



## **Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Rainbow Tours Spółki Akcyjnej oraz Grupy Kapitałowej Rainbow Tours za 2019 rok**

**Data sporządzenia: 31 maja 2020 roku  
Data publikacji: 30 czerwca 2020 roku**

**R RAINBOW**  
Archipelag Beztroski

## Spis treści

1.	MODEL BIZNESOWY GRUPY KAPITAŁOWEJ RAINBOW TOURS .....	4
1.1.	DZIAŁALNOŚĆ ORAZ OTOCZENIE BIZNESOWE .....	4
1.1.1.	Podstawowa działalność .....	4
1.1.2.	Organizacja i struktura .....	5
1.1.3.	Opis produktów i usług .....	6
1.1.4.	Opis branży i rynków, na których działa Grupa .....	11
1.1.5.	Główne tendencje i czynniki mające wpływ na rozwój branży i Grupy .....	19
1.2.	GŁÓWNE CELE STRATEGICZNE, MISJA I WARTOŚCI .....	26
1.3.	ŁAŃCUCH WARTOŚCI.....	27
1.4.	POZOSTAŁE INFORMACJE .....	29
2.	OPIS POSZCZEGÓLNYCH POLITYK, PROCEDUR NALEŻYTEJ STARANNOŚCI ORAZ REZULTATÓW ICH STOSOWANIA .....	31
2.1.	OGÓLNE ZAŁOŻENIA DZIAŁALNOŚCI GRUPY W OBSZARZE ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU .....	31
2.2.	NIEFINANSOWE WSKAŹNIKI EFEKTYWNOŚCI ZWIĄZANE Z DZIAŁALNOŚCIĄ GRUPY KAPITAŁOWEJ RAINBOW TOURS .....	32
2.3.	SZCZEGÓLOWY OPIS POLITYK, PROCEDUR NALEŻYTEJ STARANNOŚCI ORAZ REZULTATÓW ICH STOSOWANIA .....	33
2.3.1.	Zagadnienia społeczne .....	33
2.3.2.	Zagadnienia pracownicze.....	41
2.3.3.	Poszanowanie praw człowieka.....	50
2.3.4.	Różnorodność .....	52
2.3.5.	Środowisko naturalne.....	53
2.3.6.	Przeciwdziałanie korupcji .....	58
3.	ZARZĄDZANIE RODZAJAMI RYZYKA ZWIĄZANYMI Z DZIAŁALNOŚCIĄ GRUPY, MAJĄCYMI WPŁYW NA ZAGADNIENIA NIEFINANSOWE .....	64
3.1.	OPIS ZARZĄDZANIA ISTOTNYMI RODZAJAMI RYZYKA ZWIĄZANYMI Z DZIAŁALNOŚCIĄ GRUPY, MAJĄCYMI WPŁYW NA ZAGADNIENIA NIEFINANSOWE.....	64
3.2.	OPIS ZARZĄDZANIA RELACJAMI Z POSZCZEGÓLNYMI GRUPAMI INTERESARIUSZY .....	70
4.	ZASADY, NA PODSTAWIE KTÓRYCH SPORZĄDZONO SKONSOLIDOWANE SPRAWOZDANIE NA TEMAT INFORMACJI NIEFINANSOWYCH .....	71

Niniejsze Sprawozdanie zostało sporządzone na podstawie art. 49b ust. 1 i nast. (w odniesieniu do Rainbow Tours S.A.) oraz na podstawie art. 55 ust. 2b i nast. w zw. z art. 49b ust. 2-8 (w odniesieniu do Grupy Kapitałowej Rainbow Tours) ustawy z dnia 29.09.1994 r. o rachunkowości (tj. Dz.U. z 2019 roku, poz. 351 z późn. zm.). Spółka, działająca także jako jednostka dominująca w Grupie Kapitałowej Rainbow Tours, na podstawie art. 49b ust. 9 i na podstawie art. 55 ust. 2c ustawy o rachunkowości, sporządziła – w miejsce sporządzania i zamieszczania oświadczenia jednostkowego na temat informacji niefinansowych i w miejsce sporządzania i zamieszczania oświadczenia skonsolidowanego na temat informacji niefinansowych, jako wyodrębnionych części sprawozdania Zarządu z działalności Spółki i Grupy Kapitałowej Rainbow Tours w roku obrotowym 2019 – niniejsze, odrębne Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych w ujęciu jednostkowym i w ujęciu skonsolidowanym („Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Rainbow Tours Spółki Akcyjnej oraz Grupy Kapitałowej Rainbow Tours za 2019 rok”).

Na potrzeby opracowania niniejszego Sprawozdania Spółka, działająca także jako jednostka dominująca w Grupie Kapitałowej Rainbow Tours, dokonała analizy wewnętrznej realizowanych działań, posiadanych polityk i procedur należytej staranności. Analizy wewnętrzne zostały wykonane m.in. na podstawie międzynarodowego standardu Global Reporting Initiative (GRI) wersja G4. W rezultacie, zgodnie z art. 49b ust. 8 ustawy o rachunkowości, stosowanego również odpowiednio do informacji na temat danych niefinansowych na poziomie skonsolidowanym na podstawie art. 55 ust. 2b ustawy o rachunkowości, dokonano wyboru własnych zasad bazujących na aspektach niefinansowych w zakresie, w jakim są one niezbędne do oceny rozwoju, wyników i sytuacji Spółki i Grupy Kapitałowej. Równocześnie jednak, niniejsze Sprawozdanie nie może być traktowane jako opracowane zgodnie („in accordance”) z Global Reporting Initiative (GRI) wersja GRI Standards.

Z uwagi na fakt, iż działalność Grupy Kapitałowej skoncentrowana jest głównie w Spółce dominującej, tj. Rainbow Tours S.A. (czemu służyły opisane w niniejszym Sprawozdaniu, procesy konsolidacyjne i połączeniowe w Grupie), informacje podane w Sprawozdaniu w wielu aspektach zostały opisane i przedstawione z perspektywy jednostkowej, tj. Rainbow Tours S.A.

Na podstawie § 3 ust. 4 w zw. z ust. 5 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 31.03.2020 r. w sprawie określenia innych terminów wypełniania obowiązków w zakresie ewidencji oraz w zakresie sporządzenia, zatwierdzenia, udostępnienia i przekazania do właściwego rejestru, jednostki lub organu sprawozdań lub informacji (Dz.U. z 2020 roku, poz. 570), niniejsze Sprawozdanie („Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Rainbow Tours Spółki Akcyjnej oraz Grupy Kapitałowej Rainbow Tours za 2019 rok”) sporządzone zostało w dniu 31 maja 2020 roku, wraz ze sprawozdaniem Zarządu z działalności Spółki i Grupy Kapitałowej Rainbow Tours w roku obrotowym 2019.

W dniu publikacji rocznego jednostkowego raportu okresowego (Raport Roczny R 2019) oraz rocznego skonsolidowanego raportu okresowego (Raport Roczny RS 2019), tj. w dniu 30 czerwca 2020 roku, Spółka zamieszcza niniejsze Sprawozdanie („Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Rainbow Tours Spółki Akcyjnej oraz Grupy Kapitałowej Rainbow Tours za 2019 rok”) na stronie internetowej relacji inwestorskich Spółki pod adresem <https://ir.r.pl> w zakładce CSR/Dokumenty CSR.

## 1. MODEL BIZNESOWY GRUPY KAPITAŁOWEJ RAINBOW TOURS

### 1.1. Działalność oraz otoczenie biznesowe

#### 1.1.1. Podstawowa działalność

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours, głównie poprzez działalność realizowaną przez jednostkę dominującą w Grupie, tj. poprzez działalność Rainbow Tours S.A., koncentruje się przede wszystkim na organizacji i sprzedaży własnych usług turystycznych. Zajmuje się także sprzedażą biletów lotniczych, autokarowych oraz promowych. W jej ofercie istotną rolę odgrywają zwykle ponadprzeciętne dochodowe wycieczki objazdowe, egzotyczne i egzotyczno-objazdowe. W 2018 roku do struktur organizacyjnych przeniesiono – na skutek przeprowadzonych w 2018 roku procesów połączenia ze spółkami zależnymi – działalność realizowaną dotychczas także przez spółki zależne; ponadto w roku 2019 wskutek nabycia przez spółkę zależną White Olive A.E. spółki akcyjnej prawa greckiego, funkcjonującej obecnie pod firmą White Olive Premium Lindos A.E., Grupa Kapitałowa Rainbow Tours została powiększona o przedmiotową spółkę pośrednio zależną od Rainbow Torus S.A. i której działalność ma obejmować świadczenie usług turystycznych w hotelach własnych.

Z uwagi na fakt, iż działalność Grupy Kapitałowej skoncentrowana jest głównie w Spółce dominującej, informacje podane w niniejszym Sprawozdaniu w wielu aspektach zostały opisane i przedstawione z perspektywy jednostkowej Rainbow Tours S.A.

Obecnie Rainbow Tours S.A., tj. spółka dominująca w Grupie Kapitałowej Rainbow Tours, jest trzecim, co do wielkości pod względem wartości przychodów ze sprzedaży imprez turystycznych operatorem turystycznym w Polsce<sup>1</sup>. W 2019 r. z jej oferty skorzystało 491,0 tys. klientów, podczas gdy w roku 2018 było to ponad 501,3 tys. klientów, a w roku 2017 było to 412,3 tys. klientów. Portfolio produktowe Spółki obejmuje wyjazdy do bez mała 100 krajów świata z wylotami do ponad 150 destynacji.

Rainbow Tours S.A. dysponuje jedną z najwyższych w Polsce kwot ubezpieczeniowych spośród operatorów turystycznych<sup>2</sup>. Gwarancja ubezpieczeniowa dla spółki dominującej Rainbow Tours S.A. jako organizatora turystyki i pośrednika turystycznego, której beneficjentem jest Marszałek Województwa Łódzkiego, wynosi aktualnie 190 mln zł. Na koniec 2017 roku Rainbow Tours S.A. posiadała drugi co do wielkości kapitał własny wśród touroperatorów działających na rynku polskim<sup>3</sup>. W ostatnim opublikowanym rankingu przygotowanym przez Instytut Badań Rynku Turystycznego TravelData za rok 2018<sup>4</sup>, Rainbow Tours S.A. otrzymała rating AA (wiarygodność bardzo wysoka) ze stabilną perspektywą. Instytutu TravelData przyznał Rainbow Tours S.A. „Złoty Certyfikat Transparentności”, co oznacza, że Spółka jest firmą przejrzystą oraz w profesjonalny i powtarzalny sposób udostępnia środowisku turystycznemu swoje dane finansowo-biznesowe (co następuje przy zachowaniu wymogów obowiązujących spółki publiczne, których akcje są notowane na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie, głównie poprzez publikację raportów okresowych i bieżących).

Stabilności finansowej Grupy (w ramach której działalność tourooperatorska skoncentrowana jest w Spółce dominującej) sprzyja duże zróżnicowanie kierunków i około 50-procentowy udział sprzedaży przez własne kanały dystrybucji.

Tabela 1. Przychody Spółki dominującej ze sprzedaży imprez turystycznych w podziale na kanał dystrybucji

	2019 [PLN'000]	Struktura [%]	2018 [PLN'000]	Struktura [%]	Dynamika [%]
Sprzedaż w kanale agencyjnym	704 307	43,7%	642 121	43,7%	9,7%
Sprzedaż w kanale biur własnych i Call Center	807 534	50,1%	741 511	50,6%	8,9%
Pozostałe	100 330	6,2%	84 089	5,7%	19,3%
<b>Razem</b>	<b>1 612 171</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 467 721</b>	<b>100,0%</b>	<b>9,8%</b>

<sup>1</sup> Źródło # 1: TravelData – R.A.T.I.N.G. krajowych biur podróży <http://www.traveldata.pl/ratingi-krajowych-biur-podrozy.html> [dostęp: 11 maja 2020 r.]; Źródło # 2: „Touroperatorzy 2019. Ranking bez ratingów”, turystyka.rp.pl, 27.05.2019 r.; <https://turystyka.rp.pl/biura-podrozy/8402-touroperatorzy-2019-ranking-bez-ratingow>; Źródło # 3: „Raport: Ranking 2019 Touroperatorzy. Turystyka wyjazdowa.”, wyd. Wiadomości Turystyczne, czerwiec 2019

<sup>2</sup> Źródło: <http://traveldata.pl/gwarancja-ubezpieczeniowa-17.html> [dostęp: 11 maja 2020 r.]

<sup>3</sup> Źródło: <http://www.wczasopedia.pl/kapita-y--fundusze--w-asne-18.html> [dostęp: 11 maja 2020 r.]

<sup>4</sup> Zgodnie z informacją zamieszczoną na stronie internetowej serwisu TravelData /cyt./ „Z uwagi na znaczącą specyfikę sytuacji na rynku zorganizowanej turystyki wyjazdowej, która wystąpiła w drugiej połowie lutego i pierwszej połowie marca 2020, a także na czasowe zawieszenie swobody przekraczania granicy oraz ruchu czarterowego przez biura podróży, które mogą skutkować znacznymi zmianami stabilności finansowej niektórych organizatorów zaznaczamy, że bieżące r.a.t.i.n.g.i oraz perspektywy przygotowywane przez Instytut Badań Rynku Turystycznego TravelDATA odzwierciedlają sytuację poszczególnych touroperatorów na koniec roku 2018. Następną aktualizacja r.a.t.i.n.g.ów i perspektyw zostanie dokonana na bazie nowych danych przesłanych przez touroperatorów za zakończony rok 2019 i planowana jest dopiero w okresie, w którym wpływ wydarzeń i reakcji klientów związanych z przebiegiem epidemii koronawirusa na branżę zorganizowanej turystyki wyjazdowej stanie się niewielki i racjonalnie kwantyfikowalny. Zwracamy uwagę, że w wypadku niektórych touroperatorów wpływ wymienionych zdarzeń z roku 2020 może spowodować istotną zmianę r.a.t.i.n.g.u i perspektywy.”;

Po wzrostowym dla branży turystycznej roku 2019 (według szacunków Instytutu Badania Rynku Turystycznego TravelData: około 3,2 miliona klientów wyjeżdżających za granicę, wzrost łącznej wartości obrotów branży do sumy około 10 mld zł oraz zysków netto do sumy około 300 mln zł) i optymistycznych scenariuszach rozwoju branży turystycznej w roku 2020<sup>5</sup>, nastąpiła radykalna zmiana tych optymistycznych i wzrostowych scenariuszy na rok 2020. Spowodowane to zostało pandemią wywołaną rozprzestrzenieniem się koronawirusa SARS-CoV-2, której początek miał miejsce w IV kwartale 2019 roku w Chinach i pojawił się i rozprzestrzenił się w innych regionach świata w I kwartale 2020 roku. Wysoka zapadalność na chorobę COVID-19 wywołaną przez koronawirus SARS-CoV-2 oraz notowany stosunkowo wysoki współczynnik śmiertelności z nią związany (przede wszystkim w grupie ryzyka, ludzi po 65. roku życia) ma wpływ na powszechne zagrożenie i dezorganizację życia gospodarczego i społecznego na całym świecie. Zgodnie z powszechnymi ocenami, pandemia koronawirusa SARS-CoV-2 będzie miała okresowy wpływ na osłabienie światowego wzrostu gospodarczego, a być może także charakter trwalszej recesji gospodarczej i społecznej. Pandemia spowodowana koronawirusem SARS-CoV-2 uderza bezpośrednio w gospodarkę realną znacznej większości państw, powodując spadek produkcji, dezorganizację łańcuchów dostaw oraz spadek popytu zwłaszcza w sektorze usług, w tym m.in. w odniesieniu do lotniczego ruchu pasażerskiego, turystyki, branży gastronomicznej, konsumpcji dóbr kultury.

### 1.1.2. Organizacja i struktura

Początki Rainbow Tours S.A. z siedzibą w Łodzi sięgają 1990 r. W 2007 r. akcje Rainbow Tours S.A. zadebiutowały na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie.

Na ostatni dzień 2019 r. w Grupie Kapitałowej Rainbow Tours zatrudnionych było 655 osób (w tym 6 osób w spółkach zależnych), rok wcześniej, tj. na koniec 2018 roku, liczba zatrudnionych wynosiła 625 osób (w tym 5 osób w spółkach zależnych). Przeciętne zatrudnienie w spółkach greckich wyniosło w 2019 roku 59,81 osób; w 2018 roku było to 44,82 osób.

Rainbow Tours S.A. jest podmiotem dominującym w Grupie Kapitałowej Rainbow Tours:



Prowadzenie działalności touroperatorskiej skupione jest w największym zakresie w Spółce dominującej, przy czym działalność spółek z Grupy Kapitałowej ma istotny, aczkolwiek pomocniczy i wspierający charakter. Jako podmiot dominujący Rainbow Tours S.A. odpowiada zarówno za opracowanie strategii działania Grupy oraz monitorowanie jej wykonania, jak i za zapewnienie finansowania zewnętrznego dla spółek zależnych. Co raz większego znaczenia nabiera realizowana w Grupie Kapitałowej (przez spółkę zależną White Olive A.E.) działalność w zakresie świadczenia usług turystycznych w hotelach własnych lub użytkowanych na zasadzie najmu długoterminowego.

W okresie 2019 roku miała miejsce zmiana w Grupie Kapitałowej Rainbow Tours związana z nabyciem w dniu 9 sierpnia 2019 roku, przez spółkę zależną od Rainbow Tours S.A., w której Spółka posiada 100% udziału w kapitale zakładowym i w głosach

<sup>5</sup> Źródło: „Traveldata: Rekordowy rok biur podróży”, turystyka.rp.pl, 10.12.2019 r.; <https://turystyka.rp.pl/biura-podrozy/14448-traveldata-rekordowe-zyski-biur-podrozy>

na walnym zgromadzeniu, tj. przez White Olive A.E. z siedzibą w Atenach, Republika Grecji (spółka akcyjna prawa greckiego) pakietu akcji spółki akcyjnej prawa greckiego, działającej obecnie pod nazwą White Olive Premium Lindos A.E., będącej właścicielem nieruchomości hotelowej położonej w Pefkos, Rodos, Republika Grecji, stanowiących łącznie 100% udziału w kapitale zakładowym i 100% udziału w głosach na Walnym Zgromadzeniu przedmiotowej spółki.

Zamiarem Spółki dominującej oraz spółek zależnych White Olive A.E. i White Olive Premium Lindos A.E. jest przeprowadzenie procesu połączenia wskazanych spółek zależnych prawa greckiego: (i) spółki prawa greckiego pod firmą White Olive A.E. z siedzibą w Atenach (Grecja) – jako spółki przejmującej oraz (ii) spółki prawa greckiego pod firmą White Olive Premium Lindos A.E. z siedzibą w Atenach (Grecja) – jako spółki przejmowanej.

Ponadto, w okresie następującym po okresie sprawozdawczym, na mocy postanowień uchwały Zarządu Nr 02/02/20 z dnia 26 lutego 2020 roku, Zarząd Spółki podjął decyzję o rozpoczęciu procesu zawiązania i powołania na terytorium Republiki Turcji spółki zależnej od Rainbow Tours S.A. – spółki akcyjnej prawa tureckiego. Powołanie przedmiotowej spółki zależnej ma na celu rozwój prowadzonej przez Spółkę dominującą działalności gospodarczej w zakresie działalności organizatorów turystyki, a także usprawnienie wewnętrznej struktury organizacyjnej Grupy Kapitałowej Rainbow Tours oraz przyczynienie się do uzyskania oszczędności kosztów operacyjnych i podniesienia efektywności działania Grupy Kapitałowej Rainbow Tours i tym samym wpisuje się w strategię integracji pionowej Spółki dominującej, w ramach której Rainbow Tours Spółka Akcyjna, rezygnując z usług dostawców zewnętrznych, planuje istotnie zoptymalizować koszty realizacji imprez turystycznych, a także podwyższyć rentowność usług dodatkowych sprzedawanych do klientów Rainbow Tours Spółki Akcyjnej (imprezy objazdowe i wycieczki fakultatywne), przy czym w kolejnym etapie przedmiotowa spółka zależna będzie gotowa oferować produkty turystyczne także do innych podmiotów rynkowych (touroperatorów).

Aktualnie wchodzące w skład Grupy Kapitałowej Rainbow Tours trzy spółki zależne, prowadzą niżej opisaną działalność:

- **„My Way by Rainbow Tours” Sp. z o.o.** – obecnie działalność „My Way by Rainbow Tours” Sp. z o.o. skoncentrowana jest na organizowaniu i prowadzeniu szkoleń dla pilotów, animatorów i rezydentów w ramach projektu „Akademii Rainbow” [strona internetowa: <http://akademiarainbow.pl/>];
- **White Olive A.E.** (spółka akcyjna prawa greckiego) – White Olive A.E. została utworzona w styczniu 2016 roku; prowadzi działalność hotelową i jest właścicielem dwóch nieruchomości hotelowych oraz dodatkowo najemcą (na zasadzie najmu długoterminowego) nieruchomości hotelowej w Grecji na wyspie Zakynthos; ponadto White Olive A.E. jest najemcą długoterminowym (na zasadzie najmu długoterminowego) nieruchomości hotelowej w Grecji na wyspie Kreta;
- **White Olive Premium Lindos A.E.** (spółka akcyjna prawa greckiego) – White Olive Premium Lindos A.E. jest właścicielem nieruchomości hotelowej pod nazwą „White Olive Premium Lindos” (dawniej „Pefkos Garden”), tj. czterogwiazdkowego hotelu zlokalizowanego w miejscowości Pefkos na greckiej wyspie Rodos.

Oprócz działalności w Polsce Spółka prowadzi także sprzedaż swojej oferty za pośrednictwem partnerów lokalnych w Czechach, na Słowacji, Litwie, Białorusi i Ukrainie.

Rainbow Tours S.A. jest członkiem Polskiej Izby Turystyki oraz jednym z założycieli Polskiego Związku Organizatorów Turystyki.

### 1.1.3. Opis produktów i usług

Klienci Spółki w 2019 r. wybierali głównie takie kierunki (rezerwacje zakupione w 2019 roku), jak: Grecja, Turcja, Hiszpania, Egipt, Tunezja, Balkany i Włochy. Zasadnicza grupa tych kierunków jest stała i nie ulega znaczącym, corocznym zmianom.

Oferta produktowa Grupy Kapitałowej Rainbow Tours (realizowana w ramach działalności touroperatorskiej, która jest prowadzona przez Spółkę dominującą, tj. Rainbow Tours S.A.) jest uniwersalna i dostosowana do różnorodnych potrzeb klientów, takich jak:

- preferowany sposób spędzania wolnego czasu – w portfolio Spółki znajdują się wyjazdy wypoczynkowe, wycieczki objazdowe oraz wycieczki objazdowe z wypoczynkiem. W 2019 r. zrealizowano m.in. (niezależnie od programów realizowanych przez Dział Grup na indywidualne zlecenie) 441 programów wycieczek objazdowych, wobec 415 programów zaoferowanych w 2018 r. oraz 376 zaoferowanych w 2017 r. Oferta obejmuje m.in. wersję 7+7 (zwiedzanie z wypoczynkiem). W ofercie Spółki znajdują się m.in. wycieczki objazdowe na niemal wszystkie kontynenty, praktycznie w każdy rejon świata. Znacząca część z nich realizowana jest poprzez bezpośredni przelot samolotem PLL LOT (dreamlinerem); w ramach oferty „Egzotyka Light” zapewniane są relaksujące wczasy z odrobiną zwiedzania, co stanowi propozycję dopasowaną do potrzeb osób spragnionych relaksu i ciekawych wrażeń i sposób na wygodną egzotykę (jest to unikatowa oferta na rynku; w programie wyjazdu wliczone są w cenę wycieczki do najciekawszych atrakcji danego kierunku, świetne programy, wygodny bezpośredni przelot, a wszystko w bardzo korzystnej cenie);
- krótkie, kilkudniowe wyjazdy – w ramach ofert „City Break” Rainbow oferuje, poza najbardziej popularnymi miastami Europy i innych zakątków świata, m.in. zwiedzenie stolicy Azerbejdżanu Baku, białoruskiego Mińska czy Odessy na

Ukrainie. W ramach kilkudniowych wyjazdów można też zwiedzać niemiecką Bawarię czy spędzić weekend w Stambule; W ofercie na sezon Lato 2020 znalazło też więcej programów lotniczych do Paryża, a dzięki współpracy z przewoźnikiem lotniczym WizzAir do francuskiej stolicy po raz pierwszy można polecieć z portów lokalnych, w tym z Wrocławia, Poznania i Gdańska;

- poszukiwanie egzotyki – klienci korzystający z egzotycznej oferty Rainbow Tours S.A. na sezon 2019/2020 mieli szeroki wybór wycieczek, zarówno dreamlinerem, lotami czarterowymi czy rejsowymi. Kierunki egzotyczne oferowane są z kilku lotnisk w Polsce. Dla kupujących w okresie przedsprzedaży, Rainbow oprócz niskich cen przygotowało wiele dodatkowych korzyści. Zniżki aż do 1000 złotych od osoby, nawet do 5% rabatu dla posiadaczy Karty Stałego Klienta, darmowe ubezpieczenie od rezygnacji TU Europa a także gwarancję najniższej ceny. Dzięki tak przygotowanej ofercie, decydując się na zakup wycieczki na okres zimowy już teraz, klient nie tylko zyskuje duże zniżki cenowe i dostęp do największego wyboru oferty, oferowane darmowe ubezpieczenie od rezygnacji na wypadek konieczności zmiany planów uchroni go od utraty wpłaconej zaliczki;

Nowymi propozycjami wyjazdów egzotycznych na sezon 2019/2020 były wyjazdy do Kataru i Omanu. Po raz pierwszy do oferty wyjazdów egzotycznych na sezon 2019/2020 wprowadzono również propozycję zwiedzania środkowego Wietnamu, w ramach wycieczki „Wietnam w Pięciu Smakach”, a w ramach wyjazdów realizowanych samolotami rejsowymi: Wybrzeże Kości Stoniowej, Ghana, Seszele, program „Kostaryka aktywnie”, programy „Meksyk. Wakacje z duchami - Dia de los Muertos” oraz „Meksyk kolonialny” (m.in. zwiedzanie kolonialnych miast wpisanych na listę UNESCO: Puebla, Guanajuato i Queretaro), program „Trzy odsłony dwóch Ameryk” (miasta i zabytki Kuby, Meksyku i Stanów Zjednoczonych), program „Nepal. Spójrz na chmury z góry”;

Na sezon Egzotyka 2020/2021 wprowadzono nowości w postaci m.in. wypoczynku w takich destynacjach jak: Zanzibar, Filipiny, Madera, Brazylia-Fortaleza. Inne destynacje objęte ofertą wyjazdów w ramach oferty „Egzotyka” to m.in. Malediwy, Seszele, Republika Południowej Afryki, Kenia, Gambia. Rainbow Tours S.A. proponuje bezpośrednie loty do części egzotycznych destynacji samolotem Dreamliner PLL LOT (Tajlandia, Wietnam, Kuba, Meksyk, Dominikana, Indie-Goa, Sri Lanka). Entuzjastom egzotycznych rejsów proponowane są m.in. rejsy, realizowane luksusowymi statkami armatora Costa Crociere, w tym m.in.: Zjednoczone Emiraty Arabskie, Stany Zjednoczone, Indonezja, Brazylia, Mauritius, Dominikana, Wyspy Dziewicze, Tobago, Barbados, Martynika, Madagaskar;

- zróżnicowanie cenowe – Spółka proponuje zarówno tańsze imprezy w hotelach trzygwiazdkowych, jak i programy luksusowe, takie jak zwiedzanie de luxe, czyli egzotykę w luksusowej wersji – wyjazdy na Sri Lankę, do Wietnamu, Tajlandii, Meksyku, na Kubę, do Indonezji i Chin. Klienci oferty de luxe mogą podróżować w kameralnych grupach do 20 osób i nocować w hotelach o wysokim standardzie w danym regionie; Począwszy od sezonu Lato 2020 do oferty Rainbow wprowadzono dodatkowo ofertę 50 nowych hoteli klasy premium, tj. o najwyższym standardzie (głównie pięciogwiazdkowych), zarówno takich o szczególnym charakterze rodzinnym (m.in. specjalne pokoje rodzinne), jak i wyróżniających się pięknym położeniem, bądź oferujących wyjątkowo wysoki standard obsługi. Są to obiekty położone głównie w Grecji i Turcji, a wiele z nich to są hotele znanych, także na polskim rynku, sieci: Labranda w Turcji i Grecji, Dessolet, Kipriotis, Aldemar czy Louis w Grecji;
- preferowana ilość czasu przeznaczanego na wypoczynek – obok typowych 7-dniowych albo 14-dniowych wyjazdów w ofercie znajdują się programy pobytu w niestandardowej długości. Na 3 lub 4 dni można polecieć na Korfu lub Zakynthos, a na 10 albo 11 dni – np. do Grecji, Turcji, Bułgarii, Egiptu, Hiszpanii.
- chęć podróżowania całą rodziną – rodzinom z dziećmi oferowane są m.in. pobyty w hotelach, w których funkcjonują wakacyjne kluby – Figlokluby. W Figloklubach przez 6 dni w tygodniu polscy animatorzy prowadzą m.in. zabawy i zajęcia sportowe zarówno dla dzieci, jak i dla dorosłych. Hotele z Figloklubami charakteryzuje wysoki standard oraz infrastruktura przystosowana do potrzeb rodzin z dziećmi; Na potrzeby oferty sezonu Lato 2020 Rainbow zwiększył liczbę hoteli dla rodzin, oferujących program Figloklubów, z bogatym, autorskim programem animacyjnym dla dzieci; Na sezon Lato 2020 oferta obejmuje aż 70 takich hoteli;
- program dopasowany dla osób 50+ – na sezon Lato 2020 Rainbow przygotował jako nowość ofertę wyjazdów skierowanych do klientów powyżej pięćdziesiątego roku życia. Program Spokojne Wakacje 50+ to unikatowy na polskim rynku koncept wczasów, skierowany i zaprojektowany pod potrzeby tej grupy docelowej, jako współczesnych pięćdziesięcio- i sześćdziesięciolatków, którzy mają wciąż dużo apetytu na życie, mają ochotę zadbać o swoje potrzeby i poznać świat, zainteresowanych wypoczynkiem na śródziemnomorskich plażach i nieforsującymi wakacyjnymi aktywnościami i lokalną kuchnią. Dodatkowo, jak wynika z analizy danych demograficznych, grupa osób 50+ to wczesny i szybko rosnący segment, jednocześnie coraz zamożniejszy i coraz aktywniej spędzający czas. Spokojne Wakacje 50+ to wczasy w krajach basenu Morza Śródziemnego, tj. Turcja, Grecja i Hiszpania, organizowane przed i po sezonie, czyli wtedy, kiedy w tych lubianych i popularnych kierunkach panują bardzo przyjemne temperatury, nie ma tłumów turystów, a wszystko to razem sprzyja relaksowi, zwiedzaniu i bezstresowemu spędzaniu czasu. Wyjazdy oferowane w ramach programu „Spokojne Wakacje 50+” mają bardzo atrakcyjną cenę, a w cenę wyjazdów

wliczone są: przelot, zakwaterowanie w hotelach trzy- lub czterogwiazdkowych, posiłki także w formule all inclusive, wycieczka lokalna oraz opieka polskojęzycznego rezydenta;

- wybór środka transportu – oferta obejmuje zarówno wycieczki autokarowe, jak i samolotowe. W 2019 r. samoloty odlatywały z 11 lotnisk w Polsce (w 2018 roku z 10 lotnisk), tj.: z Bydgoszczy, Gdańska, Katowic, Krakowa, Łodzi, Modlina, Poznania, Rzeszowa, Szczecina, Warszawy oraz z Wrocławia, a także z Wilna na Litwie. Począwszy od sezonu Lato 2020, obok dotychczasowych trzech kierunków obsługiwanych przez lotnisko w Łodzi (Zakynthos, Burgas i Antalya), Rainbow wprowadził cztery nowe destynacje, tj. Rodos, Kreta, Korfu i Bodrum. Dla miłośników podróży autokarowych przygotowane są także wycieczki po Europie, m.in. do Czech, krajów Beneluksu, Niemiec, Wielkiej Brytanii, Francji, Skandynawii, Włoch, Rumunii, Rosji, na Słowację i Balkany;
- możliwość wyjazdu w różnych porach roku – oferta zawiera wyjazdy letnie i zimowe, w tym na narty oraz sylwestrowe. Większość wyjazdów odbywa się w okresie wakacyjnym do ciepłych rejonów świata.

W ofercie Grupy Kapitałowej Rainbow Tours znajdują się także wyjazdy dla osób odwiedzających Polskę oraz sąsiednie kraje. Są to na ogół 7-10 dniowe objazdowe imprezy turystyczne.

Biorąc pod uwagę doświadczenia Spółki dominującej z roku 2018 (gorszy wynik finansowy za rok 2018 mimo ponadprzeciętnych przyrostów w rezerwacjach na początku 2018 roku i powiększenia programów czarterowych, co spowodowane było skumulowanymi czynnikami zewnętrznymi: agresywna polityka cenowa jednego z konkurentów, znaczna nadpodaż oferty na rynku turystycznym, utrzymująca się od kwietnia do września 2018 roku bardzo dobra pogoda w Polsce oraz Mistrzostwa Świata w Piłce Nożnej w Rosji) – planowanie i przygotowywanie oferty sprzedażowej Rainbow Tours S.A. na sezon „Lato 2019” oraz „Zima 2019/2020” realizowane było przy założeniu zabezpieczenia i zwiększenia marży operacyjnej oraz poprawy rentowności, przy jednoczesnym, nieznacznym ograniczeniu programu i zakładanej wyższej sprzedaży (większa sprzedaż realizowana przy mniejszym programie wycieczek ma w założeniu przełożyć się na uzyskanie większych marży), także w warunkach skuteczniejszej i elastycznej polityki cenowej, pozwalającej reagować na tendencje rynkowe.

Do sukcesywnie rozwijającego się segmentu działalności Grupy Kapitałowej Rainbow Tours z pewnością zaliczyć należy działalność hotelową prowadzoną w hotelach własnych lub wynajmowanych na zasadzie najmu długoterminowego przez greckie spółki zależne: White Olive A.E. oraz White Olive Premium Lindos A.E. Grupa Kapitałowa dysponuje stosunkowo wysokimi środkami finansowymi (w tym uzyskanym w 2018 roku kredytem z Banku Gospodarstwa Krajowego w wysokości 15,5 mln euro), co umożliwia zakup i budowę hoteli w Grecji, także we współpracy z pasywnym partnerem zewnętrznym (pozyskanie przez Grupę Kapitałową w lutym 2019 roku pasywnego inwestora dla realizacji inwestycji związanych z rozwojem działalności w hotelach własnych lub zarządzanych na zasadzie wynajmu długoterminowego, tj. Fundusz Ekspansji Zagranicznej Fundusz Inwestycyjny Zamknięty Aktywów Niepublicznych, zarządzany przez PFR TFI będącego częścią Grupy Polskiego Funduszu Rozwoju).

White Olive A.E. z siedzibą w Atenach (spółka akcyjna prawa greckiego) prowadzi działalność hotelową i jest właścicielem dwóch nieruchomości hotelowych oraz dodatkowo najemcą (na zasadzie najmu długoterminowego) nieruchomości hotelowej w Grecji na wyspie Zakynthos; ponadto White Olive A.E. jest najemcą długoterminowym (na zasadzie najmu długoterminowego) nieruchomości hotelowej w Grecji na wyspie Kreta. W skład sieci hotelowej „White Olive” zarządzanej bezpośrednio przez spółkę White Olive A.E. wchodzi hotele:

- 1) „White Olive Premium Laganas” – czterogwiazdkowy hotel położony na greckiej wyspie Zakynthos w miejscowości Laganas; hotel stanowiący własność i zarządzany przez spółkę White Olive A.E.; hotel „White Olive Premium Laganas” oferuje 137 przestronnych i nowocześnie urządzonych pokoi w czterogwiazdkowym standardzie;
- 2) „White Olive Premium Cameo” – czterogwiazdkowy hotel zlokalizowany w miejscowości Agios Sostis na greckiej wyspie Zakynthos; hotel zarządzany przez spółkę White Olive A.E. na zasadzie najmu długoterminowego; hotel „White Olive Premium Cameo” oferuje 125 przestronnych i nowocześnie urządzonych pokoi w czterogwiazdkowym standardzie, zlokalizowanych w dwóch budynkach;
- 3) „White Olive Elite Laganas” – nowowybudowany kompleks hotelowy w standardzie pięciogwiazdkowym (otwarty w lipcu 2019 roku), położony na greckiej wyspie Zakynthos w miejscowości Laganas; hotel stanowiący własność i zarządzany przez spółkę White Olive A.E.; hotel „White Olive Elite Laganas” to nowoczesny hotel posiadający 195 przestronnych i doskonale wyposażonych pokoi o pięciogwiazdkowym standardzie;
- 4) „White Olive Elite Rethymno” – pięciogwiazdkowy hotel położony w miejscowości Sfakaki na wyspie Kreta, w sąsiedztwie miasta Rethymno; hotel zarządzany przez spółkę White Olive A.E. na zasadzie najmu długoterminowego (począwszy od października 2019 roku); hotel „White Olive Elite Rethymno” oferuje 75 nowoczesnych i dobrze wyposażonych pokoi w pięciogwiazdkowym standardzie; hotel „White Olive Elite Rethymno” przechodzi zimą 2019/2020 gruntowny remont zarówno pokoi jak i części wspólnych hotelu;

White Olive Premium Lindos A.E. z siedzibą w Atenach (spółka akcyjna prawa greckiego; dawniej jako: „Oikodomikes Xenodoxeikes Touristikes Kai Emporikes Epixeiriseis M. B. Kai I. Venetoulis” A.E.) została nabyta w sierpniu 2019 roku i jest podmiotem zależnym w 100% od spółki zależnej od Rainbow Tours S.A., tj. od White Olive A.E. z siedzibą w Atenach.



Przedmiotowa spółka pośrednio zależna od Spółki jest właścicielem nieruchomości hotelowej pod nazwą „White Olive Premium Lindos” (dawniej „Pefkos Garden”), tj. czterogwiazdkowego hotelu zlokalizowanego w miejscowości Pefkos na greckiej wyspie Rodos; hotel „White Olive Premium Lindos” oferuje 97 przestronnych i nowoczesnych pokoi w czterogwiazdkowym standardzie; hotel „White Olive Premium Lindos” przechodzi zimą 2019/2020 gruntowny remont zarówno pokoi jak i części wspólnych hotelu.

Ponadto Grupa Kapitałowa Rainbow Tours (poprzez działalność Spółki dominującej) pośredniczy w sprzedaży biletów lotniczych oraz – w niewielkim stopniu – imprez turystycznych innych biur podróży. Przed dokonaniem w 2018 roku procesem połączenia ze spółkami zależnymi (spółki przejmowane) w ramach Grupy, sprzedaż bloków miejsc w samolotach czarterowych realizowana była w ramach działalności prowadzonej przez spółkę zależną, „Bee & Free” Sp. z o.o.

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours (w ramach działalności touroperatorkiej prowadzonej przez Spółkę dominującą) oferuje klientom m.in. następujące promocje:

- przedsprzedaż – oferta na kolejny sezon letni jest zasadniczo przedstawiana klientom w przedsprzedaży jesienią każdego roku; podobna oferta dotyczy wyjazdów w sezonie zimowym. Między innymi z uwagi na przesunięcie terminu rozpoczęcia sezonu Lato 2020 i chęć zagwarantowania klientom Rainbow nowej oferty w ramach propozycji skorzystania z możliwości zmiany terminów wycieczek objętych rezerwacjami przepadającymi w okresach obowiązywania ograniczeń w przemieszczaniu się między państwami Unii Europejskiej oraz ograniczeniami podróży z / do państw trzecich z Unii Europejskiej (istotne ograniczenie w ruchu lotniczym i restrykcje związane z ruchem granicznym), co związane jest z wystąpieniem pandemii spowodowanej rozprzestrzenianiem się koronawirusa SARS-CoV-2, oferta sezonu Lato 2021 trafiła do sprzedaży od początku maja 2020 roku. Wycieczki w przedsprzedaży są oferowane na korzystnych warunkach, m.in. takich jak (przykładowy wybór korzyści wprowadzony dla oferty sezonu Lato 2020):
  - 100% pewności najniższej ceny (obowiązuje dla całej oferty), tj. usługa, dzięki której klienci mają pewność, że w przedsprzedaży kupują najtaniej, co oznacza, że jeśli od momentu zakupu imprezy do jednego dnia roboczego przed jej rozpoczęciem cena spadnie, Rainbow zwraca różnicę w cenie;
  - rabat (nowość dla sezonu Lato 2020): promocja na hotele premium, tj. zarówno takie o szczególnym charakterze rodzinnym, jak i wyróżniające się pięknym położeniem, bądź oferujące wyjątkowo wysoki standard obsługi ze zniżką do 1.000 zł za pokój, przy czym promocja ta nie dotyczy części wypoczynkowej na wycieczkach typu 7+7;
  - rabat: do 700 zł zniżki dla każdego dziecka, przy czym zniżka ta nie łączy się z promocją na hotele premium;
  - rabat: zniżka dla drugiej osoby do 500 zł; w ofertach zamawianych w przedsprzedaży druga pełnopłatna osoba na rezerwacji może otrzymać aż do 500 zł zniżki, która dotyczy imprez objazdowych oraz w wersji 7+7 (część objazdowa);
  - rabat (nowość dla sezonu Lato 2020): dodatkowa zniżka dla lojalnych klientów; klienci, którzy dokonali rezerwacji i byli uczestnikami wyjazdów z Rainbow w terminie od 16.08.2016 r. do 15.08.2019 r. premiovani są dodatkową, jednorazową zniżką przy zakupie oferty sezonu Lato 2020; w zależności od ilości wyjazdów w tym terminie – zniżki są następujące: (-) jeden wyjazd z Rainbow – 400 zł przy rezerwacji oferty Lato 2020, (-) dwa wyjazdy z Rainbow – 500 zł przy rezerwacji oferty Lato 2020, (-) trzy wyjazdy z Rainbow i więcej – 600 zł przy rezerwacji oferty Lato 2020;
  - pakiet benefitów Premium za 50% ceny: w przypadku zakupu przez klienta trzech elementów pakietu benefitów, tj.: (-) bezpłatna zmiana rezerwacji „premium”, (-) lepszy wariant ubezpieczenia – „wariant rekomendowany”, (-) wybór miejsca w samolocie (dotyczy tylko przelotów, na których oferowane są tzw. „seatingi”), w przedsprzedaży klientowi przyznawany jest specjalny rabat w wysokości 50% ceny pakietu (przy wyborze wszystkich elementów pakietu), bez względu na to czy klient wykupi wczasy, objazdy, czy skorzysta z wycieczki w wersji 7+7;
  - ubezpieczenie od rezygnacji oferowane przez Towarzystwo Ubezpieczeń Europa – w przedsprzedaży cena wynosi tylko 15 zł za osobę;
  - bezpłatna zmiana rezerwacji „Standard” – klient może za darmo zmienić swoje plany urlopowe nawet do 45 dni przed terminem wyjazdu;
  - korzystna wysokość zaliczki – w pierwszym okresie przedsprzedaży wynosi 20% wartości rezerwacji;
- „Topniejące rabaty” – promocja obowiązująca na wybrane imprezy turystyczne z oferty sezonu Zima 2019/20, tj. Egzotyka 2019/20 oraz Europa i Orient 2019/20; rabat do kwoty 490 zł z tytułu promocji udzielany jest w cyklu tygodniowym, gdzie dniem rozpoczęcia cyklu jest środa (najwyższe rabaty zaczynają się od każdej środy - dzień rozpoczęcia cyklu i stopniowo maleją do zera, ostatnim dniem cyklu promocji jest wtorek)

- „Second Minute” – promocja rozpoczynająca się po zakończeniu okresu przedsprzedaży. W Second Minute Spółka oferuje klientom rabat do 500 zł, a także daje możliwość wyboru dodatkowego jednego benefitu (bonusu) w atrakcyjnych cenach, np.:
  - parking przy lotnisku za 1 zł;
  - wybór miejsca w samolocie za 1 zł;
  - zniżka do 50 EUR dla każdej osoby dorosłej na wycieczkę fakultatywną przy zakupie na miejscu lub do 220 zł przy zakupie przed wyjazdem;
  - zniżka do 50 EUR na „koszty uczestnictwa w programie zwiedzania” lub zniżka do 50 EUR na wycieczkę fakultatywną oferowaną przez pilota (objazdy i część objazdowa w wersji 7+7)
- „Super Środa” – promocja, w której co tydzień od wtorku od godziny 16.00 do wyczerpania miejsc prezentowane są wybrane oferty w korzystnych cenach. Promocja dotyczy tylko rezerwacji indywidualnych, nie dotyczy zamówień grupowych powyżej 10 osób. Liczba miejsc jest ograniczona;
- Happy Hours – tańsza rezerwacja wycieczek on-line w szczęśliwych godzinach (od poniedziałku do piątku od 13.00 do 15.00);
- „Końcóweczka” – ostatnie miejsca na wyjazdy w wyjątkowo korzystnych cenach.

Tak szeroki i uniwersalny zakres usług nie tylko może trafić w gust każdego konsumenta usług turystycznych, lecz jest także odporny na wszelkiego rodzaju wahania rynku. Dzięki różnorodnej ofercie Grupa jest w stanie sprawnie dostosowywać podaż usług do bieżących preferencji klientów i aktualnej sytuacji na świecie.

W związku z wystąpieniem w 2020 roku pandemii spowodowanej rozprzestrzenieniem się koronawirusa SARS-CoV-2 Rainbow Tours wprowadził dodatkowe promocje dla klientów, w tym m.in.:

- „Akcja Voucher 110%” – akcja ta jest realizacją zapisów ustawy z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych oraz niektórych innych ustaw i jest w szczególności realizacją zapisów art. 15k, ust. 1-4 oraz art. 31h wskazanej ustawy. Voucher otrzymuje klient, który nie wyraził chęci zmiany terminu pierwotnie wykupionej imprezy turystycznej w Rainbow, korzystając z przysługującego mu prawa wynikającego z art. 15k, ust. 2 w/w ustawy, czyli wyraził zgodę na otrzymanie Vouchera do realizacji na poczet przyszłych imprez turystycznych. Wartość Vouchera równa jest 110% kwoty wpłat klienta na poczet realizacji umowy o imprezę turystyczną, z której klient zrezygnował lub która została anulowana. Środki odpowiadające wpłatom na poczet realizacji umów o imprezy turystyczne, które zostaną zamienione na Voucher podlegają ochronie na wypadek niewypłacalności organizatora turystyki zgodnie z art. 15k ust. 4 w/w ustawy. Voucher może być wykorzystany jedynie, jako płatność za dowolną, nową rezerwację z oferty Rainbow – dotyczy to wczasów, wycieczek objazdowych, oferty 7+7, wyjazdów narciarskich oraz biletów czarterowych. Voucher ważny jest rok od daty startu rezerwacji pierwotnej, ale nie krócej niż do 30 września 2021. Oznacza to, że każdy klient, który zdecyduje się na Voucher będzie mógł go wykorzystać nawet na wyjazdy z oferty Lato 2022. Data ważności znajduje się na voucherze. Data założenia nowej rezerwacji musi być późniejsza niż data wygenerowania Vouchera.
- „Rainbow. Zmień, nie odwołuj” – akcja promocyjna dedykowana klientom, którzy zdecydują się przenieść swoją rezerwację na późniejszy termin realizacji wycieczki;
- „Sezon z bonusami” – akcja promocyjna dla imprez rozpoczynających się od 1 lipca 2020 r. do końca sezonu Lato 2020 obejmująca ofertę: rabatu do 400 zł zniżki dla dzieci (oferta dla wyjazdów pobytowych zakupionych w określonym terminie miesięcy marzec-kwiecień 2020 roku) albo rabatu do 300 zł dla drugiego uczestnika imprezy turystycznej (oferta dla wyjazdów pobytowych, wycieczek objazdowych oraz imprez typu 7+7), przy w przypadku każdej ze wskazanych opcji rabatowych klient uzyskuje dodatkowo następujące bonusy: (i) dodatkowy rabat za polecenie (do 600 zł), (ii) dodatkowa zniżka dla stałych klientów (300 zł), (iii) parking przy wybranym lotnisku za 1 zł, (iv) Bezpłatna Zmiana Rezerwacji w wersji „Komfort”, tj. obowiązująca do 30 dni przed wyjazdem – gratis.

**Klienci i destynacje**

Tabela 2.1. Liczba uczestników imprez turystycznych Rainbow Tours S.A.

