

Raport zrównoważonego rozwoju Grupy Inter Cars za rok 2020

Sprawozdanie
na temat informacji
niefinansowych
Inter Cars SA
i Grupy Kapitałowej
Inter Cars

[GRI 102-1]

20 kwietnia 2021 roku

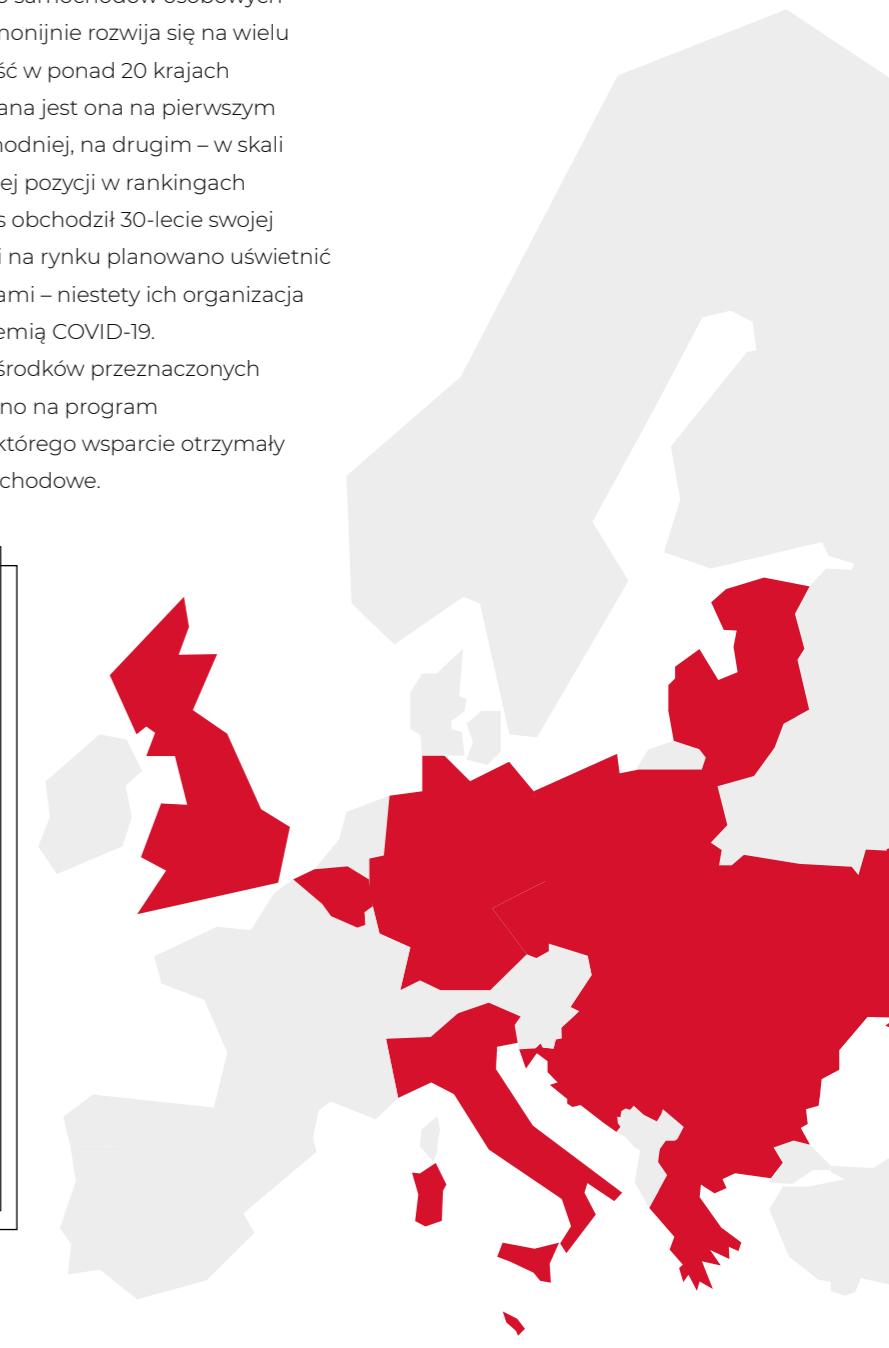
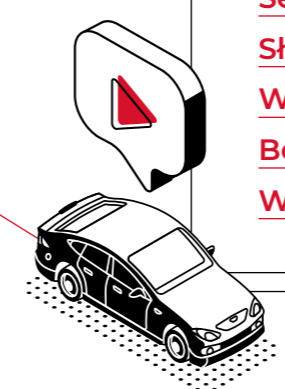
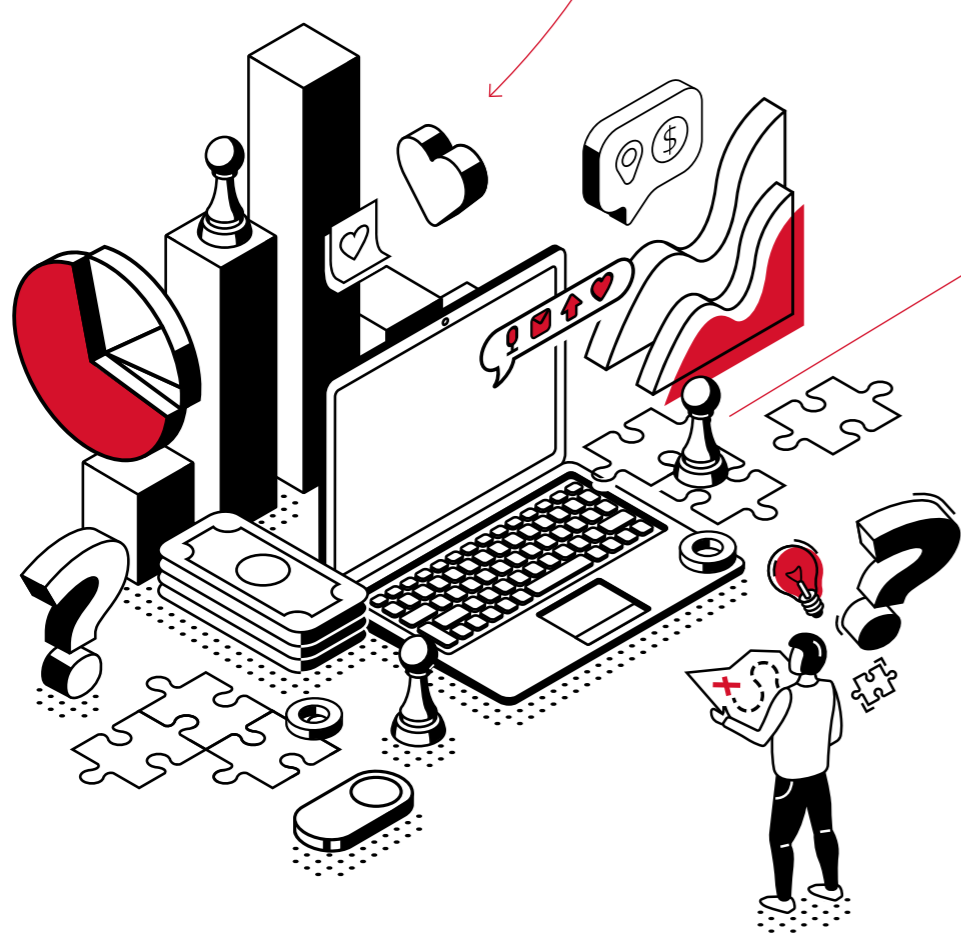


O Grupie Inter Cars SA

[GRI 102-2]
[GRI 102-5]

Inter Cars od lat jest liderem na polskim rynku motoryzacyjnym w dystrybucji części zamiennych do samochodów osobowych i ciężarowych. Ponadto spółka harmonijnie rozwija się na wielu europejskich rynkach, a jej obecność w ponad 20 krajach na kontynencie sprawia, że sytuowana jest ona na pierwszym miejscu w Europie Środkowo-Wschodniej, na drugim – w skali całego kontynentu, a także na ósmej pozycji w rankingach światowych. W 2020 roku Inter Cars obchodził 30-lecie swojej działalności. Trzy dekady obecności na rynku planowano uświetnić m.in. licznymi spotkaniami z klientami – niestety ich organizacja była niemożliwa w związku z pandemią COVID-19. Należy jednak podkreślić, że część środków przeznaczonych na organizację jubileuszu przekazano na program #pomagamypomagać, w ramach którego wsparcie otrzymały placówki medyczne i serwisy samochodowe.

Polska,
Bośnia i Hercegowina,
Bułgaria, Chorwacja,
Czechy, Estonia,
Grecja, Litwa, Łotwa,
Mołdawia, Rumunia,
Serbia, Słowacja,
Słowenia, Ukraina,
Węgry, Włochy,
Belgia, Malta, Niemcy,
Wielka Brytania.



W ofercie Inter Cars znaleźć można ponad dwa miliony części zamiennych do pojazdów osobowych i ciężarowych, a także części do motocykli, maszyn rolniczych i przemysłowych oraz akcesoria dla kierowców. W samym tylko rynku ciężarowym każdego roku do systemu sprzedażowego wprowadzanych jest 40 000 nowych pozycji.

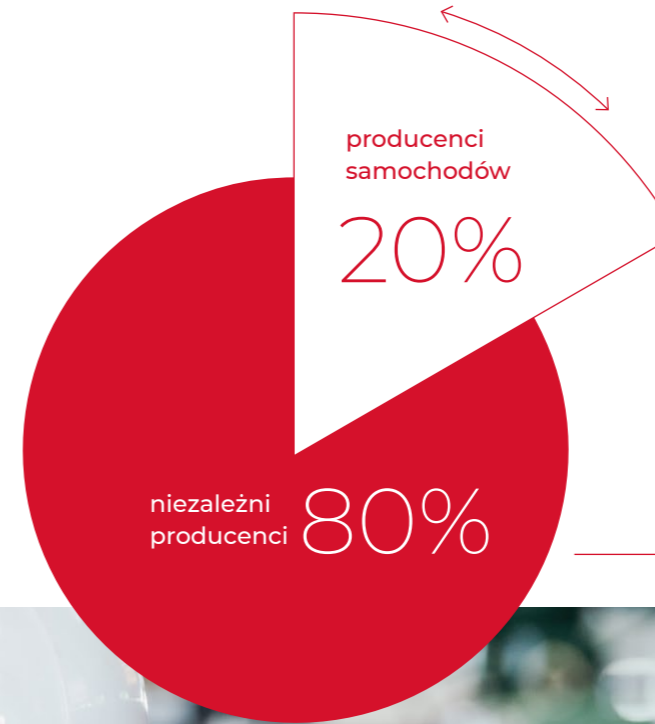
Spółka w swojej działalności skupia się na tym, aby zapewnić warsztatom szybki, wygodny i bezpieczny dostęp do wszystkich narzędzi ułatwiających prowadzenie działalności. Inter Cars to nie tylko części do samochodów, ale również wsparcie techniczne, innowacyjne programy do prowadzenia i obsługi warsztatu, a także szkolenia stacjonarne i online.

W kanałach dystrybucyjnych części motoryzacyjnych w Polsce zakupy dokonywane są przez:



Rynek części samochodowych dzieli się na dwa podstawowe segmenty:

- segment części do pierwszego montażu
- wtórny segment części

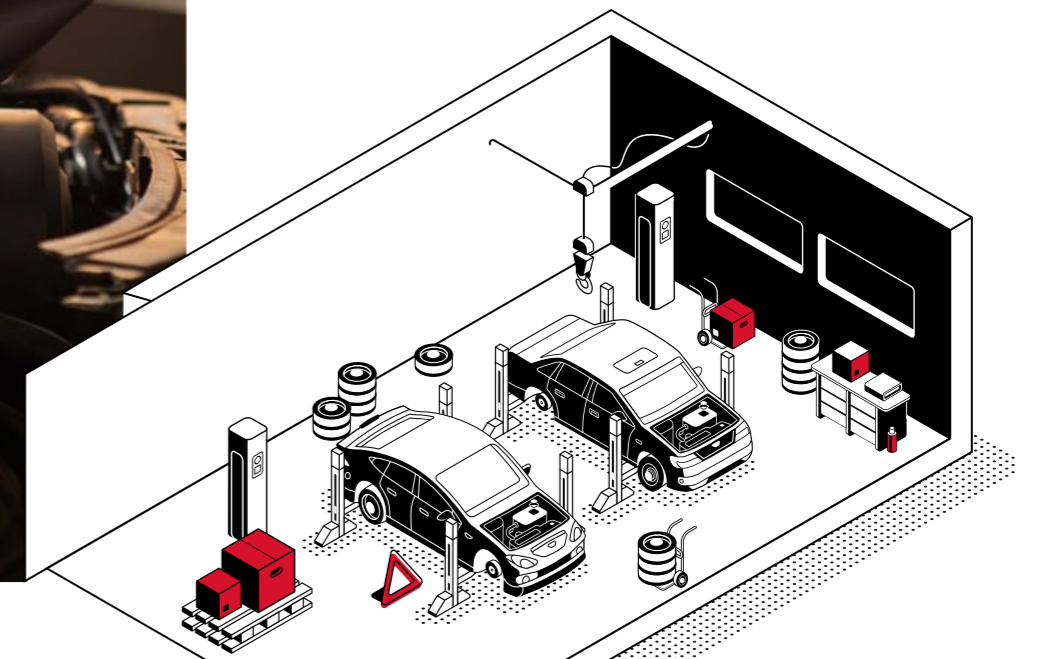
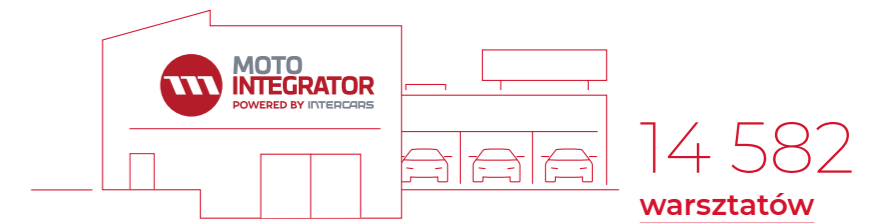
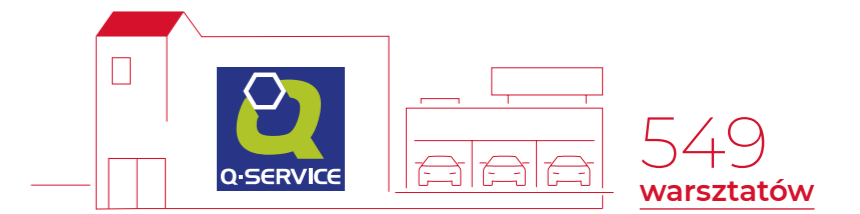
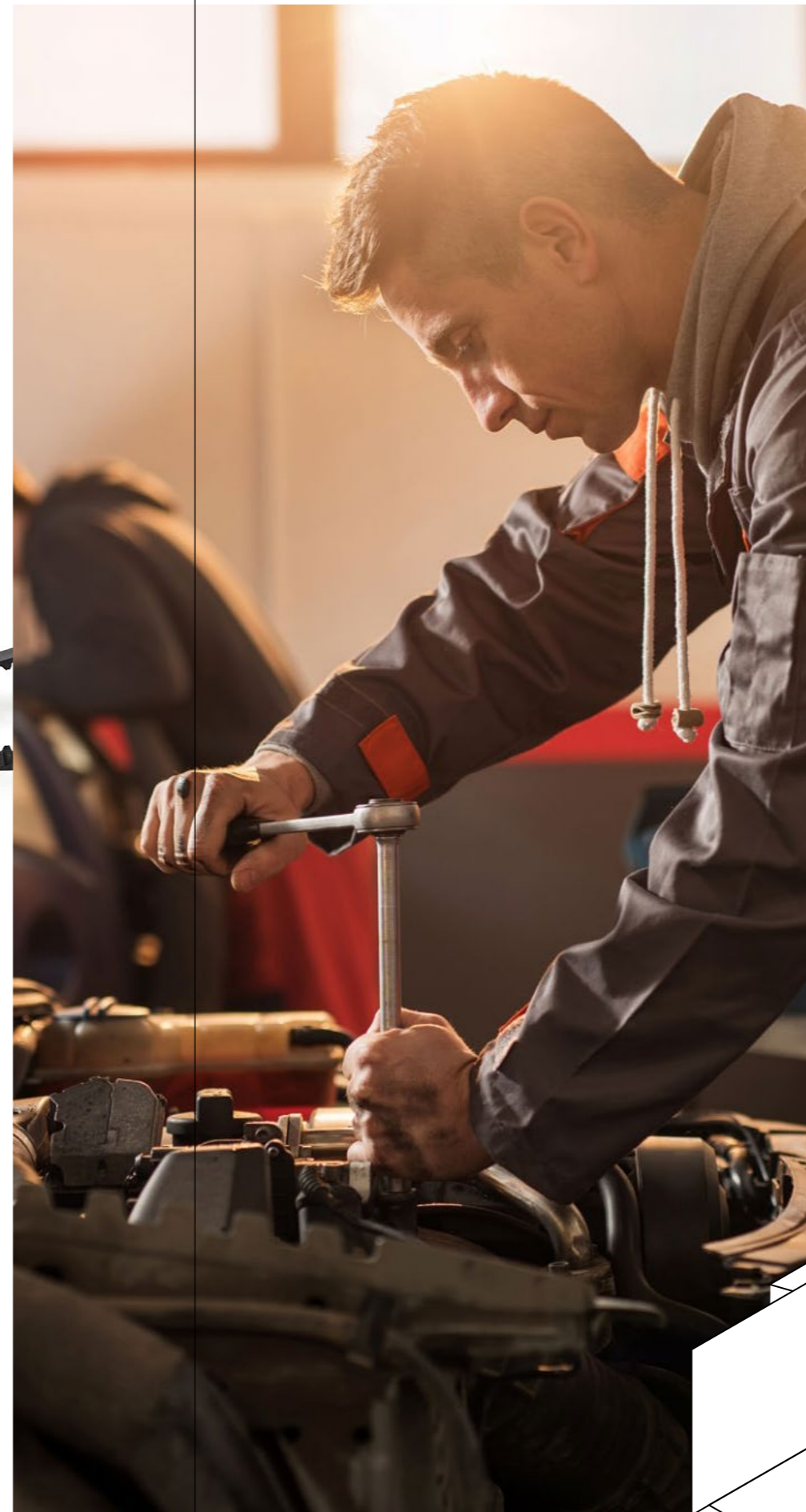
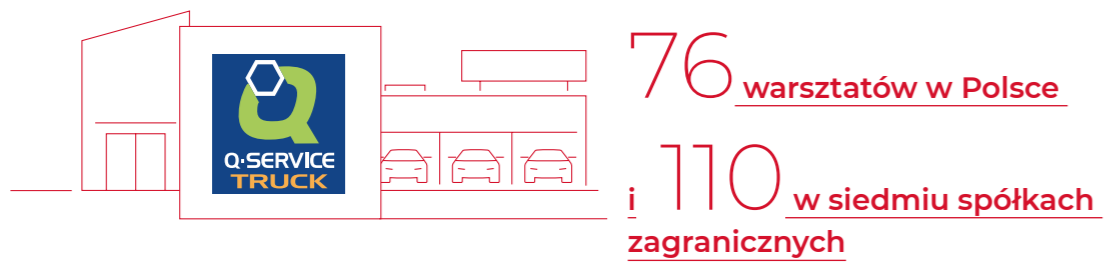
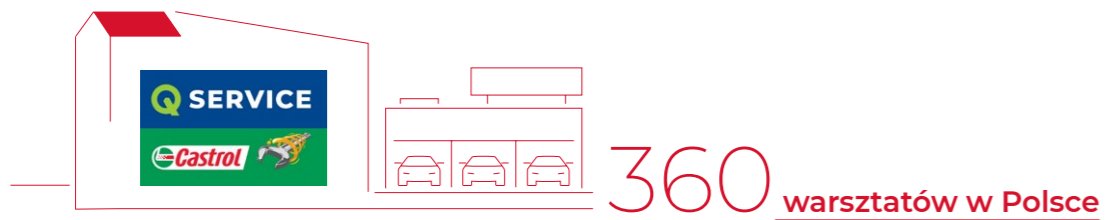


