BENEFIT systems



RAPORT NIEFINANSOWY GRUPY BENEFIT SYSTEMS 2019

RAPORT NIEFINANSOWY GRUPY BENEFIT SYSTEMS 2019

Struktura Raportu Niefinansowego Grupy Benefit Systems za 2019 rok, podobnie jak zeszłoroczna publikacja, oparta została o 5 obszarów badanych w ramach Certyfikatu B Corp (B Corporation). Są to: Zarządzanie i Ład Korporacyjny, Pracownicy, Klienci, Społeczność i Środowisko. Zdecydowaliśmy się na taki układ raportu nieprzypadkowo: w 2018 roku dołączyliśmy do globalnego ruchu B Corp, czyli spółek społecznie zaangażowanych, dla których oprócz tworzenia i rozwijania biznesu, istotne jest działanie w zgodzie ze środowiskiem naturalnym i w poczuciu odpowiedzialności za społeczności z otoczenia firmy.

Organizacja pozarządowa B Lab, przyznająca firmom certyfikat B Corp, określa zrzeszone w ruchu spółki „najlepszymi dla świata". Bycie członkiem tej społeczności jest dla nas dużą odpowiedzialnością i inspiracją, dzięki której chcemy się nieustannie rozwijać. Niniejszy Raport jest rzetelnym dokumentem przedstawiającym pozafinansowe działania Spółki i Grupy zrealizowane w okresie 1 stycznia – 31 grudnia 2019 roku, zgodnie ze stworzoną przez B Lab strukturą organizacji społecznie odpowiedzialnych.



Grafika: Jerrod Modica

LIST OD ZARZĄDU

Szanowni Państwo,

z wielką radością przekazujemy Państwu Raport niefinansowy za 2019 rok, będący trzecim, pełnym podsumowaniem działań Benefit Systems S.A. oraz Grupy Kapitałowej Benefit Systems w obszarze zrównoważonego rozwoju i społecznej odpowiedzialności biznesu. Nasza firma w ubiegłym roku zrealizowała szereg działań edukujących w zakresie etycznego i zrównoważonego rozwoju, w tym wspierających m.in. ochronę środowiska. Dodatkowo kontynuowaliśmy inicjatywy sportowe skierowane do wykluczonych w tym zakresie mieszkańców Polski, w szczególności dzieci i seniorów.

W 2019 roku rozpoczęła się druga edycja Programu Aktywne Szkoły MultiSport, który aktywizuje dzieci oraz edukuje ich rodziców – tym razem na terenie województwa mazowieckiego. 10 000 dzieci wzięło udział w zajęciach podnoszących sprawność fizyczną poprzez zabawę i edukację oraz budujących świadomość dotyczącą zdrowego i aktywnego trybu życia wśród najmłodszych. To niezwykle ważna dla nas inicjatywa, gdyż bezruch dzieci jest przyczyną wielu schorzeń, jak również problemów związanych z ich prawidłowym rozwojem.

Według MultiSport Index 2019 ponad połowa seniorów w Polsce nie uprawia żadnej aktywności fizycznej. Dlatego od ponad dwóch lat promujemy wśród Klientów i ich pracowników Program MultiSport Senior, wspierający aktywność osób po 60. roku życia. W ubiegłym roku zrealizowaliśmy również szereg akcji wolontariackich i filantropijnych, w tym ponownie zaangażowaliśmy Użytkowników kart MultiSport w pomoc potrzebującym – o wszystkich tych inicjatywach piszemy więcej w poszczególnych rozdziałach sprawozdania.

Niezmiennie dokładamy wszelkich starań, by nasz model biznesowy był zrównoważony i korzystny dla wszystkich interesariuszy – Klientów, którzy mają zdrowych i zmotywowanych Pracowników, Użytkowników korzystających z różnorodnej oferty benefitów, Akcjonariuszy, z którymi budujemy długotrwałe relacje, a także Partnerów, z którymi współtworzymy nasze produkty. Benefit Systems to ludzie, którym zapewniamy odpowiednie warunki pracy oraz atmosferę sprzyjającą rozwojowi i powstawaniu rozwiązań, które – zgodnie z duchem B Corp – mają być „najlepsze dla świata".

Serdecznie dziękujemy naszym Pracownikom, Klientom, Partnerom, Użytkownikom, Akcjonariuszom oraz wszystkim współpracownikom za dobrą, długofalową współpracę i działania na rzecz zrównoważonego rozwoju.

Zarząd Benefit Systems S.A.
Emilia Rogalewicz
Adam Radzki
Wojciech Szwarc
Bartosz Józefiak

SPIS TREŚCI

1. ZARZĄDZANIE I ŁAD KORPORACYJNY

1.1. Nasza historia 8
1.2. Profil działalności, oferta i model biznesowy 12
1.3. Struktura Grupy i segmenty 13
1.4. Misja, wizja, wartości 20
1.5. Nasi Interesariusze 21
1.6. Strategia biznesowa i standardy zarządzania 28
1.7. Badania i rozwój 35
1.8. Nagrody i wyróżnienia 39

2. PRACOWNICY

2.1. Struktura zatrudnienia 42
2.2. Rekrutacje 45
2.3. Atrakcyjne miejsce pracy 47
2.4. Szkolenia i rozwój 52
2.5. Prawa pracownicze i prawa człowieka 55
2.6. Zdrowie i bezpieczeństwo 59
2.7. Wolontariat pracowniczy 61
2.8. Oceny pracownicze i badanie zaangażowania 62

3. KLIENCI I UŻYTKOWNICY

3.1. Nasi Klienci 68
3.2. Edukujemy Klientów 72
3.3. Nasi Użytkownicy 75
3.4. Aktywizujemy Użytkowników 82

4. SPOŁECZNOŚĆ

4.1. Promocja ruchu B Corp jako jedno z wyzwań strategii CSR 89
4.2. Programy aktywizujące społeczność 91
4.3. Realizacja 17 Celów Zrównoważonego Rozwoju 105
4.4. Partnerzy – nasi kluczowi Dostawcy 108
4.5. Pozostali dostawcy i łańcuch dostaw 113

5. ŚRODOWISKO

5.1. Informacje związane z klimatem 116
5.2. Chcemy być coraz bardziej EKO 117
5.3. Nasz wpływ na środowisko naturalne 128

6. O RAPORCIE

6.1. Podsumowanie 132
6.2. Metodologia i wskaźniki 133
6.3. Zakres informacji niefinansowych 138
6.4. Kluczowe wskaźniki efektywności 139

ZARZĄDZANIE I ŁAD KORPORACYJNY

Certified B Corporation

1.1. Nasza historia 8

1.2. Profil działalności, oferta i model biznesowy 12

1.3. Struktura Grupy i segmenty 13
- Oferta i produkty w poszczególnych segmentach 16

1.4. Misja, wizja, wartości 20

1.5. Nasi Interesariusze 21
- Formy dialogu z Interesariuszami 22
- Panel Interesariuszy 24
- Relacje inwestorskie 26

1.6. Strategia biznesowa i standardy zarządzania 28
- Strategia biznesowa 28
- Standardy zarządzania 28
- Strategia CSR 29
- System kontroli wewnętrznej i zarządzanie ryzykiem 31
- Bezpieczeństwo danych 34

1.7. Badania i rozwój 35

1.8. Nagrody i wyróżnienia 39



na zdjęciu:
MICHAŁ Z DZIAŁU RELACJI Z KLIENTAMI
JOLA Z DZIAŁU HR

NASZA HISTORIA

POWSTANIE SPÓŁKI BENEFIT SYSTEMS

2000

2000-2003

Oferta Spółki w zakresie usług finansowych oraz świadczeń motywacyjnych dotyczących sportu i rekreacji

2003-2005

Wprowadzenie i rozwój Programu MultiSport

2007

Powstanie spółki VanityStyle

Powstanie spółki TravelPass, która w 2010 roku zostanie przekształcona w spółkę MyBenefit

2010

Rozpoczęcie działalności na rynkach zagranicznych, pierwszy kraj to Czechy

Przyłączenie spółki VanityStyle do Grupy Kapitałowej Benefit Systems



2008-2009

Dynamiczny rozwój Programu MultiSport

Wprowadzenie Programu MultiKafeteria i MultiBilet

Wprowadzenie na rynek karty FitProfit oraz vouchera kinowego CinemaProfit

2011

Debiut giełdowy – Spółka Benefit Systems S.A. dołącza do grona spółek notowanych na warszawskiej Giełdzie Papierów Wartościowych

Powstanie Programu BenefitLunch

Przyłączenie spółki MyBenefit do Grupy Kapitałowej Benefit Systems

2013



Przekroczenie 1 miliona Użytkowników kart MultiSport w Polsce i za granicą

2017



1 MLN UŻYTKOWNIKÓW





2015

Przekroczenie progu 500 000 Użytkowników Programu MultiSport

Wejście na kolejne rynki zagraniczne: Bułgaria i Słowacja

Powstanie programu CSR Dobry MultiUczynek

2018

Benefit Systems dołącza do społeczności B Corp

Rozpoczęcie działalności zagranicznej w kolejnych krajach: Chorwacja i Grecja

Powstanie Programu MultiSport Senior

Powstanie Programu CSR Aktywne Szkoły MultiSport

Powstanie programu CSR Dobry MultiUczynek dla Użytkowników kart MultiSport

2019

Przekroczenie progu

1 MLN UŻYTKOWNIKÓW

Programu MultiSport w Polsce

Przekroczenie liczby 400 000 Użytkowników Programów Kafeteryjnych

MAPA SPÓŁEK

POLSKA › ZAGRANICA › KAFETERIE

SPÓŁKI POZOSTAŁE:

LangMedia Sp. z o.o. ‹ 37%

X-code Sp.z o.o. ‹ 31,15%

SPÓŁKI POZOSTAŁE I STOWARZYSZONE W SEGMENCIE POLSKA:

Get-Fit Katowice II Sp. z o.o. ‹ 20%

Instytut Rozwoju Fitness Sp. z o.o. ‹ 48,1%

51,9%

Calypso Fitness S.A. ‹ 33,33%

Baltic Fitness Center Sp. z o.o. ‹ 49,95%

BENEFIT SYSTEMS S.A.
(wraz z Oddziałem Fitness)

100% › MW Legal 24 Sp. z o.o.

100% › FitSport Polska Sp z o.o.

100% › VanityStyle Sp. z o.o.

100% › Benefit IP Sp. z o.o

0,1%

99,9% › Benefit IP Sp. z o.o. sp.k.

2,5%

94,7% › Benefit Systems International Sp. z o.o.

100% › MyBenefit Sp. z o.o. (31.12.2019 połączenie ze spółką MultiBenefit)

95% › Benefit Partners Sp. z o.o.

100% › Fitness Academy Sp.z o.o. W-wa

52,5% › Fit Fabric Sp. z o.o.

83,8% › MultiSport Benefit s.r.o.

83% › Benefit Systems Slovakia s.r.o.

94,5% › Benefit Systems Bulgaria EOOD

98,5% › Benefit Systems d. o. o. HR

96% › Benefit Systems Greece MIKE

25% › Fit Invest Slovakia s.r.o.

75%

100% › Fit Invest International Sp. z o.o.

95% › Benefit Systems, storitve, d.o.o. (SL)

100% › Form Factory s.r.o.

100% › Beck Box Club Praha s.r.o.

100% › Fit Invest Bulgaria EOOD

Konsolidacja Metodą Praw Własności

Konsolidacja Metodą Pełną

PROFIL DZIAŁALNOŚCI, OFERTA I MODEL BIZNESOWY

1.2.

Benefit Systems to firma z polskim rodowodem, która specjalizuje się w dostarczaniu pracodawcom skutecznych rozwiązań z obszaru pozapłacowych świadczeń pracowniczych.

Budując od prawie 20 lat biznes na rynku polskim i 10 lat na rynkach zagranicznych, Benefit Systems wciąż rozwija swoje portfolio o kolejne usługi z zakresu pozapłacowych benefitów stworzonych z myślą o zadowoleniu firm - swoich Klientów i ich Pracowników. Są to przede wszystkim świadczenia z obszaru sportu, rekreacji, kultury i rozrywki, a także programy kafeteryjne dostosowane do potrzeb naszych Klientów.

Model biznesowy spółki Benefit Systems S.A. opiera się na formule **B2B**, w której jest ona operatorem kart MultiSport i pośrednikiem pomiędzy Klientami (firmami) oraz Partnerami (właścicielami obiektów sportowych). Firmy nabywają karty sportowe, które później oferują (odpłatnie lub nie) swoim pracownikom. Ci z kolei korzystają z obiektów sportowych, które otrzymują wynagrodzenie od Benefit Systems za każdą wizytę Użytkownika (posiadacza karty). Wśród naszych Klientów są firmy i przedsiębiorstwa, instytucje państwowe, organizacje pozarządowe i inne podmioty zatrudniające co najmniej pięć osób. Z drugiej strony współpracujemy z przedsiębiorcami prowadzącymi obiekty sportowe – **naszymi Partnerami**. W ramach Oddziału Fitness, spółka Benefit Systems świadczy też usługi w formule **B2C**, oferując klientom indywidualnym dostęp do własnych klubów fitness i innych obiektów sportowych w kluczowych lokalizacjach.

Benefit Systems S.A. jest spółką dominującą w Grupie Benefit Systems, w której działają jeszcze inne podmioty oferujące różnorodne produkty w ramach pozapłacowych świadczeń pracowniczych. Działają one w formule B2B i ich model funkcjonowania zakłada docieranie do pracodawców z ofertą dostosowaną do potrzeb ich pracowników. Oprócz wspomnianych kart sportowych oferowanych przez Benefit Systems S.A. i **VanityStyle Sp. z o.o.** warto wspomnieć o ofercie firmy **MyBenefit Sp. z o.o.**, która oferuje firmom zróżnicowane usługi kafeteryjne dla ich pracowników, m.in.: bilety do kin, teatrów i muzeów, czy dofinansowanie wczasów i pobytów turystycznych. Model biznesowy kart sportowych, który sprawdził się w Polsce, jest rozwijany przez działającą w ramach Grupy Kapitałowej spółkę **Benefit Systems International Sp. z o.o.** na innych rynkach europejskich: w Czechach, Bułgarii, Chorwacji, Grecji i na Słowacji.

GDZIE DZIAŁAMY?

Centrala Benefit Systems S.A. w Warszawie i jej polskie oddziały w: Krakowie, Rzeszowie, Lublinie, Toruniu, Gdańsku, Wrocławiu, Zielonej Górze, Poznaniu, Katowicach i Łomży.

Rynki zagraniczne: Czechy, Słowacja, Bułgaria, Chorwacja, Grecja.



STRUKTURA GRUPY I SEGMENTY

1.3.

Struktura Grupy Benefit Systems opiera się na działalności spółki dominującej oraz podmiotów zależnych działających na rynku świadczeń pracowniczych i rynku sportowym.

Grupa kapitałowa Benefit Systems składa się ze spółki dominującej (spółki matki) Benefit Systems S.A. (której częścią jest oddział Fitness), spółek zależnych (działających na rynku świadczeń pracowniczych i rynku sportowym) oraz spółek stowarzyszonych.

Grupa Kapitałowa do końca 2018 roku raportowała wyniki **w czterech segmentach operacyjnych** (Karty Sportowe, Fitness, Zagranica i Kafeterie).[1] W związku z coraz wyższym stopniem powiązania między segmentami, Zarząd Benefit Systems zadecydował o łącznej prezentacji działalności klubów fitness i spółek dostarczających karty sportowe w danym obszarze geograficznym w postaci **nowego segmentu Polska** i kontynuowanego **segmentu Zagranica**, które zawierają efekt wszelkich występujących w ich ramach zależności. **Segment Kafeterie** pozostał w niezmienionej formie, jako odrębny podmiot realizujący działania z zakresu świadczeń pracowniczych. Obecnie Grupa prezentuje wyniki **w trzech segmentach operacyjnych: Polska, Zagranica i Kafeterie**.

SEGMENT POLSKA

Segment Polska obejmuje działalność w zakresie sprzedaży kart sportowych, inwestycji oraz zarządzania klubami fitness na rynku polskim. Karty Sportowe dystrybuowane są przez spółki: Benefit Systems S.A., FitSport Polska Sp. z o.o. oraz VanityStyle Sp. z o.o. W ofercie dostępne są karty o nielimitowanym lub częściowo limitowanym dostępie do obiektów sportowych oraz dyscyplin sportowych.[2] Karty sportowe to obecnie jeden z najpopularniejszych benefitów pozapłacowych w Polsce. Rozwijający się od prawie 20 lat trend korzystania z Programu MultiSport, ale także w późniejszych latach oferty VanityStyle i FitSport Polska to kumulacja wielu korzyści w jednym produkcie. Użytkownicy mogą wybierać aktywności spośród tysięcy placówek w całej Polsce, a ich pracodawcy cieszyć się zadowoleniem, zdrowiem i dobrą kondycją fizyczną swoich pracowników.

Drugim, równie ważnym filarem operacyjnym segmentu Polska, jest prowadzenie i inwestowanie w kluby fitness. Działania te mają na celu zapewnienie odpowiedniej dla swoich usług bazy obiektów sportowo-rekreacyjnych. W wyniku trwającej od czwartego kwartału 2018 roku reorganizacji struktury Grupy Kapitałowej, wybrane spółki zależne, wśród których znajdowały się spółki prowadzące kluby fitness, obiekty sportowo-rekreacyjne i spółki zarządzające tymi inwestycjami, zostały przyłączone do Spółki dominującej jako Oddział Fitness Benefit Systems S.A.[3]

Na koniec 2019 roku spółki z Grupy Benefit Systems zarządzały w Polsce sieciami inwestycyjnymi prowadzącymi **161 klubów własnych**. Obiekty te reprezentują takie marki (sieci), jak: Zdrofit, Fabryka Formy, Fitness Academy, My Fitness Place, FitFabric, S4, AquaPark Wesolandia. Dodatkowo Grupa posiadała udziały mniejszościowe w spółkach zarządzających kolejnymi **47 obiektami**.

[1] Opis czterech segmentów znajduje się w Raporcie niefinansowym 2018.
[2] Szczegółowe opisy poszczególnych kart dostępne są w Raporcie Finansowym Grupy Benefit Systems 2019.
[3] Pełna lista spółek segmentu Polska znajduje się na końcu bieżącego podrozdziału.

SEGMENT ZAGRANICA

Segment Zagranica – jak sama nazwa wskazuje – zajmuje się **rozwojem Programu MultiSport** oraz **prowadzeniem klubów fitness poza granicami Polski**. Działalność zagraniczna Benefit Systems rozwija się od 2010 roku, a pierwszym rynkiem, na którym pojawił się nasz flagowy produkt, był **rynek czeski**. Od początku działalności towarzyszyły mu te same wartości i cele, co na rynku polskim. Obecnie Program Multisport rozwijany jest **na 5 rynkach zagranicznych** (Czechy, Bułgaria, Słowacja, Chorwacja i Grecja), a inwestycyjne (własne) kluby fitness prowadzone są w Czechach, Bułgarii i na Słowacji. W skład segmentu wchodzą następujące spółki: Benefit Systems International Sp. z o.o., MultiSport Benefit S.R.O, Benefit Systems Bulgaria EOOD, Benefit Systems Slovakia S.R.O., Benefit Systems D.O.O., Benefit Systems Greece MIKE, Fit Invest Bulgaria EOOD, Form Factory S.R.O., Beck Box Club Praha S.R.O., Fit Invest International Sp. z o.o. oraz Fit Invest Slovakia S.R.O. Spółka Benefit Systems International Sp. z o.o. jest podmiotem dominującym w stosunku do pozostałych spółek segmentu, ale zależnym od Spółki Benefit Systems S.A.

Liczba Klientów i Użytkowników Programu MultiSport w Segmencie Zagranica stale wzrasta. Na koniec 2019 roku liczba **Klientów** wyniosła **10 129**, a **Użytkowników 334 559**, w następującym podziale na kraje:

	LICZBA KLIENTÓW	LICZBA UŻYTKOWNIKÓW
CZECHY	4 964	171 725
BUŁGARIA	2 892	102 506
SŁOWACJA	1 494	40 391
CHORWACJA	744	19 476
GRECJA	35	461

Na rynkach zagranicznych stale budowana jest sieć **placówek partnerskich**, których liczba na koniec 2019 roku wyniosła łącznie **4 227**, w następującym podziale na kraje:

	LICZBA PARTNERÓW
CZECHY	1 829
BUŁGARIA	959
SŁOWACJA	863
CHORWACJA	439
GRECJA	137

Inwestowanie we własne kluby, czyli rozwój infrastruktury dla oferowanych usług jest również częścią działalności operacyjnej segmentu Zagranica. Inwestycje mają miejsce w krajach, w których mamy obecnie największą liczbę Użytkowników. Na koniec 2019 roku spółki segmentu Zagranica zarządzały łącznie **24 klubami**, w podziale na kraje:

	LICZBA KLUBÓW INWESTYCYJNYCH
CZECHY	15
BUŁGARIA	8
SŁOWACJA	1

SEGMENT KAFETERIE

Segment Kafeterie działa na rynku polskim **od prawie 15 lat** i odpowiada za rozwój platform kafeteryjnych MyBenefit oraz MultiKafeteria. Oferują one szeroki wybór produktów i usług, w tym produkty własne Grupy Benefit Systems.
Do końca 2019 roku działania w segmencie Kafeterie realizowane były przez spółki MyBenefit Sp. z o.o. oraz MultiBenefit Sp. z o.o. Z dniem 31 grudnia 2019 roku nastąpiło formalne połączenie spółek MyBenefit i MultiBenefit w jedną – MyBenefit Sp. z o.o. Oferta kafeterii koncentruje się na benefitach z obszaru rozwoju, kultury, rozrywki, rekreacji, wypoczynku oraz turystyki krajowej i zagranicznej. Wśród propozycji dostępne są także bony uprawniające do zakupów w sieciach sklepów znanych marek w Polsce, kursy i szkolenia oraz oferty gastronomiczne. Benefity dostarczane są przez sprawdzonych dostawców, a sieć partnerska liczy już kilka tysięcy podmiotów i nadal jest rozwijana.

PEŁNA LISTA SPÓŁEK W GRUPIE KAPITAŁOWEJ NA DZIEŃ 31 GRUDNIA 2019 ROKU

ZESTAWIENIE SPÓŁEK ZALEŻNYCH

SEGMENT OPERACYJNY	NAZWA SPÓŁKI ZALEŻNEJ	SIEDZIBA SPÓŁKI ZALEŻNEJ	UDZIAŁ GRUPY W KAPITALE 31.12.2019	UDZIAŁ GRUPY W KAPITALE 31.12.2018
SEGMENT POLSKA	VanityStyle Sp. z o.o.	ul. Skierniewicka 16/20, 01-230 Warszawa	**100,00%**	100,00%
	FitSport Polska Sp. z o.o.	Plac Europejski 2, 00-844 Warszawa	**100,00%**	100,00%
	Benefit IP Sp. z o.o.	Plac Europejski 2, 00-844 Warszawa	**100,00%**	100,00%
	Benefit IP Sp. z o.o. sp. k.	Plac Europejski 2, 00-844 Warszawa	**100,00%**	100,00%
	Fitness Academy Sp. z o.o.	Plac Europejski 2, 00-844 Warszawa	**100,00%**	100,00%
	Fit Fabric Sp. z o.o.	ul. 1go Maja 119/121, 90-766 Łódź	**52,50%**	52,50%
	Benefit Partners Sp. z o.o.	Plac Europejski 2, 00-844 Warszawa	**95,00%**	47,51%
SEGMENT ZAGRANICA	Benefit Systems International Sp. z o.o.	ul. Młynarska 8/12, 01-194 Warszawa	**97,20%**	100,00%
	Benefit Systems Greece MIKE	12 Agias Fotinis Str.Nea Smyrni, 17121, Grecja	**96,00%**	100,00%
	Benefit Systems D.O.O.	Zagreb (Grad Zagreb) Heinzelova ulica 44, Chorwacja	**98,50%**	100,00%
	Benefit Systems Bulgaria EOOD	11-13, Yunak Str., floor 1 Sofia 1612, Bułgaria	**94,50%**	100,00%
	MultiSport Benefit S.R.O.	Lomnickeho 1705/9 140 00 Praha 4, Republika Czeska	**83,80%**	78,80%
	Benefit Systems Slovakia S.R.O.	Ružová dolina 6 Bratislava – mestská časť Ružinov 821 08, Słowacja	**83,00%**	83,00%
	Fit Invest International Sp. z o.o.	ul. Młynarska 8/12, 01-194 Warszawa	**100,00%**	100,00%
	Fit Invest Slovakia S.R.O.	Ružová dolina 480/6 Bratislava – mestská časť Ružinov 821 08, Słowacja	**100,00%**	0,00%
	Form Factory S.R.O.	Vinohradská 2405/190 Vinohrady, 130 00 Praha 3, Republika Czeska	**100,00%**	100,00%
	Fit Invest Bulgaria EOOD	Atanas Dukov 32 M-Plaza building 1407 Sofia, Bułgaria	**100,00%**	100,00%
	Beck Box Club Praha S.R.O.	Vinohradská 2405/190 Vinohrady, 130 00 Praha 3, Republika Czeska	**100,00%**	100,00%
	Benefit Systems, storitve D.O.O.	Trg republike 3, 1000 Ljubljana, Słowenia	**95,00%**	0,00%
SEGMENT KAFETERIE	MyBenefit Sp. z o.o.	ul. Powstańców Śląskich 28/30, 53-333 Wrocław	**100,00%**	100,00%
POZOSTAŁE	MW Legal 24 Sp. z o.o.	Plac Europejski 2, 00-844 Warszawa	**100,00%**	100,00%

ZESTAWIENIE SPÓŁEK STOWARZYSZONYCH I POZOSTAŁYCH

SEGMENT OPERACYJNY	NAZWA JEDNOSTKI STOWARZYSZONEJ	SIEDZIBA JEDNOSTKI STOWARZYSZONEJ	UDZIAŁ GRUPY W KAPITALE 31.12.2019	UDZIAŁ GRUPY W KAPITALE 31.12.2018
SEGMENT POLSKA	Baltic Fitness Center Sp. z o.o.	ul. Puławska 427, 02-801 Warszawa	**49,95%**	49,95%
	Instytut Rozwoju Fitness Sp. z o.o.	ul. Puławska 427, 02-801 Warszawa	**48,10%**	48,10%
	Calypso Fitness S.A.	ul. Puławska 427, 02-801 Warszawa	**33,33%**	33,33%
	Get Fit Katowice II Sp. z o.o.	ul. Uniwersytecka 13, 40-007 Katowice	**20,00%**	20,00%
POZOSTAŁE SPÓŁKI	LangMedia Sp. z o.o.	ul. Skwierzyńska 25/3, 53-521 Wrocław	**37,00%**	37,00%
	X-code Sp. z o.o.	ul. Klaudyny 21/4, 01-684 Warszawa	**31,15%**	31,15%

OFERTA I PRODUKTY W POSZCZEGÓLNYCH SEGMENTACH

SEGMENT POLSKA

Jak wspomniano w poprzednim podrozdziale, segment Polska specjalizuje się w sprzedaży kart sportowych Programu MultiSport, FitSport Polska oraz VanityStyle oraz jest wspierany poprzez infrastrukturę klubów fitness. W ofercie znaleźć można następujące produkty i usługi:

PONAD
1,1 MLN
UŻYTKOWNIKÓW[4]

MULTISPORT PLUS

- nielimitowane wejścia
- niespełna 4 600 obiektów sportowo-rekreacyjnych
- 25 dyscyplin sportowych

MULTISPORT CLASSIC

- możliwość wejścia do obiektu raz dziennie
- prawie 2 500 obiektów sportowych
- 25 dyscyplin sportowych

MULTIACTIVE

- możliwa moderacja liczby wejść zapisanych na karcie
- ponad 2 300 obiektów sportowo-rekreacyjnych
- ponad 20 dyscyplin sportowych

MULTISPORT PLUS KIDS MULTIACTIVE KIDS

- wstęp na zajęcia sportowo-rekreacyjne dla dzieci w wybranych obiektach

MULTISPORT PLUS DZIECKO MULTIACTIVE DZIECKO

- wejścia dla dzieci na wybrane pływalnie

MULTISPORT SENIOR

- karta dla użytkowników powyżej 60. roku życia
- wejście raz dziennie do godziny 16:00
- ponad 2 800 obiektów sportowo-rekreacyjnych
- 25 aktywności

FITSPORT

- dostęp do wielu usług sportowo-rekreacyjnych w obiektach współpracujących z VanityStyle Sp. z o.o. w ramach limitu ośmiu wejść w miesiącu

FITPROFIT

- korzystanie z usług ponad 3 500 obiektów współpracujących z VanityStyle Sp. z o.o., w około 590 miastach Polski



[4] Stan na dzień 31 grudnia 2019 roku.

W RAMACH OFERTY W SEGMENCIE POLSKA MOŻLIWE JEST KORZYSTANIE Z NASTĘPUJĄCYCH AKTYWNOŚCI:

AQUA AEROBIK
BADMINTON
BASEN
BASEN LETNI
GROTA SOLNA
GRY ZESPOŁOWE
JOGA
LODOWISKA
NORDIC WALKING
PARK LINOWY
PARK TRAMPOLIN
PILATES
POLE DANCE
SALE ZABAW
SAUNA
SIŁOWNIA
SPINNING
SQUASH
SZTUKI WALKI
ŚCIANKA WSPINACZKA
TANIEC
TENIS STOŁOWY
TENIS ZIEMNY
WROTKI
ZAJĘCIA FITNESS

650 MIAST W POLSCE

5200 DOSTĘPNYCH OBIEKTÓW SPORTOWO-REKREACYJNYCH

SEGMENT ZAGRANICA

Segment Zagranica zajmuje się sprzedażą kart sportowych dla osób dorosłych i dzieci z zakresu Programu MultiSport.
Obecnie dostępne na rynkach zagranicznych są następujące karty:

4 227
PARTNERÓW

334 559
UŻYTKOWNIKÓW

MULTISPORT

- możliwość wejścia do obiektu raz dziennie, dostęp do wszystkich obiektów sportowo-rekreacyjnych będących w sieci partnerskiej

MULTISPORT KIDS

- możliwość wejścia do obiektu raz dziennie, ograniczona liczba usług w poszczególnych krajach



SEGMENT KAFETERIE

Nasze **PROGRAMY KAFETERYJNE** umożliwiają pracownikom samodzielny wybór benefitów, w zakresie i budżecie określonym przez pracodawcę. Użytkownicy dokonują wyboru bezpośrednio w Kafeterii – internetowej platformie, poprzez swoje indywidualne konto. To rozwiązanie umożliwia pełną kontrolę i proste rozliczenia realizowanych benefitów. W ofercie programów kafeteryjnych dostępne są oferty z obszaru, rozwoju, sportu i zdrowia, turystyki, kultury oraz bony uprawniające do zakupów w sieciach sklepów znanych marek.

4 200
PARTNERÓW

462 717
UŻYTKOWNIKÓW

PROGRAM KINOWY MULTIBILET

- Niezależny od kafeterii filar oferowanego przez Grupę programu kulturalno-rozrywkowego, w ramach którego dostępne są bilety do ponad 200 kin partnerskich na terenie całej Polski (w tym: Cinema City, Helios, Multkino oraz kina lokalne).

KUPON QLTURAPROFIT

- Oferowany przez spółkę VanityStyle Sp. z o.o. umożliwia wstęp na wybrane przedstawienia teatralne, seanse kinowe, wystawy w ramach oferty kulturalnej, którą tworzy około 55 teatrów, 170 kin, 50 muzeów i 25 parków tematycznych w całej Polsce.

MULTITEATR

- Vouchery na spektakle teatralne realizowane w najpopularniejszych teatrach.

BENEFITLUNCH

- Zapewnia pracownikom dostęp do oferty lunchowej w blisko 260 lokalach gastronomicznych w Polsce.

MULTIZOO

- Oferta biletów wstępu do ogrodów zoologicznych – najnowsza propozycja w portfolio segmentu Kafeterie.

MULTIMUZEUM

- To oferta biletów wstępu do muzeów i galerii sztuki w największych miastach w Polsce.

MISJA, WIZJA, WARTOŚCI

1.4.

Program MultiSport powstał z myślą o promowaniu zdrowego i aktywnego stylu życia wśród Polaków. Nasze działania skupiamy wokół różnych grup wiekowych zwiększając świadomość społeczeństwa w zakresie korzyści wynikających z aktywności fizycznej.

Program MultiSport powstał z myślą **o promowaniu zdrowego i aktywnego stylu życia** wśród Polaków. W myśl za naszą misją wierzymy, że większa aktywność to więcej energii, zdrowia, dobrego samopoczucia, a w rezultacie lepsze życie. Nasze działania kierujemy do **wszystkich grup wiekowych** zwiększając świadomość społeczeństwa w zakresie korzyści wynikających z aktywności fizycznej. Naszym **najważniejszym celem** jest **zdrowie i szczęście** pracowników firm – naszych Klientów, wynikające z odpowiednio **dopasowanej oferty benefitów pozapłacowych**. Rozwijając ofertę działamy zgodnie z filozofią ***work-life balance***, czego efektem są intuicyjne i przyjazne naszym Użytkownikom produkty.

Zarówno w działaniach biznesowych, jak i związanych ze społeczną odpowiedzialnością staramy się **realizować wartości**, które pozwoliły nam na otrzymanie **certyfikacji B Corporation** i dołączenie do międzynarodowej społeczności firm przyjaznych dla otoczenia. Tworząc sieć zależności we współpracy z wszystkimi grupami Interesariuszy, chcemy tworzyć strukturę organizacyjną mającą pozytywny wpływ na naszą społeczność.[5] Kierując się **zasadą *win-win***, na pierwszym miejscu stawiamy obopólne korzyści i długofalowe partnerstwo z naszymi Interesariuszami. Dla Benefit Systems najważniejsi są ludzie i dobre relacje, dlatego każdego dnia dokładamy starań, aby nasza firma była tą *najlepszą dla świata*[6].

TOŻSAMOŚĆ
Jest dla nas ważne, aby ludzie w naszej firmie czerpali radość z pracy, którą wykonują i chętnie się z nią utożsamiali.

INNOWACJE
Zarówno nasze wewnętrze, jak i zewnętrzne działania to ustawiczne kreowanie wysokiej jakości na rynku. Chcemy być przykładem dla innych i wciąż szukamy nowych inspiracji.

SZACUNEK
Działamy odpowiedzialnie i z szacunkiem wobec wszystkich grup Interesariuszy.

CO JEST DLA NAS WAŻNE?

RADOŚĆ
Chcemy, aby nasi Pracownicy czuli się swobodnie i bezpiecznie w miejscu pracy, a Użytkownicy naszych produktów realizowali swoje pozazawodowe pasje i czerpali z tego przyjemność.

RELACJE
Nasi pracownicy mają wpływ na rozwój firmy, możliwości rozwoju osobistego i dzielenia się wiedzą. Ważne są dla nas długoterminowe relacje.

ZARZĄDZANIE
Chcemy nadążać za zmieniającą się rzeczywistością, dlatego mamy oczy i uszy szeroko otwarte. Staramy się proaktywnie zarządzać naszych biznesem i odpowiadać na potrzeby rynku.

[5] Więcej o certyfikacji B Corporation znajduje się w rozdziale 4. Społeczność.
[6] Cytat z B Corp.

Budowanie relacji z otoczeniem to ważny aspekt działalności Grupy Benefit Systems.

NASI INTERESARIUSZE

1.5.

Kładziemy duży nacisk na transparentność i rzetelną komunikację ze wszystkimi naszymi Interesariuszami. Wierzymy, że bliski kontakt, uważność i otwartość są ważnymi aspektami w kontakcie w otaczającym nas rynkiem. Potrzeby naszych Interesariuszy są dla nas szczególnie istotne, dlatego z każdą z grup prowadzimy dialog oparty na uczciwości i szczerej polityce informacyjnej.



INTERESARIUSZE GRUPY BENEFIT SYSTEMS

KLIENCI I UŻYTKOWNICY NASZYCH PRODUKTÓW

DOSTAWCY (W TYM PARTNERZY)

AKCJONARIUSZE, INWESTORZY, ZARZĄDZAJĄCY I ANALITYCY

PRACOWNICY

ŚRODOWISKO NATURALNE

SPOŁECZNOŚCI LOKALNE

EKSPERCI

FORMY DIALOGU Z INTERESARIUSZAMI

Tworząc dialog z Interesariuszami staramy się podążać na nowymi technologiami i tworzyć nowoczesne rozwiązania do wygodnego i intuicyjnego komunikowania się. Jednocześnie cenimy tradycyjne formy budowania i podtrzymywania relacji, jak bezpośrednie spotkanie czy rozmowa telefoniczna. Jesteśmy firmą otwartą na kontakt z ludźmi.

JAK KOMUNIKUJEMY SIĘ Z NASZYMI INTERESARIUSZAMI?

