



**Odpowiedzialny  
biznes w Grupie**

**Inter Cars**



**17 kwietnia 2018**



## Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Inter Cars S.A. i Grupy Kapitałowej Inter Cars S.A.

List prezesa	03
Kim jesteśmy	04
Rynek	21
Miejsce pracy	30
Środowisko	45
O raporcie	52
Indeks treści GRI	55

## List prezesa

Szanowni Państwo,

Z przyjemnością oddaję w Państwa ręce pierwszy raport odpowiedzialności biznesu Grupy Inter Cars, prezentujący nasze podejście i wyniki w zakresie zarządzania wpływem gospodarczym, społecznym i środowiskowym.

W roku 2017 nasze przychody wzrosły o 15,7% w porównaniu z rokiem 2016, zaś zysk netto był niższy o 5,9% i wyniósł 216 428 tys. złotych. Sieć dystrybucyjna Inter Cars powiększyła się o 62 nowe filie, co oznacza, że na koniec zeszłego roku liczyła już 507 punktów sprzedaży w 16 krajach Europy. Nasze przychody osiągnęły rekordowy poziom 6,908 mld złotych, co czyni nas liderem niezależnego rynku dystrybucji części samochodowych w Polsce oraz daje pozycję drugiej firmy w Europie.

Z dumą również informujemy, że Inter Cars został przyjęty do giełdowego Respect Index, co podkreśla naszą działalność w zakresie odpowiedzialnego biznesu. Respect Index, będący inicjatywą Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie, jest pierwszym w Europie Środkowo-Wschodniej indeksem giełdowych spółek odpowiedzialnych społecznie. Atrakcyjność inwestycyjna przedsiębiorstw z Respect Index wynika z przyjętych przez nie standardów raportowania, poziomu relacji inwestorskich, ładu korporacyjnego, ładu informacyjnego, a także czynników wpływu na środowisko naturalne, społeczeństwo i gospodarkę.

W 2017 roku na nasze wyniki wpłynął szereg podjętych działań, w tym wdrożenie strategii dostosowanych do poszczególnych segmentów sprzedaży, dalsza ekspansja międzynarodowa i poszerzanie asortymentu. Przenieśliśmy również główny magazyn firmy z Czosnowa do nowoczesnego centrum logistycznego w Zakroczymiu. Już pod koniec roku 2017 dało się zauważyć znaczne optymalizacje kosztów logistycznych z tym związanych. Mamy też ambitne cele dalszego wzrostu udziału w rynku przy jednoczesnym stabilnym przyroście rentowności. W tym celu dalej optymalizujemy naszą działalność logistyczną, analizujemy sposób zarządzania produktem oraz wdrażamy zmiany w marketingu. Rok 2018 będzie rokiem dużych zmian i optymalizacji procesów. Wdrażamy również nowe narzędzia informatyczne.

Naszą pozycję budujemy, wyznaczając kierunki zmian w branży oraz prezentując aktywną postawę w zakresie odpowiedzialnego biznesu w motoryzacji. Chcąc osiągnąć zakładany wzrost, musimy nie tylko wzmacniać silne obszary, ale także bacznie obserwować otoczenie rynkowe, wprowadzać niezbędne innowacje i sprostać wymogom stawianym nam jako organizacji odpowiedzialnej społecznie.

Naszym klientom zapewniamy dostęp do najwyższej jakości produktów i usług, a współpracujący z nami przedsiębiorcy mogą skorzystać z kompleksowego wsparcia w rozwoju ich biznesu. Wiele wyzwań stawia przed nami rozwój nowych technologii. Naprawa aut i wymiana części stają się coraz bardziej złożonymi procesami i wymagają zarówno od mechaników jak i sprzedawców coraz szerszych kompetencji. Zmieniają się też zachowania konsumentów, silniej przywiązanych do dostępności wszelkich usług przez Internet i coraz częściej poszukujących rozwiązań

na żądanie (ang. on demand). Dlatego rozwijamy platformę Motointegrator, dążąc do tego, aby wkrótce móc oferować nasze usługi w możliwie zintegrowany sposób. Zdecydowaliśmy się także zainwestować w rozwój usługi Rent a car (RAC), w ramach której serwisy zrzeszone w sieci Inter Cars będą mogły oferować swoim klientom auta zastępcze, a docelowo wynajem pojazdów. W dwóch krajach (Grecja, Bułgaria) wdrożyliśmy już nowy katalog dla klientów B2B, a wkrótce będziemy go uruchamiać w kolejnych krajach. Jednocześnie, aby nadążyć za zmieniającą się technologią utworzyliśmy komórkę zajmującą się pojazdami z alternatywnym napędem (hybrydowe, elektryczne, itp.).

Dokładamy starań, aby nasza działalność biznesowa szła w zgodzie z najwyższymi standardami dbałości o środowisko naturalne. Dzięki usługom BIO SERVICE promujemy właściwe postawy poprzez zachęcanie partnerów do uporządkowania obszaru gospodarowania odpadami w swoich warsztatach. Do oferty wkrótce wprowadzimy również akcesoria do pojazdów elektrycznych, a przy naszych głównych biurach i magazynach zostaną umieszczone ładowarki do takich pojazdów.

Realizacja tych założeń nie byłaby możliwa bez silnego, kompetentnego zespołu zaangażowanych pracowników. Kreujemy przyjazne środowisko dla dzielenia się wiedzą oraz wdrażania innowacyjnych rozwiązań biznesowych, przy udziale pracowników i interesariuszy zewnętrznych. Doceniamy wyzwania, jakie stawia przed naszymi sprzedawcami zmieniający się rynek motoryzacyjny.

Jako nowy prezes zarządu spółki dążę do tego, aby każdy z naszych partnerów biznesowych oraz pracowników miał poczucie, że ma wpływ na działalność Inter Cars. Jednocześnie skupiamy się na optymalizacji kluczowych procesów w firmie i utrzymaniu ducha rywalizacji w atmosferze fair play. Inter Cars będzie dalej wyznaczał standardy i trendy w branży motoryzacyjnej. W 2017 roku zatwierdziliśmy Strategię Odpowiedzialnego Biznesu Grupy Kapitałowej Inter Cars S.A. Niniejszym raportem otwieramy nowy rozdział w naszej działalności i prezentujemy podejście oraz wyniki związane z naszym wpływem gospodarczym, społecznym i środowiskowym. Wierzę, że dotychczasowe osiągnięcia w tym zakresie oraz zdolność efektywnej współpracy, będą silną podstawą do osiągnięcia zamierzonych celów.

Zapraszam Państwa do lektury i jednocześnie zachęcam do dzielenia się z nami swoimi uwagami dotyczącymi raportu. Każda uwaga będzie dla nas cenną wskazówką.

**Maciej Oleksowicz**

prezes zarządu Inter Cars



# Kim jesteśmy

## Jak działa Grupa Inter Cars?

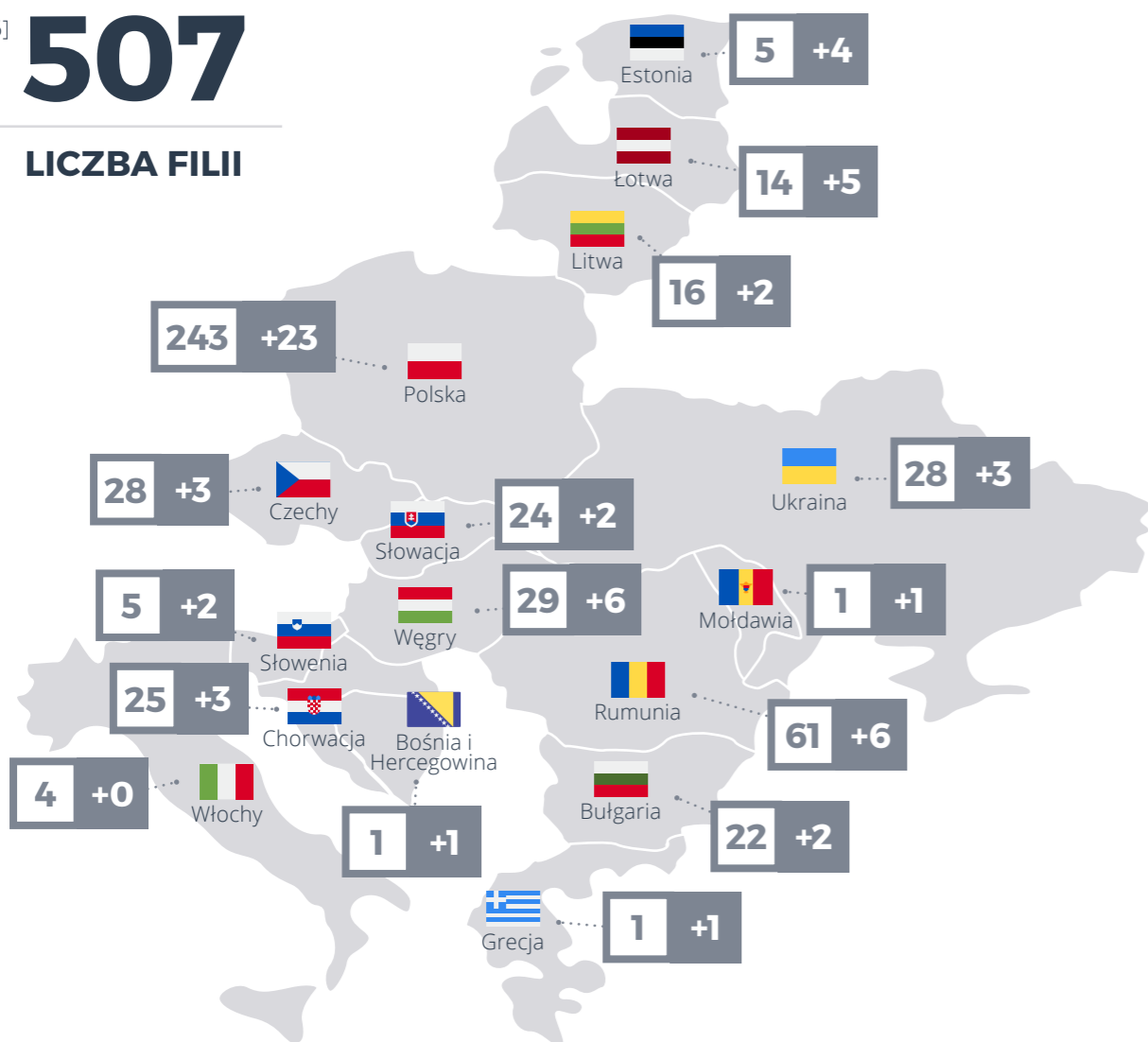
Inter Cars to drugi co do wielkości dystrybutor części motoryzacyjnych w Europie, trzeci w dystrybucji części do pojazdów użytkowych. Firma zajmuje ósmą pozycję na świecie w swoim segmencie. Spółka sprzedaje swoje produkty i usługi za pośrednictwem 507 lokalnych punktów dystrybucji.

Naszymi klientami są przede wszystkim warsztaty samochodowe, a także sklepy i klienci indywidualni. Produkty, które sprzedajemy, pochodzą od około 1600 dostawców z całego świata, trafiają poprzez sieć klientów Grupy Inter Cars do ponad 500 tysięcy odbiorców na prawie wszystkich rynkach

Starego Kontynentu. Obecnie sieć dystrybucji Inter Cars funkcjonuje na 16 rynkach geograficznych w Europie. Oferta dystrybuowanych przez nas towarów obejmuje części do samochodów osobowych, użytkowych, motocykli, a także wyposażenie warsztatów, opony, oleje i akcesoria.

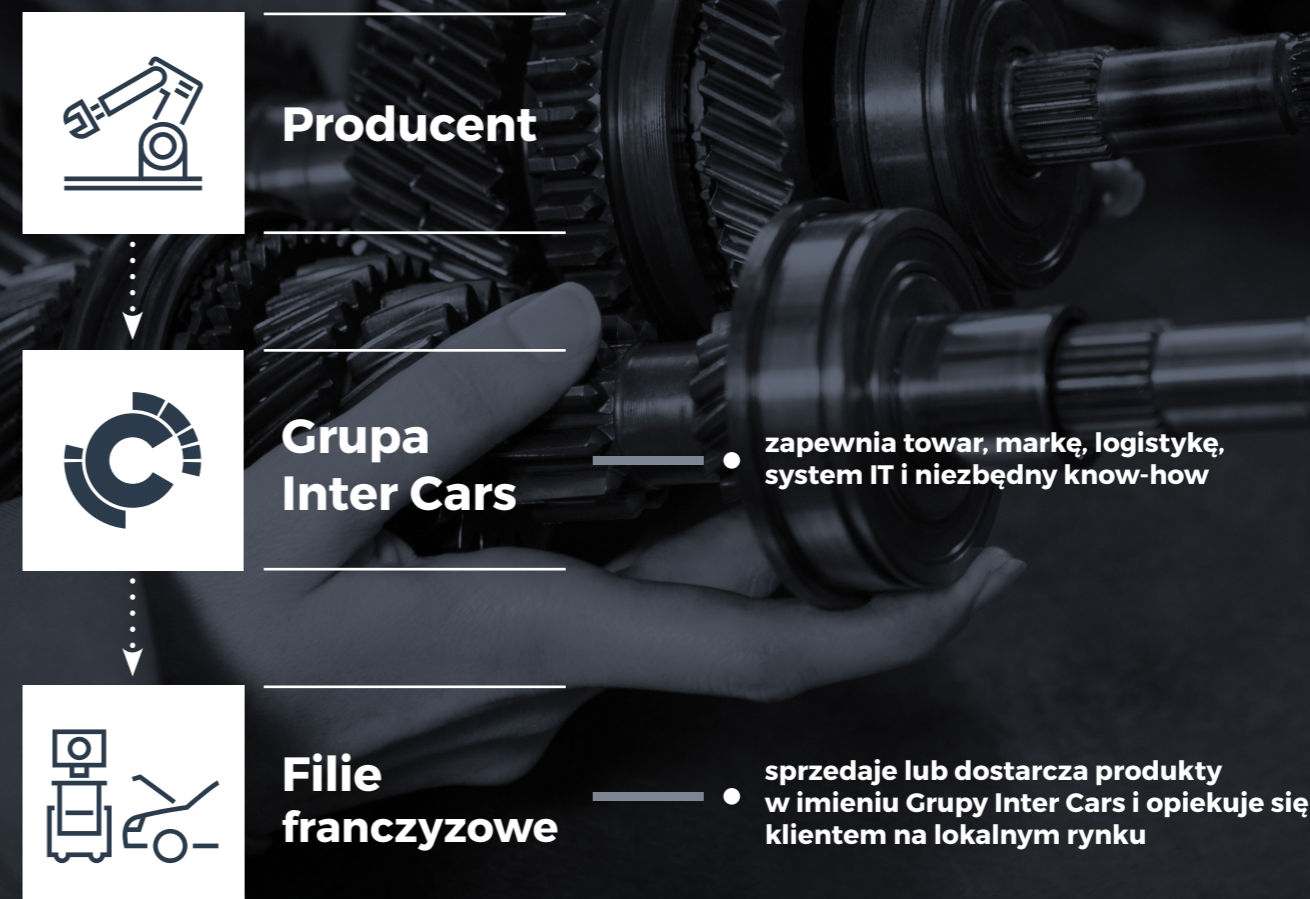
[102-6] **507**

LICZBA FILII



## Jak działamy?

Budujemy sieć dystrybucji na podstawie umów franczyzowych z przedsiębiorcami (filiantami):



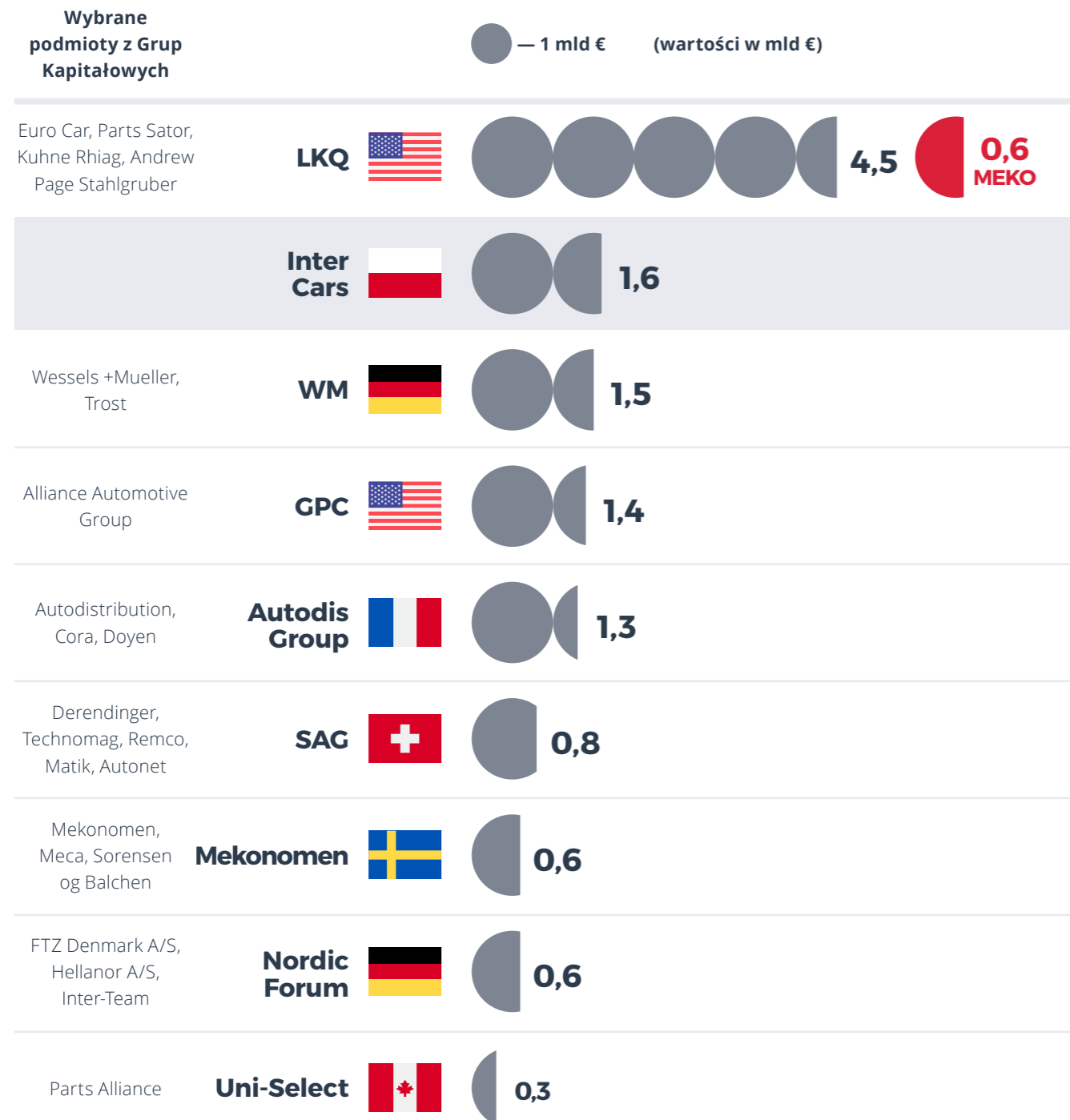
Spółka **Inter Cars S.A.** [102-1] jest kluczowym podmiotem dla Grupy. To w jej ramach realizujemy naszą główną działalność biznesową, jaką jest sprzedaż części zamiennych. [102-4] Poprzez spółki zależne jesteśmy obecni nie tylko w Polsce, ale także na 15 rynkach europejskich (Czechy, Słowacja, Litwa, Łotwa, Estonia, Ukraina, Rumunia, Chorwacja, Węgry, Bułgaria, Słowenia, Włochy, Mołdawia, Grecja, Bośnia i Hercegowina). Inter Cars S.A., której siedziba główna mieści się w Warszawie [102-3] [102-5], jest spółką publiczną notowaną na Giełdzie Papierów Wartościowych od maja 2004 roku.