	2019	2018	Zmiana w % [2019/2018]
Wycieczki i wczasy lotnicze	462 495	469 076	98,6%
Wycieczki i wczasy z dojazdem własnym	28 513	32 234	88,5%
Pośrednictwo w sprzedaży biletów i imprez turystycznych	158 807	174 427	91,0%
Pozostałe	45 803	20 940	218,7%
<b>Razem</b>	<b>695 618</b>	<b>696 677</b>	<b>99,8%</b>

Tabela 2.2. Liczba uczestników imprez turystycznych Grupy Kapitałowej

	2019	2018	Zmiana w % [2019/2018]
Wycieczki i wczasy lotnicze	462 495	476 759	97,0%
Wycieczki i wczasy z dojazdem własnym	28 513	27 551	103,5%
Pośrednictwo w sprzedaży biletów i imprez turystycznych	158 807	174 427	91,0%
Pozostałe	162 902	58 956	276,3%
<b>Razem</b>	<b>812 717</b>	<b>737 693</b>	<b>110,2%</b>

Najważniejszy dla Rainbow Tours S.A. jest sezon letni. W sezonie Lato 2019 w wyjazdach zorganizowanych przez firmę wzięło udział ponad 399 tys. uczestników, co w porównaniu z tym samym okresem w poprzednim roku (sezon Lato 2018, gdzie w wyjazdach organizowanych przez firmę wzięło udział ponad 412 tys. uczestników) stanowi spadek o około 3,2%.

Tabela 3. Liczba uczestników imprez turystycznych Spółki dominującej (Rainbow Tours S.A.) w podziale na sezony

	2019	2018	Dynamika 2019/2018 [%]
Oferta Zima - I kwartał	54 980	54 543	0,80%
Oferta Lato	399 164	412 344	-3,20%
Oferta Zima - IV kwartał	36 864	34 423	7,10%
<b>Razem</b>	<b>491 008</b>	<b>501 310</b>	<b>-2,10%</b>

Biorąc pod uwagę doświadczenia Spółki dominującej z roku 2018, kiedy mimo ponadprzeciętnych przyrostów w rezerwacjach na początku 2018 roku i powiększenia programów czarterowych, Grupa Kapitałowa Rainbow Tours, a w tym Spółka dominująca, osiągnęła gorszy w porównaniu do lat poprzednich roczny wynik finansowy (roczny zysk netto Grupy Kapitałowej za 2018 rok w wysokości 7,6 mln zł wobec skonsolidowanego zysku netto w wysokości 36,1 mln zł za rok 2017 oraz 27,0 mln zł za rok 2016, co spowodowane było skumulowanymi czynnikami zewnętrznymi: agresywna polityka cenowa jednego z konkurentów, znaczna nadpodaż oferty na rynku turystycznym, utrzymująca się od kwietnia do września 2018 roku bardzo dobra pogoda w Polsce oraz Mistrzostwa Świata w Piłce Nożnej w Rosji, co Spółka szczególnie przedstawiła m.in. w sprawozdaniach na temat informacji niefinansowych za rok 2018) – planowanie i przygotowywanie oferty sprzedażowej Rainbow Tours S.A. na sezon „Lato 2019” oraz „Zima 2019/2020” realizowane było przy założeniu zabezpieczenia i zwiększenia marży operacyjnej oraz poprawy rentowności, przy jednoczesnym, nieznacznym ograniczeniu programu i zakładanej wyższej sprzedaży (większa sprzedaż realizowana przy mniejszym programie wycieczek ma w założeniu przelożyć się na uzyskanie większych marży), także w warunkach skuteczniejszej i elastycznej polityki cenowej, pozwalającej reagować na tendencje rynkowe. Mimo prowadzonej polityki dotyczącej planowania i przygotowywania oferty sprzedażowej wzrost liczby klientów był natomiast widoczny w sezonach Zima 2018/2019 (wzrost o około 0,80%) oraz Zima 2019/2020 (wzrost o około 7,10%).

**1.1.4. Opis branży i rynków, na których działa Grupa**

Mimo, iż rok 2018 (ewentualnie, w zależności od czasokresu prowadzonych analiz, sezon 2017/2018) był kolejnym rokiem (okresem) wzrostu liczby klientów kupujących w polskich biurach podróży wycieczki zagraniczne (w zależności od stosowanej metodologii i zakresu posiadanych danych wzrost liczby Polaków uczestniczących w zorganizowanych wyjazdach turystycznych osiągnął wzrosty od około 20% do około 35% w stosunku do poprzednich okresów porównywalnych, tj. rok 2018

vs rok 2017; okres od listopada 2017 roku do października 2018 roku vs okres od listopada 2016 roku do października 2017 roku), to również w roku 2019 zanotowane zostały wzrosty liczby klientów. Zgodnie z opracowanym przez Polską Izbę Turystyki raportem z listopada 2019 roku „Zagraniczne wakacje Polaków 2019; Egzotyka 2020” (zwanym dalej „Raportem PIT”), który opiera się na danych zebranych od trzech multiagentów internetowych dystrybuujących oferty polskich touroperatorów w modelu agencyjnym: Fly.pl, Travelplanet.pl, Wakacje.pl i zawiera opracowanie prezentujące strukturę wyjazdów oraz preferencje turystyczne klientów biur podróży w sezonie letnim 2019 (pełny okres sezonu letniego 2019, tj. od czerwca do września 2019 roku), liczba wyjazdów zagranicznych Polaków wzrosła w pierwszym półroczu 2019 roku (tj. praktycznie w okresie przedwakacyjnym) o 7,5% (dane podane przez Polską Izbę Turystyki za Ministerstwem Sportu i Turystyki – obecnie Departament Turystyki w Ministerstwie Rozwoju), osiągając 5,7 mln podróży, a według niepotwierdzonych danych na listopad 2019 roku wzrost ten utrzymywał się na poziomie 6%. Biorąc zatem pod uwagę wysoki, skokowy wzrost liczby klientów za 2018 rok (około 30%), osiągnięty w warunkach ostrej rywalizacji cenowej największych touroperatorów (obniżka w 2018 roku cen wycieczek z uwagi na znaczną nadpodaż oferty na rynku turystycznym spowodowana agresywną polityką cenową jednego z touroperatorów), wskazane wzrosty za 2019 rok należy uznać za potwierdzające wzrostową tendencję branży turystycznej i tourooperatorskiej. Jak dodatkowo wskazuje PIT, według Światowej Organizacji Turystyki w pierwszym półroczu 2019 roku przyjazdy zagranicznych turystów przekroczyły liczbę 670 mln, czyli o 30 mln więcej niż w roku 2018. Do umocnienia powyższej tendencji przyczyniły się także: (i) wzrost przeciętnych płac oraz (ii) zmiany prawne i powstanie w 2016 r. Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego, który gwarantuje turystom 100% zwrotu wpłat wniesionych za wyjazd, jeśli ten nie dojdzie do skutku z przyczyn zależnych od organizatora lub pośrednika.

Oferta tourooperatorska w Polsce dla sezonu Lato 2019 w porównaniu z sezonem Lato 2018 była mniejsza (ostrożniejsze planowanie programów w kontekście znacznej nadpodaży oferty na rynku turystycznym w sezonie Lato 2018), przy jednoczesnym wyższym poziomie cen wyjazdów (taką politykę planowania programu Lato 2019 zastosowała też Rainbow Tours S.A.), co w długofalowej perspektywie przekładało się na korzyści dla branży turystycznej.

Polska Izba Turystyki wskazuje w swoim Raporcie PIT na fakt zakłócenia końcówki sezonu Lato 2019 przez upadłość globalnego touroperatora, tj. Thomas Cook Plc., co z kolei skutkowało zgłoszeniem wniosku o niewypłacalności przez spółkę zależną Thomas Cook Plc., tj. Neckermann Polska Biuro Podróży Sp. z o.o. Niemniej, zastosowanie zabezpieczeń przewidzianych ustawą o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, która weszła w życie 1 lipca 2018 roku, sprawne działania urzędu marszałkowskiego oraz współpraca wszystkich zaangażowanych instytucji branżowych pokazały dojrzałość polskiej branży turystycznej w obliczu tego kryzysu.

Niestety optymistyczne tendencje co do rozwoju branży turystycznej w kolejnych latach tracą na aktualności i będą podlegały oczywistej dezaktualizacji i korektom w związku z wystąpieniem ogólnoswiatowej recesji gospodarczej spowodowanej pandemią związaną z rozprzestrzenianiem się koronawirusa SARS-CoV-2, która w sposób być może jeden z najbardziej dotkliwych dotyczyć będzie szeroko rozumianej branży turystycznej. Więcej informacji w tym temacie – w punkcie 1.1.5 „Główne tendencje i czynniki mające wpływ na rozwój branży i Grupy”.

Powołany wyżej Raport PIT, podsumowujący sezon Lato 2019, wskazuje i przedstawia niżej opisane wnioski<sup>6</sup>, które jednocześnie w dużej części pokrywają się z danymi przedstawionymi indywidualnie przez multiagenta travelplanet.pl w corocznym „Raporcie Podróżnika 2020”<sup>7</sup>:

#### *Trendy w wyborze kierunków letniego wypoczynku*

W czołówce ulubionych kierunków wakacyjnych Polaków umocniły się Turcja, Egipt i Tunezja, przy czym w dalszym ciągu w sezonie Lato 2019 Grecja zajęła pierwsze miejsce, mimo spadku w stosunku do sezonu Lato 2018, rywalizując w tym przedmiocie z Turcją (która była w sezonie Lato 2019 drugim ulubionym kierunkiem wakacyjnym Polaków z ponadprzeciętnym wzrostem w stosunku do roku poprzedniego).

Zainteresowanie wyjazdami wakacyjnymi do Grecji znajduje jednak też potwierdzenie w jakości świadczonych usług hotelowych. Zgodnie z informacją podaną przez grecki portal turystyczny Greek Travel Pages, powołujący się na publikację tamtejszej organizacji branżowej INSETE, Grecja zajęła pierwsze miejsce w rankingu krajów z najlepszymi usługami hotelowymi<sup>8</sup>. Zgodnie z podaną informacją w 2019 roku klienci najczęściej pozytywnie oceniali hotele w Grecji (rating na poziomie 87,1%). Na drugim miejscu z wynikami 85,5% i 85,3% znalazły się odpowiednio Chorwacja i Cypr. Czwarte miejsce należy do Hiszpanii (85%), piąte do Włoch (84,2%), szóste do Turcji (82,3%), a siódme do Francji (79%).

<sup>6</sup> Wszystkie informacje i dane, o ile nie wskazano inaczej – podano na podstawie opracowanego przez Polską Izbę Turystyki raportu z listopada 2019 roku „Zagraniczne wakacje Polaków 2019; Egzotyka 2020”

<sup>7</sup> Źródło: „Raport podróżnika 2012. Travelplanet.pl” dostępny na stronie internetowej: [https://www.travelplanet.pl/blog/wp-content/uploads/raport-podroznika\\_2020.pdf](https://www.travelplanet.pl/blog/wp-content/uploads/raport-podroznika_2020.pdf)

<sup>8</sup> Źródło: „Greckie hotele docenione za jakość”, turystyka.rp.pl, 31.01.2020 r.; <https://turystyka.rp.pl/noclegi/hotele/22588-greckie-hotele-docenione-za-jakosc>

Według danych zawartych w w/w podsumowaniu wyników sezonu Lato 2019 przedstawionym w Raporcie PIT, do najbardziej popularnych destynacji wybieranych jako kierunki wypoczynku zorganizowanego należały:

- Grecja – udział 26,0% (spadek o -19,9%)
- Turcja – udział 21,4% (wzrost o 36,7%)
- Bułgaria – udział 13,5% (wzrost o 7,6%)
- Egipt – udział 8,7% (wzrost o 16,4%)
- Hiszpania – udział 8,7% (spadek o -9,5%)
- Tunezja – udział 4,8% (wzrost o 50,7%)
- Albania – udział 2,9% (spadek o -32,7%)
- Włochy – udział 2,1% (spadek o -31,4%)
- Cypr – udział 1,2% (wzrost o 58,0%)
- Chorwacja – udział 0,4% (spadek o -4,2%)

W stosunku do sezonu Lato 2018 zauważyć można powrót zainteresowania klientów z Polski Tunezją oraz rosnącą popularność Cypru. Kosztem Turcji (gdzie we wcześniejszych latach niekorzystne doniesienia polityczne ograniczały chęć wyjazdów do tego kraju) ucierpiała natomiast Albania.

Według danych przedstawionych indywidualnie przez multiagenta travelplanet.pl w w/w „Raporcie Podróżnika 2020” do trzech najpopularniejszych kierunków wyjazdów wakacyjnych Polaków również należą Grecja (22,11%; poprzednio 26,26%) i Turcja (20,44%; poprzednio 15,99%). Dane te potwierdzają progresję wzrostu wyjazdów do Turcji, przy jednoczesnym spadku wyjazdów do Grecji, co związane jest m.in. z wprowadzeniem Turcji przez wielu touroperatorów jako destynacji całorocznej. Na dalszych pozycjach uplasowały się: Egipt (udział 12,52%; poprzednio 11,46%), Hiszpania (udział 11,14%; poprzednio 12,83%), Bułgaria (udział 10,98%; poprzednio 10,77%), Tunezja (udział 3,67%; poprzednio 2,49%), Cypr (udział 2,95%; poprzednio 1,97%), Włochy (udział 2,29%; poprzednio 3,32%), Albania (udział 1,85%; poprzednio 2,63%) oraz Portugalia (udział 1,36%; poprzednio 1,28%).

Spśród krajów, które znalazły się poza pierwszą dziesiątką ulubionych kierunków wakacyjnych Polaków, które jednak zanotowały znaczące i wyraźne wzrosty pod względem liczby klientów w sezonie Lato 2019, należy w szczególności wskazać:

- Gruzja – wzrost o 79,5%
- Zjednoczone Emiraty Arabskie – wzrost o 39,3%
- Malta – wzrost o 43,7%
- Czarnogóra – wzrost o 15,6%

Natomiast dla sezonu 2019/2020 (wyjazdy na ferie zimowe) należy zauważyć kontynuację wzrostów liczby klientów wybierających destynacje egzotyczne (udział w całej ofercie Zima 2019/2020 kształtuje się na poziomie 17,2%). Do najpopularniejszych kierunków egzotycznych należą Tajlandia, Zjednoczone Emiraty Arabskie, Malediwy, a wzrosło też zainteresowanie Chinami czy Kubą. Stan ten oczywiście dotyczy okresu przed pandemią spowodowaną rozprzestrzenieniem się koronawirusa SARS-CoV-2.

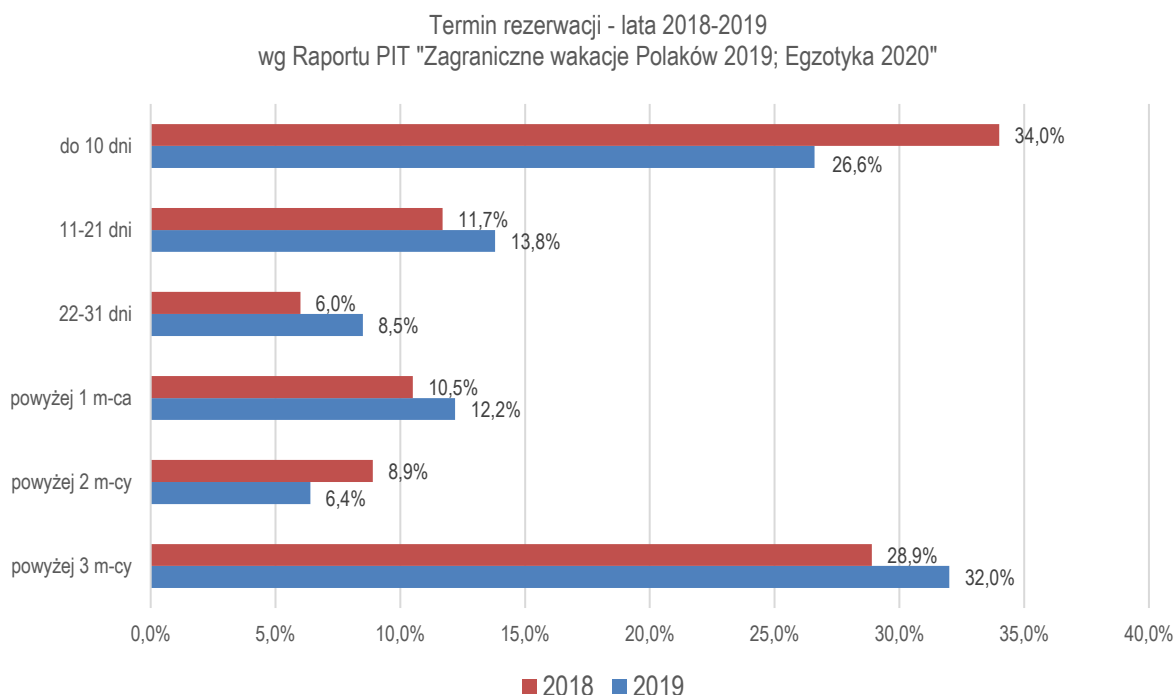
Szczegółowe zestawienie ulubionych egzotycznych kierunków Polaków przedstawione w Raporcie PIT (stan na listopad 2019 roku) jest następujące:

- Tajlandia – udział 15,0%
- Zjednoczone Emiraty Arabskie – udział 12,1%
- Malediwy – udział 7,4%
- Wyspy Zielonego Przylądka – udział 7,0%
- Kenia – udział 6,7%
- Tanzania – udział 5,2%
- Dominikana – udział 5,1%
- Chiny – udział 4,8%
- Oman – udział 4,7%
- Kuba – udział 2,1%

#### *Termin rezerwacji*

Mimo trendu, który był dominujący w sezonie Lato 2018 (kiedy w kontekście znacznej nadpodaży oferty na rynku turystycznym zanotowano spadki cen w dalszej części sezonu i popularnością cieszyły się rezerwacje w formule „last minute” i spodziewanej ewentualnie możliwości odkładania przez klientów zakupów wyjazdów wakacyjnych), w sezonie Lato 2019 zanotowano większą skłonność klientów do rezerwacji wyjazdów wakacyjnych z dużym wyprzedzeniem (w formule „first minute”), co z pewnością związane było z polityką touroperatorów oferujących pakiety zachęt i bonusów w przypadku zakupu wyjazdów wakacyjnych z wyprzedzeniem, w przedsprzedaży, a także z poczuciem bezpieczeństwa związanego ze stabilnością branży i potwierdzonym skutecznym działaniem Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego, który gwarantuje turystom 100% zwrotu wpłat wniesionych za wyjazd, jeśli ten nie dojdzie do skutku z przyczyn zależnych od organizatora lub pośrednika. Nie bez znaczenia dla wyboru oferty w przedsprzedaży są też: większy wybór dopasowanej do potrzeb oferty, gwarancja niezmienności ceny, niska kwota zaliczki. Tendencja w tym zakresie wskazuje na powiększanie się różnicy w terminach rezerwacji w formule „first minute” nad rezerwacjami w terminie „last minute”, z korzyścią na rzecz tej pierwszej.

Wykres 1. Odległość terminu rezerwacji od terminu wyjazdu [wg Raportu PIT „Zagraniczne wakacje Polaków 2019; Egzotyka 2020”]



Według danych przedstawionych indywidualnie przez multiagenta travelplanet.pl w w/w „Raporcie Podróżnika 2020” /cyt./ „Wakacje na więcej niż 2 miesiące przed wylotem zarezerwowało blisko 42% klientów biur podróży wobec niecałych 38% w 2018 roku. Wakacje last minute (na 10 i mniej dni przed wylotem) rezerwowało natomiast niecałe 24% turystów wobec ponad 31% w 2018. Bardziej szczegółowa analiza pokazuje, że aż 33% wszystkich rezerwacji w 2019 roku dokonano na 3 i więcej miesięcy przed rozpoczęciem imprezy. Takie dane to nie tylko marzenie każdego touroperatora, który może dobrze zaplanować sezon, ale także możliwość wynegocjowania lepszych cen w hotelach i liniach lotniczych.”

#### Termin wakacji (termin wylotu/wyjazdu)

Tak, jak to było w poprzednich sezonach turystycznych, na wypoczynek turyści z Polski wybierają się przede wszystkim w miesiącach letnich, tj. w lipcu i sierpniu, co w dużej mierze związane jest z przypadającymi w tym okresie wakacjami i przerwą szkolną. Niemniej, w ostatnich latach sezon letni rozpoczyna się wcześniej (wyjazdy w czerwcu m.in. z uwagi na wcześniejsze terminy zakończenia roku szkolnego w Polsce oraz bardziej atrakcyjne ceny poza tzw. „wysokim sezonem”; ponad 22% Polaków planuje letni wypoczynek z biurem podróży w czerwcu) i kończy później (co raz więcej wyjazdów przypada na miesiąc wrzesień, ale też na październik; miesiąc wrzesień wybierany jest jako termin wyjazdu prawie tak samo często, jak lipiec – 25%). Terminy wylotów wakacyjnych w szczycie sezonu (miesiące czerwiec-wrzesień) rozkładają się mniej więcej równomiernie i kształtują się w poszczególnych miesiącach w sposób następujący: czerwiec – 22,6%, lipiec – 25,5%, sierpień – 27,0%, wrzesień – 25,0%.

Według informacji przedstawionych indywidualnie przez multiagenta travelplanet.pl w w/w „Raporcie Podróżnika 2020”, szczyt sezonu letniego 2019 roku (lipiec i sierpień) stanowił 32% wyjazdów, tj. o 3 pp. mniej, niż w takim samym okresie roku 2018. Osobnym zjawiskiem w polskiej turystyce jest tzw. „długi weekend majowy”, który stanowi ważny termin wyjazdu na wypoczynek (9,30% wyjazdów z roku 2019).

#### Długość pobytu / rodzaj dojazdu

Od wielu sezonów wakacyjnych preferowanym okresem, w jaki turyści z Polski decydują się spędzać wakacje z biurem podróży to termin 7-dniowy. W 2019 roku na taki okres trwania zorganizowanego wyjazdu zdecydował się ponad 70% Polaków. Z wyjazdów powyżej 7 dni skorzystało 24,2% klientów biur podróży (przy czym ten udział procentowy nie obejmuje wyłącznie wyjazdów 14-dniowych, ale też krótsze). Wyjazdy dwutygodniowe pozostają domeną lipca i sierpnia i zainteresowane są nimi głównie rodziny z dziećmi.

Informacje przedstawione indywidualnie przez multiagenta travelplanet.pl w w/w „Raporcie Podróżnika 2020” potwierdzają, że najchętniej Polacy korzystają z wakacji tygodniowych (71,24% klientów), wyjazdy 14-dniowe stanowią 5,56%, a grupa „pozostałe” stanowi 23,20%, a w tym na wyjazdy na okres w przedziale 8-13 dni przypada prawie 15% wyjazdów.

Jeśli chodzi o rodzaj dojazdu do destynacji wakacyjnych, niezmienna pozostaje też preferencja korzystania z wycieczek samolotowych. Według Raportu PIT, podobnie jak w przypadku indywidualnych danych travelplanet.pl, samolot jako rodzaj transportu wybiera około 95% klientów polskich biur podróży.

Zgodnie z Raportem PIT, konsekwentny spadek wyjazdów autokarowych obserwowany jest już od kilku lat (w latach 2017 i 2018 wyniósł on odpowiednio 4% i 3,8%). W 2019 roku nie osiągnął poziomu 3%. Spada także udział w rynku wycieczek z dojazdem własnym, a istotnym czynnikiem wpływającym na popularność połączeń lotniczych jest z jednej strony rosnąca liczba połączeń regularnych i czarterowych oraz spadek cen połączeń lotniczych z południem Europy, z drugiej – wybór kierunków dalszych, a także stawianie na komfort podróży i wypoczynku.

#### *Opcje pobytu / standard wyjazdu*

W efekcie wzrostu liczby turystów wyjeżdżających w sezonie Lato 2019 do Turcji (a w pewnym zakresie również do Tunezji i Egiptu), gdzie formuła „all inclusive” i hotele o standardzie pięciogwiazdkowym są tańsze, niż w innych popularnych krajach basenu Morza Śródziemnego, zauważalny jest wzrost wyjazdów do hoteli o wysokim standardzie (cztero- i pięciogwiazdkowych), a Polacy w sezonie Lato 2019 stawiali na komfort wypoczynku, zwracając przy rezerwacjach uwagę na standard wypoczynku, dodatkowe atrakcje, dostęp do wi-fi, leżaków na plaży i przy basenie, ofertę wycieczek fakultatywnych i swoje oczekiwania w ramach ceny. W sezonie Lato 2019 opcję „all inclusive” wybrało ponad 80% turystów z Polski, na co wpływ miała właśnie m.in. popularność typowych kierunków kurortowych (Egipt, Turcja, Tunezja), przy czym opcja „all inclusive” wybierana była również na kierunkach europejskich. Blisko 25% klientów biur podróży w sezonie Lato 2019 wybierała wypoczynek w hotelach o standardzie pięciogwiazdkowym.

Zgodnie z w/w „Raportem Podróżnika 2020” przygotowanym przez travelplanet.pl za rok 2019:

- z opcji hotelu w standardzie pięciogwiazdkowym skorzystało 27,66% klientów, z opcji hotelu czterogwiazdkowego – 49,09% klientów, trzygwiazdkowego zaś – 20,06% klientów
- z opcji „all inclusive” skorzystało 79,45% klientów, z wersji HB (half board - śniadanie i obiad) – 11,75% klientów, natomiast z opcji BB (bed & breakfast) – 4,72% klientów, bez wyżywienia – 3,27%, a z opcji FB (full board – 2 posiłki + lunch) – 0,81% klientów.

#### *Średnia cena rezerwacji i pojedynczej imprezy*

Według danych z Raportu PIT średnia cena imprezy z sezonu Lato 2019 rok wyraźnie wzrosła - średnio o 265 zł za cenę imprezy, z kwoty średniej ceny imprezy za 2018 rok w wysokości 2.175 zł do kwoty średniej ceny imprezy za 2019 rok w wysokości 2.440 zł. Średnio na rezerwację z sezonu Lato 2019 Polacy wydawali 6.381 zł, co w porównaniu ze średnią ceną rezerwacji z sezonu Lato 2018 (gdzie cena ta wyniosła 5.709 zł) oznacza wzrost o 672 zł (tj. o około 11,77%)

Wpływ na przedmiotowe wzrosty średniej ceny imprezy oraz średniej ceny rezerwacji miały takie czynniki jak: spadki cen w części sezonu Lato 2018 z uwagi na znaczną nadpodaż oferty na rynku turystycznym, wzrost rezerwacji hoteli o wyższym standardzie i w formule „all inclusive” oraz wzrost przeciętnej płacy w roku 2019. Czynniki te, mimo mniejszej liczby ofert, przełożyły się w 2019 roku bezpośrednio na wyższe średnie ceny imprezy oraz rezerwacji.

#### *Otoczenie konkurencyjne*

Zgodnie z przygotowanym przez Instytut TravelData na zlecenie dziennika Rzeczpospolita podsumowaniem przedstawiającym największe biura podróży roku 2018<sup>9</sup> (ocena dokonana na bazie danych za rok 2018; na dzień sporządzenia niniejszego Sprawozdania nie były dostępne bardziej aktualne kompleksowe dane i kompleksowe podsumowania nt. działalności touroperatorów; ponadto, zgodnie z informacją zamieszczoną na stronie internetowej serwisu TravelData /cyt./ „Z uwagi na znaczącą specyfikę sytuacji na rynku zorganizowanej turystyki wyjazdowej, która wystąpiła w drugiej połowie lutego i pierwszej połowie marca 2020, a także na czasowe zawieszenie swobody przekraczania granicy oraz ruchu czarterowego przez biura podróży, które mogą skutkować znacznymi zmianami stabilności finansowej niektórych organizatorów zaznaczamy, że bieżące r.a.t.i.n.g.i oraz perspektywy przygotowywane przez Instytut Badań Rynku Turystycznego TravelDATA odzwierciedlają sytuację poszczególnych touroperatorów na koniec roku 2018. Następną aktualizacja r.a.t.i.n.g.ów i perspektyw zostanie dokonana na bazie nowych danych przesłanych przez touroperatorów za zakończony rok 2019 i planowana jest dopiero w okresie, w którym wpływ wydarzeń i reakcji klientów związanych z przebiegiem epidemii koronawirusa na branżę zorganizowanej turystyki wyjazdowej stanie się niewielki i racjonalnie kwantyfikowalny. Zwracamy uwagę, że w wypadku niektórych touroperatorów wpływ wymienionych zdarzeń z roku 2020 może spowodować istotną zmianę r.a.t.i.n.g.u i perspektywy”) z uwagi na specyfikę roku 2018 w branży zorganizowanej turystyki wyjazdowej (spowodowaną agresywną polityką cenową jednego z touroperatorów i spowodowaną tym nadpodażą ofert na rynku), kiedy rok ten z jednej strony był wyjątkowo korzystny pod względem przychodów ze sprzedaży imprez turystycznych i liczby obsłużonych klientów, a z drugiej

<sup>9</sup> Źródło #1: „Touroperatorzy 2019: Ranking bez ratingów”, turystyka.rp.pl, 27.05.2019 r., <https://turystyka.rp.pl/biura-podrozy/8402-touroperatorzy-2019-ranking-bez-ratingow>; Źródło #2: TravelData – R.A.T.I.N.G. krajowych biur podróży (dostępny 11.05.2020 r.): <http://www.traveldata.pl/ratingi-krajowych-biur-podrozy.html>

– zyski touroperatorów, a co za tym idzie ich rentowność, drastycznie spadły, przychody ze sprzedaży imprez turystycznych 24 ankietowanych biur podróży wzrosły o 36,7% i wyniosły 8,16 mld zł. Ogółem – z uwzględnieniem szacowanych wyników touroperatorów, którzy działali w sezonie roku 2018 (głównie Net Holiday i Sun & Fun), ale nie przesłali wyników oraz mniejszych i nieankietowanych organizatorów autokarowych – wyniosły około 8,75 mld zł. Liczba klientów wzrosła o 25%, do 3,14 mln zł, a w branży ogółem około 3,55 mln zł. Natomiast zysk w ankietowanej grupie spadł o 53,8% i wyniósł 60,5 mln zł, a rentowność wyniosła zaledwie 0,74%, przy czym największy wpływ na wynik finansowy branży miały w zasadzie dwa biura – TUI Poland Sp. z o.o. z 33,4 mln zł oraz Itaka z 24,5 mln zł zysku.

Mimo, iż ratingi za 2018 rok potwierdziły co do zasady dominację trzech największych touroperatorów na rynku turystyki wyjazdowej (Nowa Itaka Sp. z o.o., TUI Poland Sp. z o.o., Rainbow Tours S.A.), zmieniła się znacząco tabela pierwszej dziesiątki firm turystycznych. Jeszcze na początku 2019 roku upadłość ogłosiła spółka, zajmująca w rankingu największych firm turystycznych siódme miejsce, tj. Net Holiday, a jesienią 2019 roku niewypłacalność dotknęła spółkę Neckermann Polska Sp. z o.o. (w związku z upadłością jej podmiotu dominującego, tj. Thomas Cook Plc.). Traveldata, która jest autorem rankingu i ratingów na zlecenie dziennika Rzeczpospolita, uzupełniła natomiast tę tabelę o biuro podróży z Katowic Rego-Bis, która awansowała do pierwszej dziesiątki polskich biur podróży<sup>10</sup>.

Tabela 4. Ranking liderów turystyki wyjazdowej w Polsce<sup>11</sup>

L.p.	Biuro podróży	Przychody z imprez turystycznych (w mln zł)	
		2018	2017
1.	Itaka	2 503,06	2 151,25
2.	TUI Poland	2 184,58	1 376,88
3.	Rainbow Tours	1 467,74	1 284,69
4.	Coral Travel Wezyr Holidays	638,98	395,69
5.	Grecos Holiday	522,78	494,54
6.	Exim Tours	205,91	126,47
7.	Grupa Almatour	72,22	65,03
8.	Logos Tour	70,70	60,23
9.	Rego-Bis	60,00	b.d.
10.	Ecco Holiday	52,91	46,44

Na zakończonych na początku lutego 2019 roku targach Tour Salon, w konkursie Touroperator Roku 2018, któremu patronuje Izba Turystyki Rzeczypospolitej Polskiej, Itaka zdobyła pierwsze miejsce; drugie miejsce zajął Rainbow Tours, a trzecie Coral Travel Wezyr Holidays<sup>12</sup>.

Podczas odbywających się w listopadzie 2019 roku targach turystycznych TT Warsaw, po raz pierwszy w Warszawie, przyznano tytuły Touroperatora Roku (dotychczas tytuł przyznawano ten podczas poznańskiego Tour Salonu), a nagrodę dla Touroperatora Roku, przyznano ex aequo biurom Itaka i Rainbow Tours. Drugie miejsce zajęło biuro Coral Travel, a trzecie - Grecos Holiday. Wyróżnienia w tym konkursie otrzymali: w kategorii „turystyka egzotyczna” – Logos Travel, w kategorii „turystyka młodzieżowa” – ATAS, a w kategorii „turystyka autokarowa” - Biuro Podróży Oskar. Kapituła konkursu przyznała także nagrodę specjalną Touroperatora Dziesięciolecia i otrzymała ją Itaka<sup>13</sup>.

Dzięki największym firmom tourooperatorskim (poza biurami Itaka, TUI Poland oraz Rainbow do największych podmiotów branży należy zaliczyć jeszcze Coral Travel Wezyr Holidays oraz Grecos Holidays), które są również największymi płatnikami składek na rzecz Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego, biznes turystyczny w Polsce opiera się na solidnych podstawach, a rywalizacja rynkowa największych podmiotów zapewnia klientom stosunkowo tanie i dobrej jakości usługi. Podmioty te są zdolne konkurować z tanimi liniami lotniczymi, które w ostatnich latach prowadzą ekspansję na trasach łączących Polskę z popularnymi kierunkami turystycznymi.

Organizatorów wyjazdów działających na polskim rynku można podzielić na dwie grupy –zapewniających pełną i zróżnicowaną ofertę (np. Itaka, TUI Poland, Rainbow Tours) oraz skoncentrowanych na wybranych destynacjach (np. Grecos Holiday czy

<sup>10</sup> Źródło: „Traveldata: Rekordowy rok biur podróży”, turystyka.rp.pl, 10.12.2019 r., <https://turystyka.rp.pl/biura-podrozy/14448-traveldata-rekordowe-zyski-biur-podrozy>

<sup>11</sup> Źródło: TravelData – R.A.T.I.N.G. krajowych biur podróży [dostęp: 05.05.2020 r.]: <http://www.traveldata.pl/ratingi-krajowych-biur-podrozy.html>

<sup>12</sup> Źródło: „Itaka tourooperatorem 2018 roku”, rp.pl/Biura podróży, 05.02.2019 r.

<sup>13</sup> Źródło: „Kto został tourooperatorem roku?”, portal tur-info.pl, 21.11.2019 r., <http://www.tur-info.pl/a/58085,,tt-warsaw-targi-turystyka-touroperator.html>



Coral Travel Wezyr Holidays). Opis otoczenia konkurencyjnego Rainbow Tours, tj. czterech, poza Rainbow Tours, liderów rankingów biur podróży<sup>14</sup> został przedstawiony poniżej.

W ostatnich latach pozycję największego organizatora turystyki wyjazdowej w Polsce utrzymuje Biuro Podróży Itaka (działające pod firmą Nowa Itaka Sp. z o.o.), która przewodzi rynkowi turystyki wyjazdowej od roku 2009 i również w rankingu za rok 2018 znalazła się na pierwszym miejscu pod względem przychodów ze sprzedaży usług turystycznych. Zgodnie z danymi publikowanymi przez Instytut TravelData obroty Itaki wyniosły w okresie 2018 r. 2,503 mld zł (rok wcześniej – 2,151 mld zł), co oznacza wzrost o około 16,4% rok do roku. Biuro oferuje szeroką i zróżnicowaną pod każdym względem paletę produktów w konkurencyjnych cenach. Według danych Instytutu TravelData za 2018 rok (dane oznaczone jako wstępne) Itaka posiadała 185 placówek własnych (w roku poprzednim – 180), z czego 145 to biura franczyzowe oraz współpracowała z 1.226 agentami (rok wcześniej - z 1.238 agentami). Kanały własne uzupełniają internet i call center. W 2018 r. Itaka zatrudniała średniorocznie 450 pracowników (rok wcześniej – 401 pracowników). Za rok 2017 Itaka osiągnęła trzeci pod względem wielkości, po TUI Poland i Ecco Holiday, zysk netto w wysokości 24,5 mln zł. Również pod względem liczby klientów, podobnie jak pod względem wartości przychodów rocznych, dominuje Itaka, która w 2018 r. obsłużyła 915 tys. turystów (w roku 2017 było to 765 tys. klientów). Według oceny ekspertów Instytutu TravelData, w Polsce Itaka osiągnęła taką pozycję, że dalsza ekspansja mogłaby prowadzić do spadania korzyści krańcowych, jak i do przekroczenia dozwolonych przez przepisy chroniące zasady konkurencji granic i w tej sytuacji Itaka rozpoczęła ekspansję zagraniczną. W 2016 roku kupiła znane czeskie biuro podróży Cedok. W roku 2017 założyła spółkę touroperatorską na Litwie i na Łotwie. Itaka dysponuje również firmami turystycznymi w Hiszpanii (Fuerte Itaka), w Turcji (Adalar i Traveyo) i planowała otworzenie kolejnych w Grecji.

TUI Poland Sp. z o.o. jest częścią największego europejskiego koncernu turystycznego TUI Group. W związku z zastosowaną, nową polityką obniżania cen i dostosowaniem swojej oferty do nowych klientów z mniejszych miast i miejscowości (tańsze hotele trzygwiazdkowe, częściowy powrót do współpracy z biurami agencyjnymi po wcześniejszym ograniczeniu współpracy z agentami), TUI Poland w sezonie 2016/2017 (rok obrotowy kończy się 30 września) zanotowała dynamiczny wzrost przychodów „rok do roku”, o ponad 56% w skali roku, tj. z kwoty 879,1 mln zł za rok 2015/2016 do kwoty 1,377 mld zł za rok 2016/2017. Począwszy od danych za 2017 rok pozwoliło to temu touroperatorowi na awans na drugą pozycję w zestawieniu największych biur podróży w Polsce pod względem przychodów. Przychody TUI Poland za rok 2017/2018 zamknęły się zaś rekordową kwotą 2,185 mld zł, co stanowi wzrost o około 58,7%). Według danych Instytutu TravelData za 2018 rok (dane oznaczone jako wstępne) pod koniec 2018 r. TUI posiadało 150 oddziałów własnych i franczyzowych (rok wcześniej – 115 oddziałów) oraz współpracowało z 550 biurami agencyjnymi (rok wcześniej – z 530 biurami agencyjnymi). Podstawową spółką zależną od TUI Poland jest TUI Dystrybucja sp. z o.o., w której skupiono działalność własnych kanałów sprzedaży, czyli salonów własnych, call center i sprzedaż internetową. Średnioroczne zatrudnienie w spółce dystrybucyjnej kształtowało się na poziomie 638 pracowników (rok wcześniej było to 550 pracowników). Za rok 2017/2018 TUI Poland osiągnęła zysk netto w wysokości 33,36 mln zł (rok wcześniej było to 11,75 mln zł zysku netto). W roku 2018 TUI Poland obsłużyła prawie 839 tys. turystów (rok wcześniej było to 476 tys. klientów). W działalności TUI Poland niewątpliwie pomaga fakt bycia częścią konglomeratu turystycznego skupiającego nie tylko usługi touroperatorские, ale też posiadającego własne hotele, statki wycieczkowe oraz świadczącego usługi (np. wycieczki fakultatywne) na rynkach docelowych. Daje to m.in. szanse wykorzystania bieżących możliwości pozyskiwania miejsc hotelowych i innych usług świadczonych w ramach TUI Group.

Coral Travel Wezyr Holidays należy do dużej tureckiej grupy turystycznej OTI Holding z siedzibą w Stambule, dla której kluczowym rynkiem jest Rosja. W poprzednich latach touroperator koncentrował ofertę na organizacji wyjazdów do Turcji, a także do Egiptu. Wydarzenia sezonu turystycznego w 2015 r. spowodowały duży spadek liczby turystów na tych kierunkach, który w 2016 r. jeszcze się pogłębił. W 2017 roku Coral Travel Wezyr Holidays nie zmienił pozycji w rankingu krajowych biur podróży, ale wyraźnie odzyskiwał udział w rynku, po tym jak jego interesy ucierpiały w związku z próbą przewrotu politycznego w Turcji w 2016 roku. W sytuacji powrotu w roku 2018 dobrej koniunktury na wyjazdy do Turcji i Egiptu Coral Travel niejako w naturalny sposób osiągnął bardzo istotny wzrost, tym bardziej że ceny wyjazdów oferowane przez niego należały do najkorzystniejszych. Pozwoliło to Coral Travel Wezyr Holidays na awans na czwartą pozycję, pod względem wartości przychodów, w przygotowywanym przez Instytut TravelData rankingu touroperatorów i wyprzedzenie Grecos Holiday. W 2018 r. przychody Coral Travel Wezyr Holidays ze sprzedaży imprez turystycznych wyniosły 638,98 mln zł i w stosunku do wartości przychodów za 2017 rok (które wyniosły za ten okres 395,69 mln zł) oznacza dynamikę wzrostu przychodów o około 61,5%. Za rok 2018 Coral Travel Wezyr Holidays osiągnęła zysk netto w wysokości prawie 5,5 mln zł (za rok 2017 była to kwota 4,7 mln zł). W roku 2017 Coral Travel Wezyr Holidays obsłużył 300,3 tys. klientów, co oznacza w stosunku do roku poprzedniego ponadprzeciętną dynamikę wzrostu w wysokości około 52,6%. W sprzedaży Coral Travel Wezyr Holidays bazuje głównie na sieci agentów turystycznych, ale rozwija też sieć firmowych salonów sprzedaży, choć w umiarkowanym zakresie. Obecnie ma ich 36.

Grecos Holiday Sp. z o.o. specjalizuje się w obsłudze wyjazdów do Grecji i według dostępnych danych zajmuje w tym zakresie pozycję wicelidera (2. miejsce po Itace). W 2017 r. przychody biura z działalności turystycznej wyniosły 494,54 mln zł (rok

<sup>14</sup> Informacje podane w opisie otoczenia konkurencyjnego na podstawie: Źródło # 1: TravelData – R.A.T.I.N.G. krajowych biur podróży (dostępny 11.05.2020 r.): <http://www.traveldata.pl/ratingi-krajowych-biur-podrozy.html>; Źródło # 2: „Touroperatorzy 2019: Ranking bez ratingów”, turystyka.rp.pl, 27.05.2019 r., <https://turystyka.rp.pl/biura-podrozy/8402-touroperatorzy-2019-ranking-bez-ratingow>; Źródło # 3: „Raport: Ranking 2019 Touroperatorzy. Turystyka wyjazdowa.”, wyd. Wiadomości Turystyczne, czerwiec 2019

wcześniej – 409,1 mln zł) i wzrosły o 20,9% względem poprzedniego roku – biuro to skorzystało na zmianie kierunków podróżowania Polaków i wzroście zainteresowania Grecją. Spółka stopniowo poszerzała ofertę produktów o nowe wyspy oraz zwiększa katalog imprez objazdowych. W roku 2018 dynamika rozwoju Grecos Holiday była mniejsza, gdyż na jego niekorzyść zaczęło już działać jednocześnie znaczące zaangażowanie w segment klientów premiowych i słabnięcie wzrostu ruchu turystycznego do Grecji (na rzecz Turcji i Egiptu). Wartość przychodów za rok 2018 osiągnęła poziom 522,78 mln zł. Znaczące osłabienie dynamiki wzrostu przychodów tego touroperatora w 2018 roku spowodowało, że w miejsce wysokich zysków (za rok 2017 Grecos Holiday osiągnęła zysk netto w wysokości 20,87 mln zł) pojawiła się strata netto za rok 2018 w wysokości około 3,7 mln zł. Grecos stracił też czwarte miejsce na liście największych organizatorów (na rzecz Coral Travel Wezyr Holidays), choć zachował trzecie pozycję w kategorii wielkości funduszy własnych. Grecos Holiday od kilku lat opiera swoją działalność na systemie agencyjnym i niezmiennie od kilku lat posiada 1 oddział własny, współpracując z rozbudowaną siecią biur agencyjnych; na koniec 2018 roku Grecos Holiday współpracowała z 1.890 biurami agencyjnymi (rok wcześniej – z 1.920 agentami). Grecos Holiday zatrudniał w 2018 roku 110 pracowników (rok wcześniej – 84 pracowników). W roku 2018 Grecos Holiday obsłużyła 218 tys. klientów, wobec 188 tys. w roku 2017.

Wartym zaznaczenia jest fakt, iż na początku 2019 roku na rynku doszło do upadku dwóch biur podróży, tj. Net Holiday oraz Biura Podróży Olimp - Centrum Promocji i Last Minute (zgodnie z informacją medialną; z uwagi na pogarszającą się sytuację finansową, spadające obroty i coraz mniejszą sprzedaż wyjazdów). W ocenie komentatorów i analityków rynku turystycznego, upadek w/w biur podróży może być konsekwencją trudnego dla branży turystycznej roku 2018 i dać naturalny impuls do konsolidacji rynku usług turystycznych<sup>15</sup>. Jednak najbardziej spektakularny upadek biura podróży dotyczył w Polsce touroperatora Neckermann Polska Sp. z o.o. (zajmującej dotychczas pozycję nr 8 wśród największych touroperatorów działających w Polsce), a to wobec globalnej upadłości jej podmiotu dominującego, tj. Thomas Cook Plc. Ogłoszona we wrześniu 2019 roku niewypłacalność brytyjskiej spółki Thomas Cook Plc. spowodowała, że wszystkie firmy należące do Thomas Cook zakończyły działalność: salony zostały zamknięte, a sprzedaż biletów na loty zakończona. Biuro podróży Thomas Cook istniało od 1841 roku i prowadziło działalność w 16 krajach. Jak informował Zarząd Neckermann Polska, biuro posiadało odpowiednie gwarancje ubezpieczeniowe i odprowadzało składki na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny. Sytuacja finansowa firmy również była stabilna, wszystkie płatności regulowane były terminowo, a ogłoszenie niewypłacalności wynikało z powiązań kapitałowych z Thomasem Cookiem. Zarząd Neckermann Polska na zmieniającą się sytuację zareagował błyskawicznie i zgłosił wniosek o niewypłacalności, dzięki czemu możliwe było uruchomienie gwarancji ubezpieczeniowych<sup>16</sup>.

Wydarzenia dotyczące globalnie branży tourooperatorskiej, mające miejsce pod koniec września 2019 roku, dotyczące upadłości dużego, globalnego touroperatora, tj. Thomas Cook Plc. nie mają wpływu na działalność Grupy Kapitałowej Rainbow Tours. Spółka Rainbow Tours S.A. współpracowała z polską spółką zależną od Thomas Cook Plc. Na dzień złożenia przez Neckermann Polska Biuro Podróży Sp. z o.o. wniosku o niewypłacalności Spółka dominująca nie posiadała nieopłaconych należności od tego podmiotu. Po dniu 30.09.2019 r. Rainbow Tours S.A. dokonała obciążenia Neckermann Polska Biuro Podróży Sp. z o.o. należnościami za cały niewykorzystany przez ten podmiot program zgodnie z umową zakupu miejsc w samolotach. Emitent utworzył pełny odpis na wskazaną należność. Dodatkowe informacje o zobowiązaniach Thomas Cook Plc. wobec szerokiego grona firm świadczących usługi hotelowe w Europie sprawiają, że może się to negatywnie odbić się na branży hotelarskiej w Europie (głównie w krajach: Grecja, Turcja, Hiszpania). W ocenie Zarządu Rainbow Tours S.A. powyższe nie ma również wpływu na ryzyko operacyjne Spółki dominującej, z uwagi na fakt, iż oferta Rainbow Tours S.A. nie obejmowała tych samych obiektów hotelowych, w których swoją działalność i ofertę prowadziła spółka Neckermann Polska Biuro Podróży Sp. z o.o.

Z uwagi na rosnące zainteresowanie klientów szeroko rozumianych usług turystycznych internetowym kanałem dystrybucyjnym, jeden z doradców z zakresu marketingu internetowego (Piotr Kasperczak wykładowca w Szkole Głównej Handlowej w Warszawie) opracował po raz pierwszy za rok 2019 ranking witryn internetowych związanych z turystyką (ranking widoczności witryn turystycznych w serwisie Google „Turystyka w Google’u 2019”)<sup>17</sup>. Z powołanego rankingu wynika, że rodzime witryny turystyczne bez kompleksów konkurują z markami międzynarodowymi. Co prawda pierwsze i drugie miejsce zarezerwowane jest dla takich graczy, jak tripadvisor.com i booking.com, ale inne globalne marki są już poza pierwszą dziesiątką. Zmieściły się w niej za to: nocowanie.pl, rozklad-pkp.pl, e-podroznik.pl, eholiday.pl, meteor-turystyka.pl, e-turysta.pl, itaka.pl i travelplanet.pl. Na najwyższych miejscach plasują się serwisy pośredniczące w sprzedawaniu usług noclegowych i tak zwane metawyszukiwarki (tripadvisor.com, trivago.pl, skyscanner.com, kayak.pl). Wysoko plasują się też strony najpopularniejszych touroperatorów: itaka.pl (9 miejsce), tui.pl (11), r.pl (32), grecos.pl (42) i coraltravel.pl (47). W pierwszej pięćdziesiątce znajdujemy też agentów turystycznych oferujących wycieczki biur podróży, jak travelplanet.pl (10), wakacje.pl (12), fly.pl (20), fostertravel.pl (34). W zestawieniu znalazło się zaledwie trzech przewoźników lotniczych – ryanair.com (13), wizzair.com (25) i lot.com (36). Kolejne linie – lufthansa.com, norwegian.com i emirates.com ulokowane są

<sup>15</sup> Źródło: „Upadek Net Holiday i co dalej?”, rp.pl/Biura podróży, 19.02.2019 r.

