



RAPORT ESG

2022





BEST

SPIS TREŚCI

Grupa BEST w pigułce	6	BEST w społeczności	51
O Grupie BEST	8	Dzielenie się wiedzą	51
Trwałe podstawy	8	Udział w życiu lokalnych społeczności	54
Model biznesowy i struktura	11	BEST a środowisko naturalne	56
Model działania	11	Podjęcie zarządcze i aktualny wpływ	56
Tworzenie wartości dodanej	13	Odporność modelu biznesowego na zmiany klimatyczne	58
Transparentne relacje z otoczeniem	15	Niefinansowe dane liczbowe	60
Struktura zarządzania i własności	17	O sprawozdaniu	66
Zarządzanie zgodnością	22	Specyfikacja sprawozdania	66
Etyka biznesu	23	Proces definiowania sprawozdania	67
Kierunki strategii w wymiarze ESG	26	Zakres sprawozdania	68
Podjęcie do planowania strategicznego w zakresie ESG	27	Aneks: Ryzyka niefinansowe związane z działalnością windykacyjną	69
BEST w otoczeniu rynkowym	28	Załącznik: Grupa BEST i BEST S.A. wobec unijnej systematyki („taksonomii”)	71
Cesje wierzytelności	28	Podstawa prawna i kwalifikacja prowadzonej działalności	71
Przeciwdziałanie korupcji i łapownictwu	29	Kwalifikacja działalności jako zrównoważonych środowiskowo	72
Skuteczna ochrona danych osobowych	30	Wyniki	76
BEST wobec Klientów	32	Indeks GRI	82
Poszanowanie godności osoby	33		
Skuteczna windykacja dzięki przejrzystej komunikacji	35		
Skuteczne postępowanie sądowe i egzekucyjne	38		
Reklamacje	39		
Inne mechanizmy odwoławcze	39		
BEST wobec Pracowników	40		
Stabilność i lojalność Pracowników	40		
Staranna rekrutacja	42		
Wynagrodzenia	43		
Benefity pozapłacowe	43		
Przyjazna atmosfera	45		
Słuchanie opinii Pracowników	46		
Szkolenia i rozwój	47		
Ocena Pracowników i system informacji zwrotnej	50		
Wolontariat	50		

[2-22]

Szanowni Państwo,

Przekazuję na Państwa ręce kolejne, piąte już sprawozdanie na temat danych niefinansowych (raport ESG) Grupy BEST i BEST S.A. Publikacja sprawozdania niefinansowego to dla nas nie tylko wypełnienie ustawowego obowiązku, ale przede wszystkim możliwość opowiedzenia o naszym biznesie szerzej, w perspektywie znacznie bliższej wielu naszym interesariuszom, niż ta wystandaryzowana w sprawozdawczości finansowej. Taka perspektywa spojrzenia na naszą działalność jest jednocześnie niezwykle istotna dla zrozumienia przewagi konkurencyjnej BEST.

Za Grupą BEST rok pełen wyzwań. W styczniu 2022 r. martwiliśmy się skutkami pandemii COVID-19. Gospodarka zaczęła zwalniać. Firmy redukowały swoje projekcje wzrostu, a konsumenci tracili optymizm, rozkręcała się inflacja. W lutym kolejny szok - agresja Rosji na Ukrainę. W grzyby obróciło się nasze przekonanie o ładzie i bezpieczeństwie w Europie. Konsekwencje społeczne oraz ekonomiczno-gospodarcze tej wojny będą się kładły długim cieniem jeszcze przez lata. W tak niestabilnych, burzliwych czasach niestety trudniej o precyzyjne planowanie, a podejmowane decyzje obciążone są większym ryzykiem. W rezultacie niektórzy przedsiębiorcy oraz konsumenci mogą popaść w kłopoty finansowe i mieć problem z terminowym regulowaniem zobowiązań. Dlatego rola gospodarcza firm takich, jak BEST, będzie trudna do przecenienia. W skali makro, pomagamy utrzymywać równowagę gospodarczą, ograniczamy ryzyko pojawienia się zatorów płatniczych i powstania swoistego „efektu domina” nieregulowanych zobowiązań. W skali mikro, restrukturyzując zobowiązania, wspieramy osoby zadłużone w odzyskaniu stabilności finansowej, często chroniąc je przed popadnięciem w spiralę zadłużenia. Pomagamy im znaleźć najlepsze rozwiązanie na spłatę zaległości.

Pomimo wielu wyzwań, rok 2022 to dla GK BEST okres udany, tak z perspektywy bilansu działań operacyjnych, jak i wypracowanych wyników finansowych. Spłaty z zarządzanych przez GK BEST portfeli wierzytelności wzrosły w 2022 r. do 420 mln zł, wobec 399 mln zł w 2021 r. To najwyższy wynik w historii naszej firmy. Mimo że działaliśmy w coraz bardziej wymagającym kosztowo otoczeniu gospodarczym, nasza sytuacja finansowa jest dobra. Jesteśmy odpowiedzialni za ponad 700 osób. Chcemy, by nasi Pracownicy czuli się bezpiecznie, zarówno pod względem kondycji finansowej firmy, jak i godziwych warunków zatrudnienia, dlatego dokładamy wszelkich starań, aby w nich to poczucie budować. Chcemy, aby czuli się bezpiecznie podejmując ważne życiowe decyzje, jak chociażby te o założeniu rodziny. To ostatnie jest dla nas szczególnie istotne z uwagi na fakt, iż ok. 75% Pracowników i managerów w GK BEST to kobiety, które w macierzyństwo powinny wkroczać z radością, bez obaw o kontynuację zatrudnienia. Taka polityka jest doceniana przez naszych Pracowników, czego dowodzą wyniki najnowszego badania satysfakcji.

W minionym roku świętowaliśmy jubileusz 25 lat BEST na GPW, a jednocześnie 28 lat BEST na rynku i 20 lat moich i wiceprezesa - Marka Kucnera - w Zarządzie Spółki. To poważne liczby. W tym czasie zmienił się rynek, zmieniła się branża, zmieniła się Polska. Jestem niezwykle dumny z naszych osiągnięć. BEST dynamicznie się rozwijał przez te wszystkie lata, utrzymując niezmiennie pozycję jednego z liderów na polskim rynku zarządzania wierzytelnościami. Jesteśmy jedyną firmą, spośród liderów, która wzrastała organicznie, bez zewnętrznego kapitału. Notujemy bardzo dobre wyniki finansowe, przeprowadzamy dobre transakcje, mamy efektywne operacje, dużo inwestujemy w technologię i proklienckie rozwiązania. Stworzyliśmy Organizację opartą na wartościach i relacjach. Dla wielu z naszych Pracowników jesteśmy pracodawcą pierwszego wyboru, solidnym kontrahentem i partnerem biznesowym, dobrym doradcą dla naszych Klientów, aktywnym emitentem obligacji i szanowanym uczestnikiem rynku. I chcemy by tak pozostało.



Z poważaniem,



Krzysztof Borusowski
Prezes Zarządu BEST S.A.



GRUPA BEST „W PIGUŁCE”

Jesteśmy jednym z liderów branży windykacyjnej w Polsce i jedną z wiodących firm na polskim rynku usług finansowych. Zajmujemy się efektywną restrukturyzacją zadłużeń klienta indywidualnego i korporacyjnego, aktywnie inwestując w portfele wierzytelności nieregularnych.

BEST S.A., spółka stojąca na czele Grupy BEST, powstała w 1994 roku jako firma prowadząca działalność w zakresie pośrednictwa kredytowego. Od 1997 roku jesteśmy notowani na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. W 2002 roku, posiadając już doświadczenie i wiedzę o rynku kredytowym, Spółka zmieniła zakres działań i skoncentrowała się na działalności windykacyjnej oraz zarządzaniu portfelami wierzytelności. W 2005 r. BEST S.A. powołała jeden z pierwszych funduszy sekurytyzacyjnych na rynku, BEST I NSFIZ, a w 2007 r. spółkę-córkę do zarządzania funduszami inwestycyjnymi - BEST TFI S.A. Następnie w 2010 roku, jako pierwszy podmiot na polskim rynku otrzymała zezwolenie Komisji Nadzoru Finansowego na zarządzanie sekurytyzowanymi wierzytelnościami funduszy sekurytyzacyjnych. W 2017 roku

Grupa Kapitałowa BEST rozszerzyła działalność poza granice Polski, i wkroczyła na rynek włoski, gdzie aktywnie pozyskuje portfele wierzytelności, w których restrukturyzacji uczestniczy. BEST S.A., jako członek i współzałożyciel Związku Przedsiębiorstw Finansowych oraz współtwórca i moderator *Zasad dobrych praktyk ZPF*, aktywnie wpływa na rozwój i kształtowanie rynku wierzytelności w Polsce. Zatrudniamy ponad 700 Pracowników, tworząc dynamiczną organizację opartą o wieloletnie doświadczenie rynkowe, innowacyjne rozwiązania oraz przyjazną kulturę organizacyjną.

W skład naszej Grupy Kapitałowej, poza BEST S.A., wchodzi m.in. BEST Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A., Kancelaria Rady Prawnego Rybszleger Sp. K., pięć funduszy inwestycyjnych oraz nasze spółki z siedzibą w Mediolanie, BEST Capital Italy oraz BEST Italia, które rozwijają się na włoskim rynku.



Jubileusz 25-lecia BEST S.A. na GPW

W tym roku BEST S.A. obchodzi 25 rocznicę debiutu giełdowego. W uroczystej rocznicowej gali, która miała miejsce w budynku Giełdy Papierów Wartościowych 30.05.2022 r., wzięło udział grono znamienitych gości, w tym przedstawiciele czołowych instytucji polskiego rynku finansowego, władz samorządowych, partnerów biznesowych Grupy oraz ekspertów w dziedzinie ekonomii, prawa, gospodarki etc.

– 28 lat BEST na rynku, 25 lat na GPW, 20 lat w Zarządzie Spółki. Trzy ważne daty. Gdy w 2002 r. wspólnie z Markiem Kucnerem przekształciliśmy BEST w firmę zarządzania wierzytelnościami, branża windykacyjna w Polsce zaledwie kielkowała. Z dumą przyznaję, że mieliśmy spory udział w jej rozwoju. Byliśmy jej pionierami. Jesteśmy współzałożycielem Związku Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce oraz jego „stolika” windykacyjnych. Jesteśmy współtwórcą zasad dobrych praktyk windykacyjnych. Wzorowaliśmy je na rynku amerykańskim, z którego to przywieźliśmy ideę samoregulacji branży. Jesteśmy orędownikiem proklienckich postaw i rozwiązań. Jako pierwsi na rynku, już w 2002 roku, zaoferowaliśmy produkty restrukturyzujące zadłużenie, rozumiejąc trudną sytuację naszych klientów i chcąc zawsze proponować im najlepsze rozwiązania – przypomniał w trakcie gali prezes Krzysztof Borusowski.

Ważnym elementem jubileuszowej gali była debata poświęcona wpływowi konfliktu zbrojnego na Ukrainie na sytuację gospodarczą w Polsce oraz regionie, poprzedzona wystąpieniem prof. Marka Belki. Jej uczestnicy, którymi obok prof. Belki oraz Krzysztofa Borusowskiego byli: Szymon Ożóg - prezesa PTE Nationale Nederlanden, Piotr Konieczny - CFO Uksibbanku oraz Artur Tomala - szef Goldman Sachs Polska, dyskutowali m.in. na temat wyzwań oraz szans dla Polski związanych z przeobrażeniami w regionie, wskazując m.in. na konieczność głębszego osadzenia Polski w Unii Europejskiej w celu trwałego skupienia uwagi UE na istotności wschodniej flaki Unii dla przyszłości Starego Kontynentu i jego dalszego rozwoju.



O GRUPIE BEST

Trwałe podstawy

[2-6]

Misja, wizja i wartości BEST

MISJA

Propagujemy odpowiedzialność finansową i tradycyjnie pojętą rzetelność kupiecką – pomagamy Klientom wyjść z pętli zadłużenia, przywracamy równowagę finansową, promujemy standardy etyczne na rynku usług finansowych, a relacje z interesariuszami budujemy w oparciu o uczciwość i szacunek.

WIZJA

Nieustannie dążymy do rozwoju i inwestujemy w nowe technologie - chcemy być nowoczesnym liderem na rynku wiarytelności w Europie, a promując wyznawane wartości, zbudować trwałe zaufanie i pozytywną reputację branży windykacyjnej.

NASZE WARTOŚCI

Naszym zasobem jest wiedza i profesjonalizm, podstawą działania - normy prawa i etyki, celem - budowanie zaufania i skuteczność.



— WIEDZA

Dysponujemy doświadczeniem i wiedzą najwyższej klasy specjalistów. Dbamy o wykorzystywanie potencjału Pracowników – kaskadujemy wiedzę w organizacji, wspieramy rozwój, zachęcamy do podejmowania wyzwań.



— ETYKA

Fundamentem naszej działalności jest przestrzeganie przepisów prawa. Aktywnie angażujemy się w kształtowanie i promowanie etycznych standardów wewnątrz organizacji oraz na rynku wiarytelności – jesteśmy inicjatorem i moderatorem *Zasad dobrych praktyk windykacyjnych* oraz współtwórcą *Dobrych praktyk procesu sprzedaży wiarytelności*. Przestrzegamy wartości zawartych w *Kanonie dobrych praktyk rynku finansowego* oraz zasad ładu korporacyjnego określonych w *Dobrych praktykach spółek notowanych na Gieldzie Papierów Wartościowych*.



— SKUTECZNOŚĆ

Dotrzymujemy zobowiązań, stawiamy sobie ambitne cele i realizujemy je na czas. Gwarantujemy pewny zysk, osiągną odpowiedzialnie, dzięki wykorzystywaniu naszego kapitału intelektualnego – optymalizowaniu procesów, stosowaniu nowoczesnych technologii, korzystaniu z kompetencji Pracowników i monitorowaniu wpływu na naszych interesariuszy.

Z | P | F

Związek
Przedsiębiorstw
Finansowych
w PolsceZwiązek Przedsiębiorstw
Finansowych w Polsce

Związek Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce (wcześniej Konferencja Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce – Związek Pracodawców) powstał 27 października 1999 roku i skupia kilkadziesiąt kluczowych przedsiębiorstw z rynku finansowego w Polsce, w tym banki, zarządzających wiarytelnościami, doradców i pośredników finansowych, przedsiębiorstwa pożyczkowe, zarządzające informacją gospodarczą, sprzedające produkty odwróconej hipoteki w modelu sprzedażowym oraz przedsiębiorstwa z branży ubezpieczeniowej. ZPF to Członek Rady Rozwoju Rynku Finansowego, powołanej do życia przez Ministra Finansów Rzeczypospolitej Polskiej oraz Członek prestiżowej europejskiej organizacji samorządowej europejskiego przemysłu finansowego EUROFINAS (European Federation of Finance House Associations), zrzeszającej siedemnaście krajowych organizacji, reprezentujących ponad 1.200 instytucji finansowych. ZPF ma w swoim dorobku badawczym kilkadziesiąt raportów, koncentrując się merytorycznie na obszarze kredytu.

Współzałożycielem i członkiem Związku Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce jest BEST S.A.

[2-26]

Wartości nie stanowią deklaracji stojącej obok biznesu, ale są jego sednem. Dlatego naturalnie towarzyszą naszemu spojrzeniu na rynek, nasze otoczenie i na nas samych. Wynikające z wartości standardy zachowań są nie tylko ważne, ale warunkują też społeczne przyzwolenie na działanie takich przedsiębiorstw, jak BEST. Co więcej, w przypadku BEST wynikający z wartości model działania sprawia, że są one źródłem przewag konkurencyjnych. Takie myślenie legło u podstaw samoregulacji, których byliśmy inicjatorem (m.in. Zasad dobrych praktyk ZPF). Brak jednolitych standardów etycznych w windykacji, będący już na szczęście przeszłością, jeszcze długo będzie ciążył branżę, kształtując niesprawiedliwe, stereotypowe myślenie o firmach zarządzających wiarytelnościami. Dlatego utrwalanie, wzmacnianie i rozbudowywanie branżowych norm etycznych jest równie ważne, co ich wypracowanie. Zaniedbanie tych standardów dziś skutkowałoby stopniowym niszczeniem odbudowanej ciężką pracą wartości branżę oraz częstszym, ponownym pojawianiem się przedsiębiorców i zachowań nieakceptowalnych społecznie. To z kolei byłoby niekorzystne tak dla Klientów, jak i dla przedsiębiorców, którzy na tym rynku działają w sposób rzetelny, uczciwy. Warunkiem prawidłowego funkcjonowania gospodarki jest właśnie uczciwość i dotrzywanie umów - zatem firmy windykacyjne, rozwiązujące problem braku uczciwości i przestrzegające najwyższych standardów etycznych, odgrywają fundamentalną rolę w gospodarce, stanowiąc mechanizm sanacyjny i czyniąc rynek efektywnym.

[2-26]

Nie przypadkiem BEST S.A. był jednym z założycieli i do dziś pozostaje aktywnym członkiem Związku Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce. Jesteśmy także współtwórcą i moderatorem *Zasad dobrych praktyk*, a jako Grupa Kapitałowa także *Dobrych praktyk procesu sprzedaży wiarytelności*. Uważamy, że istnienie takich samoregulacji i współpraca przy rozwiązywaniu wspólnych dla branżę problemów służy wszystkim uczestnikom rynku, a przede wszystkim gospodarce.

Poprzez Związek Przedsiębiorstw Finansowych możemy w sposób transparentny i uczciwy włączać się w proces kształtowania rynku wiarytelności, komentowania i opiniowania kierunków jego rozwoju, a także w kształtowanie zasad jego rzetelnego funkcjonowania.

Wiedza, etyka i skuteczność to rdzeń, na którym oparliśmy naszą działalność, budując Grupę BEST. Nasze kluczowe wartości to stabilny fundament, pierwotny wobec strategii rozwoju, polityk zarządczych, procedur i procesów. Nasz model biznesowy może ewoluować w odpowiedzi na zmiany w otoczeniu, możemy wchodzić na nowe rynki, ludzie mogą się zmieniać, ale wartości winny być niezienne.

WIEDZA

Wiedza i doświadczenie, którymi dysponują specjaliści pracujący dla Grupy BEST, tworzą naszą organizację, jej kompetencje i przewagi konkurencyjne. W oparciu o te wartości możemy wciąż się rozwijać, ewoluować, projektować nowe rozwiązania, wyprzedzając jednocześnie oczekiwania rynku.

Wspieramy wymianę wiedzy w naszych strukturach i poza nią, jesteśmy otwarci na innowacje, ale też nie gonimy ślepo za trendami – nasza dojrzałość, doświadczenie i analityczne podejście pozwalają nam trafnie reagować, strategicznie planować i podejmować rozsądne, umotywowane faktami decyzje. Nasza wiedza to nasza stabilność.



ETYKA

[3-3 (203), 203-2]

Nie bylibyśmy w stanie budować zaufania Klientów, a tym samym sprawić, by dotrzymywali zawartych uгод, jeśli sami nie zachowywalibyśmy się zgodnie z tym, co deklarujemy. Gdybyśmy nie traktowali innych tak, jak sami chcielibyśmy być traktowani. Naszemu myśleniu o biznesie nieustannie towarzyszy poczucie misji: misji przywracania kupieckiej rzetelności, która nakazuje dotrzymywać umów i spłacać długi, misji niesienia pomocy tym, którzy utracili równowagę finansową i nie byli w stanie regulować zobowiązań. Misją tą jest także przywracanie szacunku w relacjach ze wszystkimi zainteresowanymi i przeciwstawianie się dehumanizacji procesów biznesowych. To coś więcej niż zarabianie pieniędzy, ale też podejście, które w długim terminie procentuje także w wymiarze finansowym. Jesteśmy przekonani, że nie można mówić o normalności w relacjach gospodarczych w sytuacji, w której umowy nie są dotrzymywane. Niewykonywanie umów powoduje zatory płatnicze i ogranicza płynność wierzycieli, a w dłuższym horyzoncie czasowym przekłada się na zmniejszenie zaufania w obrocie gospodarczym. Zaufania, którego na polskim rynku i tak brakuje, i którego deficyt staje się

powoli jednym z głównych czynników ograniczających zrównoważony rozwój gospodarczy. Ograniczone zaufanie jest też czynnikiem, który prowadzi do wzrostu tzw. kosztów transakcyjnych, a tym samym kosztów jako takich. Koszty te ostatecznie ponosi cała gospodarka, czyli w uproszczeniu wszyscy obywatele. Grupa BEST, poprzez dyscyplinowanie i swoisty arbitraż między uczestnikami rynku, stara się budować i wzmacniać to zaufanie, a tym samym przyczyniać się do uzdrawiania relacji rynkowych.

Udrażniając zatory płatnicze, wspieramy płynność finansową wierzycieli, a jednocześnie szanujemy prawa Klientów. Zapewniamy im współpracę na uczciwych i transparentnych zasadach podczas całego procesu windykacyjnego. Sprzyjamy naszym Klientom, czyniąc zadłużenie możliwym do spłaty, często ratując ich przed wpadnięciem w spiralę zadłużenia. Na podstawie wieloletnich doświadczeń, wiemy, że jedynie konsekwentne dążenie do spłaty zadłużenia i jej nieuchronność, przyczyniają się do uzdrawiania relacji gospodarczych.

SKUTECZNOŚĆ

Sukces Grupy BEST nie byłby możliwy, gdyby nie nastawienie na poszukiwanie nowych, jeszcze lepszych rozwiązań, zarówno procesowych, jak i technologicznych. Jest to nastawienie na doskonałość, usprawnianie, innowacje, ale jednocześnie przykładanie wagi do szczegółów, rzetelność i profesjonalizm - czyli właśnie na skuteczność. Skuteczność, nierozdzielnie związana z wiedzą, która pomaga znaleźć najlepsze dla Klientów rozwiązania oraz z etyką, w oparciu o którą budujemy zaufanie. Jesteśmy firmą, której działanie i model biznesowy opiera się o relacje i dialog, a ten ostatni nie byłby możliwy bez nastawienia na zrozumienie problemów i traktowania wszystkich z szacunkiem.



Model biznesowy i struktura

Model działania

[2-1, 2-6]

Na czele Grupy BEST stoi BEST S.A. (podmiot dominujący), jedno z największych przedsiębiorstw branży windykacyjnej w Polsce. Podział zadań pomiędzy poszczególne podmioty wchodzące w skład Grupy BEST wynika z przepisów prawa, ale też jest wynikiem poszukiwania optymalnej struktury z punktu widzenia efektywności zarządczej. Przyjęta konstrukcja porządkuje strukturę organizacyjną, umożliwia lepsze zarządzanie ryzykiem operacyjnym oraz daje możliwość doskonałej kontroli kosztów.



FUNDUSZE INWESTYCYJNE

Kluczowe znaczenie dla funkcjonowania Grupy Kapitałowej ma BEST Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. Spółka zajmuje się tworzeniem i zarządzaniem funduszami inwestycyjnymi oraz kompleksowo procesem cesji wierzytelności w imieniu i na rzecz zarządzanych przez nią funduszy sekurytyzacyjnych. Począwszy od wyszukania możliwości inwestycyjnych, poprzez wycenę portfela wierzytelności, a skończywszy na zamknięciu i rozliczeniu transakcji. Wierzytelności znajdują się w posiadaniu funduszy inwestycyjnych, którymi zarządza BEST TFI S.A. (są to: BEST I NSFIZ, Best II NSFIZ, BEST III NSFIZ, BEST IV NSFIZ). Poszczególne fundusze zajmują się lokowaniem środków finansowych pozyskanych od inwestorów z emisji certyfikatów inwestycyjnych i obligacji w portfele wierzytelności, w tym wierzytelności nieregularnych. BEST TFI S.A. zarządza również funduszem BEST Capital Fundusz Inwestycyjny Zamknięty Aktywów Niepublicznych (FIZAN), będącym wehikułem transakcyjnym utworzonym wyłącznie dla podmiotów z Grupy BEST.

DZIAŁALNOŚĆ ZAGRANICZNA

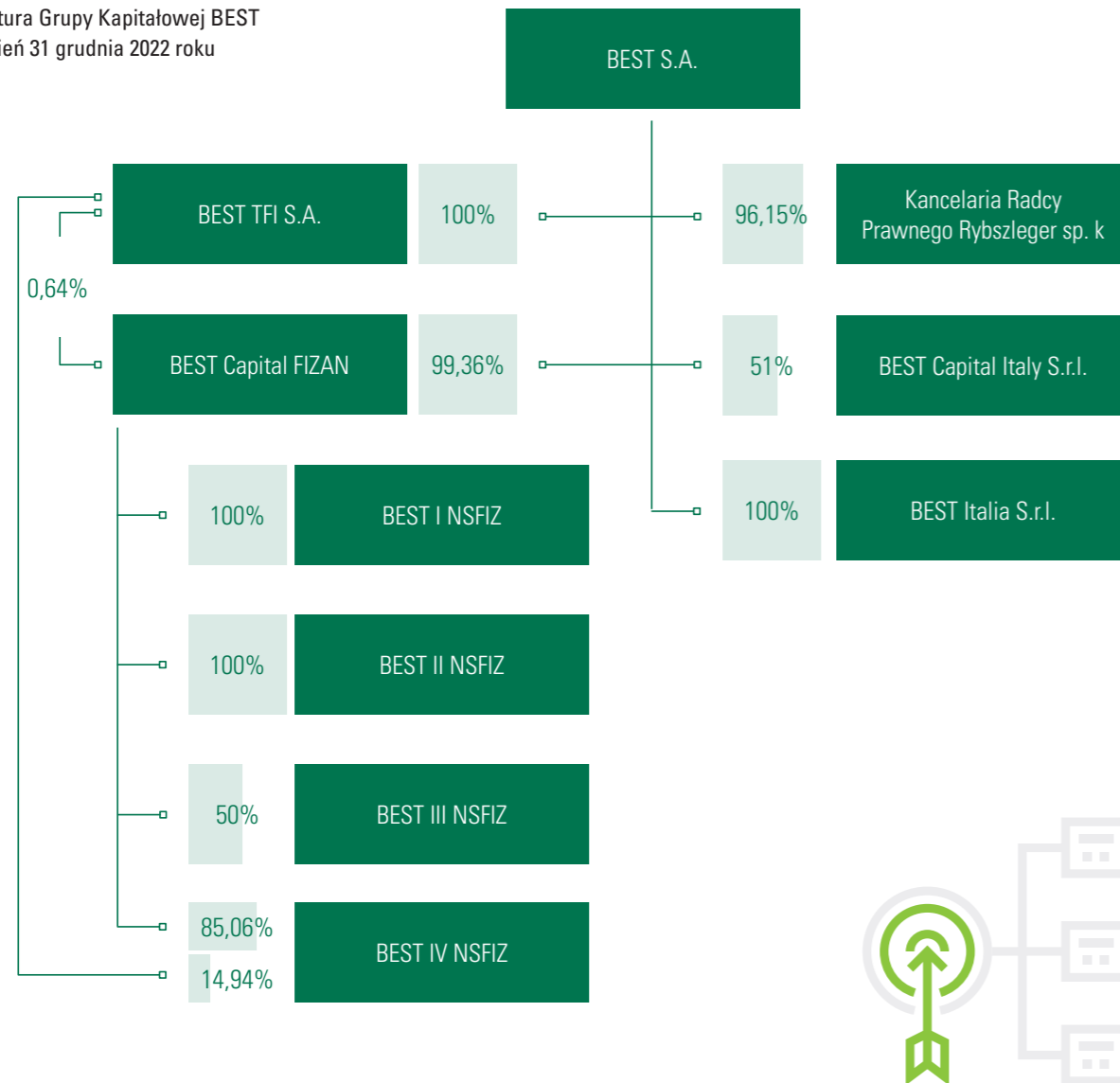
Od kilku już lat Grupa BEST prowadzi działalność nie tylko w Polsce, ale też we Włoszech. Na włoskim rynku działają BEST Italia (obsługująca portfele wierzytelności) oraz BEST Capital Italy, której działalność obejmuje inwestowanie w wierzytelności lub aktywa związane z wierzytelnościami. Struktura BEST Capital Italy zakłada, że wszelkie nadwyżki środków generowane przez spółkę będą wypłacane inwestorom będącym podmiotami w 100% należącym do Grupy Kapitałowej BEST.

KANCELARIA PRAWNA

Istotnym podmiotem Grupy BEST jest Kancelaria Radcy Prawnego Rybszleger Sp. k., stanowiąca jedną z czołowych trójmiejskich firm prawniczych świadczących usługi prawne dla polskich i zagranicznych podmiotów gospodarczych. Zapewnia ona kompleksową obsługę prawną Grupy Kapitałowej BEST. Kancelaria powstała w 2011 r. w Gdyni i obecnie zatrudnia ponad dwudziestu adwokatów, radców prawnych i aplikantów, gwarantując swoim Klientom najwyższy standard obsługi prawnej we wszystkich dziedzinach prawa związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej. Specjalizuje się w transakcjach na rynkach kapitałowych, masowej windykacji wierzytelności, sekurytyzacji wierzytelności i nieruchomościach.

POZOSTAŁE PODMIOTY

We wrześniu 2015 r. BEST S.A. nabył niemal 33% akcji Kredyt Inkaso. Kredyt Inkaso to firma o profilu działalności zbliżonym do BEST S.A., tj. działająca w branży windykacyjnej i zarządzania wierzytelnościami, ze znaczącym udziałem w polskim rynku, prowadząca także działalność na rynkach zagranicznych.

Struktura Grupy Kapitałowej BEST
na dzień 31 grudnia 2022 rokuGrupa BEST w liczbach:
[2-6]

2020	2021	2022	
10,1	156,7	131,6 Inwestycje w portfele (mln zł)
938,4	1 017,1	1 183,2 Wartość portfeli wierzytelności Grupy (mln zł)
328,2	351	372,8 Spłaty należne Grupie (mln zł)
295,1	339,1	453,6 Przychody operacyjne (mln zł)
505,1	549,1	688,7 Kapitały własne (mln zł)
1134,9	1 173,6	1 349,3 Suma aktywów (mln zł)
437,3	575,4	440,9 Kapitalizacja BEST S.A. (mln zł)
0,87	0,72	0,60 Wskaźnik zadłużenia

Tworzenie wartości dodanej

[2-6]

Naszą działalność operacyjną charakteryzuje szczególnie łańcuch tworzenia wartości, odbiegający od klasycznego łańcucha typowego dla przedsiębiorstwa produkcyjnego. Zamiast dostawców i konsumentów, znajdziemy w nim przedsiębiorstwa posiadające

trudne do wyegzekwowania należności, instytucje publiczne i osoby, które nie potrafią poradzić sobie ze swoim zadłużeniem. Co jednak kluczowe, poza generowaniem zysku dla akcjonariuszy i inwestorów, odgrywamy bardzo istotną, uzdrawiającą rolę w gospodarce.

Restrukturyzacja zadłużenia osób fizycznych



ETAP 1: KLIENT Z TRUDNOŚCIAMI FINANSOWYMI

Na samym początku łańcucha wartości znajduje się Klient. Zaciąga on zobowiązanie, np. kredyt lub pożyczkę w instytucji finansowej, a następnie go nie reguluje, inicjując ciąg zdarzeń, w które angażuje się m.in. Grupa BEST. Kiedy instytucja komercyjna, np. wspomniana instytucja finansowa, uzna, że nie jest w stanie skutecznie odzyskać należnych jej środków, może dokonać cesji portfela tego typu roszczeń funduszu inwestycyjnemu (w procesie windykacji obsługiwane przez serwisera, tj. BEST S.A.). W tym sensie instytucja komercyjna dokonująca cesji portfela wierzytelności może być traktowana jako swoisty „dostawca” Grupy BEST.



ETAP 2: TRANSFER PORTFELA WIERZYTELNOŚCI

Choć formalnie cesje obejmują portfele wierzytelności, jako Grupa BEST nie chcemy traktować ich jako zdehumanizowanych rekordów danych. Za każdym z rekordów stoi konkretny człowiek i konkretne okoliczności, konkretne problemy i potrzeby. Obok zrozumienia ich, zbudowania relacji partnerskiej, chcemy mieć pewność, że powstałe zadłużenie nie jest owocem nieuczciwych, nieetycznych zachowań osób trzecich.

ODPOWIEDZIALNA CESJA PORTFELI WIERZYTELNOŚCI

Kluczowe znaczenie ma dla nas jakość portfeli, tym samym m.in. to, od kogo, tj. od jakiej instytucji są one przelewane. Dopuszczamy cesje wierzytelności wyłącznie od wiarygodnych instytucji. Jest to w pewnym uproszczeniu analogia współpracy z rzetelnym dostawcą. Nigdy nie chcielibyśmy windykować zobowiązań, które powstały w wyniku działalności nieuczciwych i nierzetelnych przedsiębiorców o wątpliwej renomie (np. prowadzących działalność graniczącą z lichwą) czy wprowadzania Klientów w błąd. W naszych portfelach wierzytelności ryzyko, że określone zobowiązania finansowe powstały w sposób wątpliwy z punktu widzenia prawa lub z naruszeniem zasad współzycia społecznego, jest minimalne.



ETAP 3: WINDYKACJA

Kontaktując się z Klientem, którego zobowiązania posiadamy w naszym portfelu, dążymy do zbudowania z nim partnerskiej relacji i wypracowania konstruktywnych rozwiązań, które nie tylko ułatwią, ale niejednokrotnie w ogóle umożliwią spłatę. Zaproponowane warunki muszą być osiągalne, tj. Klient będzie mógł się z nich wywiązać, a w efekcie po jakimś czasie wywiązać się ze wszystkich warunków zawartej umowy.

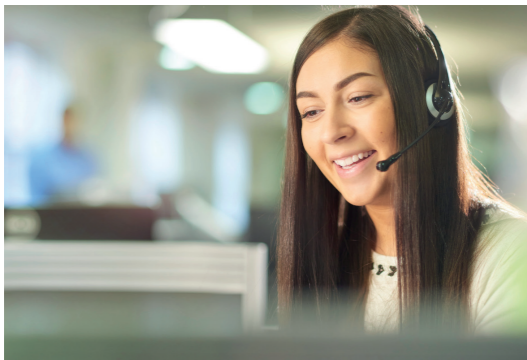


ETAP 4: WIARYGODNY FINANSOWO KLIENT

Na końcu łańcucha wartości znaleźć można tego samego Klienta, który niegdyś zaciągnął zobowiązanie i go nie uregulował. Jeżeli jest otwarty na współpracę, dzięki restrukturyzacji zadłużenia może pozbyć się przeterminowanych zobowiązań i odzyskać wiarygodność. Może uniknąć utraty płynności finansowej i wpadnięcia w spiralę zadłużenia lub z takiej spirali, krok po kroku, się wy dostać. To niewątpliwa korzyść społeczna. Inną, równoczesną korzyścią, jest poprawa płynności finansowej instytucji, która posiadała nieściągalne w jej ocenie wierzytelności.

ORIENTACJA NA OSOBĘ ZADŁUŻONĄ

Kluczowe jest właśnie to, że zarówno na początku, jak i na końcu naszego łańcucha wartości znajduje się Klient. W pewnym sensie to jemu świadczymy usługę i jego potrzeby zaspokajamy. To Klient posiada zobowiązanie, z którego spłatą ma trudności – i to, czego potrzebuje, to rozwiązanie pozwalające spłacić zobowiązania, z jego punktu widzenia niemożliwe do spłaty.

**Podjęcie współpracy ze strony Klienta: uгода i wsparcie**

Naszym zadaniem jest zrozumienie sytuacji Klienta, nawiązanie dialogu i zbudowanie relacji, która z wykorzystaniem naszej profesjonalnej wiedzy pozwoli na takie dobranie narzędzi, aby uczyniły one spłatę zadłużenia realną i „do udźwignięcia”. Patrząc tak na nasz łańcuch wartości, pozycjonujemy się właśnie jako doradca i partner osoby zadłużonej. Chcemy, by właśnie tak postrzegali nas Klienci i rozumieli, że jesteśmy ich sojusznikiem, a nie przeciwnikiem. Oczywiście korzyści odnoszą też inni uczestnicy tego procesu: osoby, wobec których zobowiązanie było zaciągnięte, nasi akcjonariusze i inwestorzy, zwłaszcza obligatariusze oraz sama gospodarka, która zyskuje na eliminowaniu zatorów płatniczych.

**Brak współpracy ze strony Klienta: egzekucja**

Jeśli nie uda się nawiązać z Klientem konstruktywnego dialogu (np. będzie on unikał rozmów i zawarcia ugody lub rażąco przestanie się wywiązywać z umowy), jego sprawa zostanie przekazana do egzekucji sądowo-komorniczej.

Istnieje też marginalna grupa Klientów, dla których zaciąganie i niespłacanie zobowiązań stało się sposobem na życie. Tacy dłużnicy wielokrotnie pojawiają się w bazach danych posiadanych przez Grupę BEST portfeli wiarygodności, a ich zobowiązania dotyczą bardzo różnych podmiotów. Są oni bolączką dla rynku i utrudniają jego sprawne funkcjonowanie. Teoretycznie osoba nieregulująca swoich płatności zgłaszana jest przez wierzycieli do Biura Informacji Gospodarczej, co w konsekwencji powinno utrudniać jej zaciąganie kolejnych zobowiązań. Jednakże praktyka rynkowa pokazuje, że niejednokrotnie dzieje się inaczej i wierzyciele pierwotni podejmują ryzyko nieco bardziej liberalnego podejścia wobec osób o obniżonej wiarygodności płatniczej.