W ramach Grupy Inter Cars funkcjonują spółki produkcyjne **Feber Sp. z o.o.** (produkcja przyczep i naczep) oraz **Lauber Sp. z o.o.** (regeneracja części samochodowych), a także **ILS Sp. z o.o.**, spółka odpowiadająca za logistykę i będąca operatorem kluczowego dla funkcjonowania całej Grupy Europejskiego Centrum Logistycznego w Zakroczymiu. Innymi ważnymi podmiotami w Grupie Inter Cars są prowadząca specjalistyczny warsztat i będąca autoryzowanym dilerem aut marki Isuzu firma **Q-Service Truck Sp. z o.o.** oraz odpowiedzialna za działania marketingowe spółka **Inter Cars Marketing Services Sp. z o.o.**

# Europejski Rynek jest bardzo rozdrobniony

Sprzedaż 9 największych firm = 12,6 mld €, stanowi to 8,5% udziału w rynku AM\*.

Inter Cars jest największą europejską publiczną spółką IAM\*\*



Źródło: dane ogólnodostępne, strony www, własne szacunki, kwoty w przybliżeniu;

Uwaga: dane są w mld €, dane o sprzedaży, prognoza zamknięcia 2017 r.

\*AM – After Market = 150 mld. €; kwota zawiera części serwisowe, wypadkowe, opony, oleje, wyposażenie warsztatów

\*\*IAM – Niezależny After Market ≈ 65% AM

## Nasz model biznesowy



## [102-45] Schemat pokazujący strukturę Grupy (spółki zależne i stowarzyszone Inter Cars – podmioty objęte konsolidacją na 31 grudnia 2017 roku).

31 grudnia 2017 roku w skład Grupy Kapitałowej Inter Cars wchodziły:



Ponadto Grupa posiada udziały w jednej jednostce stowarzyszonej.

Nazwa podmiotu	Siedziba	Przedmiot działalności	Metoda konsolidacji	Procentowy udział Grupy w kapitale podstawowym	
				31.12.2017	31.12.2016
<b>Podmiot dominujący</b>					
Inter Cars S.A.	Warszawa	Import i dystrybucja części zamiennych do samochodów osobowych oraz pojazdów użytkowych	Pełna	Nie dotyczy	Nie dotyczy
<b>Spółki bezpośrednio zależne</b>					
Inter Cars Ukraine	Ukraina, Chmielnicki	Dystrybucja części zamiennych do samochodów osobowych oraz pojazdów użytkowych	Pełna	100%	100%
Lauber Sp. z o.o.	Słupsk	Regeneracja części samochodowych	Pełna	100%	100%



Nazwa podmiotu	Siedziba	Przedmiot działalności	Metoda konsolidacji	Procentowy udział Grupy w kapitale podstawowym	
				31.12.2017	31.12.2016
Q-service Sp. z o.o.	Częstków Mazowiecki	Doradztwo oraz organizacja szkoleń i seminariów w zakresie usług motoryzacyjnych i rynku motoryzacyjnego	Pełna	100%	100%
Inter Cars Česká republika s.r.o.	Czechy, Praga	Dystrybucja części zamiennych do samochodów osobowych oraz pojazdów użytkowych	Pełna	100%	100%
Feber Sp. z o.o.	Sieradz	Produkcja pojazdów samochodowych, przyczep i nacze	Pełna	100%	100%
IC Development & Finance Sp. z o.o.	Warszawa	Usługi deweloperskie i wynajmu nieruchomości	Pełna	100%	100%
Armatus sp. z o.o.	Warszawa	Dystrybucja części zamiennych do samochodów osobowych oraz pojazdów użytkowych	Pełna	100%	100%
Inter Cars Slovenská republika s.r.o.	Słowacja, Bratysława	Dystrybucja części zamiennych do samochodów osobowych oraz pojazdów użytkowych	Pełna	100%	100%
Inter Cars Lietuva UAB	Litwa, Wilno	Dystrybucja części zamiennych do samochodów osobowych oraz pojazdów użytkowych	Pełna	100%	100%
JC Auto s.r.o.	Czechy, Karvina-Darkow	Spółka nie prowadzi działalności operacyjnej	Pełna	100%	100%
JC Auto S.A.	Belgia, BrainL'Allued	Dystrybucja części zamiennych do samochodów osobowych oraz pojazdów użytkowych	Pełna	100%	100%
Inter Cars Hungária Kft	Węgry, Budapeszt	Dystrybucja części zamiennych do samochodów osobowych oraz pojazdów użytkowych	Pełna	100%	100%
Inter Cars Italia s.r.l. (dawne JC Auto s.r.l.)	Włochy, Mediolan	Dystrybucja części zamiennych do samochodów osobowych oraz pojazdów użytkowych	Pełna	100%	100%
Inter Cars d.o.o.	Chorwacja, Zagrzeb	Dystrybucja części zamiennych do samochodów osobowych oraz pojazdów użytkowych	Pełna	100%	100%
Inter Cars Romania s.r.l.	Rumunia, Cluj-Napoca	Dystrybucja części zamiennych do samochodów osobowych oraz pojazdów użytkowych	Pełna	100%	100%
Inter Cars Cyprus Limited	Cypr, Nikozja	Dystrybucja części zamiennych do samochodów osobowych oraz pojazdów użytkowych	Pełna	100%	100%
Inter Cars Latvija SIA	Łotwa, Ryga	Dystrybucja części zamiennych do samochodów osobowych oraz pojazdów użytkowych	Pełna	100%	100%
Cleverlog-Autoteile GmbH	Niemcy, Berlin	Dystrybucja części zamiennych do samochodów osobowych oraz pojazdów użytkowych	Pełna	100%	100%

Nazwa podmiotu	Siedziba	Przedmiot działalności	Metoda konsolidacji	Procentowy udział Grupy w kapitale podstawowym	
				31.12.2017	31.12.2016
Inter Cars Bułgaria Ltd.	Bułgaria, Sofia	Dystrybucja części zamiennych do samochodów osobowych oraz pojazdów użytkowych	Pełna	100%	100%
Inter Cars Marketing Services Sp. z o.o.	Warszawa	Usługi reklamy, badania rynku i opinii publicznej	Pełna	100%	100%
ILS Sp. z o.o.	Nadarzyn	Usługi logistyczne	Pełna	100%	100%
Inter Cars Malta Holding Limited	Malta	Zarządzanie posiadanymi aktywami	Pełna	100%	100%
Q-service Truck Sp. z o.o.	Warszawa	Sprzedaż samochodów dostawczych i ciężarowych	Pełna	100%	100%
Inter Cars INT d o.o.	Slovenia, Ljubljana	Dystrybucja części zamiennych do samochodów osobowych oraz pojazdów użytkowych	Pełna	100%	100%
Inter Cars Eesti OÜ	Estonia, Tallin	Dystrybucja części zamiennych do samochodów osobowych oraz pojazdów użytkowych	Pełna	100%	100%
Inter Cars Piese Auto s.r.l.	Kiszyniów, Mołdawia	Dystrybucja części zamiennych do samochodów osobowych oraz pojazdów użytkowych	Pełna	100%	100%
Inter Cars GREECE Ltd.**	Ateny, Grecja	Dystrybucja części zamiennych do samochodów osobowych oraz pojazdów użytkowych	Nie dotyczy	100%	-
Inter Cars d o.o.*	Sarajewo, Bośnia i Hercegowina	Dystrybucja części zamiennych do samochodów osobowych oraz pojazdów użytkowych	Nie dotyczy	100%	-
Inter Cars United Kingdom – automotive technology Ltd ***	Londyn, Wielka Brytania	Dystrybucja części zamiennych do samochodów osobowych oraz pojazdów użytkowych	Nie dotyczy	100%	-

#### Spółki pośrednio zależne

Inter Cars Malta Limited	Malta	Sprzedaż części zamiennych oraz usługi doradcze w zakresie usług motoryzacyjnych i rynku motoryzacyjnego	Pełna	100%	100%
Aurelia Auto d.o.o.	Chorwacja	Dystrybucja części zamiennych oraz najem nieruchomości	Pełna	100%	100%

#### Spółki stowarzyszone

SMiOC FRENOPLAST Bułhak i Cieślowski S.A.	Szczytno	Produkcja materiałów i okładzin ciernych	..****	..****	49%
InterMeko Europa Sp. z o.o.	Warszawa	Usługi kontroli i oceny podzespołów, części zamiennych i akcesoriów	Praw własności	50%	50%

\* Spółka rozpoczęła działalność operacyjną w 2Q 2017 roku

\*\* Spółka rozpoczęła działalność operacyjną w 3Q 2017 roku

\*\*\* Spółka nie rozpoczęła jeszcze działalności operacyjnej

\*\*\*\* W dniu 6 lutego 2017 Spółka zbyła akcje w spółce stowarzyszonej SMiOC FRENOPLAST Bułhak i Cieślowski S.A



## Zarząd

[102-18] Struktura i członkowie Zarządu



**Maciej  
Oleksowicz**

**PREZES ZARZĄDU**  
od 1 maja 2017 r.  
wcześniej członek zarządu



**Robert  
Kierzek**

**WICEPREZES ZARZĄDU**  
od 1 maja 2017 r.  
wcześniej prezes zarządu



**Krzysztof  
Soszyński**

**WICEPREZES ZARZĄDU**



**Krzysztof  
Oleksowicz**

**CZŁONEK ZARZĄDU**  
I WSPÓŁZAŁOŻYCIEL



**Tomáš  
Kaštil**

**CZŁONEK ZARZĄDU**



**Piotr  
Zamora**

**CZŁONEK ZARZĄDU**

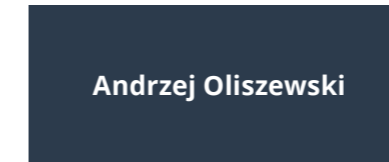


**Wojciech  
Twaróg**

**CZŁONEK ZARZĄDU**

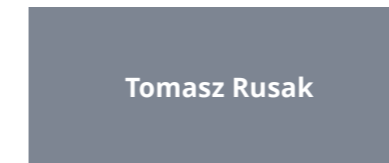
## Rada Nadzorcza

Struktura i członkowie Rady Nadzorczej



**Andrzej Oliszewski**

**PRZEWODNICZĄCY**  
**RADY NADZORCZEJ**



**Tomasz Rusak**

**CZŁONEK**  
**RADY NADZORCZEJ**



**Piotr Płoszajski**

**NIEZALEŻNY**  
**CZŁONEK**  
**RADY NADZORCZEJ**



**Michał Marczak**

**CZŁONEK**  
**RADY NADZORCZEJ**



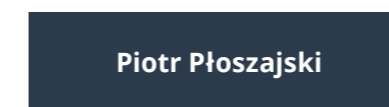
**Jacek Klimczak**

**NIEZALEŻNY**  
**CZŁONEK**  
**RADY NADZORCZEJ**

## Komitet Audytu

Powstały we wrześniu 2017 Komitet Audytu działa przy Radzie Nadzorczej i jest przez nią powoływany w celu nadzorowania procesu sprawozdawczości finansowej, skuteczności systemów kontroli wewnętrznej, audytu wewnętrznego oraz zarządzania ryzykiem, a także monitorowania rewizji finansowej.

W skład Komitetu Audytu wchodzi następujący członkowie Rady Nadzorczej Inter Cars S.A.:



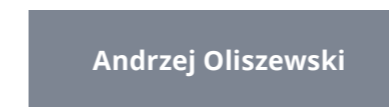
**Piotr Płoszajski**

**PRZEWODNICZĄCY**  
**KOMITETU**



**Jacek Klimczak**

**CZŁONEK KOMITETU**



**Andrzej Oliszewski**

**CZŁONEK KOMITETU**

Szczegółowe uprawnienia, zadania oraz zasady funkcjonowania Komitetu Audytu określa zatwierdzony przez Radę Nadzorczą Regulamin Komitetu Audytu Rady Nadzorczej Inter Cars S.A.



## Grupa Inter Cars liderem w segmencie dystrybucji do odbiorców niezależnych

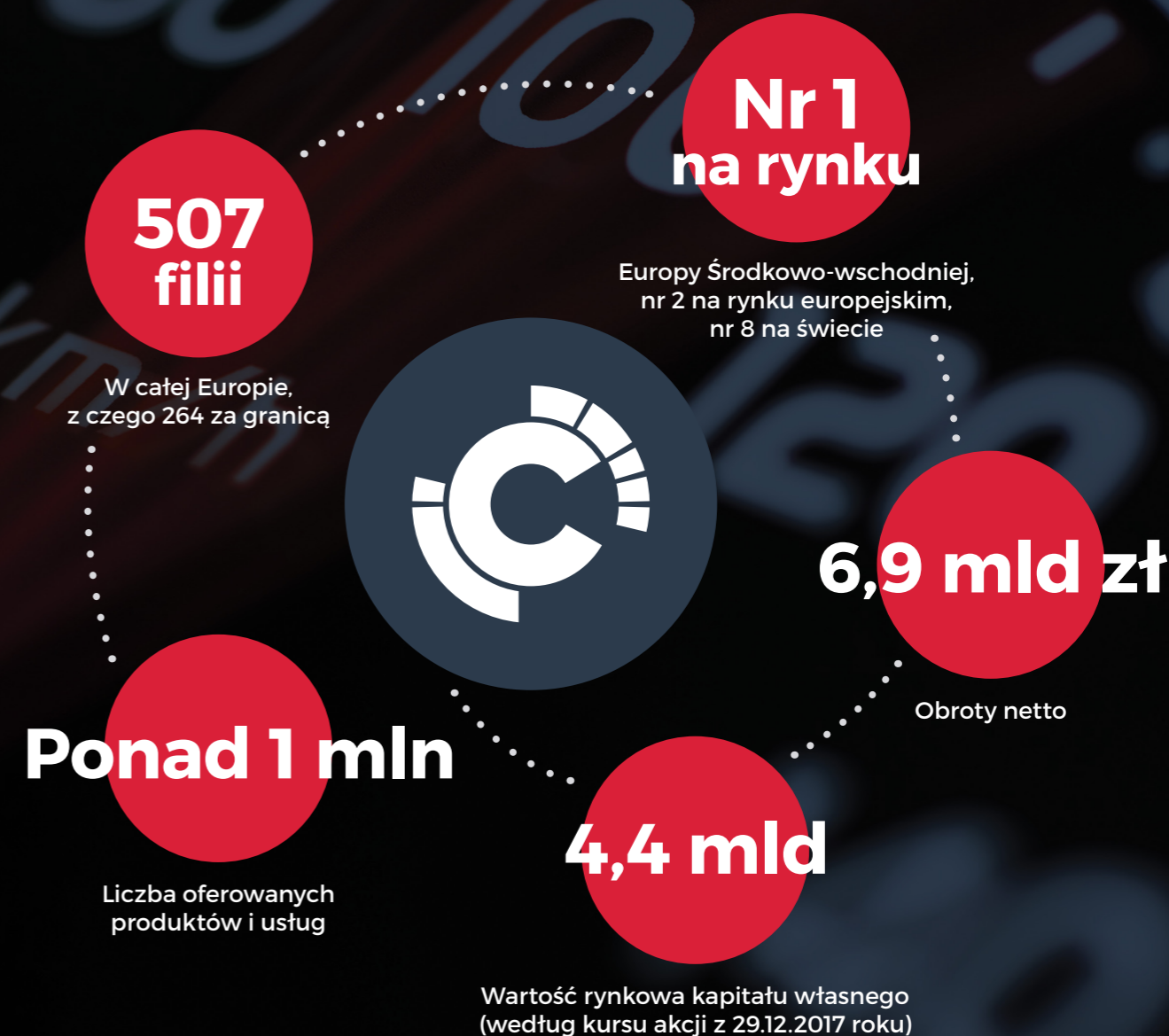
[102-2] Nasza oferta obejmuje ponad milion rodzajów części zamiennych. Są to przede wszystkim produkty pochodzące od powszechnie znanych i renomowanych dostawców, wykorzystywane w tzw. pierwszym montażu, przy produkcji samochodów. Sprzedajemy również zamienniki pochodzące od mniej znanych producentów. Głównym założeniem w naszej działalności jest oferowanie produktów najwyższej jakości. Rozumiemy natomiast potrzeby klientów, którzy posiadają starsze pojazdy i mogą na nie przeznaczyć mniej pieniędzy. Taką alternatywą są marki własne, które podlegają równie restrykcyjnym badaniom jakościowym w laboratorium Inter Meko.

Szeroki asortyment oferowanych produktów oraz dostępność części zamiennych z różnych półek cenowych, to czynniki wyróżniające nas na tle innych dostawców części samochodowych. Jednak o naszej wiodącej pozycji na rynku decyduje przede wszystkim aspekt związany z rodzajem odbiorcy końcowego. Działamy za pomocą różnych kanałów dystrybucji. Nasze produkty dostarczamy do: warsztatów, sklepów warsztatów, sklepów oraz flot i klientów detalicznych. Na rynku polskim 66% całego naszego obrotu stanowi dystrybucja części do warsztatów i sklepów warsztatów. Grupa Inter Cars w swojej ofercie posiada też części regenerowane.

## 27 lat rozwoju

- **1990**  
założenie spółki cywilnej Inter Cars, otwarcie pierwszej placówki w Warszawie
- **2000**  
początek ekspansji na inne miasta
- **2004**  
debiut na warszawskiej Giełdzie Papierów Wartościowych
- **2006**  
pierwszy miliard złotych przychodu
- **2012**  
uruchomienie platformy internetowej Motointegrator
- **2015**  
25-lecie istnienia firmy
- **2017**  
6,9 mld zł przychodu, z czego 39% na międzynarodowych rynkach

## [102-7] Grupa Inter Cars dziś



Niezależna dystrybucja w Polsce stanowi około **50–60% całego rynku w Polsce. 92% polskich warsztatów to warsztaty niezależne.**

Wynika to przede wszystkim z poziomu zamożności społeczeństwa, które ze względu na wrażliwość cenową wybiera wolny warsztat jako tańsze miejsce naprawy pojazdów. Jak widać z powyższych danych, warsztaty związane z producentem samochodów pomimo ograniczonej liczby stacji naprawczych notują znacznie wyższe obroty.

### Struktura kosztów

- Dystrybucja, logistyka, marketing, ludzie

### Strumienie przychodów

- Sprzedaż produktów motoryzacyjnych od dostawców, usług szkoleniowych, kompleksowa obsługa firm (flota)



## Udział poszczególnych rodzajów produktów w sprzedaży Grupy Inter Cars

Pomimo stałej ekspansji geograficznej Polska pozostaje dla Grupy Inter Cars dominującym rynkiem. Głównym segmentem sprzedaży jest rynek części do samochodów osobowych, który stanowi 63% sprzedaży, drugim co wielkości

jest rynek części do samochodów użytkowych i autobusów, który stanowi 17%, a trzecim rynek opon – 11%. Pozostałe dane są zaprezentowane na wykresie.



