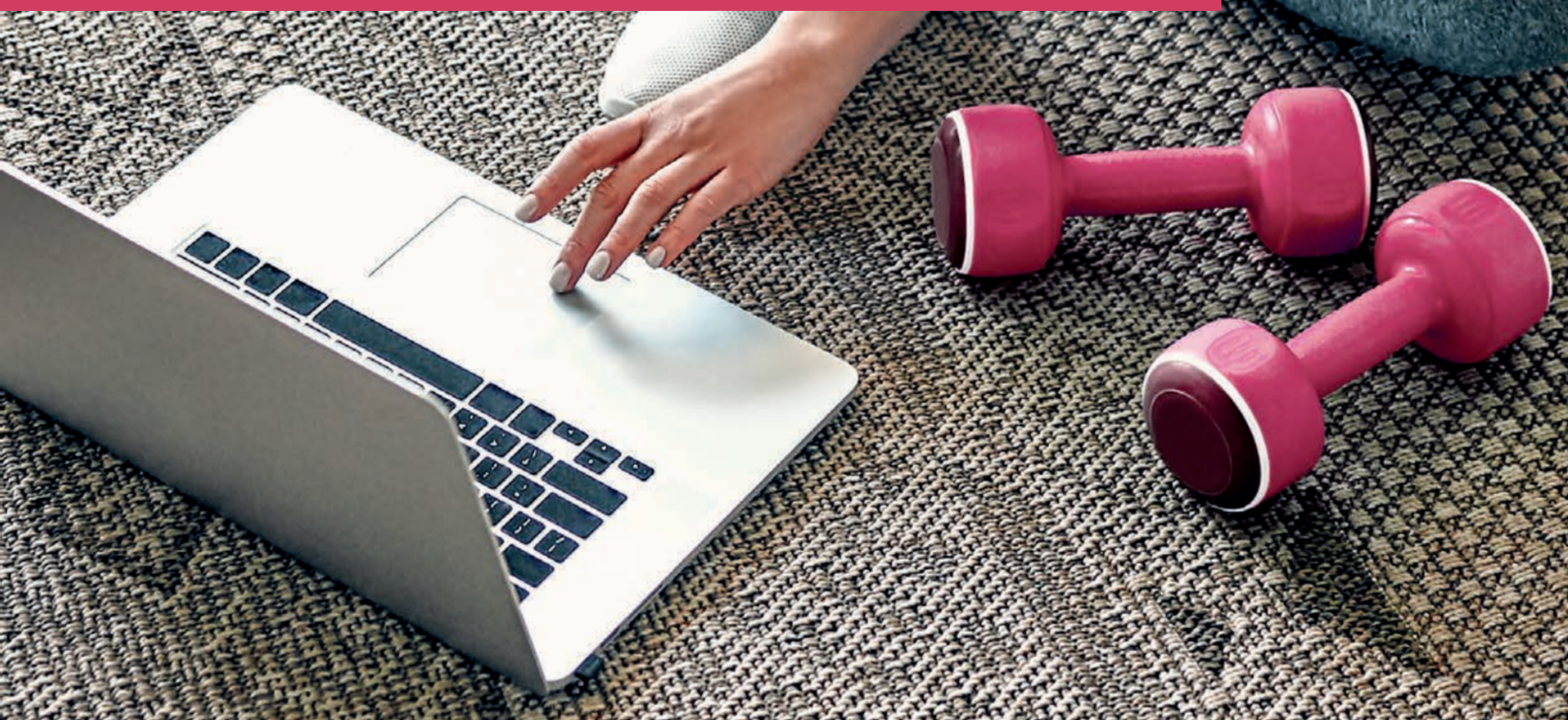




RAPORT NIEFINANSOWY GRUPY BENEFIT SYSTEMS 2020



SPIS TREŚCI

1. ZARZĄDZANIE I ŁĄD KORPORACYJNY	5	2. NASZ ZESPÓŁ	41	4. SPOŁECZNOŚĆ	95	6. O RAPORCIE	125
1.1. HISTORIA, PROFIL DZIAŁALNOŚCI I MODEL BIZNESOWY	7	2.1. STRUKTURA ZATRUDNIENIA	43	4.1. JESTEŚMY SPOŁECZNIE ODPOWIEDZIALNI	97	6.1. PODSUMOWANIE	127
1.2. STRUKTURA GRUPY I SEGMENTY	12	2.2. ATRAKCYJNE MIEJSCE PRACY I BENEFITY	55	4.2. PROMOCJA RUCHU B CORP JAKO ELEMENT STRATEGII CSR	98	6.2. METODOLOGIA I WSKAŹNIKI	128
1.3. OFERTA I PRODUKTY W POSZCZEGÓLNYCH SEGMENTACH	17	2.3. SZKOLENIA I ROZWÓJ	58	4.3. PROGRAMY AKTYWIZUJĄCE SPOŁECZNOŚĆ	100	6.3. ZAKRES INFORMACJI NIEFINANSOWYCH WYMAGANYCH PRZEZ UOR	133
1.4. MISJA, WIZJA, WARTOŚCI	21	2.4. OCENY PRACOWNICZE, ZAANGAŻOWANIE I KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA	61	4.4. PARTNERZY – NASI KLUCZOWI DOSTAWCY	105	6.4. KLUCZOWE WSKAŹNIKI EFEKTYWNOŚCI	134
1.5. NASI INTERESARIUSZE	22	2.5. PRAWA PRACOWNICZE I PRAWA CZŁOWIEKA	54	4.5. WSPÓŁPRACA Z POZOSTAŁYMI DOSTAWCAMI	109		
1.6. STRATEGIA BIZNESOWA I STANDARDY ZARZĄDZANIA	28	2.6. ZDROWIE I BEZPIECZEŃSTWO W DOBIE PANDEMII	69	5. ŚRODOWISKO I KLIMAT	111		
1.7. STRATEGIA CSR	34	3. KLIENCI I UŻYTKOWNICY	73	5.1. WPŁYW NA ŚRODOWISKO NATURALNE I KLIMAT – NASZ ŚLAD WĘGLOWY	113		
1.8. BADANIA I ROZWÓJ	35	3.1. MODEL WSPÓŁPRACY Z KLIENTAMI	75	5.2. EKOLOGIA W GRUPIE BENEFIT SYSTEMS	117		
1.9. NAGRODY I WYRÓŻNIENIA	40	3.2. KLIENCI I UŻYTKOWNICY W LICZBACH	77				
		3.3. PROGRAMY, USŁUGI I KAMPANIE, CZYLI SŁUCHAMY UŻYTKOWNIKÓW	78				
		3.4. INFOLINIA	88				
		3.5. EDUKUJEMY I AKTYWIZUJEMY KLIENTÓW I UŻYTKOWNIKÓW	89				
		3.6. BEZPIECZEŃSTWO KLIENTÓW I UŻYTKOWNIKÓW	94				

**DOKUMENT JEST KOPIĄ W FORMACIE PDF.
NIE STANOWI ON WERSJI OFICJALNEJ SPORZĄDZONEJ W FORMACIE XHTML.**

Już po raz trzeci, w ciągu czterech lat raportowania niefinansowego Spółki i Grupy Kapitałowej Benefit Systems, prezentujemy Państwu dokument przygotowany w oparciu o światowy standard raportowania niefinansowego GRI oraz zachowujący podział na 5 głównych obszarów tematycznych badanych w ramach certyfikacji B Corp (B Corporation). Są to: Zarządzanie i Ład Korporacyjny, Pracownicy, Klienci, Społeczność i Środowisko naturalne. Tegoroczna publikacja jest nie tylko zestawieniem danych i opisem działań niefinansowych, realizowanych w poszczególnych aspektach naszego biznesu, ale także, ze względu na pandemię Covid-19, raportem prezentującym jej wpływ na te obszary. Istotne było dla nas, aby jako Spółka, która od 2018 r. należy do globalnego ruchu B Corp, czyli organizacji zaangażowanych społecznie i działających w sposób zrównoważony i odpowiedzialny, przedstawić Interesariuszom fakty związane z wpływem pandemii na wszystkie obszary działań pozafinansowych. Rok 2021 miał być dla Benefit Systems czasem, w którym planowaliśmy przejść przez proces recertyfikacji B Corp, jednak ze względu na niszczący wpływ pandemii na nasz biznes, za zgodą nadającej certyfikat organizacji B Lab, moment ten został przesunięty na rok 2022 (więcej na ten temat przeczytacie Państwo w rozdziale 4 Społeczność). Nie ustajemy jednak w realizacji działań związanych odpowiedzialnością społeczną naszej Spółki

i certyfikatem, który do drugiej połowy 2022 r. stale nas obejmuje. Będąc pionierem B Corp na polskim rynku, angażujemy się we wszelkie działania mające na celu promowanie ruchu B Corp w naszym otoczeniu. W 2020 r. powitaliśmy w gronie certyfikowanych spółek 2 nowe firmy z polskim rodowodem: Netguru oraz Grupę ANG. Zwiększyła się także liczba spółek międzynarodowych działających m.in. na rynku polskim, które otrzymały certyfikat lub są nim zainteresowane. Na całym świecie jest obecnie ponad 3,7 tysiąca certyfikowanych firm należących do ruchu B Corp prowadzących biznes w 74 krajach.

Wierzmy, że sytuacja pandemiczna pozwoli nam w kolejnych latach na realizację projektów wpisujących się w działania spółek społecznie odpowiedzialnych, dla których oprócz tworzenia i rozwijania biznesu, kluczowe jest działanie w zgodzie ze środowiskiem naturalnym i w poczuciu odpowiedzialności wobec wszystkich grup Interesariuszy. Niniejsza publikacja jest rzetelnym dokumentem przedstawiającym działania, które podjęliśmy w ramach Spółki i Grupy w okresie 1 stycznia - 31 grudnia 2020 r., opisanymi wg metryk GRI i obszarów B Corp, uwzględniające zmiany i wpływ pandemii na działalność spółek z Grupy Kapitałowej Benefit Systems.



LIST OD ZARZĄDU

Szanowni Państwo,

dla wielu z nas ubiegły rok okazał się przelotowy. Taki był także dla naszej organizacji, która w krótkim czasie przeszła efektywnie na pracę zdalną, skutecznie zoptymalizowała procesy i dostosowała się do pandemicznych realiów, w rekordowym tempie wdrożyła nowe rozwiązania online, a także czynnie działała na rzecz kluczowych Interesariuszy oraz beneficjentów. Był to dla nas również czas podejmowania trudnych decyzji, nadzwyczajnej czujności, odpowiedzialności i szybkiego reagowania na dynamicznie zmieniającą się sytuację. W niniejszym Raporcie niefinansowym przedstawiamy wyniki tych działań, z których jesteśmy dumni, ale które były również okupione stresem, troską o naszych Interesariuszy oraz biznes, który w ostatnim roku ucierpiał jak nigdy wcześniej w historii naszej działalności. Mamy nadzieję, że będą one najlepszym świadectwem siły i dojrzałości naszej Grupy oraz umiejętności szybkiego i efektywnego dostosowywania się do nowych warunków.

Nasza Spółka, mimo trudniej dla całej branży fitness sytuacji, nie zrezygnowała ze swojej misji i podjęła w ubiegłym roku liczne działania aktywizujące społeczeństwo, a także działała na rzecz Partnerów sportowych, którym w czerwcu ubiegłego roku przekazaliśmy znaczne środki na ponowne otwarcie obiektów zgodnie z obostrzeniami sanitarnymi. W ramach edukacji społecznej przeprowadziliśmy ogólnopolskie kampanie „Ćwicz Odporność”, w której nacisk postawiono na pozytywny wpływ aktywności na zdrowie psychofizyczne i odporność w czasie pandemii, a także „Dobrze, że jesteś” – zachęcającą do powrotu do ćwiczeń w obiektach sportowych. O działaniach tych szerzej piszemy w kolejnych rozdziałach niniejszego raportu.

W czasie pełnym wyzwań biznesowych skupiliśmy się także na wsparciu Pracowników, by okres izolacji oraz zmiany w trybie pracy nie wpływały negatywnie na ich zdrowie i samopoczucie. Stworzyliśmy m.in. holistyczny program rozwoju, w tym plan szkoleń wewnętrznych zapewniających odpowiedni rozwój kompetencji zawodowych.

Zgodnie z zasadami międzynarodowego ruchu B Corporation, do którego Benefit Systems należy od kilku lat, kontynuowaliśmy także działania odpowiadające na aktualne problemy społeczne (m.in. bezruch, wykluczenie sportowe spowodowane pandemią, pogłębiający się stres i niepokój społeczeństwa).

Kierując się partnerskim i etycznym modelem współpracy ze wszystkimi Interesariuszami, rozbudowywaliśmy wsparcie Partnerów sportowych, skupiliśmy się na transparentnej komunikacji z Klientami i Dostawcami, a także zwiększyliśmy zakres inicjatyw ekologicznych i wdrożyliśmy projekt zmierzenia śladu węglowego organizacji, by móc ograniczać poziom emisji CO2, a tym samym jego negatywny wpływ na klimat. Przy wsparciu i zaangażowaniu wielu osób udało się też wypracować aktualizację strategii CSR dla Grupy Kapitałowej Benefit Systems, która wdrożona zostanie w 2021 r., a jej założenia będziemy mogli przedstawić w przyszłorocznym raporcie.

Pomimo bardzo trudnego roku, jesteśmy dumni z tego, co udało nam się osiągnąć, chroniąc i dostosowując nasz biznes do sytuacji, przy pełnym poszanowaniu wartościami, które od wielu lat są wpisane w nasze DNA. Dlatego serdecznie dziękujemy naszym Pracownikom, Klientom, Partnerom, Użytkownikom oraz Akcjonariuszom za dobrą, pełną zrozumienia, zaangażowania i szacunku współpracę oraz liczne, podjęte wspólnie działania na rzecz zrównoważonego rozwoju.

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

ZARZĄDZANIE I ŁĄD KORPORACYJNY

1.1. HISTORIA, PROFIL DZIAŁALNOŚCI I MODEL BIZNESOWY	7
1.2. STRUKTURA GRUPY I SEGMENTY	12
1.3. OFERTA I PRODUKTY W POSZCZEGÓLNYCH SEGMENTACH	17
1.4. MISJA, WIZJA, WARTOŚCI	21
1.5. NASI INTERESARIUSZE	22
1.6. STRATEGIA BIZNESOWA I STANDARDY ZARZĄDZANIA	28
1.7. STRATEGIA CSR	34
1.8. BADANIA I ROZWÓJ	35
1.9. NAGRODY I WYRÓŻNIENIA	40



1.1. HISTORIA, PROFIL DZIAŁALNOŚCI I MODEL BIZNESOWY

HISTORIA

2000

- Powstanie Spółki Benefit Systems

2000-2003

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

2003-2005

- Wprowadzenie i rozwój Programu MultiSport w Polsce

2007

- Powstanie Spółki VanityStyle
- Powstanie Spółki TravelPass, która w 2010 roku zostanie przekształcona w Spółkę MyBenefit

2008-2009

- Dynamiczny rozwój Programu MultiSport
- Wprowadzenie Programu MultiKafeteria i MultiBilet
- Wprowadzenie na rynek karty FitProfit oraz vouchera kinowego CinemaProfit

2010

- Rozpoczęcie działalności na rynkach zagranicznych, pierwszy kraj to Czechy
- Przyłączenie Spółki VanityStyle do Grupy Kapitałowej Benefit Systems

2011

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

2013

- Powstanie Programu BenefitLunch
- Przyłączenie spółki MyBenefit do Grupy Kapitałowej Benefit Systems

2015

- Przekroczenie progu pół miliona Użytkowników Programu MultiSport
- Wejście na kolejne rynki zagraniczne: Bułgaria i Słowacja
- Powstanie programu CSR-owego Dobry MultiUczynek

2017

- Przekroczenie 1 miliona Użytkowników kart MultiSport w Polsce i za granicą

2018

- Dołączenie Benefit Systems do społeczności B Corp
- Rozpoczęcie działalności zagranicznej w kolejnych krajach: Chorwacja i Grecja
- Powstanie Programu MultiSport Senior
- Powstanie Programu CSR-owego Aktywne Szkoły MultiSport
- Powstanie programu CSR-owego Dobry MultiUczynek dla Użytkowników kart MultiSport

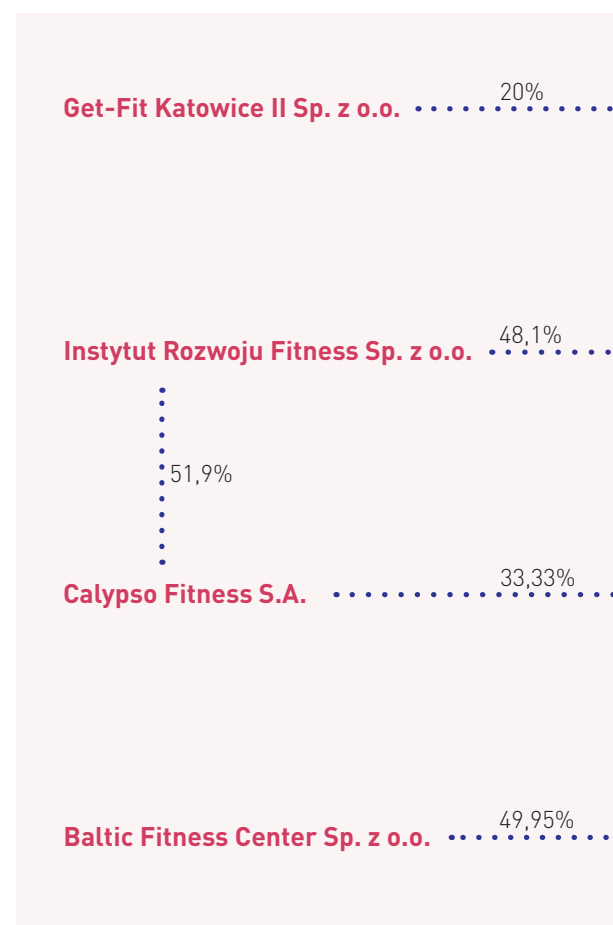
2019

- Przekroczenie progu 1 miliona Użytkowników Programu MultiSport w Polsce
- Przekroczenie liczby 400 000 Użytkowników Programów Kafeteryjnych

2020

- Powstanie i wdrożenie internetowej platformy treningowej i sklepu Yes2Move dla Klientów i Użytkowników Programu MultiSport w ramach nowej spółki Yes To Move
- Powstanie nowego produktu Strefa on-line VanityStyle dla Użytkowników Programu FitSport i FitProfit
- Powstanie nowego onlinowego produktu MultiLife w ramach Programu MultiSport
- Wycofanie się z rynku greckiego i zamknięcie działalności spółki Benefit Systems Greece MIKE

MAPA SPÓŁEK



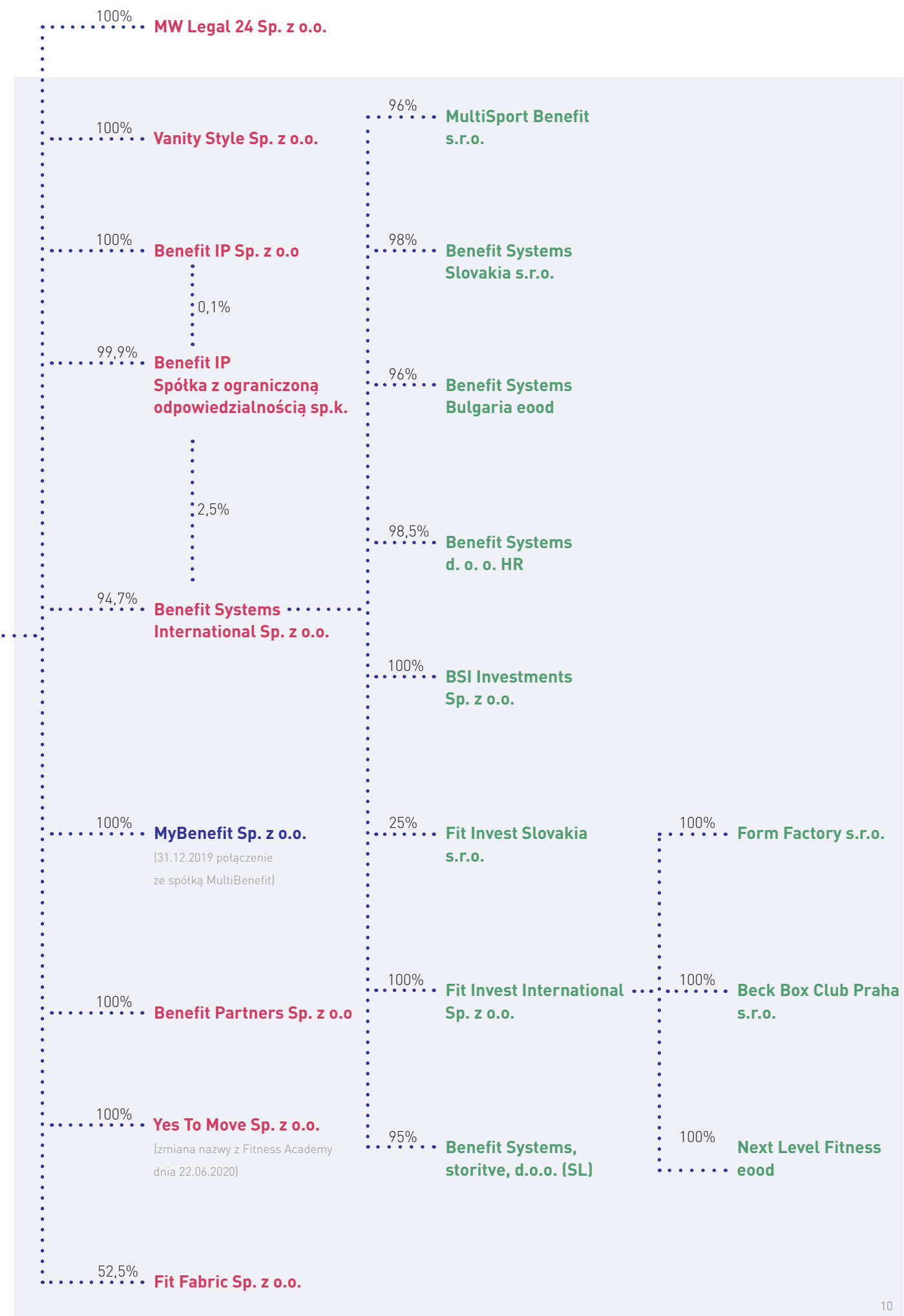
Benefit Systems S.A.

(wraz z Oddziałem Fitness)

Polska - Zagranica - Kafeterie

Konsolidacja Metodą Praw własności

Konsolidacja Metodą Pełną



PROFIL DZIAŁALNOŚCI I MODEL BIZNESOWY

- Benefit Systems to firma **z polskim rodowodem**.
- Działamy od **ponad 20 lat** na rynku polskim i **11 lat** na rynkach zagranicznych.
- Specjalizujemy się w dostarczaniu pracodawcom **pozapłatcowych świadczeń pracowniczych** z obszaru sportu, rekreacji, kultury i rozrywki, a także dostosowanych **programów kafeteryjnych**.
- Naszymi **Klientami** są firmy (pracodawcy), a także osoby indywidualne.
- Do grona **Użytkowników** naszych produktów i usług należą pracownicy firm naszych Klientów oraz ich bliscy (osoby towarzyszące).

Model biznesowy spółki dominującej Benefit Systems S.A. opiera się na **formule B2B**. Jest ona operatorem programu **MultiSport** i pośrednikiem pomiędzy **naszymi Klientami** (firmami), a **Partnerami** (właścicielami obiektów sportowych). Klienci 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 5 osób**. W ramach Oddziału Fitness, Spółka świadczy także usługi w **formule B2C**, oferując Klientom indywidualnym dostęp do własnych klubów fitness i innych obiektów sportowych, a także usług i produktów w ramach **platformy internetowej Yes2Move** (dostępnej również dla Użytkowników MultiSport).

Pozostałe podmioty zależne, działające w ramach Grupy Kapitałowej również opierają się na **modelu B2B**. Spółka **Vanity Style Sp. z o.o.**, będąca dystrybutorem kart sportowych w **Programach FitSport i FitProfit**, oferuje usługi na tej samej zasadzie co Benefit Systems S.A., współpracując w dużej części z tymi samymi Partnerami. Spółka **MyBenefit Sp. z o.o.**, działając również w ramach

modelu B2B, oferuje firmom **dostęp do bogatej platformy kafeteryjnej dedykowanej** ich pracownikom. Model biznesowy, który sprawdził się w Polsce, jest również rozwijany przez działającą w ramach Grupy Kapitałowej spółkę **Benefit Systems International Sp. z o.o.** na innych rynkach europejskich: w Czechach, Bułgarii, Chorwacji i na Słowacji.

GDZIE DZIAŁAMY?

Centrala Benefit Systems S.A.:

Warszawa i jej polskie oddziały w Krakowie, Rzeszowie, Toruniu, Gdańsku, Wrocławiu, Zielonej Górze, Poznaniu i Katowicach

Benefit Systems Oddział Fitness:

kluby inwestycyjne działające na terenie całego kraju

MyBenefit: Warszawa i Wrocław

VanityStyle: Warszawa

Rynki zagraniczne:

Czechy, Słowacja, Bułgaria i Chorwacja.

1.2. STRUKTURA GRUPY I SEGMENTY

Grupa Kapitałowa Benefit Systems składa się z jednostki 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. W ramach działalności operacyjnej Grupa prezentuje wyniki w 3 segmentach operacyjnych: Polska, Zagranica i Kafeteria.

SEGMENT POLSKA

Segment Polska działa w zakresie sprzedaży kart sportowych i zarządzania klubami fitness, inwestycji w nowe kluby na rynku polskim, a także rozwoju usług i sprzedaży produktów związanych ze zdrowiem i aktywnym stylem życia. Karty Sportowe dystrybuowane są przez spółki: **Benefit Systems S.A.**, **FitSport Polska Sp. z o.o.** (do 30 listopada 2020 r. – po tym dniu spółka została włączona do Benefit Systems S.A.) oraz **VanityStyle Sp. z o.o.** W reakcji na pandemię Covid-19 w ciągu całego roku, podejmowaliśmy działania zmierzające nie tylko do rozwoju oferty i dynamicznego tworzenia nowych, onlinowych produktów i usług w obrębie segmentu, ale także do ograniczenia kosztów bezpośrednich własnych obiektów sportowych. Wyjątkowo trudna dla naszej branży sytuacja związana z tzw. lockdownami, która na wiele miesięcy uniemożliwiła normalnie funkcjonowanie większości obiektów sportowych, wpłynęła bezpośrednio na biznes prowadzony w obszarze segmentu Polska. W ciągu całego roku, w zależności od kwartału liczba Klientów i Użytkowników korzystających z naszych Programów, zmieniała się wraz z aktualną sytuacją. W czasie pierwszego kwartału mieliśmy do czynienia ze stałym rozwojem biznesu, ale już w II kwartale w związku z lockdownem, obserwowaliśmy spadek liczby aktywnych kart. Prowadząc biznes na rynku polskim od ponad 20 lat, Benefit Systems po raz pierwszy w historii działalności, miał do czynienia z brakiem wzrostu liczby Klientów,

a co za tym idzie również aktywnych kart sportowych¹. Cały czas podejmujemy jednak działania zmierzające do optymalizacji kosztów związanych z utrzymaniem biznesu, poprzez rozwój oferty dostosowanej do sytuacji pandemicznej.

Na koniec 2020 r. **spółki z Grupy Benefit Systems** zarządzały w Polsce sieciami prowadzącymi **158 klubów własnych, czyli o 3 mniej niż na koniec 2019 r.** Obiekty te reprezentują takie marki (sieci) jak: Zdrofit, Step One, Fabryka Formy, Fitness Academy, My Fitness Place, FitFabric, S4, AquaPark Wesolandia. Dodatkowo Grupa posiadała udziały mniejszościowe w spółkach zarządzających kolejnymi **45 obiektami**. W pierwszych trzech kwartałach 2020 r. miało miejsce **zamknięcie kilku klubów własnych**: z sieci Fitness Academy, My Fitness Place sieci Zdrofit, ale jednocześnie otworzyliśmy kilka nowych obiektów.



¹ Szczegółowe dane liczbowe dotyczące liczby Klientów i kart znajdują się w podrozdziale 1.3 Oferta i produkty w poszczególnych segmentach oraz podrozdziale 3.2. Klienci i Użytkownicy w liczbach

SEGMENT ZAGRANICA

Segment Zagranica zajmuje się **rozwojem Programu MultiSport** oraz **prowadzeniem klubów fitness** poza granicami Polski. Ten obszar działalności Benefit Systems rozwija **od 2010 r.**, a pierwszym rynkiem, na którym pojawił się nasz flagowy produkt, był **rynek czeski**. Tworząc biznes w poszczególnych krajach od początku towarzyszyły nam te same wartości i cele, co na rynku polskim. Obecnie Program MultiSport rozwijany jest na **4 rynkach zagranicznych** (Czechy, Bułgaria, Słowacja i Chorwacja). Przez prawie 2 lata, do pierwszego kwartału 2020 r. działaliśmy operacyjnie także w Grecji, jednak na kwietniowym posiedzeniu Rady Nadzorczej spółki Benefit Systems International Sp. z o.o., została podjęta decyzja o **wycofaniu się Grupy z rynku greckiego** (z powodów biznesowych). W dniu 30 czerwca 2020 r. nastąpiła sprzedaż spółki Benefit Systems Greece MIKE i tym samym zakończyliśmy działalność w tej części Europy².

Drugim filarem rozwoju rynków zagranicznych jest uruchomienie i prowadzenie **własnych klubów fitness**. Ich liczba i lokalizacje **na koniec 2020 r.**, nie zmieniły się w stosunku do poprzedniego roku. Posiadamy łącznie **24 kluby inwestycyjne w Czechach, Bułgarii i na Słowacji**.

	Liczba klubów inwestycyjnych
CZECHY	15
BUŁGARIA	8
SŁOWACJA	1

W skład segmentu Zagranica wchodzi następujące spółki: MultiSport Benefit S.R.O. (Czechy), Benefit Systems Bulgaria EOOD (Bułgaria), Benefit Systems Slovakia S.R.O. (Słowacja), Benefit Systems D.O.O. (Chorwacja). Do segmentu przynależą także spółka Benefit Systems, storitve, D.O.O. (Słowenia), która nie prowadzi działalności operacyjnej. Działalność klubów fitness prowadzona była na 3 rynkach: czeskim (Beck Box Club S.R.O., Form Factory S.R.O.), słowackim (Fit Invest Slovakia S.R.O.) oraz bułgarskim (Next Level Fitness EOOD). Koordynatorem działalności klubów fitness i organem ich nadzoru jest spółka Fit Invest International Sp. z o.o. W 2020 r. została dodatkowo utworzona spółka BSI Investments, której zadaniem jest rozwój Programu MultiSport na lokalnych rynkach zagranicznych. Spółka Benefit

² Dane liczbowe dot. rynku greckiego znajdują się na kolejnej stronie Raportu

Systems International Sp. z o.o. jest podmiotem dominującym w stosunku do pozostałych spółek segmentu, będąc jednocześnie podmiotem zależnym od Spółki Benefit Systems S.A.

Ze względu na specyfikę działalności naszej branży, podobnie jak w przypadku rynku polskiego, pandemia miała bezpośredni wpływ na sytuację biznesową segmentu Zagranica. Lockdowny i obostrzenia wprowadzane w krajach, gdzie prowadzimy działalność, utrudniły, a niejednokrotnie uniemożliwiły normalne funkcjonowanie obiektów sportowych, co w znacznym stopniu ograniczyło możliwość korzystania z nich przez Użytkowników MultiSport. Liczba Klientów i Użytkowników w Segmencie Zagranica z roku na rok stale wzrastała, jednak na przestrzeni 2020 r. sytuacja związana z przyrostem i spadkiem kart była dynamiczna. W poszczególnych kwartałach i krajach, ze względu na różne obostrzenia liczba aktywnych kart zmniejszała się i na powrót rosta, w zależności od aktualnej sytuacji. Sumarycznie na koniec 2020 r. mamy jednak do czynienia ze spadkiem liczby Klientów i Użytkowników, w stosunku do poprzedniego roku.

W 2019 r. liczba Klientów wyniosła 10 129, a Użytkowników niemal 334,6 tys. Na koniec **2020 r. liczba Klientów wyniosła 10 091, a Użytkowników 253,8 tys.**, a więc o **38 Klientów i ponad 80 tys. Użytkowników mniej** niż w poprzednim roku.

Liczba Użytkowników w podziale na kraje:

CZECHY	134,8 tys.	ponowne zamknięcie obiektów od 18.12.2020
BUŁGARIA	86,9 tys.	zamknięcie obiektów od 28.11.2020
SŁOWACJA	18,4 tys.	ponowne zamknięcie obiektów od 19.12.2020
CHORWACJA	13,7 tys.	zamknięcie obiektów od 28.11.2020

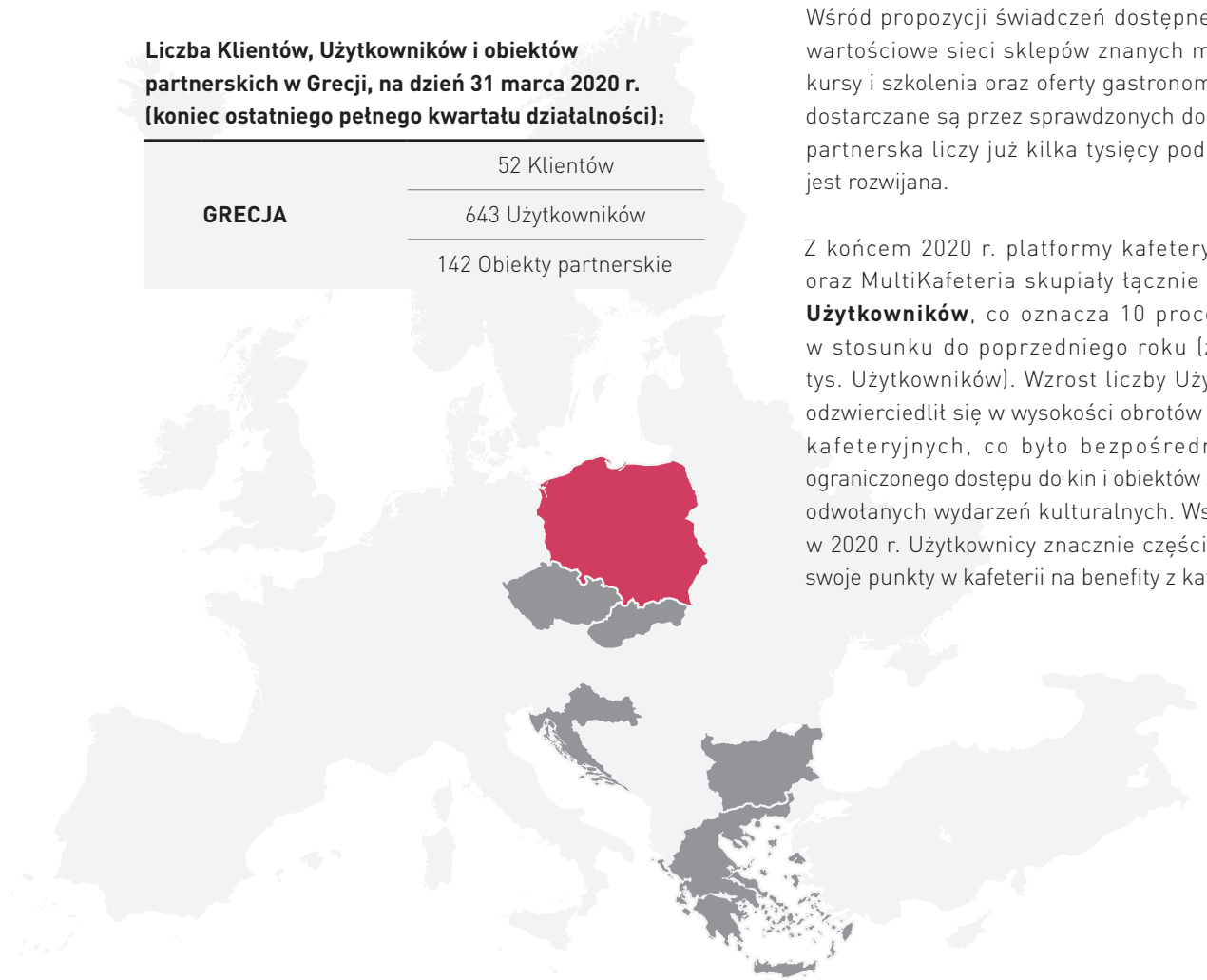
Pomimo trudnej sytuacji pandemicznej na rynkach zagranicznych wciąż rozbudowywana jest **sieć placówek partnerskich** współpracujących z nami **w ramach Programu MultiSport**. Sieć ta **na koniec 2020 r. liczyła łącznie 4319 obiektów**, a więc o **ponad 90 więcej niż na koniec 2019 r.** (31 grudnia 2019 r. mieliśmy 4227 Partnerów zagranicznych), mimo zamknięcia biznesu w Grecji. Takie działania pozwalają na większy dostęp do usług oferowanych Użytkownikom w ramach programu MultiSport, a także rozbudowywanie współpracy z Partnerami w ramach społeczności lokalnych, mającej na celu promowanie aktywnego i zdrowego stylu życia.

Liczba placówek partnerskich w podziale na kraje:

	Liczba obiektów
CZECHY	1909
BUŁGARIA	1080
SŁOWACJA	891
CHORWACJA	439

Liczba Klientów, Użytkowników i obiektów partnerskich w Grecji, na dzień 31 marca 2020 r. (koniec ostatniego pełnego kwartału działalności):

	52 Klientów
GRECJA	643 Użytkowników
	142 Obiekty partnerskie



SEGMENT KAFETERIE

Segment Kafeterie jest obecny na polskim rynku od niemal **14 lat**, a jego głównym zadaniem jest stały **rozwój platform kafeteryjnych MyBenefit**. Kafeteria zapewnia szeroki wybór świadczeń pozapłatcowych, których znaczną część stanowią produkty własne Grupy Benefit Systems. Jeszcze do niedawna działania w segmencie Kafeterie realizowane były przez dwie spółki: MyBenefit sp. z o.o. oraz MultiBenefit sp. z o.o. Z końcem 2019 r. nastąpiło formalne połączenie obu spółek w jedną – MyBenefit sp. z o.o. Kolejnym znaczącym projektem po przeprowadzeniu konsolidacji, **były prace nad uspołnieniem strategii biznesowej MyBenefit** z założeniami strategicznymi przyjętymi w Grupie Kapitałowej. Owoce tych prac jest nowa strategia MyBenefit na lata 2020-2022, która opiera się na sześciu kluczowych obszarach działania: **Ludzie, E-commerce, Technologia, Oferta, Marka oraz Synergia**. W ramach tych obszarów spółka wyznaczyła sobie cele strategiczne, spośród których niezwykle istotnym jest rozwój kafeterii MyBenefit o nowe, pożądane funkcjonalności i innowacyjne technologie.

Oferta kafeterii MyBenefit koncentruje się na benefitach z obszaru kultury, rozrywki, rekreacji, rozwoju osobistego, wypoczynku oraz turystyki krajowej i zagranicznej. Wśród propozycji świadczeń dostępne są także kody wartościowe sieci 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.

Z końcem 2020 r. platformy kafeteryjne MyBenefit oraz MultiKafeteria skupiały łącznie **ponad 508 tys. Użytkowników**, co oznacza 10 procentowy wzrost w stosunku do poprzedniego roku (z poziomu 463 tys. Użytkowników). Wzrost liczby Użytkowników nie odzwierciedlił się w wysokości obrotów na platformach kafeteryjnych, co było bezpośrednim skutkiem ograniczonego dostępu do kin i obiektów sportowych oraz odwołanych wydarzeń kulturalnych. Wskutek epidemii w 2020 r. Użytkownicy znacznie częściej przeznaczali swoje punkty w kafeterii na benefity z kategorii Sklepy.

**PEŁNA LISTA SPÓŁEK W GRUPIE KAPITAŁOWEJ
NA DZIEŃ 31 GRUDNIA 2020 ROKU**

Nazwa spółki zależnej	Miejsce prowadzenia działalności i kraj rejestracji	Udział Grupy w kapitale*	
		31.12.2020	31.12.2019
VanityStyle Sp. z o.o.	ul. Skierniewicka 16/20, 01-230 Warszawa, Polska	100,00%	100,00%
Benefit IP Sp. z o.o.	Plac Europejski 2, 00-844 Warszawa, Polska	100,00%	100,00%
Benefit IP Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k.	Plac Europejski 2, 00-844 Warszawa, Polska	100,00%	100,00%
Yes To Move Sp. z o.o. ³	Plac Europejski 2, 00-844 Warszawa, Polska	100,00%	100,00%
MW Legal Sp. z o.o. ⁴	Plac Europejski 2, 00-844 Warszawa, Polska	100,00%	100,00%
Benefit Partners Sp. z o.o. ⁵	Plac Europejski 2, 00-844 Warszawa, Polska	100,00%	95,00%
Fit Fabric Sp. z o.o. ⁶	al. 1 Maja 119/121, 90-766 Łódź, Polska	52,50%	52,50%
FitSport Polska Sp. z o.o. ⁷	Plac Europejski 2, 00-844 Warszawa, Polska	0,00%	100,00%
MyBenefit Sp. z o.o.	ul. Powstańców Śląskich 28/30, 53-333 Wrocław, Polska	100,00%	100,00%
Fit Invest International Sp. z o.o.	ul. Młynarska 8/12, 01-194 Warszawa, Polska	97,20%	97,20%
BSI Investments Sp. z o.o. ⁸	ul. Młynarska 8/12, 01-194 Warszawa, Polska	97,20%	0,00%

³ Spółka Yes To Move Sp. z o.o. powstała z przekształcenia spółki Fitness Academy Sp. z o.o. w dniu 22 czerwca 2020 r.

⁴ Spółka nie objęta konsolidacją z powodu nieprowadzenia działalności.

⁵ W dniu 02.03.2020 r. została zrealizowana transakcja zakupu 5,00% udziałów w spółce Benefit Partners Sp. z o.o., w wyniku której Benefit Systems S.A. posiada 100% udziałów spółki.

⁶ Konsolidowana od 2018 r. przy założeniu pełnej kontroli (100%) bez uwzględnienia udziałów mniejszości ze względu na zawarte umowy zobowiązujące udziałowców mniejszościowych do zbycia pozostałej części udziałów.

⁷ W dniu 30 listopada 2020 r. nastąpiło połączenie FitSport Polska Sp. z o.o. z Benefit Systems S. A.

⁸ Spółka BSI Investments Sp. z o.o. została założona w dniu 3 grudnia 2020 r.

⁹ Spółka Next Level Fitness EOOD powstała z przekształcenia spółki Fit Invest Bulgaria EOOD w dniu 21 września 2020 r.

¹⁰ W dniu 30.09.2019 r. została zrealizowana transakcja sprzedaży 2,80% udziałów spółki Benefit Systems International Sp. z o.o., w wyniku której Benefit Systems S.A. posiada 97,2% udziałów spółki.

¹¹ W dniu 30.10.2019 r. została zrealizowana transakcja sprzedaży 1,50% udziałów spółki Benefit Systems D.O.O., w wyniku której Benefit Systems International Sp. z o.o. posiada 98,5% udziałów spółki.

Nazwa spółki zależnej	Miejsce prowadzenia działalności i kraj rejestracji	Udział Grupy w kapitale*	
		31.12.2020	31.12.2019
Fit Invest Slovakia S.R.O.	Ružová dolina 480/6, Bratislava - mestská časť Ružinov 821 08, Słowacja	97,20%	97,20%
Form Factory S.R.O.	Vinohradská 2405/190, Vinohrady, 130 00 Praha 3, Republika Czeska	97,20%	97,20%
Next Level Fitness EOOD ⁹	Krasno Selo district, 11-13 Yunak str., 1612 Sofia, Bułgaria	97,20%	97,20%
Beck Box Club Praha S.R.O.	Vinohradská 2405/190, Vinohrady, 130 00 Praha 3, Republika Czeska	97,20%	97,20%
Benefit Systems International Sp. z o.o. ¹⁰	ul. Młynarska 8/12, 01-194 Warszawa, Polska	97,20%	97,20%
Benefit Systems D.O.O. ¹¹	Zagreb (Grad Zagreb) Heinzelova ulica 44, Chorwacja	95,74%	95,74%
Benefit Systems, storitve, D.O.O. ¹²	Trg republike 3, 1000 Ljubljana, Słowenia	92,34%	92,34%
Benefit Systems Bulgaria EOOD ¹³	11-13, Yunak Str., floor 1 Sofia 1612, Bułgaria	93,31%	91,85%
MultiSport Benefit S.R.O. ¹⁴	Lomnického 1705/9, 140 00 Praha 4, Republika Czeska	93,31%	81,45%
Benefit Systems Slovakia S.R.O. ¹⁵	Ružová dolina 6, Bratislava - mestská časť Ružinov 821 08, Słowacja	95,26%	80,68%
Benefit Systems Greece MIKE ¹⁶	12 Agias Fotinis Str.Nea Smyrni, 17121, Grecja	0,00%	93,31%

* Zmiana sposobu prezentacji udziałów Grupy w stosunku do lat ubiegłych. Począwszy od 2020 r. prezentowany jest udział pośredni Grupy w kapitale spółek zależnych.

¹² Spółka Benefit Systems, storitve D.O.O. została zarejestrowana w dniu 25 listopada 2019 r. Benefit Systems International Sp. z o.o. posiada 95% udziałów spółki.

¹³ W dniu 27.04.2020 r. została zrealizowana transakcja zakupu 1,50% udziałów spółki Benefit Systems Bulgaria EOOD, w wyniku której Benefit Systems International posiada 96,00% udziałów spółki.

¹⁴ W dniu 20.01.2020 r. została zrealizowana transakcja zakupu 12,20% udziałów spółki MultiSport S.R.O., w wyniku której Benefit Systems International Sp. z o.o. posiada 96,00% udziałów spółki.

¹⁵ W dniach 20.01.2020 roku oraz 21 września 2020 roku zostały zrealizowane transakcje zakupu odpowiednio 13,00% oraz 2% udziałów spółki Benefit Systems Slovakia S.R.O., w wyniku których Benefit Systems International Sp. z o.o. posiada 98,00% udziałów spółki.

¹⁶ W dniu 30.06.2020 r. została zrealizowana transakcja sprzedaży 96,00% udziałów spółki Benefit Systems Greece MIKE, w wyniku której Benefit Systems International Sp. z o.o. zbył wszystkie udziały spółki.