KLIENCI I UŻYTKOWNICY (RYNEK)

- Spotkania indywidualne i grupowe
- Badania satysfakcji, badania fokusowe na Użytkownikach, badania NPS i inne badania rynku
- Infolinia (kanały komunikacji: SMS, telefon i call back)
- Formularz kontaktowy
- Internetowa Strefa Użytkownika MS
- Dedykowane strony www i podstrony na stronach internetowych poszczególnych spółek należących do Grupy
- Konferencje, eventy, dni otwarte u Klientów
- Projekty dedykowane Klientom i Użytkownikom
- Miesięcznik Benefit
- Blogi
- Social Media: Facebook, Instagram, LinkedIn

AKCJONARIUSZE, INWESTORZY, ZARZĄDZAJĄCY I ANALITYCY

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

DOSTAWCY (W TYM PARTNERZY)

- Spotkania indywidualne i grupowe
- Kontakt telefoniczny
- Internetowa Strefa Partnera MultiSport
- Poczta elektroniczna
- Badania opinii
- Konferencje branżowe
- Dedykowane podstrony na stronach internetowych poszczególnych spółek Grupy

PRACOWNICY

- Intranet „Emplo"
- Rada Pracownicza
- Newsletter, mailing
- Blogi firmowe
- Regularny feedback, półroczne rozmowy i ewaluacja pracy
- Badania satysfakcji i zaangażowania Kincentric (wcześniej Aon)
- Eventy i spotkania ogólnofirmowe (w tym wspólne wyjścia integracyjne)
- Coroczny letni piknik tematyczny dla wszystkich Pracowników
- Otoczenie społeczne i partnerstwo z organizacjami społecznymi
- Platforma MultiSport, strona www i inne dedykowane strony internetowe
- Programy CSR dedykowane Pracownikom
- Programy stażowe i szkolenia

EKSPERCI

- Spotkania indywidualne i grupowe
- Kontakt telefoniczny
- Mailing i newsletter
- Publikacje prasowe
- Miesięcznik Benefit
- Konferencje, szkolenia i eventy branżowe
- Strona www i inne platformy internetowe

ŚRODOWISKO

- Raportowanie wskaźników środowiskowych
- Współpraca z instytucjami, partnerstwo z organizacjami proekologicznymi
- Udział w spotkaniach, eventach, szkoleniach i konferencjach o tematyce ekologicznej
- Szkolenia i warsztaty dla Pracowników o tematyce proekologicznej
- Inicjatywy proekologiczne z udziałem Pracowników
- Programy CSR o tematyce proekologicznej



PANEL INTERESARIUSZY

Chcąc stale wsłuchiwać się w potrzeby naszej społeczności, Spółka co drugi rok organizuje Panel Interesariuszy dotyczący Raportowania Niefinansowego dla Grupy Benefit Systems.

Panel Interesariuszy to przydatne narzędzie, które otwiera Grupę na rynek i jego potrzeby, a jednocześnie jest niezbędne do kompetentnego raportowania niefinansowego pozwalając nam przeprowadzić analizę istotności raportowanych zagadnień i wskaźników. W 2019 roku w siedzibie głównej Benefit Systems odbył się Panel Interesariuszy w podziale na panel wewnętrzny i zewnętrzny. W obu spotkaniach wzięło udział **ponad 50 osób** ze wszystkich grup Interesariuszy Benefit Systems. Panel przygotowany i przeprowadzony został przez **Zespół Komunikacji Wewnętrznej i CSR** oraz zewnętrzną firmę consultingową **CSR Consulting**. Użyty przez nas międzynarodowy **standard AA1000** zgodny z założeniami GRI pozwolił na przeanalizowanie obecnej sytuacji Grupy w zakresie społecznej odpowiedzialności i dokonanie analizy istotności raportowanych tematów.

BENEFICJENCI PROGRAMÓW CSR



Zarówno panel zewnętrzny, jak i wewnętrzny miał na celu wypracowanie wspólnych dla Interesariuszy potrzeb związanych z **raportowaniem niefinansowym Grupy za kolejne dwa lata** (2019 i 2020). Dzięki pracy warsztatowej spośród prawie **40 zagadnień** dotyczących **4 kluczowych obszarów raportowania** (Rynek, Miejsce Pracy, Społeczeństwo, Środowisko) naszym Interesariuszom udało się wskazać te najbardziej według nich istotne.

Rezultatem pracy podczas każdego z Paneli (Wewnętrznego i Zewnętrznego) miało być wyłonienie **po 10 kluczowych zagadnień**, których istotność zmierzyliśmy za pomocą odpowiednio przygotowanej do tego matrycy. Obok znajduje się lista **11 tematów**, które według matrycy istotności otrzymały **najwyższą wagę w obu grupach Interesariuszy** wraz ze wskazaniem, gdzie w Raporcie znaleźć można do nich odniesienie.[7]

[7] Matryca Istotności z pełnym wynikiem wartości wybranych zagadnień znajduje się w Rozdziale 6. O Raporcie.

ZAGADNIENIA NAJWYŻSZEJ WAGI DLA INTERESARIUSZY GRUPY BENEFIT SYSTEMS

NR ZAGADNIENIA	ZAGADNIENIE	OBSZAR	NR ROZDZIAŁU
2	Odpowiedź na potrzeby Klientów, rozwój portfolio, innowacje w usługach	RYNEK	1.3., 3.2., 3.3., 3.4.
5	Standardy obsługi Klienta, system obsługi reklamacji, badanie satysfakcji z oferowanych usług wśród Partnerów, Klientów i Użytkowników kart	RYNEK	1.7., 3.1., 3.3., 4.4.
7	Polityka antykorupcyjna, zasady etyczne we współpracy z Partnerami i Klientami, etyka w zachowaniu wobec konkurentów	RYNEK	1.4., 1.6., 2.5., 4.4.
10	Warunki zatrudnienia i wynagrodzenia (przejrzysty system wynagrodzeń, benefitów, kontrola czasu pracy, elastyczne formy zatrudnienia)	MIEJSCE PRACY	2.1., 2.3., 2.5.
13	Promocja zdrowia i zdrowego stylu życia wśród Pracowników, w tym programy zdrowotne dla pracowników i zachęcające do prowadzenia zdrowego trybu życia	MIEJSCE PRACY	2.6.
14	Edukacja i rozwój Pracowników na różnym szczeblu - budowa kompetencji pracowniczych, szkolenia, dofinasowanie edukacji	MIEJSCE PRACY	2.4.
19	Firma przyjazna rodzinie, programy wsparcia młodych rodziców, programy wparcia opieki nas starszymi rodzicami, działania wpierające równowagę pomiędzy życiem prywatnym a pracą	MIEJSCE PRACY	1.4., 2.3.
22	Odpowiedź firmy na wyzwania związane ze zmianami klimatycznymi w całym łańcuchu dostaw – w tym współpraca z Partnerami w zakresie minimalizacji negatywnego oddziaływania na środowisko	ŚRODOWISKO	4.5., 5.1.
27	Edukacja i angażowanie Pracowników, Klientów, Partnerów i Użytkowników w inicjatywy w obszarze ochrony środowiska	ŚRODOWISKO	5.2.
35	Edukacja Klientów i użytkowników w zakresie zdrowego i aktywnego trybu życia	SPOŁECZEŃSTWO	3.2., 3.3., 3.4.
36	Działania na rzecz zwiększenia aktywności fizycznej grup zagrożonych wykluczeniem (seniorzy, osoby z niepełnosprawnościami)	SPOŁECZEŃSTWO	4.2.

Wybrane przez naszych Interesariuszy zagadnienia były pomocne podczas tworzenia niniejszego Raportu, a także w kontekście odpowiadania na obecne potrzeby naszej społeczności i uważności wobec istotnych aspektów działalności pozabiznesowej. Dzięki warsztatom zapoznaliśmy się również z opiniami na temat poprzedniego Raportu niefinansowego, a także otrzymaliśmy wskazówki związane z zawartością kolejnych publikacji. Chcąc stale rozwijać działania z zakresu CSR będziemy pracować nad wdrożeniem, kontynuacją oraz pogłębieniem wskazanych przez Interesariuszy zagadnień na lata 2019-2020.

RELACJE INWESTORSKIE

Benefit Systems S.A. jest spółką notowaną na **Giełdzie Papierów Wartościowych od 2011 roku**. We współpracy z Inwestorami kładziemy duży nacisk na rzetelną i transparentną komunikację, dotyczącą aktualnej sytuacji Spółki i Grupy Kapitałowej. Profesjonalizm, zaufanie i równy dostęp do informacji dla wszystkich uczestników rynku to wartości nadrzędne, którymi kierujemy się budując relacje z obecnymi i przyszłymi akcjonariuszami.

RELACJE INWESTORSKIE W 2019 ROKU W LICZBACH

W 2019 r. w Benefit Systems odbyliśmy 16 **spotkań** z zarządzającymi oraz analitykami z rynku polskiego dotyczących opublikowanych wyników oraz 4 **telekonferencje** z inwestorami zagranicznymi.

Na koniec 2019 r. 6 **analityków** z domów maklerskich wydawało rekomendacje na akcje Spółki.

Uczestniczyliśmy w 3 **polskich i 2 zagranicznych konferencjach inwestorskich,** w których łącznie wzięło udział **ponad 160 uczestników.**

W 2019 około 75% **wyżej wymienionych kontaktów** przypadło na zarządzających i analityków z rynku polskiego. 25% to **inwestorzy zagraniczni**.

Przeprowadziliśmy **ponad 100 spotkań indywidualnych**, spotkań w formule małych grup oraz telekonferencji z przedstawicielami rynku kapitałowego (poza spotkaniami wynikowymi oraz spotkaniami na konferencjach).

DOBRE PRAKTYKI RELACJI INWESTORSKICH

SPOTKANIA Z PRZEDSTAWICIELAMI RYNKU KAPITAŁOWEGO

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

TELEKONFERENCJE DLA INWESTORÓW ZAGRANICZNYCH

Po ogłoszeniu wyników kwartalnych, Spółka każdorazowo organizuje telekonferencje dla inwestorów zagranicznych.

ZAGRANICZNE KONFERENCJE DOMÓW MAKLERSKICH

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

INDYWIDUALNE SPOTKANIA Z PRZEDSTAWICIELAMI RYNKU

Zarząd oraz Dział Relacji Inwestorskich odbywa indywidulane spotkania z przedstawicielami rynku oraz spotkania w formule niewielkich grup.

BIEŻĄCE ODPOWIEDZI NA PYTANIA INWESTORÓW

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

ODPOWIEDZI NA PYTANIA INWESTORÓW

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

REGULARNE RAPORTY

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

DOBRE PRAKTYKI SPÓŁEK NOTOWANYCH NA GPW

Spółka stosuje prawie wszystkie Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW w Warszawie - szczegółowe odniesienie do tego obszaru znajduje się w Sprawozdaniach z Działalności Zarządu oraz na stronie internetowej Spóki.

INDYWIDUALNY STANDARD RAPORTOWANIA

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

DBAŁOŚĆ O RELACJE

Relacje inwestorskie są wspierane przez firmę zewnętrzną.

OTWARTOŚĆ NA RYNKI ZAGRANICZNE

Benefit Systems jest spółką otwartą na rynek zagraniczny. W tej chwili współpracujemy z inwestorami z kilkunastu krajów, m.in.: Stanów Zjednoczonych, Wielkiej Brytanii, Niemiec, Kanady, Estonii, Szwecji, Japonii, Węgier, Czech, Japonii, Hiszpanii, Litwy.

CZŁONEK STOWARZYSZENIA EMINENTÓW

Spółka jest członkiem Stowarzyszenia Emitentów Giełdowych, a jej przedstawiciele w 2019 roku regularnie uczestniczyli w konferencjach i wydarzeniach organizowanych przez tę organizację.

1.6. STRATEGIA BIZNESOWA I STANDARDY ZARZĄDZANIA

STRATEGIA BIZNESOWA

Strategia biznesowa Spółki zakłada rozwój produktu kart sportowych wspieranych przez działalność klubów fitness, które stanowią niezbędną infrastrukturę i dostarczają przestrzeni do aktywności fizycznej. Celem strategicznym jest dalszy wzrost liczby kart wspierany przez zrównoważony rozwój sieci klubów. **Strategia Spółki dominującej jest ściśle powiązana ze strategią Grupy Kapitałowej**. Zakłada ona w kontekście Grupy:

- rozwój organiczny działalności Grupy w Polsce i za granicą,
- wspieranie produktu kart sportowych poprzez rozwój infrastruktury fitness,
- wzrost liczby aktywnych kart sportowych w Polsce,
- dynamiczny wzrost liczby aktywnych kart sportowych na rynkach zagranicznych,
- zrównoważony wzrost Użytkowników segmentu kafeteryjnego,
- budowanie przewagi konkurencyjnej poprzez uatrakcyjnianie produktów Grupy,
- wykorzystanie potencjału możliwych synergii pomiędzy produktami i spółkami,
- prezentowanie kierunków rozwoju i planów biznesowych w sprawozdaniach okresowych (roczne, półroczne i kwartalne sprawozdania finansowe) wraz z komentarzem Zarządu.

STANDARDY ZARZĄDZANIA

Spółka Benefit Systems **zarządza Grupą** w oparciu o utworzone **segmenty operacyjne**. Po wspomnianej w podrozdziale 1.3 Struktura Grupy i Segmenty **reorganizacji segmentów**, obecnie funkcjonuje ona w podziale na **segment Polska, segment Zagranica oraz segment Kafeterie**. Dzięki takiemu podziałowi możliwe jest efektywne działanie, reagowanie na potrzeby i wyzwania poszczególnych jednostek.

Odpowiedzialność za poszczególne segmenty przypisana jest **zarządom kluczowych spółek** trzech segmentów: Benefit Systems S.A. i Oddział Fitness – segment Polska, Benefit Systems International sp. z o.o. – segment Zagranica, MyBenefit sp. z o.o. – segment Kafeterie. **Nadzór nad zarządami segmentów** sprawują rady nadzorcze, w skład których wchodzą, m.in. członkowie zarządu Benefit Systems S.A. Zarządzenie segmentami jest egzekwowane poprzez **wykonywanie planów kilkuletnich** oraz szczegółowych **budżetów operacyjnych**, które są na bieżąco weryfikowane i aktualizowane.

Cele strategiczne przekładają się na konkretne **cele stawiane Pracownikom** wysokiego szczebla, a następnie kaskadowane do kolejnych szczebli wraz z programami motywacyjnymi, premiami półrocznymi, rocznymi i prowizjami. Efektem tych jest stworzenie systemu motywacyjnego, który sprzyja efektywnej i lojalnej pracy nastawionej na **osiąganie celów finansowych**, długoterminowy, zrównoważony **wzrost wartości Grupy Kapitałowej, satysfakcję Klientów oraz tworzenie korzystnego środowiska pracy**.

Zarządzanie ładem korporacyjnym w ramach Grupy Benefit Systems uwzględnia **odmienną strukturę systemów zarządzania** w poszczególnych spółkach Grupy oraz różnice wynikające z kultury organizacyjnej poszczególnych segmentów i spółek. System zarządzania funkcjonujący w spółce dominującej przekłada się na poszczególne podmioty wchodzące w skład Grupy Kapitałowej Benefit Systems. Część z nich zachowuje **niezależność operacyjną**, pozostając pod nadzorem **o charakterze właścicielskim**. Spółka systematycznie **dokłada starań**, aby **wszystkie podmioty należące do Grupy** wypełniały postulaty **zrównoważonego rozwoju** poprzez odpowiednie rekomendacje **stosowanych polityk** oraz pomoc w ich wdrażaniu, przy zachowaniu poszanowania dla **różnic w kulturze organizacyjnej** poszczególnych segmentów i spółek.

STRATEGIA CSR



Odpowiedzialność społeczna i zrównoważony rozwój to nieodłączne elementy działalności biznesowej Grupy Benefit Systems. Chcemy, aby sprzedaż naszych produktów szła w parze nie tylko z promowaniem aktywnego stylu życia, ale także **licznymi działaniami CSR**, skierowanymi do wszystkich naszych Interesariuszy. Dużą wagę przykładamy do etycznego, transparentnego biznesu opartego na relacjach i wsłuchiwaniu się w potrzeby ludzi, wierząc, że tylko taki sposób **prowadzenia firmy** pozwala na **zrównoważony rozwój naszych Interesariuszy**.

Chcąc kompetentnie realizować działania z zakresu społecznej odpowiedzialności biznesu, Spółka stworzyła **Strategię CSR**, jako nieodłączny element strategii biznesowej. W oparciu o **sześć filarów** będących źródłem wiedzy o działalności, wartościach i inspiracjach firmy powstał dokument, który jest naszych drogowskazem w działaniach pozabiznesowych.

[8] Więcej na temat Celów Zrównoważonego Rozwoju znajduje się w rozdziale 4. Społeczność, w podrozdziale 4.3. Realizacja 17 Celów Zrównoważonego Rozwoju.

W STRATEGII CSR DLA GRUPY ZOSTAŁY OPISANE I OKREŚLONE WSZYSTKIE DZIAŁANIA ZRÓWNOWAŻONEGO BIZNESU, KTÓRE REALIZUJEMY DLA NASZYCH INTERESARIUSZY W OPARCIU O NASTĘPUJĄCE CELE:

CELE GŁÓWNE CSR



POMAGAMY KLIENTOM



SŁUCHAMY UŻYTKOWNIKÓW



WSPIERAMY PARTNERÓW



DBAMY O PRACOWNIKÓW

CELE DODATKOWE CSR



AKTYWIZUJEMY SPOŁECZEŃSTWO



TWORZYMY INFRASTRUKTURE



UTRZYMUJEMY NAJWYŻSZE STANDARDY



ANGAŻUJEMY SIĘ W POMOC INNYM



SZANUJEMY ŚRODOWISKO

W ramach **celów Strategii CSR** określiliśmy **wyzwania** dla Grupy **na lata 2019-2021**, które stopniowo realizowane są przez **dedykowany Zespół CSR** w ramach działań Spółki. Należą do nich:

- **budowanie świadomości** wewnątrz Grupy Benefit Systems na temat społecznej odpowiedzialności biznesu i zrównoważonego rozwoju,
- promowanie **B Corp wewnątrz i na zewnątrz** Grupy Benefit Systems[9],
- inicjowanie działań wewnątrz Grupy prowadzących do zwiększenia **punktacji w ocenie B Corp**,
- inicjowanie i uczestnictwo w **projektach** z zakresu społecznej odpowiedzialności **podejmowanych w Grupie Benefit Systems**,
- dołożenie starań do **utrzymania certyfikacji B Corp** na kolejne lata,
- raportowanie realizacji strategii CSR Grupy Benefit Systems za pośrednictwem **raportów niefinansowych**.

[9] Więcej informacji o tym zagadnieniu znajduje się w podrozdziale 4.1. Promocja ruchu B Corp jako wyzwanie strategii CSR.

SYSTEM KONTROLI WEWNĘTRZNEJ I ZARZĄDZANIE RYZYKIEM

Zarządzanie ryzykiem w Benefit Systems ma na celu identyfikację potencjalnych zdarzeń, mających wpływ na działalność organizacji, na utrzymanie ryzyka w ustalonych granicach oraz zapewnienie realizacji strategii biznesowej. Spółka opiera proces zarządzania ryzykiem na **modelu COSO II**, który określa komponenty, zasady i czynniki niezbędne do skutecznego zarządzania ryzykiem.
W Spółce wdrożono **Model Trzech Linii Obrony** – narzędzie wspierające proces zarządzania ryzykiem i system kontroli wewnętrznej oraz wyjaśniające kluczowe role i odpowiedzialności w organizacji.

PIERWSZĄ LINIĘ OBRONY

stanowią właściciele biznesowi odpowiedzialni za identyfikację, rozliczanie, ocenę, kontrolę i ograniczanie ryzyka.

DRUGĄ LINIĘ OBRONY

stanowią osoby pełniące wewnętrze funkcje kontrolne, m.in. IOD, zespoły kontroli wewnętrznej, kontrolingu, compliance.

TRZECIĄ LINIĘ OBRONY

stanowi zespół audytu dostarczający niezależne raporty kierownictwu wyższego szczebla oraz Radzie Nadzorczej w zakresie skuteczności działania systemu kontroli wewnętrznej.

System kontroli wewnętrznej w Benefit Systems jest integralną częścią procesu Zarządzania Ryzykiem. Wspiera realizację celów i zadań organizacji oraz przyczynia się do zachowania wiarygodności sprawozdawczości finansowej i zarządczej. W systemie tym uczestniczą wszyscy Pracownicy jednostki. Zespół kontroli wewnętrznej, w ramach działań Drugiej Linii Obrony wspiera Pracowników Spółki oraz odpowiada za działania związane z usystematyzowaniem i dokumentacją kluczowych dla organizacji procesów i ryzyk.

Od 2017 roku w Spółce funkcjonuje jednostka Audytu Wewnętrznego, a także Compliance Officer.

Audyt wewnętrzny dostarcza Radzie Nadzorczej oraz Zarządowi niezależne zapewnienie o skuteczności systemu zarządzania kontrolą i ryzykiem. Compliance to funkcja wspierająca proces zarządzania ryzykiem braku zgodności.

Compliance Officer monitoruje:

- proces wdrożenia obowiązujących przepisów prawa,
- wykonanie rekomendacji, wytycznych i zaleceń organów nadzoru,
- wdrożenie i stosowanie wewnętrznych regulacji,
- wdrożenie przyjętych dobrych praktyk oraz standardów rynkowych.

Jednym z obszarów będących w zakresie zainteresowania Compliance Officera jest wdrożenie zasad etyki biznesowej, w ramach której wprowadzane są **adekwatne procedury i polityki**. Obszar ten jest szczególnie ważny dla Spółki i ściśle powiązany z wartościami Benefit Systems jako firmy społecznie odpowiedzialnej.
W ramach **działalności Compliance wdrożono następujące regulacje**:

KODEKS ETYKI BS_WAY

Obowiązuje od 2017 roku i zawiera dziewięć obszarów poruszających najistotniejsze kwestie z zakresu etycznego postępowania w biznesie oraz poszanowania praw człowieka.

Zawiera on opis najważniejszych wartości i zasad, jakimi powinniśmy się kierować przy wykonywaniu obowiązków zawodowych. Wychodząc naprzeciw najnowszym regulacjom oraz adresując dobre praktyki rynkowe, w 2019 roku rozpoczęliśmy prace nad zaktualizowaniem Kodeksu Etyki, który został wdrożony na początku 2020 roku.

Kodeks Etyki BS_WAY dostępny jest na stronie korporacyjnej pod adresem: www.benefitsystems.pl/o-nas/odpowiedzialny-biznes/kodeks-etyczny-bs-way-i-polityka-roznorodnosci

POLITYKA ZGODNOŚCI

Określa podstawowe zasady działania w zakresie zarządzania ryzykiem braku zgodności poprzez jego identyfikację, ocenę, podejmowanie działań ograniczających, monitorowanie, a także kształtowanie etycznego wizerunku Benefit Systems.

POLITYKA PRZECIWDZIAŁANIA KORUPCJI

Ma na celu zwiększenie wśród Pracowników świadomości na temat korupcji i sytuacji zagrożenia korupcją, w tym problemu konfliktu interesów. Ponadto dzięki określonym w niej procedurom możemy skutecznie zapobiegać nadużyciom, wdrażać efektywne mechanizmy i minimalizować skutki ewentualnych nieprawidłowości.

PROCEDURA POUFNEGO PRZEKAZYWANIA INFORMACJI O PODEJRZENIU NADUŻYĆ

Dzięki specjalnemu dedykowanemu formularzowi, a także innym kanałom komunikacji, nasi Pracownicy mają możliwość zgłaszać potencjalne nadużycia czy nieprawidłowości.

PROCEDURA DOTYCZĄCA PREZENTÓW LUB KORZYŚCI, KONFLIKTU INTERESÓW ORAZ ZGŁASZANIA NIEPRAWIDŁOWOŚCI

Zawiera opis postępowania w sytuacjach, kiedy nasi Pracownicy otrzymują lub chcą podarować prezent lub inną korzyść materialną. Procedura opisuje zasady uczestnictwa w spotkaniach, wyjazdach i imprezach organizowanych przez Kontrahentów.

Procedury i polityki związane z compliance i kontrolą wewnętrzną, które obowiązują w Spółce są stopniowo implementowane w pozostałych spółkach. Zaktualizowany przez Benefit Systems S.A. Kodeks etyki BS_WAY obowiązuje w całej Grupie Kapitałowej.

JAK PRZECHOWUJEMY BAZĘ RYZYK I KONTROLI W BENEFIT SYSTEMS?

Prowadzony w Benefit Systems rejestr ryzyk i kontroli to podstawowe narzędzie zarządzania ryzykiem zidentyfikowanym dla głównych procesów w organizacji, w szczególności wskazujący na cele, ryzyka oraz mechanizmy kontrolne. **Zachowując zasadę ostrożności**, Spółka co roku analizuje ryzyka odnoszące się do różnych obszarów działalności całej Grupy Kapitałowej. Zarząd zatwierdza listę głównych ryzyk (Ryzyka TOP10), dla których planowane są działania, pozwalające na utrzymanie ryzyka w określonych granicach i rozsądne zapewnienie realizacji celów Spółki. Poniżej przedstawiamy zdefiniowane **na okres 1 stycznia – 31 grudnia 2019 roku ryzyka** dla Grupy Benefit Systems[10]:

1. **Ryzyko związane z niedostosowaniem modelu biznesowego do specyfiki pośrednika na rynku usług sportowych.**
2. **Ryzyka związane z zarządzaniem dużą grupą kapitałową i trudnościami w osiągnięciu zakładanej efektywności operacyjnej.**
3. **Ryzyko regulacyjne, w tym związane z koncentracją i konkurencją, oraz prawno-podatkowe.**
4. **Ryzyko rynkowe – ryzyko pojawienia się nowych graczy lub ryzyko ekspansji istniejących, ze względu na brak barier wejścia na rynek świadczeń pozapłacowych.**
5. **Ryzyka w obszarze przetwarzania i ochrony danych osobowych, m.in. związane z dostosowaniem do regulacji RODO, w ujęciu prawnym, organizacyjnym i technicznym.**
6. **Ryzyko związane z prowadzeniem działalności i ekspansji na rynkach zagranicznych z uwzględnieniem ryzyka politycznego i walutowego.**
7. **Ryzyko związane z zasobami ludzkimi.**
8. **Ryzyko zmiany sytuacji demograficznej Polski oraz krajów, w których działa Grupa Benefit Systems.**
9. **Ryzyko związane z wdrożeniem i utrzymaniem systemów informatycznych oraz cyberbezpieczeństwem.**
10. **Ryzyko finansowe, w szczególności ryzyko kredytowe oraz ryzyko pogorszenia płynności finansowej.**

[10] Pełny opis ryzyk znajduje się w Sprawozdaniu Finansowym Benefit Systems 2019.

BEZPIECZEŃSTWO DANYCH

W Benefit Systems szanujemy prywatność Interesariuszy, którzy powierzyli nam swoje **dane osobowe**. Podstawowe zasady ich przetwarzania uregulowane są w dokumentacji wewnętrznej, której nadrzędnym instrumentem jest **Polityka Ochrony Danych Osobowych**.

2019 rok, między innymi w związku z przypadającą na 25 maja pierwszą rocznicą stosowania **ogólnego rozporządzenia o ochronie danych**, był dla nas rokiem podsumowań i zmian związanych z **bezpieczeństwem danych**. Pozwolił na przetestowanie rozwiązań, które zostały wypracowane na etapie przygotowania do stosowania rozporządzenia. Dzięki temu mogliśmy zobaczyć, w których obszarach funkcjonujemy zgodnie z oczekiwaniami, a które wymagają **udoskonalenia**.

Mierzyliśmy się także z nowymi wyzwaniami, jakimi było utworzenie Benefit Systems S.A. Oddział Fitness oraz połączenie ze Zdrofit Sp. z o.o., Fitness Place Sp. z o.o., Fitness Academy BIS Sp. z o.o. i Fabryką Formy S.A, o czym piszemy w podrozdziale Struktura Grupy i Segmenty.

Wierzymy, że **kluczowym elementem** systemu **ochrony danych** jest świadomość i wiedza osób, z którymi współpracujemy w zakresie przetwarzania danych. W ubiegłym roku zmieniliśmy formułę naszych **szkoleń wdrożeniowych** tak, aby jeszcze bardziej sprzyjała przyswojeniu i utrwaleniu wiedzy z zakresu ochrony danych osobowych.

Stale pracujemy nad tym, by **zwiększać poziom ochrony danych osobowych** tych, którzy nam zaufali, między innymi naszych Klientów i ich reprezentantów, Partnerów oraz coraz większej liczby osób, korzystających z naszych usług. Pomaga nam w tym **Inspektor Ochrony Danych** oraz zespół konsultantów, który w 2019 roku uległ reorganizacji i rozbudowie.

Działania, które podejmujemy, a które ukierunkowane są na wzmocnienie naszego systemu ochrony danych, znalazły odzwierciedlenie w tym, że **nie nałożono** na nas dotychczas **kary administracyjnej**, która wynikałaby z **naruszenia przepisów o ochronie danych osobowych**.



BADANIA I ROZWÓJ

1.7.

Jednym z ważnych aspektów **wsłuchiwania się** w naszych Interesariuszy i **podążania za zmieniającym się światem**, są dla Benefit Systems **badania i analizy rynkowe** w kluczowych obszarach działalności Spółki i Grupy. Wyniki tych badań są dla nas **realnym wskaźnikiem potrzeb i oczekiwań** rynku, a także **wiedzą**, którą chcemy się dzielić i wykorzystywać w celu udoskonalania naszej oferty.

KOGO BADAMY?

- Klientów
- Użytkowników
- Partnerów
- Społeczność

OBSZARY ZAINTERESOWAŃ BADAWCZYCH:

- zmiany na rynku, w którym operujemy,
- nastroje społeczne w Polsce w kontekście stosunku do sportu, zdrowego i aktywnego trybu życia,
- stopień satysfakcji i zbieranie informacji zwrotnej w obszarach kluczowych dla działalności Spółki (Użytkownicy, Klienci, Partnerzy),
- badania postaw konsumentów odnośnie testowanych przez nas projektów, nowych usług i usprawnień.



CELE BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTÓW, UŻYTKOWNIKÓW I PARTNERÓW

	KLIENCI	UŻYTKOWNICY	PARTNERZY
Ocena poziomu satysfakcji i lojalności	‹		‹
Określenie ważności i oceny elementów wpływających satysfakcję ze współpracy	‹		‹
Określenie ważności i oceny elementów wpływających satysfakcję ze współpracy z opiekunem Benefit Systems	‹		‹
Określenie ważności i oceny elementów wpływających na satysfakcję ze współpracy z przedstawicielem Benefit Systems			‹
Ocena ostatnich doświadczeń związanych ze współpracą z Benefit Systems	‹		‹
Ocena poziomu satysfakcji użytkowników karty MultiSport i MultiActive		‹	
Określenie poziomu satysfakcji z poszczególnych atrybutów jakości istotnych z perspektywy Użytkownika podczas posługiwania się kartą		‹	
Powody zadowolenia i niezadowolenia Użytkowników		‹	
Określenie postrzegania wizerunku Benefit Systems			‹
Współpraca Partnerów z firmami konkurencyjnymi			‹

MultiSport

BADANIA SATYSFKACJI 2019

98% Klientów i 93% Partnerów jest zadowolonych ze współpracy z Benefit Systems
65% Użytkowników ocenia kartę MultiSport znakomicie i bardzo dobrze, a 27% dobrze, co daje łącznie 92% pozytywnej oceny naszego flagowego produktu.

DZIELIMY SIĘ WIEDZĄ CZYLI BADANIE SPOŁECZNOŚCI MULTISPORT INDEX

Już po raz drugi wspólnie z zewnętrznym **partnerem** Kantar TNS przeprowadziliśmy **badanie MultiSport Index**. Jest to **pierwsze w Polsce kompleksowe badanie aktywności fizycznej** oraz **sportowej Polaków**, wzbogacone o dane dotyczące poszczególnych województw. Badanie obejmuje **wszystkie grupy wiekowe** i zostało przeprowadzone na próbie **1 858 mieszkańców Polski**.

Przyglądając się aktywnościom sportowym naszej społeczności, chcieliśmy stworzyć **unikalne badanie**, które stanie się źródłem wiedzy **nie tylko dla nas**, ale również **otaczającego nas rynku**. Inspiracją do stworzenia i przeprowadzenia badania MultiSport Index była chęć **poznania nawyków sportowych Polaków**, **zrozumienia** ich **potrzeb**, a także pogłębienia **wiedzy** o obecnych i potencjalnych **Użytkownikach naszych produktów**.

WYNIKI BADANIA MULTISPORT INDEX 2019

Wyniki tegorocznego badania mówią, że **aktywnych fizycznie jest 64% Polaków**, a więc o **dwa punkty procentowe więcej niż przed rokiem**. Aktywni są przede wszystkim **reprezentanci młodego pokolenia** od 15. do 24. roku życia (80%), osoby uczące się (90%) i te **z wyższym wykształceniem** (78%). Z ruchu chętnie korzystają także Polacy, których **miesięczne dochody przekraczają** 5 000 złotych (83%). Chęć **poprawy zdrowia i zachowanie dobrej jakości życia** jest obecnie **najczęstszym powodem** podejmowania aktywności fizycznej.

Najczęściej odwiedzanymi obiektami sportowymi są **siłownie i pływalnie**, z których korzysta już **co piąty aktywny Polak**. 41% osób przeznacza na ten cel od 50,- do 99,- złotych miesięcznie. Aż jedna trzecia osób podejmujących aktywność fizyczną w obiektach sportowych nie ponosi za to **żadnych opłat**, korzystając między innymi **z kart sportowych** oferowanych przez pracodawców w formie **benefitów pozapłacowych**.

Aktywni fizycznie są przede wszystkim **mieszkańcy dużych miast** (powyżej 100 tysięcy mieszkańców) – 64%. Wśród nich najlepszy wynik uzyskała **Warszawa** – trzy czwarte Warszawiaków korzysta z ruchu **przynajmniej raz w miesiącu**. Najwięcej aktywnych obywateli zamieszkuje **województwo wielkopolskie i małopolskie** – po 69% mieszkańców. Najmniej aktywni fizycznie są mieszkańcy województw: **zachodniopomorskiego** (45%), **dolnośląskiego** (52%) oraz **opolskiego** (54%).

Pod względem aktywności fizycznej **Polska** wciąż **pozostaje** wyraźnie **poniżej europejskiej średniej**, która według Eurobarometru 2017 **wynosi 71% aktywnych obywateli**. Wśród państw członkowskich Unii Europejskiej, Polska zajmuje **szóstą lokatę od końca**, wyprzedzając Portugalię, Maltę, Włochy, Rumunię i Bułgarię, gdzie średni odsetek aktywnych fizycznie osób w tych państwach wynosi 51%. **Podobny poziom aktywności fizycznej** do zanotowanego w Polsce rejestruje się w Grecji i Hiszpanii, **a nieco wyższy** na Cyprze, w Chorwacji i na Węgrzech (średnia dla tych trzech krajów to 68%). Liderami aktywności fizycznej Unii Europejskiej są Finlandia, Dania, Holandia i Szwecja z wynikiem na poziomie 94%.



WEDŁUG MULTISPORT INDEX 2019:

64 %
POLAKÓW JEST AKTYWNYCH FIZYCZNIE
– CZYLI O **2 PUNKTY PROCENTOWE WIĘCEJ** NIŻ W 2018 ROKU.

19 %
POLAKÓW ĆWICZY 5 RAZY W TYGODNIU.

27 %
POLAKÓW ĆWICZY DLA PRZYJEMNOŚCI I RELAKSU,

A **14 %**
DLA POPRAWY WYGLĄDU I SYLWETKI
– W TYCH DWÓCH GRUPACH PRZEWAŻAJĄ OSOBY PRZED 30. ROKIEM ŻYCIA.

AŻ **36 %**
POLAKÓW DEKLARUJE, ŻE NIE PODEJMUJE ŻADNEJ AKTYWNOŚCI FIZYCZNEJ, W TYM NAWET ZWYKŁYCH SPACERÓW.

35 %
POLAKÓW PREFERUJE AKTYWNOŚĆ FIZYCZNĄ WIECZORAMI.

78 %
DEKLARUJE, ŻE DZIĘKI KARCIE SPORTOWEJ, BĘDĄCEJ BENEFITEM POZAPŁACOWYM W MIEJSCU ZATRUDNIENIA, CZĘŚCIEJ KORZYSTA Z RUCHU.

Pełny Raport MultiSport Index 2019 znajduje się na naszej stronie korporacyjnej pod linkiem:
www.benefitsystems.pl

NAGRODY I WYRÓŻNIENIA

1.8.

2019 rok przyniósł Grupie Benefit Systems wyróżnienia, dzięki którym mogliśmy dołączyć do grona laureatów nagród, takich jak:

ZŁOTE SPINACZE 2019

W XVII edycji konkursu branży PR Złote Spinacze, spółka Benefit Systems otrzymała dwie statuetki za projekty komunikacyjne marki MultiSport. Srebrnym spinaczem w kategorii głównej wyróżniony został program Aktywne Szkoły MultiSport, a brązowym kategorii sektorowej „Sport" wyróżniono badanie MultiSport Index 2019.

NAGRODA INTERNAUTÓW DLA RAPORTU NIEFINANSOWEGO 2018

Raport niefinansowy 2018 Grupy Benefit Systems zwyciężył w głosowaniu internautów w 13. edycji Konkursu Raporty Społeczne organizowanym przez Stowarzyszenie Forum Odpowiedzialnego Biznesu i firmę Deloitte. Konkurs ten nagradza najlepiej sporządzone raporty z zakresu społecznej odpowiedzialności biznesu i zrównoważonego rozwoju. Nasz raport zdobył największą liczbę głosów internautów spośród wszystkich 45 zgłoszonych do konkursu raportów niefinansowych za 2018 rok.