## Nasza strategia

Strategia Inter Cars na lata 2018-2020 opiera się na trzech filarach:

1

- Rozwój Grupy Inter Cars sprzyja wzrostowi biznesu klientów wewnętrznych i zewnętrznych

2

- Grupa Inter Cars jest kompleksowym dostawcą produktów i usług dla klientów biznesowych i detalicznych

3

- Utrzymywanie rentowności firmy na każdym szczeblu zarządzania, co gwarantuje dalszy dynamiczny wzrost w poszczególnych segmentach sprzedaży

Strategia realizowana jest przez wszystkie spółki Grupy

## Wszystko pod jednym dachem

Istotą naszej strategii jest systematyczne dążenie do modelu *one-stop-shop* czyli „wszystko pod jednym dachem”. Dotyczy to nie tylko stałego poszerzania asortymentu, ale także rozwoju programów partnerskich, stanowiących istotną wartość dodaną dla kluczowego odbiorcy. Poza sprzedaż części i elementów wyposażenia samochodów dostarczamy warsztatom niezbędne na-

rzędzia, wyposażenie serwisu. W ramach działań posprzedażowych organizujemy szkolenia i oferujemy kompleksową obsługę, pomagając warsztatom w ich prawidłowym funkcjonowaniu. Za pośrednictwem projektów Motointegrator oraz Motointegrator Flota przekierowujemy również kierowców do naszych partnerów handlowych.

Chcąc oferować usługi w jak najbardziej zintegrowany sposób, inwestujemy w rozwój usługi *Rent A Car*, w ramach której serwisy zrzeszone w Grupie Inter Cars będą mogły oferować swoim klientom auta zastępcze, a docelowo wynajem pojazdów.



## [102-11] Zarządzanie ryzykiem

Na stabilny wzrost organizacji składa się szereg czynników zewnętrznych i wewnętrznych. W każdym segmencie naszej działalności staramy się na bieżąco identyfikować zarówno szanse, jak i zagrożenia, których materializacja może w istotny sposób wpłynąć na ciągłość działania Grupy Inter Cars oraz na zdolność do realizacji założonych celów strategicznych.

### Nasze wyniki finansowe są zdeterminowane przez czynniki zewnętrzne, m.in.:

#### Regulacyjne

- **Zmiany w prawodawstwie Unii Europejskiej dotyczącym rynku motoryzacyjnego**
  - stawiają przed nami istotne wyzwania i dają szanse dostępu do grupy odbiorców będących wyłącznymi klientami producentów samochodów w zakresie zaopatrzenia w części zamienne, jak również poprzez dostęp niezależnych warsztatów do informacji technicznych producentów samochodów na równych prawach z autoryzowanymi warsztatami
- **Inne kwestie regulacyjne**
  - mogą mieć wpływ na działalność Grupy, a dotyczące np. takich kwestii, jak: ochrona danych osobowych, podatki, etyka biznesowa, ochrona konkurencji czy regulacje rynku kapitałowego

#### Makroekonomiczne

- **Sytuacja makroekonomiczna**
  - poprzez poziom aktywności gospodarczej podmiotów, a w efekcie poziom zatrudnienia i dochodów ludności, określa bieżące i przyszłe zdolności potencjalnych klientów do nabywania samochodów oraz ponoszenia kosztów ich eksploatacji i napraw
- **Sytuacja makroekonomiczna w krajach, w których Grupa funkcjonuje**
  - będzie wpływać na wartość rynku części zamiennych i tym samym wartość sprzedaży Grupy w tych krajach

#### Rynkowe

- **Lojalność odbiorców**
  - przekładająca się na liczbę i wartość zamówień
- **Rozwój niezależnych warsztatów**
  - stanowią podstawową grupę naszych odbiorców, przed którymi stoją istotne wyzwania dotyczące konieczności dostosowania się do rosnących wymogów rynkowych na skutek wzrostu stopnia skomplikowania napraw
- **Zmiany w strukturze zapotrzebowania na części zamienne**
  - wynikające ze zmian w technologiach produkcji samochodów
- **Wielkość sprzedaży**
  - samochodów i importu samochodów używanych

#### Wewnętrzne

Poza czynnikami zewnętrznymi, stale przyglądamy się poziomowi ryzyka wynikającego z czynników wewnątrzorganizacyjnych, w tym:

- **Ryzyka biznesowego na poziomie strategicznym**
- **Ryzyka operacyjnego**
- **Ryzyka finansowego**
- **Ryzyka zachowania ciągłości działalności**
- **Ryzyk związanych z zagadnieniami:** społecznymi, pracowniczymi, ochroną środowiska naturalnego, poszanowania praw człowieka oraz przeciwdziałania korupcji (zwanym z języka angielskiego ryzykami ESG)

Ryzyka ESG wiążą się z oczekiwaniami otoczenia wobec naszej organizacji i mogą wyrażać się m.in. w naciskach społecznych, wymaganiach prawnych lub oczekiwaniami wyrażanych względem branży, w której działamy.

## Dlaczego w zarządzaniu ryzykiem bierzemy także pod uwagę ryzyka ESG i które z nich są dla nas ważne?

[103-2] Pozafinansowy wymiar zarządzania ryzykiem jest dla nas niezwykle ważny, ponieważ odnosi się zarówno do czynników ekonomicznych, jak i społecznych, czy tych związanych ze środowiskiem naturalnym, rozpatrywanych w ramach całego łańcucha wartości.

### Obok przedstawiamy wybrane kluczowe dla Grupy Inter Cars ryzyka ESG oraz przykładowe działania mitygujące:



Obszar:  
**ochrona środowiska naturalnego**

Rozumiemy, że każda działalność gospodarcza wywiera wpływ na środowisko naturalne, dlatego jednym z naszych obszarów zainteresowania jest ograniczanie potencjalnie negatywnego oddziaływania na środowisko w każdym elemencie łańcucha wartości, dbając jednocześnie o podnoszenie świadomości ekologicznej naszych klientów i partnerów biznesowych. Poprzez realizację takich programów, jak BIO SERVICE, monitorując zmieniające się wymagania regulacyjne w tym obszarze czy w końcu podnosząc np. efektywność energetyczną obiektów, w których działamy, staramy się minimalizować występowanie ryzyka w tym obszarze.



Obszar:  
**miejsce pracy i pracownicy**

Obserwując rynek pracy, ale także biorąc pod uwagę nasze cele biznesowe, istotnym ryzykiem mogącym mieć wpływ na działalność Grupy Inter Cars będzie dostępność do odpowiednich kadr i tym samym możliwości rekrutacyjne. Kwestia ta dotyczy także naszych partnerów biznesowych oraz klientów. Naszym priorytetem jest tworzenie podstaw do promowania przedsiębiorczości oraz wsparcia edukacji i rozwoju kwalifikacji zawodowych kadr, odpowiadając na potrzeby zmieniającego się rynku pracy w branży, w której działamy, np. poprzez inicjatywę „Młode kadry” czy tworzenie atrakcyjnych warunków pracy.



Obszar:  
**ład organizacyjny i etyka biznesu**

Przejrzystość oraz zachowanie najwyższych standardów w prowadzeniu naszej działalności to istotny element naszego ładu organizacyjnego. Poprzez intensywne prace nad wdrożeniem systemu nadzoru zgodności działalności z prawem (tzw. programu compliance), w tym Kodeksu Postępowania i Dobrych Praktyk Rynkowych Grupy Inter Cars, dbamy o przeciwdziałanie m.in. wystąpieniu ryzyk związanych z nadużyciami, w tym np. korupcji i łapownictwa, czy występowaniem konfliktu interesów.



Obszar:  
**produkty i relacje z klientem**

Zmieniające się preferencje klientów oraz regulacje mają istotny wpływ na podstawową działalność Grupy Inter Cars – sprzedaż części samochodowych. Reagując na zmieniające się potrzeby, poprzez zróżnicowany portfel produktów (np. jakość, cena, produkty regenerowane), ich dostępność, a także testując ich parametry jakościowe (dla produktów marek własnych), mamy pośredni wpływ na zwiększanie bezpieczeństwa w ruchu samochodowym, minimalizując ryzyka związane z efektami użytkowania pojazdów o ograniczonej sprawności.



## Jak podchodzimy do zarządzania ryzykami w Grupie Inter Cars?

System kontroli wewnętrznej i zarządzania ryzykiem w Grupie oraz jednostce dominującej ma charakter rozproszony i jest utrzymywany zarówno w oparciu o pion finansowy, jak i inne jednostki organizacyjne, w tym pion operacyjny. W wybranych obszarach działalności wdrożyliśmy elementy systemu nadzoru zgodności działalności z prawem (ang. compliance), w szczególności dotyczy to przeciwdziałania nadużyciom (np. korupcji) oraz przeciwdziałania konfliktom interesów. W 2017 roku podjęliśmy działania mające na celu odświeżenie matrycy ryzyk, podczas strategicznych warsztatów z najwyższą kadrą zarządzającą dyskutowane były środki zaradcze. Będziemy pracować nad dalszym udoskonalaniem systemu zarządzania ryzykiem.

Aktualnie, nasze podejście do zarządzania ryzykiem wyraża się w następujących krokach:

1. Identyfikujemy ryzyka i oceniamy ich poziom istotności



Aby prawidłowo ocenić ryzyka, regularnie korzystamy z wewnętrznych i zewnętrznych źródeł informacji, a nasze procesy zbudowane są tak, aby w przypadku odnotowania nagłego wzrostu ryzyka móc szybko i sprawnie reagować



2. Odpowiednio reagujemy



Właściwa ocena tego jaki wpływ dane ryzyko może mieć na organizację pozwala na nadanie sytuacji odpowiedniego priorytetu i powzięcie niezbędnych działań. Zdajemy sobie sprawę z tego, iż wszystkie czynniki ryzyka wpływają na wartość jaką generujemy dla naszych akcjonariuszy



3. Monitorujemy i raportujemy

Wszelkie działania związane z zarządzaniem czynnikami ryzyka są monitorowane i odpowiednio raportowane. Upewniamy się, że wszystkie grupy zainteresowane danym czynnikiem ryzyka są na bieżąco informowane



4. Podejmujemy działania mitygujące powstanie nowych ryzyk



Dzięki właściwemu monitorowaniu czynników ryzyka jesteśmy w stanie nie tylko podejmować działania w odpowiedzi na już powstałe sytuacje. Przede wszystkim chcemy zapobiegać powstaniu nowych ryzyk poprzez analizowanie danych i odpowiednio wczesne reagowanie



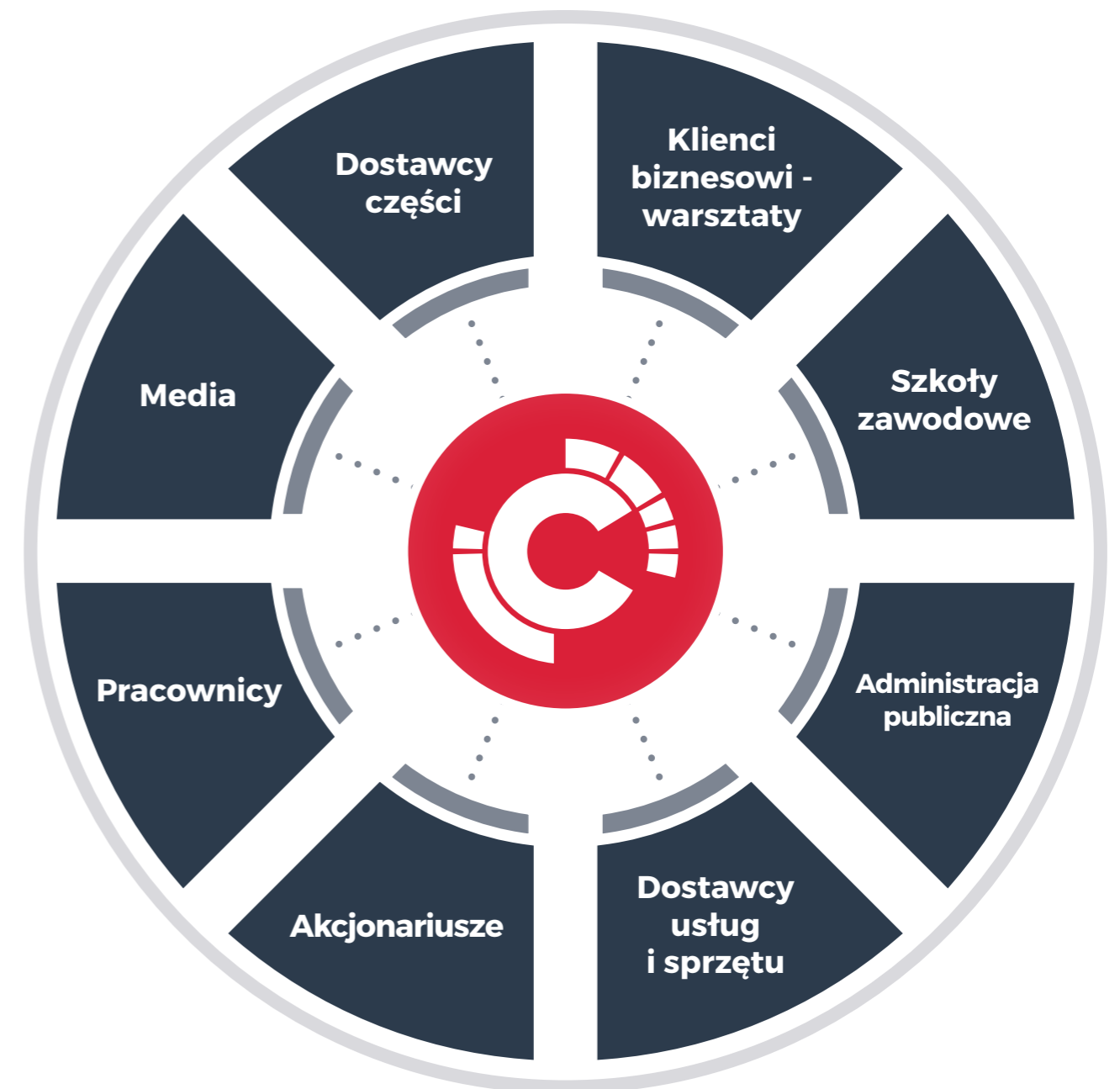
Szczegółowe informacje nt. naszego podejścia do zarządzania ryzykiem znaleźć można w sprawozdaniu Zarządu z działalności za rok 2017.

## Strategia odpowiedzialnego biznesu (CR)

Odpowiedzią na wymienione wyżej czynniki rozwoju jest także podjęta przez nas rewizja działań i podejścia do zarządzania odpowiedzialnością biznesu. W 2016 roku rozpoczęliśmy prace nad kompleksową strategią odpowiedzialnego biznesu Grupy Inter Cars, obejmującą zarówno wnętrze organizacji, jak i najważniejsze obszary naszego wpływu na otoczenie gospodarcze, społeczne i środowiskowe. W proces ten

zaangażowaliśmy naszych kluczowych interesariuszy. [102-42] Zidentyfikowaliśmy ich, biorąc pod uwagę, jak wpływają na nas, jak również w jakim stopniu oddziałujemy na nich. Najważniejsze zgłaszane przez nich kwestie stanowiły cenny wkład w obrane przez nas kierunki strategiczne, przyjęte ostatecznie w 2017 roku.

### [102-40] Nasi interesariusze





## Nasza strategia odpowiedzialnego biznesu



1

- Budujemy pozycję lidera wyznaczając kierunki zmian w branży oraz prezentując aktywną postawę w zakresie odpowiedzialnego biznesu w motoryzacji.

2

- Nasi klienci mają dostęp do najwyższej jakości produktów i usług, a współpracujący z nami przedsiębiorcy mogą skorzystać z kompleksowego wsparcia w rozwoju ich biznesu.



3

- Kreujemy przyjazne środowisko dla dzielenia się wiedzą oraz wdrażania innowacyjnych rozwiązań biznesowych przy udziale pracowników i interesariuszy zewnętrznych.



4

- Tworzymy podstawy dla promowania przedsiębiorczości oraz wsparcia edukacji i rozwoju kwalifikacji zawodowych kadr odpowiadając na potrzeby rynku pracy w branży.



5

- Dążymy do ograniczenia negatywnego oddziaływania na środowisko w każdym elemencie łańcucha wartości dbając o podnoszenie świadomości ekologicznej naszych klientów i partnerów biznesowych.



6

- Nasze działania prospołeczne są ukierunkowane na stwarzanie szans na rozwój młodzieży, osobom niepełnosprawnym oraz wspieranie tematyki motoryzacyjnej.



7

- W ramach naszego łańcucha wartości podejmujemy stały dialog i współpracę, by w oparciu o wewnętrzną różnorodność Grupy Inter Cars dążyć do sformułowania wspólnych zasad postępowania w najważniejszych dla nas obszarach.



Strategia została przyjęta przez Grupę Inter Cars, w tym jednostkę dominującą. Zróżnicowanie wewnętrzne Grupy Inter Cars powoduje, że poszczególne spółki w różnym stopniu angażują się w realizację strategii, podejmując działania adekwatne do ich skali, otoczenia i specyfiki działania.

# Rynek

## Kontekst rynkowy: nowe trendy, nowe wyzwania

Wielkość rynku części zamiennych jest pochodną sprzedaży samochodów. Liczba samochodów osobowych w Europie stale rośnie i szacuje się, że do 2019 roku będzie ich 337 milionów. Rośnie też średni wiek aut używanych, który w tej chwili wynosi 8,5 roku. Rosnący rynek samochodów używanych oznacza dobre perspektywy dystrybucji produktów motoryzacyjnych na rynku wtórnym. Wartość rynku europejskiego szacowana jest na 150 mld euro, z czego 35% stanowi wartość segmentu producentów samochodów.

Rosnący wiek europejskiego parku samochodowego oznacza stały wzrost intensywności jego eksploatacji. Innymi czynnikami kształtującymi wzrost zapotrzebowania na części samochodowe są także zniesienie barier w imporcie używanych samochodów oraz brak dominacji jednej marki. Ponadto rosną oczekiwania konsumentów wobec aut dostępnych ad hoc – czy to poprzez wynajem czy też jako usługi przewozu osób – co w perspektywie kilku lat także znacznie zwiększy zapotrzebowanie na serwisowanie samochodów.

Młodzi konsumenci, których oczekiwania będzie kształtował światowy rynek motoryzacji w nadchodzących latach, mają zupełnie inne oczekiwania wobec rynku niż ich rodzice. Nie mówimy tu jedynie o wymogach dotyczących technologii czy wyposażenia samochodów. Zmianie ulega podejście do samej potrzeby posiadania auta. Z jednej strony młodzi konsumenci są coraz bardziej skłonni kupować auta czy części przez internet, z drugiej – coraz częściej w ogóle nie decydują się na posiadanie

własnego pojazdu. Zamiast tego gotowi są płacić za elastyczność, jaką daje im coraz większa dostępność aut na wynajem, czy szybkość i wygoda, kiedy mogą opłacić pojedynczy przejazd komunikacją publiczną jednym kliknięciem w telefonie.

Nie ma wątpliwości co do tego, że dzisiejszy rynek motoryzacyjny w ogromnym stopniu kształtują nowe technologie. W takich krajach, jak Stany Zjednoczone czy Brazylia, wizja powszechności samoprowadzących się samochodów przestaje być tylko pieśnią dalekiej przeszłości, według badań konsumenckich zaś mieszkańcy tych krajów są skłonni obdarzyć decydujące za nich pojazdy coraz większym zaufaniem.

Zanim to jednak nastąpi na większą skalę, auta będą przechodzić w coraz szybszym tempie ewolucję, w której najważniejsze wydaje się stopniowe łączenie wszystkich funkcjonalności samochodu aż do momentu, w którym użytkownik dzięki jednemu systemowi operacyjnemu będzie mógł kontrolować wszystko.

Już dziś kierowcy mogą korzystać z technologii, które nie tylko dostarczają im głębokiej wiedzy o stanie technicznym pojazdu dzięki aplikacjom diagnostycznym, ale także pomagają kontrolować koszty czy wyszukiwać najlepsze dostępne tu i teraz opcje serwisowe.