W skali globalnej 80% części samochodowych wytwarzają niezależni producenci, a 20% - producenci samochodów.



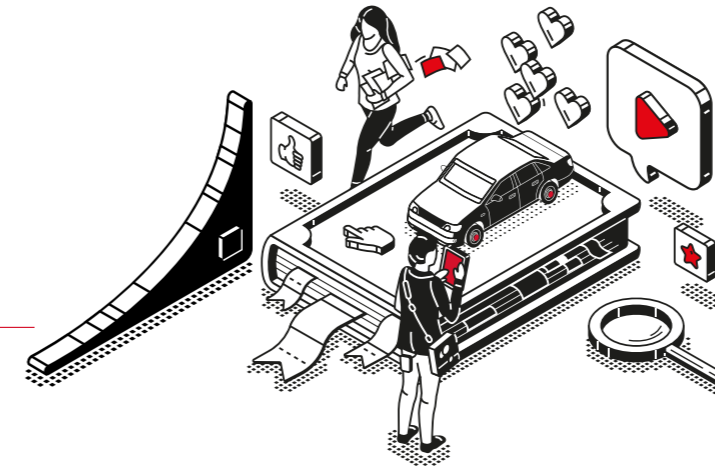


Integralną częścią Grupy Kapitałowej są sieci serwisowe **Q-Service Castrol** i **Q-Service Truck**. Pierwsza – skierowana do rynku osobowego w Polsce, druga – o charakterze międzynarodowym, ukierunkowana na pojazdy użytkowe, a także **sieci warsztatowe Q-Service i Motointegrator Partner**. Nasze marki to liderzy swoich segmentów, wyróżniający się na tle konkurencji i przynoszący warsztatom działającym w ich strukturach wiele korzyści. Przynależność do sieci ułatwia właścicielom serwisów pozyskanie m.in. specjalistycznej wiedzy technicznej i daje poczucie satysfakcji z działania w grupie wyróżnionych warsztatów samochodowych.



Spis treści

01 /	Dwugłos: Krzysztof i Maciej Oleksowicz	10
02 /	Grupa Inter Cars – 30 lat odpowiedzialności i zrównoważonego wzrostu	18
	Nasza droga	19
	Grupa Inter Cars dziś – gdzie jesteśmy?	24
	Obszary naszej działalności	28
	Zrównoważona motoryzacja dla ludzi i klimatu – strategia zrównoważonego rozwoju 2020+	40
03 /	Odpowiedź Inter Cars na pandemię COVID-19	46
04 /	Czynniki ESG (environmental, social, governance) w strategii zrównoważonego rozwoju Inter Cars	56
	Wpływ na środowisko (E – environmental)	60
	Ludzie: partnerzy, klienci, społeczeństwo i pracownicy (S – social)	70
	Zarządzanie i strategia na kolejne lata (G – governance)	98
05 /	Tabela GRI i skonsolidowane dane niefinansowe	108



O raporcie

To już czwarty Raport niefinansowy Grupy Inter Cars, w którym prezentujemy nasze podejście i praktyki w obszarach ESG – środowiskowym, społecznym i zarządczym. Raport zawiera dane za okres od 1 stycznia do 31 grudnia 2020 r. i jest sprawozdaniem publikowanym co roku. Swym zakresem obejmuje jednostkę dominującą Inter Cars SA oraz 37 spółek kapitałowych wchodzących w skład Grupy Kapitałowej Inter Cars.

Raport został opracowany zgodnie z wymogami raportowania niefinansowego zawartymi w Ustawie o rachunkowości z dnia 29 września 1994 roku oraz w oparciu o międzynarodowy standard raportowania Global Reporting Initiative (GRI Standards) w wersji CORE. W raporcie zostały uwzględnione także wymagania odnośnie raportowania finansowego za 2020 r., określone przez Europejski Urząd Nadzoru Giełd i Papierów Wartościowych (ang. European Securities and Markets Authority, ESMA).

W raportowanym okresie nie miały miejsca znaczące zmiany dotyczące rozmiaru, struktury lub łańcucha wartości. Zmieniła się natomiast struktura akcjonariatu Spółki. W dniu 31 grudnia 2020 roku Prezes Zarządu Inter Cars Maciej Oleksowicz, nabył pośrednio 26,30% akcji Spółki. Nabycie nastąpiło w drodze darowizny wszystkich udziałów rodzinnej spółki inwestycyjnej OK Automotive Investments B.V., której dokonał Krzysztof Oleksowicz. W ten sposób zakończony został kilkuletni proces sukcesji międzypokoleniowej w Spółce.

Nie dokonywano korekt informacji zawartych w ramach poprzedniego raportu, opublikowanego w kwietniu 2020 roku. Nastąpiły natomiast zmiany w kwestiach raportowania – w tym roku zdecydowaliśmy, w porównaniu z latami ubiegłymi, zaraportować więcej wskaźników GRI.

Wszystkie przedstawione dane, zarówno liczbowe jak i opisowe, zostały skonsultowane wewnętrznie z pracownikami odpowiedzialnymi za poszczególne obszary naszej działalności i przez nich zweryfikowane tak, by były rzetelne i aktualne. Raport nie został natomiast poddany zewnętrznej weryfikacji.

Zgodnie z wytycznymi GRI Standards zakres tematyczny Raportu jest wynikiem przeprowadzonego procesu definiowania treści. Zawartość publikacji została opracowana w oparciu o Strategię Zrównoważonego Rozwoju Grupy Inter Cars, ankietę przeprowadzoną wśród pracowników Grupy oraz przegląd trendów i zagadnień ważnych dla branży motoryzacyjnej w Polsce i na świecie. W badaniu ankietowym skierowanym do pracowników wzięło udział 40% ankietowanych, o 6 punktów procentowych więcej niż rok wcześniej. Ich opinie i sugestie były jednym z czynników wyboru istotnych tematów Raportu.

[GRI 102-45]
[GRI 102-46]
[GRI 102-48]
[GRI 102-50]
[GRI 102-52]
[GRI 102-54]
[GRI 102-56]

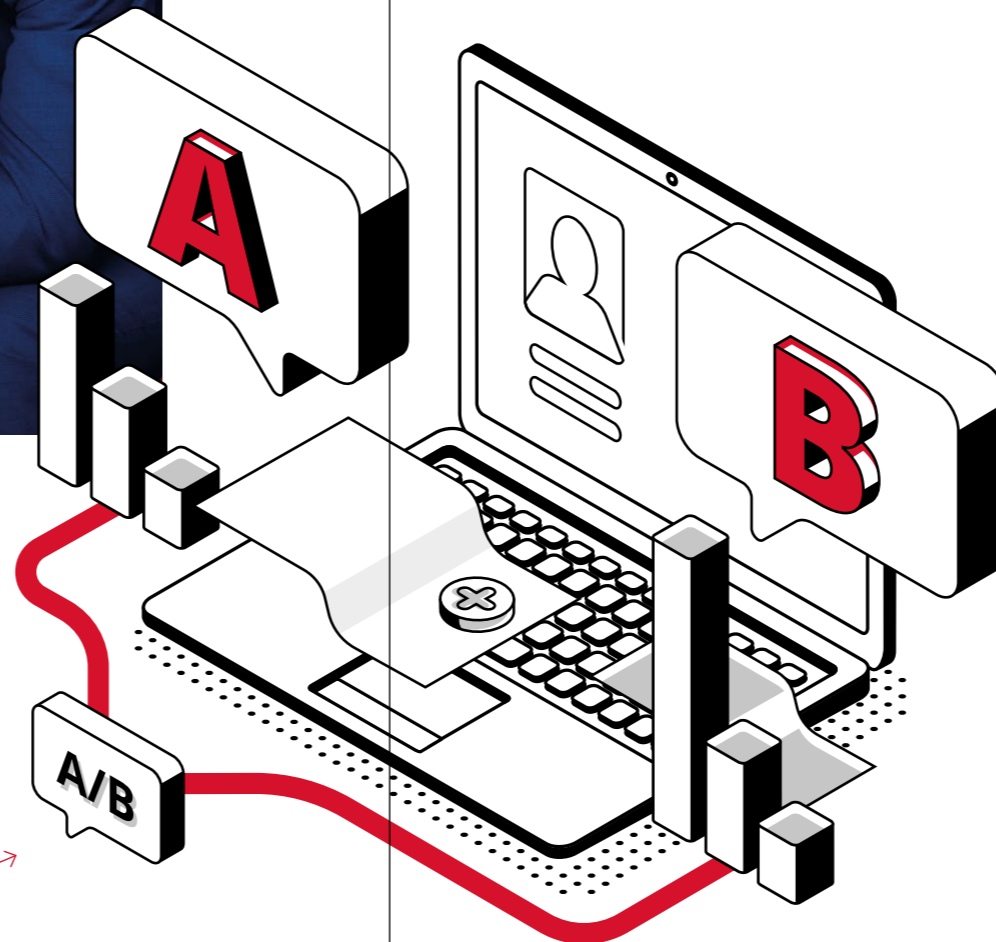


01/



[GRI 102-14]

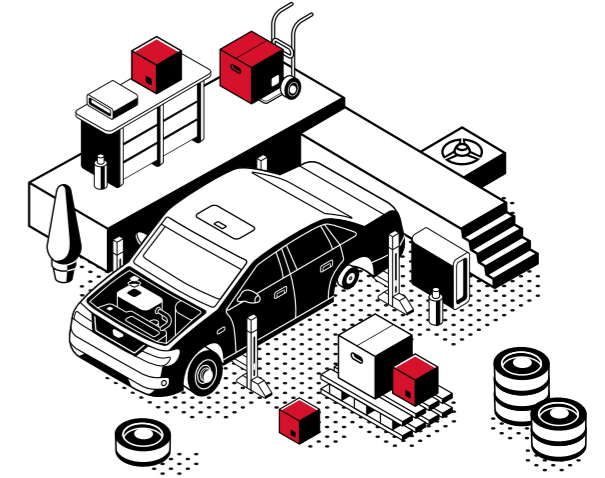
Dwugłós:
Krzysztof i Maciej
Oleksowicz



Dumni z przeszłości,
z nadzieją patrzymy
w przyszłość

/ " /

Dwugłós, czyli wywiad
z współzałożycielem Inter Cars
Krzysztofem Oleksowiczem
i jego synem, obecnie
Prezesem Spółki, Maciejem
Oleksowiczem.



Krzysztof, jak rozpoczęła się Twoja przygoda z biznesem?

Krzysztof Oleksowicz: Wszystko zaczęło się na studiach filozoficznych, które właśnie kończyłem. Podczas nauki często wyjeżdżałem za granicę, gdzie zarabiałem m.in. przy pracach w rolnictwie czy pracując jako barman. Wracając z takich wyjazdów do Polski zastanawiałem się, w jaki sposób można pracować w kraju, jednak nie tylko dla samej idei pracy, ale przede wszystkim żeby zarobić. Postawiłem na motoryzację, choć nie od samego początku mój pomysł na biznes zakładał sprzedaż części do samochodów.

Dlaczego branża motoryzacyjna?

KO: Od najmłodszych lat interesowałem się motoryzacją, więc postanowiłem, że właśnie w tym kierunku chciałbym się rozwijać. Początkowo nie myślałem o częściach do samochodów. Wyjechałem do Niemiec i pracowałem tam jako mechanik, a dodatkowo zajmowałem się sprzedażą samochodów. Ponieważ większość z nich miała już swoje lata, nierzadko były one uszkodzone, więc wymagały napraw i niezbędnych do ich wykonania części. To były mniej więcej lata 1984-86, w warsztatach w Polsce części do samochodów były trudno dostępne, więc koledzy mechanicy często prosili mnie o ich przywiezienie zza zachodniej granicy. Wkrótce zorientowałem się, że to nie samochody, ale właśnie części mogą być świetnym biznesem. Mój pomysł na firmę ewoluował, bo choć początkowo była nim sprzedaż samochodów, finalnie okazało się, że to części do aut mogą być bardziej intratnym przedsięwzięciem.

Jaka była strategia działania oraz wartości Inter Cars w pierwszych latach funkcjonowania?

KO: Swoją działalność w sferze motoryzacji rozpocząłem w 1984 roku, a więc na sześć lat przed powstaniem Inter Cars. Początkowo był to biznes na bardzo małą skalę, opierający się głównie o części przywiezione bezpośrednio z Niemiec. Firma została powołana do życia w 1990 roku i w pierwszych latach jej działalności strategia była banalnie prosta: kupić-sprzedać. Import używanych samochodów do Polski wybuchł wtedy na niespotykaną wcześniej skalę, więc rynek rósł niesłychanie szybko i w ciągu pierwszych 5-6 lat działalności firmy popyt znacznie przewyższał podaż, dzięki czemu start był relatywnie łatwy. Najważniejszymi wartościami przyświecającymi mi od początku funkcjonowania Inter Cars były zaufanie, innowacyjność i pomysłowość pracowników, zarówno w sferze prosprzedażowej, jak i logistycznej. Skala działania była jednak mała, rynek pusty, więc i wartości oraz strategia ewoluowały dopiero z czasem.

W jaki sposób przez trzy dekady istnienia Inter Cars zmienił się rynek, ale i sam sposób prowadzenia biznesu w branży aftermarketowej?

Maciej Oleksowicz: Jak już wspominał Krzysztof, początki branży aftermarketowej w Polsce to gigantyczny popyt, znacznie przewyższający podaż. Obecnie mamy niemal zupełnie odwrotną sytuację, a więc naddystrybucję – urosła bardzo silna konkurencja, która walczy o każdy kawałek rynkowego tortu.