NAJLEPSZY PRACODAWCA 2018 I 2019

Podobnie jak w latach ubiegłych Spółka otrzymała tytuł Najlepszego Pracodawcy (Best Employer), znajdując się tym samym w gronie firm, które mogą pochwalić się najlepszymi wynikami badania zaangażowania Kincentric (wcześniej Aon). Program Najlepsi Pracodawcy to konkurs w którym tytuł jest przyznawany w oparciu o obiektywne badanie opinii pracowników. Również wyniki badania z 2019 roku plasują Benefit Systems S.A. i VanityStyle Sp. z o.o. w gronie Najlepszych Pracodawców – w 2020 roku reprezentanci obu spółek odbiorą statuetki na uroczystej gali Najlepszych Pracodawców.

WYRÓŻNIENIE W RANKINGU PERŁY POLSKIEJ GOSPODARKI

Benefit Systems został wyróżniony w XVII edycji rankingu Pereł Polskiej Gospodarki w kategorii „Perły Duże". Naszą Spółkę doceniono za „konsekwentną realizację polityki i strategii przedsiębiorstwa oraz pozycję lidera wśród najbardziej dynamicznych i najbardziej efektywnych przedsiębiorstw w Polsce".

PRACODAWCA GODNY ZAUFANIA 2019

W IX edycji Konkursu „Pracodawca Godny Zaufania", powołanego przez Krajową Izbę Gospodarczą i Fundację Polskiego Godła Promocyjnego „Teraz Polska" Benefit Systems otrzymał nagrodę w kategorii „Motywacja" m.in. za szeroki pakiet programów motywacyjnych skierowanych do pracowników z zakresu sportu, opieki zdrowotnej, ubezpieczeń, dofinansowania do studiów podyplomowych, bezpłatnych kursów językowych oraz szkoleń zawodowych.

WYRÓŻNIENIE ZA DWIE GODZINY DLA RODZINY 2019

Spółka VanityStyle otrzymała wyróżnienie w konkursie realizacji wydarzenia „Dwie Godziny dla Rodziny", organizowanym przez Instytut Humanites. Wydarzenie to jak co roku miało na celu stworzenie przestrzeni na refleksję nad jakością naszych relacji i kreatywnego spędzania czasu z bliskimi. Tematem akcji „Dwie Godziny dla Rodziny" były „Małe i duże rodzinne podróże".

EMPLOYER BRANDING AWARDS MOST SOCIALLY RESPONSIBLE COMPANY

Nasza bułgarska spółka Benefit Systems Bulgaria EOOD otrzymała 3. miejsce w konkursie Employer Branding Awards organizowanym przez B2B Media w kategorii Innovation in Talent Management oraz 3. miejsce w konkursie Most Socially Responsible Company organizowanym przez Career Show Awards.

2.1. Struktura zatrudnienia 42

2.2. Rekrutacje 45

2.3. Atrakcyjne miejsce pracy 47
Benefity pozapłacowe 50

2.4. Szkolenia i rozwój 52

2.5. Prawa pracownicze i prawa człowieka 55

2.6. Zdrowie i bezpieczeństwo 59

2.7. Wolontariat pracowniczy 61

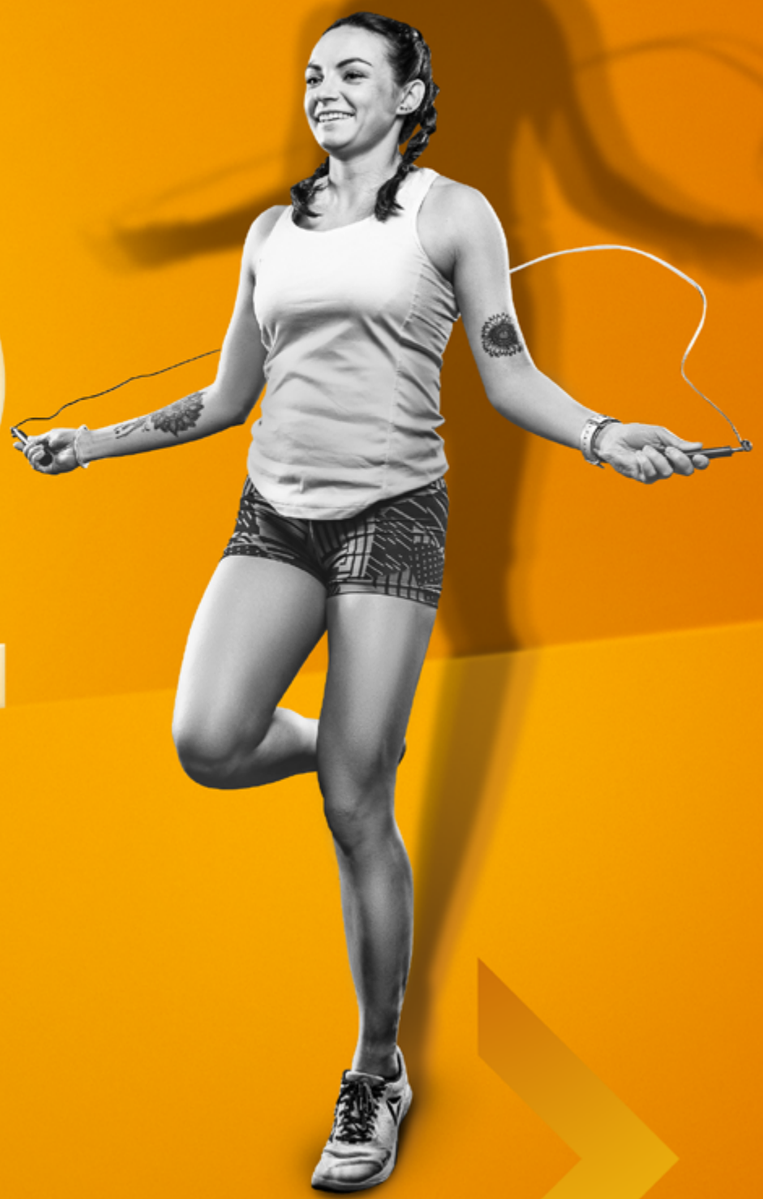
2.8. Oceny pracownicze
i badanie zaangażowania 62

PRACOWNICY

Certified B Corporation

2





na zdjęciu od lewej:
PIOTR Z ZESPOŁU ZDROWIE NA ETACIE
ANIA Z DZIAŁU RELACJI Z KLIENTAMI
MAGDA Z DZIAŁU ROZWOJU USŁUG

STRUKTURA ZATRUDNIENIA

2.1.

W prezentowanych w tym rozdziale zestawieniach podany jest stan zatrudnienia na 31 grudnia danego roku. Za Pracownika uznawana jest osoba zatrudniona na podstawie umowy o pracę. Wszystkie inne formy zatrudnienia zostały ujęte jako Współpracownicy.

Dane dla spółki dominującej Benefit Systems S.A. uwzględniają osoby zatrudnione w Benefit Systems S.A. Oddział Fitness, który od listopada 2019 roku jest częścią spółki Benefit Systems S.A.[11] Z formalnego punktu widzenia, ale także z uwagi na specyfikę działalności, Benefit Systems S.A. oraz Benefit Systems S.A. Oddział Fitness to dwóch odrębnych pracodawców, dlatego też w niniejszym raporcie zostały przedstawione dodatkowe zestawienia danych dla Benefit Systems S.A. z wyłączeniem Oddziału Fitness.

Pracownicy **Benefit Systems S.A.**, którzy pracują w siedzibie głównej spółki w Warszawie oraz w oddziałach terenowych, to osoby wykonujące pracę typowo biurową. Odpowiadają za rozwój i sprzedaż programu MultiSport, w tym również za kontakt z naszymi Partnerami. Są to także osoby dbające, m.in. o kwestie księgowe czy systemowe (IT). Natomiast **Benefit Systems S.A. Oddział Fitness**, który powstał z połączenia naszych spółek odpowiadających za prowadzenie klubów fitness, to pracodawca zatrudniający głównie trenerów i instruktorów zajęć fitness. Osoby te zazwyczaj nie pracują w pełnym wymiarze godzin, prowadzą zajęcia w kilku różnych klubach, a ich godziny pracy często są nieregularne. Dlatego też w tym wypadku dominującą formą zatrudnienia są umowy cywilnoprawne oraz zatrudnienie B2B (ujęte w niniejszym Raporcie jako Współpracownicy). Jest to ściśle powiązane ze specyfiką tej branży.



[11] Więcej informacji na ten temat znajduje się w podrozdziale 1.3. Struktura Grupy i segmenty.

Średni przedział wieku osób zatrudnionych w Benefit Systems S.A. Oddział Fitness to 20-25 lat. Dla wielu z nich jest to pierwsza praca i możliwość zdobycia doświadczenia w branży fitness, w młodym, dynamicznym i pełnym pasji zespole.

- **Liczba Pracowników Grupy Benefit Systems na koniec 2019 roku wyniosła 1 540 osób.** W strukturze zatrudnienia, podobnie jak w poprzednim roku, dominują kobiety, które stanowią blisko 65% wszystkich Pracowników.
- **Liczba Pracowników w spółce dominującej Benefit Systems S.A. wyniosła 681 osób.**
- **Liczba Pracowników w spółce dominującej Benefit Systems S.A. bez Oddziału Fitness wyniosła 569 osób.** Umowy o pracę stanowią tu 91,3% wszystkich form zatrudnienia i utrzymują się na takim samym poziomie, jak w roku ubiegłym (91,7% w 2018 roku).
- **Liczba wszystkich osób zatrudnionych w spółkach Grupy Benefit Systems**, Pracowników i Współpracowników, na koniec 2019 roku wyniosła **5 895**, z czego blisko 55% to kobiety.
- **Przeciętne zatrudnienie w Grupie Benefit Systems w 2019 roku wyniosło 1 400 osób.**

LICZBA PRACOWNIKÓW I WSPÓŁPRACOWNIKÓW W GRUPIE BENEFIT SYSTEMS, W PODZIALE NA PŁEĆ (STAN NA 31 GRUDNIA DANEGO ROKU)

GRUPA BENEFIT SYSTEMS				
FORMA ZATRUDNIENIA	**KOBIETY**	**MĘŻCZYŹNI**	**ŁĄCZNIE 2019**	**ŁĄCZNIE 2018**
Pracownik umowa o pracę	999	541	**1 540**	**1 296**
Współpracownik umowy cywilnoprawne i B2B	2 237	2 118	**4 355**	**3 886**
ŁĄCZNIE	**3 236**	**2 659**	**5 895**	**5 182**

LICZBA PRACOWNIKÓW I WSPÓŁPRACOWNIKÓW W BENEFIT SYSTEMS S.A., W PODZIALE NA PŁEĆ (STAN NA 31 GRUDNIA 2019 ROKU)

BENEFIT SYSTEMS S.A.			
FORMA ZATRUDNIENIA	**KOBIETY**	**MĘŻCZYŹNI**	**ŁĄCZNIE**
Pracownik umowa o pracę	455	226	**681**
Współpracownik umowy cywilnoprawne i B2B	1 685	1 713	**3 398**
ŁĄCZNIE	**2 140**	**1 939**	**4 079**
BENEFIT SYSTEMS S.A. BEZ ODDZIAŁU FITNESS			
FORMA ZATRUDNIENIA	**KOBIETY**	**MĘŻCZYŹNI**	**ŁĄCZNIE**
Pracownik umowa o pracę	381	188	**569**
Współpracownik umowy cywilnoprawne i B2B	44	10	**54**
ŁĄCZNIE	**425**	**198**	**623**

LICZBA PRACOWNIKÓW W PODZIALE NA WYMIAR ETATU (STAN NA 31 GRUDNIA 2019 ROKU)

GRUPA BENEFIT SYSTEMS			
WYMIAR ETATU	**KOBIETY**	**MĘŻCZYŹNI**	**ŁĄCZNIE**
pełny etat	967	531	**1 498**
niepełny etat	32	10	**42**
ŁĄCZNIE	**999**	**541**	**1 540**
BENEFIT SYSTEMS S.A.			
WYMIAR ETATU	**KOBIETY**	**MĘŻCZYŹNI**	**ŁĄCZNIE**
pełny etat	448	225	**673**
niepełny etat	7	1	**8**
ŁĄCZNIE	**455**	**226**	**681**
BENEFIT SYSTEMS S.A. BEZ ODDZIAŁU FITNESS			
WYMIAR ETATU	**KOBIETY**	**MĘŻCZYŹNI**	**ŁĄCZNIE**
pełny etat	377	187	**564**
niepełny etat	4	1	**5**
ŁĄCZNIE	**381**	**188**	**569**

LICZBA PRACOWNIKÓW I WSPÓŁPRACOWNIKÓW W PODZIALE NA CZAS TRWANIA UMOWY (STAN NA 31 GRUDNIA 2019 ROKU)

GRUPA BENEFIT SYSTEMS			
CZAS TRWANIA UMOWY	**KOBIETY**	**MĘŻCZYŹNI**	**ŁĄCZNIE**
czas nieokreślony	1 915	1 697	**3 612**
czas określony	1 321	962	**2 283**
ŁĄCZNIE	**3 236**	**2 659**	**5 895**
BENEFIT SYSTEMS S.A.			
CZAS TRWANIA UMOWY	**KOBIETY**	**MĘŻCZYŹNI**	**ŁĄCZNIE**
czas nieokreślony	695	512	**1 207**
czas określony	1 445	1 427	**2 872**
ŁĄCZNIE	**2 140**	**1 939**	**4 079**
BENEFIT SYSTEMS S.A. BEZ ODDZIAŁU FITNESS			
CZAS TRWANIA UMOWY	**KOBIETY**	**MĘŻCZYŹNI**	**ŁĄCZNIE**
czas nieokreślony	369	181	**550**
czas określony	56	17	**73**
ŁĄCZNIE	**425**	**198**	**623**

REKRUTACJE

2.2.

W procesach rekrutacji szukamy kandydatów z dużym potencjałem, którzy identyfikują się z naszymi wartościami i dobrze odnajdą się w naszych zespołach.

Stawiamy na osoby zmotywowane, otwarte na nowe wyzwania i nastawione na efektywną realizację celów opierającą się na współpracy i wzajemnym szacunku. Przyjazna atmosfera, skuteczne działanie i dobra energia w pracy to nasza codzienność - dlatego poszukujemy osób, które będą chciały ją z nami tworzyć i jednocześnie kształtować swoją ścieżkę kariery w strukturach Grupy.

Procesy rekrutacyjne, w tym również spotkania i szkolenia *onboardingowe*, przebiegają w sposób indywidualnie opracowany przez daną spółkę z Grupy Kapitałowej Benefit Systems. Mamy w tym zakresie autonomiczne podejście, podobnie jak w przypadku wielu innych procesów, procedur i polityk występujących w ramach Grupy, które są efektywne i sprawdzają się w danej spółce.

Prowadzimy i promujemy **rekrutacje wewnętrzne**, aby nasi Pracownicy mieli większą szansę na zdobycie nowych kompetencji i rozpoczęcie nowej ścieżki rozwoju. Prowadzimy również wewnętrzne programy, w ramach których nasi **Pracownicy mogą rekomendować do pracy w danej spółce swoich znajomych.** Jeśli polecony przez Pracownika kandydat zostanie zatrudniony, wówczas rekomendujący go Pracownik otrzymuje nagrodę pieniężną.

Każdego roku jesteśmy obecni jako Benefit Systems na targach pracy i praktyk dla studentów i absolwentów, podczas których w atrakcyjny sposób **zachęcamy do odbycia stażu, praktyk oraz stałej pracy w naszej firmie.** Ogłaszamy się również w serwisach rekrutacyjnych, gdzie zapraszamy studentów do odbycia płatnych wakacyjnych staży w Benefit Systems, podczas których oprócz możliwości połączenia teorii z praktyką, mogą wziąć udział w szkoleniach i innych aktywnościach rozwojowych. Co ważne, duża część studentów po odbyciu takiego stażu zostaje w naszej firmie jako stali Pracownicy.

Dokładamy starań, aby prawa Pracownika i prawa człowieka były w najwyższym stopniu przestrzegane już na etapie rekrutacji. Dbamy o zapewnienie równości szans, zarówno w ramach rekrutacji wewnętrznych, jak i zewnętrznych oraz o zachowanie tajemnicy procesu rekrutacyjnego i bezpieczeństwo danych osobowych.

W 2019 roku wprowadziliśmy **zmiany w programie tak zwanego *onboardingu*, który odbywa się w siedzibie głównej Benefit Systems S.A.** *Onboarding* to program wdrożeniowy o charakterze szkoleniowo-integracyjnym dla nowych Pracowników. Wprowadzone zmiany powstały między innymi w oparciu o opinie uczestników dotychczasowych *onboardingów* zebrane w okresie sześciu miesięcy. Do prowadzenia programu zostali zaangażowani Pracownicy, którzy na co dzień odpowiadają w firmie za dany obszar, dzięki czemu nowi członkowie zespołu otrzymują informacje „z pierwszej ręki". Wybrane bloki tematyczne zostały bardziej rozbudowane, m.in. część opisująca nasze działania CSR. Większy nacisk położyliśmy również na budowanie świadomości naszych wartości i DNA firmy. Spotkanie jest bardziej interaktywne, a całość trwa dwa dni (zamiast jednego jak to miało miejsce wcześniej). Zakres tematyczny pokrywa się z programem opisanym dla spółki MyBenefit.

Jeśli chodzi o inne spółki z Grupy Kapitałowej, w **VanityStyle** proces wdrażania nowego Pracownika opiera się na programie **„Sztafeta – Poznajmy się”**. Są to około godzinne spotkania w każdym z działów funkcjonujących w firmie, niezależnie od tego, do jakiego działu i na jakie stanowisko został przyjęty Pracownik. Dzięki temu nowy członek zespołu może poznać koleżanki i kolegów z całej firmy, a także dowiedzieć się kluczowych informacji, takich jak: czym się zajmuje dany dział, poznać jego strukturę organizacyjną i standardowy dzień pracy. Program „Sztafety” ułożony został w taki sposób, aby nowa osoba mogła łatwo poznać całą organizację, produkty oraz zrozumieć sens swojej pracy.

Nowi Pracownicy spółki **MyBenefit** biorą udział w serii spotkań i szkoleń, począwszy od obowiązkowych (takich jak BHP czy ochrona danych osobowych), przez ogólne (historia, wizja i misja firmy, produkty, czy procesy zachodzące w firmie), po szczegółowe, związane bezpośrednio z obejmowanym właśnie stanowiskiem. W programie jest także spotkanie z Działem HR, podczas którego pracownik może dowiedzieć się wszystkiego o zasadach panujących w firmie czy dostępnych benefitach i poznać odpowiedź na pytania, które dotyczą jego funkcjonowania w organizacji. W procesie *onboardingu* biorą udział również Pracownicy powracający po długiej nieobecności (np. po urlopie wychowawczym).

ROCZNY WSKAŹNIK ROTACJI PRACOWNIKÓW W 2019 ROKU

22,6%	13,9%	13,2%	14,6%
GRUPA BENEFIT SYSTEMS	**BENEFIT SYSTEMS S.A.**	**BENEFIT SYSTEMS S.A. BEZ ODDZIAŁU FITNESS**	**BENEFIT SYSTEMS S.A. ODDZIAŁ FITNESS**

REKRUTACJE - LICZBA NOWYCH PRACOWNIKÓW W GRUPIE BENEFIT SYSTEMS W 2019 ROKU (OSOBY ZATRUDNIONE NA PODSTAWIE UMOWY O PRACĘ)

GRUPA BENEFIT SYSTEMS					
PŁEĆ	**<30 LAT**	**31-40 LAT**	**41-50 LAT**	**>50 LAT**	**ŁĄCZNIE**
kobiety	195	123	23	5	346
mężczyźni	108	86	30	3	227
ŁĄCZNIE	**303**	**209**	**53**	**8**	**573**
ŁĄCZNIE W 2018 ROKU	**334**	**148**	**45**	**3**	**530**
BENEFIT SYSTEMS S.A.					
PŁEĆ	**<30 LAT**	**31-40 LAT**	**41-50 LAT**	**>50 LAT**	**ŁĄCZNIE**
kobiety	46	41	12	0	99
mężczyźni	22	23	12	0	57
ŁĄCZNIE	**68**	**64**	**24**	**0**	**156**
BENEFIT SYSTEMS S.A. BEZ ODDZIAŁU FITNESS					
PŁEĆ	**<30 LAT**	**31-40 LAT**	**41-50 LAT**	**>50 LAT**	**ŁĄCZNIE**
kobiety	33	33	10	0	76
mężczyźni	20	17	8	0	45
ŁĄCZNIE	**53**	**50**	**18**	**0**	**121**

Na sukces naszej organizacji wpływa nie tylko wiedza, doświadczenie i kompetencje naszych Pracowników, ale również ich zaangażowanie.

ATRAKCYJNE MIEJSCE PRACY 2.3.

Jednym z priorytetów Grupy w obszarze pracowniczym jest zapewnienie atrakcyjnego miejsca pracy, dającego możliwości rozwoju i realizacji zawodowej, korzystne warunki zatrudnienia oraz szeroki pakiet benefitów pozapłacowych. Jednocześnie dbamy o poszanowanie czasu wolnego naszych Pracowników działając w myśl zasady *work-life balance*.

Dokładamy starań, aby zapewniać Pracownikom przyjazne i otwarte środowisko pracy, w którym będą czuli się dobrze. Nie mamy firmowego *dress code*, bo nie chcemy ograniczać Pracowników w sposobie ubierania. Wszyscy mówimy sobie po imieniu niezależnie od stanowiska. Wierzymy, że dobra atmosfera i pozytywne relacje między ludźmi to jeden z kluczowych czynników wpływających na jakość i komfort pracy. Dlatego nasza kultura organizacyjna i wartości, jakimi się kierujemy, na pierwszym miejscu stawiają wzajemny szacunek, życzliwość i tolerancję, a także dobrą komunikację i współpracę.

Wzajemny szacunek to aspekt, który co roku jest bardzo wysoko oceniany przez naszych Pracowników w badaniu zaangażowania, co ogromnie nas cieszy. W badaniu przeprowadzonym w 2019 roku wśród Pracowników spółki Benefit Systems pytania o szacunek w codziennych relacjach wewnątrz i na zewnątrz firmy oraz szacunek przełożonego względem podwładnych, znalazły się w dziesiątce najwyżej ocenionych pytań uzyskując odpowiednio wynik 93% i 92%.



BADANIE ZAANGAŻOWANIA KINCENTRIC 2019 – WYNIK DLA BENEFIT SYSTEMS S.A.[12]

W codziennych relacjach wewnątrz i na zewnątrz firmy traktujemy się z szacunkiem.

93%	6%	1%	1%
POZYTYWNA PERCEPCJA	POZYTYWNE NIEZDECYDOWANIE	NEGATYWNE NIEZDECYDOWANIE	NEGATYWNA PERCEPCJA

Mój przełożony traktuje mnie i moich współpracowników z szacunkiem.

92%	4%	2%	2%
POZYTYWNA PERCEPCJA	POZYTYWNE NIEZDECYDOWANIE	NEGATYWNE NIEZDECYDOWANIE	NEGATYWNA PERCEPCJA

BADANIE ZAANGAŻOWANIA KINCENTRIC 2019 – WYNIK DLA GRUPY BENEFIT SYSTEMS

W codziennych relacjach wewnątrz i na zewnątrz firmy traktujemy się z szacunkiem.

85%	11%	2%	2%
POZYTYWNA PERCEPCJA	POZYTYWNE NIEZDECYDOWANIE	NEGATYWNE NIEZDECYDOWANIE	NEGATYWNA PERCEPCJA

Mój przełożony traktuje mnie i moich współpracowników z szacunkiem.

84%	10%	3%	3%
POZYTYWNA PERCEPCJA	POZYTYWNE NIEZDECYDOWANIE	NEGATYWNE NIEZDECYDOWANIE	NEGATYWNA PERCEPCJA

[12] Wyniki nie uwzględniają Benefit Systems S.A. Oddział Fitness. Więcej informacji na ten temat znajduje się w podrozdziale 2.8. Oceny pracownicze i badanie zaangażowania.

Razem realizujemy różnego rodzaju działania z zakresu społecznej odpowiedzialności biznesu, takie jak akcje charytatywne i społeczne, czy inicjatywy proekologiczne. Dzięki naszym wewnętrznym programom wolontariacko-filantropijnym, takim jak Dobry MultiUczynek[13], umożliwiamy Pracownikom wspieranie potrzebujących i pomagamy im realizować się w roli wolontariuszy.

Wspólnie angażujemy się w akcje oddawania krwi, zbiórki ubrań dla potrzebujących, czy wypiek domowych ciast, by zebrać fundusze na pomoc zwierzętom. Ponieważ razem chcemy dawać coś od siebie. To daje poczucie wspólnoty i jednocześnie buduje pozytywny wizerunek firmy jako pracodawcy odpowiedzialnego społecznie.

Nasi Pracownicy doceniają pracę w Benefit Systems, o czym świadczą ich opinie wyrażane w corocznym Badaniu Zaangażowania Kincentric[14] oraz wiążący się z tym tytuł Najlepszego Pracodawcy, który otrzymaliśmy trzeci rok z rzędu. Tytuł ten przyznawany jest na podstawie wyników wskazanego badania i ogólnej oceny zaangażowania, która w 2019 roku wyniosła w Benefit Systems aż 71%.[15]

Utrzymujący się wysoki poziom zaangażowania jest wynikiem działań podejmowanych w ostatnich latach przez cały zespół Benefit Systems, jego Zarząd i kadrę menadżerską, w odpowiedzi na potrzeby i opinie Pracowników, którzy chętnie się nimi dzielą – frekwencja w tym cyklicznym badaniu wynosi w Benefit Systems zwykle ponad 90%.

BADANIE ZAANGAŻOWANIA KINCENTRIC 2019 - WYBRANE ASPEKTY. WYNIK DLA BENEFIT SYSTEMS (% POZYTYWNYCH ODPOWIEDZI)[16]

PYTANIE	WYNIK 2019	WYNIK 2018
Mając ku temu okazję, mówię innym o zaletach pracy w tej firmie.	82%	79%
Bez wahania polecił(a)bym naszą firmę koleżance/koledze szukającej/mu pracy.	78%	79%
Zachowuję odpowiednią równowagę między pracą a życiem osobistym.	75%	79%
W naszej firmie panuje atmosfera otwartości i akceptacji różnic między ludźmi.	81%	80%
W naszej firmie ceni się różnorodność (np. związaną z wiekiem, płcią, rasą, językiem ojczystym, wykształceniem, pomysłami, opiniami).	76%	72%
Nasza firma jest społecznie i ekologicznie odpowiedzialna (np. wspiera działania charytatywne, ochronę środowiska).	91%	94%
Mój przełożony zapewnia mi możliwość swobodnego wyrażania moich opinii, nawet jeżeli są one sprzeczne z jego zdaniem.	83%	74%
Mój przełożony zauważa oraz docenia mój wkład i osiągnięcia.	78%	78%
Moi współpracownicy dzielą się ze sobą wiedzą i doświadczeniem.	89%	89%

[13] Więcej informacji o programie znajduje się w rozdziale 4. Społeczność.
[14] Do 2018 roku badanie Aon.
[15] Więcej o Badaniu Zaangażowania znajduje się w podrozdziale 2.8. Oceny pracownicze i badanie zaangażowania.
[16] Wyniki nie uwzględniają Benefit Systems S.A. Oddział Fitness. Więcej informacji na ten temat można znaleźć w podrozdziale 2.8. Oceny pracownicze i badanie zaangażowania.

BENEFITY POZAPŁACOWE

Inwestujemy w poszerzanie kompetencji zawodowych naszych Pracowników i umożliwiamy im rozwój ścieżki kariery wewnątrz Grupy. Zapewniamy atrakcyjne miejsce pracy i przyjazną atmosferę. Ponadto, **nasi Pracownicy mogą korzystać z jednego z najbogatszych i najbardziej różnorodnych na rynku pakietów benefitów pozapłacowych**, w tym naszych własnych produktów, jak bezpłatna karta MultiSport, karta BenefitLunch, czy platforma kafeteryjna MyBenefit. Zakres benefitów dla Pracowników Grupy Benefit Systems różni się w zależności od spółki i obejmuje świadczenia związane m.in. z aktywnością fizyczną, zdrowiem, edukacją, kulturą i rozrywką, czy rodzicielstwem.

AKTYWNOŚĆ FIZYCZNA

- karta sportowa MultiSport lub FitProfit
- zajęcia sportowe w biurze
- sala do ćwiczeń z pełnym wyposażeniem
- finansowanie treningów i strojów firmowych grup sportowych
- całkowity zwrot kosztów udziału w zawodach biegowych
- stół do tenisa stołowego, piłkarzyki, rzutki

ZDROWIE

- bezpłatna lub współfinansowana opieka medyczna
- ubezpieczenie na życie finansowane w całości lub do wykupienia na preferencyjnych warunkach
- dofinansowanie do okularów
- akcje prozdrowotne
- bezpłatne badania profilaktyczne

EDUKACJA

- dofinansowanie do studiów
- bezpłatne szkolenia specjalistyczne
- bezpłatne warsztaty ogólnorozwojowe
- finansowanie udziału w konferencjach i warsztatach zewnętrznych
- bezpłatna nauka języka obcego w czasie pracy (w grupach i indywidualnie) lub na platformie językowej
- ogólnodostępna biblioteczka z literaturą specjalistyczną

KULTURA, ROZRYWKA I RELAKS

- program kafeteryjny MyBenefit, w którym za otrzymane punkty można wykupić świadczenia z oferty turystycznej, SPA i wielu innych
- tańsze bilety i vouchery do kina i teatru
- możliwość uzyskania dofinansowania do urlopu (tzw. wczasy pod gruszą)
- imprezy integracyjne i spotkania świąteczne
- możliwość gry w biurze na konsoli do gier, w ping ponga czy w piłkarzyki

OFERTA ŻYWIENIOWA

- karta BenefitLunch
- świeże owoce
- dofinansowanie zakupu dań śniadaniowych
- dofinansowanie świeżo wyciskanych soków
- ogólnodostępna kawa, herbata, zioła, mleko (również roślinne i bez laktozy)

FINANSE

- cykliczne zasilenie kafeterii MyBenefit punktami umożliwiającymi zakupy w wielu kategoriach
- dofinansowanie transportu komunikacją miejską
- pożyczki pracownicze na preferencyjnych warunkach
- vouchery upominkowe z okazji ślubu

CZAS PRACY

- urlop stażowy, czyli dodatkowe dni urlopu wypoczynkowego w zależności od stażu pracy
- elastyczne godziny pracy
- krótszy czas pracy w piątki
- przerwa na obiad wliczona w czas pracy
- możliwość pracy zdalnej
- prezenty dla Pracowników z pięcio- i dziesięcioletnim stażem pracy
- dodatkowe dwie godziny wolnego z okazji akcji „2 Godziny dla Rodziny"

RODZICIELSTWO

- dofinansowanie wyprawki szkolnej
- dofinansowanie przedszkola i żłobka
- imprezy oraz prezenty dla dzieci pracowników na Mikołajki lub Dzień Dziecka
- vouchery upominkowe z okazji narodzin dziecka
- dodatkowe trzy godziny płatnego urlopu dla rodziców w dniu rozpoczęcia i zakończenia roku szkolnego

POMOC W CODZIENNYCH SPRAWACH

- usługa asystencka AskHenry.pl, w ramach której Pracownicy mogą zlecić dedykowanemu asystentowi z firmy zewnętrznej załatwienie prywatnych, codziennych spraw
- samochody służbowe dla kadry menadżerskiej wyższego szczebla
- służbowe telefony komórkowe



SZKOLENIA I ROZWÓJ

2.4.

W Grupie Benefit Systems stawiamy na stałe doskonalenie się, zdobywanie wiedzy eksperckiej i doświadczenia zawodowego.

Wiemy, że rozwój Pracowników ma bezpośrednie przełożenie na wzrost wartości firmy, dlatego bardzo ważna jest dla nas inwestycja w szkolenia, które pomagają rozwijać potencjał i nabywać nowe kompetencje. W 2019 roku w obszarze szkoleń skupiliśmy się zarówno na pogłębianiu wiedzy specjalistycznej, jak również na rozwijaniu równie ważnych obecnie kompetencji miękkich. W tym celu, oprócz korzystania ze sprawdzonych w poprzednich latach programów rozwojowych, wdrażaliśmy nowe rozwiązania oraz metody i narzędzia szkoleniowe.

Dbamy o to, aby większość szkoleń miała charakter praktyczny i dawała Pracownikom wymierne korzyści przekładające się na jakość i komfort wykonywanej pracy. Programy szkoleniowe planowane są na podstawie zgłaszanych przez poszczególne działy potrzeb związanych z kompetencjami, które wymagają wzmocnienia.

W Benefit Systems wiele programów rozwojowych realizujemy wewnątrz firmy (przy wsparciu naszych trenerów wewnętrznych), szczególny akcent kładąc na to, aby były one dostosowane do odbiorców szkoleń i ich oczekiwań. Decydując się na szkolenia zewnętrzne, współpracujemy z doświadczonymi certyfikowanymi trenerami. W działaniach rozwojowych w 2019 roku wspierały nas cenione na rynku firmy szkoleniowe.

Pracownicy spółki Benefit Systems w ramach warsztatów otwartych, zespołowych oraz Indywidualnych Planów Rozwojowych uczestniczyli między innymi w szkoleniach dotyczących komunikacji i współpracy, inteligencji emocjonalnej, asertywności, skutecznych prezentacji czy efektywności osobistej. Szefowie działów i zespołów dodatkowo zostali zaproszeni na warsztaty z zakresu kultury udzielania konstruktywnego *feedbacku*, psychologicznych aspektów zarządzania, budowania angażujących zespołów czy motywowania pracowników.

Poza ogólnodostępnymi szkoleniami, Pracownicy mieli również możliwość korzystania z *coachingu*, *mentoringu*, dofinansowania do studiów podyplomowych oraz nauki języków obcych w formie lekcji stacjonarnych lub kursu online. Dodatkowo, w 2019 roku swoją kontynuację miały znane i cenione przez Pracowników programy rozwojowe z lat poprzednich, takie jak: „Warsztaty Dobrego Życia", „Docenić Współpracę", Program „Liga Talentów".

W 2019 roku w Benefit Systems szukaliśmy nowych form wzmacniających umiejętności i rozwój potencjału Pracowników. W związku z tym, z powodzeniem wdrożyliśmy kilkanaście nowych inicjatyw, takich jak m.in.:

- **Pilotażowa platforma e-learningowa LEON**, którą testujemy w dwóch działach Spółki. Korzysta z niej blisko 300 Pracowników. Osoby te oprócz łatwego i szybkiego dostępu do niezbędnych informacji (tzw. Bazy Wiedzy), mają możliwość podnoszenia kompetencji dzięki interaktywnym kursom online. W ciągu testowego okresu wprowadzono, m.in. szkolenia z asertywności, efektywności osobistej, zarządzania zmianą, kompetencji szefowskich, a także krótkie lekcje języka angielskiego. Z uwagi na docenianą przez Pracowników formę dostępnych informacji i zaplecza szkoleniowego, w planach jest sukcesywne dołączanie do platformy kolejnych działów Spółki.
- **Rozbudowa programu *onboardingowego*** skierowanego do nowych Pracowników, w którym pojawiły się elementy związane z aktywnym przyswajaniem wiedzy i umiejętności o firmie i jej kulturze organizacyjnej, m.in. gra szkoleniowa, warsztat z obszaru wartości.
- **Warsztaty Less Stress** – szkolenia z obszaru *wellbeing* nastawione na praktyczne ćwiczenie technik poprawiających komfort życia.
- **Program Liga Talentów** to program rozwojowy dla osób o ponadprzeciętnym potencjale i wynikach. W ramach ścieżek eksperckiej lub kierowniczej uczestnicy brali udział w cyklicznych warsztatach, konferencjach i sesjach mentoringowych oraz współtworzyli projekty firmowe.
- **Cyberbezpieczeństwo** to cykl warsztatów związanych z bezpieczeństwem technologii informatycznych, czyli procesami i praktykami zabezpieczającymi użytkowników przed atakami, uszkodzeniami lub nieautoryzowanym dostępem.
- **Warsztaty Design Thinking**, które są prowadzone metodą twórczego rozwiązywania problemów, której celem jest dostarczanie innowacyjnych rozwiązań poprzez wykorzystywanie specyficznych metod pracy, pobudzających kreatywność, a następnie przełożenie ich na konkretny schemat biznesowy.
- **Action Learning** - metoda szkoleniowa polegająca na procesie zadawania pytań w grupie osób o zróżnicowanych kompetencjach i doświadczeniu, pracującej nad rozwiązaniem prawdziwego, ważnego i złożonego problemu. Metoda ta rozwija myślenie krytyczne i systemowe jednocześnie wspierając uczestników w rozwoju ich umiejętności przywódczych oraz skutecznej współpracy w zespole.



W ramach spółki VanityStyle, oprócz szkoleń podnoszących kompetencje zawodowe i menedżerskie, organizujemy tak zwane **śniadania rozwojowe**. Jest to autorski cykl szkoleń, na które zapraszamy ekspertów z różnych dziedzin znajdujących się w kręgu zainteresowań naszych Pracowników. Każdorazowo mają oni wpływ na przedmiot szkolenia, wybierając temat poprzez ankietę. W 2019 roku odbyły się szkolenia m.in. takie jak: „Siła psychiczna: jak dbać o mocny, psychologiczny kręgosłup?", „Co jeść, aby zwiększyć odporność i poprawić koncentrację?", czy „Manipulacja – jak ją rozpoznać i skutecznie się bronić przed jej wpływem".