Wszystko to oznacza duże zmiany w zachowaniach użytkowników samochodów, a co za tym idzie także ich oczekiwaniach wobec usług serwisowych i okołosprzedażowych. Jednocześnie coraz powszechniejsze wykorzystanie najnowocześniejszych technologii przy produkcji samochodów oznacza większy stopień skomplikowania niezbędnych napraw. Auta stają się coraz bardziej inteligentne, ich użytkownicy zaś coraz bardziej polegają na takich technologiach jak aplikacje samochodowe. Kierowcy regularnie oczekują też dostępu do usług motoryzacyjnych przez internet. Wszystko to generuje coraz to nowe wyzwania dla dostawców usług serwisowych, którzy, aby nadążyć za tempem rewolucji click and drive, muszą zadbać o odpowiednie wyposażenie i kompetencje.



## Grupa Inter Cars – ważny uczestnik rynku

### Inter Cars S.A. w Polsce i w Europie

Działalność Grupy Inter Cars nie pozostaje bez wpływu zarówno na polską gospodarkę, jak i na gospodarki innych krajów, w których operujemy. Za rok 2017 należny podatek dochodowy z tytułu działalności całej Grupy Kapitałowej wyniósł 34 mln zł. Jesteśmy też świadomi roli, jaką odgrywamy w kształtowaniu rynków lokalnych – jako pożądanego pracodawcy i solidnego partnera dla wielu mniejszych przedsiębiorstw. [202-2] W Polsce i w większości naszych europejskich spółek praktycznie wszyscy nasi pracownicy zajmujący wyższe stanowiska kierownicze są z rynku lokalnego (90%), a średnia roczna wartość inwestycji w kapitał ludzki (rozumianych jako szkolenia i kursy językowe) poniesionych przez samą tylko spółkę Inter Cars S.A. w ostatnim roku wyniosła ponad 1 381 tys. zł.

#### Międzynarodowe zespoły taktyczne

Dynamiczny rozwój Grupy Inter Cars na rynkach zagranicznych wymaga od nas dostosowania struktury firmy do nowych potrzeb. Dlatego wprowadziliśmy do niej międzynarodowe zespoły robocze zwane Tactical Teams (TT), odpowiedzialne za różne obszary funkcjonowania organizacji, w tym: finanse, IT, zarządzanie projektami, logistykę, zarządzanie produktem i marketing.

Zespoły TT raportujące bezpośrednio do Zarządu rozwiązują bieżące problemy, jakie powstają „na styku działów”, oraz dbają o właściwy przepływ informacji w obrębie Grupy. Dzięki funkcjonowaniu na poziomie międzynarodowym oraz odpowiednio przygotowanym budżetom na realizację własnych inicjatyw, zespoły TT usprawniają wiele procesów w firmie, w tym sposoby podejmowania decyzji.

[201-1]

### Wyniki finansowe Grupy Inter Cars w 2017 r. (tys. zł)

#### Przychody

Przychody netto ze sprzedaży i zrównane z nimi 6 908 365

Pozostałe przychody operacyjne 31 621

#### Koszty operacyjne

Koszty działalności operacyjnej 6 613 936

Pozostałe koszty operacyjne 31 586

Koszty finansowe 40 473

Wynagrodzenia i świadczenia pracownicze 234 119

Płatności na rzecz inwestorów 10 059

Płatności na rzecz państwa 222 922

Inwestycje w społeczność 2 568



## Inter Cars S.A. – odpowiedzialny partner biznesowy

Mamy świadomość, jak duże znaczenie dla sukcesu Inter Cars S.A. ma sposób, w jaki funkcjonujemy na rynku. Rozumiemy naszą rolę znacznie szerzej niż tylko dostawcy części samochodowych. Nasze relacje z innymi uczestnikami rynku są kluczowe dla utrzymania silnej pozycji firmy i dlatego stale podejmujemy odpowiednie działania, aby je utrzymać i wzmacniać.

### Już po raz 16. zorganizowaliśmy targi

W dniach 22–24 września 2017 roku na błoniach PGE Narodowego odbyła się kolejna **edycja organizowanych przez Grupę Inter Cars Targów Części Zamiennych i Wyposażenia Warsztatów**.

Tym razem **aż 230 wystawców** miało okazję zaprezentować nowości w swoim asortymencie.

Uczestnicy mogli m.in. zwiedzić historyczny i współczesny warsztat, ekspozycję ciężarową, poznać najnowsze szkolenia e-learningowe dla pracowników i właścicieli serwisów czy odpocząć w strefie VIP, która zachęcała do biznesowych rozmów i wymiany opinii. Osobną halę zajmowało Wyposażenie Warsztatów, w której zebrano wiodących producentów i dostawców Grupy Inter Cars.

Targom towarzyszyły konkursy i rywalizacje, wśród nich m.in. finał programu Master Mechanik (więcej o programie dalej) czy konkurs wymiany opon. Każdy, kto chciał pogłębić swoje umiejętności, mógł skorzystać ze szkoleń odbywających się w centrum konferencyjnym, a także wewnątrz trzech amerykańskich ciężarówek, które zostały przystosowane do prowadzenia w nich wykładów.

Emocji sportowych dostarczyli kierowcy rajdowi podczas Inter Cars Motor Show, w którym wzięli udział: Wojtek Chuchała, Filip Nivette, Maciej Oleksowicz, Krzysztof Hołowczyc, Marko Palijana, Rafs Sirmacis, Marek Wartałowicz, Mateusz Fijała, Paweł Trela, Aleksandra Fijała, Wojciech Goździewicz oraz Bartek Ostalowski.

Sposób funkcjonowania Inter Cars jako partnera biznesowego definiują przede wszystkim nasze relacje z niezależnymi warsztatami. Wzmacnianie ich przewagi konkurencyjnej poprzez szereg ustrukturyzowanych działań okołosprzedawczych to nieodzowny element naszej działalności.

Najważniejszym wyzwaniem dla warsztatów jest dziś potrzeba nadążania za tempem zmian technologicznych, które kształtują współczesne auta. Coraz większa liczba systemów elektronicznych czy zmieniająca się konstrukcja silników i podzespołów wymaga od mechaników ciągłego podnoszenia kwalifikacji, dlatego szkolenia dla pracowników warsztatów są tak istotnym elementem budowania przewagi konkurencyjnej.

Oczekiwania klientów warsztatów samochodowych rosną. Wysoka jakość samej naprawy to wymagane minimum, o wyborze warsztatu zaś coraz częściej może zdecydować jakość obsługi, w tym takie elementy jak dostarczenie wyczerpującej wiedzy, która będzie świadczyła o wysokich kompetencjach pracowników warsztatu. Co ciekawe, z roku na rok cena usług naprawczych ma dla klientów coraz mniejsze znaczenie. Ważniejsze staje się zaufanie, na

które warsztaty zapracują sobie tylko poprzez dostarczenie najwyższej jakości usługi oraz udzielenie użytkownikom aut fachowych porad.

Oferowane przez nas szkolenia mają objąć wszystkie etapy procesu obsługi i realizacji naprawy, począwszy od elementów marketingu, poprzez obsługę klienta, a skończywszy na szkoleniach technicznych o różnym stopniu zaawansowania. Dążymy do tego, aby szkolenia Inter Cars miały przede wszystkim wymiar praktyczny – odbywały się w warsztatach, przy użyciu odpowiedniego sprzętu.

Dzięki naszej platformie **Master Mechanik** właściciele warsztatów mogą sami dobrać szkolenie dopasowane do potrzeb swoich pracowników. Na pierwszym etapie pozwala ona w prosty i szybki sposób ocenić poziom wiedzy mechaników i zarekomendować najbliższy oczekiwaniom program. W kolejnym kroku Master Mechanik, wykorzystując elementy grywalizacji, pozwala pracownikom niezależnych warsztatów zbudować solidne podstawy teoretyczne.

Na stronie internetowej związanej ze szkoleniami można wyszukać program odpowiadający potrzebom danego

warsztatu spośród szkoleń technicznych, techniczno-produktowych lub biznesowych, a następnie zapisać się na szkolenie. Dodatkowo znajduje się tam też dostępna bez potrzeby logowania strefa wiedzy. Zakładka Poradnik Techniczny to katalog gotowych do pobrania podręczników z praktycznymi informacjami na temat mechaniki i naprawy zespołów i podzespołów samochodowych.

Ponadto mechanicy mają do dyspozycji Help Desk Techniczny oferujący kontakt telefoniczny do konsultantów gotowych udzielić szczegółowych informacji dotyczących metod diagnozowania usterek oraz ich usuwania, procedur wymiany części i zasad prawidłowego montażu elementów w pojazdach osobowych i lekkich dostawczych.

## 0 naruszeń

[206-1] W 2017 roku wobec żadnej ze spółek Grupy Inter Cars (w Polsce i w Europie) **nie wydano** żadnych decyzji stwierdzających naruszenie zasad wolnej konkurencji lub praktyki monopolistycznej.



## [102-43] Słuchamy głosu naszych klientów

Opinia naszych klientów to dla nas najważniejszy impuls do rozwoju. Badania satysfakcji klientów są prowadzone cyklicznie, raz do roku na wybranej losowo grupie, uwzględniającej zarówno właścicieli warsztatów, jak i ich pracowników. Ankieta jest przeprowadzana telefonicznie, a na wyraźne życzenie klienta może zostać pogłębiona poprzez wizytę naszego pracownika w siedzibie klienta.

89%

W badaniu ankietowym przeprowadzonym w 2017 roku ponad 90% respondentów oceniło pozytywnie obszar komunikacji z Inter Cars S.A. Odnotowujemy też coraz lepsze wyniki w zakresie składania zamówień i rozwiązywania problemów. **Generalna ocena współpracy z Inter Cars S.A. to ponad 89% pozytywnych opinii.**

Dodatkowo raz na kwartał prowadzimy badanie metodą tzw. tajemniczego klienta. Badanie to dotyczy wybranych punktów sprzedaży i odbywa się zarówno poprzez osobistą wizytę audytora, jak i poprzez rozmowę telefoniczną – badamy w ten sposób poziom obsługi, definiując najważniejsze obszary doskonalenia.

Badane w ten sposób obszary to głównie jakość obsługi i współpraca z Centralą IC oraz filiami lokalnymi, kompetencje pracowników działów obsługi i rozliczeń, obsługa zamówień i reklamacji, sposoby ich składania i realizacji, trasy dowozu towaru.

Dzięki regularnym badaniom możemy śledzić zmiany w ocenach i ich tendencje, typować i sygnalizować niepokojące spadki wynikające z kolejnej edycji badań.

## Inter Cars S.A. – ważny głos w debacie publicznej

[102-12] [102-13] Inter Cars S.A. aktywnie angażuje się w działalność **Stowarzyszenia Dystrybutorów i Producentów Części Motoryzacyjnych (SDCM)**, które jest członkiem Europejskiej Federacji Niezależnych Dystrybutorów Motoryzacyjnych FIGIEFA, od 2016 roku zaś także członkiem CLEPA, jedynej europejskiej organizacji reprezentującej interesy producentów części motoryzacyjnych. W związku ze współpracą SDCM z CLEPA, Stowarzyszenie zajmuje się również tymi aspektami działalności zakładów produkcyjnych, które dotyczą emisji zanieczyszczeń, regulacji technicznych, konkurencyjności sektora czy szeroko rozumianej innowacyjności.

Szersza informacja nt. działalności SDCM dostępna jest na stronie internetowej: [www.sdcm.pl](http://www.sdcm.pl).



## Nowe technologie na rzecz większej dostępności

Dostrzegając zmieniające się oczekiwania użytkowników aut, a także wyzwania, które stawiają przed rynkiem nowe technologie, postanowiliśmy nie tylko wyjść naprzeciw nowej rzeczywistości, ale także aktywnie ją współtworzyć.

Zidentyfikowaliśmy nowy kierunek rozwoju Grupy, jakim jest lepsze zrozumienie potrzeb klienta indywidualnego poprzez wsparcie warsztatów w zakresie komunikacji z odbiorcami ich usług. Uruchomiliśmy też wiele projektów, które pozwolą nam dostosować się do rosnących oczekiwań w obszarze elastyczności i dostępności usług motoryzacyjnych.

## W stronę klienta indywidualnego

Wyszukiwarka warsztatów i usług motoryzacyjnych Motointegrator realizuje długofalową wizję rozwoju Inter Cars – produkt nie tylko łączy kierowców z warsztatami, ale jest także narzędziem generującym sprzedaż dla podmiotów współpracujących z firmą.

Liczba serwisów, w których można umówić wizytę przez stronę Motointegrator.com, cały czas rośnie, na koniec 2017 roku było ich blisko 6300. Motointegrator nieustannie pracuje nad rozbudową bazy warsztatów oraz poszerzeniem możliwości, jakie oferuje warsztatom i kierowcom.

Kluczowe korzyści serwisu Motointegrator.com z perspektywy kierowców to: szybkie wyszukanie usługi i warsztatu samochodowego, sprawne umówienie wizyty oraz możliwość zapoznania się z opiniami klientów warsztatów. Motointegrator to także baza wiedzy dla właścicieli aut – na stronie publikowane są poradniki motoryzacyjne oraz opisy usług, które można wykonać w serwisach.

Wkrótce uruchomione zostaną profile kierowców, które dodatkowo ułatwią kompleksowe zarządzanie pojazdami. Ta funkcjonalność zapewni użytkownikom m.in. dostęp do historii wykonanych usług i napraw samochodu, archiwum faktur lub paragonów, specjalnych ofert czy powiadomień o terminach zbliżających się wizyt w warsztacie.

Dla warsztatów Motointegrator stanowi gotowe, proste w obsłudze narzędzie promocji, z którego mogą korzystać, aby przyciągnąć ofertą więcej klientów. Każdy z serwisów zarejestrowanych na platformie otrzymuje przygotowaną dla niego stronę, na której w łatwy i przejrzysty sposób zamieści informacje o ofercie i aktualnych promocjach. Strefa Warsztatu pozwala nie tylko na edycję profili, ale także monitorowanie statystyk odwiedzin strony warsztatu na Motointegratorze czy dodanych przez klientów opinii. Dzięki możliwości umawiania wizyt klientów warsztaty mogą usprawnić część procesu obsługi klienta, co jak pokazują badania, ma dla kierowców coraz większe znaczenie.

Trwają również prace nad wdrożeniem e-kalendarza, który dodatkowo usprawni tę funkcję platformy.

Od czasu wyodrębnienia Motointegratora jako samodzielnej wyszukiwarki usług i warsztatów platforma notuje comiesięczny przyrost zainteresowania użytkowników na poziomie około 10%. Platforma jest wielojęzyczna i będzie stopniowo wdrażana na wszystkich rynkach, gdzie obecna jest Grupa Inter Cars. Naszą ambicją jest stworzenie największej w Europie bazy warsztatów i usług motoryzacyjnych. Już teraz Motointegrator cieszy się rosnącą popularnością w Bułgarii i na Litwie, na początku zaś 2018 roku zostanie wdrożony na rynku chorwackim.



## W stronę usprawnienia procesów sprzedażowych

### Universal sales application – wspólne narzędzie dla warsztatów, kierowców i sprzedawców

Dążąc do łączenia różnych grup klientów i poprawy doświadczenia klienta, w 2016 roku uruchomiliśmy projekt Universal Sales Application. To kolejny krok w stronę unowocześnienia działalności operacyjnej Grupy Inter Cars w kierunku e-commerce. Jest to w pełni skalowalna platforma sprzedażowa dla wszystkich grup klientów: B2B, B2B2C oraz B2C. Ponadto narzędzie wspierać będzie integrację użytkowników wewnętrznych, w tym zespoły sprzedażowe oraz pracowników call center, dając wszystkim dostęp do innowacyjnego katalogu produktów.

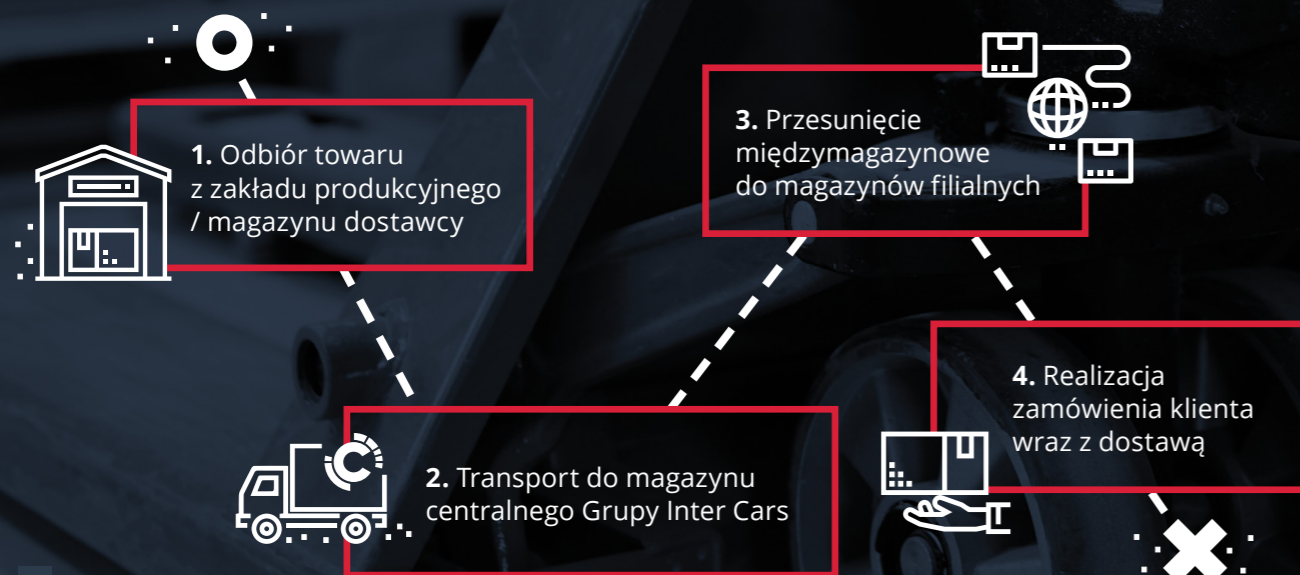
Pod koniec roku 2017 osiągnęliśmy gotowość Uniwersalnej Sprzedażowej Aplikacji na etapie MVP (Minimum Viable Product). Platforma została już wdrożona na rynku greckim, bułgarskim i trwają prace nad uruchomieniem jej w kolejnych krajach. Pierwsze oceny, zebrane zarówno od użytkowników wewnętrznych, jak i klientów, są bardzo pozytywne. Przyjazny w użytkowaniu design i funkcjonalne rozwiązania znacznie ułatwiają proces identyfikacji i zamawiania części.

Specjalny tryb pracy, tzw. Assisted Service Mode, stworzony został z myślą o zespołach sprzedażowych i pozwala na sukcesywne wdrażanie strategii omnichannel. Sama aplikacja działa na dowolnym urządzeniu, z dowolnym systemem operacyjnym posiadającym nowoczesną przeglądarkę internetową. Cały projekt miał znaczący, pozytywny wpływ na udoskonalenie procesów równoczesnej współpracy z wieloma zewnętrznymi dostawcami oprogramowania, przy użyciu zwinnych metod programowania (tzw. agile software development) i kooperacji z zagranicznymi specjalistami.

Docelowo wdrożenie to ma stworzyć system sprzedaży i obsługi klienta w modelu omnichannel, a więc pełnej integracji sprzedaży internetowej z operacjami okołosprzedażowymi. Równolegle pracujemy także nad systemem Master Data Management, dzięki któremu jeszcze bardziej poprawimy jakość danych, jakie są wykorzystywane przez katalog produktów.

### Zarządzanie wpływem w całym łańcuchu dostaw

[102-9] Grupa Inter Cars współpracuje z ok. 1600 dostawcami z Europy (Niemiec, Francji, Hiszpanii, Polski) oraz z Dalekiego Wschodu. Są to przede wszystkim dostawcy części samochodowych, a także odzieży i urządzeń warsztatowych. Łańcuch dostaw Grupy Inter Cars obejmuje wszystkie ogniwa, począwszy od fabryki dostawcy, po klienta ostatecznego, jakim jest warsztat.