Taka sytuacja wymusza zmianę w podejściu do polityki cenowej. Kiedyś wszystko, co zostało przywiezione do Polski, było praktycznie wyprzedawane na pniu. Dziś ważne w tym obszarze jest optymalne planowanie zapasów – w taki sposób, aby nie były one ani zbyt duże, ani za małe.

W jaki sposób funkcjonowanie firmy zmieniły wejście na Giełdę Papierów Wartościowych, międzynarodowa ekspansja i rynkowy sukces?

KO: Samo wejście na Giełdę Papierów Wartościowych praktycznie nie zmieniło naszego sposobu prowadzenia działalności. Właściwie jedyną większą zauważalną zmianą, związaną z wejściem inwestora, było dla nas wzmożone raportowanie miesięczne, kwartalne czy roczne. Wejście na giełdę to oczywiście także duża liczba dodatkowych obowiązków w stosunku do akcjonariuszy. Sam model prowadzenia biznesu zmienił się niewiele. Pozostaliśmy firmą rodzinną, która nie praktykowała narzuconych rozwiązań, obliwiających nas do działań sprzecznych z naszą polityką.



MO: Z kolei jeśli mówimy o naszych spółkach międzynarodowych, ich pojawienie się na początku nie zmieniało zbyt wiele w firmie. Obecnie jednak to właśnie one generują połowę obrotu Inter Cars. Otworzenie się na inne kraje pozwoliło nam również na umiędzynarodowienie firmy: począwszy od spraw kulturowych jak coraz częstsze porozumienie się w języku angielskim, po przyjmowanie osób z innych kultur i narodowości do top managementu firmy. Dzięki temu planujemy strategię i uzgadniamy wiele istotnych kwestii związanych ze firmą w kulturze międzynarodowej.

Gdzie jest Inter Cars w cyklu życia organizacji?

MO: To jest bardzo trudne pytanie, bo dotychczas nie mieliśmy doświadczenia z funkcjonowaniem tak dużych organizacji. Wszystko, co robimy na wielu płaszczyznach, robimy po raz pierwszy. Obecnie można powiedzieć, że jesteśmy na etapie pomiędzy firmą lokalną a globalną i w miejscu, w którym wiele rzeczy ulega sformalizowaniu. Wiąże się to z tym, że częściowo odchodzimy od kultury pracy małego, wąskiego grona, które znało się bardzo dobrze, w stronę nieco bardziej sprofilowanego przedsiębiorstwa.

Jakie są najważniejsze wartości generowane przez Inter Cars w sferze ekonomicznej i społecznej?

KO: Najważniejszą wartością w sferze społecznej to budowanie firmy w oparciu o partnerstwo z pracownikami, klientami oraz dostawcami. W wielu przypadkach partnerstwo takie wymagało głębokiego zaufania, to z kolei pozwoliło na szybszą ekspansję na rynku.



Czy zbudowanie firmy, która mimo rozwoju i międzynarodowej ekspansji wciąż uważana jest za firmę rodzinną, jest trudne?

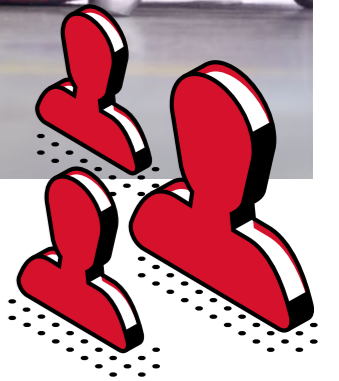
Model ten, mimo upływu lat, wciąż się sprawdza.

Co jest kluczem do sukcesu?

KO: Czynnikiem sprawiającym że obrany przez nas model sprawdził się w 100%, jest oparty o franczyzę system filialny, który pozwolił na bardzo szybki rozwój nie tylko na terenie kraju, ale także na nowych rynkach, bo tam pojawiliśmy się na podobnych zasadach. Dodatkową cegiełką w tym modelu był wzorowy rozwój start-upów, co pokazują nasze wejścia na kolejne rynki, na których w ciągu kilku lat budowaliśmy bardzo silną pozycję – często stając się liderem branży. Oczywiście ogromną przewagą Inter Cars, w porównaniu z innymi firmami działającym w Europie Centralnej, jest nasza dostępność, szerokość asortymentu czy rozwiązania logistyczne.

Fundamentem jednak wciąż pozostaje system franczyzowy, który jest budowany i udoskonalany od 20 lat.

MO: System franczyzowy bardzo dobrze wpisuje się również w pojęcie partnerstwa, które w naszej kulturze firmowej jest bardzo mocno akcentowane. Jest to bowiem partnerstwo nie tylko z warsztatami czy klientami, ale też z partnerami franczyzowymi i dostawcami, bo właśnie dzięki nim zbudowaliśmy tak silną pozycję rynkową.



Czy łatwo pracuje się ojcu i synowi w jednej firmie, piastując kluczowe dla organizacji stanowiska? Jak wyglądały Wasze relacje służbowe i osobiste?

MO: Od początku jasno i klarownie wyznaczyliśmy sobie podział obowiązków, więc udało nam się uniknąć większych zgrzytów, a zamiast konfliktów skupialiśmy się raczej na dyskusjach, które potrafią być bardzo inspirujące. To na pewno było kluczem do sprawnej współpracy.

KO: Staramy się działać w zupełnie innych obszarach, więc łatwiej unikać sytuacji konfliktowych. Ja nie interesuję się kwestiami zatrudnienia, wynagrodzeń i całą sferą administracyjną, z kolei wciąż pasjonują mnie nowe projekty, które mogłyby zmieniać rzeczywistość. Oczywiście często bazują one na intuicji, więc podczas rozmów niejednokrotnie pojawiają się pytania ze strony syna, czy na ich wdrożenie nie jest jeszcze zbyt wcześnie. W myśl mojej filozofii procesy, które mamy realizować tu i teraz, warte są zachodu. Jeśli jednak jakiś projekt ma być realizowany np. za rok, w moim odczuciu nie warto tracić teraz energii na jego roztrząsanie. Zdarza mi się, że próbuję wcielać różne idee zbyt szybko.

MO: Może nie „zbyt szybko”, bo na tym polega wizjonerstwo, a jednocześnie próba sprowadzenia tegoż wizjonerstwa do rzeczywistości. Pewnie jak w każdej relacji, czasami to wizjonerstwo jest zbyt odważne, a jednocześnie moje sprowadzanie na ziemię jest zbyt racjonalne. Ale w moim odczuciu wszystko to składa się w optimum. Oczywiście, jak wszyscy, cały czas uczymy się, a ostatni rok był bardzo trudny w snuciu planów odnośnie kolejnych projektów, bo głowy jednak mieliśmy mocno pochłonięte utrzymaniem bieżącej działalności firmy na dotychczasowym poziomie.

Maciej, przez długi czas byłeś odpowiedzialny w organizacji za strukturę IT. Jak wyglądała Wasza współpraca w tym obszarze?

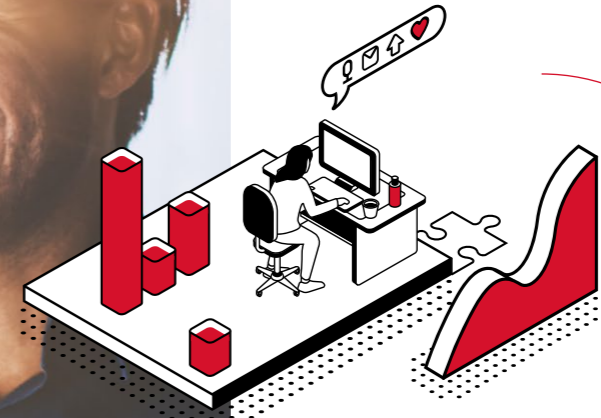
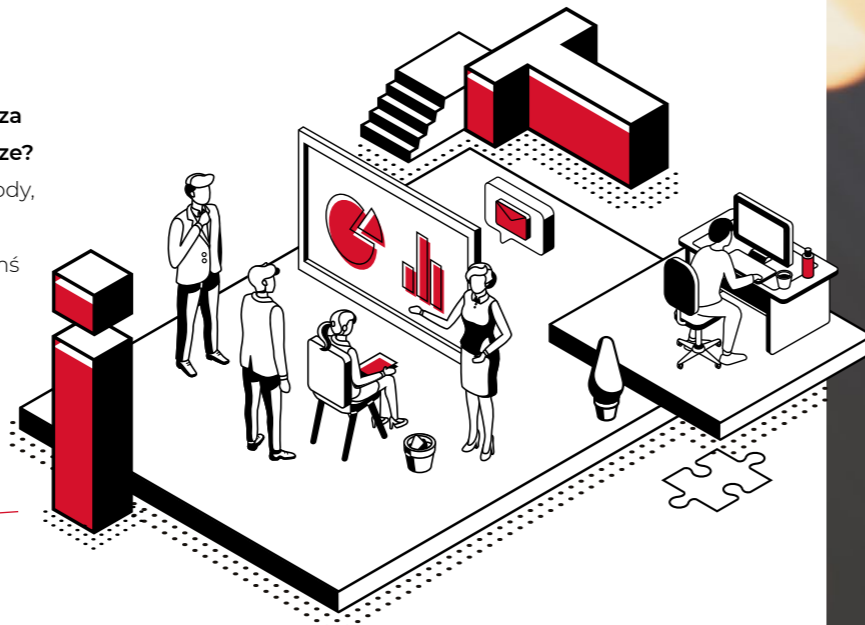
MO: W sprawach technicznych nie mamy żadnych kości niezgody, to jest po prostu mój obszar działania i projekty, które były wdrażane przeze mnie w pionie IT nigdy nie spotkały się z jakimś większym oporem, choć dziś – z perspektywy czasu – mogę powiedzieć, że niektóre z nich okazały się nieco chybione.

Za nami sukcesja, w której stery w firmie przekazane zostały kolejnemu pokoleniu. Jak wyglądał ten proces?

KO: Sam proces był bardzo prosty, właściwie była to jedynie kwestia podjęcia decyzji i zadania pytania prawnikowi – w jaki sposób najsprawniej przeprowadzić całą procedurę. Kiedy szczegóły formalne stały się jasne, decyzja zapadła i sukcesja stała się faktem.

Maciej, kolejne lata Inter Cars będzie utrzymywał pozycję rynkowego lidera z Tobą w fotelu Prezesa. Jak, Twoim zdaniem, będzie wyglądała przyszłość Spółki?

MO: Na pewno dużym wyzwaniem będzie coraz silniejsza konkurencja, która z każdym kolejnym rokiem mobilizuje nas do coraz aktywniejszego działania. Wierzę, że uda nam się podtrzymać kultywowaną przez lata kulturę partnerską, że nadal będziemy dużo rozmawiać z naszymi partnerami i wspólnie podejmować decyzje. Wierzę, że każdy w firmie będzie miał wpływ na to jak ona funkcjonuje i że w razie pytań lub wątpliwości zostanie wysłuchany. Jeśli mówimy o wynikach finansowych, to ciężko przyjmować konkretne założenia, bo rok 2020 nauczył nas, że wyniki bardzo zależą one od tego, co się dzieje dookoła nas. Staramy się więc nie prognozować wyników na rok 2021, bo sami nie wiemy jak będzie wyglądała dalsza sytuacja z pandemią i jak będzie reagowała na nią światowa gospodarka. Na pewno chcemy rosnać szybciej niż rynek, a we wszystkich krajach, w których działamy, chcielibyśmy osiągnąć pozycję lidera w każdym z segmentów. To możemy wskazać jako nasz główny cel na najbliższe lata.



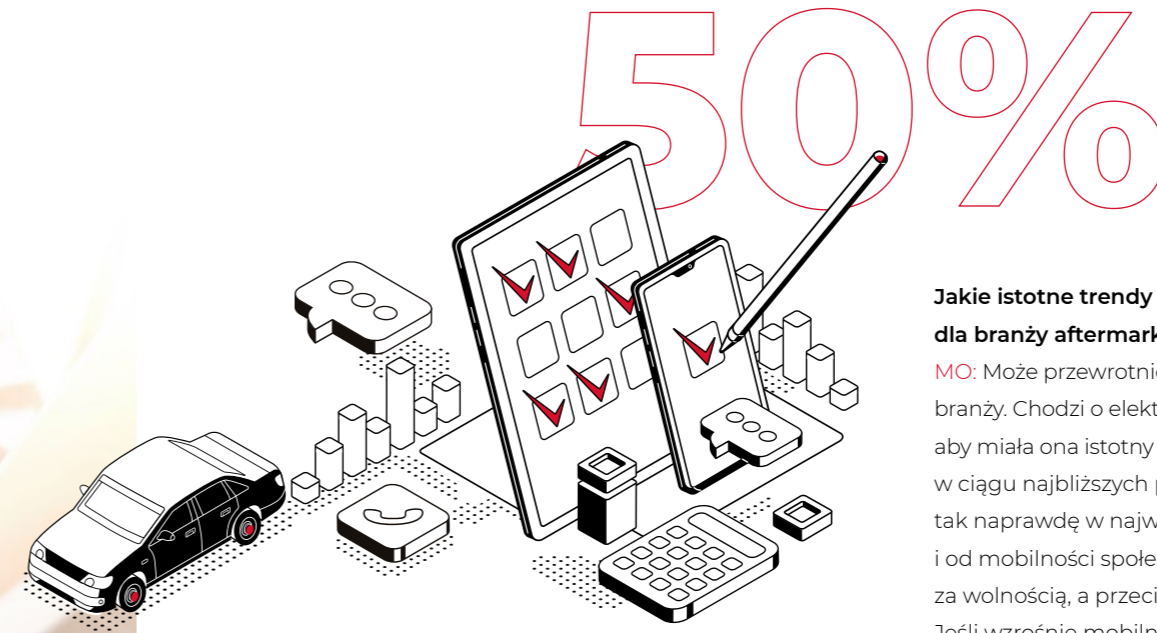
Co w ostatnim roku było największym wyzwaniem dla Inter Cars i jak firma poradziła sobie z tym problemem?

KO: Oczywiście pandemia koronawirusa, a szczególnie jej początek. Właściwie było to wrócenie ze szklanej kuli – o ile mogą spaść przychody firmy. Wydaje się, że z naszymi przewidywaniami trafiliśmy w przysłowiową dziesiątkę, w związku z czym w kwietniu i maju doszło do niewielkiej redukcji kosztów. Pozwoliło nam to – pomimo częściowego spadku przychodów – przetrwać najtrudniejszy okres pierwszego lockdownu. Po kilku tygodniach przychody wróciły na właściwy poziom, a końcówka roku okazała się pod tym względem bardzo dobra. Szczególnie dobrze w zestawieniach wypadają spółki-córki, gdzie 20-procentowa dynamika wzrostu wcale nie należy do rzadkości.

MO: Poza wspomnianymi kwestiami operacyjnymi największym wyzwaniem było podejmowanie ważnych decyzji wobec braku dostępu do informacji. Szczególnie w pierwszej fazie pandemii sytuacja była na tyle chaotyczna, że zmuszeni byliśmy bazować na intuicji i szczątkach informacji. Cieszy nas, że w tak niesprzyjających okolicznościach jako firma spisaliśmy się bardzo dobrze i po raz kolejny udowodniliśmy, że potrafimy podejmować szybkie decyzje, co akurat w czasie pandemii okazało się kluczowe. Sytuacja zmieniała się bardzo dynamicznie, rynek reagował błyskawicznie, a rządy z dnia na dzień zmieniały regulacje co oznaczało, że często musieliśmy podejmować decyzje praktycznie z dnia na dzień.

Co można uznać za największy sukces Inter Cars w 2020 roku?

MO: W 2020 roku firma odnotowała bardzo dużo małych sukcesów, które wynikały ze znajomości rynku w którym działamy. Nie wszystkie branże przeszły przez kryzys w tak dobrej kondycji jak nasza. Wystarczy przecież wspomnieć o funkcjonowaniu centrów handlowych, hotelarstwie czy gastronomii.



Czy w 2020 roku były obszary, w których nie udało się przeprowadzić zakładanych zmian? Jak duża część z nich została zawieszona, a jak duża wstrzymana?

MO: Myślę, że te wskaźniki mogą oscylować wokół 50%, ale z mojego punktu widzenia sytuacja kryzysu, z jaką mieliśmy do czynienia, wyszła nam na dobre. Zawsze powinniśmy działać w środowisku ograniczonych zasobów, a każdy projekt powinien być oglądany z trzech stron. Pandemia tylko nam o tym przypomniała.

Jeśli pojawi się kolejna fala pandemii, czy Inter Cars będzie na nią przygotowany? Czy firma ma określoną strategię na działanie w tak skrajnie kryzysowej sytuacji?