<sup>16</sup> Źródło #1: „Najstarsze biuro podróży ogłasza niewypłacalność”, portal tur-info.pl, 23.09.2019 r., [http://www.tur-info.pl/a/57523\\_upadlosc-bankructwo-thomas-cook.html](http://www.tur-info.pl/a/57523_upadlosc-bankructwo-thomas-cook.html); Źródło #2: „PIT: Działania zagranicznych hotelarzy wobec klientów Neckermanna były skandaliczne”, portal tur-info.pl, 30.09.2019 r., [http://www.tur-info.pl/a/57343\\_polska-izba-turystyki-neckermann.html](http://www.tur-info.pl/a/57343_polska-izba-turystyki-neckermann.html)

<sup>17</sup> Źródło: „Turystyka w polskim Google’u – ranking witryn”, turystyka.rp.pl, 01.04.2020 r., <https://turystyka.rp.pl/trendy/25474-turystyka-w-googlu-ranking-witryn>

pod koniec pierwszej setki. Wyszukując połączenia lotnicze, częściej trafiamy na witryny pośredników, którzy mają o wiele bogatszą ofertę. Widać to po wysokich pozycjach esky.pl (17), fly.pl (20) i fru.pl (22)<sup>18</sup>.

### 1.1.5. Główne tendencje i czynniki mające wpływ na rozwój branży i Grupy

Po wzrostowym dla branży turystycznej roku 2019 (według szacunków Instytutu Badania Rynku Turystycznego TravelData: około 3,2 miliona klientów wyjeżdżających za granicę, wzrost łącznej wartości obrotów branży do sumy około 10 mld zł oraz zysków netto do sumy około 300 mln zł) i optymistycznych scenariuszach rozwoju branży turystycznej w roku 2020<sup>19</sup>, nastąpiła radykalna zmiana tych optymistycznych i wzrostowych scenariuszy na rok 2020. Spowodowane to zostało oczywiście pandemią wywołaną rozprzestrzenieniem się koronawirusa SARS-CoV-2, której początek miał miejsce w IV kwartale 2019 roku w Chinach i pojawił się i rozprzestrzenił się w innych regionach świata w I kwartale 2020 roku. Wysoka zapadalność na chorobę COVID-19 wywołaną przez koronawirus SARS-CoV-2 oraz notowany stosunkowo wysoki współczynnik śmiertelności z nią związany (przede wszystkim w grupie ryzyka, ludzi po 65. roku życia) ma wpływ na powszechne zagrożenie i dezorganizację życia gospodarczego i społecznego na całym świecie. Zgodnie z powszechnymi ocenami, pandemia koronawirusa SARS-CoV-2 będzie miała okresowy wpływ na osłabienie światowego wzrostu gospodarczego, a być może także charakter trwalszej recesji gospodarczej i społecznej. Pandemia spowodowana koronawirusem SARS-CoV-2 uderza bezpośrednio w gospodarkę realną znacznej większości państw, powodując spadek produkcji, dezorganizację łańcuchów dostaw oraz spadek popytu zwłaszcza w sektorze usług, w tym m.in. w odniesieniu do lotniczego ruchu pasażerskiego, turystyki, branży gastronomicznej, konsumpcji dóbr kultury.

Przedstawione przez Turystyczny Fundusz Gwarancyjny informacje podsumowującymi marzec 2020 roku oraz I kwartał 2020 roku wskazują na skalę zmian, jakie zaszły w sprzedaży zorganizowanych wyjazdów w wyniku kryzysu wywołanego koronawirusem SARS-CoV-2. O ile w marcu 2019 roku biura podróży zawarły umowy na wyjazd 708 tysięcy klientów, o tyle w marcu 2020 roku umów tych było tylko 105 tysięcy, co oznacza to spadek o 85%. Najbardziej, bo o 87%, spadła sprzedaż wyjazdów zagranicznych innymi niż czartery środkami transportu (15 tysięcy sprzedanych takich imprez w marcu 2020 roku, wobec 117 tysięcy w marcu 2019 roku). W ujęciu procentowym wycieczek czarterowych sprzedanych w marcu 2020 roku było mniej o 83% w porównaniu do tego samego okresu roku 2019. W liczbie klientów było to 241 tys. w 2019 roku i 40 tys. w 2020 roku. W całym pierwszym kwartale 2020 roku spadek sprzedaży imprez turystycznych osiągnął poziom 36%. W 2019 roku biura podróży podpisały umowy na wyjazdy dla 2 mln klientów, zaś w 2020 umowy zostały podpisane na wyjazdy tylko dla 1,27 mln klientów (spadek o około 730 tys. klientów). Po raz pierwszy w historii funkcjonowania Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego (tj. od listopada 2016 roku) fundusz zanotował konieczność wypłacenia większej kwoty pieniędzy niż wpłynęło do funduszu z tytułu składek. Touroperatorzy zgłosili bowiem rozwiązanie umów z 217 tys. klientów i wystąpili o zwrot wpłaconych wcześniej składek. W sumie Turystyczny Fundusz Gwarancyjny odnotował 1,7 mln zł w postaci zwrotu składek, czyli nieco ponad 1% ze zgromadzonych do tej pory 160 mln zł. Jednocześnie Turystyczny Fundusz Gwarancyjny obserwuje zwiększenie ruchu firm turystycznych, które zgłaszają się do urzędów marszałkowskich, żeby zawiesić działalność organizatora turystyki. W styczniu 2020 roku było to 240 firm, w lutym 2020 roku – 246, w marcu 2020 roku – 290, w kwietniu 2020 roku (do dnia 27.04.2020 r.) – 368, tj. łącznie w 2020 roku, do dnia 27.04.2020 r.: 1.144 zawieszeń. Wykreśleń z centralnej ewidencji organizatorów turystyki jest stosunkowo niewiele; przez okres do dnia 21.04.2020 r. wykreśleń było łącznie 100. W styczniu 2020 roku w ewidencji organizatorów turystyki widniało 4.749 aktywnych firm turystycznych, w lutym 2020 roku – 4.770, w marcu 2020 roku – 4.791, a w kwietniu (do dnia 27.04.2020 r.) – 4.739<sup>20</sup>.

#### *Sytuacja Grupy Kapitałowej Rainbow Tours w związku z pandemią spowodowaną koronawirusem SARS-CoV-2*

W związku z wprowadzeniem na terenie Rzeczypospolitej Polskiej od dnia 14 marca 2020 roku stanu zagrożenia epidemicznego (rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 13.03.2020 r. w sprawie ogłoszenia na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej stanu zagrożenia epidemicznego – Dz.U. z 2020 r., poz. 433 z późn. zm.), istotnego ograniczenia w ruchu lotniczym (rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 13.03.2020 r. w sprawie zakazów w ruchu lotniczym – Dz.U. z 2020 r., poz. 436 z późn. zm.) oraz wprowadzenia restrykcji związanych z ruchem granicznym (rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 13.03.2020 r. w sprawie przywrócenia tymczasowo kontroli granicznej osób przekraczających granicę państwową stanowiącą granicę wewnętrzną – Dz.U. z 2020 r., poz. 434 z późn. zm. oraz rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 13.03.2020 r. w sprawie czasowego zawieszenia lub ograniczenia ruchu granicznego na określonych przejściach granicznych – Dz.U. z 2020 r., poz. 435), a następnie, od dnia 20 marca 2020 roku stanu epidemii na terenie Rzeczypospolitej Polskiej (rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 20.03.2020 r. w sprawie ogłoszenia na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej stanu epidemii – Dz.U. z 2020 r., poz. 491), co w zakresie wprowadzanych obostrzeń miało i ma miejsce także na terenie wielu innych państw na całym świecie:

<sup>18</sup> Źródło: tamże

<sup>19</sup> Źródło: „Traveldata: Rekordowy rok biur podróży”, turystyka.rp.pl, 10.12.2019 r.; <https://turystyka.rp.pl/biura-podrozy/14448-traveldata-rekordowe-zyski-biur-podrozy>

<sup>20</sup> Źródło: „Skutek koronawirusa: Biura podróży więcej zabierają z TFG niż wpłacają”, turystyka.rp.pl, 28.04.2020 r., <https://turystyka.rp.pl/biura-podrozy/26626-skutek-koronawirusa-biura-podrozy-wiecej-zabieraja-z-tfg-niz-wplacaja>

- począwszy od eskalacji pandemii spowodowanej rozprzestrzenianiem się koronawirusa SARS-CoV-2 w Europie i na terenie Rzeczypospolitej Polskiej (w praktyce od dnia 14 marca 2020 roku), Spółka zanotowała wyraźny spadek sprzedaży, przy czym zrealizowanie przez Spółkę wzrostów sprzedaży oferty „Zima 2019/20” oraz oferty „Lato 2020” w porównaniu z tym samym momentem roku poprzedniego (zgodnie z treścią raportu bieżącego Spółki Nr 14/2020 z dnia 16 marca 2020 roku, na dzień 13 marca 2020 roku sprzedaż oferty „Lato 2020” była wyższa o 30,5%, tj. o 32.393 osoby, natomiast sprzedaż oferty „Zima 2019/20” o 14,4%, czyli o 13.658 osób) pozwala, w kontekście aktualnej sytuacji związanej z wystąpieniem pandemii spowodowanej koronawirusem SARS-CoV-2, na zminimalizowanie (tzw. „bufor sprzedażowy”) wpływu notowanego obniżenia przychodów ze sprzedaży w okresie miesiąca marca 2020 roku i spodziewanego dla całego okresu II kwartału 2020 roku; dodatkowym czynnikiem pozwalającym na przyjęcie zrównoważonych założeń, co do kształtowania się poziomu sprzedaży Spółki w całym roku 2020 jest spodziewane przez Zarząd Spółki wystąpienie efektu tzw. „odłożonego popytu”, w „przesuniętym” okresie wyjazdowym (uzależnionym oczywiście od czasokresu obowiązywania obostrzeń mających wpływ na realizację usług turystycznych);
- ze względu na wprowadzone restrykcje realizacja imprez turystycznych (wszystkie wyloty oraz wycieczki autokarowe) została przez Spółkę czasowo zawieszona;
- z uwagi na czasowe ograniczenie prowadzenia działalności agentów turystycznych i organizatorów turystyki (ujętej w Polskiej Klasyfikacji Działalności w klasie 79.11 i 79.12) w obiektach handlowych lub usługowych o powierzchni sprzedaży lub świadczenia usług powyżej 2000 m<sup>2</sup> (tu: galerie handlowe), gdzie w zdecydowanej większości mieszczą się stacjonarne własne biura sprzedaży Rainbow, nie jest prowadzona działalność Spółki (sprzedaż realizowana jest w kanale Call Center).

W związku z powyższym, w ocenie Zarządu Spółki – mimo, iż w ocenie Zarządu Spółki sytuacja finansowa Spółki jest stabilna, a Spółka posiada zabezpieczone finansowanie na funkcjonowanie w najbliższych miesiącach, a także przy zastrzeżeniu możliwości wystąpienia różnych scenariuszy rozwoju i czasokresu trwania przedmiotowej sytuacji kryzysowej na rynkach turystycznych na świecie, a także wobec (-) podejmowanych przez Zarząd Spółki dominującej w/w działań związanych z redukowaniem i zmianą (zmniejszeniem) programu ofertowego, bez ponoszenia istotnych kosztów stałych z tym związanych; koszty kontraktowe (tj. przyszłe zobowiązania wynikające z zakontraktowanych usług hotelowych i transportowych) zredukowane są na bieżąco, poprzez dostosowanie wielkości programu do popytu, (-) znaczącego ograniczenia ponoszonych przez Spółkę kosztów stałych prowadzonej działalności, tj. kosztów administracyjnych (koszty osobowe, czynsze, koszty marketingu itp.), w tym w związku z wprowadzeniem na mocy stosownych decyzji Ministerstwa Rozwoju i Rządu Rzeczypospolitej Polskiej działań pomocowych i osłonowych dla przedsiębiorców w związku z sytuacją kryzysową (Tarcza Antykryzysowa, Tarcza Finansowa), w tym w ramach pakietów pomocowych dedykowanych dla organizatorów turystyki i agentów turystycznych w Polsce (m.in. wskutek działań izb i organizacji turystycznych w Polsce) – Zarząd Spółki ocenia, iż wystąpienie pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 będzie miało i ma wpływ na ryzyko i możliwość obniżenia wartości przychodów Spółki i Grupy Kapitałowej Rainbow Tours w całym roku obrotowym 2020.

Z uwagi na eskalację rozprzestrzeniania się koronawirusa SARS-CoV-2 na terenie Europy i innych państw świata (należących do destynacji wyjazdowych objętych ofertą Spółki) i wprowadzeniem na obszarach szeregu destynacji wakacyjnych objętych ofertą Spółki stanów wyjątkowych, Spółka ma możliwość zastosowania wyłączeń przewidzianych przez zawarte kontrakty hotelowe oraz transportowe dla sytuacji związanej z wystąpieniem tzw. „siły wyższej” (vis maior), które w zdecydowanej ilości przypadków i w znacznym stopniu pozwalają w sposób umowny ograniczyć wartość i obowiązki płatności zobowiązań Spółki wynikających z umów z dostawcami (zobowiązania do dostawców stanowią około 90% wszystkich kosztów Spółki); w związku z tym i w zależności od rozwoju sytuacji związanej z koronawirusem SARS-CoV-2 Spółka ma możliwość elastycznego zaplanowania i opracowania scenariuszy planowania programu oferty wakacyjnej na sezon „Lato 2020” dostosowane do zmniejszonych potrzeb klientów.

W celu ograniczenia konieczności ponoszenia ewentualnych kosztów zmiennych (w tym kosztów osobowych) związanych z funkcjonowaniem w ramach Grupy Kapitałowej hoteli własnych pod marką „White Olive” (w tym działających na zasadzie wynajmu długoterminowego), decyzje dotyczące terminu rozpoczęcia w sezonie „Lato 2020” działalności operacyjnej przez te hotele własne dostosowano do rozwoju sytuacji przy uwzględnieniu obiektywnej możliwości świadczenia usług na terenach wolnych od występowania koronawirusa SARS-CoV-2.

Zarząd Spółki dominującej w Grupie Kapitałowej jest gotowy na szereg możliwych scenariuszy dalszego rozwoju sytuacji wynikającej z ograniczeń w podróżowaniu, na bieżąco monitoruje rozwój sytuacji związanej ze skutkami rozprzestrzeniania się koronawirusa SARS-CoV-2 i wpływ pandemii na działalność Grupy Kapitałowej Rainbow Tours, w tym opracowując scenariusze potencjalnych efektów utrzymywania się pandemii spowodowanej koronawirusem SARS-CoV-2 na działalność Spółki i Grupy Kapitałowej w różnych czasokresach.

Wartym zaznaczenia jest też fakt, iż Grupa Kapitałowa dysponuje stosunkowo wysokimi środkami finansowymi (w tym uzyskanym w 2018 roku kredytem z Banku Gospodarstwa Krajowego w wysokości 15,5 mln euro), co umożliwia zakup i budowę hoteli w Grecji, także we współpracy z pasywnym partnerem zewnętrznym (pozyskanie przez Grupę Kapitałową w lutym 2019 roku pasywnego inwestora dla realizacji inwestycji związanych z rozwojem działalności w hotelach własnych lub zarządzanych na zasadzie wynajmu długoterminowego, tj. Fundusz Ekspansji Zagranicznej Fundusz Inwestycyjny Zamknięty

Aktywów Niepublicznych, zarządzany przez PFR TFI będącego częścią Grupy Polskiego Funduszu Rozwoju). Według ostatnich trendów zaczyna to być uważane za najlepszy segment w turystyce, bo dający duże zyski, szczególnie, jeśli sam właściciel może zadbać o ich wypełnienie, jak w wypadku Spółki<sup>21</sup> i jest pozytywnie odbierane przez analityków rynku usług turystycznych<sup>22</sup>.

#### *Perspektywy branży*

Między innymi z uwagi na dużą niepewność i niewielką wiedzę na temat spodziewanej skali i czasokresu rozprzestrzenienia się i utrzymywania znacznej liczby przypadków zakażenia koronawirusem SARS-CoV-2 w ujęciu globalnym, a w tym w krajach docelowych destynacji turystycznych, brak jednoznacznych informacji i przewidywań, co do wynalezienia skutecznej szczepionki przeciwko SARS-CoV-2 i wprowadzenia powszechnego/globalnego i skutecznego programu szczepień, analitycy rynku turystycznego nie są jednomyślni, co do przewidywań wpływu koronawirusa SARS-CoV-2 na termin „odmrożenia” działalności organizatorów turystyki, a ich opinie ulegają też zmianom wskutek pojawiających się kolejnych doniesień medialnych o skali rozprzestrzenienia się koronawirusa SARS-CoV-2, jego wygaszaniu, kształtowaniu się krzywej zachorowań lub wprowadzanych rozwiązaniach korygujących etapowo odejście od wcześniejszych obostrzeń.

Powszechnym stanowiskiem wypowiedzianym (w kwietniu i maju 2020 roku) przez przedstawicieli branży turystycznej oraz jej analityków jest, że uruchamianie turystyki będzie następowało etapami, stopniowo i regionalnie. Jako przykład wskazuje się np. Boleary i Wyspy Kanaryjskie, które będą mogły wcześniej przyjąć klientów niż regiony turystyczne w lądowej części Hiszpanii. Grecja, Cypr, Bułgaria i Portugalia zapewniają, że intensywnie przygotowują się na powrót turystów<sup>23</sup>.

Według eksperta Instytutu Badań Rynku Turystycznego TravelData (ocena sporządzona na dzień 9 marca 2020 r.) istotne znaczenie dla turystyki wyjazdowej może mieć to, jak geografia i dynamika zachorowań, rozkłada się między tzw. rynki źródłowe, czyli kraje, z których pochodzą turyści, a tzw. rynki docelowe, czyli takie, do których turyści się udają, przy czym rynki źródłowe to kraje skandynawskie: Wielka Brytania, Irlandia, Belgia, Holandia, Szwajcaria, Francja i Niemcy, a rynki docelowe to z kolei Grecja, Turcja, Egipt, Hiszpania (konkretnie Wyspy Kanaryjskie), Bułgaria, Tunezja, Albania, Maroko, Cypr, Portugalia i Chorwacja. W pierwszej grupie tygodniowy (z okresu 2-8 marca 2020 roku) średni wskaźnik zachorowań wyniósł 29,2 przypadków na milion mieszkańców, a w wypadku krajów turystycznych wskaźnik ten wyniósł zaledwie 2,3 stwierdzenia koronawirusa na milion. Zdaniem eksperta prowadzi to do konkluzji, że najbezpieczniejsza turystyka w tym sezonie – a może i w następnym o ile nie zostanie do zimy 2020/21 znalezione antidotum na wirusa – będzie się odbywać między krajami źródłowymi o niskich wskaźnikach zachorowań, a takimi samymi krajami docelowymi. Według eksperta Instytutu Badań Rynku Turystycznego TravelData ryzyko będzie też zależało od konkretnych hoteli. Obiekty odwiedzane zwykle przez nacje z krajów o wysokich współczynnikach zachorowalności mogą być niebezpieczniejsze niż te odwiedzane przez turystów z Europy środkowej, w których współczynniki te są (przynajmniej na datę sporządzania opinii, tj. 9 marca 2020 r.) bardzo małe. Według eksperta może to działać na korzyść Rainbow Tours S.A., które na Zakynthos prowadzi trzy własne hotele<sup>24</sup>.

Podobne stanowisko ekspert Instytutu TravelData przedstawia w swojej analizie z dnia 14 kwietnia 2020 r., zwracając uwagę na to, że czynnikiem o pewnym znaczeniu dla turystyki mogą być znaczne różnice w zasięgu i rozpowszechnieniu się wirusa w ramach poszczególnych krajów. Generalnie jest ono stosunkowo małe, zwłaszcza w regionach określanych jako turystyczne. Na przykład w Kalabrii i na Sycylii proporcjonalnie do liczby mieszkańców liczby zgonów są 34 razy mniejsze niż w Lombardii, a na Sardynii 26 razy mniejsze. Są one jedynie około 5-6-krotnie większe niż obecnie ma to miejsce w Polsce. Podobna jest sytuacja na Wyspach Kanaryjskich (przy dużym prawdopodobieństwie poprawy). Według eksperta, w ten sposób można założyć, że ryzyko wyjazdów turystycznych ze stosunkowo słabo zainfekowanej Polski do miejsc takich jak Bułgaria, wyspy greckie, wymienione regiony włoskie i Wyspy Kanaryjskie byłoby bardzo małe i racjonalnie rzecz biorąc mogłoby być akceptowalne, zwłaszcza przy ograniczeniu wieku wyjeżdżających np. do 55 lat i ewentualnych szybkich testach przeprowadzanych przed wylotem. Jest to jednak podejście bazujące na szacowanym ryzyku statystycznym, niekoniecznie mającym większe przełożenie na decyzje administracyjne w zakresie odbywania podróży<sup>25</sup>.

W analizie z kwietnia 2020 roku ekspert Instytutu TravelData wskazuje jednocześnie, że nie czerwiec, ale lipiec, a może nawet sierpień 2020 roku, to moment, kiedy będzie można mówić o początku sezonu letniego w turystyce w tym roku. Okazuje się bowiem, że o krzywych przebiegu choroby decydują nie tyle kilkudniowe przesunięcia apogeów, ile znacznie mniej intensywny proces wycofywania się choroby. Na dzień 14 kwietnia 2020 r. wygląda na to, że ten proces będzie trwał znacznie dłużej niż w wariantcie chińskim, co oznacza, że znoszenie ograniczeń będzie odbywać się w Europie na znacznie wcześniejszym etapie trwania choroby niż w Azji. Znoszenie ograniczeń powinno przynieść ewidentne korzyści ekonomiczne, ale przy ryzyku

<sup>21</sup> Źródło: „Traveldata. Rekordowy rok biur podróży”, turystyka.rp.pl, 10.12.2019 r.; <https://turystyka.rp.pl/biura-podrozy/14448-traveldata-rekordowe-zyski-biur-podrozy>

<sup>22</sup> Źródło: <http://wczasopedia.pl/analiza-cen-lato-cz.2.html>, 20.02.2019 r.

<sup>23</sup> Źródło: np. „Prezes Grupy TUI: Turystyka otworzy się w kilku etapach”, turystyka.rp.pl, 04.05.2020 r.; <https://turystyka.rp.pl/biura-podrozy/27077-prezes-grupy-tui-turystyka-otworzy-sie-w-kilku-etapach>

<sup>24</sup> Źródło: „Traveldata: Działanie koronawirusa może się wydłużyć”, turystyka.rp.pl, 09.03.2020 r.; <https://turystyka.rp.pl/biura-podrozy/24124-traveldata-dzialanie-koronawirusa-moze-sie-wydlyzyc>

<sup>25</sup> Źródło: „Betlej: Opóźnia się termin nadejścia sezonu letniego”, turystyka.rp.pl, 14.04.2020 r.; <https://turystyka.rp.pl/biura-podrozy/25945-betlej-opoznia-sie-termin-powrotu-sezonu-turystycznego>

wydłużenia czasu trwania epidemii, a co za tym idzie, potencjalnym dodatkowym odsunięciu powrotu do sezonu w turystyce wyjazdowej<sup>26</sup>.

Przedstawiciele branżowi wskazują również, że „odmrożenie” działalności touroperatorów uzależnione będzie jeszcze od odstąpienia lub co najmniej złagodzenia restrykcji wobec hotelarzy w destynacjach wyjazdowych obsługiwanych przez touroperatorów (czego pierwsze zapowiedzi pojawiały się już na przełomie kwietnia i maja 2020 r.<sup>27</sup>) oraz wobec linii lotniczych, które przygotowują i uzgadniają założenia i standardy realizacji lotów<sup>28</sup>. I tak, m.in. w ramach rozpoczętego od końca kwietnia 2020 roku procesu łagodzenia obostrzeń związanych z pandemią rząd Republiki Grecji zapowiedział rozpoczęcie działalności całorocznych hoteli od dnia 1 czerwca 2020 roku. Informacje z miesiąca maja 2020 roku wskazują na to, iż sezon turystyczny w Grecji rozpocznie się 15 czerwca 2020 roku; wtedy rozpocznie się przyjmowanie samolotów z zagranicy, początkowo na lotnisku w Atenach, a od 1 lipca 2020 roku na wszystkich greckich lotniskach<sup>29</sup>. Zgodnie z zapowiedziami z początku maja 2020 roku Turcja planuje otwarcie sezonu turystycznego w czerwcu 2020 roku, a w związku z dokonaną oceną przebiegu epidemii koronawirusa rząd Republiki Turcji spodziewa się więc, że zezwoli branży turystycznej na działanie pod koniec maja 2020 roku (na początek na potrzeby gości krajowych), a już w czerwcu 2020 roku na potrzeby turystów zagranicznych (jak zapowiedział Minister Kultury i Turystyki Turcji, mają to być turyści z krajów, w których epidemia się cofnęła). Zgodnie z planem Ministerstwa Transportu Turcji od dnia 12 czerwca 2020 roku miałyby ruszyć czarterowe loty międzynarodowe, między innymi z Niemiec i Europy Środkowej. Zgodnie z tym przewidywaniem rząd Republiki Turcji opracowuje zasady postępowania w turystyce. Zapowiedzi rządu Chorwacji wskazują na to, że pierwsi chińscy turyści przyjadą do Chorwacji na przełomie sierpnia i września 2020 roku, natomiast już od czerwca 2020 roku spodziewani są turyści z krajów europejskich<sup>30</sup>. Zgodnie z zapowiedziami rządu Hiszpanii z początku maja 2020 roku, Hiszpania ma rozpocząć powrót do „nowej normalności” 22 czerwca 2020 roku, ale pod warunkiem, że nie wydarzy się nic, co wymusi powrót do wcześniejszych ograniczeń. Do tego momentu Hiszpanie nie będą mogli podróżować między prowincjami lub wyspami. Na tym etapie prawdopodobnie zostaną otwarte granice także dla turystów zagranicznych, chociaż dla regionów, które w większym stopniu zależą od turystyki, mogą zostać stworzone specjalne zasady. W tym wypadku wszystko zależy jednak od decyzji podejmowanych na poziomie europejskim. Zgodnie z informacjami pojawiającymi się w przestrzeni publicznej pod koniec maja 2020 roku, od 9 czerwca 2020 roku wjazd na Cypr możliwy będzie dla obywateli Austrii, Bułgarii, Chorwacji, Czech, Danii, Estonii, Finlandii, Grecji, Izraela, Litwy, Malty, Niemiec, Norwegii, Polski, Rumunii, Słowacji, Słowenii i Węgier; będzie należało posiadać, wydany przez lekarza nie wcześniej niż na 72 godziny przed wylotem, dokument zaświadczenia, że dana osoba przeszła test na koronawirusa z wynikiem negatywnym<sup>31</sup>.

O ile w okresach ubiegłych w ramach analiz przyszłego rozwoju rynku turystycznego w Polsce koncentrowano się na czynnikach obiektywnych różnej natury, m.in.:

- czynnikach społecznych i społeczno-ekonomicznych (np. poziom nastrojów konsumenckich, które są szczególnie istotne dla popytu na towary i usługi dalszej potrzeby, kształtowanie się poziomu i dynamiki realnych dochodów gospodarstw domowych, a zwłaszcza zasadniczego ich czynnika, którym są realne wynagrodzenia, wpływ wzrostu świadczeń społecznych, wydarzenia sportowe o dużym znaczeniu – doświadczenia lat poprzednich wskazują, że mają one negatywny wpływ na liczbę wyjazdów turystycznych itp.),
- czynnikach makroekonomicznych (np. poziom i dynamika zmian cen imprez turystycznych, kształtowanie się kursów polskiej waluty, zwłaszcza w relacji do dolara amerykańskiego i euro, kształtowanie się cen ropy naftowej, perspektywy rozwojowe polskiej gospodarki, w tym dynamika rozwojowa PKB, związane z utrzymywaniem się

<sup>26</sup> Źródło: tamże

<sup>27</sup> Źródło # 1: „Minister Turystyki Grecji: W lipcu ugościmy turystów”, turystyka.rp.pl, 29.04.2020 r. <https://turystyka.rp.pl/trendy/26729-minister-turystyki-grecji-w-lipcu-ugoscimy-turystow>; Źródło # 2: „Hiszpania – luzowanie turystyki w pięciu etapach”, turystyka.rp.pl, 06.05.2020 r., <https://turystyka.rp.pl/trendy/27262-w-hiszpanii-hotele-zaczna-sie-otwierac-w-polowie-maja>; Źródło # 3: „Turcja ma już plan dla hoteli. All inclusive zostaje”, turystyka.rp.pl, 06.05.2020 r., <https://turystyka.rp.pl/trendy/27327-turcja-ma-juz-plan-dla-hoteli-all-inclusive-zostaje>; Źródło # 4: „Grecja otworzy się na turystów w lipcu”, turystyka.rp.pl, 07.05.2020 r. <https://turystyka.rp.pl/trendy/27453-grecja-otworzy-sie-na-turystow-w-lipcu>; Źródło # 5: „Słowenia otwiera granice dla przyjeżdżających z krajów unijnych”, portal tur-info.pl, 15.05.2020 r., <http://www.tur-info.pl/a/58319,,slovenia-covid19-epidemia-janez-janska.html>

<sup>28</sup> Źródło # 1: „Wizz Air: Na początek polecimy na wakacje”, turystyka.rp.pl, 05.05.2020 r., <https://turystyka.rp.pl/transport/linie-lotnicze/27290-wizz-air-na-poczatek-polecimy-na-wakacie>; Źródło # 2: „IATA: Maski – tak, puste fotele – nie.”, turystyka.rp.pl, 05.05.2020 r., <https://turystyka.rp.pl/transport/linie-lotnicze/27268-iata-maski-tak-puste-fotele-nie>; Źródło # 3: „Jak odmrozić strach przed lataniem”, Dziennik Gazeta Prawna, 07.05.2020 r., Nr 88 (5241); Źródło # 4: „Grupa Lufthansa wznowia loty do miejsc turystycznych”, turystyka.rp.pl, 11.05.2020 r., <https://turystyka.rp.pl/transport/linie-lotnicze/27812-grupa-lufthansa-wznawia-loty-do-miejsc-turystycznych>; Źródło # 5: „IATA i ACI przygotowały wskazówki dot. bezpieczeństwa sanitarnego w lotnictwie”, portal tur-info.pl, 20.05.2020 r., <http://www.tur-info.pl/a/57586,,iata-aci-bezpieczenstwo-epidemia.html>

<sup>29</sup> „Grecja otworzy granice dla turystów”, portal tur-info.pl, 21.05.2020 r., <http://www.tur-info.pl/a/52423,,grecja-turystyka-granice-covid-19.html>

<sup>30</sup> „Chorwacka turystyka zaczyna się odradzać?”, portal tur-info.pl, 20.05.2020 r., <http://www.tur-info.pl/a/52821,,chorwacja-turystyka-gospodarka-turysci.html>

<sup>31</sup> „Cypr zacznie otwierać granice”, portal tur-info.pl, 25.05.2020 r., <http://www.tur-info.pl/a/55174,,cypr-granice-turystyka--cypr-zacznie.html>

dotychczas korzystnej koniunktury gospodarczej w Polsce, której sprzyjała rosnącemu popytowi konsumpcyjnemu, nowe gospodarcze propozycje programowe Rządu Rzeczypospolitej Polskiej itp.),

W związku z sytuacją związaną z pandemią spowodowaną rozprzestrzenieniem się koronawirusa SARS-CoV-2, w pierwszej dekadzie maja 2020 roku opublikowano prognozę Europejskiego Banku Odbudowy i Rozwoju, która dla Polski przewiduje umiarkowanie głęboką recesję, a potem dynamiczne odbicie. Według prognoz Komisji Europejskiej gospodarka Unii Europejskiej skurczy się w 2020 roku o 7,4%, a Polskę ma dotknąć recesja rzędu 4,3% PKB (według innych analityków recesja może osiągać poziomy spadku od 3,5% do 4,0% PKB), co w kontekście prognoz dla gospodarki Unii Europejskiej wygląda korzystnie. Prognozy Europejskiego Banku Odbudowy i Rozwoju to kolejne (po prognozach Komisji Europejskiej i prognozach agencji ratingowej Standard & Poor's), które przewidują, że po okresie pandemii gospodarka Polski się odbuduje i w 2021 roku osiągnie wzrost w okolicach 4% PKB (natomiast według analityków agencji ratingowej Standard & Poor's wzrost ten ma osiągnąć poziom 4,8% PKB)<sup>32</sup>.

- czynnikach politycznych (np. zmiany sytuacji geopolitycznej i ewentualne zamachy terrorystyczne w różnych częściach świata, które wpływać mogą na decyzje wyjazdowe Polaków i kierunki ich podróży, szczególnie w okresie następującym bezpośrednio po wydarzeniu itp.),
- czynnikach klimatycznych (np. czynnik wsparcia koniunktury w zakresie wyjazdów zagranicznych przy mało korzystnej aurze pogodowej w Polsce itp.),

w kontekście wystąpienia pandemii wywołanej rozprzestrzenieniem się koronawirusa SARS-CoV-2, której początek miał miejsce w IV kwartale 2019 roku w Chinach i pojawił się i rozprzestrzenił w innych regionach świata, w tym w Polsce i w Europie, w I kwartale 2020 roku, podstawowym czynnikiem mającym wpływ na kształtowanie się perspektyw funkcjonowania sektora usług turystycznych w Polsce i na całym świecie w roku 2020 (pośrednio także w latach późniejszych) będą miały tempo oraz czasokres wycofywania się pandemii w skali światowej.

Kluczowym w tym zakresie będzie też tempo i terminy „odmrażania” gospodarek w poszczególnych krajach i powrotu do sezonu w turystyce wyjazdowej, choćby częściowo. Mimo, iż na początku maja 2020 r. tempo wycofywania się epidemii koronawirusa w większości europejskich krajów nadal było umiarkowane, to pewien postęp w ograniczaniu rozprzestrzeniania się epidemii odnotowano np. w Niemczech, Włoszech, Austrii, Szwajcarii oraz Irlandii. Niestety w innych państwach, np. w Belgii, można było na początku maja 2020 r. zaobserwować wzrost negatywnych statystycznych adjustacji związanych z pandemią koronawirusa SARS-CoV-2. Niestety jest zbyt mało danych, a zbyt wiele zmiennych, które pozwoliłyby jednoznacznie ocenić czy w sezonie Lato 2020 możliwe byłyby jakiegokolwiek zyski branży turystycznej z prowadzonej działalności, nawet przy programach wspierających działalność przedsiębiorstw turystycznych jakie są realizowane w poszczególnych krajach<sup>33</sup>.

Zgodnie z analizą Instytutu TravelData z 11 maja 2020 roku<sup>34</sup> dla dalszej sytuacji przedsiębiorstw w branży zorganizowanej turystyki wyjazdowej kluczowego znaczenia nabiera kolejny sezon Lato 2021. Jego głównymi aspektami będą nie tylko sytuacja epidemiczna i gospodarcza oraz związane z nimi nastroje konsumenckie w zakresie nabywania usług dalszej potrzeby (jakimi są zagraniczne wycieczki), ale również kondycja finansowa przedsiębiorstw po sezonie roku 2020 oraz warunki na jakich odbywać się będzie konkurencja w branży.

Według Instytutu TravelData największe szanse na przetrwanie mają największe firmy, które wyróżniają się jakością zarządzania, mają ugruntowaną pozycję, doświadczenie i korzyści skali, a w związku z tym władze państwa Polskiego powinny je chronić i podtrzymać ich zdolność do konkurowania, tym bardziej np. w kontekście wsparcia rządowego udzielonego zagranicznej konkurencji działającej w Polsce, tj. TUI Poland Sp. z o.o., gdzie wsparcie niemieckiego rządu dla koncernu TUI Group (które będzie w odpowiedniej skali wzmacniało działalność potrzebujących tego obszarów i spółek TUI Group) zamyka się kwotą w wysokości 1,8 mld euro. Istotnym w ocenie perspektyw spółek z branży touroperatorskiej w Polsce może się zatem okazać sytuacja ekonomiczna przedsiębiorstw branży, która będzie w dużej mierze zależeć od relatywnej skali wsparcia jakie będzie można uzyskać poprzez korzystanie z publicznych programów wsparcia. Analitycy branżowi Instytutu TravelData wskazują na konieczność wzmocnienia przez polski rząd polskich touroperatorów w kontekście wsparcia rządowego, które otrzymała polska filia TUI Group, tj. TUI Ponad Sp. z o.o. (co, jak wskazują analitycy TravelData być może miało swój efekt w znaczącym obniżeniu przez TUI Poland cen oferowanych imprez w przedostatnim tygodniu miesiąca maja 2020 roku), tak, by polscy touroperatorzy mogli skutecznie realizować z touroperatorami będącymi filiami niemieckich grup touroperatorskich (obok TUI Poland Sp. z o.o., także Exim Tours S.A., która należy do niemieckiej grupy Exim Holding a.s.)<sup>35</sup>.

<sup>32</sup> Źródło: „EBOiR: Recesja będzie łagodna”, Gazeta Wyborcza nr 111.9390, 3 z dnia 13.05.2020 r.

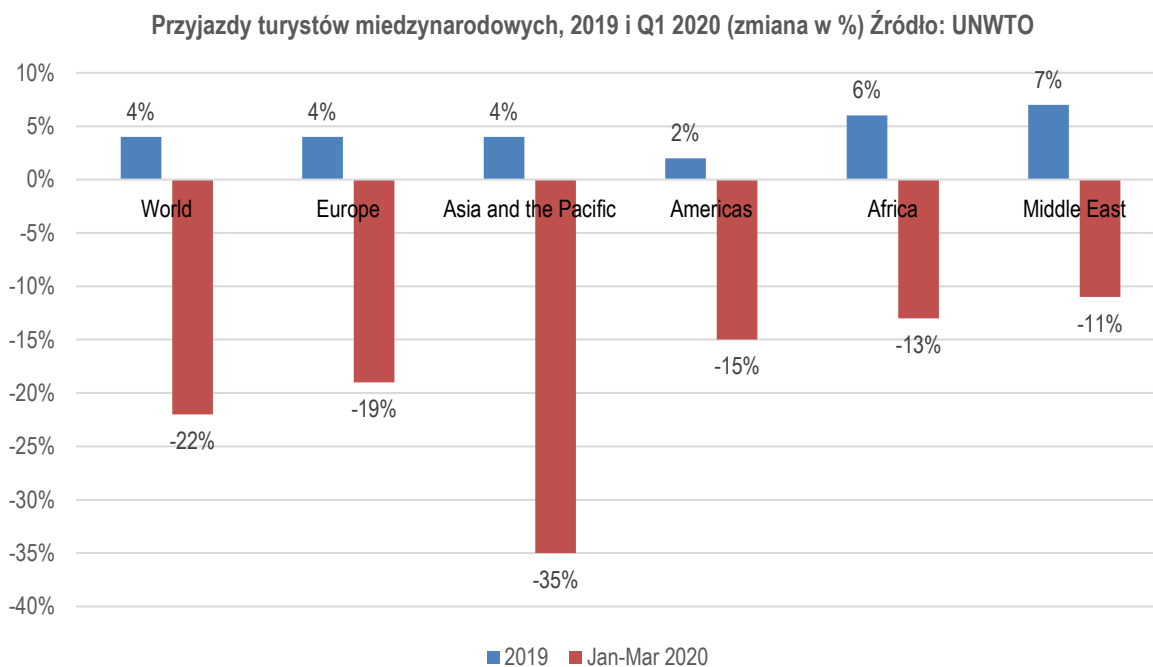
<sup>33</sup> Źródło: „Szanse na selektywne odmrożenie turystyki wyjazdowej nieco wzrastają...”, serwis internetowy TravelData; 11.05.2020 r.; <http://wczasopedia.pl/analiza-cen-lato-cz.3.html>

<sup>34</sup> Źródło: tamże

<sup>35</sup> Źródło: „Traveldata: Rząd powinien wzmocnić polskich touroperatorów”, turystyka.rp.pl, 27.05.2020 r., <https://turystyka.rp.pl/biura-podrozy/29612-traveldata-rzad-powinien-wzmocnic-polskich-touroperatorow>

Zgodnie z danymi Światowej Organizacji Turystyki („UNWTO”), tj. wyspecjalizowanej agencji ONZ ds. turystyki, pandemia COVID-19 spowodowała 22% spadek przyjazdów turystów międzynarodowych w pierwszym kwartale 2020 roku. Według UNWTO, kryzys może doprowadzić do rocznego spadku o 60% do 80% w porównaniu z rokiem 2019. Stanowi to zagrożenie utraty środków do życia przez miliony ludzi na świecie i grozi cofnięciem postępów w realizacji celów zrównoważonego rozwoju. Według najnowszego Barometru Turystyki Światowej UNWTO, dostępne dane według destynacji wskazują na 22% spadek przyjazdów w pierwszych trzech miesiącach roku. Przyłoty w marcu 2020 roku spadły gwałtownie o 57% po rozpoczęciu blokady w wielu krajach, a także po powszechnym wprowadzeniu ograniczeń w podróżowaniu oraz zamknięciu lotnisk i granic państwowych. Przekłada się to na stratę 67 mln międzynarodowych przyjazdów i około 80 mld USD wpływów. Chociaż regiony Azji i Pacyfiku wykazują największe straty, zarówno w wartościach względnych i bezwzględnych (-33 mln przyjazdów), straty w Europie, choć mniejsze w ujęciu procentowym, są również duże (-22 mln przyjazdów)<sup>36</sup>.

Wykres 2. Przyjazdy turystów międzynarodowych, 2019 i Q1 2020 (zmiana w %); Źródło: UNWTO



Perspektywy na 2020 rok były wielokrotnie obniżane od czasu wybuchu epidemii, a niepewność nadal dominuje. Scenariusze aktualne na początek maja 2020 roku wskazują na możliwe spadki przyjazdów o 58% do 78% w skali roku. Zależą one od tempa powstrzymywania i czasu trwania ograniczeń w podróżowaniu oraz zamykania granic. Poniższe scenariusze na rok 2020 opierają się na trzech możliwych terminach stopniowego otwierania granic międzynarodowych.

- Scenariusz 1, oparty na założeniu stopniowego otwierania granic międzynarodowych i łagodzeniu ograniczeń w podróżowaniu na początku lipca 2020 roku, przewiduje spadki w ruchu turystycznym sięgające 58%.
- Scenariusz 2 oparty na założeniu stopniowego otwierania granic międzynarodowych i łagodzeniu ograniczeń w podróżowaniu na początku września 2020 roku, przewiduje spadki w ruchu turystycznym sięgające 70%.
- Scenariusz 3 oparty na założeniu stopniowego otwierania granic międzynarodowych i łagodzeniu ograniczeń w podróżowaniu dopiero na początku grudnia 2020 roku, przewiduje spadki w ruchu turystycznym sięgające 78%<sup>37</sup>.

Zgodnie z w/w analizą UNWTO w ramach powyższych scenariuszy wpływ utraty popytu na podróże międzynarodowe może się przełożyć na następujące skutki:

- stratę 850 mln do 1,1 mld turystów zagranicznych,
- stratę od 910 mld USD do 1,2 biliona USD w przychodach z turystyki,
- bezpośrednie zagrożenie 100-120 mln miejsc pracy w turystyce.

<sup>36</sup> Źródło: „UNWTO: 3 scenariusze dla turystyki”, portal tur-info.pl, 07.05.2020 r., <http://www.tur-info.pl/a/52230..swiatowa-organizacja-turystyki.html>

<sup>37</sup> Źródło: tamże



Zgodnie z badaniem ekspertów UNWTO, oczekuje się, że podróże krajowe odrodzą się wcześniej niż międzynarodowe. Większość spodziewa się oznak ożywienia do ostatniego kwartału 2020 roku, ale głównie w 2021 roku. W oparciu o poprzednie kryzysy, oczekuje się, że podróże w celach rekreacyjnych, szczególnie w odwiedziny do rodziny i przyjaciół, powrócą do normy szybciej niż podróże służbowe. Szacunki dotyczące ożywienia w zakresie podróży międzynarodowych są bardziej pozytywne w Afryce i na Bliskim Wschodzie, a większość ekspertów przewiduje, że ożywienie to nastąpi jeszcze w 2020 roku. Eksperci w obu Amerykach są najmniej optymistyczni i najmniej skłonni uwierzyć w ożywienie gospodarcze w 2020 roku, podczas gdy w Europie i Azji opinie są podzielone, a połowa ekspertów spodziewa się ożywienia gospodarczego w roku 2020.

W dniu 13 maja 2020 roku Komisja Europejska przedstawiła pakiet wytycznych i zaleceń, które mają pomóc państwom członkowskim w stopniowym znoszeniu ograniczeń w podróżowaniu i umożliwić przedsiębiorstwom turystycznym ponowne otwarcie po miesiącach blokady, przy jednoczesnym zachowaniu niezbędnych środków ostrożności w zakresie ochrony zdrowia. Wytyczne mają na celu zaoferowanie ludziom szansy na potrzebny wypoczynek, relaks i świeże powietrze. Komisja przekonuje, że gdy tylko pozwoli na to sytuacja zdrowotna, ludzie powinni być w stanie odwiedzać przyjaciół i rodzinę, w swoim własnym kraju, lub za granicą, przy zachowaniu wszelkich niezbędnych środków bezpieczeństwa i ostrożności. Pakiet ma również na celu pomoc uniijnemu sektorowi turystycznemu w wyjściu z kryzysu, poprzez wspieranie przedsiębiorstw i zapewnienie, że Europa pozostanie celem numer jeden dla odwiedzających.

Pakiet Komisji Europejskiej dotyczący turystyki i transportu obejmuje:

- 1) ogólną strategię na rzecz ożywienia gospodarczego w 2020 r. i później, w tym poprzez:
  - zapewnienie płynności finansowej przedsiębiorstwom turystycznym, w szczególności małym i średnim przedsiębiorcom, poprzez (i) elastyczność w ramach przepisów dotyczących pomocy państwa, pozwalającą państwom członkowskim na wprowadzanie systemów zabezpieczeń dla voucherów i dalsze systemy zapewniania płynności finansowej dla firm turystycznych i transportowych, (ii) finansowanie unijne,
  - ochronę miejsc pracy dzięki pomocy finansowej w ramach programu SURE w wysokości do 100 mld EUR;
- 2) wspólne podejście do przywrócenia swobodnego przemieszczania się i zniesienia ograniczeń na granicach wewnętrznych UE w sposób stopniowy i skoordynowany, poprzez łączenie mieszkańców z lokalną ofertą turystyczną, promowanie lokalnych atrakcji i turystyki oraz Europy jako bezpiecznego kierunku oraz bezpieczne przywrócenie swobody przemieszczania się i zniesienie kontroli na granicach wewnętrznych;
- 3) ramy wspierające stopniowe przywracanie usług transportowych w całej Unii Europejskiej przy jednoczesnym zapewnieniu bezpieczeństwa pasażerów i personelu (pracowników transportu);
- 4) zalecenie, którego celem jest uczynienie z bonów podróży atrakcyjnej alternatywy dla zwrotu gotówki dla konsumentów;
- 5) kryteria bezpiecznego i stopniowego przywracania działalności turystycznej oraz opracowywania protokołów sanitarnych dla obiektów noclegowych; Komisja Europejska określa wspólne ramy określające kryteria bezpiecznego i stopniowego przywracania działalności turystycznej oraz opracowuje protokoły zdrowotne dla hoteli i innych form zakwaterowania, aby chronić zdrowie zarówno gości, jak i pracowników. Kryteria te obejmują dowody epidemiologiczne; wystarczające możliwości systemu opieki zdrowotnej dla miejscowej ludności i turystów; solidny nadzór i możliwości monitorowania i testowania oraz śledzenie kontaktów. Wytyczne te umożliwią ludziom bezpieczne przebywanie w hotelach, na kempingach lub innych obiektach noclegowych, jedzenie i picie w restauracjach, barach i kawiarniach oraz chodzenie na plaże i inne formy wypoczynku na świeżym powietrzu<sup>38</sup>.

Pod koniec miesiąca maja 2020 roku swoje wytyczne, które mają pomóc sektorowi turystycznemu wyjść z kryzysu spowodowanego pandemią Covid-19 opublikowała Światowa Organizacja Turystyki (UNWTO)<sup>39</sup>.