### Nasze wymagania wobec dostawców

Wszystkie zamawiane produkty są certyfikowane i spełniają specyficzne normy obowiązujące w Europie. Podstawowym wymogiem, jaki stawiamy naszym dostawcom, jest konieczność zapewnienia pełnej dokumentacji technicznej produktów, która musi do nas trafić w tym samym czasie co dostawa. Może się to wydawać kwestią oczywistą, jednak jej dopilnowanie bywa kluczowe dla płynnego przebiegu realizacji zamówień. Procedura sprawdzająca dokumentację jest wykonywana na bieżąco, podczas procesu przygotowania dostawy do przyjęcia w magazynie. Ewentualne odstępstwa po stronie dostawcy są do niego od razu zgłaszane.

### Współpraca i dialog

Naszych dostawców traktujemy po partnersku. Jesteśmy otwarci na dialog oraz wymianę wiedzy i doświadczeń. Oferujemy naszym dostawcom wizyty szkoleniowe i sami korzystamy z podobnych, oferowanych przez nich. Wspólnie szukamy rozwiązań usprawniających naszą współpracę.

Rezultatem takich rozmów jest m.in. uruchomienie systemu awizacji dostaw. Pozwoliło on na skrócenie czasu oczekiwania aut na rozładunek i zminimalizowanie czasu jego trwania. Wiedząc z wyprzedzeniem, jaki towar i w jakiej ilości zostanie dostarczony, magazyny centralne są w stanie lepiej przygotować się do rozładunku aut, co powinno przełożyć się także na zmniejszenie pracochłonności na przyjęciu strumienia dostaw.

Wdrożyliśmy też elektroniczny obieg dokumentów, co nie tylko pozwala na wyeliminowanie wersji papierowych, ale także przyspiesza sam proces przygotowania dostawy do przyjęcia.

### Optymalizacja procesu składania zamówień (narzędzie SAS)

Jeden z istotnych projektów wspierających cel strategiczny Grupy Inter Cars, jakim jest budowanie rentowności, to **optymalizacja procesu składania zamówień poprzez wdrożenie zaawansowanych zmian w systemie SAS na przełomie lat 2016/2017**. Nowoczesne programy analizują najkorzystniejsze scenariusze zakupowe, maksymalizując zysk wynikający z rabatów zakupowych, a jednocześnie uwzględniają koszty logistyczne związane z zakupem, przyjęciem i składowaniem towarów.

Dzięki usprawnieniom przy składaniu zamówień uwzględnionych zostanie wiele zmiennych, co pozwoli na zwiększenie efektywności kosztowej. Zastosowanie nowego rozwiązania pozwoli na jeszcze większą automatyzację oraz da szerszą kontrolę nad optymalnym kreowaniem poziomu zapasów. Nowy system pozwoli też na bardziej efektywne wykorzystywanie możliwości, jakie dają nam dostawcy.

Realizacja tego projektu była kolejnym etapem po wdrożeniu systemu do prognozowania sprzedaży, zrealizowanym z firmą SAS w 2013 roku. Obecnie trwają prace nad udoskonalaniem posiadanych narzędzi. Równolegle prowadzone są również dwa projekty analityczne, które mają na celu poprawienie efektywności generowania zamówień oraz optymalizację procesu rozłożenia towaru w magazynach regionalnych.

# Miejsce pracy

## Co to znaczy „pracować w Inter Cars”?

Według ostatniego badania efektywności pracy przeprowadzonego przez instytut HayGroup ponad 80% naszych pracowników ocenia wysoko współpracę w zespole oraz rozumie związek pomiędzy wykonywaną pracą a strategią firmy. Co istotne, równie wysoki odsetek docenia wysoką jakość usług i produktów oferowanych naszym klientom. Oznacza to, że nasi pracownicy czują satysfakcję z pracy, wiedząc, że ich wysiłek bezpośrednio przekłada się na wartość dla klienta. Aż 88% naszych pracowników deklaruje, że posiada wszystkie zasoby niezbędne do efektywnego wykonywania swojej pracy, 63% zaś stwierdza, że ich bezpośredni przełożony wspiera ich w rozwoju zawodowym.

[102-16] W Grupie Inter Cars rozumiemy, że nasz sukces jest wypadkową zaangażowania wszystkich pracowników. Dowodem na to, że cenimy naszych ludzi, jest chociażby fakt, iż wielu z nas pracuje w Inter Cars od początku powstania firmy. Wspólnie tworzymy pozytywne środowisko pracy, którego fundamentami są takie wartości, jak partnerstwo, pasja, przedsiębiorczość, uczciwość, otwartość i zaufanie. Zarówno przy zatrudnianiu ludzi, jak przy zarządzaniu nimi kierujemy się żelaznymi zasadami, bo wiemy, że tylko w ten sposób zrealizujemy ambitne cele biznesowe, jakie stawiamy sobie co roku.

Aby upewnić się, że zasady te na każdym etapie i w każdej sytuacji są przestrzegane, w 2017 roku wprowadziliśmy **Kodeks Postępowania i Dobrych Praktyk Rynkowych Grupy Inter Cars**.

- Kodeks jest zbiorem zasad i wartości ważnych dla Grupy Inter Cars, które staramy się wdrażać każdego dnia, w naszej praktyce biznesowej i relacjach wewnętrznych.
- Kodeks obowiązuje we wszystkich podmiotach funkcjonujących w strukturze Grupy Inter Cars (łącznie z jednostką dominującą Inter Cars S.A.). Dążymy do tego, aby zasady wpisane w Kodeksie stosowali również nasi partnerzy, szczególnie franczyzobiorcy.

• Zasady opisane w Kodeksie stanowią fundament wdrażanego w Grupie Inter Cars programu zapewnienia zgodności z prawem (tzw. programu compliance) i dotyczą wszystkich pracowników oraz współpracowników, niezależnie od formy prawnej ich współpracy z Grupą Inter Cars.

• Kadra kierownicza Grupy Inter Cars, bez względu na szczebel oraz zarządzany obszar, powinna zawsze stanowić wzór postępowania dla wszystkich pracowników, współpracowników oraz partnerów biznesowych oraz służyć im pomocą i radą w wyjaśnianiu wszelkich wątpliwości związanych ze stosowaniem Kodeksu.

Kodeks postępowania podzielony został na następujące obszary:

### Relacje zewnętrzne



• Klienci



• Partnerzy biznesowi



• Media



• Konkurenci



• Uczestnicy rynku kapitałowego



• Skarb państwa i organy władzy publicznej



• Przyjmowanie lub oferowanie korzyści majątkowych



• Ochrona poufności informacji i danych osobowych



• Ochrona własności intelektualnej

### Relacje wewnętrzne



• Pracownicy i współpracownicy



• Bezpieczeństwo w pracy



• Równe szanse i równe traktowanie

### Ochrona środowiska



• Redukcja negatywnego wpływu na środowisko naturalne



Aby mieć pewność, że wszystkie nasze wartości są prawidłowo rozumiane, przestrzegane i chronione w praktyce, stworzyliśmy **adres e-mail: [compliance@intercars.eu](mailto:compliance@intercars.eu)**, służący do zadawania pytań oraz sygnalizowania nieprawidłowości (tzw. system whistleblowing). Zapewniamy pełną ochronę osoby sygnalizującej w dobrej wierze negatywne zachowania, nadużycia lub inne nieprawidłowości. Wierzymy, że takie podejście pozwoli nam sprawnie identyfikować i eliminować zachowania stanowiące naruszenie zasad opisanych w Kodeksie.

Pełna treść Kodeksu postępowania dostępna jest na naszej korporacyjnej stronie internetowej <http://inwestor.intercars.com.pl/> w zakładce Ład korporacyjny.



W naszej organizacji przestrzegamy też praw człowieka, które rozumiemy przede wszystkim, jako poszanowanie praw pracowniczych wynikające z przepisów prawa pracy. Kodeks postępowania obejmuje m.in. zbiór podstawowych zasad związanych z procesem zarządzania kapitałem ludzkim w naszej organizacji, takich jak zapewnienie godnych i przyjaznych warunków pracy, gwarantowanie stabilności i bezpieczeństwa zatrudnienia oraz dostępności świadczeń socjalnych dla wszystkich pracowników. Nadrzędne dokumenty regulujące zasady zatrudniania w Grupie Inter Cars, wdrożone w jednostce dominującej, jak i pozostałych spółkach Grupy to **Polityka Personalna Inter Cars, Polityka Płac.**

Powiązane są z nimi takie działania wspierające, jak:

- opis systemu zarządzania przez cele – powiązania systemów zarządzania z wynikami firmy, wynikami pracy pracowników, oceną okresową pracowników, premiami i płacami zasadniczymi;
- mapa kariery;
- system ocen pracowniczych.

Dążymy do zapewnienia naszym pracownikom środowiska pracy wolnego od dyskryminacji, mobbingu, poniżania, ingerowania w prywatność, nadużycia władzy. Przestrzegamy zasad równości szans i równego traktowania, odnoszących się zarówno do procesu rekrutacji, ocen i awansów, jak i dostępu do możliwości oferowanych przez Grupę. Promujemy postawy tolerancji

i otwartości, sprawiedliwie traktujemy wszystkich, bez względu na płeć, wiek, rasę, światopogląd, stan zdrowia, przynależność związkową, staż i stanowisko pracy, wygląd zewnętrzny i orientację seksualną.

Ponadto z uwagi na specyfikę branży dokładamy szczególnych starań, aby zapewnić wszystkim naszym pracownikom bezpieczne miejsce pracy poprzez minimalizowanie ryzyk związanych z wykonywaniem powierzonych im zadań. Zasady postępowania w tym obszarze reguluje przyjęta w 2017 roku nowa **Polityka BHP i ochrony środowiska**, która została wdrożona w całej Grupie Inter Cars, w tym w jednostce dominującej. Bardzo poważnie traktujemy wszelkie rzeczywiste i potencjalne zagrożenia oraz staramy się na nie niezwłocznie i prawidłowo reagować.

Kodeks Postępowania jest także dokumentem stojącym na straży takich wartości, jak zapewnienie wszystkim pracownikom równych szans, bez względu na płeć, wiek, rasę, światopogląd, stan zdrowia, przynależność związkową, staż i stanowisko pracy, wygląd zewnętrzny czy orientację seksualną. Zasady te odnoszą się zarówno do procesów rekrutacji, ocen i awansów, jak i dostępu do możliwości oferowanych w ramach Grupy Inter Cars. Ponadto dbamy o to, aby promować postawy tolerancji i otwartości, sprzeciwiać się zaś głoszeniu poglądów godzących w poczucie godności osobistej, uczucia religijne lub światopogląd. [406-1] W 2017 roku w jednostce dominującej oraz pozostałych spółkach Grupy nie odnotowano żadnego przypadku dyskryminacji.

### Nasze wartości: przedsiębiorczość, pasja i zaangażowanie, partnerstwo.

Rozumiemy, że proces zarządzania kapitałem ludzkim zaczyna się już w momencie poszukiwania i zatrudniania pracowników. Dlatego oceniamy kandydatów rzetelnie i na podstawie merytorycznych kryteriów. Następnie stosujemy jasne i sprawiedliwe zasady oceny pracy i kryteria awansu zawodowego. Klarownie i w otwarty sposób informujemy o możliwościach, jakie oferujemy naszym pracownikom.

### Wspieramy pasjonatów

Rozumiemy, że proces zarządzania kapitałem ludzkim zaczyna się już w momencie poszukiwania i zatrudniania pracowników. Dlatego oceniamy kandydatów rzetelnie i na podstawie merytorycznych kryteriów. Następnie stosujemy jasne i sprawiedliwe zasady oceny pracy i kryteria awansu zawodowego. Klarownie i w otwarty sposób informujemy o możliwościach, jakie oferujemy naszym pracownikom.

Dostrzegamy ponadto, że aby utrzymać najlepszych pracowników, musimy stale demonstrować proaktywne podejście do zarządzania zasobami ludzkimi. Dlatego poszliśmy o krok dalej i w naszym Kodeksie Postępowania zdefiniowaliśmy też obowiązki Grupy Inter Cars jako nowoczesnego, pracodawcy gotowego wdrażać wewnątrz organizacji międzynarodowe

### Koalicja Bezpieczni w Pracy

W 2017 roku Inter Cars S.A. przystąpiła do **Koalicji Bezpieczni w Pracy**. Koalicja zawiązana została w 2014 roku z inicjatywy kilku firm z różnych branż. Jej celem jest promowanie kultury bezpieczeństwa w miejscu pracy wśród pracowników i pracodawców, głównie poprzez działalność edukacyjną na temat obowiązujących norm i procedur, pokazywanie dobrych praktyk oraz informowanie o korzyściach wynikających z wdrażania wysokich standardów bezpieczeństwa w miejscu pracy.

W ramach inicjatywy współtworzymy platformę wymiany wiedzy i doświadczeń związanych z bezpieczeństwem w pracy, będącą bezcennym wsparciem i narzędziem dla naszych klientów – głównie małych i średnich warsztatów. Dzięki inicjowanym przez nas aktywnościom mogą one korzystać ze specjalistycznej wiedzy, zadać pytanie lub sprawdzić, jak bezpieczniej prowadzić swój biznes.

standardy i dobre praktyki z obszaru zarządzania kapitałem ludzkim. Wyrazem naszego innowacyjnego podejścia jest nacisk na umożliwienie harmonijnego łączenia obowiązków zawodowych z życiem osobistym, a także wspieranie pracowników w realizacji ich indywidualnych pasji i inicjatyw.

To właśnie za jedną z tego typu inicjatyw zostaliśmy nagrodzeni w 2016 roku w konkursie HR Innovator. Zdobyliśmy główną nagrodę w kategorii spółka z kapitałem polskim za projekt Autostrada Rozwoju, nasz innowacyjny, oparty na elementach grywalizacji program skierowany do kadry zarządzającej i zespołów sprzedażowych.

W 2017 roku natomiast zostaliśmy wyróżnieni certyfikatem HR Najwyższej Jakości, wręczanym przez Polskie Stowarzyszenie Zarządzania Kadrami (PSZK). Certyfikat został przyznany za wyróżniającą się na tle innych organizacji politykę personalną, wyznaczanie trendów w zarządzaniu zasobami ludzkimi oraz upowszechnianie wysokich standardów w branży HR w Polsce.

## 0 nieprawidłowości

W 2017 r. w żadnej ze spółek Grupy Inter Cars oraz jednostce dominującej Inter Cars S.A. nie zgłoszono przypadków nieprawidłowości. [205-3] W 2017 roku w żadnej ze spółek Grupy Inter Cars nie odnotowano przypadku korupcji i nadużycia.

### [102-8] Całkowita liczba pracowników Grupy Inter Cars

	Grupa Inter Cars			Inter Cars S.A.		
	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie
1 <b>Zatrudnionych na czas określony</b>	211	355	566	116	121	237
2 <b>Zatrudnionych na czas nieokreślony</b>	608	1 923	2 531	99	153	252
<b>Suma</b>	819	2 278	3 097	215	274	489

		Grupa Inter Cars			Inter Cars S.A.		
		Kobiety	Mężczyźni	łącznie	Kobiety	Mężczyźni	łącznie
1	Pełny etat	777	2 237	3 013	207	258	465
2	Niepełny etat	42	42	84	8	16	24
	<b>Suma</b>	<b>819</b>	<b>2 278</b>	<b>3 097</b>	<b>215</b>	<b>274</b>	<b>489</b>

		Grupa Inter Cars			Inter Cars S.A.		
		Kobiety	Mężczyźni	łącznie	Kobiety	Mężczyźni	łącznie
1	zatrudnionych na podstawie umowy zlecenia	66	127	193	28	50	78
2	zatrudnionych na podstawie umowy o dzieło	0	0	0	0	0	0
3	zatrudnionych na podstawie umowy stażowej	0	0	0	0	0	0
4	samo zatrudnionych pracowników pod nadzorem i/lub pracowników sezonowych	5	30	35	9	162	173
5		1	1	2	0	0	0
	<b>Suma</b>	<b>72</b>	<b>158</b>	<b>230</b>	<b>37</b>	<b>212</b>	<b>251</b>

#### [401-1] Łączna liczba nowozatrudnionych pracowników, odejść oraz wskaźnik rotacji pracowników według grup wiekowych, płci i regionu

		Kobiety	Mężczyźni	Suma
		<b>Grupa Inter Cars</b>		
	Liczba pracowników (w przeliczeniu na osoby)	819	2 278	3 097
	Liczba nowozatrudnionych pracowników	275	836	1 111
	Procent nowozatrudnionych pracowników (w przeliczeniu na osoby)	33,58%	36,70%	35,87%
<b>Inter Cars S.A.</b>				
	Liczba pracowników (w przeliczeniu na osoby)	215	274	489
	Liczba nowozatrudnionych pracowników	56	86	142
	Procent nowozatrudnionych pracowników (w przeliczeniu na osoby)	26,05%	31,39%	29,04%

	Łączna liczba pracowników (w przeliczeniu na osoby) w podziale na grupy wiekowe:	< 30	30 - 50	> 50	Suma
		<b>Grupa Inter Cars</b>			
	Liczba pracowników (w przeliczeniu na osoby)	1 094	1 817	186	3 097
	Liczba nowozatrudnionych pracowników	477	581	53	1 111
	Procent nowozatrudnionych pracowników	43,60%	31,98%	28,49%	35,87%
<b>Inter Cars S.A.</b>					
	Liczba pracowników (w przeliczeniu na osoby)	181	277	31	489
	Liczba nowozatrudnionych pracowników	77	58	7	142
	Procent nowozatrudnionych pracowników	42,54%	20,94%	22,58%	29,04%

[102-41] W Grupie Inter Cars nie ma pracowników objętych umowami zbiorowymi.

	Łączna liczba odejść pracowników (w przeliczeniu na osoby) w podziale na:	Kobiety	Mężczyźni	Suma
		<b>Grupa Inter Cars</b>		
	Liczba pracowników (w przeliczeniu na osoby)	819	2 278	3 097
	Liczba odejść pracowników (w przeliczeniu na osoby)	169	647	816
	Procent odejść pracowników	20,63%	28,40%	26,35%
<b>Inter Cars S.A.</b>				
	Liczba pracowników (w przeliczeniu na osoby)	215	274	489
	Liczba odejść pracowników (w przeliczeniu na osoby)	11	24	35
	Procent odejść pracowników	5,12%	8,76%	7,16%



Łączna liczba odejść (w przeliczeniu na osoby) w podziale na grupy wiekowe:		< 30	30 - 50	> 50	Suma
Grupa Inter Cars	Liczba pracowników (w przeliczeniu na osoby)	1 094	1 817	186	3 097
	Liczba odejść pracowników (w przeliczeniu na osoby) w danej grupie wiekowej	381	379	35	795
	Procent odejść pracowników	34,83%	20,86%	18,82%	25,67%
Inter Cars S.A.	Liczba pracowników (w przeliczeniu na osoby)	181	277	31	489
	Liczba odejść pracowników (w przeliczeniu na osoby) w danej grupie wiekowej	16	17	2	35
	Procent odejść pracowników	8,84%	6,14%	6,45%	7,16%

[202-1] Zarówno w jednostce dominującej, jak i pozostałych spółkach Grupy poziom wynagrodzenia pracowników najniższego szczebla jest zgodny z obowiązującymi w danym kraju wymogami prawnymi w tym zakresie.