Funkcje uzupełniające model biznesowy

Obok wspomnianych procesów istnieją także procesy wspierające, w których pojawiają się dostawcy produktów i usług typowych dla różnych działalności sektora finansowego, czy też warunkujących właściwe funkcjonowanie procesów wsparcia. Mowa tu zarówno o dostawcach materiałów biurowych, mediów, rozwiązań IT i usług telekomunikacyjnych, jak i podmiotach wynajmujących powierzchnię biurową, a także o usługach agencji reklamowych, firm wspierających zarządzanie kadrami czy innych ekspertach z różnych dziedzin.

Nasz model biznesowy to nie tylko procesy i formalne procedury, które ze współistniejących podmiotów prawnych tworzą spójny i sprawny mechanizm. To przede wszystkim elementy niematerialne składające się na filozofię zarządzania biznesem. Filozofię, dzięki której działamy w oparciu o dialog i relację, co, z jednej strony, pozwala na skuteczne przywracanie zasad ładu gospodarczego tam, gdzie nie są one dotrzymywane, z drugiej zaś zawsze jest działaniem nie tylko w zgodzie z prawem, ale przede wszystkim z poszanowaniem godności osoby - godności niezbywalnej i niezależnej od sytuacji prawnej.

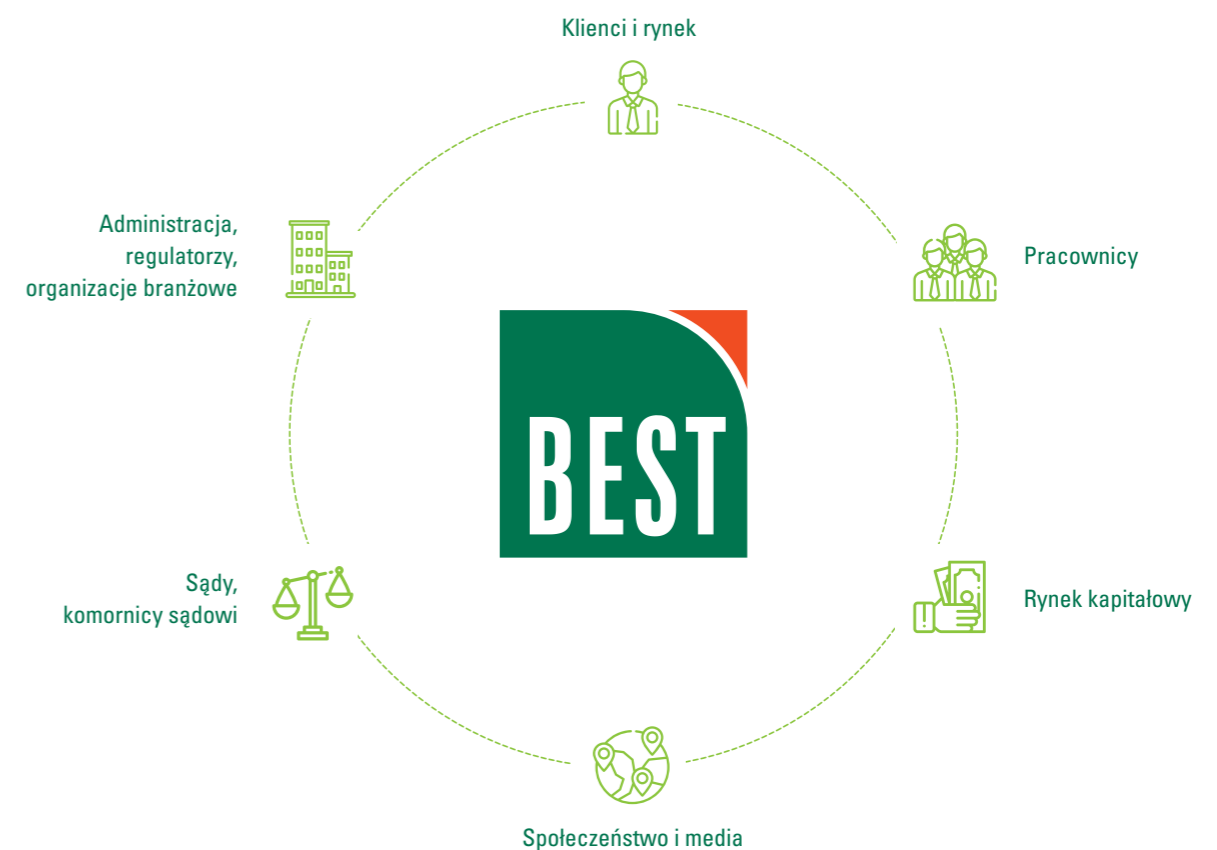
Transparentne relacje z otoczeniem

[2-29]

Specyfika działalności Grupy BEST sprawia, że w jej otoczeniu, obok typowych dla większości przedsiębiorstw, pojawia się szereg instytucji publicznych, których prawidłowe i przejrzyste działanie ma fundamentalne znaczenie dla społeczeństwa i zaufania społecznego do instytucji państwa jako takiej. Wspomniane zaufanie społeczne, budowane na transparentności, powinno być podstawą funkcjonowania instytucji publicznych. Dlatego też, jako Grupa BEST, dbamy, by nasze kontakty z nimi cechowała przejrzystość i rzetelność.

W kontaktach z Klientami staramy się, zachowując wymagane prawem kwestie formalne, zapewnić elastyczność tak w zakresie formy, pory, jak i charakteru kontaktu, stosując język w pełni zrozumiały dla zainteresowanych. Nie zależy nam na wywieraniu presji na Klientach, ale właśnie na budowaniu atmosfery sprzyjającej poszukiwaniu konstruktywnych rozwiązań i partnerskiej współpracy.

Z kolei w relacjach z Pracownikami wykorzystujemy całe spektrum możliwych narzędzi, a charakter tych relacji i komunikacji często cechuje nieformalność i elastyczność podejścia. Dzięki temu jesteśmy w stanie lepiej wsłuchać się w oczekiwania i obawy Pracowników oraz zapewnić rozwiązania, które sprawią, że będą czuli się w firmie dobrze i będą chcieli wiązać się z nią na długo.



Wśród interesariuszy o mniejszym zainteresowaniu działalnością Grupy BEST oraz mniejszym na nią oddziaływaniu znalazły się m.in. takie grupy, jak: administracja samorządowa (władze Gdyni, Elbląga); mieszkańcy społeczności lokalnej, organizacje pozarządowe

(np. charytatywne), instytucje edukacyjne, szkoły wyższe, pracownicy naukowcy oraz środowisko naturalne reprezentowane przez organizacje proekologiczne.

Kluczowa grupa interesariuszy	Częstotliwość, charakter i forma kontaktu
 <p>→ Pracownicy (kandydaci do pracy, Pracownicy, Współpracownicy, agencje PR i inni działający w imieniu Grupy Kapitałowej podwykonawcy zewnętrzni)</p>	<p>→ codzienne, niesformalizowane rozmowy</p> <p>→ bieżąca komunikacja Zarządu przez firmowy intranet i pocztę elektroniczną, w tym witrynę BEST Insight</p> <p>→ BEST InfoMeetingi i sesje Q&A: dedykowane, odbywające się co najmniej 3 razy w roku spotkania Zarządu z Pracownikami</p> <p>→ spotkania integracyjne i okolicznościowe</p> <p>→ badania satysfakcji, comiesięczne pulse checki i odnoszące się do bieżących kwestii badania ankietowe ad hoc</p>
 <p>→ Administracja, regulatorzy, organizacje branżowe (Komisja Nadzoru Finansowego (KNF), Generalny Inspektor Informacji Finansowej (GIIF), Rzecznik Finansowy (RF), Narodowy Bank Polski (NBP), Urząd Ochrony Danych Osobowych (UODO), Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK), miejscy i powiatowi Rzecznicy Konsumentów, Związek Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce (ZPF), Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych (SEG), Państwowa Inspekcja Pracy (PIP), ustawodawca)</p>	<p>→ kontakty (korespondencja mailowa) i bezpośrednie spotkania o zróżnicowanej częstotliwości, koncentrujące się na wspólnych działaniach i projektach (z organizacjami branżowymi)</p>
 <p>→ Społeczeństwo i media</p>	<p>→ publikacja informacji prasowych dot. istotnych wydarzeń</p> <p>→ bezpośrednie kontakty z mediami, w tym odrębny, dedykowany mediom kontakt e-mail</p> <p>→ udział w konferencjach i wydarzeniach publicznych (wypowiedzi dla mediów)</p> <p>→ udział w aktywnościach publicznych organizacji branżowych</p> <p>→ strona www, kanały w mediach społecznościowych</p>
 <p>→ Klienci i rynek (dłużnicy, spadkobiercy, poręczyciele, współkredytobiorcy, pełnomocnicy), „sprzedawcy” wiarytelności, Biura Informacji Gospodarczej (BIG), konkurenci, kontrahenci i podwykonawcy, organizacje reprezentujące Klienta w relacjach z wierzycielem (np. kancelarie prawne, fundacje etc.)</p>	<p>→ sformalizowana korespondencja pisemna lub kontakt niesformalizowany (e-maile, SMSy)</p> <p>→ bezpośrednie rozmowy z Pracownikami Grupy BEST (telefoniczne lub bezpośrednie spotkania)</p> <p>→ Infolinia dla Klientów (czynna poniedziałek - piątek: 08:00 - 20:00; sobota: 09:00 - 17:00), umożliwiająca kontakt telefoniczny</p> <p>→ e-mail lub elektroniczny formularz kontaktowy na stronie internetowej BEST</p> <p>→ platforma BEST Online</p>
 <p>→ Sądy, komornicy sądowi</p>	<p>→ transparentne, sformalizowane kontakty w ramach prowadzonych postępowań sądowych, komorniczych i administracyjnych</p>
 <p>→ Rynek kapitałowy (akcjonariusze strategiczni, pozostali akcjonariusze, obligatariusze, analitycy giełdowi, Giełda Papierów Wartościowych w Warszawie SA (GPW), audytorzy)</p>	<p>→ Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy (WZA)</p> <p>→ regularna publikacja sprawozdań okresowych</p> <p>→ publikacja raportów bieżących i komunikatów</p> <p>→ organizowanie spotkań z przedstawicielami rynku kapitałowego</p>

Struktura zarządzania i własności

[2-9, 2-11, 2-17]

Mówiąc o strukturze zarządzania BEST nie należy mówić jedynie o jej formalnym kształcie - kluczem do naszego sukcesu jest to, co niematerialne i o wiele trudniejsze do uchwycenia. To całe spektrum doświadczeń poszczególnych członków organów zarządczych, a w efekcie szeroki wachlarz posiadanych kompetencji i umiejętność spojrzenia na te same problemy i wyzwania z bardzo różnych perspektyw.

Oczywiście z formalnego punktu widzenia struktura ta, podobnie jak w przypadku innych spółek, odpowiada swoim kształtem na oczekiwania ustawodawcy, głównie wynikających z Kodeksu spółek handlowych. Zgodnie z nimi najważniejszymi organami BEST S.A., spółki stojącej na czele Grupy BEST, obok Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy, są Rada Nadzorcza i Zarząd. Analogiczne organy zarządcze oraz nadzorcze funkcjonują w BEST TFI S.A.

Jednak dla zrozumienia unikalności BEST S.A. istotne są wspomniane aspekty niematerialne. Choć wymykają się ramom sprawozdawczości finansowej, tworzą naszą filozofię zarządzania. To sposób myślenia zarządzających, ich przekonania i percepcja wartości – o nie opiera się podejście do zarządzania i oczekiwania co do wyników spółek. To przyzwolenie, czy wręcz oczekiwanie do wychodzenia poza uproszczone, schematyczne podejście. To poczucie misji, która wykracza poza wynik finansowy, a dzięki temu przyczynia się do jego stabilności, realizując jednocześnie szereg funkcji społecznych i gospodarczych. To tysiące osób, które z pomocą BEST rozwiązały swoje problemy z zadłużeniem. To również, a może przede wszystkim, odpowiedni dobór ludzi: poczynając od doboru członków Rady Nadzorczej, wnoszących dzięki różnorodnym i szerokim kompetencjom wyjątkową wartość merytoryczną do zarządzania spółką, na szeregowych Pracownikach, których postawy i relacje są częścią ducha tej firmy, kończąc.



Zarząd

Na czele spółki już od ponad 20 lat niezmiennie stoją jej właściciele, którzy budowali pozycję i wartość firmy od chwili przejścia spółki w 2002 roku. Już samo to świadczy o wyjątkowości BEST S.A., jako spółki notowanej na GPW w Warszawie. W praktyce oznacza nie tylko ogromną stabilność podejścia zarządczego, przewidywalność, ale też mniejsze ryzyko dla inwestorów, poprzez ograniczenie tzw. „konfliktu agencji”. Filozofia zarządcza BEST S.A. opiera się na długoletnim, osobistym zaangażowaniu Zarządu, wykorzystywaniu rozwijanych przez lata unikalnych kompetencji biznesowych i stałemu poszerzaniu zbioru wiedzy i doświadczeń, które sprawiają, że Grupa BEST może dziś działać jednocześnie etycznie i skutecznie. Oczywiście w okresie ostatnich kilkunastu lat w spółce, w tym w jej Zarządzie, pracowali też inni menedżerowie, jednak to dwóch jej współwłaścicieli, na co dzień zaangażowanych w działalność operacyjną BEST S.A., stanowi jej niezmienny fundament.

Od strony formalnej ramy działalności Zarządu BEST S.A. zostały uregulowane w Statucie. Z kolei szczegółowy podział kompetencji i obowiązków Członków Zarządu oraz przedmiot i tryb podejmowania przez Zarząd uchwał i tryb jego pracy określa *Regulamin Zarządu* (więcej informacji dotyczących rozwiązań formalnych znaleźć można w *Sprawozdaniu Zarządu z działalności GK BEST i Spółki BEST za 2022 r.*)

Na dzień 31 grudnia 2022 roku w skład Zarządu BEST S.A. wchodziło trzech członków zarządu, tj.:

- **Krzysztof Borusowski** – Prezes Zarządu
- **Marek Kucner** – Wiceprezes Zarządu
- **Maciej Bardan** – Członek Zarządu (od 8 kwietnia 2022 r.)


Krzysztof Borusowski
 – Prezes Zarządu


Posiada wieloletnie doświadczenie w szeroko rozumianym sektorze usług finansowych. Jako Dyrektor Zarządzający Kouri Capital Poland Ltd. oraz BBH Capital Partners Sp. z o.o. prowadził projekty typu M&A z zakresu bankowości inwestycyjnej w następujących instytucjach: Polsko-Amerykański Bank Hipoteczny S.A., BWR S.A., BWR Bank Secesyjny S.A. oraz Cuprum Bank S.A. W 2002 roku zakończył z sukcesem projekt polegający na zbudowaniu grupy finansowej wokół Dominet S.A., obejmujący zakup Cuprum Banku S.A. i wprowadzenie inwestora finansowego z Grupy Merrill Lynch. Pracował jako konsultant w Bain & Company w Bostonie (USA) oraz jako menedżer w polskim oddziale brytyjskiego banku inwestycyjnego Schroders. Reprezentował Skarb Państwa w Radzie Nadzorczej BPH S.A. do czasu jego prywatyzacji. Posiada dyplom MBA z Harvard Business School. W 2002 r., wspólnie z Markiem Kucnerem, przejęli BEST S.A., której pozycję i wartość budują razem od ponad 20 lat, pełniąc funkcję Prezesa i Wiceprezesa Zarządu.

Krzysztof Borusowski jest jednym z najdłużej urzędujących na stanowisku Prezesów w Polsce (obecnie ponad 20 lat). Jednocześnie wspólnie z Markiem Kucnerem stanowią jeden z najdłużej funkcjonujących na rynku duetów zarządzających Grupą Kapitałową.

Jako główny akcjonariusz i jednocześnie Prezes Zarządu, Krzysztof Borusowski dba o wieloletnią stabilność podejścia zarządczego w Spółce i jej sukcesywny rozwój, dzięki czemu BEST, z pośrednika kredytowego, stał się jednym z liderów branży zarządzania wierzycielnościami w Polsce.

Od momentu przejścia Spółki przez Krzysztofa Borusowskiego i Marka Kucnera wartość kapitałów własnych Grupy BEST ciągle rośnie (na koniec grudnia 2022 roku wynosiła 684 mln zł), a łączna wartość nominalna zarządzanych portfeli wierzycielności wynosi obecnie ok. 21 mld PLN. Od ponad dekady BEST S.A. jest także aktywnym uczestnikiem rynku obligacji korporacyjnych. Spółka wyemitowała dotychczas obligacje o łącznej wartości nominalnej 1.129 mln PLN, z czego 1.043 mln PLN zostało już spłacone (dane na dzień sprawozdania). Zatrudnienie w kierowanej przez Krzysztofa Borusowskiego Spółce wzrosło z 29 osób po restrukturyzacji w 2002 roku, do 657 osób na koniec roku 2022.

Priorytetem są dla niego ludzie, procesy i technologia. W BEST już kilkanaście lat temu wprowadził kulturę zarządzania przez wartości (wiedzę, etykę, skuteczność) oraz proklienckie postawy nastawione na wspieranie Klientów w spłacie zadłużenia, także za pomocą produktów restrukturyzacyjnych. Jest inicjatorem regulacji wprowadzonych przez ZPF w polskiej branży windykacyjnej, dzięki którym windykacja stała się przede wszystkim etyczna.

Marek Kucner
 – Wiceprezes Zarządu


Posiada wieloletnie doświadczenie zdobywane na rynku finansowym. Pracował w Reuters Polska Sp. z o.o., gdzie zajmował się zarządzaniem ryzykiem w bankach. Z sukcesem przeprowadził wdrożenia systemu risk management, m.in. w ING Bank, Banku Śląskim S.A., Banku Handlowym S.A., BGŻ S.A. oraz dawnym Vereinsbank Polska. Ponadto, jako menedżer Kouri Capital Poland Ltd. oraz BBH Capital Partners Sp. z o.o., współpracował przy transakcjach sprzedaży BWR na rzecz Deutsche Bank Polska S.A. oraz zakupu BWR Bank Secesyjny S.A. na rzecz Daimler Chrysler Financial Services (debis) Corporation. Kierował również zespołem wyceny i analiz finansowych w projekcie stworzenia grupy bankowej wokół Dominet S.A. (nabycie Cuprum Bank S.A. i wprowadzenie inwestora finansowego z grupy Merrill Lynch). Posiada dyplom z zakresu finansów Śląskiej Międzynarodowej Szkoły Handlowej w Katowicach.

Z BEST związany od 2002 roku, kiedy to wspólnie z obecnym Prezesem – Krzysztofem Borusowskim – przejęli Spółkę i na jej fundamencie zbudowali Grupę Kapitałową BEST. Wspólnie zrealizowali z powodzeniem proces restrukturyzacji finansowej i organizacyjnej Spółki oraz zmienili profil jej działalności z pośrednictwa kredytowego na zakup i odzyskiwanie należności. Dodatkowo, jako Wiceprezes sprawujący nadzór nad Pionami Finansowo-Księgowym, Controllingu i IT, Marek Kucner odpowiada za zarządzanie technologią, finansami i płynnością finansową w Grupie Kapitałowej, kontroluje jej wyniki, a także odpowiada za publiczne programy emisji obligacji, które Spółka realizuje od 2014 roku (łączna wartość publicznych emisji obligacji przeprowadzonych w latach 2014-2018 sięgnęła 586 mln PLN). Od momentu przejścia Spółki przez Krzysztofa Borusowskiego i Marka Kucnera wartość kapitałów własnych Grupy BEST ciągle rośnie (na koniec września 2020 roku wynosiła 475 mln zł), a łączna wartość nominalna zarządzanych portfeli wierzycielności wynosi obecnie ok. 17 mld PLN.

Rada Nadzorcza

Od strony formalnej działanie Rady Nadzorczej uregulowane jest w Regulaminie Rady Nadzorczej uchwalonym w dniu 21 lutego 2012 roku, tekst jednolity z 24 maja 2022 r. W ramach Rady Nadzorczej funkcjonowały dwa komitety: Komitet Audytu oraz Komitet Wynagrodzeń, które są organami o charakterze opiniodawczo-doradczym.

Maciej Bardan
 – Członek Zarządu


Manager z 30-letnim doświadczeniem w międzynarodowych instytucjach finansowych działających w Polsce. Absolwent Szkoły Głównej Planowania i Statystyki (obecnie Szkoła Główna Handlowa) w Warszawie na kierunku bankowość i finanse. Ukończył Harvard Business School & Raiffeisen Bank Leadership Academy oraz Wharton Advanced Leadership Program, a także wiele innych szkoleń z zakresu zarządzania personelem, sprzedażą, efektywnością procesów, marketingu czy corporate finance.

Karię zawodową rozpoczął w handlu zagranicznym, ale już od 1992 roku był związany z Citibankiem (Poland) S.A. Obejmował stanowisko Dyrektora Generalnego w CitiBusiness (w Departamencie Bankowości Małych i Średnich Przedsiębiorstw) oraz Dyrektora Zarządzającego w Citileasing Sp. z o.o. Od 2001 roku do 2007 roku związany z Raiffeisen Bank Polska S.A. m. in. jako Wiceprezes Zarządu odpowiedzialny m.in. za zarządzanie ryzykiem, księgowością i systemami informacji zarządczej oraz zgodności ze standardami. Następnie w latach 2008 – 2013 pełnił wiele funkcji w Kredyt Banku S.A. m.in. jako Prezes Zarządu, Dyrektor Generalny, Przewodniczący Zespołu Krajowego Grupy KBC w Polsce. Od 2014 roku do 2019 roku ponownie związany z Raiffeisen Bankiem Polska S.A. na stanowisku Wiceprezesa Zarządu odpowiedzialnego za pion bankowości detalicznej.

Od 2019 roku związany z Grupą Kapitałową BEST S.A. początkowo jako Członek Rady Nadzorczej BEST Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych S.A. a następnie od 2021 roku jako Dyrektor ds. Innowacji i Rozwoju BEST S.A.

Jednocześnie warto wskazać, że członkami Rady Nadzorczej były i są osoby o unikalnych, eksperckich kompetencjach, posiadające ogromne doświadczenie i cenną wiedzę, z których Organizacja może czerpać. Dlatego poza formalnymi spotkaniami Rady Nadzorczej, pewną normą są także nieformalne dyskusje, którymi Zarząd posiłkuje się w procesie podejmowania decyzji dotyczących rozwoju Grupy BEST.



Na koniec 2022 roku Rada Nadzorcza pracowała w następującym składzie:

Dr hab. Leszek Pawłowicz,
prof. Uniwersytetu Gdańskiego
Przewodniczący Rady
Nadzorczej,
Członek Komitetu Wynagrodzeń

Profesor Uniwersytetu Gdańskiego, przewodniczący Rady Fundacji "Centrum Myśli Strategicznych". Zasiadał w radach nadzorczych: Banku Gdańskiego S.A., Banku Polska Kasa Opieki S.A., PKN Orlen S.A., Powszechnego Towarzystwa Emerytalnego Allianz S.A. i Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. Jest autorem licznych publikacji o tematyce ekonomicznej oraz koordynatorem Europejskiego Kongresu Finansowego.

Leszek Pawłowicz nie spełnia kryteriów niezależności, o których mowa w „Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW 2021”.



Hubert Janiszewski
Wiceprzewodniczący Rady
Nadzorczej,
Przewodniczący Komitetu
Wynagrodzeń

Ekonomista, publicysta. Absolwent SGPiS (dzisiaj SGH), Uniwersytetu Ekonomicznego (Vysoká škola Ekonomická) w Pradze oraz studiów doktoranckich na Politechnice Warszawskiej.

W przeszłości z sukcesem przeprowadził wiele projektów inwestycyjnych i prywatyzacyjnych w Polsce i za granicą, zasiadając w zarządach m.in. Deutsche Bank Polska SA, Bankers Trust Company w Londynie, HSBC Investment Banking, Polish Investment Company i w Agencji Inwestycji Zagranicznych. Przeprowadził szeregi prywatyzacji w sektorze bankowym i przedsiębiorstwach przemysłowych, w tym IPO oraz tzw. secondary offerings, tak akcji, jak i długu. W latach 1983-88 pełnił funkcję Wicedyrektora Departamentu w Ministerstwie Handlu Zagranicznego. Wcześniej związany z Organizacją Narodów Zjednoczonych ds. Rozwoju Przemysłowego (UNIDO), gdzie jako Industrial Development Officer pełnił misje doradcze dla 22 różnych krajów na całym świecie. Równoległe pełnił funkcje Przewodniczącego Rad Nadzorczych w spółkach Cognor SA, oraz funkcję Wiceprzewodniczącego Rady Nadzorczej w Spółce Pelion SA. Członek Polskiej Rady Biznesu.

Hubert Janiszewski spełnia kryteria niezależności, o których mowa w „Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW 2021”.



Mirosław Gronicki
Członek Rady Nadzorczej,
Członek Komitetu Audytu,
Członek Komitetu
Wynagrodzeń

Ukończył studia ekonomiczne na Wydziale Ekonomiki Transportu Uniwersytetu Gdańskiego. W 1977 r. uzyskał stopień doktora nauk ekonomicznych na tej uczelni. W latach 1987–1993 był zatrudniony w zagranicznych instytucjach naukowych, m.in. na Uniwersytecie Pensylwania w Filadelfii (Stany Zjednoczone Ameryki), Uniwersytecie Karola w Pradze (Czechy) oraz w ICESAD w Kitakyūshū (Japonia). Pracował w organizacjach międzynarodowych takich jak Bank Światowy, Organizacja Narodów Zjednoczonych i UE, zajmował się również consultingiem.

Po powrocie do Polski do 1998 r. był makroekonomistą w Instytucie Badań nad Gospodarką Rynkową w Gdańsku. W 1998 r. został współpracownikiem Centrum Analiz Społeczno-Ekonomicznych, gdzie kierował projektami badawczymi dotyczącymi analizy makroekonomicznej oraz prognoz gospodarczych dla Polski, Ukrainy, Gruzji i Kirgistanu.

W latach 2000–2004 był głównym ekonomistą Banku Millennium S.A. Był także doradcą rządów Bułgarii, Turkmenistanu i Słowacji. Sprawował funkcję ministra finansów w rządzie Marka Belki w latach 2004–2005. W 2010 r. został powołany na członka Narodowej Rady Rozwoju. Od 2005 r. pracuje jako niezależny konsultant i doradca. Był m.in. doradcą banku inwestycyjnego Goldman Sachs i kilku zagranicznych funduszy inwestycyjnych. Jest autorem i współautorem licznych publikacji, w tym kilku książek.

Mirosław Gronicki spełnia kryteria niezależności, o których mowa w „Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW 2021”.



Dr hab. Dariusz Filar,
prof. Uniwersytetu Gdańskiego
Członek Rady Nadzorczej,
Przewodniczący Komitetu
Audytu

Absolwent Wydziału Ekonomiki Transportu Uniwersytetu Gdańskiego ze specjalizacją: handel zagraniczny. W 1976 r. uzyskał stopień doktora nauk ekonomicznych, a w 1989 – stopień doktora habilitowanego i został powołany na stanowisko docenta. Trzy lata później objął stanowisko profesora nadzwyczajnego na Wydziale Ekonomicznym Uniwersytetu Gdańskiego. W latach 1992-1995 prowadził zajęcia na Uniwersytecie Michigan.

Był Głównym Ekonomistą Banku Pekao S.A. i Dyrektorem Biura Analiz Makroekonomicznych, a także członkiem Rady Polityki Pieniężnej NBP. W latach 2010-2014 zasiadał w Radzie Gospodarczej przy Prezesie Rady Ministrów.

Dariusz Filar spełnia kryteria niezależności, o których mowa w „Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW 2021”.



Wacław Nitka
Członek Rady Nadzorczej,
Członek Komitetu Audytu

Absolwent Wydziału Ekonomiki Produkcji Uniwersytetu Gdańskiego. Po ukończeniu studiów rozpoczął pracę w Gdańskim Przedsiębiorstwie Instalacji Sanitarnych (1975-1979). W latach 1979–1988 pracował w Malborskich Zakładach Przemysłu Maszynowego Leśnictwa PEMAL, gdzie od stycznia 1982 r. pełnił funkcję głównego księgowego. W 1987 roku uzyskał tytuł Dyplomowanego Biegłego Księgowego, uprawniający do badania sprawozdań finansowych. W kolejnych latach był zatrudniony na stanowisku głównego księgowego w Spółdzielni Mieszkaniowej MORENA (1988-1992) i Hurtowni Farmaceutycznej PHARMAG sc. (2002-2003). W latach 1993-1995 był dyrektorem ds. ekonomicznych i głównym księgowym w CENTROSTAL SOMA Sp. z o.o.

Od 1992 roku posiada uprawnienia biegłego rewidenta. Od 1995 roku był zatrudniony w firmach audytorskich. W latach 1995-1996 pełnił funkcję Prezesa Zarządu PROVINORD-AUDIT Spółka z o.o. Biuro Biegłych Rewidentów, a w latach 1996-2018 był pracownikiem firmy audytorskiej Deloitte Polska, gdzie od 2003 roku pełnił funkcję Dyrektora Audytu. W tym czasie kierował badaniami sprawozdań finansowych wielu podmiotów krajowych oraz wchodzących w skład międzynarodowych grup kapitałowych, sporządzanych zgodnie z przepisami ustawy o rachunkowości oraz zgodnie z MSR/MSSF.

Od 1999 roku zaangażowany w działalność społeczną w samorządzie biegłych rewidentów. Przez dwie kadencje był członkiem Krajowej Rady Biegłych Rewidentów. Był również członkiem Komisji ds. Standaryzacji usług świadczonych przez biegłych rewidentów. Jest członkiem Komisji Etyki Krajowej Rady Biegłych Rewidentów oraz Sekretarzem Regionalnej Rady Biegłych Rewidentów w Regionalnym Oddziale Polskiej Izby Biegłych Rewidentów w Gdańsku.

Wacław Nitka spełnia kryteria niezależności, o których mowa w „Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW 2021”.



Maciej Matusiak
Członek Rady Nadzorczej,
Członek Komitetu Audytu

Absolwent Politechniki Łódzkiej, od 1994 r. posiada licencję maklera papierów wartościowych oraz tytuł CFA (CFA Institute, USA, 2002). Ponadto ukończył szereg szkoleń z zakresu analizy finansowej, rachunkowości i doradztwa inwestycyjnego.

W latach 1995-1996 pracował w Daewoo Towarzystwo Ubezpieczeniowe SA w Wydziale Inwestycji Kapitałowych jako dealer papierów wartościowych i analityk finansowy; w latach 1996-1998 w Bankowym Domu Maklerskim PKO BP jako analityk finansowy. Od 1998 do 2002 roku pracował w Grupie Commercial Union w Wydziale Inwestycji Commercial Union Polska - Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie SA, następnie w Commercial Union Investment Management (Polska) SA. W przeszłości wielokrotnie pełnił funkcję członka Rad Nadzorczych takich spółek jak LPP S.A., Grupa KĘTY S.A., VRG S.A. i wielu innych. Równoległe pełnił funkcję członka Rady Nadzorczej w spółkach MLP Group S.A., BBI Development S.A., ZPC Otmuchów S.A., Atende S.A. oraz Libet S.A.

Maciej Matusiak spełnia kryteria niezależności, o których mowa w „Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW 2021”.



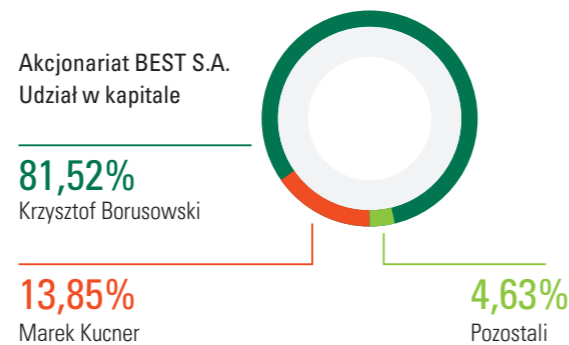
W roku 2022 roku nie nastąpiły zmiany w składzie Rady Nadzorczej.

Akcjonariat

[2-1]

Głównymi udziałowcami BEST S.A. niezmiennie od lat pozostają dwaj twórcy jej rynkowego sukcesu. Na dzień 31 grudnia 2022 roku, tj. dzień Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy, jako jedyni posiadali powyżej 5% liczby głosów, a struktura ich udziałów kształtowała się następująco:

	Udział w kapitale	Udział w ogólnej liczbie głosów
Krzysztof Borusowski	81,52%	85,82%
Marek Kucner	13,85%	10,62%
Pozostali	4,63%	3,55%



ZARZĄDZANIE ZGODNOŚCIĄ

W Grupie Kapitałowej BEST funkcjonują systemy kontroli wewnętrznej, zarządzania ryzykiem, compliance oraz funkcja audytu wewnętrznego, dostosowane do profilu i skali działalności poszczególnych podmiotów. W ramach przyjętej Polityki Compliance zidentyfikowano kluczowe obszary ryzyka braku zgodności oraz jednostki zarządzające tymi obszarami. Są one rozproszone w organizacji, ale koordynacja działań została scentralizowana w Pionie Zarządzania Ryzykiem i Compliance. W ramach polityki rozpisano działania prewencyjne, informacyjne (edukacyjne), doradcze i kontrolne. Ambicją menedżerów jest położenie nacisku na kwestie prewencji i edukacji, tak, by budować świadomość i unikać zagrożeń związanych z brakiem zgodności.

Każdego roku w GK BEST realizowane są działania edukacyjne, mające uczulić Pracowników na kwestie zgodności. Funkcjonuje także dostępny dla wszystkich Pracowników kanał zgłaszania zaobserwowanych (lub potencjalnych) ryzyk mogących wpływać na funkcjonowanie spółki (czy to w związku z jakimiś zdarzeniami, decyzjami biznesowymi czy z zauważonymi nieprawidłowościami). Dzięki temu kanałowi Pion Zarządzania Ryzykiem i Compliance wspiera właścicieli procesów w monitorowaniu zgłaszanych ryzyk. Dodatkowo, w ramach portalu intranetowego (BestBook), funkcjonuje witryna tematyczna dedykowana compliance, m.in. z bieżącymi informacjami dotyczącymi zmian w prawie oraz aktualizacji regulacji wewnętrznych, co pozwala Pracownikom śledzić istotne zmiany legislacyjne wpływające na ich pracę.

W BEST TFI S.A. funkcjonuje stanowisko Inspektora Nadzoru, którego zadaniem jest zapewnienie zgodności działalności TFI oraz osób działających na jego rzecz z przepisami prawa oraz procedurami i regulaminami wewnętrznymi. Inspektor nadzoru sprawuje nadzór m.in. nad przepływem informacji poufnych oraz stanowiących tajemnicę zawodową, przestrzeganiem procedur i regulaminów wewnętrznych, podejmowaniem decyzji inwestycyjnych, sporządzeniem raportów bieżących i okresowych, przestrzeganiem zasad postępowania w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu oraz zasad postępowania w zakresie przeciwdziałania unikaniu opodatkowania. Do zadań inspektora nadzoru należy prowadzenie kontroli oraz sprawowanie bieżącego nadzoru nad działalnością TFI oraz podmiotów, którym TFI, na podstawie zawartych umów, zleciło wykonywanie swoich obowiązków, a także współpraca z organami nadzoru, w tym Komisją Nadzoru Finansowego.



ETYKA BIZNESU

Branżę windykacyjną charakteryzuje delikatna natura spraw, jakimi jest dla większości osób posiadanie niespłaconych długów. Świadome oparcie kultury organizacyjnej o wartości, przekłada się na szczególną troskę zarządzających o ten obszar. Miarą tego jest rozbudowanie

strony formalnej, tj. polityk i regulaminów bezpośrednio oraz pośrednio związanych z etyką. Na koniec 2022 roku w Grupie BEST obowiązywały następujące dokumenty wewnętrzne oraz przyjęte kodeksy zewnętrzne w tym zakresie:

Dokument (tytuł)	Opis
Regulacje wewnętrzne	
Kodeks etyki Grupy Kapitałowej BEST	Przewodnik po wartościach i standardach etycznych, którymi kierujemy się w codziennej działalności.
Polityka anonimowego zgłaszania naruszeń w Grupie BEST	Dotyczy wszelkich incydentów, zachowań, sytuacji, budzących wątpliwości co do zgodności z prawem, przepisami wewnętrznymi Grupy BEST lub normami etycznymi w organizacji.
Polityka Compliance w BEST S.A.	W ramach <i>Polityki Compliance</i> zidentyfikowano kluczowe obszary ryzyka braku zgodności oraz jednostki zarządzające tymi obszarami.
Polityka w zakresie zasad postępowania z korzyściami w Grupie BEST	Reguluje dopuszczalne okoliczności przyjmowania i wręczania korzyści (prezentów) przez Pracowników i przedstawicieli GK BEST.
Procedura grupowa w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu w Grupie Kapitałowej BEST	Określają zasady przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu, między innymi: działania ograniczające ryzyko wystąpienia tych zjawisk, zasady zarządzania ryzykiem przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, a także zasady zgłaszania naruszeń przepisów z zakresu przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu.
Procedura w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu w BEST S.A.	
Procedura w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu w BEST TFI S.A.	
Procedura w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu w Kancelarii Radcy Prawnego Rybszleger Sp. k.	
Regulamin zarządzania konfliktem interesów w BEST S.A.	Określa sposób postępowania Spółki w celu zapobiegania powstawaniu konfliktu interesów.
Przyjęte kodeksy zewnętrzne	
Zasady dobrych praktyk ZPF	Zbiór zasad postępowania, opartych na ogólnych normach moralnych i zgodnych z obowiązującym na terenie Rzeczypospolitej Polskiej prawem.
Dobre praktyki procesu sprzedaży wierzycelności	Obejmują najistotniejsze etapy i elementy procesu sprzedaży wierzycelności oraz szczegółowo je definiują w celu zapewnienia wysokich standardów przebiegu tego procesu, w trosce o Klientów.
Kanon dobrych praktyk rynku finansowego	Artykułuje podstawowe wartości i ideały etyczne przyświecające podmiotom finansowym, a wszystkie zasady Kanonu stanowią integralną, wzajemnie uzupełniającą się całość.
Dobre praktyki spółek notowanych na Giełdzie Papierów Wartościowych	Zbiór zasad ładu korporacyjnego oraz reguł postępowania mających wpływ na kształtowanie relacji spółek giełdowych z ich otoczeniem rynkowym.
Kodeks dobrych praktyk w rekrutacji	Określa wskazówki dla środowiska HR, jakimi zasadami warto kierować się w procesach rekrutacyjnych.