Informacje uzupełniające (po dniu 31 maja 2020 r.):

W związku z uchynieniem, począwszy od dnia 13 czerwca 2020 r., ograniczeń (obowiązujących od dnia 15 marca 2020 r.) dotyczących ruchu granicznego na przejściach granicznych z Republiką Federalną Niemiec, Republiką Czeską, Republiką Litewską, Republiką Słowacką oraz w lotniczych i morskich przejściach granicznych, Polska może przyjmować gości z Unii Europejskiej bez obowiązku poddania się kwarantannie, a Polacy mogą wyjeżdżać turystycznie, przy czym nie wszystkie państwa Unii Europejskiej postanowiły o otwarciu granic dla obywateli Polski; część z nich otworzyła swoje granice od dnia 13 czerwca 2020 r. (np. Chorwacja, Włochy, Bułgaria), część w terminie późniejszym (od 15 czerwca 2020 r.), np. Grecja, Czechy (z wyłączeniem dotyczącym województwa śląskiego), Austria, Niemcy, Francja, Estonia, Litwa i Łotwa. Część krajów (np. Malta) podjęło decyzję o otwarciu granic dla obcokrajowców od lipca 2020 r., a Hiszpania od 22 czerwca 2020 r.

<sup>38</sup> Źródło # 1: „Komisja Europejska przedstawiła wytyczne dotyczących znoszenia ograniczeń podróżowania”, portal tur-info.pl, 13.05.2020 r., <http://www.tur-info.pl/a/59260,,komisja-europejska-ograniczenia.html>; Źródło # 2: „W Parlamencie Europejskim rozmawiano o otwarciu granic”, portal tur-info.pl, 28.05.2020 r., <http://www.tur-info.pl/a/54752,,parlament-europejski-komisja-transportu.html>

<sup>39</sup> Źródło: „UNWTO publikuje wskazówki do ponownego uruchomienia turystyki”, portal tur-info.pl, 28.05.2020 r., <http://www.tur-info.pl/a/52564,,unwto-wytyczne-turystyka-iata-aci-wtcc.html>

(wprowadzając np. dla przyjeżdżających na Wyspy Kanaryjskie obowiązkowy test na obecność koronawirusa w przypadku, gdy nie posiada się zaświadczenia o braku nosicielstwa wirusa).

17 czerwca 2020 r. weszło w życie rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 16.06.2020 r. w sprawie zakazów w ruchu lotniczym (Dz.U. z 2020 roku, poz. 1050) odwołujące zakaz lotów z polskich lotnisk do krajów Unii Europejskiej, na mocy którego odwołano zakaz lotów do większości krajów, sygnatariuszy Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu, państw członkowskich Unii Europejskiej oraz Szwajcarii, przy czym odwołaniem zakazów lotów nie objęto czterech krajów: Wielkiej Brytanii, Irlandii, Szwecji i Portugalii. Loty międzynarodowe z/do Polski są możliwe od 17 czerwca 2020 r., przy czym np. Ryanair wznowia połączenia lotnicze od 1 lipca 2020 r.

## 1.2. Główne cele strategiczne, misja i wartości

Misją Grupy Kapitałowej Rainbow Tours jest wspólne i ciągle poznawanie zmieniających się wakacyjnych marzeń klientów i spełnianie ich w stu procentach.

Głównym celem Grupy jest stworzenie najlepszego biura podróży w Polsce, którego renomę uznają wszyscy Polacy. Nazwa Rainbow Tours ma być synonimem jakości, rzetelności i doświadczenia pracowników. Oprócz tego powinna się kojarzyć ze stuprocentową satysfakcją z wakacji i poznawania prawdziwego oblicza odwiedzonych miejsc.

Mimo zahamowania trendów wzrostu gospodarczego w skali lokalnej, ale i też w skali światowej, wskutek wystąpienia pandemii spowodowanej rozprzestrzenieniem się koronawirusa SARS-CoV-2, strategia Grupy Kapitałowej Rainbow Tours na 2020 rok, podobnie, jak w latach poprzednich, na kolejne lata zakłada konsekwentną budowę silnej i rozpoznawalnej marki „Rainbow” na rynku masowym oraz silnej Grupy Kapitałowej, której działanie obejmie wszystkie aspekty rynku turystycznego.

Główne instrumenty realizacji tej strategii są niezmiennie i podlegają ciągłemu ulepszaniu, a należą do nich:

- Zróżnicowana oferta wyjazdów turystycznych skierowana przede wszystkim do masowego klienta. Będzie ona uzupełniana o nowe destynacje w zależności od panujących trendów. Jednocześnie rozwijany będzie segment organizacji wyjazdów służbowych, integracyjnych oraz na kongresy.
- Wielokanałowy własny system sprzedaży. Obok sieci salonów firmowych na znaczeniu ma zyskać sprzedaż w call center i internecie. Wzrost udziału kanałów własnych w strukturze sprzedaży pozwoli bowiem relatywnie obniżyć jej koszty i zachować pełną kontrolę nad jej jakością i formą.
- Rozwój nowych technologii, w tym własnego systemu rezerwacyjnego.
- Budowa sieci hotelowej w Grecji, w tym dzięki środkom zapewnionym w ramach umowy podpisanej w lutym 2019 r. z Funduszem Ekspansji Zagranicznej FIZ AN (który jest częścią Grupy Polskiego Funduszu Rozwoju) oraz kredytowi z Banku BGK. Rozwój sieci hotelowej pozwoli na wygenerowanie wyższej marży. Aktualnie do sieci hoteli własnych pod marką White Olive, w tym na zasadzie najmu długoterminowego, należy pięć hoteli, w tym: trzy hotele położone na greckiej wyspie Zakynthos (dwa hotele w standardzie czterech gwiazdek oraz jeden hotel w standardzie pięciu gwiazdek, działający od lipca 2019 roku), pięciogwiazdkowy hotel położony w miejscowości Sfakaki na wyspie Kreta oraz czterogwiazdkowy hotel zlokalizowany w miejscowości Pefkos na greckiej wyspie Rodos.
- Wejście z ofertą turystyczną na rynki sąsiednich krajów. Już w ramach oferty Lato 2018 przygotowano specjalną propozycję dla mieszkańców Litwy, obejmującą cotygodniowe loty czarterowe z Wilna do Salonik oraz opiekę rezydenta mówiącego po litewsku.
- Optymalizacja zatrudnienia i kosztów, m.in. przez koncentrację działalności w spółce dominującej (w 2018 roku przeprowadzono konsolidację w ramach spółek Grupy Kapitałowej Rainbow, w ramach której dokonano przejęcia spółek zależnych „Rainbow Tours – Biuro Podróży”, „Bee & Free” oraz Rainbow Incentive & Incoming oraz dokonano przejęcia przez spółkę zależną prawa greckiego White Olive A.E. spółki Rainbow Hotels A.E.).
- Konsolidacja rynku czarterów, tak by z zyskiem odsprzedawać bilety mniejszym touroperatorom.
- Wypełnienie miejsc w czarterowanych samolotach, gdyż ich sprzedaż w znaczącej mierze determinuje rentowność całej imprezy turystycznej.
- Efektywna polityka walutowa mająca wpływ na finansowanie rozwoju.
- W kontekście pandemii wywołanej rozprzestrzenieniem się koronawirusa SARS-CoV-2: aktywne przeciwdziałanie skutkom pandemii, w tym poprzez:
  - podejmowanie działań związanych z redukowaniem i zmianą (zmniejszeniem) programu ofertowego, bez ponoszenia istotnych kosztów stałych z tym związanych (koszty kontraktowe, tj. przyszłe zobowiązania wynikające z zakontraktowanych usług hotelowych i transportowych redukowane są na bieżąco, poprzez dostosowanie wielkości programu do popytu),

- znaczące ograniczenie ponoszonych przez Spółkę kosztów stałych prowadzonej działalności, tj. kosztów administracyjnych (koszty osobowe, czynsze, koszty marketingu itp.),
- wykorzystanie w możliwie szerokim zakresie wszelkich działań pomocowych i osłonowych wprowadzanych przez Rząd Rzeczypospolitej Polskiej w związku z sytuacją kryzysową, w tym w ramach pakietów pomocowych dedykowanych dla organizatorów turystyki i agentów turystycznych w Polsce (Tarcza Antykryzysowa, Tarcza Finansowa itp.),
- dostosowanie oferty do oczekiwań klientów i tendencji w zakresie kierunków wyjazdowych, także poprzez rozszerzenie pakietów ubezpieczeń podróży (obejmujących wszystkie wyjazdy wakacyjne objęte ofertą Rainbow), w uzgodnieniu ze współpracującymi ze Spółką podmiotami wykonującymi działalność ubezpieczeniową, o koszty leczenia, ratownictwa i transportu związane z zachorowaniem na Covid-19 i inne choroby wirusowe z grupy koronawirusów, obejmującymi w szczególności również ryzyko stanu epidemii, pandemii, etc.; wykupione ubezpieczenia w wariantach „Rekomendowany”, „Rekomendowany Plus” i „Najlepszy” są automatycznie obejmowane rozszerzeniem, a klienci nie ponoszą z tego tytułu żadnych dodatkowych kosztów (dla klientów, którzy wykupili ubezpieczenie w wariantach „Podstawowym” będą mogli rozszerzyć ten wariant ubezpieczenia o w/w ryzyka związane z epidemiami koronawirusowymi).

### 1.3. Łańcuch wartości

Łańcuch wartości Grupy Kapitałowej Rainbow Tours:



Na łańcuch wartości Grupy Kapitałowej Rainbow Tours, realizowanych w największym zakresie przez Spółkę dominującą, w której skupione jest prowadzenie działalności touroperatorskiej (działalność spółek z Grupy Kapitałowej ma istotny, aczkolwiek pomocniczy i wspierający działalność jednostki dominującej charakter) składają się następujące główne procesy:

#### Przygotowanie oferty na kolejny sezon turystyczny

Grupa dba o stworzenie oferty, która przekona klientów do wybrania się na wakacje z Rainbow Tours S.A. Za przygotowanie oferty na kolejny sezon odpowiada Dział Produktu. W trakcie tych prac wykorzystywane są: wyniki sprzedaży poprzedniej oferty, informacje o zmianach preferencji klientów w zakresie kierunków podróży (w tym wynikające ze zdarzeń geopolitycznych), analiza reklamacji, dane o atrakcjach turystycznych oferowanych na danym rynku, wyniki podróży studyjnych oraz wiadomości o działaniach konkurencyjnych biur podróży.

W przypadku wprowadzenia do oferty nowego produktu brana jest pod uwagę atrakcyjność danego miejsca na innych rynkach oraz dla polskiego rynku. Szczegółowe sprawdzenie wybranej destynacji zleca się Destination Management Company (dalej DMC). DMC to termin oznaczający biuro obsługujące touroperatorów w danym miejscu. Zajmuje się m.in. organizacją wycieczek oraz planowaniem i prowadzeniem imprez towarzyszących. DMC pomaga w znalezieniu hotelu, wynajęciu restauracji, organizacji transportu, wycieczek, imprez tematycznych itp. DMC dobrze zna lokalny rynek i miejscowe zasoby, dzięki czemu jest w stanie zapewnić preferencyjne stawki. Umowy z hotelami podpisywane są bezpośrednio przez Spółkę, DMC odpowiada natomiast za transport i wycieczki w danej destynacji. Zaangażowanie DMC w przygotowanie nowego produktu może sięgnąć około 95%. Z czasem rola Spółki na lokalnym rynku rośnie, co w znacznym stopniu zmniejsza zakres współpracy z DMC. Rainbow Tours S.A. zawsze weryfikuje licencje turystyczne DMC.

Przygotowując szczegółowy plan imprezy zwraca się uwagę na logistyczne rozplanowanie poszczególnych punktów programu. Powinny być ułożone w odpowiedniej kolejności, aby uczestnicy się nie zmęczeni i mogli jak najlepiej skorzystać z wycieczki. Dąży się także do zoptymalizowania tras przejazdowych. Ustalając cenę nowej wycieczki, porównuje się ją z ceną zbliżonych ofert (w zakresie kategorii hoteli i zakresu programu).

## Marketing

Spółka dominująca przygotowuje co roku kilka katalogów ze swoją ofertą. W 2019 r. przygotowano m.in. następujące katalogi: „Egzotyka 2019/2020. Zwiedzanie i wypoczynek” (2 katalogi), „Europa i Orient 2019/2020. Zwiedzanie i wypoczynek” (1 katalog), „Sylwester 2019/2020” (1 katalog), „Narty 2019/2020” (1 katalog), „Świat 2020. Wypoczynek” (1 katalog), „Świat 2020. Zwiedzanie” (1 katalog), „Bałkany 2020. Wypoczynek” (1 katalog), „Europa 2020. Wypoczynek” (1 katalog), „Europa 2020. Zwiedzanie” (1 katalog) oraz „Europa i Orient 2020/2021. Zwiedzanie i Wypoczynek” (1 katalog), „Egzotyka 2020/2021” (2 katalogi). Są one dostępne dla klientów w formie papierowej w biurach sprzedaży oraz na stronie internetowej pod adresem <https://r.pl/katalogi>. Informacje o ofercie na kolejny sezon oraz o zawartych w niej nowościach podawane są w komunikatach dla mediów. Firma uczestniczy także w targach turystycznych. W marcu 2019 r. (podobnie, jak w roku poprzednim, 2018) brała udział m.in. w kolejnej edycji Międzynarodowych Targów Turystycznych ITB Berlin. W marcu 2019 roku Spółka wzięła udział w XXV edycji targów turystycznych „Na styku kultur” w Łodzi, pod patronatem m.in. National Geographic (Festiwal Podróżników National Geographic), gdzie Spółka m.in. promowała, wspólnie z Portem Lotniczy Łódź im. Władysława Reymonta, projekt „Lataj z Łodzi”.

## Sprzedaż

Sprzedaż oferowanych wyjazdów odbywa się w salonach własnych, za pośrednictwem sieci agencyjnej, przez własny call center i stronę internetową.

Grupa dba o wysokie standardy obsługi klienta w oddziałach Rainbow Tours. Dotyczą one wyglądu biura i witryny, prezencji pracowników, przebiegu obsługi klienta oraz kontaktu posprzedażowego z klientem.

W 2019 roku Grupa zrealizowała pierwszy etap projektu systemu zarządzania relacjami z klientami (Customer Relationship Management – CRM). Projekt prowadzony jest z zewnętrznym partnerem – firmą Loyalty Point odpowiedzialną za wdrożenie podobnych projektów u wielu renomowanych firm handlowych i usługowych, takich jak np. Ikea, Decathlon czy Vision Express. Do połowy 2020 roku zaplanowane jest pełne wdrożenie projektu. Nowy CRM oraz przeprowadzona w ramach projektu deduplikacja i segmentacja bazy klientów umożliwi oferowanie spersonalizowanej obsługi, niedostępnej dotychczas na rynku biur podróży. Pracownicy touperatora mogą obsługiwać klientów zgodnie z ich preferencjami, m.in. dotyczącymi kierunków i terminów wyjazdów czy zakupu usług dodatkowych. Docelowe połączenie CRM z Panelem Klienta oraz aplikacją mobilną Rainbow pozwoli na utworzenie ekosystemu dostosowanego do wymogów oczekiwanej dziś przez klientów od liderów rynku obsługi omnichannel.

Na dzień 31 grudnia 2019 r. sieć sprzedaży Grupy Kapitałowej Rainbow Tours składała się z:

- 109 biur własnych (107 na dzień 31.12.2018 r.) oraz 50 biur franczyzowych, w tym 2 biura franczyzowe zagraniczne, w Czechach i na Litwie (49 na dzień 31.12.2018 r.),
- 1.300 punktów agencyjnych,
- call center i własnej strony internetowej,
- wycieczkowych portali internetowych.

Aktualna lista biur sprzedaży oferty Rainbow zamieszczona jest na stronie internetowej pod adresem <https://r.pl/biura>.

W Czechach, na Słowacji i na Litwie Rainbow Tours S.A. oferuje swoje produkty poprzez generalnych przedstawicieli, którzy tworzą sieć biur subagencyjnych. Generalny przedstawiciel ponosi pełną odpowiedzialność za swoich subagentów.

W 2019 roku w Grupie kontynuowano prace nad przygotowaniem i wdrożeniem aplikacji na urządzenia mobilne (smartfony), dedykowanej klientom Rainbow. W lutym 2020 roku Spółka dominująca wprowadziła na rynek dedykowaną aplikację mobilną przeznaczoną na urządzenia z systemami Android oraz iOS (smartfony). Umożliwia ona dostęp do najważniejszych informacji związanych z zarezerwowaną wycieczką, m.in. status wpłat za rezerwację, data i godzina wylotu, pogoda w miejscu docelowym, rozbudowany plan wycieczki objazdowej z opisem wszystkich odwiedzanych obiektów oraz zarezerwowanego hotelu i atrakcji zlokalizowanych w jego najbliższej okolicy. Pozwala również, w razie nagłej potrzeby, znaleźć wszystkie dane kontaktowe do rezydenta/pilota oraz ubezpieczyciela. Najważniejszą funkcjonalnością aplikacji jest jednak możliwość zakupu miejsc w samolocie, lepszego ubezpieczenia oraz wycieczek fakultatywnych, organizowanych przez Biuro Podróży Rainbow. Proces zakupu tych usług może być przeprowadzony bezpośrednio w aplikacji, bez potrzeby kontaktu z pracownikiem Rainbow. Pozwala to Klientom na dynamiczne planowanie swojego urlopu bez utraty cennego czasu. Aplikacja spotkała się z pozytywnym przyjęciem ze strony klientów, jednakże z uwagi na pandemię spowodowaną rozprzestrzenieniem się koronawirusa SARS-CoV-2 na pogłębione oceny i efekty jest stosowania trzeba będzie poczekać do zakończenia co najmniej sezonu Lato 2020.

## Realizacja oferty

Proces realizacji usługi zależy od rodzaju wybranej oferty, która może się składać z wycieczki objazdowej lub stałego pobytu. Na realizację oferty składają się:

- Dojazd – zaczyna się od momentu spotkania na lotnisku lub parkingu z przedstawicielem biura. Firma trzyma się szczegółowych procedur określających przebieg tych spotkań. Przeloty odbywają się wyczerowanymi samolotami, w tym dreamlinerem PLL LOT albo samolotami rejsowymi.

Rainbow Tours S.A. oferuje swoim klientom także wycieczki objazdowe. Programy wycieczek zaplanowane są tak, by punkty programu dawały możliwość zwiedzenia jak najwięcej, nie męcząc przy tym uczestników. Dąży się także do zoptymalizowania tras przejazdowych.

- Zakwaterowanie – obiekty hotelowe, w których zostają zakwaterowani uczestnicy imprez turystycznych, są dokładnie sprawdzone, gdyż często to hotel istotnie wpływa na decyzję klientów o dokonaniu rezerwacji. Na klientów wyjazdów wypoczynkowych czekają rezydenci odpowiedzialni za opiekę podczas pobytu. W części hoteli pracują także z ramienia Rainbow Tours S.A. animatorzy czasu wolnego.
- Opieka personelu – w trakcie imprezy klienci są objęci opieką ze strony rezydenta/pilota. Każdy z rezydentów/pilotów jest zaopatrzonego w Elektroniczną Teczke Pilota zawierającą niezbędne informacje, takie jak: kontakt do pracowników odpowiedzialnych za dany wyjazd; spis dokumentów, którymi powinien dysponować uczestnik wycieczki; wiadomości o sposobie odpraw on-line i tradycyjnych; warunki umów; dane o posiadanym ubezpieczeniu; opis postępowania w przypadku zagubienia lub zniszczenia bagażu oraz zgłaszania reklamacji przez klienta. Ważnym elementem każdej imprezy jest przekazanie wyczerpującej i ciekawej wiedzy na temat zwiedzanego miejsca.

Rainbow Tours S.A. przykładą dużą wagę do pozyskania osób pełniących funkcję i zadania pilotów wycieczek, którzy są pasjonatami podróży i pracy w turystyce, mają odpowiednią wiedzę oraz są zaangażowani w to, co robią. W celu ułatwienia zwiedzania klienci otrzymują załączniki zawierające informacje na temat kultury i norm obowiązujących w danym kraju (co pilotażowo wprowadzono w roku 2018 na części kierunków dla klientów wycieczek objazdowych) oraz bezprzewodowe słuchawki zapewniające słuchanie przewodnika/pilota (Tour Guide System – TGS). W 2019 roku Grupa zakończyła prace, a w pierwszym kwartale 2020 roku wprowadziła do stosowania dedykowaną klientom aplikację na elektroniczne urządzenia mobilne, ułatwiającą dostęp do informacji związanych z realizowaną na rzecz klienta Rainbow imprezą turystyczną.

W 2019 roku Grupa ukończyła prace nad systemem informatycznym SRP – systemem rozliczania pilotów, stanowiącym platformę umożliwiającą zdalne rozliczenie się przez pilota po zrealizowanej imprezie. SRP zostało także wyposażone w moduł zarządcy dający możliwość nadzoru nad przebiegiem procesu rozliczenia przez osoby zarządzające; moduł wyposażony jest także w opcję zagregowanego raportowania. SRP został skutecznie wdrożony na większości kierunków realizowanych w sezonie Zima 2019/2020 i będzie funkcjonował na wszystkich kierunkach realizowanych w sezonie Lato 2020. W chwili obecnej trwają ostatnie prace nad platformą rezydentów wspomagającą rezydentów pracujących na kierunkach pobytowych w obsłudze i sprzedaży imprez fakultatywnych, a także dającą możliwość zagregowanego raportowania sprzedaży imprez fakultatywnych. Platforma została częściowo wdrożona w sezonie Lato 2019 i Zima 2019/2020, natomiast w sezonie Lato 2020 będzie w sposób kompleksowy uruchomiona we wszystkich kierunkach pobytowych Rainbow.

Za organizację transportu i wycieczek fakultatywnych odpowiadają DMC, przy czym w niektórych przypadkach biuro może przejąć podwykonawców od DMC i bezpośrednio zlecać im określone usługi. W trakcie objazdów brane są pod uwagę także nadzwyczajne prośby klientów i – jeśli to możliwe – koryguje się plany wycieczek, tak aby klient mógł dotrzeć do miejsca, które bardzo chciał odwiedzić.

## Obsługa posprzedażowa

Na zakończenie każdej imprezy turystycznej uczestnicy otrzymują do wypełnienia ankietę, w której oceniają swój pobyt, hotel, transport, pracę rezydenta i pilota. Rainbow Tours S.A. posiada Dział Kontroli Jakości i Obsługi Reklamacji. Wszystkie reklamacje powinny być rozpoznane do 30 dni od dnia wpłynięcia do Biura, a w razie złożenia reklamacji na ręce pilota lub rezydenta w trakcie imprezy turystycznej – w ciągu 30 dni od zakończenia wyjazdu. Brak terminowej odpowiedzi na reklamację oznacza automatyczne uznanie jej za uzasadnioną.

### 1.4. Pozostałe informacje

Opis modelu biznesowego Grupy Kapitałowej Rainbow Tours został opracowany na podstawie dokumentów wewnętrznych, w tym dokumentów i procedur obowiązujących w Grupie.

W 2019 r. nie zaszły istotne zmiany w modelu biznesowym Grupy. Niemniej warto zaznaczyć, iż po przeprowadzonej w 2018 r. konsolidacji spółek Grupy Kapitałowej (w ramach której dokonano, w dwóch odrębnych procesach, przejęcia przez spółkę dominującą Rainbow Tours S.A. spółek zależnych „Rainbow Tours – Biuro Podróży” Sp. z o.o., „Bee & Free” Sp. z o.o. oraz Rainbow Incentive & Incoming Sp. z o.o., a ponadto dokonano procesu połączenia spółek zależnych prawa greckiego, tj. White

Olive A.E. z siedzibą w Atenach – jako spółki przejmującej oraz Rainbow Hotels A.E. z siedzibą w Atenach – jako spółki przejmowanej), również w 2019 r. nastąpiły zmiany w ramach Grupy Kapitałowej Rainbow Tours, w której Spółka pełni rolę jednostki dominującej. Szczegóły procesów dokonanych w 2019 r. opisano w punkcie 1.1.2. niniejszego Sprawozdania.

W obliczu pandemii spowodowanej rozprzestrzenieniem się koronawirusa SARS-CoV-2 Spółka dominująca w 2020 roku zmuszona została do zaprojektowania, przygotowania i wdrożenia odpowiednich zmian dostosowawczych w dotychczasowym (i oczywiście dalej obowiązującym dla warunków „normalnych”, nie determinowanych sytuacją związaną z pandemią) zmian w modelu biznesowym Grupy Kapitałowej, w tym m.in. przesunięcie terminu rozpoczęcia w sezonie „Lato 2020” działalności operacyjnej przez hotele własne, przyspieszenie sprzedaży oferty kolejnego sezonu (Lato 2021), wydłużenie okresów obowiązywania oferty dla wybranych destynacji (w ramach projektu „Wydłużamy lato do grudnia”) itp.

## 2. OPIS POSZCZEGÓLNYCH POLITYK, PROCEDUR NALEŻYTEJ STARANNOŚCI ORAZ REZULTATÓW ICH STOSOWANIA

### 2.1. Ogólne założenia działalności Grupy w obszarze zrównoważonego rozwoju

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours realizuje swoją misję, którą jest zabieranie polskich turystów w najpiękniejsze i najciekawsze zakątki świata w duchu zrównoważonego rozwoju. Od momentu powstania firmy kluczowym założeniem jest budowanie nowoczesnej, prężnie działającej organizacji, zdolnej skutecznie działać zarówno lokalnie, jak i globalnie, zrzeszającej ludzi podzielających wspólne wartości, by tworzyć produkty wysokiej jakości, przynoszące klientom nie tylko chwilą przyjemność płynącą z podróży, ale również wspomnienia i wrażenia, które pozostaną w nich na zawsze. Działając w taki sposób Grupa dąży do minimalizacji negatywnego wpływu na otoczenie, to najbliższe, ale również to dalekie, które znajduje się w sferze oddziaływania Grupy jako konsekwencja obecności jej klientów.

Grupa w swoich działaniach odnosi się m.in. do Celów Zrównoważonego Rozwoju (ang. Sustainable Development Goals – SDGs), które zostały ogłoszone w 2015 r. podczas szczytu Agendy Zrównoważonego Rozwoju 2030 Organizacji Narodów Zjednoczonych w Nowym Jorku. Podmioty, takie jak Grupa Kapitałowa Rainbow Tours, działające na niemal wszystkich kontynentach mają możliwość wyznaczania szczegółowych celów z zakresu niemal wszystkich wyzwań globalnych. Szczególnie istotne w zakresie działalności Grupy, w kontekście posiadanych polityk, są poniższe Cele Zrównoważonego Rozwoju:



- Cel 8.: Promować stabilny, zrównoważony i inkluzywny wzrost gospodarczy, pełne i produktywne zatrudnienie oraz godną pracę dla wszystkich ludzi.



- Cel 10.: Zmniejszyć nierówności w krajach i między krajami.



- Cel 12.: Zapewnić wzorce zrównoważonej konsumpcji i produkcji.



- Cel 14: Ochrona oceanów, mórz i zasobów morskich oraz wykorzystywanie ich w sposób zrównoważony.



- Cel 15: Ochrona, przywrócenie oraz promowanie zrównoważonego użytkowania ekosystemów lądowych, zrównoważonego gospodarowania lasami, zwalczanie pustynnienia, powstrzymanie i odwracanie procesu degradacji gleby oraz powstrzymanie utraty różnorodności biologicznej.

Opisy roli Grupy w kontekście poszczególnych celów zawarte są w kolejnych punktach poświęconych poszczególnym obszarom polityk. Grupa posiada spisane i wprowadzone w 2017 roku do stosowania we wszystkich spółkach Grupy Kapitałowej Rainbow Tours, w tym, w Rainbow Tours S.A., polityki działań w kluczowych obszarach aspektów niefinansowych, tzn. w zakresie:

- zagadnień społecznych,
- zagadnień pracowniczych,
- poszanowania praw człowieka,
- różnorodności,
- środowiska naturalnego,
- przeciwdziałania korupcji.

Szczegółowy opis każdej z polityk (których pełna treść zamieszczona została w serwisie relacji inwestorskich Rainbow Tours, pod adresem <https://ir.r.pl>, w zakładce CSR / Dokumenty CSR) przedstawiony w kolejnych punktach, zawiera cele Grupy dotyczące poszczególnych tematów w ujęciu lokalnym i tam, gdzie jest to możliwe, również globalnym; a także opis procedur należytej staranności, działań i rezultatów tych działań. Realizacji celów zdefiniowanych w poszczególnych politykach, przyświeca chęć Grupy do kierowania się w tym procesie założeniami świadomej i odpowiedzialnej turystyki.

Istotnym aspektem odpowiedzialności Grupy Kapitałowej Rainbow Tours za otoczenie jest aktywny udział w debacie branżowej, wyrażany poprzez członkostwo w kluczowych podmiotach i stowarzyszeniach:

- Polskiej Izbie Turystyki (PIT), tj. największej ogólnopolskiej organizacji samorządu gospodarczego przemysłu turystycznego w Polsce. Do najważniejszych zadań Izby należy wypełnianie jej obowiązków statutowych, lobbing na rzecz rozwoju przemysłu turystycznego w Polsce, ochrona interesów branży turystycznej oraz reprezentowanie interesów gospodarczych podmiotów zrzeszonych w PIT, dbanie o rozwój polskiego przemysłu turystycznego, jego konkurencyjność na rynkach zagranicznych, upowszechnianie nowoczesnych technologii znajdujących zastosowanie w turystyce oraz zasad etyki w działalności biznesowej. Członkami Polskiej Izby Turystyki są najważniejsze i największe: biura podróży, agencje turystyczne, towarzystwa ubezpieczeniowe, wyższe szkoły turystyczne, znani przewoźnicy, gestorzy bazy noclegowej, atrakcji turystycznych i kulturalnych, korporacje targowe, a także inni przedstawiciele szerokiej reprezentacji branży turystycznej.
- Polskim Związku Organizatorów Turystyki (PZOT), tj. organizacji pracodawców, której podstawowym celem i zadaniem jest ochrona, obrona praw, dóbr osobistych i reprezentowanie interesów, w tym gospodarczych, organizatorów turystyki i pośredników turystycznych wobec organów władzy i administracji rządowej, organów samorządu terytorialnego, gospodarczego, zawodowego, związków zawodowych lub innych organizacji, w tym społecznych, gospodarczych lub zawodowych. Pan Grzegorz Baszczyński – Prezes Zarządu Rainbow Tours S.A. pełni funkcję Członka Zarządu PZOT (na podstawie uchwały Walnego Zgromadzenia PZOT Nr 5 z dnia 18 września 2019 r. Pan Grzegorz Baszczyński został wybrany do składu Zarządu PZOT na kolejną, czteroletnią kadencję). Rainbow Tours S.A. jest członkiem założycielem Związku.

W ramach rozwoju odpowiedzialnej turystyki i zarządzania CSR i zrównoważonym rozwojem Grupa w 2018 roku rozszerzyła i kontynuowała w 2019 roku działania edukacyjne skierowane do własnych klientów – jako iż jest to kluczowy aspekt wpływu na otoczenie. W 2018 roku Spółka uruchomiła nową zakładkę na stronie internetowej r.pl pod adresem <https://r.pl/csr>, zawierającą przykłady i zasady odpowiednich i odpowiedzialnych zachowań turystów zarówno w podróży, jak i podczas korzystania z bazy hotelowej, bądź atrakcji lokalnych na destynacjach. Dodatkowo Spółka w 2018 roku rozpoczęła i w 2019 roku realizowała pilotażowe wprowadzanie – dla programów wycieczek objazdowych – krótkich poradników odpowiedzialnego zachowania, dedykowanych poszczególnym destynacjom, wzbogaconych o informacje i ciekawostki o odwiedzanych miejscach. W ramach tych działań działamy w celu stworzenia zestawu zagadnień, na które piloci i rezydenci powinni zwracać uwagę w kontekście odpowiedzialnej turystyki. Z uwagi na pandemię spowodowaną rozprzestrzenieniem się koronawirusa SARS-CoV-2 Spółka dominująca zdecydowała, w ramach działań związanych z zapobieganiem skutkom pandemii na prowadzoną przez Grupę działalność (ograniczenie kosztów), zawiesić realizację programu wdrażania poradników odpowiedzialnego zachowania dla programów wycieczek objazdowych.

## 2.2. Niefinansowe wskaźniki efektywności związane z działalnością Grupy Kapitałowej Rainbow Tours

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours w ramach prac nad Sprawozdaniem na temat informacji niefinansowych dokonała analizy i wyboru kluczowych niefinansowych wskaźników efektywności w poszczególnych obszarach polityk. W punkcie 4 „Zasady, na podstawie których sporządzono skonsolidowane sprawozdanie na temat informacji niefinansowych” Grupa prezentuje kluczowe wybrane wskaźniki niefinansowe, których wybór został dokonany z wykorzystaniem międzynarodowych Wytycznych do raportowania kwestii zrównoważonego rozwoju – Global Reporting Initiative, wersja Standards, wraz z informacją, w którym miejscu Sprawozdania dany wskaźnik został opisany oraz czy został zaraportowany w całości czy częściowo.



Jednym z kluczowych obszarów wskaźników niefinansowych, wynikającym ze specyfiki modelu biznesowego Grupy, jest obszar zarządzania kapitałem ludzkim. Wśród kluczowych wskaźników zdefiniowanych w tym zakresie należy wymienić dane liczbowe i statystyczne nt. całkowitej liczby pracowników w podziale na typ zatrudnienia i płeć, w tym również na pracowników nadzorowanych, a także całkowitej liczby pracowników oddziałów sprzedaży zatrudnionych w podziale na regiony. Równie istotne dla Grupy są dane nt. różnorodności, satysfakcji i rozwoju pracowników mierzone m.in. poprzez tematykę i wskaźniki takie jak:

- liczba osób zatrudnionych w wyniku rekomendacji pracowniczych,
- fluktuacja pracowników w salonach sprzedaży,
- zniżki pracownicze na wyjazdy wakacyjne oraz punkty lojalnościowe umożliwiające takie zniżki,
- poziom dostępności szkoleń w systemie e-learning (liczba dostępnych modułów szkoleniowych),
- ewentualne zgłoszenia przypadków dyskryminacji i sposób postępowania z nimi,
- korzystanie przez pracowników z urlopów macierzyńskich, rodzicielskich i wychowawczych,
- funkcjonowanie zapisów i regulacji antykorupcyjnych.

W zakresie ochrony środowiska Grupa systematycznie wprowadza rozwiązania mające na celu poprawę efektywności energetycznej w zakresie administracji budynkami, aczkolwiek w odniesieniu do budynków w Polsce dysponuje wyłącznie danymi za 2016 rok, na podstawie zrealizowanego audytu energetycznego. W zakresie gospodarki hotelowej Grupa wdraża szereg działań proekologicznych.

Zaangażowanie społeczne w wydaniu Grupy oznacza zarówno uczestnictwo w lokalnych działaniach społecznych, gdzie lokalny oznacza zarówno Łódź, jak i poszczególne destynacje, jak również udział w rozwoju kompetencji pracowników branży turystycznej. Kluczowe wskaźniki niefinansowe w tym zakresie odnoszą się do działań Akademii Rainbow i jej roli w obszarze kształcenia zawodowego.

Wszystkie wskaźniki zostały szczegółowo opisane w punkcie 2.3. poniżej, w ramach opisów poszczególnych obszarów polityk, procedur należytej staranności oraz rezultatów ich stosowania.

### **2.3. Szczegółowy opis polityk, procedur należytej staranności oraz rezultatów ich stosowania**

#### **2.3.1. Zagadnienia społeczne**

Zaangażowanie społeczne Grupy Kapitałowej Rainbow Tours ma niezmiennie na celu budowę silnej, stabilnej i pozytywnie odbieranej organizacji, chętnie wykorzystującej kreatywność i innowacyjność swoich pracowników. Świadcząc usługi turystyczne na całym świecie, Grupa chce być obecna w świadomości członków lokalnych społeczności, na których ma wpływ jej działalność. Korzystając z jej zasobów naturalnych i kapitału ludzkiego, Grupa chce robić to w sposób świadomy i odpowiedzialny. Grupa pragnie również wykorzystywać szanse, jakie daje jej obecność na niemal wszystkich kontynentach świata, aby przyczynić się do poprawy warunków życia odwiedzanych społeczności.

Grupa uznaje również za istotne wpisywanie się poprzez swoje działania z zakresu zaangażowania społecznego w następujące Cele Zrównoważonego Rozwoju:

- Cel 8.: Promować stabilny, zrównoważony i inkluzywny wzrost gospodarczy, pełne i produktywnie zatrudnienie oraz godną pracę dla wszystkich ludzi,
- Cel 10.: Zmniejszyć nierówności w krajach i między krajami,
- Cel 12.: Zapewnić wzorce zrównoważonej konsumpcji i produkcji.

#### **Obszary zaangażowania społecznego**

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours poprzez swoją działalność chce kreować pozytywne zmiany zarówno lokalnie, jak i globalnie. Prowadząc swoją działalność, na co dzień Grupa musi uwzględniać warunki prawne, środowiskowe, a także społeczne. Chcąc działać odpowiedzialnie, ze szczególną uwagą Grupa podchodzi do tematów zaangażowania społecznego, upatrując w tym również ważny czynnik budowy spójnej i stabilnej kultury organizacyjnej.

Będąc podmiotem z siedzibą w Łodzi Grupa Kapitałowa Rainbow Tours dąży do wzmocnienia obecności na mapie społecznego zaangażowania w swoim najbliższym otoczeniu. Grupa chce realnie działać i pomagać, wspierać istniejące już inicjatywy, ale również inicjować lokalne projekty, korzystając z chęci angażowania się jej pracowników. Grupa chce wykorzystywać ich potencjał i kreatywność, by stawać się realnym i pomocnym partnerem w działaniach społecznych, które podejmuje. Dotyczy to działań prowadzonych nie tylko w Polsce, ale również za granicą. Grupa pozostaje więc otwarta na sugestie i pomysły pracowników, pilotów, animatorów, rezydentów, którzy pracują w różnych miejscach na świecie i dobrze znają realia, możliwości oraz potrzeby lokalnych społeczności.

Dążąc do podnoszenia kwalifikacji przyszłych pracowników i odpowiadając na potrzeby rynku, Grupa Kapitałowa Rainbow Tours dąży również do ciągłego zwiększania liczby młodzieży i dorosłych, którzy mają odpowiednie umiejętności, w tym umiejętności techniczne i zawodowe, pozwalające na znalezienie zatrudnienia w turystyce bądź podjęcie własnej działalności gospodarczej. Postrzegając edukację jako klucz do sukcesu, Grupa stawia sobie za cel podnoszenie jakości kształcenia przyszłych i obecnych kadr.

Z uwagi na skalę działalności Grupy podzielono politykę zaangażowania społecznego na trzy obszary będące bezpośrednio odzwierciedleniem geograficznej bliskości i stopnia zaangażowania:

- **Dobre sąsiedztwo:** zaangażowanie w regionie Łodzi – to tutaj Grupa ma swoją siedzibę, tu chce pomagać i zmieniać rzeczywistość;
- **Dobry pracodawca:** kształcenie kadr branży turystycznej – stojąc w obliczu wyzwania, jakim jest pozyskanie i utrzymanie wartościowych pracowników Grupa stworzyła unikalny projekt szkoleniowo-rekrutacyjny – Akademię Rainbow, dzięki czemu Grupa aktywnie uczestniczy również w kształceniu i edukacji kadr dla branży oraz wspiera szkolnictwo zawodowe;
- **Lepszy świat:** wsparcie społeczności lokalnych – na co dzień klienci Grupy mają kontakt z setkami społeczności lokalnych na całym świecie, korzystając z zakwaterowania i atrakcji. Grupa chce zwiększać swój pozytywny wpływ w destynacjach, zarówno inicjując działania i projekty lokalne, jak też edukując klientów w zakresie świadomej i odpowiedzialnej turystyki.

### Dobre sąsiedztwo: zaangażowanie w regionie Łodzi

Jako firma zlokalizowana w Łodzi, a zarazem największy pracodawca branży turystycznej w regionie Spółka dominująca w Grupie Kapitałowej Rainbow Tours chce być postrzegana jako dobry sąsiad. Grupa dąży, głównie poprzez działania Spółki dominującej, do stałej współpracy z wybranymi lokalnymi organizacjami pozarządowymi na zasadach partnerskich. Działania te opierają się na wsparciu finansowym, realizacji konkretnych potrzeb wytypowanych podmiotów, a także na zaangażowaniu na zasadach wolontariatu pracowników, aby wykorzystując swoje umiejętności, mogli spożytkować je w słusznym, wybranym przez siebie celu. Grupa chce tym samym stworzyć trwale relacje z partnerami społecznymi i budować programy oparte na kompetencjach pracowników zatrudnionych w Grupie. Równocześnie Grupa jest otwarta na oddolne działania i inicjatywy pracowników, wspiera ich i umożliwia zaangażowanie pozostałych osób z firmy w akcje, takie jak: prezenty gwiazdkowe czy na Dzień Dziecka, wsparcie potrzebujących i zwierząt. Ze względu na specyfikę i oddolny charakter tych projektów są one każdorazowo indywidualnie rozpatrywane.

Jednym z projektów podlegających wsparciu lokalnemu w latach poprzednich (w roku 2019 nie realizowanym) był też projekt „Plaża w Manufakturze”. Spółka dominująca wspierała projekt przez 5 lat, będąc sponsorem głównym plaży. We współpracy z Centrum Handlowym Manufaktura Spółka dominująca finansowała zbudowanie i przygotowanie plaży na cały sezon, umieszczając reklamy marki Rainbow na terenie oraz zapewniając: leżaki dla odwiedzających, animatorów do zabaw dla dzieci oraz sprzęt sportowy do wypożyczenia.

W 2019 roku Grupa realizowała – poprzez inicjatywy realizowane bezpośrednio przez Spółkę dominującą w Grupie, tj. Rainbow Tours S.A., plany ugruntowania oraz rozszerzenia swojego zaangażowania społecznego w rejonie Łodzi i okolic i w tym zakresie podjęła następujące działania:

- Fundacja Gajusz z siedzibą w Łodzi

W 2019 roku Spółka dominująca kontynuowała, rozpoczętą w roku 2018 współpracę z łódzką Fundacją Gajusz, która od 1998 roku pomaga dzieciom z oddziałów onkologii Uniwersyteckiego Szpitala Klinicznego nr 4 im. Marii Konopnickiej w Łodzi, a także prowadzi trzy hospicja dla dzieci: domowe – aby chore dzieci mogły pozostać w domu z rodziną, zamiast w szpitalu, stacjonarne – mieszkają w nim chore dzieci, które z różnych powodów nie mogą być pod opieką rodziców oraz perinatalne – dla najmłodszych, nienarodzonych jeszcze dzieci, które powstało po to, żeby przygotować rodzinę na pojawienie się w domu chorego dziecka. Od 2013 roku Fundacja Gajusz pomaga również zdrowemu rodzeństwu dzieci chorych (projekt pod nazwą „Projekt Rodzeństwa”) i ma na celu wspieranie rozwoju dzieci i młodzieży żyjących w cieniu swojego brata lub siostry. I właśnie w ten ostatni projekt w 2019 roku, kontynuując współpracę z Fundacją Gajusz w tym zakresie rozpoczętą w roku 2018, zaangażowała się Spółka dominująca w Grupie (Rainbow Tours S.A.), współfinansując kwotą prawie 44.000 zł pobyt wakacyjny (wraz z dojazdem) dla 46 dzieci z „Projektu Rodzeństwa”, jak i ich opiekunów, w ramach kolonii, które zostały zorganizowane w lipcu 2019 roku w Kątach Rybackich. Jak donosi cyklicznie przygotowywany i dystrybuowany przez Fundację Gajusz kwartalnik (wydanie „Jesień 2019” dostępne na stronie: <https://gajusz.org.pl/informacje-ogolne/kwartalniki-fundacji-gajusz/>) /cyt.!: „W tym roku już po raz drugi mogliśmy ich (dzieci) rozpieszczać dzięki firmie Rainbow. Kto jak nie oni wie, co zrobić, by wakacje były epickie! (...) Były to pierwsze w historii projektu kolonie nad Bałtykiem. Po drodze skusił nas swymi tajemnicami zamek krzyżacki w Malborku. Poznaliśmy sekrety życia wielkich mistrzów zakonnych oraz spenetrowaliśmy najbardziej fascynujące zakamarki posiadłości. Kolejne dni obfitowały w moc atrakcji: strzelanie z wiatrówki, paintball czy przejażdżki na rowerach wodnych. W Krynicy Morskiej skorzystaliśmy z szaleństw oferowanych w tamtejszym wesołym miasteczku. Wybraliśmy się także na wydmę Wielbłądzi Garb oraz do Muzeum Zalewu Wiślanego w Kątach Rybackich.

Oczywiście nie mogło zabraknąć ślubów kolonijnych, dyskotek, „Mam Talent” i ogniska z kiełbaskami nad brzegiem Zalewu Wiślanego.”

Adres strony internetowej fundacji to: <https://gajusz.org.pl/>

- Fundacja Happy Kids z siedzibą w Łodzi

Rok 2018 to również rok rozpoczęcia współpracy z łódzką Fundacją Happy Kids, a w roku 2019 współpraca była kontynuowana i rozszerzana. Fundacja Happy Kids od 17 lat otacza opieką osierocone dzieci, które nie mogą się wychowywać w domach biologicznych rodziców. Tworzy dla nich Rodziny Domy Dziecka – jest ich już 14 w całej Polsce, planowane jest otwarcie dwóch kolejnych, w Dąbrowce-Strumiany pod Zgierzem i w Wałbrzychu. Fundacja pomaga także ubogim i chorym (w tym na nowotwory) dzieciom z terenów wiejskich. Podopiecznych fundacji jest już ponad 4.000. W 2018 roku Fundacja Happy Kids została jednym z trzech pełnoprawnych przedstawicieli Eurochild na Polskę – organizacji, która w 34 krajach zajmuje się prawami dzieci i młodzieży, dla której społeczeństwo, w którym dzieci i młodzież dorastają szczęśliwi, zdrowi, pewni siebie i szanowani jako jednostki same w sobie, jest główną misją i motorem działań. W 2019 roku Spółka dominująca w Grupie (Rainbow Tours S.A.) już po raz kolejny wsparła wakacyjną akcją „Happy Bus” (wakacyjny projekt, którego celem jest zorganizowanie dzieciom mieszkającym na wsi, które nie mają możliwości wyjechać na wakacje, opieki połączonej z zabawą; wykorzystywane są w tym celu autobusy pełniące funkcję objazdowych placów zabaw: przegubowy Ikarus oraz angielski piętus), w tym asygnując część środków na remont i adaptację autobusu. Zaangażowaliśmy się również w zapewnienie cyklu szkoleń dla animatorów i wolontariuszy Fundacji oraz przeprowadziliśmy wśród pracowników Rainbow zbiórki rzeczowe dla podopiecznych Fundacji (w ramach akcji „Drugie życie klocków lego”). W maju 2019 roku wszystkie Mamy, na co dzień opiekujące się podopiecznymi Fundacji, mogły dzięki pomocy Rainbow pojechać na tygodniowy wypoczynek na Kretę. Z myślą o wsparciu edukacji dzieci z Rodziny Domy Dziecka i spełnieniu ich marzeń o zagranicznych wakacjach, Rainbow Tours S.A. ufundowała w 2019 roku nagrodę główną w zorganizowanym przez Fundację konkursie „Ekstra Klasa Rodziny Domy Dziecka”. Nagrodą za pierwsze miejsce w konkursie był tygodniowy wyjazd na Cypr dla wszystkich podopiecznych zwycięskiego Dому wraz z ich opiekunami. W ramach konkursu podopieczni wszystkich Rodziny Domy Dziecka w ciągu całego roku szkolnego zbierali punkty w różnych kategoriach w tym za wyniki w nauce, organizację pracy, własną inicjatywę czy kreatywność. Zwycięskim Dómem został Rodziny Domy Dziecka Happy Kids w Wałbrzychu, a dzieci ze zwycięskiego Dому wraz ze swoimi opiekunami, pojechali we wrześniu 2019 roku na wymarzone zagraniczne wakacje na Cypr. Animatorzy z Akademii Rainbow wsparli też imprezę wigilijną organizowaną przez Fundację w grudniu 2019 roku dla wszystkich wychowanków, rodziców zastępczych oraz przyjaciół Fundacji. W kolejnych latach planujemy kontynuację współpracy z Fundacją, w tym w ramach nowych projektów.

Adres strony internetowej fundacji to: <http://www.happykids.org.pl/>

Niezależnie od powyższych projektów, w 2019 roku Spółka dominująca w Grupie (Rainbow Tours S.A.) realizując się na polu zaangażowania społecznego wsparła finansowo następujące inicjatywy lokalne, tj. dedykowane społeczności łódzkiej i wsparła darowizną Rzymskokatolicka Parafia Św. Anny w Łodzi pieniężną w kwocie 30.000 zł budowę żłobka parafialnego dla 50 dzieci, co wychodziło naprzeciw społecznym potrzebom w zakresie dostępności miejsc w żłobkach na terenie miasta Łodzi.