Miejsce prowadzenia działalności (kraj)	Stosunek wynagrodzenia na niższym szczeblu do płacy minimalnej	
	Kobiety	Mężczyźni
Polska	1,35	1,29
Słowacja	1,80	1,80
Bośnia i Hercegowina	4,09	5,58
Bułgaria	1,76	2,72
Czechy	1,10	1,37
Estonia	0,99	1,38
Grecja	1,28	1,10
Chorwacja	1,00	1,00
Węgry	1,40	1,48
Włochy	1,01	1,03
Litwa	1,37	1,63
Łotwa	1,33	1,33
Mołdawia	4,61	5,18
Rumunia	1,66	1,86
Ukraina	2,81	3,13
Słowenia	1,39	1,55

## Pozyskać i utrzymać najlepszych

Projekt „**Młode kadry**” to jedno z flagowych działań Grupy Inter Cars skierowane do młodzieży i realizowane jest od 2011 roku. Polega na współpracy ze szkołami w całej Polsce i w innych krajach w zakresie wspierania kształcenia przyszłych mechaników samochodowych oraz wczesnego wychwytywania talentów. W ramach programu wyposażamy placówki w nowoczesny sprzęt do naprawy i diagnostyki usterek w samochodach. Naszymi partnerami są główni producenci części zamiennych i wyposażenia warsztatowego. Każdy z dostawców sprzętu dostarcza do szkół szkolenia i niezbędne materiały do nauki. Szkolenia odbywają się cyklicznie i jest to minimum 10 szkoleń w ciągu roku. Do grudnia 2017 roku łączna kwota sprzętu przekazanego do tej pory szkołom to ok. 2 mln złotych.

Nadrzędnym celem, jaki stawia sobie Grupa przy realizacji tego typu inicjatyw, jest popularyzacja zawodu mechanika i podniesienie prestiżu kwalifikacji zawodowych niezbędnych do jego właściwego wykonywania. Poprzez wspieranie olimpiad, praktyk i staży dla najlepszych uczniów, program „Młode kadry” stanowi platformę ułatwiającą młodzieży start w życie zawodowe oraz dodatkową motywację do nauki. W 2017 roku przedstawiciel naszego franczyzobiorcy, pełniący rolę Dyrektora Grupy Filii Białystok, Marek Sulima, odebrał z rąk Ministra Edukacji Narodowej Medal Komisji Edukacji Narodowej.

Jest to prestiżowe wyróżnienie przyznawane za szczególne zasługi dla oświaty i wychowania, w szczególności w zakresie działalności dydaktycznej, wychowawczej i opiekuńczej, twórczości dla młodzieży oraz kształcenia i doskonalenia nauczycieli.

Wręczone Markowi Sulimie wyróżnienie zostało przyznane za stworzenie możliwości szkolenia uczniów i nauczycieli, w szczególności za podnoszenie ich wiedzy teoretycznej i praktycznej. Uczniowie mogą brać udział w szkoleniach młodych kadr, jak i szkoleniach

organizowanych przez Grupę Białystok dla klientów. W okresie wakacyjnym wyróżniający się uczniowie odbywają praktyki w Grupie Białystok, podczas których zapoznają się z pracą w filii.

Dodatkowo Grupa Białystok zapewnia uczniom i nauczycielom możliwość dojazdu na targi Inter Cars, gdzie na własne oczy mogą się przekonać o możliwościach oferowanych przez branżę motoryzacyjną. Szkoły biorą czynny udział w konkursach organizowanych dla uczniów przez Inter Cars. Grupa Białystok przekazuje również szkołom materiały dydaktyczne, plansze, katalogi i ulotki oraz wspiera szkoły swoim bogatym doświadczeniem.

### Wsparcie takie jest oferowane już od pięciu lat.

W ramach programu „Młode kadry” w 2017 roku zorganizowaliśmy konkurs **Young Car Mechanic** skierowany do uczniów 19 szkół ponadgimnazjalnych. Głównym celem projektu jest odkrycie młodych talentów w dziedzinie mechaniki pojazdowej.

Z punktu widzenia uczestników atrakcyjność konkursu zdecydowanie podnosi wykorzystanie symulatora pracy, dzięki

któremu mogą sprawdzić swoje umiejętności w warunkach bliskich rzeczywistości pracy w warsztacie. W pierwszym etapie uczniowie rywalizują między sobą w wirtualnym warsztacie, co jest nie tylko sprawdzianem ich wiedzy i umiejętności, ale także tego jak szybko potrafią wykonać powierzone im zadania.

W wyniku kolejnych etapów wyłoniona została dziesiątka finalistów, która zmierzyła się ze sobą w świecie rzeczywistym. Ostatecznie trójka najlepszych uczestników walczy o nagrodę główną w rozgrywkach międzynarodowych. Zwycięzca Young Car Mechanic pojechał na wycieczkę do fabryki Elringa w Stuttgart. Dodatkowo, wszyscy uczestnicy konkursu otrzymali klucze dostępu do pełnej wersji gry Car Mechanic Simulator.





Konkurs cieszy się dużą popularnością w kraju i zyskuje na znaczeniu także na innych rynkach, gdzie obecna jest Grupa Inter Cars. Już teraz spływają informacje, że właściciele warsztatów zatrudniają coraz więcej uczniów biorących udział w projekcie „Młode kadry”.

W kolejnej edycji, Young Car Mechanic 2018, wezmą udział uczniowie szkół z Polski, Łotwy, Estonii, Chorwacji i Litwy,

którzy wygrali krajowe finały Young Car Mechanic 2017. Łączna pula nagród dla trzech pierwszych miejsc w Międzynarodowym Finale Young Car Mechanic 2018 wynosi 100 000 PLN, dodatkowo wszyscy uczestnicy Finału Międzynarodowego zostaną zaproszeni na wycieczkę do fabryki Elring w Stuttgarcie i Porsche Museum, czekają też na nich liczne niespodzianki.

## Młode Kadry – Szkoły



Szkoła	Województwo	Miejscowość	Ulica
ZESPÓŁ SZKÓŁ NR 1	mazowieckie	Piaseczno	Szpitalna 10
CENTRUM KSZTAŁCENIA PRAKTYCZNEGO	kujawsko-pomorskie	Grudziądz	Czarnieckiego 5/7
ZESPÓŁ SZKÓŁ BUDOWLANYCH	lubuskie	Gorzów Wielkopolski	Okrzei 42
ZESPÓŁ SZKÓŁ PONADGIMNAZJALNYCH NR 22	łódzkie	Łódź	Przybyszewskiego 73/75
ZESPÓŁ SZKÓŁ NR 6	śląskie	Tychy	Al. Marszałka Piłsudskiego 10
CENTRUM KSZTAŁCENIA ZAWODOWEGO I USTAWICZNEGO	śląskie	Częstochowa	Przechodnia 11/15
ZESPÓŁ SZKÓŁ SAMOCHODOWYCH	małopolskie	Nowy Sącz	Tadeusza Rejtana 18
ZESPÓŁ SZKÓŁ MECHANICZNYCH CENTRUM KSZTAŁCENIA PRAKTYCZNEGO NR 2 IM. ŚW. JÓZEFA	podlaskie	Białystok	Władysława Broniewskiego 14
CENTRUM KSZTAŁCENIA PRAKTYCZNEGO	mazowieckie	Siedlce	Konarskiego 9
ZESPÓŁ SZKÓŁ ZAWODOWYCH NR 1	mazowieckie	Nowy Dwór Mazowiecki	Górska
ZESPÓŁ SZKÓŁ MECHANICZNYCH NR 1	małopolskie	Kraków	Al. Mickiewicza 5
ZESPÓŁ SZKÓŁ SAMOCHODOWYCH W BYDGOSZCZY	kujawsko-pomorskie	Bydgoszcz	Powstańców Wlkp. 63
ZESPÓŁ SZKÓŁ SAMOCHODOWYCH	mazowieckie	Radom	25 czerwca 66
ZESPÓŁ SZKÓŁ IM. ARMII KRAJOWEJ W JEDLICZU	podkarpackie	Jedlicze	Tysiąclecia 15
ZESPÓŁ SZKÓŁ MECHANICZNYCH	opolskie	Opole	Osmańczyka 22
ZESPÓŁ SZKÓŁ SAMOCHODOWYCH IM. STANISŁAWA SYROCZYŃSKIEGO	lubelskie	Lublin	Długosza 10a
ZESPÓŁ SZKÓŁ POLITECHNICZNYCH W ŚREMIE	wielkopolskie	Śrem	Ks. J. Popiełuszki 30
ZESPÓŁ SZKÓŁ MECHANICZNYCH IM. MIKOŁAJA KOPERNIKA	dolnośląskie	Świdnica	Sikorskiego 41
ZESPÓŁ SZKÓŁ NR 2 WE WROCŁAWIU	dolnośląskie	Wrocław	Borowska 105



## Przestrzeń do rozwoju

W Grupie Inter Cars wierzymy, że indywidualny rozwój naszych pracowników bezpośrednio przekłada się na wyniki całej firmy. Dlatego dbamy o to, aby zapewnić im przestrzeń, aby mogli realizować swoje pasje i podejmować nowe wyzwania. Najlepszym przykładem jest zrealizowany w 2016 roku **program Autostrada Rozwoju**.

Stworzony głównie z myślą o sprzedawcach, projekt ten z dobrym skutkiem zrealizował postawiony przed nim cel, jakim było połączenie na jednej platformie wiedzy na temat blisko miliona produktów z oferty handlowej Inter Cars z ćwiczeniami umiejętności sprzedażowych.

Na bazie efektów i bardzo dobrych opinii zebranych od uczestników Autostrady z 2016 roku podjęto decyzję o kontynuacji projektu oraz wykorzystaniu Autostrady w procesie wdrażania nowych pracowników.

Co miesiąc blisko 100 nowych osób loguje się na platformę i korzysta z dostarczanej przez nią wiedzy. W roku 2017, łącząc Autostradę Rozwoju z projektami Szkoły dla Przedstawicieli Handlowych i Sprzedawców, stworzono kompleksowy program rozwoju kompetencji. Przeprowadza on pracowników pionu sprzedaży od etapu podstawowej znajomości obowiązków aż do indywidualnego doskonalenia umiejętności. Sprzedawcy mają dzięki temu łatwy dostęp do zaawansowanych szkoleń technicznych, prowadzonych zarówno przez trenerów wewnętrznych jak i dostawców Grupy Inter Cars.

Poza dostępem do strefy wiedzy o produktach i procesach wewnętrznych czy aktualnych ofertach, sprzedawcy otrzymali do dyspozycji mechanizm motywacyjny oparty na mechanizmach dobrze znanych z gier fabularnych czy scenariuszowych, dostosowujący się do ich indywidualnych potrzeb.

Działo się to za sprawą fabularnej gry kompetencyjnej, w którą wbudowane zostało siedem niezbędnych

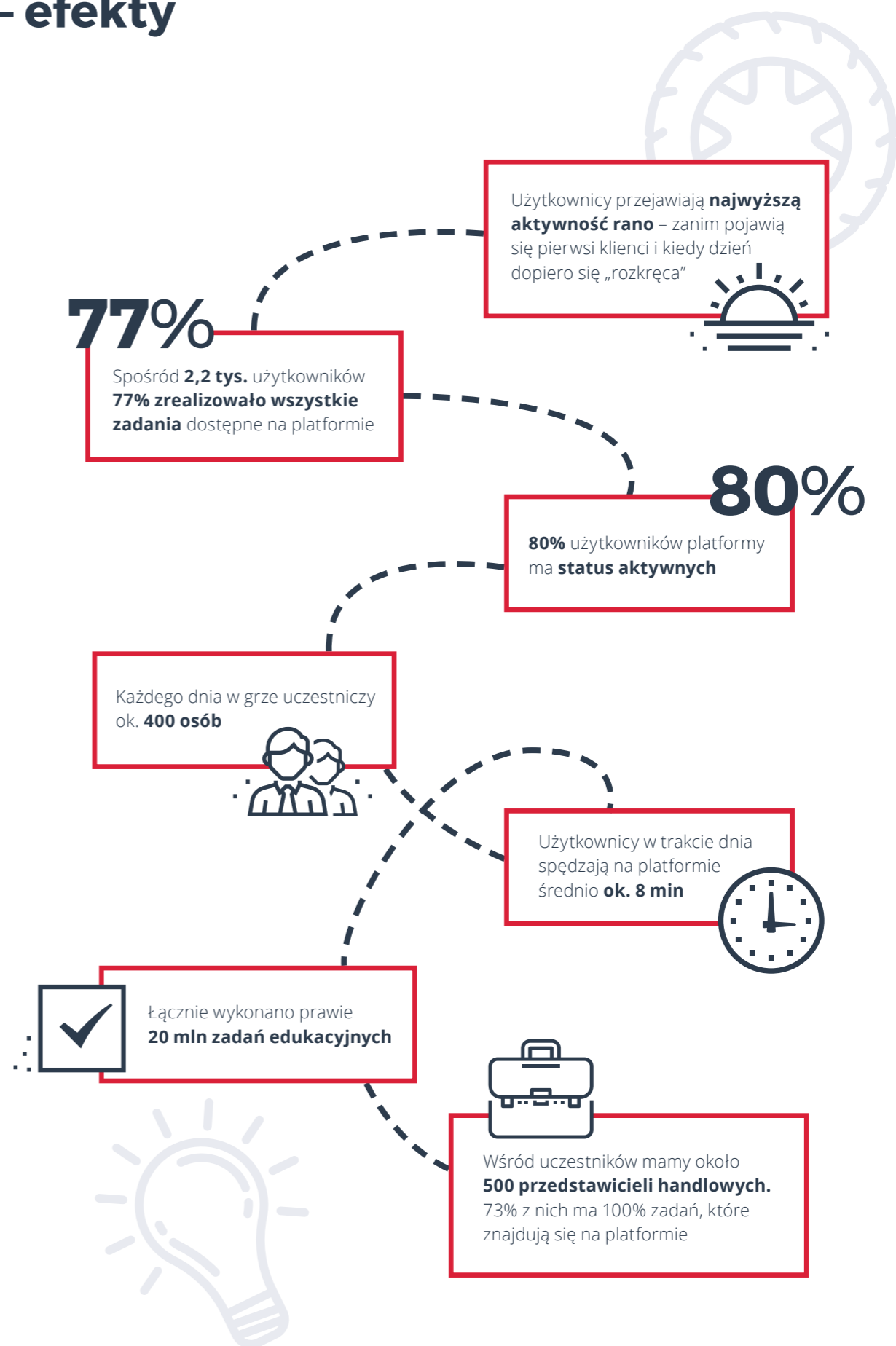
kompetencji sprzedażowych, takich jak prospecting czy analiza potrzeb. Każdy z uczestników, przeżywając przygodę w świecie gry, jednocześnie obsługiwał klientów, sprzedawał i sprawdzał swoją wiedzę dotyczącą obowiązujących go standardów. Tym sposobem platforma jednocześnie weryfikowała oba kluczowe elementy, a więc zarówno poziom kompetencji sprzedażowych, jak i znajomość produktów, procesów czy aktualnych ofert. Pozwoliło to na diagnozę potrzeb poszczególnych pracowników sił sprzedaży, a co za tym idzie, zbudowanie indywidualnych ścieżek rozwoju dla każdego z uczestników.

W drugiej połowie 2018 roku planowane jest odświeżenie designu platformy, nowa fabuła gry kompetencyjnej oraz dopasowanie jej funkcjonalności do nowego projektu przeznaczonego dla Zespołów Sprzedażowych. Będzie on w unikalny sposób łączył możliwość rozwoju kompetencji poprzez szkolenia on-line i szkolenia stacjonarne.

Co roku nasi pracownicy mają także okazję uzyskać informację zwrotną na temat swojego rozwoju w ramach naszej organizacji. [404-3] W 2017 roku 65% pracowników spółek objętych wspólnym systemem zarządzania w obszarze HR (Inter Cars S.A., ICMS, ILS) uczestniczyło w ocenach rocznych według jednego wzorca, niezależnie od sprawowanego stanowiska. Procesom oceny podlegało łącznie 714 osób, uczestniczyły zaś w nich 464 osoby, zarówno nasi pracownicy jak i pracownicy naszych partnerów. W ramach całej Grupy Inter Cars wciąż rozwijamy podejście do jednolitego (w obrębie spółki) procesu oceny.



## Autostrada Rozwoju – efekty





## [404-1] Łączna liczba godzin szkoleniowych w podziale na płeć

	Kobiety	Mężczyźni	Suma
Łączna liczba godzin szkoleniowych w podziale na płeć	4 526	17 400	21 926
Liczba pracowników (wartości tożsame z danymi ze wskaźnika GRI 102-8)	819	2 278	3 097
Średnia liczba godzin szkoleniowych w podziale na płeć	6	8	7

[404-1] Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku przypadająca na pracownika Grupy to ok. 7 godzin.

Szkolenia zarówno w obszarze miękkim, jak i twardym organizowane są wg zapotrzebowanie określonego na podstawie raportów tworzonych po ocenie rocznej pracownika. Dodatkowo każdy kierownik może wysłać swojego pracownika na szkolenia tematyczne, w zależności od obszaru, w którym pracuje.

## Kuźnia pomysłów i innowacji

Każdy z zatrudnionych w Grupie Inter Cars ma możliwość zgłoszenia swojego pomysłu do systemu zarządzania projektami. IPMO, działając zgodnie z wartościami Grupy Inter Cars, przygotowano i obsługuje proces realizacji oddolnych pomysłów i inicjatyw pracowniczych. Każde zgłoszenie jest dokładnie analizowane i uzupełniane, a następnie poddawane ocenie pod kątem potrzeb i możliwości realizacji danego projektu. Osobą decyzyjną jest wówczas lider obszaru, którego dany pomysł dotyczy.

W 2017 roku rozpatrzono w ten sposób blisko 2 tysiące zgłoszeń. Tą drogą zrealizowane zostało m.in. usprawnienie wewnętrznego procesu obsługi reklamacji po tym, gdy w grudniu 2016 roku jeden z naszych pracowników zauważył, iż obsługując reklamacje klientów, warto również wziąć pod uwagę dodatkowe koszty, jakie nasi klienci ponoszą w związku z identyfikacją uszkodzonej części.

Wdrożenie pomysłu oznaczało konieczność połączenia wysiłków w obszarach reklamacji, obsługi prawnej oraz obsługi klienta we wszystkich lokalizacjach. Zwieńczeniem projektu były szkolenia dla pracowników zajmujących się klientami w sytuacji zgłoszenia reklamacji od marca 2017 roku.

## Nasze zaangażowanie społeczne

Zgodnie z przyjętą strategią odpowiedzialnego biznesu Grupy Inter Cars chcemy tworzyć podstawy dla promowania przedsiębiorczości oraz wsparcia edukacji i rozwoju kwalifikacji zawodowych kadr odpowiadając na potrzeby rynku pracy w branży.

Przyjęta przez Zarząd strategia wskazuje na obszary priorytetowe, konkretne inicjatywy i mierniki – KPI oraz osoby odpowiedzialne za wdrażanie/nadzór nad obszarem.

Jednym z naszych flagowych programów jest projekt Młode Kadry (*patrz Rozdział 3. 3.2 Pozyskać i utrzymać najlepszych*), Young Car Mechanic oraz szkolenia prowadzone we współpracy z warsztatami. W ramach przyjętej stra-

tegi planujemy ewaluację i weryfikację projektu Młode Kadry, która pozwoli na określenie docelowego kształtu i zasięgu geograficznego oraz dalszych kroków w celu jego pełnego rozwinięcia.

Dodatkowo staramy się, aby nasze działania prospołeczne są ukierunkowane na stwarzanie szans na rozwój młodzieży, osobom niepełnosprawnym oraz wspieranie tematyki motoryzacji.

W ramach przyjętej strategii zobowiązujemy się do opracowania i uruchomienia programów zaangażowania społecznego skoncentrowanych na kluczowych kierunkach tj. rozwoju młodzieży i osób niepełnosprawnych, wspieranie tematyki motoryzacyjnej w tym: bezpieczeństwo na drogach, rozwój kadr technicznych oraz aktywności sportowej.

