

## **OŚWIADCZENIE NA TEMAT INFORMACJI NIEFINANSOWYCH GRUPY KAPITAŁOWEJ KOMPUTRONIK ZA ROK OBROTOWY 2017/2018**

### **SPIS TREŚCI**

WPROWADZENIE.....	2
1 POWIĄZANIA ORGANIZACYJNE I KAPITAŁOWE KOMPUTRONIK S.A.....	2
1.1 Podstawowe informacje o Komputronik S.A.....	2
1.2 Zarządzanie Grupą Kapitałową.....	4
2 Opis modelu biznesowego .....	6
2.1 Podstawowe informacje nt. działalności Grupy Komputronik .....	6
2.2 Opis oferty .....	9
2.3 Odbiorcy .....	11
2.4 Dostawcy .....	12
2.5 Opis branży .....	14
2.6 Strategia rozwoju .....	15
2.7 Pomoc publiczna.....	15
3 Środowisko naturalne .....	15
3.1 Zarządzenie aspektami środowiskowymi.....	15
3.2 Zużycie energii .....	16
3.3 Zużycie wody .....	17
3.4 Zużycie surowców oraz odpadów .....	17
3.5 Zanieczyszczenie powietrza.....	18
3.6 Wpływ na florę i faunę .....	19
3.7 Inicjatywy w obszarze środowiska naturalnego.....	19
3.8 Zgodność z regulacjami .....	20
4 Zapewnienie jakości .....	20
5 Bezpieczeństwo i higiena pracy.....	21
6 Sprawy pracownicze.....	23
6.1 Relacje z pracownikami .....	23
6.2 Struktura zatrudnienia.....	24
6.3 Warunki zatrudnienia .....	27
6.4 Rozwój pracowników .....	27
6.5 Zapewnienie różnorodności .....	29
7 Wpływ na społeczności lokalne.....	30
8 Etyka, prawa człowieka, dyskryminacja, korupcja .....	31

9	Identyfikacja istotnych ryzyk z obszaru społecznego oraz środowiskowego .....	32
9.1	Zarządzanie ryzykiem z obszaru środowiskowego oraz społecznego .....	32
9.2	Identyfikacja ryzyka związanego z aspektami społecznymi i środowiskowymi .....	33

## WPROWADZENIE

Niniejsze oświadczenie w sprawie informacji niefinansowych Grupy Kapitałowej Komputronik za rok obrotowy 2017/2018 zostało sporządzone na podstawie art. 55 ust. 2b w związku z art. 49b ust. 2-8 Ustawy o rachunkowości i zawiera ujawnienia niezbędne do oceny rozwoju, wyników i sytuacji Grupy Kapitałowej Komputronik oraz wpływu jej działalności na zagadnienia, o których mowa w art. 49b ust. 2 pkt 3 Ustawy o rachunkowości.

Sporządzając niniejsze oświadczenie w sprawie informacji niefinansowych bazowano na Standardzie Informacji Niefinansowych (SIN) opracowywanym przez Fundację Standardów Raportowania. Niniejsze oświadczenie, co do zasady, jest zgodne ze wskaźnikami ujętymi w standardzie SIN, z zastrzeżeniem konieczności dostosowania ujawnień w ramach poszczególnych wskaźników do rozwiązań organizacyjnych i korporacyjnych funkcjonujących w ramach Spółki oraz Grupy Kapitałowej. Powyższe skutkowało brakiem możliwości odniesienia się do niektórych spośród wskaźników SIN. Niemniej w oświadczeniu na temat informacji niefinansowych nie pominięto informacji, które mogłyby mieć istotny wpływ na rzetelność opisu wpływu na zagadnienia społeczne, pracownicze, środowiska naturalnego, poszanowania praw człowieka oraz przeciwdziałania korupcji.

Z uwagi na funkcjonujące w spółkach Grupy rozwiązania sprawozdawcze pomimo faktu, iż rok obrotowy obejmuje okres od 1 kwietnia do 31 marca, część informacji zaprezentowanych w niniejszym oświadczeniu (np. informacja nt. emisji zanieczyszczeń oraz odpadów) ujęta została w okresie roku kalendarzowego tj. za okres 1 stycznia – 31 grudnia 2017 roku. Tym samym dla przeliczeń wartości poszczególnych pozycji w ww. okresie na jednostkę przychodu przyjęto wartość przychodów równą 2 053 520 tys. zł, która odpowiada wartości przychodów za okres styczeń - grudzień 2017.

## 1 POWIĄZANIA ORGANIZACYJNE I KAPITAŁOWE KOMPUTRONIK S.A.

### 1.1 PODSTAWOWE INFORMACJE O KOMPUTRONIK S.A.

Komputronik S.A. jest jednostką dominującą w Grupie Kapitałowej, która na dzień 31 marca 2018 roku obejmowała również 17 spółek zależnych.

Z punktu widzenia skali prowadzonej działalności oraz modelu biznesowego za kluczowe spółki prowadzące działalność operacyjną uznawane są Komputronik S.A., (85% udział w zatrudnieniu), Komputronik Biznes sp. z o.o. (9% udział w zatrudnieniu), Idea Nord (3% udział w zatrudnieniu) oraz K24 (1% udział w zatrudnieniu). Pozostałe spółki zależne nie posiadają zatrudnienia lub zatrudniają nie więcej niż kilka osób.

Żadna ze spółek zależnych nie prowadzi przy tym działalności, która w sposób szczególny (tj. inny niż wynikałoby to z jej udziału w zatrudnieniu) byłaby istotna z punktu widzenia zagadnień społecznych, pracowniczych, środowiska naturalnego, poszanowania praw człowieka oraz praktyk korupcyjnych.

W roku obrotowym nie miały miejsca istotne zmiany w strukturze łańcucha dostaw oraz modelu biznesowego Grupy Komputronik.

### Opis działalności Komputronik S.A.

Komputronik S.A. prowadzi działalność na rynku IT. Oferta Grupy adresowana jest do osób fizycznych, osób prawnych oraz jednostek organizacyjnych nie posiadających osobowości prawnej. Przedmiotem działalności Grupy Komputronik jest przede wszystkim:

- sprzedaż detaliczna i hurtowa wszystkich, ważniejszych, światowych producentów sprzętu komputerowego, oprogramowania komputerowego, elektroniki użytkowej,
- świadczenie kompleksowych usług w zakresie: informatyzacji, w tym wdrażania systemów wspomagających zarządzanie klasy ERP, tworzenia zindywidualizowanych rozwiązań IT, wspomagających analizy biznesowe, projektowania systemów oraz oprogramowania na indywidualne zamówienie,
- produkcja i montaż sprzętu komputerowego,
- świadczenie usług serwisowych.

Spółki z Grupy świadczą usługi wspomagające lub uzupełniające podstawową działalność operacyjną Komputronik S.A. wpisując się w model biznesowy Jednostki Dominującej. Do działalności uzupełniającej, o której mowa powyżej należą np. usługi pośrednictwa kredytowego lub ubezpieczeniowego czy też usługi serwisowe oraz montażowe. Ponadto Grupa w ramach biznesów uzupełniających prowadzi portal internetowy poświęcony tematyce komputerowej (jak również świadczy usługi reklamowe, prowadzi działalność promocyjną oraz redakcyjną) czy też świadczy usługi kompleksowego wykonania infrastruktury informatycznej włącznie z wykonaniem prac budowlanych.

Komputronik S.A. jako jednostka dominująca świadczy na rzecz większości spółek zależnych usługi administracyjne, księgowe, kadrowe oraz wynajmuje tym podmiotom powierzchnię biurową.

Komputronik S.A. będąc jednostką dominującą w Grupie posiada silną, stabilną pozycję na polskim rynku IT, znajduje się w gronie 10 największych przedsiębiorstw w branży w Polsce i jest jedną z największych pod względem przychodów spółką z większościowym polskim kapitałem w Wielkopolsce.

Grupa Kapitałowa Komputronik na dzień 31 marca 2018 roku składała się z posiadającej status jednostki dominującej Komputronik S.A. oraz 17 spółek zależnych.

### Opis spółek wchodzących w skład Grupy Komputronik

Nazwa spółki	Szczegółowy profil działalności
Komputronik Biznes Sp. z o.o.	Komputronik Biznes oferuje doradztwo i kompleksową obsługę przedsiębiorstw i instytucji, bazując na wysokich kwalifikacjach oraz know-how z dziedziny sprzętu, usług i oprogramowania. Jako integrator rozwiązań opracowuje i realizuje plany kompleksowej informatyzacji, w tym modernizacji i integracji istniejących już systemów informatycznych. Komputronik Biznes to zespół doradców, inżynierów i serwisantów w całej Polsce, dysponujących aktualną wiedzą w zakresie oferowanej infrastruktury i oprogramowania oraz wieloletnim doświadczeniem w zakresie realizowanych usług. Każdy z nich proponuje optymalne rozwiązania bazując na wyjątkowo szerokiej ofercie Grupy Komputronik, zapewniając szybką realizację projektów.
Benchmark Sp. z o.o.	Benchmark Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu (Komputronik S.A. posiada 80% udziałów i taki sam procent ogólnej liczby głosów). Spółka prowadzi portal Benchmark.pl, będący najstarszym, a zarazem czołowym polskim serwisem działającym w obszarze nowych technologii, ze szczególnym uwzględnieniem tematyki komputerowej. Serwis powstał w czerwcu 1997 roku. Serwis dociera do kilkuset unikalnych użytkowników.

Idea Nord Sp. z o.o.	Idea Nord Sp. z o.o. z siedzibą w Suwałkach (Komputronik S.A. posiada 100% ogólnej liczby udziałów i głosów). Spółka zajmuje się kompletacją stacjonarnych zestawów komputerowych i notebooków oraz naprawą notebooków i innych urządzeń komputerowych.
K24 International s.r.o	K24 International s.r.o. z siedzibą w Ostrawie w Republice Czeskiej (Komputronik S.A. posiada 100% udziałów i tyle samo głosów w organie stanowiącym tej spółki). Przedmiotem działalności spółki jest handel sprzętem IT, na terytorium Czech i Słowacji, głównie za pośrednictwem sklepów internetowych <a href="http://www.k24.cz">www.k24.cz</a> , <a href="http://www.k24.sk">www.k24.sk</a> oraz <a href="http://www.eldum.cz">www.eldum.cz</a> .
Movity Sp. z o.o.	Movity Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu (Komputronik S.A. posiada 70% ogólnej liczby udziałów i głosów). Podmiot ten powstał w wyniku wydzielenia z części biznesowej Komputronik działu zajmującego się dostawą rozwiązań związanych z przetwarzaniem dokumentów, systemami workflow oraz zarządzaniem procesami biznesowymi. Movity kieruje swoją ofertę wyłącznie do klientów biznesowych specjalizując się dostarczaniu rozwiązań obejmujących systemy zarządzania procesami biznesowymi BPM, systemy elektronicznej archiwizacji dokumentów, ofertę specjalizowanych skanerów dokumentowych. Movity oferuje też usługi analizy, projektowania wdrożenia i serwisu swoich rozwiązań oraz zajmuje się integracją oferowanych rozwiązań z innymi systemami klientów takimi jak systemy finansowo księgowo, portale korporacyjne, systemy bankowe i rozliczeniowe, rozwiązania CRM. Zamiarem jest połączenie tego podmiotu z Komputronik Biznes sp. z o.o.
Cogitary Sp. z o.o. Sp. k.	Cogitary Sp. z o.o. spółka komandytowa z siedzibą w Poznaniu (Contanisimo Ltd. posiada 80% ogólnej liczby głosów). Spółka została zawiązana w celu pośredniczenia w świadczeniu usług finansowych, takich jak usługi ubezpieczeniowe, pośrednictwo kredytowe, pośrednictwo w zawieraniu umów leasingowych itp. Głównymi odbiorcami usług tej spółki są klienci dokonujący zakupu komputerów oraz urządzeń mobilnych.
Komputronik API Sp. z o.o.	Komputronik API Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu (Komputronik S.A. posiada 70% ogólnej liczby udziałów i głosów). Przedmiotem działalności jest kompleksowa obsługa w zakresie informatyzacji przedsiębiorstw i instytucji, bazującą na wysokich kwalifikacjach oraz połączonym z know-how z dziedziny sprzętu i oprogramowania. Zamiarem jest połączenie tego podmiotu z Komputronik Biznes sp. z o.o.
IT Tender Sp. z o.o.	Spółka prowadzi działalność związaną z szeroko rozumianą obsługą podmiotów w zakresie IT w tym w szczególności oferuje rozwiązania technologiczne w postaci urządzeń, oprogramowania jak również świadczy wszelkiego rodzaju usługi wsparcia oraz outsourcingu druku i IT oraz działa w branży ochrony zdrowia, oferując innowacyjne i nowoczesne podejście do problematyki technologii medycznych w powiązaniu z narzędziami informatycznymi. Tym samym działalność tej spółki wpisuje się bezpośrednio w prowadzone na szeroką skalę inwestycje w służbie zdrowia, mające na celu wypełnienie wszelkich przepisów i norm spoczywających na podmiotach leczniczych.
Komputronik Signum Sp. z o.o.	Komputronik Signum Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu Komputronik S.A. posiada 100% ogólnej liczby udziałów i głosów). Przedmiotem działania firmy jest zarządzanie prawami do nabytych znaków towarowych.
W ramach Grupy Kapitałowej funkcjonują również spółki zależne, które nie prowadzą działalności operacyjnej lub też prowadzą działalność w bardzo ograniczonym zakresie. Podmioty te to Activa S.A., Contanisimo Limited, Komputronik Plus Sp. z o.o. SSK Sp. z o.o., SSK Sp. z o.o. SKA, Komputronik GmbH, Signum Komputronik Spółka akcyjna Spółka jawna oraz Mineralia Sp. z o.o.	