Wiele z projektów każdego roku inicjowanych jest oddolnie przez pracowników Grupy, głównie Spółki dominującej.

I tak np. w 2019 roku z inicjatywy jednej z pracownic, w ramach akcji nazwanej „Tęczowy Mikołaj rusza do akcji”, w grudniu 2019 roku zebrano wśród pracowników Rainbow wymarzone i zamówione w „listach do Mikołaja” prezenty wigilijne dla podopiecznych Fundacji „Ślonie na Balkonie”, tj. dzieci cierpiących na zaburzenia depresyjne, zaburzenia lękowe, nadpobudliwość, ADHD, zaburzenia zachowania, zaburzenia emocjonalne, zaburzenia nerwicowe oraz zaburzenia odżywiania (anoreksję, bulimie). W ramach tej akcji prezenty otrzymało 29 dzieci. Ponadto, środki zebrane z inicjatywy jednego z pracowników ze sprzedaży używanych tabletów zostały przekazane na rzecz Fundacji Gajusz. Z inicjatywy innej pracownicy rozpropagowano też zbiórkę środków na cele związane z wyremontowaniem szkoły w Kasa Kunda w Gambii.

### Promowanie wyjazdów rodzinnych



Czyż jest coś piękniejszego od momentów, w których cała rodzina jest razem, może wspólnie spędzić wakacje i cieszyć się wspomnieniami? My wiemy, że tak jest, dlatego naszym priorytetem jest nieustanna praca nad „urodzinnianiem” oferty Rainbow, likwidowaniem barier, które dla rodzin mogą stanowić przeszkodę podczas wyboru oferty na wakacje. Oprócz prowadzenia w okresach wcześniejszych bardzo prorodzinnych akcji marketingowych, np. „15 Dni Dziecka”, specjalnych zniżek dla dzieci, wprowadzania coraz większej liczby hoteli i pokoi rodzinnych oraz Figloklubów, postanowiliśmy w 2019 roku wykonać kolejny, bardzo ważny krok. A mianowicie Rainbow jako pierwszy duży, ogólnopolski touroperator przystąpił do programu Karta Dużej Rodziny i od 12 sierpnia 2019 roku jest strategicznym partnerem tego wyjątkowego projektu. Ogólnopolska Karta Dużej Rodziny to system zniżek i dodatkowych uprawnień dla rodzin 3+ zarówno w instytucjach publicznych, jak i w firmach prywatnych. Jej

posiadacze mają możliwość tańszego korzystania z oferty m.in. instytucji kultury, ośrodków rekreacyjnych, stacji paliw czy księgarni na terenie całego kraju. Karta ma na celu ułatwienie dużym rodzinom dostępu do różnych dóbr, a przy tym obniżenie kosztów codziennego życia. Przysługuje ona, niezależnie od dochodu, rodzinom z przynajmniej trójką dzieci. Spersonalizowana Karta wydawana jest bezpłatnie każdemu członkowi rodziny wielodzietnej; dostępna jest również na smartfonie jako mKDR.

Umowa współpracy została przez Rainbow Tours S.A. podpisana na czas nieokreślony i weszła w życie 12 sierpnia 2019 roku. Wszyscy posiadacze Karty Dużej Rodziny mogą skorzystać z 2% rabatu na całą ofertę Rainbow. Uczestnictwo w programie to wielka szansa do zachęcenia dużych rodzin do skorzystania z oferty Grupy Kapitałowej Rainbow Tours, wsparcie ich i stworzenie możliwości poznania świata. Dodatkowo to wielki krok do umocnienia rodzinnego wizerunku Rainbow.

Adres strony internetowej projektu to: <https://www.gov.pl/web/gov/uzyskaj-karte-duzej-rodziny>

Przystąpienie przez Rainbow do programu Karta Dużej Rodziny spotkało się z dużym zainteresowaniem ze strony klientów. W trzy miesiące od przystąpienia przez Rainbow do programu Karta Dużej Rodziny ponad 1000 Klientów skorzystało z przysługujących im zniżek przy zakupie oferty biura podróży. Udział w programie Karty Dużej Rodziny przynosi naszym klientom wymierne korzyści w postaci tańszych wakacji.

Oferta rodzinna Rainbow, w tym również na potrzeby rodzin wielodzietnych, została też bardzo mocno rozbudowana. Z myślą o rodzinnych, wymarzonych wakacjach Rainbow przygotowała na sezon Lato 2020 kilkanaście nowych, dedykowanych rodzinom hoteli. W ofercie kolejnych kilkudziesięciu obiektów, zakontraktowane zostały komfortowe, przestronne pokoje rodzinne, tak by wakacje z Rainbow były pełne wygody i atrakcji, zarówno dla rodziców jak i dzieci. Dzięki wprowadzonym nowościom i zmianom, zarówno rodziny 2+1, 2+2 a także te większe znajdują w ofercie Rainbow hotele dopasowane do swoich oczekiwań i potrzeb.

#### **Dobry pracodawca: kształcenie kadr branży turystycznej**



Istotnym elementem zaangażowania społecznego Grupy jest wspieranie szkolnictwa zawodowego w Polsce w branży turystycznej, podnoszenie jakości kształcenia poprzez tworzenie klas patronackich w szkołach średnich, a także wspieranie uczniów w kierunkach zgodnych z potrzebami pracodawców. Grupa wykorzystuje umiejętności pracowników, prowadząc Akademię Rainbow, która zajmuje

się współpracą z otoczeniem biznesowym, naukowym i społecznym. Akademia działa w trzech głównych obszarach, kształcąc animatorów, pilotów oraz rezydentów. Szczególnej roli nabrała po zniesieniu obowiązku posiadania przez pilotów państwowych licencji, a co za tym idzie, zniesieniu egzaminów i kursów, które umożliwiały młodym ludziom poznanie metodyki pracy. W sytuacji braku kompleksowej oferty edukacyjnej pozwalającej młodym ludziom rzetelnie przygotować się do zawodu, kursy organizowane przez Akademię taką szansę im stwarzają. Prowadząc kursy, Grupa kształci nie tylko swoich przyszłych pracowników, ale również przygotowuje rzesze absolwentów do wejścia na rynek z unikalnymi – co najważniejsze – praktycznymi umiejętnościami i rzetelną wiedzą. Współpracując z coraz większą liczbą szkół średnich, tworząc klasy patronackie, Grupa dąży również do tego, aby jak najwcześniej młodzi ludzie poznawali tajniki zawodu. Kształcąc się w takich klasach, mogą podnosić swoje kwalifikacje, a w przyszłości wyróżniać się na rynku pracy. Grupa realizuje to m.in. poprzez przekazywanie materiałów wspierających dydaktykę i umożliwianie staży. Projekt ten jest nieustannie kontynuowany i rozwijany.

W ramach działalności Akademii można wyróżnić:

##### 1. Organizację zawodowych kursów komercyjnych

W 2019 roku Akademia Rainbow organizowała kursy komercyjne, w których w okresie roku 2019 wzięły udział łącznie 674 osoby, tj. kursy obejmujące następującą tematykę:

- animatorów czasu wolnego (21 edycji),
- pilotów wycieczek (2 edycje),
- rezydentów (11 edycji).

Spółka zależna od Rainbow Tours S.A., tj. „My Way by Rainbow Tours” Sp. z o.o. (w ramach której funkcjonuje Akademia Rainbow) intensywnie monitoruje przetargi na kursy zawodowe w Polsce, dzięki czemu w 2019 roku zorganizowała m.in.: (i) 3 kursy komercyjne w szkole średniej w Zgierzu, tj. kurs pilotażu wycieczek, kurs rezydentów oraz kurs animatorów, a także 5 kursów w Świebodzinie, tj. 3 kursy rezydentów, 1 kurs animatorów czasu wolnego oraz 1 kurs animatorów sportu. Akademia Rainbow zorganizowała w 2019 roku również kursy animacyjne w Bogatyni oraz kurs wellness i animacji w Opolu (po raz trzeci). W ramach wygranego przetargu Akademia Rainbow przeprowadziła szkolenie nauczycieli na kursie animacji w Gdańsku. W 2019 roku Akademia Rainbow zrealizowała także duży projekt we współpracy z Zespołem Szkół nr 2 w Mrągowie związany ze specjalnością animacja czasu

wolnego, który realizowany jest w szkole pod patronatem Rainbow. W ramach projektu odbył się kurs animacji czasu wolnego oraz kurs rezydencki, a także study tour dla nauczycieli.

W 2019 roku, w ramach wygranych przetargów Akademia zrealizowała następującą liczbę szkoleń/kursów komercyjnych:

- Kursy animacyjne: 7 kursów,
- Kursy rezydenckie: 5 kursów,
- Kursy pilotażu: 1 kurs,
- Study tour dla nauczycieli: 1 kurs.

Łącznie: 674 uczestników kursów komercyjnych w 2019 roku.

W 2018 roku liczba zrealizowanych szkoleń/kursów komercyjnych wyglądają następująco:

- Kursy animacyjne: 12 kursów,
- Kursy rezydenckie: 10 kursów,
- Kursy pilotażu: 5 kursów.

Łącznie: 542 uczestników kursów komercyjnych w 2018 roku.

2. Prowadzenie rekrutacji pracowników destynacyjnych oraz prowadzenie analizy jakości pracy pracowników destynacyjnych i kompleksowa opieka nad animatorami pracującymi w Figlklubach,
3. Współpracę ze środowiskiem biznesowym, społecznym, naukowym w tym z biurami karier, szkołami średnimi i uczelniami wyższymi, w tym m.in. z:
  - Wyższą Szkołą Bankową w Poznaniu, Wydział Zamiejscowy w Chorzowie (współpraca w zakresie wymiany wiedzy między uczelnią, a otoczeniem biznesowym),
  - Wyższą Szkołą Gospodarki w Bydgoszczy – Centrum Szkoleń i Certyfikacji (współpraca w zakresie sprzedaży szkoleń turystycznych),
  - Akademią Wychowania Fizycznego w Gdańsku (współpraca przy realizacji nauczania na kierunku Turystyka i Rekreacja),
  - Instytutem Filologii Słowiańskiej UMCS (współpraca przy rekrutowaniu pracowników posługujących się językami bałkańskimi),
  - Instytutem Filologii Słowiańskiej Uniwersytetu Wrocławskiego (realizacja zajęć dydaktycznych związanych z pracą w turystyce przez pracowników Akademii Rainbow).



## Akademia Rainbow

Jesteśmy zespołem pasjonatów pracy w turystyce i stanowimy jednostkę szkoleniową biura podróży Rainbow. Prezentujemy uroki pracy na destynacji w czasie targów i imprez branżowych, prowadzimy kursy pilotów wycieczek, rezydentów turystycznych i animatorów czasu wolnego oraz uzupełniające je szkolenia dodatkowe, nas spotkasz na rekrutacji i w czasie szkoleń wewnętrznych. Skorzystaj z naszej oferty, aby zdobyć wiedzę i umiejętności pozwalające Ci wykonywać pracę marzeń. Budzisz się rano i myślisz „czas na nową pracę”? Zaczynij przygodę z Akademią!



Tabela 5. Zestawienie liczby szkoleń i uczestników szkoleń wewnętrznych organizowanych przez Akademię Rainbow w latach 2018–2019

Kurs/szkolenie w 2019 roku	liczba uczestników w roku 2019	Kurs/szkolenie w 2018 roku	liczba uczestników w roku 2018
Szkolenie Inicjacyjne Animatorów 4 x 8 dni	120	Szkolenie Inicjacyjne Animatorów 4 x 8 dni	140
Szkolenie Inicjacyjne Pilotów 1 x 7 dni	35	Szkolenie Inicjacyjne Pilotów 1 x 7 dni	35
Szkolenie Inicjacyjne Rezydentów 2 x 8 dni	70	Szkolenie Inicjacyjne Rezydentów 1 x 8 dni	35
Forum Pilotów 4 x 2 dni	76	Forum Pilotów 3 x 2 dni	42
Szkolenie Menedżerskie 3 x 2 dni	42	Szkolenie Menedżerskie 1 x 2 dni	17
Szkolenie z pierwszej pomocy 1 x 8 godzin	19	Szkolenie z pierwszej pomocy 1 x 8 godzin	14
<b>Razem liczba uczestników</b>	<b>362</b>	<b>Razem liczba uczestników</b>	<b>283</b>

Szczególną rolę Akademia Rainbow odgrywa w obszarze wspierania szkolnictwa zawodowego w Polsce. Wśród ważnych osiągnięć w tym zakresie zrealizowanych przez Akademię Rainbow w roku 2019 (w tym kontynuacja projektów rozpoczętych w latach wcześniejszych) należy wymienić m.in.:

1. Koordynację projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Społecznego „Animacja czasu wolnego – wsparcie uczniów Regionalnej Szkoły Turystycznej w kierunkach zgodnie z potrzebami pracodawców”. Projekt realizowany był w terminie 12.2016 – 11.2018 i został rozliczony w roku 2019. Objęto nim ponad 70 uczniów Regionalnej Szkoły Turystycznej w Polanicy-Zdroju. W ramach projektu prowadzono dodatkowe lekcje języka angielskiego, hiszpańskiego i włoskiego, wychowania fizycznego; uczniowie brali udział w wycieczce szkoleniowej z dziedziny animacji, uzupełniono wyposażenie szkoły (sprzęt nagłośnieniowy do prowadzenia animacji, mikrofony, komputery, projektory), organizowane są staże wakacyjne, pod okiem trenerów uczestnicy prowadzą animacje na terenie hoteli w Polanicy- Zdroju. Opracowywany jest również model współpracy z pracodawcami.
2. Opracowanie, w ramach projektu współfinansowanego przez Europejskiego Funduszu Społecznego, publikacji metodycznej dla nauczycieli kierunków hotelarsko-turystycznych (w klasach Techników Obsługi Turystycznej) na temat prowadzenia specjalności „animacja czasu wolnego” w szkołach średnich. Publikacja została rozesłana drogą elektroniczną do wszystkich szkół średnich w Polsce, w których są prowadzone kierunki hotelarsko-turystyczne.
3. Udział pracowników Akademii Rainbow w zajęciach dydaktycznych związanych z pracą w turystyce, realizowanych w Instytucie Filologii Słowiańskiej Uniwersytetu Wrocławskiego.
4. Prowadzenie grupy na portalu Facebook dla nauczycieli prowadzących zajęcia zawodowe w klasach Technikum Obsługi Turystycznej oraz cykliczne rozsyłanie newslettera opisującego aktualne działania Akademii.
5. Kontynuowanie realizacji pierwszego w Polsce projektu pn. „Klasy Patronackie”, dedykowanego klasom o specjalizacji animacja czasu wolnego, którego celem jest podniesienie jakości kształcenia zawodowego uczniów szkół średnich w Polsce o profilach turystycznych oraz zwiększenie liczby przyszłych pracowników o profilu zawodowym w branży turystycznej. Podstawowym założeniem realizowanego projektu jest kwalifikowanie do niego klas (którym nadawany jest patronat Rainbow Tours) w szkołach średnich poza większymi ośrodkami miejskimi; Grupa wspiera klasy poprzez:
  - wzbogacanie programu lekcji (m.in. przedmioty zawodowe, języki obce, wychowanie fizyczne),
  - wycieczki szkoleniowe z zakresu animacji, w czasie których m. in. odbywa się wizyta studyjna w siedzibie biura,
  - sponsoring, np. finansowanie nagród w konkursach branżowych oraz podręczników do nauki zawodu,
  - praktyki, staże, zatrudnienie, które odbywa się poprzez umożliwienie realizacji staży zawodowych w ramach pracy i prowadzeniem rekrutacji na terenie szkoły wśród uczniów klas trzecich,
  - wspieranie nauczycieli dzięki umożliwieniu bezpłatnego ukończenia kursów animatora, pilota i rezydenta oraz przygotowaniem do realizacji programu klasy partnerskiej.

W ramach realizacji projektu „Klasy Patronackie” trenerzy Akademii Rainbow opracowali listę efektów kształcenia dla przedmiotów: lekcje zawodowe, wychowanie fizyczne, język obcy oraz godziny wychowawcze. Są to postawy, wiedza i umiejętności, które uczniowie zdobywają w czasie realizacji podstawy programowej. Po każdym semestrze nauczyciele danego przedmiotu określają, które efekty kształcenia uczniowie osiągnęli w czasie minionego półrocza. Ponadto, trenerzy przygotowali podręcznik wspierający naukę animacji, który został wydrukowany i jest bezpłatnie przekazywany uczniom kolejnych klas pierwszych oraz nauczycielom.

Pierwsze klasy pod patronatem Rainbow powstały w roku szkolnym 2016/2017 w Regionalnej Szkole Turystycznej w Polanicy-Zdroju (w szkole tej, w 2018 roku zakończono realizację projektu unijnego wspierającego działania Akademii Rainbow, którego łączny koszt zamknął się kwotą 405 tys. zł, przy czym wartość dotacji wyniosła 185 tys. zł) oraz w Zespole Szkół nr 2 w Mragowie.

Co roku do projektu „Klas patronackich” dołączane są kolejne klasy, nie więcej niż 3 rocznie, aby zachować jak najwyższą jakość kształcenia i wspierania nauczycieli. Na dzień sporządzenia niniejszego Sprawozdania projektem „Klas patronackich” objętych jest 28 klas, a od września 2020 roku liczba ta ma wzrosnąć do 37 klas, zaś łączna liczba uczniów objętych projektem to 646 uczniów (na dzień 30 kwietnia 2019 roku było to 314 uczniów).

W roku szkolnym 2019/2020 zaplanowano, że warsztaty prowadzone będą w cyklu kształcenia w klasie pierwszej i drugiej, dopiero w klasie trzeciej zrealizowana zostanie animacyjna „zielona szkoła”, co ma związek z obniżeniem wieku uczniów w szkołach średnich. W 2020 roku w miesiącach luty i marzec zostały przeprowadzone dwudniowe warsztaty w każdej klasie pierwszej i drugiej z podstawowych technik animacyjnych, natomiast w klasach trzecich i czwartych - z zaawansowanych technik animacyjnych. Z uwagi na pandemię spowodowaną rozprzestrzenieniem się koronawirusa SARS-CoV-2 Akademia Rainbow objęła nowe klasy pierwsze patronatem, natomiast zawiesiła wyposażenie uczniów w koszulki, smycze, a w miejsce książek drukowanych uczniowie otrzymają ich wersje PDF.

Tabela 6. Podsumowanie projektu „Klasy Patronackie” (stan na dzień sporządzenia niniejszego Sprawozdania)

Szkoła objęta Projektem	Liczba lat w Projekcie	liczba klas objęta Projektem	łączna liczba uczniów objętych Projektem	liczba klas objętych Projektem od IX.2020	liczba nauczycieli zaangażowanych w Projekt
Zespół Szkół Ponadgimnazjalnych nr 3 w Stalowej Woli	3	4	78	5	6
Zespół Szkół nr 12 im. Jana III Sobieskiego w Gorzowie Wlkp.	3	4	98	5	6
Zespół Szkół nr 2 w Mragowie	4	4	65	5	3
Regionalna Szkoła Turystyczna w Polanicy - Zdroju	4	4	96	5	14
Zespół Szkół w Siennicy	3	2	50	2	3
Zespołu Szkół nr 4 we Włocławku	2	3	78	4	6
Zespół Szkół Ekonomiczno-Turystycznych w Jeleniej Górze	2	3	61	4	5
Zespół Szkół nr 2 w Żorach (od IX.2019)	1	2	60	3	6
Zespół Szkół nr 2 we Wronkach (od IX.2019)	1	2	60	3	6
Zespół Szkół nr 2 w Rumi (od IX.2020)	-	-	-	1	4
<b>RAZEM:</b>		<b>28</b>	<b>646</b>	<b>37</b>	<b>59</b>



We wrześniu 2019 roku Rainbow Tours S.A. otrzymała za projekt Klas Patronackich wyróżnienie sektorowej Rady ds. kompetencji w turystyce w konkursie organizowanym przez Państwową Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości „Pracodawca Jutra”. Pracodawcy ubiegający się o nagrodę w konkursie Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości musieli wykazać, że podejmowane przez nich działania mają charakter kompleksowy, zostały przygotowane w sposób przemyślany, zaś udział w nich, faktycznie przyczynia się do zwiększenia wiedzy lub umiejętności pracowników. Zgłoszenia - w 2019 roku było to w sumie 60 inicjatyw - konkursowe zostały ocenione przez 13-osobową kapitułę, której przewodniczył wiceprezes PARP <sup>40</sup>.

W ramach prowadzonej działalności Akademia Rainbow kieruje się potrzebą wsparcia i promowania podmiotów i społeczności lokalnych, co realizuje m.in. poprzez:

- wynajem sal szkoleniowych (o ile spełniają oczekiwania dotyczące standardu) w pierwszej kolejności od lokalnych organizacji pozarządowych (w Warszawie – Komenda Chorągwi Stołecznej ZHP) lub bezkosztowo od partnerów Akademii (w Poznaniu, Wrocławiu, Warszawie, Sopocie - SWPS), udostępniając darmowe miejsca na kursie uczniom/studentom wytypowanym przez szkołę/uczelnię,

<sup>40</sup> Źródło: „Znamy laureatów konkursu „Pracodawca Jutra”, portal pulsHR.pl, 02.10.2019 r., <https://www.pulshr.pl/zarzadzanie/znamy-laureatow-konkursu-pracodawca-jutra.67627.html>

- zakup materiałów szkoleniowych w podmiotach, które znajdują się w bliskim sąsiedztwie siedziby Spółki dominującej w Łodzi (np. WXMedia w Łodzi),
- zatrudnienie do prowadzenia kursów komercyjnych pracowników Rainbow, wybieranie terminów szkoleń na podstawie przekazanych przez nich terminów swojej dostępności, dostosowywanie form zatrudnienia do preferencji trenerów,
- udział animatorów Rainbow w projekcie „Happy Bus” organizowanym przez Fundację Happy Kids i współfinansowanym przez Rainbow Tours S.A. (wakacyjny projekt, którego celem jest zorganizowanie dzieciom mieszkającym na wsi, które nie mają możliwości wyjechać na wakacje, opieki połączonej z zabawą),
- udział animatorów Rainbow w pikniku rodzinnym zrealizowanym na terenie Muzeum Historycznego Skierniewic (wrzesień 2019 roku), podczas którego zaprezentowane były aktywności znane z Figloklubów.

### **Lepszy świat: wsparcie społeczności lokalnych**

Branża turystyczna ma realne szanse oddziaływania w bardzo wielu obszarach. Dlatego realizując Cele Zrównoważonego Rozwoju, Grupa Kapitałowa Rainbow Tours chce się angażować w działania na terenie destynacji, które odwiedzają jej turyści, starając się wpływać na pozytywne zmiany społeczne i środowiskowe. Grupa pragnie, aby działania te realnie przekładały się na podnoszenie poziomu życia lokalnych mieszkańców, zwiększanie szans dyskryminowanych społeczności lub ich członkom, ale również przyczyniały się do ochrony środowiska i zachowania piękna świata dla przyszłych pokoleń. Działania te Grupa stara się prowadzić we współpracy ze znajomymi lokalne realia i potrzeby organizacjami, wykorzystując również wiedzę i doświadczenie rezydentów, pilotów i animatorów.

Grupa dąży do tego, aby proponowane atrakcje pozwalały minimalizować negatywny wpływ na środowisko naturalne. Tworząc bądź wybierając atrakcje, w których główną rolę odgrywają zwierzęta lub lokalne społeczności (ludność rdzenna), Grupa stara się, aby ich realizacja wiązała się z zachowaniem należytego szacunku do ludzi, zwierząt i tradycji. W miarę możliwości Grupa dąży również do tego, aby tworzyć źródła dochodów dla lokalnych społeczności, nowe dziedziny usługowe, co może się przyczynić do wzrostu poziomu życia lokalnych mieszkańców oraz przysporzyć funduszy lokalnym władzom na cele związane z ochroną przyrody i promocją regionu.

Wpływ firmy na społeczności lokalne w dużej mierze wynika z zachowania turystów – klientów Grupy, stąd też Grupa chce zwiększać ich świadomość w zakresie odpowiedzialnej turystyki poprzez dostarczanie im rzetelnych, sprawdzonych informacji, praktycznych wskazówek i licznych przykładów dobrych praktyk, których wcielanie w życie daje szansę na zachowanie piękna naszej planety i trwania kultur odwiedzanych społeczności dla przyszłych pokoleń. Mając na uwadze to, że zachowania klientów są pochodną informacji i zachowania pracowników w destynacjach – kładziony jest również szczególny nacisk na odpowiednie kształcenie i uwrażliwianie pilotów i rezydentów, którzy stają się ambasadorami Grupy w pracy z klientami.

W ramach zaangażowania społecznego Grupa w latach 2012-2018 wspierała ekspedycje archeologiczne w Gruzji realizowane przez Instytut Archeologii Uniwersytetu Warszawskiego. W Gonio, na południe od Batumi, zespół badaczy odkrył łaźnie zbudowane i użytkowane przez rzymskie wojsko ok. 2 tysiące lat temu. Badania prowadzone są wewnątrz starożytnego fortu Apsaros wzniesionego przez Rzymian w 2. połowie I wieku n.e. Wsparcie ze strony Grupy Kapitałowej Rainbow Tours obejmowało we wskazanych latach: organizację na preferencyjnych warunkach przelotów na trasie Warszawa - Batumi - Warszawa dla członków ekspedycji, ufundowanie tablicy z aktualnymi rezultatami badań i logami instytucji organizujących badania, sfinansowanie zakupu koszulek polo dla uczestników prac archeologicznych z logo organizatorów i Rainbow.

W zakresie działań mających na celu wsparcie społeczności lokalnych na obszarach leżących w destynacjach, na których działa Grupa, w kwietniu 2018 roku Grupa rozpoczęła długookresowy projekt realizowany przez Spółkę dominującą we współpracy z Fundacją imienia Pawła Huka „New Hope”, Afryka. Fundacja imienia Pawła Huka „New Hope”, Afryka jest pozarządową organizacją non profit, walczącą z biedą panującą w Kenii. Jej główny projekt to Maili Tatu To Tu, wspierający szkołę podstawową w jednej z kenijskich wiosek. Fundacja zapewnia wyżywienie dzieciom, zbiera środki na pokrycie ich edukacji i opieki medycznej.

Adres strony internetowej Fundacji i projektu Maili Tatu To Tu to: <https://mailitatumtu.com/pl/>

Wraz z Rainbow Tours S.A. Fundacja podjęła wspólną, obliczoną na kilka lat, inicjatywę budowy przedszkola i nowej szkoły w Kenii, w miejscowości Diani. Projekt dotyczy zakupu ziemi w Kenii, wioska Mbavu położonej w sąsiedztwie miejscowości Diani i budowy na niej szkoły wraz z zapleczem sanitarno-bytowym, a celem działań realizowanych w ramach projektu jest zapewnienie edukacji i wyżywienia dla dzieci z okolic Diani w Kenii. Całkowity koszt projektu na lata 2018-2026 wynosi łącznie 759.600 zł, przy czym w pierwszym roku (2018) Rainbow Tours S.A. wyasygnowała na rzecz Fundacji kwotę w wysokości 199.600 zł, z przeznaczeniem na realizację pierwszej, głównej fazy projektu, obejmującej m.in.: zakup działki pod budowę szkoły, budowę toalet i kuchni i pokoju nauczycielskiego, budowę trzech klas wraz z wykończeniem i wyposażeniem w ławki i krzesła, koszty administrowania szkoły. W kolejnych latach, począwszy od 2019 roku, Rainbow Tours S.A. zobowiązał się, w miarę postępu realizacji poprzednich etapów prac, do finansowania budowy kolejnych klas w szkole i kosztów administrowania szkoły. Z uwagi na trudności w realizacji projektu wstrzymano realizację płatności raty wsparcia przewidzianej na rok 2019 (kwota 70.000 zł). W ramach projektu, do końca 2019 roku dokonano zakupu działki pod budowę szkoły oraz przeprowadzono



wszelkie prace przygotowawcze, w tym związane z wykonaniem planu architektonicznego oraz uzyskaniem wszelkich pozwoleń na wykonanie robót budowlanych wszystkich etapów inwestycji. W marcu 2020 roku rozpoczęły się pierwsze prace budowlane (przygotowawcze) na działce. Harmonogram i budżet projektu przewidywał w 2018 roku i przewiduje w latach kolejnych kwoty zaangażowania finansowego w przedmiotowy projekt ze strony Rainbow Tours S.A. wskazane w poniższej tabeli.

Tabela 7. Harmonogram i budżet projektu realizowanego we współpracy z Fundacją imienia Pawła Huka „New Hope”, Afryka

Rok	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Kwota zaplanowanego zaangażowania [w zł]	199.600 *	70.000 **	70.000	70.000	70.000	70.000	70.000	70.000	70.000
<b>RAZEM CAŁKOWITY KOSZT PROJEKTU [W ZŁ]</b>									<b>759.600</b>

\* Zrealizowano w 2018 roku \*\* Z uwagi na trudności w realizacji projektu wstrzymano realizację płatności raty wsparcia przewidzianej na rok 2019

Rozpoczęcie współpracy z Fundacją imienia Pawła Huka „New Hope”, Afryka, zaowocowało oddolną inicjatywą ze strony pracowników Rainbow Tours S.A. zbiórki darów rzeczowych dla dzieci kenijskich i ich transportu (we współpracy z przewoźnikiem czarterowym, z którym współpracuje Rainbow, tj. z Enter Air). W 2018 roku udało się zebrać i przetransportować do Keni ponad 200 kg darów (pomoce szkolne, zabawki i jedzenie o długim terminie przydatności do spożycia). W 2019 roku było to 260 kg darów.

W styczniu 2019 roku Rainbow Tours S.A. przekazała na aukcje Fundacji Wielkiej Orkiestry Świątecznej Pomocy bilety na loty czarterowe (podwójny bilet na lot czarterowy do Meksyku oraz podwójny bilet na lot czarterowy na lot na Kubę). Środki zebrane podczas aukcji Fundacji Wielkiej Orkiestry Świątecznej Pomocy w 2019 roku zbierane były z przeznaczeniem na sprzęt ratujący życie i zdrowie najmłodszych dzieci.

Adres strony internetowej Fundacji Wielkiej Orkiestry Świątecznej Pomocy to: <https://www.wosp.org.pl/>

### 2.3.2. Zagadnienia pracownicze

#### PODSTAWY POLITYKI PRACOWNICZEJ

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours buduje swoją pozycję renomowanego i stabilnego touroperatora w oparciu o skutecznie i profesjonalnie zarządzany oraz zmotywowany zespół. Pracownicy są podstawą sukcesów firmy, gwarantem jej dalszego rozwoju, a przede wszystkim zadowolenia klientów. Grupa posiada spisana (wprowadzoną w 2017 roku) politykę pracowniczą, która stanowi sformalizowanie wartości i idee, które legły u podstaw jej powstania. Jest wyrazem filozofii i zasad, którymi Grupa chce się kierować w kształtowaniu relacji z własnymi pracownikami. Służy skutecznemu zarządzaniu i dobrej komunikacji w Grupie, a składają się na nią m.in. regulaminy, wytyczne, instrukcje i komunikaty.

Na koniec 2019 r. w Grupie Kapitałowej Rainbow Tours zatrudnionych na podstawie umowy o pracę było 655 osób, na podstawie umowy zlecenia – 45 osób. Natomiast na koniec 2018 r. w Grupie Kapitałowej Rainbow Tours zatrudnionych na podstawie umowy o pracę było 625 osób, na podstawie umowy zlecenia – 40 osób.

Zarówno na koniec 2019 roku, jaki na koniec 2018 roku kobiety stanowiły zdecydowaną większość pracowników zatrudnionych w Grupie Kapitałowej Rainbow Tours na podstawie umowy o pracę i umowy zlecenia. Na dzień 31 grudnia 2019 roku kobiety stanowiły 80,61% wszystkich pracowników. Na dzień 31 grudnia 2018 roku było to 83,04% całej załogi pracowniczej.

Tabela 8. Całkowita liczba pracowników w podziale na typ zatrudnienia i płeć na koniec 2019 roku

	Kobiety	Mężczyźni	Suma
<b>Umowa o pracę</b>	<b>528</b>	<b>127</b>	<b>655</b>
Oddziały	346	48	394
Centrala	150	69	219
Piloci	31	6	37
Zarząd	-	4	4
spółka zależna My Way by Rainbow Tours Sp. z o.o. (z wyłączeniem zależnych spółek greckich White Olive A.E. oraz White Olive Premium Lindos A.E.)	1	0	1
<b>Umowa zlecenie</b>	<b>21</b>	<b>24</b>	<b>45</b>
Oddziały	4	1	5
Centrala	9	8	17
Piloci	5	5	10
Zarząd	1	7	8
spółka zależna My Way by Rainbow Tours Sp. z o.o. (z wyłączeniem zależnych spółek greckich White Olive A.E. oraz White Olive Premium Lindos A.E.)	2	3	5

Tabela 9. Całkowita liczba pracowników w podziale na typ zatrudnienia i płeć na koniec 2018 roku

	Kobiety	Mężczyźni	Suma
<b>Umowa o pracę</b>	<b>519</b>	<b>106</b>	<b>625</b>
Oddziały	339	44	383
Centrala	150	55	205
Piloci	29	3	32
Zarząd	-	4	4
spółka zależna My Way by Rainbow Tours Sp. z o.o. (z wyłączeniem zależnej spółki greckiej White Olive A.E.)	1	0	1
<b>Umowa zlecenie</b>	<b>21</b>	<b>19</b>	<b>40</b>
Oddziały	4	1	5
Centrala	7	4	11
Piloci	8	4	12
Zarząd	1	7	8
spółka zależna My Way by Rainbow Tours Sp. z o.o. (z wyłączeniem zależnej spółki greckiej White Olive A.E.)	1	3	4

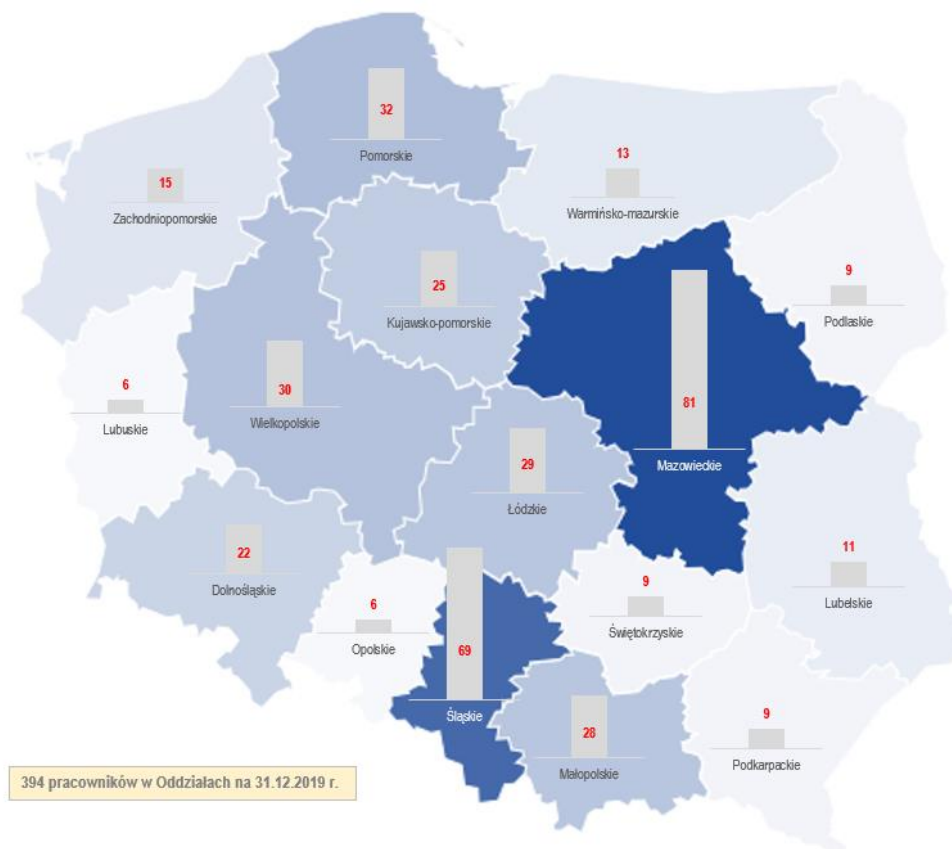
Tabela 10. Całkowita liczba zatrudnionych w podziale na płeć oraz na pracowników i pracowników nadzorowanych na 31.12.2019 r. i 31.12.2018 r.

2019	Kobiety	Mężczyźni	Suma
Kadra kierownicza	146	33	179
Pozostali	382	94	476
2018	Kobiety	Mężczyźni	Suma
Kadra kierownicza	140	22	162
Pozostali	379	84	463

Tabela 11. Całkowita liczba pracowników oddziałów sprzedaży zatrudnionych w podziale na regiony na 31 grudnia 2019 r. i na 31 grudnia 2018 r.

Województwo	Liczba pracowników oddziałów sprzedaży na 31.12.2019 r.	Liczba pracowników oddziałów sprzedaży na 31.12.2018 r.	Zmiana stanu zatrudnienia (rok 2019 do roku 2018)
Lubuskie	6	5	+1
Opolskie	6	6	-
Podkarpackie	9	8	+1
Świętokrzyskie	9	8	+1
Podlaskie	9	9	-
Lubelskie	11	11	-
Warmińsko-mazurskie	13	14	-1
Zachodniopomorskie	15	18	-3
Dolnośląskie	22	21	+1
Małopolskie	28	25	+3
Łódzkie	29	27	+2
Kujawsko-pomorskie	25	30	-5
Pomorskie	32	30	+2
Wielkopolskie	30	32	-2
Śląskie	69	63	+6
Mazowieckie	81	76	+5
<b>Suma</b>	<b>394</b>	<b>383</b>	<b>+11</b>

Wykres 3. Całkowita liczba pracowników oddziałów sprzedaży zatrudnionych w podziale na regiony na 31 grudnia 2019 r.



## CELE POLITYKI PERSONALNEJ

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours postrzega swoich pracowników jako niezwykle ważny kapitał, kluczowy w kształtowaniu silnej pozycji marki. Realizacja kompleksowej polityki pracowniczej umożliwia budowę wizerunku konkurencyjnego i rzetelnego pracodawcy, przyciąga wysoko wykwalifikowany personel, stwarza możliwości długotrwałego i stałego rozwoju, ale również tworzy atmosferę pracy, w której dążenie do osiągnięcia celów jest wspólną wartością wszystkich, zarówno członków zarządu, kadry menedżerskiej, jak i wszystkich pracowników, bez względu na okres zatrudnienia czy jego formę.

Jako główne cele polityki personalnej Grupa Kapitałowa Rainbow Tours postrzega:

- tworzenie przejrzystej struktury zatrudnienia, z jasno określonymi zasadami rekrutacji,
- dbanie o różnorodność i sprzyjanie rozwojowi każdego pracownika poprzez delegowanie go na stanowisko odpowiednie do jego możliwości, chęci i kwalifikacji,
- wyznaczanie jasnych celów i przejrzystych form ich ewaluacji,
- kreowanie atrakcyjnych miejsc pracy dla wykwalifikowanych, pracujących z pasją ludzi,
- wspomaganie kariery poprzez tworzenie systemu szkoleń i możliwości poszerzania wiedzy,
- zapewnienie bezpieczeństwa i higieny pracy,
- oferowanie atrakcyjnych wynagrodzeń adekwatnych do kwalifikacji i wykonywanej pracy.

## OBSZARY POLITYKI PRACOWNICZEJ

Polityka pracownicza Grupy Kapitałowej Rainbow Tours stanowi wizję funkcjonowania firmy, zasady, jakimi firma się kieruje w poszczególnych obszarach, z których najważniejsze to: rekrutacja, adaptacja, motywacja i komunikacja, bezpieczeństwo i higiena pracy, szkolenia i rozwój. Polityka ta służy również zebraniu i przedstawieniu w zwięzłej formie kluczowych zapisów wielu dokumentów, procedur należytej staranności, które tworzą schematy codziennych działań firmy w sferze personalnej. Te dokumenty to: Regulamin Pracy wraz z załącznikami mówiącymi o równym traktowaniu i zakazie mobbingu, Vademecum Nowego Pracownika, polityki różnorodności i praw człowieka.

### Rekrutacja i adaptacja

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours przeprowadza rekrutację w podziale na dwie główne grupy: pracownicy centrali oraz pracownicy oddziałów. Pracownicy centrali to pracownicy biurowi, zarząd oraz pracownicy destinacji. Pracownicy oddziałów

to głównie pracownicy biurowi. Pracownicy centrali i oddziałów rekrutowani są przez Dział Szkoleń i Monitoringu, natomiast całość działań w zakresie pozyskiwania pracowników destynacji leży w kompetencjach Akademii Rainbow.

#### Dział Szkoleń i Monitoringu

Mimo, iż Dział Szkoleń i Monitoringu dedykowany jest w głównej mierze do prowadzenia rekrutacji do oddziałów Rainbow Tours S.A., to w 2019 roku aż 32% wszystkich prowadzonych rekrutacji dotyczyło zatrudnienia do działów innych niż salony sprzedaży.

Rekrutacja nowych pracowników odbywa się poprzez zamieszczanie ogłoszeń w portalach pracowniczych. W 2018 roku w portalu pracuj.pl uruchomiono profil pracodawcy dedykowany Rainbow Tours oraz dedykowaną podstronę na stronie internetowej r.pl, pod adresem <https://r.pl/praca>.



Tabela 12. Podsumowanie wyników ogłoszeń pracowniczych w portalach pracowniczych

	2019	2018
Liczba ogłoszeń opublikowanych w portalu pracowniczym	95	87
Liczba zweryfikowanych aplikacji w procesie selekcji	14 100	10 930
Kandydaci zaproszeni do I etapu rekrutacji	545	311
Kandydaci zaproszeni do II etapu rekrutacji	234	151

Rekrutacja prowadzona jest również na podstawie polecenia (rekomendacji) pracowników (wdrożony w 2017 roku System Poleceń Pracowniczych, projekt pn. „Rainbow – Poleć pracownika”). Przeprowadzana jest ona w sposób jawny, bez formułowania ogłoszeń w sposób mogący stwarzać ryzyko dyskryminacji, a kandydaci oceniani są wyłącznie na podstawie swoich kompetencji i kwalifikacji potrzebnych do podjęcia pracy.

System oparty na rekomendacjach pracowniczych działa w Spółce dominującej począwszy od 1 czerwca 2017 r. Każdy pracownik, wyłączając dyrektorów, kierowników działów i pracowników działu szkoleń, może polecić swojego kandydata. Jeśli kandydat pomyślnie przejdzie proces rekrutacji oraz przedłużona zostanie z nim umowa po okresie próbnym, pracownik rekomendujący otrzymuje gratyfikację finansową. Na 31 grudnia 2018 r. liczba osób zatrudnionych w ten sposób wyniosła 22, co oznacza przyrost o 13 osób, licząc od dnia 31 grudnia 2017 roku, kiedy osób zatrudnionych z rekomendacji pracowniczych (od 1 czerwca 2017 roku) było 9. W roku 2019 w systemie programie „Poleć pracownika” zatrudniono dodatkowo 11 osób.

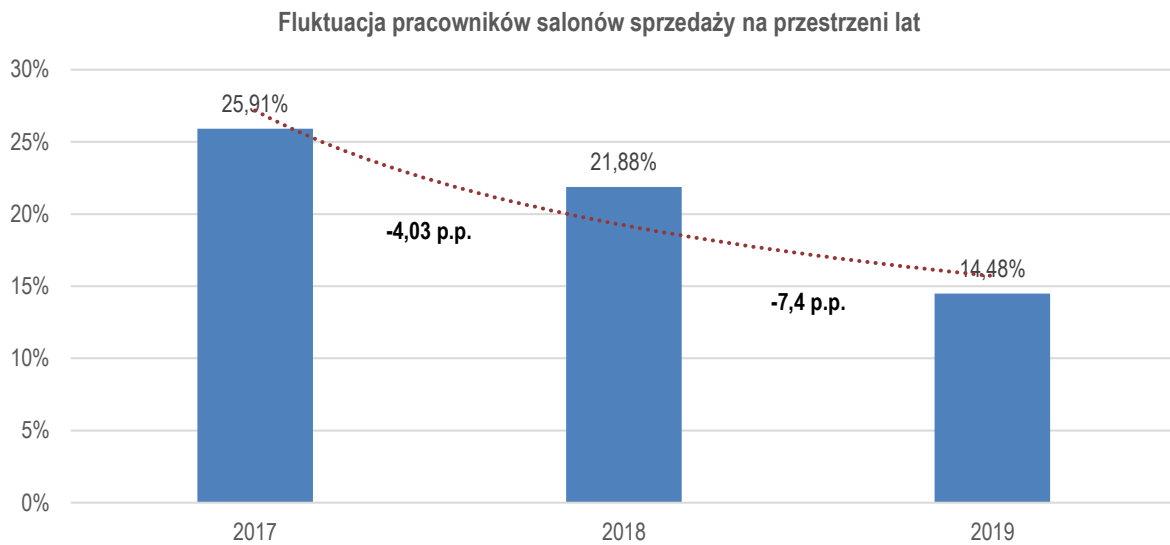
Rekrutacja pracowników do sieci sprzedaży składa się z trzech etapów: rozmowa telefoniczna z jednym z rekrutów, spotkanie w oddziale, do którego prowadzona jest rekrutacja, oraz zadanie praktyczne. Rekrutacja do centrali firmy polega na przeprowadzeniu rozmów rekrutacyjnych z kandydatami. W zależności od potencjału kandydata decyzja o zatrudnieniu podejmowana jest po pierwszej lub drugiej rozmowie. Podczas rozmowy obecni są: trener wewnętrzny zatrudniony w Spółce oraz dyrektor lub kierownik działu, do którego prowadzona jest rekrutacja.

Skuteczność działania Działu Szkoleń i Monitoringu na przestrzeni lat kalendarzowych 2017-2019 w ramach procesów rekrutacyjnych dla oddziałów (salonów sprzedaży) potwierdza wskaźnik fluktuacji, który stanowi stosunek procentowy całkowitej liczby pracowników, którzy przestali pracować w salonach sprzedaży w ciągu danego roku do całkowitej liczby pracowników zatrudnionych w salonach sprzedaży.

Tabela 13. Fluktuacja pracowników salonów sprzedaży na przestrzeni lat 2017-2019

	2017	2018	2019
Fluktuacja pracowników salonów sprzedaży	25,91%	21,88%	14,48%

Wykres 4. Fluktuacja pracowników salonów sprzedaży na przestrzeni lat 2017-2019



Nowi pracownicy otrzymują wiele narzędzi służących ich adaptacji i pomocy w pierwszych dniach pełnienia nowych obowiązków. Mają również szanse poznać miejsce swojej pracy, zapoznać się ze wszystkimi procedurami, instrukcjami i regulaminami. Potwierdzają to, podpisując stosowne deklaracje.

Najważniejszym na etapie zatrudnienia dokumentem, poza Regulaminem Pracy, jest Vademecum Nowego Pracownika, które w jasny i klarowny sposób pozwala nowej osobie poznać nie tylko firmę, ale również pokonać pierwsze trudności, jak podłączenie do systemów technicznych. Każdy nowy pracownik zapoznaje się ze Standardami Obsługi Klienta, systemami szkoleń, bonusów, uzyskuje również informacje dotyczące tego, gdzie szukać pomocy w przypadku ewentualnych problemów. Poza Vademecum każdy nowy pracownik otrzymuje również drogą e-mailową Instrukcję Księgową (pracownicy oddziałów), Nowe Standardy Obsługi Klienta oraz instrukcję obsługi systemu rezerwacyjnego Travella 2.0. Pracownicy call center otrzymują również dokument Welcome on Board, w którym opisany jest proces wdrożenia i oceny pracowników linii telefonicznej. Wszystko to służy płynnemu wdrożeniu się nowych pracowników w ich obowiązki.

Proces szkoleniowy w Grupie Kapitałowej jest kilkuetapowy:

- 1) Szkolenie z zakresu „Standardów Obsługi Klienta” – jest to obligatoryjny program szkoleniowy dla każdego nowozatrudnionego pracownika sieci sprzedaży Rainbow; warsztaty te przyczyniają się m.in. do ujednoczenia oraz usprawnienia całego procesu obsługi klienta w biurach Rainbow. W 2018 roku przeszkolono w ten sposób 87 osób, zaś w roku 2019 – 60 osób.
- 2) Dla wszystkich nowych pracowników organizowany jest też tzw. „Welcome Day” – szkolenie stworzone w pełni przez trenerów Działu Szkoleń i Monitoringu Spółki pn. „Witaj w Rainbow”. Do 31 grudnia 2017 r. szkolenie zostało przeprowadzone dla 65 osób. W 2018 roku, w ramach projektu „Witaj w Rainbow” przeszkolono 73 osoby, a w roku 2019 - 54 osoby, co daje łączną liczbę 192 osób przeszkolonych w ramach tego programu w latach 2017-2019.
- 3) Kolejny etap szkoleń, pn. „Chcieć, to Móc”, dedykowany pracownikom, którzy odbyli już szkolenia ze „Standardów Obsługi Klienta” poświęcony jest technikom radzenia sobie z najczęstszymi pytaniami klientów. Szkolenie to ma na celu rozwijanie kompetencji sprzedażowych konsultantów, zwiększenie ich pewności siebie, budowanie pozytywnych relacji z klientami, co przekładać się powinno na wzrost zadowolenia klienta z obsługi w Oddziale. Do końca 2017 roku programem „Chcieć, to móc” objęte były 54 osoby; w 2018 roku – 95 osób, a w 2019 roku – 12 osób.