W 2022 roku ogłoszone zostały nowe *Zasady Dobrych Praktyk przedsiębiorstw zrzeszonych w Związku Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce*. W związku z tym, przeprowadzona została analiza zmian wynikających z powyższej regulacji i nastąpiło dostosowanie do nich poszczególnych obszarów w Grupie BEST.

Kodeks etyki Grupy Kapitałowej BEST, obejmuje zarówno BEST S.A., jak i wszystkie spółki zależne, w tym wszystkie osoby zatrudnione w tych spółkach na podstawie umowy o pracę, a także osoby współpracujące z Grupą BEST na podstawie umów cywilnoprawnych oraz osoby oddelegowane przez podmiot zewnętrzny do świadczenia usług na rzecz Grupy BEST oraz Pracowników tymczasowych. Standardy postępowania opisane w Kodeksie obowiązują wszystkie te osoby, bez względu na zajmowane stanowisko, staż czy miejsce pracy.

Kodeks etyki Grupy Kapitałowej BEST to przewodnik po wartościach i standardach etycznych, którymi kierujemy się w codziennej działalności. Ma on wspomóc budowanie świadomości etycznej, kultury odpowiedzialności i wzajemnego zaufania oraz wspieranie nawiązywania i utrzymywania przyjaznych relacji, zarówno między Pracownikami, jak i w kontaktach z Interesariuszami. Określa on standardy etyczne we wzajemnych relacjach na płaszczyźnie *Grupa BEST <-> Pracownik* oraz *Pracownik <-> Pracownik*, ale także w relacjach Grupy BEST oraz Pracowników z pozostałymi Interesariuszami wewnętrznymi i zewnętrznymi. Kodeks etyki jest dokumentem jawnym, a jego treść została opublikowana na stronie internetowej www.best.com.pl. Dodatkowo, na potrzeby Pracowników Grupy BEST, Kodeks dostępny jest w portalu intranetowym BestBook oraz u Pracowników Pionu HR.



Przyjęty Kodeks etyki Grupy Kapitałowej BEST reguluje m.in. kwestie takie, jak:

- **bezpieczeństwo informacji** (np. kwestia należytej staranności w zakresie przestrzegania zasad bezpieczeństwa dotyczących informacji poufnych, ochrony danych osobowych),
- **jakość obsługi** (np. propagowanie odpowiedzialności finansowej, dążenie do rozwiązywania problemu braku uczciwości i terminowości rozliczeń między stronami umów, budowanie relacji w oparciu o szacunek i profesjonalizm),
- **odpowiedzialne relacje** (np. niedyskryminowanie w relacjach biznesowych, troska o dialog i transparentność, dbałość o ład korporacyjny, przeciwdziałanie korupcji i nieuczciwej konkurencji),
- **rzetelna komunikacja** (np. transparentna polityka informacyjna, uczciwa i zrozumiała komunikacja wewnętrzna i zewnętrzna),
- **przyjazne środowisko pracy** (otwartość na różnorodność, która stanowi źródło inspiracji i wzajemnego rozwoju, brak tolerancji dla mobbingu, molestowania fizycznego, psychicznego lub seksualnego oraz wszelkich zachowań obraźliwych, prześmiewczych, poniżających, zastraszających, lub naruszających w jakikolwiek sposób czyjejkolwiek prawa, godność lub dobra osobiste; zdrowe i bezpieczne środowisko pracy; nagradzanie koleżeńskich postaw; zachowanie równowagi między życiem zawodowym a prywatnym),
- **równe traktowanie** (np. sprzeciw wobec wszelkich form dyskryminacji; równe szanse awansu i rozwoju zawodowego; dbałość o rozwój talentów i potencjału Pracowników; dzielenie się wiedzą),
- **przejrzyste i uczciwe relacje** (np. promowanie kultury pracy zespołowej i współodpowiedzialności; prezentowanie postaw zgodnych z dobrymi obyczajami),
- **dbałość o mienie i dobre imię organizacji** (np. dbałość o dobre imię i ochronę interesów Grupy BEST, unikanie potencjalnych lub faktycznych konfliktów interesów i ich ewidencja).

Jesteśmy świadomi roli jaką pełniemy w naszym lokalnym otoczeniu, dlatego angażujemy się w działania podnoszące jakość życia społecznego. Chcemy być „dobrym sąsiadem” i cenionym partnerem w inicjatywach społecznych, traktując to zobowiązanie jako zobowiązanie etyczne zapisane w Kodeksie.

Każdy Pracownik ma możliwość zgłaszania (anonimowego lub nie – zgodnie z własną wolą) przypadków naruszenia lub uzasadnionego podejrzenia naruszenia zasad Kodeksu etyki, jak i innych regulacji. Zatajanie wiedzy o nieprawidłowościach może również zostać potraktowane jako naruszenie obowiązujących w Grupie BEST zasad. Jednocześnie zakazuje się jakichkolwiek zachowań dyskryminujących lub prób odwetu na osobach, które dokonały zgłoszenia.

Wykorzystanie wspólnej procedury zgłoszeniowej dla Kodeksu etyki, jak i innych polityk regulujących np. kwestie wręczania i otrzymywania prezentów (*Polityka w zakresie zasad postępowania z korzyściami w Grupie BEST*), znacznie ułatwia praktyczne wykorzystywanie wprowadzonych rozwiązań – Pracownicy mają bowiem jasno określone kanały kontaktu i nie muszą zastanawiać się w jaki sposób i do kogo zgłaszać ewentualne nieprawidłowości, niezależnie od tego, jakiego naruszenia zasad jakiej polityki stanowią.

Kanałem przeznaczonym do takich zgłoszeń jest dedykowana dla każdej ze Spółek z Grupy BEST skrzynka e-mail. Skrzynka obsługiwana jest przez zobowiązane do zachowania poufności osoby odpowiedzialne za rozstrzygnięcie dylematów etycznych i rozpatrywanie zgłoszeń, w tym Dyrektora Pionu Zarządzania Ryzykiem i Compliance (BEST S.A.), Inspektora Nadzoru (BEST TFI S.A.) oraz przedstawiciela Kancelarii Radcy Prawnego Rybszleger Sp. K. i Dyrektora Pionu HR – dostęp w/w osób uzależniony jest od tego, której ze spółek z Grupy dotyczy zgłoszenie. Tym samym kanałem można również przekazywać wszelkie uwagi, pytania, pomysły i spostrzeżenia na temat Kodeksu etyki i norm etycznych obowiązujących w organizacji, można też zwracać się o pomoc w rozstrzygnięciu dylematów etycznych.

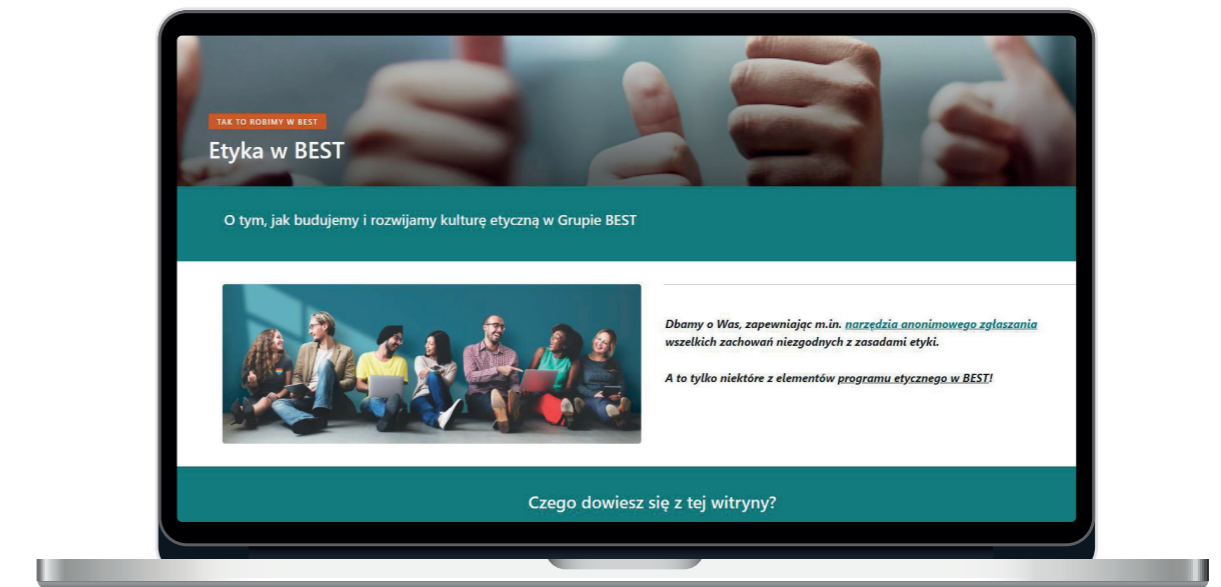
Dzięki *Polityce anonimowego zgłaszania naruszeń w Grupie Kapitałowej BEST* Pracownicy mają prawo i możliwość zadawania pytań, zgłaszania uwag oraz proponowania zmian w obowiązujących regulacjach. Wsparcie w rozstrzygnięciu dylematów etycznych jest jedną z możliwości, których brakowało w poprzednio obowiązujących rozwiązaniach.

Aby ułatwić Pracownikom zrozumienie obowiązujących w Grupie zasad zarządzania kwestiami etycznymi, funkcjonuje odrębna witryna na firmowej platformie intranetowej BestBook: Etyka w BEST. Witryna zawiera nie tylko wykaz wewnętrznych aktów prawnych związanych z kulturą etyczną, zewnętrznych standardów, których przestrzegania dobrowolnie się podejmujemy, ale także skrócony schemat procedury anonimowego zgłaszania naruszeń i jej najważniejsze założenia oraz przykłady działań wewnętrznych i zewnętrznych Grupy BEST ukierunkowane na realizację naszej misji związanej z etyką (tj. promowanie standardów etycznych na rynku usług finansowych).

W 2022 roku przeprowadzono również akcję edukacyjną mającą na celu przybliżenie Pracownikom najistotniejszych zagadnień z obszaru zarządzania wierzycielnościami. Pracownicy mieli okazję odświeżyć wiedzę w zakresie elementów wymaganych przez przepisy prawa, zawarte umowy oraz regulacje wewnętrzne.

Dodatkowo, w wyniku wprowadzonych zmian do dotychczas realizowanego procesu zakupowego przeprowadzone zostało szkolenie obejmujące swoim zakresem nowe procedury postępowania w tym weryfikacji kontrahenta.

Cały rok realizowano również cykl obowiązkowych szkoleń z zakresu cyberbezpieczeństwa, mających na celu podnoszenie świadomości Pracowników w tym zakresie.



KIERUNKI STRATEGII W WYMIARZE ESG

[2-22]

Podjęcie zarządcze, określane mianem społecznie odpowiedzialnego, czyli uwzględniające w procesie podejmowania decyzji biznesowych nie tylko efektów ekonomicznych, ale ich równoczesnych społecznych i środowiskowych konsekwencji, obecne jest w filozofii Grupy BEST od początku jej istnienia. To myślenie w kategoriach nie tylko zwrotu z zainwestowanego kapitału, ale również w kategorii uzdrawiania obrotu gospodarczego i udrażniania zatorów płatniczych. Niemniej, dzięki formalnemu opracowaniu strategii, chcemy skuteczniej zarządzać ESG i rozliczać się z postępów w realizacji przyjętych zobowiązań.

Nasza strategia opisuje główne kierunki i obszary działań w taki sposób, aby były one jasne i zrozumiałe dla każdego z interesariuszy BEST – dla Pracowników i współpracowników, a także dla interesariuszy spoza organizacji. Cele, które sobie postawiliśmy, adresują te aspekty działalności, które wiążą się z największym, potencjalnym wpływem BEST. Jednocześnie cele, które sobie stawiamy, wynikają bezpośrednio z misji oraz kluczowych wartości,

które stanowią fundament prowadzonej działalności.

Główne cele BEST zdefiniowaliśmy następująco:

- Cel 1: Kreować rynkowe standardy etycznej windykacji
- Cel 2: Eliminować zatory płatnicze na rynku
- Cel 3: Tworzyć skuteczny i zaangażowany zespół
- Cel 4: Wspierać przekazywanie wiedzy
- Cel 5: Ograniczać wpływ na środowisko
- Cel 6: Zapewnić skuteczne i transparentne mechanizmy zarządcze

Każdemu z tych celów przypisano mierniki (KPIs) oraz wartości, których osiągnięcie jest oczekiwane w kolejnych latach (2022-2026). Każdy z nich jest kaskadowany na pomniejsze działania, którym również towarzyszą mierniki i mierzalne cele.

Cele te, wspierając osiągnięcie celów biznesowych, przyczyniają się do budowania trwałej wartości dla otoczenia, przede wszystkim dla społeczeństwa. Wpisują się tym w realizację Celów Zrównoważonego Rozwoju (SDGs), ogłoszonych przez Organizację Narodów Zjednoczonych i będących fundamentem Agendy 2030.

Cele Zrównoważonego Rozwoju ONZ (SDGs):



CELE ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU

Podjęcie do planowania strategicznego w zakresie ESG

W 2021 roku zainicjowano, a w 2022 roku sfinalizowano prace nad strategicznym podejściem do zarządzania kwestiami odnoszącymi się do wyników społecznych, środowiskowych oraz ładu korporacyjnego. Były one uzupełnieniem prowadzonych równolegle prac nad ogólną strategią rozwoju i ściśle z nimi skoordynowane. W efekcie oba dokumenty i oba podejścia są ze sobą powiązane, często odnosząc się tych samych kwestii: poprzez pryzmat wyników finansowych firmy oraz wyników niefinansowych, odzwierciedlających perspektywę interesariuszy.

Ogólna strategia rozwoju została rozpisana na cele MBO skoncentrowane na priorytetach i założeniach istotnych z punktu widzenia modelu biznesowego BEST. Cele opisane w strategii mają oczywiście przełożenie na wyniki i cele finansowe, ale równocześnie część z nich odnosi się wprost do obszarów uznanych za istotne z punktu widzenia ESG i przekłada się na wyniki niefinansowe (ESG). Często te same cele przyczyniają się do budowania wartości jednocześnie dla akcjonariuszy, jak i dla otoczenia (CSV: Creating Shared Value). Opracowana przez

nas strategia odzwierciedla szerokie spojrzenie właścicielskie, w którym zarówno ukierunkowanie na wyniki finansowe, jak i perspektywa różnych grup interesariuszy wyrażana przez pryzmat wyników niefinansowych, nakładają się, tworzą macierz. W tej macierzy cele zostały wpisane w MBO i przypisane konkretnym managerom.

Jednocześnie, tak jak pewna grupa celów finansowych może być mniej istotna z punktu widzenia ESG, tak też pewne działania, mniej istotne z punktu widzenia finansów, wiążą się ściśle z oddziaływaniem na otoczenie. Szczególnie wyraźnie widać to w kwestii oddziaływania środowiskowego: w przypadku BEST jest ona mało istotna z punktu widzenia ryzyka biznesowego, jest też niematerialna z punktu widzenia obecnych wyników niefinansowych (co zostało potwierdzone przez analizę istotności - patrz: „Proces definiowania sprawozdania”), ale znaczenie tej kwestii w debacie publicznej rośnie i dlatego też została ona włączona do strategii BEST i wpisanych w nią celów MBO.

Macierzowe zintegrowanie strategii biznesowej i ESG

		ESG	Wyniki i cele niefinansowe		Wyniki i cele niefinansowe (ESG)			
			Cele	Cel I	Cel II	...	Cel VI	
Cele istotne biznesowo (MBO)	MBO: cel I	✓		✓				
	MBO: cel II	✓	✓					
	MBO: cel III	✓					✓	
	MBO: cel IV	✓	✓	✓				
Cele niematerialne dla modelu biznesowego	MBO: cel V		✓				✓	

BEST W OTOCZENIU RYNKOWYM

Cesje wierzytelności

[2-6]

Cesja wierzytelności to przeniesienie tytułu prawnego na innego wierzyciela, w przypadku Grupy BEST na jeden z funduszy inwestycyjnych. Wierzytelności przyjmowane do obsługi przez BEST S.A. pochodzą z portfeli wierzytelności wyłącznie od wiarygodnych instytucji, gwarantujących spełnianie kryteriów *Dobrych praktyk procesu sprzedaży wierzytelności Związku Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce*. Statut każdego z funduszy zawiera m.in. informacje (katalog) co może być przedmiotem lokat funduszu, kryteria ich doboru oraz limity inwestycyjne. Regulacje wewnętrzne określają założenia inwestycyjne i kryteria obowiązujące przy podejmowaniu decyzji inwestycyjnych (w szczególności dopuszczalny poziom ryzyka, horyzont czasowy, zasady polityki inwestycyjnej). Regulacje wewnętrzne opisują również kwestie z zakresu funkcjonowania komitetu inwestycyjnego, zarządzania ryzykiem m.in. wpływ potencjalnej nowej inwestycji na limity inwestycyjne funduszu oraz zasady przeciwdziałania powstawaniu konfliktu interesów. Nieco inaczej kształtowane są rozwiązania regulacyjne przez prawodawcę na rynku włoskim. Tam Grupa BEST stała się właścicielem (wierzycielem) i serwiserem już 9 portfeli wierzytelności.

Wspomniane wcześniej *Dobre praktyki procesu sprzedaży wierzytelności Związku Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce* stanowią narzędzie ograniczające ekspozycję Grupy BEST na ryzyko związane z potencjalnymi, nieetycznymi zachowaniami „sprzedawców” wierzytelności (np. banków czy firm pożyczkowych). Ziszczenie się wspomnianego ryzyka mogłoby się odbić na wizerunku Grupy, dlatego też naturalnie jesteśmy zainteresowani tym, by portfele wierzytelności były tworzone w sposób transparentny i uczciwy.

Dobre praktyki procesu sprzedaży wierzytelności obejmują wszystkie najistotniejsze etapy tego procesu oraz szczegółowo je określają. Takie podejście ma na celu zapewnienie najwyższych standardów transakcji. W zamyśle autorów przyjęcie tego dokumentu „prowadzi do ukształtowania procesu sprzedaży wierzytelności w taki sposób, by mógł on być przeprowadzony sprawnie i efektywnie, ale również, by uwzględnić fundamentalny fakt, iż sposób przeprowadzenia i sfinalizowania umowy cesji wierzytelności ma bezpośredni wpływ nie tylko na przedmiot postępowania, którym są wierzytelności. Ma również bardzo istotne znaczenie i wpływ na stojących za tymi wierzytelnościami ludzi – Klientów Zbywcy i Nabywcy wierzytelności” (źródło: *Dobre praktyki procesu sprzedaży wierzytelności*, www.zpf.pl).

Z punktu widzenia Grupy BEST rozwiązania zawarte w *Dobrych praktykach procesu sprzedaży wierzytelności* pomagają usystematyzować ten proces tak, by kupujący miał lepszą wiedzę na temat przejmowanego portfela. Warto podkreślić, że Grupa BEST przywiązuje ogromną wagę do doboru portfeli wierzytelności i przelewa je wyłącznie od wiarygodnych instytucji, a także dokłada szczególnej staranności przy selekcji poszczególnych spraw do obsługi. Ze względów etycznych deklaruje odstępowanie od windykacji wierzytelności, których pochodzenie okazałoby się prawnie lub społecznie wątpliwe (np. wierzytelności, które powstały w wyniku naruszenia prawa).

Wskazane powyżej sytuacje, choć raczej hipotetyczne w przypadku portfeli pochodzących od wiarygodnych partnerów, mogłyby prowadzić do działań windykacyjnych, które podważyłyby zaufanie społeczne w obrocie gospodarczym, w tym do firm windykacyjnych, a to byłoby sprzeczne z misją Grupy BEST. Równocześnie ryzyko utraty zaufania przekładałoby się na zmniejszenie społecznego przyzwolenia na działanie Grupy BEST. **Wbrew stereotypowym opiniom, firmom windykacyjnym takim jak BEST, nie zależy na bezkrytycznym odzyskiwaniu jakichkolwiek długów, ale na windykowaniu należności, które są bezsprzecznie wymagalne, ich powstanie nie budzi wątpliwości, a których niespłacanie uderza w przedsiębiorcę oraz, patrząc szerzej, w cały system gospodarczy.**

W tym miejscu należy również zwrócić uwagę na to, że specyfika działalności funduszy sekurytyzacyjnych sprawia, że w portfelu inwestycyjnym Grupy BEST znajdują się wierzytelności, w dominującej części będące wierzytelnościami osób fizycznych, a nie papiery wartościowe spółek, które mogłyby być oceniane pod względem zrównoważonego rozwoju. Jednocześnie przychody z wierzytelności stanowią największą pozycję przychodów Grupy BEST, które nie stanowią przychodów kwalifikujących się do systematyki, tzw. taksonomii², (z dokładnością do stanowiących nieistotny margines przychodów windykacji, sporadycznych przypadków przychodów z tytułu przejęcia nieruchomości). Są to pojedyncze nieruchomości, zarówno działki, jak i budynki mieszkalne i niemieszkalne, oddane do użytku lub w stanie budowy, sprzedawane w drodze licytacji komorniczej.

² w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 z dnia 18 czerwca 2020 r. w sprawie ustanowienia ram ułatwiających zrównoważone.

Przeciwdziałanie korupcji i łapownictwu

[2-26, 3-3 (205), 205-1, 205-2, 205-3]

Podstawowe dokumenty odnoszące się m.in. do przeciwdziałania korupcji i łapownictwu są wspólne dla całego obszaru zarządzania etyką (patrz: „Etyka biznesu”). Mówiąc inaczej, polityki i procedury regulujące szeroko rozumiane kwestie etyczne obejmują również kwestie związane z przeciwdziałaniem potencjalnym zachowaniom korupcyjnym.

Bieżącym monitorowaniem zgodności zachowań zajmuje się w BEST S.A. Pion Zarządzania Ryzykiem i Compliance.

W strukturze organizacyjnej BEST S.A. została wyodrębniona obiektywna, niezależna i bezstronna jednostka ds. audytu wewnętrznego – Dział Audytu Wewnętrznego podlegający funkcjonalnie Radzie Nadzorczej, a administracyjnie Prezesowi Zarządu. Audyt Wewnętrzny miał zapewnioną możliwość bezpośredniego raportowania do Komitetu Audytu. Wszystkie zadania realizowane przez komórkę audytu wewnętrznego w 2022 r. wynikały z rocznego planu audytu oraz przeprowadzane były zgodnie z wymogami wewnętrznej regulacji funkcjonującej w tym zakresie.

Również w BEST TFI S.A. funkcjonowało niezależne stanowisko audytora wewnętrznego, które realizowało zadania na podstawie planu audytu na 2022 r. zatwierdzonego przez Radę Nadzorczą.

Wszystkie audyty, w zależności od specyfiki obszaru, w mniejszym lub większym stopniu dotyczyły kwestii zachowań nieetycznych, w tym w szczególności zdarzeń noszących znamiona korupcji lub łapownictwa.

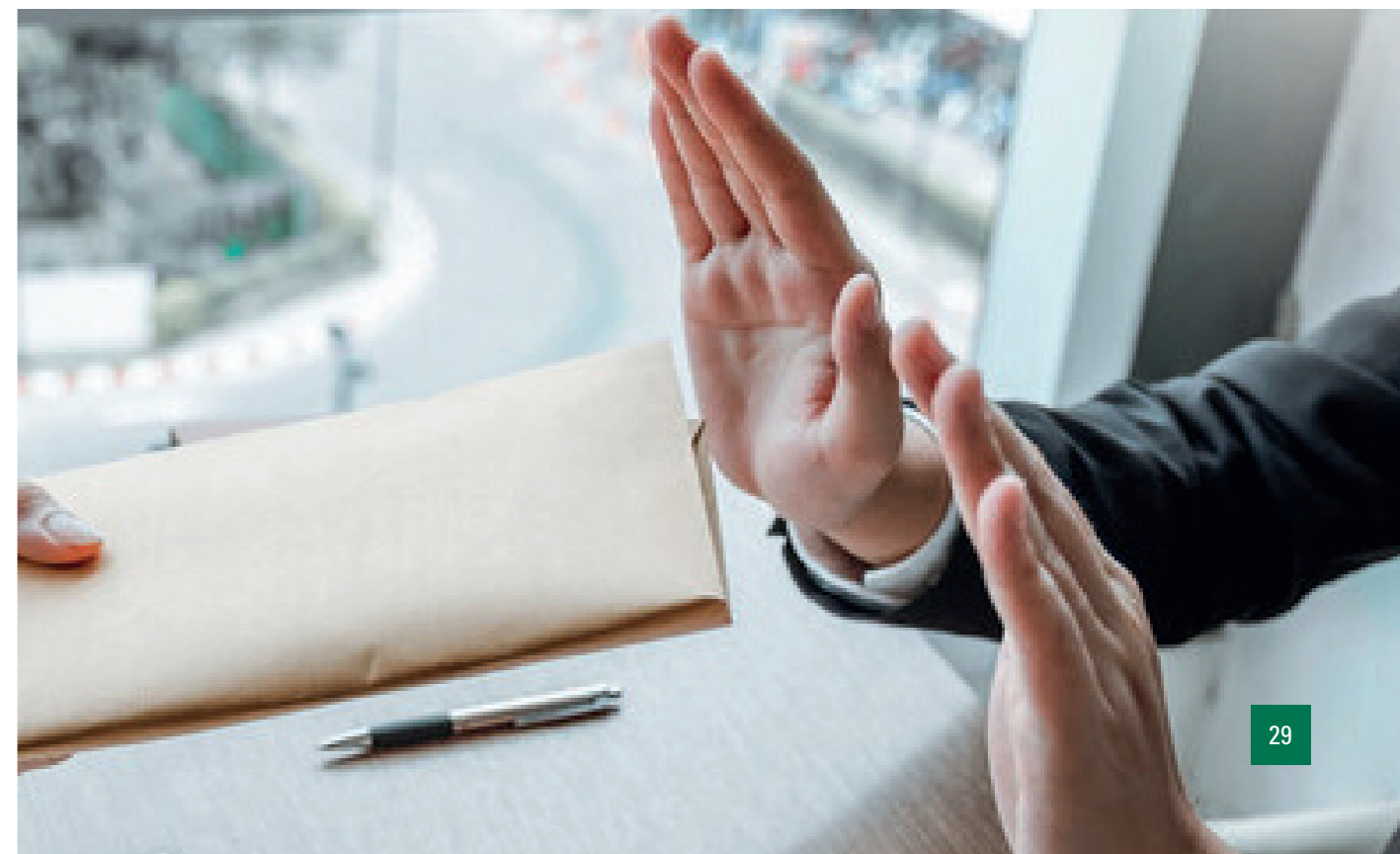
W 2022 roku w analizowanych obszarach przypadki korupcji, łapownictwa i prania pieniędzy nie wystąpiły.

	2020	2021	2022
Grupa BEST	0	0	0
Liczba stwierdzonych przypadków korupcji i prania pieniędzy			
w tym BEST S.A.	0	0	0
Liczba stwierdzonych przypadków korupcji i prania pieniędzy			

W 2022 roku w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu w BEST prowadzone były szkolenia zarówno dla nowych Pracowników, jak i Pracowników, którzy w przeciągu ostatnich 2 lat szkolenia nie przechodzili, a których zakres obowiązków koresponduje z obszarem obrotu finansowego.

W BEST TFI S.A. szkolenie w cyklach dwuletnich przechodzą natomiast wszyscy Pracownicy, co miało również miejsce w roku 2022.

Szkolenia w zakresie zapobiegania i przeciwdziałania korupcji i łapownictwu nie były w 2022 roku realizowane.





Skuteczna ochrona danych osobowych

[3-3 (418)]

Kwestie związane z nieuregulowanym zadłużeniem i trwającym procesem windykacji są z reguły wstydlive dla osób, które nie spłaciły swoich zobowiązań. Dlatego też obsługa naszych Klientów wymaga szczególnej uważności i taktu, a ich zaufanie jest warunkiem naszej skuteczności. Ze szczególną starannością dbamy o bezpieczeństwo informacji, włączając w to ochronę danych osobowych. Potencjalne naruszenie bezpieczeństwa danych należy do kluczowych ryzyk biznesowych zdefiniowanych przez Grupę BEST. W celu zarządzania tym ryzykiem podjęliśmy szereg działań, w tym m.in. wdrożenie dokumentów wewnętrznych regulujących zasady bezpieczeństwa informacji i ochrony danych osobowych. Do najważniejszych z nich należą:

- *Polityka bezpieczeństwa informacji w Grupie BEST* (oparta o wytyczne norm ISO 27000),
- *Polityka ochrony danych osobowych w Grupie BEST* (oparta o wymagania *Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych (RODO)*, opisuje m.in. zadania i obowiązki Inspektora Ochrony Danych, sposób prowadzenia dokumentacji w obszarze ochrony danych osobowych, zasady przetwarzania danych osobowych oraz sposób realizacji praw osób, których dane dotyczą),
- *Instrukcja zarządzania ryzykiem bezpieczeństwa informacji i oceny skutków dla ochrony danych osobowych w Grupie Kapitałowej* (opisuje metodykę przeprowadzania procesu analizy ryzyka bezpieczeństwa informacji oraz oceny skutków dla ochrony danych; zgodnie z nią analizowany jest wpływ procesu biznesowego, czy też rozwiązania informatycznego na prawa i wolności osób, których dane są przetwarzane; dokument ten oparty jest o wytyczne normy ISO 27005 oraz europejską wytyczną dotyczącą prowadzenia oceny skutków zgodnie z RODO),

- *Instrukcja zarządzania naruszeniami ochrony danych osobowych w Grupie BEST* (opisuje sposób zgłaszania, rejestrowania i obsługi incydentów związanych z naruszeniem ochrony danych osobowych; oparta jest o europejskie wytyczne dotyczące obsługi naruszeń ochrony danych zgodnie z RODO),
- *Instrukcja zarządzania incydentami bezpieczeństwa IT w Grupie BEST* (opisuje sposób zgłaszania, rejestrowania i obsługi incydentów w systemach informatycznych; oparta o standard NIST SP. 800-61),
- *Instrukcja bezpieczeństwa fizycznego w GK BEST* (odnosi się do ruchu osobowego na terenie zajmowanym przez GK BEST),
- *Instrukcja zarządzania kopiami zapasowymi w GK BEST*,
- *Instrukcja zarządzania uprawnieniami w GK BEST* (obejmuje proces nadawania, zmiany i odbierania uprawnień w systemach informatycznych),
- *Instrukcja dokonywania przeglądu oraz usuwania danych osobowych w Grupie BEST* (opisuje m.in. kryteria i sposób trwałego usuwania danych osobowych w Grupie BEST).

Dokumenty te są regularnie analizowane i doskonalone, nie tylko pod kątem zgodności z obowiązującymi regulacjami, czy wynikami audytów, ale w celu coraz to lepszego dostosowania do zmieniających się realiów rynkowych i potencjalnych zagrożeń.



BEST S.A. oraz fundusze inwestycyjne: BEST I NSFIZ, BEST II NSFIZ, BEST III NFSIZ oraz BEST IV NSFIZ oraz BEST CAPITAL FIZAN, reprezentowane przez BEST TFI S.A. są współadministratorami danych osobowych. BEST TFI S.A. reprezentuje każdy z funduszy (stający się nowym wierzycielem) i odpowiada za wykonanie umowy cesji wierzytelności zawartej z poprzednim wierzycielem. Natomiast BEST S.A. zajmuje się zarządzaniem wierzytelnościami i pomaganiem osobom zobowiązanym do spłaty wierzytelności w wyjściu z problemu zadłużenia. BEST S.A. odpowiada ze relacje z osobami zobowiązanymi do spłaty wierzytelności, w tym za wykonanie praw tych osób, wynikających z RODO. Szczegółowe informacje o podstawach i sposobach przetwarzania danych oraz prawach przysługujących Klientom w tym zakresie Grupa BEST publikuje m.in. na stronie dedykowanej dla Klientów.

	2020	2021	2022
Grupa BEST	0	0	0
Kwota kar nałożonych w związku z naruszeniem regulacji dotyczących ochrony danych osobowych (zł)			
w tym BEST S.A.	0	0	0
Kwota kar nałożonych w związku z naruszeniem regulacji dotyczących ochrony danych osobowych (zł)			

[418-1]

Podmioty z Grupy BEST, mając na uwadze efektywność, zdecydowały się wyznaczyć jednego inspektora ochrony danych, z którym można się skontaktować pod adresem: iod@best.com.pl. Dane kontaktowe do IOB znajdują się zarówno na stronie internetowej www.best.com.pl, jak i na firmowej witrynie intranetowej. Inspektor Ochrony Danych koordynuje pracę dedykowanego zespołu IOB, w skład którego, poza Inspektorem, wchodzi także Zastępca Inspektora Ochrony Danych oraz specjaliści ds. ochrony danych.



Skuteczność wprowadzonych rozwiązań sprawiła, że w 2022 roku, podobnie jak w latach ubiegłych, żadna ze spółek Grupy BEST nie została ukarana w związku z naruszeniem regulacji dotyczących ochrony danych osobowych. Na żadną nie nałożono też jakichkolwiek innych sankcji z tego tytułu.





BEST WOBEC KLIENTÓW

Filozofia będąca fundamentem naszej firmy, determinuje charakter podejścia do relacji z Klientami. Zakłada ona zrozumienie potrzeb Klienta, indywidualne, rzetelne podejście i konstruktywny dialog. Relacja z Klientem w branży windykacyjnej, ze względu na swoją specyfikę i nierzadko trudne początki, wymaga też transparentności, uczciwości i obustronnego zaufania. Jako BEST S.A. dajemy naszym Klientom kredyt zaufania i wspólnie znajdujemy najlepsze rozwiązania, a w efekcie szansę na rozwiązanie problemu przeterminowanego zadłużenia. Klient, który po raz pierwszy kontaktuje się z BEST S.A., to z reguły osoba, która nie widzi wyjścia ze swojej aktualnej sytuacji. Wbrew pozorom osoby biorące kredyty lub pożyczki i niespłacające ich w złej wierze, stanowią margines. Większość, to ludzie, którzy znaleźli się w trudnej sytuacji w sposób niezamierzony. Przyczyny tego mogą być różne: od niefrasobliwości, po osobiste tragedie. Każda z tych historii jest inna. Łączy je to, że wszystkie te osoby chciałyby nie mieć problemu niuregulowanych i ciążyących nad nimi zobowiązań. Punktem wyjścia do konstruktywnego dialogu jest zrozumienie przez Klienta tego, że z każdej sytuacji, również tej, w której się znalazł, jest wyjście oraz tego, że Doradca BEST nie jest jego wrogiem, a partnerem, który może pomóc mu wy dostać się z kłopotu. Wachlarz możliwości, oferowanych przez naszą firmę, jest bardzo szeroki i możemy dostosować go do indywidualnej sytuacji Klienta. Produkty

i rozwiązania jakie proponujemy mają pozwolić Klientowi spłacić zadłużenie w sposób, który nie obciąży jego domowego budżetu, a jednocześnie docelowo pozwoli wy dostać się z zadłużenia. Kluczowy jest tu dialog i otwartość, również w sytuacji, która może zmieniać się dynamicznie i wpływać na aktualne możliwości spłaty.

W BEST podczas szkoleń często używa się bardzo trafnej analogii Klienta jako pacjenta. Pacjenta, któremu należy pomóc wyleczyć się z choroby, jaką jest zadłużenie. Dlatego potrzebna jest zarówno trafna, rzetelna diagnoza, czyli zrozumienie źródła problemów i potrzeb, jak również odpowiednia terapia, czyli dobrze i indywidualnie dobrane produkty restrukturyzujące zadłużenie. Kluczowe jest jednak zaufanie i otwartość, na których musi być oparta relacja pomiędzy lekarzem i pacjentem. Celem jest właśnie pacjent i rozwiązanie jego problemów. Fundamentalne znaczenie z punktu widzenia BEST ma również fakt, że ostateczną decyzję o dokonaniu spłaty raty podejmuje zawsze Klient. Najlepszy harmonogram spłat nie będzie wiele wart, jeśli nie będzie przestrzegany. Podobnie jak niewiele będzie warta najlepsza terapia, jeśli pacjent będzie jej unikał. Dlatego proces współpracy z Klientem, to proces budowania relacji opartej o zaufanie. Zaufanie, że obie strony mają wspólny cel, jakim jest wypracowanie najlepszego rozwiązania, i że sukces może mieć dwa oblicza.