## 1.2 ZARZĄDZANIE GRUPĄ KAPITAŁOWĄ

W całym okresie roku obrotowego 2017/2018 nie było wyodrębnionych jednostek wyłącznie odpowiedzialnych za zarządzanie ryzykiem, audyt wewnętrzny i compliance. Tym samym dotychczas realizacja zadań w powyższym zakresie miała charakter rozproszony (niescentralizowany) i odbywała się w ramach poszczególnych pionów organizacyjnych Jednostki Dominującej oraz poszczególnych spółek zależnych. W konsekwencji identyfikacja poszczególnych istotnych aspektów niefinansowych (w tym w szczególności środowiskowego oraz BHP) realizowana była przez poszczególne jednostki organizacyjne funkcjonujące w ramach Grupy Kapitałowej. Proces ten związany był z dokonywaną cyklicznie oceną wpływu na otoczenie oraz ryzykiem związanym z poszczególnymi obszarami interakcji z pracownikami oraz otoczeniem. Ocena uwzględniała również wpływ zmian (m.in.: prawnych, gospodarczych i społecznych) zachodzących w jej otoczeniu. W sposób szczegółowy aspekty były identyfikowane i oceniane zgodnie z odpowiednimi procedurami i instrukcjami odnoszącymi się do identyfikacji zagrożeń i oceny ryzyka dla danego obszaru. Powyższy proces obejmował w szczególności

wspólne działanie analityków i kontrolerów finansowych wkomponowanych w różne działy i jednostki organizacyjne Grupy. Są to m.in. zespół kontrolingu i planowania, zespół płatności i zarządzania ryzykiem czy specjaliści w departamentach sprzedaży oraz kontrola wewnętrzna magazynu jak również organy zarządzające poszczególnych jednostek zależnych.

Jednocześnie z uwagi na dynamikę zmian zachodzących w procesach - niektóre działy oraz jednostki organizacyjne funkcjonują w oparciu o bezpośrednią komunikację od dyrektora zarządzającego danym obszarem, od którego otrzymują w trybie bieżącym komunikaty lub instrukcje.

Na bieżąco kontrolowana jest również zgodność działania poszczególnych obszarów z wymaganiami o charakterze obowiązujących przepisów prawa oraz dodatkowych wymagań specyficznych dla danego obszaru.

W procesie zarządczym wykorzystywane są przy tym zaawansowane systemy informatyczne oraz technologie, które umożliwiają szczegółową kontrolę danych i procesów. Systemy te wykorzystywane są w codziennej pracy przez kontrolerów oraz analityków. Obszar ten jest konsekwentnie rozwijany na poziomie całej Grupy Kapitałowej, co wpływa na spójność danych.

Od czerwca 2018 roku w ramach Jednostki Dominującej utworzone zostało stanowisko pełnomocnika ds. kontroli wewnętrznej, który koordynuje obszar kontroli wewnętrznej realizowanej w poszczególnych jednostkach organizacyjnych. Kontrola wewnętrzna ma jednak nadal charakter rozproszony i jest realizowana poprzez dyrektorów oraz kierowników poszczególnych jednostek organizacyjnych oraz spółek zależnych przypisanych do konkretnych obszarów działalności Grupy.

W zależności od rezultatów działań kontrolnych podejmowane są działania korygujące lub usprawniające. Niezgodności, które podlegają usunięciu mogą być również wykryte w trakcie przeprowadzanych ocen, pomiarów, kontroli i monitorowania oraz reklamacji klientów.

Niezależnie od powyższego Jednostka Dominująca wdrożyła Zintegrowany System Zarządzania Jakością i Środowiskiem (ZSZJŚ), który zapewnia działanie z należytą starannością w poszczególnych obszarach ujętych w tym systemie.

Ponadto w kluczowej spółce zależnej tj. Komputronik Biznes od maja 2016 roku funkcjonuje System Zarządzania Jakością (w maju 2018 roku system ten został re-certyfikowany na nową normę ISO 9001:2015) a od września 2016 roku System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji (ISO 27001:2013), w ramach, których spółka ta indywidualnie przeprowadza zarówno audyty wewnętrzne jak i zewnętrzne, podejmuje działania korygujące i zapobiegawcze, przeprowadza cykliczną analizę ryzyka związaną z poszczególnymi obszarami działania spółki oraz weryfikuje plan ciągłości działań.

Certyfikaty ISO posiada również spółka zależna Idea Nord – certyfikaty te obejmują normy ISO 9001:2009, ISO 14001:2005 oraz ISO 18001:2004.

Z uwagi na fakt, iż część procesów w Komputronik Biznes jest outsourcowanych, a zleceniobiorcą tych usług są spółki z Grupy Kapitałowej (w tym Komputronik S.A.), procesowi nadzoru oraz zarządzaniu ryzykiem a także przeglądowi systemu zarządzania, podlega również Jednostka Dominująca świadcząca na rzecz Komputronik Biznes usługi. Analogiczne zasady, polityki bezpieczeństwa, sposoby działania ustanawiane są w obszarach wspieranych przez Komputronik Biznes.

Procesowi zarządzania ryzykiem podlegają również spółki Grupy Kapitałowej, w ramach których toczą się działania związane z procesem połączenia tych spółek z Komputronik Biznes (dotyczy spółki Movity i Komputronik API).

## **Zintegrowany System Zarządzania**

Zintegrowany System Zarządzania obejmuje swoim zakresem wszystkie komórki organizacyjne i cały obszar działalności jednostki w której funkcjonuje, począwszy od pierwszego kontaktu z klientem, poprzez przyjęcie zamówienia na wykonanie usługi w zakresie sprzedaży, montażu i napraw sprzętu komputerowego, uzgodnienie wymagań, realizację usługi, na świadczeniu usług posprzedażnych kończąc.

Organizację i funkcjonowanie ZSZIŚ przedstawia dedykowana księga, która jest uporządkowanym opisem procedur i wytycznych postępowania w sferze oddziaływania jakościowego, mających wpływ na jakość świadczonych usług i jakość pracy wszystkich uczestników w trakcie realizacji usługi.

Prawidłowe funkcjonowanie ZSZIŚ realizowane jest poprzez:

- systematyczną analizę efektywności poszczególnych elementów systemu z punktu widzenia osiągnięcia ustalonych celów jakościowych,
- nadzorowanie auditów wewnętrznych w Spółce, w tym planowanie auditów i przydzielanie zadań auditorom wewnętrznym,
- przygotowywanie i przedstawianie kierownictwu sprawozdań dotyczących działania ZSZIŚ
- organizowanie przeglądów ZSZIŚ,
- nadzór wykonania działań korygujących i zapobiegawczych,
- przegląd ZSZIŚ wykonywany przez kierownictwo prowadzony jest w oparciu o wyniki analizy skuteczności systemu, wyniki analizy protokołów i wniosków z auditów oraz w oparciu o wyniki analizy realizowanych procesów, reklamacji, działań korygujących i zapobiegawczych oraz uwag powykonawczych z zaleceń poprzednich przeglądów.

W związku ze zmianami w standardzie ISO 9001 Jednostka Dominująca przygotowuje się do wdrożenia *Oceny ryzyka i szans w ZSZIŚ* oraz *Kart oceny ryzyka i szans we wszystkich procesach dotyczących ZSZIŚ*.

## 2 OPIS MODELU BIZNESOWEGO

### 2.1 PODSTAWOWE INFORMACJE NT. DZIAŁALNOŚCI GRUPY KOMPUTRONIK

Działalność Grupy Kapitałowej Komputronik skupiona jest w okolicach Poznania. W Poznaniu przy ul. Wołczyńskiej zlokalizowana jest siedziba Jednostki Dominującej oraz większości spółek zależnych, a w Komornikach przy ul. Kolumba funkcjonuje Centrum Dystrybucyjne Komputronik (magazyn gdzie realizowane są operacje magazynowe oraz spedycyjne z wyodrębnioną przestrzenią montażową). Grupa Kapitałowa obecna jest również w Suwałkach gdzie działalność operacyjną prowadzi spółka Idea Nord oraz w Czechach i na Słowacji, gdzie poprzez spółkę zależną K24 prowadzona jest na lokalnych rynkach działalność sklepów internetowych oraz związana z nimi działalność dystrybucyjna. Spółka zależna Komputronik Biznes posiada siedem filii zlokalizowanych w największych miastach Polski. Ponadto część usług związanych z wdrożeniami informatycznymi realizowana jest bezpośrednio w lokalizacjach, w których działalność prowadzą odbiorcy tych usług.

Ponadto Grupa posiada sieci dystrybucyjne dedykowane sprzedaży detalicznej oraz sprzedaży hurtowej w Polsce.

Strategia dla Grupy Kapitałowej Komputronik zakłada dalsze systematyczne umacnianie pozycji, jako jednego z wiodących na polskim rynku dostawców sprzętu, oprogramowania oraz usług IT.

Grupa Komputronik zdywersyfikowała swoje kanały zbytu na:



- Departament Sprzedaży Biznesowej, który jest realizowany przez spółkę zależną Komputronik Biznes,
- Departament Sprzedaży Detalicznej,
- Departament Sprzedaży Hurtowej.

### **Departament Sprzedaży Detalicznej**

Sprzedaż detaliczna odbywa się poprzez dwa, wzajemnie wspierające się kanały: sieć sklepów oraz sprzedaż przez Internet.

Sprzedaż internetowa prowadzona jest przez największy i najwyżej ceniony w Polsce sklep internetowy branży komputerowej, działający pod adresem [www.komputronik.pl](http://www.komputronik.pl). Wielokrotnie honorowany tytułem „Najlepszy sklep internetowy” wg tygodnika Wprost oraz portalu Money.pl w kategorii Elektronika i AGD. Sklep internetowy jest świetną formą dotarcia do klientów, którzy na swoim terenie nie posiadają żadnej placówki działającej pod marką Komputronik. Stanowi również doskonałe źródło promocji i informacji o asortymencie dla klientów, którzy cenią sobie osobisty kontakt z kompetentnym doradcą sklepów stacjonarnych.

Sieć sklepów stacjonarnych to obecnie trzy podstawowe formaty: Megastore, sklepy midi, w których ekspozycja wobec klasycznych salonów Komputronik jest rozszerzona o produkty z grup RTV i AGD, oraz format oferujący szeroko rozumianą elektronikę z akcentem na IT i GSM.

Projekt Megastore rozpoczęty w 2013 roku zyskał uznanie klientów. Obecnie sklepy Komputronik Megastore działają w dwóch miastach w Warszawie w Centrum Handlowym Wola Park oraz w Poznaniu w Centrum Handlowym Plaza. Format ten realizuje założenia biznesowe przyciągając klientów szeroką dostępnością asortymentu i doskonałą jakością obsługi.

Zgodnie z założeniami jest realizowany projekt powiększenia powierzchni ekspozycyjnej sieci. Proces ten odbywa się dwutorowo: poprzez powiększenie istniejących sklepów i ich relokacje w ramach istniejących centrów handlowych lub poprzez zmianę lokalizacji.

Powiększenie powierzchni ekspozycyjnej jest elementem strategii związanej z poszerzaniem oferty o produkty RTV i AGD.

Spółka rozwija projekt sieci agencyjnej. Większość firm kooperujących dotychczas na zasadach franczyzowych została przekształcona w agencje, jednocześnie firma poszukuje nowych kontrahentów, którzy dotychczas prowadzili działalność o zbliżonym profilu pod własnym szyldem w lokalizacjach, w których dotychczas nie było punktów handlowych pod logo Komputronik. Współpraca na zasadach agencji pozwala na poszerzenie asortymentu oferowanego przez przekształcone placówki i wpływa pozytywnie na jakość obsługi klientów i zdecydowanie poprawia efektywność placówek.

Wysoka jakość obsługi jest dla spółki wciąż istotnym elementem przewagi rynkowej, stąd nieustanne zainteresowanie tym obszarem i badania związane z efektywnością procesów sprzedażowych.

Na dzień 31 marca 2018 roku Spółka posiadała łącznie 185 placówek obsługujących sprzedaż detaliczną (w tym salony własne oraz agencyjne, a także partnerskie i franczyzowe).

### **Departament Sprzedaży Hurtowej**

Rok 2017 był kontynuacją podejścia relacyjnego do klienta. Zespół handlowy kontynuował szkolenia, które nakierowane były na poprawę jakości obsługi klienta, a ich celem był wzrost zadowolenia klienta, zaufania do firmy Komputronik i utrzymanie długofalowej relacji. Na koniec roku obrotowego 2017 Grupa posiadała kilkadziesiąt Salonów Franczyzowych oraz ponad 50 Salonów o statusie Komputronik Partner. W roku 2017 Spółka skutecznie kontynuowała strategię wzmocnienia sieci sprzedaży,

polegającą m. in. na rezygnacji ze współpracy z firmami o zbyt wysokim ryzyku kredytowym, lub tych których jakość obsługi klienta końcowego znacznie odbiegała od wysokich standardów wymaganych przez Komputronik, a także na przekształcaniu salonów franczyzowych w Agencje. Zarówno salony franczyzowe jak i salony o statusie Komputronik Partner miały możliwość skorzystania z szeregu szkoleń, mających na celu podniesienie kompetencji, nabycie umiejętności w zakresie technik sprzedaży a także prowadzenia biznesu.

### **Podsumowanie**

Strategia działania organizacji Komputronik realizuje dwa nadrzędne cele: - pozyskiwanie szerokiej rzeszy klientów, którego potrzeby mogą być zaspokojone przez wyspecjalizowane zespoły zadaniowe, - dywersyfikacja działalności w obrębie branży IT, dla złagodzenia skutków ewentualnej dekoniunktury lub spadku sprzedaży w jednym z segmentów.