Dwa nowe programy szkoleniowe wprowadzone w Grupie Kapitałowej w 2018 roku i kontynuowane w roku 2019 to:

- 4) Szkolenie pn. „Skuteczny kierownik Rainbow” – dwudniowy program szkoleniowy przygotowany specjalnie dla kierowników oddziałów własnych Rainbow Tours S.A., obejmujący warsztaty, których głównym założeniem jest teoretyczne przygotowanie kierowników do efektywnego zarządzania podległymi im zespołami pracowników. W pierwszym roku funkcjonowania programu (2018) przeszkolono w jego ramach 44 osoby, zaś w roku 2019 (w ramach programów „Skuteczny kierownik Rainbow I” oraz „Skuteczny kierownik Rainbow II”) – 60 osób.
- 5) Szkolenie „CRM i Hotele Kluczowe” – jest to szkolenie dedykowane Menadżerom Regionalnym i ma na celu ich przygotowanie do wizyt w oddziałach, w celu weryfikacji wdrożenia (w tym oceny wiedzy pracowników oddziałów) na temat programu CRM oraz sprzedaży tzw. hoteli kluczowych; dodatkowo podczas szkolenia omawiane są

kluczowe z perspektywy Rainbow Tours S.A. tematy związane z dosprzedawą usług dodatkowych, zbieraniem zgód marketingowych itp. W pierwszym roku funkcjonowania programu (2018) przeszkolono w jego ramach 70 osób, a w roku 2019 – 206 osób.

Innymi programami szkoleniowymi / warsztatami realizowanymi w Grupie Kapitałowej w 2019 roku były m.in.:

- 6) Warsztaty „Młodzi gniewni” – wprowadzony w 2019 roku nowy projekt szkoleniowy, do którego zaproszono 12 wyróżniających się pracowników salonów sprzedaży, a podczas dwudniowych warsztatów pracowano nad ustandaryzowaniem procesu adaptacji nowych pracowników w biurach sprzedaży; efekty warsztatów zostały spisane w postaci dokumentu, który obecnie wręczany jest każdemu kierownikowi biura, do którego prowadzona jest rekrutacja.
- 7) Szkolenie „Nowe warianty ubezpieczenia” – wprowadzony w 2019 roku nowy projekt szkoleniowy, w ramach którego prowadzone były warsztaty związane ze zmianami w wariantach ubezpieczenia oferowanego przez Towarzystwo Ubezpieczeń Europa; w ramach szkolenia w 2019 roku przeszkolono 36 osób.
- 8) Szkolenie „Połączenia wychodzące” – wprowadzony w 2019 roku nowy projekt szkoleniowy dedykowany pracownikom Działu Call Center, w ramach którego w 2019 roku przeszkolono 36 osób.
- 9) Szkolenie „Komunikacja” – wprowadzony w 2019 roku nowy projekt szkoleniowy dotyczący komunikacji interpersonalnej, w ramach którego w 2019 roku przeszkolono 54 osoby.

Łączna liczba szkoleń przeprowadzonych w roku 2019 przez Dział Szkoleń i Monitoringu to 66 szkoleń.

W okresie 19 miesięcy obejmujących lata 2016/2017 Dział Szkoleń i Monitoringu Spółki dominującej przeszkolił 286 osób. W roku 2018 liczba osób przeszkolonych przez Dział Szkoleń i Monitoringu wyniosła 369. Rok 2019 to rok, w którym w jeszcze większej mierze skupiliśmy się na szkoleniach. W 2019 roku Dział Szkoleń i Monitoringu przeszkolił rekordową liczbę 600 osób. W relacji rok 2019 vs rok 2018 daje to wzrost o około 163%.

Dodatkowo Dział Szkoleń i Monitoringu wspierał lub współprowadził szkolenia produktowe i z zakresu e-commerce, podczas których w 2019 roku przeszkolonych zostało 227 osób. Łącznie ze szkoleniami prowadzonymi w 2019 roku bezpośrednio przez Dział Szkoleń i Monitoringu daje to liczbę 827 przeszkolonych osób (z uwagi na fakt, iż pracownicy biorą udział w więcej niż jednym szkoleniu rocznie, wskazane dane obejmują liczbę *total* wszystkich przeszkolonych).



**WSZYSCY W  
RAINBOW  
OBSŁUGUJEMY  
KLIENTÓW!**

Nowym, rewolucyjnym i bardzo dobrze przyjętym przez pracowników programem uruchomionym w Grupie Kapitałowej Rainbow Tours w październiku 2019 roku i kontynuowanym na początku 2020 roku jest program „Wszyscy w Rainbow obsługujemy Klientów”. W jego ramach pracownicy centrali zostali zaproszeni na cykliczne, jednodniowe wizyty w oddziałach sieci Rainbow. Program „Wszyscy w Rainbow obsługujemy

Klientów” obejmuje pracowników Centrali, którzy współpracują w sposób zdalny z naszymi sprzedawcami w Oddziałach. Do wizyt i spotkań wytypowano 100 pracowników z następujących działów: Dział IT, Help Desk, Dział E-commerce, Dział Marketingu, Dział Kontraktów, Dział Reklamacji, Dział Obsługi Destynacji, Dział Księgowości, Dział Czarterów, Dział Wsparcia Produktu, a udział w programie zapowiedzieli też i uczestniczyli w nim członkowie Zarządu. Spotkania odbywają się cyklicznie, pracownik z Centrali odwiedza jeden wybrany oddział Rainbow, a wizyta będzie zaplanowana z wyprzedzeniem i poprzedzona odpowiednią komunikacją. Założeniem programu jest, aby wzięła w nim udział większość pracowników centrali. Każda osoba powinna w każdej edycji programu spędzić w wybranym oddziale jeden dzień, a programem będą objęte oddziały w całej Polsce; ważne, aby były to oddziały nie tylko z Łodzi i okolic.

Co stało u podstaw przyjęcia i wprowadzenia programu „Wszyscy w Rainbow obsługujemy Klientów”?

- po pierwsze jesteśmy firmą usługową; w usługach zrozumienie i dopasowanie do potrzeb klientów, jakkolwiek banalnie by to nie brzmiało, jest kluczem do sukcesu; a wierzymy, że nie ma lepszego sposobu na poznanie tych potrzeb niż posłuchanie od czasu do czasu klientów bezpośrednio; wiemy też, że zbyt długa praca bez kontaktu z

klientem potrafi sprawić, że traci się wycucie rynku; i odwrotnie – czasem posłuchanie klienta przez chwilę na żywo daje więcej niż wiele godzin pracy za biurkiem;

- po drugie, takie wizyty potrafią być znakomitą inspiracją do generowania nowych pomysłów; zarówno tych na poprawę produktów czy lepsze sposoby dotarcia do klienta, jak i usprawnienia w procesach obsługi, aż po innowacje technologiczne i ułatwienia w korzystaniu z naszych systemów informatycznych;
- po trzecie, chcemy, aby pracownicy oddziałów czuli na co dzień, że centrala nie jest tajemniczym miejscem gdzieś daleko, ale że tworzą ją ludzie – grupa super osób, dla których to, co dzieje się w firmie jest ważne.

W 2019 roku realizowano też procesy szkoleniowe w ramach programu „Training on the Job”, tj. programu obejmującego szkolenia dotyczące zarówno sprzedawców Call Center, jak również pracowników salonów Rainbow, w ramach którego, przy zachowaniu indywidualnego podejścia do pracowników, poruszane są m.in. tematy związane ze zgodami marketingowymi, dosprzedaż usług dodatkowych, kluczowymi hotelami, aktualnie trwającymi promocjami oraz systemem CRM. Szkolenia „Finalizacja i dosprzedaż usług dodatkowych” oraz „Dosprzedaż usług dodatkowych II” poświęcone wzmacnianiu technik sprzedażowych w zakresie finalizacji i dosprzedaży usług dodatkowych (np. wycieczki fakultatywne), jako ważnym elementem procesu sprzedaży realizowanej w ramach Grupy Kapitałowej; w ramach obu szkoleń w 2019 roku przeszkolono łącznie 276 osób (240 w ramach szkolenia „Finalizacja i dosprzedaż usług dodatkowych” oraz 36 w ramach szkolenia „Dosprzedaż usług dodatkowych II”).

Innym, nowym projektem, przygotowywanym przez Dział Szkoleń i Monitoringu Spółki dominującej i wdrożonym w 2019 roku, którego celem było wyłonienie liderów zespołów sprzedażowych w Dziale Call Center, jest projekt „Lider Call Center”. Ma on na celu kształtowanie pozytywnych postaw pracowniczych, poprawę integracji zespołu oraz zwiększenie motywacji i zaangażowania pracowników oraz poczucia ich przynależności do organizacji. W ramach projektu, w 2019 roku wyłoniono w Dziale Call Center trzech Team Leader’ów, których zadaniem jest wsparcie kierownika i dyrektora Działu Call Center w działaniach rozwojowych zespołu.

#### *Akademia Rainbow*

Kluczowe znaczenie przy rekrutacji pracowników destynacyjnych ma Akademia Rainbow, która zajmuje się również organizacją kursów zawodowych dla pilotów, rezydentów i animatorów czasu wolnego. Akademia prowadzi również współpracę z uczelniami wyższymi oraz zajmuje się tworzeniem klas patronackich, które poza kreowaniem dla młodych ludzi oferty zdobycia konkretnych i pożądaných na rynku pracy umiejętności są również sposobem na pozyskanie nowych pracowników dla Grupy Kapitałowej Rainbow Tours.

Rekrutacja pracowników destynacyjnych prowadzona przez Akademię Rainbow składa się z kilku etapów:

- 1) W przypadku pilotów i rezydentów: zamieszczanie ogłoszeń, ocena przesyłanych CV, spotkanie stacjonarne z wybranymi kandydatami,
- 2) W przypadku animatorów czasu wolnego: zamieszczanie ogłoszeń, organizowanie castingów w największych miastach w Polsce oraz na terenie szkół, gdzie prowadzone są klasy patronackie (w czasie castingu kandydaci prowadzą kilkuminutowe animacje, sprawdzana jest ich znajomość języka obcego oraz z każdym prowadzona jest rozmowa indywidualna).

Każdy zaproszony kandydat otrzymuje informację zwrotną. Wybranym kandydatom przedstawiana jest oferta pracy oraz dalsze szkolenia.

Ogłoszenia o rekrutacji są powszechnie dostępne na stronie internetowej: <https://rainbowtours.dolaczdonas.pl/praca>, procedura rekrutacji jest transparentna, a procesy rekrutacji opisane są dokładnie na stronach internetowych:

- <https://akademiarainbow.pl/akcja-rekrutacja/>
- <https://akademiarainbow.pl/rekrutacja-pilotow-wycieczek/>
- <https://akademiarainbow.pl/rekrutacja-rezydentow/>

Kandydaci są informowani np. o najczęściej popełnianych błędach w czasie rekrutacji:

- <http://akademiarainbow.pl/rob-czyli-jakich-bledow-popelniac-cz-1>
- <http://akademiarainbow.pl/rob-czyli-jakich-bledow-popelniac-cz-2>

Specyfika branży, w której Grupa funkcjonuje, ma duży wpływ na politykę zatrudnienia. Ze względu na sezonowość największy ruch w zatrudnieniu obserwowany jest wśród pracowników destynacji. Najwięcej pracowników w tej grupie zatrudnionych jest w sezonie letnim. Sezon ten rozpoczyna się w maju i trwa aż do końca października.

Grupa ta składa się z pilotów, rezydentów, asystentów rezydentów i animatorów oraz pilotów przejazdów krajowych i rezydentów transferowych:

- Pilot – osoba, która w imieniu organizatora imprezy turystycznej opiekuje się grupą klientów i dba o właściwy przebieg programu wycieczki. Głównym jego zadaniem jest dopilnowanie, aby uczestnicy wycieczki bezpiecznie i w komfortowych warunkach odbyli podróż do miejsca docelowego, na miejscu zaś dba o właściwe zakwaterowanie, wyżywienie oraz realizację wszystkich punktów programu wycieczki.
- Rezydent – osoba, która w imieniu organizatora imprezy turystycznej opiekuje się grupą klientów podczas pobytu w miejscu docelowym usługi turystycznej.
- Asystent rezydenta – osoba, która wspiera rezydenta na danej destynacji.
- Animator – osoba, która zajmuje się organizacją czasu wolnego klientów przebywających w ośrodkach wczasowych.
- Pilot przejazdów krajowych – osoba, która sprawuje opiekę nad turystami od przystanku, na którym wsiadają do autokaru, aż do punktu przesiadkowego, na którym turyści zostają przekazani pod opiekę pilota docelowego, z którym jadą na wycieczkę. Jest to taki pilot, który nie wyjeżdża poza granice kraju, ale pomaga turystom dojechać na miejsce przesiadkowe.
- Rezydent transferowy – osoba, która w imieniu organizatora imprezy turystycznej opiekuje się grupą podczas transferów przylotowych i wylotowych.

Polityka firmy zakłada zatrudnianie każdej grupy na innych warunkach:

- Piloci – umowa o współpracy lub umowa zlecenia;
- Rezydenci – umowa o pracę lub umowa zlecenia;
- Asystenci rezydentów – umowa zlecenia;
- Animatorzy – umowa zlecenia;
- Piloci przejazdów krajowych – umowa zlecenia;
- Rezydenci transferowi – umowa zlecenia.

Część pilotów i rezydentów jest zatrudniona przez cały rok w firmie, natomiast animatorzy, asystenci rezydentów, piloci przejazdów krajowych oraz rezydenci transferowi są zatrudnieni tylko i wyłącznie w czasie trwania najwyższego sezonu.

#### Wynagrodzenie, motywacja, satysfakcja, komunikacja

W Grupie Kapitałowej Rainbow Tours przestrzegana jest zasada równości wynagrodzenia w przypadku wykonywania pracy o tej samej wartości. Pracami o jednakowej wartości są prace, których wykonanie wymaga od pracowników porównywalnych kwalifikacji zawodowych potwierdzonych dokumentami przewidzianymi w odrębnych przepisach lub praktyką i doświadczeniem zawodowym, a także porównywalnej odpowiedzialności i wysiłku.

Tabela 14. Całkowita liczba zatrudnionych pracowników w podziale na typ zatrudnienia i płeć na dzień 31 grudnia 2019 r.

	Na okres próbny	Na czas określony	Na czas nieokreślony	Suma
<b>Umowa o pracę</b>	<b>35</b>	<b>267</b>	<b>353</b>	<b>655</b>
Oddziały	16	150	228	394
Centrala	19	86	114	219
Piloci	-	30	7	37
Zarząd	-	-	4	4
spółka zależna My Way by Rainbow Tours Sp. z o.o. (z wyłączeniem zależnych spółek greckich White Olive A.E. oraz White Olive Premium Lindos A.E.)	-	1	-	1

Tabela 15. Całkowita liczba zatrudnionych pracowników w podziale na typ zatrudnienia i płeć na dzień 31 grudnia 2018 r.

	Na okres próbny	Na czas określony	Na czas nieokreślony	Suma
<b>Umowa o pracę</b>	<b>27</b>	<b>259</b>	<b>339</b>	<b>625</b>
Oddziały	20	168	195	383
Centrala	7	66	132	205
Piloci	-	24	8	32
Zarząd	-	-	4	4
spółka zależna My Way by Rainbow Tours Sp. z o.o. (z wyłączeniem zależnej spółki greckiej White Olive A.E.)	-	1	-	1



Grupa Kapitałowa Rainbow Tours chce tworzyć przyjazne środowisko pracy, w którym pracownicy mają świadomość jasnych oczekiwań i przejrzystego systemu oceny. W firmie funkcjonuje system oceny „180 stopni”, której dokonują kierownicy biur. Pracownicy Działu Sprzedaży Spółki dominującej oceniani są pod względem kompetencji, realizacji celów i zadań oraz posiadanej wiedzy i kwalifikacji. Ocena przeprowadzana jest regularnie z miesięcznym wyprzedzeniem. Od sierpnia 2017 r. do 31 grudnia 2017 r. system objął ok. 7% pracowników Działu Sprzedaży Spółki dominującej, w 2018 roku – 18,5%, a w 2019 roku – 13,8% pracowników Działu Sprzedaży Spółki dominującej (w stosunku do osób zatrudnionych w Dziale Sprzedaży w 2018 roku – 72,4% nowozatrudnionych, a w stosunku do osób zatrudnionych w Dziale Sprzedaży w 2019 roku - 76% nowozatrudnionych).

W Grupie Kapitałowej Rainbow Tours duży nacisk kładzie się na jasną i otwartą komunikację. W ramach platformy HRsys wszyscy pracownicy mają możliwość komunikacji wewnętrznej za pomocą komunikatora HR Wall, gdzie powstają również multimedialne grupy dyskusyjne. W Grupie Kapitałowej obowiązuje też, wprowadzona na podstawie ustawy o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych (tj. Dz.U. z 2019 roku, poz. 623 z późn. zm.), szczegółowa procedura dotycząca procesów tzw. Whistleblowing, tj. „Procedura anonimowego powiadamiania o nadużyciach w Rainbow Tours S.A.”. Określa ona szczegółowe zasady i procesy anonimowego zgłaszania przez osoby zatrudnione w Spółce lub w podmiocie zależnym Spółki naruszeń prawa, w tym m.in. procedur i standardów etycznych przyjętych do stosowania w Spółce i w Grupie Kapitałowej Rainbow Tours. Procedura jednocześnie ukierunkowana jest na zapewnienie osobom, które zgłaszają naruszenia, ochronę przed działaniami o charakterze represyjnym, dyskryminacją lub innymi rodzajami niesprawiedliwego traktowania.

Pracownicy Grupy Kapitałowej Rainbow Tours mają prawo do zrzeszania się w wybranych przez siebie organizacjach oraz do reprezentacji zbiorowej, która pozwala chronić ich interesy w przypadku konfliktu z pracodawcą. Jak dotąd pracownicy nie wyrażali woli stowarzyszenia się i w firmie nie funkcjonują związki zawodowe. Pracownicy Grupy informowani są o obowiązującej w firmie polityce zakazującej mobbingu i wszelkich form nękania, molestowania seksualnego czy naruszania innych praw pracownika.

Chcąc funkcjonować jako atrakcyjny i pożądaný pracodawca, z którym wykwalifikowani pracownicy zechcą się związać na lata, Grupa Kapitałowa Rainbow Tours oferuje wiele czynników motywujących oraz świadczeń dodatkowych. Dostępne dla pracowników świadczenia dodatkowe to: zorganizowane przez pracodawcę ubezpieczenie PZU Zdrowie oraz ubezpieczenie grupowe WARTA, które pracownicy muszą opłacać sami. Poza tym pracownicy pełnoetatowi za niewielką opłatą miesięczną mogą korzystać z karty Multisport umożliwiającej dostęp do szerokiej bazy obiektów sportowych.

Tabela 16. Udział pracowników Grupy Kapitałowej w zorganizowanym ubezpieczeniu PZU Zdrowie oraz ubezpieczeniu grupowym WARTA w ogólnej liczbie pracowników

	Na dzień 31.12.2019 r.	Na dzień 31.12.2018 r.	Zmiana (rok 2019 do roku 2018)
Liczba pracowników w ubezpieczeniu PZU Zdrowie	49	41	+8
Liczba pracowników w ubezpieczeniu grupowym WARTA	288	261	+27
<b>RAZEM - Liczba pracowników w ubezpieczeniu PZU Zdrowie oraz w ubezpieczeniu grupowym WARTA</b>	<b>337</b>	<b>302</b>	<b>+35</b>
Udział % pracowników w ubezpieczeniu PZU Zdrowie	7,48%	6,56%	+0,92%
Udział % pracowników w ubezpieczeniu grupowym WARTA	43,97%	41,76%	+2,21%
<b>RAZEM - Udział % pracowników w ubezpieczeniu PZU Zdrowie oraz w ubezpieczeniu grupowym WARTA</b>	<b>51,45%</b>	<b>48,32%</b>	<b>+3,13%</b>

Tabela 17. Udział pracowników Grupy Kapitałowej korzystających z karty Multisport w ogólnej liczbie pracowników

	Na dzień 31.12.2019 r.	Na dzień 31.12.2018 r.	Zmiana (rok 2019 do roku 2018)
Liczba pracowników korzystających z karty Multisport	304	285	+19
Udział % pracowników korzystających z karty Multisport w ogólnej liczbie pracowników	46,41%	45,60%	+0,81%

Pracownicy Grupy Kapitałowej Rainbow Tours mogą również korzystać z bogatej oferty wyjazdów wakacyjnych, które objęte są dofinansowaniem. Pracownikom przysługują raz w roku kalendarzowym bardzo atrakcyjne zniżki na wyjazdy oferowane przez Spółkę dominującą (w 2017 r. - do 50%, od stycznia 2018 r. i obecnie - do 60% katalogowej ceny wycieczki). Mogą też korzystać z licznej oferty wyjazdów tzw. study tour. Pracownicy dzięki takim wyjazdom mogą w lepszy sposób zrozumieć specyfikę danego regionu, poznać lokalną kulturę i bazę hotelową, co przekłada się później na lepsze przedstawienie wybranej oferty klientom. Ponadto Spółka oferuje swoim pracownikom atrakcyjne zniżki na bilety lotnicze i parkingi przy lotniskach. Pracownicy mogą również brać udział w konkursach, w tym w konkursie fotograficznym, w którym nagrodą są bony zniżkowe.

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours w pełni respektuje plany rodzinne pracowników, umożliwiając im korzystanie z prawnie gwarantowanych urlopów oraz wspierając przy powrocie do pracy. Stan na 31 grudnia 2019 r. to 8 osób na urlopie macierzyńskim oraz 12 osób na urlopie rodzicielskim. Rok wcześniej z kolei, tj. na dzień 31 grudnia 2018 r., na urlopie macierzyńskim przebywało 10 osób, przy czym na dzień 31 grudnia 2019 r. pracowało 8 z nich. Na urlopie rodzicielskim przebywało na dzień 31 grudnia 2018 r. 17 osób, z czego na dzień 31 grudnia 2019 r. pracowało nadal w Spółce 15 z nich. Osoby te po urlopie macierzyńskim/rodzicielskim przebywają głównie na urlopach wychowawczych.

### **Bezpieczeństwo i higiena pracy**

W Grupie Kapitałowej Rainbow Tours duży nacisk kładziony jest na bezpieczeństwo i higienę pracy. Zasady BHP oparte są na polskim prawodawstwie. Wszyscy nowi pracownicy zapoznają się z zasadami bezpieczeństwa i higieny, potwierdzając każdorazowo podpisem odbycie stosownych szkoleń. Nadrzędnym celem w tym zakresie jest likwidacja możliwych zagrożeń i stałe dążenie do zniwelowania do zera liczby wypadków przy pracy. Dotyczy to również pilotów wycieczek, rezydentów i animatorów, którym przez koordynatorów udzielane jest całodobowe wsparcie.

### **Szkolenia i rozwój**

W Grupie Kapitałowej Rainbow Tours istnieje duża świadomość korzyści wynikających ze stwarzania pracownikom możliwości ciągłego rozwoju oraz przeprowadzania szkoleń, które przekładają się na zwiększenie komfortu, efektywności i jakości pracy.

Poza szkoleniami m.in. z zakresu obsługi klienta i systemu rezerwacyjnego Travella 2.0., dostępnymi dla każdego nowego pracownika (które zostały opisane powyżej, w części dotyczącej „Rekrutacji i adaptacji”), osoby zatrudnione w Grupie mogą korzystać z szerokiej bazy szkoleń dostępnych w systemie e-learning. Dotyczą one przede wszystkim oferowanych produktów i związanych z nimi usług dodatkowych. Grupa rozwija również projekt webinarów, czyli szkoleń on-line prowadzonych zarówno dla własnej sieci sprzedażowej, jak i oddziałów agencyjnych, których celem jest zapoznanie pracowników sieci sprzedaży z najważniejszymi z punktu widzenia organizacji, kierunkami wyjazdów oraz hotelami. Są to szkolenia cykliczne. W 2018 r. zorganizowano 17 webinarów. W 2019 roku Dział Szkoleń i Monitoringu stworzył 10 dokumentów/instrukcji/e-learning oraz nagrał 9 webinarów. Bardzo przydatna dla pracowników jest również możliwość zapoznania się z relacjami ze study tour przygotowanymi przez ich kolegów i koleżanki. Relacje te dostępne są na platformie HRsys.

Kluczowe znaczenie przy szkoleniu pracowników destynacyjnych ma również Akademia Rainbow, która przygotowuje moduły szkoleniowe dla kandydatów na pilotów, rezydentów i animatorów czasu wolnego.

Dostępny w Grupie system szkoleń pozwala pracownikom nie tylko stale rozwijać swoje umiejętności, podnosić kompetencje niezbędne na określonym stanowisku, ale przede wszystkim dzielić się wiedzą między sobą, co jest nieocenioną możliwością w turystyce, gdzie oferując wyjazdy, oferuje się klientom przede wszystkim wiele przeżyć i wspomnień.

### **2.3.3. Poszanowanie praw człowieka**

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours wdrożyła w 2017 roku i posiada spisana politykę poszanowania praw człowieka. Jej cel to określenie wytycznych, jakimi Grupa chce się kierować we współpracy z pracownikami zarówno w Polsce, jak i poza jej granicami, pracownikami w całym łańcuchu dostaw, klientami, a także w relacjach ze społecznościami lokalnymi. Polityka określa praktykę i prezentuje dążenia Grupy do podnoszenia standardów przestrzegania praw człowieka w każdym miejscu, w którym jest obecna. Podstawę polityki stanowią:

- zapisy krajowych dokumentów, w tym przede wszystkim Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej, Kodeks pracy i Kodeks cywilny;
- międzynarodowe wytyczne i zalecenia spisane w Powszechnej Deklaracji Praw Człowieka, Międzynarodowym Pakcie Praw Obywatelskich i Politycznych, Międzynarodowym Pakcie Praw Gospodarczych, Społecznych i Kulturalnych, Deklaracji Międzynarodowej Organizacji Pracy dotyczące fundamentalnych zasad i praw w pracy;
- wytyczne branżowe, w tym Globalny Kodeks Etyki w Turystyce i Kodeks postępowania na rzecz ochrony dzieci przed wykorzystywaniem w turystyce.

Przy współpracy z partnerami biznesowymi i dostawcami Grupa Kapitałowa Rainbow Tours chce zarówno inspirować i dawać dobry przykład, jak również stopniowo wdrażać bardziej sformalizowane rozwiązania. Grupa Kapitałowa jest na etapie szczegółowego przeglądu umów, audytu kontraktów i destynacji, analizowanych pod kątem wprowadzenia zapisów kontraktowych w zakresie poszanowania praw człowieka. Grupa planuje opracowanie „Wytycznych dla dostawców”, których zapisy mają być dołączane do umów z podmiotami zewnętrznymi.

### **Pracownicy**

Pracownicy Grupy Kapitałowej Rainbow Tours są największą wartością firmy. Grupa stara się prowadzić z nimi stały dialog, aktywnie włączając ich w procesy decyzyjne o kierunku, w którym Grupa podąża lub zamierza podążać. W Grupie poza polityką praw człowieka funkcjonują również spisane „Zasady równego traktowania w zatrudnieniu” objęte treścią Regulaminu Pracy. Działając w duchu poszanowania praw człowieka, szczegółowe wytyczne dotyczą następujących zagadnień:

- Przejrzyste warunki pracy i procesu rekrutacji – każdy pracownik ma prawo do jasnej i pełnej informacji o warunkach zatrudnienia; zakres prac jest wyczerpująco opisany i uregulowany. Pracownik ma pełen wgląd w swoje prawa i obowiązki, a z pracownikami prowadzony jest aktywny dialog oparty na zaufaniu. Pracownicy podpisują umowy zgodnie z faktycznym stanem zatrudnienia. Proces rekrutacji jest jasno określony i wolny od dyskryminacji ze względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, stan zdrowia, rasę, narodowość, pochodzenie etniczne, religię, wyznanie, bezwyznaniowość, przekonanie polityczne, przynależność związkową, orientację psychoseksualną, tożsamość płciową, status rodzinny, styl życia, formę, zakres i podstawę zatrudnienia, inny typ współpracy oraz inne przesłanki narażone na zachowania dyskryminacyjne. Jedynym kryterium wyboru pracownika są przesłanki merytoryczne i jego przygotowanie do pełnienia obowiązków.
- Dobrowolność pracy i praca nieletnich – zabrania się pracy przymusowej i zatrudniania osób małoletnich poniżej 16. roku życia. Dla osób poniżej 16. roku życia dostępne są jednak staże i praktyki.
- Wynagrodzenie i czas pracy – pracownicy otrzymują wynagrodzenie adekwatne do zajmowanego stanowiska i zakresu zadań. Prawem każdego pracownika jest odpowiednia liczba dni wolnych od pracy, z których korzysta w wybranym przez siebie i zaakceptowanym przez pracodawcę czasie. W Grupie Kapitałowej Rainbow Tours obowiązuje zasada równości wynagrodzenia w przypadku wykonywania pracy o tej samej wartości, przy czym pracami o jednakowej wartości są te, których wykonanie wymaga od pracowników porównywalnych kwalifikacji zawodowych potwierdzonych dokumentami przewidzianymi w odrębnych przepisach lub praktyką i doświadczeniem zawodowym, a także porównywalnej odpowiedzialności i wysiłku.
- Wolność zrzeszania się, prawo do reprezentacji zbiorowej i prawo do swobodnego komunikowania się – pracownicy mają prawo do zrzeszania się w wybranych przez siebie organizacjach oraz do reprezentacji zbiorowej, która pozwala chronić ich interesy w przypadku konfliktu z pracodawcą. Wszelkie zapisy krajowego ustawodawstwa są przestrzegane. Pracownicy mogą również swobodnie wypowiadać się na terenie przedsiębiorstwa w zakresie warunków zatrudnienia i pełnienia przez siebie obowiązków. Jak dotąd w Grupie Kapitałowej Rainbow Tours pracownicy nie wyrażali woli stowarzyszania się i nie funkcjonują związki zawodowe.
- Różnorodność i zakaz dyskryminacji – Grupa ma oddzielnie spisana politykę różnorodności, której główne założenia stanowi zakaz wszelkiej dyskryminacji ze względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, stan zdrowia, rasę, narodowość, pochodzenie etniczne, religię, wyznanie, bezwyznaniowość, przekonanie polityczne, przynależność związkową, orientację psychoseksualną, tożsamość płciową, status rodzinny, styl życia, formę, zakres i podstawę zatrudnienia, inny typ współpracy oraz inne przesłanki narażone na zachowania dyskryminacyjne.
- Zakaz stosowania przemocy – wszelka przemoc wobec pracowników jest zabroniona i karana z całą surowością.
- Walka z wszelkim rodzajem nękania, w tym z molestowaniem seksualnym i naruszaniem innych praw pracownika – Grupa Kapitałowa Rainbow Tours szanuje godność i wszelkie inne prawa pracownika. Żadna forma nękania, molestowania seksualnego czy naruszania innych praw pracownika nie będzie akceptowana. W latach 2017-2018 Grupa nie odnotowała przypadków zgłoszeń dyskryminacji ani innych nadużyć względem pracowników.
- Ochrona zdrowia, bezpieczeństwo i higiena pracy – Grupa Kapitałowa Rainbow Tours dokłada wszelkich starań, aby zapewnić pracownikom bezpieczne i higieniczne warunki pracy oraz redukować liczbę wypadków w pracy. Przestrzega przy tym wszelkich regulacji prawnych w tym zakresie.
- Równowaga między pracą zawodową a życiem prywatnym – Grupa dba o komfort psychospołeczny pracowników, pamiętając, że dobre samopoczucie pracowników przekłada się na jakość ich pracy i życia. Respektuje znaczące wydarzenia w życiu pracowników, umożliwiając im bez przeszkód korzystanie ze wszystkich praw przysługujących w takich sytuacjach.
- Szkolenia i wsparcie w kształceniu – Grupa dba o szkolenia i ciągle podnoszenie kwalifikacji pracowników oraz wspiera ich w woli dalszego kształcenia.

### Prawa dzieci

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours stoi na stanowisku, że dzieci powinny być w turystyce szczególnie chronione, czemu służą zapisy Kodeksu postępowania na rzecz ochrony dzieci przed wykorzystywaniem w turystyce, który jest drogowskazem dla Grupy w tym zakresie. Grupa nie toleruje żadnej formy wykorzystywania dzieci, traktowania ich w sposób pozbawiający godności i podstawowych praw, w szczególności prostytucji, сутenerstwa, handlu dziećmi, pedofilii, pornografii dziecięcej czy nadużywania zależności nieletnich. Dotyczy to w szczególności realizacji oferty Grupy Kapitałowej Rainbow Tours. Grupa zamierza prowadzić w tym zakresie aktywną edukację pracowników, w szczególności pilotów, przewodników i rezydentów pracujących w destynacjach. W procesie kontraktowania Grupa dąży do unikania atrakcji, gdzie występuje ryzyko w tym zakresie. W procesie organizowania produktu (usługi turystycznej) i związanej z tym relacji kontraktowej Grupa dąży do weryfikacji atrakcji pod tym kątem tam, gdzie jest to możliwe.

## **Prawa społeczności lokalnych**

W przypadku aktywności polegających na kontakcie z ludnością plemienną, zwłaszcza w krajach mniej rozwiniętych, niedemokratycznych i tych o mniej utrwalonej kulturze prawnej, Grupa Kapitałowa Rainbow Tours dokłada wszelkich starań, aby kontakty te odbywały się z zachowaniem najwyższych standardów etycznych, z poszanowaniem prywatności, godności, na zasadzie dobrowolności, równości i wzajemnych korzyści. Spółka dominująca stworzyła zakładkę na swojej stronie internetowej r.pl, pod adresem <https://r.pl/csr>, dotyczącą „odpowiedzialnej turystyki”, na której opisane są zasady odpowiednich zachowań i etycznych postaw w zakresie dbania o interesy i brak nadmiernej ingerencji w społeczności lokalne, które odwiedza, w odniesieniu do możliwie szerokiego spektrum destynacji i atrakcji. W 2018 roku Grupa pilotażowo opracowała i wprowadziła – dla programów wycieczek objazdowych – krótkie poradniki odpowiedzialnego zachowania, które wzbogacone zostały o informacje i ciekawostki o odwiedzanych miejscach dla konkretnej wycieczki. Spółka opracowuje też zestaw zagadnień, na które piloci i rezydenci powinni zwracać uwagę w kontekście odpowiedzialnej turystyki. Z uwagi na pandemię spowodowaną rozprzestrzenieniem się koronawirusa SARS-CoV-2 Spółka dominująca zdecydowała, w ramach działań związanych z zapobieganiem skutkom pandemii na prowadzoną przez Grupę działalność (ograniczenie kosztów), zawiesić realizację programu wdrażania poradników odpowiedzialnego zachowania dla programów wycieczek objazdowych.

## **Prawa klientów**

Dbając o najwyższą jakość, Grupa Kapitałowa Rainbow Tours zapewnia klientom rzetelną usługę i zgodność oferty z jej realizacją. Grupa stale monitoruje i analizuje sytuację oraz poziom bezpieczeństwa w miastach i krajach odwiedzanych przez klientów, aby zapewnić im bezpieczną podróż i pobyt. Grupa dostarcza im również aktualnych informacji o tej sytuacji i aktualizuje wewnętrzne procedury na wypadek niespodziewanych zdarzeń i sytuacji. Dane klientów Grupy przetwarzane są z zachowaniem najwyższych standardów i w zgodzie z przepisami prawa krajowego i unijnego. We współpracy z wyspecjalizowaną kancelarią prawną Grupa wdrożyła w 2018 roku rozwiązania z zakresu ochrony danych osobowych przewidzianych przez tzw. RODO [tj. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych)], obowiązujące od 25 maja 2018 r. Grupa stara się zapewnić równy dostęp do usług, stale zwiększając ich zakres grupom mniej uprzywilejowanym, w tym osobom niepełnosprawnym. Procedury reklamacyjne i zasady odstąpienia od umowy są klientom jasno i w sposób przejrzysty komunikowane.

## **Działania wdrażające politykę praw człowieka**

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours zobowiązuje się do wypełniania obowiązku poszanowania praw człowieka między innymi poprzez:

- Oczekiwanie (wyrażone aktywną komunikacją) wobec personelu, partnerów biznesowych i innych podmiotów bezpośrednio związanych z działalnością, produktami czy usługami, aby przestrzegali praw człowieka podczas współpracy z Grupą.
- Otwartą komunikację z interesariuszami dążącą do zapobiegania wszelkim naruszeniom praw człowieka; m.in. dążenie do otwartego, bezpośredniego dialogu ze społecznościami lokalnymi oraz rzetelnego, zaspokajającego ich potrzeby informacyjne komunikowania zaangażowania biznesowego i społecznego na ich obszarze.
- Wdrożenie rozwiązań systemowych w postaci m.in. zobowiązania dostawców do przestrzegania praw człowieka (w szczególności w destynacjach), m.in. poprzez stosowne zapisy w kontraktach z dostawcami. Grupa jest obecnie w trakcie przeglądu i audytu kontraktów w kontekście planowanego podjęcia stosownych działań w zakresie stopniowego wprowadzania stosownych klauzul i regulacji.
- Podanie do publicznej wiadomości zobowiązań Grupy Kapitałowej Rainbow Tours w zakresie przestrzegania praw człowieka, a także zakomunikowanie przyjęcia polityki praw człowieka wszystkim pracownikom, partnerom biznesowym i innym interesariuszom przede wszystkim poprzez raportowanie informacji niefinansowych.

### **2.3.4. Różnorodność**

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours chce tworzyć bezpieczne i przyjazne miejsce pracy, dlatego mając na uwadze poszanowanie różnorodnego, wielokulturowego społeczeństwa, kładzie 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, status rodzinny, styl życia, formę, zakres i podstawę zatrudnienia, inny typ współpracy oraz inne przesłanki narażone na zachowania dyskryminacyjne.

Postrzegając różnorodność jako wartość nie tylko w skali lokalnej, ale również globalnej, Grupa rozumie politykę różnorodności jako działania obejmujące trzy obszary: pracowników lokalnych w Polsce i pracowników destynacji, pracowników w łańcuchu dostaw, klientów i gości. W swojej polityce Grupa kieruje się przepisami prawa krajowego oraz międzynarodowego, a także

wymaganiami odnoszącymi się do spółek giełdowych określonych między innymi w dokumencie „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW”. Grupa stara się również nawiązywać do zapisów i wytycznych zawartych w Karcie Różnorodności.

### **Pracownicy lokalni w Polsce i pracownicy destynacji**

Politykę różnorodności Grupa Kapitałowa Rainbow Tours chce realizować poprzez:

- Tworzenie przyjaznej atmosfery pracy i kultury organizacji wolnej od wszelkich przejawów dyskryminacji ze względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, stan zdrowia, rasę, narodowość, pochodzenie etniczne, religię, wyznanie, bezwyznaniowość, przekonanie polityczne, przynależność związkową, orientację psychoseksualną, tożsamość płciową, status rodzinny, styl życia, formę, zakres i podstawę zatrudnienia, inny typ współpracy oraz inne przesłanki narażone na zachowania dyskryminacyjne.
- Jasne zasady powoływania członków organów Grupy (co leży w zakresie kompetencji Walnego Zgromadzenia zarówno w przypadku wyboru członków Rady Nadzorczej, jak i członków Zarządu Rainbow Tours S.A.), jak również wyboru kluczowych menedżerów, co realizowane jest na podstawie kryteriów merytorycznych i predyspozycji danej osoby do sprawowania powierzanej jej funkcji. W szczególności obejmuje to kwalifikacje i doświadczenie zawodowe odpowiadające profilowi stanowiska.
- Upowszechnianie zasad równego traktowania w zatrudnieniu oraz wiedzy na temat mobbingu i określenie trybu postępowania w przypadku takiego zdarzenia w dokumencie, który stanowi załącznik do regulaminu pracy, jest podpisany przez pracodawcę oraz przedstawiciela załogi. Równocześnie Grupa opracowała kompleksową politykę praw człowieka opisującą podejście Grupy do tej tematyki.

### **Pracownicy w łańcuchu dostaw**

Realizacja usług Grupy Kapitałowej Rainbow Tours możliwa jest w dużej mierze dzięki dziesiątkom osób, z którymi klienci Grupy mają kontakt podczas realizacji swoich podróży. Grupa dokłada wszelkich starań, aby promować politykę różnorodności również wśród jej kontrahentów, zdając sobie sprawę, że dobrze realizowana przyniesie wymierne korzyści materialne i niematerialne również Grupie. Jest to szczególnie istotne w miejscach o odmiennych standardach w podejściu do równego traktowania i braku dyskryminacji. W tym obszarze Grupa chce podejmować działania zmierzające do:

- Zwiększenia w zatrudnieniu udziału grup mogących podlegać dyskryminacji, w tym głównie z uwagi na płeć, wiek czy pochodzenie etniczne.
- Podnoszenia standardów dotyczących równego traktowania, w szczególności w miejscach, gdzie wciąż są one dużo niższe niż w Polsce.
- Upowszechniania wiedzy na temat wagi różnorodności wśród klientów i gości.

### **Klienci i goście**

Różnorodność pracowników i kontrahentów Grupy Kapitałowej Rainbow Tours odzwierciedla różnorodność jej klientów oraz gości, dlatego Grupa szanuje ją i uwzględnia, dostosowując do niej swoje produkty. Grupa stara się zapewnić równy dostęp do swoich usług osobom będącym na określonej diecie bądź mającym wymagania zdrowotne oraz grupom mniej uprzywilejowanym, w tym osobom niepełnosprawnym. W indywidualnych przypadkach naszym klientom oferujemy personalnie dobrane propozycje wyjazdów po wcześniejszej weryfikacji możliwości w tym zakresie. Każdy przypadek wyjazdu osoby z niepełnosprawnością wymaga zgłoszenia i rozpatrzenia przez Działu Help Desk i przez Managera danego kierunku, a zgłoszenie musi zawierać wyczerpujące informacje określające stopień niepełnosprawności, w tym informację, czy klient jest w stanie samodzielnie wsiąść do autokaru na standardowym transferze (w kontekście ewentualnej konieczności organizacji transferu specjalnego), a także informacje o korzystaniu z klienta z wózka inwalidzkiego oraz o tym, czy pokój w hotelu dla osoby z niepełnosprawnością jest konieczny, czy opcjonalny.

#### **2.3.5. Środowisko naturalne**

Podstawą działalności Grupy Kapitałowej Rainbow Tours jest odpowiedzialne użytkowanie zasobami naturalnymi, zgodnie z wymaganiami prawnymi obowiązującymi w Polsce. Jeśli chodzi o dbałość o środowisko, Grupa za istotne uznaje również zapisy kluczowych dokumentów na ten temat, takich jak:

- Decyzja Komisji (UE) 2016/611 z 15 kwietnia 2016 r. w sprawie dokumentu referencyjnego dotyczącego najlepszych praktyk zarządzania środowiskowego, sektorowych wskaźników efektywności środowiskowej oraz kryteriów doskonałości dla sektora turystyki na podstawie rozporządzenia (WE) nr 1221/2009 w sprawie dobrowolnego udziału organizacji w systemie ekozarządzania i audytu we Wspólnocie (EMAS).
- Rozporządzenie Rady (WE) nr 338/97 z 9 grudnia 1996 r. w sprawie ochrony gatunków dzikiej fauny i flory w drodze regulacji handlu nimi.
- Konwencja o międzynarodowym handlu dzikimi zwierzętami i roślinami gatunków zagrożonych wyginięciem (CITES).

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours chce nie tylko chronić środowisko, niwelować szkodliwe skutki powodowane przez działalność Grupy i jej klientów, wdrażać rozwiązania pozwalające optymalizować zagrożenia dla środowiska, ale również promować założenia odpowiedzialnej turystyki zarówno poprzez swoje działania, jak i poprzez przekazywanie wiedzy na ten temat naszym klientom i współpracownikom.

Grupa uznaje również za istotne wpisywanie się poprzez swoje działania środowiskowe w Cele Zrównoważonego Rozwoju (ang. Sustainable Development Goals – SDGs), które zostały ogłoszone w 2015 r. podczas szczytu Agendy Zrównoważonego Rozwoju 2030 Organizacji Narodów Zjednoczonych w Nowym Jorku. Podmioty, takie jak Grupa Kapitałowa Rainbow Tours, działające na niemal wszystkich kontynentach mają możliwość wyznaczania szczegółowych celów z zakresu niemal wszystkich wyzwań globalnych. Szczególnie istotne w zakresie aspektów środowiskowych, bezpieczeństwa oraz jakości działalności Grupy są zatem następujące Cele Zrównoważonego Rozwoju:

- Cel 8.: Promować stabilny, zrównoważony i inkluzywny wzrost gospodarczy, pełne i produktywnie zatrudnienie oraz godną pracę dla wszystkich ludzi.
- Cel 12.: Zapewnić wzorce zrównoważonej konsumpcji i produkcji.
- Cel 14: Ochrona oceanów, mórz i zasobów morskich oraz wykorzystywanie ich w sposób zrównoważony.
- Cel 15: Ochrona, przywrócenie oraz promowanie zrównoważonego użytkowania ekosystemów lądowych, zrównoważonego gospodarowania lasami, zwalczanie pustynnienia, powstrzymanie i odwracanie procesu degradacji gleby oraz powstrzymanie utraty różnorodności biologicznej.

Za kluczowe Grupa Kapitałowa Rainbow Tours uznaje opracowanie i wdrożenie narzędzi do monitorowania efektów zrównoważonego rozwoju dla zrównoważonej turystyki, dzięki której powstają miejsca pracy i promowane są lokalna kultura i produkty. Równocześnie Grupa skupia się na edukacji klientów, minimalizując ich oddziaływanie na środowisko.

Swoje cele Grupa chce realizować poprzez politykę środowiskową podzieloną na 4 obszary:

- Administracja – administrując siedzibą w Łodzi i salonami sprzedaży w całej Polsce, Grupa dąży do zapewnienia pracownikom bezpiecznych warunków pracy, dbając równocześnie o środowisko naturalne poprzez ekologiczne rozwiązania minimalizujące zużycie zasobów oraz poprzez kształcenie i szkolenia pracowników w zakresie wartości środowiskowych.
- Transport – realizując wyjazdy turystyczne dla klientów na terenie całego świata, Grupa korzysta z licznych środków transportu, w tym głównie połączeń lotniczych na długich trasach podczas podróży transkontynentalnych i szerokiej gamy środków transportu kołowego (autokary, dżipy, mikrobusy, minivany, samochody osobowe) w miejscach docelowych. Grupa dąży do zapewnienia klientom bezpiecznych, ale i możliwie jak najmniej szkodliwych dla środowiska rozwiązań transportowych.
- Zakwaterowanie – wybierając i kontraktując miejsca zakwaterowania dla klientów, Grupa dąży do sukcesywnego zwiększania liczby miejsc mogących poszczycić się certyfikacją środowiskową i prowadzących aktywną politykę w zakresie ochrony środowiska, a także działających zgodnie ze strategią odpowiedzialnego biznesu.
- Atrakcje – Grupa dąży do tego, aby proponowane atrakcje pozwalały minimalizować negatywny wpływ na środowisko, a atrakcje, w których główną rolę odgrywają zwierzęta, nie łączyły się w żadnym stopniu z niewłaściwym ich traktowaniem, a ponadto pozwalały upowszechniać wiedzę o możliwościach dbania i ochrony poszczególnych gatunków.

## Szczegółowe zobowiązania

### Administracja

Polityka środowiskowa jest realizowana zarówno w centrali Grupy Kapitałowej Rainbow Tours w Łodzi, jak i w oddziałach w całej Polsce. Dotyczy ona również obiektów hotelowych administrowanych przez firmę poza Polską.

Kluczowe zobowiązania w odniesieniu do biura i salonów:

- Dążenie do zmniejszenia negatywnego wpływu na środowisko poprzez stopniowe wdrażanie systemów oszczędzających wodę i energię (w szczególności zmienianie oświetlenia na światła LED) w lokalizacjach, w których Grupa odpowiada za stosowne instalacje.
- Minimalizacja zużycia zasobów, zwłaszcza papieru i tuszu, do celów reklamowych i w pracy biurowej.
- Zapewnienie możliwości segregacji odpadów, wprowadzenie jasnej procedury ich segregacji oraz zakontraktowanie odpowiednich usług recyklingu w lokalizacjach, w których Grupa odpowiada za zarządzanie odpadami.