Ponadto, w VanityStyle **wszyscy nowo zrekrutowani Pracownicy biorą udział w szkoleniu FRIS**, które pozwala zdiagnozować i zrozumieć kluczowe różnice w sposobach myślenia i działania danej osoby. Dzięki temu możemy komunikować się i współpracować ze sobą bez przeszkód, wykorzystując w pełni swój potencjał. Im bardziej się rozumiemy, im bardziej umiemy pokonać dzielące nas różnice, tym lepiej jesteśmy w stanie pracować razem na wspólny cel.

We wszystkich spółkach Grupy prowadzimy szkolenia dostosowane do potrzeb danego stanowiska czy zakresu obowiązków. Są to m.in. szkolenia dotyczące zarządzania i przywództwa, komunikacji, negocjacji, sprzedaży i obsługi klienta, zarządzania projektami, szkolenia z umiejętności miękkich, czy też szkolenia narzędziowe (np. Excel). Oprócz tego Pracownicy korzystają ze szkoleń językowych, zarówno indywidualnych, jak i w grupach.

Na każdym etapie planowania programu szkoleniowego 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.

SZKOLENIA I DZIAŁANIA ROZWOJOWE W GRUPIE BENEFIT SYSTEMS W 2019 ROKU

	ŁĄCZNA LICZBA GODZIN SZKOLENIOWYCH[17]	LICZBA ZATRUDNIONYCH PRACOWNIKÓW I WSPÓŁPRACOWNIKÓW	ŚREDNIA LICZBA GODZIN SZKOLENIOWYCH NA PRACOWNIKA/ WSPÓŁPRACOWNIKA
Grupa Benefit Systems	106,7 tys.	5 895	18,1
Benefit Systems S.A.	73,4 tys	4 079	18
Benefit Systems S.A. bez Oddziału Fitness	40,7 tys.	623	65,3
Benefit Systems S.A. Oddział Fitness	32,7 tys.	3 456	9,5

[17] Zsumowana liczba godzin każdego szkolenia pomnożona przez liczbę uczestników tego szkolenia. Z uwzględnieniem szkoleń językowych (grupowych i indywidualnych) i studiów podyplomowych.

Jedną z wartości, jakie wyznajemy w ramach Grupy jest wzajemny szacunek. Odnosi się to również do poszanowania praw człowieka i praw pracowniczych osób, które są częścią naszej organizacji.

PRAWA PRACOWNICZE I PRAWA CZŁOWIEKA 2.5.

Zobowiązujemy się do działań zgodnych z Powszechną Deklaracją Praw Człowieka, konwencjami Międzynarodowej Organizacji Pracy oraz zasadami UN Global Compact. Przestrzegamy zasad spisanych w naszej Polityce Różnorodności i Kodeksie Etyki BS_WAY. Poszanowanie godności, prawa do prywatności, tolerancji, równości i wzajemnego szacunku są dla nas priorytetem w relacjach ze wszystkimi grupami Interesariuszy.

Jako Grupa Benefit Systems nie posiadamy ogólnej polityki praw człowieka, ale przestrzegamy wdrożonych zasad i dokumentów, które odnoszą się do aspektów, takich jak prawa pracowników, poszanowanie różnorodności, działania antymobbingowe czy przeciwdziałanie korupcji. Większość opracowanych dokumentów odnosi się do całej Grupy, część jest opracowana i stosowana indywidualnie przez konkretne spółki (dotyczy VanityStyle i MyBenefit), ale wszystkie regulacje są spójne z ogólnie przyjętymi zasadami dla całej Grupy.

Cenimy różnorodność naszych Pracowników i traktujemy ją jako wartość dodaną. W naszej organizacji nie ma przyzwolenia na dyskryminację, obrażanie i szykanowanie z powodu płci, orientacji seksualnej, religii, poglądów politycznych czy pochodzenia. Nie tolerujemy niewłaściwego zachowania i niesprawiedliwego traktowania. Tworzymy bezpieczne, komfortowe i przyjazne środowisko pracy, w którym nasi Pracownicy czują się dobrze.

Nie zatrudniamy osób nieletnich, nie akceptujemy i nie zgadzamy się na żadną formę korzystania z przymusowej siły roboczej w ramach jakichkolwiek działań.

POLITYKA RÓŻNORODNOŚCI

W ramach Polityki Różnorodności Benefit Systems S.A. zobowiązujemy się do równego traktowania każdego Pracownika, bez względu na płeć, wiek, pochodzenie etniczne, religię, orientację seksualną czy status rodzinny. W naszej firmie wspieramy różnorodność poprzez:

- budowanie różnorodnych zespołów - dbamy o to, aby każdy zespół był otwarty na Pracowników o zróżnicowanych doświadczeniach i spostrzeżeniach, wdrażamy kulturę otwartości, możliwości wymiany kompetencji oraz bieżącej konstruktywnej informacji zwrotnej,
- przestrzeganie zasad równości szans - każdy Pracownik ma równy dostęp do szkoleń, awansów, benefitów oraz wynagrodzeń. Oceniamy i awansujemy Pracowników biorąc jedynie pod uwagę ich kompetencje, osiągane wyniki oraz zaangażowanie w pracę,
- tworzenie przyjaznej atmosfery pracy - promujemy wśród Pracowników postawy poszanowania różnorodności i akceptacji indywidualnych preferencji,

- stosowanie przejrzystych kryteriów rekrutacji - przy doborze Pracowników stosujemy zasadę równości szans oraz umożliwiamy wzięcie udziału w procesie rekrutacyjnym każdej zainteresowanej osobie; kluczowym czynnikiem wyboru kandydata jest dopasowanie kompetencji do zakresu obowiązków,

- wspieranie w rozwoju pasji i zainteresowań - każdy Pracownik ma możliwość uczestniczenia w zajęciach sportowych prowadzonych przez naszych trenerów, wspieramy również sekcje sportowe i inne grupy zainteresowań utworzone wewnątrz firmy,

- wspieranie w godzeniu pracy z życiem prywatnym i rodzinnym - wdrażamy rozwiązania i podejmujemy inicjatywy wspierające życie rodzinne i prywatne naszych Pracowników (np. elastyczne godziny pracy, coroczny udział w akcji „2 Godziny dla Rodziny", czas wolny dla rodziców na rozpoczęcie roku szkolnego, imprezy integracyjne dla Pracowników i ich rodzin, krótszy czas pracy w piątki),

- aktywne przeciwdziałanie dyskryminacji, mobbingowi oraz ochrona przed nieuzasadnionym zwolnieniem - oparte na wdrożonych w spółce dobrych praktykach zapobiegania mobbingowi, poprzez szkolenia i warsztaty podnoszące świadomość i wiedzę na ten temat, skierowane w szczególności do kadry zarządzającej.

KODEKS ETYKI

Kodeks Etyki Grupy Benefit Systems BS_WAY to dokument, który opisuje podstawowe zasady etyczne, wartości i zobowiązania, jakie powinny być przestrzegane w firmie i całej Grupie, zarówno w relacjach między Pracownikami, jak i ze wszystkimi Interesariuszami. Pod koniec 2019 roku rozpoczęliśmy prace nad aktualizacją Kodeksu. Jego nowa, rozszerzona wersja została wdrożona i ogłoszona w firmowym intranecie na początku 2020 roku, a wszyscy Pracownicy wzięli udział w dedykowanym szkoleniu.

Dokument zawiera między innymi jasną instrukcję dla Pracowników odnośnie sposobu przekazywania informacji o podejrzeniu nadużyć. Pracownicy mogą zgłosić informację o jakiejkolwiek niepokojącej sytuacji, która trafia m.in. do naszego Compliance Officera. W 2019 roku nie odnotowano przypadków takich zgłoszeń.

Pozostałe dokumenty, które odnoszą się do praw Pracowników i ogólnych praw człowieka to:

- **Dobre praktyki postępowania w przypadku mobbingu i dyskryminacji**
  Dokument zawiera instrukcje dla Pracowników mówiące, co zrobić i do kogo się zwrócić w firmie w przypadku zauważenia niepokojących zachowań bądź stania się ich obiektem. W 2019 roku, podobnie jak w roku poprzednim, nie odnotowaliśmy żadnych zgłoszeń związanych z mobbingiem, czy dyskryminacją.

- **Regulamin pracy**
  Zawiera podstawowe prawa i obowiązki pracodawcy i Pracownika.

- **Regulamin wynagradzania**
  Dokument ustalający warunki wynagrodzenia za pracę (wraz z kwotą minimalnej stawki wynagrodzenia zasadniczego dla osób zatrudnionych w okresie próbnym i po okresie próbnym) oraz inne świadczenia, takie jak premie, prowizje i nagrody dla Pracowników.

- **Ewidencja czasu pracy**
  Procedura zliczania i rozliczania nadgodzin, niedoczasu, przerywanego lub skumulowanego czasu pracy.

Więcej informacji o wyżej wymienionych dokumentach oraz innych regulacjach z obszaru compliance znajduje się w podrozdziale „1.6 System kontroli wewnętrznej i zarządzanie ryzykiem". Kodeks Etyki BS_WAY oraz Polityka Różnorodności dostępne są na naszej stronie korporacyjnej pod adresem:
www.benefitsystems.pl/o-nas/odpowiedzialny-biznes

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

SKŁAD KADRY ZARZĄDZAJĄCEJ I PRACOWNICZEJ W GRUPIE BENEFIT SYSTEMS W PODZIALE NA WIEK I PŁEĆ (UMOWA O PRACĘ, STAN NA 31 GRUDNIA 2019)

GRUPA BENEFIT SYSTEMS							
POZIOM STANOWISKA	**KOBIETY**	**MĘŻCZYŹNI**	**ŁĄCZNIE**	**<30 LAT**	**31-40 LAT**	**41-50 LAT**	**>50 LAT**
Kadra niższego szczebla (kierownicy)	144	94	**238**	73	124	38	3
Kadra średniego szczebla (wicedyrektorzy)	18	27	**45**	11	20	14	0
Kadra wyższego szczebla (dyrektorzy i Zarząd)	22	49	**71**	2	27	36	6
Pozostałe stanowiska	815	371	**1 186**	528	534	95	29
ŁĄCZNIE	**999**	**541**	**1 540**	**614**	**705**	**183**	**38**

BENEFIT SYSTEMS S.A.							
POZIOM STANOWISKA	**KOBIETY**	**MĘŻCZYŹNI**	**ŁĄCZNIE**	**<30 LAT**	**31-40 LAT**	**41-50 LAT**	**>50 LAT**
Kadra niższego szczebla (kierownicy)	56	37	**93**	12	56	23	2
Kadra średniego szczebla (wicedyrektorzy)	4	8	**12**	0	7	5	0
Kadra wyższego szczebla (dyrektorzy i Zarząd)	10	19	**29**	1	10	15	3
Pozostałe stanowiska	385	162	**547**	207	268	55	17
ŁĄCZNIE	**455**	**226**	**681**	**220**	**341**	**98**	**22**

STOSUNEK PENSJI PODSTAWOWEJ KOBIET I MĘŻCZYZN W BENEFIT SYSTEMS S.A. (UMOWA O PRACĘ, STAN NA 31 GRUDNIA 2019)

BENEFIT SYSTEMS S.A.			
POZIOM STANOWISKA	**KOBIETY**	**MĘŻCZYŹNI**	**WYNAGRODZENIE MĘŻCZYŹNI VS KOBIETY**
Kadra niższego szczebla (kierownicy)	56	37	116%
Kadra średniego szczebla (wicedyrektorzy)	4	8	85%
Kadra wyższego szczebla (dyrektorzy i Zarząd)	10	19	100%
Pozostałe stanowiska	385	162	118%
ŁĄCZNIE	**455**	**226**	**140%**

POWRÓT DO PRACY ORAZ WSKAŹNIK RETENCJI PO URLOPIE RODZICIELSKIM W BENEFIT SYSTEMS S.A. (UMOWA O PRACĘ, STAN NA 31 GRUDNIA 2019)

	KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	ŁĄCZNIE
Liczba Pracowników upoważnionych do urlopu rodzicielskiego	25	16	**41**
Liczba Pracowników, którzy skorzystali z urlopu rodzicielskiego	31	2	**33**
Liczba Pracowników, którzy powrócili do pracy w 2019 roku z zakończonego urlopu rodzicielskiego	8	0	**8**
Liczba Pracowników, którzy nadal przebywają na urlopie rodzicielskim	25	0	**25**
Liczba Pracowników, którzy zakończyli urlop rodzicielski w 2018 roku i byli zatrudnieni przez kolejne 12 miesięcy	17	0	**17**
Liczba Pracowników, którzy zakończyli urlop rodzicielski w 2018 roku i zakończyli pracę w ciągu 12 miesięcy	2	0	**2**



ZDROWIE I BEZPIECZEŃSTWO

2.6.

Naszym celem jest działanie na rzecz aktywnego stylu życia i promowania zdrowych nawyków. Wierzymy, że większa aktywność oznacza więcej zdrowia, energii, dobrego samopoczucia, a w rezultacie – lepsze życie. Motywujemy do tego nie tylko Klientów i Użytkowników, ale również naszych Pracowników.

Otrzymują oni w ramach benefitów pozapłacowych karty MultiSport lub FitProfit, które umożliwiają korzystanie z szerokiej bazy obiektów sportowych w całym kraju. Mogą również korzystać z cyklicznych zajęć sportowych, które organizujemy w przestrzeni biurowej (w siedzibie głównej Benefit Systems), takich jak joga, zdrowy kręgosłup czy treningi biegowe. W całości finansujemy lub dofinansowujemy różne aktywności sportowe Pracowników, np. udział w imprezach biegowych. Dbamy również o zdrową dietę naszych Pracowników, wybierając odpowiednich, stałych dostawców jedzenia do biura.



[18] Więcej informacji na ten temat znajduje się w rozdziale 3. Klienci i Użytkownicy.

Z uwagi na profil działalności Grupy Benefit Systems, nasi Pracownicy często sami edukują innych jak żyć zdrowo, m.in. poprzez dni zdrowia u Klientów czy akcje dla Użytkowników w Strefie MultiSport.[18] Osoby pracujące w naszych klubach to głównie trenerzy i instruktorzy fitness, którzy na co dzień prowadzą aktywny, sportowy i tym samym zdrowy tryb życia.

JAKO PRACODAWCA DBAMY O ZDROWIE NASZYCH PRACOWNIKÓW ZAPEWNIAJĄC IM:

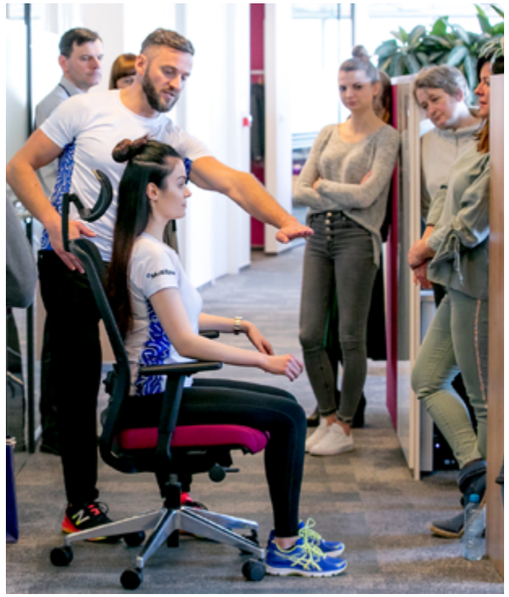
- całkowicie bezpłatną lub współfinansowaną prywatną opiekę medyczną,
- dofinansowanie do ubezpieczenia na życie,
- szkolenia i warsztaty o tematyce zdrowotnej,
- szkolenia z pierwszej pomocy,
- badania profilaktyczne,
- akcje specjalne o tematyce prozdrowotnej,
- dofinansowanie do okularów korekcyjnych,
- dostawy świeżych owoców raz w tygodniu,
- nowoczesne, ergonomiczne miejsca pracy z odpowiednim dostępem światła naturalnego,
- miejsca pracy w ciszy i strefy relaksu,
- naturalną roślinność oczyszczającą powietrze w przestrzeniach biurowych,
- obowiązkowe szkolenia BHP,
- ogólnodostępne apteczki z pełnym wyposażeniem.

W 2019 roku w siedzibie głównej Benefit Systems odbyły się dwa eventy dla Pracowników o tematyce prozdrowotnej: **Wiosenny Dzień Sportu**, podczas którego promowaliśmy między innymi zajęcia sportowe odbywające się w biurze oraz promocja programu dla Klientów **Zdrowie na Etacie**[19], podczas którego nasi trenerzy instruowali pracowników jak prawidłowo siedzieć przy biurku i pokazywali proste ćwiczenia, które można wykonywać podczas pracy, by rozluźnić mięśnie. Odbyły się również wykłady na temat zdrowego odżywiania oraz snu i regeneracji.

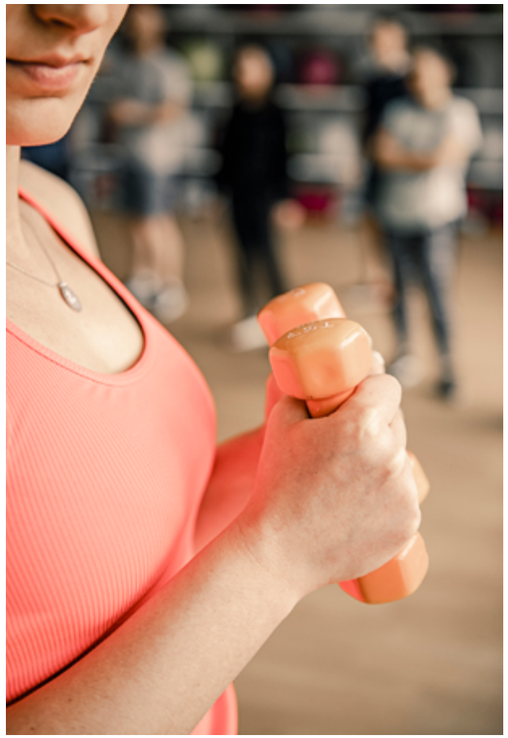
Zachęcamy naszych Pracowników do regularnych badań profilaktycznych. W siedzibie spółki Benefit Systems w 2019 roku pojawił się ogólnodostępny kiosk telemedyczny MediBox. Dzięki temu urządzeniu Pracownicy mogą samodzielnie przeprowadzić podstawowe badania medyczne, takie jak: EKG, monitorowanie natlenienia krwi z pulsoksymetrem, kontrolę stanu ciśnienia z ciśnieniomierzem, a także badanie składu ciała na specjalnej wadze.

W trosce o bezpieczeństwo Pracowników, aby w nagłych wypadkach szybko i skutecznie zorganizować pomoc medyczną, przygotowaliśmy krótką instrukcję, jak postępować w sytuacjach zagrażających zdrowiu i życiu.

Instrukcja została udostępniona Pracownikom w intranecie Benefit Systems. Dodatkowo, na każdym biurku pojawiła się kolorowa naklejka z krótką informacją opisującą krok po kroku, jak zachować się w nagłych wypadkach, na której znajduje się również numer na pogotowie oraz kontakt do ochrony budynku. W naszych szeregach są także Pracownicy, którzy przeszli szkolenia z pierwszej pomocy i w razie potrzeby są przygotowani, by odpowiednio zareagować i udzielić podstawowej pomocy do czasu pojawienia się ratowników medycznych.



Akcja Zdrowie na Etacie dla Pracowników Benefit Systems



[19] Więcej o programie znajduje się w rozdziale 3.2. Edukujemy Klientów.

W Grupie Benefit Systems angażujemy naszych Pracowników w różnego rodzaju działania wolontariackie na rzecz lokalnych społeczności – zarówno poprzez wieloletnie programy, jak i pojedyncze akcje i inicjatywy. Wspieramy również inicjatywy własne Pracowników.

WOLONTARIAT PRACOWNICZY 2.7.

W spółce Benefit Systems już od 5 lat organizujemy **Dobry MultiUczynek** – nasz autorski program wolontariacko-filantropijny dla Pracowników, w ramach którego mogą zgłaszać swoje inicjatywy i otrzymać finansowanie od firmy na ich realizację.



W 2019 roku Pracownicy zgłosili 25 projektów, spośród których Kapituła wybrała 10. W ich realizację zaangażowanych było łącznie **blisko 60 wolontariuszy**, a budżet przeznaczony na ten cel wyniósł 165 tysięcy złotych. Pomogliśmy, m.in. Schronisku dla zwierząt w Korabiewicach, Centrum Onkologii w Warszawie, Fundacji „Domy Wspólnoty Chleb Życia" czy podopiecznym Domu Samotnej Matki w Krakowie. W programie brali udział również Pracownicy spółek Benefit Systems International i Fit Invest International.

Program wolontariacki o podobnej formule prowadzi spółka VanityStyle. **Zespół FitHeroes biegnie z pomocą** to program, który powstał z inicjatywy samych Pracowników. Odbywa się dwa razy do roku i zakłada każdorazowo realizację 1 dużego projektu i 2 mniejszych, z maksymalnym budżetem na realizację wynoszącym łącznie 20 tysięcy złotych.

Pracownicy MyBenefit i MultiBenefit w 2019 roku angażowali się wolontariacko na sportowo, biorąc udział **w biegach i zawodach charytatywnych**, a opłaty startowe zawodników były finansowane przez spółki. We wszystkich aktywnościach wystartowało łącznie blisko 50 zawodników, którzy biegali, pływali i jeździli na rowerze w szczytnym celu. Ponadto, Pracownicy MyBenefit wzięli udział w firmowej grywalizacji **„Bądź aktywny!"**, w ramach której zbierali aktywne minuty wykonując dowolne aktywności sportowe przez minimum 20 minut. Nagrodą w tej sportowej zabawie było prawo wyboru inicjatywy charytatywnej, na którą firma przekaże środki finansowe w wysokości 5 tysięcy złotych.

Nasi Pracownicy chętnie angażują się również w cykliczne akcje zbiórki krwi i rejestracji do bazy dawców DKMS. Więcej informacji o naszych inicjatywach i zaangażowaniu Pracowników znajduje się w podrozdziale 4.2. Programy aktywizujące społeczność.

OCENY PRACOWNICZE I BADANIE ZAANGAŻOWANIA

2.8.

W większości spółek Grupy Benefit Systems funkcjonuje program okresowych ocen pracowniczych, które zazwyczaj odbywają się w cyklu półrocznym.

Ocena pracy dokonywana jest w styczniu oraz w lipcu na podstawie realizacji celów na dane półrocze, ustalanych indywidualnie z Pracownikiem. Cele dotyczą nie tylko zadań i projektów biznesowych, ale są to również cele miękkie, kompetencyjne. Oceny realizacji celów dokonują zarówno sami Pracownicy, jak i przełożeni. Oceny pracownicze są czasem na autorefleksję, służą również budowaniu zaangażowania Pracownika na rzecz poprawy efektywności i zapewnieniu mu możliwości rozwojowych.

System ocen jest bezpośrednio powiązany z regulaminowymi premiami finansowymi wypłacanymi w okresie następującym po dokonanej ocenie. Wysokość premii zależy od poziomu realizacji zaplanowanych celów oraz od wysokości wynagrodzenia. Dokładamy starań, aby system ocen był sprawiedliwy, jasno zakomunikowany i zrozumiały oraz motywujący do zaangażowania się w wykonywaną pracę.

W 2019 roku w spółce Benefit Systems ocenie podlegał każdy Pracownik (z wyjątkiem osób na okresie próbnym).

BADANIE ZAANGAŻOWANIA

Oceniamy pracę naszych Pracowników i nagradzamy ich za dobre wyniki, ale chcemy też, aby Pracownicy oceniali firmę, w której pracują. **Dlatego od 8 lat przeprowadzamy doroczne badanie zaangażowania** – do 2018 roku sygnowane przez Aon, od 2019 roku znane jako badanie Kincentric. Jest to największe w Polsce badanie zaangażowania Pracowników, w którym dokonują oni szerokiej oceny wielu aspektów swojego środowiska pracy, zarówno na poziomie ogólnofirmowym, jak i zespołowym. Badanie jest całkowicie poufne; jako pracodawca otrzymujemy tylko zbiorcze wyniki na poziomie zespołów, co zapewnia szczerość i wiarygodność udzielanych odpowiedzi. Frekwencja w tym cyklicznym badaniu w spółce Benefit Systems wynosi zwykle ponad 90% (95% w 2019 roku, 91% w 2018 roku), co świadczy o chęci dzielenia się Pracowników swoimi opiniami.

Prezentowane wyniki badania zaangażowania, które odbyło się w listopadzie 2019 roku, pokazują dane dla spółki Benefit Systems S.A. dwojako: bez Oddziału Fitness i osobno dla samego Oddziału Fitness, ponieważ w taki sposób zostało ono przeprowadzone. Benefit Systems S.A. i Benefit Systems S.A. Oddział Fitness, który od listopada 2019 roku jest częścią spółki dominującej, to dwóch odrębnych pracodawców, zupełnie inna specyfika wykonywanej pracy i odmienne środowisko pracy.[20]

[20] Więcej na ten temat znajduje się w podrozdziale 1.3. Struktura Grupy i segmenty oraz 2.1. Struktura zatrudnienia.

W poniższych wynikach badania, dla uproszczenia, spółka Benefit Systems S.A. bez Oddziału Fitness została nazwana jako „Benefit Systems", natomiast Benefit Systems S.A. Oddział Fitness jako „Oddział Fitness".
Benefit Systems od kilku lat osiąga jeden z najlepszych w Polsce wyników badania zaangażowania Pracowników, plasując się tym samym w gronie laureatów konkursu „Najlepszy Pracodawca" (The Best Employer).
Badanie przeprowadzone w listopadzie 2019 roku wykazało, że **ogólny poziom zaangażowania Pracowników Benefit Systems wyniósł 71%** (spadek o 2% w stosunku do badania z 2018 roku). Wynik ten oznacza nadal wysoki poziom zaangażowania naszych Pracowników – średni wskaźnik zaangażowania Pracowników w Polsce w 2019 roku wyniósł 49%, więc plasujemy się wysoko ponad średnią - jednak daje sygnał, że jeszcze mocniej powinniśmy pracować nad tym aspektem w firmie, zarówno na poziomie kadry zarządczej i kierowniczej, jak i w ramach zespołów.

71%

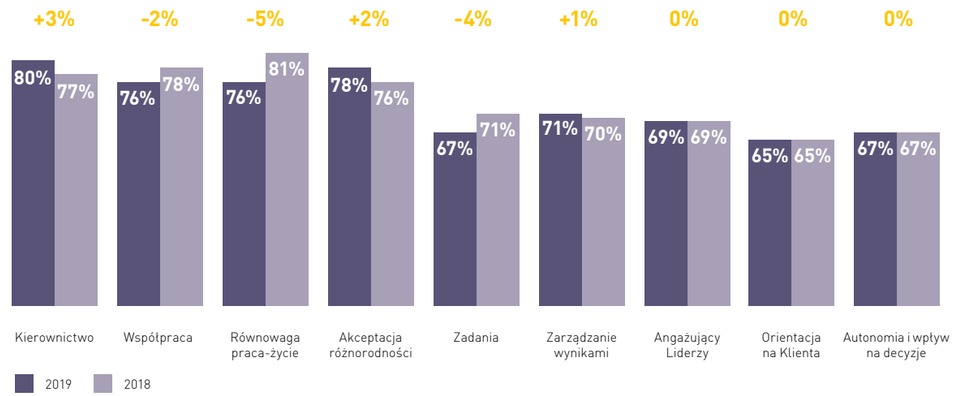
TO WSKAŹNIK ZAANGAŻOWANIA PRACOWNIKÓW BENEFIT SYSTEMS W 2019 ROKU.

Wyniki badania zaangażowania Kincentric dla Oddziału Fitness wyniósł 44%, a dla całej Grupy Benefit Systems 56% (60% w 2018 roku). Wyniki te są niższe od wyniku osiągniętego przez Benefit Systems, ale jako Grupę plasują nas o 7 punktów procentowych powyżej średniej dla firm w Polsce.

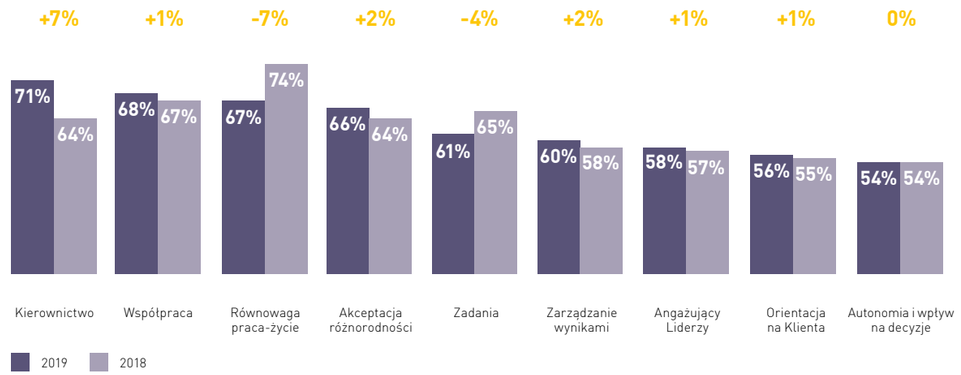
OGÓLNY WYNIK BADANIA ZAANGAŻOWANIA W GRUPIE BENEFIT SYSTEMS

	BENEFIT SYSTEMS	ODDZIAŁ FITNESS	GRUPA BENEFIT SYSTEMS	ŚREDNIA DLA FIRM W POLSCE
2019	71%	44%	56%	49%
2018	73%	nd	60%	50%

OGÓLNA OCENA WYBRANYCH KATEGORII W BADANIU ZAANGAŻOWANIA 2019: BENEFIT SYSTEMS



OGÓLNA OCENA WYBRANYCH KATEGORII W BADANIU ZAANGAŻOWANIA 2019: GRUPA BENEFIT SYSTEMS



OGÓLNA OCENA WYBRANYCH KATEGORII W BADANIU ZAANGAŻOWANIA 2019: ODDZIAŁ FITNESS



Różnice w wynikach pomiędzy Benefit Systems a Oddziałem Fitness i całą Grupą biorą się w dużej mierze z zachowania autonomii i indywidualnego podejścia spółek do różnych obszarów, zarówno pracowniczych, jak i zarządczych. Staramy się jednak implementować w Oddziale Fitness i spółkach zależnych rozwiązania sprawdzone w Benefit Systems, które mają korzystny wpływ na zaangażowanie naszych Pracowników.

Co roku wyniki badania są dogłębnie analizowane przez Zarząd, zespoły HR i kadrę kierowniczą, zarówno na poziomie poszczególnych spółek, jak i działów, a nawet zespołów, aby zdiagnozować obszary, które uzyskały niską ocenę, lub zanotowały spadek w stosunku do roku poprzedniego i wypracować rozwiązania zwiększające satysfakcję Pracowników.

OPINIE PRACOWNIKÓW WYRAŻANE W BADANIU PRZEKŁADAJĄ SIĘ NA KONKRETNE, POZYTYWNE ROZWIĄZANIA W PRZYSZŁOŚCI.

W Benefit Systems odbyły się spotkania i warsztaty, podczas których omawiane były wybrane przez Pracowników obszary, głównie te niżej ocenione w badaniu przeprowadzonym w 2018 roku. Zebraliśmy wiele cennych spostrzeżeń, pomysłów, a nawet konkretnych projektów, które zostały już wdrożone, bądź są w trakcie wdrażania, m.in.:

ZREALIZOWANE	W TRAKCIE REALIZACJI
Wprowadzenie programu Liga Talentów dla całej organizacji	Szeroki dostęp do szkoleń poprzez uruchomienie dostępu do platformy e-learningowej dla całej firmy, obecnie testowanej w naszym największym dziale .
Organizacja szkoleń otwartych z umiejętności „miękkich" i „twardych" poprzedzonych ankietą z najbardziej interesujących tematów.	Kontynuacja programu „Docenić Współpracę"
Uatrakcyjnienie formuły i zwiększenie efektywności szkoleń onboardingowych	Wypracowanie podejścia do home office i dobrych praktyk ogólnofirmowych związanych z tym tematem.
	Podjęcie działań w obszarze „Wynagradzanie i docenianie", których efektem końcowym będzie wypracowanie całościowej polityki wynagrodzeń

Nowe inicjatywy i zmiany będące następstwem badania zaangażowania przeprowadzonego w 2018 roku pojawiły się również w innych spółkach Grupy. Część z nich została przeprowadzona w całości w 2019 roku, niektóre będą kontynuowane w kolejnym roku.

Spółki z segmentu Kafeterie, **MyBenefit** i **MultiBenefit**, które w 2019 roku prowadziły działania mające na celu przygotowanie do połączenia spółek, rozpoczęły lub zrealizowały projekty takie, jak: ujednolicenie regulaminu wynagradzania w obu spółkach i rozpoczęcie procesu wartościowania stanowisk, wzmocnienie grupy zarządzającej o niezbędne kompetencje, rozwój struktury organizacyjnej o nowe stanowiska eksperckie czy inwestycje w nowe rozwiązania, działania marketingowe i rozwój flagowego produktu MyBenefit. Ponadto: powołanie nowych, międzyzespołowych grup projektowych realizujących inicjatywy oddolne, organizacja wewnętrznych „drzwi otwartych" w celu lepszego poznania specyfiki pracy innych zespołów, a także usprawnienie komunikacji wewnętrznej pomiędzy obiema spółkami.

W spółce **VanityStyle** zmiany i usprawnienia, jakie zostały wprowadzone po analizie wyników badania zaangażowania 2018 to między innymi: wprowadzenie urlopu stażowego i bardziej elastycznego czasu pracy, wdrożenie nowej platformy do komunikacji wewnętrznej (intranetu), organizacja śniadań rozwojowych dla pracowników, a także zmiany struktury wybranych działów w celu optymalizacji procesów i zwiększenia efektywności. Ponadto, utworzenie Rady Pracowniczej i organizacja akcji wolontariackich umożliwiających Pracownikom zaangażowanie się w inicjatywy społeczne dzięki funduszom uzyskanym od Spółki. Kolejna zmiana – najbardziej widoczna – to przeprowadzka do nowego, bardziej komfortowego biura, która miała miejsce w grudniu 2019 roku.



Nowe biuro spółki VanityStyle

3.1. Nasi Klienci 68
Model współpracy z Klientami 68
Badamy opinie naszych Klientów 70

3.2. Edukujemy Klientów 72
Miesięcznik „Benefit" 72
Holistyczna Akademia Biznesu 73
Dni Zdrowia u Klientów 73

3.3. Nasi Użytkownicy 75
Strefa Użytkownika 76
Media społecznościowe 76
Wirtualna Karta MultiSport 79
Infolinia 80
Badamy opinie naszych Użytkowników 81

3.4. Aktywizujemy Użytkowników 82
Program „4 Pory Roku" 82
Akcja „Włącz centralne rozgrzewanie" 84
Akcje dla Użytkowników naszych klubów 84
Aktywnie nie tylko na sportowo 85



na zdjęciu:
SEBASTIAN Z ZESPOŁU FLOTY
ASIA Z DZIAŁU RELACJI PARTNERSKICH

KLIENCI I UŻYTKOWNICY

Certified B Corporation



NASI KLIENCI

3.1.

Oferowane przez Grupę Benefit Systems benefity pozapłacowe zwiększają atrakcyjność naszych Klientów na rynku pracy i pomagają im w budowaniu pozytywnego wizerunku pracodawcy dbającego o zdrowie, kondycję i dobre samopoczucie pracowników.

Dajemy Klientom gotowe i kompleksowe rozwiązania z zakresu świadczeń pozapłacowych, które mogą elastycznie dopasować do potrzeb swoich pracowników.

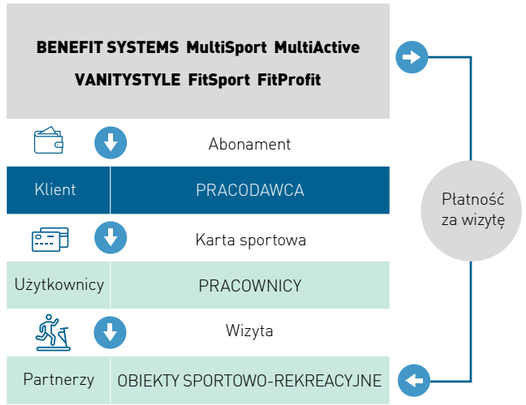
MODEL WSPÓŁPRACY Z KLIENTAMI

Model współpracy z Klientami w Grupie Benefit Systems oparty jest głównie **na relacji B2B**. Adresatami naszej oferty są różnej wielkości firmy, instytucje państwowe i inne podmioty zatrudniające od kilku do kilkudziesięciu tysięcy osób, działające zarówno w Polsce, jak i na rynkach zagranicznych. Do każdego Klienta staramy się podchodzić indywidualnie i dostosowywać ofertę do jego potrzeb, wypracowując dogodne dla obu stron warunki współpracy, w myśl zasady *win-win*.

Dostarczając karty sportowe w ramach segmentów Polska i Zagranica łączymy naszych Klientów oraz ich pracowników (Użytkowników kart) z właścicielami obiektów sportowo-rekreacyjnych, czyli naszymi Partnerami. Z uwagi na powyższy model współpracy, nie mamy stuprocentowego wpływu na jakość usługi, którą otrzymuje finalny odbiorca – Użytkownik (wyjątkiem są nasze własne kluby, w których dokładamy wszelkich starań, aby oferta była na najwyższym poziomie i spełniała oczekiwania Użytkowników kart i „karnetowiczów"). Stawiamy sobie jednak za cel wspieranie w tym procesie całego łańcucha dostaw poprzez programy wsparcia dla Partnerów, generując korzyści dla Użytkowników i całej branży. Jesteśmy w ciągłym dialogu z naszymi Klientami i Użytkownikami, prowadzimy cykliczne badania opinii[21], dzięki czemu możemy na bieżąco reagować na ich potrzeby.