### **Dział usług**

W strukturach Komputronik wyodrębniony został Dział Usług odpowiedzialny za dostarczanie i realizację sprzedaży usług w tym usług finansowych w wyodrębnionych kanałach sprzedaży. Ponadto Dział Usług realizuje zapotrzebowanie kanałów sprzedaży w zakresie dostarczania usług i metod oraz narzędzi płatniczych wykorzystywanych w procesach sprzedaży Online i Offline.

W ofercie Działu Usług znajdują się między innymi:

- kredyt konsumencki, oferowany przez 3 wiodące na rynku banki w tym Credit Agricole, BGŻ BNP Paribas, Alior Bank,
- ubezpieczenia sprzętu, oferowane przez 2 towarzystwa ubezpieczeniowe – ERGO Hestia, Allianz za pośrednictwem Cogitary Sp. Z o.o. Sp.K. – spółki córki z GK Komputronik,
- ubezpieczenia na życie – oferowane jako suplement kredytów konsumenckich,
- Leasing – jako forma finansowania inwestycji dla Klientów GK Komputronik, we współpracy z dwoma najbardziej doświadczonymi podmiotami na rynku elektroniki – Grenke Leasing, Pekao Leasing,
- karty własne przedpłacone w wersji tradycyjnej oraz elektronicznej, oferowane w kanale retail, a także własną sieć dystrybucji,
- karty prezentowe (GiftCards) – ponad 60 tytułów najbardziej rozpoznawalnych dostawców, w tym Microsoft, Google, Apple, Netflix,
- usługi serwisu sprzętu komputerowego, sprzętu mobilnego,
- usługi konfiguracji i personalizacji komputerów i urządzeń mobilnych,
- usługi odzyskiwania danych,
- usługi z wartością dodaną w tym „Transport z wniesieniem, montaż, konfiguracja” – dla produktów RTV/AGD,
- usługi mobilne GSM w tym abonamentów telefonicznych oraz transmisji danych,
- usługi zabezpieczania sprzętu przed uszkodzeniami mechanicznymi z wykorzystaniem najnowocześniejszych rozwiązań na rynku w tym samoleczących folii ochronnych,
- usługi płatnicze Online i Offline – ponad 50 nowoczesnych form płatności elektronicznych, w tym najnowocześniejsze Blik, IKO, ApplePay, GooglePay, MasterPass i wiele innych.

Dział Usług ściśle współpracuje też z czołowymi podmiotami rynków finansowych w zakresie rozwoju narzędzi i aplikacji płatniczych, prowadzi również akwizycję działań wspierających sprzedaż w ramach współpracy w zakresie realizacji programów motywacyjnych banków detalicznych.



Dział Usług ponadto koordynuje procesy likwidacji szkód ubezpieczeniowych w ramach programu „Gwarancje Beztroski” w sieci placówek stacjonarnych Komputronik.

## 2.2 OPIS OFERTY

Komputronik jako jeden z wiodących na polskim rynku dystrybutor sprzętu komputerowego, oprogramowania i elektroniki użytkowej – posiada w swojej ofercie bardzo szeroki wachlarz towarów, będących produktami wszystkich, ważniejszych światowych producentów ww. asortymentu.

Ponadto w ofercie Grupy znajdują się produkty sygnowane markami własnymi i kompleksowe usługi w zakresie informatyzacji podmiotów biznesowych (małe i średnie przedsiębiorstwa) oraz instytucji sektora publicznego. Grupa występuje również jako pośrednik usług ubezpieczeniowych oraz kredytowych, których beneficjentem są klienci indywidualni dokonujący zakupów produktów znajdujących się w ofercie Spółki.

Na koniec marca 2018 roku oferta, dla wszystkich kanałów sprzedaży, zawierała ok. 100 tysięcy produktów.

### **Towar – Sprzęt IT**

W roku 2017 największy udział w sprzedaży towarów przypadł grupie produktów mobilnych takich jak notebooki, nawigacje GPS, tablety oraz telefony typu smartfon, kolejne znaczące grupy to peryferia (drukarki, monitory, projektory), komponenty służące do produkcji komputerów oraz akcesoria komputerowe i biurowe (tusze i tonery). Coraz większe znaczenie ma także grupa produktów AGD i RTV.

Najsilniejszymi partnerami grupy mobilnej w roku obrotowym 2017 są światowi potentaci tacy jak: Apple, Asus, Dell, Lenovo, HP, Samsung, LG i Huawei.

Spółka kontynuuje rozwój potencjału sprzedażowego w innych grupach asortymentowych takich jak oprogramowanie czy materiały eksploatacyjne. Stałe poszerzanie współpracy z firmą Microsoft przynosi wymierne efekty w postaci wzrostu rentowności jak również ciągłym zdobywaniu nowych klientów z segmentu średnich i dużych przedsiębiorstw. W dalszym ciągu kładziemy nacisk na sprzedaż materiałów eksploatacyjnych we wszystkich dostępnych kanałach. Bardzo szeroka oferta opiera się na dostawcach produktów oryginalnych (OEM) takich jak HP, Canon, Samsung, Lexmark, Epson oraz na marce własnej Accura. Sprzedaż Accury i California Access istotnie wzrosła w ciągu ostatniego roku, na co znaczący wpływ miało poszerzające się portfolio produktów tych marek. Pod marką Accura i California Acces występują produkty z takich kategorii jak: materiały eksploatacyjne, akumulatory i baterie, artykuły elektryczne, kable, kosmetyka, akcesoria do notebooków, torby i etui, listwy zasilające, głośniki, klawiatury, myszki, słuchawki, akcesoria do tabletów czy komputery PC.

### **Oprogramowanie**

Grupa Komputronik stabilizując liczbę oferowanych produktów i usług dla Biznesu, utrzymuje stały przyrost nowych klientów. Na podstawie zgromadzonych pozytywnych doświadczeń z poprzedniego roku Komputronik S.A. kontynuuje strategię budowania centrów kompetencyjnych w celu podniesienia wzrostu sprzedaży wyselekcjonowanych produktów.

### **Towar – Sprzęt AGD**

W roku 2017 Spółka Komputronik rozszerzyła znacząco swoją ofertę sprzętu AGD. W ofercie posiadamy sprzęt praktycznie wszystkich renomowanych marek takich jak Electrolux, Bosch, Siemens, Gorenje, Whirlpool, Aeg, Braun, Samsung, Amica i wielu innych.

Cały asortyment jest oferowany w sklepie internetowym a także w salonach Megastore, Outlet czy innych większych salonach Komputronik w całej Polsce.

Duża dynamika rozwój tych produktów była spowodowana dużym wsparciem silnej grupy zakupowej - Expert International GmbH. Komputronik jest członkiem szwajcarskiej grupy Expert International od Q2 2015.

### **Towar – Dom i Ogród**

W roku 2017 Spółka Komputronik znacząco rozszerzyła ofertę o całkowicie nowe kategorie otwierając nowy dział o nazwie Komputronik Home. Grupy produktowe w dziale Home to Dom i Ogród, Dziecko, Zdrowie i Uroda, Sport, Motoryzacja, Hobby i Rozrywka, Sprzęt muzyczny, Turystyka oraz Inteligentny Dom. Komputronik liczy na rozwój sprzedaży nowych kategorii produktowych, które w kolejnych latach mogą być motorem wzrostu przychodów całej grupy. Produkty są oferowane głównie w sklepie internetowym Komputronik.pl. Oferta dociera do szerokiego grona odbiorców milionowej bazy klientów firmy Komputronik.

### **Działania rozwojowe - automatyzacja procesów**

Jednostka Dominująca pracuje nad wprowadzeniem automatyzacji zadań zarządzania produktami, które nie stanowią istotnej grupy handlowej dla spółki.

Aktualnie analizowane jest wypracowanie odpowiednich mechanizmów wspierających obejmujących:

- automatyzację zmian cen, dostosowującą się do otoczenia konkurencyjnego;
- automatyzację zatowarowania (replenishment) w oparciu o historię rotacji danego produktu / grupy produktowej i historii produktu (informacje o poprzednikach i następnikach, zapytania, zamówienia, odsłony karty produktów w systemach transakcyjnych e-commerce);
- udoskonalenie systemu aukcyjnego w postaci udostępnianego partnerom portalu – co ma na celu zwiększenia konkurencyjności i uproszczenia pracy dla partnerów; rozszerzenie funkcjonalności o system awizacji – precyzyjniejsze informacje dla obszarów handlowych i logistyki przed dostawą towaru, umożliwienie dyskryminacji niesolidnych dostawców, wstrzymanie dostaw, co do których istnieją klienci, którzy zrezygnowali z zakupów ze względu na zbyt długi czas realizacji sprzedaży;
- zautomatyzowane raportowanie z opcją wyliczania wskaźników wyprzedzających (na podstawie wewnętrznych projekcji), umożliwiające oszczędność czasu i większą koncentrację na strategii, taktyce i negocjacjach handlowych z dostawcami.

### **Obsługa klienta**

Jednym z kluczowych procesów w działalności operacyjnej Grupy Kapitałowej jest obsługa klienta. Proces ten obejmuje szereg etapów/procesów biznesowych tworzących wartość dodaną:

- naprawa, modernizacja i montaż sprzętu komputerowego,
- montaż serwerów,
- sprzedaż podzespołów i zestawów komputerowych,
- definiowanie wymagań dla oprogramowania,

- projektowanie i tworzenie oraz produkcja oprogramowania,
- wdrożenia.

Ponadto w ramach obsługi klienta identyfikowane są procesy pomocnicze:

- przegląd wymagań klienta,
- planowanie wykonania usługi,
- zaopatrzenie,
- ochrona wyrobu – magazynowanie,
- nadzór nad wyrobem niezgodnym,
- ochrona własności klienta,
- kontrola jakości,
- odbiór usługi przez klienta.

## 2.3 ODBIORCY

### **Sieć dystrybucyjna**

Zgodnie ze strategią, która była dotychczas realizowana, Spółka prowadziła sprzedaż przede wszystkim na rynku krajowym. W 2017 roku udział sprzedaży za granice kraju w przychodach ogółem był istotny i przekroczył 20%.

Na terenie kraju Spółka posiada bardzo dobrze rozwiniętą sieć sprzedaży i dystrybucji, obejmującą w zakresie sprzedaży detalicznej: salony firmowe, agencje, salony patronackie, sieć autoryzowanych dealerów o statusie „Komputronik Partner” oraz sklep internetowy. Sieć sprzedaży tradycyjnej Spółki oraz Grupy Kapitałowej Komputronik obejmuje teren całej Polski. Sklepy Grupy Komputronik zostały zlokalizowane w większości ważniejszych galeriach handlowych kraju oraz centralnych obszarach większości dużych i średniej wielkości miast Polski. Obsługa klientów instytucjonalnych oraz średnich i dużych przedsiębiorstw odbywa się obecnie przez Departament Sprzedaży dla Biznesu, który specjalizuje się w obsłudze klientów z sektora budżetowego. Sprzedaż hurtowa prowadzona jest bezpośrednio z Centrali Spółki w Poznaniu.

### **Usługi informatyczne**

Część spółek z Grupy Kapitałowej świadczy usługi związane z wdrożeniem projektów informatycznych, dla których klientami są odbiorcy biznesowi. W zależności od rodzaju usługi odbiorcami są podmioty z różnych branż (biznes, administracja, kultura i nauka oraz zdrowie).

### **Logistyka i magazynowanie**

Procesy logistyczne w Grupie Komputronik obejmują zasadniczo trzy obszary:

- transport do magazynu centralnego,
- magazynowanie,
- transport do klienta finalnego.

Każdy z powyższych obszarów podzielony jest na etapy, w trakcie których podejmowane są czynności zarządcze w celu wyeliminowania ryzyka związanego z działalnością operacyjną np. uszkodzenia towaru, nieterminowej oraz błędnej realizacji zleceń, błędnego przyjęcia/wydania towaru, zwiększenia kosztów magazynowych czy utraty danych.

Transport towarów oraz produktów do Grupy i następnie do klienta finalnego odbywa się z wykorzystaniem zewnętrznych firm transportowych.

Grupa okazjonalnie współpracuje z jednostkami zainteresowania publicznego. Najczęściej współpraca obejmuje dostawy sprzętu informatycznego. W roku obrotowym 2017/2018 Grupa osiągnęła przychody ze sprzedaży z zamówień publicznych na poziomie kilkudziesięciu mln zł netto, co odpowiada za kilka procent skonsolidowanych przychodów Grupy w roku obrotowym 2017/2018.

W roku obrotowym 2017/2018 nie były przeprowadzane audyty etyczne Emitenta na zlecenie jego odbiorców.

Okres rotacji należności od odbiorców Grupy wynosi 24 dni.

### **Struktura geograficzna sprzedaży**

Z uwagi na profil działalności w ramach, którego oferta produktowa kierowana jest tak do klientów biznesowych jak i indywidualnych corocznie liczba odbiorców, z którymi współpracuje Grupa Kapitałowa obejmuje kilkaset tysięcy podmiotów (w tym ok. kilka tysięcy podmiotów zagranicznych), na które składają się tak klienci biznesowi jak i odbiorcy indywidualni.

### **Relacje z klientami**

W relacjach z odbiorcami poszczególne spółki z Grupy podejmują działania zmierzające do spełnienia oczekiwań klientów w celu podnoszenia ich zadowolenia i satysfakcji. Dzięki zgromadzonym danym, wykorzystując takie techniki jak ankiety, wywiady, referencje, badanie tajemniczego klienta, uzyskane dane analizowane są w celach dostosowania działań do stale rosnących potrzeb klientów.