Dlaczego nie wykorzystać mody na bieganie do pomagania potrzebującym? Powstały w 2015 r. **klub biegowy Motointegrator Running Team** zrzesza pracowników, których pasją jest bieganie. W 2017 roku klubowicze MI pokonali łącznie prawie 60 000 kilometrów.

Realizacja sportowej pasji i wspieranie zdrowego trybu życia pracowników Inter Cars to nie jedyna korzyść z członkostwa w klubie. Każdy przebiegnięty kilometr, zarówno na treningach, jak i biegach oficjalnych, to realna pomoc potrzebującym. W roku 2017 Motointegrator Running Team przekazał fundacjom kwotę 57 274,03 zł, która wspomogła leczenie kilkunastu podopiecznych.

Już na starcie klub zasiłko około 80 członków. W pierwszych trzech miesiącach klubowicze przebiegli wspólnie ponad 10 tysięcy kilometrów.

W jaki sposób Motointegrator Running Team pomaga potrzebującym? Dokonania biegaczy są śledzone na przeznaczonej dla nich platformie w aplikacji Endomondo, następnie każdy przebiegnięty kilometr jest przeliczany na 1 zł. Zebrane w ten sposób środki są w 100% przekazywane do jednej ze współpracujących fundacji. W 2017 roku zebrane w ten sposób 57 274,03 zł przekazaliśmy takim organizacjom charytatywnym, jak: Fundacja Spełnionych Marzeń, Fundacja „Kochaj Życie”, Fundacja Dzieciom „Zdążyć z Pomocą”.

Na tym nie kończy się realizacja pasji sportowych w Grupie Inter Cars. W 2017 roku już po raz szósty odbyły się międzynarodowe rozgrywki o Puchar Prezesa Inter Cars w piłce nożnej. W finale na boisku spotkali się piłkarze z Rumunii i grupy filialnej Glob Cars. Po raz czwarty zespół z Rumunii okazał się bezkonkurencyjny, wygrywając 5:2.

*"Najważniejszym celem jest pokazanie istoty Inter Cars. Jesteśmy firmą z polskimi korzeniami, lecz działamy również w wielu europejskich krajach. To, że te drużyny tu przyjeżdżają i grają z godłem Inter Cars na piersi, pokazuje, jaką jesteśmy międzynarodową wspólnotą. Nie tylko razem pracujemy, ale i potrafimy się razem dobrze bawić."*

**Robert Kierzek**  
Wiceprezes Zarządu  
Inter Cars





# Środowisko

## Rynek części zamiennych – odpowiedź na wyzwanie ograniczenia zużycia zasobów

Jednym z podstawowych filarów naszej działalności jest świadomość uczestnictwa w rynku, który poza ogromnym potencjałem niesie także wyzwania. Wiodąca pozycja na rynku dystrybucji części zamiennych zobowiązuje nas nie tylko do przestrzegania zasad odpowiedzialnego monitoringu wpływu naszej działalności na środowisko, ale także do wyznaczania w tym zakresie nowych standardów i bycia przykładem dla innych jego uczestników.

Nadrzędnym dokumentem określającym podejście Grupy oraz spółki dominującej do zagadnień ochrony środowiska naturalnego jest Kodeks Postępowania i Dobrych Praktyk Rynkowych Grupy Inter Cars. Kodeks wskazuje również przykłady pożądanego zachowań, np. wyrzucanie odpadów wyłącznie do przeznaczonych do tego odpowiednich pojemników, ograniczanie zużycia papieru, promowanie postaw ekologicznych wśród klientów i partnerów.

Liczba aut w Europie i na świecie stale rośnie i nic nie wskazuje na zatrzymanie tego trendu w najbliższych latach. Stanowi to niewątpliwie jedno z kluczowych wyzwań – zarówno infrastrukturalnych, jak i ekologicznych przed którymi stoją dzisiejsze miasta. Model działania jednej ze spółek Grupy Inter Cars – Lauber Sp. z o.o. z siedzibą w Słupsku, promujący możliwość

przemysłowej regeneracji użytej części zamiast kupowania nowej, stanowi bezpośrednią odpowiedź na problem wyczerpywania się zasobów i nadmiernej produkcji odpadów.

Zyskująca dziś na popularności idea gospodarki w obiegu zamkniętym (ang. circular economy) jest zatem niejako wpisana w DNA Grupy Inter Cars.

Naszą rolę w promocji recyklingu i wielokrotnego wykorzystania zasobów postrzegamy jednak znacznie szerzej, niż tylko poprzez oferowanie „przywróconych” do użytku produktów. Istotnym zjawiskiem kształtującym rynek motoryzacyjny jest także zmiana oczekiwań konsumentów, którzy coraz częściej decydują się na wynajem aut lub korzystanie z usług typu car sharing. To dla nas inspiracja do inwestowania w nowe rozwiązania. Przejawem tego myślenia jest intensywny rozwój Rent a Car, które początkowo będzie wdrażane w ramach usług oferowanych przez Grupę Inter Cars jako wynajem aut zastępczych, a stopniowo stanie się samodzielnym podmiotem na rynku usług on demand.

200 tys.  
sztuk

Grupa Inter Cars sprzedała w 2017 roku **200 tys. sztuk** części regenerowanych na wszystkich rynkach naszej działalności, z czego 65% pochodziło z fabryki Lauber.

### W trosce o bezpieczeństwo na drogach

Blisko 43,5% wszystkich ofiar wypadków w Polsce stanowią „niechronieni” uczestnicy ruchu drogowego, a więc piesi, rowerzyści i motocykliści. **Celem trwającej od ośmiu lat kampanii Odblaskowi.pl jest poprawa ich bezpieczeństwa poprzez promowanie pozytywnych nawyków, a więc noszenia odblasków, które rozdajemy podczas licznych wydarzeń organizowanych w całej Polsce.** Szczególnie zależy nam na budowaniu świadomości wśród dzieci i ich rodziców, stąd w ramach kampanii organizujemy w szkołach takie konkursy jak cieszący się coraz większą popularnością „Zebra w mieście”.

Akcję Odblaskowi.pl wspierają co roku znane osoby. Do tej pory w gronie Ambasadorów Odblaskowych znaleźli się m.in.: Kamil Stoch, Grzegorz Krychowiak, Dawid Wolny, Krzysztof Ignaczak, Adam Kornacki, Marcin Daniec, Grzegorz Kosok, Filip Bobek, Anna Dydzik, dr Mateusz Grzesiak, Krzysztof Ziemięć, Jakub Bączek, Robert Heisig, Grzegorz Hyży czy Kajetan Kajetanowicz.

W 2017 roku w ramach kampanii Odblaskowi.pl zorganizowane zostało kilkanaście wydarzeń edukacyjnych, podczas których opaski rozdawała dzieciom maskotka Sowa Odblaskowa.



## Rent a car

Jednym z kluczowych projektów ujętych w strategii rozwoju Grupy Inter Cars na lata 2018–2020 jest uruchomienie usługi Rent a Car. W ramach tego projektu od 2016 roku rozpoczęliśmy budowę parku samochodowego, który jest do dyspozycji współpracujących z nami warsztatów. Na koniec 2017 było to ponad 800 pojazdów dostarczonych do warsztatów na terenie Polski. Program rozwija się dynamicznie. Klienci docelowi już dziś w wielu warsztatach mają możliwość wypożyczenia samochodu, czy to jako pojazdu zastępczego czy po prostu auta na wynajem, na bardzo korzystnych warunkach.

Dlaczego projekt Rent a Car jest dla nas tak ważny? To nasza odpowiedź na rosnące oczekiwania klientów – zarówno flotowych, jak i indywidualnych. Samochody zastępcze stają się standardem na rynku. Korzyści z inwestycji w tego typu działania to nie tylko poszerzenie zakresu oferowanych usług i wyższy standard serwisu. Wierzymy, że docelowo zwiększy to także naszą przewagę konkurencyjną oraz wpłynie dodatnio na obroty i rentowność współpracujących serwisów. W długofalowej perspektywie chcemy, aby Rent a Car stało się odrębnym biznesem, a Grupa Inter Cars przodowała na rynku tych usług w Polsce. Zakładamy, że dzięki temu zyskamy możliwość rozwoju biznesu w nowych segmentach rynku, takich jak B2B czy road assistance, lub w obszarze kompleksowych usług dla ubezpieczycieli.

Planujemy, że na koniec roku 2018 będziemy w ramach sieci współpracować ze 120 warsztatami przy wykorzystaniu około 1200 samochodów. Wśród warsztatów przystępujących do programu Rent a Car wdrażamy niezbędne procedury potrzebne do obsługi obszaru tych usług, a także wewnętrzny system rezerwacji aut. Spodziewamy się, iż na koniec 2019 roku sieć aut zastępczych w ramach projektu wzrośnie do 1600, współpracujących serwisów zaś – do minimum 200. Ponadto naszym celem jest uzyskanie blisko 15% udziału w polskim rynku usług assistance w roku 2020. W kolejnej fazie rozwoju zamierzamy aktywnie wejść na rynek wynajmu dla konsumentów. Rozwojowi usług Rent a Car będzie również towarzyszyć aktywne poszukiwanie możliwości wdrożenia car sharing, które uzupełnią model biznesowy związany z wynajmem pojazdów na bazie współpracujących z Grupą Inter Cars warsztatów.

Dzięki inwestycji w obszar wynajmu aut chcemy zapewnić warsztatom dostęp do atrakcyjnych cenowo pojazdów zastępczych, a także stworzyć współpracującym serwisom możliwość generowania dodatkowej marży. Klienci docelowi będą mieli dostęp do konkurencyjnych cenowo aut zastępczych, docelowo zaś także aut na wynajem. Dlatego już dziś podejmujemy niezbędne działania, które mają w przyszłości zapewnić Inter Cars pozycję wśród kluczowych dostawców tego typu usług w Polsce.

## Business case w gospodarowaniu odpadami

Świadome gospodarowanie odpadami to fundament naszej troski o środowisko, której ramy wyznacza Polityka BHP i ochrony środowiska w Grupie Inter Cars. Staramy się zachęcić do tego także naszych partnerów. W ramach usług **BIO SERVICE** oferujemy współpracującym z nami serwisom organizację kompleksowego odbioru odpadów warsztatowych zgodnie z obowiązującymi przepisami regulującymi ten proces. Zachęcamy do świadomego i zgodnego ze standardami gospodarowania odpadami powstającymi w ich codziennej działalności. Dzięki korzystaniu z BIO SERVICE warsztaty nie tylko wzmacniają swój wizerunek wśród klientów, ale również podnoszą bezpieczeństwo pracy. Z oferty mogą korzystać zarówno serwisy zrzeszone w ramach sieci Inter Cars, jak i współpracujące z innymi dostawcami czy też warsztaty niezależne.

W codziennej pracy warsztatu powstają różne rodzaje odpadów, a znaczna ich część jest niebezpieczna dla środowiska. Mogą to być m.in.: oleje przeprowane, filtry oleju i powietrza, płyny hamulcowe i zapobiegające zamarzaniu, opakowania ciśnieniowe, czyściwa, elementy z tworzywa sztucznego, zużyte świetłówki i sprzęt elektroniczny, akumulatory. Część z wytwarzanych odpadów przedstawia wartość recyklingową, możliwą do odzyskania.

BIO SERVICE zapewnia właścicielom warsztatów dostęp do specjalistów w zakresie ochrony środowiska, wspiera w dopełnieniu niezbędnych formalności związanych z gospodarowaniem odpadami, przekazuje pojemniki do gromadzenia odpadów oraz organizuje odbiór za pomocą wyspecjalizowanych autocystern do załadunku oleju i samochodów skrzyniowych z windą wykorzystywanych do przewozu pozostałych odpadów warsztatowych. Ponadto w przeciwieństwie do innych firm oferujących tego typu usługi BIO SERVICE pomaga w zakresie przygotowania podstawowych dokumentów związanych z gospodarką odpadami.

Jedną z inicjatyw, oferowanych w ramach rozwoju obszaru BIO SERVICE, jest zbiórka zużytych akumulatorów, które serwisy mogą zamienić na program lojalnościowy Premia Cash (karta umożliwiająca gromadzenie środków na zakup części za pośrednictwem Inter Cars). Uruchomiliśmy również zbiórkę zużytych opon od serwisów, które zakupią od Inter Cars nowe opony.

Ponadto serwisujemy i oczyszczamy separatory oraz osadniki substancji ropopochodnych, dostarczamy również usługi wynajmu ubrań roboczych dla właścicieli warsztatów z opcją prania, serwisowania, odbioru i dowozu ubiorów. W najbliższym czasie planujemy uruchomienie zbiórki katalizatorów, filtrów DPF i sond lambda.

Całym programem zarządza specjalnie przygotowana do tych celów platforma internetowa BS BIO, w ramach której uczestnik programu BIO SERVICE komunikuje się z operatorami logistycznymi, usługodawcami oraz Inter Cars.

Ponadto, aby zachęcić większą liczbę warsztatów do utylizowania odpadów przy jednoczesnej rozbudowie sieci Inter Cars, oferujemy specjalne warunki w zakresie gospodarowania odpadami

nowym partnerom. Warsztaty, które zdecydują się nawiązać bezpośrednią współpracę z Inter Cars i podpiszą umowę z BIO SERVICE, otrzymują specjalny pojemnik z pokrywą do zbierania zużytych akumulatorów, obsługę oraz odbiórapełnionych pojemników bezpośrednio z warsztatu. Po odbiorze pełnego pojemnika otrzymują Kartę Przekazania Odpadów, będącą podstawowym dokumentem potwierdzającym legalne pozbycie się odpadu.

Chcemy oferować warsztatom najnowocześniejsze standardy usług gospodarowania odpadami, dlatego BIO SERVICE wykorzystuje do tego wyspecjalizowaną logistykę Inter Cars. Przykładem usługi, którą serwisy mogą zakupić za pośrednictwem spółki ILS, jest zbiórka oleju przeprowanego.

Już 1 kilogram zużytego oleju wystarczy, aby 5 mln litrów wody uznać za niezdatną do picia.

Spośród 350 tys. ton zużytych mineralnych olejów smarnych rocznie aż połowę stanowią płyny używane w silnikach. Właśnie dlatego wyszliśmy naprzeciw naszym klientom, oferując im komfortowy odbiór tych niebezpiecznych odpadów.



2015

582 t złomu akumulatorowego

3 t oleju przetworzonego

2016

2 000 t złomu akumulatorowego

435 t oleju przetworzonego

2017

2 201 t złomu akumulatorowego  
10 472 t zużytych opon

483 t oleju przetworzonego

### [306-2] Całkowita waga odpadów według rodzaju odpadu oraz metody postępowania w spółkach Grupy Inter Cars

Całkowita waga odpadów niebezpiecznych oraz innych niż niebezpieczne według metody postępowania	Grupa Inter Cars		Inter Cars S.A.	
	Waga odpadów [Mg]		Waga odpadów [Mg]	
	odpady inne niż niebezpieczne	odpady niebezpieczne	odpady inne niż niebezpieczne	odpady niebezpieczne
Ponowne wykorzystanie	0,05	0	0	0
Recykling	8 102,81	272 237,65	498,17	0,78
Kompostowanie	0	0	0	0
Odzysk (w tym odzysk energii)	9,92	17,32	0	0
Spalanie (albo wykorzystanie jako paliwa)	1 966,0	0,70	0	0
Wprowadzanie do głębokich studni	0	0	0	0
Składowanie na składowiskach odpadów	61,07	4,20	0	0
Magazynowanie na terenie zakładu	39,94	34,93	0	0
Inne	0	1,00	0	0
<b>Razem</b>	<b>10 179,79</b>	<b>272 295,80</b>	<b>498,17</b>	<b>0,78</b>

## Poszukiwanie efektywności na każdym kroku

W Grupie Inter Cars stale poszukujemy nowych rozwiązań, które pomogą zwiększyć efektywność naszych działań i zoptymalizują wykorzystanie zasobów. Ważnym kamieniem milowym w tym obszarze jest rozbudowa Europejskiego Centrum Logistyki i Rozwoju w Zakroczymiu, głównego magazynu dystrybucyjnego Grupy Inter Cars. Pozwoliło to na konsolidację powierzchni dzięki uruchomieniu jednego centralnego magazynu, zwiększenie powierzchni logistycznej oraz poprawienie wydajności dzięki zastosowaniu nowoczesnych sorterów i systemów magazynowych. W efekcie zoptymalizowane zostały istotne z perspektywy długofalowej rentowności koszty operacji logistycznych.

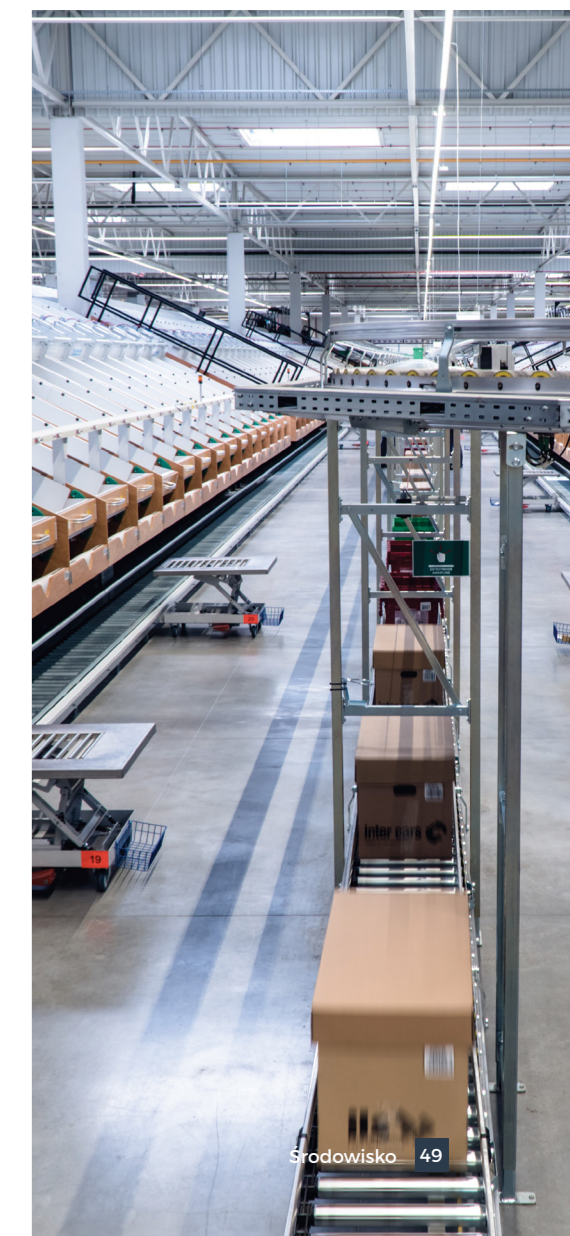
Otwarte w 2017 roku Europejskie Centrum Logistyki i Rozwoju ILS to dziś 15 ha powierzchni terenu, 55 tys. m<sup>2</sup> łącznej powierzchni magazynowej i system przenośników o długości 11 km. Jest to jedyny taki magazyn w branży motoryzacyjnej w Europie, wyposażony w szereg rozwiązań, które poza budowaniem efektywności kosztowej sprzyjają ochronie środowiska naturalnego. Takie elementy, jak: energooszczędny system oświetlenia, inteligentne systemy regulacji ciepła, nowoczesne sortery, stacja uzdatniania wody, optymalizacja gospodarki odpadami czy w pełni elektroniczna dokumentacja pracy magazynu czynią Europejskie Centrum Logistyki i Rozwoju w Zakroczymiu wzorcowym obiektem magazynowym na skalę europejską. Dodatkowo dzięki projektowi rozbudowy mogliśmy zoptymalizować wiele procesów logistycznych, co odciąża pracowników magazynu i zredukuje liczbę błędów w wydaniu towarów z magazynu.