KO: Możemy być przygotowani na różne scenariusze, ale czego nie możemy w żaden sposób przewidzieć, to decyzje rządów, polegające na wprowadzaniu kolejnych obostrzeń lub dodatkowych podatków. Fundamentem każdego biznesu jest możliwość działania w stabilnym środowisku. Jeżeli jesteśmy go pozbawieni trudno kreślić strategię działania i snuć plany na ewentualność kolejnej fali pandemii. Jeśli prawo zmienia się z dnia na dzień, łatwo stracić zapał do inwestycji.

Jakie scenariusze przewiduje Inter Cars w 2021 roku, szczególnie pod kątem zatrudnienia oraz stabilności łańcucha dostaw?

MO: Jeśli mówimy o zatrudnieniu, to Inter Cars jest w tym obszarze stabilny, a więc zatrudniamy nowych pracowników i na razie nie planujemy w tym zakresie większych zmian. W przypadku inwestycji chęć do działania na razie jest ograniczona. Nowe zatrudnienia mieliśmy ostatnio w dziale IT. Wierzymy, że jest to motor napędowy firmy, który będzie świadczył o naszej innowacyjności, ale i konkurencyjnej przewadze. Coraz więcej kompetencji IT przenosimy do firmy.

Jakie istotne trendy rynkowe prognozujecie na najbliższe lata dla branży aftermarketowej?

MO: Może przewrotnie powiem, czego nie prognozuję dla branży. Chodzi o elektryfikację samochodów – nie sądzę, aby miała ona istotny wpływ na sprzedaż części w aftermarkecie w ciągu najbliższych pięciu lat. A cała reszta, wszystkie prognozy, tak naprawdę w największej mierze zależą od pandemii i od mobilności społeczeństwa. Wierzę, że ludzie będą stęsknieni za wolnością, a przecież tę daje im właśnie samochód. Jeśli wzrośnie mobilność, urośnie też rynek.

KO: Z drugiej strony pamiętajmy, że mamy już nasycenie rynku pod kątem samochodów osobowych i ten park w sposób istotny raczej nie będzie się już zmieniał. Za nami 30 lat koniunktury wynikającej z tego, że rynek niezmiennie rósł. Bardziej prawdopodobne wydaje się przesunięcie w kierunku pojazdów ciężarowych i dostawczych. Jeśli weźmiemy pod uwagę ostatnie z nich, a zwłaszcza tzw. „ostatnią milę” w transporcie, to już wiadomo, że będziemy mieli do czynienia ze zwiększonym ruchem zakupowym, co bezpośrednio wiąże się ze zwiększonym zapotrzebowaniem na części.

MO: Wzrost, o którym wspominałem, niekoniecznie musi zresztą wynikać ze wzrostu ilości samochodów, ale raczej z większej ilości kilometrów przejeżdżanych przez te pojazdy. Z kolei samo wzmożone zapotrzebowanie na samochody pozostanie, choć niekoniecznie w Polsce. W innych krajach, w których jesteśmy obecni, a które są nieco dalej jeśli chodzi o rozwój gospodarczy, na pewno cały czas będzie przybywało samochodów.

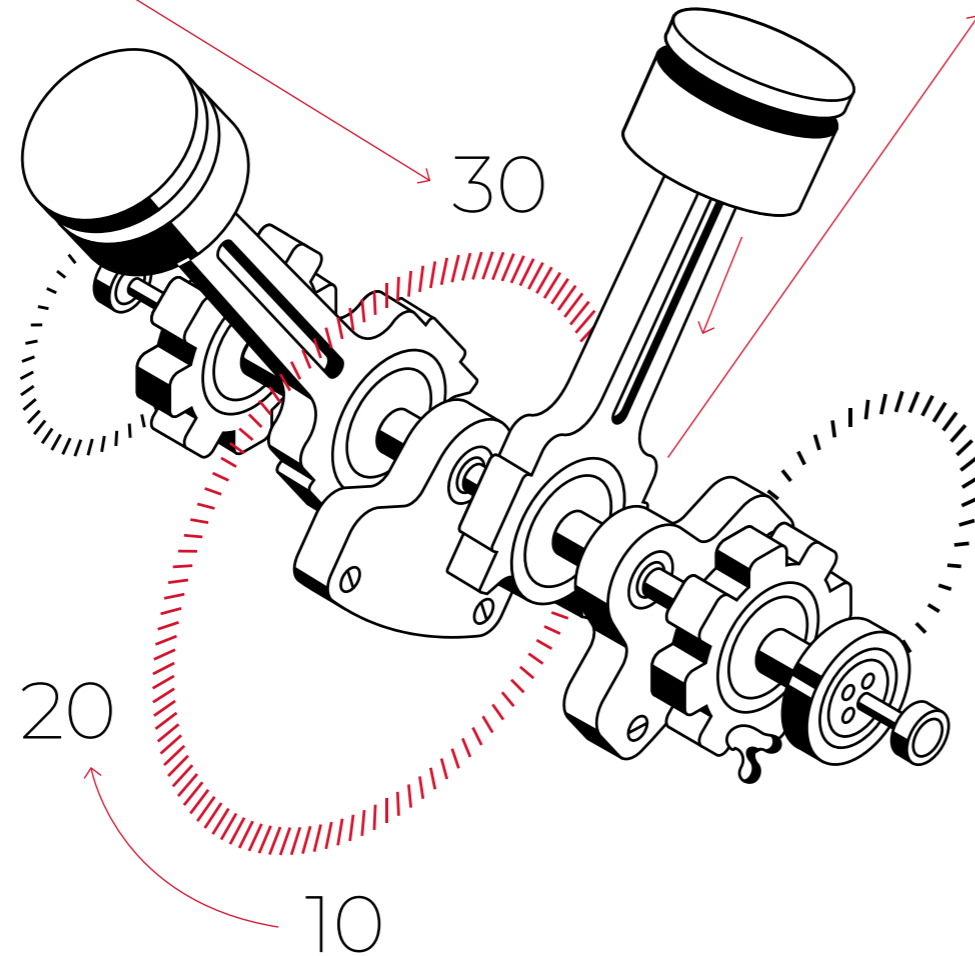


02/

Grupa Inter Cars - 30 lat odpowiedzialności i zrównoważonego wzrostu

Firma Inter Cars powstała w 1990 roku. Jej założyciele – Krzysztof Oleksowicz, Piotr Oleksowicz oraz Andrzej Oliszewski, od początku stawiali sobie ambitne cele. Nie przypuszczali, że firma stanie się w przyszłości kluczowym graczem w Europie. Na początku wizją była pozycja lidera na krajowym rynku dystrybucji części zamiennych.


Fundamentem sukcesu były realizowane przez założycieli postawy, które stały się pierwszymi wartościami Inter Cars. Pasja i zaangażowanie, partnerstwo oraz przedsiębiorczość na wiele lat stały się drogowskazem dla wszystkich współpracowników.



Nasza droga

<p>1990</p> <p>Założenie spółki cywilnej Inter Cars</p>	<p>1996</p> <p>Pierwszy magazyn centralny w Polsce (Warszawa, ul. Heroldów)</p>	<p>2000</p> <p>Początek ekspansji zagranicznej – pierwsza filia na Ukrainie</p>	<p>2004</p> <p>Debiut na Gieldzie Papierów Wartościowych</p>	<p>2006</p> <p>1</p> <p>Przekroczenie pułapu miliarda złotych przychodu</p>
<p>2008</p> <p>Fuzja z JC Auto</p>	<p>2013</p> <p>15. edycja Giełdowa Spółka Roku 2013</p> <p>Otrzymanie tytułu Giełdowej Spółki Roku 2013</p>	<p>2013</p> <p>Certyfikat Wiarygodności Biznesowej i Specjalna Nagroda Ministra Skarbu Państwa</p>	<p>2017</p> <p>Otwarcie Europejskiego Centrum Logistyki i Rozwoju w Zakroczymiu</p>	
<p>2017</p> <p>Inter Cars SA po raz pierwszy w gronie spółek Respect Index na GPW</p>	<p>2017</p> <p>Sukcesja w firmie – Maciej Oleksowicz Prezesem Zarządu Inter Cars SA</p>	<p>2018</p> <p>Inter Cars SA po raz drugi w gronie spółek Respect Index na GPW</p>	<p>2019</p> <p>2</p> <p>2 mld euro przychodu</p>	<p>2020</p> <p>Zachowanie statusu branżowego lidera mimo lockdownu związanego z COVID-19</p>

Respect Index, inicjatywa Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie, był pierwszym w Europie Środkowo-Wschodniej indeksem giełdowych spółek odpowiedzialnych społecznie. Atrakcyjność inwestycyjna przedsiębiorstw z Respect Index wynika z przyjętych przez nie standardów raportowania, poziomu relacji inwestorskich, ładu korporacyjnego, ładu informacyjnego, a także czynników wpływu na środowisko naturalne, społeczeństwo i gospodarkę. Aktualnie Inter Cars należy do indeksu WIG-ESG. [GRI 102-12]



Kluczowe wskaźniki finansowe i niefinansowe związane z działalnością Grupy w 2020 roku ¹

[GRI 102-7]
[GRI 201-1]

Kapitał finansowy ²

Kapitalizacja:
2019 - 2 904 461 tys. PLN
2020 - 3 343 672 tys. PLN

Przychody ³

Przychody netto ze sprzedaży i zrównane z nimi:
2019 - 8 764 261 tys. PLN
2020 - 9 159 166 tys. PLN

Pozostałe przychody operacyjne:
2019 - 53 566 tys. PLN
2020 - 46 727 tys. PLN

Przychody finansowe:
2019 - 12 916 tys. PLN
2020 - 13 890 tys. PLN

Koszty ⁴

Koszty działalności operacyjnej:
2019 - 8 405 325 tys. PLN
2020 - 8 628 418 tys. PLN

Pozostałe koszty operacyjne:
2019 - 80 559 tys. PLN
2020 - 70 399 tys. PLN

Koszty finansowe:
2019 - 66 595 tys. PLN
2020 - 66 729 tys. PLN

Inne ⁵

Wynagrodzenia i świadczenia pracownicze:
2019 - 330 980 tys. PLN
2020 - 309 868 tys. PLN

Płatności na rzecz inwestorów:
2019 - 10 059 tys. PLN
2020 - 0 tys. PLN

Płatności na rzecz państwa:
2019 - 949 995 tys. PLN
2020 - 970 245 tys. PLN

Inwestycje w społeczności:
2019 - 850 tys. PLN
2020 - 733 tys. PLN

Kapitał ludzki ⁶

Liczba pracowników:
2019 - 3 412
2020 - 3 378

Ład korporacyjny

Liczba przypadków korupcji [GRI 205-3]
2019 - 0
2020 - 1⁷

Liczba przypadków naruszeń praw pracowniczych i praw człowieka
2019 - 0
2020 - 0

Liczba przypadków nieuczciwej konkurencji: [GRI 307-1]
2019 - 0
2020 - 0

Liczba przypadków naruszeń przepisów o ochronie środowiska:
2019 - 0
2020 - 0

Liczba przypadków dyskryminacji [GRI 406-1]
2019 - 0
2020 - 0

Liczba przypadków naruszeń zasad wolnej konkurencji czy praktyk monopolistycznych: [GRI 206-1]
2019 - 0
2020 - 0

(1) Szczegółowe dane finansowe dostępne są w Raporcie Rocznym Grupy

(2) Dla 2019: dane na dzień 31.12.2019,
Dla 2020: dane na dzień 31.12.2020

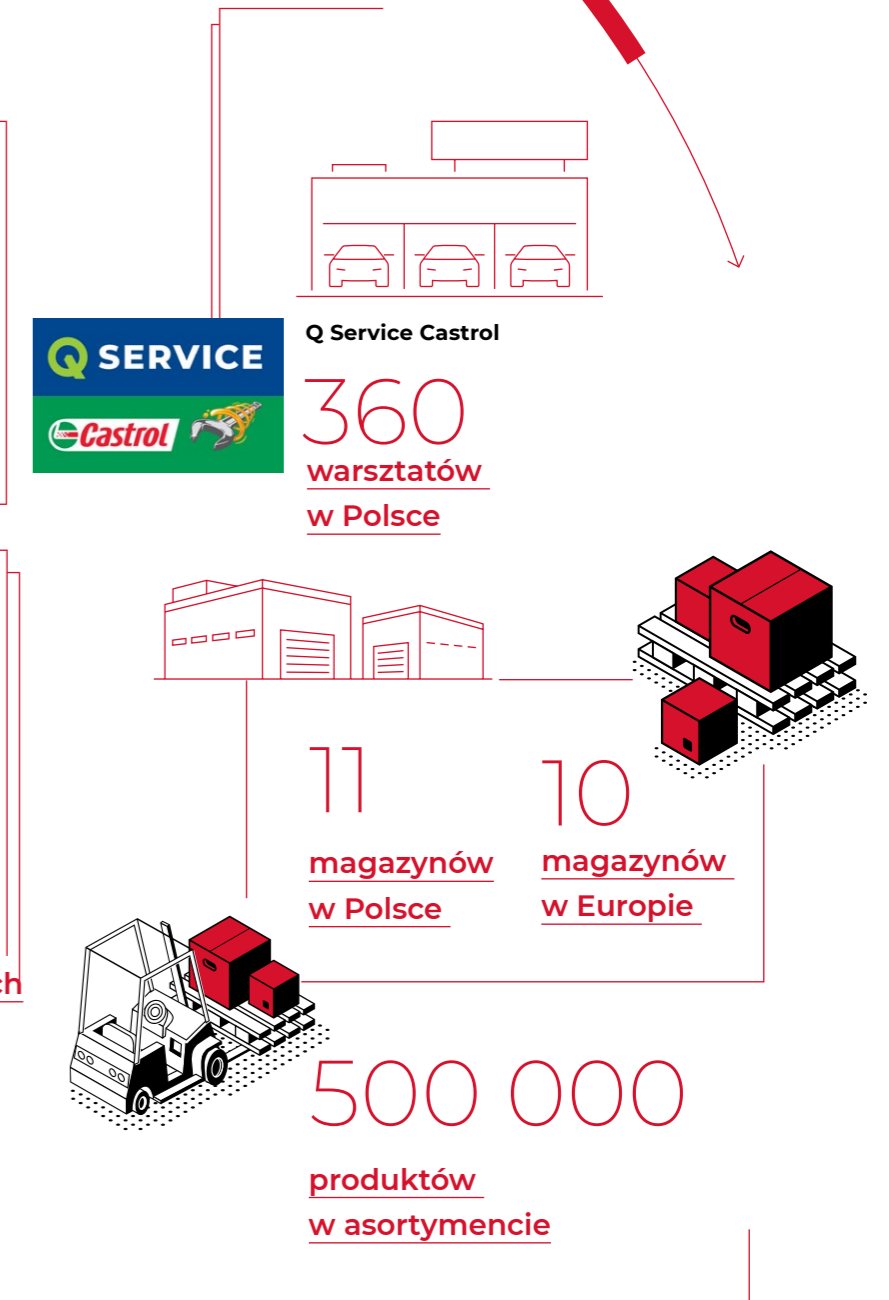
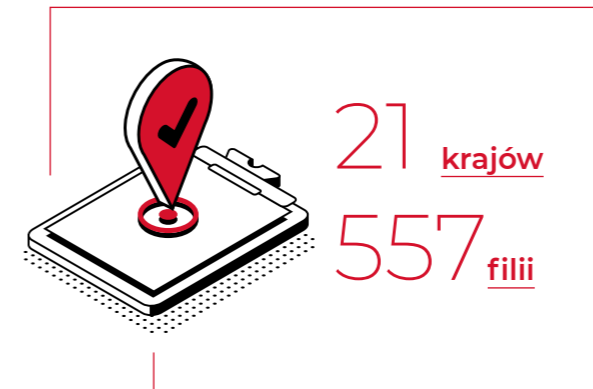
(3) Dla 2019: dane za okres od 01.01.2019 do 31.12.2019,
Dla 2020: dane za okres od 01.01.2020 do 31.12.2020

(4) Dla 2019: dane za okres od 01.01.2019 do 31.12.2019,
Dla 2020: dane za okres od 01.01.2020 do 31.12.2020

(5) Dla 2019: dane za okres od 01.01.2019 do 31.12.2019,
Dla 2020: dane za okres od 01.01.2020 do 31.12.2020

(6) Dla 2019: dane na dzień 31.12.2019,
Dla 2020: dane na dzień 31.12.2020

(7) Szczegółowa informacja na ten temat znajduje się na str. 32 niniejszego Raportu.



W 2020 Inter Cars wyróżniony został przez wiele cenionych instytucji oraz czasopism biznesowych.

Oto wybrane nagrody, które Spółka zdobyła w Polsce.

Nagrody i wyróżnienia



wprost

Wprost

100 firm dbających o wizerunek Polski poza granicami kraju

Lista 100 polskich firm – Ambasadorów, którzy z powodzeniem realizują swoją biznesową wizję w innych krajach, przynosząc przy tym korzyści wizerunkowe całej polskiej gospodarce. Grupa Kapitałowa Inter Cars w zestawieniu tym uplasowała się na 40. pozycji.