Kierując swoją orientacją na klienta prowadzone są liczne działania marketingowe obejmujące m.in.:

- reklamy kinowe i radiowe,
- reklamy online,
- reklamy na nośnikach outdoor,
- współpracę z czołowymi portalami fachowymi,
- organizację eventów,
- bezpośredni kontakt.

## **2.4 DOSTAWCY**

W ramach prowadzonej działalności spółki z Grupy nabywają sprzęt komputerowy i oprogramowanie od ponad kilkuset stałych dostawców. Najczęściej współpraca z dostawcami bazuje na umowach ramowych, które wskazują ogólne warunki zakupu i płatności, natomiast wolumeny zakupów ustalane są kwartalnie, bądź też wynikają z jednorazowych lub cyklicznych zamówień. Grupa nie jest zależna od żadnego ze swych kontrahentów, w sposób uniemożliwiający kontynuację działalności w przypadku zakończenia współpracy.

Kontaktami z dostawcami na poziomie Jednostki Dominującej zajmuje się dział zakupów, który ponadto poszukuje nowych ofert i negocjuje zakupy. Proces zakupów planowany jest w bardzo różnych perspektywach czasowych i obejmuje horyzont kwartalny, półroczny, roczny, jak również zakupy codziennie czy cotygodniowe.

Spółki z Grupy corocznie współpracują łącznie z kilkoma tysiącami dostawców towarów, materiałów oraz usług zewnętrznych (w tym do ok. 100 dostawców zagranicznych).

Wśród głównych kategorii dostawców wyróżnić należy:

- firmy handlowe,
- dystrybutorów krajowych posiadających podpisane umowy dystrybucyjne z producentami sprzętu,
- dystrybutorów międzynarodowych,
- producentów.

Na poziomie Grupy prowadzona jest polityka dywersyfikacji dostawców i odbiorców w zakresie obrotu towarowego, oprogramowania, jak i usług IT oraz usług finansowych.

Podstawa działalności Grupy koncentruje się na handlu produktami elektronicznymi oraz artykułami gospodarstwa domowego i artykułami sportowymi, tym samym Grupa nie handluje produktami, które mogą wywołać negatywne skutki dla otoczenia z zastrzeżeniem, iż do produkcji urządzeń elektronicznych wykorzystywane są różne metale oraz szkodliwe chemicznie substancje wchodzące w skład np. baterii.

W roku 2017/2018 nie były przeprowadzane audyty ze strony dostawców Grupy, za wyjątkiem okresowych kontroli odnoszących się do posiadanej przez Grupę oferty produktowej sygnowanej przez danego producenta.

#### **Marki własne**

Produkty pod markami własnymi dostarczane są w znakomitej większości bezpośrednio przez dalekowschodnich producentów, przy czym naszymi partnerami zostają tylko najlepsi światowi dostawcy, od których wymagamy wielostopniowych kontroli na każdym z etapów tworzenia produktu potwierdzonych testami oraz najwyższych standardów pracy. Wszystkie produkty marek własnych przechodzą kilkustopniowe testy przed, podczas procesu produkcji oraz w procesie pakowania. Dzięki temu zapewniona jest niezawodność produktów oraz komfort i bezpieczeństwo użytkowania. Wszystkie procesy związane z tworzeniem produktów pod markami własnymi wypełniane są zgodnie z surowymi normami jakościowymi i wymogami, co potwierdzają stosowne certyfikaty.

W roku 2017/2018 nie były przeprowadzane u podwykonawców formalne audyty pod kątem przestrzegania przepisów związanych z ochroną środowiska naturalnego, zasad BHP, przeciwdziałania dyskryminacji, przestrzegania praw człowieka oraz przeciwdziałania pracy dzieci i pracy przymusowej, jak również podwykonawcy nie deklarowali zobowiązania do przestrzegania standardów etycznych funkcjonujących w ramach Grupy. Niemniej w ramach monitoringu współpracy z podwykonawcami przedstawiciele spółek rozwijających marki własne przeprowadzają kilka razy w roku bezpośrednie wizyty u poszczególnych producentów celem weryfikacji jakości oraz warunków pracy.

W dotychczasowej historii marek zmiana dostawców związana była wyłącznie z przesłankami biznesowymi. Nie zdarzyło się tym samym, aby powzięta została informacja nt. naruszenia przez podwykonawców przepisów związanych z ochroną środowiska naturalnego, zasad BHP, przeciwdziałania dyskryminacji, przestrzegania praw człowieka oraz przeciwdziałania pracy dzieci i pracy przymusowej.

#### **Płatności na rzecz dostawców**

W części spółek Grupy Kapitałowej funkcjonują systemy przyspieszonych oraz zaliczkowych płatności dla dostawców – warunki realizacji płatności ustalane są indywidualnie z danym kontrahentem.

#### **Standardy zakupowe**

W obszarze zakupów Jednostki Dominującej funkcjonują różne procedury i instrukcje, wytyczne i zarządzenia. Wydawane są one przez dyrekcję obszaru po zaakceptowaniu ich przez Zarząd Spółki. Wskazane dokumenty wytyczają sposób działania i mają na celu zachowanie bezpieczeństwa obrotu gospodarczego oraz przestrzeganie przepisów prawa i regulacji obowiązujących w całej Grupie. Asortyment handlowy zarządzany jest poprzez wyspecjalizowane oprogramowanie, dzięki któremu możliwa jest segmentacja towarów ze względu na kanał sprzedaży, zróżnicowanie cenowe, priorytetyzację sprzedażową dla kanałów obsługujących konsumentów. Oprogramowanie wspiera także zarządzanie zamówieniami (tworzenie zamówień i dystrybucja informacji o nich dla wszystkich autoryzowanych użytkowników), jest platformą wymiany informacji pomiędzy osobami zarządzającymi produktami (pracownicy działu zakupów) a obszarami handlowymi (dostępność, cechy, spodziewane dostawy, możliwość ustalenia indywidualnych cen sprzedaży dla konkretnych klientów itp.). Zaopatrzenie określone jest na podstawie rzeczywistych potrzeb, wynikających z porównania stanów magazynowych oraz na podstawie zgłoszeń składanych przez uprawnionych pracowników w formie zamówień zakupowych lub zlecenia na wykonanie usług przez dostawców. Niezależnie od formy zamówień i zleceń, wszystkie dostawy podlegają weryfikacji, która w każdym przypadku jest udokumentowana.

## 2.5 OPIS BRANŻY

Z danych posiadanych przez spółkę wynika, że zdecydowanie spada liczba sprzedawanych laptopów (o ok. 17-18%), przy jednoczesnym wzroście średniej wartości pojedynczego produktu (wzrost średniej o około 14%). Średnia cena produktu wzrosła poprzez różne działania producentów oraz większą świadomość klientów, którzy wybierają sprzęt lepiej dopasowany do ich potrzeb. Zauważalny jest też powrót do zwiększonych zakupów komputerów PC, które są, pod względem komfortu i ergonomii, zdecydowanie lepszymi urządzeniami do pracy niż tablety. Wg danych posiadanych od producentów, na polski rynek wchłonie blisko 2 miliony sztuk komputerów przenośnych, natomiast rynek komputerów stacjonarnych stabilizuje się, łączna liczba zamknie się ilością około 650 tys. sztuk. Komputronik oferuje obecnie we wszystkich trzech kluczowych grupach kilka tysięcy modeli większości światowych marek i ciągle rozwija portfolio tych produktów.

W dalszym ciągu znaczący wpływ na działalność Komputronik S.A. ma sytuacja na polskim rynku e-commerce, gdyż Spółka zarządza czołowym polskim sklepem internetowym i jednym z największych w naszym regionie Europy. Badania pokazują, że w 2017 ten segment rynku (dla wszystkich branż) wzrósł w Polsce o 15%. Analitycy prognozują, że wartość handlu internetowego wzrośnie o 13% w kolejnym roku. Polska ma ogromny potencjał do wykorzystania w zakresie e-commerce. Widać to na tle innych państw Unii Europejskiej. Udział sprzedaży internetowej w branżach IT, RTV i AGD w Polsce to 23%, gdzie w Niemczech kanał ten osiągnął poziom 29%, a w Czechach już ponad 40%. Jednym z atutów sklepu Komputronik.pl jest szybkie wprowadzanie nowości produktowych do oferty i duży asortyment dostępny „od ręki”.

W trakcie roku obrotowego 2017/2018 spółki z Grupy Komputronik nie były podmiotami, wobec których toczyły się postępowania administracyjne prowadzone przez UOKiK, jak również w roku obrotowym 2017/2018 na spółki z Grupy Komputronik nie zostały nałożone jakiegokolwiek kary związane z zachowaniami antykonkurencyjnymi i antyrzywkowymi.



## 2.6 STRATEGIA ROZWOJU

Grupa od kilku lat kontynuuje strategię cen internetowych różnych od cen detalicznych oferowanych w salonach, co przyczyniło się do wzrostu obrotów w kanale internetowym i umocnienie się na pozycji lidera rynku e-commerce w Polsce.

Grupa konsekwentnie broni czołowej pozycji w segmencie ogólnopolskich sieci salonów, a kontynuacja strategii optymalizacji sieci naszych salonów oraz przekształcania sieci franczyzowej w agencyjną - przynosi pozytywne efekty.

Spółka prowadzi długofalowy proces optymalizacji sieci salonów własnych i przekształcanych w ramach sieci agencyjnej. Większe salony otwierane są z myślą o kategoriach asortymentowych takich jak: telewizory, sprzęt gospodarstwa domowego. Sklepy te mają łączyć ze sobą model sprzedaży z asortymentu dostępnego w salonie oraz z kiosków internetowych dając klientowi nieograniczony dostęp do kilkudziesięciu tysięcy produktów z magazynu centralnego.

## 2.7 POMOC PUBLICZNA

W roku obrotowym 2017/2018 cztery spółki z Grupy otrzymały łącznie 34 razy wsparcie publiczne o łącznej wartości ok. 730 tys. zł brutto.

Na ww. wsparcie składały się w 23 refundacje (pomoc w formie subsydiowania wynagrodzeń na rekrutację pracowników niepełnosprawnych), dziesięciokrotne wsparcie obejmujące dotację lub inne świadczenie bezzwrotne udzielone w formie pomocy de minimis oraz jedną pomoc inwestycyjną o charakterze regionalnym.

# 3 ŚRODOWISKO NATURALNE

## 3.1 ZARZĄDZENIE ASPEKTAMI ŚRODOWISKOWYMI

W związku z prowadzoną działalnością poszczególne spółki z Grupy podlegają m.in. przepisom ustawy Prawo ochrony środowiska, ustawy o odpadach, ustawy o zużytym sprzęcie elektrycznym i elektronicznym, ustawy o gospodarce opakowaniami i odpadami opakowaniowymi oraz innym regulacjom środowiskowym.

Obowiązki środowiskowe realizowane są na podstawie uzyskanych decyzji administracyjnych wydanych na podstawie w/w przepisów, bądź odpowiednich zgłoszeń w ramach poszczególnych jednostek organizacyjnych.

Spółki z Grupy posiadają wszystkie niezbędne decyzje wymagane przepisami prawa określające zakres i sposób korzystania ze środowiska, których obowiązek uzyskania związany jest ze specyfiką prowadzonej przez nią działalności.

Jednostka Dominująca posiada również następujące dokumenty odnoszące się do obszaru środowiskowego:

- certyfikat ISO 14001:2004 oraz ISO 9001:2008 wydany przez jednostkę certyfikującą TUV SUD Management Service (po zakończeniu okresu sprawozdawczego tj. w lipcu 2018 roku Spółka pozytywnie przeszła audyt ISO 14001:2015 i ISO 9001:2015, obecnie Spółka oczekuje na przesłanie certyfikatów);
- *Polityka zintegrowanego systemu zarządzania jakością i środowiskiem*

W obszarze ISO 9001 zakres systemu obejmuje usługi w zakresie kompletowania, montażu, sprzedaży i napraw serwisowych sprzętu komputerowego oraz produkcję i serwis oprogramowania komputerowego. Z kolei w obszarze ISO 14001 zakres systemu obejmuje usługi w zakresie kompletowania, montażu, sprzedaży i napraw serwisowych sprzętu komputerowego.

Spółki zależne zlokalizowane w Poznaniu wynajmują powierzchnię biurową od Komputronik S.A. i tym samym dane nt. zużycia poszczególnych mediów (woda, energia elektryczna oraz ciepła) ujmowane są w danych dla Jednostki Dominującej. W konsekwencji wskazane powyżej spółki zależne nie dokonują bezpośredniego rozliczenia zużycia mediów. Mając powyższe na uwadze w kolejnych punktach zaprezentowane wartości liczbowe obejmują wyłącznie informacje nt. bezpośredniego nabycia poszczególnych mediów oraz energii.

### 3.2 ZUŻYCIE ENERGII

		Jednostka	2017*	
Zakres 1 (zużycie paliw nieodnawialnych)	Olej napędowy	MWh	1 591,7	
		GJ	5 730,3	
		kg	133 274,0	
	Benzyna	MWh	319,6	
		GJ	1 148,6	
		kg	25 937,0	
	Gaz propan butan	MWh	49,9	
		GJ	178,7	
		kg	3 789,0	
	Olej opałowy	MWh	48 356,0	
		GJ	96,0	
		m3	345,6	
	Łącznie		MWh	8 001,0
			GJ	2057,2
	Zakres 2 (energia zakupiona)	Energia elektryczna	MWh	999,4
GJ			3 597,9	
Energia ciepła		MWh	893,5	
		GJ	3 216,5	
Energia zużyta (Zakres 1 + Zakres 2)		MWh	3 950,1	
		GJ	14 220,4	
Energia zużyta na jednostkę przychodu		MWh	0,002	
		GJ	0,007	

\* dane dla okresu styczeń – grudzień 2017

W 2017 roku spółki z Grupy Komputronik:

- nie produkowały energii elektrycznej;
- nie wykorzystywały energii pochodzącej ze źródeł odnawialnych.