1.3. OFERTA I PRODUKTY W POSZCZEGÓLNYCH SEGMENTACH

SEGMENT POLSKA

Segment Polska specjalizuje się w sprzedaży kart sportowych, wydawanych przez Benefit Systems S.A., FitSport Polska (do 30 listopada 2020 r.) oraz VanityStyle. Działania te wspierane są poprzez infrastrukturę klubów fitness i dedykowane platformy internetowe. W ofercie znaleźć można produkty (usługi) takie jak:

MULTISPORT PLUS – karta oferująca nielimitowaną liczbę wejść w miesiącu do blisko 4600 obiektów sportowo-rekreacyjnych i uprawianie aż 25 dyscyplin sportowych.

MULTISPORT CLASSIC – możliwość wejścia do obiektu raz dziennie, prawie 2 500 obiektów sportowych, 25 dyscyplin sportowych.

MULTISPORT LIGHT – umożliwia korzystanie z ponad 2400 obiektów od 6 do 10 razy w miesiącu i daje dostęp do szerokiej oferty online (treningi, kreator diety, konsultacje).

MULTISPORT KIDS – wstęp na zajęcia sportowo-rekreacyjne dla dzieci w wybranych obiektach.

MULTISPORT KIDS AQUA – wejścia dla dzieci na ponad 500 basenów w całej Polsce.

MULTISPORT STUDENT – dodatkowa karta do karty typu pracownik dostępna dla uczniów i studentów między 16 a 26 r. życia.

MULTISPORT SENIOR – karta dla Użytkowników powyżej 60 r. życia, wejście raz dziennie do godz. 16:00, ponad 2 800 obiektów sportowo-rekreacyjnych, 25 aktywności.

FITSPORT – dostęp do około 20 aktywności w obiektach współpracujących z VanityStyle Sp. z o.o. w ramach limitu 8 wejść w miesiącu.

FITPROFIT - pozwala na nieograniczony dostęp do wielu obiektów sportowo-rekreacyjnych w całej Polsce; Użytkownik może skorzystać z ponad 25 aktywności do wyboru oraz dodatkowo z około 1300 rabatów na różne usługi i zakupy.

USŁUGI I ZAJĘCIA ONLINE DLA UŻYTKOWNIKÓW MULTISPORT: indywidualne konsultacje trenerskie i dietetyczne, nauka języka angielskiego, animacje dla dzieci, zajęcia mindfulness na stres, kurs jogi dla początkujących, dostępne poprzez serwis kartasportowa.pl

PLATFORMA INTERNETOWA YES2MOVE – platforma do treningów online i sklepu pod tą samą marką z produktami wspierającymi aktywność i odporność, dostępna dla Użytkowników Programu MultiSport oraz Klientów obiektów inwestycyjnych i partnerskich Benefit Systems.

MULTILIFE – nowa, holistyczna usługa online'owa, z której od stycznia 2021 r. korzystać mogą Użytkownicy programu MultiSport. Prace nad nią trwały od drugiej połowy 2020 r. i będzie ona nadal rozwijana w kolejnych miesiącach.

STREFA ON-LINE VANITYSTYLE STANDARD – platforma internetowa, do której dostęp mają Użytkownicy posiadający kartę FitProfit typu pracownik. W ofercie przewidziany jest bezpłatny dostęp do Strefy On-Line, która pozwala holistycznie zadbać o siebie. Zapewnia materiały z obszarów takich jak: trening, dieta, psychologia i rozwój oraz dziecko.

OFERTA KARNETÓW I WEJŚĆ JEDNORAZOWYCH

- w ramach oferty dla Klientów B2C poszczególne sieci obiektów inwestycyjnych posiadają rozbudowaną ofertę karnetów oraz możliwości wejść jednorazowych w celu skorzystania z usług naszych klubów.

STREFA ON-LINE VANITYSTYLE PREMIUM - platforma internetowa wspierająca holistycznie zdrowie, kondycję i dobre samopoczucie. W ramach abonamentu Użytkownicy mają nieograniczony dostęp do platformy, na której zawarte są treści z kategorii trening, dieta, psychologia i rozwój, dziecko, a także do voucherów zniżkowych na produkty i usługi znanych marek.

GETPROFIT – to program rabatowy umożliwiający otrzymanie zniżek nawet do 100% w wybranych obiektach na terenie całej Polski. W ofercie dostępne są rabaty na tysiące różnych usług z kategorii: zdrowie i uroda, sport i rekreacja, kultura i rozrywka, kursy i szkolenia itd. Użytkownik sam decyduje gdzie, kiedy i ile razy chce skorzystać z danego rabatu.

OBIEKT ATMOSFERA MULTISPORT – obiekt stworzony na terenie Warszawy, z myślą o dzieciach. W 2020 r. miał swoje oficjalne otwarcie, jednak ze względu na sytuację pandemiczną przez większość roku pozostawał zamknięty albo działał w ograniczonej, zgodniej z aktualnymi obostrzeniami formie. Obiekt powstał w celu organizacji zajęć, warsztatów, półkolonii, imprez okolicznościowych w duchu sportowo-edukacyjnym dla dzieci i młodzieży.



W RAMACH OFERTY W SEGMENTIE POLSKA
MOŻLIWE JEST KORZYSTANIE Z TAKICH
AKTYWNOŚCI JAK:

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

DZIAŁAMY W PONAD
650 miastach
W POLSCE

MAMY
5200
obiektów
SPORTOWO-REKREACYJNYCH

475,4 tys.
UŻYTKOWNIKÓW KART SPORTOWYCH¹⁷

¹⁷ Szczegółowe informacje na temat liczby kart w poszczególnych kwartałach oraz w porównaniu do roku 2019 znajdują się w Rozdziale 3 Klienci i Użytkownicy

SEGMENT ZAGRANICA

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

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.

PLATFORMA INTERNETOWA ONLINE WORKOUT – platforma internetowa, stworzona dla zagranicznych Użytkowników kart MultiSport. Umożliwia dostęp do filmów instruktażowych, pomagających w wykonywaniu treningów w domu, jako alternatywa dla korzystania w obiektów sportowo-rekreacyjnych. Platforma jest dostępna dla wszystkich rynków zagranicznych.

KLUCZOWE LICZBY NA KONIEC 2020 R.

253,8 tys.
UŻYTKOWNIKÓW

4319
OBIEKTÓW PARTNERSKICH

8199
UNIKATOWYCH UŻYTKOWNIKÓW
PLATFORMY ONLINE WORKOUT



SEGMENT KAFETERIE

Nasze Programy Kafeterijne umożliwiają pracownikom naszych Klientów samodzielny wybór benefitów, w zakresie i budżecie określonym przez pracodawcę. Użytkownicy dokonują go bezpośrednio w Kafeterii – internetowej platformie, poprzez swoje indywidualne konto. To rozwiązanie umożliwia pełną kontrolę i proste rozliczenia realizowanych benefitów.

PROGRAM KINOWY MULTIBILET – to 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, Multikino oraz kina lokalne).

KUPON QLTURAPROFIT – oferowany przez spółkę VanityStyle Sp. z o.o. program motywacyjny, 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 – to vouchery na spektakle teatralne realizowane w najpopularniejszych teatrach.

MULTIMUZEUM – to oferta biletów wstępu do muzeów i galerii sztuki w największych miastach w Polsce.

BENEFITLUNCH – zapewnia pracownikom dostęp do oferty lunchowej w blisko 260 lokalach gastronomicznych w Polsce.

MULTIZOO – oferta biletów wstępu do ogrodów zoologicznych.

TRAVELPASS – to bon turystyczny uprawniający do skorzystania z bogatej oferty podróży, usług i hoteli na atrakcyjnych warunkach i w dogodnym dla siebie terminie.

KLUCZOWE LICZBY NA KONIEC 2020 R.:

508 036
UŻYTKOWNIKÓW

3821
PARTNERÓW

1.4. MISJA, WIZJA, WARTOŚCI

Tworząc Program MultiSport, kierowaliśmy się najważniejszą dla nas misją: **promowanie zdrowego i aktywnego stylu życia wśród Polaków**. Wierzymy, że większa aktywność to więcej energii, zdrowia, dobrego samopoczucia, a w rezultacie lepsze życie. O naszych działaniach myślimy kompleksowo, kierując je do **wszystkich grup wiekowych**, zwiększając świadomość społeczeństwa w zakresie korzyści podejmowania aktywności fizycznej w dowolnym momencie życia. Wierzymy, że każdy może zażywać ruchu i zadbać o siebie, zaczynając nawet od najprostszej aktywności. Naszym **najważniejszym celem** jest **zdrowie i szczęście pracowników** firm – naszych Klientów, wynikające z **odpowiednio dopasowanej oferty benefitów pozapłatowych**. Rozwijając ofertę zależy nam na działaniu 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 stworzyć strukturę organizacyjną mającą pozytywny wpływ na naszą społeczność¹⁸. Kierując się **zasadą win-win**, na pierwszym miejscu stawiamy obopólne korzyści i długofalowe partnerstwo z naszymi Interesariuszami. Dla Benefit Systems najważniejsi są ludzie, dobre relacje i zdrowy styl życia, dlatego każdego dnia dokładamy starań, aby nasza firma była tą **najlepszą dla świata**¹⁹.

CO JEST DLA NAS WAŻNE?

WZAJEMNY SZACUNEK.

UTOŹSAMIANIE SIĘ ZE SWOJĄ PRACĄ.

PROAKTYWNE ZARZĄDZANIE BIZNESEM.

INNOWACJE I NOWE INSPIRACJE, CZYLI NAJWYŻSZA JAKOŚĆ NA RYNKU.

RELACJE Z INTERESARIUSZAMI. WSZYSCY SĄ DLA NAS TAK SAMO WAŻNI.

RADOŚĆ, CZYLI ROBIMY TO CO KOCHAMY I CHCEMY TYM ZARAŻAĆ INNYCH.

AKTYWNE POMAGANIE.

BEZPIECZENSTWO. DBAMY O SIEBIE I INNYCH.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA INTERESARIUSZY.

TROSKA O ŚRODOWISKO NATURALNE I KLIMAT.

1.5. NASI INTERESARIUSZE

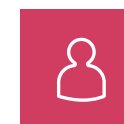
Otoczenie biznesowe i budowanie społeczności lokalnych to jeden z ważnych fundamentów działalności Grupy Benefit Systems. Jak już wspomnieliśmy w poprzednim podrozdziale bardzo **ważne są dla nas relacje**, w których każdy Interesariusz jest odpowiednio zadbane, a współpraca opiera się **na zasadzie win-win**. Kładziemy duży nacisk na **transparentność i rzetelną komunikację**, wierzymy, że **bliski kontakt, uważność i otwartość**

są ważnymi aspektami w kontakcie w otaczającym nas rynku. Potrzeby naszych Interesariuszy są dla nas szczególnie istotne, dlatego z każdą z grup prowadzimy **dialog oparty na uczciwości i szczerzej polityce informacyjnej**.

GRUPY INTERESARIUSZY BENEFIT SYSTEMS



PRACOWNICY GRUPY



KLIENCI



PARTNERZY I DOSTAWCY



AKCJONARIUSZE, INWESTORZY,
ZARZĄDZAJĄCY I ANALITYCY



EKSPERCI I MEDIA



ŚRODOWISKO NATURALNE
I KLIMAT



BENEFICJENCI



UŻYTKOWNICY

¹⁸ Więcej o certyfikacji B Corporation przeczytać można w podrozdziale 4.2. Promocja ruchu B Corp jako element strategii CSR

¹⁹ Cytat z B Corp

KANAŁY KOMUNIKACJI Z 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
- Platforma internetowa Yes2Move
- Dedykowane strony www i podstrony na stronach internetowych poszczególnych spółek należących do Grupy
- Konferencje, eventy, dni otwarte u Klientów (w tym eventy online)
- Projekty dedykowane Klientom i Użytkownikom
- Miesięcznik Benefit (do października 2020 r.)
- Blogi
- Social Media: Facebook, Instagram, LinkedIn
- Aplikacje internetowe do spotkań online



DOSTAWCY (W TYM PARTNERZY)

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



AKCJONARIUSZE, INWESTORZY, ZARZĄDZAJĄCY I ANALITYCY

- Raporty bieżące, raporty okresowe (roczne, półroczne, kwartalne)
- Prezentacje inwestorskie publikowane na stronie relacji inwestorskich
- Spotkania (wideokonferencje) indywidualne i grupowe
- Konferencje kwartalne, telekonferencje, Roadshow (cykl spotkań z inwestorami), konferencje brokerów
- Internetowe czaty z inwestorami indywidualnymi
- 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



EKSPERCI

- Spotkania indywidualne i grupowe
- Kontakt telefoniczny
- Mailing i newsletter
- Publikacje prasowe
- Miesięcznik Benefit (do października 2020 r.)
- Konferencje, szkolenia i eventy branżowe
- Strona www i inne platformy internetowe
- Spotkania online za pomocą aplikacji internetowych



PRACOWNICY

- Intranet firmowy
- Rada Pracownicza
- Newsletter, mailing
- Blogi firmowe
- Regularny feedback, półroczne rozmowy i ewaluacja pracy
- Badanie satysfakcji i zaangażowania Kincentric (wcześniej Aon) oraz ankiety tematyczne
- 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
- Projekty CSRowe dedykowane Pracownikom
- Programy stażowe i szkolenia
- Aplikacje internetowe do spotkań online



ŚRODOWISKO I KLIMAT

- 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 CSRowe o tematyce proekologicznej



■ PANEL INTERESARIUSZY

Jednym z przydatnych narzędzi, służącym umiejętnemu wstuchiowaniu się w opinie i potrzeby otaczającego nas rynku i społeczności lokalnej, jak również mającym na celu **zbadanie istotności** obszarów niefinansowych jest **Panel Interesariuszy**. Spółka korzysta z niego **w cyklu 2-letnim**, otwierając Grupę na rynek i jego potrzeby. Ostatni Panel Interesariuszy, w podziale na wewnętrzny i zewnętrzny przeprowadzony został w 2019 r. w siedzibie głównej Benefit Systems. 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 w kontekście aspektów dotyczących raportowania niefinansowego.

Celem głównym zarówno panelu zewnętrznego jak i wewnętrznego było wypracowanie wspólnych dla Interesariuszy istotnych potrzeb związanych z **raportowaniem niefinansowym Grupy za kolejne 2 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 tej pracy było wyłonienie **po 10 kluczowych zagadnień**, których istotność zmierzaliśmy za pomocą odpowiednio przygotowanej do tego matrycy. Ostatecznie zgodnie z matrycą **wyłonionych zostało 11 zagadnień**, które według naszych Interesariuszy miały najwyższy priorytet. Zagadnienia te należały do następujących obszarów: Rynek (3 zagadnienia), Miejsce Pracy (4 zagadnienia), Środowisko (2 zagadnienia) oraz Społeczeństwo (2 zagadnienia)²⁰.

Wybrane przez naszych Interesariuszy zagadnienia były pomocne podczas tworzenia tegorocznego raportu, a także Raportu niefinansowego dla Grupy za 2019 r. w kontekście odpowiadania na obecne potrzeby naszej społeczności i uważności wobec istotnych aspektów działalności pozabiznesowej. Chcąc stale utrzymywać dialog z naszymi Interesariuszami, a także rozwijać działania z zakresu CSR w 2021 r. Spółka zrealizuje kolejny Panel Interesariuszy. Na spotkaniu zostaną wypracowane istotne dla Interesariuszy zagadnienia niefinansowe w kontekście naszej działalności i specyfiki branży **na lata 2021-2022**.

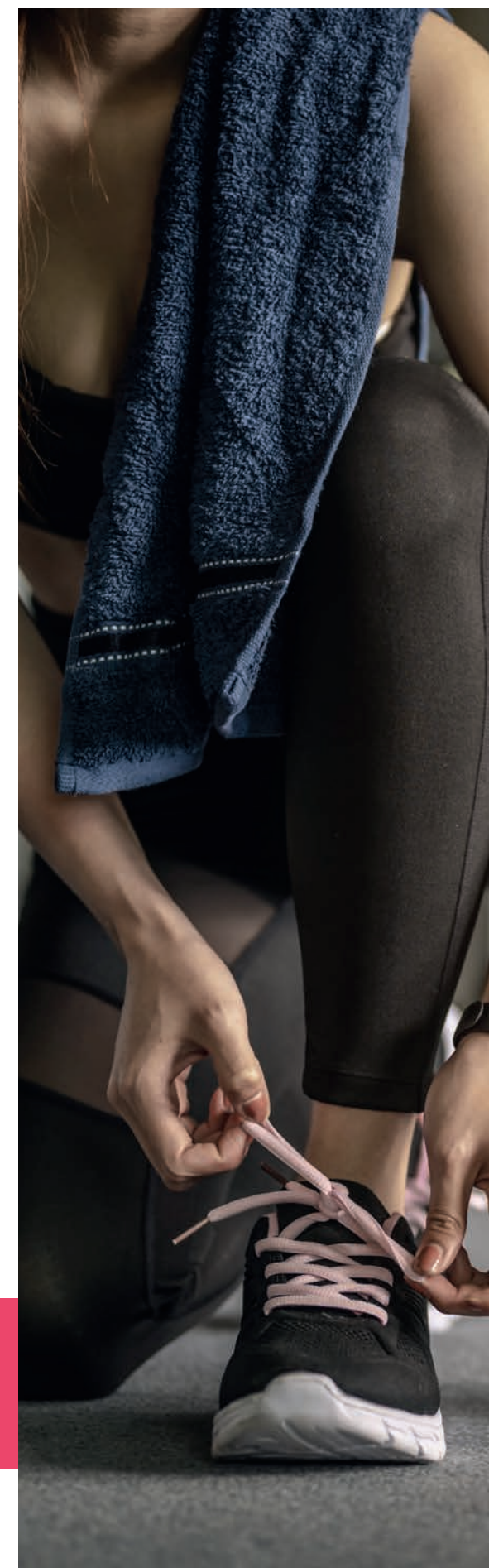
■ RELACJE INWESTORSKIE

Benefit Systems S.A. jest spółką notowaną na **Giełdzie Papierów Wartościowych od 2011 r.** 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.

Pandemia Covid-19 wprowadziła ograniczenia w zakresie przeprowadzenia konferencji oraz bezpośrednich spotkań z inwestorami lub analitykami. Równocześnie, niepewność biznesowa, za sprawą wprowadzonych obostrzeń, zaowocowała zwiększonym zapotrzebowaniem na przekazywanie aktualnych informacji. W tym celu wdrożyliśmy w dużo większym stopniu użycie systemów wideokonferencyjnych czy tradycyjnych telefonów. W związku z tym pandemia nie spowodowała istotnych zakłóceń w funkcjonowaniu Relacji Inwestorskich Benefit Systems. S.A.

RELACJE INWESTORSKIE W 2020 ROKU W LICZBACH

- W 2020 r. w Benefit Systems odbyliśmy 8 telekonferencji wynikowych z analitykami. Po wynikach każdego kwartału organizowaliśmy po 1 konferencji dla analityków i zarządzających z rynku polskiego, a także z rynku zagranicznego w języku angielskim.
- Przeprowadziliśmy ponad 120 indywidualnych telekonferencji, wideokonferencji oraz spotkań z przedstawicielami rynku kapitałowego (poza spotkaniami wynikowymi oraz spotkaniami na konferencjach).
- Uczestniczyliśmy w 7 konferencjach oraz wideokonferencjach inwestorskich organizowanych przez domy maklerskie, w ramach których przeprowadziliśmy 63 spotkania z przedstawicielami rynku kapitałowego. W spotkaniach łącznie wzięło udział ponad 140 unikalnych uczestników.
- W związku z emisją obligacji, w sierpniu 2020 r. zorganizowaliśmy wirtualny Roadshow (cykl spotkań) dla ponad 15 profesjonalnych inwestorów.
- W 2020 r. około 80% ww. kontaktów przypadło na zarządzających i analityków z rynku polskiego. 20% to inwestorzy zagraniczni.
- Na koniec 2020 r. 5 analityków z domów maklerskich wydawało rekomendacje na akcje Spółki.
- W 2020 r. po raz pierwszy zorganizowaliśmy czat internetowy z inwestorami indywidualnymi, za pośrednictwem jednego z wiodących portali giełdowych. W trakcie jego trwania członek zarządu ds. finansowych odpowiedział na 22 pytania.



²⁰ Pełen opis zagadnień znajduje się w Raporcie niefinansowym Grupy Benefit Systems za 2019 r., w Rozdziale 1 Zarządzanie i Ład Korporacyjny

DOBRE PRAKTYKI RELACJI INWESTORSKICH

- Spółka regularnie spotyka się z przedstawicielami rynku kapitałowego – organizuje konferencje po publikacji wyników finansowych, na których omawia osiągnięte wskaźniki i odpowiada na pytania inwestorów oraz analityków. Z uwagi na wymogi sanitarne, w tym roku ograniczyliśmy się do organizacji telekonferencji.
- Po ogłoszeniu wyników kwartalnych, Spółka każdorazowo organizuje telekonferencje dla inwestorów zagranicznych.
- Spółka uczestniczy w lokalnych oraz zagranicznych konferencjach domów maklerskich, podczas których spotyka się z przedstawicielami rynku kapitałowego.
- Zarząd oraz Dział Relacji Inwestorskich odbywa indywidualne spotkania z przedstawicielami rynku oraz spotkania w formule niewielkich grup.
- Spółka na bieżąco odpowiada na pytania inwestorów kierowane drogą elektroniczną do Zarządu, Działu Relacji Inwestorskich oraz na ogólnodostępną skrzynkę relacji inwestorskich (IR@benefitsystems.pl).
- Spółka nie organizuje spotkań dla inwestorów indywidualnych, ale odpowiada na ich pytania kierowane do Spółki.
- W 2020 r. po raz pierwszy przeprowadziliśmy czat internetowy dedykowany inwestorom indywidualnym. Spółka zamierza kontynuować organizację czatu w tej formie w kolejnych latach.
- Benefit Systems publikuje informacje, raporty bieżące i okresowe w języku polskim i angielskim (raporty bieżące, sprawozdania finansowe) zarówno poprzez system ESPI (Elektroniczny System Przekazywania Informacji) jak i stronę internetową.
- Spółka stosuje 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 Spółki.

- Spółka posiada Indywidualny Standard Raportowania (ISR), który określa w jaki sposób organizacja identyfikuje informacje poufne oraz jak komunikuje je na rynek kapitałowy.
- Relacje inwestorskie są wspierane przez firmę zewnętrzną.
- Benefit Systems jest spółką otwartą na rynek zagraniczny. W 2020 r. komunikowaliśmy się z inwestorami z kilkunastu krajów, m.in. z: Stanów Zjednoczonych, Wielkiej Brytanii, Niemiec, Kanady, Estonii, Szwecji, Japonii, Węgier, Czech, Japonii, Hiszpanii, Litwy, Rosji.
- Spółka jest członkiem Stowarzyszenia Emitentów Giełdowych, a jej przedstawiciele w 2020 r. regularnie uczestniczyli w konferencjach i wirtualnych wydarzeniach organizowanych przez tę organizację, jak również konsultacyjnych grupach roboczych.



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. Celami strategicznymi są 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 między produktami i spółkami.
- Rozwój usług online, zarówno w kontekście wsparcia sprzedaży kart sportowych jak i tworzenia osobnych produktów. Dalszy rozwój platformy treningowej online, e-sklepu Yes2Move oraz funkcjonalności online związanych z kartami sportowymi i platformami kafeteryjnymi.
- Prezentowanie kierunków rozwoju i planów biznesowych w sprawozdaniach okresowych (roczne, półroczne i kwartalne sprawozdania finansowe Spółki lub Grupy) wraz z komentarzem Zarządu.

STANDARDY ZARZĄDZANIA

Spółka Benefit Systems **zarządza Grupą** w oparciu o utworzone **segmenty operacyjne: segment Polska, segment Zagranica oraz segment Kafeteria.** Dzięki takiemu podziałowi możliwe jest efektywne działanie, reagowanie na potrzeby i wyzwania poszczególnych jednostek.

Odpowiedzialność za poszczególne segmenty **przypisana jest zarządom kluczowych spółek 3** 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 Kafeteria. **Nadzór nad zarządami segmentów** sprawują rady nadzorcze, w skład których wchodzi 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. Takie działania sprzyjają efektywnej i lojalnej pracy nastawionej na **osiąganie celów finansowych**, długoterminowy, zrównoważony **wzrost wartości Grupy Kapitałowej, satysfakcję Klientów oraz tworzenie korzystnego środowiska pracy.**

Zarządzanie tadem 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** wypetniały postulaty związane z czynnikami **ESG i zrównoważonego rozwoju** poprzez odpowiednie rekomendacje **stosowanych polityk i procedur** oraz pomoc w ich wdrażaniu, przy zachowaniu poszanowania dla **różnic w kulturze organizacyjnej** poszczególnych segmentów i spółek.

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 nim zarządzania.

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 wewnętrzne funkcje kontrolne, tj. m.in. IOD, zespoły kontroli wewnętrznej, kontrolingu, compliance.

TRZECIĄ LINIĘ OBRONY

stanowi zespół audytu dostarczający niezależnych raportów 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.

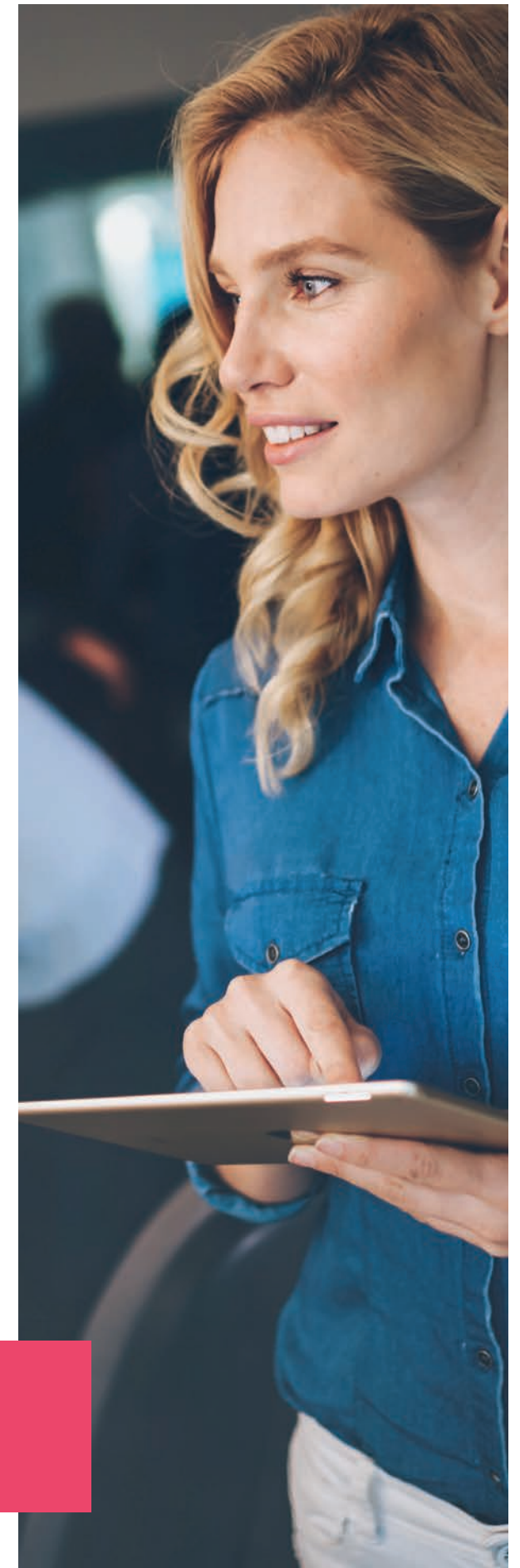
Audyt Wewnętrzny dokonuje oceny skuteczności i przyczynia się do usprawniania procesów: Ładu Korporacyjnego, zarządzania ryzykiem, przeciwdziałania nadużyciom i defraudacji oraz mechanizmów kontrolnych w jednostce oraz Grupy Kapitałowej Benefit Systems.

Compliance to funkcja wspierająca proces zarządzania ryzykiem braku zgodności, poprzez monitorowanie procesu wdrożenia obowiązujących przepisów prawa, dobrych praktyk, standardów etycznych jak i wdrożenia oraz stosowania wewnętrznych regulacji. 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 Grupy Benefit Systems_ BS_WAY** obowiązuje od 2017 r. i zawiera dziewięć obszarów poruszających najistotniejsze kwestie w zakresie etycznego postępowania w biznesie oraz poszanowania praw człowieka. Zawiera on opis najważniejszych wartości i zasad, jakimi powinniśmy się kierować przy wykonywaniu obowiązków zawodowych. Kodeks Etyki BS_WAY dostępny jest na naszej stronie korporacyjnej w zakładce Odpowiedzialny Biznes. Wychodząc naprzeciw najnowszym regulacjom oraz adresując dobre praktyki rynkowe, w 2019 r. rozpoczęliśmy prace nad zaktualizowaniem Kodeksu Etyki, który został wdrożony na początku 2020 r.. W ramach spółki VanityStyle funkcjonuje również odrębny dokument kodeksu etyki dla spółki, który jest komplementarny i zgodny z wartościami kodeksu etyki BS_WAY.

- **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. W 2020 r. w Benefit Systems nie został zgłoszony żaden przypadek korupcji.
- **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 dot. prezentów/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.
- **Formularz CSR dla Dostawców** - kwestionariusz stworzony został z myślą o weryfikacji i odpowiedzialnym doborze Dostawców, którzy potencjalnie będą współpracować z Benefit Systems. Wypełnienie formularza ma na celu zbadanie Dostawcy pod kątem szeroko pojętych działań z zakresu społecznej odpowiedzialności i czynników ESG. Prace nad dokumentem prowadzone były w Spółce w drugiej połowie 2020 r., a do obiegu zostanie on wprowadzony w I kwartale 2021 r.

Procedury i polityki związane z compliance i kontrolą wewnętrzną, które obowiązują w Spółce są stopniowo implementowane w pozostałych spółkach Grupy 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, dla których planowane są działania, pozwalające na utrzymanie ryzyka w określonych granicach i rozsądne zapewnienie realizacji celów spółki.

Poniżej przedstawiamy zdefiniowane **na okres 1.01.2020 – 31.12.2020 r. ryzyka** dla Grupy Benefit Systems²¹:

1. RYZYKO MODELU BIZNESOWEGO

- 1.1. Ryzyko modelu biznesowego Spółki i Grupy oraz koncentracji na jednym obszarze działalności oraz sprzedaży flagowego produktu tylko dla firm, a nie dla osób fizycznych
- 1.2. Ryzyko zmiany preferencji pracowników w zakresie benefitów pracowniczych
- 1.3. Ryzyko zmiany modelu finansowania kart MultiSport przez pracodawców oraz zmiany przepisów o zakładowym funduszu świadczeń socjalnych
- 1.4. Ryzyko pojawienia się nowych pozapłatowych świadczeń pracowniczych lub nowych produktów w obszarze świadczeń sportowych oferowanych pracodawcom

2. RYZYKO ZWIĄZANE Z EPIDEMIĄ COVID-19

- 2.1. Ryzyka związane z epidemią COVID-19 - ryzyko spadku ilości kart, redukcji przychodów i wyniku finansowego, zamknięcia klubów
- 2.2. Ryzyko upadłości Partnerów biznesowych i istotne zmniejszenie bazy akceptantów MultiSport

3. RYZYKA FINANSOWE

- 3.1. Ryzyko utraty płynności
- 3.2. Ryzyko walutowe

4. RYZYKA ZWIĄZANE Z ZARZĄDANIEM DUŻĄ GRUPĄ KAPITAŁOWĄ I TRUDNOŚCIAMI W OSIĄGNIĘCIU ZAKŁADANEJ EFEKTYWNOŚCI OPERACYJNEJ

5. RYZYKO ZWIĄZANE Z EKSPANSJĄ ZAGRANICZNĄ

6. RYZYKA TECHNOLOGICZNE

- 6.1. Ryzyko związane ze zmianami wynikającymi z postępu technologicznego
- 6.2. Ryzyka związane ze wdrożeniem i utrzymaniem systemów informatycznych oraz cyberbezpieczeństwem

7. RYZYKO ZWIĄZANE Z ZASOBAMI LUDZKIMI

8. RYZYKO ZWIĄZANE Z PRZEPISAMI ANTYMONOPOLOWYMI I POSTĘPANIEM ANTYMONOPOLOWYM

9. RYZYKO ZWIĄZANE Z PRZEPISAMI O OCHRONIE DANYCH OSOBOWYCH

10. RYZYKO ZWIĄZANE ZE ZMIANAMI W OTOCZENIU PRAWNYM ORAZ INTERPRETACJĄ PRZEPISÓW PODATKOWYCH

11. RYZYKO REGULACYJNE SPÓŁKI JAKO EMITENTA GPW/ ASO

POSTĘPOWANIE ANTYMONOPOLOWE PRZECIWKO BENEFIT SYSTEMS S.A.

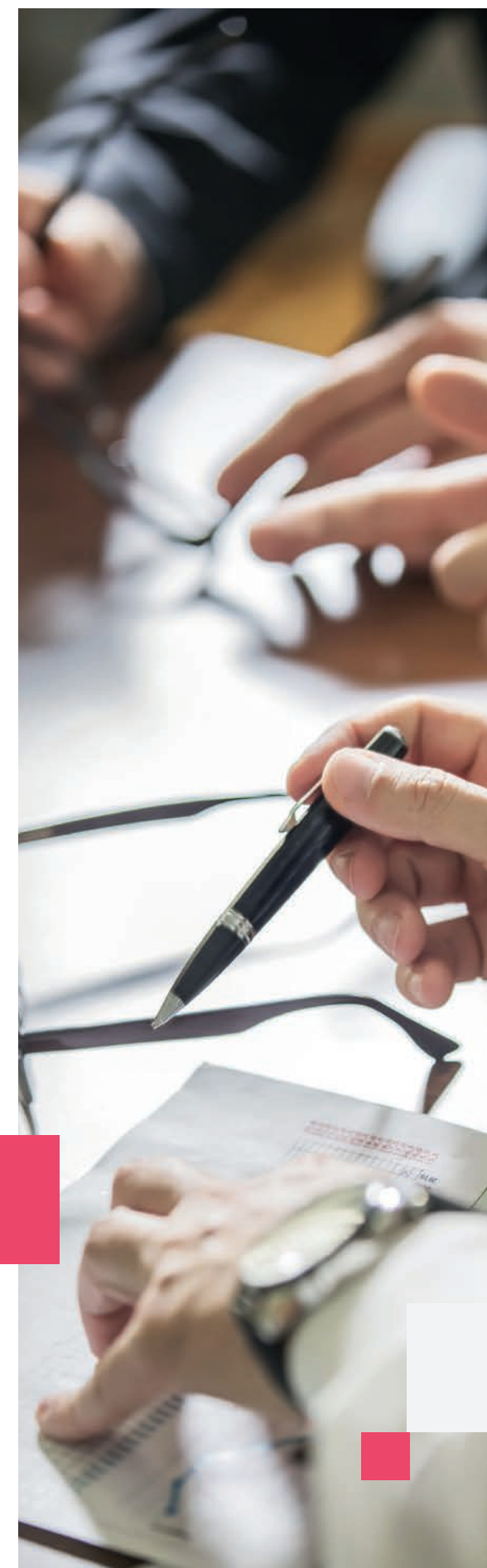
W dniu 22 czerwca 2018 r. na podstawie postanowienia Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów („Prezes UOKiK”) zostało wszczęte postępowanie antymonopolowe m.in. przeciwko Spółce w związku z podejrzeniem zawarcia porozumienia w sprawie podziału rynku klubów fitness, podejrzeniem czynienia ustaleń dotyczących wyłączności współpracy z klubami fitness oraz podejrzenia ograniczania możliwości oferowania usług w ramach pakietów usług sportowo-rekreacyjnych („Postępowanie”).

4 stycznia 2021 r. Spółka otrzymała decyzję Prezesa UOKiK w przedmiocie pierwszego z trzech podejrzeń („Decyzja”), w odniesieniu, do których prowadzone jest Postępowanie. Zgodnie z Decyzją Prezes Urzędu uznał za praktykę ograniczającą konkurencję na krajowym rynku świadczenia usług fitness w klubach udział m.in. Spółki w porozumieniu polegającym na podziale rynku w okresie pomiędzy 2012 - 2017, co stanowi naruszenie art. 6 ust. 1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz art. 101 ust. 1 lit c Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej.

Prezes Urzędu nałożył kary pieniężne na strony Postępowania, w tym na Spółkę oraz na jej spółkę zależną (Yes to Move Sp. z o.o., dawniej: Fitness Academy sp. z o.o.). Spółka nie zgadza się z Decyzją, w związku z czym złożyła odwołanie od Decyzji w terminie określonym przez przepisy prawa.

Zgodnie z postanowieniem Prezesa UOKiK w odniesieniu do dwóch pozostałych podejrzeń Postępowanie powinno zakończyć się 29 maja 2021 r.²²

²² Więcej informacji na temat postępowania znajduje się w Sprawozdaniu finansowym Grupy Kapitałowej za 2020 r.



²¹ Pełen opis ryzyk znajduje się w Sprawozdaniu finansowym Grupy Kapitałowej Benefit Systems za rok 2020

BEZPIECZEŃSTWO DANYCH

W Benefit Systems szanujemy prywatność Interesariuszy, którzy powierzyli nam swoje **dane osobowe**. Podstawowe zasady ich przetwarzania w Spółce (włącznie z Oddziałem Fitness) uregulowane są w naszej dokumentacji **wewnętrznej**, w ramach której nadrzędnym instrumentem jest **Polityka Ochrony Danych Osobowych**.

Niezmiennie troszczymy się o najwyższe standardy w zakresie przetwarzania danych osobowych osób, które nam zaufały. Wyrazem tej troski był m.in. przeprowadzony w 2020 r. **profesjonalny audyt zewnętrzny**, którego celem była weryfikacja procesów przetwarzania danych osobowych zachodzących w Oddziale Fitness, a także szereg innych podejmowanych przez nas aktywności.

Mając na uwadze zasadę transparentności i przejrzystej komunikacji, w minionym roku wdrożyliśmy nową, rozbudowaną wersję **Polityki Prywatności** i poinformowaliśmy o tym naszych Klientów oraz osoby korzystające z naszych produktów.

Podobnie jak w 2019 r., skupialiśmy się na rozwijaniu świadomości osób, które dopuszczamy do przetwarzania danych osobowych. Z tego też powodu opracowaliśmy **nowe treści szkoleniowe oraz materiały** informacyjne promujące wiedzę w obszarze ochrony danych osobowych.

Dokładamy wszelkich starań, by ulepszać nasze standardy, poprzez podejmowanie takich działań jak stałe usprawnianie naszych wewnętrznych procesów przetwarzania danych osobowych, czy doskonalenie dokumentacji wewnętrznej w tym zakresie. I tak, dla przykładu, koniec roku upłynął nam pod znakiem dwóch dużych aktualizacji dotyczących **Polityki ochrony danych osobowych** oraz **Polityki zarządzania naruszeniami ochrony danych osobowych**.

Nasze wysiłki w tym obszarze zaowocowały tym, że okresie 1 stycznia – 31 grudnia 2020 r., podobnie jak w 2019 r., **nie nalożono na nas kary administracyjnej**, która wynikałaby z naruszenia przepisów o ochronie danych osobowych

W 2020 r. w spółce **My Benefit** w ramach działań z zakresu bezpieczeństwa danych, **miało miejsce wdrożenie szeregu nowych narzędzi do ochrony informacji i danych osobowych**, w szczególności: zaawansowany system ochrony antywirusowej, ochrony poczty elektronicznej, narzędzie do zdalnej aktualizacji systemów operacyjnych i oprogramowania na służbowych komputerach, narzędzie do regularnego skanowania podatności (luk) serwerów, narzędzie Mobile Device Management, a także rozbudowanie narzędzia przeciwdziałania wyciekom danych. Ponadto utworzono **Centralny Rejestr Upnień** wraz z nową **procedurą nadawania uprawnień**. W minionym roku przeprowadzono także **ocenę ryzyk dla infrastruktury sieciowo-serwerowej Systemu kafejeryjnego**.

Do standardowej ścieżki on-boardingu dla nowych Pracowników MyBenefit, dodane zostało **obowiązkowe szkolenie z zakresu ochrony danych osobowych**, ze szczególnym uwzględnieniem procesu zgłaszania i obsługi incydentów. W MyBenefit dbamy o regularne przypominanie i edukowanie Pracowników z zakresu bezpieczeństwa informacji i najlepszych praktyk. Opracowaliśmy także **Regulamin Pracy Zdalnej**, który określa zasady bezpieczeństwa informacji podczas pracy w trybie home office.

Rok 2020 był ważnym rokiem pod kątem ochrony danych również dla **spółki VanityStyle**. W celu zwiększenia bezpieczeństwa danych firmowych **wdrożony został system DLP**, czyli oprogramowanie służące do ochrony danych przed wyciekiem. System ten zapewnia skuteczniejszą ochroną gromadzonych i przetwarzanych przez firmę danych osobowych oraz firmowych. Dodatkowo w VanityStyle niezmiennie działają dokumenty opisujące procedury dotyczące bezpieczeństwa danych, czyli: **Polityka ochrony danych osobowych, Instrukcja postępowania w sprawie żądań podmiotów danych VanityStyle, Polityka retencji, a także Procedura zgłaszania naruszeń ODO** (Ochrony Danych Osobowych).

1.7. 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 i zdrowego stylu życia, ale także z **licznymi działaniami CSRowymi**, skierowanymi do wszystkich naszych Interesariuszy. Dużą wagę przykładamy do etycznego, transparentnego biznesu opartego na relacjach i wstuchiowaniu się w potrzeby Interesariuszy, wierząc, że tylko taki sposób **prowadzenia firmy** pozwala na **zrównoważony rozwój naszego otoczenia biznesowego**. Nieodłączoną inspiracją w budowaniu CSRowej rzeczywistości Benefit Systems jest również **certyfikacja B Corp**, a także obowiązki, jakie się z nią wiążą.

Chcąc kompetentnie realizować wszystkie te działania, Spółka stworzyła **strategię CSR, jako element strategii biznesowej**. W oparciu o **6 filarów**²³ będących źródłem wiedzy o działalności, wartościach i inspiracjach firmy powstał dokument, który jest naszym drogowskazem w działaniach pozabiznesowych. **W Strategii CSR dla Grupy** zostały także 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 Infrastrukturę
- Utrzymujemy najwyższe standardy
- Angażujemy się w pomoc innym
- Szanujemy środowisko

W ramach **celów strategii CSR** określiliśmy **wyzwania dla Grupy na lata 2019-2021**, które są realizowane przez Spółkę i poszczególne spółki Grupy, pod nadzorem **dedykowanego Zespołu CSR**. Pod koniec 2020 r., pracowaliśmy nad **aktualizacją strategii** i określenie celów na kolejne lata. W ramach prac **pogłęбилиśmy i rozbudowaliśmy filary**, o które będzie opierał się dokument, a także skupiliśmy się nad określeniem **najbardziej istotnych dla Grupy celów** na najbliższe lata, jak m.in. **mierzenie i redukcja wpływu na środowisko naturalne** czy **dbanie o bezpieczeństwo Pracowników i pozostałych Interesariuszy**, w związku z pandemią Covid-19. Aktualizacja strategii zostanie opublikowana i będzie implementowana w całej Grupie **w 2021 r.**, a jej założenia będą obowiązywać **do końca 2024 r.**, chyba, że w danym celu zostanie określone inaczej.



²³ Więcej informacji o filarach i założeniach strategii znajduje się w Raporcie niefinansowym Grupy Kapitałowej za 2019 r., w rozdziale 1 Zarządzanie i Ład korporacyjny

1.8. BADANIA I ROZWÓJ

Od wielu lat, jednym z ważnych aspektów **wsluchiwania się** w naszych Interesariuszy i **podążania za zmieniającym się światem**, będącym jednocześnie **punktem odniesienia dla naszych działań**, są **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, na którym działamy
- 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

Badając naszych Klientów, Użytkowników i Partnerów chcemy poznać ocenę ich poziomu satysfakcji i lojalności, zadowolenie z naszych usług, a także aspekty związane z satysfakcją i doświadczeniami wynikającymi ze współpracy z naszą firmą. Cykliczne pomiary i badania, które przeprowadzaliśmy przez ostatnie lata, w minionym roku, ze względu na pandemię Covid-19 nie zostały zrealizowane. Badanie Partnerów, którzy przez potowę roku nie mieli możliwości w standardowy sposób prowadzić swoich biznesów, a także Klientów, którzy nie mogli w pełni korzystać z naszych usług, byłyby niemiernodajne. Dynamiczny wzrost zachorowań, obostrzenia i następujące po sobie lockdowny nie sprzyjały wykonywaniu badań naszych Interesariuszy i byłyby w obecnej rzeczywistości nieadekwatne. Dlatego też pomiary Partnerów, zostały wstrzymane, natomiast badanie satysfakcji Klientów Programu MultiSport się nie odbyło. Spośród cyklicznych badań w ramach struktury Spółki, **przeprowadziliśmy jednak badanie satysfakcji Użytkowników krat MultiSport i MultiActive**. Analiza uwzględniała czynniki związane z pandemią, a specjalnie stworzone do wyjątkowych okoliczności pytania miały także oprócz standardowych pytań, zmierzyć wpływ pandemii na korzystanie z naszego flagowego produktu. Badanie odbyło się w dniach 23 września – 11 października, a więc niedługo przed drugim lockdownem.

BADANIA SATYSFAKCJI UŻYTKOWNIKÓW MUTLISPORT 2020

93 %

BADANYCH UŻYTKOWNIKÓW
OCENIŁO KARTĘ MULTISPORT ZNAKOMICIE,
BARDZO DOBRZE LUB DOBRZE

75%

BADANYCH UŻYTKOWNIKÓW OCENIŁO
STRONĘ KARTAMULTISPORT.PL ZNAKOMICIE,
BARDZO DOBRZE LUB DOBRZE

60 %

UŻYTKOWNIKÓW ZNANA JEST
STREFA UŻYTKOWNIKA NA STRONIE
KARTAMULTISPORT.PL

W ramach działań związanych z **mierzeniem satysfakcji Interesariuszy**, również **spółka VanityStyle** przeprowadziła **badanie Użytkowników**, którego celem było poznanie opinii w zakresie produktów przez nią oferowanych. Dodatkowo przygotowane zostały pytania, mające na celu zbadanie jak Użytkownicy postrzegają propozycję najnowszych rozwiązań i produktów.