Wprost

ranking 200 największych firm w Polsce

Zestawienie największych polskich firm. Lista przedsiębiorstw ujętych w tej publikacji została zebrana w oparciu o wyniki przychodów, zysków, aktywów i kapitałów za 2019 rok. W rankingu zostały ujęte zarówno organizacje notowane na Giełdzie Papierów Wartościowych, jak i pozostałe przedsiębiorstwa. Względem poprzedniego notowania, Inter Cars awansował w rankingu i zajął w nim 24. miejsce.

Rzeczpospolita

Lista 500 Rzeczpospolitej

Przygotowany przez dziennik „Rzeczpospolita” już po raz 22. ranking, prezentujący 500 największych przedsiębiorstw w Polsce. Inter Cars uplasował się w nim na 40. pozycji, awansując tym samym o jedno miejsce w porównaniu do roku 2019. Z kolei wśród spółek notowanych na Giełdzie Papierów Wartościowych firma zajęła 21. lokatę.

RZECZPOSPOLITA

GAZETA FINANSOWA

Gazeta Finansowa

1000 największych firm w Polsce

Ranking przygotowywany rokrocznie przez Gazetę Finansową. Lista przedstawia największe firmy prowadzące swoją działalność na terenie Polski, sklasyfikowane pod względem przychodów. Grupa Inter Cars została umieszczona w tym zestawieniu na 41. pozycji, dwie wyżej niż w roku 2019.

Forbes

100 największych polskich firm prywatnych

Zestawienie przygotowane przez redakcję Forbes wspólnie z Haitong Bankiem. Powstaje ono z wyczenia wartości rynkowej firm, zarówno tych notowanych na giełdzie, jak i nieobecnych na niej. Inter Cars uplasował się w czołówce rankingu, zajmując wysoką 14. pozycję. Kolejny rok z rzędu jest to najwyższe miejsce zajmowane przez firmę z branży motoryzacyjnej.

Forbes

Parkiet

Najwięksi eksporterzy na GPW

Zestawienie 60 największych firm notowanych na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie, które w swoich przychodach mogą pochwalić się największą wartością eksportowanych towarów. Ich łączne przychody z eksportu wynoszą 135 mld zł, co stanowi 12% całego polskiego eksportu w 2019 roku. Inter Cars uplasował się w tym notowaniu na 9. miejscu.

Parkiet

Najdynamiczniejsi eksporterzy na warszawskim parkiecie

Publikacja zawierająca listę firm, które w latach 2017-2019 nie tylko zwiększyły sprzedaż zagraniczną, ale również poprawiły swoje wyniki finansowe. Na liście znalazło się 50 firm, których przychody eksportowe w 2019 roku wynosiły ponad 50 mln złotych, a ich udział stanowił co najmniej 20% w ogólnych wynikach firmy. W tym rankingu Inter Cars zajął 23. miejsce.

PARKIET

Rzeczpospolita

Największe firmy Europy Środkowo-Wschodniej

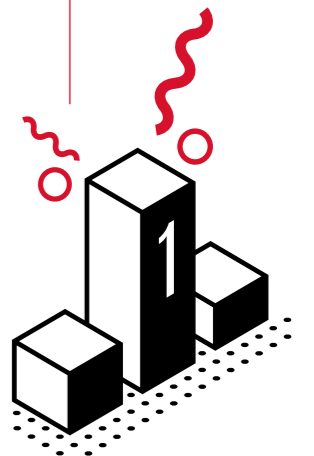
Ranking 500 przedsiębiorstw i grup kapitałowych z regionu, które zanotowały największe obroty w 2019 roku w ujęciu bezwzględnym. W przypadku grup kapitałowych przedstawione zostały dane skonsolidowane spółek z grupy. W przygotowanym wspólnie przez „Rzeczpospolitą” i Coface zestawieniu, Inter Cars sklasyfikowany został na 84. miejscu, notując awans względem poprzedniego roku o trzy pozycje.

Rzeczpospolita

Lista 2000

Zestawienie prezentujące największe przedsiębiorstwa w kraju pod względem przychodów. Grupa Kapitałowa Inter Cars zajęła w nim 38. pozycję, awansując o dwie lokaty w porównaniu do roku 2019.

RZECZPOSPOLITA

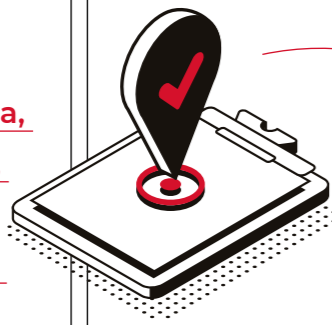


Grupa Inter Cars dziś – gdzie jesteśmy?

Firma Inter Cars powstała w 1990 roku. Pozycję lidera polskiego rynku osiągnęła już po 6 latach działalności. Wyrzuciła największe na polskim rynku przedsiębiorstwa, a na sukces miało wpływ nieustanne poszerzanie oferty części samochodowych i relacje z interesariuszami.

Sukces Grupy Inter Cars budują nie tylko Polacy, ale również przedstawiciele kilkunastu innych narodowości. Wartości firmy ewoluowały wraz z jej rozwojem. Jesteśmy dumni z tego, że każdy z nas przyczynia się do realizacji celu, którym obecnie jest zdobycie pozycji lidera w dystrybucji części do aut w Europie.

- Polska,
- Bośnia i Hercegowina,
- Bułgaria, Chorwacja,
- Czechy, Estonia,
- Grecja, Litwa, Łotwa,
- Mołdawia, Rumunia,
- Serbia, Słowacja,
- Słowenia, Ukraina,
- Węgry, Włochy,
- Belgia, Malta, Niemcy,
- Wielka Brytania.

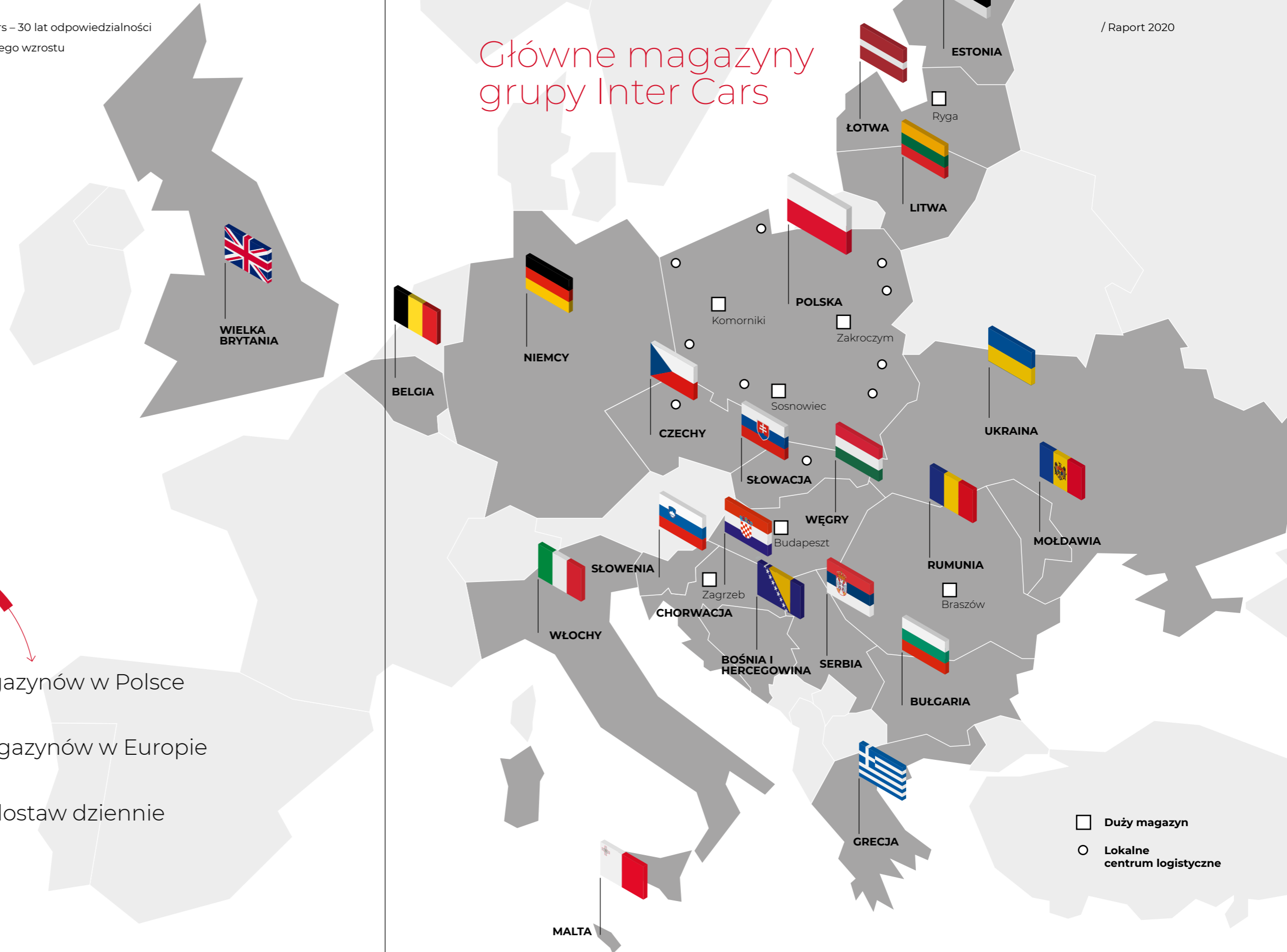


11 magazynów w Polsce

10 magazynów w Europie

535 dostaw dziennie

Główne magazyny grupy Inter Cars



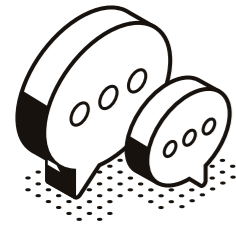
Lider branży – dzięki partnerstwu

Grupa Kapitałowa Inter Cars to jeden z liderów rynku w Europie i największy dystrybutor części zamiennych w Europie Środkowo-Wschodniej. Jako wiodąca firma w swojej branży, działająca na mocno rozproszonym rynku charakteryzującym się wysokimi wymaganiami w zakresie standardów usług, jest odpowiedzialna za produkty, które codziennie dostarcza do tysięcy warsztatów samochodowych w różnych częściach kontynentu. Każda ze sprzedawanych przez nas części zamiennych musi gwarantować bezpieczeństwo po zamontowaniu jej w pojeździe.

Pozycja rynkowego lidera zobowiązuje do ciągłego rozwoju i podnoszenia swoich kompetencji. Każdą z grup interesariuszy traktujemy partnersko,

starając się dostarczać jej jak najwięcej korzyści płynących ze współpracy z Inter Cars. Szanujemy i cenimy wartości współpracujących z nami klientów, liczymy się ze zdaniem kontrahentów i naszych pracowników, reagujemy na zmiany zachodzące na rynku i modernizujemy się, dbając przy tym o środowisko naturalne.

Pandemia COVID-19 udowodniła, że potrafimy szybko i sprawnie reagować na zmiany w otaczającym świecie. Firma poradziła sobie z nowymi wyzwaniami, z którymi światowa gospodarka po raz pierwszy musiała zmierzyć się na tak wielką skalę, nie notując przy tym spadków, nie redukując zatrudnienia ani nie ograniczając łańcucha dostaw.



Budujemy kulturę organizacyjną bazującą na wartościach i etycznym podejściu do biznesu. Od początku istnienia firma oparta była na jednym z najsilniejszych fundamentów – kapitale ludzkim. Jesteśmy przekonani, że osadzenie organizacji na wartościach pozwala na budowanie długookresowej przewagi konkurencyjnej oraz utrzymanie zaufania pracowników i klientów.

Relacje Inter Cars z wszystkimi interesariuszami opierają się na dziewięciu podstawowych wartościach:

przywództwo przez przykład

sprawiedliwość

skromność

odwaga

szczerść

szacunek

wiarygodność

lojalność

wsparcie



Wartości te nie są zbiorem przypadkowych słów. To przemyślane i starannie wypracowane założenia, które stanowią instrukcję dla pracowników Grupy Kapitałowej Inter Cars – szczególnie kadry menadżerskiej i osób odpowiedzialnych za zarządzanie zespołami. Wartości zostały wypracowane podczas warsztatów, w których uczestniczyli członkowie Zarządu. Był to proces, w trakcie którego debatowali oni nad stylem zarządzania, który ich zdaniem najlepiej odpowiada koncepcji firmy Inter Cars SA. Każdy z nich miał możliwość otwarcie powiedzieć o swoich oczekiwaniach dotyczących funkcjonowania i postrzegania organizacji.

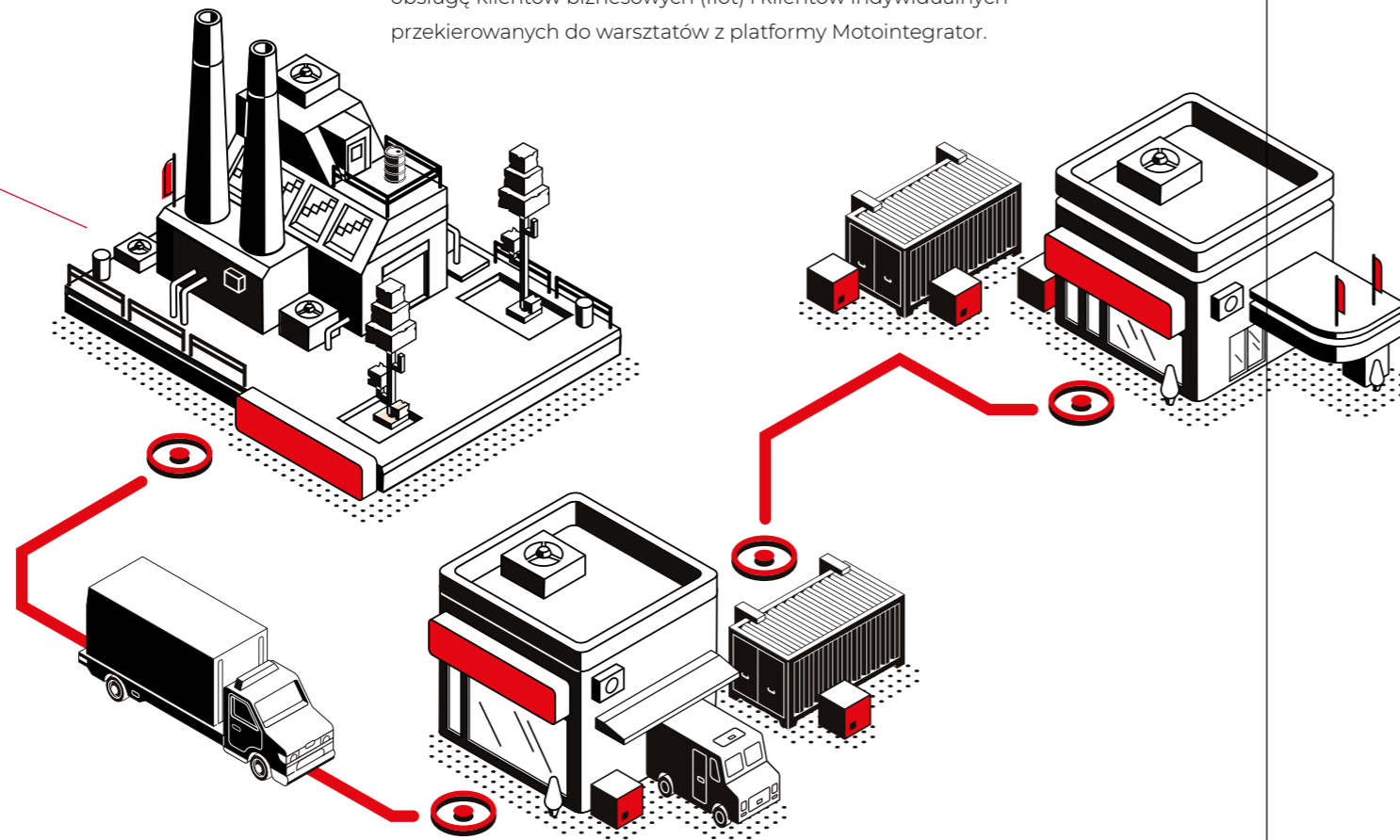


Obszary naszej działalności

Łańcuch wartości

W branży dystrybucji łańcuch dostaw jest kluczowym elementem funkcjonowania przedsiębiorstwa. W Grupie Inter Cars wierzymy, że sposób, w jaki funkcjonuje system przyjmowania, magazynowania oraz dystrybucji przez nas części samochodowych, stanowi o naszej przewadze konkurencyjnej. Nie ustajemy w wysiłkach aby usprawniać, przyspieszać i upraszczać wszystkie procedury tak, aby nasi klienci – producenci z jednej strony i warsztaty z drugiej – wiedzieli, że zawsze mogą polegać na naszych usługach.