Grupa systematycznie wprowadza rozwiązania mające na celu poprawę efektywności energetycznej, a co za tym idzie redukcję kosztów prowadzonej działalności. Do takich przedsięwzięć zaliczyć można:

- Wymiana oświetlenia na LED w biurze centralnym oraz w oddziałach terenowych.
- Wymiana oświetlenia w banerach reklamowych na LED w oddziałach terenowych - jak wynika z inwentaryzacji oświetlenia zrealizowanej na potrzeby audytu energetycznego w oddziałach terenowych zainstalowanych jest ok. 160 banerów oraz reklam.
- Stopniowa wymiana stolarki okiennej w biurze centralnym; współfinansowanie i aktywność w zakresie prac związanych z modernizacją elewacji i ociepleniem budynku biurowego w Łodzi, przy ul. Piotrkowskiej 270, w którym mieści się centrala Spółki dominującej oraz w procesie wymiany wind w budynku biurowym.
- Wyłączanie urządzeń klimatyzacyjnych w biurach na czas przerw w pracy. Odbywa się to ręcznie i jest realizowane przez samych pracowników.

Dodatkowo realizowane są następujące działania proekologiczne:

- Efektywne wykorzystywanie floty samochodowej.
- Szkolenie i uświadamianie pracowników na zagadnienia związane z ochroną środowiska.
- Cykliczne szkolenia „Witaj w Rainbow” obejmujące elementy uświadamiania w zakresie ochrony środowiska.

W zakresie zużycia mediów Grupa Kapitałowa Rainbow Tours dysponuje jedynie danymi za 2016 rok na podstawie zrealizowanego audytu energetycznego wykonanego we wrześniu 2017 roku. W związku z brakiem biznesowego uzasadnienia Grupa nie posiada informacji o poziomie zużycia w 2017 i 2018 roku. Kolejny pomiar, w ramach audytu energetycznego jest planowany w 2021 roku.

Zużycie energii elektrycznej w 2016 roku przez Rainbow Tours S.A. w biurze centralnym wyniosło: 200 601 kWh. Opłaty za ogrzewanie i ciepłą wodę są naliczane przez administratora obiektu proporcjonalnie do zajmowanej powierzchni. Udział zajmowanej powierzchni przez Rainbow Tours S.A. w biurowcu wynosi 12%. Na podstawie danych zebranych od administratora obiektu zużycie ciepła w 2016 roku na cele grzewcze oraz ciepłej wody użytkowej wyniosło: 229 627 kWh.

Dla 91 oddziałów znane są koszty zużycia energii elektrycznej. W oparciu o uśrednioną stawkę za kWh obliczono zużycie energii. Zużycie energii obliczone w oparciu przeprowadzoną inwentaryzację urządzeń porównano ze rzeczywistym zużyciem energii określonym na podstawie faktur. Dla 5 oddziałów zużycie energii elektrycznej wliczone jest w cenę wynajmu powierzchni. Dla tych oddziałów, gdzie koszty zużycia energii elektrycznej są wliczane do ogólnej kwoty za najem i nie ma danych dotyczących faktycznego zużycia, obliczono zużycie teoretyczne na podstawie inwentaryzacji urządzeń elektrycznych. Dane te następnie porównano i skorelowano z danymi dla pozostałych biur. Zatem bilans energii elektrycznej został wykonany dla 96 biur terenowych.

Tabela 18. Podział zużycia energii ze względu na procesy (biuro centralne oraz oddziały)

Instalacja	Zużycie energii [kWh]	Udział [%]
Ogrzewanie	1.118.902	47,66%
Oświetlenie	422.633	18,00%
Transport - pojazdy osobowe	329.708	14,04%
Biuro	308.188	13,13%
Inne	84.746	3,61%
Klimatyzacja	57.924	2,47%
CWU	25.694	1,09%
<b>RAZEM</b>	<b>2.347.794</b>	<b>100%</b>

Tabela 19. Podział zużycia energii ze względu na miejsce zużycia (biuro centralne oraz oddziały)

Miejsce zużycia	Zużycie energii [kWh]	Udział [%]
Oddziały terenowe	1.506.364	64,16%
Centrala	426.977	18,19%
Transport - pojazdy osobowe	329.708	14,04%
Inne	84.746	3,61%
<b>RAZEM</b>	<b>2.347.794</b>	<b>100%</b>

W ramach gospodarki odpadami Grupa posiada umowy na odbiór i recykling odpadów biurowych takich jak zużyte tonery, papier i makulatura, elektroodpady, w tym baterie.

W Centrali Spółki dominującej cyklicznie prowadzone są akcje związane ze zbiórką zużytych tonerów, zbiórką makulatury. Na terenie biurowca, w którym mieści się siedziba Spółki dominującej (Łódź, ul. Piotrkowska 270), w związku z wprowadzonym obowiązkiem segregacji odpadów biura zostały wyposażone w odrębne pojemniki z przeznaczeniem na główne frakcje odpadów i przeprowadzono stosowną akcję informacyjną. W ramach oddolnych działań pracowniczych odbywają się akcje mające na celu promowanie postępowania w interesie ochrony środowiska, np. akcja „choinka z wypożyczalni” (grudzień 2019 roku), która promowała wypożyczenie choinki na czas świąt Bożego Narodzenia (organizator akcji za każde wypożyczone drzewko zobowiązał się do posadzenia dziesięciu dodatkowych).

Kluczowe zobowiązania w odniesieniu do hoteli własnych (Grecja, Zakynthos):

- Dążenie do zmniejszenia negatywnego wpływu na środowisko poprzez stosowanie systemów oszczędzających wodę i energię, segregację odpadów oraz ekologiczne rozwiązania podczas sprzątania i bieżącego zarządzania hotelem.
- Zapobieganie powstawania odpadów dzięki „zielonym zakupom” z uwzględnieniem wpływu cyklu życia produktów – na przykład dzięki unikaniu artykułów jednorazowego użytku (żywność, mydła, szampony) oraz kupowanie środków czyszczących w postaci skoncentrowanej i luzem, a także staranne zarządzanie wielkościami zakupów.
- Minimalizacja możliwego do uniknięcia marnowania żywności dzięki starannemu opracowaniu jadłospisu i planowaniu posiłków.
- Promocja pozytywnych rozwiązań środowiskowych wśród gości hotelu poprzez edukację i uświadamianie, na przykład proszenie i zachęcanie ich do ponownego wykorzystania pościeli i ręczników podczas dłuższych pobyków.

Wszystkie nowe budynki hotelowe Grupy w Grecji zostały zaprojektowane tak, aby spełniać klasę energetyczną B+, czyli najwyższą możliwą w zakresie izolacji pasywnej. Dodatkowo zostały na nich zainstalowane panele solarne, które są podstawowym źródłem grzania wody dla całego hotelu. W najstarszym budynku, w którym wcześniej woda była grzana tylko piecem na ropę naftową, instalacja została przerobiona tak, aby woda była grzana za pomocą energii słonecznej i tylko dogrzewana piecem na ropę naftową co zredukowało zużycie ropy o około 60%. W pozostałych budynkach nowoczesne instalacje zapewniają grzanie wody panelami solarnymi i ewentualne dogrzewanie pompami powietrze-woda.

Grupa przeprowadziła wymianę wszystkich istniejących żarówek na oświetlenie LED oraz zamontowała liczniki zegarowe do zapalania wybranych świateł oraz czujki ruchu i czujki zmierzchu, aby zoptymalizować zużycie energii elektrycznej. We wszystkich pokojach zostały zamontowane wyłączniki prądu na kartę co uniemożliwia pozostawienie włączonego oświetlenia albo działających urządzeń elektrycznych (poza mini-lodówką) w czasie nieobecności gościa w pokoju. Nowe budynki mają zainstalowane nowoczesne systemy klimatyzacyjne z indywidualnym sterowaniem w każdym pokoju, ale centralnymi agregatami co znacznie zmniejsza zużycie energii elektrycznej oraz emituje do środowiska mniej ciepła. Na drzwiach balkonowych wszystkich pokoi zainstalowano magnetyczne wyłączniki prądu z odpowiednią automatyką, powodującą wyłączenie klimatyzacji, aby nie działała przy otwartych drzwiach balkonowych.

Zamontowano baterie umywalkowe oraz słuchawki prysznicowe z napowietrzaczami tak aby zredukować zużycie wody oraz wprowadzono dozowniki detergentów, aby zoptymalizować użycie chemii do sprzątania i odprowadzanie jej do ścieków. Dokonano również zmiany pralni zewnętrznej na bardziej ekologiczną. Kontrola zużycia wody odbywa się w systemie dziennym, jako że na wyspie Zakynthos jest duży problem z infrastrukturą wodociągową, a właściwie jej zasilaniem, tak więc woda przyjeżdża do hotelu cysternami co pozwala policzyć wielkość zużycia w całym hotelu. Wprowadzono również dozowniki chloru oraz codzienne sprawdzanie odczynu wody basenowej w celu utrzymania balansu pomiędzy czystością i ekologią basenów.

Gospodarka hotelowa realizowana na wyspach Morza Śródziemnego (Zakynthos, Kreta, Rodos) nakłada na Grupę stosowne wymogi i ograniczenia w zakresie zapobiegania powstawania odpadów co w szczególności realizowane jest poprzez odpowiednio realizowane procesy zakupowe. Hotele ze względów bezpieczeństwa są wprawdzie zmuszone do korzystania poza restauracją hotelową z naczyń plastikowych (ryzyko związane ze zbiciem naczyń szklanych), jednak Grupa ograniczyła zużycie naczyń jednorazowych na rzecz plastików wielorazowego użytku – przykładowo kubki z miękkiego plastiku zostały zastąpione kubkami z twardego plastiku, które można poddać zmywaniu - są wielorazowego użytku.

Grupa współpracuje z producentami i dostawcami wyspecjalizowanymi w współpracy z branżą hotelową, co pozwala unikać zbędnych opakowań i umożliwia realizację zamówień w ilościach adekwatnych do potrzeb. Wszystkie środki czyszczące są kupowane w dużych opakowaniach, od jednego, międzynarodowego dostawcy, który zapewnia Grupie dozowniki dla każdego rodzaju środka czyszczącego oraz odpowiednie ich wyregulowanie w celu optymalizacji zużycia. Dodatkowo Grupa wykorzystuje w pełni ekologiczny i całkowicie rozpuszczalny w wodzie papier toaletowy w celu ułatwienia oczyszczania ścieków oraz prowadzi segregację śmieci w ramach i na miarę możliwości infrastruktury wyspy Zakynthos. W ramach dążenia do uniknięcia marnowania żywności Grupa starannie planuje jadłospis z podziałem na dni i posiłki w systemie dwutygodniowym. Wszelkie napoje kupowane są w postaci koncentratów, co pozwala minimalizować liczbę opakowań.



Osobnym obszarem działań Grupy jest praca nad edukacją klientów poprzez odpowiednie materiały informacyjne w pokojach, ale także poprzez ustalenie częstotliwości wymiany bielizny hotelowej przy zachowaniu poziomu czystości i zarazem poziomu satysfakcji klientów.

### **Transport**

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours zwraca uwagę na wykorzystywaną flotę autokarową i inne kołowe środki transportu, które są wykorzystywane do transportu klientów. Grupa dba o to, aby autokary były nie tylko wygodne dla klientów, ale również spełniały najwyższe standardy zalecane przez przepisy dotyczące ochrony środowiska przed szkodliwym wpływem spalin. Dzięki temu wszystkie autokary Grupy mogą bez przeszkód wjeżdżać do centrów wielu miast europejskich, w których obowiązują restrykcje dotyczące ruchu samochodowego ze względu na emisję szkodliwych spalin. Jeśli chodzi o transport autokarowy flota, z której Grupa korzysta do przewozu turystów, spełnia najwyższe wymogi w zakresie emisji spalin – ponad 80% autokarów posiada normy emisji spalin EURO 6 i EURO 5. Są to najwyższe normy określające limity emisji tlenków azotu (NOx), węglowodorów (HC), tlenków węgla (CO) i cząstek stałych dla silnika.

W tej dziedzinie Grupa realizuje również proekologiczne planowanie podróży i wycieczek, co w szczególności oznacza zarządzanie lotami w celu uniknięcia lotów zbędnych (np. tych, które można z powodzeniem zastąpić transportem lądowym lub wodnym) oraz dobór usług transportowych o wysokiej efektywności energetycznej i optymalizację tras przejazdu.

### **Zakwaterowanie**

Podczas wyboru i kontraktowania hoteli Grupa zwraca uwagę na ich politykę w zakresie ochrony środowiska, a także zachęca lokalnych partnerów do wdrażania programów ochrony i utrzymania dobrego stanu środowiska naturalnego. Grupa zobowiązuje się również do uwzględniania w warunkach kontraktów zawieranych z dostawcami usług, w tym z kontraktowanymi hotelami, ogólnie przyjętych standardów i norm minimalizujących negatywne oddziaływanie na środowisko.

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours dąży również do edukowania klientów i promocji wśród nich zachowań pozwalających chronić środowisko, takich jak wyłączenie światła w pokojach hotelowych po ich opuszczeniu, oszczędne używanie wody czy powtórne używanie pościeli i ręczników, jeśli nie ma potrzeby ich wymiany każdego dnia.

W procesie wyboru miejsc wypoczynku i budowania oferty produktowej dążymy do poszukiwania hoteli oferujących także dania przeznaczone dla osób zainteresowanych kuchnią wegetariańską i wegańską. W indywidualnych przypadkach naszych klientów – np. w momencie określonej diety (np. bezglutenowej) oferujemy personalnie dobrane propozycje wyjazdów po wcześniejszej weryfikacji możliwości w tym zakresie.

### **Atrakcje**

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours chce tworzyć programy pozwalające minimalizować negatywny wpływ na środowisko, włączać atrakcje i aktywności pozwalające chronić przyrodę i bioróżnorodność. Politykę ochrony środowiska i bioróżnorodności Grupa realizuje poprzez:

- Dążenie do włączania do programów atrakcji parków narodowych oraz aktywności wspomagających ochronę przyrody.
- Dążenie do eliminacji atrakcji, które mogłyby się wiązać z nadmiernym lub niepotrzebnym zanieczyszczeniem środowiska, wykluczanie tych najbardziej szkodliwych dla środowiska.
- Preferencje dla kontrahentów promujących ekologiczne rozwiązania i angażujących się w ochronę przyrody.
- Dążenie do uwzględniania tylko tych atrakcji, których organizatorzy działają w granicach lokalnego prawa, przestrzegają lokalnych standardów, posiadają wszelkie niezbędne pozwolenia, a także kadrę wykwalifikowaną do opieki nad zwierzętami. Grupa chce współpracować wyłącznie z podmiotami, które w kontakcie ze zwierzętami spełniają kryteria tzw. pięciu wolności i praw – tzn. zapewniają zwierzętom: dostęp do jedzenia i wody, warunki bytowe zbliżone do naturalnych, opiekę weterynaryjną, możliwość naturalnych zachowań oraz wolność od stresu i strachu. Grupa dąży do wypracowania metod weryfikacji partnerów w tym zakresie.
- Dążenie do włączania do oferty produktowej atrakcji (sanktuarium, sierocińce) instytucji czynnie zajmujących się ochroną zwierząt oraz atrakcji pozwalających bez niepokojenia obserwować zwierzęta w ich naturalnym środowisku. Grupa dąży do eliminacji miejsc, w których prowadzony jest rozród i handel dzikimi zwierzętami.
- Podejmowanie, m.in. poprzez zaangażowanie i udział pracowników destynacyjnych (pilotów, rezydentów), działań mających na celu zachowanie należytej staranności i odpowiedzialny dobór partnerów przy organizacji atrakcji bazujących na kontakcie ze zwierzętami w ich naturalnym środowisku, typu safari.
- Dążenie do wyłączenia atrakcji bazujących na wykonywaniu przez zwierzęta czynności niebędących ich naturalnym zachowaniem lub mogących zawierać elementy ich męczenia, nawet jeśli dopuszcza to lokalna tradycja.

Realizacja powyższych priorytetów jest możliwa dzięki zaangażowaniu zarówno na poziomie doboru atrakcji, jak i w trakcie współpracy. Grupa Kapitałowa Rainbow Tours zamierza wdrożyć stały monitoring atrakcji bazujących na kontakcie ze zwierzętami pod kątem doniesień medialnych w celu weryfikacji warunków lokalnych. Dodatkowo w działania w zakresie ochrony zwierząt Grupa włącza pracowników pracujących w destynacjach, ze szczególnym naciskiem na pilotów i rezydentów. Powyższe priorytety możliwe są do weryfikacji zazwyczaj wyłącznie „w terenie”, zatem Grupa uczyła i angażuje pracowników do takiej weryfikacji.

Osobnym obszarem pracy Grupy w zakresie ochrony środowiska jest edukacja klientów na temat zachowań pozwalających chronić środowisko i bioróżnorodność odwiedzanych przez nich miejsc. W szczególności obejmuje to:

- Informowanie klientów o odpowiedzialnym kupowaniu pamiątek wykluczającym te pochodzące ze zwierząt objętych ochroną. Informowanie o możliwych konsekwencjach prawnych na terenie RP.
- Promowanie odpowiedzialnego kontaktu ze zwierzętami poprzez informowanie klientów o właściwym zachowaniu, m.in. podczas nurkowania.
- Grupa planuje wdrożyć rozwiązania mające na celu zachęcanie klientów do czynnego włączania się w monitorowanie dobrostanu zwierząt podczas realizacji wycieczek, głównie poprzez uświadamianie w formie materiałów informacyjnych.

Ważnym aspektem środowiskowym w kontekście zwiedzania atrakcji jest wykorzystanie przez klientów Grupy tzw. Tour Guide System (TGS), czyli radiowych systemów do oprowadzania grup, a w szczególności kwestia zużytych baterii. Po każdej wycieczce następuje badanie żywotności baterii dokonywane specjalistycznym miernikiem. Po badaniu, w przypadku utraty sprawności i żywotności baterii (poniżej naładowania w wysokości 1,29V – wyjściowo 1,5V) bateria przeznaczana jest do utylizacji, którą w ramach kompleksowej usługi na rzecz Grupy zajmuje się specjalistyczna firma. W przypadkach, kiedy poziom naładowania osiąga poziom 1,35V bateria przeznaczana jest do użycia w innych, mniej energochłonnych urządzeniach.

#### 2.3.6. Przeciwdziałanie korupcji

W rozumieniu postanowień obowiązującej w Grupie Kapitałowej Rainbow Tours polityki antykorupcyjnej (spisanej w jednolitym dokumencie wprowadzonym w 2017 roku) działania korupcyjne to wszelkie działania wyczerpujące definicję zawartą w art. 229, 230 oraz 230a kodeksu karnego, a więc przede wszystkim: (1) obiecywanie, proponowanie, nakłanianie, wręczanie jakichkolwiek korzyści majątkowych lub osobistych lub (2) przyjmowanie korzyści majątkowych od kontrahentów Grupy, jak również nieuzasadnione preferowanie wybranych kontrahentów. Łapownictwo pojmowane jest jako dawanie lub przyjmowanie przez dowolną osobę jakiegokolwiek korzyści majątkowej lub osobistej (zwykle w formie środków pieniężnych, prezentu, pożyczki, rekompensaty, przysługi, prowizji lub rozrywki) w charakterze niewłaściwej zachęty lub rekompensaty z tytułu uzyskania zlecenia lub innego świadczenia. Łapownictwo może mieć miejsce w sektorze publicznym (np. wręczenie łapówki funkcjonariuszowi publicznemu) lub prywatnym (np. wręczenie łapówki pracownikowi kontrahenta). Kluczowe zapisy przedmiotowej polityki w znacznym stopniu dotyczą Spółki dominującej Rainbow Tours S.A. (dalej Spółka) ze względu na fakt jej obecności na GPW, bycia spółką publiczną. Jednakowoż polityka została przyjęta dla Grupy Kapitałowej – co oznacza, iż pozostałe spółki muszą ją w równym stopniu respektować i stosować w zakresie adekwatnym do specyfiki ich działalności.

Aby mieć pewność, że nie dochodzi do podejmowania działań mogących mieć znamiona korupcji, pracownicy oraz współpracownicy Spółki oraz spółek z Grupy Kapitałowej muszą wykonywać swe obowiązki w sposób transparentny. Jedyne korzyści, które nie spełniają wyżej przytoczonych definicji, to wręczanie i przyjmowanie zwyczajowych upominków (np. świątecznych) i materiałów promocyjnych. Uzasadnione upominki oraz posiłki służbowe, których koszty pokrywane są przez spółki Grupy, a ich beneficjentem jest partner biznesowy, powinny być zgłoszone (np. podczas planowania lub rozliczania wydatku) i powinny mieć również charakter jawny. Takie działanie nie może skutkować negatywnymi konsekwencjami dla Grupy. W Grupie nie są akceptowane również płatności przyspieszające tok sprawy, tj. płatności dokonane dla organizacji rządowej lub funkcjonariusza publicznego mające na celu przyspieszenie lub zabezpieczenie wykonania nie uznaniowych, rutynowych czynności urzędowych (np. wydawania wiz, faktur celnych lub innych rządowych dokumentów).

Wszyscy pracownicy i współpracownicy Spółki i pozostałych spółek w Grupie Kapitałowej muszą mieć świadomość, że każdy prezent, wręczony lub otrzymany, który ma formę pieniężną, jest łapówką, niezależnie od kwoty lub intencji. Każde zobowiązanie do płatności wystawione z tytułu zakupu przez Spółkę lub spółki z Grupy Kapitałowej produktów lub usług (co z uwagi na koncentrację procesów biznesowych w Spółce, jako jednostce dominującej w Grupie, w zdecydowanej liczbie przypadków ma miejsce w Spółce) wymaga przed realizacją przelewu potwierdzenia podpisem przez właściwego członka Zarządu odpowiedzialnego za dany obszar działalności Spółki, a w przypadku płatności realizowanych na podstawie umowy – akceptacji przez osobę odpowiedzialną bezpośrednio za realizację umowy lub jej zawarcie.

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours nie akceptuje przywłaszczenia mienia jakiegokolwiek osoby lub podmiotu współpracującego, klientów ani samej Grupy. Ewentualne ryzyko w tym zakresie eliminowane jest poprzez ewidencję środków trwałych i procedury spisów z natury.

Do zdefiniowanych obszarów zagrożeń wraz z opisem procedur należytej staranności należą:

### **Proces zakupów**

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours wprowadziła i w dalszym ciągu udoskonala wiele zasad i procedur wewnętrznych, które mają za zadanie uniemożliwić zaistnienie postępowania nieetycznego lub noszącego znamiona przestępstwa. Spółka prowadzi proces zakupów w sposób jasny i transparentny.

W Grupie istnieją procedury należytej staranności – niepisane zasady wymagane przez Zarząd Spółki oraz Zarządy pozostałych spółek w Grupie Kapitałowej. Dla każdego nowego rodzaju zamówienia pracownik prowadzący proces zakupu zobowiązany jest uzyskać co najmniej dwie niezależne oferty, w szczególności w procesach zakupu usług. Wymóg ten nie musi być przestrzegany w każdym procesie zakupu, niemniej jego nieprzestrzeganie również wymaga zgody Zarządu.

Zakupy standardowe i cykliczne wymagają przeprowadzenia wyboru dostawcy zgodnie z powyższą procedurą jedynie w przypadku, gdy jest to pierwszy proces wyboru – np. zakupy materiałów biurowych realizowane są u wybranych już dostawców i każde kolejne zamówienie nie wymaga wszczęcia szczegółowego procesu wyboru oferenta. Podobną praktykę Spółka stosuje w przypadku zakupów podlegających wcześniejszemu budżetowaniu – co wymaga stosownych uzasadnień na etapie przygotowywania budżetu.

Niezależnie od stosowanej procedury każdy wydatek musi być zaplanowany, uzasadniony, a każda faktura zweryfikowana merytorycznie, formalnie i księgowo oraz zaakceptowana przez Zarząd lub kierownika wyższego szczebla wskazanego przez Zarząd.

### **Kontraktowanie oraz zakupy w trakcie prowadzenia realizacji turystycznych**

- Kontraktowanie hoteli – proces wyboru kontrahenta musi mieć charakter szczegółowy, jednak musi również być transparentny i spełniać procedurę należytej staranności. Każde rozeznanie rynku powinno być połączone ze zbieraniem ofert od różnych podmiotów. Oferty te, podobnie jak przy innych zakupach, powinny być porównywalne, a hotele możliwie najdokładniej spełniające wystandaryzowane potrzeby klientów. Osobą odpowiedzialną za proces kontraktowania jest Dyrektor Działu Kontraktów Spółki.
- Czartery – rynek czarterów w Polsce jest stosunkowo mały z perspektywy rynku turystycznego, co jednak nie stanowi o możliwości potraktowania umów i płatności czarterowych z mniejszą dbałością o przestrzeganie zasad opisanych w polityce antykorupcyjnej. Umowy czarterowe dotyczą kontraktów na loty czarterowe (dzielone miejsca w samolotach) i co do zasady regulują proces odsprzedaży lub zakupu miejsc w samolotach czarterowych. Umowy te podpisywane są jako umowy dwustronne z opisem świadczeń wzajemnych. Z uwagi na wąski rynek lotniczych usług czarterowych działania te mają charakter standardowy i wynikają z umów podpisanych przez Spółkę lub dedykowaną tym procesom spółkę zależną z konkurencyjnymi podmiotami branżowymi.
- Wydatki pracowników destinacji – istotne są również wydatki zatrudnionych przez Spółkę rezydentów oraz pilotów wycieczek. Rezydenci mają możliwość pobrania zaliczki. Każdorazowo zaliczkę rozliczają poprzez przedstawienie odpowiednich dokumentów zakupowych (faktury, rachunki itp.), które są weryfikowane na miejscu przez koordynatorów, a następnie przekazywane do dalszej kontroli do Działu Księgowości (sekcja rozliczeń pilotów i rezydentów – nowa komórka organizacyjna wprowadzona w 2018 roku) i ewentualnie właściwej osobie z Działu Obsługi Destinacji Rainbow Tours S.A., które również badają zasadność merytoryczną i finansową poniesienia każdego z wydatków. Każdy z wydatków dokonanych przez rezydenta wymaga odpowiedniego udokumentowania. Sporadycznie uznaje się możliwość dokonania rozliczenia na podstawie oświadczenia, niemniej Grupa unika takich sytuacji i wszyscy pracownicy Spółki są informowani o konieczności unikania takich zachowań. Realizacja płatności podczas wycieczek następuje ze środków pochodzących z wpłat od klientów za realizację programów i podobnie jak w przypadku rezydentów na podstawie dokumentów wydatków zakupowych (faktury, rachunki itp.). Wobec tego zaliczki dla pilotów wycieczek nie są co do zasady stosowane. Grupa dąży do eliminowania licznych przekazów pieniężnych oraz obrotu dużą ilością gotówki. Stosowanym rozwiązaniem jest wpłacanie bezpośrednio do banku środków otrzymywanych przez rezydentów/pilotów za wycieczki fakultatywne na rachunki kontrahentów tytułem zapłaty kluczowych zobowiązań względem nich. Pomniejszenie zobowiązania wobec kontrahentów są regulowane na bieżąco na podstawie dokumentacji księgowej.

### **Polityka oferowania i przyjmowania upominków biznesowych oraz wydatki reprezentacyjne**

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours ma również opisane (objęte treścią wprowadzonej w 2017 roku polityki antykorupcyjnej, mającej zastosowanie do Spółki i spółek Grupy Kapitałowej Rainbow Tours) zasady przyjmowania i wręczania prezentów/upominków biznesowych. Z punktu widzenia działań antykorupcyjnych stanowi to jedno z największych pól do różnego rodzaju nadużyć.

- Polityka wewnętrzna – w spółkach Grupy jeden pracownik nie może drugiemu wręczyć prezentu (w żadnej formie), jeśli stanowiłby on, nazwane lub nie, zobowiązanie do nieetycznego zachowania. Żaden pracownik nie może wywierać wpływu na sposób realizacji zadań służbowych przez innego pracownika inaczej niż poprzez oficjalną

komunikację. Pracownicy wyższego szczebla nie mogą wywierać niepożądanego (np. nieetycznego, niezgodnego z obowiązującymi przepisami, niezgodnego z zasadami obowiązującymi w Grupie) wpływu na pracowników niższego szczebla poprzez obiecywanie jakichkolwiek korzyści osobistych lub służbowych.

- Polityka zewnętrzna – dopuszcza się przyjmowanie lub przekazywanie drobnych prezentów w relacjach służbowych z kontrahentami. Prezenty nie muszą być jednak zwyczajem w kulturze korporacyjnej każdego z krajów, z którego pochodzą osoby wręczająca i obdarowana. Wartość rynkowa takiego prezentu nie może jednak przekroczyć kwoty 500 zł lub równowartości tej kwoty w walucie obcej. Zasady te dotyczą również spotkań służbowych (np. wspólne posiłki) z partnerami biznesowymi Grupy, jeśli spotkania te mają na celu podtrzymanie lub zbudowanie odpowiedniej relacji biznesowej. Spotkania takie mogą jednak być organizowane wyłącznie w celach służbowych. Każdy prezent o wartość rynkową wyższą niż 500 zł, mający co do zasady mieć miejsce w sytuacjach wyjątkowych, powinien być zaakceptowany przez kierownika wyższego szczebla lub Zarząd. W innym przypadku nie należy go ani wręczać, ani przyjmować. Zabronione są wszelkie prezenty mające charakter pieniężny. Niezależnie od wysokości i intencji zawsze są one traktowane jako przyjęcie lub wręczenie łapówki i stanowią przestępstwo lub wykroczenie. Żaden z pracowników lub współpracowników Grupy nie może wręczać jakichkolwiek prezentów urzędnikom publicznym oraz osobom pełniącym funkcje publiczne. Pracownicy Grupy chcący uczestniczyć we wszelkich spotkaniach, szkoleniach itp. organizowanych i oferowanych bezpłatnie przez kontrahentów Grupy powinni każdorazowo uzyskać zgodę Zarządu lub kierownika wyższego szczebla. Wszystkie koszty związane z uczestnictwem w takich wydarzeniach powinny być określone szczegółowo i przejrzyste przed przedstawieniem ich Zarządowi. Pracownicy oraz kontrahenci korzystający z wszelkiego rodzaju podarunków (otrzymywanie) muszą zaznajomić się z odpowiednimi przepisami podatkowymi obowiązującymi w Polsce i samodzielnie rozliczyć podatkowo otrzymany prezent.
- Wydatki reprezentacyjne – budżet reprezentacyjny w każdym podmiocie jest jednym z tych obszarów, w których najłatwiej może dochodzić do różnego rodzaju zdarzeń nieetycznych i korupcyjnych. Dlatego też Grupa Kapitałowa Rainbow Tours nie ma odrębnego funduszu reprezentacyjnego, choć wydatki te prognozuje budżetowo w kwotach ogólnych. Wszystkie wydatki, które księgowo i merytorycznie kwalifikowane są jako wydatki reprezentacyjne, podlegają procesowi zatwierdzenia przed spotkaniem i po spotkaniu na podstawie stosowanej dokumentacji rozliczeniowej, przede wszystkim opracowanego wewnętrznie formularza rozliczenia wydatków ponoszonych w związku z organizacją spotkań z kontrahentami. Część wydatków z tytułu reprezentacji i spotkań biznesowych realizowana jest poprzez płatności kartą płatniczą, najczęściej przez Dział Kontraktów i Dział Produktu Spółki, które wydawane są wąskiemu gronu pracowników Spółki i przy których stosuje się ograniczenia kwotowe wydatków. Każda płatność kartą musi być dokładnie opisana.

### **Płatności**

Każda faktura opłacana przez Spółkę musi przejść kilkustopniowy proces opisu i akceptacji. Pracownik odpowiedzialny za realizację danego zakupu ma obowiązek uzasadnienia konieczności jego poniesienia oraz przypisania go do określonego projektu, wydarzenia lub grupy kosztowej. Taki dokument musi zostać zaakceptowany przez kierowników, pracownika Działu Księgowości, a przed dokonaniem płatności – również przez odpowiednią osobę z Zarządu. Taki proces pozwala na kilkakrotną weryfikację każdego dokumentu zakupowego, a więc pozwala uniknąć ewentualnych nadużyć.

### **Raportowanie finansowe**

Raportowanie finansowe jest jednym z kluczowych narzędzi w ocenie sytuacji przedsiębiorstw. Przedstawianie wyników jest ustawowym obowiązkiem dużych podmiotów. Na podstawie tych wyników podejmowane są decyzje zarówno przez klientów, jak i potencjalnych inwestorów i kooperantów. Przedstawianie danych fałszujących rzeczywiste wyniki może skutkować upadłością firmy, która nie będzie w stanie wywiązywać się ze swych zobowiązań. W branży, w której działa Grupa, pojawiają się co jakiś czas informacje o problemach lub upadłości touroperatorów. Dlatego Grupa dba o rzetelność wszelkiej sprawozdawczości, za którą stoją odpowiednie procedury sprzedażowe i zakupowe czy procesy badania rocznych sprawozdań finansowych lub przeglądu śródrocznych sprawozdań finansowych przez biegłych rewidentów.

Rainbow Tours S.A. jako spółka publiczna publikuje raporty finansowe w zakresie wynikającym z Rozporządzenia Ministra Finansów z 28.03.2018 r. w sprawie informacji bieżących i okresowych przekazywanych przez emitentów papierów wartościowych oraz warunków uznawania za równoważne informacji wymaganych przepisami prawa państwa niebędącego państwem członkowskim. Raporty okresowe przygotowywane są przez jednostki organizacyjne: Dział Księgowości, Dyrektora Finansowego, Konsultanta ds. Relacji Inwestorskich i zatwierdzane przez Zarząd Spółki. Weryfikacja obowiązkowej sprawozdawczości finansowej (okresowej: raporty kwartalne, raport półroczny, raporty roczne) realizowana jest dodatkowo przez firmę audytorską (biegłego rewidenta) na etapie przeglądu sprawozdań półrocznych i badania sprawozdań rocznych, a także przez Komitet Audytu Rady Nadzorczej Spółki. Sprawozdawczość dodatkowa (raporty o przedsprzedaży, raporty o przychodach ze sprzedaży) realizowana jest przy udziale Zarządu Spółki przez Dyrektora Finansowego. Wszystkie te procesy są wysoce sformalizowane i pozwalają na zachowanie obowiązku rzetelności dokumentów. Każda informacja w nich zawarta jest wielokrotnie weryfikowana i kontrolowana.

## Informacje poufne

Informacje poufne mogą być przedmiotem oferty korupcyjnej – podmioty konkurencyjne mogą chcieć pozyskać informacje, które stanowią tajemnicę Grupy, by na ich podstawie rozwinąć swoją działalność, co jest działaniem szkodliwym dla Grupy. W związku z tym Spółka dominująca w Grupie Kapitałowej wprowadziła wiele rozwiązań, które mają przeciwdziałać nadużyciom w zakresie informacji poufnych oraz informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa.

Każda osoba, która w Spółce ma dostęp do informacji poufnych w rozumieniu Rozporządzenia MAR pouczana jest w formie pisemnej o obowiązkach wynikających z przepisów ustawowych i wykonawczych oraz o sankcjach mających zastosowanie w razie wykorzystywania i bezprawnego ujawniania informacji poufnych. Ponadto Grupa prowadzi listę wszystkich osób mających dostęp do informacji poufnych – listę osób mających stały dostęp do informacji poufnych oraz listę osób mających dostęp do konkretnej informacji poufnej, co w przypadku zdiagnozowania naruszenia poufności informacji pozwoli na wszczęcie właściwego postępowania wyjaśniającego. Rainbow Tours S.A. jako spółka publiczna prowadzi również listę osób pełniących obowiązki zarządcze oraz osób blisko związanych z osobami pełniącymi obowiązki zarządcze. Grupa identyfikuje i raportuje (przekazuje do wiadomości publicznej) informacje poufne na podstawie przepisów Rozporządzenia MAR, a także stanowisk i wytycznych Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego.

Każdy z pracowników Grupy przed podjęciem pracy informowany jest o obowiązku zachowania tajemnicy przedsiębiorstwa w rozumieniu właściwych przepisów ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, czym jest i jakie zagadnienia w szczególności obejmuje tajemnica przedsiębiorstwa oraz jakie są konsekwencje naruszenia tajemnicy przedsiębiorstwa Spółki i/lub spółek z Grupy Kapitałowej Rainbow Tours. Każdy pracownik zobowiązany jest złożyć stosowne oświadczenie o zobowiązaniu do zachowania w poufności tajemnicy przedsiębiorstwa, tj. do nieujawniania jej osobom postronnym oraz do niekorzystania z niej osobiście w celu innym niż do wykonania umowy o pracę łączącej pracownika ze Spółką lub spółką z Grupy Kapitałowej. Naruszenie postanowień oświadczenia o poufności pociąga za sobą wszelkie konsekwencje przewidziane prawem, w tym przepisami powołanej wyżej ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.

Spółka dominująca stworzyła i wdrożyła również wiele dokumentów w zakresie ochrony i „zarządzania” danymi osobowymi przetwarzanymi w Spółce w związku z wykonywaniem działalności gospodarczej, które zostały dostosowane do przepisów Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), tj. tzw. Rozporządzenia RODO.

## Sprzedaż

Wszystkie działania sprzedażowe w Grupie muszą mieć akceptację osób odpowiedzialnych, przede wszystkim Zarządu oraz kierowników wyższego szczebla. Agenci ani oddziały nie posiadają możliwości indywidualnego dysponowaniem systemem zniżek dla klientów, nie ustalają również cen poszczególnych produktów. Wszystkie ceny ustalane są centralnie oraz zarządzane blokowo i nie mogą być wprowadzone do systemu bez odpowiedniego procesu akceptacji. Każda zmiana w zamówieniu/rezerwacji jest zapisywana w systemie bez możliwości jej usunięcia, co minimalizuje możliwość manipulowania treścią i warunkami zamówienia.

## Współpraca z podmiotami zewnętrznymi, w tym publicznymi

- Sponsoring i darowizny – w każdym przypadku udzielenie wsparcia charytatywnego bądź sponsoringowego następuje na podstawie decyzji Zarządu lub wytypowanego członka Zarządu. Wsparcie charytatywne realizowane jest w ramach posiadanej polityki działań społecznych przez osoby wyznaczone przez Zarząd Spółki.
- Przekazywanie środków na rzecz organizacji politycznych – zakazane są wszelkie formy przekazywania środków z funduszy spółek Grupy Kapitałowej (bądź darowizn rzeczowych) na rzecz partii politycznej, działacza partii lub komitetu politycznego czy na rzecz kandydata na urząd państwowy, regionalny, lokalny lub inny.
- Reprezentacja Spółki przed organami administracji publicznej – osoba reprezentująca Spółkę przed organami administracji publicznej, ze szczególnym uwzględnieniem relacji z urzędami podatkowymi i ZUS, zobowiązana jest posiadać każdorazowo szczególne upoważnienie ze strony Zarządu zgodnie z zasadami reprezentacji. Kancelaria prawna działająca w imieniu Spółki lub spółek z Grupy działa na podstawie pełnomocnictw udzielanych w ramach danej sprawy lub pełnomocnictwa ogólnego (np. procesowego).

## KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA I ZEWNĘTRZNA

Wszelka komunikacja prowadzona w imieniu Spółki, a także spółek z Grupy Kapitałowej Rainbow Tours w kluczowych obszarach działalności biznesowej, w szczególności w zakresie zaciągania zobowiązań, musi być prowadzona transparentnie i w sposób umożliwiający jej prześledzenie. Ustalenia takie powinny mieć odzwierciedlenie np. w formie spisanego podsumowania, notatki, zbioru ofert etc. Pozwoli to w przypadku jakichkolwiek wątpliwości potwierdzić bądź odrzucić zarzuty dotyczące działań o znamionach korupcji.

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours stosuje zasady mówiące o tym, że wszelkie kontakty z kontrahentami oraz klientami są dozwolone wyłącznie w celach biznesowych. Dodatkowo kontakt w większości przypadków powinien się odbywać poprzez

korespondencję e-mailową (wyłącznie z firmowych adresów), faksową, pocztową, telefony służbowe oraz bezpośrednie spotkania w siedzibie Spółki lub siedzibie kontrahenta. Wszelkie działania i kontakty handlowe oraz marketingowe powinny być konsultowane i zatwierdzone przez Zarząd lub osoby przezeń wskazane.

#### ZOBOWIĄZANIA

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours zobowiązuje się szkolić w odpowiednim stopniu wszystkich pracowników i współpracowników, by zapewnić właściwe wdrożenie i przestrzeganie polityki antykorupcyjnej. Wszyscy nowi pracownicy przed rozpoczęciem pracy zostają zaznajomieni z zapisami wprowadzonej w 2017 roku, spisanej polityki antykorupcyjnej. Żaden z pracowników nie zostanie pociągnięty do odpowiedzialności za zgłoszenie możliwego naruszenia przepisów prawa lub zapisów polityki antykorupcyjnej, a każde takie zgłoszenie zostanie potraktowane poważnie. O uzasadnionych podejrzeniach popełnienia przestępstwa Grupa informować będzie odpowiednie organy ścigania.

#### PROCEDURA ZGŁASZANIA NADUŻYĆ („WHISTLEBLOWING“)

Zarząd Spółki dominującej w Grupie Kapitałowej, działając w związku z wejściem w życie z dniem 30 listopada 2019 roku postanowień art. 97d ustawy z dnia 29.07.2005 r. o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych (tj. Dz.U. z 2019 roku, poz. 623 z późn. zm.), mając na celu:

- przyczynienie się do zapobiegania potencjalnym szkodom i wykrywanie potencjalnych lub rzeczywistych niebezpieczeństw i zagrożeń dla szeroko rozumianego interesu Spółki, które w przeciwnym wypadku pozostałyby niewykryte,
- dążenie do rozwijania w Grupie Kapitałowej Rainbow Tours kultury wewnątrzorganizacyjnego sygnalizowania przez pracowników nieprawidłowości i naruszeń prawa, procedur i standardów etycznych, jako wyrazu troski o dobro Spółki i spółek z Grupy Kapitałowej,
- budowanie systemu zarządzania Spółką w oparciu o przejawy społecznej odpowiedzialności biznesu, co polega na świadomym, zrównoważonym działaniu Spółki skierowanym nie tylko na zysk finansowy i aspekty ekonomiczne, ale także na uwzględnieniu potrzeb i wymagań szeroko pojętych interesów Pracowników oraz innych interesariuszy,

przyjął do stosowania w Spółce i w Grupie Kapitałowej Rainbow Tours szczegółową procedurę dotyczącą procesów tzw. Whistleblowing, tj. „Procedurę anonimowego powiadamiania o nadużyciach w Rainbow Tours S.A.”.

„Procedura anonimowego powiadamiania o nadużyciach w Rainbow Tours S.A.” określa zasady anonimowego zgłaszania przez osoby zatrudnione w Spółce lub w podmiocie zależnym Spółki na podstawie stosunku pracy, umowy cywilnoprawnej, przedsiębiorców wykonujących działalność osobiście i jednoosobowo, osoby odbywające praktyki, stażystów, a także osoby wchodzące w skład Zarządu oraz Rady Nadzorczej Spółki, wskazanemu członkowi Zarządu Spółki, a w szczególnych przypadkach – Radzie Nadzorczej, naruszeń prawa, w szczególności przepisów ustawy z dnia 29.07.2005 r. o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych, Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2017/1129 z dnia 14.06.2017 r. w sprawie prospektu, który ma być publikowany w związku z ofertą publiczną papierów wartościowych lub dopuszczeniem ich do obrotu na rynku regulowanym oraz uchylenia dyrektywy 2003/71/WE oraz procedur i standardów etycznych przyjętych do stosowania w Spółce i w Grupie Kapitałowej Rainbow Tours. Procedura jednocześnie ukierunkowana jest na zapewnienie osobom, które zgłaszają naruszenia, ochronę przed działaniami o charakterze represyjnym, dyskryminacją lub innymi rodzajami niesprawiedliwego traktowania.

Zgodnie z właściwymi postanowieniami Procedury, zgłoszenia o Nadużyciach są przekazywane do wiadomości wskazanemu członkowi Zarządu, a w szczególnych przypadkach, w tym Nadużyciach dotyczących członków Zarządu – Radzie Nadzorczej. Spółka wytypowała członka Zarządu Spółki wskazanego i uprawnionego do odbierania zgłoszeń o Nadużyciach w rozumieniu Procedury.

Zgodnie z postanowieniami funkcjonującej w Grupie Kapitałowej Rainbow Tours dodatkowo w powyższym zakresie „Polityki antykorupcyjnej Grupy Kapitałowej Rainbow Tours”, w części dotyczącej zgłaszania nadużyć („Whistleblowing”) /cyt./:

„Każdego z pracowników, który dokonuje zgłoszenia o wykrytym lub domniemanym działaniu korupcyjnym lub związanych z innymi nadużyciami gospodarczymi, zapewniamy, że nie może z tego powodu zostać zwolniony z pracy, zdegradowany, zawieszony czy w jakikolwiek inny sposób dyskryminowany. Każdy pracownik, wobec którego postawione są zarzuty ma prawo się do nich odnieść i wytłumaczyć każdą wątpliwą sytuację. Innymi słowy, pracownik taki, będzie miał zapewnioną możliwość przedstawienia swojego stanowiska.

Zgłoszenia dotyczące potencjalnego lub realnego naruszenia prawa lub zasad postępowania w RAINBOW TOURS kierowane są do wyznaczonego członka Zarządu lub do Rady Nadzorczej zgodnie z właściwymi postanowieniami obowiązującej w RAINBOW TOURS i w spółkach Grupy Kapitałowej RAINBOW TOURS „Procedury anonimowego powiadamiania o nadużyciach w Rainbow Tours S.A.” (dalej jako „Procedura Whistleblowing”). Procedura Whistleblowing określa zasady anonimowego zgłaszania przez pracowników wskazanemu członkowi Zarządu, a w szczególnych przypadkach – Radzie Nadzorczej, naruszeń prawa, w szczególności przepisów ustawy z dnia 29.07.2005 r. o ofercie publicznej i warunkach

wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych, Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2017/1129 z dnia 14.06.2017 r. w sprawie prospektu, który ma być publikowany w związku z ofertą publiczną papierów wartościowych lub dopuszczeniem ich do obrotu na rynku regulowanym oraz uchylecia dyrektywy 2003/71/WE, oraz procedur i standardów etycznych przyjętych do stosowania w RAINBOW TOURS i w Grupie Kapitałowej RAINBOW TOURS. Procedura jednocześnie ukierunkowana jest na zapewnienie pracownikom, którzy zgłaszają naruszenia, ochronę przed działaniami o charakterze represyjnym, dyskryminacją lub innymi rodzajami niesprawiedliwego traktowania.

Wyjaśnienia spraw dotyczących zgłoszonych nadużyć będą prowadzone rzetelnie, z zachowaniem szczególnej ostrożności, w sposób uniemożliwiający wyciąganie konsekwencji na podstawie chybionych lub fałszywych zgłoszeń. Prowadząc postępowanie będziemy unikać wzbudzania podejrzeń wśród osób, odnośnie których wszczęte zostało postępowanie sprawdzające, unikając przy tym zgłoszeń, które w negatywny sposób rzutować mogą na wizerunek RAINBOW TOURS lub osób z nią związanych.

Wszyscy pracownicy, w tym również członkowie zespołu pracującego nad wyjaśnieniem sprawy, powinni pamiętać, że nie należy przekazywać informacji o postępowaniu sprawdzającym osobom, w stosunku do których zostało ono wszczęte.

Wszelkie szczegółowe zasady związane z funkcjonowaniem procesów dotyczących anonimowego zgłaszania nadużyć zawarte zostały w Procedurze Whistleblowing.”