BADANIA SATYSFAKCJI UŻYTKOWNIKÓW FITSPOORT I FITPROFIT 2020

88,5%

UŻYTKOWNIKÓW VANITYSTYLE
OCENIA KARTY SPORTOWE NA

8,9 lub 10

PUNKTÓW W SKALI OD 1 DO 10,
W TYM

50,1% na 10
PUNKTÓW

■ DZIELIMY SIĘ WIEDZĄ, CZYLI EDYCJA SPECJALNA BADANIA MULTISPORT INDEX

MultiSport INDEX 2020

Już od 3 lat wspólnie z zewnętrznym partnerem Kantar TNS prowadzimy badanie społeczności MultiSport Index. Jest to pierwsze w Polsce kompleksowe badanie aktywności fizycznej oraz sportowej Polaków, wzbogacone o dane dotyczące poszczególnych województw. Tegoroczna edycja badania, ze względu na pandemię Covid-19, była wyjątkowa. Zostało ono bowiem przeprowadzone, nie jak w poprzednich latach w jednym, ale aż trzech okresach na przestrzeni 2020 r.: przed wybuchem pandemii, w trakcie pierwszego lockdownu, a także po jego zakończeniu. W efekcie wyniki MultiSport Index 2020 stanowią zatem rozszerzoną analizę wpływu pandemii na poziom aktywności fizycznej polskiego społeczeństwa oraz na motywacje Polaków do uprawiania sportu. Każdego roku badanie MultiSport Index zawiera tematyczną część specjalną, która zwraca uwagę na potrzeby i zachowania wybranych grup społecznych w zakresie aktywności fizycznej. W tym roku część ta dedykowana była aktywnym zawodowo Polakom i zawiera analizę:

- wpływu aktywności fizycznej na łagodzenie skutków pracy zdalnej;
- potrzeb pracowników w zakresie wsparcia zdrowego i aktywnego stylu życia ze strony pracodawców;
- dostępności sportowych benefitów pozapłatowych.

Badanie zostało przeprowadzone w 3 okresach czasowych na losowej próbie **1800 Polaków** powyżej 18. roku życia (od 15 do 29 stycznia 2020 r.), **1000 Polaków** powyżej 18. roku życia (od 23 do 30 kwietnia 2020 r.) oraz **1200 Polaków** powyżej 18. roku życia (od 21 sierpnia do 7 września 2020 r.).

Jak powszechnie wiadomo regularna aktywność fizyczna wpływa na jakość i długość naszego życia, poprawia kondycję, siłę i wydolność organizmu, samopoczucie i poziom koncentracji, a także wzmacnia odporność. Z naszych badań wynika, że Polacy są świadomi korzyści zdrowotnych, które płyną ze sportu, a poziom aktywności fizycznej społeczeństwa w ogromnej mierze zależy od możliwości jej uprawiania. **Na początku 2020 r. 65 proc. Polaków podejmowało aktywność fizyczną przynajmniej**

raz w miesiącu. Z powodu wiosennego lockdownu odsetek ten spadł o 4 proc. Osoby, które ograniczyły w tym czasie treningi, jako główną przyczynę zmiany sportowych nawyków wskazały zamknięcie obiektów sportowych. Po ponownym otwarciu infrastruktury sportowej aktywność fizyczna społeczeństwa wzrosła do 63 proc., czyli o 2 p. p. Do tej pory wzrosty aktywności Polaków na takim poziomie obserwowaliśmy w skali całego roku. **Ponad połowa Polaków twierdzi, że w czasie społecznej izolacji odczuwała niedobór ruchu.** Aktywni fizycznie Polacy są niemal jednogłośnie – **73 proc. nie chce rezygnować z aktywności fizycznej,** niezależnie od rozwoju sytuacji epidemicznej. Na przykładzie polskich pracowników, którzy korzystają z benefitów pozapłatowych z obszaru sportu, widzimy, że takie wsparcie ma realny wpływ na poziom aktywności fizycznej, który w tej grupie wynosi **aż 76 proc. – to wynik lepszy o 13 p. p. w porównaniu z aktualną średnią społeczeństwa.** **Aż 79 proc. aktywnych fizycznie Polaków** przyznaje, że regularny ruch poprawia ich samopoczucie i efektywność w pracy, a **41 proc. w aktywności fizycznej odnalazło sposób na łagodzenie stresu związanego z pandemią.** W efekcie aż **60 proc. pracowników oczekuje od pracodawców większego wsparcia** w zakresie zdrowego i aktywnego stylu życia.

PONAD 50% POLAKÓW

TWIERDZI, ŻE W CZASIE SPOŁECZNEJ IZOLACJI
ODCZUWAŁA NIEDOBÓR RUCHU

73% POLAKÓW

NIE CHCE REZYGNOWAĆ Z AKTYWNOŚCI FIZYCZNEJ,
NIEZALEŻNIE OD ROZWOJU SYTUACJI EPIDEMICZNEJ

AŻ 79%

AKTYWNYCH FIZYCZNIE POLAKÓW PRYZNAJE, ŻE
REGULARNY RUCH POPRAWIA ICH SAMOPOCZUCIE I EFEKTYWNOŚĆ W PRACY

41% POLAKÓW

W AKTYWNOŚCI FIZYCZNEJ
ODNALAZŁO SPOSÓB NA ŁAGODZENIE STRESU ZWIĄZANEGO Z PANDEMIA

Peten Raport MultiSport Index 2020 znajduje się na naszej stronie korporacyjnej pod linkiem:
www.benefitsystems.pl/fileadmin/benefitsystems/relacje_inwestorskie/Centrum_Prasowe/PR_materiały/MultiSport-INDEX-2020_v5.pdf

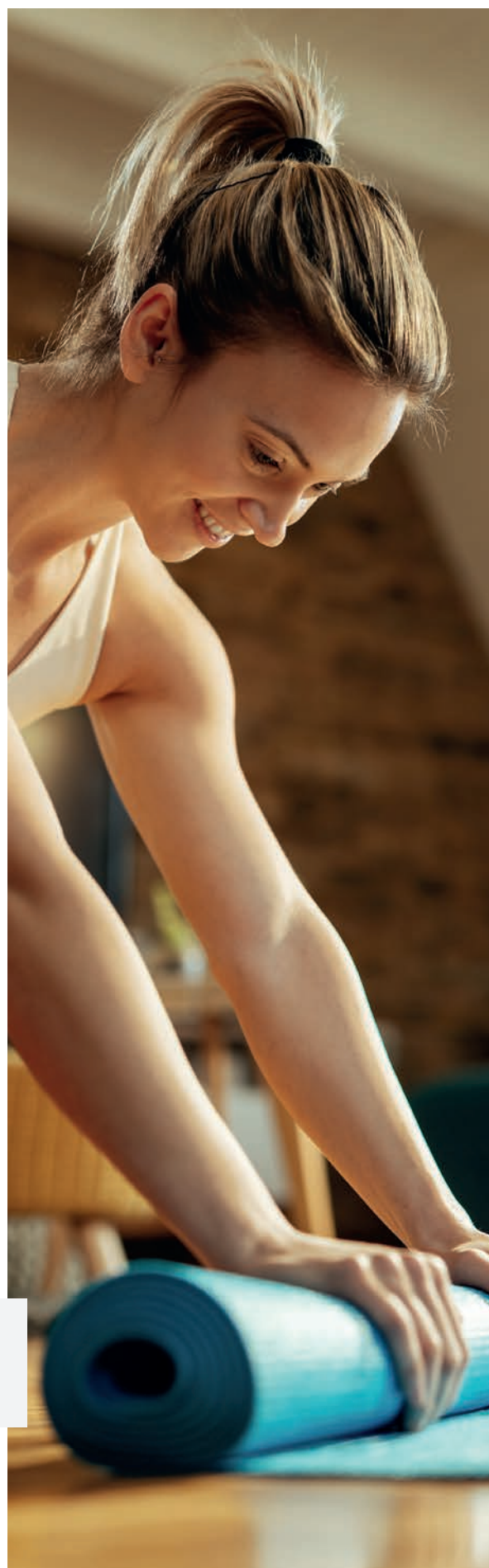
■ BADANIE SKANER MŚP VANITYSTYLE

W 2020 r. spółka VanityStyle, we współpracy z Instytutem Keralla, przeprowadziła **ogólnopolskie badanie małych i średnich przedsiębiorstw** mające na celu **poznanie opinii potencjalnych i obecnych Użytkowników w zakresie produktów i usług**, oferowanych przez spółkę. Badanie odbyło się drugi rok z rzędu, a jego wyniki zostały opublikowane w IV kwartale 2020 r.

W badaniu Skaner MŚP **wzięło udział 441 firm**. Jego wyniki wskazują, że **mimo pandemii 19% przedsiębiorców** z sektora MŚP wprowadziło **nowe formy wsparcia dla swoich pracowników**. Nowo wprowadzone świadczenia to między innymi elastyczne podejście do miejsca i czasu pracy, zasiłki dla rodziców czy też testy na obecność koronawirusa.

Dodatkowo z badania wynika, że część pracodawców **doceniło przydatność platformy online VanityStyle, umożliwiającej dostęp do treningów i porad o zdrowym stylu życia**. Pracodawcy ci są przekonani, że takie rozwiązanie umocniłoby pozytywny wizerunek ich firmy oraz dostrzegają możliwość zadbania przez pracowników o zdrowie i kondycję w warunkach domowych.

W czasie pandemii **19%** badanych pracodawców **WPROWADZIŁO NOWE FORMY WSPARCIA DLA SWOICH PRACOWNIKÓW**.



1.9. NAGRODY I WYRÓŻNIENIA

Pomimo pandemii, a także wielu odwołanych konkursów i plebiscytów, w których w poprzednich latach braliśmy udział, w 2020 r. Benefit Systems otrzymało następujące nagrody i wyróżnienia:

- Wyróżnienie dla Benefit Systems S.A. w konkursie Kreatura 2020 (Konkurs Niezależnej Krecacji) dla kampanii MultiSport „Dobrze, że jesteś!” w kategorii specjalnej: Marketing w czasie pandemii
- Benefit Systems znalazł się na liście „Diversity Leaders” Financial Times wśród pracodawców wspierających różnorodność. W rankingu znalazły się 33 firmy działające w naszym kraju, a Benefit Systems zajęło 528 miejsce na 850 firm z całego świata.
- Benefit Systems wygrał konkurs na najlepsze ogłoszenie rekrutacyjne IT, organizowany przez właściciela internetowej platformy rekrutacyjnej Just Join It.



NASZ ZESPÓŁ

2.1. STRUKTURA ZATRUDNIENIA	43
2.2. ATRAKCYJNE MIEJSCE PRACY I BENEFITY	55
2.3. SZKOLENIA I ROZWÓJ	58
2.4. OCENY PRACOWNICZE, ZAANGAŻOWANIE I KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA	61
2.5. PRAWA PRACOWNICZE I PRAWA CZŁOWIEKA	54
2.6. ZDROWIE I BEZPIECZEŃSTWO W DOBIE PANDEMII	69

2.

2.1. STRUKTURA ZATRUDNIENIA

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

Benefit Systems S.A. i Benefit Systems S.A. Oddział Fitness pomimo, iż stanowią jedną spółkę (spółkę dominującą), to z formalnego punktu widzenia oraz z uwagi na specyfikę działalności są odrębnymi pracodawcami. Dlatego też większość informacji zawartych w poniższym rozdziale poświęconym Pracownikom podana jest rozdzielnie dla obu pracodawców, a tabele z danymi zawierają dodatkowe zestawienia dla spółki dominującej Benefit Systems S.A. z wyłączeniem Oddziału Fitness.

Benefit Systems S.A. odpowiada głównie za rozwój i sprzedaż Programu MultiSport w Polsce, zatrudniając Pracowników wykonujących swoje obowiązki w przestrzeniach biurowych, w standardowym wymiarze czasu pracy. Natomiast **Benefit Systems S.A. Oddział Fitness** (BSOF) odpowiada za prowadzenie sieci naszych klubów i zatrudnia głównie trenerów i instruktorów zajęć grupowych, których praca znacząco odbiega od standardowego ośmiogodzinnego dnia pracy pięć dni w tygodniu. Osoby te zazwyczaj nie świadczą usług w pełnym wymiarze godzin, prowadzą zajęcia w kilku różnych klubach (również innych sieci), a ich godziny pracy często są nieregularne. Dlatego też w Benefit Systems S.A. Oddział Fitness dominującą formą zatrudnienia są umowy cywilnoprawne (ujęte w poniższych zestawieniach jako Współpracownicy). Jest to ściśle powiązane ze specyfiką branży. Znaczna część Współpracowników w Oddziale Fitness to osoby młode, często jeszcze studiujące. Dla wielu z nich jest to pierwsza praca i możliwość zdobycia doświadczenia w branży fitness, w młodym, dynamicznym i pełnym pasji zespole.

ZATRUDNIENIE W GRUPIE BENEFIT SYSTEMS²⁴

- Liczba Pracowników w Grupie: **1 388 osób.**
- Liczba Pracowników w spółce dominującej: **693 osoby.**
- Liczba wszystkich zatrudnionych w Grupie: **5 711 osób.**
- Liczba wszystkich zatrudnionych w spółce dominującej: **4 296 osób.**
- Przeciętne zatrudnienie w Grupie Benefit Systems: **1 447 osób.**
- Przeciętne zatrudnienie w spółce dominującej: **706 osób.**

W spółce dominującej z wyłączeniem Benefit Systems S.A. Oddział Fitness, na koniec 2020 roku zatrudnionych było **611 osób** (Pracowników i Współpracowników). Umowy o pracę stanowiły **97%** wszystkich form zatrudnienia (91,3% w 2019 roku). Pod względem płci przeważają kobiety, które stanowią **66,5%** wszystkich zatrudnionych.

W poniższych tabelach w kategorii Współpracownicy zostały uwzględnione również osoby współpracujące z naszymi klubami fitness jako trenerzy i instruktorzy, które nie świadczyły usług i nie otrzymywały wynagrodzenia w miesiącach, w których kluby pozostawały zamknięte z powodu pandemii. Umowy z tymi osobami zostały jednak zachowane w ciągu całego roku, zapewniając im ciągłość ubezpieczenia społecznego.

LICZBA PRACOWNIKÓW I WSPÓŁPRACOWNIKÓW W PODZIALE NA PLEĆ. STAN NA 31 GRUDNIA DANEGO ROKU.

GRUPA BENEFIT SYSTEMS				
FORMA ZATRUDNIENIA	KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	ŁĄCZNIE 2020	ŁĄCZNIE 2019
PRACOWNIK umowa o pracę	904	484	1 388	1 540
WSPÓŁPRACOWNIK umowy cywilnoprawne i B2B	2 261	2 062	4 323	4 355
ŁĄCZNIE	3 165	2 546	5 711	5 895
BENEFIT SYSTEMS S.A.				
FORMA ZATRUDNIENIA	KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	ŁĄCZNIE 2020	ŁĄCZNIE 2019
PRACOWNIK umowa o pracę	464	229	693	681
WSPÓŁPRACOWNIK umowy cywilnoprawne i B2B	1 864	1 739	3 603	3 398
ŁĄCZNIE	2 328	1 968	4 296	4 079
BENEFIT SYSTEMS S.A. BEZ ODDZIAŁU FITNESS				
FORMA ZATRUDNIENIA	KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	ŁĄCZNIE 2020	ŁĄCZNIE 2019
PRACOWNIK umowa o pracę	397	196	593	569
WSPÓŁPRACOWNIK umowy cywilnoprawne i B2B	9	9	18	54
ŁĄCZNIE	406	205	611	623

LICZBA PRACOWNIKÓW W PODZIALE NA WYMIAR ETATU. STAN NA 31 GRUDNIA DANEGO ROKU.

GRUPA BENEFIT SYSTEMS				
WYMIAR ETATU	KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	ŁĄCZNIE 2020	ŁĄCZNIE 2019
PEŁNY ETAT	867	473	1 340	1 498
NIEPEŁNY ETAT	37	11	48	42
ŁĄCZNIE	904	484	1 388	1 540
BENEFIT SYSTEMS S.A.				
WYMIAR ETATU	KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	ŁĄCZNIE 2020	ŁĄCZNIE 2019
PEŁNY ETAT	451	227	678	673
NIEPEŁNY ETAT	13	2	15	8
ŁĄCZNIE	464	229	693	681
BENEFIT SYSTEMS S.A. BEZ ODDZIAŁU FITNESS				
WYMIAR ETATU	KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	ŁĄCZNIE 2020	ŁĄCZNIE 2019
PEŁNY ETAT	385	194	579	564
NIEPEŁNY ETAT	12	2	14	5
ŁĄCZNIE	397	196	593	569

²⁴ Stan na 31 grudnia 2020 roku.

**LICZBA PRACOWNIKÓW I WSPÓŁPRACOWNIKÓW W PODZIALE NA CZAS TRWANIA UMOWY.
STAN NA 31 GRUDNIA DANEGO ROKU.**

GRUPA BENEFIT SYSTEMS				
CZAS TRWANIA UMOWY	KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	ŁĄCZNIE 2020	ŁĄCZNIE 2019
CZAS NIEOKREŚLONY	1 271	894	2 165	3 612
CZAS OKREŚLONY	1 894	1 652	3 546	2 283
ŁĄCZNIE	3 165	2 546	5 711	5 895
BENEFIT SYSTEMS S.A.				
CZAS TRWANIA UMOWY	KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	ŁĄCZNIE 2020	ŁĄCZNIE 2019
CZAS NIEOKREŚLONY	758	490	1 248	1 207
CZAS OKREŚLONY	1 570	1 478	3 048	2 872
ŁĄCZNIE	2 328	1 968	4 296	4 079
BENEFIT SYSTEMS S.A. BEZ ODDZIAŁU FITNESS				
CZAS TRWANIA UMOWY	KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	ŁĄCZNIE 2020	ŁĄCZNIE 2019
CZAS NIEOKREŚLONY	371	181	552	550
CZAS OKREŚLONY	35	24	59	73
ŁĄCZNIE	406	205	611	623

UTRZYMANIE MIEJSC PRACY W DOBIE PANDEMII COVID-19

W związku z pandemią COVID-19, wprowadzonymi ogólnie obostrzeniami i koniecznością zamknięcia klubów fitness, nasz biznes zarówno w Polsce jak i za granicą poniósł znaczące straty. Zamknięcie obiektów sportowych (w tym klubów własnych), które stanowią podstawę świadczenia usług w ramach Programu MultiSport, uniemożliwiło nam prowadzenie działalności w pełnym wymiarze. Pomimo tej trudnej sytuacji priorytetowe było dla nas utrzymanie możliwie jak największej liczby miejsc pracy. W czasie pierwszego lockdownu spółki skorzystały z rządowego wsparcia i część Pracowników i Współpracowników została skierowana na przestój ekonomiczny. Wprowadziliśmy również obniżenie wymiaru etatu i wynagrodzenia.

W spółce **Benefit Systems S.A.**²⁵ na przestoju ekonomicznym, który trwał dwa miesiące (kwiecień-maj), znalazło się 39% zatrudnionych. W przypadku 57% Pracowników w powyższym okresie został obniżony wymiar czasu pracy i wynagrodzenia zasadniczego do poziomu nie niższego niż 80%, z wyjątkiem najwyższej

kadry menadżerskiej, która otrzymała wynagrodzenie obniżone do 60%. Aby wesprzeć Pracowników w tym trudnym ekonomicznie czasie, wprowadziliśmy możliwość otrzymania od firmy wsparcia finansowego, zwiększając środki na ten cel z puli Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych (ZFŚS). Ponadto, w 2020 roku w ramach dodatkowego benefitu, wprowadziliśmy dofinansowanie do wypoczynku Pracowników (tzw. „wczas pod gruszą”), w ramach którego każdy, kto udał się na nieprzerwany dwutygodniowy urlop i złożył odpowiedni wniosek, otrzymał dodatkowe środki finansowe.

W **Benefit Systems S.A. Oddział Fitness**, który współpracuje z trenerami i instruktorami zajęć grupowych głównie w oparciu o umowy cywilnoprawne, w pierwszym półroczu 2020 roku zostały zachowane wszystkie umowy współpracy, w tym umowy zlecenie bez świadczenia usług (w miesiącach, kiedy kluby były zamknięte), ale z nieprzerwanym ubezpieczeniem społecznym. Pracownicy w działach wsparcia, kadra menadżerska w klubach oraz cała kadra zarządzająca mieli obniżony wymiar etatu i wynagrodzenia do 80%. Nieliczni Pracownicy zostali skierowani na przestój ekonomiczny z wynagrodzeniem obniżonym o 50%.

W drugim półroczu 2020 roku, ponieważ sytuacja związana z pandemią COVID-19 nie uległa poprawie i kluby przez większość miesięcy pozostawały zamknięte, spółka zoptymalizowała strukturę likwidując działy związane z rozwojem biznesu i inwestycjami, co wiązało się z koniecznością zwolnień. Zlikwidowano również pojedyncze stanowiska w obszarze HR i produktu. Łącznie w 2020 roku liczba Pracowników w Benefit Systems S.A. Oddział Fitness została zredukowana o 19%. Umowy cywilnoprawne zostały zachowane, bez świadczenia usług i wynagrodzenia w miesiącach, w których kluby nie mogły funkcjonować z uwagi na obowiązujące obostrzenia. Menadżerowie klubów otrzymywali wynagrodzenie nie niższe niż 80%, w zależności od podejmowanych działań w okresie zamknięcia obiektów.

Benefit Systems S.A. Oddział Fitness intensywnie wspierał swoich Pracowników i Współpracowników w tym trudnym czasie:

- Osoby współpracujące w ramach umów cywilnoprawnych chcące ubiegać się o pomoc z rządowej tarczy antykryzysowej otrzymały wsparcie przy wypełnianiu wniosków, które następnie BSOF wysyłała do ZUS-u. Spółka pomogła wypełnić i wysłała blisko dwa tysiące wniosków.
- Osoby prowadzące własną działalność w ramach umowy B2B otrzymały wsparcie doradcze i formalno-prawne w zakresie uzyskania rządowego dofinansowania. Otrzymały również zaświadczenia potwierdzające świadczenie usług, potrzebne do złożenia wniosku.
- Dla Pracowników, z którymi zakończono współpracę, zorganizowano indywidualne konsultacje on-line z przedstawicielami zewnętrznej firmy rekrutacyjnej, podczas których uzyskali profesjonalne wsparcie w zakresie doradztwa zawodowego i aktywnego poszukiwania pracy, w tym również przygotowania CV. Osoby, które skorzystały z tej formy wsparcia, mogły od razu aplikować na zaproponowane przez doradcę oferty pracy, a ich CV trafiło do bazy firmy.
- Osoby, które podlegały procesowi restrukturyzacji otrzymały również możliwość skorzystania z profesjonalnego wsparcia psychologicznego.
- Spółka wystawiła ww. Pracownikom odpowiednie referencje pomocne przy poszukiwaniu pracy.

Spółki **VanityStyle** i **MyBenefit** również skorzystały z rządowego dofinansowania do wynagrodzeń w ramach tarczy antykryzysowej, co pozwoliło uniknąć redukcji zatrudnienia. Wiązało się to z koniecznością obniżenia wymiaru etatów i wynagrodzeń do poziomu 80% (w MyBenefit dotyczyło to wszystkich Pracowników spółki). W VanityStyle obniżony wymiar czasu pracy i wynagrodzenia dotyczyły 62% Pracowników w pierwszym miesiącu i 50% w kolejnym. Na przestoju ekonomicznym, przy zachowaniu 50% wynagrodzenia miesięcznego (jednak nie mniejszego niż minimalne wynagrodzenie), znalazło się w kwietniu i maju odpowiednio 17% i 35% Pracowników.

W spółce **FitFabric**, która zarządza siecią 18 klubów fitness, pandemia tylko w nieznacznym stopniu wpłynęła na redukcję zatrudnienia Pracowników i miało to miejsce w drugiej połowie roku. W kwietniu 2020 roku spółka przeszła w stan przestoju ekonomicznego wysyłając część Pracowników na tzw. „postojowe” z wynagrodzeniem zasadniczym obniżonym o 50%. Stan ten utrzymywał się do czerwca - do czasu otwarcia klubów po pierwszym lockdownie. Umowy ze Współpracownikami spółki zostały zachowane w ciągu całego roku - bez świadczenia usług i wynagrodzenia w miesiącach, w których kluby pozostawały zamknięte.

Spółki należące do Grupy, prowadzące działalność **na rynkach zagranicznych**: w Czechach, na Słowacji, w Bułgarii i Chorwacji, skorzystały ze wsparcia oferowanego przez rządy poszczególnych państw, w zależności od rynku wysyłając swoje zespoły na przestój ekonomiczny lub redukując wymiar etatu albo wynagrodzenia. Jednocześnie zostały podjęte działania optymalizujące strukturę zatrudnienia i dostosowujące ją do nowych realiów otoczenia biznesowego. Porównując zatrudnienie na koniec pierwszego kwartału 2020 roku i na koniec grudnia 2020 roku, liczba Pracowników wszystkich naszych zagranicznych spółek uległa redukcji o 22% (ponad 100 osób).

²⁵ Z wyłączeniem Benefit Systems Oddział Fitness, który jest odrębnym pracodawcą

LICZBA PRACOWNIKÓW I WSPÓŁPRACOWNIKÓW GRUPY BENEFIT SYSTEMS W 2020 ROKU.
DANE W UJĘCIU KWARTALNYM²⁶

GRUPA BENEFIT SYSTEMS				
FORMA ZATRUDNIENIA	I KWARTAŁ	II KWARTAŁ	III KWARTAŁ	IV KWARTAŁ
PRACOWNIK umowa o pracę	1 555	1 425	1 432	1 388
WSPÓŁPRACOWNIK umowy cywilnoprawne i B2B	4 330	4 314	4 406	4 323
ŁĄCZNIE	5 885	5 739	5 838	5 711
BENEFIT SYSTEMS S.A.				
FORMA ZATRUDNIENIA	I KWARTAŁ	II KWARTAŁ	III KWARTAŁ	IV KWARTAŁ
PRACOWNIK umowa o pracę	707	692	709	693
WSPÓŁPRACOWNIK umowy cywilnoprawne i B2B	3 564	3 564	3 640	3 603
ŁĄCZNIE	4 271	4 256	4 349	4 296
BENEFIT SYSTEMS S.A. BEZ ODDZIAŁU FITNESS				
FORMA ZATRUDNIENIA	I KWARTAŁ	II KWARTAŁ	III KWARTAŁ	IV KWARTAŁ
PRACOWNIK umowa o pracę	584	578	609	593
WSPÓŁPRACOWNIK umowy cywilnoprawne i B2B	24	18	26	18
ŁĄCZNIE	608	596	635	611
BENEFIT SYSTEMS S.A. ODDZIAŁ FITNESS				
FORMA ZATRUDNIENIA	I KWARTAŁ	II KWARTAŁ	III KWARTAŁ	IV KWARTAŁ
PRACOWNIK umowa o pracę	123	114	100	100
WSPÓŁPRACOWNIK umowy cywilnoprawne i B2B	3 540	3 546	3 614	3 585
ŁĄCZNIE	3 663	3 660	3 714	3 685

LICZBA WSPÓŁPRACOWNIKÓW ZATRUDNIONYCH W KLUBACH FITNESS NALEŻĄCYCH DO GRUPY BENEFIT SYSTEMS²⁷
W POLSCE I ZA GRANICĄ W 2020 ROKU, W PRZELICZENIU NA PEŁNE ETATY (FTE).
DANE W UJĘCIU KWARTALNYM.

I KWARTAŁ – STAN NA 31 MARCA 2020			
FORMA ZATRUDNIENIA	KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	ŁĄCZNIE
B2B	191,7	311,7	503,4
umowy cywilnoprawne	702,7	391,7	1 094,4
ŁĄCZNIE	894,4	703,4	1 597,8
II KWARTAŁ – STAN NA 30 CZERWCA 2020			
FORMA ZATRUDNIENIA	KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	ŁĄCZNIE
B2B	132,4	229,4	361,8
umowy cywilnoprawne	394,8	100,2	495,0
ŁĄCZNIE	527,2	329,6	856,8
III KWARTAŁ – STAN NA 30 WRZEŚNIA 2020			
FORMA ZATRUDNIENIA	KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	ŁĄCZNIE
B2B	170,7	244,4	415,1
umowy cywilnoprawne	575,4	223,8	799,2
ŁĄCZNIE	746,1	468,2	1 214,3
IV KWARTAŁ – STAN NA 31 GRUDNIA 2020			
FORMA ZATRUDNIENIA	KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	ŁĄCZNIE
B2B	158,2	242,0	400,2
umowy cywilnoprawne	392,2	225,3	617,5
ŁĄCZNIE	550,4	467,3	1 017,7

²⁶ Stan na ostatni dzień danego kwartału.

²⁷ Dotyczy spółek: Benefit Systems S.A. Oddział Fitness, Fit Fabric Sp. z o.o., Beck Box Club S.R.O., Form Factory S.R.O., Fit Invest Slovakia S.R.O. i Next Level Fitness EOOD.

REKRUTACJE

Pomimo pandemii i trudnej sytuacji, w jakiej znalazł się nasz biznes, w różnych obszarach wewnątrz spółek pojawiała się potrzeba rozszerzenia zespołów. W 2020 roku w Grupie Benefit Systems zatrudniliśmy 365 Pracowników i 949 Współpracowników.

Rekrutując nowych Pracowników i Współpracowników stawiamy na osoby z dużym potencjałem, ambitne, ukierunkowane na rozwój, efektywną współpracę i realizację celów. Jednocześnie szukamy kandydatów, którzy identyfikują się z naszymi wartościami i personalnie odnajdą w naszych zespołach, współtworząc przyjazną atmosferę pracy opartą na wzajemnej uprzejmości i szacunku. Do pracy w klubach szukamy osób aktywnych, energicznych, otwartych i kontaktowych, dla których pasją jest sport, dbałość o zdrowie i kondycję fizyczną.

Procesy rekrutacyjne, w tym również spotkania onboardingowe dla nowych Pracowników i Współpracowników przebiegają w sposób indywidualnie opracowany przez daną spółkę, dopasowany do jej specyfiki. Na każdym etapie dokładamy starań, aby prawa pracownicze i prawa człowieka były przestrzegane w najwyższym stopniu, kierując się dodatkowo naszym wewnętrznym Kodeksem Etyki BS_WAY. Zapewniamy równość szans, zarówno w ramach rekrutacji wewnętrznych, jak i zewnętrznych oraz dbamy o zachowanie tajemnicy procesu rekrutacyjnego i bezpieczeństwo danych osobowych kandydatów.

Każdego roku w ramach spółek Grupy, oprócz zewnętrznych procesów rekrutacyjnych prowadzimy i promujemy **rekrutacje wewnętrzne**, aby umożliwić Pracownikom zdobycie nowych kompetencji i kontynuację ścieżki rozwoju w nowych obszarach. Swoją kandydaturę może złożyć każda osoba zatrudniona w danej spółce, po wcześniejszym uzyskaniu akceptacji obecnego przełożonego. Informacje o rekrutacjach wewnętrznych są przekazywane na bieżąco m.in. w firmowym intranecie i drogą mailową.



Grafika towarzysząca komunikacji w Benefit Systems odnośnie rekrutacji wewnętrznych.

Prowadzimy również wewnętrzne programy, dzięki którym nasi **Pracownicy mogą rekomendować** swoich znajomych do pracy w danej spółce. Zatrudnienie poleconego kandydata wiąże się z przyznaniem nagrody pieniężnej rekomendującemu go Pracownikowi.



Nieustannie zachęcamy młode osoby, które dopiero wchodzą na rynek pracy, do odbycia **stażu lub praktyk w Benefit Systems**, co często prowadzi do zatrudnienia danej osoby na pełen etat. W tym celu co roku jesteśmy obecni ze swoim stoiskiem na warszawskich targach pracy i praktyk dla studentów i absolwentów (w 2020 roku targi odbyły się stacjonarnie tuż przed pierwszym lockdownem). Ogłaszamy się również w serwisach rekrutacyjnych i zapraszamy studentów do odbycia płatnych wakacyjnych staży w naszej firmie.

W 2020 roku ze względu na pandemię i konieczność zachowania środków bezpieczeństwa, rekrutacje w spółkach Grupy Benefit Systems prowadzone były głównie w formie online, zarówno rozmowy z kandydatami, jak również dodatkowe zadania, m.in. testy wiedzy i scenki rodzajowe. Spotkania bezpośrednie w biurze odbywały się na finalnym etapie rekrutacji. Wierzymy, że możliwość spotkania w miejscu przyszłej pracy i osobista rozmowa z przyszłymi współpracownikami i przełożonym są cenne dla kandydatów i ułatwiają podjęcie decyzji o dołączeniu do firmy. Wszystkie spotkania odbywały się w wysokim reżimie sanitarnym.

REKRUTACJE W CENTRALI BENEFIT SYSTEMS S.A.:

- Wykorzystujemy zaawansowane narzędzia rekrutacyjne, takie jak testy kompetencyjne i psychometryczne, case study czy Assessment Center, aby zapewnić jak najlepsze dopasowanie kandydata do stanowiska, co jest źródłem obustronnych korzyści.
- Do udziału w procesach rekrutacyjnych zapraszamy także osoby, z którymi potencjalny nowy Pracownik miałby współpracować i przedstawiciele zespołów, do których prowadzimy rekrutacje, co angażuje zespół oraz daje możliwość głębokiego poznania naszej kultury przez kandydata. Przemysłany proces rekrutacji i wzajemne poznanie się mają odzwierciedlenie w wysokiej trafności procesów rekrutacji. Niewielka rotacja w poszczególnych działach i na kluczowych stanowiskach jest celem polityk w obszarze pracowniczym, a u jej podstaw leży właściwa rekrutacja.
- W naszych ogłoszeniach rekrutacyjnych dbamy o jasny przekaz i transparentne przedstawienie oferty przy jednoczesnym oddaniu klimatu kultury organizacyjnej firmy.
- Jeśli to możliwe, w pierwszej kolejności uruchamiamy rekrutację wewnętrzną mając na uwadze rozwój naszych Pracowników. Promujemy tę formę rekrutacji m.in. poprzez działania komunikacyjne online i offline, a także powoławszy w spółce Benefit Systems Wewnętrznych Ambasadorów Rekrutacji Wewnętrznej.
- Na każdym etapie procesu rekrutacyjnego dbamy o dobrą atmosferę, utrzymujemy stały kontakt z kandydatami i przekazujemy informacje zwrotne po udziale w rekrutacji.
- Po zakończeniu rekrutacji prosimy kandydatów o informację zwrotną i na ich podstawie stale usprawniamy cały proces rekrutacyjny, bo wiemy, jak ważny jest candidate experience.
- Dbamy o właściwe wprowadzenie wybranego kandydata do jego nowych obowiązków służbowych i nowego otoczenia poprzez tzw. onboarding, czyli dwudniowe spotkanie dla nowych Pracowników.
- Już od pierwszego dnia zatrudnienia nasi Pracownicy mają dostęp do szeregu benefitów pozapłatowych, m.in. karty MultiSport, karty BenefitLunch czy bezpłatnej opieki medycznej.

- Zależy nam na tym, aby każdy nowy członek naszego zespołu czuł się u nas po prostu dobrze, dlatego już od pierwszego dnia pracy jest pod opieką przełożonego lub kolegi/koleżanki ze swojego zespołu, który wspiera w odnalezieniu się w nowym miejscu i odpowiada na pojawiające się pytania.

Zespół rekrutacji w centrali Benefit Systems w 2020 roku przeprowadził pomyślnie **111 procesów rekrutacyjnych**, z czego 10% zatrudnionych stanowili kandydaci poleceni przez Pracowników spółki w ramach „Akcji Rekomendacja”, a 17% to osoby zatrudnione w procesach rekrutacji wewnętrznych.

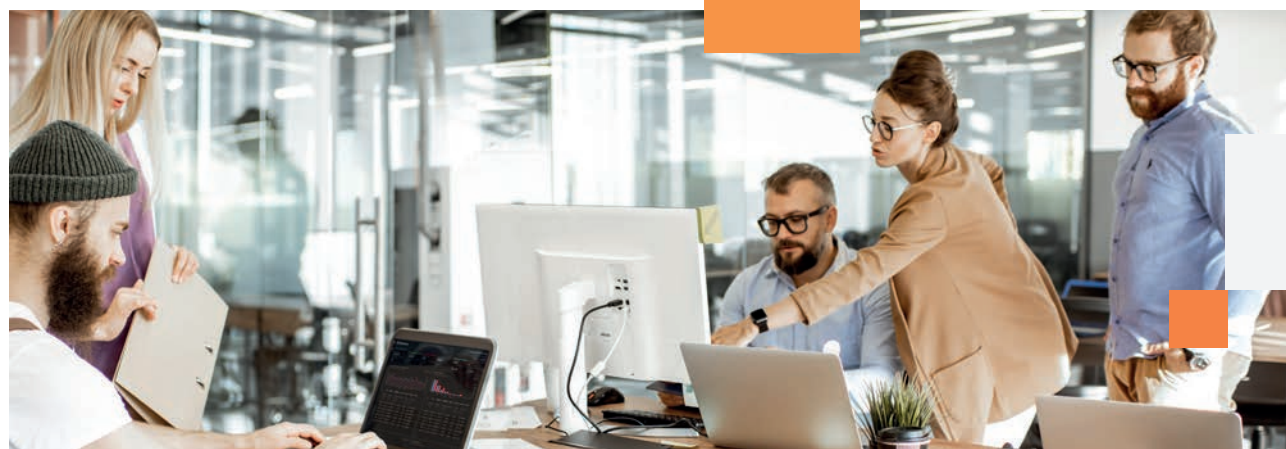
W **Benefit Systems S.A. Oddział Fitness**, który jest częścią spółki Benefit Systems S.A. ale jednocześnie odrębnym pracodawcą zatrudniającym głównie trenerów i instruktorów zajęć grupowych, w 2020 roku został podjęty szereg działań mających na celu ustandaryzowanie procesów rekrutacyjnych:

- Uruchomiona została strona kariery (www.kariera.bsof.com.pl), na której można znaleźć aktualne oferty pracy w naszych klubach.
- Wdrożony został nowy system rekrutacyjny ATS, dostosowany do specyfiki działania branży fitness, w której standardowa praca za biurkiem występuje w zdecydowanej mniejszości. System umożliwia mobilną obsługę (za pomocą urządzeń mobilnych, np. smartfonów) procesów rekrutacyjnych i selekcji otrzymanych CV, przeprowadzanie rozmów wideo z kandydatami, a także zgłaszanie zapotrzebowania rekrutacyjnego przez kluby fitness.
- Dział HR opracował i udostępnił w firmowym intranecie wewnętrzny dokument „Standardy procesu rekrutacyjnego”, zawierający jasne instrukcje i praktycznie wskazówki w jaki sposób powinny przebiegać kolejne etapy rekrutacji.
- Wdrożony został nowy standard poszukiwania kandydatów za pomocą mediów społecznościowych (Facebook, Instagram).

ONBOARDING

Ostatnim etapem procesu rekrutacyjnego jest onboarding, czyli spotkanie zapoznawczo-szkoleniowe dla nowych Pracowników i Współpracowników, będące istotnym elementem całego procesu - nie tylko umożliwia ono wdrożenie nowych osób, ale kreuje „pierwsze wrażenie” o firmie. Dlatego zależy nam, aby spotkania te przebiegały w przyjaznej i swobodnej atmosferze, przy jednoczesnym przekazaniu ważnych informacji w sposób profesjonalny, przystępny i zrozumiały. W każdej ze spółek onboarding przebiega w nieco innej formie. W 2020 roku, ze względu na konieczność zachowania środków bezpieczeństwa, spotkania te odbywały się głównie w formie online.

Podczas dwudniowych spotkań onboardingowych w centrali **Benefit Systems S.A.** każdy moduł tematyczny prowadzony jest przez dedykowanego Pracownika, który na co dzień odpowiada za, albo reprezentuje w spółce dany obszar. Dzięki temu nowi członkowie zespołu otrzymują wszystkie informacje „z pierwszej ręki”. W każdym spotkaniu uczestniczy Członek Zarządu, który opowiada o historii Benefit Systems, naszych produktach, a także misji i kluczowych wartościach spółki. Jednym z prezentowanych tematów są prowadzone w firmie działania CSR, m.in. związane z ekologią i wolontariatem pracowniczym, aby każda nowa osoba miała świadomość, jak ważny jest to dla nas obszar. Nowym elementem Onboardingu, jaki pojawił się w 2020 roku była aktywna przerwa z zespołem Zdrowie na Etacie, podczas której trenerzy zachęcali do aktywności fizycznej przy komputerze. Zdrowie na Etacie²⁸ to autorski program Benefit Systems, w ramach którego promujemy wśród Klientów spółki aktywność fizyczną i zdrowy tryb życia. Podczas spotkań onboardingowych nowe osoby przechodzą również obowiązkowe szkolenia z zakresu BHP. Każdy uczestnik onboardingu otrzymuje atrakcyjny pakiet gadżetów firmowych.

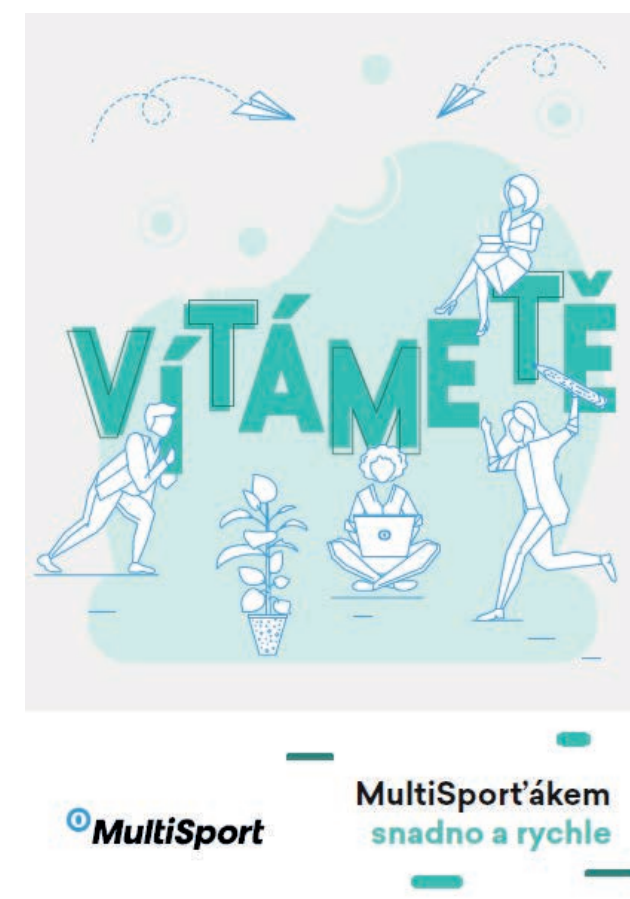


Szkolenie wprowadzające dla nowych osób w **Benefit Systems S.A. Oddział Fitness**, ze względu na specyfikę pracy w klubach fitness i rozproszenie obiektów, odbywa się online za pośrednictwem firmowego intranetu FitMeet. Przyjęty kandydat znajdzie tam wszystkie potrzebne materiały, informacje i instrukcje wraz z zadaniami do wykonania, które pozwalają na sprawdzenie zdobytej wiedzy. Ponadto, nowa osoba zatrudniona w klubie, już w pierwszych dniach pracy, w ramach szkolenia ma styczność z Klientami i poznaje działanie systemu.

Nowi Pracownicy spółki **MyBenefit**, w ramach onboardingu biorą udział w serii spotkań i szkoleń (w 2020 roku głównie online), poczynając od obowiązkowych, takich jak BHP, przez ogólne dotyczące historii, wizji i misji firmy, oferowanych produktów, po szczegółowe, związane bezpośrednio z obejmowanym właśnie stanowiskiem. Jednym z elementów onboardingu jest również spotkanie z Działem HR, podczas którego Pracownik może dowiedzieć się wszystkiego o zasadach panujących w firmie czy benefitach, a także uzyskać odpowiedzi na wszelkie pytania z obszaru „pracowniczego”.

W spółce **VanityStyle** proces wdrażania nowego Pracownika niezmiennie odbywa się pod nazwą „Sztafeta – Poznajmy się”. Są to krótkie spotkania w każdym z działów firmy, niezależnie od tego, do którego z nich i na jakie stanowisko została przyjęta nowa osoba. Podczas onboardingowej Sztafety nowy Pracownik może poznać koleżanki i kolegów z całej firmy, a także otrzymać kluczowe informacje czym się zajmuje dany dział, poznać jego strukturę organizacyjną i standardowy dzień pracy. W 2020 roku większość spotkań odbywała się w formie online.

W naszej czeskiej spółce **MultiSport Benefit S.R.O.**, która odpowiada za sprzedaż Programu MultiSport na tamtejszym rynku, nowi Pracownicy otrzymują praktyczny, kilkudziesięciostronicowy przewodnik, zawierający pełen pakiet przydatnych informacji, m.in. o historii firmy, jej wartościach, produktach, benefitach, funkcjonowaniu biura i innych.



Przewodnik dla nowych Pracowników spółki MultiSport Benefit S.R.O.

Naše motto, vize, mise a hodnoty

MISE:
Pomáháme zaměstnaným lidem cítit se lépe.

VIZE
Vždy první volba a odborný partner v oblasti sportovních a relaxačních benefitů pro klienty, partnery i zaměstnance.

MOTO
Cítit se lépe.



²⁸ Více informací na temat Zdrowia na Etacie można znaleźć w podrzdziale 3.5. Edukujemy i aktywizujemy Klientów i Użytkowników.

LICZBA NOWYCH PRACOWNIKÓW ZATRUDNIONYCH W GRUPIE BENEFIT SYSTEMS W 2020 ROKU.
OSOBY ZATRUDNIONE NA PODSTAWIE UMOWY O PRACĘ.

GRUPA BENEFIT SYSTEMS						
PŁEĆ/WIEK	<30 lat	30-40 lat	41-50 lat	>50 lat	ŁĄCZNIE 2020	ŁĄCZNIE 2019
KOBIETY	127	71	34	2	234	346
MĘŻCZYŹNI	64	39	25	3	131	227
ŁĄCZNIE 2020	191	110	59	5	365	
ŁĄCZNIE 2019	303	209	53	8		573
BENEFIT SYSTEMS S.A.						
PŁEĆ/WIEK	<30 lat	30-40 lat	41-50 lat	>50 lat	ŁĄCZNIE 2020	ŁĄCZNIE 2019
KOBIETY	55	46	19	2	122	99
MĘŻCZYŹNI	19	16	12	1	48	57
ŁĄCZNIE 2020	74	62	31	3	170	
ŁĄCZNIE 2019	68	64	24	0		156
BENEFIT SYSTEMS S.A. BEZ ODDZIAŁU FITNESS						
PŁEĆ/WIEK	<30 lat	30-40 lat	41-50 lat	>50 lat	ŁĄCZNIE 2020	ŁĄCZNIE 2019
KOBIETY	35	32	14	2	83	76
MĘŻCZYŹNI	14	13	10	1	38	45
ŁĄCZNIE 2020	49	45	24	3	121	
ŁĄCZNIE 2019	53	50	18	0		121

LICZBA NOWYCH WSPÓŁPRACOWNIKÓW ZATRUDNIONYCH W GRUPIE BENEFIT SYSTEMS W 2020 ROKU.
OSOBY ZATRUDNIONE NA PODSTAWIE UMÓW CYWILNOPRAWNYCH I B2B.