Poszanowanie godności osoby

Fundamentalne zasady

[103 (412); 412-2, 103(416); 416-1, 416-2, 103(417), 417-1, 417-2, 417-3]

Etyka, na której wyrosła cywilizacja łacińskiej Europy, opiera się na założeniu, że każda osoba, z samej racji bycia człowiekiem, posiada niezbywalną godność. Myślenie to znalazło odzwierciedlenie chociażby w Powszechnej Deklaracji Praw Człowieka. Na poziomie mikro, spojrzenie takie powinno towarzyszyć każdemu, kto chce prowadzić biznes w sposób etyczny. Dlatego też w przypadku Grupy BEST tak ważna jest świadomość wszystkich Pracowników, że każdej osobie, niezależnie czy reprezentuje wierzyciela czy Klienta, albo jest Klientem, należy się szacunek. Nie ma znaczenia jej wiek, pochodzenie, status społeczny ani wysokość zadłużenia. Godność osoby i jej prywatność podlegają bezwzględnej ochronie.

Prowadzenie rozmów i ich poufność

Pracownicy BEST S.A. są zobligowani do prowadzenia rozmów w sposób uprzejmy i kulturalny, zapewniający zachowanie tajemnicy i nieujawnianie osobom trzecim informacji o zobowiązaniach oraz danych osobowych Klienta. Nagrania z rozmów podlegają wewnętrznemu procesowi monitoringu, ewentualne reklamacje traktowane są bardzo poważnie, a w przypadku potwierdzenia nieprawidłowości, wyciągane są wnioski na przyszłość, aby w przyszłości uniknąć podobnych uchybień. Telefoniczni Doradcy Klienta BEST na początku rozmowy muszą przedstawić się imieniem i nazwiskiem, zweryfikować czy prowadzą rozmowę z osobą zadłużoną, wskazać nazwę przedsiębiorstwa oraz wierzyciela i wystawcę rachunku, tak by np. uniknąć wszelkich wątpliwości czy podejrzeń o bezprawne próby wyłudzenia środków.

Analogicznie wizyty doradców terenowych u Klienta muszą być prowadzone w sposób zapewniający poszanowanie jego prywatności. Jest to szczególnie istotne w przypadku wizyt w innym miejscu, niż miejsce zamieszkania Klienta. Takie wizyty mogą być podejmowane wyłącznie wówczas, gdy miejsce zamieszkania nie jest znane albo Klienta nie można tam zastać. Co więcej, doradcy terenowi nie powinni, bez uprzedniej zgody Klienta, kontaktować się z osobami trzecimi w sprawie dochodzonej należności. Jeżeli w trakcie postępowania windykacyjnego oprócz Klienta obecne są inne osoby, a Klient pragnie zachować dyskrecję, należy mu to umożliwić.

Również doradcy terenowi zobligowani są do przestrzegania Zasad Dobrych Praktyk, z którymi są zapoznawani. Aby mieć pewność, że dobrze rozumieją zapisane tam zasady, opracowaliśmy specjalnie dla nich syntetyczny dokument *Best practices Doradcy Terenowego BEST*, który w prosty i jednoznaczny sposób określa pożądany sposób zachowania.

Porozumienie branżowe i samoograniczenie się przedsiębiorstw windykacyjnych

Doradcy Klienta BEST S.A. są zobowiązani do tego, by rozmowy telefoniczne były prowadzone w czasie i miejscu, które według rozsądnej oceny nie będą uciążliwe dla Klienta. Zgodnie z zasadami wypracowanymi w ramach ZDP rozmowy takie mogą być prowadzone w dni powszednie wyłącznie pomiędzy 7:00 a 21:00 (jeszcze niedawno był to zakres pomiędzy 06:00 a 22:00), a w przypadku braku możliwości nawiązania kontaktu z Klientem w czasie wyżej określonym, w pozostałe dni tygodnia, jednakże wyłącznie pomiędzy godzinami 8:00 a 20:00. W przypadku BEST S.A., aby zwiększyć komfort Klienta w procesie telefonicznej obsługi, przedział godzinowy jest od lat zawężony bardziej niż wymagają tego dobre praktyki, tj. kontakt ze strony Doradców BEST może nastąpić wyłącznie w dni powszednie pomiędzy 8:00 a 20:00, w soboty pomiędzy 9:00 a 17:00. Celem Doradców jest bowiem skontaktowanie się z Klientem i nawiązanie konstruktywnej współpracy, ale nigdy nie może być mowy o nękaniu i uprzykrzaniu życia.

Również wizyty doradców terenowych u Klienta mogą być podejmowane w czasie i miejscu najmniej dla niego uciążliwym. Przez takie rozumie się dni powszednie pomiędzy godzinami 07:00 a 21:00. W przypadku braku możliwości nawiązania kontaktu z Klientem w czasie wyżej określonym, wizyty mogą być podejmowane w pozostałe dni tygodnia, jednakże wyłącznie pomiędzy godzinami 8:00 a 20:00.

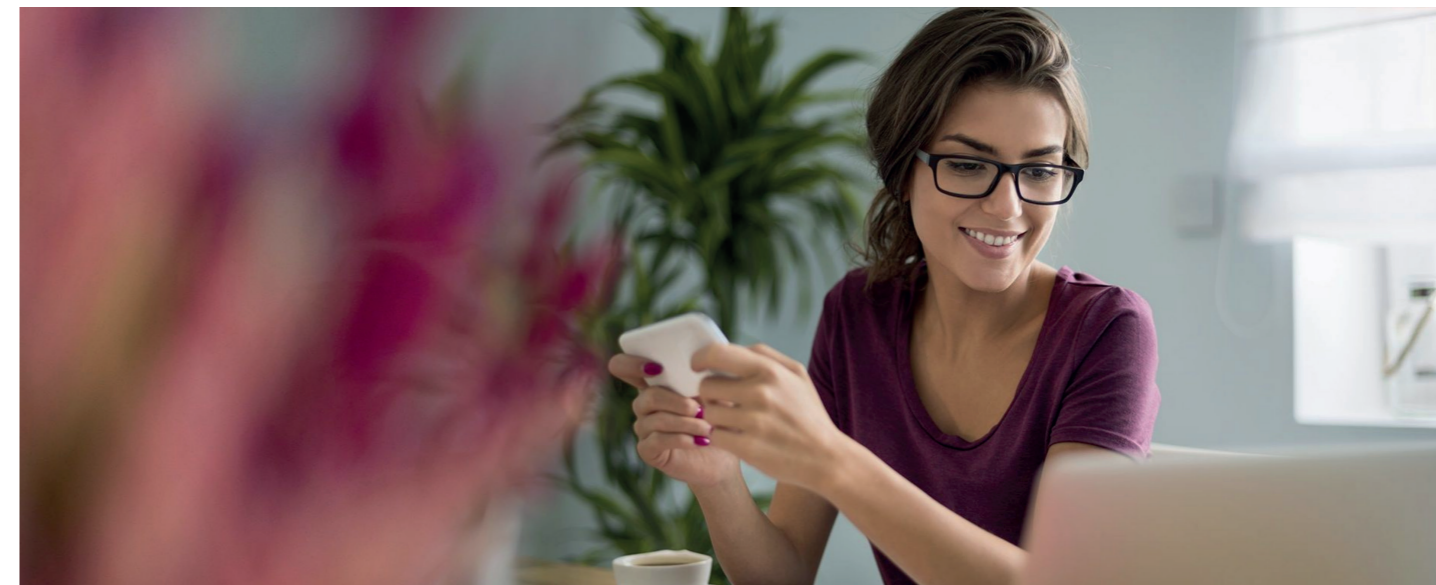
Ponadto, w miarę możliwości, należy uwzględniać prośby Klienta o ustalenie terminu rozmowy lub wizyty (w przypadku doradcy terenowego), a także o zmianę miejsca wizyty, jeżeli jest ono inne niż adres zamieszkania Klienta. Wyjątkiem są oczywiście okoliczności wskazujące na celowe unikanie nawiązania kontaktu przez Klienta.



Praktyki zakazane i niedozwolone

Zgodnie ze stosowanymi w Grupie BEST *Zasadami dobrych praktyk ZPF* (§75) nie stosuje się przy wykonywaniu czynności windykacyjnych metod i sposobów naruszających prawo i dobre obyczaje. W szczególności zakazane są następujące działania:

- Używanie siły, gróźb karalnych lub innych czynności naruszających godność osobistą.
- Używanie wulgarnego lub nieprzyzwoitego języka lub określeń naruszających godność osobistą, a także niegrzecznego tonu rozmów.
- Używanie jakichkolwiek innych środków mających na celu zastraszanie dłużnika.
- Przekazywanie lub ujawnianie informacji o zadłużeniu i przebiegu czynności windykacyjnych nieuprawnionym osobom trzecim, w tym zwłaszcza nieletnim członkom rodziny dłużnika.
- Przesyłanie lub używanie dokumentów, pism, ubiorów lub narzędzi wskazujących na wykonywanie czynności przez sąd, czy jakiegokolwiek urząd państwowy, lub zawierających informacje dla tych instytucji właściwe lub przeznaczone.
- Przedstawianie nieprawdziwych danych dotyczących długu, w szczególności określających charakter, wielkość i status prawny długu.
- Podawanie nieprawdziwych informacji o swoim statusie, kwalifikacjach, doświadczeniu lub uprawnieniach zawodowych, w szczególności nieuprawnione, rzekome działanie w imieniu innego przedsiębiorstwa windykacyjnego lub nieprawdziwe informacje o kwalifikacjach i uprawnieniach w zakresie zawodów prawniczych.
- Przekazywanie nieprawdziwych informacji o konsekwencjach niezapłacenia długu, między innymi takich jak areszt, pozbawienie wolności, konfiskata majątku.
- Wyrażanie w kontaktach z dłużnikiem lub osobami trzecimi sugestii, że dłużnik jest przestępcą.
- Przyjmowanie przez windykatorów od dłużników środków pieniężnych lub jakichkolwiek przedmiotów bez wystawienia pokwitowania.
- Groźenie w jakikolwiek sposób lub podejmowanie działań zmierzających do naruszenia własności lub posiadania.
- Pobieranie od dłużnika, bez tytułu prawnego wynikającego z zawartych umów bądź przepisów prawa, kwot tytułem opłat w związku z prowadzonymi działaniami windykacyjnymi
- Stosowanie przy prowadzeniu windykacji sądowej, w szczególności windykacji masowej i przy dochodzeniu roszczeń w elektronicznym postępowaniu upominawczym, metod i sposobów stanowiących nadużycie lub obejście prawa, takich jak:
 - wskazywanie w pozwie – jako daty wymagalności roszczenia – daty innej niż data wymagalności roszczenia w stosunku do wierzyciela pierwotnego, z wyjątkiem przypadków, w której inna data wymagalności wynika z zawartej z osobą zadłużoną ugody pozasądowej,
- Wielokrotne wnoszenie pozwów w sprawie tego samego roszczenia, przy niezmienionych okolicznościach faktycznych i prawnych sprawy, do tego samego sądu lub do różnych sądów z nadużyciem instytucji cofnięcia powództwa, w sytuacjach, gdy ponowne wniesienie pozwu miałyby nastąpić po wniesieniu przez osobę zadłużoną sprzeciwu lub zarzutu do nakazu zapłaty.

**Skuteczna windykacja dzięki przejrzystej komunikacji**

[3-3 (206), 206-1, 3-3 (416); 3-3 (412), 412-2, 416-1, 416-2, 3-3 (417), 417-1, 417-2, 417-3]

Grupa BEST kładzie szczególny nacisk na kwestie związane z jasnością i zrozumiałością przekazu kierowanego do Klientów. Tylko taka komunikacja może być skuteczna i budować zaufanie. Jasny i zrozumiały przekaz, zarówno jeśli chodzi o sposób komunikacji, jak również konstrukcję produktów. Uгода, którą zawiera Klient, musi być dla niego jasna i gwarantować, w jego subiektywnym odczuciu, że jest możliwa do spłaty i daje szansę na rozwiązanie jego osobistego problemu.

To nie tylko kwestia zarządzania ryzykiem biznesowym, w tym ryzykiem wizerunkowym BEST, ale też kwestia etyki. Hipotetyczne niedopowiedzenia czy nieprecyzyjne zapisy mogłyby być również podnoszone jako zarzut podczas ewentualnych sporów sądowych. Dlatego też prostota oferty i jasność przekazu leżą nie tylko w najlepszym interesie Klientów, ale również Grupy BEST. Wzory pism są wciąż udoskonalane pod względem zrozumiałości i przejrzystości. W 2022 roku UOKiK prowadził wobec BEST S.A. postępowanie wyjaśniające, które zakończyło się wydaniem dwóch zaleceń. Jednocześnie Grupa BEST, w tym BEST S.A., nie była w 2022 roku ukarana za naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.

	2020	2021	2022
Grupa BEST	0	0	0
Kwota kar nałożonych w związku z naruszeniem zbiorowych interesów konsumentów (zł)			
w tym BEST S.A.	0	0	0
Kwota kar nałożonych w związku z naruszeniem zbiorowych interesów konsumentów (zł)			

Czytelne wezwania do zapłaty

[3-3 (412), 412-2, 3-3 (416); 416-1, 416-2, 3-3 (417), 417-1, 417-2, 417-3]

Wspomiane wcześniej *Zasady dobrych praktyk przedsiębiorstw zrzeszonych w Związku Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce (Zasady dobrych praktyk ZPF)* regulują szereg norm, jakimi firmy windykacyjne powinny kierować się w korespondencji z Klientami. Przykładowo, pierwsze wezwanie do zapłaty wysyłane przez nowego wierzyciela lub w jego imieniu powinno zawierać wyjaśnienie, w jaki sposób tytuł prawny do danej wierzytelności przeszedł na nowego wierzyciela. Powinno też zawierać co najmniej następujące informacje: tytuł zobowiązania, wysokość wierzytelności z podziałem na należność główną, naliczone odsetki i inne należności uboczne, termin spłaty zobowiązania, numer rachunku bankowego, na jaki zobowiązanie powinno być uregulowane, dane teled adresowe, pod którymi Klient może uzyskać informacje odnośnie swojego zadłużenia, informacja o prawach Klienta w zakresie przetwarzania danych osobowych i o celu ich przetwarzania przez nowego wierzyciela. Kolejne wezwania powinny zawierać informacje niezbędne dla zidentyfikowania tożsamości sprawy i etapu, na jakim ona się znajduje oraz zaktualizowaną kwotę zobowiązania Klienta. Precyzyjne i jasne przedstawienie tych informacji ma kluczowe znaczenie dowodowe w potencjalnym postępowaniu sądowym. Daje też pewność tego, że Klient rozumie swoją sytuację prawną, a w szczególności wielkość i charakter zadłużenia. To wprost przekłada się na skuteczność naszych działań.



Proste, przejrzyste produkty i zaufani Doradcy

[3-3 (206), 206-1, 3-3 (412), 412-2, 3-3 (416); 416-1, 416-2, 3-3 (417), 417-1]

Wierzmy w skuteczność windykacji polubownej, ponieważ to Klient każdorazowo podejmuje decyzję czy dokonać spłaty zobowiązania. Najlepsze produkty i najdogodniejszy harmonogram spłat nie zastąpią przekonania Klienta o tym, że rozwiązanie problemu zadłużenia oraz współpraca z Doradcą BEST leżą w jego najlepszym interesie. Nie jest zresztą przypadkiem to, że w call center BEST pracują Konsultanci i Doradcy. Dążąc do spłaty zadłużenia, mają oni być dla Klienta wsparciem. Reprezentując interesy BEST, mają jednocześnie reprezentować interesy Klientów. Są one zbieżne.

Mamy jednak świadomość, że sytuacja Klientów nie zawsze umożliwia im proste uregulowanie zobowiązania wynikającego z wiarygodności. Stąd dążenie do zrozumienia problemów i potrzeb Klienta. Nasi Doradcy analizują poszczególne przypadki indywidualnie i proponują rozwiązania dopasowane do możliwości Klienta. Chodzi o to, by być elastycznym w sytuacjach, gdy Klient jest otwarty na współpracę, lecz nie ma możliwości finansowych, aby spłacić zadłużenie w całości i natychmiastowo. Wówczas proponujemy restrukturyzację zadłużenia, aby spłaty były możliwe do udźwignięcia przez Klienta i jego domowy budżet. Analogicznie Klientom, których sytuacja finansowa uległa zmianie na niekorzyść, możemy zaproponować aneksowanie zawartych wcześniej uгод. Dla Klienta, który nie unika spłat, współpraca z firmą windykacyjną oznacza nierzadko dużo szersze możliwości wyjścia z zadłużenia niż mogłoby to mieć miejsce np. w toku postępowania egzekucyjnego. Naszą ofertę charakteryzują rzetelne, jasne i zrozumiałe zasady spłaty zrestrukturyzowanego zadłużenia. Ponownie chodzi tu o skuteczność, a bycie skutecznym oznacza umiejętność znajdowania optymalnych dla obu stron rozwiązań. Liczymy na otwartość i zaufanie, oferując to samo naszym Klientom.

Dużą wagę przywiązujemy do stosowania się przez naszych Doradców do przyjętych zasad. Cyklicznie monitorujemy rozmowy, analizując i wyciągając z nich wnioski. Poddajemy analizie działania poszczególnych Doradców, poszukując elementów, które są cenne i mogą służyć również innym Doradcom, jak również w celu wychwycenia słabości. Wkrótce analizy te staną się jeszcze efektywniejsze, a udoskonalanie skryptów rozmów na ich podstawie jeszcze szybsze, dzięki technologii speech to text, którą wdrożyliśmy w 2021 roku (obecnie pracujemy nad wdrożeniem drugiej generacji). Podczas regularnych spotkań, omawiamy bieżące problemy. Co jednak kluczowe, system motywacyjny Doradców nie opiera się wyłącznie na efektywności, ale również na jakości obsługi – Doradcy są oceniani m.in. pod kątem proklienckiego nastawienia czy umiejętności przekazywania informacji. Nadrzędną zasadą jest to, żeby Doradcy traktowali Klientów w sposób, w jaki sami chcieliby być traktowani (więcej: Działania prorozwojowe).

Aplikacja BEST Partner

Choć wiodącą rolę w obszarze obsługi Klienta odgrywa call center i Doradcy telefoniczni, nie można pominąć Doradców terenowych. Spotykają się oni z Klientem najczęściej w jego domu i przedstawiają możliwości wyjścia z długu. Funkcjonująca od kilku już lat **aplikacja BEST Partner** umożliwia Doradcom m.in.:

- dostęp do kompletnych, bieżących informacji o sprawie (wszelkie zmiany w statusie sprawy widoczne są w czasie rzeczywistym),
- sprawny kontakt z BEST, jeśli konieczne okaże się skonsultowanie z firmą,
- generowanie niezbędnych dokumentów,
- przygotowywanie produktów indywidualnie dla Klienta,
- sporządzanie raportów z wizyt.

W 2022 roku aplikacja była rozwijana, tj. pojawił się w niej moduł związany z planowaniem zadań dla Doradców terenowych. Doradcy terenowi testowali również nowe rozwiązanie, związane z możliwością płatności bezgotówkowych (płatności zblizeniowe).

Miarą skuteczności takiego rozwiązania, jest to, że umożliwia ono zaproponowanie produktu dostosowanego do Klienta i zawarcie umowy bezpośrednio podczas wizyty.

Wirtualny doradca

Poza obsługą Klienta przez Doradców telefonicznych lub terenowych, w przypadku prostych procesów informacyjnych oraz przy wsparciu procesu potwierdzania tożsamości osoby dzwoniącej, w BEST coraz częściej zaczyna korzystać się z rozwiązań z dziedziny sztucznej inteligencji, czyli. tzw. botów. Rozwiązania takie będą rozwijane w kolejnych latach.

Rola technologii informatycznych

W 2022 roku BEST udoskonalał i rozszerzał wykorzystywanie technologii speech to text. Dzisiaj służy ona już nie tylko do kontroli rozmów w kontekście doskonalenia ich jakości, ale również daje nowe możliwości wsłuchiwanie się w to, co chce nam przekazać Klient. Opierając się na kluczowych frazach czy słowach, pozwala szybciej reagować na docierające z zewnątrz sygnały i skraca czas sporządzania w systemie notatek na danej sprawie przez Pracownika, który przeprowadzał rozmowę.



Platforma internetowa BEST Online

Wiele osób krępuje rozmowa na temat posiadanego zadłużenia, problemów finansowych. Wolą w zaciszu domowym przeanalizować swoją sytuację i na spokojnie podjąć decyzję o wyborze optymalnej dla nich formy spłaty.

Serwis BEST Online powstał, by ułatwić komunikację i współpracę z wierzycielem. Szczególnie zyskał on na znaczeniu w dobie pandemii, gdy możliwość załatwienia ważnych spraw bez wychodzenia z domu stała się potrzebna bardziej niż kiedykolwiek. W połowie 2022 roku została uruchomiona nowa wersja serwisu. Najnowsza odsłona została wykonana w odpowiedzi na oczekiwania Klientów i z uwzględnieniem aktualnych trendów na rynku aplikacji. Punktem wyjścia do jej przygotowania były badania, które miały na celu zidentyfikowanie potrzeb użytkowników i sprawić, by nowe rozwiązanie było dla nich wygodne i użyteczne. W badaniu Klienci wskazali, że od współpracy z wierzycielem oczekują m.in. elastyczności w doborze warunków spłaty, poczucia bezpieczeństwa i kontroli nad swoim zadłużeniem, możliwości decydowania o formie i częstotliwości kontaktu z BEST. Wszystkie wskazania Klientów zostały w nowym rozwiązaniu uwzględnione.

Nowy BEST Online umożliwia Klientowi szybkie odnalezienie niezbędnych informacji dotyczących jego zadłużenia, w tym dotyczących źródła pochodzenia konkretnego zobowiązania, ale także m.in. przeanalizować historię wpłat czy też status sprawy w Biurze Informacji Gospodarczej (BIG). Prostszy jest też proces zawierania uгод: wszystkie ugodę można zawrzeć online, bez konieczności drukowania dokumentów papierowych. Jest to i łatwiejsze, ale też eliminuje nadmiarowe zużycie papieru. Ponadto, Klient oprócz możliwości dokonywania płatności online, zyskał nowy system powiadomień w aplikacji. W efekcie ma pełną kontrolę i wiedzę, odnośnie zbliżających się terminów spłat.

Dzięki unowocześnieniu BEST Online Klienci BEST czują się lepiej zaopiekowani, wiedzą, że mają różne możliwości kontaktu i wyboru spośród zaproponowanych rozwiązań. BEST Online to platforma, dzięki której o każdej porze i z każdego miejsca Klient może zarządzać zobowiązaniem w łatwy, wygodny i bezpieczny sposób.

Ponieważ Klienci najczęściej chcieliby mieć dostęp do systemu BEST Online ze smartfona, nowa wersja platformy została przygotowana właśnie głównie z myślą o urządzeniach mobilnych. Niezmiennie jednak równie sprawnie można wykonywać wszystkie operacje używając laptopa lub komputera stacjonarnego.

Proponowanie podobnych rozwiązań, które wychodzą naprzeciw oczekiwaniom Klientów, przyczynia się do obalania nieprawdziwych mitów na temat windykacji, które wciąż w wielu przypadkach skutkują unikaniem kontaktu i współpracy z wierzycielem, a w efekcie często pogłębieniem problemów osoby zadłużonej.

Główne zalety BEST Online w perspektywie Klienta:

- szybki i łatwy i bezpieczny dostęp do ważnych informacji o dowolnej porze i z dowolnego miejsca
- pełne dopasowanie do używania na urządzeniach mobilnych (telefon, komputer, tablet)
- możliwość samodzielnej weryfikacji danych dotyczących zadłużenia np. jego składowe, historia BIG, kwota pierwotnego zobowiązania
- brak konieczności interakcji z drugą osobą, jeżeli Klient sobie tego nie życzy
- możliwość samodzielnego doboru i zawarcia umowy
- wgląd w historię wpłat
- bezpieczeństwo związane z płatnościami (BEST Online przypomina o terminie kolejnej raty)
- dostęp do szybkich metod płatności np. BLIK
- możliwość weryfikacji czy dana płatność została zaksięgowana, kwoty pozostającej do spłaty itp.
- zarządzanie danymi osobowymi i zgodami marketingowymi.

BEST
ONLINE



Skuteczne postępowanie sądowe i egzekucyjne

Dochodzenie wierzytelności jest niczym innym jak ubieganiem się wierzyciela o zobowiązanie finansowe, które nie zostało spłacone. Każdego z naszych Klientów traktujemy odrębnie, oceniamy indywidualnie przez pryzmat sytuacji finansowej, ale przede wszystkim poprzez zrozumienie jego potrzeb. Klient, który nie wywiązuje się ze swoich zobowiązań, musi liczyć się z konsekwencjami, wynikającymi z przepisów regulujących obrót gospodarczy. Niemniej Klienci, którzy unikają spłat czy kontaktu z BEST S.A., nie powinni liczyć na wyrozumiałość i aprobatę takiej postawy przez wierzyciela. Nie tylko ze względu na interes ekonomiczny Grupy BEST, ale również ze względu na interes społeczny, tj. uczciwość w obrocie gospodarczym - spłacanie długów powinno być nieuchronne, a dłużnicy muszą mieć tego świadomość. Co więcej, brak spłaty zadłużenia może sprawić, że dane dotyczące wierzytelności mogą zostać wpisane do Biura Informacji Gospodarczej, z którego korzystają m.in. sieci komórkowe, firmy ubezpieczeniowe oraz banki.



Ostatecznie w sytuacji, gdy ze strony Klienta nie ma woli spłaty, decydujemy się na skierowanie sprawy do windykacji prawnej. Sprawa taka przekazywana jest na drogę postępowania sądowego w celu skierowania pozwu. Warto jednak podkreślić, że nawet gdy sprawa została wszczęta przed sądem, nie musi to oznaczać w efekcie rozpoczęcia egzekucji komorniczej. Można bowiem zakończyć postępowanie przez dobrowolne wykonanie wyroku sądu i spłatę zobowiązania. Możliwe jest też zawarcie ugody przed sądem. Jest to rozwiązanie korzystne zarówno dla wierzyciela, jak i dla Klienta. Natomiast w sytuacji biernej postawy Klienta sąd może wydać tytuł wykonawczy, nakazujący spłatę zadłużenia przez Klienta na rzecz jednego z Funduszy, których wierzytelnościami zarządza BEST. Wydane prawomocne orzeczenie uprawnia wierzyciela do przekazania sprawy do komornika sądowego celem przymusowego wyegzekwowania środków pieniężnych.

Kolejny etap windykacji prawnej to egzekucja komornicza, która jest procesem odzyskiwania należności przez wierzyciela za pomocą zdefiniowanych w przepisach prawa środków za pośrednictwem komornika sądowego. Egzekucja komornicza ma na celu jak najszybsze odzyskanie długu, podlega jednak pewnym ograniczeniom, by Klient nie został pozbawiony całkowicie środków na swoje utrzymanie. Komorników sądowych, którzy prowadzą postępowanie egzekucyjne obowiązuje Kodeks etyki zawodowej przyjęty przez Krajową Radę Komorniczą, który to konkretyzuje zasady wykonywania zawodu komornika, wyrażające się w szczególności w obowiązkach: postępowania zgodnego z prawem i sumieniem, dochowania tajemnicy prawnie chronionej oraz kierowania się zasadami godności, honoru i uczciwości. Wniosek o wszczęcie postępowania egzekucyjnego jest wnioskiem formalnym wierzyciela, który inicjuje postępowanie. Postępowanie egzekucyjne od momentu jego wszczęcia jest ściśle nadzorowane przez wierzyciela, który weryfikuje stan postępowań egzekucyjnych prowadzonych przez komorników sądowych. Dzięki kontroli oraz analizie postępowań możemy skutecznie monitorować przebieg postępowań oraz kierować właściwe wnioski w toku postępowania. Weryfikacja stanu postępowań egzekucyjnych prowadzonych przez komorników sądowych to przejaw odpowiedzialnego podejścia BEST S.A. do naszego łańcucha wartości.

Reklamacje

Pracownik BEST, już podczas pierwszego kontaktu listownego lub mailowego z Klientem, informuje go o możliwości i sposobie wniesienia reklamacji, co wynika z dobrowolnego przyjęcia przez nas *Zasad dobrych praktyk przedsiębiorstw zrzeszonych w Związku Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce (Zasady dobrych praktyk ZPF)*. Jeżeli pierwszy kontakt następuje w inny sposób, informacje o trybie wnoszenia i rozpatrywania reklamacji przedstawiane są na żądanie osoby zadłużonej. Informacje te nie mogą wprowadzać Klienta w błąd. Co więcej, przedsiębiorstwo windykacyjne zapewnia Klientom ochronę ich wszelkich praw. Grupa BEST, w razie podniesienia przez Klienta wątpliwości, wyjaśnia z wierzycielem lub zbywcą wierzytelności podnoszone przez Klienta zarzuty, zgodnie z zawartą umową cesji wierzytelności. W toku wyjaśnień uwzględnia się przebieg i wyniki dotychczasowego postępowania reklamacyjnego, a także zasady określone w treści umowy z Klientem, obowiązujących regulaminach czy umowach ramowych. W przypadku odmowy uznania zarzutów lub reklamacji Klienta, udzielamy mu odpowiedzi, w której zawarte jest wyjaśnienie przyczyn odmowy, ze wskazaniem dalszych działań jakie może podjąć. W przeciwnej sytuacji, tj. stwierdzenia oczywistej zasadności podniesionych przez Klienta zarzutów, Spółka podejmuje działania w celu usunięcia uchybień lub nieprawidłowości, a w uzasadnionych przypadkach wstrzymuje dalsze działania windykacyjne. Chcemy skutecznie egzekwować płatności, ale skuteczność nie może przesłaniać etyki, tj. dochodzenia zobowiązań, których powstanie jest etycznie dwuznaczne.

Rozmowy lub korespondencja z Klientem w procesie reklamacji mogą nie być kontynuowane w sytuacji, w której, w ocenie Grupy BEST, mają one na celu odwlekanie postępowania lub uchylanie się od zapłaty, a Klient nie przedstawia dokumentów czy jednoznacznie sformułowanych zarzutów pozwalających na ich rzetelną ocenę.

Klient może skontaktować się z nami poprzez jeden z kanałów wskazanych na stronie internetowej www.best.com.pl, tj. tradycyjną pocztą (na wskazany adres spółki), infolinię (czynną od poniedziałku do piątku w godzinach 08:00 - 20:00 oraz w soboty w godzinach 09:00 - 17:00), adres e-mail (korespondencja@best.com.pl), formularz kontaktowy on-line oraz poprzez platformę internetową BEST Online.

O możliwości oraz o trybie składania i rozpatrywania reklamacji wnoszonych przez osoby zadłużone lub przez inne osoby, które zgłaszają zastrzeżenia dotyczące kontaktów ze strony BEST, informujemy także na naszej stronie internetowej www.best.com.pl.



Inne mechanizmy odwoławcze

[2-26]

Przyjęcie przez BEST S.A. *Zasad dobrych praktyk przedsiębiorstw zrzeszonych w Związku Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce (Zasady dobrych praktyk ZPF)*, wiąże się z koniecznością stworzenia dodatkowych mechanizmów odwoławczych. Przyjęcie tych Zasad oznacza bowiem zgodę na swoisty arbitraż Związku Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce w przypadkach oskarżenia BEST S.A., np. przez Klienta, o naruszenie Zasad.

Zasady stanowią, że wszelkie sprawy związane z naruszeniem przez przedsiębiorstwa finansowe ich postanowień rozstrzygane są przez Komisję Etyki, przy współpracy z Rzecznikiem Etyki ZPF. Co kluczowe dla interesariuszy, naruszenie Zasad przez przedsiębiorstwo zrzeszone w ZPF, czyli np. przez BEST S.A. może zgłosić każdy, w tym również Klient. Jedynym warunkiem jest, by zgłoszenie miało formę pisemną i zawierało opis domniemanego naruszenia.

Rzecznik Etyki i Komisja Etyki podejmują niezwłocznie działania mające na celu rzetelną ocenę zarzutów. W przypadku potwierdzenia się zarzutów, tj. naruszenia Zasad, przedsiębiorstwo może zostać ukarane upomnieniem, naganą, mogą na nie zostać nałożone sankcje przewidziane w Regulaminie Komisji Etyki i Rzecznika Etyki, z jednoczesnym zobowiązaniem do usunięcia zaistniałych nieprawidłowości i przyczyn powstania takich naruszeń. Przedsiębiorstwo może również stracić prawo używania wspólnego znaku towarowego ZPF. W przypadku szczególnie rażących uchybień przedsiębiorstwo może zostać wręcz usunięte z grona członków ZPF.

[412-1, 416-2, 417-2, 417-3]

Bycie sygnatariuszem *Zasad dobrych praktyk ZPF* jest również zobowiązaniem do przeprowadzania raz w roku audytu etycznego, mającego na celu kontrolowanie zgodności procedur stosowanych przez przedsiębiorstwo finansowe z Zasadami dobrych praktyk ZPF. Audyt przeprowadzany jest w oparciu o formularz audytu wewnętrznego, właściwy dla branży, w której działa członek ZPF. Treść formularza zostaje poddana ocenie Komisji Etyki, a w przypadku oceny pozytywnej członek ZPF uzyskuje certyfikat potwierdzający akceptację zobowiązania wynikającego z przyjętych ZDP.

W 2022 roku nie stwierdzono w BEST S.A. odstępstw lub niezgodności działań z Zasadami dobrych praktyk. Choć prowadzone były postępowania przed Komisją Etyki ZPF, nie wydała ona orzeczenia, w którym stwierdziłaby naruszenie *Zasad dobrych praktyk ZPF* przez BEST S.A.

	2020	2021	2022
BEST S.A.	0	0	0
Liczba odstępstw lub niezgodności działań z Zasadami dobrych praktyk			

BEST WOBEC PRACOWNIKÓW

Naszą przewagę konkurencyjną determinują kompetencje, których źródłem są nasi Pracownicy. Są one pochodną ich wiedzy i doświadczenia. To właśnie ten niematerialny kapitał, a nie aktywa trwałe, stanowią nasz rzeczywisty majątek. To one pozwalają nam nie tylko prowadzić z sukcesem bieżącą działalność operacyjną, ale również poszukiwać nowych rozwiązań technologicznych i procesowych. Dzięki nim możemy się rozwijać.

[3-3 (401)]

Konsekwencją spojrzenia na prowadzony biznes, poprzez wiedzę i doświadczenie ludzi, jest niesformalizowana polityka Grupy BEST, której najważniejszymi elementami są:

- staranność w doborze nowych Pracowników na etapie rekrutacji,
- dbałość o efektywny onboarding,
- oferowanie godziwych warunków pracy, włączając w to bogaty zakres benefitów pozapłacowych,
- troska o właściwe wykorzystywanie potencjału Pracowników – kaskadujemy wiedzę w organizacji, wspieramy rozwój, zachęcamy do podejmowania wyzwań,
- dbałość o dobrą atmosferę i przyjazność miejsca pracy,
- skłonność do podejmowania działań prospołecznych.

W codziennej pracy jasne zasady w obszarze zasobów ludzkich zapewniają różnego rodzaju dokumenty wewnętrzne: polityki, regulaminy i instrukcje.

Stabilność i lojalność Pracowników

Filozofia, w której centrum leży wiedza, rozumiana szeroko jako kompetencje Pracowników, określa cele zarządcze, które ukierunkowane są na:

- ograniczanie ryzyka utraty kompetencji, czyli doświadczonych Pracowników, w tym kadry managerskiej,
- skuteczne przyciąganie nowych Pracowników o dużym potencjale.

Podejście takie z jednej strony oznacza konieczność oferowania godziwych warunków zatrudnienia, dobrej atmosfery, jak i szans na rozwój osobisty. Chodzi o pozyskanie osób o dużym potencjale i budowanie z nimi długoterminowej relacji. Wówczas inwestowanie w rozwój kompetencji, tak indywidualnych, jak i zbiorowych, staje się opłacalne i przynosi długoterminowe efekty. Efekty w postaci unikalnej wiedzy i umiejętności, które pozwalają budować przewagę konkurencyjną, ale też muszą być chronione.



Niska rotacja i długoterminowe wiązanie kariery z BEST

Miarą skuteczności praktycznego wdrażania wspomnianej powyżej filozofii zarządczej jest utrzymywanie się od lat na niskim poziomie rotacji. Dotyczy to w szczególności obszarów, w których pracują osoby o krytycznych dla nas kompetencjach. Wśród Pracowników nie brakuje historii osób, które z Grupą BEST związane są nie tylko od kilkunastu lat, ale też zaczynały pracę jako np. konsultanci *call center*, a dziś są dyrektorami, czy nawet członkami zarządu jednej ze spółek-córek.

Relatywnie wyższą rotację notujemy wśród Pracowników *call center*, zwłaszcza Konsultantów, co jednak wynika ze specyfiki *call centers* jako takich. Jest ona jednak i tak niższa niż w przypadku *call centers* innych firm. Mówiąc o *call center* w BEST warto zwrócić uwagę na to, że dziś przełożonymi nie są typowi koordynatorzy, a tzw. liderzy. Nie jest to tylko kwestia nazewnictwa. Liderami są osoby, które wywodzą się z obsługi telefonicznej (naszego *call center*) i mają w niej ogromne doświadczenie. Są oni tzw. managerami „hands on”, tj. praktykującymi (często wręcz sami „logują się na słuchawkach”). Umieją więc nie tylko praktycznie pomóc, ale też rozumieją wyzwania z jakimi boryka się zespół, wiedzą z czym mierzą się ich Pracownicy. Rozwiązanie takie sprawia też, że *call center* staje się miejscem, w którym można się rozwijać i awansować. Wystarczy wspomnieć, że obecna Dyrektorka Pionu Windykacji Polubownej ma również doświadczenie wyniesione z pracy w naszym *call center*.