MODEL WSPÓŁPRACY Z KLIENTAMI KART SPORTOWYCH



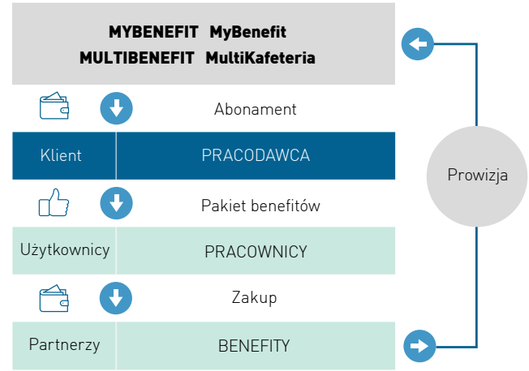
[21] Więcej informacji o badaniach znajduje się w podrozdziale 1.7. Badania i rozwój.

Współpraca z Klientami w ramach segmentu Kafeterie, również oparta jest na relacji B2B i odbywa się na podstawie długoterminowych kontraktów, w ramach których Klienci otrzymują dostęp do platform kafeteryjnych MyBenefit i MultiKafeteria. Platformy umożliwiają im zarządzanie programem benefitów dla pracowników i innych procesów HR. Są również przystosowane do obsługi świadczeń pozapłacowych w zgodzie z ustawą o Zakładowym Funduszu Świadczeń Socjalnych (ZFŚS). Nasze platformy pozwalają na finansowanie benefitów z budżetu Klienta na określonych przez niego zasadach, a także na zakup ze środków własnych pracownika za pośrednictwem płatności internetowych.

Kluczową grupę Klientów Grupy Benefit Systems stanowią Klienci kart sportowych dostarczanych przez spółki Benefit Systems, FitSport Polska oraz VanityStyle. Ich liczba na koniec 2019 roku wyniosła ponad **17,9 tys. w Polsce** i **10,1 tys. za granicą**. Liczba Klientów programu MultiSport spółki Benefit Systems S.A. wyniosła **16,5 tys.**

Naszymi Klientami są również osoby prywatne, z którymi współpraca oparta jest **na zasadzie B2C**. Są to Klienci należących do Grupy klubów fitness, którzy posiadają wykupiony karnet upoważniających do korzystania z siłowni i zajęć fitness w danej sieci. Ich liczba na koniec 2019 roku wyniosła **131,6 tys. w Polsce** i **21,4 tys. za granicą**.

MODEL WSPÓŁPRACY Z KLIENTAMI SEGMENTU KAFETERIE



LICZBA KLIENTÓW KART SPORTOWYCH GRUPY BENEFIT SYSTEMS W POLSCE I ZA GRANICĄ

28 tys. 2019

22 tys. 2018

16,5 tys.
KLIENTÓW PROGRAMU MULTISPORT W POLSCE

10,1 tys.
KLIENTÓW PROGRAMU MULTISPORT ZA GRANICĄ

28 tys.
KLIENTÓW WSZYSTKICH KART SPORTOWYCH W POLSCE I ZA GRANICĄ

153 tys.
KLIENTÓW NASZYCH KLUBÓW W POLSCE I ZA GRANICĄ (POSIADAJĄCYCH KARNET)

BADAMY OPINIE NASZYCH KLIENTÓW

Jakość usług, jakie świadczymy dla naszych Klientów jest dla nas kluczowa, dlatego prowadzimy **regularne badania opinii** wśród tej grupy Interesariuszy. Kompleksowe badanie satysfakcji Klientów Benefit Systems przeprowadzone w 2019 roku przez Ipsos Loyalty wykazało, że ogólne zadowolenie ze współpracy utrzymuje się na bardzo wysokim poziomie wynoszącym aż 98%. Taki sam wynik osiągnęliśmy w roku ubiegłym.

98%

BADANYCH KLIENTÓW BENEFIT SYSTEMS JEST USATYSFAKCJONOWANYCH RELACJAMI Z NASZĄ FIRMĄ I JAKOŚCIĄ OBSŁUGI.

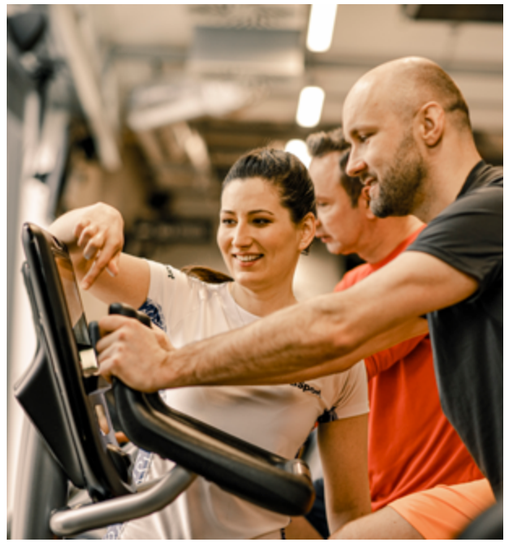
Wysokie wyniki uzyskujemy również w badaniach NPS (Net Promoter Score), które prowadzimy co kwartał wśród naszych Klientów. Główny wskaźnik lojalności w 2019 roku wyniósł 70 punktów i jest o 1 punkt wyższy w stosunku do roku poprzedniego. Odsetek respondentów gotowych polecić Benefit Systems innej firmie wyniósł 74% (wzrost o 2 punkty procentowe w stosunku do 2018 roku). Głównymi powodami chęci rekomendacji są: dobra jakość współpracy, pomocność, dobry kontakt z opiekunami oraz profesjonalna obsługa.

Badania wykazały również, że w przypadku, gdyby Klienci mieli ponownie wybrać dostawcę usług w obszarze pozapłacowych świadczeń pracowniczych, aż 94% wybrałoby raz jeszcze Benefit Systems (wzrost o 4 punkty procentowe w stosunku do 2018 roku). Przekłada się to na plany odnośnie dalszej współpracy – 14% respondentów zamierza rozszerzyć współpracę z Benefit Systems, a 85% zamierza kontynuować ją na obecnych warunkach.

94%

BADANYCH KLIENTÓW PONOWNIE WYBRAŁABY DO WSPÓŁPRACY BENEFIT SYSTEMS.

Podobne jak w roku ubiegłym wśród najlepiej ocenianych obszarów współpracy z Benefit System znalazły się: bieżąca współpraca, sprawność załatwiania spraw oraz terminowość i poprawność wystawiania faktur.



W badaniu pytamy naszych Klientów o współpracę z dedykowanym opiekunem – aż 90% respondentów ocenia tę współpracę pozytywnie. Wskaźnik NPS dla opiekunów wyniósł 70 punktów i jest porównywalny do wyników z 2018 roku. Odsetek Klientów gotowych polecić obsługę naszych opiekunów innej firmie to aż 77%. Do mocnych stron współpracy z opiekunami wskazanych w badaniu należą: zaangażowanie w obsługę, dostępność i dyspozycyjność, wiedza i kompetencje, uprzejmość, terminowość, czas reakcji na zapytanie oraz czas rozwiązania zgłoszonej sprawy.

90%

BADANYCH KLIENTÓW BENEFIT SYSTEMS OCENIA POZYTYWNIE WSPÓŁPRACĘ Z DEDYKOWANYM OPIEKUNEM.

Badamy również opinie Klientów VanityStyle. W 2019 roku przy współpracy z firmą Kantar przeprowadziliśmy badanie, którego celem było poznanie opinii Klientów odnośnie produktów oferowanych przez spółkę oraz ich potrzeb i oczekiwań. Dodatkowo zadaliśmy naszym Klientom pytania, które miały na celu zbadanie, jak postrzegają propozycje nowych rozwiązań i/lub produktów. Badanie opierało się na indywidualnych wywiadach przeprowadzanych wśród Klientów i dotyczyło głównie obszarów, takich jak atrakcyjność produktów, obsługa Klienta i wrażliwość cenowa.

Jak co roku, uzyskane wyniki badania motywują nas do dalszej pracy i potwierdzają, że wprowadzane rozwiązania i procedury dają realne i wymierne rezultaty w postaci poprawy satysfakcji naszych Klientów.



EDUKUJEMY KLIENTÓW

3.2.

Naszym Klientom dostarczamy nie tylko benefity pozapłacowe dla pracowników, które uatrakcyjniają ich ofertę na rynku pracy, ale dzielimy się z nimi również wiedzą ekspercką.

MIESIĘCZNIK „BENEFIT"

Od 7 lat wydajemy branżowy miesięcznik „Benefit", który skierowany jest głównie do naszych Klientów. Wydawnictwo dociera bezpośrednio do Pracowników działów HR, działów kadr i płac oraz menedżerów.

Na łamach „Benefitu" podejmujemy tematykę związaną z zarządzaniem, przywództwem, rekrutacją, rozwojem, *wellbeingiem*, aktywnym i zdrowym stylem życia oraz zagadnieniami z zakresu prawa i rozliczania świadczeń pozapłacowych. Publikujemy artykuły ekspertów i praktyków branży HR, dzięki czemu Klienci bezpłatnie otrzymują rzetelną i aktualną wiedzę z zagadnień, które na co dzień znajdują się w kręgu ich zainteresowań. Zamieszczamy również *case study* firm, które dzielą się swoim doświadczeniem dostarczając przy tym użytecznej wiedzy z zakresu konkretnych działań. W „Beneficie" czytelnicy znajdą także wywiady „okładkowe" z cenionymi i znanymi osobami ze świata sportu, kultury czy biznesu. W 2019 roku byli to, m.in.: Czesław Lang, Agnieszka Rylik, Agnieszka Radwańska, Wojciech Herra, Tomasz Michniewicz, Elżbieta Dzikowska, Małgorzata Kożuchowska czy Michał Żebrowski.

W 2019 roku w miesięczniku opublikowaliśmy cykl artykułów na temat benefitów w sektorze publicznym, które powstały przy współpracy z wybranymi Klientami reprezentującymi ten właśnie sektor. Naszym celem było podniesienie świadomości na temat oferowanych świadczeń pozapłacowych, oczekiwań pracowników w tym zakresie, a także możliwości, jakie daje Zakładowy Fundusz Świadczeń Socjalnych.

Na łamach miesięcznika „Benefit" piszemy również o ciekawych projektach, które realizujemy w Benefit Systems. Prezentujemy nasze działania CSR, a także autorski program rozwojowy dla naszych Pracowników. Dzielimy się z czytelnikami swoją wiedzą i doświadczeniami, bo wierzymy, że możemy być inspiracją dla innych.

Redakcja miesięcznika czynnie wspiera szereg wydarzeń branżowych, głównie o tematyce związanej z obszarem HR, poprzez obejmowanie patronatem medialnym konferencji i innych spotkań praktyków. W 2019 roku byliśmy obecni, m.in. na takich wydarzeniach, jak: Kongres Kadry, Forum Zdrowia Pracownika, Wellbeing w Praktyce, Festiwal Inspiracji, czy Krakowskie Forum Wynagrodzeń.

„Benefit" ma charakter ogólnopolski i jest dostępny w ramach bezpłatnej prenumeraty. Pismo wydajemy i dystrybuujemy w formie papierowej (nakład 8 tys. egzemplarzy), a także w formie elektronicznej (format PDF), która trafia drogą mailową do około 10 tys. osób. Treści dostępne są również na stronie internetowej: www.miesiecznik-benefit.pl.





HOLISTYCZNA AKADEMIA BIZNESU

Klienci, a także Partnerzy VanityStyle, w ramach Holistycznej Akademii Biznesu (HAB) - programu rozwojowego organizowanego przez Spółkę od 2017 roku, mają możliwość wzięcia udziału w serii szkoleń dotyczących rozwoju osobistego oraz menedżerskiego. Tematy warsztatów pozwalają doskonalić się uczestnikom w tak zwanych kompetencjach społecznych, zadbać o siebie, swój rozwój duchowy i fizyczny.

> Spotkania, które podczas edycji 2019 odbywały się w formie śniadań rozwojowych, były okazją, by dowiedzieć się, w jaki sposób kondycja fizyczna wpływa na psychikę, jak zmienić nawyki i przyzwyczajenia, jak odbudować poczucie własnej wartości i jak radzić sobie ze stresem.

Ludzie, ich rozwój osobisty i pasje są dla nas bardzo ważne, dlatego zamierzamy kontynuować HAB w 2020 roku, ale w nieco innej formule, aby dotrzeć do jeszcze większego grona osób. Akademia będzie miała formę *road show* w czterech miastach w Polsce: Warszawie, Krakowie, Łodzi i Gdańsku. W wydarzeniu będzie można wziąć udział także online, dzięki czemu jeszcze lepiej zrealizujemy naszą misję szerzenia zdrowego stylu życia i holistycznego podejścia do człowieka.

HOLISTYCZNA AKADEMIA BIZNESU

DNI ZDROWIA U KLIENTÓW

Dodatkowym benefitem dla naszych Klientów i ich pracowników są organizowane przez nas dni zdrowia – w Polsce między innymi w ramach programu Zdrowie na Etacie, natomiast w Czechach, na Słowacji i w Bułgarii jako Health Days.

Zdrowie na Etacie to nasz autorski program *wellbeingowy*, który stworzyliśmy w 2018 roku dla Klientów programu MultiSport, mając na uwadze podejmowane przez nich starania w obszarze dobrostanu pracowników. W ramach programu oferujemy wszystkim pracownikom naszych Klientów (niezależnie od tego, czy są Użytkownikami naszych kart sportowych czy też nie) spotkania i warsztaty promujące zdrowy styl życia, prowadzone przez specjalistów z zakresu zdrowego odżywiania, treningu i aktywności fizycznej. Wspieramy również naszych Klientów w komunikacji programu w firmie, aby jak najwięcej osób mogło wziąć udział w zajęciach i wprowadzić zdrową zmianę do swojego życia. W 2019 roku zrealizowaliśmy ponad 300 eventów u ponad 120 Klientów. Spotkania odbywały się nie tylko w przestrzeniach biurowych, ale również w magazynach i na halach produkcyjnych.

W 2019 ROKU ZORGANIZOWALIŚMY PONAD 300 EVENTÓW PROZDROWOTNYCH U KLIENTÓW MULTISPORT W POLSCE

Program Zdrowie na Etacie jest bardzo dobrze oceniany przez Klientów, zarówno pod względem obsługi i realizacji, jak i z uwagi na propagowanie nawyków prozdrowotnych i pozytywny wpływ na wizerunek pracodawcy. Uczestnicy programu najbardziej cenili ćwiczenia praktyczne, podejście trenerów, profesjonalizm, zaangażowanie oraz porady dietetyczne. Z największym entuzjazmem badanych spotkały się warsztaty zdrowego miejsca pracy w ramach których przekazywaliśmy prozdrowotne zalecenia i krótkie ćwiczenia dostosowane do wykonywanej pracy.

Dni Otwarte to spotkania organizowane u Klientów przez VanityStyle. Mają one formę wykładów dotyczących zdrowego stylu życia, które prowadzone są przez ekspertów, m.in. Jakuba Mauricza, jednego z najbardziej cenionych dietetyków sportowych w Polsce, który jest ambasadorem VanityStyle. Uczestnicy mogą również skorzystać z indywidualnych konsultacji ze specjalistami, np. z trenerem personalnym czy fizjoterapeutą oraz dokonać analizy składu ciała i poznać swój wiek metaboliczny. W Dniach Otwartych u Klienta mogą wziąć udział zarówno nasi Użytkownicy, jak i osoby, które nie posiadają naszej karty.

Spotkania prozdrowotne organizowane u Klientów MultiSport za granicą odbywają się w formie **Health Days**, a ich formuła zbliżona jest do programu Zdrowie na Etacie. Uczestnicy, oprócz wzięcia udziału w wykładach na temat zdrowego odżywiania, aktywności fizycznej w pracy czy sesji antystresowych, mogą również skorzystać z masażu i dokonać pomiaru składu ciała.

Nasza spółka, która odpowiada za program MultiSport w Czechach, oprócz spotkań prozdrowotnych u Klientów, podczas których edukuje pracowników, organizuje również podobne wydarzenia na różnego rodzaju eventach i konferencjach poświęconych tematyce zdrowia i nie tylko. W 2019 roku zorganizowała łącznie ponad 650 takich wydarzeń.



NASI UŻYTKOWNICY

3.3.

Użytkownikami produktów Grupy Benefit Systems są osoby, które korzystają z naszych kart sportowych, platform kafeteryjnych i innych produktów własnych takich jak karty BenefitLunch. Produkty te otrzymują od swoich pracodawców[22], a naszych Klientów w ramach benefitów pozapłacowych.

PONAD 1 MLN UŻYTKOWNIKÓW KART MULTISPORT W POLSCE

Największą grupę stanowią Użytkownicy programu MultiSport, w Polsce dostarczanego przez spółkę Benefit Systems S.A. – ich liczba w 2019 roku przekroczyła 1 mln (1 036,4 tys. w dniu 31 grudnia 2019). Łączna liczba Użytkowników wszystkich kart sportowych Grupy Benefit Systems wyniosła na koniec 2019 roku 1 453,4 tys., z czego 1 118,8 tys. w Polsce i 334,6 tys. na rynkach zagranicznych. Liczba Użytkowników zarejestrowanych na naszych platformach kafeteryjnych wyniosła blisko 463 tys. Największym zainteresowaniem wśród benefitów oferowanych za pośrednictwem tego kanału niezmiennie cieszą się świadczenia należące do kategorii Sport.

LICZBA UŻYTKOWNIKÓW KART SPORTOWYCH GRUPY BENEFIT SYSTEMS

	W POLSCE	ZA GRANICĄ	ŁĄCZNIE
2019	1 118,8 tys.	334,6 tys.	1 453,4 tys.
2018	971,2 tys.	222,9 tys.	1 194,1 tys.

[22] Wyjątek stanowią karty sportowe typu „Osoba towarzysząca".

1 036,4 tys.
UŻYTKOWNIKÓW PROGRAMU MULTISPORT W POLSCE

1 453,4 tys.
UŻYTKOWNIKÓW WSZYSTKICH KART SPORTOWYCH W POLSCE I ZA GRANICĄ

463 tys.
UŻYTKOWNIKÓW PLATFORM KAFETERYJNYCH

STREFA UŻYTKOWNIKA

Ponieważ działamy głównie w modelu biznesowym B2B, na etapie sprzedaży nie mamy bezpośredniego kontaktu z Użytkownikami naszych produktów. Docieramy do nich natomiast poprzez strony internetowe, dedykowane platformy, media społecznościowe, a także poprzez komunikację mailową i newslettery.

Główną platformą do komunikacji z Użytkownikami Programu MultiSport jest **Strefa MultiSport** znajdująca się na stronie www.kartamultisport.pl Serwis dedykujemy osobom posiadającym karty MultiSport i MultiActive, które znajdą w nim wiele praktycznych informacji na temat aktywnego stylu życia i zdrowej diety, motywujące wyzwania, konkursy i inne dodatki. Użytkownicy po zalogowaniu się w Strefie mogą:

- skorzystać z kreatora diety, który umożliwia ułożenie 30-dniowej diety dostosowanej do preferencji żywieniowych czy stanu zdrowia, dostępnej w 12 różnych kategoriach,
- wziąć udział w wyzwaniach stworzonych przy współpracy z profesjonalistami, które pomagają ograniczyć cukier w diecie, wpleść do swojego jadłospisu więcej warzyw czy rozruszać ciało i zmienić nawyki
- skorzystać z 60-minutowej jazdy rowerem miejskim za darmo, codziennie,
- pobrać bezpłatne audiobooki i e-booki.

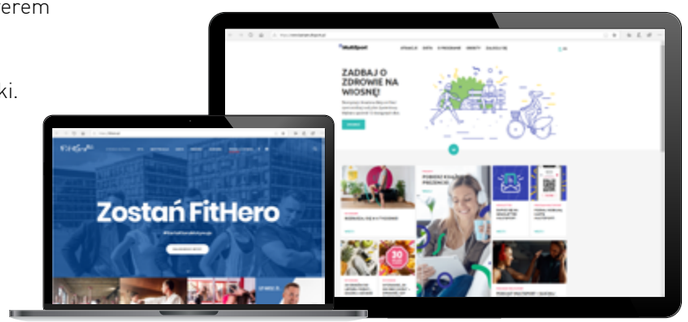
Duża część treści, które publikujemy w Strefie jest ogólnodostępna dla wszystkich internautów. Mają oni dostęp do wielu artykułów i porad, które mogą zmotywować i zachęcić do wejścia na ścieżkę aktywnego i zdrowego trybu życia.

W Strefie znajduje się również wyszukiwarka obiektów sportowych, z których mogą korzystać nasi Użytkownicy. W 2019 roku uruchomiliśmy ulepszoną, bardziej intuicyjną wersję wyszukiwarki, aby korzystanie z niej było jeszcze łatwiejsze.

Rejestracja do Strefy MultiSport jest dobrowolna i zależy od chęci samego Użytkownika (nie jest automatyczna). Na koniec 2019 roku liczba zarejestrowanych Użytkowników Strefy wyniosła blisko 700 tys. Miesięcznie do Strefy logowało się średnio 250 tys. unikalnych Użytkowników.

W ramach spółki VanityStyle prowadzimy również **blog informacyjny FitHero.pl** o tematyce lifestylowej, który jest miejscem budowania relacji z naszymi Użytkownikami. Można na nim znaleźć obszerną, stale powiększaną bazę artykułów i wywiadów z ekspertami, podzieloną na kategorie tematyczne takie jak: styl, motywacja, dieta, trening i zdrowie. Blog ma dużą wartość edukacyjno-merytoryczną, zwłaszcza dla osób, które dopiero zaczynają swoją przygodę ze sportem.

Dla osób posiadających produkty oferowane przez spółkę VanityStyle prowadzimy również strony dedykowane poszczególnym programom: FitProfit www.fitprofit.pl, FitSport www.fitsport.pl oraz QlturaProfit www.qlturaprofit.pl. Można na nich znaleźć m.in. wygodne wyszukiwarki obiektów dostępnych w ramach danego programu.



MEDIA SPOŁECZNOŚCIOWE

Jednym z kanałów, za pomocą którego przekazujemy treści i komunikujemy się z naszym Użytkownikami, są media społecznościowe (social media). W maju 2019 roku uruchomiliśmy **oficjalny profil marki MultiSport Polska na Facebooku i Instagramie**. Oba profile bardzo szybko zyskały liczne grono fanów i obserwatorów. Skierowane są nie tylko do naszych Użytkowników, ale do wszystkich pasjonatów aktywności fizycznej i zdrowego trybu życia w każdym wieku.

W naszych social mediach poruszamy ważne tematy. W 2019 roku przeprowadziliśmy dwie duże kampanie: „Co Cię Rusza" oraz „Twój Ruch", które poprzez inspirujące historie naszych bohaterów miały na celu zmotywowanie i zainspirowanie do ruchu na własnych zasadach. Stworzyliśmy do nich materiały filmowe i liczne kreacje graficzne. Łącznie nasze filmy obejrzane zostały ponad milion razy! Ze szczególnym uznaniem spotkały się historie wyjątkowych bohaterek Heleny Norowicz i Anny-Marii Siwińskiej, które pokazują, że można być aktywnym w każdym wieku i niezależnie od okoliczności.





Dzięki dużej interakcji naszych Użytkowników profil MultiSport Polska już w lipcu 2019 roku (niecałe trzy miesiące po uruchomieniu) zadebiutował w Raporcie Facebook Trends Sotrender[23], plasując się na 7. miejscu pod względem zaangażowania i 8. pod względem aktywnych użytkowników w kategorii fitness. Na koniec 2019 roku wskoczyliśmy w rankingu na 4. miejsce tuż za profilami takich gwiazd, jak Anna Lewandowska czy Ewa Chodakowska. Jako profil branżowy, jesteśmy jedyni wśród dziesięciu najlepszych profili.

W mediach społecznościowych prowadzimy także profil dedykowany Użytkownikom kart **FitProfit** i **FitSport**. Na naszych profilach na Facebooku i Instagramie można znaleźć informacje odnośnie treningów i diety oraz szereg treści mających na celu zmotywowanie do podjęcia aktywności fizycznej. Jest to też kanał, poprzez który komunikujemy nowe akcje i konkursy dla Użytkowników.

Przecieramy również szlaki w świecie audio. We wrześniu 2019 roku, jako pierwsza polska marka z branży sportowej, **uruchomiliśmy multisportowy podcast „Co Cię Rusza"** o tematyce motywacji, aktywności, odżywiania i życiu w zgodzie ze sobą, czyli o wszystkim, co nas rusza. Do rozmów zapraszamy prawdziwych pasjonatów i specjalistów w swojej dziedzinie. Zadajemy pytania i chcemy usłyszeć nieoczywiste odpowiedzi. Do końca roku opublikowaliśmy dziewięć odcinków, które łącznie zostały odsłuchane ponad siedem tysięcy razy.

Nasz podcast można znaleźć na Spotify, iTunes oraz w Strefie MultiSport. Jesteśmy tam, gdzie nasi Użytkownicy – podcastów można słuchać na przykład podczas treningu, biegania, spaceru lub podróży do pracy.

W dalszym rozwoju naszych kanałów komunikacji w mediach społecznościowych chcemy nadal nawiązywać do naturalności ruchu i kontynuować współpracę ze specjalistami, od których Użytkownicy będą mogli czerpać wiedzę i inspiracje o holistycznym podejściu do zdrowego i aktywnego życia.

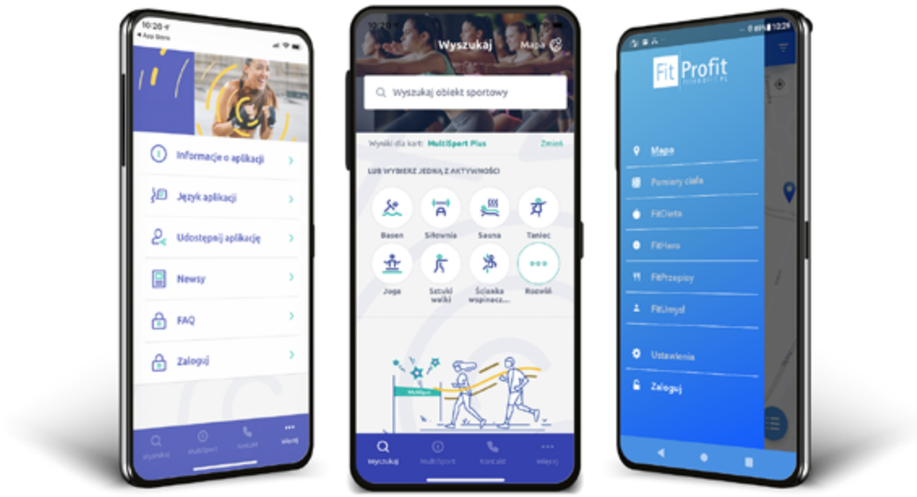


[23] Raport Facebook Trends to największa cykliczna publikacja podsumowująca aktywność polskich firm na Facebooku.

WIRTUALNA KARTA MULTISPORT

W trosce o wygodę naszych Użytkowników w 2019 roku uruchomiliśmy **Wirtualną Kartę MultiSport**. Jest to mobilna karta MultiSport w postaci bezpłatnej aplikacji na smartfona, za pomocą której Użytkownicy mogą korzystać z obiektów sportowych bez konieczności okazywania fizycznej karty sportowej. Aplikacja zawiera, m.in. ulepszoną wersję wyszukiwarki obiektów. Stale pracujemy nad rozwojem tej aplikacji, jej nowymi funkcjonalnościami i dodatkami, aby korzystanie z Wirtualnej Karty było jeszcze bardziej przyjazne i dawało więcej korzyści.

Posiadacze kart spółki VanityStyle również mogą korzystać z dedykowanej **aplikacji na telefon FitProfit**. Podstawową funkcjonalnością tego narzędzia jest wyszukiwarka obiektów sportowych i rabatów. Zawiera także spersonalizowane diety, fit przepisy, plany treningowe, pomiary ciała, przepisy oraz dział poświęcony motywacji i rozwojowi osobistemu. W aplikacji znajduje się wszystko, co może być potrzebne, aby zachować zdrowie, dobrą kondycję i wysoki poziom motywacji.



INFOLINIA

Dodatkowym kanałem komunikacji z naszymi Użytkownikami jest **Infolinia**. Zdecydowana większość zgłoszeń otrzymywanych na Infolinię Benefit Systems i VanityStyle pochodzi od Użytkowników kart sportowych, którzy kontaktują się z nami głównie w sprawie pozyskania informacji o usługach, obiektach i dostępnych aktywnościach.

O wysokiej jakości naszej oferty świadczy stale utrzymujący się **bardzo niski wskaźnik reklamacji** – średnia liczba reklamacji, jakie otrzymaliśmy poprzez Infolinię w 2019 roku, wyniosła zaledwie 18 w ciągu miesiąca dla Benefit Systems i 5 dla VanityStyle.

Każdego roku zespół Infolinii Benefit Systems wprowadza nowe inicjatywy i ulepszenia, które mają na celu podniesienie jakości i szybkości obsługi oraz zadbanie o customer experience osób dzwoniących.

W 2019 roku wprowadzony został, m.in. nowy standard poczty głosowej, w ramach którego oddzwaniamy do Użytkowników maksymalnie w ciągu 2 godzin. Nasi Konsultanci mają do dyspozycji wewnętrznego trenera, który dba o ich indywidualny rozwój. Uczestniczą oni w pilotażach nowych usług i projektów, które wdrażamy dla Użytkowników, aby mieć pełną wiedzę na ich temat i w razie potrzeby udzielić kompletnych informacji swojemu rozmówcy. Zespół może pochwalić się niską rotacją Pracowników, dzięki czemu utrzymujemy stały, bardzo wysoki poziom jakości obsługi. Reklamacje rozpatrujemy w bardzo krótkim czasie, nieprzekraczającym 48 godzin. Dbamy również, by nasi rozmówcy nie czekali długo na połączenie z Konsultantem – **aż 93% połączeń odbieramy w czasie maksymalnie 20 sekund**.

INFOLINIA BENEFIT SYSTEMS

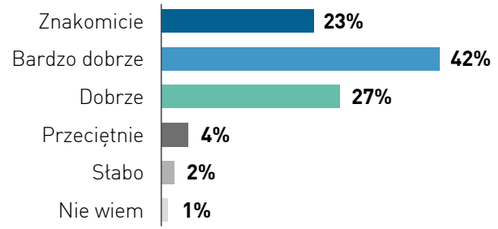
	2019	2018
ŚREDNIA LICZBA ZGŁOSZONYCH REKLAMACJI NA MIESIĄC	**18** (0,036% wszystkich zgłoszeń)	**20** (0,002% wszystkich zgłoszeń)
LICZBA REKLAMACJI ROZPATRZONYCH < 48 GODZIN	**97%**	**90%**
ŚREDNI CZAS OCZEKIWANIA NA POŁĄCZNIE < 20 SEKUND	**93%** połączeń	**84%** połączeń

BADAMY OPINIE NASZYCH UŻYTKOWNIKÓW

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

- **Satysfakcja użytkowników karty MultiSport i MultiActive** – wyniki badania pokazały, że Użytkownicy mają silną relację z produktem i wysoko oceniają nasze karty sportowe. O wysokiej lojalności świadczy m.in. deklaratywna skłonność do pozostania użytkownikiem karty wynosząca, podobnie jak przed rokiem, ponad 80%. Na pytanie o ogólną ocenę karty łącznie 65% badanych wskazało odpowiedzi: „Bardzo dobrze" i „Znakomicie".

JAK OGÓLNIE OCENIŁ(A)BY PAN(I) KARTĘ?



99%

UŻYTKOWNIKÓW POZYTYWNIE OCENIŁO SWOJE ZADOWOLENIE Z KONTAKTU Z KONSULTANTAMI INFOLINII BENEFIT SYSTEMS

- **Badanie satysfakcji Użytkowników po kontakcie z Infolinią** – regularnie badamy jakość tej integralnej części obsługi posprzedażowej, stawiając sobie za cel bycie liderem w tym obszarze. Każdego roku wyniki badania przeprowadzonego wśród osób dzwoniących na Infolinię Benefit Systems pokazują bardzo wysoki poziom zadowolenia z obsługi. Wyniki wskaźnika NPS (Net Promoter Score) w 2019 roku dla tego obszaru wyniosły 78 punktów, a aż 99% Użytkowników pozytywnie oceniło swoje zadowolenie z kontaktu z naszymi konsultantami.

- **Badanie Użytkowników korzystających ze Strefy MultiSport** – monitorujemy zadowolenie Użytkowników naszych kart sportowych, którzy korzystają ze Strefy MultiSport. Ich wyniki NPS oscylują między 50 a 62 punkty w zależności od danego kwartału 2019 roku. Dodatkowo, sprawdzamy jak Użytkownicy oceniają wizyty w klubach sportowych, które mieli okazję odwiedzać dzięki naszej karcie sportowej – minimum 90% Użytkowników badanych w każdym kwartale ocenia swoją wizytę pozytywnie.

- **Badanie Użytkowników korzystających z platformy e-MultiSport oraz MultiKafeteria** – realizowane online po skorzystaniu z danej platformy i złożeniu na niej zamówienia. Wynik NPS na pierwszej z nich wyniósł pomiędzy 62 a 68 punktów, w zależności od danego kwartału 2019 roku, a na platformie kafeteryjnej 32 punkty (wzrost o 11 punktów w stosunku do 2018 roku).

AKTYWIZUJEMY UŻYTKOWNIKÓW

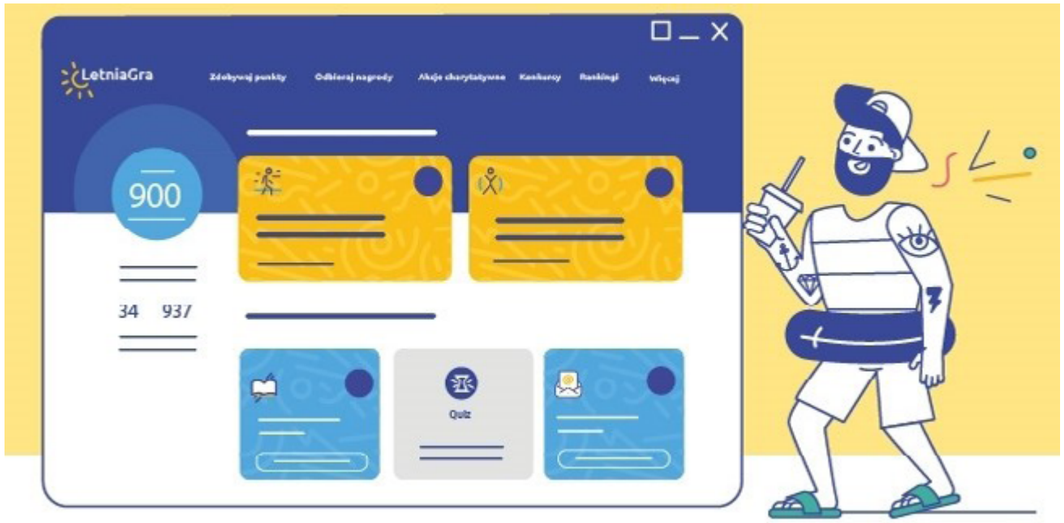
3.4.

PROGRAM „4 PORY ROKU"

W 2019 roku kontynuowaliśmy nasz autorski program **4 Pory Roku**, który ma na celu promowanie aktywności wśród Użytkowników o każdej porze roku i zachęcenie ich do korzystania z możliwości, jakie daje karta MultiSport. Program stanowi dopełnienie oferty podstawowej o inne, głównie sezonowe elementy, również związane ze sportem i rozwojem osobistym.
W zależności od pory roku wdrażamy nowe usługi dodatkowe, takie jak parki linowe, baseny otwarte, parki trampolin, lodowiska czy rowery miejskie.

Organizujemy również akcje specjalne. Tworzymy je na podstawie oczekiwań i potrzeb Użytkowników potwierdzonych badaniami opinii.

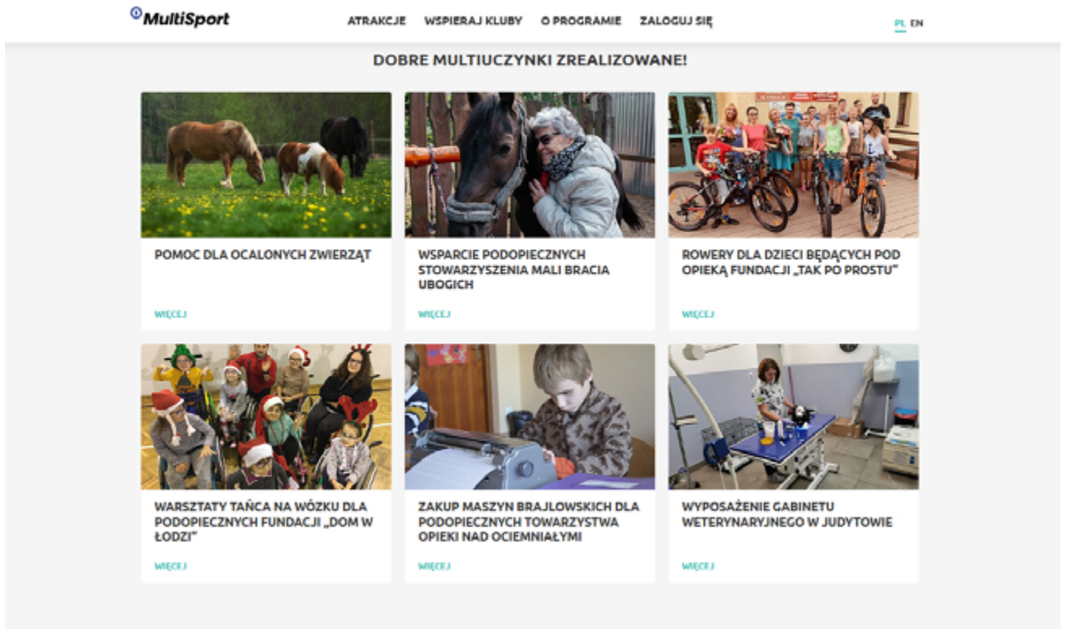
W 2019 roku już po raz drugi zorganizowaliśmy Letnią Grę MultiSport - wakacyjną zabawę, w której wzięło udział 130 tysięcy Użytkowników kart MultiSport. To o 30% więcej niż rok wcześniej!