GRUPA BENEFIT SYSTEMS					
PŁEĆ/WIEK	<30 lat	30-40 lat	41-50 lat	>50 lat	ŁĄCZNIE
KOBIETY	491	116	23	8	638
MĘŻCZYŹNI	221	66	17	7	311
ŁĄCZNIE	712	182	40	15	949
BENEFIT SYSTEMS S.A.					
PŁEĆ/WIEK	<30 lat	30-40 lat	41-50 lat	>50 lat	ŁĄCZNIE
KOBIETY	357	81	17	3	458
MĘŻCZYŹNI	142	36	13	6	197
ŁĄCZNIE	499	117	30	9	655
BENEFIT SYSTEMS S.A. BEZ ODDZIAŁU FITNESS					
PŁEĆ/WIEK	<30 lat	30-40 lat	41-50 lat	>50 lat	ŁĄCZNIE
KOBIETY	3	3	1	0	7
MĘŻCZYŹNI	14	11	2	0	27
ŁĄCZNIE	17	14	3	0	34

ROCZNY WSKAŹNIK ROTACJI PRACOWNIKÓW W GRUPIE BENEFIT SYSTEMS.

	2020	2019
GRUPA BENEFIT SYSTEMS	35,5%	22,6%
BENEFIT SYSTEMS S.A.	32,4%	13,9%
BENEFIT SYSTEMS S.A. BEZ ODDZIAŁU FITNESS	16,8%	13,2%
BENEFIT SYSTEMS S.A. ODDZIAŁ FITNESS	48,0%	14,6%

Zwiększony wskaźnik rotacji w 2020 roku jest odzwierciedleniem sytuacji biznesowej spółek, spowodowanej pandemią i lockdownem oraz koniecznością zamrożenia pewnych aktywności. Spółki Grupy Benefit Systems zmuszone były zawiesić działalność klubów, wstrzymać realizację wielu projektów, obniżyć wysokość wynagrodzeń czy wprowadzić przerwę ekonomiczną. Przyczyny te bezpośrednio wpłynęły na ruch zatrudnienia, część osób zdecydowała o odejściu z Grupy z własnej inicjatywy, by zyskać zatrudnienie w branży

nie tak poważnie dotkniętej skutkami ekonomicznymi pandemii, jak branża fitness. Dotyczyło to szczególnie młodych osób, których odsetek wśród zatrudnionych jest największy. Część osób została zwolniona z przyczyn dotyczących pracodawcy, co nie stanowiło jednak tzw. zwolnień grupowych.

2.2. ATRAKCYJNE MIEJSCE PRACY I BENEFITY

W Grupie Benefit Systems dokładamy starań, aby zapewnić Pracownikom i Współpracownikom atrakcyjne miejsce pracy, w którym będą mogli rozwijać się zawodowo w przyjaznym i otwartym otoczeniu. Wierzymy, że pozytywne relacje między ludźmi i dobra atmosfera to czynniki, które w znaczącym stopniu wpływają na jakość i komfort pracy. Szanujemy siebie i swój czas, dbamy o work-life balance, bo wiemy, jak ważne jest zachowanie odpowiedniej równowagi pomiędzy obowiązkami zawodowymi i życiem prywatnym. W 2020 roku, w którym ze względu na pandemię COVID-19 przez większość miesięcy pracowaliśmy z domu, zachowanie tej równowagi było szczególnie istotne. Wspieraliśmy możliwość zachowania zdrowej równowagi m.in. organizując liczne warsztaty w formie online, aby nauczyć nasz zespół nie tylko efektywnej pracy zdalnej, lecz także zdrowego trybu życia i dbałości o jego psychologiczne aspekty.

W naszych przestrzeniach biurowych, zaprojektowanych z dbałością o detale, tj. żywa roślinność i przyjemna kolorystyka, zapewniamy Pracownikom wygodne i ergonomiczne stanowiska pracy oraz odpowiednie zaplecze sprzętowe potrzebne do realizacji obowiązków służbowych. Udostępniamy również miejsca do relaksu, w których można odpocząć od komputera i na chwilę zająć się czymś innym niż praca. Osoby zatrudnione w klubach fitness mają do dyspozycji pełne wyposażenie obiektów i możliwość dbania o formę w miejscu zatrudnienia.

Na dobrą atmosferę pracy wpływa także integracja i wspólne celebrowanie różnego rodzaju okazji, nie tylko podczas eventów ogólnofirmowych, ale również w kręgu działów i zespołów. W 2020 roku, ze względu na pandemię wszystkie tego typu wydarzenia zaplanowane na okres od marca do grudnia zostały odwołane, ale mamy głęboką nadzieję, że w kolejnym roku będziemy mogli stopniowo powracać do naszych spotkań i wspólnego świętowania.

Kultura organizacyjna spółek Grupy Benefit Systems i wartości, jakimi się kierujemy, na pierwszym miejscu stawiają m.in. **wzajemny szacunek, tolerancję, życzliwość i partnerstwo**. Niezwykle istotna jest dla nas współpraca i dzielenie się wiedzą. Aspekty te były wysoko oceniane przez Pracowników w corocznych badaniach zaangażowania²⁹ jako te, które towarzyszą nam w codziennej pracy. Dzięki temu wiemy, że nie są to tylko hasła, ale realna postawa, jaką reprezentują nasze zespoły.

Doceniamy Pracowników za ich wkład w rozwój biznesu oferując im nie tylko odpowiednie wynagrodzenie, ale również **szereg dodatkowych benefitów pozapłacowych**. Ich zakres jest jednym z najbardziej różnorodnych na rynku i zawiera m.in. nasze produkty: kartę MultiSport, kartę BenefitLunch i wachlarz świadczeń kafeteryjnych MyBenefit.

Lista benefitów pozapłacowych dla Pracowników Grupy Benefit Systems obejmuje świadczenia związane z wieloma dziedzinami życia codziennego, takimi jak zdrowie, aktywność fizyczna i rekreacja, edukacja, kultura i rozrywka, czy rodzicielstwo. **Są one zróżnicowane pomiędzy spółkami, z uwagi na ich odrębność prawną, kondycję finansową, jak również oczekiwania Pracowników.**

W 2020 roku, ze względu na pandemię i związane z nią ograniczenia, w tym również konieczność redukcji kosztów, musieliśmy zrezygnować z kilku benefitów standardowo dostępnych dla Pracowników w poprzednich latach, m.in. z usługi asystenckiej AskHenry. Jednocześnie w spółce Benefit Systems³⁰ pojawił się dodatkowy benefit w postaci dofinansowania urlopu, tzw. „wczasy pod gruszą”, w ramach którego Pracownik, który udał się na dwutygodniowy urlop i złożył odpowiedni wniosek otrzymał od firmy dodatkowe środki finansowe.

BENEFITY DLA PRACOWNIKÓW W GRUPIE BENEFIT SYSTEMS W 2020 ROKU³¹

AKTYWNOŚĆ FIZYCZNA

- karta sportowa MultiSport lub FitProfit (współfinansowana lub całkowicie finansowana przez pracodawcę)
- zajęcia sportowe w biurze (z zachowaniem środków bezpieczeństwa), a także odpowiednio wyposażona sala do ćwiczeń, stół do tenisa stołowego, piłkarzyki, rzutki (w siedzibie głównej Benefit Systems)
- możliwość bezpłatnego korzystania z klubów fitness dla osób zatrudnionych w spółkach prowadzących nasze sieci
- dostęp do Strefy MultiSport i platformy Yes2Move oraz Strefy On-Line VanityStyle z szeroką bazą materiałów do treningów online

ZDROWIE

- bezpłatna lub współfinansowana prywatna opieka medyczna dla Pracowników wraz z możliwością wykupienia w atrakcyjnej cenie pakietu dla członków rodziny
- ubezpieczenie na życie w całości finansowane lub do wykupienia na preferencyjnych warunkach
- dofinansowanie zakupu okularów korekcyjnych
- bezpłatne testy dla osób z podejrzeniem zarażenia wirusem oraz testy badające przeciwciała COVID-19
- dostęp do Strefy MultiSport, platformy Yes2Move oraz Strefy On-Line VanityStyle z szeroką bazą materiałów zawierających porady dietetyków i psychologów

OFERTA ŻYWIENIOWA

- bezpłatna lub współfinansowana karta BenefitLunch z dostępem do licznych zdrowych posiłków, różnych kuchni świata
- dofinansowanie zakupu dań śniadaniowych, obiadowych (niezależnie od karty BenefitLunch, o której mowa powyżej)

- ogólnodostępna kawa, herbata, zioła, mleko (również roślinne i bez laktozy)

KULTURA, ROZRYWKA I RELAKS

- program kafeteryjny MyBenefit, w którym za otrzymane punkty Pracownik może wykupić różnego rodzaju świadczenia (w 2020 roku w większości spółek środki na ten cel pochodziły z ZFŚS i mogły zostać przeznaczone na świadczenia z kategorii: Sport, Turystyka, Kultura i Rekreacja)
- możliwość zakupu biletów na koncerty, do kina i voucherów do teatru po niższej cenie
- dofinansowanie do urlopu wypoczynkowego (tzw. wczasy pod gruszą)
- ogólnodostępna biblioteczka z grammi planszowymi (w siedzibie głównej Benefit Systems)

EDUKACJA

- bezpłatne szkolenia specjalistyczne, webinary i warsztaty ogólnorozwojowe (głównie w formie online)
- bezpłatna nauka języka obcego na platformie e-Tutor.pl
- ogólnodostępna biblioteczka z literaturą specjalistyczną

RODZICIELSTWO

- dofinansowanie wyprawki szkolnej
- dofinansowanie przedszkola i żłobka
- dodatkowe 3 godziny płatnego urlopu dla rodziców w dniu rozpoczęcia i zakończenia roku szkolnego

OKAZJE DO CELEBROWANIA

- bony prezentowe z okazji narodzin dziecka
- vouchery upominkowe z okazji ślubu
- prezenty dla Pracowników z 5-letnim stażem pracy
- prezenty dla Pracowników z 10-letnim stażem pracy

²⁹ Więcej informacji o badaniu zaangażowania można znaleźć w podrozdziale 2.4. Oceny pracownicze, zaangażowanie i komunikacja wewnętrzna.

³⁰ Z wyłączeniem Benefit Systems Oddział Fitness, który jest odrębnym pracodawcą.

³¹ Pakiet benefitów różni się w zależności od spółki.

FINANSE

- premie finansowe wynikające z okresowych ocen pracowniczych
- cykliczne zasilenie kafeterii MyBenefit punktami umożliwiającymi zakupy różnego rodzaju świadczeń (w 2020 roku w większości spółek środki na ten cel pochodziły z ZFŚS i mogły zostać przeznaczone na świadczenia z kategorii: Sport, Turystyka, Kultura i Rekreacja)
- dofinansowanie transportu komunikacją miejską
- pożyczki pracownicze z ZFŚS na atrakcyjnych warunkach

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
- dodatkowe 2 godziny wolnego z okazji akcji „2 Godziny dla Rodziny”

INNE

- samochody służbowe dla kadry menadżerskiej wyższego szczebla
- służbowe telefony komórkowe



2.3. SZKOLENIA I ROZWÓJ

Rok 2020 i pandemia wymusiła konieczność szybkiego dostosowania się do nowej rzeczywistości pod wieloma względami, również w obszarze szkoleń i działań rozwojowych dla Pracowników i Współpracowników. Zaplanowane na cały rok programy szkoleniowe musiały ulec modyfikacji, zarówno pod względem tematycznym, jak i narzędziowym. Wiele działań rozwojowych musieliśmy ograniczyć, również ze względu na konieczność optymalizacji kosztów (m.in. szkolenia językowe indywidualne i grupowe, z których dotychczas korzystali nasi Pracownicy). W spółce Benefit Systems szkolenia zewnętrzne zostały zastąpione działaniami rozwojowymi prowadzonymi przez wewnętrznych trenerów i ekspertów.

Od czasu pierwszego lockdownu w marcu 2020 roku, zajęcia rozwojowe odbywały się w formie online, a większość tematów warsztatów zawierała się w kategorii wellbeing. Szkolenia te skupiały się na dobrostanie fizycznym, psychicznym, intelektualnym i duchowym Pracowników. Pojawiły się również działania rozwojowe „narzędziowe” dla osób potrzebujących wsparcia technicznego w związku z koniecznością szybkiego przestawienia się na pracę z domu. Podczas szkoleń Pracownicy mogli lepiej poznać różnego rodzaju programy i aplikacje m.in. służące do komunikacji online. Odbyły się również liczne warsztaty z zakresu bezpieczeństwa danych w sieci.

W **Benefit Systems** w związku z zastosowaniem zdalnej a następnie hybrydowej organizacji pracy zespół szkoleń i rozwoju przeprowadził online dwa ogólnodostępne projekty szkoleniowe - Rozwojowy Rozkład Tygodnia oraz jego kontynuację 4 Strony Rozwoju, które polegały głównie na:

- wsparciu w utrzymaniu jakości i komfortu pracy w czasie pandemii,
- zadbaniu o dobrostan psychofizyczny Pracowników w tym trudnym czasie,

- rozwijaniu kompetencji dostosowanych do stanowisk pracy,
- budowaniu nawyków efektywnego funkcjonowania i pracy podczas lockdownu,
- systematycznym udostępnianiu materiałów rozwojowych w formie webinarów z możliwością ich odtworzenia w dowolnym momencie.

W ramach powyższych projektów Pracownicy skorzystali z 3 rodzajów szkoleń:

- merytorycznych - rozwijających kompetencje specjalistyczne,
- miękkich - podnoszących zdolności interpersonalne, motywację oraz wspierające postawy oparte na wartościach firmy,
- wellbeingowych - w holistyczny i zintegrowany sposób dbających o dobrostan psychofizyczny Pracowników.

Program 4 Strony Rozwoju promowany pod hasłem „Poszerzaj horyzonty na 4 sposoby”, to czteromiesięczny cykl szkoleniowy, w którym każdy z miesięcy dedykowany był innej kategorii tematycznej: W jak Wellbeing, E jak Efektywny rozwój, N jak Nie tylko lider oraz S jak Słuchamy Was.

Liczba uczestników szkoleń w spółce **Benefit Systems**³² w 2020 roku: **2202 osoby**.

851 uczestników szkoleń merytorycznych
798 uczestników szkoleń z kompetencji miękkich
553 uczestników szkoleń wellbeingowych

³² Z wyłączeniem Benefit Systems S.A. Oddział Fitness - wyjaśnienie znajduje się we wstępie do podrozdziału 2.1. Struktura zatrudnienia.

W ramach ww. działań szkoleniowych w Benefit Systems przeprowadziliśmy m.in. cykl warsztatów dla zespołów sprzedażowych Działu Relacji z Klientami, będących odpowiedzią na zgłoszoną potrzebę biznesową dotyczącą wsparcia w odnalezieniu się w nowej, pandemicznej rzeczywistości ograniczającej standardowe działania sprzedażowe. Warsztaty dodatkowo pozwoliły uczestnikom na odkrycie swojego potencjału, integrację oraz podniesienie motywacji, a także zadbanie o siebie, jako członka silnego zespołu. W warsztatach wzięło udział 115 osób.

Mając na uwadze czas jakim dysponowali Pracownicy, który ze względu na nowe warunki pracy zdalnej (często wymagającej reorganizacji życia prywatnego) i nowe wyzwania biznesowe był ograniczony, proponowane treści podane były w skondensowanej formie a szkolenia trwały od 30 minut do maksymalnie 2 godzin. Każde wydarzenie zostało nagrane i udostępnione w intranecie, aby zainteresowani, którzy nie mogli uczestniczyć w warsztacie, mieli możliwość odsłuchania go w odpowiednim dla siebie momencie.

Ponadto, w 2020 roku zrealizowaliśmy zaplanowane projekty szkoleniowe, które zostały przeanalizowane i dostosowane do nowych warunków. Były to:

- **Liga Talentów** - ogólnofirmowy program talentowy dla osób o ponadprzeciętnych wynikach i potencjale, do którego zgłosiło się ponad 90 Pracowników chcących poszerzać swoje kompetencje w strukturach spółki. Kilkuetapowe kwalifikacje do programu, składające się z szeregu testów i aktywności, pomyślnie przeszły 24 osoby. Będą one rozwijać swoje umiejętności dwutorowo: ścieżką ogólnorozwojową, a później, w zależności o wyboru podjętego przez uczestnika - ścieżką ekspercką lub menadżerską. Program talentowy Benefit Systems daje **równe szanse wszystkim Pracownikom**, ponieważ każdy mógł wziąć udział w kwalifikacjach. W odróżnieniu od wielu tego typu programów prowadzonych przez pracodawców, o udziale w nim nie decydują przeżożeni, którzy wskazują uczestników spośród swoich zespołów, ale otwarte kwalifikacje prowadzone według jasno określonych zasad, do których może przystąpić każdy Pracownik spółki.
- **Platforma e-learningowa LEON** - platforma szkoleniowa dla Pracowników, która w 2020 roku została udostępniona całej firmie (w 2019 roku, w ramach etapu pilotażowego, dostęp do niej miały tylko trzy działy spółki). LEON stale poszerza swoje zasoby szkoleniowe, dodatkowo służy również do prowadzenia gamifikacji cieszących się dużą

popularnością wśród naszych Pracowników, którzy zdobywają nowe kompetencje jednocześnie dobrze się przy tym bawiąc.

- **Onboarding** - program wdrożeniowy dla nowych Pracowników Benefit Systems, w ramach którego raz w miesiącu organizowane są dwudniowe spotkania o charakterze szkoleniowo-zapoznawczym. Ze względu na pandemię COVID-19 i środki bezpieczeństwa, zdecydowana większość spotkań w 2020 roku odbyła się w formie online. Więcej informacji odnośnie onboardingu w spółkach Grupy można znaleźć w podrozdziale 2.1. Struktura zatrudnienia.



W **Benefit Systems S.A. Oddział Fitness** działania szkoleniowe w 2020 roku skupiały się głównie na aspektach związanych z obsługą klienta w klubach, procedurami bezpieczeństwa w związku z pandemią oraz procedurami związanymi z otwarciem i zamknięciem obiektów na skutek lockdownu. Były to również szkolenia wdrożeniowe dla nowych Menadżerów klubów, a także szkolenia fitness z programów Les Mills. Ponadto, zatrudnione osoby otrzymywały różnego rodzaju materiały rozwojowe dotyczące takich zagadnień jak: praca zdalna, udzielanie feedbacku, stawianie celów i zarządzanie zespołem.

Pracownicy spółki **MyBenefit** uczestniczyli w wielu szkoleniach online związanych z organizacją pracy zdalnej oraz trudną sytuacją związaną z pandemią i jej następstwami. Menadżerowie odbyli również szkolenia dotyczące zarządzania zespołem i ich roli w dobie pracy zdalnej. W spółce **VanityStyle** Pracownicy mogli skorzystać ze szkoleń menadżerskich i podnoszących kompetencje na poszczególnych stanowiskach, a także szkoleń językowych na platformie e-Tutor.

W naszej czeskiej spółce **MultiSport Czech Republic** w miejsce odwrotanych szkoleń zewnętrznych wdrożono nowe wewnętrzne szkolenia online, które poprowadzili Pracownicy spółki. Były to szkolenia o tematyce sprzedażowej, narzędziowej, finansowej oraz z technik negocjacji. Pomysł spotkał się z bardzo pozytywnym odbiorem wśród uczestników. Projekt będzie kontynuowany w 2021 roku. W spółce **Benefit Systems Bulgaria**, gdzie budżet szkoleniowy został „zamrożony”, Pracownicy i Współpracownicy otrzymali szeroką listę bezpłatnych szkoleń online, z których mogli skorzystać w ramach podnoszenia swoich kompetencji.

W 2020 roku liczba godzin szkoleniowych przypadająca na jednego Pracownika/Współpracownika zdecydowanie spadła w stosunku do roku poprzedniego i wyniosła 3,8 (18,1h w 2019 roku). Niewątpliwie wpływ na tak duży spadek miała pandemia koronawirusa i wszystkie jej następstwa. Podana w tabeli poniżej łączna liczba godzin szkoleniowych to zsumowana liczba godzin trwania każdego ze szkoleń pomnożona przez liczbę jego uczestników, z uwzględnieniem szkoleń językowych (grupowych i indywidualnych), bez studiów podyplomowych i szkoleń e-learningowych na platformie LEON.

SZKOLENIA I DZIAŁANIA ROZWOJOWE W GRUPIE BENEFIT SYSTEMS W 2020 ROKU.

	Łączna liczba godzin szkoleniowych	Liczba zatrudnionych ³³	Średnia liczba godzin szkoleniowych na Pracownika/Współpracownika
GRUPA BENEFIT SYSTEMS	21 782	5 711	3,8
BENEFIT SYSTEMS S.A.	14 353	4 296	3,3
BENEFIT SYSTEMS S.A. BEZ ODDZIAŁU FITNESS	8 277	611	13,5

³³ Liczba Pracowników i Współpracowników, stan zatrudnienia na dzień 31 grudnia 2020.

2.4. OCENY PRACOWNICZE, ZAANGAŻOWANIE I KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA

OKRESOWE OCENY PRACOWNICZE

Pracownicy większości spółek Grupy Benefit Systems podlegają okresowym ocenom pracowniczym, które zazwyczaj odbywają się w cyklu półrocznym. Podstawą do oceny pracy jest realizacja celów i zadań ustalanych indywidualnie z Pracownikiem na dane półrocze. Cele dotyczą zarówno wykonywanych obowiązków i projektów biznesowych, jak również określonych kompetencji (tzw. cele miękkie). Pracownik w pierwszej kolejności dokonuje samooceny, a finalna ocena następuje podczas rozmowy oceniającej z przełożonym. W spółkach Benefit Systems³⁴, MyBenefit i MultiSport Czech Republic system ocen okresowych jest bezpośrednio powiązany z przyznaniem **premię finansowych**, których wysokość zależy od poziomu realizacji celów i wynagrodzenia w danym okresie. System ocen opiera się na jasnych i sprawiedliwych zasadach, które komunikowane są Pracownikom w przystępny sposób. W działach zajmujących się sprzedażą Pracownicy oceniani są pod kątem określonych wcześniej celów sprzedażowych (KPI). Ocena wyników odbywa się raz na kwartał i również powiązana jest z przyznaniem premii uznaniowej.

Począwszy od 2019 roku najwyższa kadra kierownicza w Grupie³⁵, ze szczególnym uwzględnieniem członków zarządów i osób do nich bezpośrednio raportujących poddawana jest ocenie kompetencji typu „360 stopni”. System ocen został przygotowany całkowicie wewnętrznie i bazuje na kompetencjach ściśle wynikających z naszego systemu firmowych wartości (naszego DNA). Naszą ideą jest stopniowe wdrażanie tego narzędzia rozwojowego wśród pozostałych Pracowników.

³⁴ Z wyłączeniem Benefit Systems Oddział Fitness.

³⁵ Dotyczy spółek w Polsce.

³⁶ Z wyłączeniem Benefit Systems Oddział Fitness.

W 2020 roku, w spółce **Benefit Systems**³⁶ ocenie pracowniczej powiązanej z wypłatą premii podlegali 100% Pracowników, których okres zatrudnienia wykraczał już poza okres próbny. Ze względu na bardzo trudną sytuację biznesową i konieczność redukcji kosztów, premie wynikające z MBO za pierwsze i drugie półrocze zostały pomniejszone o 50%. W **Benefit Systems Oddział Fitness** w 2020 roku z powodu pandemii ocenie zostali poddani jedynie Dyrektorzy Zarządzający, wśród których przeprowadzono ocenę 360 stopni.

W spółce **FitFabric**, prowadzącej sieć klubów o tej samej nazwie, ocena pracy w obiektach odbywała się metodą tzw. Tajemniczego Klienta. Ponadto, Menadżer danego klubu dokonywał oceny swojej załogi, zarówno osób pracujących w recepcji, jak i trenerów, a następnie uzyskane rezultaty omawiał indywidualnie z podwładnymi. Wyniki oceny wiązały się z przyznaniem premii uznaniowej.

BADANIE ZAANGAŻOWANIA

W spółkach Grupy co roku odbywa się badanie zaangażowania Pracowników, które jest niezwykle cennym źródłem informacji dla kadry zarządczej i menadżerskiej. Dotychczas odbyło się 8 edycji badania – w ciągu 7 lat sygnowanego przez firmę Aon, a w 2019 roku pod szyldem 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, co zapewnia szczerość udzielanych odpowiedzi i wiarygodność wyrażanych opinii. Frekwencja w tym cyklicznym badaniu w spółce Benefit Systems³⁷ jest bardzo wysoka i wynosi zwykle ponad 90% (95% w 2019 roku).

Więcej informacji o wynikach badania z poprzednich lat, a także na temat otrzymanego przez Benefit Systems tytułu „Najlepszy Pracodawca” (Best Employer) znaleźć można w raportach niefinansowych Grupy za rok 2019 i 2018, dostępnych na naszej stronie korporacyjnej www.benefitsystems.pl w zakładce „Odpowiedzialny Biznes”.

W 2020 roku, ze względu na pandemię COVID-19 i wszystkie jej następstwa, w tym również konieczność redukcji kosztów przez spółki, badanie zaangażowania Pracowników po raz pierwszy od 8 lat nie zostało przeprowadzone. Wyrażamy głęboką nadzieję, że w kolejnym roku będziemy mogli powrócić do realizacji zawieszonych wewnętrznych projektów i inicjatyw, w tym również do badania zaangażowania.

Pomimo iż w 2020 roku badanie nie zostało przeprowadzone, to w obrębie poszczególnych spółek podjęte zostały pewne **działania będące odpowiedzią na wyniki badania z 2019 roku**.

W spółce **Benefit Systems** było to m.in. rozszerzenie na całą firmę programu talentowego Liga Talentów³⁸, kontynuacja projektu dotyczącego opracowania spójnej polityki wynagrodzeń, a także szkolenia dla Liderów zespołów z efektywnej rekrutacji. Pandemia przyczyniła się do zaspokojenia także innego oczekiwania Pracowników, wynikającego z badania - wdrożenia rozszerzonych możliwości pracy zdalnej z zastosowaniem nowych narzędzi. Inne, zaplanowane na ten rok działania zostały wstrzymane na czas pandemii. Spółka **VanityStyle** wprowadziła elastyczny czas pracy, krótszy czas pracy w piątki i regulaminową możliwość pracy zdalnej (która bardzo szybko stała się koniecznością w związku z pandemią). W **MyBenefit**, podobnie jak w spółce dominującej, przeprowadzono proces wartościowania stanowisk wraz z rewizją wynagrodzeń, efektem czego było wprowadzenie zmian w stawkach wynagrodzeń zasadniczych Pracowników. Przeprowadzono również zmiany w strukturze organizacyjnej w celu usprawnienia współpracy między zespołami i zwiększenia możliwości uczestniczenia w procesach wpływających na wyniki firmy. Spółka wdrożyła nową strategię na lata

³⁷ Z wyłączeniem Benefit Systems Oddział Fitness.

³⁸ Więcej informacji o programie można znaleźć w podrozdziale 2.3. Szkolenia i rozwój.

2020-2022 oraz powołała do życia nowy projekt MyIdea, w ramach którego każdy Pracownik może zgłosić swoje pomysły i usprawnienia dotyczące głównego produktu i działania samej firmy. Pomysły te są analizowane i wdrażane w życie.

KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA

Zarówno w procesie okresowych ocen pracowniczych, jak i w badaniu zaangażowania Pracowników, niezwykle istotna jest otwarta i obustronna komunikacja. Wiemy, jak ważna jest możliwość swobodnego wyrażania swoich opinii, ale wiemy także, jak duże znaczenie ma komunikacja ogólnofirmowa skierowana do wszystkich Pracowników i Współpracowników, skupiona w jednym, łatwo dostępnym miejscu. W naszych spółkach takim miejscem jest firmowy intranet, który pozwala na przekazywanie informacji w atrakcyjnej i przyjaznej formie, a także – co istotne – daje możliwość zebrania informacji zwrotnej w postaci komentarzy i „polubień”, a także dzięki modułowi ankiet.

Większość naszych spółek w Polsce korzysta z tej samej platformy zewnętrznej, jaką jest **Emplo** – przyjazne i bezpieczne narzędzie do komunikacji wewnętrznej, które zawiera szereg dodatkowych funkcjonalności z obszaru HR i kadrowego. Spółki Benefit Systems, MyBenefit i VanityStyle posiadają swój indywidualny dostęp do platformy, zamknięty dla pozostałych spółek. Mniejsze podmioty z Grupy (Benefit IP, Benefit Systems International i Fit Invest International) korzystają z intranetu spółki dominującej i mają dostęp do wszystkich zamieszczanych tam treści, łącznie z zapisami na szkolenia i inne wydarzenia.

W **Benefit Systems** korzystamy z Emplo od sześciu lat. W tym czasie nasz firmowy intranet bardzo ewoluował i stał się podstawowym narzędziem do komunikacji ogólnofirmowej, ale również – dzięki zamkniętym grupom społecznościowym – jest dużym wsparciem w komunikacji zespołowej i projektowej. W wersji mobilnej intranetu Pracownicy mają łatwy dostęp do treści również na swoich telefonach służbowych. Poprzez Emplo przekazujemy wszelkie informacje związane z działaniem naszej firmy, począwszy od zmian w strukturze spółki czy nowych produktach i projektach, poprzez prowadzone inicjatywy CSR i organizowane szkolenia, a skończywszy na codziennych tematach organizacyjnych związanych z funkcjonowaniem biura. Intranet to również miejsce, w którym chwalimy nasze

zespoły, prezentując efekty ich pracy nad danym projektem. Każdego miesiąca publikujemy komunikat, w którym przedstawiamy i witamy nowe osoby rozpoczynające pracę w naszej firmie. W 2020 roku Empla było istotnym kanałem komunikacji z Pracownikami, dotyczącej organizacji pracy i zachowania środków bezpieczeństwa w czasie pandemii COVID-19.



W 2020 roku Empla zostało wdrożone również w **Benefit Systems S.A. Oddział Fitness**, gdzie funkcjonuje pod nazwą **FitMeet**. Z uwagi na liczbę użytkowników było to duże wyzwanie dla spółki. Dostęp do firmowego intranetu otrzymało blisko trzy tysiące Pracowników i Współpracowników, zarówno z centrali, jak i wszystkich klubów fitness zlokalizowanych w całej Polsce. Wdrożeniu FitMeet towarzyszyła kampania teaserowa i konkursy. Jednym z nich był konkurs na nazwę platformy, wówczas jeszcze owianej tajemnicą, przedstawianej jako wirtualne miejsce spotkań dla całej organizacji. Powstał również filmik, w którym kluczowe osoby w firmie zapraszają do korzystania z tego narzędzia. Treści, jakie są publikowane w FitMeet to zarówno komunikaty informacyjne, operacyjne i rozwojowe (w tym obowiązkowe szkolenia w formie webinarów, onboarding dla nowych osób i materiały dotyczące BHP), jak również tematy związane m.in. z inicjatywami społecznymi podejmowanymi w ramach firmy.



2.5. PRAWA PRACOWNICZE I PRAWA CZŁOWIEKA

Dla Grupy Benefit Systems jedną z kluczowych wartości jest szacunek, który odnosi się do wszystkich grup Interesariuszy, w tym również do naszych Pracowników i Współpracowników. W codziennej pracy szanujemy siebie nawzajem, dbamy o dobrą atmosferę i pozytywne relacje. Szacunek do naszych zespołów przejawia się również poprzez poszanowanie fundamentalnych praw człowieka i praw pracowniczych.

W naszej **Polityce Różnorodności i Kodeksie Etyki BS_WAY**, które zawierają podstawowe zasady etyczne, jakimi się kierujemy w Grupie, podkreślamy, jak ważna jest dla nas tolerancja, równość i poszanowanie godności drugiego człowieka. Przestrzegamy tych zasad zarówno w procesach rekrutacyjnych, jak i w codziennej współpracy w obrębie zespołów, działów i całej organizacji. Ceniemy różnorodność naszych Pracowników i Współpracowników, traktując ją jako wartość dodaną.

Zobowiązujemy się do działań zgodnych z Powszechną Deklaracją Praw Człowieka, konwencjami Międzynarodowej Organizacji Pracy oraz zasadami UN Global Compact. Nie zatrudniamy osób nieletnich i nie zgadzamy się na żadną formę korzystania z przymusowej siły roboczej. W naszych spółkach nie ma przyzwolenia na dyskryminację i nierówne traktowanie, obrażanie i szykanowanie z powodu płci, orientacji seksualnej, religii, poglądów politycznych czy pochodzenia. Tworzymy przyjazne i bezpieczne środowisko pracy, w którym nasze zespoły czują się komfortowo i po prostu dobrze.

Nie posiadamy polityki praw człowieka, ale wdrożyliśmy odpowiednie dokumenty zabezpieczające ten obszar i przestrzegamy zasad odnoszących się do praw pracowników, poszanowania różnorodności, compliance, działań antymobbingowych i przeciwdziałania korupcji. Dokumenty te zawierają m.in. jasne instrukcje dla Pracowników i Współpracowników, w jaki sposób mogą zgłaszać wszelkie zaobserwowane nadużycia i niezgodności, w tym mobbing i dyskryminację.

■ POLITYKA RÓŻNORODNOŚCI

W Grupie Benefit Systems wierzymy, że różnorodny i zgrany zespół to szansa na zwiększenie efektywności i kreatywności Pracowników. Poszanowanie ich wyjątkowości wpływa na zwiększenie zadowolenia z pracy.

Różnorodny zespół to również lepsze zrozumienie potrzeb i oczekiwań partnerów biznesowych i odbiorców naszych usług. Dlatego dążymy do tworzenia takiego środowiska pracy, które będzie odpowiadało na zróżnicowane potrzeby wszystkich osób, aby mogły w pełni realizować swój potencjał w życiu prywatnym i zawodowym.

W 2018 roku wdrożyliśmy Politykę Różnorodności Benefit Systems S.A., w ramach której zobowiązujemy się do równego traktowania wszystkich Pracowników, bez względu na płeć, wiek, pochodzenie etniczne, religię, orientację seksualną czy status rodzinny.

W NASZEJ FIRMIE WSPIERAMY RÓŻNORODNOŚĆ POPRZEZ:

- **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, osiągnięte wyniki oraz zaangażowanie w pracę;
- **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;
- **tworzenie przyjaznej atmosfery pracy** - promujemy wśród Pracowników postawy poszanowania różnorodności i akceptacji indywidualnych preferencji;

- **stosowanie przejrzystych kryteriów rekrutacji** - przy doborze Pracowników stosujemy zasadę równości, a kluczowym czynnikiem wyboru kandydata jest dopasowanie kompetencji do zakresu obowiązków;
- **wspieranie w godzeniu pracy z życiem prywatnym** - wdrażamy rozwiązania i podejmujemy inicjatywy wspierające życie rodzinne i prywatne naszych pracowników;
- **wspieranie w rozwoju pasji i zainteresowań** - każdy Pracownik ma możliwość uczestniczenia w zajęciach sportowych prowadzonych w biurze, wspieramy również sekcje sportowe i inne grupy zainteresowań utworzone wewnątrz firmy;
- **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.

W 2021 roku Polityka Różnorodności zostanie zmodyfikowana i rozszerzona na inne spółki Grupy.

KODEKS ETYKI BS_WAY

Kodeks Etyki Grupy Benefit Systems BS_WAY jest dokumentem zawierającym podstawowe zasady etyczne, wartości i zobowiązania, jakie powinny być przestrzegane w Grupie, zarówno w relacjach między Pracownikami i Współpracownikami, jak i wszystkimi Interesariuszami. Znaleźć w nim można listę obszarów, które są dla nas ważne, tj. prawa człowieka, zaangażowanie społeczne czy środowisko naturalne.

W 2020 roku wdrożyliśmy nową, rozszerzoną wersję Kodeksu, która została ogłoszona w firmowym intranecie, a Pracownicy i Współpracownicy wzięli udział w dedykowanych szkoleniach, zakończonych testem sprawdzającym przyswojoną wiedzę. Informacje na temat Kodeksu, etycznych zasad postępowania i innych zagadnień związanych z obszarem compliance są również przekazywane nowym członkom zespołu Benefit Systems już w pierwszych dniach pracy, podczas onboardingu. W trakcie prezentacji z elementami quizu, którą prowadzi Zespół Compliance, dowiadują się m.in., czym jest konflikt interesów i kiedy przyjmowanie prezentów

od partnerów biznesowych jest niezgodne z Kodeksem i zasadami compliance.

Kodeks Etyki BS_WAY zawiera jasną instrukcję dla Pracowników i Współpracowników odnośnie sposobu przekazywania informacji o podejrzeniu nadużyć lub innych sytuacji i zachowań niezgodnych z Kodeksem. Zgłoszenia trafiają do Compliance Officera i mogą być dokonywane w sposób anonimowy lub jawny. Organem, który odpowiada za rozpatrywanie spraw związanych z przestrzeganiem Kodeksu jest **Komisja ds. Etyki**, w której skład wchodzi m.in. Członek Zarządu Benefit Systems, Dyrektor HR i Compliance Officer.

Kilka spółek z Grupy wypracowało i wdrożyło własne Kodeksy Etyki³⁹, jednakże ogólne wartości i zasady etyczne w nich zawarte są spójne z Kodeksem Etyki Grupy Benefit Systems BS_WAY i stanowią solidną podstawę do prowadzenia biznesu w sposób etyczny, odpowiedzialny i uczciwy, z poszanowaniem wszystkich grup Interesariuszy.

Kodeks Etyki Grupy Benefit Systems BS_WAY oraz Polityka Różnorodności są dostępne na stronie korporacyjnej Benefit Systems w zakładce „Odpowiedzialny Biznes” pod adresem:

www.benefitsystems.pl/o-nas/odpowiedzialny-biznes/kodeks-etyki-bs-way-i-polityka-roznorodnosci



³⁹ Między innymi VanityStyle Sp. z o.o., Benefit Systems d. o. o. HR i Form Factory s.r.o.

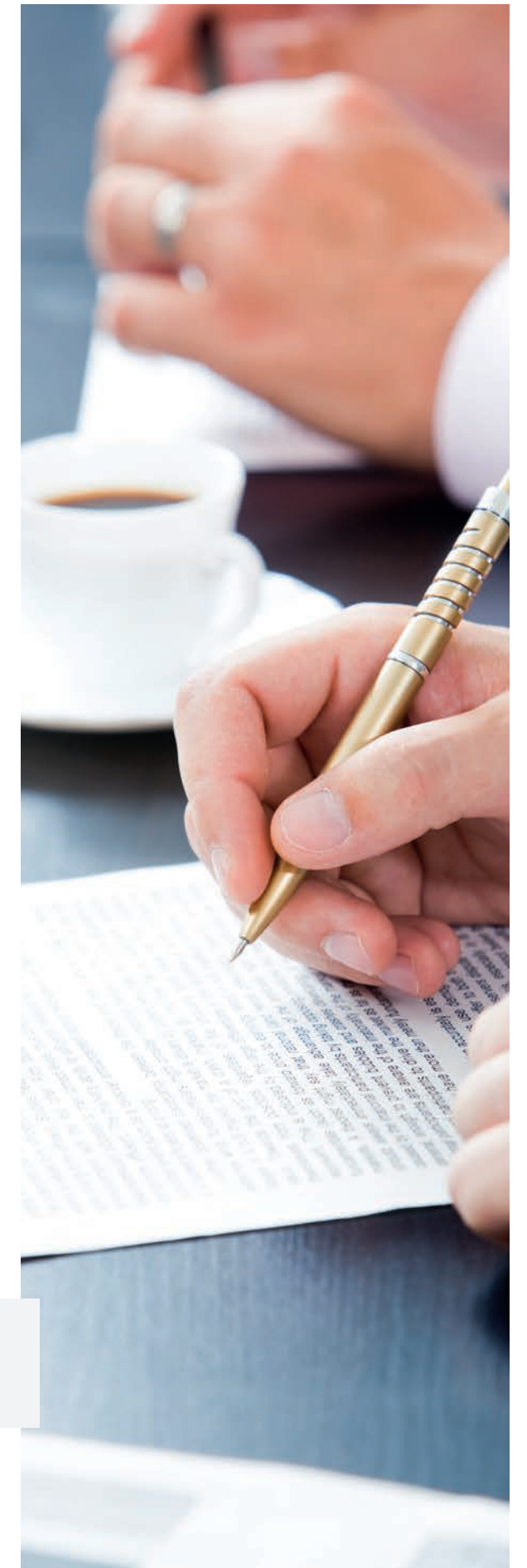
POSTĘPOWANIE W PRZYPADKU MOBBINGU I DISKRYMINACJI

W trosce o naszych Pracowników i Współpracowników posiadamy „Dobre Praktyki postępowania w przypadkach mobbingu i dyskryminacji”. Dokument zawiera jasną instrukcję, co należy zrobić w razie zaobserwowania niepokojących i niepożądanych zachowań – dotyczy to zarówno osób, które czują się dyskryminowane lub dotknięte mobbingiem, jak również osób, które zauważyły takie zachowania wobec innych członków zespołu i chciałyby je zgłosić. W dokumencie znaleźć można informacje: gdzie się zwrócić, co należy podać w zawiadomieniu, jakie jest dalsze postępowanie po jego złożeniu oraz kto wchodzi w skład zespołu powoływanego w celu wyjaśnienia zarzutów. Zgłoszenia trafiają do Działu HR, a w skład powołanego zespołu wchodzi m.in. przedstawiciel Rady Pracowniczej. Osoba, która złożyła zawiadomienie, ma prawo wglądu do protokołu i całej dokumentacji prowadzonej przez zespół.

W 2020 roku w spółce Benefit Systems **odnotowano dwa zgłoszenia dotyczące działań niezgodnych z Kodeksem Etyki - jedno z nich dotyczyło mobbingu**. Postępowania wyjaśniające przeprowadzone przez powołane w tym celu komisje **nie wykazały nieprawidłowości**. Wszelkie wątpliwości zostały wyjaśnione i przekazane do osób zgłaszających. W pozostałych spółkach Grupy w 2020 roku nie odnotowano zgłoszeń dotyczących mobbingu i dyskryminacji.

Pozostałe dokumenty przyjęte w naszych spółkach, które odnoszą się do praw pracowników to: **Regulamin pracy** zawierający podstawowe prawa i obowiązki pracodawcy i Pracownika oraz **Regulamin wynagradzania** ustalający zasady szeroko rozumianego wynagradzania za pracę oraz dotyczący innych świadczeń.

W spółce Benefit Systems funkcjonuje **Rada Pracownicza**, której rolą jest reprezentowanie Pracowników i współdziałanie z pracodawcą w ich interesie.



SKŁAD KADRY ZARZĄDZAJĄCEJ I PRACOWNICZEJ W GRUPIE BENEFIT SYSTEMS W PODZIALE NA WIEK I PŁEĆ

Umowa o pracę, stan zatrudnienia na dzień 31 grudnia 2020 roku

GRUPA BENEFIT SYSTEMS								
POZIOM STANOWISKA	KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	ŁĄCZNIE	<30 lat	30-40 lat	41-50 lat	>50 lat	ŁĄCZNIE 2019
Kadra zarządzająca niższego szczebla (kierownicy)	129	80	209	40	115	50	4	238
Kadra zarządzająca średniego szczebla (wicedyrektorzy)	14	15	29	0	19	10	0	45
Kadra zarządzająca wyższego szczebla (dyrektorzy i zarząd)	16	46	62	0	18	34	10	71
Pozostałe stanowiska	745	343	1 088	392	556	111	29	1 186
ŁĄCZNIE	904	484	1 388	432	708	205	43	1 540

BENEFIT SYSTEMS S.A.

POZIOM STANOWISKA	KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	ŁĄCZNIE	<30 lat	30-40 lat	41-50 lat	>50 lat	ŁĄCZNIE 2019
Kadra zarządzająca niższego szczebla (kierownicy)	55	39	94	4	57	30	3	93
Kadra zarządzająca średniego szczebla (wicedyrektorzy)	8	9	17	0	11	6	0	12
Kadra zarządzająca wyższego szczebla (dyrektorzy i zarząd)	7	17	24	0	8	12	4	29
Pozostałe stanowiska	394	164	558	178	294	67	19	547
ŁĄCZNIE	464	229	693	182	370	115	26	681

STOSUNEK PENSJI PODSTAWOWEJ KOBIET I MĘŻCZYŹN W BENEFIT SYSTEMS S.A.⁴⁰

Umowa o pracę, stan zatrudnienia na dzień 31 grudnia 2020 roku

BENEFIT SYSTEMS S.A.

POZIOM STANOWISKA	LICZBA KOBIET	LICZBA MĘŻCZYŹN	WYNAGRODZENIE MĘŻCZYŹNI VS KOBIETY
Kadra zarządzająca niższego szczebla (kierownicy)	55	39	120%
Kadra zarządzająca średniego szczebla (wicedyrektorzy)	8	9	103%
Kadra zarządzająca wyższego szczebla (dyrektorzy i zarząd)	7	17	107%
Pozostałe stanowiska	394	164	104%
ŁĄCZNIE	464	229	109%

⁴⁰ Dane wyliczone na podstawie średniej pensji rocznej z podziałem na płeć i poziomy stanowiska.

BENEFIT SYSTEMS S.A. BEZ ODDZIAŁU FITNESS

POZIOM STANOWISKA	LICZBA KOBIET	LICZBA MĘŻCZYŹN	WYNAGRODZENIE MĘŻCZYŹNI VS KOBIETY
Kadra zarządzająca niższego szczebla (kierownicy)	44	32	124%
Kadra zarządzająca średniego szczebla (wicedyrektorzy)	6	9	103%
Kadra zarządzająca wyższego szczebla (dyrektorzy i zarząd)	6	10	105%
Pozostałe stanowiska	341	145	121%
ŁĄCZNIE	397	196	109%

POWRÓT DO PRACY ORAZ WSKAŹNIK RETENCJI PRACOWNIKÓW PO URLOPIE RODZICIELSKIM

Umowa o pracę, stan zatrudnienia na dzień 31 grudnia 2020 roku

GRUPA BENEFIT SYSTEMS

	KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	ŁĄCZNIE
Liczba Pracowników upoważnionych do urlopu rodzicielskiego	65	12	77
Liczba Pracowników, którzy skorzystali z urlopu rodzicielskiego	130	8	138
Liczba Pracowników, którzy powrócili do pracy w 2019 roku z zakończonego urlopu rodzicielskiego	23	4	27
Liczba Pracowników, którzy nadal przebywają na urlopie rodzicielskim	78	0	78
Liczba Pracowników, którzy zakończyli urlop rodzicielski w 2018 roku i byli zatrudnieni przez kolejne 12 miesięcy	33	1	34
Liczba Pracowników, którzy zakończyli urlop rodzicielski w 2018 roku i zakończyli pracę w ciągu 12 miesięcy	14	1	15

BENEFIT SYSTEMS S.A.

	KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	ŁĄCZNIE
Liczba Pracowników upoważnionych do urlopu rodzicielskiego	35	7	42
Liczba Pracowników, którzy skorzystali z urlopu rodzicielskiego	61	0	61
Liczba Pracowników, którzy powrócili do pracy w 2019 roku z zakończonego urlopu rodzicielskiego	9	0	9
Liczba Pracowników, którzy nadal przebywają na urlopie rodzicielskim	33	0	33
Liczba Pracowników, którzy zakończyli urlop rodzicielski w 2018 roku i byli zatrudnieni przez kolejne 12 miesięcy	23	0	23
Liczba Pracowników, którzy zakończyli urlop rodzicielski w 2018 roku i zakończyli pracę w ciągu 12 miesięcy	7	1	8

2.6. ZDROWIE I BEZPIECZEŃSTWO W DOBIE PANDEMII

W 2020 roku zdrowie i bezpieczeństwo naszych Pracowników i Współpracowników były szczególnie ważne. Pandemia koronawirusa, która stwarza realne zagrożenie dla zdrowia i życia ludzkiego, wymagała od kadry zarządzającej podjęcia szeregu działań zwiększających środki bezpieczeństwa w naszych przestrzeniach biurowych i klubach fitness.

PODJĘTE DZIAŁANIA

W spółkach zostały powołane zespoły kryzysowe, składające się z przedstawicieli poszczególnych działów i obszarów. Zespoły te podczas regularnych spotkań omawiały bieżącą sytuację w firmie. Ich zadaniem było przedstawienie potrzeb i określenie konkretnych działań, które umożliwiły sprawne funkcjonowanie spółek, a także w maksymalnym stopniu zapewniły bezpieczeństwo Pracownikom i Współpracownikom. Poniżej znajduje się lista działań wdrożonych w Grupie w związku z pandemią, mających na celu zwiększenie bezpieczeństwa naszych zespołów.

DZIAŁANIA WEWNĘTRZNE SPÓŁEK PODNOŚĄCE BEZPIECZEŃSTWO W ZWIĄZKU Z PANDEMIA COVID-19:

- Powołanie zespołów zarządzania kryzysowego odpowiedzialnych za planowanie, koordynację i nadzorowanie podejmowanych działań, a także monitorowanie bieżącej sytuacji w firmie i udzielanie wsparcia osobom zarażonym.
- Opracowanie procedur i zasad postępowania w sytuacji wykrycia w firmie przypadku zarażenia koronawirusem oraz styczności Pracownika/ Współpracownika z osobą zarażoną spoza biura. Procedury zostały udostępnione w firmowym intranecie lub były wysyłane drogą mailową.

Informacja o procedurach została również przekazana zespołom drogą komunikacji kaskadowej. W ramach ww. procedury w przypadku wystąpienia zarażenia koronawirusem przeprowadzana jest kompleksowa dezynfekcja biura i części wspólnych. Sporządzana jest również lista osób, które miały bliski kontakt z osobą zarażoną. Osoby te były zgłaszane do Sanepidu i kierowane na pracę zdalną z zaleceniem samoobserwacji. Miały również możliwość wykonania testu na obecność COVID-19, finansowanego przez pracodawcę. Pracownicy przebywający na kwarantannie lub z pozytywnym wynikiem testu na obecność wirusa COVID-19, ale bez uciążliwych objawów chorobowych, mieli możliwość rezygnacji ze zwolnienia lekarskiego i pracy z domu przy zachowaniu pełnego wynagrodzenia.

- Kierowanie na pracę zdalną osób powracających z zagranicy.
- Zapewnienie środków ochrony osobistej w postaci maseczek, przyłbic i rękawiczek ochronnych.
- Udostępnienie w przestrzeniach wspólnych, przy wejściach, w toaletach i kuchniach płynów do dezynfekcji dłoni.
- Częsta dezynfekcja i wietrzenie przestrzeni biurowych i klubowych, szczególnie części wspólnych (kuchnie, toalety) oraz powierzchni o zwiększonej koncentracji dotyku (klamki, poręcze, itp.).
- Wyłączenie z użytkowania części wspólnych z miejscem do siedzenia, takich jak część jadalna w kuchniach, sofy i fotele dla gości.
- Wyznaczenie miejsc izolacji dla osób, u których podczas pracy w biurze wystąpią objawy koronawirusa, wraz z opracowaniem procedury postępowania w takich sytuacjach.

- Wprowadzenie pracy częściowo zdalnej (rotacyjnej), a w momencie nasilenia się pandemii całkowitej pracy zdalnej. Osoby, które nie miały odpowiednich warunków do pracy w domu, miały możliwość pracy w biurze.
- Wprowadzenie spotkań w trybie online. Ograniczenie do minimum spotkań w biurze z osobami z zewnątrz.
- Spotkania w firmowych salach konferencyjnych (jeśli już miały miejsce) odbywały się z zachowaniem odpowiedniego dystansu, a uczestnicy przebywali w maseczkach ochronnych.
- Organizowanie szkoleń w trybie online.
- Ograniczenie wychodzenia Pracowników na lunch z możliwością zamówienia dań z dostawą do biura.
- Ograniczenie do niezbędnego minimum podróży służbowych.
- Ograniczenie ruchu Pracowników pomiędzy piętrami, w celu zminimalizowania potencjalnego ryzyka rozprzestrzenienia się wirusa.
- Prowadzenie kampanii informacyjnych i edukacyjnych, zwiększających bezpieczeństwo Pracowników i Współpracowników poprzez rozwieszenie plakatów i naklejek w częściach wspólnych, cykliczną komunikację w firmowym intranecie oraz mailingi. W spółce Benefit Systems dodatkowym kanałem komunikacji były wiadomości SMS wysyłane na służbowe numery telefonów Pracowników. Zawierały krótkie informacje przypominające o podstawowych zasadach, takich jak nakaz zakrywania ust i nosa, częste mycie i dezynfekcja rąk, czy trzymanie dystansu społecznego. W MyBenefit kanał

komunikacji poprzez SMS-y wykorzystywany był w nagłych sytuacjach (wiadomości wysyłane były również na numery prywatne, jeśli Pracownik sobie tego życzył).

- Zapewnienie bezpłatnych testów na obecność koronawirusa Pracownikom, którzy mieli styczność z osobą zarażoną. W naszej spółce w Bułgarii zespół pracujący w biurze wykonywał profilaktycznie testy raz na tydzień.
- Zabezpieczenie stanowisk pracy recepcji, narażonej na kontakt z osobami z zewnątrz poprzez ostony z pleksi. W spółce VanityStyle ostony zostały zamontowane również między stanowiskami pracy wszystkich Pracowników.
- Zakaz odbierania w pracy prywatnych przesyłek kurierskich i pocztowych.
- Możliwość skorzystania z testów na obecność przeciwciał po przebytej chorobie COVID-19.

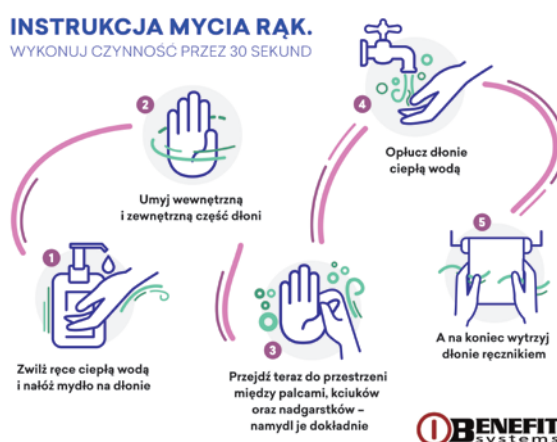
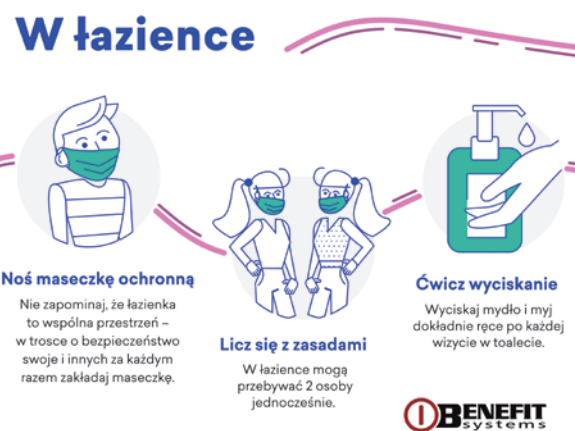
Spółki organizowały również spotkania online i webinaria dla Pracowników i Współpracowników, w trakcie których przedstawiciele kadry zarządzającej informowali o bieżącej sytuacji i podejmowanych działaniach, starali się dodawać otuchy i uspokajać nastroje zespołu. Była to również okazja dla uczestników, aby uzyskać odpowiedzi na zadawane pytania.

Ponadto, aby usprawnić pracę zdalną, spółki podjęły szereg dodatkowych działań mających na celu wzmocnienie zaplecza narzędziowo-technicznego i zapewnienie ciągłości procesów biznesowych, a także zwiększenie bezpieczeństwa pracy poza środowiskiem biurowym. Dodatkowo przeprowadzono odpowiednie warsztaty narzędziowe⁴¹.

⁴¹ Więcej informacji w podrozdziale 2.3. Szkolenia i rozwój.

NOŚ MASKE

Noś maseczkę w częściach wspólnych.



Kampania informacyjna w związku z pandemią COVID-19 w centrali Benefit Systems S.A.

W 2020 roku niewątpliwie większość działań skupiała się na pandemii. Jednak poza zapewnieniem bezpieczeństwa swoich Pracowników i Współpracowników przed wirusem COVID-19 spółki podejmowały również inne działania dla zdrowia swoich zespołów, zapewniając im:

- bezpłatną lub współfinansowaną prywatną opiekę medyczną wraz z możliwością wykupienia po preferencyjnej cenie pakietu dla partnera lub rodzinnego,
- ubezpieczenie na życie w całości finansowane lub do wykupienia na preferencyjnych warunkach,
- bezpłatne lub dofinansowane karty sportowe MultiSport lub FitProfit, umożliwiające korzystanie z obiektów sportowo-rekreacyjnych i usług dodatkowych online,
- dostęp do Strefy MultiSport, platformy Yes2Move oraz Strefy On-Line VanityStyle z szeroką bazą materiałów zawierających m.in. porady dietetyków i psychologów oraz treningi online,

- zajęcia sportowe z biurze (m.in. joga i zdrowy kręgosłup),
- obowiązkowe szkolenia BHP,
- dofinansowanie okularów korekcyjnych,
- nowoczesne, ergonomiczne miejsca pracy z odpowiednim dostępem światła naturalnego oraz miejsca pracy w ciszy i strefy relaksu,
- ogólnodostępne apteczki z pełnym wyposażeniem.

Ponadto, Pracownicy Benefit Systems mogli korzystać z treningów online w ramach wewnętrznej akcji Aktywna Przerwa, którą poprowadzili nasi trenerzy z zespołu Zdrowie na Etacie. Był to cykl krótkich, dziesięciominutowych bloków ćwiczeń przed komputerem, skupiających się na najbardziej newralgicznych miejscach w ciele, szczególnie narażonych na dolegliwości bólowe pojawiające się podczas siedzenia i wynikające z braku ruchu. Więcej informacji na temat Zdrowia na Etacie można znaleźć w podrozdziale 3.5. Edukujemy i aktywizujemy Klientów i Użytkowników.

W spółce **MyBenefit** w trosce o zdrowie Pracowników w 2020 roku zorganizowano:

- webinar na temat profilaktyki i walki z rakiem piersi w ramach akcji Różowa Wstążka,
- webinar na temat profilaktyki i walki z nowotworami u mężczyzn w ramach akcji Movember,
- szczepienia przeciwko grypie dla osób posiadających pakiet medyczny,
- szkolenia SEP wraz z egzaminem dla osób z zespołu bezpieczeństwa i wsparcia IT; szkolenia SEP przeznaczone są dla Pracowników zajmujących się eksploatacją i/lub dozorem urządzeń, instalacji i sieci elektroenergetycznych.



Kubki promujące akcje prozdrowotne w MyBenefit

Z uwagi na profil działalności Grupy Benefit Systems, nasi Pracownicy i Współpracownicy sami edukują jak żyć zdrowo, m.in. poprzez dni zdrowia u Klientów czy akcje dla Użytkowników w Strefie MultiSport⁴². Osoby pracujące w klubach to głównie trenerzy i instruktorzy zajęć grupowych, którzy na co dzień prowadzą aktywne, sportowy i tym samym zdrowy tryb życia.

⁴² Więcej informacji na ten temat można znaleźć w podrozdziale 3.5. Edukujemy i aktywizujemy Klientów i Użytkowników.

BEZPIECZEŃSTWO I HIGIENA PRACY (BHP)

W spółkach Grupy Benefit Systems odbywają się obowiązkowe szkolenia BHP. Szkolenia te są statym elementem każdego onboardingu, czyli spotkania wprowadzającego dla nowych Pracowników i Współpracowników. Nasi Pracownicy przechodzą okresowe szkolenia BHP, zakończone egzaminem sprawdzającym wiedzę. W intranecie spółek dostępne są materiały edukacyjne, jak również dokumenty takie jak:

- instrukcja przeciwpożarowa,
- instrukcja udzielania pierwszej pomocy przedmedycznej,
- instrukcja postępowania w przypadku zaistnienia wypadku w drodze do/z pracy lub w pracy wraz z wzorami formularzy potrzebnymi, aby takie zdarzenie zgłosić,
- procedury postępowania w przypadku zagrożenia terrorystycznego.

W **Benefit Systems Oddział Fitness** w 2020 roku powołano komórkę jednoosobowej służby BHP, do której zadań należy dbanie o bezpieczeństwo i higienę pracy Pracowników spółki wykonujących swoje obowiązki na stanowiskach administracyjno-biurowych, jak również zadbanie o bezpieczeństwo w klubach fitness. Wybrane działania podjęte przez Pracownika służby BHP obejmowały:

- prowadzenie kontroli w otwartych klubach fitness,
- udział w opracowywaniu instrukcji dotyczących bezpieczeństwa,
- opracowywanie oceny ryzyka zawodowego dla stanowisk pracy,
- udział w ustalaniu okoliczności i przyczyn wypadków przy pracy oraz tworzenie rejestrów,
- współpracę w zakresie organizowania odpowiedniego poziomu szkoleń BHP oraz udział we właściwej adaptacji zawodowej nowo przyjętych osób,
- inicjowanie i rozwijanie różnych form popularyzacji problematyki bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ergonomii poprzez tworzenie i udostępnianie materiałów w wewnętrznej sieci Intranet.

WYPADKI PRZY PRACY

W 2020 roku w **Benefit Systems Oddział Fitness** miały miejsce dwa wypadki przy pracy, oba o charakterze lekkim. Poszkodowane osoby w związku ze zdarzeniami nie przebywały na zwolnieniu lekarskim. W pozostałych spółkach Grupy nie odnotowano wypadków przy pracy ani w drodze do pracy.

KLIENCI I UŻYTKOWNICY

3.1. MODEL WSPÓŁPRACY Z KLIENTAMI	75
3.2. KLIENCI I UŻYTKOWNICY W LICZBACH	77
3.3. PROGRAMY, USŁUGI I KAMPANIE, CZYLI SŁUCHAMY UŻYTKOWNIKÓW	78
3.4. INFOLINIA	88
3.5. EDUKUJEMY I AKTYWIZUJEMY KLIENTÓW I UŻYTKOWNIKÓW	89
3.6. BEZPIECZEŃSTWO KLIENTÓW I UŻYTKOWNIKÓW	94

3.

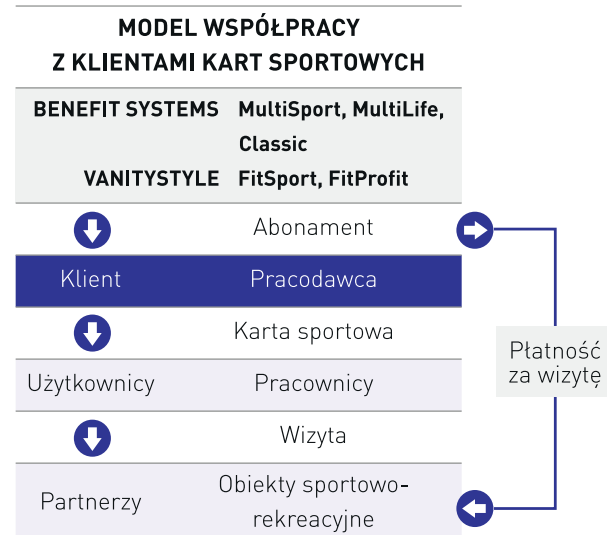
3.1. MODEL WSPÓŁPRACY Z KLIENTAMI

Klientów spółek Grupy Kapitałowej Benefit Systems dzielimy obecnie na **Klientów biznesowych i instytucjonalnych (Klienci B2B)**, do których kierujemy ofertę świadczeń pracowniczych w postaci kart sportowych i produktów kafeteryjnych oraz na **Klientów indywidualnych (Klienci B2C)**, którzy za pomocą karnetów korzystają z sieci naszych klubów inwestycyjnych (działających w ramach Benefit Systems S.A. Oddział Fitness).

W modelu współpracy z Klientami B2B przyświeca nam jeden główny cel. Oferując im gotowe, kompleksowe rozwiązania z zakresu świadczeń pracowniczych, **pomagamy Klientom zwiększyć ich atrakcyjność na rynku pracy**, poprzez budowanie pozytywnego wizerunku pracodawcy inwestującego w zdrowie, kondycję i dobre samopoczucie swoich pracowników. Proponowane przez nas świadczenia mogą oni elastycznie i indywidualnie dopasować do potrzeb swojego zespołu.

Nasza oferta skierowana jest do różnej wielkości firm, instytucji państwowych i innych podmiotów, działających zarówno w Polsce, jak i na rynkach zagranicznych, które zatrudniają od pięciu do kilkuset czy nawet kilku tysięcy osób. 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**.

W ramach segmentów Polska i Zagranica łączyliśmy Klientów B2B oraz ich pracowników (Użytkowników kart) z właścicielami obiektów sportowo-rekreacyjnych, czyli naszymi Partnerami. Ci ostatni, honorując oferowane przez nas karty sportowe, umożliwiają ich Użytkownikom korzystanie ze swoich obiektów, usług i programów sportowych.

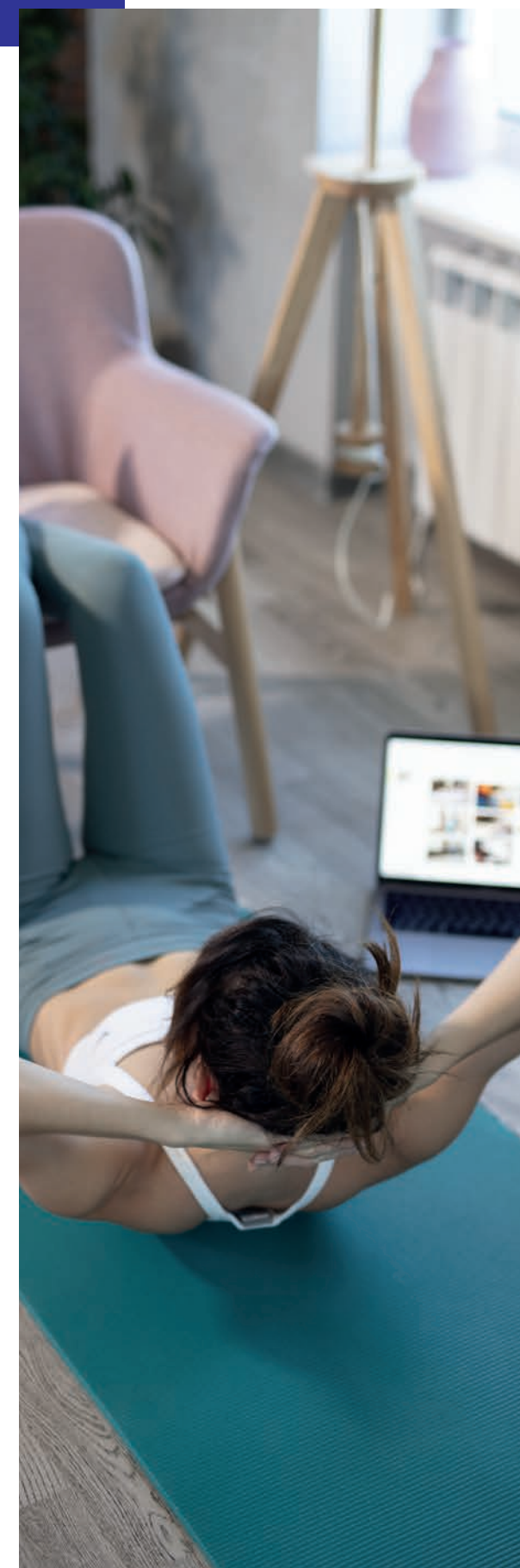
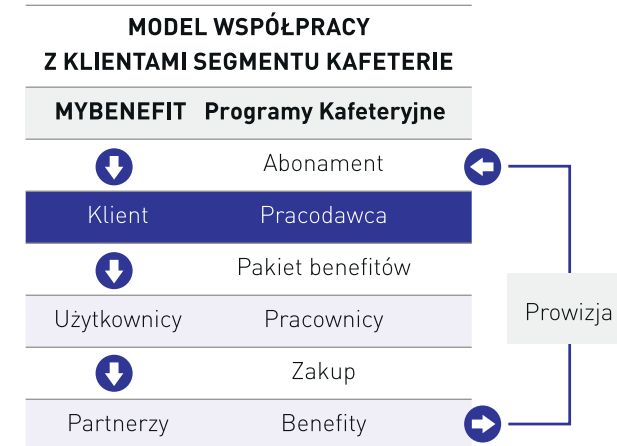


Ze względu na model współpracy, nie mamy całkowitego wpływu na jakość usługi, którą otrzymuje finalny odbiorca – Użytkownik (wyjątkiem są kluby własne, w których dokładamy wszelkich starań, aby oferta była na najwyższym poziomie i spełniała wszelkie oczekiwania jej odbiorców). Priorytetowe jest dla nas jednak **wspieranie naszych Partnerów, etyka, rzetelność i transparentność przy prowadzeniu współpracy**. Czynniki te przekładają się w sposób bezpośredni na korzyści dla Użytkowników i całej branży fitness. **Klienci i Użytkownicy znajdują się w grupie naszych kluczowych Interesariuszy**, z którymi chcemy być w ciągłym kontakcie, **słuchać ich opinii**, a także **reagować na zmieniającą się sytuację i skutecznie dostosowywać swoją ofertę** do ich aktualnych potrzeb. Taką okolicznością była dla nas rozwijająca się w Polsce od początku 2020 r. roku pandemia Covid-19. Błyskawicznie wpłynęła ona na działanie branży sportowo-rekreacyjnej i tym samym na nasz biznes. Reagowaliśmy szybko i staraliśmy się sprostać nowej rzeczywistości, czego pozytywnym efektem są **nowe produkty i usługi online dla naszych Użytkowników**. Nadal chcemy je rozwijać i dawać naszemu otoczeniu biznesowemu **nowe możliwości**, dzięki którym utrzymanie zdrowego i aktywnego stylu życia będzie tak samo proste i dostępne, jak w czasie, który pamiętamy sprzed pandemii⁴³.

Jak już wspomnieliśmy wyżej, **do grona naszych Klientów** należą również **osoby prywatne**, z którymi współpraca oparta jest na zasadzie **B2C**. Są to Klienci klubów fitness należących do Grupy, którzy **posiadają wykupiony karnet** upoważniający do korzystania z siłowni i zajęć fitness w danej sieci. W tym przypadku, grono naszych Klientów podobnie jak Klientów B2B, zmniejszyło się w porównaniu do poprzedniego roku.

Ich liczba na koniec **2020 r.** wyniosła prawie **119 tys.** w Polsce i niecałe **15,5 tys.** za granicą, natomiast w **2019 r.** było to **131,6 tys.** Klientów w Polsce i **21,4 tys.** za granicą.

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 platformy kafeteryjnej MyBenefit**. Platforma umożliwia im **zarządzanie programem benefitów** dla pracowników i innymi **procesami HR**. Są również przystosowane **do obsługi świadczeń pozapłatowych** w zgodzie z ustawą o Zakładowym Funduszu Świadczeń Socjalnych (ZFS). Nasza platforma pozwala na **finansowanie benefitów z budżetu Klienta** na określonych przez niego zasadach, a także **na zakup ze środków własnych pracownika** za pośrednictwem płatności internetowych.



⁴³ Pełen opis wszystkich dostępnych produktów i usług znaleźć można w podrozdziale 1.3. Oferta i produkty w poszczególnych segmentach, a także 3.3 Programy, usługi i kampanie, czyli słuchamy naszych Użytkowników

3.2. KLIENCI I UŻYTKOWNICY W LICZBACH

Niezmienne kluczową i najliczniejszą grupą Klientów Grupy Benefit Systems są **Klienci kart sportowych**, dostarczanych przez spółki Benefit Systems i VanityStyle. Jak wspomniano w podrozdziale 1.2. Struktura Grupy i segmenty, prowadząc biznes na rynku polskim od ponad 20 lat i 11 lat za granicą, Benefit Systems ze względu na pandemię, po raz pierwszy w historii działalności, **miało do czynienia ze spadkiem liczby Klientów**, a co za tym idzie również aktywnych kart sportowych.

LICZBA KLIENTÓW KART SPORTOWYCH W SEGMENTCIE POLSKA W POSZCZEGÓLNYCH KWARTAŁACH 2020 R.

(Benefit Systems S.A. i VanityStyle Sp.z.o.o.):

OKRES	LICZBA KLIENTÓW
1Q	20 543
2Q	18 694
3Q	19 760
4Q	19 762

LICZBA KLIENTÓW KART SPORTOWYCH PROGRAMU MULTISPORT W POSZCZEGÓLNYCH KWARTAŁACH 2020 R.

OKRES	LICZBA KLIENTÓW
1Q	18 611
2Q	17 431
3Q	18 241
4Q	18 197

Dane liczbowe przedstawione w tabelach dotyczą zarówno Klientów z aktywnymi jak i zawieszonymi (ze względu na pandemię) kartami sportowymi.

LICZBA UŻYTKOWNIKÓW (aktywnych kart) w Polsce i za granicą na koniec poszczególnych kwartałów 2020 r.:

I KWARTAŁ

1 548,9 tys. kart w tym 1 177,5 tys. w Polsce oraz 371,4 tys. na rynkach zagranicznych

II KWARTAŁ

787,1 tys. kart w tym 498,9 tys. szt. w Polsce oraz 288,2 tys. na rynkach zagranicznych

III KWARTAŁ

1 056,3 tys. kart w tym 766,3 tys. w Polsce oraz 290,1 tys. na rynkach zagranicznych

IV KWARTAŁ

729,2 tys. kart w tym 475,4 tys. kart w Polsce i 253,8 tys. kart na rynkach zagranicznych

LICZBA UŻYTKOWNIKÓW (aktywnych kart) **na koniec 2019 r. wynosiła 1 453,4 tys. kart**, z czego 1 118,8 tys. w Polsce i 334,6 tys. na rynkach zagranicznych.

LICZBA KLIENTÓW kart sportowych na koniec 2019 r. wyniosła ponad **17,9 tys. w Polsce** i **10,1 tys. za granicą**.

LICZBA KLIENTÓW B2C w Polsce na koniec 2020 r. wyniosła prawie **119 tys.**, a na koniec 2019 r. **141,2 tys.**

Odwrótnie niż w przypadku kart sportowych w Polsce i za granicą, liczba Klientów **w segmencie Kafeterie** utrzymała tendencję wzrostową i na koniec 2020 r. wyniosła **1013 KLIENTÓW** i ponad **508 TYS. UŻYTKOWNIKÓW**, przy czym **na koniec 2019 r.** było to prawie **939 Klientów** i **463 tys. Użytkowników**.

3.3. PROGRAMY, USŁUGI I KAMPANIE, CZYLI SŁUCHAMY UŻYTKOWNIKÓW

Rozwój usług i programów, codzienna komunikacja, aktywizowanie i stuchanie naszych Użytkowników to nieodłączny element prowadzenia zrównoważonego biznesu. Jak już zostało wspomniane w poprzednich rozdziałach, nasze działania są zwrócone do pracowników naszych Klientów i bliskich im osób, korzystających w ramach benefitów pozapłatowych z kart sportowych, platform kafeterijnych oraz innych produktów własnych. Najliczniejszą grupę stanowią Użytkownicy programu MultiSport, którzy są nie tylko odbiorcami naszych usług, ale również różnych form komunikacji, dzięki którym mogą w pełni korzystać z naszej oferty i być na bieżąco z aktywnościami i usługami, które im oferujemy.

STREFA UŻYTKOWNIKA, NOWE USŁUGI I PRODUKTY

Działając głównie w modelu biznesowym B2B, na etapie sprzedaży nie mamy bezpośredniego kontaktu z Użytkownikami naszych produktów. Docieramy do nich natomiast poprzez **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 ten dedykowany jest posiadaczom karty MultiSport, którzy znajdą w nim wiele praktycznych informacji na temat aktywnego stylu życia i zdrowej diety, motywujących wyzwań, konkursów i wielu innych dodatków.

Rok 2020 był czasem realizacji **projektu zmian na stronie Strefy Użytkownika**. Był to bardzo złożony proces, w skład którego wchodziły m.in. badania UX

serwisu (user experience), badania UX nowego projektu strony stworzonego na bazie informacji zwrotnej od Użytkowników oraz proces projektowania nowych widoków. **Zmieniliśmy całkowicie design strony** na bardziej nowoczesny, wprowadziliśmy nową, intuicyjną nawigację, architekturę informacji oraz odświeżone, bardziej dostępne dla Użytkowników treści.

Oprócz standardowych usług, z których w ramach strefy mogą korzystać nasi Użytkownicy⁴⁴, pojawiły się także **nowe usługi**, nad którymi pracowaliśmy już od końca I kwartału 2020 r. Zostały one osadzone w ramach **Strefy Online**, na której nasi Użytkownicy mogą korzystać m.in. z:

- Treningów online na platformie Yes2Move
- Generowania zniżek na zakupy w sklepie Yes2Move
- Kursu języka angielskiego
- Warsztatów mindfulness na stres
- Kursu jogi dla początkujących
- Konsultacji online z trenerami, dietetykami i ekspertami, a także dedykowanej platformy dietetycznej

⁴⁴ Więcej o usługach w ramach Strefy Użytkownika przeczytać można w Raporcie niefinansowym Benefit Systems 2019, w podrozdziale 3.3. Nasi Użytkownicy

Oprócz tego, w ramach rozwoju oferty, pod koniec roku wprowadziliśmy **nowy produkt MultiLife**. Od stycznia 2021 r. umożliwia on korzystanie z szerokiego wachlarza usług online, przez Użytkowników programu MultiSport. **Dbają one holistycznie o rozwój Użytkowników**, poprzez najlepiej wyselekcjonowane oferty, które są dostępne online przez całą dobę 7 dni w tygodniu. Produkt skupia się nie tylko na rozwoju fizycznym, ale także na rozwoju umysłowym i relaksie. W perspektywie I kwartału 2021 r. produkt będzie rozwijany o obszar psychologiczny, czyli konsultacje, teksty eksperckie i webinary dla Użytkowników. MultiLife to produkt, nad którym pracowaliśmy od dłuższego czasu, chcąc poszerzyć nasze portfolio produktów i ich dostępności. Sytuacja pandemiczna była dla nas dodatkowym motywatorem do pracy nad produktami i pomogła jeszcze lepiej zrozumieć potrzebę ich dostępności w formie online, dzięki czemu wiemy, jak chcemy dalej rozwijać się w tym zakresie.



STREFA UŻYTKOWNIKA W LICZBACH

Pierwszy lockdown (marzec- czerwiec 2020 r.)

W okresie pierwszego lockdownu Strefę Użytkownika odwiedziło **523 294 unikatowych Użytkowników**, a ruch w witrynie wygenerował **4,5 mln odsłon**. Prawie **730 000** razy Użytkownicy uruchamiali **wideo** z zapisanymi **treningami na stronie**.

Prawie **20 000 unikatowych Użytkowników** wzięło udział w **treningach live**, które odbywały się codziennie w tygodniu o godzinie 17:00.

Drugi lockdown⁴⁵ (październik – grudzień 2020 r.)

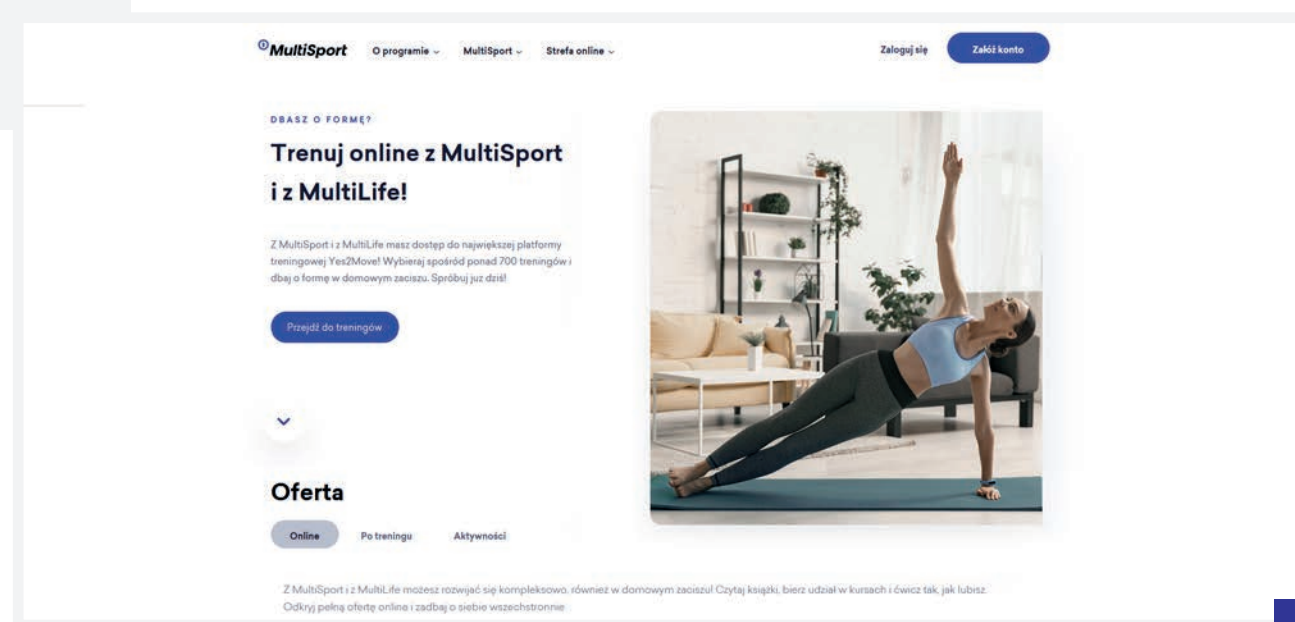
W czasie drugiego lockdownu, do końca roku 2020 r. Strefę Użytkownika odwiedziło **409 407 unikatowych Użytkowników**, którzy wygenerowali **3 141 282 odsłon strony**.

Korzystając z treningów online Użytkownicy wygenerowali ponad **175 000 odsłon podstrony Yes2Move** oraz **300 000 odsłon podstrony** w ramach akcji **Wspieraj Kluby**.

Ponad **10 000 nowych Użytkowników** założyło konto na Strefie Użytkownika.

Nieco ponad **12 500 razy Użytkownicy** uruchomili **lekcje Mindfulness**.

1315 razy Użytkownicy zapisali się na **konsultacje z dietetykiem** i **965 do trenera personalnego**.

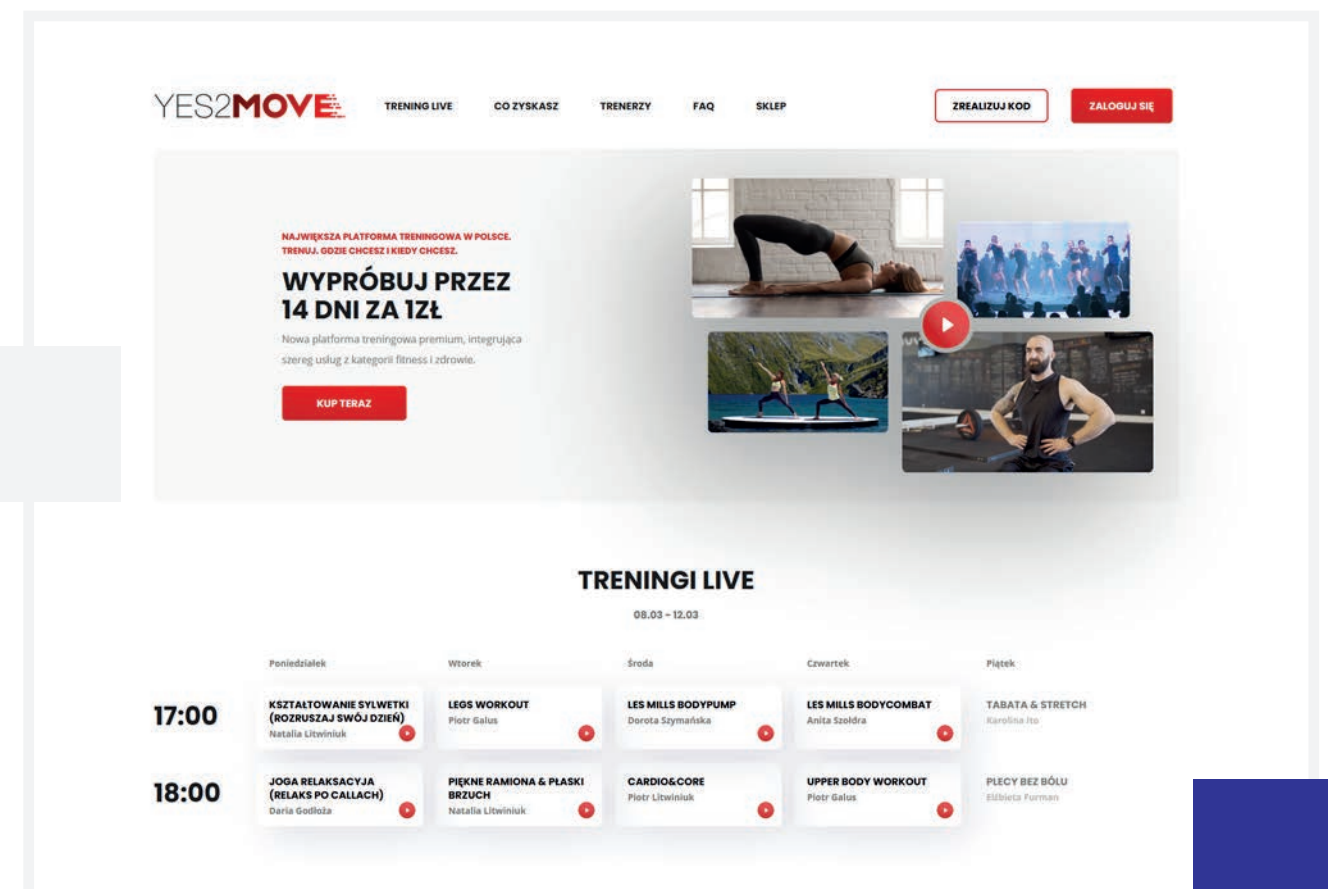


W 2020 r. pracowaliśmy także nad ważnym i wielowymiarowym projektem, czyli wspomnianej już **platformie Yes2Move** (dostępnej pod adresem www.yes2move.com), stworzonej przez **Benefit Systems Oddział Fitness**. Jest to platforma do **treningów online** i **sklep online** tej samej marki (działający pod adresem sklep.yes2move.com) z **produktami wspierającymi aktywność i odporność**, które dedykowane są **Klientom obiektów inwestycyjnych** (od kwietnia 2020 r.), **Użytkownikom Programu MultiSport** (od października 2020 r.), a także **Klientom obiektów partnerskich** (od listopada 2020 r.). Podobnie jak w przypadku nowego produktu MultiLife, pierwsze pomysły i plany związane z powstaniem platformy były omawiane jeszcze przed pandemią i zmianami, jakie wymogła na naszym biznesie. Usługa nie jest więc jedynie reakcją na skutki pandemii, która de facto była dla nas dodatkową motywacją do zintensyfikowania działań związanych z uruchomieniem projektu.

W ramach platformy od poniedziałku do piątku w godzinach 17.00- 19.00, dostępne są **treningi live dla Użytkowników**. Ich największą wartością dodaną jest możliwość ćwiczeń z ulubionymi trenerami, których znamy z klubów, a naszym sieciom pozwalają one na utrzymywanie relacji z Użytkownikami pomimo zamkniętych klubów.

Dodatkowo dla Użytkowników dostępne są także:

- Ponad 800 treningów online
- Ustandaryzowane treningi Les Mills w formie offline i online
- Gotowe zestawy ćwiczeń treningowych
- Spersonalizowane diety
- Blogi i podcasty o tematyce fitness i wellbeing
- Dostęp do kodów rabatowych na zakupy u naszych Partnerów
- Dostęp do archiwum treningów live



⁴⁵ Dane wykazujemy na koniec roku raportowego, nie na koniec okresu lockdownu, który dla naszej branży trwa nadal

Sklep internetowy Yes2Move, dostępny dla Klientów od września 2020 r., dostarcza produkty związane ze zdrowym i aktywnym stylem życia. W ofercie sklepu znaleźć można m.in.:

- Witaminy i minerały wzmacniające odporność
- Drobną sprzęt sportowy pomagający w urozmaiceniu treningów w domu
- Odżywki białkowe i węglowodanowe uzupełniające codzienną dietę
- Żywność dietetyczną pomagającą stworzyć zbilansowane i smaczne posiłki

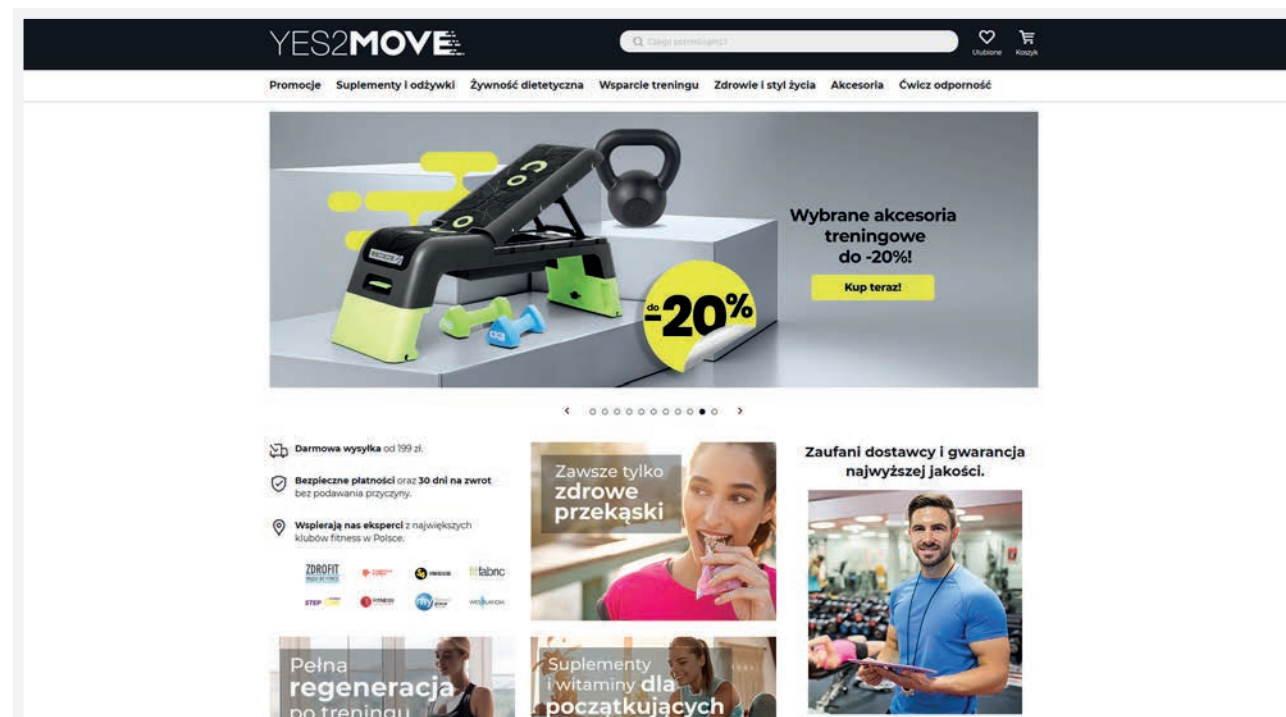
PLATFORMA YES2MOVE W LICZBACH

Do stycznia 2021 r. Użytkownicy wykonali łącznie **130 tys. treningów** z Yes2Move.

W okresie od września do grudnia 2020 r. liczba Klientów na platformie wzrosła 5-krotnie, co dało na koniec roku wynik **25 tys. zarejestrowanych Klientów platformy**.

Od uruchomienia Yes2Move (kwiecień 2020 r.) do 31 grudnia 2020 r. platformę odwiedziło około **320 tys. unikatowych Użytkowników**.

Od uruchomienia sklepu online Yes2Move (wrzesień 2020 r.) do 31 grudnia 2020 r. sklep odwiedziło **80 tys. unikatowych Użytkowników**.



Również **spółka VanityStyle**, dostarczająca usługi w ramach Programów FitSport i FitProfit oprócz standardowych platform komunikacyjnych⁴⁶, mających na celu promowanie produktów i kontakt z Użytkownikami, stworzyła w 2020 r. platformę do ćwiczeń online. Była ona reakcją na zmiany związane z wpływem pandemii na biznes i pozwalała Użytkownikom kart na kontynuowanie aktywności fizycznej i zdrowego stylu życia bez konieczności wychodzenia z domu.

Platforma online została stworzona w dwóch wariantach: **Strefa online VanityStyle Standard** (od kwietnia 2020 r.), jako bezpłatny dodatek dla Użytkowników kart **oraz Strefa online VanityStyle Premium** (od września 2020 r.), do której Klienci mogą wykupić dostęp dla swoich pracowników niezależnie czy mają karty w ramach programów sportowych VanityStyle, czy też nie.