Reasumując, ryzyko utraty najlepszych Pracowników jest w ocenie Spółki zarządzane skutecznie.

Stabilność zatrudnienia w oczach Pracowników

To, że nasza Grupa BEST zapewnia poczucie bezpieczeństwa i stabilność zatrudnienia, najlepiej odzwierciedlają wyniki przeprowadzonego jesienią 2022 roku badania satysfakcji. Aż 57% Pracowników na pytanie „za co najbardziej cenisz BEST jako pracodawcę” odpowiedziało „stabilność zatrudnienia”. Około 95% naszych Pracowników jest zatrudnionych na umowę o pracę (uzasadnione wyjątki stanowią m.in. radcy prawni czy doradcy terenowi), zaś ok. 67% spośród nich już posiada umowę na czas nieokreślony.

Brak obaw przed macierzyństwem

Znamiennym jest również to, że bardzo wiele kobiet zatrudnionych w Grupie BEST bez obaw decyduje się na macierzyństwo. Powszechnie uznaje się, że jedną z przyczyn odwleknięcia decyzji o posiadaniu dziecka lub wręcz rezygnacji z macierzyństwa są kwestie związane ze stabilnością zatrudnienia i obawą przed utratą pracy. Z kolei brak obaw związanych z decyzją o urodzeniu dziecka jest swego rodzaju miarą zaufania do pracodawcy i poczucia bezpieczeństwa w firmie. Liczba dzieci, które urodziły się w ostatnich latach w Grupie BEST przekłada się na współczynnik urodzeń kilkakrotnie wyższy od średniej krajowej. Po prostu kobiety w Grupie BEST wiedzą, że będą miały dokąd wrócić po urlopie macierzyńskim lub wychowawczym oraz że firma ułatwi im ponowne wdrożenie w obowiązki (tzw. reboarding). Mają nie tylko poczucie stabilności, ale też godziwych warunków zatrudnienia, co pozwala bardziej optymistycznie patrzeć w przyszłość i ułatwia decyzję o zostaniu mamą. Staramy się wspierać młodych, czy też przyszłych rodziców. Z drobiazgów, które mogą być jednak dla Pracowników istotne, każda spodziewająca się dziecka Pracownica BEST, otrzymuje podręcznik dotyczący uprawnień przysługujących jej w trakcie ciąży i po urodzeniu dziecka. Podręcznik zawiera również informacje, jakich formalności należy dopilnować i jakie dokumenty złożyć u Pracodawcy. Do podręcznika dołączone są wzory wniosków, które składa się u Pracodawcy wraz z przykładem ich prawidłowego wypełnienia. Na Pracowników, którzy zostali rodzicami, czeka miła niespodzianka: świeżo upieczony rodzic (tata lub mama będący Pracownikami BEST) otrzymuje kartę podarunkową do sklepu dla dzieci i niemowląt o wartości 200 zł.



95%

umów o pracę



67%

na czas nieokreślony

Staranna rekrutacja

Jako organizacja, której celem jest znalezienie Pracowników na długie lata, przywiązujemy dużą wagę do samego procesu rekrutacji. Chodzi nam bowiem nie tylko o znalezienie osób o najwyższych kompetencjach i potencjale osobistym, ale takich których osobiste wartości będą zgodne z wartościami organizacji, i które dobrze wpasują się w atmosferę wspólnie tworzoną przez nas wszystkich.

Ogromną wagę przykładamy do jakości i uczciwości samego procesu. Jako członek Koalicji na rzecz Przyjaznej Rekrutacji stosujemy najlepsze standardy rekrutacyjne, a w procesie rekrutacji kierujemy się *Kodeksem dobrych praktyk w rekrutacji* (www.przyjaznarekrutacja.pl). Wśród stosowanych zasad dominują: otwartość, uczciwość w relacjach z kandydatami, odpowiadanie na ich potrzeby, rzetelność, zapewnienie kandydatom poczucia bezpieczeństwa w czasie oczekiwania na formalne zatrudnienie, innowacyjne rozwiązania wspierające rekrutację. Możemy pochwalić się certyfikatem Przyjaznej Rekrutacji.

Dzięki platformie www.spojrzna praceinaczej.pl, kandydaci mogą łatwo zdobyć najważniejsze informacje, istotne z punktu widzenia osoby szukającej pracy. W szczególności w dobie obostrzeń epidemicznych i ograniczania kontaktów społecznych bardzo przydatne okazały się, podyktowane pierwotnie dbałością o poprawną ochronę i przetwarzanie danych osobowych kandydatów, rozwiązanie umożliwiające przyjmowanie dokumentów osób aplikujących wyłącznie poprzez elektroniczny system rekrutacyjny dostosowany do restrykcyjnych wymogów RODO. Mówiąc inaczej, złożenie dokumentów, jeszcze przed pandemią, mogło odbyć się wyłącznie poprzez powyższą platformę rekrutacyjną. Dodatkowym źródłem informacji online dla kandydatów, głównie w kwestiach kultury organizacyjnej czy atmosfery pracy, są również kanały w social mediach (Facebook, Instagram, LinkedIn).



Koalicja na rzecz Przyjaznej Rekrutacji

Promuje dobre praktyki w rekrutacji oraz tworzy standardy w tym zakresie. Kładzie nacisk na dbałość o relacje z kandydatami i ich doświadczenia w procesie rekrutacji (Candidate Experience). Koalicja na rzecz Przyjaznej Rekrutacji została powołana w czerwcu 2013 roku. Od tego czasu do akcji przystąpiło już ponad 350. pracodawców dostrzegających potrzebę dbania o pozytywne wrażenia kandydatów w procesach rekrutacji. Jednym z nich jest BEST S.A.

Uczciwie podchodzimy do selekcji kandydatów i gwarantujemy, że przesłane zgłoszenia są rzetelnie analizowane. Po przesłaniu CV przez kandydata każdorazowo otrzymuje on potwierdzenie przyjęcia dokumentów. Jeżeli wykazane w CV kompetencje i doświadczenie osoby aplikującej spełniają wymagania danego stanowiska, zostaje ona zakwalifikowana do kolejnego etapu rekrutacji, jakim jest rozmowa rekrutacyjna z Pracownikiem HR oraz managerem komórki organizacyjnej, do której kandydat aplikuje. Rekrutacje na niektóre stanowiska wymagają wprowadzenia dodatkowego etapu rekrutacji, np. wstępnej rozmowy telefonicznej lub dodatkowego spotkania z managerem wyższego stopnia. Podczas rekrutacji kandydat może zostać zapytany np. o doświadczenie zawodowe oraz oczekiwania związane ze stanowiskiem, na które aplikuje. Czasami jest również proszony o wykonanie dodatkowego zadania merytorycznego. Poza wiedzą merytoryczną, weryfikujemy również to, czy wartości, którymi kieruje się kandydat, są spójne z kluczowymi wartościami BEST – wyznajemy zasadę, że poziom kompetencji można podnieść, a brakującą wiedzę uzupełnić, ale wartości nie da się nauczyć, a to przecież dzięki nim tworzymy spójną kulturę organizacyjną.

Dbając o autentyczny dialog z interesariuszami, chcemy dzielić się doświadczeniami z kandydatami i chętnie słuchamy ich opinii. Pod koniec ostatniego spotkania rekrutacyjnego informujemy kandydata, kiedy może spodziewać się informacji zwrotnej. Co kluczowe, informacja zwrotna jest przekazywana zawsze - z szacunku do kandydata i czasu, jaki nam poświęcił, czujemy się zobowiązani do poinformowania go o statusie jego aplikacji, niezależnie od etapu rekrutacji. Jeżeli rekrutacja kończy się złożeniem oferty, kandydat otrzymuje *offer letter* nie tylko z podsumowaniem najważniejszych warunków zatrudnienia (stanowisko, wynagrodzenie etc.), ale także z pełną informacją o benefitach i udogodnieniach oferowanych Pracownikom. Wielu kandydatów, którzy w wyniku procesu nie zostali przez nas zatrudnieni, często powraca do spółek Grupy BEST przy okazji innych rekrutacji, co najlepiej świadczy o ich pozytywnych wrażeniach z pierwszego kontaktu z Grupą BEST.

Wynagrodzenia

[3-3 (202), 3-3 (405)]

Chcąc przyciągnąć i zatrzymać najlepszych Pracowników, oferujemy im atrakcyjne warunki zatrudnienia! Chodzi tu zarówno o system wynagrodzeń (w tym systemy premii rocznych oraz operacyjnych), jak i o szeroko rozumiane inne benefity. Dotyczy to w szczególności wysoko wyspecjalizowanych Pracowników w strategicznych obszarach działalności, które tworzą kluczowe kompetencje Grupy. Ich wiedza i doświadczenie stanowi wartość, która musi być godziwie wynagradzana.

Zależy nam też na tym, aby z kolei Pracownicy call center byli prawdziwymi Doradcami Klienta, którzy pomagają w znalezieniu najlepszego wyjścia z sytuacji, korzystnego zarówno dla Klienta, jak i dla BEST. Poszukiwane i wysoko cenione są osoby posiadające szczególne połączenie kompetencji i cech, pozwalające na łatwiejsze nawiązywanie relacji z Klientami oraz wypracowywanie w sposób taktowny i etyczny konstruktywnych rozwiązań prowadzących do zawarcia ugody w zakresie spłaty zadłużenia. Aby zmotywować Pracowników i jednocześnie docenić ich ciężką pracę, wprowadziliśmy system wynagradzania, w którym całkowita płaca, poza podstawą wynagrodzenia, w istotnej części uzależniona jest od wyników i promuje skuteczność Pracowników².

Dodatkowo w 2022 roku uruchomiony został Program Motywacyjny dla członków zarządu BEST oraz kluczowych osób, w tym Pracowników spółek należących do Grupy BEST.



- 1 Kluczowe znaczenie ma to, by warunki zatrudnienia konkretnej osoby były uzależnione wyłącznie od oceny merytorycznej Pracownika, włączając w to m.in. wiedzę, doświadczenie, efektywność pracy, ocenę wykonywanych zadań i potencjał rozwojowy. Nieakceptowalna jest jakkolwiek forma dyskryminacji ze względu na cechy inne niż merytoryczne – np. wiek, płeć, światopogląd itp.
- 2 W kontekście polityki kontaktu z Klientem, skuteczny oznacza doprowadzający do kompromisu w sprawie nieuregulowanych zobowiązań, przekonujący Klienta do współpracy i skutecznie oferujący produkty w ramach windykacji polubownej.
- 3 W/w benefity obowiązują w BEST S.A., ale są zbliżone we wszystkich spółkach Grupy Kapitałowej w Polsce - w spółkach zależnych mogą występować drobne różnice, przykładowo Pracownicy w BEST i BEST TFI otrzymują dofinansowanie do kafeтерии MyBenefit, a Kancelarii Rady Prawnego Rybszlegier Sp.K. do karty Multisport.

Benefity pozapłacowe

[3-3 (401), 401-2]

Pracownicy mogą liczyć na szereg praktycznych, ciekawych, często nieszablonych udogodnień w miejscu pracy. To często pozornie proste rozwiązania, które jednak świadczą o elastyczności pracodawcy, czyniąc jednak samą pracę przyjemniejszą. Przyczyniają się też do zachowania równowagi między życiem zawodowym a prywatnym (*work-life balance*), czy też wspierają zdrowszy tryb życia. Dzięki temu wpływają na wzrost zadowolenia z pracy i jej efektywności.

Standardem dla Pracowników w Gdyni i Elblągu³ są rozwiązania takie, jak:

- **Elastyczne godziny pracy.** Pracownicy mogą rozpocząć pracę między godziną 7:00 a 10:00, kończąc pracę po przepracowaniu liczby godzin wynikającej z umowy o pracę (np. 8 godzin). Elastyczny czas pracy nie obejmuje Pracowników nielicznych działów ze względu na charakter ich pracy (np. Pracownicy sekretariatów pracujący w ustalonych godzinach lub Pracownicy call center pracujący w zmianowym trybie pracy, według ustalonego harmonogramu). W dobie pandemii dodatkowo zwiększono elastyczność czasu pracy w ciągu dnia (w uzgodnieniu z przełożonym), wychodząc naprzeciw oczekiwaniom Pracowników, którzy np. mają pod opieką dzieci, w tym dzieci w wieku szkolnym uczące się zdalnie.
- **Praca zdalna.** Standardowo Pracownicy, których stanowisko pracy nie wyklucza nieobecności w biurze, od kilku lat mieli możliwość korzystania z home office, choć oczywiście skala pracy zdalnej nie była taka, jak w po wybuchu pandemii COVID-19. Od połowy marca 2020 roku na zdalną pracę skierowano zdecydowaną większość Pracowników, z wyjątkiem stanowisk, w przypadku których fizyczna obecność Pracowników jest niezbędna. Praca zdalna nadal pozostaje preferowaną formą współpracy, choć w II połowie 2022 r. przywrócono już pełny dostęp do biura. Według badania satysfakcji przeprowadzonego w 2022 r. aż 65% naszych Pracowników **najbardziej** ceni BEST za możliwość pracy hybrydowej i elastyczne godziny pracy.
- **Prywatna opieka zdrowotna.** Pracownicy mogą przystąpić do dodatkowego pakietu medycznego, który w znacznej części finansowany jest przez pracodawcę (koszt dla Pracownika już od 10 zł – w zależności od zakresu pakietu). Można również zgłosić do opieki medycznej współmałżonków, partnerów życiowych i dzieci, na korzystnych warunkach. W ramach pakietu medycznego Pracownicy sami wybierają placówkę i lekarza z szerokiej oferty medycznej. Jeżeli preferują innego lekarza (spoza oferty), ubezpieczyciel zwróci koszty wizyty zgodnie z cennikiem refundacji.
- **Ubezpieczenie na życie.** W Grupie BEST istnieje możliwość przystąpienia na preferencyjnych warunkach do dodatkowego ubezpieczenia na życie. Do ubezpieczenia można również włączyć współmałżonków, partnerów życiowych i pełnoletnie dzieci (na takich samych warunkach, jak ubezpieczony Pracownik). Przystąpić do ubezpieczenia można w każdym momencie, a dla osób, które przystąpią do ubezpieczenia w ciągu pierwszych trzech miesięcy zatrudnienia nie ma okresu karencji na pakiet podstawowy.

- **Kafeteria My Benefit.** Korzystając z systemu kafeteryjnego Pracownik może wybrać swój benefit, przykładowo Kartę Multisport, bony do sklepów online, bony na usługi (np. lekcje języka), bilety do kina, na koncert lub do SPA. Kafeteria zasilana jest przez pracodawcę co miesiąc, stałą kwotą, którą Pracownicy mogą wykorzystać na dowolnie wybrany przez siebie cel.
- **Owoce w biurach.** Przez wiele lat pracy w biurze towarzyszyły **Owocowe środy**, w które w naszych kuchniach oferowaliśmy Pracownikom świeże owoce oraz przekąski z nich przygotowane. Obecnie większość z nas pracuje w trybie hybrydowym, dlatego też, na wszystkich tych, którzy pojawiają się w biurze, przez cały tydzień czekają owoce. Kupujemy trwalsze produkty, tj. nie wymagające natychmiastowego spożycia, tak aby przy hybrydowym systemie pracy, więcej osób mogło z nich skorzystać.
- **Kuchnie.** W normalnej sytuacji wszyscy Pracownicy mogą na co dzień korzystać z w pełni wyposażonych kuchni, w których do wyboru znajdą niezbędne sprzęty do zaparzenia świeżo mielonej kawy, odgrzania obiadu, przygotowania koktajlu czy tostów. Do dyspozycji Pracowników są różne typy kawy (mielona, rozpuszczalna i z ekspresu) i herbaty (czarne, zielone, owocowe, ziołowe), cytryny, mleko, a także bardzo zdrowa yerba mate. Mimo mniejszej liczby Pracowników w biurach wszystkie udogodnienia pozostały – zależy nam, aby Ci, którzy muszą swoją pracę wykonywać w trybie stacjonarnym, mieli zapewniony komfort, do którego przywykli w czasach przed pandemią.
- **Best Moves.** Choć w efekcie pracy hybrydowej rzadziej spotykamy się w biurze, staramy się wzajemnie wspierać i motywować do aktywności sportowych – wszyscy, którzy zarejestrują zdalnie jedną z wielu aktywności fizycznych odbytych w czasie prywatnym, o ile trwała ona powyżej 30 minut, mogą liczyć na punkty w firmowym programie grywalizacji. Maksymalnie można w ten sposób zyskać 60 punktów w skali roku, co przekłada się na przykład na aż 3 dodatkowe dni wolne (z prawem do wynagrodzenia). Na najaktywniejszych Pracowników czekają też dodatkowe nagrody!
- **Osoby niepełnosprawne.** Osoby z orzeczeniem o lekkim stopniu niepełnosprawności zatrudnione w BEST mają zagwarantowane dodatkowe płatne dni wolne (5 dni). Osobom o umiarkowanym i znacznym stopniu niepełnosprawności przysługuje 10 dodatkowych płatnych dni wolnych, co wynika bezpośrednio z przepisów ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (tj. Dz. U. z 1997 r.nr 123 poz. 776 z późn. zm). Wszyscy Pracownicy z orzeczeniem o niepełnosprawności mogą liczyć na rozszerzony pakiet medyczny dofinansowany przez pracodawcę (koszt po

stronie Pracownika to 10 zł). Ponadto osobom z orzeczeniem o niepełnosprawności ze schorzeniem ruchowym zapewniamy bezpłatne miejsca parkingowe.

- **Dofinansowanie miejsc parkingowych.** W związku z wprowadzeniem obostrzeń sanitarnych, w tym zaleceń dotyczących ograniczenia pracy w biurze, Pracownicy mogą rezerwować miejsca parkingowe na wybrane dni, dzięki czemu są one dostępne dla wszystkich, którzy chcą z nich skorzystać.
- **Zniżki na studia w Wyższej Szkole Bankowej.** Nasi Pracownicy mogą na preferencyjnych warunkach, tj. bez konieczności opłacania wpisowego i ze zniżkami w czesnym, podjąć studia I lub II stopnia, studia podyplomowe lub MBA, które są oferowane przez Wyższą Szkołę Bankową.
- **Play BEST: grywalizacja.** Celem gry firmowej Play BEST jest zwiększenie zaangażowania Pracowników w realizowane w BEST projekty i aktywności. Inicjatywa uatrakcyjnia pracę, wprowadzając elementy gry i zabawy do codziennych zajęć (zdobywanie punktów i nagród). Wśród nagród znajdują się bilety do kina, bony podarunkowe do sklepów, gadzety firmowe, wejściówki na basen i do SPA, ale też dodatkowe dni płatnego urlopu.
- **Pomoc psychologiczna.** Każdemu Pracownikowi, który czuje, że potrzebuje pomocy psychologicznej, BEST oferuje wsparcie. Nawiązaliśmy współpracę z doświadczonymi specjalistami wykwalifikowanymi do udzielania pomocy w sytuacjach trudnych. Są to psychologowie, którzy uzyskali certyfikat psychoterapeuty lub są w trakcie tego procesu i specjalizują się w udzielaniu wsparcia w kryzysach. Spotkania mogą mieć formę konsultacji online lub spotkań bezpośrednich a ich treść i przebieg mają charakter poufny. W ramach oferowanego wsparcia BEST opłaca do 3 spotkań psychologicznych każdemu Pracownikowi.



SPÓJRZ NA PRACĘ INACZEJ



Przyjazna atmosfera

Aby Pracownicy chcieli wiązać się z Grupą BEST na długo, potrzeba czegoś więcej, niż tylko godziwych wynagrodzeń czy benefitów. Chcąc zrealizować nasz nadrzędny cel związany z zatrzymywaniem najlepszych Pracowników i przeciwdziałaniem ryzyku, by ich wiedza i kompetencje odpływały z organizacji, muszą się oni po prostu czuć w organizacji dobrze. To niepowtarzalna atmosfera w pracy czyni nas naprawdę wyjątkową firmą. I jest to atmosfera, którą Pracownik czuje od pierwszego dnia pracy. Według badania satysfakcji przeprowadzonego w 2022 r. aż 48% naszych Pracowników **najbardziej ceni BEST za dobrą atmosferę pracy.**

Obecnie praca zdalna kojarzy się głównie z pandemią i ograniczeniami sanitarnymi. Niemniej dla BEST nie jest ona narzędziem nowym, ale wykorzystywanym już wcześniej, pozwalającym na elastyczne planowanie pracy. Niejednokrotnie zdarzało się, i zdarza, że Pracownicy wykonywali swoje obowiązki, przebywając z dala od firmy, co pozwalało im realizować się na innych polach niż zawodowe, dając zupełnie nową perspektywę na work-life balance.

Dlatego w rzeczywistości postpandemicznej stawiamy na pracę hybrydową, nie rezygnując jednak z promowania pracy stacjonarnej, bo ta sprzyja budowaniu relacji i współpracy.

Cenimy różnorodność, dzięki niej wiele się od siebie wzajemnie uczymy. Poszukujemy różnych osobowości i kompetencji, w zależności od obszaru. W naszym zespole są zarówno nieszablonowo myślący profesjonalści, kreatywni i nastawieni na innowacyjność, jak i rzetelni fachowcy o wnikliwych umysłach analitycznych, na których zawsze można polegać, są także i mistrzowie relacji międzyludzkich, wręcz stworzeni do wymagającej pracy z Klientem. Jako Grupa BEST doceniamy umiejętności i wiedzę doświadczonych specjalistów w swoich dziedzinach, ale dostrzegamy też potencjał osób rozpoczynających karierę zawodową, otwartych na wiedzę i nowe doświadczenia w nowoczesnym, przyjaznym środowisku.

W procesie rekrutacji, jak i późniejszego rozwoju i awansów, kluczowym czynnikiem są właśnie kompetencje i osobiste wyniki danego Pracownika. Czynniki inne niż merytoryczne nie są brane pod uwagę. Jesteśmy doskonałym przykładem niedyskryminacyjnego podejścia: odsetek zatrudnionych kobiet ogółem i odsetek kobiet na stanowiskach managerskich, są sobie równe. Co więcej, jest to odsetek niezwykle wysoki, bo panie stanowią aż 75% Pracowników, a managerki BEST ok. 72% wszystkich Pracowników na stanowiskach managerskich.



Przyjazna atmosfera jest czymś, na czym zależy nam już od pierwszego dnia pracy. Nowy Pracownik rozpoczyna pracę od uczestnictwa w **Programie Adaptacyjnym** (patrz: „Szkolenia początkowe”). Początkowo w związku z pandemią, a następnie wychodząc naprzeciw oczekiwaniom osób zatrudnionych z odległych części kraju, działania adaptacyjne przeniosły się w dużej mierze na platformę wirtualną, a nasi zdalni Pracownicy otrzymują niezbędne dokumenty i sprzęt przesyłką kurierską bezpośrednio do domu. W 2022 r. dodatkowo usprawniliśmy tzw. Start Day, rezygnując już zupełnie z tradycyjnej prezentacji wdrożeniowej i opierając pierwszy dzień wdrożenia w pełni na BestBooku, czyli naszej wewnętrznej platformie, z której korzystamy na co dzień. Dzięki temu już od pierwszego dnia nowi Pracownicy potrafią nawigować po BestBooku i czerpać z niego niezbędną wiedzę. Do agendy Start Day dodaliśmy też blok wyjaśniający nowym Pracownikom na czym polega działalność naszej firmy, mechanizm powstawania zadłużeń, nasz value chain oraz jaką rolę odgrywają w nim poszczególne obszary w firmie. Dzięki lekkiej formie przekazu (wideo), a merytorycznej wartości materiału, Pracownicy już pierwszego dnia rozumieją zarówno jaka jest rola BEST w gospodarce oraz jaka jest rola poszczególnych spółek i obszarów w codziennej działalności firmy. Obecnie pracujemy także nad rozwiązaniami preboardingowymi, które jeszcze bardziej usprawnią wdrożenie od momentu zatrudnienia w firmie.

Miłym zwyczajem jest również **BESTileusz**, tj. praktyka doceniania Pracowników, którzy są związani z BEST od co najmniej kilku lat. Za każde 5 lat przepracowanych w BEST, Pracownik otrzymuje premię pieniężną oraz dodatkowy dzień urlopu (za 5 lat – 1 dzień, za 10 lat – 2 dni, za 15 lat – 3 dni, itd.) i upominek od Zarządu.

Słuchanie opinii Pracowników

Dbamy o dialog z Pracownikami i słuchamy tego, co mówią. Dialog ten to nie tylko liczne ankiety, ale też nieformalna komunikacja, która pozwala lepiej zrozumieć oczekiwania, potrzeby i obawy Pracowników. Tradycyjnie każdorazowo podczas odbywających się trzy razy w roku BEST InfoMeetingów organizujemy sesję pytań i odpowiedzi z Zarządem BEST S.A. Pracownicy mogą nadsyłać pytania anonimowo przed samym spotkaniem lub zadać pytania Zarządowi bezpośrednio podczas spotkania.

W firmie od wielu już lat funkcjonuje wewnętrzna skrzynka dialogowa „Chcę powiedzieć, że”. Na wskazany adres mailowy Pracownicy mogą przesyłać wszelkie uwagi, pytania, pomysły i spostrzeżenia na temat codziennego funkcjonowania firmy – od najdrobniejszych kwestii administracyjnych i organizacyjnych po strategiczne i pracownicze. Skrzynka obsługiwana jest przez Pracowników obszaru komunikacji, którzy w razie potrzeby we współpracy z innymi obszarami opracowują odpowiedzi lub inicjują działania odpowiadające na zgłoszone mailowo potrzeby, zawsze jednak z zachowaniem anonimowości co do tożsamości nadawcy danej wiadomości.

Praca zdalna i związany z nią praktyczny zanik komunikacji nieformalnej, czyli zwykłych rozmów w kuchni, czy korytarzu, które pomagały Pracownikom HR lepiej reagować na oczekiwania pozostałych Pracowników, był impulsem do zainicjowania badań BEST Puls Check, które pozwoliły uzupełnić lukę w wiedzy na temat odczuć zatrudnionych w różnych kwestiach związanych ze sferą zawodową i codzienną pracą. Badania zainicjowane w 2021 r. są kontynuowane, a potwierdzeniem ich wartości i wiarygodności były wyniki w analogicznych pytaniach przeprowadzonego w 2022 roku badania satysfakcji. W ich ramach diagnozujemy relacje międzyludzkie, well-being oraz stopień identyfikacji z firmą.

W przeprowadzonym w 2022 r. kompleksowym badaniu satysfakcji Pracowników frekwencja wyniosła 85%. Wyniki badania dostarczyły nam cennych informacji na temat zaangażowania Pracowników, satysfakcji z pracy, a także postrzegania wizerunku firmy, współpracy z przełożonymi czy komunikacji.



Szkolenia i rozwój

[3-3(404)]

Zasady podnoszenia kompetencji Pracowników, zarówno poprzez szkolenia wewnętrzne, jak też zewnętrzne, określa Polityka szkoleń w GK BEST. W dokumencie opisano metody badania potrzeb szkoleniowych, zakres odpowiedzialności poszczególnych osób, zasady organizowania i finansowania szkoleń, tworzenia materiałów szkoleniowych, ustalania budżetu szkoleń oraz zasady ewaluacji szkoleń.

Szkolenia początkowe

Szkoleniami, które przechodzą wszyscy Pracownicy, są szkolenia wpisujące się w Program adaptacji w Grupie BEST. Są to trzy powiązane procesy adaptacji dla:

- nowych Pracowników,
- nowych Pracowników obszaru operacyjnego,
- nowych managerów.

W przypadku nowych Pracowników podstawowe szkolenie odbywa się w pierwszym dniu pracy. Obecnie możliwe jest także ich zdalne przeprowadzanie. Pracownicy poznają ogólne zasady pracy (obowiązujące zasady BHP i bezpieczeństwa informacji, jak również korzystania z firmowych aplikacji i intranetu), uzyskują informacje dotyczące organizacji pracy w Grupie BEST, wartości firmowych, rozwoju, benefitów pracowniczych

Dla niektórych stanowisk proces adaptacji jest bardziej złożony. W przypadku Pracowników obszaru operacyjnego dodatkowo adaptacja rozbudowana jest m.in. o zaznajomienie z obsługą systemów IT, zasady zarządzania wierzycelnościami i związane z tym przepisy prawa oraz oczywiście o zasady obsługi Klientów. Nowi Pracownicy call center przechodzą kilkunastodniowe szkolenia początkowe, a po szkoleniach aż do końca okresu wdrożenia towarzyszą ich pracy działania rozwojowe, takie jak: warsztat w drugim miesiącu pracy, trening on the job, odsłuchy rozmów i informacja zwrotna od trenerów oraz Liderów, a także mentoring ze strony doświadczonego Pracownika, który pracuje przy nowej osobie i służy jej pomocą.

Z kolei nowi managerowie, tj. osoby awansujące na szczebel managerski, a mający małe doświadczenie w zarządzaniu zespołem, mogą liczyć na wsparcie w rozwoju kompetencji managerskich w formie warsztatów lub indywidualnych spotkań z trenerami (Managerami ds. Rozwoju w BEST) w ramach programu „Akademia BEST Managera”.



Działania prorozwojowe

[404-2]

Poza standardowymi szkoleniami zewnętrznymi, promujemy **kulturę dzielenia się wiedzą** i wymiany doświadczeń. Pracownicy zachęceni są do prowadzenia warsztatów i szkoleń, pisanie artykułów i brania udziału w projektach. Dzięki temu mają nie tylko możliwość zdobywania wiedzy z różnych obszarów i rozwijania nowych kompetencji, ale lepiej rozumieją wewnętrzne procesy i funkcjonowanie całego przedsiębiorstwa. Z kolei prowadzący szkolenia mogą sprawdzić się w roli trenerów wewnętrznych i rozwijać swoje kompetencje związane z przekazywaniem wiedzy, wystąpieniami publicznymi i komunikacją, za co dodatkowo nagradzani są punktami w grze firmowej **Play BEST**.

Coaching

W Grupie BEST wypracowano i przyjęto obowiązujący standard **coachingu**. Stał się on jedną z form wspierania rozwoju oferowanych Pracownikom. Jest to cykl spotkań indywidualnych Pracownika z coachem, których celem jest rozwój Pracownika dostosowany do jego indywidualnych potrzeb. W odróżnieniu od mentoringu czy szkoleń nie jest on formą dawania rad, konsultacji czy uczenia narzędzi. Polega na aktywizowaniu do samodzielnego budowania rozwiązań. Coaching przeznaczony jest dla Pracowników, którzy osiągają dobre lub bardzo dobre wyniki w pracy i jednocześnie potrzebują rozwinąć konkretną kompetencję. Metoda dedykowana jest osobom, które chcą się rozwijać i są gotowe podjąć wysiłek polegający na samodzielnej pracy nad sobą.

Job Rotation

Programu **Job Rotation** umożliwia czasowe podjęcie pracy w innym obszarze BEST S.A. Jest on szansą dla Pracowników chcących poszerzyć swoje kompetencje, ale też po prostu spróbować nowych wyzwań.

Biblioteka firmowa

W biurze BEST S.A. dostępna jest **biblioteka firmowa**, w której znaleźć można książki z obszaru umiejętności menedżerskich, zarządzania zasobami ludzkimi, rozwoju kompetencji miękkich, jak również z zakresu IT, zarządzania projektami, ekonomii, prawa, etyki biznesu i wielu innych dziedzin.

Program rozwojowy Better BEST

Suma osobistych kompetencji Pracowników BEST stanowi o kompetencjach całej organizacji i współdecyduje o długoterminowym sukcesie rynkowym. Dlatego też rozwój talentów jest jednym z naszych celów strategicznych w obszarze HR. Program Better BEST powstał w 2022 roku, by identyfikować w BEST osoby o dużym potencjale rozwojowym i autentycznej motywacji do doskonalenia się (udział wymaga proaktywności i zaangażowania). Program nie jest powszechny, bo obejmuje małe grono kilkunastu osób, którym, po zakwalifikowaniu się do 12-miesięcznego programu, zapewniamy szczególne możliwości pracy nad ich kompetencjami i rozwojem osobistym. Udział w programie jest dobrowolny, a jego ogromną wartością jest to, że jest rozwojowy de facto nie tylko dla uczestników, ale także dla ich mentorów i przełożonych.

Działania w ramach Better BEST:

1. **Indywidualna ścieżka** rozwojowa prowadzona w uzgodnieniu z przełożonym.
2. **Test Gallupa, czyli badanie CliftonStrengths.**
3. **Szkolenia/ wydarzenia grupowe** (tematy określane po wybraniu grupy Uczestników Programu).
4. **Indywidualny budżet na szkolenie.**
5. Dla chętnych: **coaching z coachem z BEST, doradztwo w rozwoju.**
6. Dla chętnych: **mentoring z mentorem z BEST w projekcie/ zadaniu/ pracy nad kompetencjami miękkimi.** Dodatkowo również nasi mentorzy otrzymują wsparcie - praktyczne szkolenie z mentoringu, które pomaga im jak najlepiej spełnić się w tej roli.
7. **On the job training:** udział w dobranych indywidualnie, ciekawych projektach lub zadaniach.
8. **Indywidualna opieka ze strony HR:** spotkania cykliczne, rozmowy na temat przebiegu programu, postępów, ewentualnych trudności.
9. Opcjonalnie: **krótkie job rotation.**

Tzw. test Gallupa, czyli badanie CliftonStrengths

Test Gallupa to profesjonalne narzędzie stosowane do oceny naturalnych talentów. Pierwszy raz przeprowadziliśmy go dla wybranej grupy managerów w 2021 r., Od tego czasu jest coraz częściej wykorzystywanym narzędziem rozwojowym w Grupie BEST. Do tej pory badaniem zostały objęte Zarządy Spółek z Grupy BEST, Senior Management Team oraz uczestnicy programu Better BEST. Stopniowo rozszerzamy tę grupę o kolejne osoby. Po przeprowadzonym badaniu każda osoba spotyka się z konsultantem (z BEST lub zewnętrznym), aby porozmawiać o wynikach badania i swoich mocnych stronach. Znając swoje naturalne predyspozycje, jesteśmy w stanie działać efektywniej, robić to, co sprawia nam przyjemność, rozwijać swoje talenty oraz skuteczniej pracować nad słabszymi stronami.

Rozwój Managerów: badanie 360 stopni

Kolejnym celem strategicznym w obszarze HR jest rozwój managerów. Już w 2021 r. rozpoczęliśmy badanie CliftonStrengths wśród dyrektorów, aby uwzględnić w działaniach rozwojowych indywidualne predyspozycje poszczególnych managerów. Badanie 360 to nowe, ale niezmiernie ważne narzędzie rozwojowe dla managerów, będące jednocześnie elementem kultury feedbacku. Pozwala uzyskać rzetelną informację, za co cenią ich współpracownicy, a nad jakimi obszarami powinni popracować i jakie rozwijać. Ta kompleksowa informacja zwrotna pozwala szerzej spojrzeć na swoje mocne i słabsze strony, zastanowić się, co ewentualnie w sobie zmienić, a co nie, aby być jeszcze lepszym managerem. To nie tylko ważny instrument doskonalenia zawodowego, ale cenna wskazówka rozwojowa w perspektywie strategii firmy.

Badanie zostało przeprowadzone w oparciu o profil kompetencyjny managera BEST, który został wypracowany przez Zarząd i dyrektorów na dedykowanym warsztacie. Profil ten to 10 kompetencji wybranych jako te, które najsilniej przyczyniają się do efektywności naszej organizacji. Frekwencja w badaniu była bardzo wysoka (aż 86% osób uprawnionych do udziału), respondenci wykazali się też dużym zaangażowaniem, chętnie dzieląc się spostrzeżeniami w pytaniach otwartych. Dzięki temu każdy z badanych managerów otrzymał spersonalizowane wyniki, nie tylko liczbowe (ocena kompetencji w skali), lecz też w postaci otwartego feedbacku.

Indywidualne rezultaty pomagają lepiej dopasować instrumenty rozwojowe, by nasi managerowie rozwijali umiejętności związane z zarządzaniem, współpracą i komunikacją w zespołach.

eTutor

eTutor jest z kolei platformą do nauki języków obcych (angielskiego, niemieckiego, hiszpańskiego, a wkrótce również włoskiego) na różnych poziomach, którą wdrożyliśmy w 2022 r. Dostęp do platformy jest darmowy dla wszystkich Pracowników i Współpracowników Grupy BEST. Dodatkowo każdy może dopisać bezpłatnie jedną osobę – partnera, dziecko, mamę, tatę itd.

Jakie możliwości daje platforma eTutor?

- Można poznawać od podstaw lub szlifować dotychczasową znajomość angielskiego, niemieckiego i hiszpańskiego (a wkrótce włoskiego) - na wszystkich poziomach: od A1 do C2.
- Można uczyć się Travel English lub Business English - zyskać swobodę w kontaktach z ludźmi z całego świata lub poznać międzynarodowy język biznesu.
- Posiada moduł eTutor matura - czyli wszystko do matury z angielskiego w jednym miejscu.
- Wykorzystuje mechanizm grywalizacji, więc lepiej motywuje do regularnej nauki.
- Wystarczy dostęp do Internetu i 15 minut czasu. Nauka odbywa się w formie kursu on-line. Ale eTutor to też aplikacja mobilna, więc można uczyć się w wolnym czasie wszędzie tam, gdzie ma się na to ochotę - w autobusie, podczas spaceru czy odpoczywając na kanapie.