### 3.3 ZUŻYCIE WODY

Obszar	2017/2018	2016/2017
Całkowite zużycie wody (m3)	1 725	1 983
Zużycie wody na jednostkę przychodu (m3/tys. zł)	0,001	0,001

Dostarczaniem wody oraz odbiorem ścieków zajmują się lokalne podmioty komunalne, a wody opadowe odprowadzane są na podstawie właściwych pozwoleń oraz umów zawartych z władzami samorządowymi. Spółki z Grupy korzystają wyłącznie z wody pochodzącej z wodociągów.

Grupa nie prowadzi działalności, z którą związane byłoby ryzyko skażenia wód gruntowych i powierzchni ziemi.

W spółkach z grupy nie funkcjonują systemy zamkniętego obiegu wody jak również spółki te nie posiadają infrastruktury umożliwiającej odzyskanie wody i ponowne jej wykorzystywanie i tym samym uznaje się, iż wolumen ścieków jest równy wolumenowi zużycia wody.

### 3.4 ZUŻYCIE SUROWCÓW ORAZ ODPADÓW

#### Surowce i materiały

Grupa nie prowadzi w istotnym zakresie tradycyjnej działalności produkcyjnej i tym samym w działalności operacyjnej nie są zużywane istotne ilości surowców wytwórczych. Zużywane surowce obejmują w głównej mierze materiały biurowe czy też materiały wykorzystywane w działalności magazynowej i tym samym skala ich zużycia nie jest istotna z punktu widzenia skali działalności Grupy.

#### Zarządzanie odpadami

Z uwagi na rodzaj prowadzonej działalności wytworzone odpady obejmują różnego rodzaju opakowania.

Grupa uiszcza wszelkie opłaty związane z korzystaniem ze środowiska i gospodarką odpadami oraz prowadzi wymaganą w tym zakresie sprawozdawczość zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Ujęte w ZSZIŚ procedury i instrukcje mają na celu efektywne zarządzanie wytworzonymi oraz zebranymi odpadami.

Poniżej zamieszczono informacje nt. opadów wytworzonych w roku 2017 – dane dla Komputronik S.A. (spółki zależne nie były zobowiązane do agregowania informacji nt. wytworzonych odpadów).

Rodzaj odpadu	kod	2017* (t.)
Opakowania z papieru i tektury	15 01 01	163,43
Opakowania z tworzyw sztucznych	15 01 02	28,73
Zmieszane odpady opakowaniowe	15 01 06	145,97
Razem		338,13
* dane dla okresu styczeń – grudzień 2017		

Grupa korzysta z profesjonalnych usług recydingowych, udostępnia również w swojej sieci salonów skup zużytych baterii, przyjmuje od kupujących klientów zużyty sprzęt tego samego rodzaju co nabywany.

Poniżej zamieszczono informacje nt. opadów zebranych w roku 2017 – dane dla Komputronik S.A. oraz Komputronik Biznes sp. z o.o. (pozostałe spółki zależne nie były zobowiązane do agregowania informacji nt. zebranych odpadów).

Rodzaj odpadu	kod	2017* (t.)
Odpady uznane za niebezpieczne		
Baterie i akumulatory ołowiowe	16 06 01*	0,597
Zużyte urządzenia zawierające freony, HCFC, HFC	16 02 11*	0,774
Zużyte urządzenia zawierające niebezpieczne elementy inne niż wymienione w 160209 do 160212	16 02 13*	0,526
RAZEM		1,897
Odpady inne niż uznane za niebezpieczne		
Zużyte urządzenia inne niż wymienione w 160209 do 160213	16 02 14	68,402
Elementy usunięte z zużytych urządzeń inne niż wymienione w 160215	16 02 16	0,106
Baterie alkaiczne (z wyłączeniem 160603)	16 06 04	0,08
Inne baterie i akumulatory	16 06 05	0,025
Metale żelazne	19 12 02	0,018
Tekstylia	19 12 08	0,357
RAZEM		72,782
* dane dla okresu styczeń – grudzień 2017		

W obszarze zarządzania odpadami Grupa współpracuje z wyspecjalizowanymi jednostkami, które odpowiadają za:

- zapewnienie odzysku i recyklingu odpadów opakowaniowych, w tym opakowań z tworzyw sztucznych, opakowań z papieru i tektury, odzysk i recykling opakowań;
- odbiór odpadów polegający na załadunku, transporcie i utylizacji odpadów w postaci urządzeń i części sprzętu elektrycznego i elektronicznego, baterii i akumulatorów;
- odbiór odpadów opakowaniowych (zmieszane odpady opakowaniowe), które następnie poddawane są recyklingowi.

### 3.5 ZANIECZYSZCZENIE POWIETRZA

Poniżej zamieszczono informacje nt. emisji gazów cieplarnianych do atmosfery – jedynym podmiotem należącym do Grupy Kapitałowej zobowiązanym do sporządzenia sprawozdań z emisji gazów jest Komputronik S.A., przy czym z uwagi na wynajem powierzchni biurowej spółkom zależnym pośrednio poniższe wartości odnoszą się dla Grupy Kapitałowej.

Rodzaj emisji (kg)	Suma emisji*		Emisja na jednostkę przychodu* (kg/tys. zł)
	2017		
CO <sub>2</sub>	96 712		0,047
CO	14,5		<0,001

Pył	0,024	<0,001
NO	73,5	<0,001
SO	3,9	<0,001
* dane dla okresu styczeń – grudzień 2017		

Do głównych źródeł emisji gazów na dzień sporządzenia niniejszego oświadczenia należą w szczególności budynki biurowe (w tym funkcjonujące instalacje ciepłne) oraz centrum logistycznego i flota pojazdów.

### 3.6 WPŁYW NA FLORE I FAUNĘ

Poszczególne lokalizacje działalności tj. siedziby spółek oraz centrum dystrybucyjne nie są umiejscowione na obszarach chronionych. W związku z powyższym instytucja monitoringu przyrodniczego nie jest prowadzona.

W roku obrotowym 2017/2018 nie zostały zidentyfikowane/poniesione straty środowiskowe będące skutkiem działania spółek z Grupy Kapitałowej. Nie były jednocześnie podejmowane działania mające na celu rekompensowanie środowisku naturalnego negatywnych skutków oddziaływania.

W toku prowadzonej działalności poszczególne lokalizacje nie generują szczególnego negatywnego wpływu na otoczenie. Ewentualne dodatkowe uciążliwości, jakie identyfikowane są dla najbliższego otoczenia, w którym zlokalizowana jest działalność biurowa oraz logistyczna związany jest ze zwiększonym natężeniem ruchu samochodowego (hałas, zanieczyszczenie powietrza, zatory komunikacyjne oraz wpływ na infrastrukturę drogową i bezpieczeństwo mieszkańców w ruchu drogowym).

### 3.7 INICJATYWY W OBSZARZE ŚRODOWISKA NATURALNEGO

Jesteśmy organizatorem akcji zbierania zużytych baterii, która jest skierowana nie tylko dla pracowników spółek z Grupy ale jest równocześnie propagowana w każdym z naszych salonów. W tym obszarze wspieramy akcję „Zbieramy zużyte baterie”, która jest skierowana do wybranych przedszkoli, szkół podstawowych.

Kierując się dbałością o środowisko zamieszczamy również fachowe i wyczerpujące informacje dla klientów dokonujących zakupów poprzez stronę internetową, które w odpowiedni sposób pomagają dokonać prawidłowego wyboru produktu z punktu widzenia aspektów środowiskowych.

W sieci sprzedaży wprowadziliśmy również ekologiczne torby.

Spółka zależna Idea Nord w ramach prowadzonej działalności serwisowej optymalizowała wykorzystanie przy naprawach używanych części zamiennych poprzez zastosowanie nowoczesnych urządzeń do montażu paneli dotykowych, odzysku wyświetlaczy, oraz elementów z częściowo uszkodzonych zestawów.

Ponadto współpracujemy z portalem fanimani.pl, w ramach której uczestniczymy w inicjatywie iż poprzez zakup produktów oferowanych przez sklep komputronik.pl klient może przekazać 1-2,5% wartości zakupów dla wybranej organizacji (w tym np. ekologicznej).

W obszarze środowiskowym posiadamy również certyfikaty Energy Star oraz RoHS (Restriction of Hazardous Substances). Ponadto Komputronik Biznes uczestniczyła w programie „Firma Przyjazna Naturze” zakończonym otrzymaniem stosownego certyfikatu.

### 3.8 ZGODNOŚĆ Z REGULACJAMI

W roku obrotowym 2017/2018 działalność prowadzona przez spółki z Grupy była zgodna z wszystkimi wymaganymi pozwoleniami oraz decyzjami środowiskowymi. Ponadto zgodnie z obowiązującymi przepisami przeprowadzono audyt efektywności energetycznej.

W roku obrotowym 2017/2018 nie zidentyfikowano awarii ze skutkiem środowiskowym oraz ewentualnych skażeń.

W roku obrotowym 2017/2018 nie zostały wszczęte względem spółek z Grupy postępowania administracyjne związane z istotnym naruszeniem przepisów ochrony środowiska jak również w 2017 roku nie zostały na spółki z Grupy nałożone istotne kary w związku z naruszeniem przepisów ochrony środowiska. W roku obrotowym na Jednostkę Dominującą nałożono jedną karę w wysokości kilku tysięcy PLN w związku z naruszeniem przepisów ustawy o zużytym sprzęcie elektrycznym i elektronicznym.

Umowy z kontrahentami nie zawierają postanowień odnoszących się do poszanowania środowiska naturalnego w zakresie innym niż wynikające z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

W roku obrotowym 2017/2018 nie zostały osiągnięte przychody z tytułu sprzedaży usług opracowanych z uwzględnieniem kryteriów środowiskowych innych niż wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

W roku obrotowym 2017/2018 nie wpłynęły do spółek z Grupy Kapitałowej skargi związane z ochroną środowiska naturalnego.

## 4 ZAPEWNIENIE JAKOŚCI

Usługi świadczone przez Grupę i wynikające z tego tytułu zobowiązania kontraktowe, konkurencyjny charakter funkcjonowania w warunkach wolnorynkowych sprawiają, że wymagania dotyczące jakości odgrywają coraz ważniejszą rolę zarówno w procesie świadczenia usług jak i handlu. Potwierdzeniem wysokiej jakości oferowanych produktów oraz świadczonych usług, jak również troski o środowisko naturalne są m.in. posiadane certyfikaty ISO oraz certyfikaty jakości.

Posiadamy również certyfikaty związane z programami partnerskimi, w których uczestniczymy np. Microsoft OEM Partner, Intel – Intel Platinum Partner.

Dla produktów marki własnej uzyskiwane są wszystkie niezbędne certyfikaty oraz standardy branżowe dopuszczające wprowadzenie tych produktów na rynek.

W ramach działalności handlowej wszystkie produkty znajdujące się w ofercie Grupy posiadają certyfikaty producenckie i tym samym w procesie sprzedaży Grupa zapewnia odpowiednią jakość oferowanych towarów. Na warunkach typowych dla działalności handlowej zobowiązania gwarancyjne występują po stronie producentów dostarczających towary znajdujące się w ofercie.

W ramach procesu obsługi klienta opisywane są metody wykonywania poszczególnych zadań, dla których przywołuje się odpowiednie formularze służące do rejestracji poszczególnych działań lub dokumenty powiązane (np. plany, harmonogramy, itp., itd.) omawiające szczegółowe zagadnienia związane z zapewnieniem i kontrolą jakości. Powyższe działania mają na celu zabezpieczenie wyrobów i towarów oraz zapewnienie jego zgodności w trakcie całego procesu świadczonej usługi, począwszy od kontroli dostaw, poprzez przechowywanie i zastosowanie aż do przekazania klientowi wykonanego zadania, instalacji lub obiektu w miejscu zastosowania. Ochroną objęte są materiały, wyroby i



dokumentacje (zakupione lub wytworzone w trakcie realizowanego procesu), przechowywane na lub w obiektach będących własnością Grupy. Zabezpieczenie wyrobu polega na zapewnieniu jego identyfikacji oraz stworzeniu takich warunków jego przechowywania i używania, aby w trakcie wewnętrznych procesów możliwa była ochrona zgodności wyrobu.

Wyrób niezgodny wykryty w trakcie prowadzonej kontroli lub w trakcie prowadzenia procesu jest oznakowany w celu uniemożliwienia pomyłkowego jego wykorzystania. Dotyczy to następujących rodzajów usterek:

- usterki mechanicznej – powstałej podczas składowania (magazyn, naprawie (serwis), montażu (montaż), w transporcie (magazyn),
- sprzętu/towaru niekompletnego – może zostać wykryte na magazynie podczas wydawania towaru, magazynowania, podczas naprawy (serwis), montażu, zwrotu towaru (magazyn),
- towaru przeterminowanego – na magazynie podczas wydawania lub innej kontroli,
- sprzętu uszkodzonego od nowości – wykrytego podczas wydawania towaru – magazynowania (magazyn), naprawy, modernizacji (serwis), montażu (montaż).