W ramach Stref online Użytkownicy mają dostęp do:

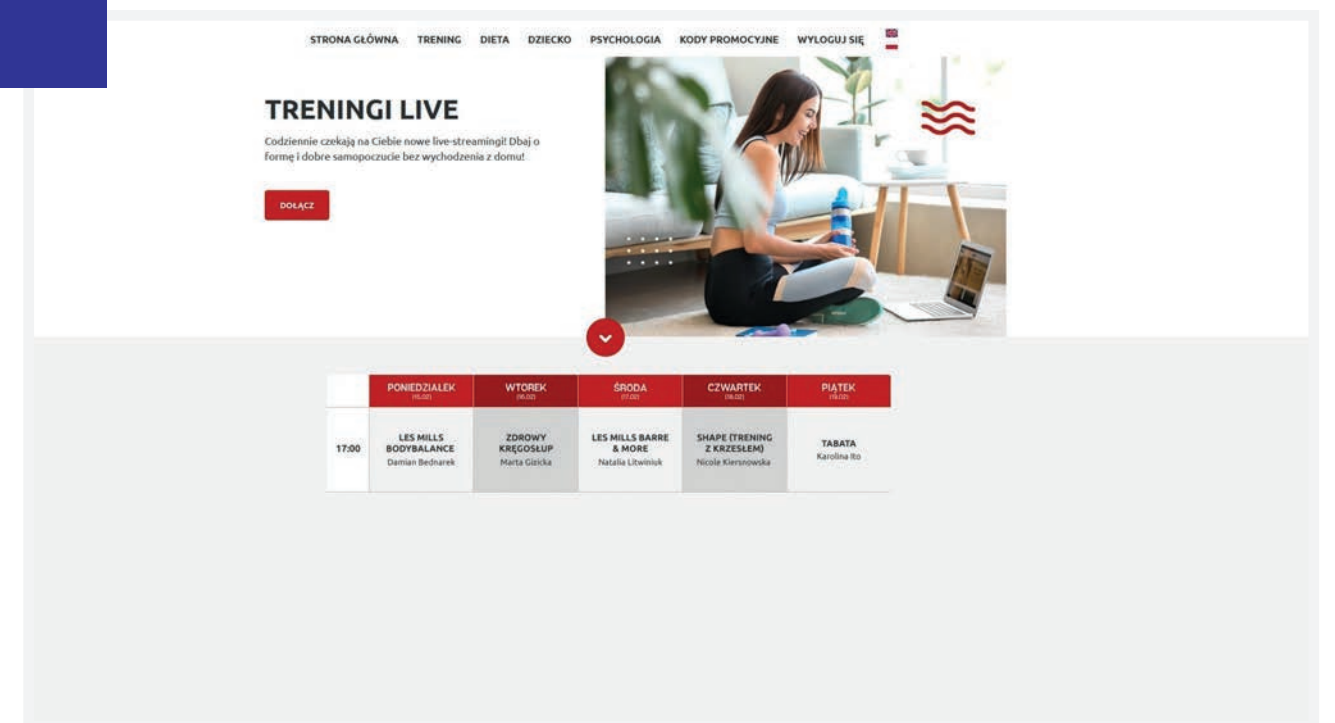
W PAKIECIE STANDARD:

- Ponad 200 różnorodnych treningów online (w tym treningi dla całej rodziny)
- Kursu jogi od podstaw
- Codziennych treningów na żywo
- Webinarów z dietetykami
- Kodów do treningów on-line prowadzonych przez nasze obiekty partnerskie
- Artykułów i video porad psychologów
- Gier, książeczek, animacji i innych materiałów online'owych dla dzieci

W PAKIECIE PREMIUM:

- Spersonalizowanej diety i platformy dietetycznej
- Ponad 300 filmów treningowych
- Indywidualnych konsultacji z trenerem, dietetykiem i psychologiem
- Kursów mindfulness
- Warsztatów dla dzieci na żywo
- Voucherów i kodów dostępowych na produkty i usługi znanych marek

Na przestrzeni 2021 r. oba warianty platformy Strefy online VanityStyle będą rozwijane w celu dostarczania Użytkownikom jak najszerszej gamy usług, z których korzystać mogą niezależnie od sytuacji pandemicznej.



⁴⁶ Opis platform komunikacyjnych VanityStyle znajduje się w Raporcie niefinansowym Grupy Benefit Systems 2019, w podrozdziale 3.3. Nasi Użytkownicy

WIRTUALNA KARTA

Myśląc o wygodzie i łatwym dostępie do usług, w 2019 r. uruchomiliśmy **Wirtualną Kartę MultiSport dla naszych Użytkowników**. Jest to mobilna karta MultiSport w postaci bezpłatnej aplikacji na smartfona, przy pomocy której Użytkownicy mogą korzystać z obiektów sportowych bez konieczności okazywania fizycznej karty sportowej.

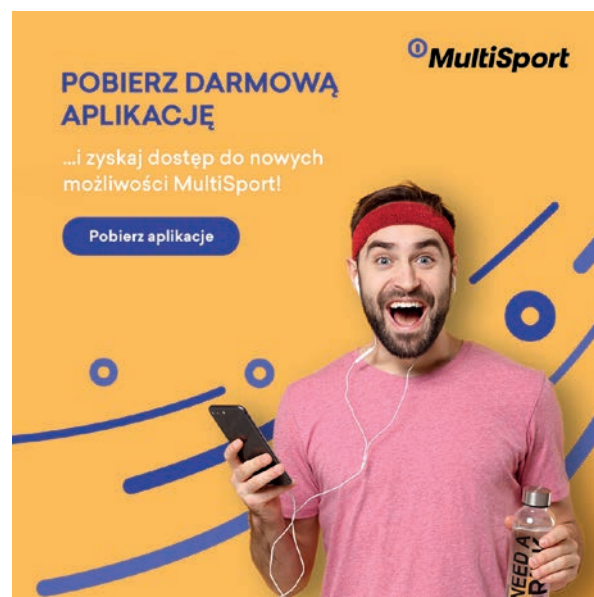
Aplikacja dostępna jest na telefony z systemem Android (do pobrania ze Sklepu Play) oraz iOS (do pobrania ze Sklepu AppStore). Oprócz dostępnych od początku istnienia aplikacji funkcji, takich jak wyszukiwarka obiektów, mobilna karta, krokomierz czy zapasowy kod QR, w 2020 r. pracowaliśmy nad rozwojem nowych funkcjonalności i dodatków, aby korzystanie z Wirtualnej Karty było jeszcze bardziej przyjazne i dawało więcej korzyści. Najbardziej znaczące wdrożenia w aplikacji w minionym roku to:

- **Funkcjonalność kart dodatkowych** (marzec 2020 r.) – Użytkownicy kart typu pracownik mogą do swojego konta w aplikacji dodać i udostępniać innym Użytkownikom karty dziecięce (Kids i Kids Aqua), aby rejestrować wejścia do obiektów z jednego konta w aplikacji w przypadku wejść grupowych i rodzinnych, co wpływa na szybkość wejścia do obiektu i rozpoczęcie zajęć.
- **Treningi online** (czerwiec/lipiec 2020 r.) – w aplikacji pojawiła się nowa funkcjonalność „Treningi”, gdzie prezentowane są treningi dla dorosłych i materiały dedykowane dzieciom, umożliwiające Użytkownikom utrzymanie zdrowego trybu życia i możliwość ćwiczeń z domu w przypadku, gdy siłownie i kluby fitness pozostają zamknięte.
- **Proces potwierdzania tożsamości w aplikacji** (grudzień 2020 r.) – funkcjonalność, na którą czekało najwięcej Użytkowników. Polega ona na potwierdzeniu swojej tożsamości w aplikacji za pomocą wgranego zdjęcia i weryfikowaniu jej jednorazowo z pracownikiem obiektu sportowego, aby w przyszłości przy rejestracji wejścia za pomocą aplikacji nie musieć pokazywać dokumentu tożsamości. Funkcjonalność ta wpływa na szybkość obsługi Użytkownika przy rejestracji wizyty i tym samym korzystanie z usług.

WIRTUALNA KARTA MULTISPORT W LICZBACH

Obecnie mamy **233 122** zarejestrowanych
Użytkowników aplikacji Wirtualna Karta

Od momentu opublikowania aplikacji **886 596 osób**
zarejestrowało wejście do obiektu za pomocą
Wirtualnej Karty



Posiadacze kart w ramach oferty **spółki VanityStyle** również mogą korzystać z dedykowanej **aplikacji FitProfit**, dostępnej na telefon zarówno dla systemu Android jak i iOS.

Podstawową funkcjonalnością tego narzędzia jest wyszukiwarka obiektów sportowych i rabatów. Zawiera także spersonalizowane diety, fit przepisy, plany treningowe, pomiary ciała, przepisy oraz sekcję poświęconą motywacji i rozwojowi osobistemu. W aplikacji znajduje się wszystko, co może być potrzebne, aby zachować zdrowie, dobrą kondycję i wysoki poziom motywacji.

MEDIA SPOŁECZNOŚCIOWE I KAMPANIE REKLAMOWE

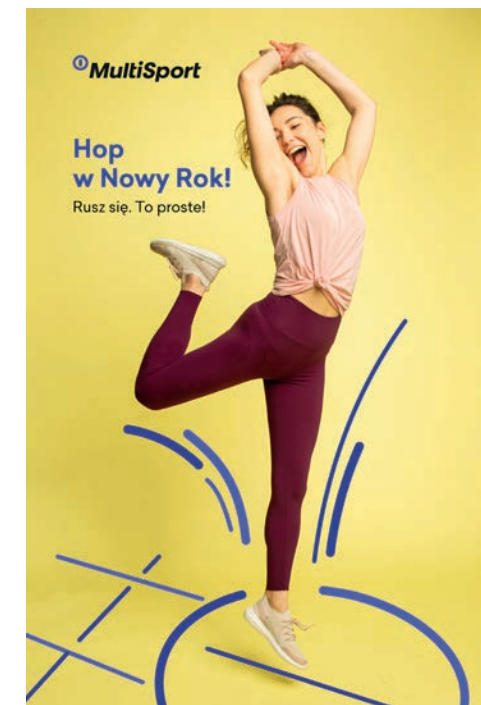
Kolejnymi kanalami, za pomocą których przekazujemy treści i komunikujemy się z naszymi Użytkownikami, są **media społecznościowe** (social media) oraz dedykowane **kampanie reklamowe**, które realizujemy i publikujemy w tej dynamicznie rozwijającej się, wirtualnej przestrzeni. W maju 2019 r. uruchomiliśmy oficjalny **profil marki MultiSport Polska** na Facebooku i Instagramie. Oba profile bardzo szybko zyskały liczne grono fanów i obserwatorów. Skierowane są one nie tylko do naszych Użytkowników, ale do wszystkich pasjonatów aktywności fizycznej i zdrowego trybu życia w każdym wieku. Stale rozwijamy także komunikację w social mediach poprzez współpracę z influencerami, a także prowadzenie profilu na Spotify, gdzie znaleźć można ciekawe podcasty i wiele godzin muzyki. Ponadto zarówno Oddział Fitness, który zarządza naszymi obiektami sportowymi, jak i poszczególne spółki **prowadzą w mediach społecznościowych profile marek należących do Grupy Kapitałowej**. Chcemy być bliżej naszych Klientów i Użytkowników, a także budować coraz większy zasięg wokół społeczności lokalnych, zainteresowanych zdrowym i aktywnym trybem życia. Bardzo ważnym czynnikiem jest również **informowanie Użytkowników i Klientów o aktualnych wytycznych związanych z sytuacją pandemiczną**. Dzięki prowadzeniu profili naszych marek i poszczególnych klubów, możemy szybko i skutecznie docierać z najświeższymi informacjami do naszych Interesariuszy.

Marki Benefit Systems prowadzą komunikację dla Klientów i Użytkowników na następujących mediach społecznościowych: **Facebook, Instagram, LinkedIn, YouTube, Spotify**.

W 2020 r. przeprowadziliśmy szereg kampanii, które ukazały się między innymi w naszych social mediach. Przy realizacji tego rodzaju projektów, zawsze **staramy się poruszać tematy ważne, aktualne i ściśle związane z naszą misją**. W tegorocznej komunikacji pojawiła się więc tematyka związana z pandemią, wzmacnianiem odporności i aktualnymi możliwościami korzystania z naszych usług i obiektów. Nie zabrakło także kampanii społeczno-produktowych, a także tych z elementami humorystycznymi, pozwalającymi na rozładowanie napięcia związanego z lockdownami i izolacją społeczną.

Najważniejsze kampanie Benefit Systems w 2020 r. to:

„**Rusz się. To proste**” to jedna z pierwszych w minionym roku kampanii MultiSport, motywująca i nawiązująca do dziecięcej radości z odkrywania sportu. Kampania ukazała się na Facebooku marki.



Kampania „**Dobrze, że jesteś**” cz. 1 to kampania odnosząca się do tęsknoty za obiektami sportowymi i skupiona na powrocie do korzystania z nich po pierwszym lockdownie. W ramach kampanii promowana była również oferta online oraz posty o bezpiecznym powrocie do obiektów. Kampania ukazała się na Facebooku i Instagramie.



Druga odsłona kampanii „Dobrze, że jesteś” skupiająca się na powrocie do obiektów w ujęciu domowych sposobów na aktywność. Bardzo istotnym elementem kampanii była komunikacja medialna oparta na opiniach ekspertów z dziedziny medycyny i psychologii oraz licznych badaniach naukowych. W efekcie działań komunikacyjnych powstało blisko 900 publikacji medialnych zwracających uwagę na potrzebę i bezpieczeństwo kontynuowania aktywności fizycznej w czasie pandemii. Z materiałów edukacyjnych przez cały okres kampanii mogli korzystać również Partnerzy Programu MultiSport, udostępniając je np. w swoich kanałach social media i edukując tym samym swoich klientów. Ponadto Kampania ukazała się na Facebooku marki, a także w postaci outdoorowych plakatów na terenie Warszawy.

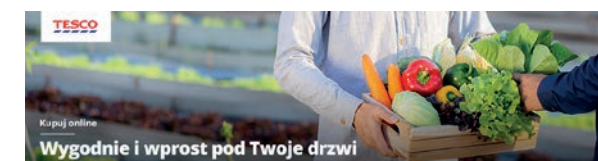
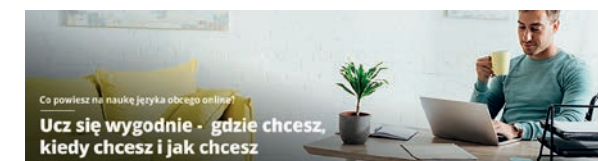


Jesienna kampania „MultiMożliwości”, prezentująca szeroki wachlarz możliwości, jakie daje oferta Programu MultiSport. Poprzez specyficzną komunikację wizualną, miała na celu przyciągać spojrzenie Użytkownika i mocniej podkreślać zaskakującą ofertę Programu. Kampania ukazała się na Facebooku i Instagramie.

Kampania telewizyjna Zdrofit w ramach promowania platformy **Ćwicz Odporność**. W opartej na spocie reklamowym kampanii, promującej dwie nasze marki – **Zdrofit i MultiSport**, pojawiają się kluczowe dla naszych usług osoby, czyli reprezentanci poszczególnych grup Klientów – pokazujemy, że każdy bez względu na wiek, figurę i stopień wytrenowania może i powinien korzystać z aktywności fizycznej, bo to filar budowania odporności i siły życiowej. Postawiliśmy na różnorodność i równość w promowaniu aktywności fizycznej i zdrowia wśród naszych Klientów i Użytkowników kart MultiSport. Dodatkowo w ramach wciąż realizowanej w Internecie kampanii „Ćwicz odporność” promujemy platformę Yes2Move, a także realizujemy cele takie jak pozycjonowanie klubów fitness jako obiektów, w których Użytkownik dba o zdrowie, kreowanie potrzeby aktywności fizycznej, jako ważnego czynnika w pandemicznej rzeczywistości czy zbijanie obiekcji związanych z obawami przed przyjściem do klubów fitness



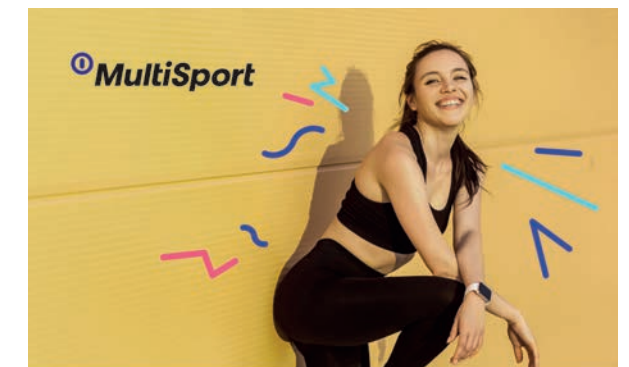
Kampania MyBenefit #Zostańwdomu, zrealizowana podczas pierwszego lockdownu, mająca na celu promowanie produktów i usług, które Użytkownicy programów kaferetyjnych mogą wykorzystać w domowym zaciszu. W ramach kampanii powstał landing page z nowymi kategoriami inspirującymi Użytkowników do atrakcyjnego i kreatywnego spędzania czasu w domu z wykorzystaniem promowanych produktów.



AKCJE DLA UŻYTKOWNIKÓW

Z myślą o Klientach i Użytkownikach realizujemy projekty, dzięki którym nasza oferta jest bardziej atrakcyjna, a my jesteśmy jeszcze bliżej naszych lokalnych społeczności.

Już trzeci rok z rzędu w okresie wakacyjnym (lipiec-sierpień 2020 r.) zrealizowaliśmy akcję **Letniej Gry MultiSport** (zwanej również Grywalizacją), czyli wakacyjną zabawę dla Użytkowników, w której **wzięło udział prawie 100 tys. osób**. Tegoroczna gra nosiła **nazwę „60 dni dookoła lata”** i podobnie, jak w poprzednich edycjach, polegała na zdobywaniu punktów za określone aktywności, nie tylko sportowe, ale również takie jak czytanie artykułów tematycznych, rozwiązywanie quizów czy zapraszanie znajomych do zabawy. W zależności od liczby zebranych punktów Użytkownicy mogli wymienić je na różne nagrody i udział w konkursach.



**W 60 dni dookoła lata!
Graj i wygrywaj z MultiSport!**

Weź udział w Letniej Grze MultiSport.

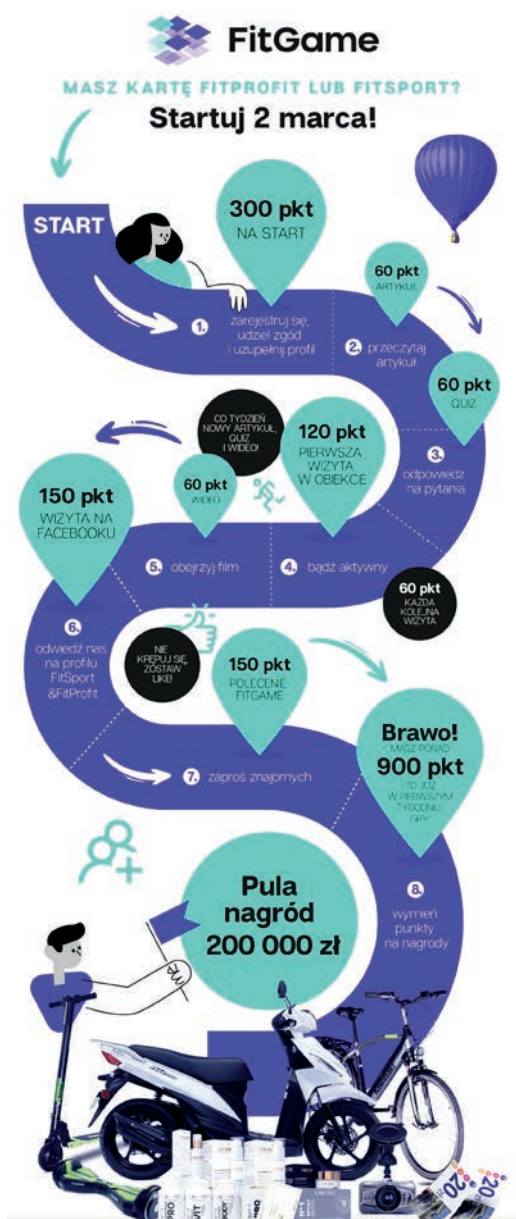
Postaw na aktywność z MultiSport. Zbieraj punkty i odbieraj nagrody. **Czekają na Ciebie:** akcesoria sportowe, zegarki Garmin Forerunner, bilety do kina, a także e-vouchery do sklepów: 4F, Decathlon, Empik.com i sieci Smyk.

Sprawdź szczegóły na:
www.gra.kartamultisport.pl



W tegorocznej **Grywalizacji** wzięło udział **prawie 100 tys. osób**, w 2019 r. **130 tys. osób**, a od początku istnienia projektu w zabawie wzięło udział łącznie **prawie 330 tys. Użytkowników**

Grywalizacja to jednak nie tylko zabawa, ale również **możliwość pomocy innym**. Jak co roku nasza akcja miała również **aspekt CSR**. Użytkownicy swoje punkty wymieniali na nagrody dla siebie, ale również mogli je przekazywać na wsparcie akcji charytatywnych w ramach programu Dobry MultiUczynek⁴⁷. Do wyboru zaproponowaliśmy im **pięć akcji na rzecz różnych beneficjentów**. Dzięki zaangażowaniu naszych Użytkowników wszystkie projekty zebrały wymaganą liczbę punktów, w ramach których Spółka przekazała **50 tysięcy złotych** na pomoc zwycięskim organizacjom i placówkom. Podsumowanie akcji można znaleźć w Strefie MultiSport pod adresem: www.kartamultisport.pl/multisport/po-treningu/dobry-multiuczynek.



Akcja Grywalizacji została również zrealizowana dla **Użytkowników kart FitSport i FitProfit**. Zabawa odbyła się w dwóch edycjach na przestrzeni roku pod nazwą **FitGame** (w okresie marzec-kwiecień 2020 r.) oraz **FitGame 2: Challenge** (w okresie wrzesień-listopad 2020 r.). W obu edycjach wzięło udział łącznie **4005 Użytkowników**, którzy angażowali się w różne aktywności, poszerzali wiedzę i wygrywali nagrody. W ramach gry Użytkownicy zbierali punkty za takie aktywności jak: czytanie artykułów, oglądanie wideo, rozwiązywanie quizu, chodzenie do obiektów sportowych, zrobienie odpowiedniej ilości kroków dziennie, zapraszanie do gry znajomych, polubienie profilu FB marki, a następnie wymieniali je na nagrody. Oprócz tego obie edycje miały wymiar CSR, ponieważ poprzez udział w grze Użytkownicy mogli wspierać inicjatywy charytatywne, dzięki którym udało się przekazać łącznie **19 tys. złotych** na rzecz **sześciu różnych beneficjentów**.

W ramach **Oddziału Fitness Klienci** naszych klubów również brali udział w **licznych akcjach i konkursach**, organizowanych przez poszczególne marki należące do Benefit Systems. Na przestrzeni roku organizowaliśmy eventy sportowe takie jak Maraton rowerowy, Maraton Zumby, Drzwi otwarte klubów (w tym degustacje, pomiary składu i masy ciała dla klubowiczów) oraz akcje organizowane na Dzień kobiet, Dzień Dziadka i Babcia czy Walentynki. Ponadto w ramach kampanii telewizyjnej Zdrofit, odbył się konkurs na wzięcie udziału w spocie reklamowym (organizowany na Facebooku marki), a także **konkurs z treningami Les Mills „Razem Możemy Więcej”**, prowadzony dla Klientów na profilach Zdrofit, Fabryka Formy, My Fitness Place, StepOne, Fitness Academy oraz **konkurs z Tigar „Trenuję z Yes2Move”**, prowadzony na profilu Yes2Move. Pod koniec roku odbył **konkurs świąteczny** dla Klientów, o nazwie **„#ŚwiąteczneTreningi”**, prowadzony we wszystkich sieciach klubów na ich Facebookowych profilach.

Ponadto **spółka MyBenefit**, specjalizująca się w dostarczaniu programów kafeteryjnych, zorganizowała konkurs świąteczny pod nazwą **„Magiczny list do MYkołaja!”**, który cieszył się dużym zainteresowaniem Użytkowników. Zadaniem konkursowym było napisanie jak najciekawszych listów do Mikołaja, dzięki którym Użytkownicy wygrywali punkty na wymarzone zakupy. Do konkursu **zgłoszono 2361 listów**, a nagrody dla zwycięzców opiewały na łączną **kwotę 6000 złotych**.

3.4. INFOLINIA

Niezbędnym dla naszej branży **kanalem komunikacji z Użytkownikami jest Infolinia**. Zdecydowana większość zgłoszeń otrzymywanych przez 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. Dodatkowo w minionym roku, jednym z największych wyzwań, była **zmiana tendencji nasilenia ruchu**, która w zdecydowanej mierze uzależniona była od ogłaszanych obostrzeń i decyzji rządu. Użytkownicy kontaktowali się z Infolinią, aby dowiedzieć się o kwestie związane z korzystaniem z usług w kontekście sytuacji pandemicznej. Mimo nasilonego ruchu, udało nam się, tak jak w poprzednich latach utrzymać bardzo niski wskaźnik reklamacji: średnia miesięczna liczba reklamacji otrzymanych przez Infolinię w 2020 r. wyniosła 40 zgłoszeń⁴⁸ dla Benefit Systems i niecałe 6 dla VanityStyle, przy czym w poprzednim roku było to 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 minionym roku, mając na uwadze dynamicznie zmieniającą się sytuację, dopasowywaliśmy obsadę do newralgicznych okresów w dobie pandemii, kiedy kontakt z Infolinią był bardziej intensywny niż kiedykolwiek wcześniej. Nasi Konsultanci mieli również, tak jak w poprzednich latach, wsparcie wewnętrznego trenera, który dba o ich indywidualny rozwój. Mimo powyższych trudności, Zespół Infolinii osiągnął bardzo wysokie wyniki jakościowe. **Wskaźnik satysfakcji Użytkowników Programu MultiSport** w ostatnim kwartale 2020 r. **wyniósł 97%**, czyli tyle samo co na **koniec 2019 r.** Zespół może pochwalić się także niską rotacją Pracowników, dzięki czemu utrzymujemy stały, bardzo wysoki poziom jakości obsługi. Nasze **reklamacje rozpatrujemy** w bardzo krótkim czasie, w większości nieprzekraczającym **48 godzin**. Dbamy również, by nasi rozmówcy nie czekali długo na połączenie z Konsultantem – aż **60% połączeń odbieramy w czasie maksymalnie 20 sekund**.

W 2020 r. Infolinia Benefit Systems odebrała ponad **176 tys. połączeń** i obsłużyła ponad **94 tys. zgłoszeń mailowych**, a VanityStyle niecałe **20 tys. połączeń** i prawie **5,5 tys. zgłoszeń mailowych**

Wskaźnik satysfakcji Użytkowników Programu MultiSport w ostatnim kwartale 2020 r. **wyniósł 97%**, a odsetek reklamacji **nie przekroczył 0,5%** wszystkich zgłoszeń, co również przełożyło się na wysoki wskaźnik NPS, który prezentował się następująco w poszczególnych kwartałach:

	2020	NPS
Q1		81
Q2		81
Q3		73
Q4		78

95% Użytkowników w ankietach zadeklarowało, że sprawa, z którą zgłosili się do Benefit Systems, została rozwiązana podczas pierwszego kontaktu.

Łącznie zarejestrowaliśmy **554 reklamacji** w skali roku, przy czym **487 to reklamacje do Benefit Systems**, a **67 reklamacje VanityStyle**.

Ponadto ważnym dla Działu Relacji z Klientami projektem było **uruchomienie w ramach Spółki Infolinii dla produktów Kafeteryjnych** (od 1 czerwca 2020 r.). Głównym jego celem było ułatwienie Użytkownikowi kontaktu z grupą Benefit Systems poprzez udostępnienie jednego numeru dla różnych produktów i usług, co miało znaczący wpływ na podniesienie jakości obsługi Klienta. Od chwili uruchomienia Infolinii do końca 2020 r. zarejestrowaliśmy **5863 zgłoszeń** dotyczących produktów Kafeteryjnych.

⁴⁷ Więcej o programie przeczytać można w rozdziale 4 Społeczność

⁴⁸ W liczbie zgłoszeń ujęte zostały nie tylko standardowe reklamacje, ale również zapytania dotyczące dostępności obiektów lub zażalenia związane z brakiem możliwości korzystania z nich. Kwestie te uwzględnialiśmy jako reklamacje, mimo, że nie dotyczyły one bezpośrednio jakości usług czy produktów.

3.5. EDUKUJEMY I AKTYWIZUJEMY KLIENTÓW I UŻYTKOWNIKÓW

MIESIĘCZNIK BENEFIT

Przez blisko osiem lat Benefit Systems wydawało branżowy ogólnopolski miesięcznik „Benefit”, który skierowany był głównie do naszych Klientów. W październiku 2020 r. ukazał się setny i zarazem ostatni numer miesięcznika.

Pismo docierało bezpośrednio do Pracowników działów HR, działów kadr i płac oraz menedżerów. Pierwsze trzy numery „Benefitu” w roku 2020 ukazały się w formie drukowanej w nakładzie osiem tysięcy sztuk. Wraz z ogłoszeniem lockdownu i przejściem na pracę zdalną większości naszych Prenumeratorów, zdecydowaliśmy o zawieszeniu druku. Od kwietnia miesięcznik ukazywał się cyklicznie jedynie w wydaniu cyfrowym. Plik pdf każdego z wydań trafiał do skrzynek mailowych blisko 12 tys. Prenumeratorów.

W miesięczniku publikowaliśmy materiały eksperckie z zakresu zarządzania, przywództwa, rekrutacji, rozwoju, wellbeingu, aktywnego i zdrowego stylu życia oraz prawa i rozliczenia świadczeń pozapłatowych. Przez blisko osiem lat wydawania miesięcznika na jego łamach swoje artykuły publikowali eksperci i praktycy branży HR. Dobrymi praktykami w formie case study dzieliły się firmy, które w centrum swoich zainteresowań stawiały pracownika i jego potrzeby. Publikowane treści promowały tworzenie zdrowego i angażującego środowiska pracy. Na bieżąco śledziliśmy także zmiany na rynku pracy wywołane pandemią. Dostarczaliśmy Czytelnikom użyteczną i aktualną wiedzę na temat trendów i zmian w polityce świadczeń pozapłatowych. Opublikowaliśmy szereg artykułów wspierających działy HR w organizacji pracy zespołów pracujących zdalnie, a także budowania ich zaangażowania w oparciu o holistyczne podejście.

Na okładkach miesięcznika od lat gościli osoby znane i cenione ze świata kultury, biznesu i sportu. W 2020 r. byli to m.in. Krzysztof Wielicki, Adam Sztaba, Małgorzata Bieniaszewska czy Maria Rotkiel.

Na łamach miesięcznika „Benefit” pisaliśmy również o ciekawych projektach, które realizowaliśmy w Benefit Systems. Promując zdrowy styl życia, opublikowaliśmy szereg artykułów na temat aktywności podczas pracy zdalnej, opartych o autorskie badania i przykłady z rynku.

Mimo braku możliwości organizacji konferencji branżowych, miesięcznik aktywnie wspierał promocję tych, które udało się zorganizować online to m.in. Festiwal Inspiracji i Kongres Kadry.

Rok 2020 był ostatnim rokiem wydawania miesięcznika „Benefit”. Z powodu kryzysu Benefit Systems jako wydawca podjęło decyzję o zawieszeniu tytułu. Ostatni – setny numer ukazał się w październiku 2020 r. Na jubileuszowej okładce gościł Michał Bajor.



■ DNI ZDROWIA U KLIENTÓW

Kolejnym benefitem, stworzonym z myślą o naszych Klientach i ich pracownikach, są realizowane od kilku lat projekty, związane ze zdrowiem w miejscu pracy i aktywnym stylem życia. Spółka oraz poszczególne spółki Grupy organizują dni zdrowia w zakładach pracy naszych Klientów, aby przybliżyć tematykę zagadnień związanych ściśle z naszą misją i w ramach usług, które dla nich świadczymy.

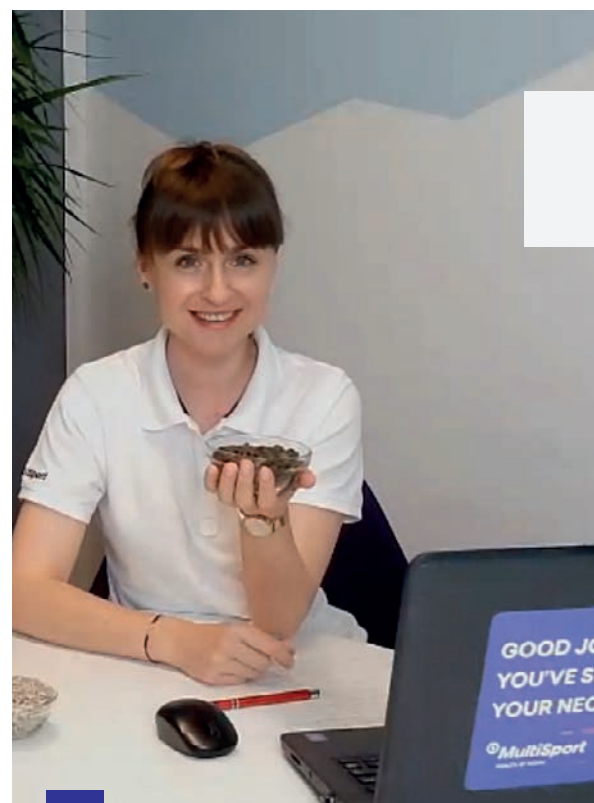
Zdrowie na Etacie to nasz autorski program wellbeingowy, który Benefit Systems realizuje od 2018 r. dla Klientów w ramach Programu MultiSport. Wiemy, że dobrostan pracowników jest dla nich istotny, dlatego, chcieliśmy pomóc im o niego zadbać nie tylko przed lub po pracy, ale również w jej trakcie. W ramach programu oferujemy wszystkim pracownikom naszych Klientów (niezależnie od tego czy są Użytkownikami naszych kart, 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 ich firmie, aby jak najwięcej osób mogło wziąć udział w zajęciach i wprowadzić zdrową zmianę do swojego życia. W 2020 r., mimo trudnej dla wielu branż sytuacji pandemicznej, nie zrezygnowaliśmy z programu i udało nam się zrealizować **ponad 350 eventów u niemal 90 Klientów**.

Poprzednie lata pokazały nam, że nasi Klienci bardzo dobrze ocenili projekt Zdrowia na Etacie zarówno pod względem jakości obsługi i realizacji, jak również ze względu na pozytywny wizerunek Klienta jako pracodawcy. Zależało nam więc, aby program był kontynuowany i reagując szybko na coraz bardziej zaawansowaną sytuację pandemiczną, stworzyliśmy możliwości realizacji Zdrowia na Etacie w formie online. Czas pandemii stworzył nie tylko specyficzne środowisko pracy w większości firm, ale także postawił przed nami nowe wyzwania, którym bez wahania chcieliśmy sprostać. Nie zmniejszył jednak zainteresowania naszych Klientów, dzięki którym mogliśmy nadal działać i realizować program, prowadząc m.in. sesje tematyczne, wykłady, spotkania z dietetykiem i trenerem, a także ćwiczenia online.

W okresie jesienno-zimowym, również ze względu na trwającą pandemię, wyszliśmy naprzeciw oczekiwaniom Klientów, tworząc nowe tematy wykładów, jak np.: „*Odporność – co powinieneś wiedzieć, a o czym się nie mówi*” czy „*Żywność wspierająca odporność*”. Dużo uwagi poświęciliśmy także tematyce stresu i mindfulness.

Prowadzone przez nas sesje miały uczyć pracowników uważności, sposobów radzenia sobie ze stresem i większego wykorzystywania potencjału. Poruszyliśmy także tematy związane z technikami oddechowymi, mające na celu relaksację i naukę prawidłowego oddechu, obniżającego poziom stresu. Podczas wszystkich zajęć uczestnicy mieli możliwość zadawania pytań na czacie i rozmowy z prowadzącym.

Dużą popularnością cieszyły się także ćwiczenia online pt. „Aktywna przerwa na Home Office – ćwiczenia z wykorzystaniem krzesła”. Podczas zajęć pokazywaliśmy jak rozciągać i rozluźniać partie mięśniowe, które szczególnie narażone są na dolegliwości bólowe przy siedzącym trybie pracy. Klienci chętnie wybierali także takie zajęcia ruchowe jak „Zdrowe i proste plecy”, „Stretching z elementami mobility”, a także bardziej dynamiczne formy treningów jak „Full Body workout” czy „Interwał”. Ponadto, pod koniec roku w kilku miastach w Polsce przeprowadziliśmy instruktaże stanowiskowe dla osób pracujących w halach produkcyjnych i w magazynach. Spotkania te odbyły się w formie tradycyjnej, z zachowaniem wszelkich rygorów sanitarnych związanych z pandemią Covid-19.



W 2020 r. w ramach programu Zdrowie na Etacie zorganizowaliśmy prawie **350 eventów** u Klientów MultiSport. **260 z nich odbyło się w formie online**.

Łącznie, od początku istnienia programu zorganizowaliśmy niemal **700 eventów** u ponad **220 naszych Klientów**.

W 2020 r. w ramach programu Dni Otwarte zorganizowaliśmy łącznie **27 webinarów** dla Klientów FitSport oraz FitProfit i Użytkowników naszych mediów społecznościowych.

Dni Otwarte, czyli spotkania dla pracowników Klientów VanityStyle w tym roku ze względu na pandemię również przyjęły formę online. W poprzednich latach były to wykłady dotyczące zdrowego stylu życia, prowadzone przez najbardziej cenionych dietetyków w Polsce, indywidualne konsultacje z trenerami personalnymi czy fizjoterapeutami. W ramach spotkań uczestnicy mieli także możliwość analizy składu ciała i poznania swojego wieku metabolicznego. W tym roku, ze względów bezpieczeństwa i powszechnej dla wielu branż możliwości pracy zdalnej, VanityStyle zrealizowało serię webinarów dla pracowników naszych Klientów, a także webinary ogólnodostępne dla wszystkich zainteresowanych na profilach VanityStyle w social mediach. Miały one formę wykładów online dotyczących zdrowego stylu życia, wzmacniania odporności, radzenia sobie ze stresem, pewności siebie, asertywności czy budowania relacji w życiu prywatnym i zawodowym w czasach kryzysu. W webinarach mogły wziąć udział zarówno osoby posiadające, jak i nie posiadające kart w ramach programu FitSport i FitProfit.

PROJEKT KAPITAŁ ZDROWIA

W minionym roku zrealizowaliśmy również **projekt Kapitał Zdrowia**, którego finałowa konferencja zaplanowana jest w I kwartale 2021 r. Projekt jest wspólną inicjatywą Polskiego Stowarzyszenia HR, Związku Przedsiębiorców i Pracodawców, ekspertów Instytutu Kapitału Ludzkiego SGH oraz licznych Partnerów, w tym Benefit Systems, który został jego Partnerem Strategicznym. Celem Projektu jest **zwiększenie świadomości społecznej w zakresie potrzeby długofalowego wsparcia zdrowia pracowników** i ich najbliższego otoczenia. Aby to osiągnąć, eksperci projektu podjęli liczne działania w celu zaprezentowania szerokiego gronu odbiorców najlepszych rozwiązań dotyczących kapitału zdrowia, jako najpoważniejszego elementu kapitału ludzkiego w firmach i instytucjach. W tym celu w 2020 r. zrealizowane zostały badania jakościowe i ilościowe na pracownikach, kadrze zarządzającej oraz decydentach działów personalnych. W ramach projektu organizowane są także cykliczne webinaria omawiające zarówno wyzwania na temat kapitału zdrowia, jak i najlepsze rynkowe praktyki.



DNI ZDROWIA NA RYNKACH ZAGRANICZNYCH

W poprzednich latach **również na rynkach zagranicznych działaliśmy w zakresie edukowania i wellbeingu pracowników naszych Klientów**. W Czechach, na Słowacji i w Bułgarii były to spotkania prozdrowotne pod nazwą **Health Days**. Ich formuła była bardzo zbliżona do programu Zdrowie na Etacie. W 2020 r. projekt ten był kontynuowany, ale ze względu na sytuację pandemiczną, zrealizowanych zostało **234**, czyli o ponad połowę mniej eventów niż w poprzednim roku, z czego **75 odbyło się w formie online**. Dodatkowo nasza czeska spółka Form Factory w okresie wakacyjnym, kiedy sytuacja pandemiczna się stabilizowała, zorganizowała **3 specjalne eventy** dla Klientów swoich klubów, tzw. **Open Days**. Jak sama nazwa wskazuje, miały one formę dni otwartych mających na celu wspieranie sprzedaży i usług oferowanych przez obiekty sportowe, ale także promowanie zdrowego stylu życia w otoczeniu i środowisku lokalnym tych obiektów. Podczas eventów, każdy odwiedzający mógł bezpłatnie korzystać z usług obiektu, wypróbować sprzęty, a także otrzymać poradę trenera. W ramach Open Days nasze obiekty odwiedziło **326 osób**.



3.6. BEZPIECZEŃSTWO KLIENTÓW I UŻYTKOWNIKÓW

Obsługa Użytkowników i Klientów (posiadaczy karnetów) naszych klubów była dla nas w tym roku szczególnie istotna **pod kątem bezpieczeństwa, higieny i jeszcze bardziej komfortowego korzystania z usług**. Od początku tworzenia biznesu utrzymujemy najwyższy poziom jakości usług zarówno w obiektach własnych, jaki i w kontekście budowania sieci obiektów partnerskich. Komfort Użytkowników korzystających z naszych programów sportowych i usług był na przestrzeni 2020 r. w dużym stopniu zaburzony.

Aspekty takie jak dzielenie wspólnej przestrzeni z obcymi osobami czy dotykanie tych samych sprzętów, które dotychczas wydawały się całkowicie naturalne, okazały się czynnikami, na które zaczęliśmy zwracać szczególną uwagę. Pandemia zmusiła nas wszystkich do restrykcyjnego przestrzegania zasad związanych z higieną i bezpieczeństwem w miejscach publicznych, dlatego podjęliśmy natychmiastowe kroki, aby zapewnić Interesariuszom jak największy komfort podczas korzystania z naszych obiektów na terenie Polski i zagranicy.

W reakcji na obostrzenia i związane z nimi ograniczenia w korzystaniu z obiektów sportowo-rekreacyjnych na rynku polskim i rynkach zagranicznych wprowadziliśmy:

- Szczegółowe procedury postępowania związane z pandemią Covid-19 w odniesieniu do funkcjonowania obiektów sportowo-rekreacyjnych oraz bezpieczeństwa Pracowników i Klientów
- Regularną dezynfekcję i wietrzenie pomieszczeń

Obowiązkową dla wszystkich Pracowników, Klientów i Użytkowników dezynfekcję dłoni i noszenie maseczki/przyłbicy podczas wizyty w obiekcie

- Ścianki z pleksi w celu zachowania odpowiedniej izolacji pomiędzy obsługą, a Klientami
- Wyłączenie z użytkowania części wspólnych w obiektach
- Komunikację informacyjną związaną z zasadami bezpieczeństwa w formie plakatów i naklejek w obiektach
- Regulację limitu miejsc w obiektach, dostosowaną do aktualnych wytycznych związanych z pandemią i w odniesieniu do powierzchni danego obiektu.

SPOŁECZNOŚĆ

4.1. JESTEŚMY SPOŁECZNIE ODPOWIEDZIALNI	97
4.2. PROMOCJA RUCHU B CORP JAKO ELEMENT STRATEGII CSR	98
4.3. PROGRAMY AKTYWIZUJĄCE SPOŁECZNOŚĆ	100
4.4. PARTNERZY – NASI KLUCZOWI DOSTAWCY	105
4.5. WSPÓŁPRACA Z POZOSTAŁYMI DOSTAWCAMI	109

4.

4.1. JESTEŚMY SPOŁĘCZNIE ODPOWIEDZIALNI

Od początku istnienia Benefit Systems w naszym DNA zapisane są **zrównoważony rozwój i odpowiedzialność społeczna**. Jesteśmy organizacją, dla której rozwój biznesu zawsze idzie w parze z dbaniem o dobrostan naszych Pracowników, wspieraniem społeczności lokalnych, a także wsluchiowaniem się w potrzeby i opinie Interesariuszy. Jest to nierozdzielny element naszej codziennej pracy i tworzenia identyfikacji firmy na otaczającym nas rynku. W ramach **działań CSR-owych** przyglądamy się naszej społeczności i staramy się odpowiadać na jej potrzeby tam, gdzie widzimy potencjał wykorzystania naszej wiedzy i kompetencji. Dbając o zrównoważony rozwój wszystkich uczestników rynku, chcemy **wspierać i realizować inicjatywy społeczne** naszych Pracowników, Beneficjentów i Partnerów. Ostatni rok pokazał nam **jeszcze jeden wymiar działań CSR-owych** i zwrócił naszą uwagę na zjawiska, które nigdy wcześniej nie znajdowały się w obszarze naszych zainteresowań. Dlatego też w nasze działania włączyliśmy **kwestie związane z bezpieczeństwem i wsparciem otaczającego nas rynku**. Są to w obecnej rzeczywistości działania niezbędne w kontekście wspólnego tworzenia biznesu i przebywania ze sobą na co dzień. Staramy się być uważni i podejmować odpowiedzialne decyzje, dzięki którym zarówno nam jak i naszemu otoczeniu będzie żyło się coraz lepiej. Wierzymy, że taki sposób postępowania oddziałuje na jakość życia jednostki i całego społeczeństwa. Chcemy w tym zakresie nieustannie się rozwijać, tworzyć inicjatywy i szukać wciąż nowych inspiracji, które pozwolą nam na wielowymiarowy, odpowiedzialny rozwój biznesu całej Grupy.

Nasze działania CSR-owe skupiamy wokół różnych grup Interesariuszy. Nie są one powiązane jedynie z naszą branżą i usługami, choć jest to dla nas bardzo ważna część rzeczywistości. Realizujemy projekty, w których chcemy pomagać na zasadach wolontariatu lub filantropii, a także edukować, aktywizować

i inspirować siebie nawzajem. Działamy z myślą o **dzieciach, osobach niepełnosprawnych, starszych i wykluczonych**, a także **zwierzętach**. Z roku na rok coraz ważniejszym kierunkiem naszych działań są także projekty realizowane **z myślą o środowisku naturalnym** i minimalizowaniu negatywnych skutków wpływu naszego biznesu.

W Benefit Systems i wybranych spółkach Grupy, od kilku lat działa **inicjatywa wolontariatu pracowniczego**⁴⁹, dzięki której nasi Pracownicy mogą bezpośrednio angażować się w akcje i programy, które im proponujemy. Działania wolontariackie i inicjatywy społeczne wniknęły tak głęboko w kulturę naszej organizacji, że niejednokrotnie to sami Pracownicy są inicjatorami projektów, które chcą realizować w środowisku pracy. Takie zaangażowanie wpływa na integrację ze środowiskiem lokalnym, a także na zacieśnienie więzi wewnątrz organizacji. W kolejnym podrozdziale znajduje się opis inicjatyw społecznych realizowanych w Grupie na przestrzeni 2020 r., w które zaangażowani byli zarówno nasi Pracownicy jak i otaczające ich społeczności lokalne.