Ocena Pracowników i system informacji zwrotnej

[2-29, 404-3]

Stawiając w Grupie BEST na otwartą komunikację, promujemy kulturę bieżącego feedbacku. System bieżącej oceny pracowniczej zakłada przekazywanie informacji zwrotnych, a tym samym oceny, na bieżąco, w ciągu całego roku. W praktyce spotkania Pracowników z przełożonymi powinny odbywać się cyklicznie i nie rzadziej niż raz na kwartał. Podczas spotkania omawiane są cele biznesowe Pracownika oraz cele rozwojowe wynikające ze zdefiniowanego w firmie pojęcia potencjału. Jako narzędzie wspierające przełożonych i Pracowników, w 2022 r. opracowana została dedykowana aplikacja, w której przełożony i Pracownik zapisują cele oraz efekty ich realizacji. Odpowiedzialność za efektywność spotkań leży zarówno po stronie przełożonego, jak i Pracownika. Oznacza to duży udział i zaangażowanie Pracownika w proces wyznaczania celów i ścieżek ich realizacji.

Wprowadzony jeszcze w 2018 roku system pozwolił ograniczyć do minimum nie zawsze dobrze odbieraną biurokrację związaną z wcześniejszym systemem oceny. Mniej formalności i informacja zwrotna otrzymywana na bieżąco sprzyja efektywności pracy i jednocześnie wpisuje się we wspieranie kultury otwartej komunikacji w organizacji. Co więcej system można było bardzo łatwo przenieść do przestrzeni wirtualnej i realizować spotkania mimo reżimu sanitarnego, związanego z pandemią.



Wolontariat

[413-1]

W Grupie BEST, w tym w BEST S.A., zachęcamy Pracowników do zaangażowania społecznego. Mogą oni z jednej strony angażować się w akcje organizowane przez firmę ogólnie, mogą też oddzielnie inicjować działania. Osoby chętne do niesienia pomocy innym mogą zgłaszać swoje pomysły, które podlegają weryfikacji. Jeżeli zostaną zaakceptowane pozytywnie przez dział koordynujący wolontariat, kolejnym krokiem jest zaplanowanie komunikacji inicjatywy wewnątrz organizacji (np. w celu znalezienia jak największej liczby zainteresowanych wolontariuszy). Wolontariusze mogą też liczyć na wsparcie w kolejnych etapach akcji i kwestiach organizacyjnych z nią związanych. Za swoją pracę wolontariacką i prospołeczną postawę Pracownicy są doceniani punktami Play BEST (gra firmowa).

Z punktu widzenia zarządzania zasobami ludzkimi ważne jest też to, że wolontariat, którego nadrzędnym celem jest działalność pro bono, jest równocześnie doskonałą szkołą. Uczestnicy dzięki pracy na rzecz potrzebujących zdobywają wiedzę: jak zarządzać inicjatywą, w tym zaangażowanymi ludźmi, czasem, środkami finansowymi. Uczą się też planować i skutecznie komunikować. Równocześnie to także okazja do integracji w zespole w całkowicie innych, niż zawodowe, okolicznościach.

Nowością, która pojawiła się w firmie w 2022 roku jest przestrzeń na firmowej platformie intranetowej (BestBook), która umożliwia Pracownikom dzielenie się ważnymi dla nich inicjatywami prospołecznymi. Pracownicy mogą zgłaszać ważne z ich punktu widzenia inicjatywy, które sami wspierają lub organizują, a tym samym promować społeczne zaangażowanie wśród Pracowników BEST. Beneficjentami zgłaszanych projektów są czasem nawet osoby bliskie lub znajome Pracownikom. To doskonałe rozwiązanie dla osób, które szukają wsparcia współpracowników dla określonego celu charytatywnego, ale nie mają dostatecznie czasu czy możliwości, aby skoordynować całą akcję wewnątrz firmy.

W 2022 roku nasi wolontariusze angażowali się m.in. w Poland Business Run (wsparcie dla osób z niepełnosprawnościami i po mastektomii), Charytatywny Bieg ZPF (wsparcie schroniska dla zwierząt Matuzalki), akcje charytatywne dedykowane wsparciu Ukrainy (transporty humanitarne, zakup szczepionek, wyposażanie mieszkań dla uchodźców) oraz w tradycyjnej akcji świątecznej BEST „Lubię pomagać”. W tegorocznych akcjach charytatywnych wzięło udział ok. 130 wolontariuszy.



BEST W SPOŁECZNOŚCI

Dzielenie się wiedzą

[3-3 (413), 413-1]

Filozofia dzielenia się wiedzą ma nie tylko genezę starszą od samej firmy, ale też wykracza daleko poza jej mury. Dzielenie się wiedzą i wyrównywanie szans poprzez edukację jest elementem myślenia zarządzających i właścicieli, a w rezultacie kluczowym elementem konsekwentnego i długoterminowego podejścia zarządczego Grupy BEST. Działania te nie zostały zaprzestane nawet mimo pandemii COVID-19, choć oczywiście potrzebne było dostosowanie związane z koniecznością zachowania dystansu społecznego. Niemniej były to zmiany związane właśnie z dostosowaniem się do reżimu sanitarnego.

Droga na Harvard

ONLINE ACADEMY

Mówiąc o wsparciu utalentowanej młodzieży, należy wspomnieć o inicjatywie „Droga na Harvard Online Academy”, która jest kontynuacją realizowanego przez 10-lat programu „Droga na Harvard”. Nowa formuła projektu pozwoliła dotrzeć z wiedzą o planowaniu ścieżek edukacji i dostępie do prestiżowych uczelni do szerszego grona młodych. Zarówno obecna, jak i wcześniejsza wersja programu inspirowała utalentowanych Polaków, dzięki czemu mogła i może nieustannie liczyć na wsparcie merytoryczne i Grupy BEST. Dzięki tej inicjatywie najzdolniejsi polscy uczniowie, studenci i absolwenci szkół wyższych mają szansę rozpocząć studia na najlepszych uczelniach zagranicznych, w tym na jednej z najbardziej renomowanych jaką jest Harvard (którego absolwentem jest Prezes Zarządu BEST S.A., Krzysztof Borusowski). To także budowanie w młodych Polakach wiary w siebie, w to, że nie są gorsi, mniej zdolni czy słabiej przygotowani od swoich kolegów ze Stanów Zjednoczonych, Wielkiej Brytanii, Niemiec, Francji i innych krajów. To bezcenne poczucie własnej wartości i przekonanie o tym, że również oni mogą odnieść sukces. Zaangażowanie to wpisuje się w realizację celu 4 Agendy Zrównoważonego Rozwoju 2030 dotyczącego zapewniania edukacji wysokiej jakości i promowania uczenia się przez całe życie.



Od kilku lat też angażujemy się w „Rejs Mentoringowy” - wyjątkowy wakacyjny rejs po mazurskich jeziorach, połączony z mentoringiem. Jego adresatami są absolwenci szkół średnich, którzy myślą o nauce na najlepszych zagranicznych uniwersytetach. Wielu z nich to młodzież z małych miast i miasteczek. Dla młodych ludzi Rejs Mentoringowy to niepowtarzalna okazja, by podczas żeglarskiej przygody, zdobyć umiejętności i wiedzę, która pomoże im dostać się na wymarzone studia. Doświadczeni mentorzy, będący absolwentami prestiżowych zagranicznych uczelni, którzy towarzyszą im podczas rejsu, wyjaśniają szczegóły dotyczące procesu aplikacyjnego, a także odpowiadają na wszelkie pytania i wątpliwości, pomagając rozpoznać mocne strony kandydata i dokonać najlepszego wyboru dalszej ścieżki edukacyjnej. Poza zaangażowaniem finansowym w tę inicjatywę, staramy się także wspierać Rejs merytorycznie – w 2022 roku jako mentor z młodzieżą spotkał się i pracował tym razem Maciej Bardan, członek Zarządu BEST S.A. Inicjatywa wpisuje się w długoterminowe podejście zarządcze i politykę filantropii korporacyjnej BEST zakładającą m.in. wyrównywanie szans edukacyjnych, dzielenie się wiedzą i promowanie przedsiębiorczości. Tym bardziej, że często uczestnikami Rejsu są młodzi ludzie o dużym potencjale intelektualnym i zdolnościach, ale ograniczonych możliwościach finansowych. Dzięki wsparciu sponsorów, łatwiej im realizować życiowe plany. Niemniej dzielenie się wiedzą nie jest jednokierunkowe, a korzyści jednostronne. Spotkanie i organizowane pod gołym niebem debaty oksfordzkie są dla mentorów źródłem inspiracji, świeżego spojrzenia i nieskrępowanego myślenia. Inspiracji, które pozwalają wrócić później do obowiązków zawodowych z nową energią i wiarą młodych, że wszystko jest możliwe.

EUROPEAN FINANCIAL CONGRESS

Akademia

Po raz kolejny, tradycyjnie już, zaangażowaliśmy się w ubiegłym roku jako sponsor Akademii EKF. Akademia to projekt, którego celem jest motywowanie studentów do pogłębiania wiedzy z zakresu stabilności finansowej i zrównoważonego rozwoju społeczno-gospodarczego oraz proponowania pragmatycznych rozwiązań. Istotnym elementem Akademii jest również zachęcenie studentów do zabrania głosu w debacie oksfordzkiej o wyzwaniach gospodarczych stojących przed Polską i Europą. Corocznie w projekcie uczestniczy ok. 100 studentów z uczelni krajowych i zagranicznych. Elementem Akademii jest także konkurs na esej z cyklu „Co zmienilibyśmy w Polsce i w Europie” (zebrane eseje publikowane są co roku w formie tomu) – w konkursie przyznawana jest nagroda główna, ale także nagroda im. prof. Winiackiego, ufundowana i ustanowiona przez Krzysztofa Borusowskiego, Prezesa Zarządu BEST S.A.



W roku 2022 z większą intensywnością zaangażowaliśmy się również w European Financial Congress, organizując dwa panele podczas tego wydarzenia. Temat pierwszego panelu, którego byliśmy gospodarzem, brzmiał: „Polska liberalna czy Polska etatystyczna? Doświadczenie trzydziestolecia i wnioski na przyszłość”. Uczestnicy debaty podjęli próbę oceny minionego trzydziestolecia przez pryzmat rynku oraz zmian właścicielskich i starali się odpowiedzieć na pytania: Czym jest państwo? Jaki jest mechanizm podejmowania decyzji i jaki jest kapitał ludzki? Jak funkcjonują podstawowe instytucje? Jakie są mechanizmy kontroli? Czy globalne zagrożenia i kryzysy wzmocniają państwowy interwencjonizm i czy państwa będą bardziej efektywne niż rynek? Jak regulować, aby nie popsuć? Jak budować sprawne instytucje? Drugi panel, który zorganizowaliśmy dotyczył private equity jako motora gospodarczego rozwoju lub źródła ryzyk i zagrożeń. Fundusze osiągają spektakularne sukcesy, ale mogą również działać destrukcyjnie. Przykładem tego typu kryzysowych działań na polskim rynku był przypadek GetBack S.A., którego skutki w różnych wymiarach trwają do dziś. Czy wyciągnęliśmy wnioski z tego doświadczenia? Jeśli tak, to jakie? Jak działa nasz system nadzoru? Jaki wpływ na giełdy mają działania funduszy private equity? Na te tematy dyskutowali goście naszej drugiej debaty, m.in. Andrzej Klesyk, Małgorzata Rusewicz, Jacek Socha i Krzysztof Borusowski (jako prowadzący).

Niezmiennie od lat Grupa BEST co roku wspiera także, jako Partner Główny, organizację konkursu **Verba Veritatis**. To prestiżowy, ogólnopolski konkurs, którego celem jest podnoszenie wśród młodych ludzi, wkraczających dopiero na rynek pracy, poziomu wiedzy i zainteresowania ważnymi zagadnieniami, jakimi są etyka w biznesie, społeczna odpowiedzialność biznesu (CSR) oraz ład korporacyjny.



17. edycja KONKURS VERBA VERITATIS

na najlepszą pracę z zakresu etyki biznesu

W ramach działań edukacyjnych we wrześniu 2022 zorganizowaliśmy pierwsze w historii BEST Drzwi Otwarte.

Zaprosiliśmy na to spotkanie lokalną młodzież licealną, której przedstawialiśmy rolę firm windykacyjnych w gospodarce oraz zaprezentowaliśmy od kulis, jak się pracuje w BEST. Wykład pt. „Wszystko, co chcecie wiedzieć o gospodarce, ale boicie się zapytać” poprowadził Wiceprezes Zarządu, Marek Kucner.

Drzwi Otwarte to wspólna inicjatywa edukacyjna firm windykacyjnych zrzeszonych w Związku Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce realizowana w ramach tegorocznego Kongresu Zarządzania Wierzytelnościami.



„Windykacja? Jasna sprawa!”

Grupa BEST aktywnie angażuje się w działania mające na celu zdrowy rozwój rynku usług finansowych, w tym również w kształtowanie rzetelnych i uczciwych praktyk w obszarze windykacji poprzez Związek Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce (ZPF). We współpracy ze Związkiem i wybranymi jego członkami od 2018 roku realizujemy kampanię informacyjną „Windykacja? Jasna sprawa!”. Jej celem jest prezentacja rzetelnej wiedzy na temat windykacji. Serwis internetowy akcji (www.WindykacjaJasnaSprawa.pl), zawierający kompendium wiedzy na temat zarządzania wierzytelnościami, umożliwia zgłębienie istotnych, przedstawionych w przystępny sposób, informacji oraz poznanie praw i obowiązków osoby zadłużonej.



	2020	2021	2022
Grupa BEST Kwota sponsoringu (tys zł)	119	84	155
w tym BEST S.A. Kwota sponsoringu (tys zł)	119	84	155

Udział w życiu lokalnych społeczności

[3-3 (413), 413-1, 413-2]

Biznes nie działa obok swojego otoczenia, ale jest jego elementem. Czując się częścią społeczności lokalnych, w których działamy, ich współobywatelami, chcemy być postrzegani jako dobry sąsiad. Takie podejście wynika z filozofii zarządzania, na której współwłaściciele BEST S.A. oparli rozwój Grupy Kapitałowej. W konsekwencji działania te mają charakter długoterminowy i kompleksowy, a oferowane wsparcie, nie tylko finansowe, polega na współpracy w rozwiązywaniu konkretnych problemów społecznych. Takie podejście zostało odzwierciedlone w zapisach Kodeksu etyki, a bardziej szczegółowo zostało uregulowane w *Polityce filantropii korporacyjnej i sponsoringu*¹.

Zgodnie z nią chcemy współuczestniczyć w zrównoważonym rozwoju, uwzględniając w naszych działaniach Cele Zrównoważonego Rozwoju ONZ (SDGs), a w szczególności angażować się na rzecz:

- eliminowania ubóstwa we wszystkich jego formach (cel 1),
- zapewniania edukacji wysokiej jakości i promowania uczenia się przez całe życie (cel 4),
- zapewniania ludziom w każdym wieku zdrowego życia i promowania dobrobytu (cel 3).



1 Polityka jest publicznie dostępna, a BEST S.A. deklaruje, że każdy wniosek o wsparcie (zarówno prośbę o pomoc, jak i ofertę sponsoringową) oceniony zostanie według spójnych, obiektywnych kryteriów (więcej na: Filantropia korporacyjna i sponsoring - best.com.pl - BEST).

2 Większość tej kwoty, bo 640 tys. zł, stanowią darowizny związane z przeciwdziałaniem pandemii Covid-19; uwzględniono w niej również szacunkową wartość darowizn na rzecz domów dziecka (ok. 10 tys. zł: prezenty bożonarodzeniowe, tablety, owoce); warto w tym miejscu zaznaczyć, że wartość prezentów dla dzieci jest większa, ponieważ część z nich jest kupowana bezpośrednio przez Pracowników i siłą rzeczy nie są one wykazywane jako darowizny spółki.

W 2022 roku prowadziliśmy kluczowe działania związane z naszymi tradycyjnymi aktywnościami, które realizujemy od lat. Wspieraliśmy **Gdyńskie Stowarzyszenie Familia**, dofinansowując półkolonie wakacyjne dla dzieci z rodzin dysfunkcyjnych. Przekazaliśmy także 10 komputerów na wyposażenie pracowni komputerowej w Szkole Podstawowej nr 12 w Gdyni.

Od wielu już lat wspieramy Dom Dziecka w Elblągu, a od 2018 roku organizujemy cykliczną, świąteczną akcję „Lubimy pomagać”, w ramach której przygotowujemy indywidualne (na podstawie listów do Mikołaja) paczki dla wychowanków. Listy od dzieci są anonimowo publikowane na specjalnie stworzonej na potrzeby akcji stronie intranetowej, a Pracownicy BEST wybierają, które z marzeń chcieliby spełnić – przekazując pojedyncze przedmioty lub kompletując całe paczki. Akcja trwa już od 5 lat i jej forma zmieniała się, szczególnie w czasie pandemii, gdy musieliśmy opracować ją właściwie od początku i zaprojektować działania zdalne i online. Tegoroczna edycja po raz pierwszy była HYBRYDOWA i dała możliwość zaangażowania się (i jako uczestnicy i jako wolontariusze) Pracownikom pracującym zdalnie oraz stacjonarnie. Stacjonarnie zorganizowaliśmy nasz tradycyjny Charytatywny Kiermasz Wypieków (Pracownicy piekli ciasta i sprzedawali je w „świętecznej kawiarence” BEST), zaś online „Aukcje różnodziela”, czyli internetowe aukcje wytworów naszych rąk lub umysłów. Najczęściej jest to rękodzieło, ale bywają też usługi wykonania czegoś, lekcje pewnych umiejętności lub wspólnie spędzony czas. Wszystkie przedmioty i usługi sprzedawane i zasilane świąteczną skarbonką na rzecz prezentów dla dzieci z Domu Dziecka. Ciekawostką jest także to, że wylicytowane przez Pracownika aż 40 godzin korepetycji z języka angielskiego zostało przekazanych na rzecz wychowanków Domu Dziecka przygotowujących się do egzaminów maturalnych i licealnych. Prócz kiermaszu i aukcji organizowaliśmy także zabawy świąteczne online (za udział w których firma zasilala świąteczną skarbonkę) oraz licytację kolacji z Zarządem. W efekcie akcji świątecznej sumarycznie udało się zebrać do skarbonek 6 902,51 zł w gotówce, skompletować przedmioty z listy prezentów o wartości ok. 6 000 zł (tj. przygotować wymarzone prezenty dla 72 dzieci i przekazać do Domu Dziecka drobny zapas świątecznych słodyczy „na później”), a także wesprzeć Dom Dziecka kwotą 5 000 zł na rzecz remontu łazienki dla dzieci. W efekcie połączenia działań stacjonarnych i online udało się zaangażować bardzo duży odsetek Pracowników w prowadzone akcje, a sam rodzaj tego zaangażowania sprzyjał nie tylko dobrej atmosferze, ale także poznawaniu siebie nawzajem – co od czasów pandemii i pracy zdalnej było utrudnione.

	2020	2021	2022
Grupa BEST	653 000 ²	208 000	148 000
Kwota darowizn na cele społeczne (zł)			
w tym BEST S.A.	653 000 ²	208 000	148 000
Kwota darowizn na cele społeczne (zł)			

Skuteczność działania w nadzwyczajnych sytuacjach: pomoc Ukrainie

Pozostaliśmy także czujni na nadzwyczajne potrzeby lokalnej społeczności – tak jak w poprzednich latach angażowaliśmy się we wspieranie walki z pandemią wirusa SARS Cov-2, tak i teraz, od inwazji Rosji na Ukrainę, okazujemy solidarność i udowadniamy, że w kryzysowych okolicznościach dotyczących nas i naszych sąsiadów, nie można być obojętnym. Już w pierwszych dniach konfliktu zdecydowaliśmy, że zaplanowany na 2022 rok budżet sponsoringowy w znacznej części przeznaczymy na pomoc Ukrainie. W kilka dni po wybuchu wojny przekazaliśmy pomoc humanitarną o wartości ok. 52 000 zł w **transportach do Tarnopola oraz Kijowa**. W transporcie do Kijowa priorytetem była pomoc medyczna, żywność oraz materiały potrzebne broniącym miasta żołnierzom. Transport do Tarnopola zawierał więcej artykułów dziecięcych, przede wszystkim dla rodzin ukrywających się w bunkrach.

Wraz z rozwojem sytuacji, napływającą z dnia na dzień falą emigrantów i chaosem organizacyjnym z tym związanym, postanowiliśmy wesprzeć koordynacyjnie naszych Pracowników w ich prywatnym zaangażowaniu w pomoc – **stworzyliśmy wewnętrzną platformę**, na której nasi Pracownicy wymieniali się informacjami na temat pomocy, której potrzebują lub którą mogą zaoferować uchodźcom (jak szukanie pracy, mieszkania, pomoc w transporcie, pomoc rzeczowa i finansowa). Dzięki platformie zorganizowaliśmy także Solidarną Paczkę (Szlachetna Paczka) dla rodziny z Ukrainy.

Po wielu tygodniach przybywania migrantów wojennych z Ukrainy do polskich miast, dało się zaobserwować kolejny problem, szczególnie wśród dzieci – nieznające języka, zagubione w nowych okolicznościach, miały kłopot z asymilacją. Największe polskie miasta radziły sobie z tym problemem sprawniej (np. organizując zajęcia, świetlice, opiekunów z językiem ukraińskim), dlatego tym razem postanowiliśmy wesprzeć drugie z „naszych” miast, czyli Elbląg i zaangażowaliśmy się w **organizację pikniku z okazji Dnia Dziecka**, którego celem było właśnie integrowanie dzieci polskich i ukraińskich w Elblągu. Piknik, organizowany przez Miasto Elbląg, wsparliśmy rzeczowo (dla wszystkich dzieci z Ukrainy przygotowaliśmy paczki z zabawkami, słodyczami, materiałami szkolnymi oraz książkami i gramami pomocnymi w nauce języka polskiego) o wartości ok. 5 000 zł, a i ponownie nasi Pracownicy wykazali się dużym zaangażowaniem – wspomogli wydarzenie organizacyjnie i aktywnie brali w nim udział (jako wsparcie animatorskie lub jako uczestnicy, przyprowadzając własne dzieci).



Pod koniec maja 2022 r. dotarła do nas informacja o potrzebach oddziału neonatologicznego szpitala we Lwowie, w którym zabrakło m.in. **szczepionek przeciw gruźlicy i żółtacze dla noworodków**. Temat był niezwykle pilny, więc na działanie nie mieliśmy wiele czasu – ogłosiliśmy ekspresową 2-dniową zbiórkę wśród Pracowników na ten cel. Wśród Pracowników udało się zebrać sumę 5 300 zł, zaś Zarząd tradycyjnie ją podwoił, zatem na zakup szczepionek przekazaliśmy 10 600 zł. Wspólnymi siłami BEST i pozostałych firm zaangażowanych (MakMedia Group, Alpen Pharma oraz Biomed Lublin) przekazaliśmy pomoc medyczną o łącznej wartości prawie 400 000 zł.

Problem mieszkaniowy po napływie takiej ilości uchodźców dawał się mocno we znaki w największych miastach w Polsce. Miasto Gdynia postanowiło wyremontować i zaadaptować pomieszczenia na lokale mieszkalne dla uchodźców z Ukrainy (lokalne pierwotnie miały być przeznaczone na miejsca odizolowania dla osób zakażonych COVID-19 w szczycie pandemii, na szczęście, w związku z opanowaniem sytuacji pandemicznej, można było przeznaczyć je na inny cel). Tu ponownie przysłaliśmy z pomocą – rozpropagowaliśmy inicjatywę wśród Pracowników (każdy mógł prywatnie, bezpośrednio do Urzędu Miasta przekazywać potrzebne rzeczy), my zaś jako firma zakupiliśmy do mieszkań **meble oraz sprzęt AGD** za łączną kwotę ok. 20 000 zł.



BEST A ŚRODOWISKO NATURALNE

Podejście zarządcze i aktualny wpływ

Charakter oddziaływania

[3-3 (301), 3-3 (302), 3-3 (305)]

Działalność biurowa wiąże się ze stosunkowo niewielką skalą oddziaływania na otoczenie przyrodnicze. Dlatego też, jako Grupa BEST, nie zdecydowaliśmy się na sformalizowanie polityki środowiskowej. Aspekt ten nie został również uznany za istotny w analizie materialności. Nie wiążą się również z nim istotne kategorie ryzyka biznesowego, które mogłyby realnie wpłynąć na wyniki Grupy BEST, zwłaszcza w krótkim horyzoncie czasowym.

Jednocześnie, jako firma, mamy świadomość, że każde działanie, które pozwala odciążyć środowisko, jest krokiem w dobrą stronę. Nawet niewielka skala oddziaływania nie zwalnia nas z odpowiedzialności za nie. Naszą rolą i ambicją jest jego racjonalne ograniczanie, właśnie poprzez optymalizację procesową i wykorzystanie technologii. Nawet, jeśli w naszym wypadku kwestia odpowiedzialności za środowisko nie ma większego znaczenia biznesowego, to ma znaczenie etyczne i tak powinna być przez nas traktowana. To kwestia spójności z tym, co deklarujemy.

Działalność operacyjna spółek Grupy BEST prowadzona jest w Polsce w dwóch biurach: w Gdyni i w Elblągu⁴ oraz przez Pracowników pracujących w terenie, a także w modelu pracy hybrydowej, przez Pracowników świadczących pracę zdalnie. Codzienna praca wiąże się zatem ze zużyciem:

- materiałów biurowych, przede wszystkim papieru,
- energii elektrycznej, ciepłej i chłodu (biura oraz w miejscach, z których świadczona jest praca zdalna),
- paliw (samochody służbowe i inne środki transportu).



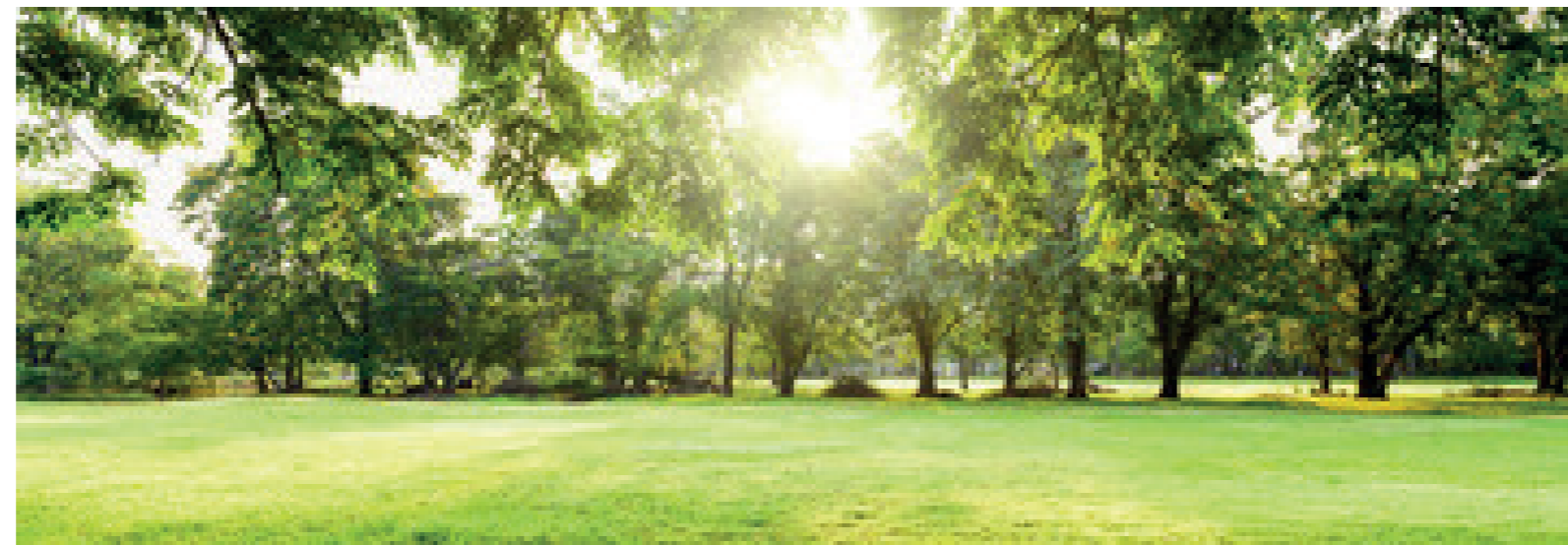
4 Dodatkowo we Włoszech spółka BEST ITALIA wynajmuje niewielkie biuro – ze względu na niematerialny charakter jego oddziaływania zostało ono pominięte.

Eliminacja papierowych dokumentów w kolejnych procesach

Windykacja należności, o ile nie wkracza na ścieżkę egzekucyjną, to przynajmniej musi dopuszczać scenariusz, w którym do takiej egzekucji dojdzie. Dlatego poszczególne kroki muszą być odpowiednio dokumentowane. O ile niektóre kroki możemy rejestrować w nowoczesnej, elektronicznej formie, o tyle np. postępowania administracyjne w praktyce wiążą się najczęściej z koniecznością zachowania formy papierowej. Skuteczność działania, w obowiązującym porządku prawnym, wiąże się z dużym zapotrzebowaniem na papier. Dlatego jego zużycie jest nieco większe niż w przypadku innej, typowej działalności biurowej. Z kolei możliwości jego ograniczenia, ze względu na wymagania prawne, stosunkowo niewielkie. Znaczna część wspomnianych procesów wewnątrzorganizacyjnych jest już zdigitalizowana, ale niestety korespondencja z Klientami czy organami administracji, już nie.

Staramy się eliminować dokumenty papierowe z kolejnych procesów, tak ze względu na środowisko, jak i na efektywność i wygodę wykorzystania ich elektronicznych odpowiedników. Od 2022 roku, od wdrożenia nowej odsłony platformy BEST Online, wszystkie umowy można zawrzeć online, bez konieczności drukowania dokumentów papierowych.

Jednocześnie dokumenty papierowe, ze względu na ochronę informacji, są poddawane bezpiecznemu niszczeniu przez profesjonalny podmiot zewnętrzny (tj. są wstępnie sortowane - oddzielane od wszelkich elementów z tworzyw sztucznych, a następnie niszczone przez proces cięcia maszynowego; pozyskany miął papierowy jest belowany i dalej przekazywany do powtórnego wykorzystania do produkcji wyrobów papierniczych). Jednocześnie podmiot zewnętrzny deklaruje, że surowiec jest właściwie zagospodarowywany w sposób przyjazny dla środowiska.



Ograniczanie zapotrzebowania na paliwa i energię

Główna siedziba spółek Grupy BEST, czyli gdyński budynek Tensor X, spełnia wymogi certyfikacji BREEM („bardzo dobry”). Tym samym energochłonność i związany z nią ślad węglowy są niskie dzięki wykorzystaniu najlepszych rozwiązań technologicznych stosowanych współcześnie w budownictwie. W praktyce będzie to oznaczało, że koszty operacyjne, czy też pewne nakłady z nim związane, wpisując się w tzw. taksonomię⁵, będą najprawdopodobniej też spełniać w kryteria techniczne.

W naszej pracy wykorzystujemy niewielką, bo liczącą ok. 30 pojazdów, flotę samochodów służbowych. To z kolei oznacza zapotrzebowanie na paliwa, a tym samym emisje. Stopniowa poprawa parametrów emisyjności, jak i czystości spalin, możliwa jest wraz z sukcesywnym odnawianiem floty samochodowej. Jest to kolejny obszar nakładów i kosztów operacyjnych w Grupie BEST, wymieniany przez tzw. taksonomię. Choć raczej nieistotny z punktu widzenia wyników przedsiębiorstwa, wraz z postępującym sukcesywnie odnawianiem floty, będzie rósł odsetek kosztów związanych z transportem, które spełniać będą wymogi tzw. taksonomii.

Poza flotą własną wykorzystywaną przez biura, samochodami poruszają się Doradcy Terenowi, co również oznacza emisje zanieczyszczeń. Bezpośrednie spotkanie jest często oczekiwane przez naszych Klientów, jako forma, dzięki której łatwiej znaleźć dogodny rozwiązanie ich problemów. Tym samym interes społeczny Klientów przemawia za taką formą kontaktu, nawet jeśli jest ona droższa z punktu widzenia kosztów finansowych, jak i środowiskowych⁶.

Sam model biznesowy BEST, budowany w oparciu o wiedzę i ukierunkowany na skuteczność, jest efektywny nie tylko biznesowo, ale również środowiskowo. Postawienie na rozwiązania opierające się na zdalnej obsłudze Klienta (np. call center czy BEST Online) pozwala wyeliminować setki spotkań, a tym samym emisję związaną z przejazdami. Jednocześnie przez lata promowaliśmy wśród Pracowników dojazdy do pracy rowerem – zapewnialiśmy

możliwość bezpiecznego parkowania rowerem przy siedzibie firmy, a najwytrwalszych rowerzystów wyróżnialiśmy punktami w firmowej grywalizacji Play BEST.

Przyjęty po pandemii hybrydowy model pracy oznacza dodatkowo zmniejszenie oddziaływania środowiskowego spółek Grupy. Przede wszystkim chodzi tu o ślad węglowy związany z tzw. emisją Zakresu 3 (dojazdy do i z pracy). Jednocześnie jednak obserwowane zmniejszenie zużycia energii w biurach, w których pracuje mniej osób, trudno rozpatrywać w całości w kategoriach oszczędności środowiskowej. Te same urządzenia (laptopy, monitory, itp.) będą konsumowały energię, ale w domach Pracowników. Tym samym część emisji pośredniej, klasyfikowanej do Zakresu 2, zostanie przesunięta do emisji Zakresu 3. Co więcej, o ile oszczędności związane z unikniętymi dojazdami są ewidentne, o tyle już na przykład pytanie o całkowite zużycie energii związanej z pracą urzędów, a zwłaszcza oświetleniem miejsca pracy (bez względu na to, gdzie jest ona świadczona), pozostaje dwuznaczne.

Inne aspekty oddziaływania na otoczenie przyrodnicze

Jeżeli chodzi o inne kategorie oddziaływania na środowisko przyrodnicze, jest ono jeszcze mniej znaczące niż w przypadku śladu węglowego. Wykorzystywana powierzchnia biurowa znajduje się na terenach zurbanizowanych, których wartość przyrodnicza jest niewielka. Dlatego wpływ działalności na bioróżnorodność, w tym na tereny cenne przyrodniczo i na gatunki o dużej przyrodniczej wartości, można uznać za aspekt całkowicie pomijalny. Podobnie niematerialny jest wpływ prowadzonej działalności na proces wylesiania. Biura Grupy BEST (Gdynia, Elbląg, Mediolan) znajdują się na terenach o niskim stresie wodnym⁷, a ich zapotrzebowanie na wodę ogranicza się do poboru wody do celów bytowych. Sama woda w całości kupowana jest od podmiotów trzecich i pobierana z wodociągów miejskich. Podobnie ścieki odbierane są przez podmioty zewnętrzne (kanalizacja i oczyszczalnia miejskie). Z działalnością biur wiąże się również generowanie pewnych, niewielkich, ilości odpadów, które w miarę możliwości są poddawane segregacji i trafiają do wtórnego wykorzystania. Biura nie generują odpadów uznanych za niebezpieczne w ilościach, które mogłyby zostać uznane za istotne.

[2-27]

W 2022 roku Grupa BEST, w tym BEST S.A., nie zostały ukarane za naruszenie przepisów ochrony środowiska.

5 Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 z dnia 18 czerwca 2020 r. w sprawie ustanowienia ram ułatwiających zrównoważone inwestycje, zmieniające rozporządzenie (UE) 2019/2088

6 Pandemia COVID-19 znacznie ograniczyła tę formę relacji.

7 Ocena „low” na postawie narzędzia Aqueduct Water Risk Atlas.

Odporność modelu biznesowego na zmiany klimatyczne

Ekspozycja modelu biznesowego Grupy BEST na ryzyka związane z klimatem jest niewielka i niewspółmiernie mniejsza od tej, na którą wystawione są np. przedsiębiorstwa przemysłowe. Niemniej zdecydowaliśmy się przeprowadzić i opublikować już w raporcie za rok 2020, uproszczoną analizę odporności modelu biznesowego na zmiany klimatyczne, tak jak sugeruje to Komunikat Komisji Europejskiej - *Wytoczne dotyczące sprawozdawczości w zakresie informacji niefinansowych: Suplement dotyczący zgłaszania informacji*

*związanych z klimatem (2019/C 209/01)*⁸, a dokładniej wskazywany przez nie protokół techniczny TCFD⁹. Wyrzucamy tym samym również prawdopodobne zapisy przyszłej regulacji odnoszącej się do sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju.

Analiza istotności ryzyka związanego ze zmianami klimatycznymi potwierdza stosunkowo niską istotność, tj. niewielką ekspozycję Grupy BEST na takie zagrożenia:

Tabela:

Kategorie zagrożeń i szans związanych z klimatem

Zmiany rynkowe i technologiczne

Usługi oferowane przez Grupę BEST mają charakter niematerialny, a ich świadczenie wiąże się z niewielką emisyjnością. Trudno zatem rozpatrywać je w kategoriach popytu na usługi nisko emisyjne. Mało prawdopodobne wydaje się również wystąpienie zmian technologicznych, które zakłóciłyby obecne ich świadczenie – oparcie działalności o call center już z samo z siebie wykorzystuje technologie telekomunikacyjne, które redukują emisję w stosunku do hipotetycznych rozwiązań, które bazowałyby wyłącznie na kontaktach bezpośrednich. Należy również przyjąć, że zmiany technologiczne w zakresie ICT będą antycypowane przez Grupę BEST i będą sprzyjały wzrostowi jej efektywności operacyjnej, włączając w to aspekt efektywności klimatycznej.