Łańcuch wartości Grupy Inter Cars obejmuje wszystkie ogniwa, począwszy od fabryki producenta, przez warsztaty, aż po obsługę klientów biznesowych (flot) i klientów indywidualnych przekierowanych do warsztatów z platformy Motointegrator.



Inter Cars to międzynarodowa grupa 37 spółek kapitałowych, w tym 25 spółek dystrybucyjnych.



W skład Grupy Kapitałowej, poza Inter Cars SA oraz zagranicznymi spółkami dystrybucyjnymi, wchodzi m.in.:

ILS

Spółka odpowiedzialna za dostarczanie kompleksowych usług logistycznych związanych z magazynowaniem i obsługą towarów dla spółek z Grupy Inter Cars oraz firm zewnętrznych.

Feber

Zakład Produkcji Pojazdów, powstały w 2004 roku. W ramach prowadzonej działalności firma oferuje naczepy wywrotki od 24 do 76 m³ objętości, a także naczepy: do przewozu złomu, z wydmuchem Heitling, z ruchomą podłogą, niskopodwoziowe oraz przyczepy podkontenerowe. Feber jest jedynym w Polsce przedstawicielem firmy Legras – uznanego producenta naczepek specjalistycznych. Potwierdzeniem najwyższej jakości jest homologacja e9 oraz udzielana 24-miesięczna gwarancja. Firma posiada również wypożyczalnię pojazdów oraz specjalizuje się w naprawach powypadkowych.

Lauber

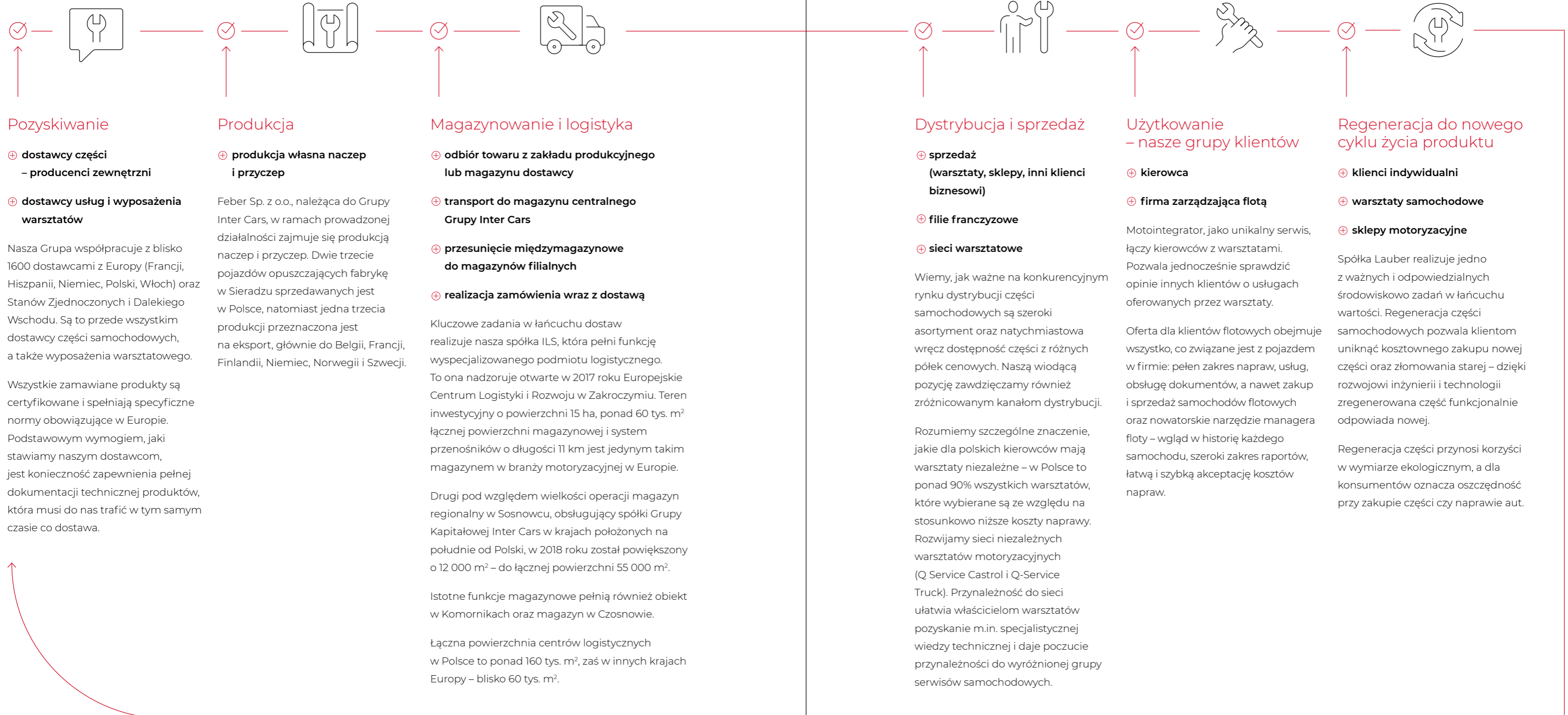
Firma specjalizuje się w regeneracji części samochodowych. Pozwala to klientom uniknąć kosztownego zakupu nowych części oraz złomowania starych. Jakość części regenerowanych nie odbiega od jakości części fabrycznie nowych.

Q-Service Truck

Prowadzi specjalistyczny warsztat motoryzacyjny, zajmujący się głównie przeglądami i naprawami pojazdów użytkowych: aut ciężarowych, przyczep, naczepek i autobusów. Podmiot ten jest autoryzowanym dealerem aut marki Isuzu z własnym salonem sprzedaży i serwisem; posiada również autoryzację napraw skrzyń biegów ZF. Od 2019 roku spółka Q-Service Truck odpowiedzialna jest także za dystrybucję i budowę sieci dealerskiej marki Ford Trucks w Polsce.

Inter Cars Marketing Services

Podmiot stworzony, aby zintegrować i uzyskać jak najlepszą efektywność wszystkich działań komunikacyjno-wizerunkowych Grupy Kapitałowej Inter Cars.



Nasza bliska współpraca z niezależnymi producentami części, którzy konstruują i dostarczają swoje produkty do produkcji i naprawy pojazdów, przekłada się na szeroką ofertę. Nie sprzedajemy i nie będziemy sprzedawać produktów, które budzą nasze wątpliwości.

Zdajemy sobie sprawę z tego, jak duże mogą być różnice w wysokości budżetów przeznaczanych na naprawę pojazdów. Dlatego w swojej ofercie mamy zarówno produkty renomowanych dostawców, które stosowane są w produkcji samochodów, jak i zamienniki pochodzące od mniej znanych producentów.

Produkty dostępne w naszej ofercie weryfikujemy pod kątem jakościowym w niezależnym laboratorium Intermekeo Europe Sp. z o.o.



Troska o środowisko jest dla nas bardzo ważnym elementem strategii. Zdajemy sobie sprawę, że emisja gazów cieplarnianych i zużycie energii mają ogromny wpływ na środowisko naturalne i staramy się zminimalizować je, podejmując różne działania. Dlatego w naszej ofercie znaleźć można również części regenerowane, które dostarcza jedna z naszych spółek – Lauber.

Kluczowe znaczenie dla naszego modelu biznesowego ma współpraca z wiarygodnymi, transparentnymi partnerami. W 2020 roku w Spółce wystąpił jeden przykład nieodnowienia umowy z kontrahentem z powodu naruszenia zasad dotyczących korupcji. Po przeprowadzeniu wewnętrznego postępowania wyjaśniającego okazało się, że jeden z przedstawicieli kontrahenta próbował zaofiarować niedozwoloną korzyść. Skutkowało to rezygnacją ze współpracy z tymże kontrahentem.

Jako odpowiedzialny społecznie podmiot podejmujemy współpracę wyłącznie z firmami, które przestrzegają praw człowieka i praw pracownika. W naszej Grupie Kapitałowej w 2020 roku nie odnotowano żadnych przypadków łamania praw człowieka.



Wartości dla Inwestorów:

Lider

Jesteśmy największym, notowanym na giełdzie, dystrybutorem części samochodowych w Europie pod względem sprzedaży i niekwestionowanym liderem w Polsce z ponad 20-procentowym udziałem w rynku niezależnym.

Unikalny model biznesowy

Mamy unikalny model biznesowy oraz model dystrybucji, który działa jak sieć naczyń połączonych i zapewnia realizację dostaw w tzw. ostatniej mili.

Wzrost branży

Działamy w prężnej, charakteryzującej się stabilnym wzrostem branży, poddawanej działaniu pozytywnych, długoterminowych trendów.

Stabilność finansowa

Posiadamy dużą stabilność finansową z pozytywnymi perspektywami na przyszłość – stały wzrost sprzedaży, dzięki zwiększaniu udziału w rynku.

Pracownicy

Nasi pracownicy to ludzie, którzy są zaangażowani w działalność spółki i posiadają duże doświadczenie w branży.

Wartości dla Klientów:

Innowacyjność

Budowanie przewag konkurencyjnych na innowacyjności.

Model „One Stop Shop”

Model „One Stop Shop”, czyli „wszystko pod jednym dachem”. Dotyczy to nie tylko stałego poszerzania asortymentu, ale także rozwoju programów partnerskich, stanowiących istotną wartość dodaną dla kluczowego odbiorcy. Poza sprzedażą części i elementów wyposażenia samochodów, dostarczamy warsztatom niezbędne narzędzia i wyposażenie serwisu. W ramach działań posprzedażowych organizujemy szkolenia i oferujemy kompleksową obsługę, pomagając warsztatom w ich prawidłowym funkcjonowaniu. Inter Cars SA tworzy dla klientów wsparcie w finansowaniu inwestycji, zwiększa też zainteresowanie usługami warsztatów w ramach programów flotowych oraz za pośrednictwem programu Motointegrator.

Motointegrator

Unikalny serwis, który łączy kierowców z warsztatami. To platforma, która ułatwia warsztatom dotarcie z ofertą do klientów, a także ekosystem dla kierowców.

Sieci serwisowe Q Service Castrol i Q-Service Truck

Sieci serwisowe Q Service Castrol i Q-Service Truck – pierwsza obsługująca auta osobowe, druga ukierunkowana na pojazdy użytkowe. Obie te marki to liderzy swoich segmentów, którzy wyróżniają się na tle konkurencji, przynosząc warsztatom zrzeszonym w ich strukturach wiele korzyści.



Oprócz wspominanych sieci serwisowych, spółka rozwija również takie koncepty jak Q-Service oraz Motointegrator Partner.

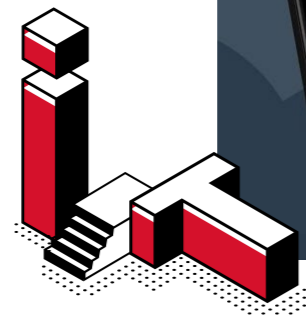
Odporność modelu biznesowego

[ESMA]

Branża motoryzacyjna, a w szczególności tzw. aftermarket, to dziedzina gospodarki, które rzadko poddają się koniunkturze, nawet w krajach o najbardziej rozwiniętym systemie wolnorynkowym. W znacznej mierze wynika to z faktu, że samochód stał się produktem pierwszej potrzeby i używamy go praktycznie codziennie – dojeżdżając do pracy, szkoły czy przemieszczając się na dłuższych dystansach. W dobie pandemii własny pojazd stał się najbezpieczniejszym środkiem transportu i wyraźnie zauważalny był wzrost jego wykorzystania kosztem użytkowania np. komunikacji zbiorowej.

Podczas pierwszej fali COVID-19 i związanego z nią, lockdownu nastąpił wyraźny spadek popytu na świadczone usługi i części samochodowe, wynikający z konieczności pozostania w domu czy ograniczeń w przemieszczaniu się. Ograniczenia te spowodowały m.in. przesunięcia przeglądów aut w 2020 roku z pierwszego kwartału na maj i czerwiec oraz drugą połowę roku. Spadła również liczba przeglądów okresowych, a ich część przesunięta została w czasie. Klienci często decydowali się na naprawę jedynie w przypadku awarii. Dlatego też w przekroju całego roku odczuwalny był spadek popytu w warsztatach samochodowych.

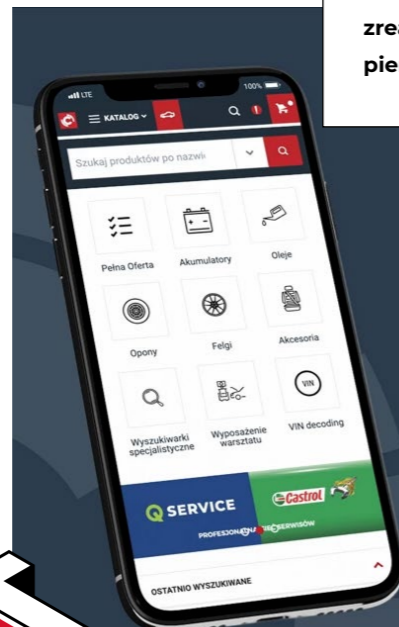
Kryzys niemal zawsze przejawia się spadkami w zakupie nowych pojazdów, wzrasta jednak ilość kupowanych pojazdów używanych. Przyzwyczajone do mobilności społeczeństwa nie rezygnują z własnego środka transportu, postarza się jedynie park maszynowy, co ma swoje odzwierciedlenie w zwiększonym zapotrzebowaniu na części zamienne.



Cyfryzacja

Pandemia COVID-19 w całej gospodarce przyspieszyła i zwiększyła znaczenie technologii cyfrowych. W Inter Cars praca wielu działów w dużej mierze opierała się na pracy zdalnej, wykorzystującej nowoczesne narzędzia komunikacyjne. Dostosowaliśmy procesy tak, aby przez wiele miesięcy możliwa była praca w trybie home office, z jak najmniejszą potrzebą pojawiania się w biurach stacjonarnych. Jednocześnie zwiększone zostały odpowiednie nakłady na IT, w sektorze tym zatrudniono nowych pracowników, a duża część kompetencji w tym obszarze przeniesiona została do firmy. Rozwiliśmy również e-narzędzia do zamawiania części – aplikacja Katalog Online zyskała nowe funkcjonalności, a jej mobilny odpowiednik, e-Cat, jest sukcesywnie rozwijany w pozostałych krajach, gdzie obecny jest Inter Cars. e-Cat to wiodące narzędzie do współpracy z serwisami na 11 z 17 rynków, na których jesteśmy obecni.

Wdrożenie aplikacji mobilnej e-Cat na rynek polski zaplanowano na 2021 roku, choć finalnie część projektów IT będzie zrealizowana w mniejszej liczbie, niż pierwotnie zakładaliśmy.



E-CATALOG INTER CARS TO ZNACZNIE WIĘCEJ NIŻ

NAJWYGODNIEJSZA WYSZUKIWARKA CZĘŚCI NA RYNKU

Interesariusze i kanały komunikacji

Budowanie relacji z interesariuszami to jeden z filarów odpowiedzialnego biznesu. Szacunek, zaufanie i zrozumienie to cele, które sobie stawiamy, pragnąc rozwijać się, ale i pomagać w rozwoju naszym interesariuszom. Wychodzimy z założenia, że dialog to główny klucz do rozwiązywania problemów, dlatego nigdy nie boimy się rozmów z naszymi partnerami, spotykamy się z nimi regularnie i chętnie wysłuchujemy ich opinii, prezentując jednocześnie nasze stanowisko. Wierzymy, że w ten sposób jesteśmy w stanie zbudować długofalowe, oparte na wzajemnym zrozumieniu i zaufaniu relacje. Naszych kluczowych interesariuszy identyfikujemy, biorąc pod uwagę wzajemny wpływ, jaki na siebie wywieramy.