⁴⁹ Więcej o wolontariacie pracowniczym przeczytać można w rozdziale 2 Pracownicy

4.2. PROMOCJA RUCHU B CORP JAKO ELEMENT STRATEGII CSR

Działania CSR-owe Grupy Benefit Systems opierają się na dwóch najważniejszych fundamentach: dążeniu do spełniania standardów B Corp oraz realizacji własnej strategii CSR. We wrześniu 2018 r. jako **pierwsza spółka publiczna** w Europie Środkowo-Wschodniej otrzymaliśmy **certyfikat B Corp** i tym samym **dotarliśmy do społeczności spółek społecznie odpowiedzialnych**⁵⁰. Zalicza się do niej organizacje, które w model swojej działalności wpisały **zasady społecznej odpowiedzialności biznesu**, angażując się w rozwiązywanie konkretnych problemów społecznych, a podstawą ich funkcjonowania jest partnerski model współpracy ze wszystkimi Interesariuszami, oparty o nadrzędną zasadę „win-win”. W ramach realizacji strategii CSR, obowiązków wynikających z posiadania certyfikatu, a także będąc do końca 2019 r. **jedyną organizacją z polskim rodowodem**, która otrzymała B Corp, od początku angażujemy się w promocję ruchu na terenie Polski.

Staramy się brać czynny udział w inicjatywach związanych z ruchem B Corp i, w ramach prowadzenia naszego biznesu w sposób zrównoważony, dążymy do wywierania pozytywnego wpływu na inne firmy i organizacje, chętnie dzieląc się wiedzą i doświadczeniem wynikającymi z procesu certyfikacji, aby podążyły one naszą B Corpową drogą. Tego typu relacje są dla nas również cenną lekcją tego, co my sami możemy jeszcze ulepszać w Grupie, aby być jeszcze bliżej standardów B Corp. W 2020 r. do grona certyfikowanych spółek **dotyczyły 2 firmy z polskim rodowodem** – nasi Klienci: **Netguru** oraz **Grupa ANG**. Zwiększyła się także liczba spółek międzynarodowych, działających na rynku polskim, które otrzymały certyfikat lub są nim zainteresowane. Na całym świecie jest obecnie ponad **3,7 tysiąca certyfikowanych firm** należących do ruchu B Corp **prowadzących biznes w 74 krajach**.

W minionym roku nasi reprezentanci wzięli udział w **następujących wydarzeniach i projektach związanych z ruchem B Corp**:

- Doroczna **konferencja Fundacji Humanites pt. „Spójne Przywództwo”** (marzec 2020 r.). W trakcie konferencji odbył się panel nt. B Corp z udziałem przedstawicieli Benefit Systems, gdzie miało miejsce ogłoszenie dołączenia do B Corp drugiej firmy z polskim rodowodem, Netguru, która na początku 2020 r. uzyskała swój certyfikat.
- Publikacja **Raportu niefinansowego 2019 dla Grupy Kapitałowej Benefit Systems**, który oparty został o strukturę oceny B Corp. W kolejnych miesiącach, w ramach **konkursu na najlepsze Raporty niefinansowe 2019 r.**, organizowanego przez **Forum Odpowiedzialnego Biznesu i Deloitte Polska**, nasza publikacja otrzymała wyróżnienie w głosowaniu internautów.



⁵⁰ Więcej o procesie przystępowania do certyfikacji B Corp znajduje się w Raporcie niefinansowym Grupy Benefit Systems za 2019 r., w podrozdziale 4.1. Promocja ruchu B Corp jako jedno z wyzwań strategii CSR

- **Webinarium** na temat ruchu i certyfikacji pt. „**B Corp, czyli biznes, który chce naprawiać świat - inna odpowiedź na kryzys i pandemię**”, które odbyło się 3 czerwca 2020 r. w ramach lokalnej inicjatywy Polish B Corp Market Leads oraz firmy Better i Bagiński PRO, we współpracy z Benefit Systems i innymi firmami B Corp działającymi w Polsce. Jednym z panelistów na webinarze był przedstawiciel Benefit Systems, który opowiadał uczestnikom o drodze Spółki do osiągnięcia certyfikatu w 2018 r.
- Pierwszy **B Corp Summit w Polsce** (listopad 2020 r.), przeprowadzony on-line i skierowany głównie do firm i spółek działających w Polsce i Europie Środkowej i Wschodniej. Podczas szczytu, zorganizowanego przez **Polish B Corp Market Leads** oraz **Goodbrand/Better**, wśród wystąpień znamienitych prelegentów z Polski i ze świata, miał miejsce warsztat (mastreclass) nt. **B Impact Assessment - Obszar Workers**, przeprowadzony przez Benefit Systems.
- **9. Forum Inicjowania Rozwoju** (listopad 2020 r.), skierowane w głównej mierze do firm i instytucji z Pomorza, ale także innych regionów Polski. Podczas wydarzenia, Benefit Systems miało możliwość zaprezentowania ruchu i certyfikatu B Corp.

Oprócz udziału w wydarzeniach powiązanych z tematyką B Corp i misji związanej z promowaniem certyfikatu, druga połowa roku 2020 miała być dla nas czasem, kiedy to Grupa powoli **przygotowuje fundamenty pod prace nad recertyfikacją**, będącą długim i złożonym procesem. Niemniej jednak, ze względu na niszczący wpływ pandemii na nasz biznes oraz znaczący spadek przychodów w 2020 r. spowodowany lockdownem trwającym przez większość miesięcy w roku, Zarząd Benefit Systems wystąpił z formalną prośbą do Zarządu organizacji B Lab, certyfikującej spółki B Corp, o przesunięcie terminu naszej recertyfikacji. Po dogłębnym przeanalizowaniu prośby oraz sytuacji, w jakiej znalazła się nasza organizacja, Zarząd B Lab, kierując się uchwaloną przez władze ruchu tzw.

Compassion Policy, **podjął decyzję o wydłużeniu okresu trwania certyfikatu B Corp dla Benefit Systems oraz przesunięciu recertyfikacji na rok 2022**, pod warunkiem, że Spółka rozpocznie ten proces do lipca 2022 r. Decyzja ta została przez nas przyjęta z dużym zadowoleniem i ulgą. Pomimo bezprecedensowo trudnego roku, aktywnie realizowaliśmy przygotowania do recertyfikacji, **wdrażając inicjatywy związane z wymogami B Corp**, dające nam również możliwość **zwiększenia punktacji w ocenie B Corp**. Jednak, zarówno starty finansowe i wynikająca z nich potrzeba wielowymiarowych oszczędności, mających na celu utrzymanie biznesu, jak i również oddelegowanie Pracowników do działań związanych z zabezpieczaniem biznesu przed skutkami pandemii, były dla nas poważnymi przesłankami, by zwrócić się do B Lab z prośbą o przesunięcie terminu recertyfikacji. Nie ustajemy jednak w realizacji działań związanych z odpowiedzialnością społeczną naszej Spółki i **certyfikatem, który do drugiej połowy 2022 r. stale nas obejmuje**. Mamy głęboką nadzieję, że mimo utrzymującej się trudnej sytuacji pandemicznej, uda nam się zrealizować ten proces zgodnie z nowymi ustaleniami z B Lab, bo jest to dla nas jeden z kluczowych projektów, **wptywających bezpośrednio na cele CSRowe Grupy Kapitałowej**.

Miniony rok był dla nas również czasem pracy nad aktualizacją strategii CSR dla Grupy. Jak wspomnieliśmy w podrozdziale 1.7 Strategia CSR, w ostatnim kwartale 2020 r., pracowaliśmy nad **aktualizacją strategii** i określeniem celów na kolejne lata. W ramach prac **pogłębiliśmy i rozbudowaliśmy filary**, o które opiera się strategia, a także skupiliśmy się nad określeniem **najbardziej istotnych dla Grupy celów** na najbliższe lata, jak m.in. **mierzenie i redukcja wpływu na środowisko naturalne** czy **dbanie o bezpieczeństwo Pracowników i pozostałych Interesariuszy** w związku z pandemią Covid-19. Zaktualizowana strategia będzie komunikowana i **implementowana w całej Grupie w pierwszym kwartale 2021 r.**, a jej założenia będą obowiązywać **do końca 2024 r.**, chyba, że w danym celu zostanie określone inaczej.



4.3. PROGRAMY AKTYWIZUJĄCE SPOŁECZNOŚĆ

Tak jak wspomnieliśmy w poprzednim podrozdziale, w ramach realizacji działań CSRowych, a tym samym strategii CSR, od lat **tworzymy projekty z zakresu społecznej odpowiedzialności**, do których zapraszamy naszych Interesariuszy. Jednym z pierwszych i największym tego typu projektem jest realizowany w Spółce od 2015 r. autorski program **Dobry MultiUczynek**, w ramach którego **Pracownicy zgłaszają projekty pomocowe** na rzecz różnego rodzaju instytucji, placówek oraz organizacji pozarządowych i otrzymują na nie środki ze Spółki. Od początku tego programu naszym Partnerem strategicznym jest Stowarzyszenie Centrum Wolontariatu. Do tej pory w ramach programu zrealizowaliśmy niemal **100 projektów**, w które zaangażowanych było około **250 wolontariuszy**, a łączna wartość środków na nie przeznaczonych **przekroczyła kwotę 1 mln zł**.

Każdy ze zrealizowanych projektów ma swoją niepowtarzalną historię, którą dokumentujemy poprzez opisy, zdjęcia i wideo publikowane w firmowym intranecie w sekcji dotyczącej naszych działań prospołecznych. Pracownicy-wolontariusze są dumni ze swoich dokonań, a komunikaty dotyczące realizacji tego typu projektów cieszą się w firmie ogromną popularnością. Projekty w ramach Dobrego MultiUczynku są najczęściej dedykowane **dzieciom i młodzieży** będącym w trudnej sytuacji życiowej, **osobom z niepełnosprawnościami, seniorom, osobom bezdomnym i wykluczonym**, a także **zwierzętom i inicjatywom proekologicznym**.

Ważnym czynnikiem realizacji projektu jest czynny udział w zgłoszonej inicjatywie, a także stworzenie przez Lidera Projektu (osoby zgłaszającej projekt) grupy wolontariuszy (naszych Pracowników, a także ich rodziny i znajomych), która razem z nim zrealizuje u beneficjenta zwycięski projekt. Dlatego też w 2020 r. nie mieliśmy możliwości zaproszenia naszych Pracowników do kolejnej edycji programu. Zmieniające się obostrzenia, w których kluczowe było unikanie przebywania

w grupach, pozostawanie w domu i względy związane z bezpieczeństwem beneficjentów, u których potencjalnie byłby zrealizowany projekt, zmusiły nas do zawieszenia programu w 2020 r. w tradycyjnej formie. Drugim czynnikiem mającym wpływ na decyzję o zawieszeniu w pandemii programu wolontariatu pracowniczego były konieczne ograniczenia wydatków w Spółce. Udało nam się natomiast **zrealizować Dobry MultiUczynek w ramach tegorocznej Letniej Gry MultiSport**, o czym wspomnieliśmy już w **rozdziale 3 Klienci i Użytkownicy**. W grze mogli wziąć Użytkownicy kart MutliSport i przeznaczać zwycięskie punkty na poczet realizacji **5 inicjatyw charytatywnych**, które zostały przez nas wybrane i zgłoszone do programu.



Inicjatywy kierowane były do organizacji pozarządowych i placówek opiekuńczo-wychowawczych. Każda z jednostek miała do zrealizowania ważny dla siebie projekt, który my mogliśmy wesprzeć finansowo. Dzięki aktywności naszych Użytkowników udało się zebrać potrzebne punkty, co zaowocowało **przekazaniem 50 tys. złotych** na 5 inicjatyw charytatywnych na rzecz:

- **Placówki Opiekuńczo-Wychowawczej dla dzieci i młodzieży w Starachowicach**, na projekt zakupu i montażu nowych kaloryferów w całej placówce oraz odmalowania kilku pomieszczeń wspólnych;
- **Fundacji Psierociniec**, na projekt wsparcia budżetu na zakup sprawnego samochodu – niezbędnego narzędzia w codziennej pracy fundacji, polegającej na pomocy i opiece starszym i schorowanym zwierzętom;

- **Regionalnej Placówki Opiekuńczo-Terapeutycznej dla dzieci i młodzieży w Kazimierzy Wielkiej**, na projekt, którego celem była pomoc w zakupie urządzeń do zewnętrznej sitowni rehabilitacyjnej dla podopiecznych placówki;
- **Fundacji Zwierzęca Polana**, na projekt dofinansowania zakupu materiałów do zbudowania pastwiska dla koni - środki z darowizny zostały przeznaczone na budowę murowanego fundamentu, stanowiącego podstawę ogrodzenia i umożliwiającego w przyszłości oddzielenie koni od psów będących pod opieką Fundacji;
- **Fundacji Sant'Egidio**, na projekt wsparcia osób ubogich i bezdomnych, w postaci przygotowania 700 paczek żywnościowych i, ze względu na pandemię, dostarczenia ich do wyznaczonych miejsc, w których przebywają osoby potrzebujące.



Oprócz realizacji Dobrego MultiUczynku w ramach Grywalizacji (który mamy, nadzieję, powróci w 2021 r. również w pracowniczym wydaniu), **spółka VanityStyle zrealizowała projekt Grywalizacji dla Użytkowników o nazwie FitGame**, dzięki której **udało się wesprzeć akcje charytatywne dla 6 beneficjentów**. Pomaganie i wolontariat pracowniczy wpisany jest w działania VanityStyle, jako nierozłączna część budowania biznesu, dlatego takie akcje jak Grywalizacja dla Użytkowników nie mogłyby się odbyć bez elementu społecznego. Podczas dwóch edycji FitGame Użytkownicy zbierali punkty za aktywności i wygrywali nagrody, ale mogli je również przeznaczyć na cele charytatywne, dzięki czemu udało się przekazać łącznie **19 tys. złotych** na rzecz:

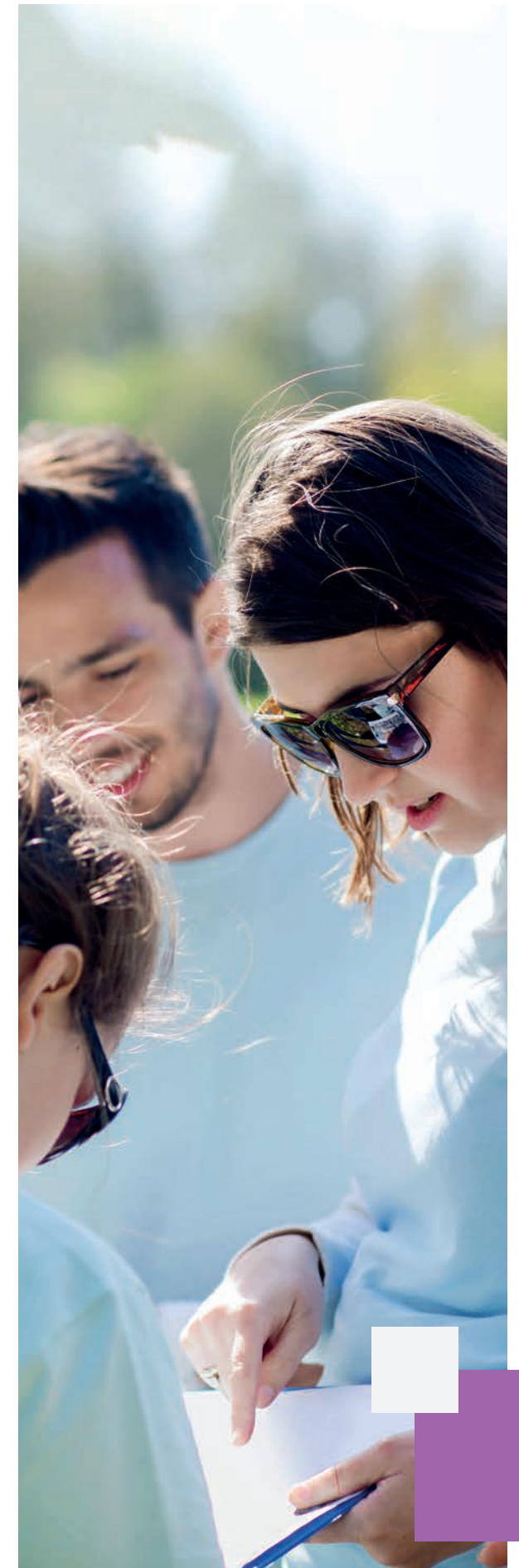
- **Fundacji Skrzydlaty Pies** na zakup żywności i leków dla zwierząt będących pod opieką fundacji
- Wsparcie jednej ze zbiórek **związanej z walką z Covid-19** na portalu siepomaga.pl
- **Fundacji Niezwyciężony** na ufundowanie zajęć sportowych dla dzieci
- **Fundacji Zwierzęca Polana** na opłacenie leczenia dwóch uratowanych ze skrajnie złych warunków psów, będących podopiecznymi fundacji
- **Fundacji Viva!** na wsparcie w utrzymaniu koni uratowanych przez organizację
- Wsparcie zbiórki dla **dzieci chorych na SMA** na portalu siepomaga.pl



Ponadto w ramach bliźniaczego do Dobrego MultiUczynku **programu wolontariackiego VanityStyle „Zespół FitHeroes Biegnie z Pomocą”**, realizowanego od 2017 r. i umożliwiającego Pracownikom włączenie się w akcje charytatywne i społeczne poprzez samodzielne zgłaszanie projektów, w 2020 r. udało się zrealizować projekt pomocy **Fundacji Warszawskie Hospicjum dla dzieci**. W ramach akcji zrealizowaliśmy wspólnie z Pracownikami szereg działań wolontariackich, a także przekazaliśmy środki finansowe w wysokości **10 tys. złotych** na rzecz fundacji.

W poprzednich latach w ramach programów CSRowych i edukacyjnych realizowaliśmy działania dedykowane dzieciom i seniorom. Od 2018 r. prowadziliśmy **projekt Aktywne Szkoły MultiSport**, który miał na celu przywrócenie radości z ruchu wśród uczniów szkół podstawowych i zwiększenie poziomu ich aktywności fizycznej. Zaangażowaliśmy do niego niemal 15 tys. dzieci z polskich szkół i przeprowadziliśmy dziesiątki godzin warsztatowych dla uczniów i ich opiekunów. W ostatnich latach w ramach nowego **produktu MultiSport Senior** realizowaliśmy także szereg działań mających na celu oswojenie tematu wieku podeszłego i aktywności fizycznej, a także aktywizację najstarszej grupy społecznej. W ramach projektu zrealizowaliśmy szereg warsztatów i wydarzeń dedykowanych seniorom, dzięki którym mogli wziąć udział w różnorodnych aktywnościach dopasowanych do ich wieku. Ponadto w zeszłym roku spółka VanityStyle zrealizowała **kampanię edukacyjną Aktywni od Dziecka**, która podobnie jak Aktywne Szkoły MultiSport miała na celu zwrócenie uwagi na problem braku ruchu i siedzącego stylu życia u dzieci. W ramach kampanii powstała strona internetowa, na której opiekunowie mogli znaleźć szereg ciekawych informacji o inspiracji i propozycji na aktywną zabawę z dziećmi. Realizacja wszystkich tych projektów jest ważnym aspektem działalności pozabiznesowej Grupy. Ze względu na sytuację pandemiczną nie mogliśmy sobie jednak pozwolić na kontynuację wielu z tych działań⁵¹. Bierzemy pod uwagę względy bezpieczeństwa, a także staramy się na bieżąco realnie oceniać szanse i sytuację związaną z danym działaniem. W wielu przypadkach to również wprowadzane przez Rząd obostrzenia zamykały nam drogę do realizacji konkretnego projektu. Wierzymy jednak, że kiedy sytuacja pandemiczna się ustabilizuje, będziemy mogli powrócić do dedykowanych naszym Interesariuszom programów, w przyszłości również w tradycyjnej formie, opartej na wspólnym działaniu, aktywności i integracji środowisk lokalnych.

⁵¹ Pełen opis realizacji wymienionych wyżej projektów znajduje się w Raporcie niefinansowym Grupy Benefit Systems za 2019, w rozdziale 4 Społeczność



MAŁE AKCJE CSR ANGAŻUJĄCE PRACOWNIKÓW

Jak wcześniej wspomniano, z kontynuacji części projektów musieliśmy zrezygnować lub je zawiesić, ale jednocześnie na przestrzeni roku działo się wiele **mniejszych, równie ważnych akcji społecznych**, w której angażowali się nasi Pracownicy i społeczność lokalna. W 2020 r. Grupa Benefit Systems zrealizowała między innymi następujące projekty:

- Realizacja jednej edycji „Krew Hero”, czyli honorowego oddawania krwi i zgłaszania się do bazy dawców szpiku we współpracy z DKMS w spółce Benefit Systems S.A.
- Udział 272 Pracowników Benefit Systems S.A. w corocznej świątecznej akcji „Gwiazdor” i przygotowanie ponad 170 prezentów dla dzieci z rodzin wieloprotymowych, będących pod opieką Ośrodka Pomocy Społecznej w Łodzi.
- Przekazanie 130 używanych w siedzibie głównej laptopów do nauki zdalnej dla dzieci będących pod opieką Ośrodka Pomocy Społecznej w Łodzi.
- Udział Pracowników Benefit Systems S.A. w charytatywnym maratonie sztafet EKIDEN na rzecz Fundacji Dajemy Dzieciom Siłę.
- Realizacja projektu Benefit Systems Oddział Fitness dla dzieci i młodzieży z placówki opiekuńczo-wychowawczej, będących podopiecznymi Fundacji Szczęśliwej Drogi. Polegał on na wsparciu 15 dzieci w rozwijaniu sportowych pasji poprzez nieograniczony dostęp do naszych klubów sieci Zdrofit i 2 konsultacji trenerskich w ramach programu.
- Projekt Benefit Systems Oddział Fitness i Fundacji Legii, polegający na organizacji bezpłatnych zajęć sportowych, w których łącznie wzięło udział 500 osób: 250 dzieci i 250 opiekunów. W ramach projektu każde dziecko mogło pojawić się na zajęciach z rodzicem, przy czym równocześnie liczba osób na sali nie mogła przekroczyć 30 osób. Jego główną ideą było propagowanie i przedstawienie pomysłów na wspólną aktywność rodziców i dzieci.
- Organizacja webinaru dla Pracowników i wsparcie finansowe MyBenefit w ramach akcji Stowarzyszenia Polskie Amazonki Ruch Społeczny z siedzibą w Warszawie, wspierającej profilaktykę raka piersi.

- Wsparcie ogólnopolskiej akcji Siepomaga.pl przez spółkę MyBenefit, w ramach której zbierane były środki na niezbędne wyposażenie placówek medycznych zaangażowanych w walkę z koronawirusem. Za każdy wybrany kod wartościowy, zakupiony w Kafeterii benefitów pracowniczych, MyBenefit przeznaczało po 5 zł na zbiórkę.
- Organizacja webinaru w ramach akcji wspierającej świadomość i zachęcającej do badań pod kątem męskich nowotworów oraz konkursu dla Pracowników na najbardziej ekstrawaganckie wąsy. Laureat konkursu przekazał wygraną dla fundacji „ZOBACZ MNIE”.
- Udział Pracowników MyBenefit w dorocznej akcji Szlachetnej Paczki. Dzięki ich zaangażowaniu 3 dzieci otrzymała wszystkie rzeczy wymienione w listach zapotrzebowania.
- Wsparcie finansowe VanityStyle dla Fundacji Viva! w wysokości 5 tys. złotych w ramach konkursu związanego z targami pracy Jobicon 2020 i głosowania internautów na mediach społecznościowych spółki.
- Zorganizowanie przez VanityStyle Tłustego Czwartku w jednym z warszawskich Domów Seniora i obdarowanie stołkościami 165 pensjonariuszy ośrodka.
- Treningi LIVE prowadzone bezpłatnie przez instruktorów spółki Fit Fabric, jako oddolna inicjatywa trenerów, która pojawiła się w czasie lockdownu z ich własnej potrzeby i pasji. Projekt miał na celu edukację prozdrowotną, zwiększanie świadomości kultury fizycznej, wsparcie psychiczne społeczności lokalnej i Klientów. Treningi prowadzone były przez instruktorów z ich własnych domów, z użyciem akcesoriów z gospodarstwa domowego, dzięki czemu możliwe były do wykonania przez większość odbiorców. Początkowo transmitowane były poprzez fanpage Fit Fabric w mediach społecznościowych, a następnie dodatkowo poprzez oficjalny fanpage miasta Łodzi „Łódź” na platformie Facebook, gdzie grono subskrybentów stanowiło wielu mieszkańców całego województwa łódzkiego.
- Organizacja „Sneakers Day” w spółce Benefit Systems Bulgaria OOD, mająca na celu zwrócenie uwagi na to, jak aktywność fizyczna wspiera dobre samopoczucie i produktywność w pracy. Ze względu na pandemię tegoroczna akcja odbyła się w formie online.

- Całoroczna zbiórka plastikowych nakrętek realizowana przez poszczególne spółki Grupy oraz obiekty inwestycyjne.
- Liczne zbiórki rzeczowe, żywnościowe i fantowe realizowane przez poszczególne spółki Grupy oraz obiekty inwestycyjne, m.in. na rzecz takich organizacji jak: Fundacja Sant’Egidio, Fundacja Kapucyńska, Pogotowie dla Zwierząt grupa Kundel Bury z Wiejskiej Dziury, Fundacja Bezdumniaki, Matopolska Organizacja na Rzecz Natury, Schronisko dla zwierząt w Józefowie, Fundacja Oleśnickie Bidy, Fundacja Kotylion, Schronisko dla Zwierząt Fundacja Viva!, Ośrodek Pomocy Społecznej w Łodzi, Caritas Polska.



4.4. PARTNERZY – NASI KLUCZOWI DOSTAWCY

Rozwój Benefit Systems warunkują nie tylko atrakcyjne usługi i tworzenie infrastruktury, ale także działania z zakresu odpowiedzialności społecznej, do których należy również stała współpraca z właścicielami i zarządzającymi obiektami sportowymi. Są oni naszymi **kluczowymi Partnerami**, mającymi bezpośredni wpływ na sukcesy Grupy Kapitałowej. Miniony rok, ze względu na pandemię był dla całej branży sportowo-rekreacyjnej wyjątkowo trudny, dlatego szczególny nacisk położyliśmy na jeszcze większe wsparcie naszych Partnerów, przy jednoczesnym szukaniu możliwości wspierania biznesu. Pomogło nam w tym doświadczenie biznesowe, a także budowane latami relacje, dzięki którym mogliśmy działać wspólnie i znajdować najbardziej optymalne rozwiązania dla dynamicznie zmieniającej się sytuacji. W dalszym ciągu stawiamy na transparentne zasady współpracy, dzięki którym możemy budować i utrzymywać sieć Partnerów, którzy honorują **karty MultiSport, FitSport i FitProfit**. Benefit Systems, działając w modelu **B2B**, przykładając ogromną wagę do relacji ze swoimi Dostawcami, ukierunkowując się na **wspólny sukces**. Mimo dwóch kilkumiesięcznych lockdownów nie zrezygnowaliśmy z ważnych dla nas wartości, które ukształtowały nasz biznes i pozwoliły cieszyć się renomą zaufanego partnera. Staraliśmy się tak szybko jak to możliwe **wprowadzać innowacyjne rozwiązania** z myślą o aktualnych potrzebach rynku. Mimo trudnej sytuacji pandemicznej, nowe podmioty **stałe zgłaszają chęć do współpracy**, co przekłada się na bezpośrednie korzyści dla naszych Użytkowników. Mamy nadzieję, że wkrótce sytuacja ustabilizuje się na tyle, że nasi Partnerzy będą mogli powrócić do pełnej działalności i odbudowywania biznesu.

MODEL WSPÓŁPRACY Z PARTNERAMI

Spółka matka i wybrane spółki Grupy współpracują ze swoimi Partnerami w modelu **B2B**, pełniąc rolę **pośrednika pomiędzy Użytkownikiem** naszych kart, a **Dostawcą**, który oferuje usługi w obiekcie. To nasi Partnerzy mają bezpośredni kontakt z Użytkownikami, dlatego tak ważna jest dla nas dbałość o poziom usług

i rozwój produktów dostarczanych przez sieć obiektów partnerskich. Dlatego też są oni **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.

Weryfikacja i zapobieganie nadużyciom przebiega przy wykorzystaniu wysokiej klasy narzędzi statystyczno-analitycznych. Benefit Systems prowadzi również okresowe kontrole w formie „mystery shoppingu”. Przypadki potencjalnej niezgodności zakresu usług sportowych z informacją marketingową udzieloną przez Benefit Systems – szczególnie poprzez wyszukiwarkę obiektów (<https://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.

W spółce **VanityStyle**, dostarczającej karty sportowe w ramach Programu FitSport i FitProfit, a także współpracującej ze znaczną częścią Partnerów Benefit Systems, **weryfikacja i zapobieganie nadużyciom przebiega w bardzo podobny sposób**. Wykorzystujemy przy tym narzędzia analityczne, a także przeprowadzamy okresowe kontrole w formie mystery shoppingu. VanityStyle posiada Infolinię, na którą Użytkownicy mogą zgłaszać niezgodności zakresu usług sportowych. Jest ona dostępna dla Użytkowników 7 dni w tygodniu w godz. 7:00-21:00. Dodatkowo mogą oni również zgłaszać potencjalne niezgodności poprzez formularz kontaktowy znajdujący się na internetowych stronach produktowych spółki.

Jak Benefit Systems nawiązuje współpracę z nowymi obiektami partnerskimi?

- Proces dodawania nowych obiektów jest transparentny i odbywa się poprzez formularz zgłoszeniowy, dostępny na naszej stronie korporacyjnej, w zakładce „Partnerzy”.
- Po otrzymaniu odpowiednio wypełnionego formularza analizujemy zgłoszenie.
- Po spełnieniu warunków formalnych kontaktujemy się z potencjalnym Partnerem i podejmujemy kontakt celem doprecyzowania warunków możliwej współpracy.

PARTNERZY W LICZBACH

Na koniec **2020 r.** mieliśmy podpisane umowy współpracy z **3426 Partnerami MultiSport**, co daje **4623 obiekty sportowe** w ramach programu MultiSport. W ciągu całego roku dodaliśmy **577 nowych obiektów** do Programu, ale jednocześnie około **540 obiektów partnerskich zakończyło swoją działalność**.

Na koniec **2019 r. liczba Partnerów** wyniosła **3388**, umożliwiając aktywnie spędzanie czasu w **4592 obiektach**, a na koniec **2018 r.** było to **3225 Partnerów i 4269 obiektów**. Cały czas mamy więc tendencję wzrostową, jeśli chodzi o budowanie sieci Partnerów, co świadczy m.in. o rosnącej potrzebie rynku na usługi związane z aktywnością fizyczną i zdrowym trybem życia.

Liczba obiektów Partnerów Programu MultiSport	4,6 tys.
Liczba obiektów Partnerów VanityStyle	3,6 tys.
Liczba wspólnych obiektów	3,1 tys.

PROGRAMY WSPARCIA DLA PARTNERÓW

Od lat działamy na rzecz budowania długofalowych relacji z Partnerami i skupiamy dużą uwagę na tym, aby oferta usług sportowo-rekreacyjnych wciąż się rozwijała. W 2020 r. mieliśmy zaplanowanych szereg działań z zakresu **Programów Wsparcia dla Partnerów**, ale dynamicznie rozwijająca się sytuacja pandemiczna je zweryfikowała. Z części projektów, które realizowaliśmy w poprzednich latach, musieliśmy zrezygnować lub tymczasowo je zawiesić. Reagowaliśmy szybko, aby

stworzyć **nowe Programy**, które w danym momencie były najbardziej niezbędne dla naszych Partnerów. Najważniejsze **działania wspierające Partnerów w związku z pandemią lub/i tymczasowym zamknięciem obiektów sportowo-rekreacyjnych** to:

- Wprowadzenie nowej usługi w ramach realizacji akcji #WspierajKluby. W marcu 2020 r., kiedy rozpoczął się pierwszy lockdown, uruchomiliśmy nową usługę w ramach Programu MultiSport w postaci zamkniętych zajęć online prowadzonych przez naszych Partnerów.
 - Następnie w ramach akcji #WspierajKluby udostępniliśmy naszym Partnerom platformę treningową „Yes2Move”, jako narzędzie, które mogli wykorzystać do rozbudowy i dywersyfikacji swojej oferty usług, gdy:
 - nie mogli oferować Klientom treningów stacjonarnych i jednocześnie w ofercie ich obiektu nie było zajęć online,
 - w ofercie ich obiektu znajdowały się zajęcia online, ale dostęp do platformy był ciekawą alternatywą, dającą dostęp do urozmaiconych treningów przez całą dobę,
 - wśród Klientów naszych Partnerów były osoby z aktywnymi karnetami, z których w związku z obowiązującymi obostrzeniami nie mogli korzystać w obiektach,
 - Partnerzy posiadali w swoim zespole trenerów, dietetyków lub fizjoterapeutów, którzy mogli udzielać Klientom konsultacji online, co w połączeniu z dostępem do platformy, stanowiło kompleksowy pakiet usług.
- **Jednorazowe wsparcie finansowe** przeznaczone na środki do dezynfekcji. Tą formą pomocy zostali objęci Partnerzy, którzy zdecydowali się otworzyć swoje obiekty po pierwszym lockdownie, czyli w pierwszej połowie czerwca 2020 r.
- **Stale podwyższenie stawki o określoną kwotę za wizyty** Użytkowników w obiektach partnerskich.
- **Możliwości fakturowania Benefit Systems 2 razy w miesiącu**. W czerwcu, lipcu i sierpniu 2020 r. nasi Partnerzy mieli możliwość wystawienia nam faktury w połowie i na koniec miesiąca, co miało na celu wsparcie w utrzymaniu płynności finansowej.

W ramach **pozostałych Programów Wsparcia Partnerów**, które szerzej opisujemy w Raporcie niefinansowym Grupy Benefit Systems za 2019 r. w rozdziale Społeczność, większość z naszych standardowych projektów została w 2020 r. tymczasowo zawieszona lub zrealizowana tylko częściowo:

- **Szkolenia z pierwszej pomocy dla Partnerów: „Po pierwsze: BEZPIECZNIE!”**. Od stycznia do połowy marca szkolenia odbywały się w formie stacjonarnej. Gdy rozpoczął się pierwszy lockdown, ze względów bezpieczeństwa projekt został zawieszony do odwołania.
- Zaplanowane na 2020 r. szkolenia **Business Management Executive Program i Business Management Executive Program Excellence** nie odbyły się.
- W dniach 13-14 marca 2020 r. odbyło się ostatnie szkolenie w ramach **Akademii MultiSport**. Ze względu na sytuację pandemiczną, zrealizowaliśmy je w formie online.
- **Serwis muzyczny GO ON Biznes**, z którego korzystały i korzystają otwarte obiekty partnerskie był dostępny przez cały 2020 r.
- W ramach projektu **Programu Pożyczkowego dla Partnerów** Spółka podjęła decyzję o wstrzymaniu udzielania pożyczek na cel nowych inwestycji lub modernizacji istniejących obiektów. Mając jednak na uwadze dynamicznie zmieniającą się sytuację, wspieraliśmy Partnerów pożyczkowych działaniami związanymi z prolongatą lub całkowitym zawieszeniem spłat rat kredytu w okresach, w których obiekty nie funkcjonowały i nie generowały przychodów (okres pierwszego i drugiego lockdownu). Warunki zawieszenia pożyczek uzależnione były od indywidualnej sytuacji i potrzeb Partnera.

STREFA PARTNERA

Od kilku lat, do codziennej współpracy z właścicielami obiektów sportowych używamy dedykowanej, **online'owej platformy Strefa Partnera**. Dzięki niej Partnerzy mają wygodny dostęp do najnowszych informacji i **komunikatów od Benefit Systems, Narzędzi i Programów Wsparcia dla Partnerów**, a także możliwość korzystania z intuicyjnego **panelu rozliczeń**. W 2020 r. Spółka pracowała nad rozwojem platformy. W ramach tych działań powstały nowe podstrony, na których Partnerzy znajdują informacje na temat **aktualnie dostępnych Narzędzi Wsparcia**, które mają

do dyspozycji, włącznie z narzędziem mającym służyć rejestracji zajęć online, a także najnowszych zasad współpracy w ramach Programu MultiSport w kontekście **sytuacji pandemicznej**.

BADANIE OPINII PARTNERÓW

Cykliczne **badania opinii naszych Partnerów** to jeden z **ważniejszych elementów współpracy z Benefit Systems**. Zależy nam na tym, aby wstuchiwać się w opinie naszych Interesariuszy, dzięki którym wspólnie rozwijamy biznes i infrastrukturę branży fitness. Jak już wspomnieliśmy w rozdziale 1, w podrozdziale 1.8. Badania i rozwój, większość z naszych cyklicznych badań, w tym badanie opinii Partnerów, ze względu na sytuację pandemiczną się nie odbyło. Zachęcamy jednak do zapoznania się **wynikami badań opinii naszych Partnerów z poprzednich lat**, które znajdują się w Raporcie niefinansowym Grupy Benefit Systems za 2019 r. Wyniki badań, dzięki którym możemy się rozwijać i wstuchiwać w aktualne potrzeby naszych Partnerów, to dla nas kluczowe narzędzie, które mamy nadzieję wykorzystywać ponownie w 2021 r.

PARTNERZY MYBENEFIT

Oprócz współpracy z Partnerami w ramach segmentu Polska, od lat realizujemy także stałą współpracę z **Partnerami segmentu Kafeterie**, do których **należą firmy i jednostki prosperujące na rynku w branżach związanych ze sportem, rekreacją, turystyką, kulturą, gastronomią** i wielu innych. Warunkiem współpracy z MyBenefit jest:

- akceptacja świadczeń elektronicznych,
- dostępność oferty dla pracowników firm,
- akceptacja warunków handlowych,
- posiadanie strony internetowej,
- wysoka jakość obsługi klienta.

W 2020 r., w związku z pandemią i dynamicznie zmieniającą się sytuacją rynkową (zamknięte przez większość czasu kina, teatry, muzea i inne obiekty kulturalno-rekreacyjne, a także brak możliwości zrealizowania pobytu turystycznego w obiektach noclegowych) **oferta Kafeterii oparta była głównie o współpracę z Partnerami dysponujących akceptacją kodów elektronicznych w kanale online**. Największy nacisk kładliśmy na współpracę z Partnerami z kategorii **Sklepy**, a także **Gastronomia** czy **Zdrowie**. W minionym roku rozwijaliśmy również współpracę z Partnerami dostarczającymi ofertę **treningów online** oraz **diet i cateringów** z dostawą do domu.

W minionym roku spółka **zweryfikowała model zawierania umów z Partnerami** i wprowadziła zmieniony model oparty na **dwustronnym Porozumieniu** (skrócenie ścieżki zawierania współpracy). Pierwotnie kontraktowanie oparte było na zawieraniu obszernej umowy, opartej na jednym z modeli: pośrednictwa lub odsprzedaży. Proces zawierania umów był długotrwały i bardzo angażujący obie strony. Wprowadzone podczas pandemii rozwiązanie oparte na Porozumieniu, pozwoliło na szybkie i skuteczne finalizowanie współpracy i **natychmiastowe uruchamianie produktów Partnera do sprzedaży**.

Dodatkowo spółka pracowała i udostępniła Partnerom **nowe narzędzie Panel Kodów**, które optymalizuje pracę Partnerów w obszarze zarządzania kodami elektronicznymi. Jest to **wewnętrzny serwis**, dostępny w przeglądarce internetowej po zalogowaniu, który udostępniamy Partnerom do obrotu kodem elektronicznym. Za pośrednictwem serwisu realizowane są:

- zamówienia na Kody,
- importy Kodów do Systemu Kafeterijnego,
- rozliczenia z Partnerami.

Narzędzie to dopasowane jest do cyfrowego świata oferty Partnerów, przez co **zabezpiecza wartość kodów** przez anonimizację sekwencji kodu, a także **ogranicza konieczność angażowania dodatkowych zasobów po stronie Partnera** do obsługi współpracy z MyBenefit.



4.5. WSPÓŁPRACA Z POZOSTAŁYMI DOSTAWCAMI

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

Aby współpraca ze wszystkimi Partnerami była najbardziej optymalna i zgodna z naszymi standardami, opieramy ją na specjalnie w tym celu stworzonej **procedurze zakupowej**. Ma ona na celu planowanie i efektywne dokonywanie zakupów na najkorzystniejszych 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 liczbie umożliwiającej wybór najkorzystniejszej dostępnej oferty rynkowej, w celu zapewnienia wysokiej efektywności ponoszonych wydatków;
- efektywne wzmocnienie współpracy, budowanie i podtrzymywanie relacji z obecnymi Dostawcami, przy jednoczesnym zapewnieniu organizacji możliwości pozyskiwania nowych Dostawców zgodnie z potrzebami;
- zorientowanie w procesie doboru dostawców na wspieranie małych, lokalnych przedsiębiorców i firm rodzinnych – co jest również w zgodzie ze standardami B Corp;
- opieranie relacji biznesowych na wzajemnym uczciwym traktowaniu i współpracy na zasadach win-win.

- 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;

W ramach aktualnie określonej procedury zakupowej działają Spółki Benefit Systems S.A. wraz z Oddziałem Fitness, Benefit IP Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp. k., MyBenefit Sp. z o.o. oraz Benefit Systems International Sp. z o.o., **współpracując z ponad 600 Dostawcami**. Stworzona przez nas **procedura zakupowa jest sukcesywnie wdrażana w kolejnych spółkach i obszarach** Grupy. W ramach dobrych praktyk Spółka zaktualizowała także **formularz dostawcy**, który uwzględnia nasze wartości (compliance oraz Kodeks Etyczny), a także zabezpiecza spółkę pod kątem eliminacji transakcji fraudowych. Zaktualizowanie formularza miało również na celu uproszczenie zakładania kartoteki kontrahenta, a także ujednoczenie terminów płatności wpływających na naszą płynność finansową.

Dodatkowo, pod koniec roku pracowaliśmy nad projektem stworzenia **kwestionariusza CSR dla Dostawców**. Dokument stworzony został z myślą o weryfikacji i odpowiedzialnym doborze Dostawców, którzy potencjalnie będą współpracować z Benefit Systems. Wypełnienie formularza ma na celu zbadanie partnera, pod kątem szeroko pojętych działań z zakresu społecznej odpowiedzialności i czynników ESG. Planujemy wprowadzenie go do obiegu w Benefit Systems S.A. w 2021 r. Będzie on dla nas ważnym dopełnieniem w kontekście zrównoważonego doboru dostawców, przy jednoczesnym działaniu zgodnie z procedurą zakupową.

W oparciu o nasze potrzeby zakupowe, w ramach wyżej wymienionych spółek, prowadzimy współpracę z następującymi grupami Dostawców:

- **Dostawcy materiałów dla wszystkich rodzajów kart MultiSport oraz kart BenefitLunch;**
- **Dostawcy sprzętu IT;**
- **Dostawcy artykułów biurowych i wyposażenia biura;**
- **Dostawcy artykułów spożywczych;**
- **Dostawcy sprzętu sportowego i sprzętu fitness;**
- **Dostawcy materiałów marketingowych;**
- **Dostawy usług sprzątania i ochrony obiektów (biur oraz obiektów sportowo-rekreacyjnych);**
- **Dostawcy pozostałych usług.**



ŚRODOWISKO I KLIMAT

5.1. WPŁYW NA ŚRODOWISKO NATURALNE I KLIMAT – NASZ ŚLAD WĘGLOWY	113
5.2. EKOLOGIA W GRUPIE BENEFIT SYSTEMS	117

5.

5.1. WPŁYW NA ŚRODOWISKO NATURALNE I KLIMAT – NASZ ŚLAD WĘGLOWY

Benefit Systems, jako spółka odpowiedzialna społecznie należąca do międzynarodowego ruchu firm lepszych dla świata B Corporation, dąży do minimalizowania negatywnego wpływu na środowisko naturalne i klimat wywieranego przez prowadzoną działalność. W całej Grupie dokładamy starań, by wdrażać rozwiązania i inicjatywy przyjazne środowisku oraz edukować Pracowników i Współpracowników w tym zakresie. Takiej postawy oczekują od nas również Interesariusze, w tym Inwestorzy, o czym świadczy coraz większa liczba zapytań o dane niefinansowe spółki z obszaru ESG (ang. Environmental, Social responsibility, Governance).

Zgodnie z deklaracją złożoną w Raporcie Niefinansowym Grupy Benefit Systems za rok 2019⁵², w 2020 roku rozpoczęliśmy proces regularnego, dorocznego pomiaru śladu węglowego, który tym razem objął nasze polskie spółki. Spółki z segmentu Zagranica, z uwagi na trudną sytuację wywołaną pandemią COVID-19 i brak odpowiednich zasobów, nie miały możliwości zgromadzenia potrzebnych danych i zostały wyłączone z procesu w minionym roku. W 2021 r. planujemy przeprowadzić pomiar śladu węglowego wszystkich spółek z Grupy.

Nasz ślad węglowy zmierzaliśmy w trzech zakresach (Scope 1, 2 i 3), uwzględniając emisje bezpośrednie i pośrednie. Ze względu na ilość obiektów sportowych, jakie posiadamy, zlokalizowanych w budynkach zarządzanych przez różne podmioty, zebranie potrzebnych danych było dużym wyzwaniem. Przy współpracy merytorycznej z firmą Bureau Veritas przeprowadziliśmy analizę działalności biznesowej każdej ze spółek objętych pomiarem i wyodrębniliśmy istotne źródła emisji gazów cieplarnianych. Od strony narzędziowej skorzystaliśmy z zewnętrznej platformy

Diaphane, umożliwiającej zebranie wszystkich danych w jednym miejscu i wyliczenie śladu węglowego.

Proces gromadzenia potrzebnych informacji zakończyliśmy w lutym 2021 roku. Po wprowadzeniu danych na platformę Diaphane zostały one przeanalizowane przez Bureau Veritas. Firma sporządziła szczegółowy raport, a jego kluczowe wyniki prezentujemy poniżej.



⁵² W podrozdziale 5.1. Informacje związane z klimatem

ENERGIA [302-1] ZUŻYCIE ENERGII 2020 R. [GJ]

Rodzaj paliwa	GRUPA Benefit Systems	Benefit Systems S.A.	Benefit Systems S.A. Oddział Fitness	Benefit Systems S.A. bez Oddziału Fitness
Benzyna	3 353	2 600	830	1 770
Olej napędowy	2 438	1 691	1 149	542
Gaz ziemny	2 453	2 446	2 446	0
Zakupiona energia elektryczna	75 690	67 069	65 893	1 176
Zakupione ciepło	50 729	45 898	45 014	884
Łączne zużycie	134 663	119 703	115 331	4 371

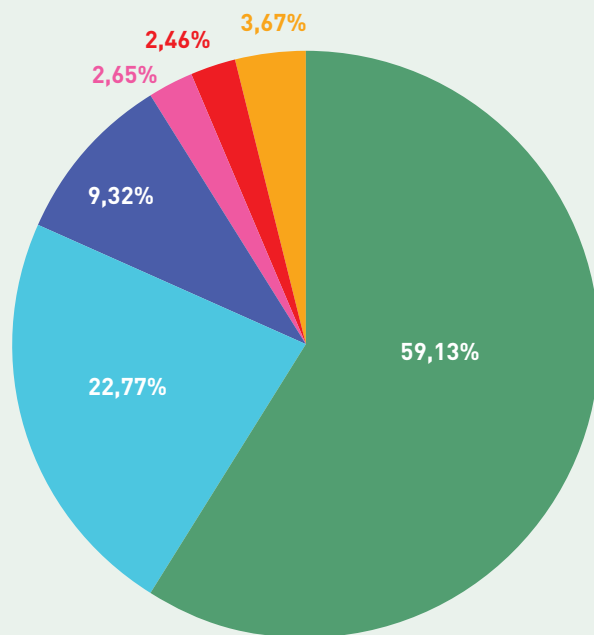
Zużycia paliw i energii są monitorowane w wewnętrznych rejestrach spółek. W przypadku zakupionego ciepła, część danych została oszacowana. Zużycie ciepła dotyczy 137 obiektów, a dane były dostępne dla 47. Na podstawie dostępnych danych obliczono średnie zużycie ciepła na 1 m² i oszacowane zużycie w pozostałych obiektach.