Otoczenie polityczne i prawne

Wpływ polityki gospodarczej i zmian legislacyjnych nastawionych na dekarbonizację będą miały ograniczony wpływ na działalność Grupy BEST ze względu na stosunkowo niewielki udział w kosztach kosztów energii czy paliw. Tym samym wzrost tych ostatnich, nie wpłynie na radykalną zmianę ogółu kosztów działalności.

Reputacja

Grupa BEST nie działa w branży, która byłaby odpowiedzialna za zmiany klimatyczne, prawdopodobieństwo szkód reputacyjnych nie jest wysokie.

Straty fizyczne

Przewagi konkurencyjne i kluczowe kompetencje Grupy BEST nie wiążą się z aktywami fizycznymi, ale z kompetencjami osób dla nich pracujących. Nieruchomości wykorzystywane przez Grupę BEST są wynajmowane, a nie są jej własnością. Dlatego ewentualne straty byłyby stratami wynajmujących. Co więcej pandemia COVID-19 pokazała, że Grupa BEST jest w stanie szybko i skutecznie zmodyfikować model działania na rozproszony, przechodząc na pracę zdalną.



⁸ [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52019XC0620\(01\)&from=EN](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52019XC0620(01)&from=EN)

⁹ The Use of Scenario Analysis in Disclosure of Climate Related Risks and Opportunities, Task Force on Climate-Related, czerwiec 2017

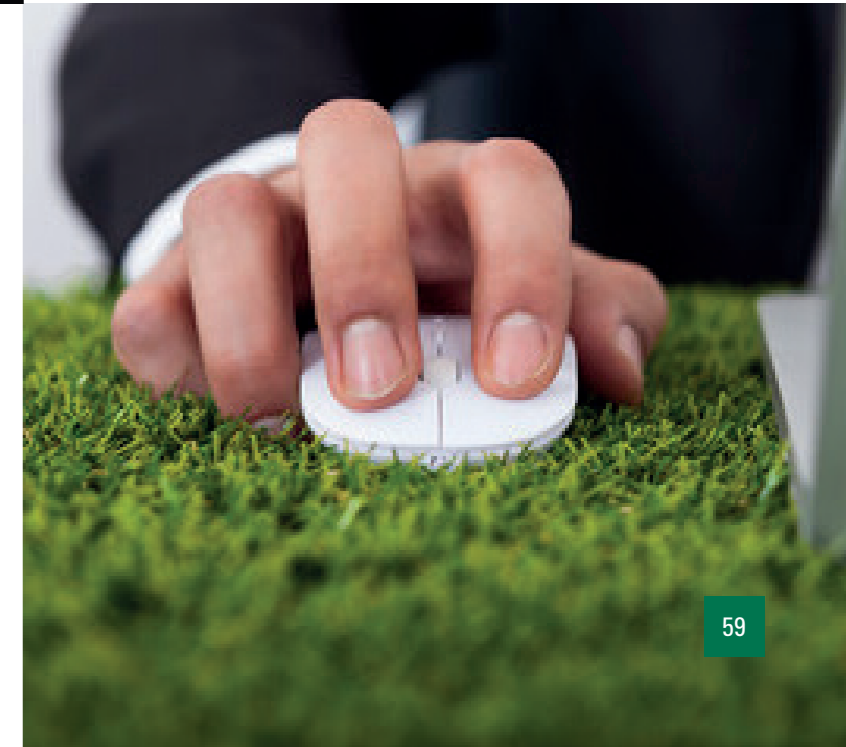
Jako Grupa BEST działamy w oparciu o model biznesowy, w którym koszty paliw czy energii nie stanowią tak istotnego składnika, by mogły podważyć jego racjonalne podstawy. Dlatego też wahania cen paliw i energii, choćby notowane od 2021 roku ich wzrosty, choć oczywiście w jakimś stopniu dodatkowo obciążają wyniki finansowe, nie wpłyną na nie istotnie. Grupa BEST nie jest też szczególnie narażona na bezpośrednie zagrożenia związane ze stratami fizycznymi czy wizerunkowymi. Te ostatnie będą obciążały przede wszystkim przedsiębiorstwa z branż energochłonnych (np. przemysł ciężki) i charakteryzujących się dużą emisją własną (np. energetyka). W przeciwieństwie do nich Grupa BEST nie tylko nie bazuje na aktywach trwałych, ale też opiera model działania o technologie ICT, które pozwalają minimalizować emisję bezpośrednią. Co więcej, staramy się monitorować zmiany technologiczne i wprowadzać coraz to nowocześniejsze i efektywniejsze rozwiązania informatyczne, nie poprzestając na call center, ale budując nowe usługi w oparciu o Internet itp. Co więcej, pandemia COVID-19 udowodniła, że Grupa BEST potrafi szybko i skutecznie adaptować swój model działania do zmieniających się warunków.



O ile bezpośredni wpływ czynników na model biznesowy Grupy BEST będzie raczej ograniczony, a sama Grupa powinna bez większych problemów, i bez ponoszenia znaczących nakładów, dostosować się do zmian, o tyle większe znacznie dla jej przyszłego funkcjonowania mogą mieć czynniki pośrednie, tj. oddziaływanie zmian klimatycznych na innych uczestników (osoby fizyczne, osoby prawne). Zgodnie z przewidywaniami¹⁰ Ministerstwa Środowiska straty wynikające ze zmian klimatycznych będą szybko rosły, głównie przez występowanie zjawisk ekstremalnych. O ile szacuje się, że w okresie 2001-2010 kosztowały one 54 mld zł (w tym 12,5 mld zł kosztowała powódź 2010 roku), o tyle już w okresie 2021-2030 pochłoną ponad 120 mld zł. Scenariusze wskazują, że do 2030 roku przeciętny poziom morza wzdłuż polskiego wybrzeża podniesie się o 5 cm, co przełoży się na 2200 km² zagrożonych zalaniem przez powódzie morskie (7% to tereny zurbanizowane). Tereny znajdujące się do 1,25 m n.p.m. będą w sposób ograniczony nadawać się pod budownictwo mieszkalne czy inwestycje przemysłowe. Zmiany te mogą oznaczać, że aż 1,7 mln osób może być zagrożonych utratą pracy, a ok 300 tys. może znaleźć się na terenach bezpośredniego ryzyka, tj. narażonych bezpośrednio na zmiany klimatu (utrata miejsc zamieszkania). Z kolei obszary zurbanizowane w całym kraju będą borykały się z intensyfikacją miejskich wysp ciepła, silnymi ulewami, powodującymi podtopienia oraz suszami. Z kolei w rolnictwie co prawda wydłuży się okres wegetacji roślin, przyspieszy rozwój roślin i pojawi możliwość uprawy roślin ciepłolubnych, czy upraw międzyplonów i poplonów pościerniskowych, to jednak zwiększy prawdopodobieństwo ekstremalnych zjawisk pogodowych, pogłębi deficyt wodny, czy też pojawiać się będą gatunki inwazyjne.

Wymienione zjawiska będą wpływały na sytuację finansową osób fizycznych i prawnych, którym trudniej może być planować długoterminowo, i które będą narażone na straty. Osoby te, niezależnie czy stracą pracę lub miejsce zamieszkania ze względu na powódzie morskie, czy będą rolnikami, którzy stracą plony przez suszę lub powódź, mogą być kredyto- lub pożyczkobiorcami. Kredytobiorcami, którzy nagle, w sposób niezawiniony, stracą możliwość płynnego regulowania zobowiązań. Wraz z utratą możliwości spłaty ich zobowiązania trafią do przedsiębiorstw zajmujących się windykacją, a to będzie skutkowało koniecznością zmodyfikowania już posiadanych rozwiązań na potrzeby osób dotkniętych np. klęską żywiołową.

¹⁰ „Adaptacja do zmian klimatu w Polsce. Na podstawie strategicznego planu adaptacji dla sektorów i obszarów wrażliwych na zmiany klimatu do roku 2020 z perspektywą do roku 2030 (SPA 2030)”, Ministerstwo Środowiska (www.klimada.mos.gov.pl).



NIEFINANSOWE DANE LICZBOWE

[2-7]

Zatrudnienie na koniec roku

	2020			2021			2022		
	Kobiety	Mężczyźni	Suma	Kobiety	Mężczyźni	Suma	Kobiety	Mężczyźni	Suma
Grupa BEST*									
czas nieokreślony	302	108	410	316	106	422	371	127	498
czas określony	130	31	161	169	47	216	133	59	192
na okres próbny	31	10	41	20	11	31	7	3	10
na zastępstwo	1	0	1	1	0	1	2	2	4
pełen etat	448	142	590	482	153	635	493	180	673
niepełny etat	16	7	23	17	8	25	20	11	31
wiek poniżej 30	132	41	173	139	39	178	116	40	156
wiek 30-50	302	97	399	338	113	451	368	137	505
wiek powyżej 50	30	11	41	29	12	41	29	14	43
Gdynia	203	115	318	226	130	356	231	152	383
Elbląg	256	31	287	273	31	304	274	31	305
Mediolan (Włochy)	6	2	8	7	3	10	8	8	16
Suma	464	149	613	506	164	670	513	191	704
<i>Osoby współpracujące w oparciu o umowy cywilno-prawne, samozatrudnienie, w tym doradcy terenowi itp. (nie uwzględniono osób na powołaniu)</i>	13	78	91	18	50	68	17	74	91
w tym BEST S.A.									
czas nieokreślony	290	93	383	302	91	393	354	105	459
czas określony	129	30	159	166	46	212	127	57	184
na okres próbny	31	10	41	18	11	29	7	3	10
na zastępstwo	0	0	0	0	0	0	2	2	4
pełen etat	435	130	565	472	145	617	473	163	636
niepełny etat	15	3	18	14	3	17	17	4	21
wiek poniżej 30	128	37	165	136	37	173	111	37	148
wiek 30-50	292	88	380	322	102	424	351	121	472
wiek powyżej 50	30	8	38	28	9	37	28	9	37
Gdynia	194	102	296	213	117	330	216	136	352
Elbląg	256	31	287	273	31	304	274	31	305
Suma	450	133	583	486	148	634	490	167	657
<i>Osoby współpracujące w oparciu o umowy cywilno-prawne, samozatrudnienie, itp. (nie uwzględniono osób na powołaniu)</i>	3	65	68	2	12	14	4	59	63

* W tegorocznym raporcie w danych dla Grupy BEST dla lat 2019-2020 uwzględniono również zatrudnienie w spółce BEST Italia S.r.l., (Włochy).

wg lokalizacji (w Polsce)

	2020			2021			2022		
	Gdynia	Elbląg	Suma	Gdynia	Elbląg	Suma	Gdynia	Elbląg	Suma
Grupa BEST									
czas nieokreślony	216	185	401	214	198	412	248	234	482
czas określony	78	84	162	121	95	216	125	67	192
na okres próbny	23	18	41	20	11	31	9	1	10
na zastępstwo	1	0	1	1	0	1	1	3	4
w tym BEST S.A.									
czas nieokreślony	197	185	382	195	198	393	225	234	459
czas określony	76	84	160	117	95	212	117	67	184
na okres próbny	23	18	41	18	11	29	9	1	10
na zastępstwo	0	0	0	0	0	0	1	3	4

401-1

Przyjęcia nowych Pracowników

	2020			2021			2022		
	Kobiety	Mężczyźni	łącznie	Kobiety	Mężczyźni	łącznie	Kobiety	Mężczyźni	łącznie
Grupa BEST*									
wiek poniżej 30	55	16	71	48	16	64	39	18	57
wiek 30-50	45	20	65	55	24	79	48	38	86
wiek powyżej 50	1	3	4	2	3	5	4	1	5
Gdynia	41	34	75	55	36	91	44	45	89
Elbląg	60	4	64	47	6	53	47	6	53
Mediolan (Włochy)	0	1	1	3	1	4	1	3	4
Suma	104	44	148	113	45	158	95	57	152
%	22,4%	26,2%	24,1%	22,3%	27,4%	23,6%	18,5%	29,8%	21,6%
w tym BEST S.A.									
wiek poniżej 30	54	15	69	46	16	62	38	17	55
wiek 30-50	43	17	60	49	23	72	45	34	79
wiek powyżej 50	1	2	3	2	2	4	4	0	4
Gdynia	38	30	68	50	35	85	40	45	85
Elbląg	60	4	64	47	6	53	47	6	53
Suma	98	34	132	97	41	138	87	51	138
%*	21,8%	25,6%	22,6%	20,0%	27,7%	21,8%	17,8%	30,5%	21,0%

Uwaga: uwzględniono wyłącznie Pracowników, których zatrudniono w danym roku i pozostawali zatrudnieni w dn. 31.12.2022 r.

* W tegorocznym raporcie w danych dla Grupy BEST dla lat 2019-2020 uwzględniono również zatrudnienie w spółce BEST Italia S.r.l., (Włochy).

401-1

Odejścia Pracowników

	2020			2021			2022		
	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie
Grupa BEST*									
wiek poniżej 30	13	8	21	26	19	45	38	9	47
wiek 30-50	25	24	49	53	19	72	51	23	74
wiek powyżej 50	3	3	6	5	1	6	5	1	6
Gdynia	21	27	48	33	28	61	38	25	63
Elbląg	20	6	26	49	10	59	56	8	64
Mediolan (Włochy)	0	2	2	2	1	3	2	0	2
Suma	41	35	76	84	39	123	94	33	127
wskaźnik fluktuacji	8,8%	23,5%	12,4%	16,6%	23,8%	18,4%	18,3%	17,3%	18,0%
w tym BEST S.A.									
wiek poniżej 30	13	8	21	26	19	45	38	9	47
wiek 30-50	23	18	41	50	17	67	50	23	73
wiek powyżej 50	3	2	5	5	0	5	5	1	6
Gdynia	19	22	41	32	26	58	37	25	62
Elbląg	20	6	26	49	10	59	56	8	64
Suma	39	28	83	81	36	117	93	33	126
wskaźnik fluktuacji	8,7%	21,1%	22,4%	16,7%	24,3%	18,5%	19,0%	19,8%	19,2%

* W tegorocznym raporcie w danych dla Grupy BEST dla lat 2019-2020 uwzględniono również zatrudnienie w spółce BEST Italia S.r.l., (Włochy).



401-3

Wskaźniki powrotu do pracy i utrzymania zatrudnienia po urlopie macierzyńskim / ojcowskim w podziale na płeć

	2020			2021			2022		
	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie
	Grupa BEST								
Liczba Pracowników, którzy byli uprawnieni do urlopu macierzyńskiego/ojcowskiego i skorzystali z tego uprawnienia w roku, w którym urodziło się im dziecko	33	14	77	22	8	30	39	14	53
Nie skorzystali z uprawnienia w roku, w którym urodziło się dziecko	0	4	0	0	0	0	0	0	0
Liczba osób, z którymi rozwiązano umowę w trakcie trwania urlopu macierzyńskiego/ojcowskiego (umowa rozwiązana z upływem czasu, na jaki była zawarta)	1	0	10	0	0	0	2	0	2
w tym BEST S.A.									
Liczba Pracowników, którzy byli uprawnieni do urlopu macierzyńskiego/ojcowskiego i skorzystali z tego uprawnienia w roku, w którym urodziło się im dziecko	32	13	38	22	7	29	38	14	52
Nie skorzystali z uprawnienia w roku, w którym urodziło się dziecko	0	4	0	0	0	0	0	0	0
Liczba osób, z którymi rozwiązano umowę w trakcie trwania urlopu macierzyńskiego/ojcowskiego (umowa rozwiązana z upływem czasu, na jaki była zawarta)	1	0	5	0	0	0	2	0	2

404-1

Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku przypadająca na Pracownika w podziale na płeć oraz na kategorię Pracowników*

	2020			2021			2022		
	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie
Grupa BEST	16	17	17	18	22	19	16	15	16
dyrektorzy	23	17	22	49	28	44	29	8.75	27
kierownicy i menedżerowie	36	40	37	21	21	21	27	22	25
specjaliści	14	14	14	17	22	19	14	14	14
w tym BEST S.A.	17	20	17	19	25	21	16	16	16
dyrektorzy	23	17	22	49	28	44	29	8.75	27
kierownicy i menedżerowie	36	43	39	23	24	24	28	25	27
specjaliści	14	16	15	18	25	20	15	15	15

* Poniższe dane są danymi szacunkowymi. W celu dokonania obliczeń przyjęto stan zatrudnienia odpowiednio na dzień 31.12.2022 r. W 2022 r. znaczna część szkoleń odbyła się w ramach dostępu do wykupionych platform szkoleniowych online. W danych nie uwzględniono obowiązkowych szkoleń BHP, szkoleń adaptacyjnych z 1 dnia pracy, dofinansowanych przez pracodawcę studiów podyplomowych, udziału Pracowników w bezpłatnych webinarach odbywanych w godzinach pracy i szkoleń odbytych w ramach wykupionych na 2022 r. licencji do platform szkoleniowych online (są to 4 platformy szkoleniowe dla obszaru IT i analiz, 1 platforma do nauki języków obcych dla wszystkich oraz 1 dla obszaru HR). Nie uwzględniono również szkoleń Członków Zarządów oraz Komplementariuszy w Grupie BEST.

405-2

Stosunek przeciętnego wynagrodzenia kobiety do wynagrodzenia mężczyzny w danej kategorii*

	2020	2021	2022
<i>specjaliści</i>	78,51%	75,53%	76,26%
<i>specjaliści IT</i>	83,53%	81,00%	104,96%
<i>dyrektorzy</i>	78,72%	85,11%	71,34%
<i>kierownicy, koordynatorzy, menedżerowie</i>	79,46%	74,05%	74,38%
<i>asystenci</i>	99,25%	99,11%	98,60%

* Statystyki obarczone są dużym ryzykiem błędów ze względu na niską liczebność wyszczególnionych kategorii oraz ich niejednorodny charakter. Z jednej strony liczebność, zwłaszcza płci mniej reprezentowanej w danej kategorii, to często kilka lub kilkanaście osób. W efekcie czasem jedno wyższe lub niższe wynagrodzenie silnie wpływa na wartość przeciętną dla płci, a tym samym na wynik. Z drugiej strony grupy nie są w pełni homogeniczne, tj. wśród specjalistów znajdziemy zarówno niższe opłacanych specjalistów z obszarów specjalizacji o bardziej ogólnym charakterze, jak również wysoko wyspecjalizowanych ekspertów z wąskich dziedzin specjalizacji. Choć obie grupy to formalnie specjaliści, to ich wynagrodzenia są silnie zróżnicowane.

202-1

Stosunek wynagrodzenia Pracowników najniższego szczebla* w podziale na płeć w stosunku do płacy minimalnej

	2020	2021	2022
<i>kobiety</i>	104,02%	101,55%	106,54%
<i>mężczyźni</i>	104,81%	102,38%	106,87%

* W kalkulacji uwzględniono osoby zatrudnione na stanowisku konsultanta call center; jednocześnie należy wskazać, że w Grupie BEST wśród stanowisk z podstawowym wynagrodzeniem należą np. stanowiska osób sprzątających oraz pracowników obsługi biura (kierowcy, konserwatorzy), ale jest ich kilka i nie są w żadnej mierze reprezentatywne dla ogółu organizacji; równocześnie należy również podkreślić, że przedstawione dane odnoszą się do wynagrodzenia podstawowego bez bonusów, premii, itd., podczas gdy konsultanci, na analogicznych zasadach do pozostałych pracowników call center, otrzymują istotną część wynagrodzenia w postaci premii za wyniki. W 2018 roku przeciętna wysokość premii osób zatrudnionych w call center w ciągu roku utrzymywała się na poziomie blisko 1000 zł miesięcznie, a w najlepszych miesiącach jej przeciętna wartość przekraczała 1500 zł. Faktyczne wynagrodzenie jest zatem istotnie wyższe. Nieznaczne różnice pomiędzy kobietami i mężczyznami wynikają z faktu, że podwyżki podstawowego wynagrodzenia w Grupie BEST są w przypadku osób przebywających na długotrwałych zwolnieniach i urlopach (np. urlop macierzyński i wychowawczy) przyznawane z chwilą powrotu do pracy. W efekcie pojedyncze osoby przebywające na zwolnieniu lub urlopie mogą mieć z tego powodu formalnie niższe wynagrodzenie, co wpływa na wysokość wskaźnika w danej grupie.

301-1, 302-1

Zużycie materiałów, surowców, paliw energii*

	j.m.	2020	2021	2022
Grupa BEST¹¹				
<i>kluczowe materiały</i>				
<i>papier</i>	kg (ryz)	5 014,55 (2010 ryz)	15 018,70 (6 020)	18 424,10 (7 385,00)
<i>woda i ścieki</i>				
<i>zużycie woda (z sieci miejskiej)</i>	m ³	1 520,61	265,77	254,69
<i>paliwa i energia</i>				
<i>benzyna</i>	GJ (litrów)	804,64 (24 273,97)	814,02 (25 332,50)	1 197,90 (37 278,94)
<i>olej napędowy (ON)</i>	GJ (litrów)	451,59 (12 335,89)	263,54 (6 978,68)	340,83 (9 025,38)
<i>energia elektryczna</i>	GJ	2 521,28	2 520,58	2 610,31 (725 086 kWh)
<i>energia cieplna**</i>	GJ	1 422,79	1 309,92	2 320,75
<i>chłód</i>	GJ	138,19	8,53	67,82
Łącznie zużycie energii	GJ	5 338,48	4 916,58	6 537,60

* w zależności od dostawcy w poszczególnych lokalizacjach od 26,72% (Gdynia) do 35,16% (Elbląg) energii elektrycznej zostało wyprodukowane z OZE.

** część energii zużywanej przez systemy klimatyzacyjne nie jest wydzielona i wykazywana jest w zużyciu energii elektrycznej.

11 W tabeli nie uwzględniono rynku włoskiego – dzieląca tam niewielka spółka ma niezbyt istotne oddziaływanie na środowisko (brak samochodów służbowych, biuro o niewielkiej powierzchni), które w praktyce sprowadza się do zużycia energii elektrycznej, które w 2022 roku wyniosło jedynie 10 488 kWh (z czego 42,77% pochodziło z OZE).

	j.m.	2020	2021	2022
w tym BEST S.A.				
<i>kluczowe materiały</i>				
<i>papier</i>	kg (ryz)	4 914,76 (1970 ryz)	14 906,43 (5 975 ryz)	18 349,25 (7 355,00)
<i>woda i ścieki</i>				
<i>zużycie woda (z sieci miejskiej)</i>	m ³	1 474,85	243,14	233,47
<i>paliwa i energia</i>				
<i>benzyna</i>	GJ (litrów)	375,76 (10 264,67)	629,21 (19 581,37)	965,80 (30 056,00)
<i>olej napędowy (ON)</i>	GJ (litrów)	587,29 (17717,18)	232,28 (6150,93)	340,83 (9 025,38)
<i>energia elektryczna</i>	GJ	2 434,83	2 433,71	2 519,14 (699 762 kWh)
<i>energia cieplna**</i>	GJ	1 392,57	1 283,01	2 295,41
<i>chłód</i>	GJ	126,54	7,80	62,16
Łącznie zużycie energii	GJ	4 917,00	4 586,01	6 183,35

* w zależności od dostawcy w poszczególnych lokalizacjach od 26,72% (Gdynia) do 35,16% (Elbląg) energii elektrycznej zostało wyprodukowane z OZE.

** część energii zużywanej przez systemy klimatyzacyjne nie jest wydzielona i wykazywana jest w zużyciu energii elektrycznej.

[305-1, 305-2, 305-3]

Szacowana emisja gazów cieplarnianych (Zakres 1, Zakres 2, Zakres 3)

[kg eCO2]	2020	2021	2022	[kg eCO2]	2020	2021	2022
Grupa BEST¹²				w tym BEST S.A.			
<i>Zakres 1</i>				<i>Zakres 1</i>			
<i>benzyna</i>	52 626,45	55 567,35	80 591,48	<i>benzyna</i>	38 411,20	42 952,13	64 976,56
<i>olej napędowy</i>	31 407,55	17 532,75	23 085,48	<i>olej napędowy</i>	26 134,16	15 453,17	23 085,48
<i>Zakres 2</i>				<i>Zakres 2</i>			
<i>energia elektryczna*</i>	503 555,01	585 564,81	610 395,52	<i>energia elektryczna*</i>	486 289,40	565 383,49	589 077,12
<i>ciepło</i>	137 299,14	126 407,28	298 285,71	<i>ciepło</i>	134 383,47	123 810,21	295 029,69
<i>chłód</i>	b.d.	b.d.		<i>chłód</i>	b.d.	b.d.	
<i>Zakres 3</i>				<i>Zakres 3</i>			
<i>papier</i>	4 610,36	13 808,13	16 939,05	<i>papier</i>	4 518,61	13 704,92	16 870,24
<i>woda</i>	523,09	39,60	37,95	<i>woda</i>	507,35	36,23	34,79
<i>ścieki</i>	1 076,59	72,29	69,28	<i>ścieki</i>	1 044,20	66,13	63,50
<i>dojazdy do/z pracy</i>	142 098,59	64 222,13	160 914,80	<i>dojazdy do/z pracy</i>	136 931,37	61 886,78	151 194,33
Łącznie (zakres 1-3)	873 197,85	863 214,34	1 190 319,26	Łącznie (zakres 1-3)	828 220,83	823 293,05	1 140 331,71

Metodologia: w obliczeniach wykorzystano m.in. dane dotyczące emisyjności produkcji energii elektrycznej publikowane przez KOBIZE (za lata 2020, 2021, 2022), a emisyjności produkcji ciepła poblokowane przez URE (2019, 2021), a także wskaźniki emisyjności dla paliw, przejazdów różnymi środkami transportu, dystrybucji wody, odbioru ścieków, utylizacji zużytego sprzętu elektrycznego i elektronicznego, a także produkcji papieru odprowadzone i publikowane przez brytyjski rząd (UK Government Conversion Factors for greenhouse gas (GHG) reporting (2022)). Emisje wynikające ze spalania paliw, energii elektrycznej i ciepłej szacowane były nie tylko dla CO₂, ale również dla innych gazów cieplarnianych i wyrażane w eCO₂. Dlatego też wskaźniki emisyjności publikowane przez KOBIZE zostały powiększone o emisję tlenków azotu przeliczoną na odpowiadającą im masę CO₂. Analogicznie, od 2022 roku, o wartości wynikającą z emisji tlenków azotu, powiększony został wskaźnik emisyjności dla energii cieplnej. Publikowany przez URE. W przeliczeniach tych wykorzystano wartości Global Warming Potentials (GWP), pochodzące z najnowszych raportów IPCC Fifth Assessment Report, 2014 (AR5).

* powyższe dane zostały obliczone przy wykorzystaniu uśrednionych danych dla Polski publikowanych przez KOBIZE (podejścia market-based). Po uwzględnieniu emisyjności publikowanej przez dostawców energii zakupionej przez Grupę BEST w obu lokalizacjach wielkość śladu węglowego wyniosłaby łącznie w 2022 roku odpowiednio: 480 087 kg eCO₂ (Grupa BEST) i 462 325 kg eCO₂ (BEST S.A.) (metoda location-based). Jest to efektem stosunkowo dużego udziału energii pochodzącej z OZE, zwłaszcza w przypadku dostawcy w Elblągu.

12 Bez rynku włoskiego - j.w.

O SPRAWOZDANIU

Specyfikacja sprawozdania

[2-1, 2-2, 2-3, 2-4, 2-5]

Prezentowany raport, będący jednocześnie sprawozdaniem nt. danych niefinansowych, jest piątym z kolei raportem niefinansowym (ESG) Grupy Kapitałowej BEST i BEST S.A. Dokument został przygotowany w nawiązaniu do GRI Standards 2021 („with reference”) Obejmuje okres od 1 stycznia 2022 r. do 31 grudnia 2022 r. W nawiązaniu do zasad kierujących sprawozdawczością finansową, wskazuje on jednak również ważne działania i wydarzenia, które miały miejsce po dacie bilansowej, a przed publikacją sprawozdania, a mogą być istotne dla rzetelnego i kompleksowego przedstawienia obrazu wyników niefinansowych objętych nim organizacji.

Sprawozdanie zostało przygotowane tak, by sprostać wymogom związanym z obowiązkiem upublicznienia danych niefinansowych, nałożonym na wybrane jednostki i grupy kapitałowe, na podstawie Ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (tj. Dz.U. z 2019 r. poz. 351 z późn. zm.). W związku z tym zostały w nim uwzględnione np. aspekty wpływu środowiskowego, mimo że oddziaływanie w tym obszarze na dzień dzisiejszy nie jest w ocenie Spółki istotne zostało i nie przewiduje się by w przewidywalnej perspektywie, mimo wzrostu znaczenia, stało się kluczowym z punktu widzenia jej oddziaływania i wyników.

Sprawozdanie nie było poddawane dodatkowej, wykraczającej poza istniejące wymogi, weryfikacji niezależnego biegłego rewidenta. Jednocześnie proces definiowania zawartości, jak i zbierania danych, był wspierany przez zewnętrznego eksperta.

Sprawozdanie obejmuje swoim zakresem wszystkie spółki Grupy BEST konsolidowane w sprawozdawczości finansowej, tj. BEST S.A., BEST Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A., Kancelaria Radcy Prawnego Rybszleger Sp. K., BEST Capital Italy, BEST Italia S.r.l., BEST Capital FIZAN, BEST I NSFIZ, BEST II NSFIZ, BEST III NSFIZ, BEST IV NSFIZ. Dodatkowo wyodrębniono w nim dane liczbowe dla BEST S.A.

Osoba kontaktowa:

Wszelkie pytania, opinie i informacje zwrotne dotyczące kwestii poruszanych w raporcie prosimy kierować do:



Anna Olejczuk-Ficek
Communication & CSR Officer
e-mail: anna.olejczuk-ficek@best.com.pl



BEST S.A.
ul. Łużycka 8A
81-537 Gdynia
www.best.com.pl



Proces definiowania sprawozdania

[2-29, 3-1]

W 2022 roku nie zaszły w otoczeniu gospodarczym, ani w modelu biznesowym Grupy BEST, żadne zmiany, które byłyby na tyle znaczące, by zasadniczo wpłynąć na charakter oddziaływania organizacji na otoczenie społeczne lub przyrodnicze. Rozpoczynając prace nad niniejszym raportem, przeanalizowano ponownie obowiązujący model biznesowy, aby zrozumieć obecny i potencjalny charakter przyszłego oddziaływania działalności na otoczenie. Niemniej w ramach tego procesu nie zidentyfikowano żadnych nowych czynników, które nie byłyby ujęte we wcześniejszych analizach. W analizie tej, a w szczególności w ocenie istotności poszczególnych aspektów oddziaływania, ważnym uzupełnieniem wcześniejszych analiza (map) istotności, okazały się wyniki corocznej ankiety, przeprowadzanej wśród interesariuszy, a której celem jest uzyskanie informacji zwrotnej na temat poprzedniego sprawozdania niefinansowego (ESG) – jej elementem jest bowiem ocena tego czy i na ile ważne, z punktu widzenia ankietowanych aspekty wpływu, zostały w sposób wyczerpujący ujawnione.

Takie podejście do zarządzania społeczną odpowiedzialnością odzwierciedla podejście proponowane przez normę PN-ISO 26000 oraz GRI Standards. Jednocześnie, w opinii Grupy, zdefiniowanie zakresu raportu z wykorzystaniem uznanych międzynarodowych standardów oraz Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ (SDGs), przyczynia się do zachowania przez Grupę BEST, w tym również BEST S.A., zasady istotności (materialności) oraz zachowania kontekstu zrównoważonego rozwoju. Sposób zbierania danych, uzupełniany indywidualnymi wywiadami z przedstawicielami poszczególnych działów i spółek oraz podejście do przedstawienia danych, ma na celu zachowanie najwyższej staranności w kontekście zasad wyważenia, porównywalności, dokładności, terminowości, przejrzystości i wiarygodności.

Ocena sprawozdawczości niefinansowej (ESG) Grupy BEST w oczach interesariuszy

Niska skłonność do angażowania się w dialog, skutkuje niewielką liczbą odpowiedzi i nie pozwala na wyciągnięcie statystycznie istotnych wniosków. Niemniej wyniki pokazują ogólne tendencje i pozytywne postrzeganie raportu przez czytelników. 85,7% ankietowanych interesariuszy ocenia **termin** publikowania raportu jako odpowiedni. Co więcej wszyscy ankietowani uznali raport jako **przejrzysty**, jego formę graficzną jako **atrakcyjną**, a **dokładność** opisów za wystarczającą. Również wszyscy uznali materiał jako **wiarygodny**.

	Zdecydowanie tak	Raczej tak
Czy w Pan(i) ocenie Grupa BEST uwzględniła w Raporcie CSR kwestie społeczne i środowiskowe istotne z punktu widzenia prowadzonej działalności gospodarczej oraz oddziaływania społecznego i środowiskowego Grupy BEST?	28,6%	71,4%
Oceń czy zasadne jest uwzględnienie w raporcie poniższych aspektów EKONOMICZNYCH	14,3%	85,7%
Oceń czy zasadne jest uwzględnienie w raporcie poniższych aspektów ŚRODOWISKOWYCH	71,4%	28,6%
Oceń na ile zasadne jest uwzględnienie w raporcie poniższych aspektów SPOŁECZNYCH:	100,0%	-

Źródło: Raport z badania ankietowego „Informacja zwrotna od czytelników raportu CSR” (2022).

Zakres sprawozdania

[3-2]

W rezultacie przeprowadzenia oceny istotności (materialności) poszczególnych aspektów odpowiedzialności społecznej, za kluczowe dla Grupy BEST, w tym również BEST S.A. uznano:

Temat	Istotność	Wskaźnik GRI Standards	Aspekt Ustawy o rachunkowości
1 Pośrednia i bezpośrednia wartość ekonomiczna (wpływ na gospodarkę)	wysoka	203–2	Społeczny
2 Poziom wynagrodzeń w stosunku do wynagrodzeń na rynku lokalnym	średnia	202–1	Pracowniczy
3 Warunki zatrudnienia (typy umów, rotacja, wynagrodzenia, świadczenia dodatkowe)	wysoka	401–1 / 401–2 / 401–3	Pracowniczy
4 Rozwój i szkolenia	wysoka	404–1 / 404–2 / 404–3	Pracowniczy
5 Prawa człowieka: poszanowanie praw podstawowych klientów, ocena sprzedawcy wiarygodności	wysoka	412–1 / 412–2	Prawa człowieka
6 Przeciwdziałanie zachowaniom korupcyjnym i łapownictwu	wysoka	205–1 / 205–2 / 205–3	Przeciwdziałanie korupcji
7 Zachowania rynkowe wpływające na uczciwą konkurencję	wysoka	206–1	Społeczny
8 Bezpieczeństwo produktów i zdrowie Klientów	średnia	416–1 / 416–2	Społeczny
9 Etyczna komunikacja marketingowa	wysoka	417–1 / 417–2 / 417–3	Społeczny
10 Poufność danych osobowych Klienta	wysoka	418–1	Prawa człowieka
11 Edukacja finansowa Klientów / społeczeństwa	wysoka	413-1	Społeczny
12 Zużycie paliw, energii i podstawowych materiałów	niska (niematerialny)	301-1 / 302-1 / 305-1 / 305-2 / 305-3	Środowisko naturalne
13 Działalność społeczna	niska (niematerialny)	413–1 / 413–2	Społeczny

Mając na uwadze wymogi *Ustawy o rachunkowości*, w raporcie uwzględniono aspekty o niskiej istotności (materialności) m.in. związane z oddziaływaniem Grupy BEST, w tym BEST S.A., na środowisko naturalne. Z tego samego względu poszerzono również tematykę społeczną o aspekty związane z działalnością prospołeczną

i zaangażowaniem społecznym. Ze względu na ich niematerialny, a tym samym wyłącznie uzupełniający charakter, zrezygnowano ze szczegółowego przedstawiania podejścia zarządczego w rozumieniu GRI Standard (GRI 3: Material Topics 2021, 3-3 Management of material topics), ograniczając się do wymogów *Ustawy o rachunkowości*.

Aneks: Ryzyka niefinansowe związane z działalnością windykacyjną

[102-15]

Wśród kluczowych kategorii ryzyka biznesowego Grupy BEST znajdują się ryzyka o charakterze niefinansowym. Poszczególne z kategorii ryzyka mają swoich właścicieli biznesowych, którzy operacyjnie nimi zarządzają, podejmując decyzje dotyczące ich ograniczania do poziomu akceptowalnego. Stosunkowo płaska struktura organizacyjna pozwala jednocześnie Zarządowi sprawować pieczę nad całokształtem ryzyka, na które eksponowana jest Grupa BEST, w tym BEST S.A.

Ze względu na niewielką istotność kwestii środowiskowych, są to przede wszystkim ryzyka o charakterze społecznym, wśród których należy wymienić:

Ryzyko utraty kluczowych Pracowników

Rozumiane jako sytuacja, w której utrata doświadczonej kadry menedżerskiej lub kluczowych Pracowników może wpłynąć negatywnie na tempo i zakres realizacji celów biznesowych.