### **Zgodność z regulacjami**

Polityka ZSZiS w kluczowych spółkach z Grupy Kapitałowej tj. w Komputronik S.A. oraz Komputronik Biznes sp. z o.o. jak również przełożenie procedur i rozwiązań na praktyczne ich stosowanie na gruncie relacji pomiędzy podmiotami wchodzącymi w skład Grupy zapewniają o wysokiej jakości świadczonych usług oraz gwarantują, że usługi dostarczane przez Grupę są zgodne z wymaganiami odpowiednich instrukcji producentów sprzętu komputerowego, przepisów nadrzędnych, w tym przede wszystkim przepisów związanych z ochroną środowiska.

W roku obrotowym 2017/2018 nie zostały zidentyfikowane przypadki naruszenia procedur dotyczących bezpieczeństwa produktów i usług.

W roku obrotowym 2017/2018 spółki z Grupy nie były stroną postępowań dotyczących niezgodności z prawem i regulacjami w kwestiach związanych z bezpieczeństwem klientów jak również nie zostały nałożone żadne kary w tym zakresie.

W roku obrotowym 2017/2018 na spółki z Grupy nie zostały nałożone kary z tytułu znakowania produktu oraz nie były prowadzone postępowania administracyjne związane z niewłaściwym oznakowaniem produktu.

W roku obrotowym 2017/2018 nie miały miejsca przypadki niezgodności z regulacjami lub kodeksami dotyczącymi komunikacji marketingowej, nie były prowadzone postępowania przeciwko spółkom z Grupy jak również nie nałożono kar za niezgodność z prawem i regulacjami w kwestiach związanych z rzetelnością i etyką komunikacji marketingowej.

W roku obrotowym 2017/2018 nie miały miejsca incydenty dotyczące wycieku lub nieuprawnionego wykorzystania danych osobowych pracowników lub klientów, nie były prowadzone postępowania w tym obszarze, jak również nie nałożono kar z tego tytułu.

## **5 BEZPIECZEŃSTWO I HIGIENA PRACY**

W obszarze BHP wykazując troskę o pracowników jak i podwykonawców Grupa zobowiązała się do:

- przestrzegania przepisów prawa oraz zasad w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy;

- zapobiegania wypadkom przy pracy, chorobom zawodowym i zdarzeniom potencjalnie wypadkowym;
- eliminowania lub minimalizowania szkodliwości i uciążliwości na stanowiskach pracy;
- ciągłego doskonalenia organizacji i warunków pracy.

Powyższe działania są realizowane poprzez:

- dokonywanie oceny ryzyka na stanowiskach pracy oraz podejmowanie działań mających na celu zmniejszenie ilości wypadków, chorób zawodowych i zdarzeń potencjalnie wypadkowych;
- organizację stanowisk pracy zgodnie z wymaganiami przepisów prawnych w zakresie bhp;
- dostarczanie pracownikom odpowiednich środków ochrony indywidualnej;
- angażowanie pracowników w działania na rzecz bezpieczeństwa i higieny pracy;
- prowadzenie sprawnej komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej w zakresie bhp;
- dbanie o podnoszenie poziomu świadomości i kwalifikacji pracowników w zakresie BHP poprzez szkolenia oraz informowanie o możliwych zagrożeniach i związanym z nimi ryzykiem zawodowym;
- nadzorowanie przestrzegania przez pracowników przepisów prawa oraz zasad w zakresie bhp.

Grupa zapewnia przy tym środki finansowe, techniczne i organizacyjne dla realizacji powyższych działań.

Wypadki przy pracy		2017/2018	2016/2017
Wypadki istotne ogółem, w tym:		2	5
- skutkujące niezdolnością do pracy		0	0
- ciężkie		0	0
- śmiertelne		0	0
Inne wypadki/urazy		0	0
Liczba dni kalendarzowych absencji wśród pracowników spowodowana wypadkami		73	146
Wskaźniki wypadkowości	liczba wypadków*1.000/liczba pracowników	1,80	4,74
Wskaźnik ciężkości wypadków	(ilość dni niezdolności/1 wypadek).	36,5	29,2

Wszystkie wypadki miały miejsce w Jednostce Dominującej. Najczęstsze wypadki związane są z procesem logistycznym tj. związane są z rozwożeniem oraz kompletacją towaru w magazynie. Najczęstsze przyczyny wypadków związane są z potknięciami, poślizgnięciami i upadkami, których skutkiem są stłuczenia, złamania, zwichnięcia kończyn.

W latach obrotowych 2016/2017 – 2017/2018 nie miały miejsca wypadki śmiertelne wśród pracowników Grupy.

Spółki z Grupy nie posiadają wiedzy nt. wypadków jak również jej podwykonawców jak również Spółka nie przeprowadzała formalnych audytów w tym obszarze.

W latach obrotowych 2016/2017 – 2017/2018 nie stwierdzono przypadków chorób zawodowych.

W latach obrotowych 2016/2017 – 2017/2018 nie występowali pracownicy pracujący w warunkach przekroczenia najwyższych dopuszczalnych stężeń lub najwyższych dopuszczalnych natężeń.

W Jednostce Dominującej został powołany Inspektor BHP. Ponadto w Komputronik powołana jest Komisja ds. badania wypadków pracowniczych w skład, której wchodzi Dyrektor Personalny oraz Pracownik Służb BHP.

Zaangażowanie pracowników w obszar bhp obejmuje:

- dokonywanie przeglądu warunków pracy, okresowej oceny stanu bezpieczeństwa i higieny pracy.
- opiniowanie podejmowanych przez pracodawcę środków zapobiegających wypadkom przy pracy i chorobom zawodowym.
- formułowanie wniosków dotyczących poprawy warunków pracy.
- opracowywanie wewnętrznych zarządzeń, regulaminów i instrukcji ogólnych dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy.
- analizowanie i udział w ustalaniu przyczyn i okoliczności wypadków przy pracy oraz sporządzanie dokumentacji powypadkowej.
- organizowanie i przeprowadzanie szkoleń z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy dla pracowników oraz prowadzenie stosownej dokumentacji w tym zakresie.
- prowadzenie analiz i raportów na potrzeby wewnętrzne firmy.
- bieżące informowanie pracodawcy o stwierdzonych zagrożeniach zawodowych wraz z wnioskami zmierzającymi do usuwania tych zagrożeń.

Wszystkie umowy odnoszące się do zatrudnienia pracowników przebywających na terenie spółek z Grupy posiadały klauzule odnoszące się do zagadnień bezpieczeństwa i higieny pracy.

## 6 SPRAWY PRACOWNICZE

### 6.1 RELACJE Z PRACOWNIKAMI

Relacje wewnętrzne w organizacji znajdują odzwierciedlenie w kulturze organizacyjnej spółki oraz jej wartościach. Jedną z kluczowych wartości są relacje z pracownikami. Dbamy o to, żeby relacje między pracownikami były życzliwe, pełne otwartości i szacunku.

Relacje między przełożonym a pracownikiem są w ramach Jednostki Dominującej przedmiotem zainteresowania Departamentu Zarządzania Zasobami Ludzkimi, którego pracownicy pełnią w tym względzie rolę monitorująco-doradczą, wspierając przełożonych w rozwijaniu kompetencji potrzebnych do budowania satysfakcjonujących relacji ze swoimi podwładnymi oraz prowadząc regularne badania ankietowe mające na celu sprawdzenie czy cel ten jest właściwie realizowany i czy zachodzące zmiany idą w zamierzonym kierunku. Dwoma kluczowymi wymiarami, wokół których ogniskuje się analiza relacji między przełożonym a pracownikiem są wyniki badań ankietowych w odniesieniu do wsparcia otrzymywanego od przełożonego oraz sprawiedliwości interpersonalnej. Przeprowadzone badania mają też charakter diagnostyczny, gdyż wskazują na potencjalne konflikty między przełożonym i podwładnym, brak wsparcia ze strony przełożonego oraz brak dopasowanie między nimi. Na ich podstawie są planowane scenariusze interwencji mające na celu wprowadzenie zmian oraz poprawę relacji między pracownikami a ich przełożonymi. Mogą one służyć również do analizy potrzeb szkoleniowych jako ważne źródło informacji oraz przesłanka do przygotowania harmonogramu szkoleń i warsztatów na kolejny rok.

## 6.2 STRUKTURA ZATRUDNIENIA

Poniżej zamieszczono informacje nt. struktury zatrudnienia w Grupie.

		2017/2018	2016/2017
Całkowita liczba pracowników w Komputronik na koniec roku	szt.	1112	1054
Efektywność zatrudnienia	przychód ze sprzedaży na jednego pracownika (w tys. zł)	1.839,0	1909,6
Liczba zatrudnionych osób niepełnosprawnych	szt.	62	60
	% ogółu zatrudnionych	5,6%	5,7%
łącznie wysokość rocznych składek na PFRON	tys. zł	0	0

W ograniczonym zakresie Grupa korzysta również z zatrudnienia pracowników tymczasowych – osoby te są zatrudniane wyłącznie przez Jednostkę Dominującą (Spółkę). W trakcie pierwszych trzech kwartałów roku kalendarzowego jest to ok. 20 pracowników. Jednocześnie z uwagi na czynniki związane z sezonowością działalności związane np. z większym zapotrzebowaniem na pracowników w okresie świątecznym (IV kwartał roku kalendarzowego) Spółka zatrudnia przejściowo do 40 pracowników tymczasowych. Pracownicy tymczasowi to w głównej mierze pracownicy z zagranicy. Warunki zatrudnienia tych pracowników nie odbiegają od standardów rynkowych dla tego rodzaju stanowisk oraz przyjętej formy zatrudnienia.

			2017/2018	2016/2017
Całkowita liczba pracowników w Grupie Komputronik			1112	1054
Całość	do 30 lat	łącznie	586	494
		kobiety	122	108
		mężczyźni	464	386
	30-40 lat	łącznie	508	513
		kobiety	138	127
		mężczyźni	370	386
	40-50 lat	łącznie	161	152
		kobiety	48	38
		mężczyźni	113	114
	powyżej 50 lat	łącznie	50	47
		kobiety	14	12
		mężczyźni	36	35
- umowa o pracę	do 30 lat	łącznie	440	376
		kobiety	109	95
		mężczyźni	331	281
	30-40 lat	łącznie	475	491
		kobiety	127	122
		mężczyźni	348	369
	40-50 lat	łącznie	148	142
		kobiety	46	38
		mężczyźni	102	104
	powyżej 50 lat	łącznie	49	45
		kobiety	14	12

		mężczyźni	35	33
- umowa o pracę na czas nieokreślony	do 30 lat	łącznie	61	73
		kobiety	14	16
		mężczyźni	47	57
	30-40 lat	łącznie	261	278
		kobiety	60	59
		mężczyźni	201	219
	40-50 lat	łącznie	91	94
		kobiety	27	23
		mężczyźni	64	71
	powyżej 50 lat	łącznie	18	20
		kobiety	6	6
		mężczyźni	12	14
- kontrakty	do 30 lat	łącznie	122	87
		kobiety	10	6
		mężczyźni	112	81
	30-40 lat	łącznie	24	18
		kobiety	6	3
		mężczyźni	18	15
	40-50 lat	łącznie	10	6
		kobiety	1	0
		mężczyźni	9	6
	powyżej 50 lat	łącznie	0	1
		kobiety	0	0
		mężczyźni	0	1
- inne (umowy zlecenia)	do 30 lat	łącznie	24	31
		kobiety	3	7
		mężczyźni	21	24
	30-40 lat	łącznie	9	4
		kobiety	5	2
		mężczyźni	4	2
	40-50 lat	łącznie	3	4
		kobiety	1	0
		mężczyźni	2	4
	powyżej 50 lat	łącznie	1	1
		kobiety	0	0
		mężczyźni	1	1

Z zastrzeżeniem opisanego powyżej udziału pracowników tymczasowych zatrudnienie w Grupie nie charakteryzuje się istotną zmiennością związaną z sezonowością działalności.

W latach obrotowych 2016/2017 -2017/2018 rozwiązano odpowiednio 40 oraz 38 kontraktów z osobami fizycznymi.

W ramach Grupy Kapitałowej w ramach stałej współpracy praktycznie nie są zatrudniani obcokrajowcy – na koniec roku obrotowego w Spółce zatrudniona była jedna osoba z zagranicy.

	2017/2018	2016/2017
Liczba pracowników w obszarze administracji	386	238
Liczba pracowników na stanowiskach robotniczych	589	669
Liczba pracowników na stanowiskach kierowniczych i dyrektorskich	137	147

			2017/2018	2016/2017
Przyjęcia pracowników (w przeliczeniu na pełne etaty)	do 30 lat	łącznie	156,4	169,8
		kobiety	44,9	45,7
		mężczyźni	111,5	124,1
	30-40 lat	łącznie	54,1	88,9
		kobiety	23,0	33,7
		mężczyźni	31,1	55,3
	40-50 lat	łącznie	18,9	17,1
		kobiety	5,5	3,5
		mężczyźni	13,4	13,6
	powyżej 50 lat	łącznie	12,0	10,3
		kobiety	2,0	4,0
		mężczyźni	10,0	6,3
Odejścia pracowników (w przeliczeniu na pełne etaty)	do 30 lat	łącznie	117,1	110,8
		kobiety	34,6	23,1
		mężczyźni	82,6	87,6
	30-40 lat	łącznie	117,1	110,8
		kobiety	34,6	23,1
		mężczyźni	82,6	87,6
	40-50 lat	łącznie	17,8	12,7
		kobiety	2,3	5,5
		mężczyźni	15,5	7,2
	powyżej 50 lat	łącznie	6,1	10,1
		kobiety	0,0	3,1
		mężczyźni	6,1	7,1
- w tym w związku z nabyciem uprawnień emerytalnych lub rentowych	łącznie	4	2	
	kobiety	0	1	
	mężczyźni	4	1	
Wskaźnik rotacji (%)	łącznie	18,97	23,11	
	kobiety	16,58	23,30	



	mężczyźni	19,69	23,05
--	-----------	-------	-------

### 6.3 WARUNKI ZATRUDNIENIA

System wynagrodzeń składa się z części podstawowej, premii oraz w określonych przypadkach nagród pieniężnych. Wysokość wynagrodzeń jest corocznie konfrontowana z różnymi raportami wynagrodzeń, które są dostępne na rynku. Poszczególne spółki z Grupy udostępniają anonimowo do celów statystycznych również własne dane na temat wynagrodzeń. Zadowolenie z poziomu wynagrodzeń pracowników jest corocznie weryfikowane przy użyciu badań ankietowych.