Przeliczenie zużycia paliw na energię wyrażoną w GJ wykonano przy wykorzystaniu wartości opatowych publikowanych w dokumencie KOBIZE Wartości opatowe (WO) i wskaźniki emisji CO₂ (WE) w roku 2017 do raportowania w ramach Systemu Handlu Uprawnieniami do Emisji za rok 2020.

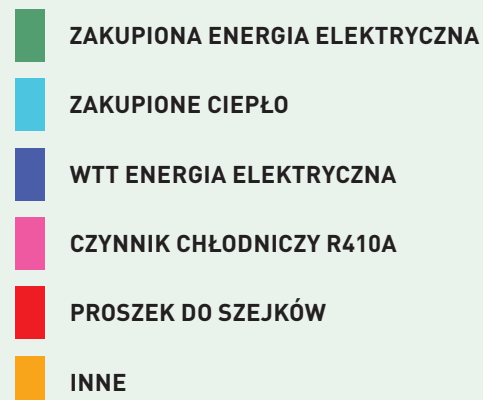
BEZPOŚREDNIE, POŚREDNIE ENERGETYCZNE ORAZ INNE POŚREDNIE EMISJE GAZÓW CIEPLARNIANYCH [305-1] [305-2] [305-3]

EMISJA GHG 2020 R. [TONY CO₂E]

Zakres emisji/ Źródło emisji	GRUPA Benefit Systems	Benefit Systems S.A.	Benefit Systems S.A. Oddział Fitness	Benefit Systems S.A. bez Oddziału Fitness
Zakres 1	1 229	596	435	162
Paliwa	547	439	278	162
Czynniki chłodnicze	682	157	157	0
Zakres 2	21 088	18 795	18 456	339
Zakupiona energia elektryczna	15 225	13 491	13 254	237
Zakupiona energia cieplna	5 863	5 304	5 202	102
Zakres 3	3 988	3 541	3 378	163
Kat. 3. Emisje związane z energią i paliwami nieujęte w zakresie 1 i 2	2 520	2 220	2 142	78
Kat. 1. Zakupione surowce i usługi	1 412	1 282	1 235	47
Kat. 6. Podróże służbowe	56	39	1	38
Kat. 5. Odpady powstałe w wyniku działalności	0,004	0,001	0	0,001
Łączna emisja	26 305	22 933	22 269	664



ŹRÓDŁA EMISJI GHG



Za prawie 90% wszystkich emisji Grupy Benefit Systems odpowiadają źródła ściśle związane z obiektami tzn. **zużycie energii elektrycznej oraz ciepła**. Wśród pozostałych można wymienić istotne źródła takie jak emisja niezorganizowana czynnika chłodniczego R410A oraz emisja z produkcji składnika do przygotowywania szejków białkowych. Pozostałe źródła emisji, wymienione w dalszej części, stanowią łącznie 3,67%.

ŚLAD WĘGLOWY GRUPY BENEFIT SYSTEMS W 2020 ROKU WYNIÓSŁ 26 305 TON CO₂e.

Większość emisji, 84,7%, powstało w ramach działalności Benefit Systems S.A. Oddział Fitness (BSOF). 11,2% śladu węglowego generowała spółka FitFabric. Benefit Systems S.A. bez Oddziału Fitness odpowiadał za 2,5% emisji. Natomiast spółki MyBenefit i VanityStyle odpowiadały kolejno za 1,1% i 0,5% śladu węglowego Grupy.

Źródła danych dotyczących paliw i energii, ich zakres i zastosowane przeliczniki zostały przedstawione w części dotyczącej wskaźnika 302-1 Energia. Dane dotyczące zakupionych surowców charakterystycznych dla działalności Grupy (produkty do szejków białkowych, kubki plastikowe, batony energetyczne, ręczniki papierowe, woda butelkowana, płyn do dezynfekcji, mydło w płynie, papier biurowy, telefony komórkowe, materiały marketingowe, papierowe świadczenia, plastikowe karty), podróży służbowych i odpadów (zużyty sprzęt elektryczny i elektroniczny) pochodzą z wewnętrznych rejestrów. Z kolei kategoria 3 to emisje WTT (z ang. Well to Tank)

dla paliw i energii elektrycznej, czyli emisje generowane na etapie produkcji paliw oraz powstałe ze spalania paliw do wytworzenia energii elektrycznej straconej w trakcie przesyłu i dystrybucji.

Obliczenia wielkości emisji zostały przygotowane zgodnie ze standardami: The Greenhouse Gas Protocol A Corporate Accounting and Reporting Standard Revised Edition, GHG Protocol Scope 2 Guidance oraz Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard. Gazy cieplarniane zidentyfikowane i uwzględnione w obliczeniach to CO₂, CH₄ oraz N₂O, które zostały wyrażone jako ekwiwalent CO₂. Nie zidentyfikowano biogenicznych emisji CO₂. Jest to pierwszy rok, dla którego wykonano obliczenia emisji i stanowi on rok bazowy. Źródłami wskaźników emisji były publikacje KOBIZE (Krajowy ośrodek Bilansowania i Zarządzania Emisjami), baza danych DEFRA (Departament Środowiska, Żywności i Spraw Wiejskich w Rządzie Wielkiej Brytanii), baza danych Ecoinvent 3.6 oraz publikacje naukowe. Współczynnik GWP dla czynnika chłodniczego przyjęto zgodnie z 4 Raportem IPCC (Międzyrządowego Zespołu ds. Zmian Klimatu). Jako kryterium konsolidacji wielkości emisji dla Grupy przyjęto kryterium udziału w spółkach, co oznacza, że 100% emisji spółek przypisano Grupie. Wielkość emisji z wytwarzania zakupionej energii elektrycznej zużywanej w obiektach obliczono wg metody location-based. W metodzie location-based stosowany jest wskaźnik emisji średni dla Polski.

Biorąc pod uwagę okoliczności biznesowe wywołane pandemią, pomiar śladu węglowego za rok 2020 niestety nie oddaje pełnego obrazu emisji gazów cieplarnianych, jakie standardowo generuje nasz biznes. Całkowite zamknięcie na kilka miesięcy naszych klubów fitness oraz ograniczona obecność Pracowników w biurach powodują, że ślad węglowy Grupy Benefit Systems za rok 2020 nie jest całkowicie miarodajny i nie powinien stanowić punktu odniesienia przy porównaniu wyników w kolejnym roku. Z tego też względu będzie nam bardzo trudno określić konkretne KPI dla emisji na rok 2021, niemniej jednak będziemy dążyć do ich redukcji. Skupimy się szczególnie na zmniejszeniu zużycia energii elektrycznej w naszych klubach fitness, które stanowią główne źródło emisji gazów cieplarnianych w całej Grupie.

ZUŻYCIE ENERGII ELEKTRYCZNEJ W GRUPIE BENEFIT SYSTEMS W 2020 ROKU, W SPÓŁKACH Z SEGMENTU POLSKA I KAFETERIE⁵³

GRUPA Benefit Systems	Benefit Systems S.A.	Benefit Systems S.A. Oddział Fitness
21 024 986 kWh	18 630 253 kWh	18 303 595 kWh

W 2020 roku, oprócz pomiaru śladu węglowego, zamierzaliśmy również podjąć działania mające na celu zdefiniowanie ryzyk wynikających ze zmian klimatu i określenie sposobu zarządzania nimi – zgodnie z wytycznymi Komisji Europejskiej z czerwca 2019 roku, dotyczącymi sprawozdawczości informacji niefinansowych związanych z klimatem. Kolejnym krokiem miało być stworzenie Polityki Klimatycznej dla Grupy Benefit Systems. Jednak ze względu na trwającą pandemię i szereg ograniczeń z tym związanych (również budżetowych) działania te zostały przetożone na rok 2021.

⁵³ Lista spółek dostępna jest w podrozdziale 1.1. Historia, profil działalności i model biznesowy.



5.2. EKOLOGIA W GRUPIE BENEFIT SYSTEMS

Pandemia COVID-19 spowodowała, że działania proekologiczne zaplanowane na 2020 rok zostały wstrzymane. Nasze spółki znalazły się w bardzo trudnej sytuacji biznesowej, kluby fitness przez wiele miesięcy pozostawały zamknięte, a w biurach przebywała niewielka liczba osób (z uwagi na przerwę ekonomiczną i konieczność pracy zdalnej).

Wszystkie te czynniki spowodowały, że zabrakło przestrzeni, jak również środków finansowych, aby zrealizować zaplanowane inicjatywy. Dlatego w poniższym rozdziale prezentujemy głównie rozwiązania zainicjowane w naszych spółkach w ubiegłych latach, jednak trwające nadal i przynoszące wymierne korzyści dla środowiska naturalnego i klimatu.

Wyjątek stanowi spółka VanityStyle, która po przeprowadzce do nowego biura wdrożyła w 2020 roku szereg rozwiązań proekologicznych, zbliżonych do tych, które funkcjonują już w Benefit Systems.

■ POLITYKA ŚRODOWISKOWA

W 2017 roku wdrożyliśmy Politykę Środowiskową Benefit Systems, która określa podjęte przez spółkę działania mające na celu zmniejszenie negatywnego wpływu na środowisko naturalne. Dokument zawiera również listę naszych zobowiązań w tym obszarze, z których konsekwentnie staramy się wywiązywać.

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 dostępna jest na stronie korporacyjnej Benefit Systems w zakładce „Odpowiedzialny Biznes” pod adresem:

www.benefitsystems.pl/o-nas/odpowiedzialny-biznes

W 2021 roku planujemy odświeżenie dokumentu i rozszerzenie na całą Grupę Benefit Systems.

■ CERTYFIKAT GREEN OFFICE

Dla sprawdzenia skuteczności podejmowanych działań i wdrażanych rozwiązań proekologicznych poddajemy się zewnętrznym audytom. Potwierdzeniem ich pozytywnych wyników są otrzymywane przez nas certyfikaty. W 2017 roku spółka Benefit Systems zdobyła certyfikat Zielone Biuro, a dwa lata później, w czerwcu 2019 roku - Green Office. Certyfikat ten przyznawany jest na okres 2 lat instytucjom, firmom i organizacjom, które redukują negatywny wpływ na środowisko przy jednoczesnym zwiększaniu wydajności swojej działalności biurowej. Standard Green Office to ekologiczne zarządzanie biurem, a jego wdrożenie ma na celu m.in. racjonalne gospodarowanie zasobami oraz podnoszenie świadomości ekologicznej pracowników.

Aby otrzymać certyfikat Green Office, musieliśmy spełnić szereg kryteriów technicznych związanych m.in. z zarządzaniem zużyciem wody i energii elektrycznej czy

segregacją odpadów. Elementem procesu certyfikacji była również edukacja ekologiczna Pracowników. Zorganizowaliśmy warsztaty „Eko nawyki w domu i biurze”, podczas których uczestnicy otrzymali praktyczną wiedzę na temat prawidłowej segregacji odpadów, dowiedzieli się, na co zwracać uwagę przy zakupie energooszczędnego sprzętu oraz w jaki sposób codzienne, proste nawyki mogą wpłynąć na zmniejszenie negatywnego wpływu na środowisko, zarówno w przestrzeni biurowej, jak i w domu.

Certyfikat Green Office przyznawany jest przez Fundację dla Edukacji Ekologicznej (FDEE) - niezależną organizację, której celem jest zmniejszanie negatywnego wpływu na 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.



BIURO PRZYJAZNE ŚRODOWISKU

Siedziba główna spółki Benefit Systems mieszcząca się w Warszawie to lokalizacja, w której wdrożyliśmy najwięcej inicjatyw proekologicznych. Nasze biuro o powierzchni blisko 6,5 tys. m² zajmuje cztery piętra nowoczesnego biurowca, w którym zastosowano innowacyjne rozwiązania technologiczne służące m.in. ograniczeniu zużycia energii elektrycznej i wody. Łatwy dostęp do biura różnymi środkami komunikacji miejskiej (metro, tramwaje i autobusy) znajdującymi się w bezpośrednim sąsiedztwie budynku, pozwala na ograniczenie dojazdów do pracy szkodliwymi dla środowiska samochodami. Pracownicy mogą dojeżdżać również rowerami – budynek dysponuje udogodnieniami dla rowerzystów (parking, szatnia), a tuż obok znajduje się duża stacja rowerów miejskich.

Poniżej zamieszczamy listę rozwiązań, jakie zostały wprowadzone w siedzibie głównej Benefit Systems w trosce o ochronę środowiska naturalnego i klimatu.



OSZCZĘDZAMY ENERGIĘ ELEKTRYCZNĄ

- Energia elektryczna, z której korzystamy w siedzibie głównej Benefit Systems, pochodzi w 100% ze źródeł odnawialnych.
- Korzystamy z energooszczędnych urządzeń biurowych (komputery, drukarki, lodówki).
- Zużycie energii ograniczają czujniki ruchu zainstalowane na korytarzach i w toaletach.
- Światło na korytarzach nie włącza się automatycznie w ciągu dnia, kiedy jest widno.
- W dzień nie korzystamy ze sztucznego światła dzięki odpowiednio doświetlonym naturalnym stanowiskom pracy.
- Klimatyzacja sterowana jest strefowo według pomieszczeń i indywidualnych potrzeb; wylączy się automatycznie po otwarciu okna w danej strefie.



- Drukarki wyłączają się automatycznie po okresie bezczynności.
- Komputery wyłączają się automatycznie po godzinie 23:00.



ZMNIEJSZAMY ZUŻYCIE WODY

- Zużycie wody w kuchniach i toaletach ograniczają fotokomórki zainstalowane w kranach i pisuarach.



SEGREGUJEMY ODPADY I DĄŻYMY DO ICH REDUKCJI

- W grudniu 2019 roku wprowadziliśmy kompletną segregację odpadów na pięć frakcji: tworzywa sztuczne i metal, szkło, papier, odpady bio oraz odpady zmieszane. Wprowadzeniu nowej segregacji towarzyszyła kampania promocyjno-edukacyjna dla Pracowników będąca częścią wewnętrznego programu „Z naturą fair play”. Więcej informacji na ten temat można znaleźć w dalszej części tego rozdziału.
- W 2020 roku przeprowadziliśmy akcję „Oddaj kosza!”, w ramach której namawialiśmy Pracowników do oddania koszy spod biurek i korzystania tylko z pojemników na odpady segregowane. Osoby, które oddały swój kosz, otrzymały oczyszczającą powietrze roślinę doniczkową. Zebrane kosze otrzymały drugie życie – przekazaliśmy je kilku instytucjom i fundacjom. W wyniku przeprowadzonej akcji w naszej przestrzeni biurowej pozostało zaledwie kilkadziesiąt z blisko sześciuset koszy, do których trafiły odpady niesegregowane.
- We wszystkich kuchniach znajdują się wysokiej jakości urządzenia filtrujące, dzięki czemu możemy pić wodę z kranu. Nie zamawiamy do biura wody w plastikowych butelkach. Wodę dla gości podajemy w dzbankach lub w butelkach ze szkła.
- W naszych copy roomach znajdują się specjalne pojemniki na papier, który jest oddawany do recyklingu.
- Sprzęt komputerowy i inne odpady niebezpieczne dla środowiska utylizujemy zgodnie z wymogami środowiskowymi.
- Od 2020 roku nie zamawiamy jednorazowych baterii AA i AAA zastępując je akumulatorami wielokrotnego użytku.
- Posiadamy specjalne pojemniki na zużyte baterie, które są utylizowane w odpowiedni sposób. Do pojemników trafiają baterie przyniesione przez Pracowników z domu.
- Zbieramy plastikowe nakrętki po mleku i innych napojach, które przekazujemy na schronisko



OSZCZĘDZAMY PAPIER

- Drukujemy w znacznej mierze na papierze ekologicznym pochodzącym z recyklingu.
 - Na spotkaniach korzystamy głównie z tablic suchościeralnych. Jeśli już korzystamy z flipchartów z wymiennym blokiem papieru, jest to papier pochodzący z recyklingu.
 - Nasze drukarki ustawione są na automatyczny druk dwustronny, co pozwala na ograniczenie zużycia papieru.
 - W copy roomach znajdują się plakaty przypominające Pracownikom jak drukować i czego nie drukować, aby zużywać mniej papieru.
 - Ograniczamy obieg dokumentów w formie papierowej, korzystając tam, gdzie to możliwe z elektronicznej formy.
 - Nieustannie zachęcamy naszych Klientów i Partnerów, aby rozliczali się z nami za pomocą e-faktury. Więcej informacji na ten temat można znaleźć w dalszej części tego rozdziału.
- dla zwierząt. Działanie to, oprócz aspektu charytatywnego, ma również wymiar proekologiczny i pozwala na przetworzenie oraz powtórne wykorzystanie plastiku.

Spółka **VanityStyle**, która w grudniu 2019 roku przeniósła się do nowego biura, już w pierwszych tygodniach pracy w nowym i nowoczesnym środowisku, korzystając z doświadczenia Benefit Systems, wdrożyła szereg rozwiązań proekologicznych. Miało to miejsce na początku 2020 roku, jeszcze przed ogłoszeniem pandemii COVID-19 i pierwszym lockdownem. Wdrożone rozwiązania i inicjatywy to:

- Ustawienie eko pointów do segregacji odpadów na 4 frakcje (plastik, papier, szkło i odpady zmieszane).
- Zainstalowanie urządzeń filtrujących wodę z kranu, co eliminuje zakup wody w plastikowych butelkach.
- Korzystanie z energooszczędnego oświetlenia i czujników ruchu, umożliwiających zmniejszenie zużycia energii elektrycznej.
- Korzystanie z energooszczędnych urządzeń takich jak drukarki czy lodówki.
- Klimatyzacja sterowana strefowo według pomieszczeń oraz potrzeb.
- Zredukowanie liczby drukarek z kilkunastu do trzech, znajdujących się w copy pointach.
- Ustawienie drukarek na automatyczny druk dwustronny, aby ograniczyć zużycie papieru.
- Automatyczne wyłączenie drukarek po okresie bezczynności, by ograniczyć pobór energii.
- Zbiórka zużytych baterii, które utylizowane są w odpowiedni sposób, by nie zanieczyszczać środowiska.
- Odbiór elektrośmieci przez firmę specjalizującą się w tym zakresie.
- Zbiórka plastikowych nakrętek, które przekazywane są na wybraną akcję charytatywną, a następnie przetwarzane i powtórnie wykorzystywane.
- Zachęcanie Klientów, Partnerów oraz Dostawców do rozliczania się ze spółką za pomocą faktur elektronicznych, co umożliwia zmniejszenie zużycia papieru.
- Udostępnienie Pracownikom infrastruktury rowerowej (boksów rowerowych oraz szafek), aby zachęcić do dojazdów do pracy rowerem.

Ponadto, spółka edukuje swoich Pracowników i zachęca do bardziej ekologicznej postawy poprzez specjalne naklejki rozmieszczone w różnych częściach biura, przypominające o gaszeniu światła, segregacji odpadów czy też zapewnianiu zmywarki.



Podobne rozwiązania jak te opisane powyżej, dotyczące Benefit Systems i VanityStyle, mają zastosowanie w innych spółkach Grupy funkcjonujących w środowisku biurowym.

W naszych klubach fitness w 2020 roku miały zostać podjęte różnego rodzaju inicjatywy proekologiczne. Niestety przez pandemię, konieczność zamknięcia obiektów na wiele miesięcy i bardzo trudną sytuację biznesową spółek, działania te zostały wstrzymane. Niemniej jednak udało nam się wdrożyć pewne rozwiązania. Wprowadzamy segregację odpadów, sukcesywnie wymieniamy oświetlenie na energooszczędne (oświetlenie LED), a w wybranych obiektach zainstalowaliśmy czujniki ruchu włączające światło, co również umożliwia zmniejszenie zużycia energii elektrycznej. W części klubów pojawiły się specjalne kosze przeznaczone tylko na plastikowe butelki po napojach oraz osobne pojemniki na zakrętki, które oddawane są na cele charytatywne, a następnie powtórnie przetwarzane. Ponadto, w wybranych klubach udzielaliśmy Klientom rabatu na zakup shake'ów, jeśli przynieśli ze sobą własny pojemnik na napój. W ten sposób staraliśmy się zmniejszyć zużycie plastikowych kubków. W 2021 roku będziemy dążyć do wprowadzenia podobnych rozwiązań na szerszą skalę. Wylimitowanie opakowań plastikowych wykorzystywanych w naszych klubach inwestycyjnych to jedno z wyzwań stojących przed nami, jakie zawarliśmy w aktualizowanej na przełomie 2020/2021 roku Strategii CSR Grupy Benefit Systems na lata 2021-2024.

W 2020 roku nie otrzymaliśmy istotnych kar i sankcji pozafinansowych z tytułu nieprzebrzegania prawa i regulacji dotyczących ochrony środowiska.

FAKTURA ELEKTRONICZNA JEST BARDZIEJ EKO

Od kilku lat konsekwentnie zachęcamy naszych Klientów, Partnerów i Dostawców, aby rozliczali się z nami za pomocą faktury elektronicznej, co wpływa na redukcję zużycia papieru. Benefit Systems co roku przeprowadza akcję mailingową „Razem dla natury – e-faktura” skierowaną do Klientów Programu MultiSport, w ramach której zachęca do rezygnacji z faktur drukowanych, jednocześnie informując, że ekologia i odpowiedzialny biznes są dla nas ważne. Co roku liczba Klientów i Partnerów akceptujących e-fakturę wzrasta, co bardzo nas cieszy.

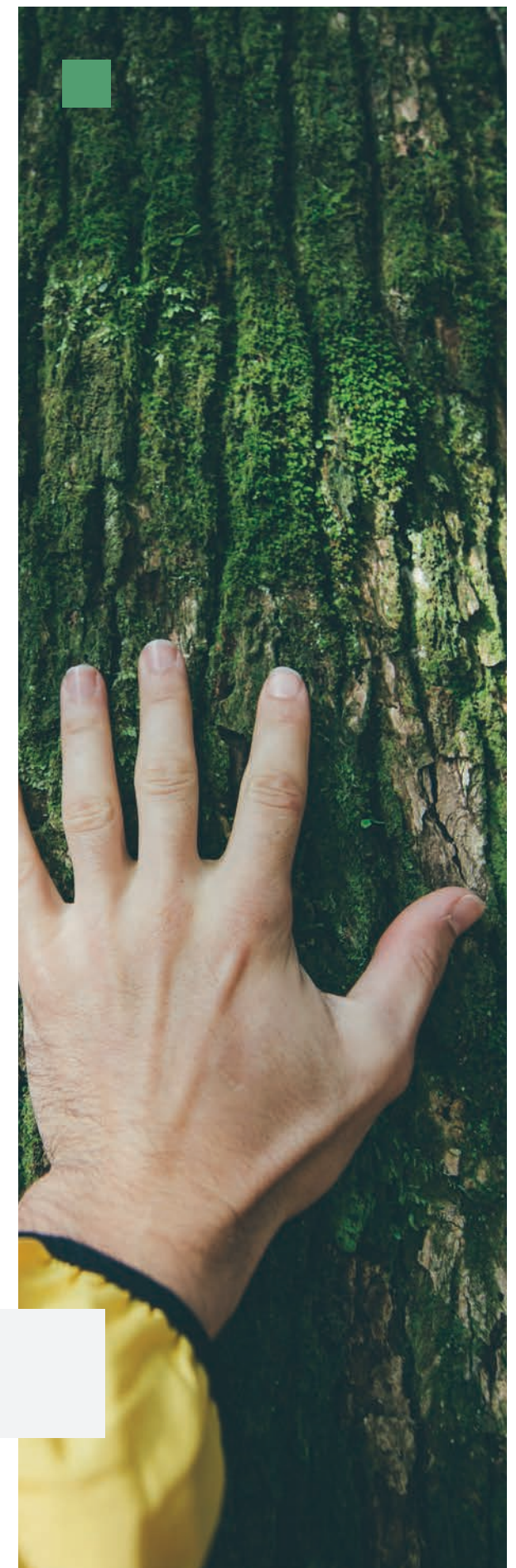
DANE ODNOŚNIE KLIENTÓW I PARTNERÓW PROGRAMU MULTISPORT W POLSCE⁵⁴, Z KTÓRYMI ROZLICZAMY SIĘ NA PODSTAWIE E-FAKTURY.

	2020	2019	2018
KLIENCI	79%	70%	49%
PARTNERZY	93%	90%	85%

Pozostałe spółki z Grupy również stawiają na pierwszym miejscu elektroniczną formę dokumentów kosztowych, co znajduje potwierdzenie w poniższych danych.

W całej Grupie Benefit Systems **93% Klientów** rozlicza się z nami na podstawie e-faktury. Wśród polskich spółek najlepszy wynik w tym obszarze uzyskał MyBenefit, w którym aż **98% Klientów i 90% Partnerów** akceptuje elektroniczną formę dokumentów kosztowych, bez konieczności wymiany faktur w formie papierowej. W spółce VanityStyle na koniec 2020 roku z e-faktury korzystało **88% Partnerów i 79% Klientów**, co stanowi wzrost w stosunku do poprzedniego roku odpowiednio o 10% i 3%. We wszystkich spółkach Grupy, które odpowiadają za prowadzenie naszych klubów fitness w Polsce i za granicą, w rozliczeniach z **Dostawcami e-faktury stanowią 89%**. W Benefit Systems Oddział Fitness, który zarządza naszymi klubami inwestycyjnymi, odsetek ten wynosi **74%**.

⁵⁴ Za który odpowiada spółka Benefit Systems.



PROGRAM „Z NATURĄ FAIR PLAY”

Od 2017 roku, w ramach autorskiego, wewnętrznego programu „Z naturą fair play”, edukujemy Pracowników i Współpracowników Benefit Systems, jak postępować bardziej ekologicznie, zarówno w pracy, jak i w życiu prywatnym. Od momentu powstania programu stworzyliśmy dwie odsłony kampanii informacyjnej, w której pokazujemy, że nawet proste, codzienne nawyki, takie jak gaszenie światła, mogą mieć pozytywny wpływ na środowisko i klimat. W kampanii wykorzystujemy nośniki w postaci atrakcyjnych wizualnie plakatów i naklejek umieszczonych w częściach wspólnych biura (kuchnie, toalety czy copy roomy). Korzystamy również z komunikacji w firmowym intranecie.

W ramach programu w grudniu 2019 roku wprowadziliśmy kompletną segregację odpadów na pięć frakcji: tworzywa sztuczne i metal, szkło, papier, odpady bio oraz odpady zmieszane. Oprócz zwiększenia ilości pojemników na odpady w kuchniach ustawiliśmy dodatkowe kosze na korytarzach po kilka zestawów na każdym piętrze. Aby ułatwić prawidłową segregację, przygotowaliśmy plansze edukacyjne z instrukcją, co można wrzucać a czego nie wyrzucać do pojemników na poszczególne frakcje. W pierwszej połowie 2020 roku miały odbyć się obowiązkowe szkolenia z segregacji dla wszystkich Pracowników w centrali Benefit Systems, jednak z uwagi na pandemię zostały odwołane.

Wraz z wprowadzeniem segregacji odpadów na pięć frakcji odświeżyliśmy kampanię „Z naturą fair play”, a jej nowa odsłona utrzymana jest w lekkiej, retro-komiksowej stylistyce, która ma za zadanie przykuć uwagę i edukować z przymrużeniem oka. Więcej na temat samej kampanii pisaliśmy w Raporcie Niefinansowym Grupy Benefit Systems za rok 2019.

Jedną z inicjatyw programu „Z naturą fair play” było powołanie grupy **EKO Ambasadorów**. Należą do niej Pracownicy Benefit Systems, którzy interesują się ekologią i chcą wspólnie z nami angażować się w działania o tej tematyce na rzecz naszej firmy. Grupa podczas cyklicznych spotkań omawiała wdrażane inicjatywy, dzieliła się pomysłami i uwagami. W 2020 roku, ze względu na pandemię i zamrożenie działań proekologicznych w spółce, spotkania EKO Ambasadorów zostały wstrzymane.



STRATEGIA CSR i EKOLOGIA

W grudniu 2020 roku zainicjowaliśmy prace nad aktualizacją Strategii CSR Grupy Benefit Systems, która uwzględnia działania na lata 2021-2024. Jednym z celów Strategii jest szacunek dla środowiska naturalnego i klimatu. W ramach ww. celu myślimy o:

- realizacji działań systemowych i formalnych, w tym regularnym pomiarze śladu węglowego Grupy Kapitałowej oraz przestrzeganiu polityk i procedur mających na celu minimalizowanie szkodliwego wpływu na środowisko;
- dążeniu do redukcji zużycia papieru biurowego oraz wyeliminowaniu opakowań plastikowych wykorzystywanych w naszych biurach i klubach inwestycyjnych;
- aktywizowaniu i edukowaniu Pracowników podnosząc ich świadomość i rozwijając postawy proekologiczne w obrębie miejsca pracy, a także w życiu prywatnym;
- podejmowaniu działań zbliżających nas do osiągnięcia neutralności klimatycznej do 2030 roku.

Więcej informacji na temat zaktualizowanej Strategii CSR Grupy Benefit Systems opublikujemy w Raporcie niefinansowym za rok 2021, natomiast informacje o dotychczas obowiązującej wersji można znaleźć w podrozdziale 1.7. Strategia CSR.



O RAPORCIE

6.1. PODSUMOWANIE	127
6.2. METODOLOGIA I WSKAŹNIKI	128
6.3. ZAKRES INFORMACJI NIEFINANSOWYCH WYMAGANYCH PRZEZ USTAWĘ O RACHUNKOWOŚCI	133
6.4. KLUCZOWE WSKAŹNIKI EFEKTYWNOŚCI	134

6

6.1. PODSUMOWANIE

Raport Niefinansowy Grupy Benefit Systems za 2020 rok stanowi realizację obowiązku wynikającego ze znowelizowanej ustawy o rachunkowości – art. 49b 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 2020 roku do 31 grudnia 2020 roku (chyba, że w określonym fragmencie treści wskazano inaczej). Raport niefinansowy za 2019 rok został opublikowany dnia 1 kwietnia 2020 roku.

Raport zawiera opis modelu biznesowego jednostki oraz opis działalności poszczególnych segmentów operacyjnych w Grupie Benefit Systems. Prezentuje wyniki Grupy z obszarów ESG (ang. Environmental, Social responsibility, Governance), 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 2020 rok i pomoc w przygotowaniu niniejszego Raportu. Podziękowania kierujemy również do Działu Marketingu Benefit Systems, który zadbał o oprawę graficzną Raportu.

**Kontakt w sprawie Raportu i zagadnień CSR
w Benefit Systems: csr@benefitsystems.pl**

6.2. METODOLOGIA I WSKAŹNIKI

Struktura Raportu Niefinansowego Grupy Benefit Systems za rok 2020 opiera się na 5 głównych obszarach badania organizacji w ramach certyfikacji B Corp oraz wytycznych międzynarodowego standardu Global Reporting Initiative. Raport za 2020 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 perspektywy Pracowników i kadry zarządzającej naszej firmy. Treść Raportu została wypracowana w oparciu o wiedzę uzyskaną m.in. podczas Panelu Interesariuszy przeprowadzonego we wrześniu 2019 roku. Wyniki Panelu wraz z kluczowymi aspektami opisane zostały w podrozdziale 1.5. Nasi Interesariusze oraz w Raporcie Niefinansowym Grupy Benefit Systems 2019.

Poniżej znajduje się tabela z ujętymi w Raporcie wskaźnikami GRI Standards, a także wskaźnikami własnymi, określonymi do raportowania niefinansowego Grupy za rok 2020.



TABELA WSKAŹNIKÓW GRI STANDARDS

Nr wskaźnika	Opis wskaźnika	Miejsce w raporcie	Nr strony
WSKAŹNIKI PROFILOWE			
ASPEKT RAPORTOWANIA: PROFIL ORGANIZACJI			
102-1	Nazwa organizacji	1.1. Historia, profil działalności i model biznesowy	7
102-2	Opis działalności organizacji, główne marki, produkty i/lub usługi	1.1. Historia, profil działalności i model biznesowy 1.3. Oferta i produkty w poszczególnych segmentach	7 17
102-3	Lokalizacja siedziby głównej organizacji	1.1. Historia, profil działalności i model biznesowy	7
102-4	Lokalizacja działalności operacyjnej	1.2. Struktura Grupy i segmenty	12
102-5	Forma własności i struktura prawna organizacji	1.6. Strategia biznesowa i standardy zarządzania	28
102-6	Obsługiwane rynki	1.1. Historia, profil działalności i model biznesowy 1.2. Struktura Grupy i segmenty	7 12
102-7	Skala działalności	1.2. Struktura Grupy i segmenty 1.3. Oferta i produkty w poszczególnych segmentach	12 17
102-8	Dane dotyczące pracowników oraz innych osób świadczących pracę na rzecz organizacji	2.1. Struktura zatrudnienia	43
102-9	Opis łańcucha dostaw	4.5. Współpraca z pozostałymi dostawcami	109
102-10	Znaczące zmiany w raportowanym okresie dotyczące rozmiaru, struktury, formy własności lub łańcucha wartości	1.1. Historia, profil działalności i model biznesowy 1.2. Struktura Grupy i segmenty	7 12
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 1.7. Strategia CSR 4.2. Promocja ruchu B Corp, jako element strategii CSR	28 34 98
102-13	Członkostwo w stowarzyszeniach i organizacjach	1.5. Nasi Interesariusze 4.2. Promocja ruchu B Corp, jako element strategii CSR	22 98
102-14	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla	1.6. Strategia biznesowa i standardy zarządzania 4.2. Promocja ruchu B Corp, jako element strategii CSR	28 98
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	21 54
102-18	Struktura nadzorcza organizacji	1.6. Strategia biznesowa i standardy zarządzania	28
102-40	Lista grup interesariuszy zaangażowanych przez organizację raportującą	1.5. Nasi Interesariusze	22
102-41	Pracownicy objęci umowami zbiorowymi	Nie dotyczy	

102-44	Kluczowe tematy i problemy poruszane przez interesariuszy oraz odpowiedź ze strony organizacji, również poprzez ich zaraportowanie	1.5. Nasi Interesariusze 1.6. Strategia biznesowa i standardy zarządzania 3.3. Programy, usługi i kampanie, czyli słuchamy Użytkowników 4.4. Partnerzy – nasi kluczowi Dostawcy	22 28 78 105
102-45	Ujęcie w raporcie jednostek gospodarczych ujmowanych w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym	1.2. Struktura Grupy i segmenty	12
102-46	Proces definiowania treści raportu	6.1. Podsumowanie	127
102-47	Zidentyfikowane istotne tematy	6.2. Metodologia i wskaźniki	128
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	Znaczące zmiany w stosunku do poprzedniego raportu dotyczące zakresu, zasięgu lub metod pomiaru zastosowanych w raporcie	Nie dotyczy	
102-50	Okres raportowania	6.1. Podsumowanie	127
102-51	Data publikacji ostatniego raportu	6.1. Podsumowanie	127
102-52	Cykl raportowania	6.1. Podsumowanie	127
102-53	Dane kontaktowe	6.1. Podsumowanie	127
102-54	Wskazanie czy raport sporządzono zgodnie ze Standardem GRI w opcji Core lub Comprehensive	6.2. Metodologia i wskaźniki	128
102-55	Indeks GRI Tabela wskaźników GRI oraz wytycznych Ustawy o Rachunkowości	6.2. Metodologia i wskaźniki	128
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	1.6. Strategia biznesowa i standardy zarządzania 2.5. Prawa pracownicze i prawa człowieka	28 54
205-3	Potwierdzone przypadki korupcji i podjęte działania	1.6. Strategia biznesowa i standardy zarządzania	28
OBSZAR: ŚRODOWISKO			
ASPEKT RAPORTOWANIA: ZARZĄDZANIE ŚRODOWISKOWE			
103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz z wskazaniem ograniczeń	5.1. Wpływ na środowisko naturalne i klimat – nasz ślad węglowy 5.2. Ekologia w Grupie Benefit Systems	113 117
103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy	1.7. Strategia CSR 5.2. Ekologia w Grupie Benefit Systems	34 117
103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	5.2. Ekologia w Grupie Benefit Systems	117
302-1	Zużycie energii w organizacji	5.1. Wpływ na środowisko naturalne i klimat – nasz ślad węglowy	113

305-1	Łączne bezpośrednie emisje gazów cieplarnianych: Zakres 1/Scope 1	5.1. Wpływ na środowisko naturalne i klimat – nasz ślad węglowy	113
305-2	Łączne pośrednie emisje gazów cieplarnianych: Zakres 2/Scope 2	5.1. Wpływ na środowisko naturalne i klimat – nasz ślad węglowy	113
305-3	Inne pośrednie emisje gazów cieplarnianych: Zakres 3/Scope 3	5.1. Wpływ na środowisko naturalne i klimat – nasz ślad węglowy	113
307-1	Kwota istotnych kar i sankcji pozafinansowych z tytułu nieprzestrzegania prawa i regulacji dotyczących ochrony środowiska	5.2. Ekologia w Grupie Benefit Systems	117
Wskaźnik własny	Procent Klientów, Partnerów i Dostawców, z którymi rozliczamy się za pomocą e-faktury	5.2. Ekologia w Grupie Benefit Systems	117
OBSZAR: RELACJE Z OTOCZENIEM			
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. Programy, usługi i kampanie, czyli stuchamy Użytkowników	21 28 78
103-2	Podjęcie do zarządzania i jego elementy	3.1. Model współpracy z Klientami 3.3. Programy, usługi i kampanie, czyli stuchamy Użytkowników	75 78
103-3	Ewaluacja podjęcia do zarządzania	3.1. Model współpracy z Klientami 3.3. Programy, usługi i kampanie, czyli stuchamy Użytkowników	75 78
Wskaźnik własny	Wybrane wyniki badania satysfakcji Użytkowników	1.8. Badania i rozwój	35
Wskaźnik własny	Wyniki badania jakości infolinii	3.4. Infolinia	88
OBSZAR: MIEJSCE PRACY			
ASPEKT RAPORTOWANIA: WARUNKI ZATRUDNIENIA I REKRUTACJA			
103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz z wskazaniem ograniczeń	2.1. Struktura zatrudnienia	43
103-2	Podjęcie do zarządzania i jego elementy	2.1. Struktura zatrudnienia	43
103-3	Ewaluacja podjęcia do zarządzania	2.1. Struktura zatrudnienia 2.4. Oceny pracownicze, zaangażowanie i komunikacja wewnętrzna	43 61
401-1	Całkowita liczba i wskaźnik zatrudnienia nowych pracowników	2.1. Struktura zatrudnienia	43
401-2	Świadczenia dodatkowe (benefity) zapewniane pracownikom pełnoetatowym	2.2. Atrakcyjne miejsce pracy i benefity	55
401-3	Urlop macierzyński / tacierzyński	2.5. Prawa pracownicze i prawa człowieka	54
ASPEKT RAPORTOWANIA: ROZWÓJ PRACOWNIKÓW			
103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz z wskazaniem ograniczeń	2.3. Szkolenia i rozwój	58

103-2	Podjęcie do zarządzania i jego elementy	2.2. Atrakcyjne miejsce pracy i benefity 2.3. Szkolenia i rozwój	55 58
103-3	Ewaluacja podjęcia do zarządzania	2.3. Szkolenia i rozwój	58
404-1	Średnia liczba godzin szkoleniowych na pracownika	2.3. Szkolenia i rozwój	58
404-2	Programy rozwoju umiejętności menedżerskich i kształcenia ustawicznego	2.3. Szkolenia i rozwój	58
404-3	Procent pracowników otrzymujących regularne oceny swoich wyników	2.4. Oceny pracownicze, zaangażowanie i komunikacja wewnętrzna	61
ASPEKT RAPORTOWANIA: RÓŻNORODNOŚĆ			
103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz z wskazaniem ograniczeń	1.4. Misja, wizja, wartości 1.6. Strategia biznesowa i standardy zarządzania 2.5. Prawa pracownicze i prawa człowieka	21 28 54
103-2	Podjęcie do zarządzania i jego elementy	1.6. Strategia biznesowa i standardy zarządzania 2.5. Prawa pracownicze i prawa człowieka	28 54
103-3	Ewaluacja podjęcia do zarządzania	2.5. Prawa pracownicze i prawa człowieka	54
405-1	Skład kadry zarządzającej i pracowniczej w podziale na wiek i płeć	2.5. Prawa pracownicze i prawa człowieka	54
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 1.7. Strategia CSR 3.3. Programy, usługi i kampanie, czyli stuchamy Użytkowników 3.5. Edukujemy i aktywizujemy Klientów i Użytkowników 4.3. Programy aktywizujące społeczność	21 34 78 89 100
103-2	Podjęcie do zarządzania i jego elementy	1.6. Strategia biznesowa i standardy zarządzania 1.7. Strategia CSR 4.2. Promocja ruchu B Corp, jako element strategii CSR	28 34 98
103-3	Ewaluacja podjęcia do zarządzania	3.3. Programy, usługi i kampanie, czyli stuchamy Użytkowników 3.5. Edukujemy i aktywizujemy Klientów i Użytkowników 4.3. Programy aktywizujące społeczność	78 89 100
Wskaźnik własny	Skala wydatków na działania społeczne	3.3. Programy, usługi i kampanie, czyli stuchamy Użytkowników 4.3. Programy aktywizujące społeczność	78 100
Wskaźnik własny	Działania promujące zdrowie i aktywny styl życia	1.8. Badania i rozwój 2.6. Zdrowie i bezpieczeństwo w dobie pandemii 3.3. Programy, usługi i kampanie, czyli stuchamy Użytkowników 3.5. Edukujemy i aktywizujemy Klientów i Użytkowników 4.3. Programy aktywizujące społeczność	35 69 78 89 100
Wskaźnik własny	Liczba i nakład magazynów nt. zdrowia i motywowania pracowników	3.5. Edukujemy i aktywizujemy Klientów i Użytkowników	89

6.3. ZAKRES INFORMACJI NIEFINANSOWYCH WYMAGANYCH PRZEZ USTAWĘ O RACHUNKOWOŚCI

Zakres informacji niefinansowych	Miejsce w raporcie	Numer strony
Forma sporządzenia informacji niefinansowych	6.1. Podsumowanie	127
Opis modelu biznesowego	1.1. Historia, profil działalności i model biznesowy	7
Opis procedur należytej staranności	1.4. Misja, wizja, wartości	21
	1.6. Strategia biznesowa i standardy zarządzania	28
Opis istotnych ryzyk i sposobu zarządzania nimi	1.6. Strategia biznesowa i standardy zarządzania	28
Opis polityk stosowanych w obszarze społecznym	1.6. Strategia biznesowa i standardy zarządzania	28
	2.5. Prawa pracownicze i prawa człowieka	54
	4.5. Współpraca z pozostałymi dostawcami	109
Opis polityk stosowanych w obszarze pracowniczym	1.6. Strategia biznesowa i standardy zarządzania	28
	2.5. Prawa pracownicze i prawa człowieka	54
Opis polityk stosowanych w obszarze poszanowania praw człowieka	1.6. Strategia biznesowa i standardy zarządzania	28
	2.5. Prawa pracownicze i prawa człowieka	54
Opis polityk stosowanych w obszarze środowiskowym	1.7. Strategia CSR	34
	5.2. Ekologia w Grupie Benefit Systems	117
Opis polityk stosowanych w obszarze przeciwdziałania korupcji	1.6. Strategia biznesowa i standardy zarządzania	28
	2.5. Prawa pracownicze i prawa człowieka	54
Opis rezultatów stosowanych polityk w obszarze społecznym	4.2. Promocja ruchu B Corp, jako element strategii CSR	98
	4.3. Programy aktywizujące społeczność	100
Opis rezultatów stosowanych polityk w obszarze pracowniczym	2.4. Oceny pracownicze, zaangażowanie i komunikacja wewnętrzna	61
	2.5. Prawa pracownicze i prawa człowieka	54
Opis rezultatów stosowanych polityk w obszarze poszanowania praw człowieka	1.6. Strategia biznesowa i standardy zarządzania	28
	2.5. Prawa pracownicze i prawa człowieka	54
Opis rezultatów stosowanych polityk w obszarze środowiskowym	5.2. Ekologia w Grupie Benefit Systems	117
Opis rezultatów stosowanych polityk w obszarze przeciwdziałania korupcji	1.6. Strategia biznesowa i standardy zarządzania	28
Informacja o zastosowanych standardach, zasadach, wytycznych	6. O raporcie	125

6.4. KLUCZOWE WSKAŹNIKI EFEKTYWNOŚCI

Kluczowe, niefinansowe wskaźniki efektywności związane z działalnością firmy to:

Wskaźnik	Miejsce w raporcie	Numer strony
Wynik badania zaangażowania Pracowników	2.4. Oceny pracownicze, zaangażowanie i komunikacja wewnętrzna	61
Liczba godzin szkoleniowych	2.3. Szkolenia i rozwój	58
Wskaźnik retencji po urlopie rodzicielskim	2.5. Prawa pracownicze i prawa człowieka	54
Liczba wolontariuszy w Programie Dobry MultiUczynek dla Pracowników	4.3. Programy aktywizujące społeczność	100
Poziom satysfakcji Klientów z jakości obsługi i relacji z firmą	1.8. Badania i rozwój	35
Wskaźnik reklamacji zgłaszanych poprzez Infolinię	3.4. Infolinia	88
Poziom ogólnej oceny produktu (karty MultiSport) przez Użytkowników	1.8. Badania i rozwój	35
Poziom zadowolenia Partnerów ze współpracy	1.8. Badania i rozwój	35
	4.4. Partnerzy – nasi kluczowi Dostawcy	105
Liczba Klientów kart sportowych	3.2. Klienci i Użytkownicy w liczbach	77
Liczba Użytkowników kart sportowych	1.3. Oferta i produkty w poszczególnych segmentach	17
	3.2. Klienci i Użytkownicy w liczbach	77
Liczba Partnerów Programu MultiSport	4.4. Partnerzy – nasi kluczowi Dostawcy	105
Odsetek kontrahentów rozliczających się na podstawie faktury elektronicznej	5.2. Ekologia w Grupie Benefit Systems	117
Ślad węglowy Grupy	5.1. Wpływ na środowisko naturalne i klimat – nasz ślad węglowy	113