👁️ (patrz: BEST wobec Pracowników)

Ryzyko cyberbezpieczeństwa

Rozumiane jako sytuacja, w której w wyniku ataku cybernetycznego zostanie zakłócona ciągłość działania Spółki, Spółka utraci dostęp do zasobów danych lub wystąpi sytuacja naruszenia poufności, dostępności i integralności danych, co w konsekwencji może mieć m.in. negatywny wpływ na jej wizerunek, a skrajnych przypadkach wpływ na osiągnięte wyniki.

👁️ (patrz: Skuteczna ochrona danych osobowych)

Ryzyko zmian w otoczeniu prawnym

Rozumiane jako sytuacja, w której wprowadzone zmiany w regulacjach prawnych, dobrych praktykach, stanowiskach organów lub sądów będą miały znaczący wpływ na działalność Spółki z uwagi na konieczność poniesienia wysokich kosztów związanych z dostosowaniem do nich działalności Spółki lub wymuszą zaprzestanie części podejmowanych przez Spółkę działań operacyjnych, co może istotnie wpłynąć na osiągnięte przez Spółkę wyniki finansowe.

👁️ (patrz: Zarządzanie zgodnością)


Ryzyko braku zgodności

Rozumiane jako sytuacja, w której Spółka działa niezgodnie z przepisami prawa, dobrymi praktykami, stanowiskami organów lub sądów, czego konsekwencją może być m.in. kara pieniężna nałożona przez regulatora (KNF, UOKiK, PUODO), utrata licencji na zarządzanie wierzycielkami, niekorzystne orzeczenie lub inne niekorzystne rozstrzygnięcie, nakaz lub zakaz wydany przez uprawniony organ.

👁️ (patrz: Zarządzanie zgodnością)


Ryzyko naruszenia bezpieczeństwa danych osobowych

Ryzyko związane z możliwością naruszenia poufności, integralności lub dostępności danych osobowych, zarówno na skutek świadomego działania, jak i błędu lub zaniedbania osób lub podmiotów, z którymi Spółka współpracuje, oraz ryzyko uznania przetwarzania danych osobowych za niezgodne z prawem. Konsekwencją naruszenia przepisów związanych z ochroną danych osobowych, w szczególności naruszenia poufności, integralności lub dostępności danych osobowych, mogą być sankcje karne lub administracyjne oraz powstanie odpowiedzialności odszkodowawczej (np. w związku z naruszeniem dóbr osobistych), co w konsekwencji może mieć negatywny wpływ na wizerunek Spółki.

 (patrz: Skuteczna ochrona danych osobowych)


Ryzyko naruszenia poufności informacji

Ryzyko dostępu osób nieuprawnionych do informacji poufnych, stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa lub tajemnicę zawodową. Skutkiem takiej sytuacji może być m.in. nałożenie na Spółkę sankcji karnych lub administracyjnych albo kar umownych przez kontrahentów.

 (patrz: Zarządzanie zgodnością, Skuteczna ochrona danych osobowych)

Ryzyko negatywnego PR (ryzyko reputacyjne)

Dotyczy utraty wiarygodności Spółki w postrzeganiu przez klientów, inwestorów, pracowników lub opinię publiczną, w wyniku publikacji niekorzystnych lub fałszywych informacji dotyczących Spółki, jak również działalności innych podmiotów z branży, tworząc jednocześnie przekonanie, że wszystkie podmioty z branży windykacyjnej działają nieetycznie. Skutek takiej sytuacji w długim okresie może przekładać się na osiągnięte wyniki finansowe.

 (patrz: BEST w otoczeniu rynkowym, BEST wobec Klientów, BEST w społeczności)

Załącznik: Grupa BEST i BEST S.A. wobec unijnej systematyki („taksonomii”)

Podstawa prawna i kwalifikacja prowadzonej działalności

Art. 8 ust. 1 rozporządzenia (UE) 2020/852 na przedsiębiorstwa podlegające art. 19a lub 29a dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/34/UE(2) nakłada się obowiązek ujawniania informacji na temat tego, w jaki sposób i w jakim stopniu działalność tego przedsiębiorstwa jest związana ze zrównoważoną środowiskowo działalnością gospodarczą. Ponieważ BEST S.A. zobowiązany jest do corocznego publikowania oświadczenia nt. danych niefinansowych, został również zobowiązany do zaprezentowania informacji, o których mowa powyżej

Art. 8 ust. 2 rozporządzenia (UE) 2020/852 nakładając na przedsiębiorstwa obowiązki sprawozdawcze, w przypadku przedsiębiorstw niefinansowych określa obowiązek ujawniania informacji na temat udziału procentowego obrotu, nakładów kapitałowych i wydatków operacyjnych („kluczowe wskaźniki wyników”) w ich działalności związanej z aktywami lub procesami związanymi z działalnością gospodarczą zrównoważoną środowiskowo, o tyle w przepisie tym nie sprecyzowano jednak kluczowych wskaźników wyników dla przedsiębiorstw finansowych, tj. instytucji kredytowych, podmiotów zarządzających aktywami, firm inwestycyjnych oraz zakładów ubezpieczeń i zakładów reasekuracji. W związku z powyższym rozporządzenia wymagało uzupełnienia, które doprecyzowałoby obowiązki sprawozdawcze poszczególnych przedsiębiorców. Rozporządzenie Delegowane Komisji (UE) 2021/2178 z dnia 6 lipca 2021 r. *uzupełniające rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 przez sprecyzowanie treści i prezentacji informacji dotyczących zrównoważonej środowiskowo działalności gospodarczej, które mają być ujawniane przez przedsiębiorstwa podlegające art. 19a lub 29a dyrektywy 2013/34/UE, oraz określenie metody spełnienia tego obowiązku ujawniania informacji* wypełniło tę lukę, precyzując zakres i formę prezentacji wyników odnoszących się do zrównoważonej środowiskowo działalności gospodarczej przedsiębiorstw. Obowiązki ujawnień różnią się w zależności od rodzaju prowadzonej przez przedsiębiorstwo działalności, a przedsiębiorcy zostali podzieleni na:

- przedsiębiorstwa niefinansowe
- podmioty zarządzające aktywami
- instytucje kredytowe
- przedsiębiorstwa inwestycyjne
- zakłady ubezpieczeń i zakłady reasekuracyjne

Choć w przypadku większości przedsiębiorstw zobowiązanych do upubliczniania danych niefinansowych, w tym informacji na temat tego, w jaki sposób i w jakim stopniu działalność tego

przedsiębiorstwa jest związana ze zrównoważoną środowiskowo działalnością gospodarczą, zakwalifikowanie do określonej kategorii jest czynnością oczywistą, w przypadku takich przedsiębiorstw jak BEST, wymagało dodatkowej analizy. BEST S.A., podmiot dominujący Grupy BEST, posiada zezwolenie KNF na zarządzanie sekurytyzowanymi wierzytelnościami funduszu sekurytyzacyjnego -wydane na podstawie art. 192 Ustawy o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi, co sugerowałoby, że nie jest przedsiębiorstwem niefinansowym. Ponieważ to właśnie BEST S.A. podlega pod art. 29a dyrektywy 2013/34/UE analiza musiała zostać przeprowadzona z jego perspektywy, a nie z perspektywy całej grupy kapitałowej, dla której jest podmiotem dominującym. BEST S.A. nie spełnia kryteriów przedsiębiorstwa inwestycyjnego, gdyż aby zawierać transakcje na własny rachunek w zakresie zbywalnych papierów wartościowych BEST musiałby posiadać zezwolenie na świadczenie usług maklerskich na podstawie ustawy o obrocie instrumentami finansowymi. Wg oceny spółki nie jest ona również podmiotem zarządzającym aktywami w rozumieniu definicji przyjętej w przedmiotowym akcie delegowanym, ponieważ nie jest:

1. ZAFI zgodnie z definicją podaną w art. 4 ust. 1 lit. b) dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/61/UE(4);
2. spółką zarządzającą zgodnie z definicją w art. 2 ust. 1 lit. b) dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/65/WE(5)¹³;
3. spółką inwestycyjną, która uzyskała zezwolenie zgodnie z art. 27, 28, 29 dyrektywy 2009/65/WE i nie wyznaczyła na potrzeby swojego zarządzania spółki zarządzającej, która uzyskała zezwolenie zgodnie z art. 6, 7 i 8 tej dyrektywy.¹⁴

Biorąc pod uwagę powyższe, zważywszy, że BEST S.A. nie jest TFI lub ASI oraz nie wypełnia kryteriów spółki zarządzającej, przyjętej w przedmiotowym akcie prawnym, w ocenie Spółki klasyfikuje się jako podmiot niefinansowy i zastosowanie mają dla niej ujawnienia wskazane dla podmiotu niefinansowego.

Mając na uwadze zapisy art. 10 ust. 2 Rozporządzenie Delegowane Komisji (UE) 2021/2178 z dnia 6 lipca 2021 r., Spółka zobowiązana jest do upubliczniania informacji w sposób uproszczony, tj. do dnia 31 grudnia 2022 r. zobligowana jest do ujawnienia wyłącznie udziału procentowego działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki i działalności gospodarczej niekwalifikującej się do systematyki w łącznym obrocie, kapitale i wydatkach operacyjnych oraz informacje jakościowe, o których mowa w pkt 1.2 załącznika I dotyczące tego ujawnienia.

¹³ „spółka zarządzająca” oznacza spółkę, której zasadniczy rodzaj działalności to zarządzanie UCITS w formie funduszy wspólnych lub spółek inwestycyjnych (zarządzanie zbiorowym portfelem UCITS)

¹⁴ Do celów niniejszej dyrektywy oraz z zastrzeżeniem przepisów art. 3, UCITS oznacza przedsiębiorstwo: a) którego jedynym celem jest zbiorowe inwestowanie w zbywalne papiery wartościowe lub w inne płynne aktywa finansowe, określone w art. 50 ust. 1, kapitału pochodzącego od obywateli i które działają na zasadzie dywersyfikacji ryzyka; oraz b) którego jednostki uczestnictwa są, na żądanie ich posiadaczy, odkupywane lub umarzane bezpośrednio lub pośrednio z aktywów tych przedsiębiorstw. Działanie podjęte przez UCITS w celu zapewnienia, aby giełdowa wartość ich jednostek nie różniła się w znaczny sposób od wartości netto aktywów na te jednostki, będzie uważane za równoznaczne z takim odkupieniem lub umorzeniem jednostek.

Kwalifikacja działalności jako zrównoważonych środowiskowo

Zgodnie z Art. 3 Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 z dnia 18 czerwca 2020 r. w sprawie ustanowienia ram ułatwiających zrównoważone inwestycje, zmieniające rozporządzenie (UE) 2019/2088 działalność gospodarcza kwalifikuje się jako zrównoważona środowiskowo, jeżeli działalność ta:

- wnosi istotny wkład w realizację co najmniej jednego z celów środowiskowych
- nie wyrządza poważnych szkód dla żadnego z celów środowiskowych
- jest prowadzona zgodnie z minimalnymi gwarancjami
- spełnia techniczne kryteria kwalifikacji, które zostały ustanowione przez Komisję

Zatem, celem BEST S.A. było zbadanie poszczególnych aktywności gospodarczych pod kątem spełnienia powyższych czterech kryteriów.

Wyniki analizy działalności zgodnych z systematyką („taksonomią”) zaprezentowano w tabeli poniżej:

Działalność gospodarcza zgodna z systematyką	Specyfika działalności zgodnej z systematyką w przypadku BEST S.A.	Oddziaływanie na:		
		Przychody (obrot)	Nakłady inwestycyjne (CapEx)	Wydatki operacyjne (OpEx)
6.5. Transport motocyklami, samochodami osobowymi i lekkimi pojazdami użytkowymi	BEST S.A. posiada niewielką flotę służbowych samochodów (osobowych) i ponosi zarówno nakłady związane z okresową wymianą amortyzujących się pojazdów, jak i wydatki operacyjne związane z ich bieżącym utrzymaniem. Niemniej skala tych wydatków jest nieistotna z punktu widzenia obrazu Spółki. (patrz rozdział: „BEST a środowisko naturalne”)		✓	✓
7.7. Nabywanie i prawo własności budynków	BEST S.A. osiąga marginalne i nieregularne przychody ze sprzedaży nieruchomości, które w drodze decyzji sądu sprzedawane są w drodze licytacji komorniczej celem zaspokojenia roszczeń. Do sytuacji takich dochodzi rzadko, a przychody ze sprzedaży stanowią nieistotny margines całości przychodów z windykacji. W ciągu roku są to pojedyncze nieruchomości, o bardzo różnym charakterze: zarówno działki, jak i budynki mieszkalne i niemieszkalne, oddane do budynku lub w stanie budowy, sprzedawane w drodze licytacji komorniczej. Natura przychodów sprawia, że BEST S.A. nie ma wpływu ani na charakter nieruchomości, w tym na jej parametry techniczne w rozumieniu zrównoważonego rozwoju. BEST S.A. osiągając przychody z ich sprzedaży nie uzyskuje prawa własności do nieruchomości. (patrz rozdział: „Cesje wierzytelności”)	✓		
7.2. Renowacja istniejących budynków	BEST S.A., choć nie jest formalnie właścicielem nieruchomości (biur), w których prowadzi działalność operacyjną, to użytkując je długoterminowo, okresowo dokonuje ich modernizacji i remontów. Istotna modernizacja powierzchni w budynku w Elblągu, która pierwotnie planowana była na rok 2021, ostatecznie została przesunięta na rok 2022.		✓	✓
8.1. Przetwarzanie danych; zarządzanie stronami internetowymi (hosting) i podobna działalność	BEST S.A. używa systemy informatyczne, przetwarzając w nich dane dotyczące, dotyczące portfeli wierzytelności. System te wspierają procesy windykacyjne, realizowane tak przez call center, jak i indyktorów terenowych.		✓	✓

Krok 1: Identyfikacja działalności kwalifikujących się do systematyki

Mając to na uwadze, BEST S.A. jeszcze w 2022 roku, przygotowując poprzednie sprawozdanie roczne za rok 2021, dokonała przeglądu prowadzonej działalności pod kątem zidentyfikowania działalności gospodarczych zgodnych z systematyką w rozumieniu Art. 1 Rozporządzenia Delegowanego Komisji (UE) 2021/2178 z dnia 6 lipca 2021 r. Mówiąc o identyfikacji działalności zgodnej z systematyką dokonano przeglądów przychodów, nakładów inwestycyjnych oraz wydatków operacyjnych. Na tym etapie nie stosowano jakichkolwiek wyłączeń (brak poziomu istotności).

W 2023 roku, z uwzględnieniem działalności operacyjnej prowadzonej w 2022 roku, dokonano weryfikacji zidentyfikowanych wcześniej obszarów – nie przyniosła ona jednak zmian, jeśli chodzi o zidentyfikowane kategorie działalności.

Krok 2: Alokacja obrotów, nakładów i wydatków operacyjnych

W kolejnym kroku Spółka przeanalizowała skalę poszczególnych działalności kwalifikujących się do systematyki, tj. przypisała im wielkości obrotów, nakładów i wydatków operacyjnych, zgodnie z zasadami rachunkowości określonymi w Załączniku I Rozporządzenia Delegowanego Komisji (UE) 2021/2178 z dnia 6 lipca 2021 r. Uzupełniającego rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 przez sprecyzowanie treści i prezentacji informacji dotyczących zrównoważonej środowiskowo działalności gospodarczej, które mają być ujawniane przez przedsiębiorstwa podlegające art. 19a lub 29a dyrektywy 2013/34/UE, oraz określenie metody spełnienia tego obowiązku ujawniania informacji. Ustalono na podstawie kont rachunkowych wielkości stanowiąc miały mianowniki wskaźników, o których mowa w Art. 8 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 z dnia 18 czerwca 2020 r. w sprawie ustanowienia ram ułatwiających zrównoważone inwestycje, zmieniające rozporządzenie (UE) 2019/2088.

Niemniej ze względu na m.in.: sporadyczny i marginalny charakter przychodów ze sprzedaży nieruchomości, niewielkie rozmiary floty samochodowej posiadanej przez BEST S.A., opóźniające się rozpoczęcie prac modernizacyjnych w użytkowanym przez Spółkę budynku w Elblągu, żadna z opisanych powyżej działalności nie osiągnęła skali, które w ocenie Spółki wpływałyby istotnie na obraz jej działalności.

Krok 3: Weryfikacja kryteriów technicznych oraz spełnienia minimalnych gwarancji

W trzecim kroku Spółka przeanalizowała, przy zaangażowaniu osób merytorycznie odpowiedzialnych za poszczególne ze zidentyfikowanych działalności, czy i w jakim stopniu działalności te były w 2022 roku prowadzone w sposób, który był zgodny z kryteriami technicznymi, tj:

- kryteriami dotyczącymi istotnego wkładu
- kryteriami dotyczącymi zasady "nie wyrządza poważnych szkód".

Dla tych aktywności, które spełniły powyższe kryteria i odbywały się w ramach zidentyfikowanych wcześniej działalności kwalifikujących się do systematyki, alokowano odpowiednio obroty, nakłady inwestycyjne oraz wydatki operacyjne. Tym samym określono je dla poszczególnych działalności w zakresie, w którym spełniają one kryteria techniczne.

Wielkości obrotów, nakładów i wydatków operacyjnych były ustalone zgodnie z zasadami rachunkowości określonymi w Załączniku I Rozporządzenia Delegowanego Komisji (UE) 2021/2178 z dnia 6 lipca 2021 r. Uzupełniającego rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 przez sprecyzowanie treści i prezentacji informacji dotyczących zrównoważonej środowiskowo działalności gospodarczej, które mają być ujawniane przez przedsiębiorstwa podlegające art. 19a lub 29a dyrektywy 2013/34/UE, oraz określenie metody spełnienia tego obowiązku ujawniania informacji. Ustalono na podstawie kont rachunkowych wielkości stanowiąc miały liczniki wskaźników, o których mowa w Art. 8 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 z dnia 18 czerwca 2020 r. w sprawie ustanowienia ram ułatwiających zrównoważone inwestycje, zmieniające rozporządzenie (UE) 2019/2088.

Równocześnie, niezależnie od tego czy dana działalność spełnia w/w kryteria techniczne, czy nie, oceniono czy jest ona prowadzona w sposób zapewniający spełnienie tzw. minimalnych gwarancji. Zgodnie z art. 18 Rozporządzenia 2020/852 „Minimalnymi gwarancjami, o których mowa w art. 3 lit. c), są procedury stosowane przez przedsiębiorstwo prowadzące działalność gospodarczą, które mają zapewnić przestrzeganie Wytycznych OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych oraz Wytycznych ONZ dotyczących biznesu i praw człowieka, w tym zasad i praw określonych w ośmiu podstawowych konwencjach wskazanych w Deklaracji Międzynarodowej Organizacji Pracy dotyczącej podstawowych zasad i praw w pracy oraz zasad i praw określonych w Międzynarodowej karcie praw człowieka”. Jednocześnie jednak w chwili publikowania niniejszego oświadczenia, które doprecyzowałyby powyższą definicję oraz definiowałyby sposób i proces oceny spełniania minimalnych gwarancji.

Spółka, dochowując najwyższej staranności, wykorzystwała w procesie oceny niewiążący prawnie Final Report on Minimum Safeguards przygotowany przez Platform On Sustainable, a dokładnie zawarte w nim kryteria, związane z oceną spełniania minimalnych gwarancji. W szczególności w ocenie spółki wewnętrzne regulacje i procedury zapewniające zachowanie należytej staranności w zakresie praw człowieka, w tym praw pracowniczych, korupcji, opodatkowania i uczciwej konkurencji w zakresie opisanym przepisami prawa krajowego. Zgodnie z rekomendacjami niespełnieniem minimalnych gwarancji jest jedna z czterech przesłanek:

- Nieodpowiednie lub nieistniejące procesy należytej staranności w zakresie praw człowieka, w tym praw pracowniczych, korupcji, opodatkowania i uczciwej konkurencji.
- Spółka została ostatecznie pociągnięta do odpowiedzialności lub uznana za naruszającą prawo pracy lub prawa człowieka w niektórych rodzajach spraw sądowych z zakresu prawa pracy lub praw człowieka.
- Brak współpracy z Krajowym Punktem Kontaktowym OECD (dalej KPK OECD) w sprawie zgłoszenia przyjętego przez KPK OECD.
- Business and Human Rights Resource Centre (BHRRC) podjęło zarzut wobec firmy, a firma nie odpowiedziała na nie w ciągu 3 miesięcy.

W ocenie Spółki wdrożone przez nią procesy są wystarczające. Nie była ona, ani członkowie jej władz, pociągani do odpowiedzialności w związku z rażącym naruszeniem prawa w zakresie, o którym mowa w przesłance drugiej. Spółka nie została odnotowana, jako podmiot naruszający obowiązujące zasady przez:

- Business and Human Rights Resource Centre (BHRRC) (<https://www.business-humanrights.org/en/companies/>).
- Krajowy Punkt Kontaktowy OECD (<http://mnguidelines.oecd.org/database/>).

W ocenie Spółki obowiązujące w organizacji regulacje wewnętrzne, dotyczące zatrudnienia Pracowników są zgodne z obowiązującymi przepisami Prawa pracy i innymi regulacjami krajowymi, implementującymi do polskiego prawa standardy Międzynarodowej Organizacji Pracy, które zostały ratyfikowane przez Polskę. W Spółce nie odnotowano przypadków rażących naruszeń prawa, w tym Prawa pracy, czy Praw człowieka i spółce nie jest wiadomo by do takich zdarzeń dochodziło. Nie były też prowadzone przeciwko Spółce, ani członkom jej władz, postępowania administracyjne związane z tego typu naruszeniami. W Spółce obowiązują regulacje wewnętrzne związane z przeciwdziałaniem korupcji zgodne z przepisami krajowymi. W okresie sprawozdawczym nie nałożono też na członków władz Spółki kary związane z korupcją i łapownictwem, ani nie zostali oni z tego tytułu skazani prawomocnymi wyrokami. Podobnie ani na Spółkę, ani personalnie na członków jej władz, nie nałożono kar związanych z naruszeniem przepisów związanych ochroną konsumentów i konkurencji. Nie jest też Spółce wiadome by w jakikolwiek inny sposób została uznana za podmiot za naruszający prawa pracownicze, prawa człowieka oraz obowiązujące regulacje z odnoszące się do przeciwdziałania korupcji i łapownictwu, unikania opodatkowania, czy uczciwej konkurencji.

Krok 4:**Podsumowanie i prezentacja wyników**

Wyniki uzyskane w poprzednich krokach, zostały podsumowanie w tabelach zgodnych ze wzorem określonym w *Załączniku II Rozporządzenia Delegowane Komisji (UE) 2021/2178 z dnia 6 lipca 2021 r. Uzupełniającego rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 przez sprecyzowanie treści i prezentacji informacji dotyczących zrównoważonej środowiskowo działalności gospodarczej, które mają być ujawniane przez przedsiębiorstwa podlegające art. 19a lub 29a dyrektywy 2013/34/UE, z zastrzeżeniem kolumny nr 19 („Udział procentowy obrotu zgodnego z systematyką, rok N-1”), która nie została uzupełniona ze względu na brak tego typu kalkulacji w latach poprzednich.*



Wyniki

Obroty (przychody)

Działalność gospodarcza (1)	Kryteria dotyczące istotnego wkładu									Kryteria dotyczące zasady "nie wyrządzaj poważnych szkód"									
	Kod(y) (2)	Obrót (wartość bezwzględna) (3)	Część obrotu (4)	Łagodzenie zmian klimatycznych (5)	Adaptacja do zmian klimatu (6)	Zasoby wodne i morskie (7)	Gospodarka o obiegu zamkniętym (8)	Zanieczyszczenie (9)	Różnorodność biologiczna i ekosystemy (10)	Łagodzenie zmian klimatycznych (17)	Adaptacja do zmian klimatu (12)	Zasoby wodne i morskie (13)	Gospodarka o obiegu zamkniętym (14)	Zanieczyszczenie (15)	Różnorodność biologiczna i ekosystemy (16)	Minimalne gwarancje (17)	Udział procentowy obrotu zgodnego z systematyką, rok N (18)	Udział procentowy obrotu zgodnego z systematyką, rok N-1	Kategoria (działalność wspomagająca) (20)
		tys. zł	%	%	%	%	%	%	T/N	T/N	T/N	T/N	T/N	T/N	T/N	%	%	E	T
A. Działalność kwalifikująca się do systematyki																			
A.1. Rodzaje działalności zrównoważonej środowiskowo (zgodna z systematyką)																			
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<i>Obrót ze zrównoważonej działalności (zgodnej z systematyką) (A.1.)</i>		0,00	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%										0,00%			
A.2. Działalność kwalifikująca się do systematyki, ale niezrównoważona środowiskowo (działalność niezgodna z systematyką)																			
<i>Nabywanie i prawo własności budynków*</i>	7.7.	592	0,13%	-	-	-	-	-	-						T	0,13%			
<i>Obroty z działalności kwalifikującej się do systematyki, ale niezrównoważonej środowiskowo (niezgodnej z systematyką) (A.2.)</i>	-	592	0,13%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%							0,13%			
Razem (A.1 + A.2)	-	592	0,13%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%							0,13%			
B. Działalność niekwalifikująca się do systematyki																			
<i>Obrót z działalności niekwalifikującej się do systematyki (B)</i>		453 012	99,87%																
Razem (A+B)		453 604	100,00%																

* z pozycji "Nabywanie i prawo własności budynków" wyłączono przychody przypisane z racji aktualizacji wyceny nieruchomości.

Nakłady inwestycyjne (CapEx)

Działalność gospodarcza (1)	Kod(y) (2)	Obrót (wartość bezwzględna) (3) tys. zł	Część obrotu (4) %	Kryteria dotyczące istotnego wkładu						Kryteria dotyczące zasady "nie wyrządzaj poważnych szkód"							Udział procentowy obrotu zgodnego z systematyką, rok N (18) %	Udział procentowy obrotu zgodnego z systematyką, rok N-1 %	Kategoria (działalność wspomagająca) (20) E	Kategoria (działalność przejścia) (21) T
				Łagodzenie zmian klimatycznych (5) %	Adaptacja do zmian klimatu (6) %	Zasoby wodne i morskie (7) %	Gospodarka o obiegu zamkniętym (8) %	Zanieczyszczenie (9) %	Różnorodność biologiczna i ekosystemy (10) %	Łagodzenie zmian klimatycznych (17) T/N	Adaptacja do zmian klimatu (12) T/N	Zasoby wodne i morskie (13) T/N	Gospodarka o obiegu zamkniętym (14) T/N	Zanieczyszczenie (15) T/N	Różnorodność biologiczna i ekosystemy (16) T/N	Minimalne gwarancje (17) T/N				
A. Działalność kwalifikująca się do systematyki																				
A.1. Rodzaje działalności zrównoważonej środowiskowo (zgodna z systematyką)																				
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
<i>Nakłady inwestycyjne z tytułu działalności zrównoważonej środowiskowo (zgodnej z systematyką) (A.1.)</i>		0,00	0,0%	0,0%	0,0%												0,00%			
A.2. Działalność kwalifikująca się do systematyki, ale niezrównoważona środowiskowo (działalność niezgodna z systematyką)																				
<i>Transport motocyklami, samochodami osobowymi i pojazdami użytkowymi</i>	6.5.	429	7,90%												T		7,90%			
<i>Renowacja istniejących budynków*</i>	7.2.	0	0,00%												T		0,00%			
<i>Przetwarzanie danych; zarządzanie stronami internetowymi (hosting) i podobna działalność</i>	8.1.	1 367	25,15%																	
<i>Nakłady inwestycyjne z tytułu działalności kwalifikującej się do systematyki, ale niezrównoważonej środowiskowo (niezgodnej z systematyką) (A.2.)</i>		1 796	33,05%														33,05%			
Razem (A.1 + A.2)		1 796	33,05%	0,0%	0,0%												33,05%			
B. Działalność niekwalifikująca się do systematyki																				
<i>Nakłady operacyjne z tytułu działalności niekwalifikującej się do systematyki (B)</i>		3 637	66,95%																	
Razem (A+B)		5 433	100,00%																	

* Zgodnie z MSSF16 w momencie rozpoczęcia wynajmu szacowana jest wartość prawa do użytkowanej powierzchni (zdyskontowane wszystkie płatności) - wartość ta zwiększa nakłady inwestycyjne i następnie podlega comiesięcznej amortyzacji. W 2022 roku nastąpiła indeksacja składki, która spowodowała zwiększenie wartości prawa do użytkowania powierzchni. Wielkość ta została wyłączona z kalkulacji.

Wydatki operacyjne (OpEx)

Działalność gospodarcza (1)	Kod(y) (2)	Kryteria dotyczące istotnego wkładu								Kryteria dotyczące zasady "nie wyrządzaj poważnych szkód"							Udział procentowy obrotu zgodnego z systematyką, rok N (18)	Udział procentowy obrotu zgodnego z systematyką, rok N-1	Kategoria (działalność wspomagająca) (20)	Kategoria (działalność przejścia) (21)
		Obrot (wartość bezwzględna) (3)	Część obrotu (4)	Łagodzenie zmian klimatycznych (5)	Adaptacja do zmian klimatu (6)	Zasoby wodne i morskie (7)	Gospodarka o obiegu zamkniętym (8)	Zanieczyszczenie (9)	Różnorodność biologiczna i ekosystemy (10)	Łagodzenie zmian klimatycznych (17)	Adaptacja do zmian klimatu (12)	Zasoby wodne i morskie (13)	Gospodarka o obiegu zamkniętym (14)	Zanieczyszczenie (15)	Różnorodność biologiczna i ekosystemy (16)	Minimalne gwarancje (17)				
		tys. zł	%	%	%	%	%	%	T/N	T/N	T/N	T/N	T/N	T/N	T/N	%	%	E	T	
A. Działalność kwalifikująca się do systematyki																				
A.1. Rodzaje działalności zrównoważonej środowiskowo (zgodna z systematyką)																				
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Wydatki operacyjne z tytułu działalności zrównoważonej środowiskowo (zgodnej z systematyką) (A.1.)		0	0,00%	0,00%	0,00%											0,00%				
A.2. Działalność kwalifikująca się do systematyki, ale niezrównoważona środowiskowo (działalność niezgodna z systematyką)																				
Transport motocyklami, samochodami osobowymi i pojazdami użytkowymi	6.5.	261	2,16%												T	2,16%				
Renowacja istniejących budynków*	7.2.	46	0,38%												T	0,38%				
Pomoc przeznaczona na badania rynkowe, rozwój oraz innowacje	9.1.	3 934	32,50%												T	32,50%				
Wydatki operacyjne z tytułu działalności kwalifikującej się do systematyki, ale niezrównoważonej środowiskowo (niezgodnej z systematyką) (A.2.)		4 242	35,03%													35,03%				
Razem (A.1 + A.2)		4 242	35,03%	0,00%	0,00%											35,03%				
B. Działalność niekwalifikująca się do systematyki																				
Wydatki operacyjne z tytułu działalności niekwalifikującej się do systematyki (B)		7 866	64,97%																	
Razem (A+B)		12 108	100,00%																	

INDEKS GRI

Oświadczenie dotyczące
wykorzystania standardu

Wykorzystany standard GRI 1

BEST S.A. wraz ze spółkami zależnymi zaraportowała poniższe informacje za rok 2022
w odniesieniu („with reference”) do standardów GRI.

GRI 1: Foundation 2021

Standard	Ujawnienie	Strona
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1 Dane organizacyjne	11, 22, 66
GRI 2: General Disclosures 2021	2-2 Podmioty uwzględnione w raporcie	66
GRI 2: General Disclosures 2021	2-3 Okres sprawozdawczy, częstotliwość i osoba kontaktowa	66
GRI 2: General Disclosures 2021	2-4 Przeformułowanie informacji	66
GRI 2: General Disclosures 2021	2-5 Zewnętrzna weryfikacja	66
GRI 2: General Disclosures 2021	2-6 Charakter działalności, łańcuch dostaw oraz pozostałe kwestie związane z relacjami biznesowymi	8, 11, 12, 13, 28
GRI 2: General Disclosures 2021	2-7 Pracownicy	60
GRI 2: General Disclosures 2021	2-9 Struktura i skład Zarządu	17
GRI 2: General Disclosures 2021	2-11 Przewodniczący najwyższego organu zarządzającego	17
GRI 2: General Disclosures 2021	2-17 Zbiorowa wiedza najwyższego organu zarządzającego	17
GRI 2: General Disclosures 2021	2-22 Oświadczenie w sprawie strategii zrównoważonego rozwoju	5, 26
GRI 2: General Disclosures 2021	2-26 Mechanizmy poszukiwania rozstrzygnięć wątpliwości oraz zgłaszania nieprawidłowości	9, 29, 39
GRI 2: General Disclosures 2021	2-27 Zgodność z przepisami i regulacjami	57
GRI 2: General Disclosures 2021	2-29 Podejście do angażowania interesariuszy	15, 50, 67
GRI 3: Material Topics 2021	3-1 Proces definiowania aspektów materialnych	67
GRI 3: Material Topics 2021	3-2 Lista aspektów materialnych	68
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Podejście zarządcze	10, 29, 30, 35, 36, 40, 43, 47, 51, 54, 56
GRI 202: Market Presence 2016	202-1: Stosunek wynagrodzenia pracowników najniższego szczebla w podziale na płeć w stosunku do płacy minimalnej	64
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-2: Znaczący pośredni wpływ ekonomiczny	10
GRI 205: Anticorruption 2016	205-1: Zakłady ocenione pod kątem ryzyka wystąpienia korupcji	29
GRI 205: Anticorruption 2016	205-2: Komunikacja i szkolenia poświęcone politykom i procedurom antykorupcyjnym	29
GRI 205: Anticorruption 2016	205-3 Potwierdzone przypadki korupcji i podjęte działania	29
GRI 206: Anti-competitive Behavior 2016	206-1: Kroki prawne podjęte wobec organizacji w związku z naruszeniami zasad wolnej konkurencji, praktykami monopolistycznymi	35, 36
GRI 301: Materials 2016	301-1: Wykorzystywane materiały/surowce wg masy lub objętości	64
GRI 302: Energy 2016	302-1: Bezpośrednie i pośrednie zużycie energii według pierwotnych źródeł energii	64
GRI 305: Emissions 2016	305-1: Bezpośrednie emisje gazów cieplarnianych (zakres 1)	65
GRI 305: Emissions 2016	305-2: Pośrednie emisje gazów cieplarnianych (zakres 2)	65
GRI 305: Emissions 2016	305-3: Inne pośrednie emisje gazów cieplarnianych (zakres 3)	65

Standard	Ujawnienie	Strona
GRI 401: Employment 2016	401-1: Całkowita liczba i wskaźniki zatrudnienia nowych pracowników oraz rotacji pracowników w podziale na grupy wiekowe, płeć i region	61, 62
GRI 401: Employment 2016	401-2: Świadczenia zapewniane pracownikom pełnoetatowym, które nie przysługują pracownikom tymczasowym lub zatrudnionym w niepełnym wymiarze godzin	43
GRI 401: Employment 2016	401-3: Odsetek powrotów do pracy i wskaźnik retencji po urlopie macierzyńskim/tacierzyńskim, w odniesieniu do płci	63
GRI 404: Training and Education 2016	404-1: Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku przypadająca na pracownika	63
GRI 404: Training and Education 2016	404-2: Programy rozwoju umiejętności pracowniczych i kształcenia wspomagającego okresy przejściowe	48
GRI 404: Training and Education 2016	404-3: Procent pracowników otrzymujących regularne oceny swoich wyników oraz informacje rozwoju zawodowego	50
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-2 Stosunek pensji podstawowej i wynagrodzenia kobiet i mężczyzn	64
GRI 412: Human Rights Assessment 2016	412-1: Zakłady poddane przeglądowi pod kątem poszanowania praw człowieka lub ocenie pod kątem wpływu na poszanowanie praw człowieka	39
GRI 412: Human Rights Assessment 2016	412-2: Szkolenia pracowników związane z politykami i procedurami poszanowania praw człowieka	33, 35, 36
GRI 413: Local Communities 2016	413-1 Zakłady z wdrożonymi programami zaangażowania lokalnej społeczności, ocenami oddziaływania i programami rozwoju	50, 51, 54
GRI 413: Local Communities 2016	413-2 Zakłady mające znaczący rzeczywisty i potencjalnie negatywny wpływ na społeczności lokalne	54
GRI 416: Customer Health and Safety 2016	416-1 Ocena wpływ na zdrowie i bezpieczeństwo istotnych kategorii produktów i usług	33, 35, 36
GRI 416: Customer Health and Safety 2016	416-2 Przypadki niezgodności z regulacjami oraz dobrowolnie stosowanymi kodeksami dotyczącymi wpływu produktów i usług na zdrowie i bezpieczeństwo	33, 35, 36, 39
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-1 Wymogi dotyczące informacji i etykietowania produktów i usług	33, 35, 36
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-2: Przypadki niezgodności produktów i usług w zakresie informacji i etykietowania	33, 35, 39
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-3: Przypadki niezgodności dotyczące komunikacji marketingowej	33, 35, 39
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1: Istotne skargi dotyczące naruszenia prywatności klientów i utraty danych klienckich	31

Niniejsze sprawozdanie zostało sporządzone i zatwierdzone do publikacji w dniu 4 kwietnia 2023 roku.

Krzysztof Borusowski
Prezes Zarządu BEST S.A.

Marek Kucner
Wiceprezes Zarządu BEST S.A.

Maciej Bardan
Członek Zarządu BEST S.A.



UL. ŁUŻYCKA 8A
81-537 GDYNIA
Tel. +49 58 769 92 99
www.best.com.pl