- [GRI 102-40]
- [GRI 102-42]
- [GRI 102-43]
- [GRI 102-44]
- [GRI 102-47]



Mapa interesariuszy Inter Cars

	Interesariusz	Kanały komunikacji
Kluczowi interesariusze	Pracownicy	/ Intranet / Mailing / Webinary / Ankiety pracownicze / Spotkania wewnętrzne / / Rozmowy indywidualne / Publikacje "What's new?" / Media społecznościowe /
	Klienci indywidualni, Kierowcy, motocykliści, marine	/ Ciągły kontakt poprzez interakcje zakupowe / Infolinia / Motointegrator / / Wydarzenia branżowe / Strona www / / Media społecznościowe /
	Klienci biznesowi, Warsztaty	/ Wydawnictwa custom publishing / / Organizowane przez Inter Cars bezpłatne szkolenia / Infolinia / Motointegrator / Strona www / Media społecznościowe /
	Klienci flotowi	/ Ciągły kontakt poprzez interakcje zakupowe / Infolinia / Strona www / / Media społecznościowe /
	Dostawcy części	/ Dział zakupowy / Audyty / Wydarzenia branżowe / Media społecznościowe / / Strona www / Bezpośredni kontakt /
	Akcjonariusze	/ Raporty bieżące i okresowe / / Walne Zgromadzenia Akcjonariuszy / / Spotkania indywidualne /
Pozostali interesariusze	Organizacje finansujące	/ Raporty bieżące i okresowe / / Spotkania indywidualne /
	Uczestnicy rynku kapitałowego	/ Raporty bieżące i okresowe / / Spotkania indywidualne /
	Administracja publiczna	Konsultacje społeczne / Komunikacja w trakcie inspekcji i przy wydawaniu pozwoleń /
	Skarb Państwa i organy władzy publicznej	/ Konsultacje społeczne / Komunikacja w trakcie inspekcji i przy wydawaniu pozwoleń /
	Dostawcy usług i sprzętu	/ Dział zakupowy / Audyty / / Bezpośredni kontakt /
	Beneficjenci działań społecznych	/ Akcje społeczne / Kampanie edukacyjne /
	Szkoły zawodowe	/ Program Młode Kadry / Strona www /
	Media	/ Biuro prasowe /
	Konkurencja	/ Wydarzenia branżowe / Członkostwo w stowarzyszeniach i organizacjach branżowych /
Stowarzyszenia i organizacje branżowe	/ Spotkania statutowe oraz inne podejmowane działania /	

Ryzyka niefinansowe (w tym klimatyczne) i podejście do zarządzania ryzykami

[GRI 102-15]
[ESMA]

Podstawy zarządzania:

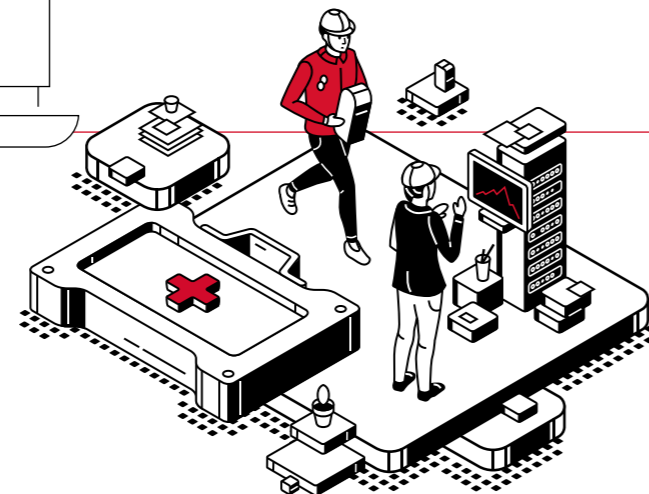
- ⊕ **Kodeks postępowania i dobrych praktyk rynkowych Grupy Kapitałowej Inter Cars**
- ⊕ **Polityka przeciwdziałania nadużyciom w Grupie Kapitałowej Inter Cars**
- ⊕ **Polityka zarządzania konfliktami interesów w Grupie Kapitałowej Inter Cars**
- ⊕ **Polityka poufności informacji w Grupie Kapitałowej Inter Cars**
- ⊕ **Regulamin audytu wewnętrznego**
- ⊕ **Mapa ryzyk**

Jak organizacja stosuje zasadę ostrożności z uwzględnieniem perspektywy ESG? [GRI 102-11]

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

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

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



Wybrane ryzyka ESG kluczowe dla Grupy Kapitałowej Inter Cars

Obszar: **miejsce pracy i pracownicy**

Obserwując rynek pracy, ale także biorąc pod uwagę nasze cele biznesowe musimy stwierdzić, że istotnym ryzykiem mogącym mieć wpływ na działalność Grupy Inter Cars będzie dostępność odpowiednich kadr i tym samym możliwości rekrutacyjne. Dodatkowe ryzyka w obszarze pracowniczym związane są ze skutkami pandemii. Kwestie te dotyczą także naszych partnerów biznesowych oraz klientów. Naszym priorytetem jest tworzenie podstaw do promowania przedsiębiorczości oraz wsparcia edukacji i rozwoju kwalifikacji zawodowych kadr, co jest odpowiedzią na potrzeby zmieniającego się rynku pracy w branży w której działamy.

Pomagają w tym np. inicjatywa „Młode kadry” czy tworzenie atrakcyjnych warunków pracy oraz wspieranie pracowników podczas pracy zdalnej.



Obszar: **produkty i relacje z klientem**

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

Obszar: **ład organizacyjny i etyka biznesu**

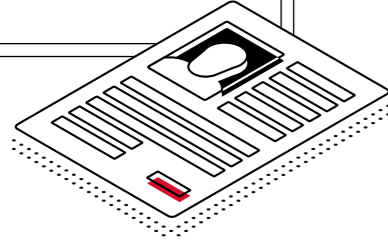
Przejrzystość oraz zachowanie najwyższych standardów w prowadzeniu działalności to istotny element naszego ładu organizacyjnego. Poprzez intensywne prace nad utrzymaniem systemu nadzoru zgodności działalności z prawem (tzw. programu compliance), w tym Kodeksu postępowania i dobrych praktyk rynkowych Grupy Inter Cars, a także nad rozwojem w obszarze bezpieczeństwa teleinformatycznego, dbamy o przeciwdziałanie m.in. wystąpieniu ryzyk związanych z nadużyciami, w tym korupcji i łapownictwa, występowaniu konfliktu interesów czy ataków hakerskich.

Obszar: **ochrona środowiska naturalnego i zmiany klimatyczne**

Rozumiemy, że każda działalność gospodarcza wywiera wpływ na środowisko naturalne i może powodować zmiany klimatyczne. Dlatego jednym z naszych obszarów zainteresowania jest ograniczanie potencjalnie negatywnego oddziaływania na środowisko w każdym elemencie łańcucha wartości. Dbamy jednocześnie o podnoszenie świadomości ekologicznej naszych klientów i partnerów biznesowych. Poprzez realizację takich programów jak Bio Service, monitorując zmieniające się wymagania regulacyjne w tym obszarze, czy np. podnosząc efektywność energetyczną obiektów w których działamy, staramy się minimalizować występowanie ryzyk w tym obszarze.

Zgodność z Regulaminem GPW i Dobrymi praktykami spółek notowanych na GPW

Inter Cars SA co roku publikuje oświadczenia Zarządu dotyczące stosowania przez Spółkę zasad ładu korporacyjnego w ramach załącznika do sprawozdania z działalności Zarządu.



Kodeks Postępowania i Dobrych Praktyk Rynkowych Grupy Kapitałowej Inter Cars

- ⊕ stanowi pewnego rodzaju „kierunkowskaz”, tj. wskazuje jakimi wartościami kierujemy się wewnątrz organizacji oraz w relacjach z dostawcami. Pokazuje co dla nas – osób, które tworzą Grupę Inter Cars SA, jest istotne w relacjach biznesowych zarówno z kontrahentami, jak i z koleżankami i kolegami w organizacji.

Polityka Przeciwdziałania Nadużyciom w Grupie Kapitałowej Inter Cars oraz Dodatek do Polityki:

- ⊕ zawiera zasady dotyczące oferowania i przyjmowania upominków oraz innych korzyści (np. wyjazdów, udziału w imprezach),
- ⊕ definiuje i wymienia przykładowe nadużycia,
- ⊕ reguluje zgłaszanie podejrzeń nadużyć oraz zasady prowadzenia wewnętrznych postępowań wyjaśniających,
- ⊕ reguluje kwestie związane z wręczaniem darowizn oraz weryfikacją kontrahentów.

Polityka Przeciwdziałania Nadużyciom zawiera również przykładową listę nadużyć oraz tzw. czerwonych flag, czyli sytuacji, których zaistnienie może prowadzić do wystąpienia nadużycia. Takie sytuacje powinny być zgłaszane Radcy Prawnemu Spółki.

Polityka Poufności Informacji w Grupie Kapitałowej Inter Cars:

- ⊕ wskazuje, jakie informacje należy traktować jako Informacje Poufne,
- ⊕ reguluje najważniejsze zasady postępowania z takimi informacjami.

Polityka Zarządzania Konfliktami Interesów w Grupie Kapitałowej Inter Cars:

- ⊕ wskazuje, jakie sytuacje stanowią konflikt interesów,
- ⊕ reguluje obowiązki dotyczące zgłaszania i zarządzania takimi konfliktami.

Polityka Przeciwdziałania Mobbingowi w Grupie Kapitałowej Inter Cars:

- ⊕ wskazuje czym jest mobbing,
- ⊕ reguluje zasady dotyczące zgłaszania podejrzeń mobbingu oraz prowadzenia wewnętrznego postępowania wyjaśniającego w przypadku otrzymania zgłoszenia.

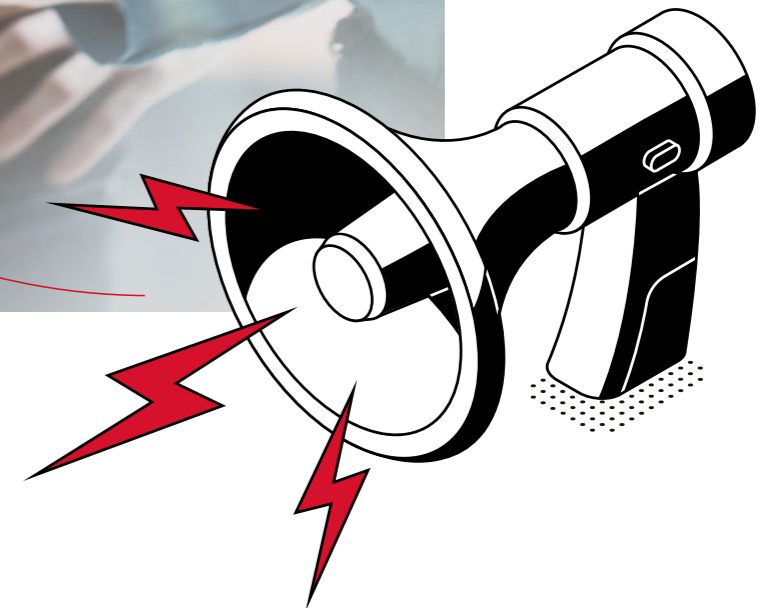
Polityka Bezpieczeństwa i Higieny Pracy oraz Ochrony Środowiska w Grupie Kapitałowej Inter Cars

określa obowiązujące w organizacji zasady dotyczące BHP oraz ochrony środowiska.



Co może zrobić pracownik w przypadku podejrzenia nadużycia?

- ⊕ w przypadku podejrzenia nadużycia pracownik może złożyć zawiadomienie (na piśmie, listownie, ustnie albo za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany adres mailowy),
- ⊕ zawiadomienie może być anonimowe (niepodpisane), np. wysłane z utworzonego przez w tym celu adresu mailowego lub przekazane przez osobę trzecią,
- ⊕ o podejrzeniu nadużycia można zawiadomić również bezpośredniego przełożonego, Zarząd Spółki lub Spółki Zależnej, Radcę Prawnego Spółki lub Dyrektora ds. Zarządzania Kapitałem Ludzkim.



Zrównoważona motoryzacja dla ludzi i klimatu

- Strategia zrównoważonego rozwoju 2020+

W 2017 roku zatwierdziliśmy Strategię Odpowiedzialnego Biznesu Grupy Kapitałowej Inter Cars – naszą pierwszą strategię zrównoważonego rozwoju, nazywaną również strategią CR (ang. *corporate responsibility*). Zaprezentowaliśmy ją w sprawozdaniu na temat informacji niefinansowych, pierwszym tego rodzaju opracowaniu przygotowanym przez Spółkę.

W 2020 roku, m.in. w związku z 30-leciem istnienia naszej firmy, przyjrzelśmy się ponownie naszej agendzie odpowiedzialnego biznesu. Strategia pozostała aktualna, jednak jesteśmy przekonani o potrzebie dalszego, efektywnego komunikowania jej naszym pracownikom, partnerom biznesowym i wszystkim innym interesariuszom.

!!!
Strategia
zrównoważonego
rozwoju 2020+

Strategia
zrównoważonego
rozwoju 2020+ obejmuje
następujące cele:



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



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



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



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



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



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



W ramach naszego łańcucha wartości podejmujemy stały dialog i współpracę, by w oparciu o wewnętrzną różnorodność Grupy Kapitałowej Inter Cars dążyć do sformułowania wspólnych zasad

W ostatnich latach realizowaliśmy działania w każdym z naszych strategicznych celów zrównoważonego rozwoju. Wiele z naszych działań jest tak bliska naszej podstawowej działalności operacyjnej, że niekiedy nawet można nie zauważyć, że stanowią one również wyraz naszego odpowiedzialnego podejścia do biznesu. Inne działania z kolei są na co dzień mniej widoczne dla naszych klientów, partnerów biznesowych czy pracowników, jednak przyczyniają się do zdrowego funkcjonowania naszej branży lub są wyrazem naszej odpowiedzialności społecznej.

Pragniemy, by zarówno nasze cele, jak i będące ich wyrazem działania, były zawsze przejrzyste i zrozumiałe dla wszystkich interesariuszy.



Zrównoważona motoryzacja dla ludzi i klimatu

- Strategia zrównoważonego rozwoju 2020+



Dlaczego Ludzie?

Inter Cars powstał z pasji do motoryzacji. Pasji naszych założycieli, filiantów, pracowników i dostawców. Był również odpowiedzią na pasję naszych klientów, głównie osób prowadzących warsztaty motoryzacyjne, jak również kierowców.

Planowaliśmy, że rok 2020 będzie czasem jubileuszu i świętowania. Pandemia COVID-19 sprawiła, że w dużej mierze czas ten upłynął nam na walce o utrzymanie zdolności operacyjnych firmy i przystosowanie się do zmieniających się warunków pracy i prowadzonej działalności.

Wymuszona pandemią zmiana planów świetnie nam pokazała, że również w działalności biznesowej tak naprawdę głównie liczy się człowiek, jego zdrowie, szczęście, realizacja aspiracji zawodowych czy poczucie osobistego bezpieczeństwa. Firmy to w rzeczywistości tworzący je ludzie: pracownicy, klienci, partnerzy biznesowi, inwestorzy czy wreszcie społeczności, w tym społeczności lokalne.

Począwszy od 2020 roku, w kolejnych latach chcemy pokazywać naszą strategię odpowiedzialnego biznesu przez pryzmat człowieka i środowiska naturalnego. Siedem szczegółowych celów strategicznych Inter Cars w zakresie zrównoważonego rozwoju pragniemy przekazywać za pomocą myśli przewodniej naszej strategii, którą wyraża hasło: **Zrównoważona motoryzacja dla ludzi i klimatu**. Wierzymy, że będzie ono dobrze przyjęte zarówno wewnątrz naszej organizacji, jak i przez zewnętrznych interesariuszy.

Pracownicy



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

Inter Cars tworzą ludzie, nasze koleżanki i koledzy z pracy. Pracownicy naszej firmy to liczna i bardzo różnorodna grupa, jesteśmy obecni w kilkunastu europejskich krajach. Staramy się stale podejmować działania i udoskonalać narzędzia mające na celu tworzenie z naszej organizacji sprawnego, nowoczesnego i innowacyjnego miejsca pracy.

Pracownicy warsztatów



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

Kiedy mówimy o pracownikach, myślimy o naszych koleżankach i kolegach z Inter Cars, ale również o wszystkich, którzy podobnie do nas przekładają pasję do motoryzacji na swoją codzienną pracę. Warsztaty naszych klientów uzależnione są od dostępu do dobrze wykwalifikowanej kadry, w pełni przygotowanej do serwisowania i naprawy dzisiejszego parku samochodowego, ale również będącej w stanie sprostać nowym trendom.

Klienci



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

Obsługujemy przede wszystkim klientów biznesowych (B2B), w głównej mierze warsztaty motoryzacyjne. Dla nas i naszych filiantów są to jednak również koleżanki i koledzy, głównie właściciele małych i średnich przedsiębiorstw. Jest bardzo ważne, by mogli koncentrować się na realizacji swoich motoryzacyjnych pasji, dlatego obok zaopatrywania w części zamienne i wyposażenie warsztatu, wspieramy ich w prowadzeniu codziennej działalności biznesowej, przekazując odpowiednie *know-how*.

Partnerzy biznesowi



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

Uważamy, że biznes należy prowadzić w sposób odpowiedzialny, uczciwy i budując wzajemne zaufanie. Dlatego zasady postępowania i dobre praktyki rynkowe staramy się stosować w naszej organizacji i w sieci filialnej, a ponadto propagować wśród naszych dostawców i innych partnerów biznesowych. Bardzo ważna przy tym jest dla nas wzajemna wymiana doświadczeń.

Społeczności



[1.] Budujemy pozycję lidera, wyznaczając kierunki zmian w branży oraz prezentując aktywną postawę w zakresie odpowiedzialnego biznesu w motoryzacji.

Będąc liderem w naszej branży bierzemy odpowiedzialność za kształtowanie trendów, także w zakresie zrównoważonego rozwoju. Jesteśmy przekonani, że przemysł motoryzacyjny może być sektorem zrównoważonym (ang. *sustainable*) tylko z silnym, niezależnym rynkiem posprzedażnym (ang. *independent aftermarket*). Nasza obecność umożliwia rozwój i konkurencyjność na rynku producentów części zamiennych i rynku napraw pojazdów.