Pozafinansowe elementy benefitów dla pracowników obejmują prywatną opiekę medyczną, ofertę sportowo-rekreacyjną, bilety do kina i na mecze piłkarskie jak również preferencyjne zakupy pracownicze.

W spółkach z Grupy nie funkcjonują związki zawodowe jak również nie został ustanowiony zakładowy układ pracy jak również nie została powołana rada pracowników.

W roku obrotowym 2017/2018 nie wystąpiły spory zbiorowe z pracownikami jak również nie wystąpiły akcje strajkowe z udziałem pracowników spółek z Grupy.

Jednym z istotnych obszarów zainteresowania w relacjach z pracownikami jest ich ewentualne wsparcie materialne w przypadku występowania trudnościami finansowych. Z uwagi na fakt, iż Jednostka Dominująca nie posiada ZFŚS, jakiegokolwiek wsparcie materialne dla pracowników, którzy zgłaszają trudną sytuację materialną odbywa się za pośrednictwem bezpośredniego przełożonego i ma ono charakter albo bezzwrotnej zapomogi albo pożyczki udzielanej na preferencyjnych warunkach. Powołana do życia procedura pozwala każdemu pracownikowi Grupy bez względu na wiek, płeć, wyznanie, poziom stanowiska i inne złożenie stosownie umotywowanego wniosku o pożyczkę zaopiniowanego przez bezpośredniego przełożonego. Jeśli saldo budżetu pożyczkowego jest odpowiednio wysokie, to finalizacja wszelkich formalności związanych z wypełnieniem wniosku oraz dostarczeniem stosownych dokumentów jest równoznaczna z otrzymaniem pozytywnej decyzji przyznającej pożyczkę zgodnie z obowiązującymi zasadami.

W latach 2016/2017 oraz 2017/2018 miały miejsce odpowiednio 2 przypadki oraz jeden przypadek, w którym kobieta po urodzeniu dziecka i powrocie do pracy zrezygnowałaby w ciągu 12 miesięcy od powrotu do pracy spośród odpowiednio 23 oraz 38 kobiet.

W Spółce nie funkcjonuje dedykowana procedura zgłaszania skarg i nieprawidłowości w formie hot-line. Niemniej pracownicy mogą zgłosić uwagi dotyczące miejsca oraz warunków pracy do przełożonych wyższego szczebla zgodnie ze strukturą organizacyjną.

W komunikacji z pracownikami wykorzystywany jest wewnętrzny system przekazywania informacji za pośrednictwem, którego udostępniane są aktualne regulaminy oraz inne dokumenty korporacyjne jak również wszelkie informacje dotyczące aktualnych zmian w ramach Grupy. Ponadto środki, za pomocą, których usprawniana jest komunikacja wewnętrzna firmy obejmują bezpośrednie zebrania pracowników organizowane oraz tablice informacyjne.

Grupa nie jest obecnie stroną żadnych istotnych postępowań dotyczących roszczeń pracowniczych oraz postępowań związanych z zatrudnieniem osób na innej podstawie niż umowa o pracę.

### 6.4 ROZWÓJ PRACOWNIKÓW

Dbamy nieustannie o rozwój i doskonalenie kompetencji pracowników. Zapewniamy miejsce pracy pomagające pracownikowi rozwijać się – w tym aspekcie zwracamy uwagę na możliwość awansu

poprzez rekrutację wewnętrzną. Poza uczestnictwem w warsztatach, konferencjach, kursach szkoleniach czy różnego rodzaju eventach organizowanych przez różne firmy doradcze i stowarzyszenia pracownicy mają możliwość brania udziału w szkoleniach i warsztatach wewnętrznych prowadzonych wewnątrz przez funkcjonujący w Jednostce Dominującej Departament Zarządzania Zasobami Ludzkimi.

Dla rozwoju kompetencji związanych z obsługą systemów i programów komputerowych są tworzone tutoriale umożliwiające samodzielne kształtowanie i trening kompetencji. Dla osób zainteresowanych rozwojem swojej wiedzy produktowej organizowane są szkolenia e-learningowe dające możliwość zapoznania się z bardziej szczegółową wiedzą na temat oferowanych produktów. Corocznie przeznaczony jest budżet na rozwój pracowników dofinansowując lub pokrywając w całości udział w tego typu inicjatywach.

Jedną z nich jest współpraca z uczelniami wyższymi dająca możliwość pracownikom uzyskania bardziej preferencyjnych warunków finansowych oraz uzyskania dofinansowania od spółki do różnego rodzaju studiów podyplomowych czy zaocznych. Dofinansowanie do szkoleń wynosi 50% wartości, a wnioski o dofinansowanie powyżej powyższego progu rozpatrywane są indywidualnie. W roku obrotowym 2017/2018 Grupa wsparła dofinansowaniem na poziomie 50% 58 inicjatyw zgłoszonych przez pracowników oraz dwukrotnie dofinansowała inicjatywy szkoleniowe w całości.

Rozwój kompetencji językowych pracowników odbywa się poprzez udział w zajęciach językowych. Spółka współpracuje w tym względzie z jedną ze szkół, która została wybrana w procedurze przetargowej. Jej lektorzy prowadzą zajęcia w miejscu pracy pracowników zwiększając tym samym komfort związany z brakiem dojazdu do siedziby szkoły. Zajęcia te są dofinansowywane z budżetu przeznaczanego na rozwój i mogą w nich uczestniczyć wszyscy pracownicy, którzy wyrażają taką chęć i potrzebę.

Ponadto dla pracowników sprzedaży detalicznej funkcjonują programy rozwoju kompetencji.

Ważnym elementem wyszkolenia pracowników działów sprzedaży są cykliczne, comiesięczne szkolenia organizowane przez Dział Usług. W ramach szkoleń stacjonarnych pracownicy działów sprzedaży poszczególnych kanałów i spółek zależnych przygotowani są do świadczenia usług pośrednictwa w zakresie zawierania umów kredytu oraz umów ubezpieczenia. W ramach tych szkoleń odbywa się również przygotowanie pracowników do egzaminów wymaganych w zakresie pośrednictwa ubezpieczeniowego Ubezpieczeń na Życie.

Dział Usług prowadzi również cykl szkoleń niestacjonarnych w formie „Training in the job”. W ramach tego typu szkoleń trenerzy Działu Usług prowadzą zajęcia praktyczne z pracownikami placówek sprzedaży, obejmujące techniki sprzedaży, w tym sprzedaży usług finansowych z zachowaniem wymogów wskazanych przez organizacje branżowe, w tym Polską Izbę Ubezpieczeń oraz pozostałych instytucji finansowych w tym banków, firm leasingowych. Celem szkoleń jest podnoszenie efektywności sprzedaży z zachowaniem wymaganych standardów. Dodatkowymi elementami ww. szkoleń jest nacisk na efektywne, praktyczne wykorzystanie dostępnych narzędzi informatycznych, podnoszenie wiedzy w zakresie obowiązujących procedur i procesów, sprawnej obsługi Klienta.

Poniżej zamieszczono podsumowanie szkoleń.

szkolenia	2017/2018
liczba szkoleń	135
liczba godzin szkoleniowych	3955
liczba pracowników przeszkolonych	873

średnia liczba godzin na 1 pracownika	3,56
---------------------------------------	------

Jednostka Dominująca współpracuje z uczelniami i szkołami np. Uniwersytetem Adama Mickiewicza w Poznaniu, Uniwersytetem Ekonomicznym w Poznaniu, Wyższą Szkołą Bankową w Poznaniu czy też szkołą Cosinus. Spółka zależna Komputronik Biznes w 2017 roku współpracowała w obszarze staży/praktyk z Uniwersytetem Wrocławskim. Od początku 2018 roku została partnerem Uniwersytetu Adama Mickiewicza w Poznaniu – celem współpracy jest nie tylko organizacja naboru w obszarze staży oraz praktyk, ale również realizacja wspólnych projektów z obszaru nauki i biznesu. Pod koniec 2017 roku Komputronik Biznes podpisał również umowę z Fundacją Carrots, zajmującą się przybliżaniem technologii i wsparciem kobiet w branży IT. Wspólne wydarzenia Geek Girls Carrots i Komputronik Biznes odbywają się w 2018 roku w kilku miastach w Polsce. Ponadto Komputronik Biznes współpracuje z kołem naukowym Politechniki Poznańskiej oraz z Centrum Szkoleń i Innowacji (Lublin). Spółka zależna Idea Nord współpracuje z jednostkami oświatowymi zlokalizowanymi w okolicach Suwałk.

Studenci i uczniowie mają szansę poznać specyfikę pracy na danym stanowisku. Opiekunowie stażystów i praktykantów bardzo często poświęcają swój czas na ich wdrożenie oraz wspieranie i monitorowanie efektów ich pracy bez dodatkowego wynagrodzenia.

W roku obrotowym 2017/2018 r. przyjęliśmy kilkunastu stażystów/praktykantów szkół wyższych. Praktyki oraz staże odbyły się głównie w działach marketingu, analiz oraz finansowym i obejmowały okres od 4 do 12 tygodni.

## 6.5 ZAPEWNIENIE RÓŻNORODNOŚCI

Różnorodność i otwartość to wartości będące integralną częścią zarówno działań biznesowych Grupy, jak i jej polityki zatrudniania. Kierujemy się zasadami równego traktowania oraz przeciwdziałania wszelkim formom dyskryminacji mając świadomość, że przynosi to wymierne korzyści i wpływa na rozwój oraz kształtowanie postaw innowacyjnych w organizacji.

Relacje między pracownikami opierają się na szacunku i partnerstwie. Akceptujemy i szanujemy inność i różnorodność, aby przeciwdziałać jakimkolwiek zachowaniom dyskryminującym oraz etykietowaniu pracowników. Dostęp kobiet do stanowisk kierowniczych nie jest niczym ograniczony i skrępowany a o awansie decyduje nie płeć tylko kompetencje.

Mając na uwadze poszanowanie dla różnorodnego, wielokulturowego społeczeństwa oraz kładąc szczególny nacisk na politykę równego traktowania ze względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, stan zdrowia, rasę, narodowość, pochodzenie etniczne, religię, wyznanie, bezwyznaniowość, przekonanie polityczne, przynależność związkową, orientację psychoseksualną, tożsamość płciową, styl życia czy inne elementy mające wpływ na pojawienie się ewentualnych zachowań dyskryminacyjnych wdrażamy zasady zarządzania różnorodnością i polityki równego traktowania oraz ich promowania i upowszechniania wśród wszystkich interesariuszy organizacji.

W powyższym obszarze w szczególności podejmowane są inicjatywy odnoszące się do:

- kształtowania kultury organizacyjnej, która gwarantuje szacunek dla różnorodności, poprzez włączanie zarządzania różnorodnością, kwestii zarządzania wiekiem i równości płci do procedur i instrukcji implementowanych w naszej organizacji,
- wdrożenia rozwiązań mających na celu rozwój i kształtowanie polityki równego traktowania, w tym między innymi wybór spośród pracowników osoby lub zespołu zajmującego się przeciwdziałaniem dyskryminacji i mobbingowi w miejscu pracy,
- stworzenia i implementacji zasad równego traktowania i zarządzania różnorodnością w miejscu pracy z naciskiem na obszar rekrutacji, szkoleń i awansów, wynagrodzeń, równowagi praca-życie,

- wprowadzenia monitoringu antydyskryminacyjnego oraz antymobbingowego, jak również podjęciem działań edukacyjnych w kwestii, przeciwdziałania dyskryminacji i mobbingowi, w celu podnoszenia świadomości i wiedzy na ten temat poprzez szkolenia, warsztaty i działania skierowane odpowiednio do wszystkich osób zatrudnionych, w tym w szczególności do kadry zarządzającej.

Dbamy o to, aby w organizacji nie pojawiały się przejawy dyskryminacji oraz mobbingu poprzez coroczną ankietę w ramach, której pracownicy anonimowo mogą zgłosić, że byli obiektem dyskryminacji i mobbingu. Na ich podstawie szacowana jest skala tego typu praktyk oraz zakres ich oddziaływań. Aby skutecznie przeciwdziałać dyskryminacji i mobbingowi w miejscu pracy władze spółki zobowiązują się zapewnić pracownikom informacje i dostęp do szkoleń w tym zakresie oraz wdrożyć pisemną procedurę opisującą niepożądane zachowania, formę zgłaszania przypadków mobbingu oraz sposób postępowania wyjaśniającego.

Planowane jest powołanie na poziomie Jednostki Dominującej wewnętrznej komisji ds. relacji pracowniczych, która ma się zajmować analizą zgłoszeń oraz rozpatrywanie i prowadzeniem wszelkich przejawów dyskryminacji i mobbingu.

Dodatkowo organizacja zamierza wdrożyć możliwość formalnego zgłaszania, że jest się ofiarą znęcania w pracy lub jakichkolwiek niepożądanych działań, które mają dyskryminujący charakter.

W roku obrotowym 2017/2018 nie wystąpiły zgłoszenia/potwierdzone przypadki dyskryminacji, mobbingu czy molestowania seksualnego.