Zabawa, nazywana również Letnią Grywalizacją, odbywa się w Strefie MultiSport www.kartamultisport.pl i polega na zdobywaniu punktów za określone aktywności, nie tylko sportowe. Punkty można było zdobyć również za czytanie artykułów tematycznych, rozwiązywanie quizów czy zapraszanie znajomych do zabawy. W zależności od liczby zebranych punktów Użytkownicy mogli wymieniać je na różne nagrody (ponownie największą popularnością cieszyły się bilety do kina) i udział w konkursach.

Ponieważ zależy nam na angażowaniu naszych Użytkowników w niesienie pomocy innym, Letnia Gra MultiSport, podobnie jak rok wcześniej, dodatkowo miała aspekt CSR. Użytkownicy swoje punkty wymieniali na nagrody, ale mogli je również przekazywać na wsparcie akcji charytatywnych w ramach programu **Dobry MultiUczynek**.[24]

Do wyboru zaproponowaliśmy im aż sześć akcji na rzecz fundacji i stowarzyszeń mających pod swoją opieką dzieci z niepełnosprawnościami, osoby starsze i chore zwierzęta. Dzięki zaangażowaniu naszych Użytkowników wszystkie projekty zebrały wymaganą liczbę punktów i spółka Benefit Systems przekazała prawie 100 tysięcy złotych na pomoc beneficjentom. Podsumowanie akcji można znaleźć w Strefie MultiSport pod adresem:
www.kartamultisport.pl/akcje-charytatywne2019



[24] Więcej informacji o programie znajduje się w rozdziale 4. Społeczność.

AKCJA „WŁĄCZ CENTRALNE ROZGRZEWANIE”

„Włącz centralne rozgrzewanie” to konkurs fotograficzny zorganizowany w 2019 roku dla Użytkowników kart FitProfit i FitSport. Konkurs trwał 3 miesiące, od stycznia do marca, a głównym zadaniem uczestników było przesłanie zdjęcia pokazującego ich zimową rozgrzewkę. Następnie odbyło się głosowanie internautów. Piętnaście prac z największą ilością głosów było oceniane przez Jury konkursu, które wyłoniło zwycięzcę nagrody głównej, tj. vouchera o wartości 4 tysięcy złotych do wykorzystania w biurze podróży. Dodatkowo, uczestnicy konkursu mogli co miesiąc wygrywać nagrody rzeczowe. Cała akcja została przeprowadzona na dedykowanej stronie pod adresem: www.centralnerozgrzewanie.pl. W konkursie wzięło udział blisko 100 osób, a internauci oddali prawie **38 tysięcy głosów**.



AKCJE DLA UŻYTKOWNIKÓW NASZYCH KLUBÓW

W naszych klubach fitness przez cały rok organizujemy szereg akcji i atrakcji dla naszych Użytkowników i klubowiczów, które mają na celu zaktywizowanie tej grupy. W 2019 roku zorganizowaliśmy między innymi:

DNI OTWARTE Z OKAZJI WALENTYNEK, DNIA MATKI CZY DNIA PRZYJACIELA

Akcje okazjonalne, w ramach których nasi klubowicze i posiadacze kart MultiSport lub FitProfit mogli przyprowadzić osobę towarzyszącą, która korzystała z klubu bezpłatnie.

KONKURS FOTOGRAFICZNY „BAW SIĘ ZDROWO”

Konkurs na Facebooku, w ramach którego Użytkownicy dodawali zdjęcia przedstawiające swoje zimowe aktywności.

„WIOSENNA DAWKA MOCY”

Bezpłatne maratony fitness zajęć Les Mills w wybranych klubach w Krakowie, z dodatkowym atrakcjami, takimi jak konsultacje z dietetykami i muzyka grana przez DJ’a.

DZIEŃ OTWARTY NA DZIEŃ KOBIET

Akcja w sieci klubów My Fitness Place, podczas której wszystkie Panie mogły skorzystać z bezpłatnych konsultacji z kosmetologami, a nasi trenerzy wręczali im kwiaty. W tym dniu odbyły się również specjalnie zorganizowane maratony fitness.

AKTYWNIE NIE TYLKO NA SPORTOWO

„ODWOŁANY WF?”

Akcja zorganizowana podczas ogólnopolskiego strajku nauczycieli, która umożliwiała darmowy wstęp do klubów za okazaniem legitymacji uczniowskiej lub studenckiej.

„DAJ SIĘ ODKRYĆ”

Akcja polegająca na poszukiwaniu wśród naszych klubowiczów Ambasadorów Marki, w ramach której została zorganizowana sesja zdjęciowa, a wizerunek Ambasadorów będziemy wykorzystywać w materiałach reklamowych.

DNI OTWARTE W KLUBACH MY FITNESS PLACE

Akcja, w ramach której oferowaliśmy darmowe treningi personalne, poczęstunek cateringu dietetycznego, konsultacje z dietetykami i wiele innych atrakcji dla klubowiczów i naszych Użytkowników oraz dla osób, które jeszcze nie korzystają z naszych klubów.

PIKNIK RODZINNY

Plenerowy event rodziny dla klubowiczów i Użytkowników, a w nim wiele atrakcji: darmowy trening OCR z ogromną przeszkodą od Ospro, dmuchane zjeżdżalnie, zabawy i animacje dla dzieci, zajęcia fitness, food trucki.

Użytkowników **platformy kafeteryjnej MyBenefit** aktywizujemy przez cały rok przygotowując akcje specjalne dopasowane do pory roku i nadchodzących okazji. Akcje wiążą się z oferowaniem benefitów „sezonowych”, które zazwyczaj pojawiają się na platformie jako osobna kategoria (np. zimą są to karnety narciarskie), a także z promocją wybranych benefitów dopasowanych do bieżących potrzeb Użytkowników i specjalnymi warunkami zakupu benefitów, np. zniżkami. Prowadzone akcje mają na celu głównie inspirowanie Użytkowników do aktywnego spędzania wolnego czasu, nie tylko w formie aktywności sportowych, ale również kulturalnych, turystycznych i rekreacyjnych.

4.1. Promocja ruchu B Corp jako jedno z wyzwań strategii CSR 89

4.2. Programy aktywizujące społeczność 91

4.3. Realizacja 17 Celów Zrównoważonego Rozwoju 105

4.4. Partnerzy – nasi kluczowi Dostawcy 108

Model współpracy z Partnerami 108

Programy wsparcia dla Partnerów 110

Badanie opinii Partnerów 112

4.5. Pozostali dostawcy i łańcuch dostaw 113



SPOŁECZNOŚĆ

Certified B Corporation



4

na zdjęciu od lewej:
MARCIN Z DZIAŁU IT
KINGA Z DZIAŁU ADMINISTRACJI
KAMIL Z DZIAŁU RELACJI PARTNERSKICH
ORAZ SYNY I LECTER, PSY GABRIELI Z DZIAŁU KOMUNIKACJI

JESTEŚMY SPOŁECZNIE ODPOWIEDZIALNI

W ramach naszych działań CSR przyglądamy się naszej społeczności i staramy się odpowiadać na jej potrzeby tam, gdzie widzimy potencjał wykorzystania naszej wiedzy i kompetencji.

Jak już wspomniano w podrozdziale **1.6 Strategia CSR odpowiedzialność społeczna i zrównoważony rozwój** leżą u podstaw działalności biznesowej Grupy Benefit Systems i są jej nieodłącznym elementem. Dbając o zrównoważony rozwój wszystkich uczestników rynku, chcemy również **wspierać i realizować inicjatywy społeczne** naszych Pracowników, Beneficjentów i Partnerów. Wierzymy, że taki sposób wpływania na otoczenie oddziałuje na jakość życia jednostki i całego społeczeństwa.

Nasze działania z zakresu społecznej odpowiedzialności kierujemy do różnych grup Interesariuszy. Realizujemy projekty z myślą o **dzieciach, osobach niepełnosprawnych, starszych i wykluczonych**, a także **zwierzętach**. Bardzo ważnym kierunkiem naszych działań, szczególnie w ostatnich latach są również projekty realizowane **z myślą o środowisku naturalnym** i minimalizowaniu negatywnych skutków wpływu naszego biznesu.



Jesteśmy społecznie zaangażowani

PROMOCJA RUCHU B CORP JAKO JEDNO Z WYZWAŃ STRATEGII CSR

4.1.

We wrześniu 2018 r. Benefit Systems **jako pierwsza spółka publiczna** w Europie Środkowo-Wschodniej otrzymała **certyfikat B Corp**. Do społeczności B Corporation zalicza się organizacje, które w model swojej działalności wpisały **zasady społecznej odpowiedzialności biznesu**, które angażują się w rozwiązywanie konkretnych problemów społecznych, a podstawą ich funkcjonowania jest partnerski model współpracy ze wszystkimi interesariuszami oparty o nadrzędną zasadę *win-win*. Na koniec 2019 roku Benefit Systems, był jedyną organizacją z polskim rodowodem i pierwszą spółką publiczną w regionie CEE, która otrzymała certyfikat B Corp.

Twórca B Corp, **organizacja pozarządowa B Lab**, w ramach certyfikacji prowadzi szczegółową analizę funkcjonowania firmy i jej otoczenia. W ramach certyfikacji, w procesie wymagającego audytu, firmy muszą zdobyć określoną łączną punktację w pięciu obszarach: ład korporacyjny, polityka zatrudnienia, wpływ na społeczności otaczające firmę, relacje z klientami i ochrona środowiska. Ocena B Corp wymaga nie tylko deklaracji działań ze strony spółki, ale także przedstawienia przez nią dokumentów potwierdzających rezultaty prowadzonych inicjatyw oraz ich długofalowy charakter w ramach strategii biznesowej firmy.

Otrzymując certyfikat, spółka Benefit Systems zadeklarowała rozwój i kontynuację działań związanych **ze społecznym zaangażowaniem w odniesieniu do zrównoważonego prowadzenia biznesu**. Przypieczętowaniem tego zobowiązania było podpisanie **Deklaracji Współzależności** (Declaration of Interdependence), jako symbolu wspólnego działania na rzecz nowego modelu biznesu.

Jednym z takich działań jest promowanie idei B Corp na polskim rynku, poprzez dzielenie się doświadczeniami i wartościami, na których zbudowana została spółka Benefit Systems i Program MultiSport.

W 2019 roku w ramach promocji B Corp **aktywnie wsparliśmy pierwsze w Polsce spotkanie przyjaciół ruchu B Corporations**. To inicjatywa, której główną ideą jest integracja środowisk zainteresowanych prowadzeniem biznesu w sposób zrównoważony i skoncentrowany na wywieraniu pozytywnego wpływu. W spotkaniu wzięli udział liderzy ruchu B Corp z Europy, reprezentacje działających w Polsce przedsiębiorstw zaangażowanych społecznie i środowiskowo, naukowcy, adwokaci oraz założyciele startupów pozytywnego wpływu.



Nasi reprezentanci wzięli również udział w **dorocznym szczycie B Corp** dla spółek społecznie odpowiedzialnych, który miał miejsce we wrześniu 2019 roku w Amsterdamie. To dwudniowe spotkanie, obfitujące w prezentacje, sesje plenarne oraz warsztaty, było okazją do poznania wizji rozwoju ruchu B Corp na świecie w najbliższych latach, wymiany informacji i dzielenia się wiedzą z firmami B Corp z różnych stron świata oraz poznaniem ruchu i jego inicjatyw dla tych firm, które do tytułu B Corp dopiero aspirują.



Pierwsze spotkanie Przyjaciół B Corp w Polsce, © Better

- Chcąc dzielić się doświadczeniami związanymi z certyfikacją, **Benefit Systems bierze udział w spotkaniach i wydarzeniach branżowych**, dopingując kolejne firmy ubiegające się o certyfikat B Corp. Idea B Corporation jest także ważnym elementem działań komunikacyjnych Spółki, których efektem jest **blisko 250 publikacji medialnych w 2019 roku**.



Szczyt B Corp 2019, Amsterdam, © B Lab Europe

- W 17. edycji raportu **„Odpowiedzialny Biznes w Polsce. Dobre praktyki”**, wydawanego przez **Forum Odpowiedzialnego Biznesu** (FOB), wyróżnione zostały inicjatywy Benefit Systems: **program wolontariacko-filantropijny Dobry MultiUczynek**[25] **oraz certyfikacja B Corp**.



© B Lab Europe

[25] O którym mowa w podrozdziale 4.2. Program Dobry MultiUczynek dla Pracowników i Użytkowników.

Jednym z głównych założeń społecznej odpowiedzialności biznesu jest prowadzenie licznych działań pozafinansowych mających pozytywny wpływ na otaczający nas świat. Aktywizowanie i uwrażliwianie społeczności lokalnych i czynny udział w działaniach filantropijno-wolontariackich to część misji Benefit Systems.

PROGRAMY AKTYWIZUJĄCE SPOŁECZNOŚĆ 4.2.

DOBRY MULTIUCZYNEK DLA PRACOWNIKÓW I UŻYTKOWNIKÓW

DOBRY MULTIUCZYNEK DLA PRACOWNIKÓW

Od 2015 roku prowadzimy nasz autorski program **Dobry MultiUczynek**, w ramach którego Pracownicy zgłaszają projekty na rzecz różnego rodzaju instytucji, placówek oraz organizacji pozarządowych. Projekty dedykowane są głównie dzieciom i młodzieży będącym w trudnej sytuacji życiowej, **osobom z niepełnosprawnościami**, **seniorom**, **osobom bezdomnym**, a także **zwierzętom** i **inicjatywom proekologicznym**. Od początku istnienia Dobrego MultiUczynku partnerem programu służącym wsparciem merytorycznym jest **Stowarzyszenie Centrum Wolontariatu**.

dobry MultiUczynek

Idea Dobrego MultiUczynku jest prosta – chcemy **pomagać** i jednocześnie **inspirować**. Zależy nam, aby nasi Pracownicy wykazywali inicjatywę i angażowali się wolontariacko, dlatego już od 5 lat spółka Benefit Systems cyklicznie realizuje kolejne edycje programu. Pracownicy za pomocą specjalnego formularza zgłaszają **autorskie pomysły** na realizację projektów na rzecz organizacji pozarządowych lub jednostek pożytku publicznego.

Po zakończeniu przyjmowania zgłoszeń, Kapituła programu wyłania **duże i małe projekty** (różniące się kwotami grantów), które są następnie finansowane i realizowane. Każdy z realizowanych projektów ma swojego Lidera, którym jest Pracownik zgłaszający inicjatywę. Do tej pory zrealizowaliśmy łącznie **blisko 100 projektów** o różnej tematyce, w które zaangażowanych było **ponad 250 Pracowników (wolontariuszy)**. Łączna wartość dotychczasowych projektów przekroczyła **kwotę 1,1 miliona złotych**.

BLISKO 100
PROJEKTÓW O RÓŻNEJ TEMATYCE

PONAD 250
PRACOWNIKÓW WOLONTARIUSZY

PONAD 1,1 MLN
ŁĄCZNA WARTOŚĆ DOTYCHCZASOWYCH PROJEKTÓW

JAKIE ORGANIZACJE WSPARLIŚMY W RAMACH DOBREGO MULTIUCZYNKU?

- Fundacja Gajusz,
- Fundacja Dom w Łodzi,
- Instytut – Pomnik Centrum Zdrowia Dziecka,
- Szpital Dziecięcy przy ul. Niekłańskiej w Warszawie,
- Fundacja Alaska,
- Stowarzyszenie Piłki Nożnej Osób Niepełnosprawnych „Amp Futbol",
- Specjalny Ośrodek Szkolno-Wychowawczy w Lesznie,
- Szpital Onkologiczny w Wieliszewie,
- Fundacja Everest,
- Towarzystwo Pomocy im. Św. Brata Alberta,
- SOS Wioski Dziecięce,
- Ośrodek Adopcyjny Towarzystwa Przyjaciół Dzieci w Warszawie,
- Schronisko Viva!,
- Schronisko dla bezdomnych zwierząt w Żyrardowie, w Chorzowie i Toruniu,
- Przystań Ocalenie,
- EKO Straż we Wrocławiu

oraz wiele innych.

Dobry MultiUczynek to dla nas wyjątkowo ważna inicjatywa, ponieważ dzięki niej możemy być **bliżej społeczności lokalnej**, nie tylko poprzez świadczoną pomoc materialną, ale przede wszystkim przez aktywny udział w realizacjach projektów. Nasi Pracownicy chętnie angażują się w inicjatywy, które sami zgłaszają, dlatego, aby im to ułatwić mają prawo do **dodatkowego dnia urlopu** w roku na realizację Dobrego MultiUczynku. Inicjatywa **wolontariatu pracowniczego** wpływa również na integrację ze środowiskiem pracy i zacieśnienie więzi wewnątrz organizacji. Dzięki Dobremu MultiUczynkowi nasi Pracownicy mogą nie tylko poznać beneficjentów, zrozumieć ich potrzeby i w efekcie pomóc potrzebującym, ale również angażować się w życie firmy i wzajemnie inspirować do działań wolontariackich także poza nią. W ramach programu inspirujemy także **środowisko lokalne**, ponieważ nasi Pracownicy często angażują do realizacji projektów swoje rodziny, przyjaciół i znajomych. Dzięki temu wolontariat Dobrego MultiUczynku Benefit Systems wciąż poszerza zakres swoich działań **na rzecz pozytywnych zmian**.





DOBRY MULTIUCZYNEK DLA UŻYTKOWNIKÓW

W 2018 roku, na fundamentach Dobrego MultiUczynku dla Pracowników, stworzyliśmy pierwszą edycję programu dla Użytkowników, której celem było zaangażowanie społeczne kolejnej grupy naszych Interesariuszy.[26] Również w 2019 roku w ramach **Letniej Gry MultiSport zrealizowaliśmy** projekt **Dobrego MultiUczynku dla Użytkowników**. Mechanizm realizacji tej edycji był nieco inny niż w poprzednim roku, ale także miał na celu wsparcie fundacji, stowarzyszeń i organizacji pozarządowych poprzez aktywizację **Użytkowników kart MultiSport**.



Projekt Letniej Gry realizowany jest raz w roku w czasie wakacji, z myślą o Użytkownikach Programu i polega na zbieraniu punktów i zamianie ich na nagrody dostępne na specjalnej platformie na stronie www.kartamultisport.pl poprzez aktywność sportową, czytanie artykułów o tematyce zdrowotnej i aktywnościowej, rozwiązywanie quizów czy zapraszanie do Programu znajomych. **Użytkownicy** mogli przeznaczać zdobyte **punkty na nagrody** (np. bilety do kina), **udział w konkursach**, **oraz wsparcie akcji charytatywnych**. W ramach akcji w 2019 roku Użytkownicy oddawali swoje punkty wspierając **aż sześć inicjatyw** na rzecz **dzieci**, **osób starszych** i **zwierząt**. W grze wzięło udział **130 tysięcy Użytkowników**, którzy przez **79 dni** bawili się z nami w szlachetnym celu. Dzięki oddanym punktom **każdy z sześciu projektów otrzymał wsparcie finansowe od Benefit Systems**.[27]



[26] O programie DobryMultiUczynek dla Pracowników pisaliśmy w Raporcie niefinansowym 2018 w podrozdziale 4.6. Program Dobry MultiUczynek.
[27] Więcej o Letniej Grze MultiSport znajduje się w podrozdziale 3.4. Aktywizujemy Użytkowników.

DRUGA EDYCJA PROGRAMU AKTYWNE SZKOŁY MULTISPORT - AKTYWIZUJEMY DZIECI I MŁODZIEŻ

Aktywne Szkoły MultiSport (ASM) to **autorski program edukacyjny** Benefit Systems i Fundacji V4 Sport, stworzony z myślą o aktywizacji ruchowej dzieci. Prowadzony jest **od 2018 roku** w szkołach podstawowych na terenie wybranych województw. Celem inicjatywy jest przywrócenie radości z ruchu wśród uczniów szkół podstawowych i zwiększenie poziomu ich aktywności fizycznej. Pierwszym etapem programu są specjalne warsztaty dla dzieci, rodziców, grona pedagogicznego szkoły i przedstawicieli samorządu na temat znaczenia aktywności fizycznej i zdrowego żywienia dzieci. Podczas spotkań opracowywane są pomysły działań zwiększających codzienną aktywność dzieci (np. aktywne przerwy, lekcje w ruchu, czy sportowa droga do szkoły), które następnie wprowadzane są w życie. Do tej pory w inicjatywie udział wzięło blisko **15 tysięcy uczniów** z **35 dolnośląskich i 20 mazowieckich szkół podstawowych**.



EDUKUJEMY

ORGANIZUJEMY WARSZTATY DLA DZIECI, RODZICÓW, GRONA PEDAGOGICZNEGO SZKOŁY I PRZEDSTAWICIELI SAMORZĄDU NA TEMAT ZNACZENIA AKTYWNOŚCI FIZYCZNEJ I ZDROWEGO ŻYWIENIA DZIECI.

TWORZYMY

WSPÓLNIE ZE SZKOŁĄ I RODZICAMI OPRACOWUJEMY POMYSŁY NA WPROWADZENIE WIĘKSZEJ ILOŚCI AKTYWNOŚCI W CODZIENNOŚCI DZIECI, NP. AKTYWNE PRZERWY, LEKCJE W RUCHU, CZY SPORTOWA DROGA DO SZKOŁY.

SPRAWDZAMY

W CIĄGU ROKU DWUKROTNIE MIERZYMY POZIOM SPRAWNOŚCI FIZYCZNEJ DZIECI Z KLAS IV-VIII (OPCJONALNIE I-III) W SPECJALNIE ZAPROJEKTOWANEJ PRZESTRZENI, Z KTÓRĄ ODWIEDZAMY SZKOŁĘ.

TO 9 MULTIMEDIALNYCH STACJI Z ĆWICZENIAMI FIZYCZNYMI (EUROFIT), TAKIMI JAK: SKOK W DAL, PRÓBA ŚCISKU, CZY ZWIS NA DRĄŻKU.

DZIĘKI POMIAROWI NAUCZYCIELE I RODZICE MOGĄ DOWIEDZIEĆ SIĘ, JAKI JEST WYJŚCIOWY POZIOM SPRAWNOŚCI FIZYCZNEJ DZIECI I JAKIE EFEKTY PRZYNIOSŁY WPROWADZONE PLANY TRENINGOWE.

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





Oprócz pomiarów sprawności fizycznej, w ramach programu prowadzone są m.in. badania preferencji ruchowych dzieci czy pomiary poziomu nadwagi i otyłości. Obecnie co piąte dziecko w województwie dolnośląskim i co czwarte w województwie mazowieckim ma problem z nadwagą. Szczególnie niepokojąco wyglądają dane dotyczące otyłości dzieci w wieku szkolnym. We wspomnianych dwóch województwach dotyczy ona odpowiednio 10 procent i 11 procent dzieci.

Gromadzone dane stanowią systematycznie poszerzaną bazę wiedzy o kondycji fizycznej i zdrowotnej młodego pokolenia. W kolejnych latach planowane jest kontynuowanie programu w innych województwach.

Więcej informacji na temat projektu odnaleźć można na stronie internetowej www.aktywneszkoly.pl oraz na fanpage fb.com/AktywneSzkolyMultiSport



KAMPANIA EDUKACYJNA „AKTYWNI OD DZIECKA”

W 2019 roku spółka VanityStyle rozpoczęła pilotaż ogólnopolskiej **kampanii edukacyjnej „Aktywni od dziecka”**, która ma na celu zwrócenie uwagi na problem braku ruchu i siedzącego stylu życia u dzieci. Koncepcja kampanii zakłada jej cykliczny rozwój i realizację w długiej perspektywie czasu, a jej pierwsza edycja opierała się na dwóch głównych elementach:

Stworzenie informacyjnej strony internetowej, na której rodzice, opiekunowie czy dziadkowie mogą znaleźć szereg cennych informacji, inspiracji i propozycji zabaw z dziećmi, podzielonych na trzy kategorie wiekowe.

Przygotowanie publikacji-cegiełki zawierającej materiał adresowany do dzieci razem z wkładką informacyjną dla rodziców. Całkowity dochód ze sprzedaży cegiełki przeznaczony był na wsparcie podopiecznych Fundacji Niezwyciężony, m.in. na remont sali, w której odbywają się bezpłatne zajęcia sportowe dla dzieci, a także na stypendia dla uzdolnionych dzieci, które ze względu na trudną sytuację materialną, nie mogą rozwijać swojego sportowego talentu.



Zwrócenie uwagi na rosnący problem społeczny, jakim jest bezruch u dzieci, a także budowanie świadomości rodziców i opiekunów ze wskazaniem na spoczywającą na nich odpowiedzialnością to główne cele kampanii.

Chcemy także pomóc w budowaniu właściwych nawyków u dzieci, ale aby to zrobić musimy najpierw zaktywizować rodziców. Pomóc w tym może intuicyjna platforma, na której opiekunowie mogą skorzystać z ciekawych porad i inspiracji na aktywne spędzanie czasu z dziećmi, pobrać materiały edukacyjne, a także przeczytać liczne publikacje podkreślające znaczenie ruchu w kontekście prawidłowego rozwoju dziecka podparte badaniami.

W kolejnych latach spółka VanityStyle będzie kontynuować działania związane z kampanią na rzecz aktywnego stylu życia wśród dzieci i ich opiekunów.

PROGRAM MULTISPORT SENIOR – AKTYWIZUJEMY SENIORÓW



Wierzymy, że sport i aktywność fizyczną można praktykować w każdym wieku. Niezależnie od stopnia sprawności, predyspozycji czy nawyków możemy znaleźć sposób, aby **poprawiać jakość swojego życia** poprzez sport. W Polsce wciąż największy odsetek **osób wykluczonych z aktywnego spędzania czasu stanowią seniorzy**. Zależało nam na tym, aby to zmienić i z tą myślą spółka Benefit Systems stworzyła program **MultiSport Senior**. Jego głównym celem jest zachęcenie osób starszych do podejmowania różnorodnych aktywności dopasowanych do ich potrzeb. Produktem programu jest Karta MultiSport Senior – pierwsza w Polsce karta sportowa przeznaczona **dla osób powyżej 60. roku życia**. Kartę MultiSport Senior może zamówić **każda osoba posiadająca** kartę MultiSport lub MultiActive typu Pracownik.



Pilotaż programu był realizowany **w 2018 roku** i wzięło w nim udział **1 500 seniorów** z całej Polski testując różne usługi pakietu MultiSport. Na koniec 2018 roku w ramach programu seniorzy mogli korzystać **z 2 511 obiektów sportowych** w całej Polsce i wszystkich usług dostępnych dla kart MultiSport, z zastrzeżeniem jednej wizyty w ciągu dnia **do godziny 16:00**.

CO DAJE SENIOROM REGULARNY TRENING FIZYCZNY?

- Zmniejsza ryzyko chorób cywilizacyjnych.
- Poprawia koordynację ruchową.
- Korzystnie wpływa na układ sercowo-naczyniowy.
- Wspomaga aktywność intelektualną.
- Obniża ciśnienie tętnicze.
- Poprawia jakość snu.
- Opóźnia proces demencji i postępowanie chorób związanych z wiekiem.
- Poprawia samopoczucie i jakość życia.

W sierpniu, w ramach **promocji aktywności fizycznej wśród seniorów**, Benefit Systems pojawił się na warszawskiej **Paradzie Seniorów**, zorganizowanej przez Fundację Zaczyn. Tego dnia ulice Warszawy (a następnie Kampus Główny UW) odwiedziło **tysiące seniorów** z różnych miast Polski, aby udowodnić, że **wiek to tylko liczba**, a aktywny może być każdy.

Jedną z atrakcji Pikniku Pokoleń była **strefa edukacyjno-sportowa MultiSport Senior**. Podczas Pikniku nie zabrakło atrakcji zarówno dla aktywnych seniorów, jak i tych, którzy chcieliby zacząć przygodę z aktywnością fizyczną. W programie strefy MultiSport Senior dostępne były m.in. **darmowe pomiary składu ciała** wraz z **konsultacjami zdrowotnymi**. Na miejscu na seniorów czekali fizjoterapeuci oraz trenerzy personalni, którzy opowiadali o tym, jak prawidłowo ćwiczyć, by utrzymać zdrowie i dobrą kondycję na lata. **Całodniowy Dancing Pokoleniowy** rozpoczął się od rozgrzania mięśni na **scenie głównej Pikniku**. Krótka rozgrzewka dla seniorów prowadzona była przez trenera Benefit Systems.

Kolejnym punktem programu była dyskusja dotycząca aktywności fizycznej, podczas której nasi eksperci podjęli, m.in. problem **bezruchu wśród osób 60+ w Polsce** (na podstawie badania MultiSport Index 2019)



oraz **stereotypów dotyczących sportu w wieku dojrzałym**. Prosto ze sceny daliśmy również kilka zdrowych wskazówek dotyczących prowadzenia aktywnego trybu życia na co dzień. Wydarzenie spotkało się z dużym entuzjazmem ze strony uczestników i pozwoliło im wynieść szereg pomocnych wskazówek związanych z aktywnością fizyczną.



NARODOWY DZIEŃ SPORTU Z MULTISPORT

W tym roku już po raz drugi z okazji **Narodowego Dnia Sportu** (14 września) Benefit Systems był jednym z partnerów wielkiego Pikniku rodzinnego na błoniach Stadionu PGE Narodowego w Warszawie. W ramach wydarzenia uczestnicy mogli bezpłatne skorzystać z atrakcji znajdujących się **w Strefie sportowo-edukacyjnej MultiSport**, gdzie każdy, niezależnie od wieku, mógł znaleźć coś dla siebie. Na najmłodszych czekały specjalne multimedialne stacje sportowe **Programu Aktywne Szkoły MultiSport**.





Wśród atrakcji znalazły się również urządzenia łączące sport i technologię **m.in. Icaros** – czyli sprzęt do ćwiczeń w wirtualnej rzeczywistości. Z kolei **dorośli i seniorzy** mogli sprawdzić **skład i postawę swojego ciała**, czy **skorzystać z konsultacji dietetyków, fizjoterapeutów i trenerów personalnych**. W ramach konsultacji i aktywności wykonaliśmy tego dnia:

- kilkaset pomiarów składu ciała,
- ponad 650 koktajli na blender-bike'ach,
- ponad 100 pomiarów podometrycznych (analiza stóp i postawy),
- zaaplikowaliśmy kilkadziesiąt metrów taśm do kinezjotapingu (fizjoterapia),
- rozdaliśmy blisko 450 kg jabłek.

W Narodowym Dniu Sportu wzięło udział około 10 tysięcy osób.



SPORT CHARYTATYWNY

Grupa Benefit Systems wspiera wydarzenia sportowe, z których dochód przekazywany jest na ważne cele społeczne. Jedną z takich imprez jest **Bieg Firmowy Fundacji Everest**.

To coroczna impreza sportowa, organizowana przez Fundację Everest we Wrocławiu i Warszawie. Ideą biegu firmowego jest promowanie zdrowej rywalizacji oraz aktywności fizycznej wśród pracowników zarówno małych firm jak i międzynarodowych korporacji oraz chęć pomocy najbardziej potrzebującym dzieciom.

Zawodnicy startują w Biegu Firmowym w pięcioosobowych drużynach. Każdy ma do przebiegnięcia pięć kilometrów, po których przekazuje pałeczkę innemu zawodnikowi sztafety. Oprócz samego biegu organizowane są w tym samym miejscu i czasie specjalne strefy dla firm oraz liczne atrakcje, dające okazję do całodniowej integracji pracowników i ich rodzin.

Podobnie jak w latach ubiegłych Benefit Systems był oficjalnym Partnerem Biegu Firmowego zarówno we Wrocławiu, jak i w Warszawie. Oprócz wsparcia organizacyjnego i przygotowania stoiska dla biegaczy, pracownicy Grupy Benefit Systems wzięli czynny udział w samym biegu. W tegorocznej edycji wystartowało aż sześć sztafet z Benefit Systems i jedna sztafeta z firmy MyBenefit. Dodatkowo Pracownicy Spółki angażowali się udział w biegu **40. PZU Maraton Warszawski** i **14. Półmaratonie Warszawskim** dla Fundacji Rak'n'Roll (w ramach akcji #biegamdobrze), a także w **XV EKIDEN Sztafecie Maratońskiej** dla Fundacji Dajemy Dzieciom Siłę (w ramach akcji #biegam dobrze).

Dodatkowo Spółka My Benefit w 2019 roku była aktywna w promowaniu ważnych celów CSR poprzez udział w biegach. W 2019 roku jej pracownicy wzięli udział w dwóch innych, dużych wydarzeniach:

TRIATHLONOWA SZTAFETA FIRMOWA
To coroczne wydarzenie sportowe, organizowane przez Fundację PRO SPORT PRO LIFE, działającą na rzecz osób powszechnie uznawanych za „wykluczone sportowo", czyli m.in. otyłych, niepełnosprawnych i starszych.

Przedstawiciele firm, organizacji i grup przyjaciół mogą wziąć udział w Triathlonowej Sztafecie Firmowej wystawiając do zawodów swoje drużyny, mające do zrealizowania szereg aktywności. Część opłaty startowej od każdej drużyny organizatorzy przekazują na cele statutowe Fundacji PRO SPORT PRO LIFE.

W 2019 roku ze spółek MyBenefit i MultiBenefit wystartowało 6 drużyn (18 zawodników), a MyBenefit była oficjalnym Partnerem Strefy Finiszera, angażując się (również finansowo), w organizację tego przedsięwzięcia.

POLAND BUSINESS RUN
To bieg Fundacji Poland Business Run, której misją jest kompleksowa i profesjonalna pomoc osobom z niepełnosprawnościami narządu ruchu, poprzez ich aktywizację, niwelowanie barier społecznych, a także pomoc osobom zagrożonym amputacją.



Co roku Fundacja organizuje bieg Poland Business Run, który w 2019 roku odbył się równolegle w aż dziesięciu miastach w Polsce. W imprezie startują 5-osobowe sztafety, a każdy zawodnik ma do przebiegnięcia od 3,5 do 5 kilometrów. Pracownicy Spółek MyBenefit i MultiBenefit już po raz czwarty wystartowali w tym biegu – w minionym roku Spółki reprezentowała rekordowa liczba pięciu drużyn (25 zawodników), które w tym samym czasie wystartowały do biegu we Wrocławiu i Warszawie. Opłatę startową finansowały Spółki.





PROGRAM WOLONTARIACKI „ZESPÓŁ FITHEROES BIEGNIE Z POMOCĄ"

W 2017 roku w spółce VanityStyle powstał bliźniaczy do „Dobrego MultiUczynku" **program wolotariancki „Zespół FitHeroes Biegnie z Pomocą"**, umożliwiający Pracownikom włączenie się w akcje charytatywne i społeczne poprzez samodzielne zgłaszanie projektów, które chcieliby zorganizować w ramach wolontariatu pracowniczego. W ramach programu odbywają się dwie edycje rocznie, podczas których realizowane są projekty zgłoszone wcześniej przez Pracowników. Każdy realizowany projekt ma swojego lidera, którym jest osoba zgłaszająca pomysł. W ramach tegorocznego programu **zostały zrealizowane trzy projekty**:

PROJEKT DLA FUNDACJI ADOPCJE MALAMUTÓW
Wsparcie Fundacji i jej podopiecznych, czyli psów ras północnych poprzez budowę kojca z wybiegiem, w którym mogły zamieszkać psy do czasu znalezienia dla nich rodziny, a także zbiórka pieniędzy na bieżące potrzeby Fundacji.

PROJEKT DLA FUNDACJI RASOWY KUNDEL
Pomoc fundacji Rasowy Kundel, zajmującej się bezdomnymi psami. Pomoc polegała na znalezieniu im domów tymczasowych (a docelowo stałych) poprzez wykonanie zwierzakom sesji zdjęciowej, a także promowanie adopcji w social mediach. Ponadto dzięki licytacji rzeczowej i usługowej mogliśmy wesprzeć fundację finansowo w leczeniu zwierząt, zakupie karmy i leków.

DZIEŃ KRWIODAWSTWA
Podczas zorganizowanego w siedzibie VanityStyle Dnia Krwiodawstwa, każdy Pracownik, a także osoby z innych firm znajdujące się budynku, mogły oddać krew, a także zapisać się do bazy dawców szpiku Fundacji DKMS. Do udziału w akcji zgłosiło się ponad 50 osób.