Grupa Inter Cars przygotowuje się także do otwarcia trzech średniej wielkości centrów logistycznych, które będą

kluczowe dla optymalizacji logistyki towarów masowych, takich jak: opony, akumulatory i oleje. Dzięki nowemu systemowi magazynowania możliwe będą dostawy bezpośrednio od dostawców do średnich magazynów, z pominięciem logistyki centralnej.

Stale poszukujemy też rozwiązań zwiększających efektywność energetyczną naszych obiektów – chociażby instalację oświetlenia typu LED, wymianę pieców na kondensacyjne czy unowocześnianie pomp ciepła do poziomu klasy energetycznej A.

W związku z rekomendacjami przeprowadzonego w 2017 roku audytu energetycznego (audyt wg normy PL-EN16247 obejmował spółki Inter Cars S.A. i ILS Sp. z o.o.) planujemy szereg dodatkowych modernizacji w kilku lokalizacjach. Wiemy, że 42-73% całkowitego zużycia energii pochłania ogrzewanie. Dlatego planujemy m.in. zamontowanie nowoczesnych pieców kondensacyjnych w Krakowie i Rzeszowie. Chcemy też zwiększyć efektywność systemu grzewczego i przekładników ciepła wskutek przeprowadzenia wyrównania hydraulicznego.





**[302-1] Zużycie energii wewnątrz organizacji**

Całkowite zużycie energii z surowców nieodnawialnych (własnych bądź zakupionych) w podziale na rodzaj surowca	Wartości (MWh)
węgiel	0
gaz ziemny	74 941,64
olej opałowy	674 062,60
olej napędowy	556 119,58
<b>Razem zużycie</b>	<b>1 305 123,82</b>

Całkowite zużycie energii produkcji własnej lub zakupionej, w tym:	Wartości (MWh)
energia elektryczna	15 596,29
energia cieplna (w tym zużycie pary, zużycie energii chłodniczej)	3 636,23
<b>Razem zużycie</b>	<b>19 180,89</b>

**Całkowite zużycie energii w organizacji wg wzoru** **1 324 304,71 MWh**

**[302-3] Intensywność zużycia energii****Feber**

Intensywność zużycia energii	Wartości	Jednostka
Mianownik – całkowite zużycie energii (GJ, MWh)	1067	MWh
Dzielnik - sprzedaż wyrobów i usług za rok 2017 netto	65 581 600	PLN
Wskaźnik energochłonności	499	PLN/szt.

**Lauber**

Intensywność zużycia energii	Wartości	Jednostka
Mianownik – całkowite zużycie energii (GJ, MWh)	267,705	MWh
Dzielnik – łączna liczba pracowników – stan na dzień 22.12.2017 r.	133	os.
Wskaźnik energochłonności	2,01	MWh/os.

**[302-4] Ograniczenie zużycia energii****Feber**

Prowadzone działania na rzecz oszczędności energii	Ilość zaoszczędzonej energii w wyniku przeprowadzenia poszczególnych działań (GJ/MWh)
Wymiana świetlówek tradycyjnych na LED-owe	1,16
Wymiana spawarek transformatorowych na inwertorowe	4,19
<b>Razem</b>	<b>5,35</b>

# O raporcie – podejście do definiowania treści

[102-43, 102-44, 102-46, 102-47, 102-50, 102-52, 102-53, 103-1, 101, 102-56, 103-3]

Mamy przyjemność zaprezentować **pierwszy raport odpowiedzialności biznesu Grupy Inter Cars**, który obejmuje rok 2017. Dokument ten został przygotowany zgodnie z międzynarodowym standardem w zakresie raportowania danych niefinansowych Global Reporting Initiative (GRI Standards).

Dokument został sporządzony również zgodnie z wymaganiami regulacyjnymi dotyczącymi ujawnienia informacji niefinansowych nałożonymi na jednostki zainteresowania publicznego poprzez znowelizowaną Ustawę o rachunkowości. Grupa Kapitałowa Inter Cars została objęta obowiązkiem regulacyjnym na poziomie skonsolidowanym.

Raport opisuje działalność Grupy Inter Cars w okresie od 1 stycznia do

31 grudnia 2017 roku, chyba że w treści wskazano inaczej. W objętym raporcie nie odnotowano znaczących zmian w zakresie rozmiaru, struktury, formy własności czy łańcucha dostaw.

Określając zawartość merytoryczną, przeanalizowaliśmy m.in. publikacje prasowe w raportowanym okresie, tematy poruszane w komunikacji wewnętrznej, aktualną strategię biznesową Grupy, a także tematy istotne w raportowaniu

niefinansowym dla branży motoryzacyjnej. Ponadto wzięliśmy pod uwagę oczekiwania przedstawicieli kluczowych interesariuszy wewnętrznych i zewnętrznych w obszarze społecznej odpowiedzialności biznesu za pomocą ankiety pracowniczej oraz sesji dialogowych.



## Głos naszych pracowników

Ankiety pracownicze zostały wypełnione przez 236 respondentów z 15 krajów, w których obecna jest Grupa Inter Cars. Aż 81% respondentów stanowili pracownicy oraz współpracownicy Inter Cars lub spółki zależnej. Jedynie 19% ankiet zostało wypełnionych przez pracowników i współpracowników Dystrybutorów Grupy Inter Cars oraz samych Dystrybutorów.

Jak pokazało badanie, przedstawiciele Grupy uważają, że firma dobrze radzi sobie w zakresie społecznej odpowiedzialności biznesu, istnieją jednak tematy i obszary, którym należy poświęcić więcej uwagi. Według respondentów istotę odpowiedzialnego biznesu

stanowi przede wszystkim troska o pracowników.

Najważniejszymi tematami dla realizacji celów biznesowych firmy według pracowników Grupy Inter Cars okazały się: poprawa jakości obsługi klienta (70%), rozwój kapitału ludzkiego i zarządzanie talentami (64%), rozwój innowacyjnych produktów i usług (62%), kultura organizacyjna oparta na wartościach i etyce (36%), utrzymywanie obecnych i zatrudnianie nowych pracowników (34%), odpowiedzialne zarządzanie łańcuchem dostaw (31%) oraz przejrzysta i odpowiedzialna komunikacja na temat produktów i usług (31%).

## Głos interesariuszy zewnętrznych

Na potrzeby opracowania raportu i strategii odpowiedzialnego biznesu Grupy Inter Cars przeprowadziliśmy trzy sesje dialogowe, w których łącznie udział wzięło 28 przedstawicieli naszych kluczowych interesariuszy – partnerów biznesowych i społecznych, mediów, lokalnych władz i instytucji.

Interesariusze, którzy wzięli udział w sesjach dialogowych, postrzegają Grupę Inter Cars jako odpowiedzialną firmę zasługującą na miano lidera kreującego wysokie standardy na rynku i podkre-

ślają zaangażowanie firmy w edukację młodzieży.

Najważniejsze oczekiwania interesariuszy względem działań z obszaru społecznej odpowiedzialności biznesu to: strategiczne i spójne w obrębie całej grupy podejście do realizacji działań z zakresu odpowiedzialnego biznesu, przejrzysta i szczegółowa komunikacja ich efektów oraz kontynuacja dialogu i odpowiadanie na potrzeby poszczególnych grup interesariuszy.

Wśród najpoważniejszych wyzwań, z jakimi firma musi się mierzyć, wskazano pozyskanie i utrzymanie wykwalifikowanych pracowników. Zwrócono też szczególną uwagę na konieczność współpracy na rzecz zatrzymania w regionie absolwentów lokalnych szkół technicznych i zapewnienia im perspektywy atrakcyjnego, satysfakcjonującego zatrudnienia w miejscowych przedsiębiorstwach.

## Zagadnienia finalne

Zidentyfikowane dzięki ankiecie i sesjom dialogowym tematy zostały zweryfikowane i doprecyzowane podczas warsztatów z kadrą zarządzającą. Powstała wówczas poniższa lista finalnych zagadnień.

	<p><b>Zagadnienia z obszaru:</b> <b>RYNEK</b> (istotne wewnątrz i na zewnątrz organizacji)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zwiększenie dostępności produktów i usług; rozwój B2C</li> <li>• Gotowość do zmian rynkowych i rozwoju biznesu; śledzenie trendów i innowacji</li> <li>• Ekspansja na rynkach międzynarodowych (Grupa Inter Cars jako market maker)</li> <li>• Wzmocnienie przedsiębiorczości (wspieranie lokalnych przedsiębiorstw w rozwoju biznesu, planowaniu sukcesji, praktycznych umiejętności biznesowych)</li> <li>• Zapewnienie najwyższej jakości obsługi klienta</li> <li>• Ustanowienie norm jakości dla filii / warsztatów samochodowych</li> </ul>		<p><b>Zagadnienia z obszaru:</b> <b>LUDZIE</b> (istotne wewnątrz organizacji)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Przyciąganie i utrzymanie młodych talentów</li> <li>• Wewnętrzna komunikacja, przejrzystość</li> <li>• Ułatwianie współpracy osób z różnymi kompetencjami</li> <li>• Tworzenie szans na naukę i rozwój (umiejętność śledzenia trendów i innowacyjnych rozwiązań)</li> <li>• Wzmacnianie innowacji (budowanie wewnętrznego innowacyjnego ekosystemu)</li> <li>• Wspieranie energii, pasji i proaktywnych postaw</li> <li>• Stawianie czoła różnorodności wiekowej i zmianom generacyjnym</li> </ul>
	<p><b>Zagadnienia z obszaru:</b> <b>ŁAŃCUCH DOSTAW</b> (istotne wewnątrz i na zewnątrz organizacji)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Odbiór odpadów</li> <li>• Zwiększanie wydajności produktów</li> <li>• Wydajność logistyki</li> <li>• Zarządzanie relacjami z dostawcami</li> </ul>		<p><b>Zagadnienia z obszaru:</b> <b>SPOŁECZEŃSTWO</b> (istotne wewnątrz i na zewnątrz organizacji)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zaangażowanie pracowników w społeczne inicjatywy</li> <li>• Zaangażowanie partnerów i klientów w społeczne inicjatywy</li> </ul>



Wymienione wcześniej zagadnienia finalne przełożyły się bezpośrednio na raportowane tematy GRI, uwzględnione w Indeksie treści GRI. W raporcie szczegółowo opisaliśmy wszystkie kluczowe tematy, prezentując zarówno podejście do zarządzania nimi, jak i odpowiadające im wskaźniki.

Ocena istotności poddawana jest regularnym (corocznym) przeglądom w ramach procesu wewnętrznej weryfikacji.

Dane liczbowe wykorzystane w raporcie pochodzą z wewnętrznych systemów raportowania. Przed opublikowaniem wszystkie zostały sprawdzone. Nie korzystaliśmy natomiast ze wsparcia audytora zewnętrznego.

Więcej o naszych relacjach z interesariuszami w rozdziale "Kim jesteśmy".

W raporcie nie zostały pominięte żadne informacje dotyczące oczekiwanych zdarzeń lub spraw będących przedmiotem toczących się negocjacji ze względu na szkodliwy wpływ na sytuację rynkową jednostki.

Wszelkie pytania związane z niniejszym raportem prosimy kierować do:



**Aleksandra Pawłowska**

- Menedżer Biura Zarządu
- [aleksandra.pawlowska@intercars.eu](mailto:aleksandra.pawlowska@intercars.eu)
- tel. stac. +48 22 714 19 16

## Indeks treści GRI

Opcja zgodności podstawowa (Core)

[102-54, 102-55]

Nr wskaźnika	Tytuł wskaźnika	Wymagany na poziomie CORE	Czy znajduje się w raporcie	Strona w raporcie
<b>Założenia i podstawy raportowania</b>				
101	Założenia i podstawy raportowania	CORE		52
<b>Wskaźniki profilowe</b>				
<b>Profil organizacji</b>				
102-1	Nazwa organizacji	CORE		5
102-2	Opis działalności organizacji, główne marki, produkty i / lub usługi	CORE		12
102-3	Lokalizacja siedziby głównej organizacji	CORE		5
102-4	Lokalizacja działalności operacyjnej	CORE		5
102-5	Forma własności i struktura prawna organizacji	CORE		5
102-6	Obsługiwane rynki	CORE		4
102-7	Skala działalności	CORE		13
102-8	Dane dotyczące pracowników oraz innych osób świadczących pracę na rzecz organizacji	CORE		34
102-9	Opis łańcucha dostaw	CORE		28
102-10	Znaczące zmiany w raportowanym okresie dotyczące rozmiaru, struktury, formy własności lub łańcucha wartości	CORE		nd
102-11	Wyjaśnienie, czy i w jaki sposób organizacja stosuje zasadę ostrożności	CORE		16
102-12	Zewnętrzne, przyjęte lub popierane przez organizację ekonomiczne, środowiskowe i społeczne deklaracje, zasady i inne inicjatywy	CORE		26
102-13	Członkostwo w stowarzyszeniach i organizacjach	CORE		26



Nr wskaźnika	Tytuł wskaźnika	Wymagany na poziomie CORE	Czy znajduje się w raporcie	Strona w raporcie
<b>Strategia</b>				
102-14	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla	CORE		3
<b>Etyka i integralność</b>				
102-16	Wartości organizacji, kodeks etyki, zasady i normy zachowań	CORE		30
<b>Ład organizacyjny</b>				
102-18	Struktura nadzorcza organizacji wraz z komisjami podlegającymi pod najwyższy organ nadzorczy	CORE		7, 10
<b>Zaangażowanie interesariuszy</b>				
102-40	Lista grup interesariuszy zaangażowanych przez organizację raportującą	CORE		19
102-41	Pracownicy objęci umowami zbiorowymi	CORE		35
102-42	Podstawy identyfikowania i selekcji interesariuszy zaangażowanych przez organizację	CORE		19
102-43	Podejście do angażowania interesariuszy włączając częstotliwość angażowania według typu i grupy interesariuszy	CORE		26, 52
102-44	Kluczowe tematy i problemy poruszane przez interesariuszy oraz odpowiedź ze strony organizacji, również poprzez ich raportowanie	CORE		52
<b>Praktyka raportowania</b>				
102-45	Ujęcie w raporcie jednostek gospodarczych ujmowanych w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym	CORE		7
102-46	Proces definiowania treści raportu i granic aspektów	CORE		52
102-47	Zidentyfikowane istotne tematy	CORE		52
102-48	Wyjaśnienia dotyczące efektów jakichkolwiek korekt informacji zawartych w poprzednich raportach z podaniem powodów ich wprowadzenia oraz ich wpływu (np. fuzje, przejęcia, zmiana roku/okresu bazowego, charakteru działalności, metod pomiaru)	CORE		nd
102-49	Zmiany w raportowaniu	CORE		nd

Nr wskaźnika	Tytuł wskaźnika	Wymagany na poziomie CORE	Czy znajduje się w raporcie	Strona w raporcie
102-50	Okres raportowania	CORE		52
102-51	Data publikacji ostatniego raportu (jeśli został opublikowany)	CORE		nd
102-52	Cykl raportowania	CORE		52
102-53	Dane kontaktowe	CORE		52
102-54	Wskazanie czy raport sporządzono zgodnie ze Standardem GRI w opcji Core lub Comprehensive	CORE		55
102-55	Indeks GRI	CORE		55
102-56	Polityka i obecna praktyka w zakresie zewnętrznej weryfikacji raportu	CORE		52
<b>Podejście do zarządzania</b>				
103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz z wskazaniem ograniczeń	CORE		52
103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy	CORE		17
103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	CORE		52
<b>WSKAŹNIKI TEMATYCZNE</b>				
<b>Tematy ekonomiczne:</b>				
<b>Wyniki ekonomiczne</b>				
201-1	Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona i podzielona (z uwzględnieniem przychodów, kosztów operacyjnych, wynagrodzenia pracowników, dotacji i innych inwestycji na rzecz społeczności, niepodzielonych zysków oraz wypłat dla właścicieli kapitału i instytucji państwowych)			23
<b>Obecność na rynku</b>				
202-1	Wysokość wynagrodzenia pracowników najniższego szczebla według płci w stosunku do płacy minimalnej			36
202-2	Odsetek osób pochodzących z lokalnej społeczności na wyższych stanowiskach kierowniczych			22

Nr wskaźnika	Tytuł wskaźnika	Wymagany na poziomie CORE	Czy znajduje się w raporcie	Strona w raporcie
<b>Przeciwdziałanie korupcji</b>				
205-3	Potwierdzone przypadki korupcji i podjęte działania			32
<b>Naruszenie zasad wolnej konkurencji</b>				
206-1	Kroki prawne podjęte wobec organizacji dotyczące przypadków naruszeń zasad wolnej konkurencji oraz praktyk monopolistycznych			25
<b>Tematy środowiskowe:</b>				
<b>Energia</b>				
302-1	Zużycie energii przez organizację z uwzględnieniem rodzaju surowców			50
302-3	Intensywność zużycia energii			51
302-4	Redukcja zużycia energii			51
<b>Ścieki i odpady</b>				
306-2	Całkowita waga odpadów według rodzaju oraz metody unieszkodliwiania			48
<b>Tematy społeczne:</b>				
<b>Zatrudnienie</b>				
401-1	Pracownicy nowozatrudnieni oraz odejścia			35
<b>Edukacja i szkolenia</b>				
404-1	Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku przypadających na pracownika			42
404-3	Odsetek pracowników podlegających regularnym ocenom jakości pracy i przeglądom rozwoju kariery zawodowej, według płci i kategorii zatrudnienia			40
<b>Przeciwdziałanie dyskryminacji</b>				
406-1	Całkowita liczba przypadków dyskryminacji oraz działania naprawcze podjęte w tej kwestii			33

Grupa Inter Cars S.A. zgodnie ze znowelizowaną Ustawą o Rachunkowości podlega obowiązkowi raportowania na poziomie skonsolidowanym. Przedstawione w raporcie polityki, procedury oraz rezultaty związane z działalnością odnoszą się do całej Grupy, chyba że w treści zaznaczono inaczej.

## Wymogi Ustawy o Rachunkowości w zakresie ujawniania danych niefinansowych

Opis modelu biznesowego	✓	Kim jesteśmy	Nasz model biznesowy
Opis zarządzania ryzykami zidentyfikowanymi jako istotne	✓	Kim jesteśmy	Zarządzanie ryzykiem
			Jak podchodzimy do zarządzania ryzykami w Grupie Inter Cars
Opis polityk, procedur należytej staranności oraz rezultatów związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do zagadnień pracowniczych	✓	Miejsce pracy	Co to znaczy pracować w Inter Cars
			Pozyskać i utrzymać najlepszych
			Autostrada rozwoju
Opis polityk, procedur należytej staranności oraz rezultatów związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do środowiska naturalnego	✓	Środowisko	
Opis polityk, procedur należytej staranności oraz rezultatów związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do przeciwdziałania korupcji	✓	Miejsce pracy	Co to znaczy pracować w Inter Cars
Opis polityk, procedur należytej staranności oraz rezultatów związanych z działalnością w odniesieniu do praw człowieka. Prawa człowieka definiujemy, jako: <i>prawo do ochrony życia prywatnego, wolność od poniżającego traktowania, prawo do niedyskryminacji</i>	✓	Miejsce pracy	Co to znaczy pracować w Inter Cars
Opis polityk, procedur należytej staranności oraz rezultatów związanych z działalnością w odniesieniu do zagadnień społecznych	✓	Miejsce pracy	Nasze zaangażowanie społeczne

## Słowniczek

- Grupa Kapitałowa Inter Cars S.A. – Grupa Inter Cars, Grupa
- Inter Cars S.A. - Inter Cars