## 7 WPŁYW NA SPOŁECZNOŚCI LOKALNE

Polityka i kierunki zaangażowania społecznego na poziomie Grupy Kapitałowej nie zostały sformalizowane w formie oficjalnego dokumentu. Zakres działań w tym obszarze w roku obrotowym 2017/2018 roku był natomiast kreowany w toku indywidualnie podejmowanych działań w okresie sprawozdawczym, w trakcie którego Spółka wspierała szereg projektów ważnych społecznie.

W roku obrotowym podjęta została inicjatywa utworzenia Fundacji Komputronik, której celem będzie wspieranie inicjatyw prospołecznych, praca dla lokalnej społeczności, finansowanie ciekawych inicjatyw zgodnych ze statutem fundacji. Grupa, jako duży podmiot silnie oddziałujący na otoczenie konkurencyjne, jak również funkcjonujący w społeczeństwie o znacznej tendencji zwiększania roszczeniowości, zmagają się z umiarkowanym, mniej więcej stałym efektem działań konsumentów, którzy swoim zaufaniem chcą wymóc konkretne działania spółki, jak również konkurencji, która w ten sposób stara się osłabić pozycję spółki w oczach klientów i potencjalnych klientów.

Grupa prowadzi stały monitoring miejsc, w których klienci wyrażają opinię o świadczonych przez usługi, jak również miejscach, gdzie spółki z Grupy opisuje się jako pracodawcę.

Tak władze, jak również jej pracownicy angażują się w liczne przedsięwzięcia społeczne. Jednym z nich jest organizowanie zbiórek i licytacji dla pracowników i ich rodzin znajdujących się w trudnej sytuacji materialnej z powodów losowych, takich jak na przykład choroba jednego z członków rodziny. Od kilku lat bierzemy regularnie udział w akcji organizowanej przez Caritas Polska skierowanej do dzieci z rodzin ubogich pod nazwą *Tornister pełen uśmiechów*, czy zbiórek odzieży oraz środków spożywczych w ramach „tytka charytatywnej”. W ramach akcji Tornister Pełen Uśmiechów podarowaliśmy Caritasowi jako organizatorom akcji 50 tornistrów na kwotę ok. 3 tys. zł a w ramach akcji tytka charytatywna produkty żywnościowe o wartości około 1,5 tys. zł. Ponadto uczestniczyliśmy w akcji „Szlachetna Paczka”.

Pracownicy są zachęceni do wychodzenia z różnego typu inicjatywami społecznym skierowanymi na budowanie poczucia wspólnoty czy wsparcie osób potrzebujących. Grupa dba o to, żeby pracownicy angażowali się w różne działania społeczne, takie jak na przykład wolontariat „formalny” i „nieformalny” oraz działania filantropijne.

Rozważane jest również wprowadzenie wolontariatu pracowniczego jako środka do realizacji budowania zaangażowania pracowników w działalność pozazawodową mającą na celu wzajemną integrację pracowników, jak również otwarcie na różnorodność oraz na potrzeby innych, poszkodowanych przez los społeczności.

Poza emisjami odpadów i zanieczyszczeń oraz hałasu związanego z procesami logistycznymi budynki siedziby oraz magazynów nie są źródłem szczególnego wpływu na otoczenie w tym na społeczności lokalne. W roku obrotowym 2017/2018 nie wpłynęły do spółek z Grupy skargi zgłoszone przez przedstawicieli społeczności lokalnych.

## 8 ETYKA, PRAWA CZŁOWIEKA, DYSKRYMINACJA, KORUPCJA

### **Etyka**

W Grupie nie został wprowadzony kodeks etyczny. Nie mniej jednak zagadnienia etyczne mają dla nas bardzo istotne znaczenie jako organizacji. Tym samym pomimo braku sformalizowanych rozwiązań/polityk w poszczególnych obszarach, o których mowa powyżej wpływ Grupy na obszar etyczny realizowany jest w zgodzie z wszelkimi regulacjami prawnymi jak również w oparciu o wewnętrzny system uniwersalnych wartości i normy społeczne. Grupa precyzyjnie komunikuje wewnętrznie i zewnętrznie, iż prowadzi działalność w oparciu o uniwersalne wartości jakimi są stabilność i doświadczenie, sprawność i elastyczność, relacje, innowacyjność.

W roku obrotowym 2017/2018 roku nie wystąpiły skargi potencjalnych naruszeń standardów etycznych. Wybrane umowy z kontrahentami zawierają klauzule odnoszące się do etyki. Nie były przeprowadzane szkolenia dedykowane wyłącznie aspektom etycznym.

W roku obrotowym 2017/2018 została złożona jedna skarga dotycząca potencjalnych naruszeń etycznych o charakterze wewnętrznym, która dotyczyła zachowań nieobyczajnych ze strony jednego z pracowników. Po zweryfikowaniu zasadności zarzutów osoba ta została zwolniona z pracy.

Umowy z kontrahentami nie zawierają klauzul odnoszących się do zagadnień etycznych. W 2017/2018 roku nie były przeprowadzane audyty etyczne u dostawców jak również dostawcy nie deklarowali zobowiązania do przestrzegania standardów etycznych Grupy.

### **Korupcja**

Obszarami szczególnie narażonymi na możliwość wystąpienia incydentów korupcyjnych są działy zakupów, sprzedaży oraz serwisu.

W celu ograniczenia ryzyka ww. obszarze w Jednostce Dominującej już w 2013 roku została przyjęta instrukcja przeciwdziałania praktykom korupcyjnym. W ramach powyższej instrukcji obszarze pracownicy Spółki oraz Grupy zobowiązują się przestrzegać zasad etyki biznesu, w tym nie podejmować działań korupcyjnych a także powstrzymać się od zachowań korupcyjnych, które mogłyby uzasadniać wyciągnięcie sankcji karnych.

Ponadto przygotowywane są regulacje określające zasady związane z otrzymywaniem i przekazywaniem upominków oraz regulacją zasad dotyczących różnych przejawów gościnności.

W roku obrotowym 2017/2018 nie wystąpiły zgłoszenia jak również potwierdzone przypadki incydentów noszących znamiona korupcji z udziałem spółek z Grupy Komputronik.

#### **Prawa człowieka**

W roku 2017/2018 nie były przeprowadzane formalne audyty w obszarze przestrzegania praw człowieka, pracy dzieci lub pracy przymusowej u dostawców.

W roku obrotowym 2017/2018 nie wystąpiły w spółkach z Grupy Komputronik zgłoszenia jak również potwierdzone przypadki incydentów dotyczących pracy dzieci lub pracy przymusowej, naruszenia praw pracowniczych z udziałem spółek z Grupy Komputronik.

W roku obrotowym 2017/2018 został zgłoszony jeden przypadek naruszenia praw człowieka, który został opisany powyżej jako skarga dotycząca naruszenia etycznego. Umowy z kontrahentami nie zawierają klauzul odnoszących się do praw człowieka w zakresie innych niż wynikające z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

W związku z prowadzoną działalnością Grupa nie identyfikuje istotnych zagrożeń dla praw człowieka oraz przypadków łamania praw człowieka poza łańcuchem dostaw.

## **9 IDENTYFIKACJA ISTOTNYCH RYZYK Z OBSZARU SPOŁECZNEGO ORAZ ŚRODOWISKOWEGO**

### **9.1 ZARZĄDZANIE RYZYKIEM Z OBSZARU ŚRODOWISKOWEGO ORAZ SPOŁECZNEGO**

Kompleksowa analiza czynników ryzyka przeprowadzana jest cyklicznie co najmniej raz w roku. Pierwszym zadaniem realizowanym podczas procesu szacowania ryzyka jest zidentyfikowanie procesów mających wpływ zarówno na jakość jak i na ochronę środowiska, oraz celów w poszczególnych procesach. Audyty wewnętrzne są realizowane z analogiczną częstotliwością jak wskazana powyżej analiza ryzyka i obejmują wszystkie procesy realizowane w organizacji. Zakres audytu obejmuje nadzorowanie i monitorowanie kwestii zarządzania jakością i ochroną środowiska.

W Komputronik dokonuje się identyfikacji aspektów środowiskowych, na które organizacja może wpływać i które może nadzorować.

W procesie identyfikacji aspektów uwzględnia się:

1. zakres korzystania z poszczególnych komponentów środowiska, tj.:
  - pobór wody,
  - pobór energii elektrycznej,
  - odprowadzanie ścieków,
  - emisję zanieczyszczeń do powietrza,
  - emisję hałasu i wibracje do środowiska,
  - postępowanie z odpadami,
  - zanieczyszczenie powierzchni ziemi,
  - wykorzystanie surowców naturalnych,
  - zanieczyszczenie wód podziemnych,
  - uwarunkowania lokalne, w tym poglądy miejscowego społeczeństwa i zainteresowanych stron,
  - stosowane materiały niebezpieczne,



- wymagania prawne.
2. Identyfikację aspektów przeprowadza się dla:
    - sytuacji normalnych,
    - sytuacji specjalnych, np. uruchamianie i wyłączanie urządzeń, konserwacje, remonty,
    - sytuacji awaryjnych.
  3. Identyfikując aspekty uwzględnia się:
    - działania bieżące,
    - działania prowadzone w przeszłości,
    - działania planowane dotyczące modernizacji i zmiany technologii, zmiany surowców, wymiany urządzeń.

Dla aspektów znaczących opracowuje się programy środowiskowe, określając w nich:

- cele i zadania,
- osoby odpowiedzialne za osiągnięcie celów i realizacji zadań,
- terminy realizacji,
- szacowane koszty,
- szacowane zyski.

Stosowane podejście do szacowania ryzyka wywodzi się z dobrych praktyk określonych w międzynarodowych standardach ISO 31000. Polega ono na analitycznym ustalaniu związków przyczynowo-skutkowych, materializacji potencjalnych zagrożeń, oraz analizie ilościowej poszczególnych czynników ryzyka, prawdopodobieństwa wystąpienia danego zagrożenia, oraz skutków biznesowych wystąpienia zagrożenia dla celów organizacji, z uwzględnieniem jej kontekstu.

## 9.2 IDENTYFIKACJA RYZYKA ZWIĄZANEGO Z ASPEKTAMI SPOŁECZNYMI I ŚRODOWISKOWYMI

### **Ryzyko związane zatrudnieniem pracowników oraz kosztami pracowniczymi**

Grupa posiada zróżnicowaną kadrę obejmującą pracowników na stanowiskach robotniczych, administracyjnych, kierowniczych oraz dyrektorskich. Z uwagi na zmienne warunki gospodarcze, dążenie do konsekwentnego rozwoju działalności oraz optymalizacji organizacyjnej jak również mając na względzie konieczność rozbudowywania oferty handlowej oraz procesów związanych z działalnością operacyjną konieczne jest pozyskanie oraz utrzymanie wystarczającej liczby pracowników wykonujących zawody specjalistyczne, wymagające posiadania stosownych uprawnień, umiejętności oraz doświadczenia. Jednocześnie w związku z oczekiwaną sytuacją demograficzną nie można wykluczyć ograniczeń w dostępie do wykwalifikowanej kadry. Tym samym identyfikowane jest ryzyko wzrostu kosztów związanych z zatrudnieniem i utrzymaniem pracowników. Działania podejmowane przez Grupę w celu ograniczenia wpływu tego ryzyka zostały ujęte w punkcie poświęconym sprawom pracowniczym.

### **Ryzyko związane a aspektami społecznymi oraz związanymi z prawami człowieka**

W relacjach ze społeczeństwem (w szczególności ze społecznościami lokalnymi) nie można wykluczyć wystąpienia sporu wynikającego z negatywnego wpływu będącego efektem działań Grupy czy też w zakresie naruszenia przepisów odnoszących się do respektowania praw człowieka w łańcuchu dostaw w którym uczestniczy Grupa. Poza ewentualnymi konsekwencjami finansowymi, skutkiem takiego



sporu może być istotne pogorszenie wizerunku Grupy co mogłoby wpłynąć na przyszłe relacje kontrahentami będącymi bardzo często globalnym korporacjami.

W konsekwencji w obszarze relacji z otoczeniem (w tym w szczególności z klientami) podejmowane są działania mające na celu eliminację ryzyka wystąpienia szkody jak również uznajemy za kluczowe prowadzenie działalności z poszanowaniem praw człowieka.

#### **Ryzyko związane z wpływem na środowisko naturalne**

Działalność prowadzona w poszczególnych lokalizacjach wymaga przestrzegania szeregu regulacji w obszarach dotyczących środowiska naturalnego w tym m.in. w zakresie emisji zanieczyszczeń powietrza czy zarządzania odpadami. Grupa podejmuje działania mające na celu zachowanie pełnej zgodności z poszczególnymi wymaganiami wyrażone m.in. w stosowaniu wewnętrznych instrukcji i procedur dedykowanych obszarowi środowiskowemu ujętych w ZSZJiŚ.

#### **Ryzyko związane z działaniami korupcyjnymi**

Obszary szczególnie narażone na możliwość wystąpienia incydentów korupcyjnych obejmują obszar zakupów oraz obszar sprzedaży. Kontrahentami Grupy są największe koncerny globalne, ale również szereg krajowych partnerów czy instytucji państwowych. Tym samym wymagana jest szczególna uwaga oraz transparentność w działaniu Grupy w relacjach z głównymi klientami. Szczegółowe rozwiązania podejmowana przez Grupę w zakresie ograniczania ryzyka wystąpienia incydentów korupcyjnych zostały opisane w jednym z wcześniejszych punktów, gdzie zamieszczono opis narzędzi wykorzystywanych w tym obszarze.

Poznań, 30 lipca 2018 roku