### 3. ZARZĄDZANIE RODZAJAMI RYZYKA ZWIĄZANYMI Z DZIAŁALNOŚCIĄ GRUPY, MAJĄCYMI WPŁYW NA ZAGADNIENIA NIEFINANSOWE

#### 3.1. Opis zarządzania istotnymi rodzajami ryzyka związanymi z działalnością Grupy, mającymi wpływ na zagadnienia niefinansowe

RYZYKO	OPIS RYZYKA	SPOSÓB ZARZĄDZANIA
<b>OTOCZENIE ZEWNĘTRZNE ORAZ ZDARZENIA LOSOWE</b>		
<p><b>Ryzyko związane z pandemią wynikającą z rozprzestrzeniania się koronawirusa SARS-CoV-2</b></p>	<p>Po wzrostowym dla branży turystycznej roku 2019 i optymistycznych scenariuszach rozwoju branży turystycznej w roku 2020, nastąpiła radykalna zmiana tych optymistycznych i wzrostowych scenariuszy na rok 2020. Spowodowane to zostało pandemią wywołaną rozprzestrzenieniem się koronawirusa SARS-CoV-2, której początek miał miejsce w IV kwartale 2019 roku w Chinach i pojawił się i rozprzestrzenił się w innych regionach świata w I kwartale 2020 roku. Wysoka zapadalność na chorobę COVID-19 wywołaną przez koronawirus SARS-CoV-2 oraz notowany stosunkowo wysoki współczynnik śmiertelności z nią związany (przede wszystkim w grupie ryzyka, ludzi po 65. roku życia) ma wpływ na powszechne zagrożenie i dezorganizację życia gospodarczego i społecznego na całym świecie. Zgodnie z powszechnymi ocenami, pandemia koronawirusa SARS-CoV-2 będzie miała okresowy wpływ na osłabienie światowego wzrostu gospodarczego, a być może także charakter trwalszej recesji gospodarczej i społecznej. Pandemia spowodowana koronawirusem SARS-CoV-2 uderza bezpośrednio w gospodarkę realną znacznej większości państw, powodując spadek produkcji, dezorganizację łańcuchów dostaw oraz spadek popytu zwłaszcza w sektorze usług, w tym m.in. w odniesieniu do lotniczego ruchu pasażerskiego, turystyki, branży gastronomicznej, konsumpcji dóbr kultury.</p> <p>Na dzień sporządzenia niniejszego Sprawozdania Zarząd Spółki ocenia, iż wystąpienie pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 będzie miało i ma wpływ na ryzyko i możliwość obniżenia wartości przychodów Spółki i Grupy Kapitałowej Rainbow Tours w całym roku obrotowym 2020.</p> <p>W zależności od możliwości wystąpienia różnych scenariuszy rozwoju i czasokresu trwania przedmiotowej sytuacji kryzysowej na rynkach</p>	<p>W ocenie Zarządu Spółki sytuacja finansowa Spółki na dzień sporządzenia niniejszego Sprawozdania jest stabilna, a Spółka posiada zabezpieczone finansowanie na funkcjonowanie w najbliższych miesiącach. Uwzględniając możliwości wystąpienia różnych scenariuszy rozwoju i czasokresu trwania przedmiotowej sytuacji kryzysowej na rynkach turystycznych na świecie, Zarząd Spółki podjął szereg działań mających na celu minimalizowanie ryzyka związanego z pandemią wywołaną rozprzestrzenieniem się koronawirusa SARS-CoV-2 m.in. w następującym zakresie: (-) redukowanie i zmiana (zmniejszenie) programu ofertowego, bez ponoszenia istotnych kosztów stałych z tym związanych; koszty kontraktowe (tj. przyszłe zobowiązania wynikające z zakontraktowanych usług hotelowych i transportowych) redukowane są na bieżąco, poprzez dostosowanie wielkości programu do popytu, (-) znaczące ograniczenie ponoszonych przez Spółkę kosztów stałych prowadzonej działalności, tj. kosztów administracyjnych (koszty osobowe, czynsze, koszty marketingu itp.), w tym w związku z wprowadzeniem na mocy stosownych decyzji Ministerstwa Rozwoju i Rządu Rzeczypospolitej Polskiej działań pomocowych i osłonowych dla przedsiębiorców w związku z sytuacją kryzysową (Tarcza Antykryzysowa, Tarcza Finansowa), w tym w ramach pakietów pomocowych dedykowanych dla organizatorów turystyki i agentów turystycznych w Polsce (m.in. wskutek działań izb i organizacji turystycznych w Polsce).</p> <p>Z uwagi na eskalację rozprzestrzeniania się koronawirusa SARS-CoV-2 na obszarach należących do destynacji wyjazdowych objętych ofertą Spółki i wprowadzeniem tam stanów wyjątkowych, Spółka dominująca ma możliwość zastosowania wyłączeń przewidzianych przez zawarte kontrakty hotelowe oraz transportowe dla sytuacji związanej z wystąpieniem tzw. „sily wyższej” (vis maior), które w zdecydowanej ilości przypadków i w znacznym stopniu pozwalają w sposób umowny ograniczyć wartość i obowiązki płatności zobowiązań Spółki wynikających z umów z dostawcami (zobowiązania do dostawców stanowią około 90% wszystkich kosztów Spółki); w związku z tym i w zależności od rozwoju sytuacji związanej z koronawirusem SARS-CoV-2 Spółka ma możliwość elastycznego zaplanowania i opracowania scenariuszy planowania programu oferty wakacyjnej na sezon „Lato 2020”</p>



RYZYKO	OPIS RYZYKA	SPOSÓB ZARZĄDZANIA
	<p>turystycznych na świecie, przedmiotowa sytuacja kryzysowa może mieć również wpływ na sytuację gospodarczą i finansową Grupy Kapitałowej również w roku 2021.</p>	<p>dostosowane do zmniejszonych potrzeb klientów. Spółka dominująca w dniu 5 maja 2020 roku rozpoczęła również sprzedaż oferty Lato 2021. Ponadto, z uwagi na utrudnienia w podróżowaniu samolotem lub autokarem (spowodowane obostrzeniami związanymi z ograniczeniami spowodowanymi sytuacją kryzysową związaną z pandemią związaną z rozprzestrzenieniem się koronawirusa SARS-CoV-2) oferta Spółki dominującej została również wzbogacona o szerszy pakiet wyjazdów z dojazdem własnym.</p> <p>W celu ograniczenia konieczności ponoszenia ewentualnych kosztów zmiennych (w tym kosztów osobowych) związanych z funkcjonowaniem w ramach Grupy Kapitałowej hoteli własnych pod marką „White Olive” (w tym działających na zasadzie wynajmu długoterminowego), decyzje dotyczące terminu rozpoczęcia w sezonie „Lato 2020” działalności operacyjnej przez te hotele własne dostosowano do rozwoju sytuacji przy uwzględnieniu obiektywnej możliwości świadczenia usług na terenach wolnych od występowania koronawirusa SARS-CoV-2.</p>
<p><b>Ryzyko związane z sezonowością sprzedaży</b></p>	<p>Specyfiką branży turystycznej jest sezonowość sprzedaży, z czego największy popyt przypada na drugi i trzeci kwartał roku kalendarzowego. Przy niższym popycie w pozostałych okresach rośnie ryzyko niezapełnienia samolotów, z czym mogą się wiązać potencjalne straty, jak również niesprzedanie zakontraktowanych miejsc hotelowych czy niemożność potwierdzenia grup z powodu braku minimalnej liczby uczestników.</p>	<p>Grupa Kapitałowa Rainbow Tours co roku wprowadza do oferty nowe kierunki, a w obrębie danych kierunków również różne obszary w taki sposób, aby oferta była możliwie jak najbardziej zdywersyfikowana. Stale wzrasta również liczba atrakcyjnych ofert w tzw. niższym sezonie (I i IV kwartał), głównie na bazie bardzo popularnych lotów czarterowych. Firma niweluje ryzyko niezapełnienia samolotów również poprzez oferowanie miejsc w wycarterowanych samolotach do sprzedaży przez inne podmioty czy poprzez oferowanie klientom samych biletów, bez powiązania z innymi usługami.</p>
<p><b>Ryzyko związane z czynnikiem pogodowym, z występowaniem katastrof naturalnych i zagrożeń terrorystycznych</b></p>	<p>Z uwagi na prowadzoną na skalę globalną działalność wpływ na nią mogą mieć nieprzewidziane czynniki pogodowe, katastrofy naturalne czy niedające się przewidzieć akty terroru. Stanowi to zagrożenie dla realizacji wyjazdów, a w najgorszym razie zagrożenie utraty życia lub zdrowia uczestników i pilotów.</p> <p>Zjawiska przyrodnicze można podzielić na dwie kategorie: takie o dużym ryzyku (np. erupcje wulkanów), jeśli w wyniku takiego zdarzenia nastąpi paraliż ruchu lotniczego nad określonym obszarem, oraz o małym ryzyku – zdarzenia pogodowe i przyrodnicze o ograniczonej skali oddziaływania (dany kraj czy nawet tylko dany region) – powódzie / pożary / trzęsienia ziemi itp.</p> <p>Działania wojenne i akty terroru to sytuacje, w których zdarzenia militarne</p>	<p>Dywersyfikacja oferty pozwala niwelować ryzyko w przypadku lokalnego kryzysu czy lokalnej katastrofy naturalnej. W zależności od powagi sytuacji firma ogranicza lub zupełnie zawiesza wykonywanie lotów czarterowych, co wiąże się z poniesieniem kosztów ponadplanowego powrotu klientów z destynacji turystycznych do Polski. Aczkolwiek ze względu na bardzo szerokie portfolio produktowe stosunkowo łatwo jest zastąpić ryzykowną destynację inną w podobnej cenie. W takim przypadku nie jest odczuwany spadek przychodów, bowiem klienci z reguły wybierają zastępcze oferty z innych kierunków.</p> <p>Dodatkowo baczne śledzenie sytuacji międzynarodowej, a także ostrzeżeń wydawanych przez władze, w tym MSZ, pozwala zmniejszać ryzyko, a w przypadku zwiększenia ryzyka w porę wycofać dany kierunek w oferty.</p>

RYZIKO	OPIS RYZYKA	SPOSÓB ZARZĄDZANIA
	i polityczne ograniczają lub uniemożliwiają wyjazdy turystyczne.	
<b>Ryzyko związane ze wzrostem cen ropy naftowej</b>	Grupa Kapitałowa Rainbow Tours w dużej mierze realizuje wyjazdy w oparciu o przeloty samolotami i przejazdy autobusami. Nagły lokalny wzrost cen ropy naftowej może w znaczący sposób utrudnić rentowną realizację imprezy, a w perspektywie długofalowej, przy wzroście cen na rynkach światowych, może się przełożyć na wzrost cen wycieczek.	Odpowiednie zapisy w umowach pozwalają niwelować koszty wycieczek w przypadku nagłego podniesienia cen na rynku lokalnym. Grupa tylko w niewielkim stopniu narażona jest na wahania cen paliwa. Standardowa umowa czarterowa sformułowana jest tak, że linia lotnicza, wystawiając faktury za bieżące rejsy, stosuje średnią cenę paliwa sprzed dwóch miesięcy. Spółka stosuje także bufor kalkulacyjny, standardowo zakładając kurs paliwa wyższy od ceny rynkowej obowiązującej w danym momencie.
<b>Ryzyko związane z kursami walut</b>	Grupa rozlicza koszty wyjazdów zagranicznych głównie w walucie obcej (euro lub dolar amerykański), sprzedaje je jednak polskim klientom w walucie krajowej. W przypadku niekorzystnych zmian kursowych rośnie ryzyko nierentowności wyjazdu.	Grupa prowadzi politykę zabezpieczenia przyszłych transakcji walutowych transakcjami typu forward oraz korytarzami opcyjnymi.
<b>PRACOWNICY</b>		
<b>Ryzyko związane z brakiem wysoko wykwalifikowanego i wyspecjalizowanego personelu, w tym również w destynacjach</b>	Niewielka liczba uczelni kształcych wysoko wykwalifikowany personel obsługi ruchu turystycznego w kraju rodzi ryzyko braku takowego personelu. Ryzyko to wzrosło po uwolnieniu zawodu pilota wycieczek i wycofaniu konieczności odbycia kursu i zdania państwowego egzaminu przewodnika i pilota wycieczek. Ryzyko wiąże się również z umiejscowieniem siedziby firmy w Łodzi, poza głównym rynkiem pracy, jakim w Polsce jest Warszawa.	Grupa Kapitałowa Rainbow Tours poprzez Akademię Rainbow kształci przyszły personel branży turystycznej, przekazując absolwentom praktyczną wiedzę, mając od podstaw wpływ na kształtowanie dobrych nawyków w przyszłej pracy. Akademia Rainbow prowadzi kursy zawodowe, w tym kursy pilotów, rezydentów i animatorów czasu wolnego. Zajmuje się również rekrutacją i szkoleniem personelu destynacyjnego. Dodatkowo Grupa, poprzez Akademię Rainbow, angażuje się w projekt tzw. klas patronackich. Istnienie klas pozwala wspierać szkolnictwo zawodowe oraz kształcić potencjalne przyszłe kadry spółek Grupy.
<b>Ryzyko związane z utratą wykwalifikowanego personelu</b>	Konkurencyjny rynek pracy nastawiony na pracownika powoduje zwiększone ryzyko utraty wysoko wykwalifikowanego personelu, co może rodzić dalsze problemy z zapewnieniem ciągłości wysokiej jakości pracy na danym stanowisku.	Grupa Kapitałowa Rainbow Tours zapewnia pracownikom jasne zasady awansów, a także motywuje pracowników, stwarzając przyjazne i komfortowe warunki pracy oraz możliwości rozwoju.
<b>Ryzyko związane z różnicami kulturowymi</b>	Przy prowadzeniu działalności na skalę globalną duże ryzyko wiąże się z niewystarczającą znajomością miejscowej kultury przez pracowników lokalnych w Polsce, czy pilota lub rezydenta na miejscu.	Grupa zatrudnia wykwalifikowanych specjalistów, niejednokrotnie podróżników, którzy doświadczenie zdobywają, uczestnicząc w licznych wyjazdach i wewnętrznie organizowanych szkoleniach tzw. „study tour”.
<b>Ryzyko utraty kontroli nad jakością obsługi i realizacją usług na miejscu</b>	Finalna realizacja wyjazdu uzależniona jest w dużej mierze od pracowników na miejscu, w tym przewodników, rezydentów, pilotów, kierowców, w końcu również kontrahentów. Przy znacznym oddaleniu geograficznym i braku ciągłego nadzoru i kontroli może wystąpić ryzyko różnicy między	Grupa dba o to, aby piloci, przewodnicy, rezydenci reprezentowali wysoki standard pracy, nieustannie szkoli ich, podnosząc kwalifikacje, m.in. w Akademii Rainbow. Bardzo ostrożnie też wybiera kontrahentów, którzy odpowiadają za finalną realizację usługi. Prowadzi również regularny monitoring swoich usług.

RYZIKO	OPIS RYZYKA	SPOSÓB ZARZĄDZANIA
	oferowaną klientowi przy zakupie usługą a realizacją jej na miejscu.	
<b>Ryzyko związane z dyskryminacją i ewentualnymi nadużyciami oraz z potencjalnym łamaniem praw pracowniczych i praw człowieka</b>	Ogłoszenia rekrutacyjne zawierające treści potencjalnie dyskryminujące określone grupy bądź takie praktyki podczas rekrutacji mogą rodzić ryzyko pozwów i skarg.	Zgodnie z zapisami obowiązującego w Spółce regulaminu pracy, a także załącznikami mówiącymi o równym traktowaniu i zakazie mobbingu Spółka wdraża działania mające na celu eliminację wszelkich form dyskryminacji zarówno na etapie rekrutacji, jak i podczas pełnienia obowiązków przez pracowników. Analogiczne zapisy zawarte zostały w politykach praw człowieka i różnorodności Grupy.
<b>Ryzyko związane z niewłaściwą obsługą klienta, niedoinformowaniem klienta, ewentualnym wprowadzeniem go w błąd</b>	Spółka prowadzi sprzedaż poprzez sieć własnych salonów, jak również poprzez sieć salonów agencyjnych. Pracownicy agencji prowadzą sprzedaż ofert licznych touroperatorów, mogą więc niewystarczającą wiedzą wprowadzić klientów w błąd.	Grupa prowadzi regularne szkolenia pracowników dotyczące zasad obsługi klienta, jak również samej oferty, tak aby każdy pracownik, który ma bezpośredni kontakt z klientem, znał ofertę i zasady sprzedaży. Grupa prowadzi również szkolenia dla agentów, przekazuje im niezbędne materiały umożliwiające lepszą i efektywniejszą sprzedaż oferty.
<b>Ryzyko związane z awarią systemów rezerwacyjnych, włamaniem internetowym</b>	Grupa umożliwia klientom rezerwację wyjazdów przez internet, a sprzedawcom w salonach poprzez system rezerwacyjny. Stwarza to potencjalne ryzyko włamania do systemu, uszkodzenia go, co może skutkować utratą danych i brakiem możliwości prowadzenia sprzedaży.	Grupa stosuje odpowiednie systemy zabezpieczające, zatrudnia również personel odpowiedzialny za właściwe działanie systemów komputerowych, obsługi strony i systemów rezerwacyjnych.
<b>Ryzyko związane z nadużyciami ze strony agentów czy franczyzobiorców</b>	Poza siecią własnych salonów sprzedaż prowadzą również agenci. Istnieje możliwość nadużycia ze strony agenta, co może rodzić ryzyko strat nie tylko finansowych, ale również wizerunkowych.	Spółka prowadzi uważną weryfikację agentów, sprawdzając zasady ich działania i nadzorując sprzedaż.
<b>KLIENCI</b>		
<b>Ryzyko związane z sytuacjami awaryjnymi i czarnym PR w ich następstwie, z brakiem odpowiednio szybkiej reakcji na sytuację awaryjną</b>	Gdy klienci realizują podróże po całym świecie, istnieje ryzyko wystąpienia nieoczekiwanych problemów, takich jak odwołanie, spóźnienie samolotu, awaria środka transportu czy innych. W obecnych czasach klienci często zamiast z tourooperatorem kontaktują się z mediami, co w przypadku mediów społecznościowych może szybko przerodzić się w kryzys, a w dalszej perspektywie wiązać się może ze stratą wizerunkową.	Grupa Kapitałowa Rainbow Tours na bieżąco monitoruje przebieg swoich wycieczek, umożliwiając pilotom i rezydentom kontakt z osobami odpowiedzialnymi i mogącymi zaradzić w danej sytuacji 24 godziny na dobę. Piloci, przewodnicy i rezydenci znają również procedury działania w sytuacjach awaryjnych. Spółka zawsze stara się możliwie jak najszybciej zaradzić problemom w sytuacji awaryjnej, nie dopuszczając do rozszerzenia się kryzysu. Robi to między innymi poprzez stały monitoring mediów społecznościowych.
<b>Ryzyko związane z brakiem zrozumienia oferty czy niewłaściwym wyborem oferty</b>	Istnieje ryzyko, że przy zbyt skomplikowanych zapisach umowy klient podejmie decyzję, nie rozumiejąc zapisów umowy. Istnieje również ryzyko, że przy nieodpowiedniej obsłudze klient wybierze ofertę niedostosowaną do swoich możliwości, np. ruchowych.	Grupa w jasny i zrozumiały sposób przedstawia swoją ofertę, umożliwiając klientom w pełni zapoznanie się z jej zapisami. Grupa nie stosuje w swoich umowach klauzul niedozwolonych.
<b>Ryzyko związane z różnicami kulturowymi i</b>	Istnieje ryzyko, że podczas realizacji wycieczek klienci nie będą stosować lokalnego prawa czy zwyczaju,	Grupa Kapitałowa Rainbow Tours dostarcza klientom informacji o zasadach postępowania i ważnych przepisach prawnych w danym kraju, dba

RYZIKO	OPIS RYZYKA	SPOSÓB ZARZĄDZANIA
<b>przestrzeganiem lokalnego prawa/zwyczajów, a także potencjalnymi zagrożeniami dla środowiska</b>	stwarzając ryzyko nie tylko dla siebie, ale i dla Grupy Kapitałowej Rainbow Tours. Świadomie lub w następstwie nieświadomego ryzyka mogą również działać na szkodę środowiska naturalnego.	również, aby takowe znali piloci, przewodnicy, rezydenci, którzy działają w imieniu firmy. Klienci są również informowani o zakazie przywożenia pamiątek pochodzących z roślin lub zwierząt będących pod ochroną (konwencja CITES).
<b>Ryzyko związane z wyciekami danych klientów i niewłaściwą polityką zarządzania danymi klientów</b>	Istnieje ryzyko wycieku danych, niewłaściwego sposobu zarządzania danymi klientów również po stronie lokalnych kontrahentów.	Firma przestrzega przepisów prawa dotyczących ochrony danych, przetwarza je zgodnie z prawem, uczula również swoich kontrahentów na zasady odpowiedzialnego przetwarzania danych.
<b>Ryzyko związane z utratą klienta w sytuacji, gdy ten składa reklamację</b>	W przypadku, gdy klient składa reklamację, może się zdarzyć, że nieodpowiednia reakcja na nią, utrudnianie złożenia reklamacji czy brak empatii przy jej rozpatrywaniu będą skutkować nie tylko eskalacją konfliktu, ale również utratą klienta, który niezadowolony zniechęci inne osoby do korzystania z usług firmy.	Grupa umożliwia klientom złożenie reklamacji na każdym etapie. Rozpatruje je możliwie jak najszybciej i jak najdokładniej analizuje okoliczności reklamowanych zdarzeń. Firma zawsze stara się znaleźć polubowne rozwiązanie.
<b>KORUPCJA I NADUŻYCIA</b>		
<b>Ryzyko związane z próbami wpłynięcia na wybór kontrahenta lub poszczególnych usług poprzez próbę przekupstwa</b>	Występowanie korupcji i nadużyć może doprowadzić do utraty zaufania pracowników, kontrahentów, ale też klientów.	Grupa zapewnia mechanizmy zapobiegające nadużyciom oraz korupcji, stosuje metodę „zero tolerancji dla korupcji”. Obszary zagrożeń są zdefiniowane i opisane w polityce antykorupcyjnej. Dotyczą one zakupów, kontraktowania hoteli, czarterów oraz wydatków pracowników destynacyjnych. Ponadto, w Grupie Kapitałowej obowiązuje stosowna „Procedura anonimowego powiadamiania o nadużyciach w Rainbow Tours S.A.”, która określa zasady anonimowego zgłaszania (tzw. „Whistleblowing”) przez osoby zatrudnione w Spółce lub w podmiotach zależnych Spółki na podstawie stosunku pracy, umowy cywilnoprawnej, przedsiębiorców wykonujących działalność osobiście i jednoosobowo, osoby odbywające praktyki, stażystów, a także osoby wchodzące w skład Zarządu oraz Rady Nadzorczej Spółki, wskazanemu członkowi Zarządu Spółki, a w szczególnych przypadkach – Radzie Nadzorczej, naruszeń prawa, w szczególności przepisów ustawy o ofercie publicznej, Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2017/1129 z dnia 14.06.2017 r. w sprawie prospektu, który ma być publikowany w związku z ofertą publiczną papierów wartościowych lub dopuszczeniem ich do obrotu na rynku regulowanym oraz uchylecia dyrektywy 2003/71/WE, oraz procedur i standardów etycznych przyjętych do stosowania w Spółce i w Grupie Kapitałowej Rainbow Tours. Procedura jednocześnie ukierunkowana jest na zapewnienie osobom, które zgłaszają naruszenia, ochronę przed działaniami o charakterze represyjnym, dyskryminacją lub innymi rodzajami niesprawiedliwego traktowania.

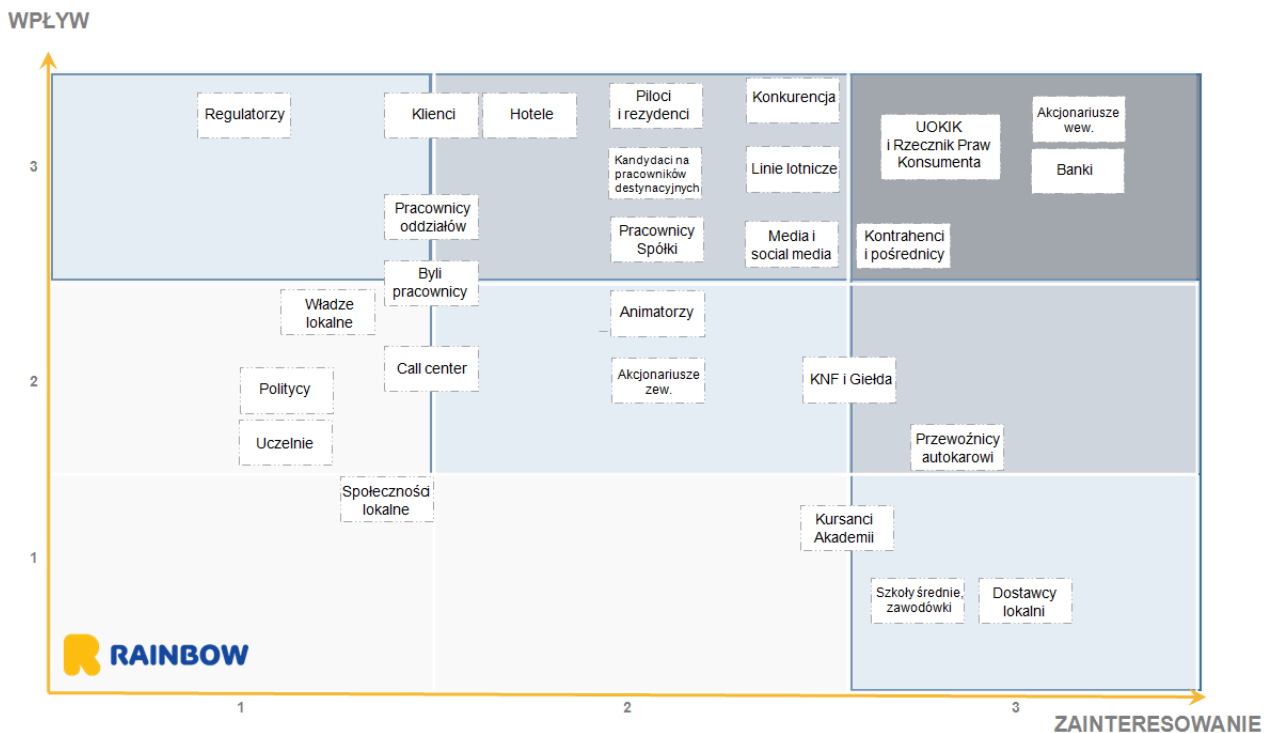
RYZIKO	OPIS RYZYKA	SPOSÓB ZARZĄDZANIA
<b>OCHRONA ŚRODOWISKA I DZIAŁANIA SPOŁECZNE</b>		
<b>Ryzyko związane z wyborem niewłaściwego partnera działań społecznych</b>	W przypadku angażowania się poprzez działania społeczne czy darowizny w ryzykowne lub kontrowersyjne projekty istnieje ryzyko utraty wizerunku, podobnie w przypadku wyboru niewłaściwego partnera. Przy niewystarczająco dobrym przygotowaniu istnieje ryzyko pogorszenia sytuacji beneficjenta pomocy zamiast jej poprawy.	Kluczowym działaniem Grupy Kapitałowej Rainbow Tours jest odpowiednie sprawdzenie partnerów pomocy, śledzenie dobrych praktyk przyjętych przez branżę, a także skupienie się na działaniach lokalnych, gdzie nadzór może być częstszy i bardziej szczegółowy, podobnie jak większa jest świadomość potrzeb beneficjentów pomocy. Przy długoletnich programach pomocowych realizowanych we współpracy z danym, jednym partnerem Grupa w umowach (darowizny) stosuje mechanizm (i stosowne zapisy kontraktowe) desygnowania kolejnych transz środków pomocowych dopiero po realizacji założeń przewidzianych dla wcześniejszego etapu projektu pomocowego.
<b>Ryzyko środowiskowe związane z działalnością hotelu w Grecji</b>	W przypadku funkcjonowania hotelu w Grecji istnieje ryzyko negatywnego oddziaływania na środowisko naturalne i ewentualnych kar z tym związanych	Grupa w ramach rozbudowy i zarządzania bazą hotelową w Grecji stosuje szereg rozwiązań proekologicznych, kontrolując ściśle zużycie zasobów i swój wpływ na środowisko naturalne. Całość została opisana w rozdziale 2.3.5
<b>Ryzyko związane ze szkodliwym dla środowiska działaniem turystów</b>	Brak wiedzy i wrażliwości na dobrostan zwierząt i sytuację środowiska naturalnego u pracowników może skutkować oferowaniem jako atrakcji miejsc i aktywności zagrażających przyrodzie lub zwierzętom.	Zatrudnianie wykwalifikowanych pracowników posiadających dużą świadomość w zakresie odpowiedzialnej turystyki, a także ciągle zwiększanie tej świadomości, również wśród turystów, np. poprzez informacje na stronie internetowej (w przygotowaniu jest dedykowana strona internetowa dotycząca odpowiedzialnej turystyki), pozwala niwelować to ryzyko.
<b>Ryzyko związane z potencjalnym łamaniem praw człowieka czy nadużyciami w relacjach ze społecznościami lokalnymi</b>	Podczas realizacji wycieczek istnieje ryzyko nadużyć w zakresie praw człowieka, np. poprzez zatrudnianie dzieci przez kontrahenta lub oferowanie atrakcji, przy których zatrudnia się dzieci. W krajach o nieugruntowanej tradycji poszanowania praw człowieka istnieje również ryzyko konfliktu ze społecznością lokalną, np. poprzez wykorzystywanie członków lokalnej społeczności przez władze w charakterze atrakcji turystycznej.	Poszczególne atrakcje są na bieżąco weryfikowane pod tym kątem przez pracowników (w szczególności pracowników Działu Produktu), a kontrahenci informowani są o właściwych procedurach i oczekiwaniach Grupy, aby unikać sytuacji ryzykownych i nieustannie zwiększać zakres ochrony praw człowieka. Każdy ewentualny zgłoszony przypadek nadużyć w tym zakresie będzie poddany szczegółowej analizie.

### 3.2. Opis zarządzania relacjami z poszczególnymi grupami interesariuszy

Interesariusze to grupy lub jednostki, na które Grupa Kapitałowa Rainbow Tours bezpośrednio lub pośrednio oddziałuje i które mają wpływ na jego działalność.

W swoich działaniach Grupa Kapitałowa Rainbow Tours wchodzi w relacje z różnymi jednostkami, podmiotami i organizacjami. Analiza interesariuszy dokonana przez kadrę menedżerską z udziałem Zarządu podczas warsztatów strategicznych pozwoliła zidentyfikować grupy, osoby czy instytucje, na które Grupa wpływa, lub te, które na nią wpływają. Uwzględniono w niej zarówno kontekst wewnętrzny, jak i zewnętrzny – wzięto pod uwagę wszystkich, którzy są nawet w niebezpośredni sposób związani z Grupą lub też mogą być zainteresowani działaniami Grupy.

#### Mapa interesariuszy Grupy Kapitałowej Rainbow Tours:



Relacje z grupami interesariuszy zdefiniowanymi w prawym górnym rogu są kluczowe dla działalności biznesowej Grupy Kapitałowej Rainbow Tours oraz jej społecznej odpowiedzialności. Są to interesariusze o wysokim wpływie na biznes, jak i wysokim zainteresowaniu firmą. Zarazem odnoszą się oni do głównego obszaru działalności firmy i na nich skupione są jej działania. Relacjami z interesariuszami o wysokim poziomie wpływu (o wyniku 3) Grupa zarządza, dążąc do ich zaangażowania bądź śledzenia ich zachowań i oczekiwań, gdyż są oni niezbędni do rozwoju biznesu. Natomiast z interesariuszami, którzy wyrażają duże zainteresowanie, Grupa komunikuje się w zależności od aktualnych priorytetów i potrzeb.

#### 4. ZASADY, NA PODSTAWIE KTÓRYCH SPORZĄDZONO SKONSOLIDOWANE SPRAWOZDANIE NA TEMAT INFORMACJI NIEFINANSOWYCH

Na potrzeby opracowania niniejszego „Sprawozdania na temat informacji niefinansowych Rainbow Tours S.A. oraz Grupy Kapitałowej Rainbow Tours za 2019 rok” Grupa Kapitałowa dokonała analizy wewnętrznej realizowanych działań, posiadanych polityk i procedur należytej staranności. Analizy wewnętrzne zostały wykonane m.in. na podstawie międzynarodowego standardu Global Reporting Initiative (GRI) wersja G4. W rezultacie, zgodnie z art. 49b ust. 8 Ustawy o rachunkowości stosowanego również odpowiednio do Sprawozdania na poziomie skonsolidowanym na podstawie art. 55 ust. 2b Ustawy o rachunkowości, dokonano wyboru własnych zasad bazujących na aspektach niefinansowych w zakresie, w jakim są one niezbędne do oceny rozwoju, wyników i sytuacji Grupy.

Równocześnie jednak, niniejsze Sprawozdanie nie może być traktowane jako opracowane zgodnie („in accordance”) z Global Reporting Initiative (GRI) wersja GRI Standards.

Poniżej Grupa prezentuje kluczowe, wybrane wskaźniki niefinansowe, wg. GRI, wraz z informacją, w którym miejscu Sprawozdania dany wskaźnik został opisany oraz czy został zaraportowany w całości czy częściowo.

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Zakres raportowania	Miejsce w Sprawozdaniu / komentarz
<b>Profil organizacyjny</b>			
102-1	Nazwa organizacji	W całości	Grupa Kapitałowa Rainbow Tours
102-2	Działania, marki, produkty i usługi	Częściowo	Punkt 1.1.1. Podstawowa działalność oraz 1.1.3. Produkty i usługi
102-3	Lokalizacja siedziby głównej organizacji	W całości	90-361 Łódź, ul. Piotrkowska 270
102-4	Rozmieszczenie krajów, w których działa organizacja	W całości	Punkt 1.1.1. Podstawowa działalność, 1.1.2. Organizacja i struktura oraz 1.1.3. Produkty i usługi
102-5	Charakter własności oraz forma prawna	Częściowo	Punkt 1.1.2. Organizacja i struktura
102-6	Rynki obsługiwane przez organizację	Częściowo	Punkt 1.1.1. Podstawowa działalność, 1.1.2. Organizacja i struktura oraz 1.1.3. Produkty i usługi
102-7	Skala organizacji	Częściowo	Punkt 1.1.1. Podstawowa działalność, 1.1.2. Organizacja i struktura oraz 1.1.3. Produkty i usługi i 1.1.4. Opis branży i rynków, na których działa Grupa
102-9	Opis łańcucha dostaw organizacji	W całości	Punkt 1.3. Łańcuch wartości
102-10	Istotne zmiany w organizacji i jej łańcuchu dostaw	W całości	Punkt 1.4 Pozostałe informacje
102-12	Zewnętrzne inicjatywy	Częściowo	Punkt 2.1 Ogólne założenia działalności Grupy w obszarze zrównoważonego rozwoju, Punkt 2.3.1. Zagadnienia społeczne
102-13	Członkostwo w stowarzyszeniach	Częściowo	Punkt 2.1 Ogólne założenia działalności Grupy w obszarze zrównoważonego rozwoju
<b>Strategia</b>			
102-15	Opis kluczowych wpływów, ryzyk i szans	Częściowo	Punkt 3. Zarządzanie rodzajami ryzyka związanymi z działalnością Grupy, mającymi wpływ na zagadnienia niefinansowe
102-16	Wartości, zasady, standardy i normy zachowania	Częściowo	Punkt 2.1 Ogólne założenia działalności Grupy w obszarze zrównoważonego rozwoju oraz Punkt 2.3. Szczegółowy opis polityk, procedur należytej staranności oraz rezultatów ich stosowania

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Zakres raportowania	Miejsce w Sprawozdaniu / komentarz
<b>Etyka i uczciwość</b>			
102-17	Mechanizmy w zakresie naruszeń zasad etycznych i prawa	Częściowo	Punkt 2.3.3. Poszanowanie praw człowieka oraz Punkt 2.3.6. Przeciwdziałanie korupcji
418-1	Uzasadnione skargi dotyczących naruszenia prywatności klienta i utraty danych klientów	W całości	W 2019 r. nie odnotowano takich przypadków. Polityka w tym zakresie opisana jest w punkcie 2.3.6. Przeciwdziałanie korupcji.
419-1	Istotne kary oraz sankcje pozafinansowe z tytułu niezgodności z prawem i regulacjami	W całości	W 2019 r. nie odnotowano takich przypadków.
<b>Ład organizacyjny</b>			
102-18	Struktura organu zarządzającego organizacji	Częściowo	Punkt 1.1.2. Organizacja i struktura
102-19	Proces delegowania władzy w zakresie kwestii ekonomicznych, środowiskowych i społecznych przez najwyższy organ zarządzający w ręce wyższej kadry zarządzającej i innych pracowników	W całości	Delegowanie władzy w zakresie kwestii ekonomicznych, środowiskowych i społecznych przez organ zarządzający w ręce wyższej kadry zarządzającej i innych pracowników nie jest sformalizowany i następuje w ramach bieżących (w normalnym toku działalności) czynności zarządczych członków Zarządu (delegowanie do podległych pracowników i/lub kierowników podległych jednostek organizacyjnych (w ramach podziału kompetencji członków Zarządu odpowiedzialnych za wyodrębnione obszary działalności)
102-20	Odpowiedzialność kierownictwa za kwestie ekonomiczne, środowiskowe i społeczne	Częściowo	Odpowiedzialność w zakresie kwestii ekonomicznych, społecznych, praw człowieka, pracowniczych, różnorodności, środowiska naturalnego oraz przeciwdziałania korupcji leży w gestii Zarządu Spółki dominującej w Grupie Kapitałowej, działającego jednakże przez dedykowane jednostki organizacyjne, przy czym: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) w Spółce dominującej wyodrębniono stanowisko Dyrektora Finansowego (stanowisko jednoosobowe; podległość wobec Zarządu Spółki), do kompetencji którego delegowano część zagadnień ekonomicznych;</li> <li>2) w odniesieniu do części spraw dotyczących kwestii pracowniczych dedykowano, w zakresie bieżącego zarządzania i obsługi, do wyodrębnionej jednostki organizacyjnej Spółki (Dział Kadr),</li> <li>3) każdorazowo, dla realizacji projektów związanych z zaangażowaniem społecznym Spółki, wyznaczana jest dedykowana osoba lub osoby odpowiedzialne, działający we współpracy z wytypowanymi osobami z adekwatnych jednostek organizacyjnych, np. Dyrektor Działu Marketingu</li> </ol>
102-31	Przeгляд kwestii ekonomicznych, środowiskowych i społecznych w organizacji		Przeгляд wpływu ekonomicznego, środowiskowego, społecznego, ryzyk oraz szans Grupy nie jest dokonywany w sposób sformalizowany; przeglądy takie dokonywane są w sposób ciągły i na bieżąco, w toku prowadzonej działalności gospodarczej



Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Zakres raportowania	Miejsce w Sprawozdaniu / komentarz
<b>Zaangażowanie interesariuszy</b>			
102-40	Lista grup interesariuszy	W całości	Punkt 3.2. Opis zarządzania relacjami z poszczególnymi grupami interesariuszy
102-42	Identyfikacja i selekcja interesariuszy	Częściowo	Punkt 3.2. Opis zarządzania relacjami z poszczególnymi grupami interesariuszy
102-43	Podejście organizacji do angażowania interesariuszy	W całości	Punkt 3.2. Opis zarządzania relacjami z poszczególnymi grupami interesariuszy
<b>Sposób przygotowania raportu</b>			
102-45	Podmioty uwzględnione w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym	W całości	Punkt 1.1.2. Organizacja i struktura
102-46	Proces definiowania treści raportu i granic aspektów	W całości	Zakres treści i granic aspektów w raporcie został sporządzony w wyniku warsztatu strategicznego z kluczowymi managerami oraz podczas pogłębionych wywiadów, co zostało przeprowadzone w I kwartale 2018 roku, na potrzeby sporządzenia Oświadczeń nt. informacji niefinansowych za rok 2017
102-48	Ponowne przedstawienie informacji	W całości	Jest to trzecie w historii Rainbow Tours S.A. Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych. W dniu 29 kwietnia 2018 roku Spółka opublikowała jako wyodrębnione części sprawozdania Zarządu z działalności Spółki w 2017 roku oraz sprawozdania Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej Rainbow Tours w 2017 roku, Oświadczenie jednostkowe oraz Oświadczenie skonsolidowane nt. informacji niefinansowych. W dniu 30 kwietnia 2019 roku na stronie internetowej relacji inwestorskich Spółki Spółka opublikowała „Sprawozdanie jednostkowe na temat informacji niefinansowych Rainbow Tours Spółki Akcyjnej za rok 2018” oraz „Sprawozdanie skonsolidowane na temat informacji niefinansowych Grupy Kapitałowej Rainbow Tours za rok 2018”. W 2020 roku Spółka zdecydowała opublikować jednostkowe i skonsolidowane dane na temat informacji niefinansowych za rok 2019 w jednym Sprawozdaniu. Część z danych przedstawionych w Oświadczeniu jednostkowym nt. informacji niefinansowych za rok 2017 oraz w Oświadczeniu skonsolidowanym nt. informacji niefinansowych za rok 2017, a także w Sprawozdaniu jednostkowym na temat informacji niefinansowych za rok 2018 i w Sprawozdaniu skonsolidowanym na temat informacji niefinansowych została ponownie przedstawiona, w niniejszym „Sprawozdaniu na temat informacji niefinansowych Rainbow Tours S.A. oraz Grupy Kapitałowej Rainbow Tours za 2019 rok”, tam, gdzie dane nie ulegały zmianom
102-49	Zmiany w sposobie przygotowania raportu	W całości	Na potrzeby przygotowania niniejszego „Sprawozdania na temat informacji niefinansowych Rainbow Tours S.A. oraz Grupy Kapitałowej Rainbow Tours za 2019 rok” wykorzystano z wyników warsztatu strategicznego z kluczowymi managerami oraz podczas pogłębionych wywiadów, realizowanych przy okazji sporządzenia Oświadczenia jednostkowego nt. informacji niefinansowych za rok 2017 oraz Oświadczenia skonsolidowanego nt. informacji

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Zakres raportowania	Miejsce w Sprawozdaniu / komentarz
			niefinansowych za rok 2017; większość danych na potrzeby przygotowania niniejszego Sprawozdania uzyskano podczas bezpośrednich kontaktów z „właścicielami procesów”; ponadto na potrzeby opracowania niniejszego „Sprawozdania na temat informacji niefinansowych Rainbow Tours S.A. oraz Grupy Kapitałowej Rainbow Tours za 2019 rok” dokonano analizy wewnętrznej realizowanych działań i procesów, a także analizy posiadanych polityk i procedur należytej staranności
102-50	Okres objęty raportowaniem	W całości	Grupa raportuje dane niefinansowe za rok 2019, w wybranych przypadkach – posiadając dane za rok 2018 i za rok 2017 są one również przytaczane; z uwagi na przesunięcie w 2020 roku (z powodu wystąpienia pandemii spowodowanej rozprzestrzenieniem się koronawirusa SARS-CoV-2) ustawowych terminów sporządzenia oświadczeń/sprawozdań na temat informacji niefinansowych, w niniejszym Sprawozdaniu w ograniczonym zakresie przytoczono i odniesiono się do danych i informacji dotyczących roku 2020
102-51	Data poprzedniego raportu	W całości	Data publikacji: 30 kwietnia 2019 roku
102-52	Cykl raportowania	W całości	1-roczy
102-53	Osoba kontaktowa w zakresie pytań dotyczących raportu i jego treści	W całości	Paweł Walczak – Konsultant ds. Relacji Inwestorskich
102-54	Informacje zgłoszone zgodnie ze standardami GRI	W całości	Niniejsze Sprawozdanie nt. informacji niefinansowych przygotowano korzystając z Wytycznych GRI, jednak Grupa nie raportuje poziomu core ani comprehensive
102-55	Indeks treści	W całości	Punkt 4. Zasady, na podstawie których sporządzono skonsolidowane sprawozdanie na temat informacji niefinansowych
102-56	Weryfikacja zewnętrzna	W całości	Grupa Kapitałowa Rainbow Tours nie dokonała weryfikacji Sprawozdania w rozumieniu Wytycznych GRI, natomiast Sprawozdanie zostało przekazane audytorowi w ramach czynności audytorskich i badania sprawozdań finansowych Spółki i Grupy Kapitałowej Rainbow Tours za rok obrotowy 2019
<b>Podejście do zarządzania</b>			
103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy	Częściowo	Punkt 2.3. Szczegółowy opis polityk, procedur należytej staranności oraz rezultatów ich stosowania
201-4	Pomoc finansowa uzyskana od państwa	W całości	Brak pomocy finansowej uzyskanej od państwa w raportowanym okresie; w okresie następującym po okresie raportowanym Spółka korzystała z pomocy państwa w ramach rozwiązań związanych z przeciwdziałaniem skutkom pandemii spowodowanej koronawirusem SARS-CoV-2, w szczególności z rozwiązań przewidzianych tzw. Tarczą Antykryzysową i Tarczą Finansową
415-1	Wsparcie partii politycznych	W całości	Zgodnie z polityką Grupy opisaną w punkcie 2.3.6. Przeciwdziałanie korupcji – Grupa nie wspiera partii politycznych

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Zakres raportowania	Miejsce w Sprawozdaniu / komentarz
<b>Ochrona środowiska</b>			
201-2	Implikacje finansowe i inne ryzyka oraz szanse dla działań organizacji wynikające ze zmian klimatycznych	Częściowo	Punkt 3.1. Opis zarządzania istotnymi rodzajami ryzyka związanymi z działalnością Grupy, mającymi wpływ na zagadnienia niefinansowe
302-1	Zużycie energii wewnątrz organizacji	Częściowo	Punkt 2.3.5. Środowisko naturalne
302-4	Zmniejszenie zużycia energii	Częściowo	Punkt 2.3.5. Środowisko naturalne
307-1	Przypadki nieprzestrzegania prawa i regulacji dotyczących ochrony środowiska	W całości	Grupa Kapitałowa Rainbow Tours nie odnotowała przypadków nieprzestrzegania prawa w tym zakresie
308-2	Znaczący rzeczywisty i potencjalnie negatywny wpływ na środowisko w łańcuchu dostaw oraz podjęte działania	Częściowo	Grupa w punkcie 2.3.5. Środowisko naturalne opisuje m.in. podejście do ochrony środowiska w kontekście wycieczek objazdowych bądź realizacji atrakcji na destynacjach
<b>Kwestie pracownicze, prawa człowieka i różnorodność</b>			
102-8	Informacje o osobach zatrudnionych i innych pracownikach	Częściowo	Punkt 2.3.2. Zagadnienia pracownicze
102-41	Zbiorowe układy pracy	W całości	W Grupie Rainbow Tours nie ma zbiorowych układów pracy.
401-3	Wskaźniki powrotu do pracy i utrzymania zatrudnienia po urlopie macierzyńskim/ tacierzyńskim	Częściowo	Punkt 2.3.2. Zagadnienia pracownicze
402-1	Minimalne okresy wypowiedzenia w związku ze zmianami operacyjnymi, z uwzględnieniem informacji, czy są one określone w umowach zbiorowych	W całości	W Grupie obowiązują okresy wypowiedzenia zgodne z zapisami Kodeksu Pracy
403-3	Pracownicy często zapadający na choroby zawodowe lub szczególnie narażeni na choroby zawodowe	W całości	Brak chorób zawodowych
404-1	Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku	Częściowo	Punkt 2.3.2. Zagadnienia pracownicze, Grupa nie prowadzi pełnych statystyk szkoleń, lecz raportuje dane na temat wybranych dostępnych szkoleń dedykowanych
404-2	Programy rozwoju umiejętności menedżerskich i kształcenia ustawicznego, które wspierają ciągłość zatrudnienia pracowników oraz ułatwiają zarządzanie końcem kariery zawodowej	Częściowo	Punkt 2.3.2. Zagadnienia pracownicze
404-3	Procent pracowników otrzymujących regularne oceny swoich wyników oraz	Częściowo	Punkt 2.3.2. Zagadnienia pracownicze – Grupa raportuje procent pracowników podlegających ocenie „180 stopni”.

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Zakres raportowania	Miejsce w Sprawozdaniu / komentarz
	informacje rozwoju zawodowego, w podziale na płeć oraz kategorię pracowników		
405-1	Różnorodność w najwyższym organie zarządzającym i w kadrze pracowniczej	Częściowo	Punkt 2.3.2. Zagadnienia pracownicze
406-1	Całkowita liczba przypadków incydentów o charakterze dyskryminacyjnym i podjęte środki naprawcze	W całości	Punkt 2.3.3. Poszanowanie praw człowieka – w 2019 r. nie odnotowano przypadków dyskryminacji
<b>Społeczności lokalne</b>			
411-1	Całkowita liczba przypadków naruszeń praw ludności rdzennej i podjęte działania	Częściowo	W 2019 r. nie odnotowano przypadków naruszenia praw ludności rdzennej. W punkcie 2.3.3. Poszanowanie praw człowieka Grupa opisuje m.in. swoją politykę w zakresie respektowania praw lokalnych społeczności w destynacjach, które odwiedzają klienci Grupy
413-1	Zakłady z wdrożonymi programami zaangażowania lokalnej społeczności, ocenami wpływu i programami rozwoju	Częściowo	Punkt 2.3.1. Zagadnienia społeczne. Polityka społeczna obowiązuje we wszystkich Spółkach Grupy
413-2	Zakłady i działania mające znaczący rzeczywisty i potencjalnie negatywny wpływ na społeczności lokalne	Częściowo	Grupa od 2017 roku dokonuje systematycznej analizy oferty pod kątem wpływu na społeczności lokalne na poszczególnych destynacjach

Łódź, dnia 31 maja 2020 roku / 30 czerwca 2020 roku

[Data publikacji: 30 czerwca 2020 roku]

Grzegorz Baszczyński – Prezes Zarządu

Tomasz Czapla – Wiceprezes Zarządu

Remigiusz Talarek – Wiceprezes Zarządu

Piotr Burwicz – Członek Zarządu

Maciej Szczechura – Członek Zarządu