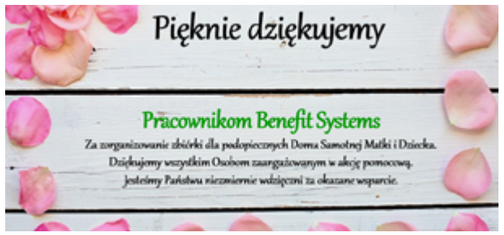
POZOSTAŁE AKCJE CSROWE ANGAŻUJĄCE NASZYCH PRACOWNIKÓW

Oprócz rozbudowanych programów CSR, które realizujemy w Benefit Systems, prowadzimy także mniejsze, cykliczne inicjatywy, dzięki którym nasi Pracownicy mogą angażować się **w działania na rzecz społecznej odpowiedzialności**. Często inicjatywy te idą w parze w tworzeniem dobrych praktyk i nawyków, którymi nasi Pracownicy **inspirują swoje środowisko lokalne**. Zależy nam na tym, aby nasze inicjatywy miały także **aspekt ekologiczny i *zero waste***, a także nawiązywały do **zdrowego i aktywnego stylu życia**. W 2019 roku w ramach Grupy udało nam się zrealizować szereg akcji z tego obszaru, m.in.:

- całoroczne zbieranie plastikowych korków na rzecz Schroniska w Nowym Dworze Mazowieckim realizowane przez Benefit Systems S.A.,



- wsparcie przez Pracowników przez Benefit Systems S.A. dwóch placówek Domu Samotnej Matki na terenie Warszawy w postaci zbiórki rzeczy, ubrań i akcesoriów dziecięcych,



- warsztat szycia woreczków ekologicznych dla Pracowników Benefit Systems S.A.,

- przygotowanie 75 zestawów upominkowych dla osób bezdomnych na wigilię organizowaną przez wspólnotę Sante'egidio w spółce Benefit Systems S.A.,



- udział Pracowników w biegu charytatywnym na rzecz osób chorych na raka piersi w spółce Benefit Systems Greece Mike,

- dwie edycje „Krew Hero", czyli honorowego oddawania krwi i zgłaszania się do bazy dawców szpiku we współpracy z DKMS w spółce Benefit Systems S.A.,

- udział Benefit Systems S.A. i VanityStyle w corocznej akcji „Dwie Godziny dla Rodziny" organizowanej przez Fundację Humanites i krótszy dzień dla Pracowników spółek na rzecz spędzenia czasu z rodziną,

- akcja pracowników Benefit Systems S.A. sprzątania lasu na warszawskim Ursynowie,



- organizacja „Sneakers Day" w spółce Benefit Systems Bulgaria EOOD, mająca na celu zwrócenie uwagi na to, jak aktywność fizyczna wspiera dobre samopoczucie i produktywność w pracy,

- przygotowanie 161 prezentów świątecznych w ramach akcji pracowniczej Benefit Systems S.A. dla podopiecznych łódzkich Domów Dziecka w ramach corocznej akcji „Gwiazdor",



- akcja „Ole Male" w spółce Benefit Systems Bulgaria EOOD mająca na celu przygotowanie prezentów gwiazdkowych dla rodzin wieloproblemowych, zamiast tradycyjnych prezentów korporacyjnych dla Interesariuszy,

- firmowa grywalizacja „Bądź aktywny!" spółki MyBenefit mająca na celu wsparcie finansowe wybranej przez Pracowników organizacji pozarządowej. W tym roku wsparcie otrzymała Fundacja na rzecz zwierząt Oleśnickie Bidy.

REALIZACJA 17 CELÓW ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU

4.3.

Benefit Systems jako firma społecznie odpowiedzialna i prowadząca liczne działania CSR w ramach Grupy, aktywnie propaguje ideę **17 Celów ONZ** i jednocześnie **realizuje agendę na rzecz zrównoważonego rozwoju 2030**, przyjętą Rezolucją Zgromadzenia Ogólnego przez 193 państwa członkowskie Organizacji Narodów Zjednoczonych we wrześniu 2015 roku. Niemal wszystkie kraje zobowiązały się wtedy do zrealizowania 17 Celów Zrównoważonego Rozwoju oraz związanych z nimi 169 szczegółowych zadań.

Benefit Systems, od dwóch lat prowadzi działania edukacyjne wśród swoich Pracowników, a także bierze czynny udział w konferencjach, warsztatach i eventach dotyczących realizacji agendy. Ponadto, firma określa kierunek rozwoju swojej działalności w taki sposób, aby jak najlepiej partycypować w zobowiązaniu firm społecznie odpowiedzialnych.



W RAMACH 17 CELÓW BENEFIT SYSTEMS STARA SIĘ REALIZOWAĆ GŁÓWNIE PONIŻSZE CELE:



DOBRE ZDROWIE I JAKOŚĆ ŻYCIA
poprzez działania na rzecz aktywnego i zdrowego stylu życia, dedykowane naszym Użytkownikom, Pracownikom, a także społecznościom lokalnym.



WZROST GOSPODARCZY I GODNA PRACA
poprzez tworzenie miejsca pracy dobrej jakości, płacę umożliwiającą godne życie oraz konfrontowanie rosnących oczekiwań z zakresu odpowiedzialności biznesu względem działań Grupy.



MNIEJ NIERÓWNOŚCI
poprzez działania związanie z polityką różnorodności, równym dostępem kobiet i mężczyzn do stanowiska pracy, również na szczeblu kadry zarządzającej.

Realizacja Celów Zrównoważonego rozwoju i szerzenie ich idei zostały również wpisane w **wyzwania strategii CSR Grupy**, o czym piszemy w podrozdziale 1.6. Strategia CSR. Jednym z przykładów realizacji tego wyzwania były obchody **Światowego Dnia Działania na rzecz Celów Zrównoważonego Rozwoju** (Global Day of Action) i włączenie się do ruchu na rzecz Celów **(#Act4SDGs)**, poprzez organizowanie w siedzibie głównej naszej firmy **warsztatów szycia woreczków ekologicznych**. Wszystkie materiały, które przynieśli nasi Pracownicy i ponownie przetworzyli na woreczki, będą mogły służyć uczestnikom przez długi czas, podczas codziennych zakupów, zamiast plastikowych torebek. Łącznie wykonaliśmy ponad 200 woreczków ekologicznych. Światowy Tydzień Działania organizowany jest w ramach UN SDG Action Campaign – globalnej inicjatywy Sekretarza Generalnego ONZ i angażuje tysiące organizacji, które wspólnie szerzą wiedzę o Celach i zachęcają do podjęcia różnych działań na ich rzecz, takich jak zorganizowany przez nas warsztat o tematyce *zero waste*.



17 CELÓW, JAKO MOTYW PRZEWODNI IMPREZY FIRMOWEJ

Raz w roku, Pracownicy Benefit Systems spotykają się na letniej imprezie integracyjnej, podczas której mogą nie tylko wspólnie spędzić czas w niezobowiązującej atmosferze, ale również wziąć udział w licznych aktywnościach, które zazwyczaj mają również aspekt edukacyjny. W tym roku motywem przewodnim naszego spotkania była **ekologia i 17 Celów Zrównoważonego Rozwoju**. Pracownicy mogli zapoznać się z genezą Agendy 2030, poznać cele, które my jako firma chcemy i możemy realizować, a także zdobyć wiedzę ogólną na temat 17 Celów poprzez konkretne aktywności i udział w warsztatach. Atrakcją centralną imprezy były **ogromne puzzle**[28], przedstawiające **17 Celów Zrównoważonego Rozwoju**, które Pracownicy wspólnie układali przez kilka godzin integrując się przy tym, a jednocześnie zdobywając wiedzę.

Ponadto uczestnicy brali udział w **warsztatach o tematyce ekologicznej**, takich jak: szycie woreczków ekologicznych, warsztaty zero waste robienia biżuterii z odpadów, warsztaty perfum ekologicznych, warsztaty edukacyjne o plastiku, a także licznych aktywnościach nawiązujących do różnych dyscyplin sportowych i rekreacji.









[28] Nasze puzzle z 17 Celami Zrównoważonego Rozwoju, chcemy pożyczać innym firmom, aby były używane ponownie i promowały idee Agendy 2030.

PARTNERZY – NASI KLUCZOWI DOSTAWCY 4.4.

Współpraca z właścicielami obiektów sportowych, czyli naszymi Partnerami to jeden z kluczowych warunków sukcesu działalności Benefit Systems.

Doświadczenie biznesowe i transparentne zasady współpracy sprawiają, że od lat sprawnie budujemy sieć Partnerów, którzy honorują **karty MultiSport**. Spółka Benefit Systems działając **w modelu B2B** przykłada ogromną wagę do relacji ze swoimi Dostawcami, ciesząc się renomą zaufanego partnera ukierunkowanego na **wspólny sukces**. Wysoka jakość proponowanych usług, innowacyjne rozwiązania oraz wrażliwość na potrzeby rynku sprawiają, że **liczba** naszych Partnerów **stale rośnie**, co przekłada się bezpośrednie korzyści dla naszych Użytkowników.

Weryfikacja i zapobieganie nadużyciom przebiega przy wykorzystaniu wysokiej klasy narzędzi statystyczno-analitycznych. Benefit Systems prowadzi również okresowe kontrole w formie *mystery shoppingu*.

MODEL WSPÓŁPRACY Z PARTNERAMI

Jak wspomniano wcześniej, Spółka i wybrane spółki Grupy współpracują ze swoimi Partnerami **w modelu B2B** i pełni rolę **pośrednika pomiędzy Użytkownikiem** naszych kart, a **Dostawcą**, który oferuje te usługi w obiekcie. To nasi Partnerzy mają bezpośredni kontakt w naszymi Użytkownikami, dlatego przykładamy szczególną wagę do poziomu usług i produktów dostarczanych przez sieć obiektów partnerskich **programu MultiSport**. Dostawcy usług sportowych są **na bieżąco weryfikowani** w zakresie:

- rzetelności rozliczeń na podstawie liczby wizyt rejestrowanych przez system Benefit Systems,
- oferty, z której korzysta Użytkownik końcowy (Pracownik Klienta) – czy jest ona zgodna z umową o współpracy, czy nie dyskryminuje Użytkowników kart sportowych, czy nie narzuca dopłat niezgodnych z umową.

Przypadki potencjalnej niezgodności zakresu usług sportowych z informacją marketingową udzieloną przez Benefit Systems – szczególnie poprzez bazę obiektów www.benefitsystems.pl/dla-ciebie/multisport – są na bieżąco weryfikowane i eliminowane, m.in. dzięki zgłoszeniom Użytkowników poprzez Infolinię dostępną 7 dni w tygodniu w godzinach: 7.00-22.00. Działanie niezgodne z zasadami współpracy może wykluczyć Partnera z dalszej lub potencjalnej współpracy.

JAK NAWIĄZUJEMY WSPÓŁPRACĘ W NOWYMI OBIEKTAMI PARTNERSKIMI?

ANALIZA

PO OTRZYMANIU ODPOWIEDNIO WYPEŁNIONEGO FORMULARZA ANALIZUJEMY ZGŁOSZENIE.



APLIKACJA

PROCES DODAWANIA NOWYCH OBIEKTÓW JEST TRANSPARENTNY I ODBYWA SIĘ POPRZEZ FORMULARZ ZGŁOSZENIOWY, DOSTĘPNY NA NASZEJ STRONIE KORPORACYJNEJ, W ZAKŁADCE „PARTNERZY".

WSPÓŁPRACA

PO SPEŁNIENIU WARUNKÓW FORMALNYCH KONTAKTUJEMY SIĘ Z POTENCJALNYM PARTNEREM I PODEJMUJEMY KONTAKT CELEM DOPRECYZOWANIA WARUNKÓW MOŻLIWEJ WSPÓŁPRACY.

Na koniec **2019 roku** prowadziliśmy współpracę z **3 388 Partnerami MultiSport**, co daje **4 594** dostępnych **obiektów sportowych** w ramach programu MultiSport.
W ciągu całego roku dodaliśmy **693 nowe obiekty** do Programu, ale jednocześnie część obiektów partnerskich zakończyła swoją działalność, co finalnie oznacza, że w ofercie przybyło **321 obiektów sportowych**, honorujących karty MultiSport.
Na koniec **2018 roku** liczba Partnerów wynosiła **3 225**, umożliwiając aktywne spędzanie czasu w **4 269** obiektach sportowo-rekreacyjnych.

3 388

PARTNERÓW MULTISPORT

4 594

DOSTĘPNE OBIEKTY SPORTOWO-REKREACYJNE

LICZBA OBIEKTÓW PARTNERÓW

LICZBA OBIEKTÓW PARTNERÓW MULTISPORT	LICZBA OBIEKTÓW PARTNERÓW VANITYSTYLE	LICZBA WSPÓLNYCH OBIEKTÓW
4,6 tys.	3,7 tys.	3,1 tys.

PROGRAMY WSPARCIA DLA PARTNERÓW

Budowanie długofalowych relacji i chęć ciągłego rozwoju to nieodłączne elementy współpracy z naszymi Partnerami, dlatego stworzyliśmy szereg programów, dzięki którym możemy ten rozwój wspierać:

BUSINESS MANAGEMENT EXECUTIVE PROGRAM I BUSINESS MANAGEMENT EXECUTIVE PROGRAM EXCELLENCE

Cykle szkoleń biznesowych współorganizowanych wraz z ICAN Institute. Od 2015 roku wzmacniamy kompetencje osób zarządzających kadrą i partnerskimi obiektami sportowo-rekreacyjnymi. Szkolenia te pozwalają na poszerzenie spojrzenia biznesowego na kierowanie organizacją i uzyskanie wiedzy na temat najnowszych światowych trendów w zarządzaniu.

SERWIS MUZYCZNY GO ON BIZNES

Serwis muzyczny dostępny w formie aplikacji zawierający 2 pakiety do odtwarzania w obiektach partnerskich (w tym pakiet muzyki zwolnionej z opłat), umożliwiające legalny dostęp do muzyki bez reklam 24/7. Usługa dostępna jest dla Partnerów od 2016 roku.

AKADEMIA MULTISPORT

Od 2017 roku prowadzimy program szkoleń w pięciu modułach dedykowanych Partnerom, w ramach których mają oni możliwość poszerzenia wiedzy i umiejętności, które pomagają w codziennym prowadzeniu działalności w branży *fitness&wellness*. Zagadnienia poruszane na szkoleniach to: budowa i zarządzanie zespołem, skuteczna sprzedaż produktów i usług, marketing, zarządzanie operacyjne, aspekty prawne i finansowe, obsługa klienta.

SZKOLENIA Z PIERWSZEJ POMOCY „PO PIERWSZE: BEZPIECZNIE!"

W 2018 roku odbył się pilotaż szkoleń dla naszych Partnerów, w ramach którego mogli oni skorzystać z bezpłatnych warsztatów z zakresu pierwszej pomocy. Celem szkoleń było zwrócenie uwagi Partnerów na bezpieczeństwo osób ćwiczących w obiektach sportowych. W czasie pilotażu odbyło się 10 szkoleń, w których wzięło udział 115 osób. 113 na 115 uczestników potwierdziło w ankiecie, że szkolenie zdecydowanie podniosło ich kompetencje w zakresie Pierwszej Pomocy. W 2019 roku odbyły się dwie edycje szkoleń, podczas których zostały przeszkolone łącznie 223 osoby. 100% przeszkolonych osób oceniło, że szkolenie zwiększyło ich kompetencje i umiejętności w zakresie Pierwszej Pomocy. Łącznie w latach 2018-2019 w szkoleniach wzięło udział 338 osób.

PROGRAMY POŻYCZKOWE

To wsparcie finansowe dla Partnerów, którzy planują otwarcie nowego obiektu lub modernizację już istniejącej placówki. W 2019 roku z Programu Pożyczkowego wsparcia Partnerów skorzystało pięćdziesięciu Partnerów na łączną kwotę 11,6 miliona złotych. Pożyczki te były częściowym wsparciem finansowym, przeznaczonym na modernizacje 39 i otwarcie 11 nowych obiektów partnerskich.

Chcąc odpowiednio dbać o współpracę z Partnerami, zwracamy szczególną uwagę na ich **płynność finansową** – zapewniamy regularne i rzetelne rozliczenia na podstawie miesięcznej liczby wizyt Użytkowników kart sportowych.

Jako Spółka dokładamy wszelkich starań, aby nasze zobowiązania wobec Partnerów regulować **przed czternastodniowym terminem płatności**. Dużym ułatwieniem kwestii związanych z rozliczeniami jest stworzenie specjalnej platformy **Strefa Partnera**. Ten dedykowany serwis umożliwia Partnerom – w jednym miejscu i za pomocą jednego narzędzia – dokonywanie wszystkich działań związanych ze współpracą z Benefit Systems.



TRZYLETNIA EDYCJA PROGRAMU POŻYCZKOWEGO DLA PARTNERÓW W LATACH 2017-2019 OBJĘŁA 220 POŻYCZEK, KTÓRYCH UDZIELILIŚMY 180 PARTNEROM NA ŁĄCZNĄ KWOTĘ PRZEKRACZAJĄCĄ 44,5 MILIONA ZŁOTYCH.



BADANIE OPINII PARTNERÓW

Jak już wspomnieliśmy w rozdziale 1., w podrozdziale 1.7. Badania i rozwój, zależy nam na **opinii naszych Partnerów** na temat współpracy w ramach Programu MultiSport. Informacja zwrotna i wsłuchiwanie się w zmieniający się rynek to niezbędne aspekty realizowania **wspólnego celu**. Dlatego też przeprowadzamy regularnie **szereg badań i analiz** dotyczących oceny jakości działań Benefit Systems w oczach Partnerów. Należą do nich:

BADANIA WEWNĘTRZNE

Są przeprowadzane przez cały rok. Weryfikują doświadczenia naszych Partnerów z bieżącej współpracy (realizowane dla rożnych kategorii Partnerów, z wykorzystaniem metodologii NPS - Net Promoter Score.

NIEZALEŻNE BADANIE SATYSFAKCJI

Jest realizowane corocznie we współpracy z Instytutem Badawczym Ipsos. Pozwala zweryfikować ogólną satysfakcję i lojalność naszych Partnerów.

NIEZALEŻNE OPINIE

Coroczne, niezależne badanie satysfakcji oprócz weryfikacji ogólnego zadowolenia ze współpracy z naszą firmą, umożliwia Partnerom wypowiedzenie się na temat jakości obsługi przez naszych opiekunów oraz pozwala ocenić poszczególne obszary współpracy z nami.

93%

TYLE WYNIÓSŁ OGÓLNY POZIOM SATYSFĄKCJI PARTNERÓW ZE WSPÓŁPRACY Z BENEFIT SYSTEMS W 2019 ROKU, W PODZIALE NA POSZCZEGÓLNE RODZAJE OBIEKTÓW:

95% kluby fitness
97% pływalnie
86% sztuki walki, taniec, joga
98% pozostałe kategorie (m.in. grota solna, ścianka wspinaczkowa)

WYBRANE WYNIKI BADAŃ PARTNERÓW W 2019 ROKU

84% naszych Partnerów współpracuje także z firmami konkurencyjnymi wobec Benefit Systems.

Aż **93%** Partnerów jest zdecydowanie zadowolonych z terminów rozliczania płatności przez Benefit Systems.

46% Partnerów poleciłoby Benefit Systems ze względu na dobrą, bezproblemową współpracę, **27%** z powodu popularności kart MultiSport, a **23%** ze względu na dobry, szybki kontakt z opiekunami Partnerów.

POZOSTALI DOSTAWCY I ŁAŃCUCH DOSTAW 4.5.

Partnerzy, z którymi współpracujemy w ramach Grupy to nie tylko właściciele obiektów sportowo-rekreacyjnych, ale również dostawcy dla platform świadczeń pozapłacowych, sprzętu sportowego dla klubów fitness, a także pozostałe grupy dostawców, z którymi prowadzimy współpracę w ramach codziennego funkcjonowania naszych siedzib.

Aby współpraca ze wszystkimi partnerami była najbardziej optymalna i zgodna z naszymi standardami, opieramy ją na specjalnie opracowanej **polityce zakupowej**. Ma ona na celu planowanie i efektywne dokonywanie zakupów na najbardziej korzystnych warunkach handlowych, przy zachowaniu najwyższej jakości towarów i usług, z zachowaniem zasad etycznych i wartości, którymi kierują się spółki Grupy. Główne zasady obowiązujące przy wyborze dostawców to:

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

W ramach określonej polityki zakupowej działają Spółki Benefit Systems S.A. wraz z oddziałem Fitness, Benefit IP Sp. z o.o., Benefit IP Sp. z o.o. Sp. k., MyBenefit Sp. z o.o. oraz Benefit Systems International Sp. z o.o., **współpracując z ponad 600 Dostawcami**.

Stworzona przez nas **polityka zakupowa będzie wdrażana w pozostałych spółkach** w kolejnych latach. W ramach dobrych praktyk Spółka zaktualizowała także **formularz dostawcy**, który uwzględnia nasze wartości (compliance oraz kodeks etyczny), a także zabezpiecza spółki pod kątem eliminacji transakcji fraudowych. Zaktualizowanie formularza miało również na celu uproszczenie zakładania kartoteki kontrahenta, a także ujednolicenie terminów płatności wpływających na naszą płynność finansową.

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

- **materiałów dla wszystkich rodzajów kart MultiSport oraz kart BenefitLunch,**
- **sprzętu IT,**
- **artykułów biurowych i wyposażenia biura,**
- **artykułów spożywczych,**
- **sprzętu sportowego.**

5.1. Informacje związane z klimatem 116

5.2. Chcemy być coraz bardziej EKO 117
Certyfikat Green Office 118
Ekologiczne biuro 119
E-faktura jest EKO 122
Nowa segregacja „Z naturą fair play" 123
EKO Ambasadorzy 125
EKO inicjatywy Benefit Systems w 2019 roku 126

5.3. Nasz wpływ na środowisko naturalne 128

ŚRODOWISKO

Certified B Corporation



na zdjęciu:
KARINA Z DZIAŁU RELACJI Z KLIENTAMI
MAŁGOSIA Z DZIAŁU RELACJI PARTNERSKICH
MATEUSZ Z DZIAŁU RELACJI Z KLIENTAMI



INFORMACJE ZWIĄZANE Z KLIMATEM

5.1.

Mając świadomość zachodzących zmian klimatycznych i związanych z nimi nowych wytycznych Komisji Europejskiej opublikowanych w czerwcu 2019 roku, przygotowujemy się do raportowania rozszerzonych informacji niefinansowych związanych z klimatem, zgodnie z zapisami zawartymi w komunikacie Komisji 2019/C 209/01 pod nazwą „Wytyczne dotyczące sprawozdawczości w zakresie informacji niefinansowych: Suplement dotyczący zgłaszania informacji związanych z klimatem". Informacje te zostaną opublikowane w raporcie niefinansowym Grupy Benefit Systems za 2020 rok.

Ujawnianie bardziej szczegółowych informacji związanych z klimatem to ważny dla nas temat, zarówno z punktu widzenia biznesu prowadzonego w sposób odpowiedzialny, jak również z uwagi na oczekiwania naszych Interesariuszy i rosnącą świadomość istotności tego zagadnienia, m.in. w kontekście ryzyk, jakie ze sobą niesie i wpływu na ciągłość biznesową w dłuższej perspektywie czasu.

Aby spełnić oczekiwania naszych Interesariuszy, postępować zgodnie z nowymi wytycznymi Komisji Europejskiej oraz zapewnić rozwój biznesu prowadzonego w sposób odpowiedzialny, w 2020 roku będziemy pracować nad dogłębną analizą i gromadzeniem informacji, które pozwolą nam na lepsze rozpoznanie ryzyk wynikających ze zmian klimatu i zarządzanie nimi (zarówno ryzyka fizyczne, jak i związane z przejściem). Podjęte działania pomogą nam również w podejmowaniu decyzji w sposób bardziej świadomy oraz planowaniu strategicznym w okresie krótko i długookresowym, a także w stworzeniu Polityki Klimatycznej dla Grupy Benefit Systems.

W raporcie niefinansowym Grupy Benefit Systems za 2020 rok zamierzamy pokazać w szerszym zakresie niż dotychczas jak nasza działalność wpływa na klimat (m.in. poprzez zmierzenie emisji CO_2 i śladu węglowego) oraz w jaki sposób zmiany klimatyczne mogą wpłynąć na nasz biznes. Skupimy się zarówno na aspekcie społeczno-środowiskowym, jak i finansowym.

Dołożymy wszelkich starań, aby ujawnione przez nas w kolejnym raporcie niefinansowym informacje związane z klimatem odnosiły się do każdego z pięciu obszarów sprawozdawczości określonych w dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej, tj.: modelu biznesowego, polityk i należytej staranności, wyniku tych polityk, głównych czynników ryzyka i zarządzania ryzykiem oraz kluczowych wskaźników wyników.

W dalszej części niniejszego Raportu prezentujemy nasze inicjatywy proekologiczne podjęte w 2019 roku oraz podstawowe dane odnośnie zużycia energii elektrycznej, wody i papieru.

CHCEMY BYĆ CORAZ BARDZIEJ EKO

5.2.

Zrównoważony rozwój i odpowiedzialny biznes to wartości, które od lat znajdują się w rdzeniu działalności Benefit Systems. Jako Spółka posiadająca międzynarodowy certyfikat firm lepszych dla świata - B Corp, bardzo dużą wagę przykładamy do ekologii, szukając rozwiązań, które zminimalizują nasz negatywny wpływ na środowisko naturalne. Prowadzimy szereg działań o charakterze proekologicznym i edukujemy naszych Pracowników w tym obszarze, starając się kształtować ich wrażliwość na kwestie ochrony środowiska. Podpowiadamy im, jak postępować ekologicznie na co dzień, nie tylko w pracy, ale również w życiu prywatnym, wyrabiając w sobie proste eko-nawyki, czy podchodząc bardziej świadomie do codziennych zakupów.



POLITYKA ŚRODOWISKOWA

Postępujemy zgodnie z naszą Polityką Środowiskową, która określa działania i zobowiązania, jakie podjęliśmy w celu zmniejszenia negatywnego wpływu na środowisko naturalne. Od kilku lat, konsekwentnie, dążymy do wywiązania się z podjętych zobowiązań.
W ramach Polityki Środowiskowej Benefit Systems zobowiązujemy się do:

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

Pełna treść Polityki Środowiskowej jest dostępna pod adresem:
www.benefitsystems.pl/o-nas/odpowiedzialny-biznes

CERTYFIKAT GREEN OFFICE

W 2019 roku spółka Benefit Systems otrzymała ekologiczny certyfikat Green Office, który jest „następcą" certyfikatu Zielone Biuro uzyskanego w 2017 roku.

Green Office to niezależnie weryfikowany eko-certyfikat przyznawany na dwa lata instytucjom, firmom i organizacjom wyróżniającym się zwiększeniem wydajności swojej działalności biurowej poprzez redukowanie negatywnego wpływu na środowisko. Standard Green Office jest formą ekologicznego zarządzania biurem, a jego wdrożenie ma na celu m.in. racjonalne gospodarowanie zasobami oraz podnoszenie świadomości ekologicznej pracowników.

Aby otrzymać ten certyfikat musieliśmy przejść pozytywnie audyt certyfikujący i spełnić szereg kryteriów standardu ekologicznego. Kryteria podzielone były na dwie grupy:

- kryteria techniczne, do których zaliczamy zagadnienia związane np. z zarządzaniem zużycia wody, energii elektrycznej czy możliwością segregacji odpadów,
- kryteria związane z edukacją ekologiczną pracowników, dostawców, klientów, a także z tworzeniem przyjaznego środowiska pracy.

Aby spełnić to ostatnie kryterium, zorganizowaliśmy m.in. dla Pracowników ogólnodostępne warsztaty „EKO nawyki w domu i biurze", podczas których dowiedzieli się, jak prawidłowo segregować odpady, czym się kierować przy zakupie energooszczędnego sprzętu, czy w jaki sposób nawet proste, codzienne nawyki wpływają na zmniejszenie negatywnego wpływu na środowisko.

Certyfikat Green Office przyznawany jest przez Fundację dla Edukacji Ekologicznej (FDEE) - niezależną organizację, której celem jest zmniejszanie negatywnego wpływuna środowisko naturalne poprzez edukację społeczeństwa. FDEE jest jedyną fundacją w Polsce, która otrzymała przedstawicielstwo Foundation for Environmental Education. Realizuje krajowe i międzynarodowe projekty, dzięki którym podnosi świadomość ekologiczną wśród różnej wielkości firm, placówek oświatowych, organizacji i samorządów.



EKOLOGICZNE BIURO

Najwięcej inicjatyw proekologicznych wdrażamy w siedzibie głównej Benefit Systems S.A. w Warszawie, której powierzchnia liczy blisko 6,5 tysiąca m^2 i zajmuje cztery piętra.

Nasze biuro w stolicy jest najbardziej ekologiczne, z racji chociażby lokalizacji w nowoczesnym biurowcu, w którym zastosowano innowacyjne rozwiązania technologiczne służące ograniczaniu zużycia energii elektrycznej i wody. Biuro znajduje się w miejscu zapewniającym łatwy dostęp środkami komunikacji miejskiej, dzięki czemu możemy ograniczyć poruszanie się szkodliwymi dla środowiska samochodami. Mamy do dyspozycji również rozbudowaną infrastrukturę i udogodnienia dla rowerzystów - dużą stację rowerów miejskich Vatorilo w bezpośrednim sąsiedztwie, a także parking i szatnię dla rowerzystów. Dzięki temu część naszych Pracowników przyjeżdża do pracy tym ekologicznym środkiem transportu.



EKOLOGICZNE ROZWIĄZANIA W SIEDZIBIE GŁÓWNEJ BENEFIT SYSTEMS S.A.:

ENERGIA ELEKTRYCZNA

- Korzystamy z energii elektrycznej, która w 100% pochodzi ze źródeł odnawialnych.
- W korytarzach i toaletach mamy zainstalowane czujniki ruchu, dzięki którym światło samo gaśnie i włącza się gdy wykryje ruch. Latem 2019 roku zmieniliśmy ustawienia oświetlenia na korytarzach, aby światło nie włączało się automatycznie w ciągu dnia, kiedy jest widno.
- Stanowiska pracy są dobrze doświetlone światłem naturalnym, dzięki czemu nie korzystamy ze sztucznego światła w ciągu dnia.
- Klimatyzacja sterowana jest strefowo według pomieszczeń i indywidualnych potrzeb. Wyłącza się automatycznie, jeśli w danej strefie zostanie otwarte okno.
- Korzystamy wyłącznie z energooszczędnych urządzeń, jeśli chodzi o drukarki, komputery, lodówki.
- Nasze drukarki wyłączają się automatycznie po okresie bezczynności.
- Nasze komputery wyłączają się automatycznie po godzinie 23:00. Docelowo będą wyłączać się wcześniej.

PAPIER

- Drukujemy na papierze ekologicznym pochodzącym z recyklingu.
- Ograniczamy zużycie papieru poprzez ustawione automatycznie dwustronne drukowanie.
- W każdym copy roomie znajduje się informacja przypominająca Pracownikom zasady ekologicznego drukowania.
- W jak największym stopniu korzystamy z elektronicznego obiegu dokumentów. Pod koniec 2019 roku zamieniliśmy papierowe formularze ocen okresowych na wersje elektroniczne.
- Zachęcamy naszych Klientów i Partnerów, aby rozliczali się z nami za pomocą e-faktury.[29]

WODA

- Ograniczamy zużycie wody dzięki kranom i pisuarom na fotokomórki.

ODPADY

- W 2019 roku wprowadziliśmy kompletną segregację odpadów na 5 frakcji: tworzywa sztuczne i metal, szkło, papier, odpady bio oraz odpady zmieszane.[30]
- Nie zamawiamy wody w plastikowych butelkach. Wodę dla gości podajemy w dzbankach lub w butelkach ze szkła. W kuchniach znajdują się wysokiej jakości urządzenia filtrujące wodę, dzięki czemu możemy pić wodę z kranu.
- We wszystkich copy roomach znajdują się specjalne pojemniki na papier, który jest następnie oddawany do recyklingu.
- Mamy pojemniki na zużyte baterie, które są utylizowane w odpowiedni sposób, dzięki czemu nie zanieczyszczają środowiska. W 2020 roku będziemy ograniczać zużycie jednorazowych baterii poprzez wprowadzenie akumulatorów.
- Odpady niebezpieczne dla środowiska, takie jak sprzęt komputerowy utylizujemy zgodnie z wymogami środowiskowymi.
- Zbieramy plastikowe nakrętki po napojach, które przekazujemy na schronisko dla zwierząt. Działanie to, oprócz aspektu charytatywnego, ma również wymiar proekologiczny i pozwala na przetworzenie oraz powtórne wykorzystanie plastiku.
- Organizujemy zbiórki odzieży dla potrzebujących, dzięki czemu niechciane ubrania dostają drugie życie zamiast trafiać na śmietnik.
- Dążymy do tego, aby nasi stali dostawcy dań śniadaniowych i lunch'owych (trzech dostawców) wyeliminowali plastikowe opakowania w możliwie jak największym stopniu.

W spółkach zależnych Grupy Benefit Systems również prowadzone są różnego rodzaju działania proekologiczne, które w 2020 roku zostaną zintensyfikowane.

Spółka **VanityStyle** w 2020 roku planuje uruchomić wewnętrzny program **EKO VS**, na który składać się będą długofalowe działania edukacyjne, mające na celu rozpropagowanie zachowań proekologicznych wśród Pracowników. Przez pierwsze pół roku trwania programu, każdy miesiąc będzie upływał pod znakiem konkretnego działania na rzecz środowiska – m.in. oszczędzania wody, segregacji odpadów, czy też jazdy komunikacją miejską lub na rowerze zamiast samochodem. Towarzyszyć będą temu angażujące Pracowników konkursy, a także kampanie informacyjne na temat konkretnych problemów, zagrożeń oraz ich najoptymalniejszych rozwiązań.

Dotychczasowe inicjatywy i rozwiązania proekologiczne spółki VanityStyle to:

- segregacja odpadów na 4 frakcje,
- zbiórka zużytych baterii i makulatury,
- zakup sprzętu AGD i RTV o niskim poborze energii,
- zakup wody wyłącznie w szklanych butelkach,
- zamawianie artykułów biurowych u jednego dostawcy, aby ograniczyć ilość dostaw,
- stosowanie zasady dwustronnego drukowania oraz drukowania dokumentów tylko, jeśli jest to konieczne,
- cykliczna komunikacja do Pracowników, przypominające o tym, jak ważna jest oszczędność energii elektrycznej i wody.

Ponadto, w budynku, w którym mieści się nowe biuro VanityStyle (do którego spółka przeniosła się w grudniu 2019 roku), zastosowano szereg rozwiązań sprzyjających ochronie środowiska, takich jak oświetlenie energooszczędne typu LED czy centrale wentylacyjne z odzyskiem ciepła.

Inicjatywy proekologiczne spółki **MyBenefit** w 2019 roku skupiały się głównie na zmniejszeniu zużycia papieru oraz segregacji odpadów poprzez:

- segregację odpadów na plastik, papier, szkło i odpady zmieszane wraz z instrukcją segregacji,
- ustawienie pojemników na zużyte baterie,
- zastąpienie zwykłego papieru papierem ekologicznym, pochodzącym w 100% z recyklingu,
- zmianę konfiguracji wszystkich firmowych drukarek na domyślny druk dwustronny,
- wprowadzenie konieczności potwierdzenia druku przez Pracownika za pomocą kodu PIN lub imiennej karty - niepotwierdzone zadania są usuwane z pamięci urządzenia,
- zbiórkę plastikowych nakrętek, które przekazywane są później na wybrany cel charytatywny, a następnie przetwarzane i surowiec jest powtórnie wykorzystywany,
- utylizację elektrośmieci zgodnie z obowiązującymi wymogami.

Nasze **spółki za granicą** również korzystają z rozwiązań i podejmują inicjatywy mające na celu ograniczenie negatywnego wpływu na środowisko naturalne. Wśród nich można wymienić, m.in.:

- segregację odpadów, również w klubach fitness,
- kampanie i szkolenia dla Pracowników odnośnie właściwej segregacji,
- korzystanie z ekologicznego papieru z recyklingu,
- energooszczędne oświetlenie w przestrzeniach biurowych i klubach fitness,
- czujniki ruchu włączające światło w pomieszczeniach biurowych,
- cykliczną komunikację do Pracowników mającą na celu przypomnienie o rozsądnym drukowaniu dokumentów,
- ograniczanie wytwarzania odpadów z tworzyw sztucznych.

Ponadto, w naszej spółce w Bułgarii (Benefit Systems Bulgaria EOOD) funkcjonuje grupa Zielonych Ambasadorów, czyli Pracowników firmy, którzy czują się osobiście zaangażowani w ochronę środowiska i przypominają innym osobom o znaczeniu segregacji odpadów. Każdego roku Pracownik, który był najbardziej zaangażowany w działania proekologiczne otrzymuje specjalną nagrodę Green. Podobna grupa ambasadorów funkcjonuje w spółce Benefit Systems S.A., o czym można przeczytać w dalszej części Raportu.

Największy obszar do zagospodarowania pod kątem ekologii jest bez wątpienia w naszych 161 klubach fitness, które od listopada 2019 roku zarządzane są przez Benefit Systems S.A. Oddział Fitness. Z uwagi na trwający w 2019 roku bardzo wymagający proces reorganizacji wynikający z połączenia spółek zarządzających poszczególnymi sieciami klubów w jeden Oddział Fitness[31], jak dotąd nie wprowadziliśmy w klubach znaczących działań mających na celu ochronę środowiska. Działania takie podejmiemy w 2020 roku i zostaną one opisane w kolejnym raporcie niefinansowym.

[29] Więcej informacji na ten temat znajduje się w dalszej części Raportu.
[30] Więcej informacji o nowej segregacji znajduje się w dalszej części Raportu.
[31] Więcej informacji na ten temat w podrozdziale 1.3. Struktura Grupy i segmenty.

E-FAKTURA JEST EKO

Każdego roku podejmujemy działania skierowane do naszych kontrahentów, mające na celu zmianę formy rozliczenia na faktury elektroniczne. W 2019 roku przeprowadziliśmy akcję mailingową **„Razem dla natury – e-faktura”** dla Klientów spółek Benefit Systems i FitSport Polska odpowiadających za sprzedaż kart programu MultiSport, w ramach której zachęcaliśmy do rezygnacji z faktur drukowanych na rzecz e-faktury, jednocześnie informując, że ekologia i odpowiedzialny biznes są dla nas ważne. Dzięki naszym działaniom przeprowadzonym w 2019 roku blisko 4 tys. Klientów (a dokładnie 3 781) przeszło na bardziej ekologiczną formę rozliczania się z nami.

PRAWIE 4 000
KLIENTÓW MULTISPORT W POLSCE PRZESZŁO NA E-FAKTURĘ W 2019 ROKU

DANE ODNOŚNIE KLIENTÓW I PARTNERÓW PROGRAMU MULTISPORT, Z KTÓRYMI ROZLICZAMY SIĘ NA PODSTAWIE E-FAKTURY

	PARTNERZY	KLIENCI
2019	90%	70%
2018	85%	49%

W spółce **VanityStyle** w rozliczeniach z Dostawcami (w tym z Partnerami) 78% dokumentów kosztowych stanowią e-faktury. W rozliczeniach z Klientami 76% faktur sprzedaży przesyłanych jest do Klientów w formie e-faktury.

Spółka **MyBenefit**, która wybiera do współpracy Partnerów oferujących świadczenia w formie elektronicznej, również zachęca ich do rozliczania się na podstawie faktury elektronicznej. W 2019 roku w całkowitej liczbie dokumentów kosztowych (otrzymanych i wystawionych) aż 88% stanowiły e-faktury (84% w 2018 roku).

NOWA SEGREGACJA I KAMPANIA „Z NATURĄ FAIR PLAY”

Pod koniec 2019 roku w siedzibie głównej spółki Benefit Systems wprowadziliśmy nową, kompletną segregację odpadów na 5 frakcji: tworzywa sztuczne i metal, szkło, papier, odpady bio oraz odpady zmieszane. Oprócz zwiększenia ilości pojemników na odpady w kuchniach, ustawiliśmy również dodatkowe kosze do segregacji na korytarzach, na wszystkich czterech piętrach, które zajmujemy (po 3 komplety na piętro). Chcieliśmy dzięki temu zachęcić Pracowników do segregacji odpadów, które zazwyczaj są wyrzucane do koszy znajdujących się pod biurkami i nie są segregowane.

W styczniu 2020 roku namawialiśmy wszystkich Pracowników do oddania koszy spod biurek i korzystania tylko z pojemników na odpady segregowane - poprzez akcję **„Oddaj kosza!”**, w ramach której każdy, kto oddał swój kosz, otrzymał oczyszczający powietrze kwiatek doniczkowy na biurko. Docelowo planujemy usunąć wszystkie kosze spod biurek naszych Pracowników i przekazać je wybranym instytucjom i organizacjom, które będą ich potrzebować.

Wraz z wprowadzeniem nowej segregacji odpadów jednocześnie odświeżyliśmy naszą proekologiczną kampanię **„Z naturą fair play”**, której celem jest edukowanie i podpowiadanie Pracownikom, jak być bardziej EKO zarówno w pracy, jak i w domu. Pierwszą odsłonę kampanii wprowadziliśmy w 2017 roku - więcej informacji na jej temat można znaleźć w naszych raportach niefinansowych za lata 2017 i 2018.

Nowa odsłona kampanii utrzymana została w lekkiej, **retro-komiksowej stylistyce**, która ma za zadanie przykuć uwagę i edukować z przymrużeniem oka. Wszystkie materiały zostały stworzone od podstaw na nasze zlecenie przez zewnętrzną agencję - według naszego pomysłu. W różnych miejscach przestrzeni biurowej pojawiły się barwne naklejki i plakaty: w kuchniach, copy roomach, toaletach, na koszach na odpady w korytarzach oraz przy wszystkich włącznikach światła. Widnieją na nich postacie inspirowane kulturą retro, narysowane komiksową kreską, które podpowiadają, co zrobić, by postępować bardziej ekologicznie.





Aby ułatwić segregację odpadów przygotowaliśmy również duże, kolorowe plansze edukacyjne, na których Pracownicy mogą znaleźć instrukcję co gdzie wyrzucać, a czego nie wyrzucać do pojemników na poszczególne frakcje. Plansze znajdują się we wszystkich kuchniach oraz na korytarzach przy dodatkowych pojemnikach na odpady. Ponadto, w kuchniach na podłodze przed koszami nakleiliśmy strzałki z nazwami poszczególnych frakcji, aby segregacja była jeszcze łatwiejsza.





W 2020 roku planujemy zorganizować obowiązkowe szkolenia z segregacji dla wszystkich Pracowników Benefit Systems S.A.

Poprzez naklejki i plakaty kampanii „Z naturą fair play" nie tylko edukujemy jak segregować odpady, ale również:

- przypominamy o gaszeniu światła,
- podpowiadamy, jak drukować oszczędnie,
- instruujemy, by zapełniać zmywarkę do końca,
- sugerujemy, że do wytarcia rąk wystarczy tylko jeden listek ręcznika papierowego.

Nowa kampania została bardzo pozytywnie przyjęta przez naszych Pracowników, którzy docenili jej oryginalność i nieszablonowość. Jednocześnie wypowiadali się bardzo entuzjastycznie na temat wprowadzenia nowej segregacji odpadów na 5 frakcji.



EKO AMBASADORZY

W 2019 roku powstała grupa EKO Ambasadorów, która tworzą pracownicy spółek Benefit Systems i MultiBenefit[32].

EKO Ambasadorzy to Pracownicy, którzy interesują się ekologią i chcą wspólnie z nami angażować się w działania o tej tematyce na rzecz naszej firmy. Podczas cyklicznych, comiesięcznych spotkań EKO Ambasadorów dzielimy się inspiracjami, pomysłami i uwagami, a w trakcie codziennej pracy wspólnie realizujemy i wdrażamy zrównoważone inicjatywy w przestrzeniach biura.

Grupa EKO Ambasadorów liczy około 30 osób, które zgłosiły się dobrowolnie, bo czują potrzebę wpływania na innych, wdrażania nowych inicjatyw ekologicznych i uświadamiania koleżankom i kolegom z pracy jak postępować, aby w mniejszym stopniu szkodzić naszej planecie. Jednocześnie swoim postępowaniem dają dobry przykład innym pokazując, że nawet proste, codzienne nawyki i działania mogą pozytywnie wpłynąć na środowisko naturalne. Grupa jest otwarta i w każdym momencie mogą do niej dołączyć kolejne osoby.



EKO Ambasadorzy Benefit Systems (większość grupy)

[32] Obecnie MyBenefit.

EKO INICJATYWY BENEFIT SYSTEMS W 2019 ROKU

Podsumowując, rok 2019 był dla spółki Benefit Systems czasem, w którym wdrożyliśmy wiele nowych, większych lub mniejszych inicjatyw i działań proekologicznych. Były to:

- wprowadzenie nowej segregacji odpadów na 5 frakcji,
- nowa odsłona kampanii edukacyjnej dla Pracowników **„Z naturą fair play”**,
- powołanie grupy EKO Ambasadorów,
- uzyskanie certyfikatu Green Office,
- organizacja warsztatów dla Pracowników **„EKO nawyki w domu i biurze”**,
- rozszerzenie modułu poświęconego ekologii na *onboardingu*, aby nowi pracownicy już w pierwszych dniach pracy wiedzieli, że ochrona środowiska jest dla nas bardzo ważna,
- przeprowadzenie akcji **„Razem dla natury – e-faktura”**, w ramach której proponowaliśmy naszym Klientom wspólne działanie na rzecz ochrony środowiska w postaci zmiany formy rozliczania na e-fakturę[33],
- zmniejszenie liczby zużytego papieru m.in. poprzez rezygnację z papierowych formularzy ocen okresowych Pracowników sygnowanych podpisem, które od grudnia 2019 roku są dostarczane do działu HR jedynie w formie elektronicznej,
- wprowadzenie pojemników na zużyte baterie, do których Pracownicy wrzucają również baterie przyniesione z domu,
- zmiana ustawień oświetlenia na korytarzach na bardziej ekologiczne,
- automatyczne wyłączanie komputerów Pracowników,
- wprowadzenie bardziej dokładnego monitoringu wydruków na firmowych drukarkach, aby zmniejszyć liczbę zużytego papieru,
- likwidacja jednorazowych, papierowych kubków do kawy dla gości w naszym Kafebuku, umożliwiających wyjście z biura z tym gorącym napojem (Kafebuk to ogólnodostępna przestrzeń dla naszych gości, w której znajduje się otwarta kuchnia, m.in. z ekspresem do kawy i biblioteczka),
- wprowadzenie stałych dostaw do firmowych kuchni ogólnodostępnego „mleka” roślinnego dla wegan (napoju roślinnego na bazie owsa), które, oprócz aspektu moralnego, jednocześnie jest bardziej ekologiczne,
- udział w konferencjach i spotkaniach branżowych, podczas których prezentujemy korzyści, jakie daje posiadanie certyfikatu B Corp i dołączenie do grona firm „lepszych dla świata”,
- organizacja corocznej, plenerowej imprezy firmowej pod hasłem 17 Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ[34]. Podczas każdej imprezy ogólnofirmowej dbamy o poszanowanie środowiska naturalnego, m.in. nie korzystamy z plastikowych, jednorazowych naczyń i sztućców, a część z dostępnych atrakcji ma charakter proekologiczny i edukacyjny,
- organizacja warsztatów szycia ekologicznych woreczków na zakupy, w ramach obchodów Światowego Dnia Działania na rzecz Celów Zrównoważonego Rozwoju[35],
- udział w spotkaniach konsultacyjnych podczas tworzenia wskaźników Barometru Wpływu – inicjatywy wspólnej CSR Consulting i GUS,
- udział w śniadaniach biznesowych Fundacji dla Edukacji Ekologicznej, które są miejscem, m.in. wymiany inspiracji i pomysłów proekologicznych, jakie można wprowadzić w przestrzeniach biurowych,
- włączenie się, jak co roku, w obchody międzynarodowego **„Dnia Bez Windy”**, w ramach którego zachęcaliśmy do korzystania ze schodów nie tylko naszych Pracowników, ale również inne firmy z naszego biurowca. Akcja, oprócz promowania korzyści zdrowotnych, jakie przynosi ruch, ma również pozytywny wpływ na środowisko - windy są rzadziej używane i zużywają mniej energii elektrycznej.

O wszystkich ekologicznych inicjatywach informujemy na bieżąco naszych Pracowników w intranecie, w dedykowanej grupie pn. „Z naturą fair play”.

W 2020 roku planujemy przeprowadzenie kolejnych działań i wprowadzenie nowych inicjatyw proekologicznych w spółce Benefit Systems, a także w innych spółkach należących do Grupy. Wszystkie działania zostaną opisane w raporcie niefinansowym za rok 2020.

W 2019 roku nie otrzymaliśmy istotnych kar i sankcji pozafinansowych z tytułu nieprzestrzegania prawa i regulacji dotyczących ochrony środowiska.

[33] Więcej informacji na temat akcji znajduje się we wcześniejszej części Raportu na stronie 122.

[34] Więcej na ten temat znajduje się w podrozdziale 4.3. Realizacja 17 celów zrównoważonego rozwoju.

[35] Więcej na ten temat znajduje się w podrozdziale 4.3. Realizacja 17 celów zrównoważonego rozwoju.

NASZ WPŁYW NA ŚRODOWISKO NATURALNE

5.3.

Pomimo szeregu podjętych działań proekologicznych, jak każde przedsiębiorstwo, w różnym stopniu wywieramy negatywny wpływ na środowisko naturalne.

Jako grupa spółek prowadzących działalność usługową, która nie zajmuje się produkcją, wpływ ten wywieramy m.in. poprzez zużycie energii elektrycznej, wody, papieru czy generowanie odpadów.

W tej części Raportu przedstawiamy dane odnośnie zużycia energii elektrycznej, wody oraz papieru. Bardziej pogłębione dane, uwzględniające m.in. nasz ślad węglowy, zaprezentujemy w raporcie niefinansowym za 2020 rok.

Zużycie energii elektrycznej w siedzibie głównej Benefit Systems S.A. w Warszawie w 2019 roku nieznacznie spadło w stosunku do 2018 roku (414,895 MWh w 2019 roku i 416,76 MWh w 2018). Zużycie dla całej Grupy Benefit Systems wzrosło o ponad 9 000 MWh w stosunku do roku poprzedniego. Wynika to głównie ze wzrostu liczby klubów fitness należących do sieci własnych Grupy Benefit Systems (łącznie 23 nowe obiekty: 17 w Polsce i 6 za granicą).

ZUŻYCIE ENERGII ELEKTRYCZNEJ W 2019 ROKU

	POWIERZCHNIA CAŁKOWITA	CAŁKOWITE ZUŻYCIE ENERGII	ZUŻYCIE NA 1 M² POWIERZCHNI
GRUPA BENEFIT SYSTEMS	277 870 m²	36 453,716 MWh 27 403,28 MWh w 2018 r.	131,2 kWh 0,131200 MWh
BENEFIT SYSTEMS S.A.	204 220 m²	27 511,325 MWh	134,714 kWh 0,134714 MWh
BENEFIT SYSTEMS S.A. SIEDZIBA GŁÓWNA W WARSZAWIE	6 463 m²	414,895 MWh 416,76 MWh w 2018 r.	64,195 kWh 0,064195 MWh
BENEFIT SYSTEMS S.A. ODZIAŁ FITNESS	196 810 m²	27 078 MWh	137,584 kWh 0,137584 MWh

W poniższym zestawieniu nie uwzględniono danych odnośnie zużycia wody w kilkunastu klubach fitness, w oddziałach terenowych spółki Benefit Systems S.A. oraz w dwóch siedzibach spółki VanityStyle. Łączna powierzchnia, dla której nie podano zużycia wody wynosi 29 349 m² i została odjęta w zestawieniach w tabeli poniżej. Uzyskanie danych odnośnie zużycia wody w tym przypadku nie jest możliwe ponieważ opłaty za wodę są wliczane w sumę wszystkich opłat eksploatacyjnych i nie posiadamy danych odnośnie stanu licznika zużycia.

ZUŻYCIE WODY W 2019 ROKU

	POWIERZCHNIA CAŁKOWITA	CAŁKOWITE ZUŻYCIE WODY	ZUŻYCIE NA 1 M² POWIERZCHNI
GRUPA BENEFIT SYSTEMS	248 521 m²	418 006 m³	1,68 m³
BENEFIT SYSTEMS S.A.	188 630 m²	322 456 m³	1,71 m³
BENEFIT SYSTEMS S.A. SIEDZIBA GŁÓWNA W WARSZAWIE	6 463 m²	4 121 m³	0,63 m³
BENEFIT SYSTEMS S.A. ODZIAŁ FITNESS	182 166 m²	318 335 m³	1,74 m³

W ramach Grupy Benefit Systems w 2019 roku zadrukowaliśmy na firmowych drukarkach łącznie ponad 5 mln stron.[36] W 2020 roku będziemy dążyć do zmniejszenia tej liczby, m.in. poprzez bardziej wnikliwe monitorowanie wydruków i analizę konieczności drukowania konkretnych materiałów, zastępowanie tam, gdzie to możliwe dokumentów w formie papierowej dokumentami w wersji elektronicznej, a także poprzez edukowanie Pracowników.

LICZBA ZUŻYTEGO PAPIERU W SIEDZIBIE GŁÓWNEJ BENEFIT SYSTEMS S.A. (WYDRUK NA FIRMOWYCH DRUKARKACH)

ŁĄCZNA LICZBA WYDRUKOWANYCH STRON W 2019 ROKU	1 011 408
ŚREDNIA LICZBA STRON NA JEDNO ZADANIE DRUKOWANIA	4
ŁĄCZNA LICZBA WYDRUKOWANYCH STRON W 2018 ROKU	1 300 647

[36] Liczba ta nie uwzględnia naszych spółek mieszczących się za granicą z uwagi na brak kompletnych danych.

6.1. Podsumowanie 132

6.2. Metodologia i wskaźniki 133

6.3. Zakres informacji niefinansowych 138

6.4. Kluczowe wskaźniki efektywności 139

O RAPORCIE

Certified B Corporation





6

na zdjęciu:
MAGDA I ADRIAN Z ZESPOŁU ZDROWIE NA ETACIE

PODSUMOWANIE

6.1.

Raport Benefit Systems za 2019 rok stanowi realizację obowiązku wynikającego ze znowelizowanej ustawy o rachunkowości – art. 49 b ust. 2 i 3 – w zakresie rozszerzonego raportowania niefinansowego. Został on sporządzony **jako odrębne sprawozdanie jednostki Benefit Systems S.A. i Grupy Benefit Systems** na temat informacji niefinansowych. Dokument ujawnia istotne dane, polityki i ryzyka oraz podejmowane działania i wyniki związane z zagadnieniami: środowiskowymi, spraw społecznych i pracowniczych, poszanowania praw człowieka oraz przeciwdziałania korupcji. Zawiera opis rezultatów stosowania w spółkach Grupy Benefit Systems poszczególnych polityk dotyczących tych zagadnień – m.in. w postaci **kluczowych niefinansowych wskaźników efektywności** związanych z działalnością jednostki.

Grupa Benefit Systems raportuje zagadnienia niefinansowe oraz związane z nimi cele i praktyki odpowiedzialnego biznesu w cyklu rocznym, w terminach przyjętych dla rocznego sprawozdania finansowego. W niniejszym Raporcie **zaprezentowano dane za okres od 1 stycznia do 31 grudnia 2019 roku** (chyba, że w określonym fragmencie treści wskazano inaczej). Raport niefinansowy za 2018 rok został opublikowany 4 kwietnia 2019 roku.

Raport zawiera opis modelu biznesowego jednostki oraz opis działalności poszczególnych segmentów operacyjnych w Grupie Benefit Systems. Prezentuje wyniki społeczne, środowiskowe i ekonomiczne Grupy, przy czym główny nacisk położony jest na segment operacyjny Polska, który stanowi rdzeń działalności Grupy. W związku z różnorodnością podmiotów należących do Grupy oraz dużą liczbą podmiotów, Spółka prowadzi działania zmierzające do ujednolicenia w ramach poszczególnych segmentów stosowanych polityk i dobrych praktyk.

Niniejszy Raport został poddany weryfikacji wewnętrznej przez kluczowych Pracowników firmy. Składamy **serdeczne podziękowania Pracownikom** wszystkich spółek Grupy Benefit Systems za duże zaangażowanie w proces raportowania danych niefinansowych za 2019 rok i pomoc w przygotowaniu niniejszego Raportu. **Zdjęcia zamieszczone w tegorocznym Raporcie** przedstawiają wyłącznie naszych Pracowników, którym bardzo dziękujemy za udział w sesji zdjęciowej i zgodę na udostępnienie wizerunku na potrzeby tej publikacji.

METODOLOGIA I WSKAŹNIKI

6.2.

KONTAKT W SPRAWIE RAPORTU I ZAGADNIEŃ CSR W BENEFIT SYSTEMS:
CSR@BENEFITSYSTEMS.PL



Gabriela i Paulina
z Zespołu Komunikacji Wewnętrznej i CSR

Struktura Raportu Niefinansowego Grupy Benefit Systems za rok 2019 opiera się **na pięciu głównych obszarach badania organizacji w ramach certyfikacji B Corp** oraz wytycznych międzynarodowego standardu **Global Reporting Initiative**.

Raport za 2019 rok jest przygotowany według najnowszej wersji **standardu GRI Standards**, na poziomie **aplikacji CORE**. Przeprowadzony zgodnie z wytycznymi GRI Standards proces raportowania umożliwił wyłonienie najistotniejszych dla Benefit Systems aspektów raportowania. Zgodnie z zasadą istotności wyrażoną w wytycznych standardu GRI Standards, Raport dotyczy aspektów, które odzwierciedlają znaczący wpływ ekonomiczny, środowiskowy i społeczny organizacji lub znacząco wpływają na oceny i decyzje interesariuszy.

Ponadto zawartość raportu odnosi się do potrzeb i oczekiwań naszych interesariuszy oraz perspektywa pracowników i kadry zarządzającej naszej firmy. Treść Raportu została wypracowana w oparciu o wiedzę uzyskaną między innymi podczas **Panelu Interesariuszy** przeprowadzonego we wrześniu tego roku. Wyniki Panelu wraz z kluczowymi aspektami opisane zostały w podrozdziale Nasi Interesariusze.

Na następnych stronach znajduje się tabela z ujętymi w Raporcie wskaźnikami GRI Standards, a także wskaźnikami własnymi, określonymi do raportowania niefinansowego Grupy za 2019 rok.

TABELA WSKAŹNIKÓW GRI STANDARDS

NUMER WSKAŹNIKA	OPIS WSKAŹNIKA	MIEJSCE W RAPORCIE	NR STRONY
	WSKAŹNIKI PROFILOWE		
	ASPEKT RAPORTOWANIA: PROFIL ORGANIZACJI		
102-1	Nazwa organizacji	1.1. Historia	8
102-2	Opis działalności organizacji, główne marki, produkty i/lub usługi	1.2. Profil działalności, oferta i model biznesowy	12
102-3	Lokalizacja siedziby głównej organizacji	1.2. Profil działalności, oferta i model biznesowy	12
102-4	Lokalizacja działalności operacyjnej	1.2. Profil działalności, oferta i model biznesowy	12
102-5	Forma własności i struktura prawna organizacji	1.6. Strategia biznesowa i standardy zarządzania	28
102-6	Obsługiwane rynki	1.2. Profil działalności, oferta i model biznesowy 1.3. Struktura Grupy i segmenty	12 13
102-7	Skala działalności	1.2. Profil działalności, oferta i model biznesowy 1.3. Struktura Grupy i segmenty	12 13
102-8	Dane dotyczące pracowników oraz innych osób świadczących pracę na rzecz organizacji	2.1. Struktura zatrudnienia	42
102-9	Opis łańcucha dostaw	4.5. Pozostali dostawcy i łańcuch dostaw	113
102-10	Znaczące zmiany w raportowanym okresie dotyczące rozmiaru, struktury, formy własności lub łańcucha wartości	1.3. Struktura grupy i segmenty	13
102-11	Wyjaśnienie, czy i w jaki sposób organizacja stosuje zasadę ostrożności	1.6. Strategia biznesowa i standardy zarządzania	28
102-12	Zewnętrzne, przyjęte lub popierane przez organizację ekonomiczne, środowiskowe i społeczne deklaracje, zasady i inne inicjatywy	1.6. Strategia biznesowa i standardy zarządzania	28
102-13	Członkostwo w stowarzyszeniach i organizacjach	1.5. Nasi Interesariusze	21
102-14	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla	1.6. Strategia biznesowa i standardy zarządzania	28
102-15	Opis kluczowych wpływów, szans i ryzyk	1.6. Strategia biznesowa i standardy zarządzania	28
102-16	Wartości organizacji, kodeks etyki, zasady i normy zachowań	1.4. Misja, wizja, wartości 2.5. Prawa pracownicze i prawa człowieka	20 55
102-18	Struktura nadzorcza organizacji	1.6. Strategia biznesowa i standardy zarządzania	28
102-40	Lista grup interesariuszy angażowanych przez organizację raportującą	1.6. Strategia biznesowa i standardy zarządzania	28
102-41	Pracownicy objęci umowami zbiorowymi	nie dotyczy	
102-44	Kluczowe tematy i problemy poruszane przez interesariuszy oraz odpowiedź ze strony organizacji, również poprzez ich zaraportowanie	1.6. Strategia biznesowa i standardy zarządzania	28
102-45	Ujęcie w raporcie jednostek gospodarczych ujmowanych w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym	1.3. Struktura Grupy i segmenty	13
102-46	Proces definiowania treści raportu	6.1. Podsumowanie	132
102-47	Zidentyfikowane istotne tematy	6.2. Metodologia i wskaźniki	133
102-48	Wyjaśnienia dotyczące efektów jakichkolwiek korekt informacji zawartych w poprzednich raportach z podaniem powodów ich wprowadzenia oraz ich wpływu (np. fuzje, przejęcia, zmiana roku/okresu bazowego, charakteru działalności, metod pomiaru)	nie dotyczy	
102-49	Znaczne zmiany w stosunku do poprzedniego raportu dotyczące zakresu, zasięgu lub metod pomiaru zastosowanych w raporcie	nie dotyczy	
102-50	Okres raportowania	6.1. Podsumowanie	132
102-51	Data publikacji ostatniego raportu (jeśli został opublikowany)	6.1. Podsumowanie	132
102-52	Cykl raportowania	6.1. Podsumowanie	132
102-53	Dane kontaktowe	6.1. Podsumowanie	132
102-54	Wskazanie czy raport sporządzono zgodnie ze Standardem GRI w opcji Core lub Comprehensive	6.2. Metodologia i wskaźniki	133
102-55	Indeks GRI Tabela wskaźników GRI oraz wytycznych Ustawy o Rachunkowości	6.2. Metodologia i wskaźniki	133
102-56	Polityka i obecna praktyka w zakresie zewnętrznej weryfikacji raportu	nie dotyczy	
205-2	Komunikacja i szkolenia w zakresie polityki i procedur antykorupcyjnych organizacji	1.4. Misja, wizja, wartości 2.5. Prawa pracownicze i prawa człowieka	20 55
205-3	Potwierdzone przypadki korupcji i podjęte działania	2.5. Prawa pracownicze i prawa człowieka	55
	OBSZAR: ŚRODOWISKO		
	ASPEKT RAPORTOWANIA: ZARZĄDZANIE ŚRODOWISKOWE		
103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz z wskazaniem ograniczeń	5.2. Chcemy być coraz bardziej EKO	117
103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy	5.2. Chcemy być coraz bardziej EKO	117
103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	5.2. Chcemy być coraz bardziej EKO	117
302-1	Zużycie energii w organizacji	5.3. Nasz wpływ na środowisko naturalne	128
307-1	Kwota istotnych kar i sankcji pozafinansowych z tytułu nieprzestrzegania prawa i regulacji dotyczących ochrony środowiska	5.2. Chcemy być coraz bardziej EKO	117
Wskaźnik własny	Liczba eFaktur stosowanych w rozliczeniach	5.2. Chcemy być coraz bardziej EKO	117
Wskaźnik własny	Liczba wydruków	5.3. Nasz wpływ na środowisko naturalne	128

OBSZAR: RELACJE Z OTOCZENIEM

ASPEKT RAPORTOWANIA: RELACJE Z PARTNERAMI			
103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz z wskazaniem ograniczeń	1.4. Misja, wizja, wartości 1.6. Strategia biznesowa i standardy zarządzania 4.4. Partnerzy – nasi kluczowi Dostawcy 4.5. Pozostali dostawcy i łańcuch dostaw	20 28 108 113
103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy	4.4. Partnerzy – nasi kluczowi Dostawcy	108
103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	4.4. Partnerzy – nasi kluczowi Dostawcy	108
Wskaźnik własny	Wybrane wyniki badania satysfakcji partnerów	4.4. Partnerzy – nasi kluczowi Dostawcy	108
ASPEKT RAPORTOWANIA: RELACJE Z KLIENTAMI			
103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz z wskazaniem ograniczeń	1.4. Misja, wizja, wartości 1.6. Strategia biznesowa i standardy zarządzania 3.1. Nasi Klienci	20 28 68
103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy	3.1. Nasi Klienci	68
103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	3.1. Nasi Klienci	68
Wskaźnik własny	Wybrane wyniki badania satysfakcji klientów	3.1. Nasi Klienci	68
ASPEKT RAPORTOWANIA: RELACJE Z UŻYTKOWNIKAMI			
103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz z wskazaniem ograniczeń	1.4. Misja, wizja, wartości 1.6. Strategia biznesowa i standardy zarządzania 3.3. Nasi Użytkownicy	20 28 75
103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy	3.3. Nasi Użytkownicy 3.4. Aktywizujemy Użytkowników	75 82
103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	3.3. Nasi Użytkownicy	75
Wskaźnik własny	Wybrane wyniki badania satysfakcji użytkowników	3.3. Nasi Użytkownicy	75
Wskaźnik własny	Wyniki badania jakości infolinii	3.3. Nasi Użytkownicy	75

OBSZAR: MIEJSCE PRACY

ASPEKT RAPORTOWANIA: WARUNKI ZATRUDNIENIA I REKRUTACJA			
103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz z wskazaniem ograniczeń	1.4. Misja, wizja, wartości 2. Pracownicy	20 40
103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy	2.1. Struktura zatrudnienia 2.2. Rekrutacje	42 45
103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	2.8. Oceny pracownicze i badanie zaangażowania	62
401-1	Całkowita liczba i wskaźnik zatrudnienia nowych pracowników	2.2. Rekrutacje	45
401-2	Świadczenia dodatkowe (benefity) zapewniane pracownikom pełnoetatowym	2.3. Atrakcyjne miejsce pracy	47
401-3	Urlop macierzyński / tacierzyński	2.5. Prawa pracownicze i prawa człowieka	55

ASPEKT RAPORTOWANIA: ZAANGAŻOWANIE PRACOWNIKÓW			
103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz z wskazaniem ograniczeń	1.4. Misja, wizja, wartości 2. Pracownicy	20 40
103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy	2. Pracownicy	40
103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	2. Pracownicy	40
404-1	Średnia liczba godzin szkoleniowych na pracownika	2.4. Szkolenia i rozwój	52
404-2	Programy rozwoju umiejętności menedżerskich i kształcenia ustawicznego	2.4. Szkolenia i rozwój	52
404-3	Procent pracowników otrzymujących regularne oceny swoich wyników	2.8. Oceny pracownicze i badanie zaangażowania	62
Wskaźnik własny	Wybrane wyniki badania zaangażowania pracowników	2.3. Atrakcyjne miejsce pracy 2.8. Oceny pracownicze i badanie zaangażowania	47 62
ASPEKT RAPORTOWANIA: RÓŻNORODNOŚĆ			
103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz z wskazaniem ograniczeń	1.4. Misja, wizja, wartości 2.5. Prawa pracownicze i prawa człowieka	20 55
103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy	1.4. Misja, wizja, wartości 2.3. Atrakcyjne miejsce pracy 2.5. Prawa pracownicze i prawa człowieka 4.3. Realizacja 17 Celów Zrównoważonego Rozwoju	20 47 55 105
103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	2.3. Atrakcyjne miejsce pracy 2.8. Oceny pracownicze i badanie zaangażowania	47 62
405-2	Stosunek pensji podstawowej i wynagrodzenia kobiet i mężczyzn	2.5. Prawa pracownicze i prawa człowieka	55
ASPEKT RAPORTOWANIA: ZAANGAŻOWANIE SPOŁECZNE I PROMOCJA ZDROWEGO TRYBU ŻYCIA			
103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz z wskazaniem ograniczeń	1.4. Misja, wizja, wartości 3.4. Aktywizujemy Użytkowników 3.4. Aktywizujemy Użytkowników 4.2. Programy aktywizujące społeczność 4.3. Realizacja 17 Celów Zrównoważonego Rozwoju	20 82 82 91 105
103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy	1.6. Strategia biznesowa i standardy zarządzania 4.1. Promocja ruchu B Corp jako jedno z wyzwań strategii CSR	28 89
103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	2.8. Oceny pracownicze i badanie zaangażowania 3.3. Nasi Użytkownicy 4.2. Programy aktywizujące społeczność	62 75 91
Wskaźnik własny	Skala wydatków na działania społeczne, liczba projektów prowadzonych w ramach wolontariatu pracowniczego	2.7. Wolontariat pracowniczy 4.2. Programy aktywizujące społeczność	61 91
Wskaźnik własny	Działania promujące zdrowie i aktywny styl życia	2.3. Atrakcyjne miejsce pracy 2.6. Zdrowie i bezpieczeństwo 3.2. Edukujemy Klientów 3.3. Nasi Użytkownicy 3.4. Aktywizujemy Użytkowników 4.2. Programy aktywizujące społeczność 4.3. Realizacja 17 Celów Zrównoważonego Rozwoju	47 59 72 75 82 91 105
Wskaźnik własny	Liczba i nakład magazynów nt. zdrowia i motywowania pracowników	3.2. Edukujemy Klientów	72

ZAKRES INFORMACJI NIEFINANSOWYCH

6.3.

ZAKRES INFORMACJI NIEFINANSOWYCH WYMAGANYCH PRZEZ USTAWĘ O RACHUNKOWOŚCI

ZAKRES INFORMACJI NIEFINANSOWYCH	MIEJSCE W RAPORCIE	NR STRONY
Forma sporządzenia informacji niefinansowych	6.1. Podsumowanie	132
Opis modelu biznesowego	1.2. Profil działalności, oferta i model biznesowy	12
Opis procedur należytej staranności	1.4. Misja, wizja, wartości 1.6. Strategia biznesowa i standardy zarządzania	20 28
Opis istotnych ryzyk i sposobu zarządzania nimi	1.6. Strategia biznesowa i standardy zarządzania	28
Opis polityk stosowanych w obszarze społecznym	1.4. Misja, wizja, wartości 2.5 Prawa pracownicze i prawa człowieka 4.5. Pozostali dostawcy i łańcuch dostaw	20 55 113
Opis polityk stosowanych w obszarze pracowniczym	1.4. Misja, wizja, wartości 2.5 Prawa pracownicze i prawa człowieka	20 55
Opis polityk stosowanych w obszarze poszanowania praw człowieka	1.4. Misja, wizja, wartości 2.5. Prawa pracownicze i prawa człowieka	20 55
Opis polityk stosowanych w obszarze środowiskowym	5.2. Chcemy być coraz bardziej EKO	117
Opis polityk stosowanych w obszarze przeciwdziałania korupcji	1.4. Misja, wizja, wartości 2.5. Prawa pracownicze i prawa człowieka	20 55
Opis rezultatów stosowanych polityk w obszarze społecznym	4.1. Promocja ruchu B Corp jako jedno z wyzwań strategii CSR 4.2. Programy aktywizujące społeczność 4.3. Realizacja 17 Celów Zrównoważonego Rozwoju	89 91 105
Opis rezultatów stosowanych polityk w obszarze pracowniczym	2.3. Atrakcyjne miejsce pracy 2.8. Oceny pracownicze i badanie zaangażowania	47 62
Opis rezultatów stosowanych polityk w obszarze poszanowania praw człowieka	1.4. Misja, wizja, wartości 2.3. Atrakcyjne miejsce pracy 2.5. Prawa pracownicze i prawa człowieka	20 47 55
Opis rezultatów stosowanych polityk w obszarze środowiskowym	5.2. Chcemy być coraz bardziej EKO	117
Opis rezultatów stosowanych polityk w obszarze przeciwdziałania korupcji	2.5. Prawa pracownicze i prawa człowieka	55
Informacja o zastosowanych standardach, zasadach, wytycznych	6. O Raporcie	130

KLUCZOWE WSKAŹNIKI EFEKTYWNOŚCI

6.4.

KLUCZOWE NIEFINANSOWE WSKAŹNIKI EFEKTYWNOŚCI ZWIĄZANE Z DZIAŁALNOŚCIĄ FIRMY

WSKAŹNIK	MIEJSCE W RAPORCIE	NR STRONY
Wynik badania zaangażowania Pracowników	2.8. Oceny pracownicze i badanie zaangażowania	62
Liczba godzin szkoleniowych	2.4. Szkolenia i rozwój	52
Wskaźnik retencji po urlopie rodzicielskim	2.5. Prawa pracownicze i prawa człowieka	55
Liczba wolontariuszy w Programie Dobry MultiUczynek dla Pracowników	2.7. Wolontariat pracowniczy	61
Poziom satysfakcji Klientów z jakości obsługi i relacji z firmą	1.7. Badania i rozwój 3.1. Nasi Klienci	35 68
Wskaźnik reklamacji zgłaszanych poprzez Infolinię	3.3. Nasi Użytkownicy	75
Poziom ogólnej oceny produktu (karty MultiSport) przez Użytkowników	1.7. Badania i rozwój 3.3. Nasi Użytkownicy	35 75
Poziom zadowolenia Partnerów ze współpracy	1.7. Badania i rozwój 4.4. Partnerzy – nasi kluczowi Dostawcy	35 108
Liczba Klientów kart sportowych	1.3. Struktura Grupy i segmenty 3.1. Nasi Klienci	13 68
Liczba Użytkowników kart sportowych	1.3. Struktura Grupy i segmenty 3.3. Nasi Użytkownicy	13 75
Liczba Partnerów Programu MultiSport	4.4. Partnerzy – nasi kluczowi Dostawcy	108
Liczba kontrahentów rozliczających się na podstawie faktury elektronicznej	5.2. Chcemy być coraz bardziej EKO	117
Wykorzystania papieru ekologicznego do celów biurowych	5.3. Nasz wpływ na środowisko naturalne	128

RAPORT NIEFINANSOWY GRUPY BENEFIT SYSTEMS 2019

Opracowanie graficzne i skład DTP: Public Bridge Sp. z o.o., www.publicbridge.pl

© 2019 Grupa Benefit Systems. Wszelkie prawa zastrzeżone.

Nazwa i logo Benefit Systems są znakami towarowymi zastrzeżonymi
Benefit IP Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp. k.
z siedzibą przy Placu Europejskim 2, 00-844 w Warszawie.