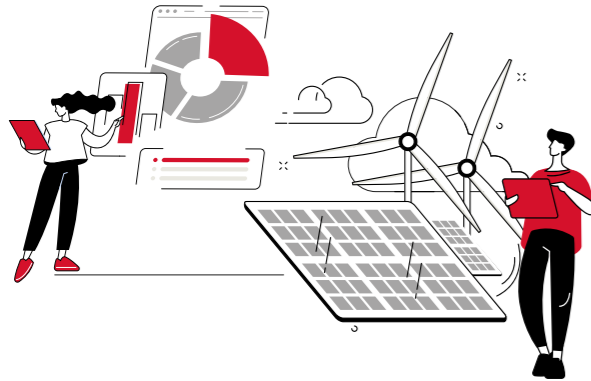
Niezależny rynek motoryzacyjny stanowi gwarancję dostępu do dobrego jakościowo, a jednocześnie konkurencyjnego cenowo, serwisu i napraw pojazdów. Dlatego edukacja i świadomość w tym obszarze jest bardzo ważna, także dla konsumentów.

Społeczności lokalne



[6.] Nasze działania prospołeczne są ukierunkowane na stwarzanie szans na rozwój młodzieży, osobom niepełnoprawnym oraz wspieranie tematyki motoryzacyjnej.

Jesteśmy skoncentrowani na biznesie. Pamiętamy jednak, że żyjemy w mniejszych lub większych społecznościach, w których są również osoby i grupy potrzebujące naszego wsparcia. Uważamy, że takie działania są obowiązkiem każdego odpowiedzialnego przedsiębiorstwa.



Dlaczego Klimat?

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

Przez 30 lat budowie naszej firmy towarzyszył dynamiczny rozwój Polski i innych krajów regionu Europy Środkowo-Wschodniej i Południowo-Wschodniej. Działamy w krajach, w których motoryzacja i wzrost mobilności silnie łączy się z odzyskaniem po latach rządów komunistycznych poczuciem wolności i prawa do samodzielnego decydowania o własnym losie. Społeczeństwa, w których żyjemy i pracujemy, osiągnęły w minionych latach wiele w wymiarze cywilizacyjnym i gospodarczym. Czujemy się częścią tego sukcesu.

Dzisiaj stajemy jednak przed nowymi wyzwaniami. Coraz większy wpływ człowieka na środowisko naturalne, w tym na zmiany klimatyczne, wymaga odpowiedzialnego podejścia tak ze strony władz publicznych,

jak i sektora prywatnego. Jako przedsiębiorcy i pracodawcy czujemy się odpowiedzialni za rozwój naszej firmy, dobrostan naszych klientów i pracowników. Jesteśmy jednak również przekonani, że od naszych konkretnych działań i decyzji w obszarze związanym z ochroną środowiska naturalnego i przeciwdziałaniem zmianom klimatu, coraz częściej zależeć będzie nasz sukces biznesowy.

Nowe zjawiska pogodowe czy klęski żywiołowe wywoływane przez człowieka stają się nowym czynnikiem ryzyka prowadzenia działalności dla wielu branż gospodarki, w tym dla branży motoryzacyjnej, a w szczególności – dla sektora dystrybucji części zamiennych. Dobrym przykładem mogą być tutaj w ostatnich latach relatywnie ciepłe zimy i ich wpływ na sezonowość oraz wolumen sprzedaży opon czy akumulatorów.

Obserwujemy i uczestniczymy w zmianach w branży motoryzacyjnej, związanych z ograniczeniem negatywnych emisji oraz oddziaływania motoryzacji na środowisko. Aktywnie zabiegamy, by zmiany wprowadzane były w sposób zrównoważony, z uwzględnieniem ich skutków społeczno-gospodarczych.

Dokonując właściwych wyborów możemy przyczynić się do poprawy stanu środowiska naturalnego w którym żyjemy oraz do ograniczenia zmian klimatycznych. Wierzmy, że razem z naszymi klientami, pracownikami i partnerami biznesowymi przyczynimy się do tego, by kolejne 30 lat przyniosło nowy zielony ład nam i następnym pokoleniom.



„Zrównoważona motoryzacja dla ludzi i klimatu” to hasło, które wynika z naszej troski o szeroką grupę współpracujących z nami interesariuszy. Jednym z jego założeń jest ochrona środowiska naturalnego, ale też dbałość o to, aby w przyszłości, z dającą swobodę mobilności nie zostały wykluczone słabsze, w tym uboższe, grupy społeczne. Ważnym uzupełnieniem dla pojazdów elektrycznych (EV) i hybrydowych (PHEV) musi być poszukiwanie innowacyjnych rozwiązań niższej emisyjności silników spalinowych, a także zwrócenie uwagi na skuteczniejszą modernizację aut i znaczące wydłużenie cyklu życia parku maszynowego. Dlatego opowiadamy się za zasadą „neutralności technologicznej” w walce o niższą globalną emisję dwutlenku węgla.

Takie zrównoważone podejście powinno w dłuższej perspektywie przełożyć się na niższą, globalną emisyjność pojazdów - bardziej niż intensywna produkcja i szybkie wprowadzanie na rynek dużej liczby nowych aut elektrycznych, których produkcja wiąże się z koniecznością wytworzenia wysokoemisyjnych komponentów, w szczególności baterii do samochodów.

Należy również podkreślić, że samochody hybrydowe czy elektryczne to pojazdy niskoemisyjne, ale tylko pod warunkiem, że energia elektryczna wykorzystywana zarówno do produkcji ich komponentów, jak i zasilania baterii, wytwarzana jest w ramach odpowiedniego miksu energetycznego, tj. z wykorzystaniem czystych źródeł energii.



03/

Odpowiedź Inter Cars na pandemię COVID-19



Od samego początku pandemii COVID-19 dbaliśmy, by struktura zarządcza Grupy Kapitałowej odpowiadała wyzwaniom stojącym przed organizacją. Położono nacisk na zapewnienie bezpieczeństwa pracownikom i klientom Inter Cars, a także właściwy przepływ informacji na temat zagrożeń. Szczególna rola przypadła tutaj strukturom firmy odpowiedzialnym za zasoby ludzkie i administrację.

Rada Nadzorcza oraz Komitet Audytu na bieżąco monitorowały rozprzestrzenianie się pandemii koronawirusa i jej wpływ na działalność operacyjną Grupy Kapitałowej. W szczególności organy te regularnie zwracały się do Zarządu o informacje na temat przygotowania Inter Cars do pandemii oraz przeciwdziałania jej oddziaływaniu na biznes, a ponadto przekazywały uwagi w tym zakresie.



Pierwsza fala pandemii, podobnie jak w wielu innych branżach, również w sektorze motoryzacyjnym wywołała dużą niepewność i lęk.

Wiosenny lockdown spowodował gwałtowny spadek popytu na rynku części, co w dużej mierze miało związek z ograniczeniami w handlu i spadkiem aktywności konsumentów.

W sytuacji zamykania gospodarek, wśród użytkowników pojazdów można było zaobserwować tendencję do przekładania mniej pilnych mniej pilnych napraw czy przeglądów na kolejne okresy, co powodowało pewne wahania popytu w poszczególnych miesiącach.

Grupa Kapitałowa Inter Cars wraz ze stopniowym znoszeniem kolejnych obostrzeń sukcesywnie odrabiała straty wywołane przez pandemię wirusa SARS-CoV-2.

W zależności od restrykcji w poszczególnych krajach wciąż obserwować można było okresowe zmiany, które zaburzały dynamikę sprzedaży na niektórych rynkach. Pod koniec roku tego typu problemy odnotowaliśmy w dużo mniejszym stopniu, być może dlatego, że podczas drugiej fali COVID-19 skala ograniczeń była zdecydowanie mniejsza.

Wraz z nadejściem pierwszej fali pandemii Zarząd Inter Cars SA zdecydował o powołaniu sztabu kryzysowego. W jego skład, oprócz wspomnianych członków Zarządu, weszli przedstawiciele szeregu działów w centrali firmy. Zadaniem tego grona było bieżące reagowanie na dynamicznie zmieniającą się sytuację i na decyzje władz administracyjnych.

Na koniec 2020 roku Inter Cars w zakresie działania sieci dystrybucji funkcjonował we wszystkich krajach normalnie, bez jakichkolwiek zakłóceń.

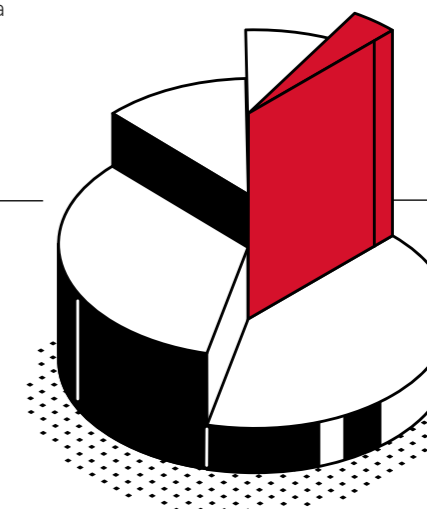
Mimo początkowych obaw popyt na części motoryzacyjne okazał się względnie odporny na negatywne impulsy. Wynika to z antycyklicznego charakteru branży, dlatego skutki globalnego kryzysu nie dotknęły jej w sposób tak dramatyczny jak inne dziedziny gospodarki.

Jednym z powodów takiej sytuacji jest fakt, iż branża dystrybucji części działa jako wsparcie dla utrzymania mobilności innych branż. Rynek wtórny części zamiennych, na którym obecny jest Inter Cars, dość szybko dostosował się do nowych warunków. Długoterminowe perspektywy biznesu nie były zagrożone, biorąc pod uwagę wielkość parku samochodowego oraz średni wiek pojazdów.

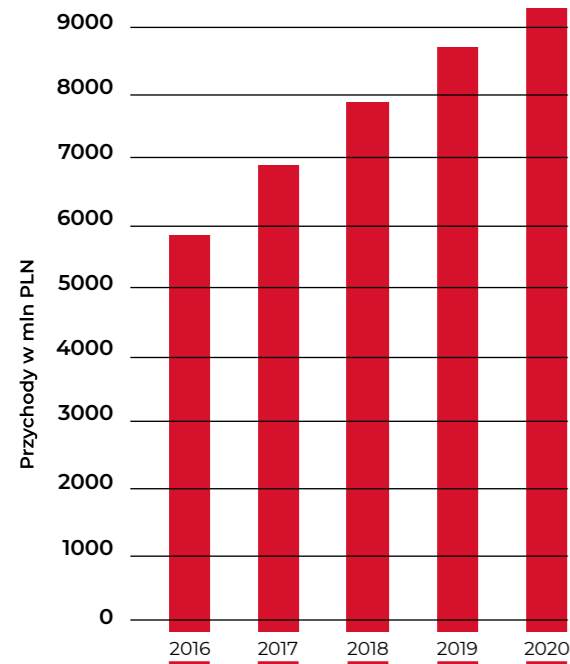
Czynnikiem sprzyjającym był import używanych samochodów, który gwałtownie rósł w ostatnich miesiącach. Dodatkowo średni wiek sprowadzanych pojazdów nadal wzrastał. Nie bez znaczenia była również obawa co do przemieszczania się środkami transportu publicznego,

co przekładało się na zwiększoną liczbę kilometrów pokonywanych samochodami prywatnymi i miało bezpośredni, pozytywny wpływ na ilość napraw oraz przeglądów. To wszystko miało swoje przełożenie na popyt na części zamienne i wzrost rynku napraw.

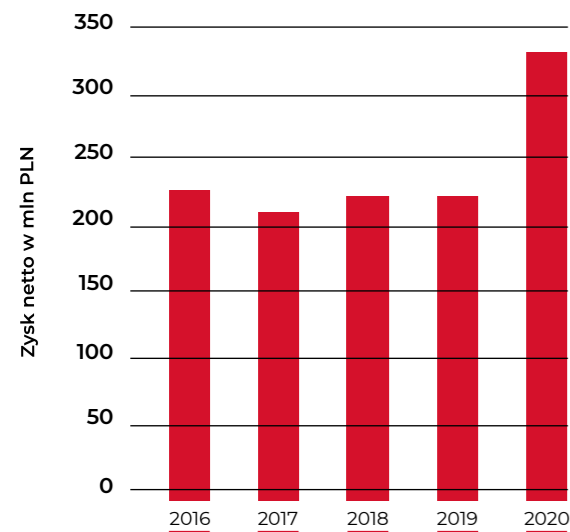
Przedstawione wyniki finansowe jasno pokazują, że Grupa Kapitałowa Inter Cars skutecznie zneutralizowała wpływ pandemii na osiągnięte rezultaty. Doświadczenie menedżerów odpowiedzialnych za funkcjonalnie firmy pozwoliło trafnie ocenić sytuację, dzięki czemu w pierwszej fazie pandemii zdecydowano się na reorganizację wydatków inwestycyjnych oraz ograniczenie kosztów operacyjnych poprzez m.in. wstrzymanie realizacji projektów, ograniczenie działalności marketingowej czy redukcję etatów i czasu pracy, co wraz z szybkim odbiciem przychodów zaowocowało poprawą rentowności.



Przychody
ze sprzedaży
Grupy Inter Cars



Zysk netto
Grupy Inter Cars



Co ważne, priorytetem działań firmy było zagwarantowanie bezpieczeństwa pracowników i partnerów biznesowych oraz klientów, co szczególnie pomogło przy odbiciu sprzedaży po spadkach.

Wpływ pandemii negatywnie odbił się na planach związanych z rozwojem sieci i ekspansją zagraniczną. W 2020 roku firma ograniczyła liczbę otwarć nowych filii zarówno w kraju, jak i za granicą, koncentrując się na wzroście organicznym. W kolejnym roku trend ten powinien się utrzymać.

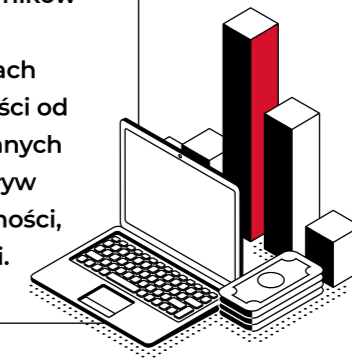
557 filii
w Europie

Grupa Kapitałowa Inter Cars nie wyklucza dalszej rozbudowy sieci dystrybucji, ale ze względu na wciąż niepewną sytuację związaną z sytuacją epidemiologiczną na świecie, decyzje z tym związane będą podejmowane z dużo mniejszym wyprzedzeniem, w zależności od sytuacji rynkowej.

W ekspansji zagranicznej widzimy szansę na utrzymanie znaczącej dodatniej dynamiki sprzedaży całej grupy w kolejnych latach, co będzie prowadziło do dalszego wzrostu znaczenia tych podmiotów. Jest to spowodowane tym, że na wielu zagranicznych rynkach, gdzie firma jest obecna, jej udział w rynku nie jest dominujący. Dodatkowo cechują się one słabszą konkurencją.

Inter Cars nadal zamierza koncentrować się na rozwoju sprzedaży zagranicznej, głównie przy wykorzystaniu istniejących filii oraz magazynów regionalnych, zlokalizowanych w Polsce i innych krajach. Przyglądamy się również nowym modelom biznesowym i nie wykluczamy rozpoczęcia współpracy z partnerami lub firmami w celu wspólnego rozwijania takich przedsięwzięć.

Jedną z pierwszych decyzji sztabu kryzysowego było stworzenie serii newsletterów skierowanych do pracowników w centrali i menadżerów odpowiedzialnych za rozwój spółek zagranicznych. Biuletyny w pierwszych tygodniach lockdownu dystrybuowane były codziennie i w zależności od grupy odbiorców informowały o sytuacji w kraju oraz innych państwach, w których spółka jest obecna. Dobry przepływ informacji był niezwykle istotny w czasie dużej niepewności, która charakteryzowała szczególnie początek pandemii.



#pomagamypomagać – reakcja branży motoryzacyjnej na koronawirusa

#pomagamypomagać to przede wszystkim doraźna pomoc dla właścicieli warsztatów, którzy wraz z początkiem pandemii musieli zmagać się z nową rzeczywistością. Z jednej strony jest to innowacyjne podejście do prowadzenia biznesu i reagowania na zmiany, z drugiej – na problemy wynikające ze zmniejszającej się liczby klientów w warsztacie w czasie pierwszych tygodni pandemii koronawirusa.

Inter Cars ze swoimi partnerami biznesowymi zaproponował warsztatom wsparcie i zadeklarował chęć niesienia pomocy w rozwiązywaniu problemów, na które nikt nie był przygotowany. Należy podkreślić, że część środków, która była zarezerwowana na celebrację jubileuszu Inter Cars, została przekazana na wsparcie tej inicjatywy.





**Program pomocy
#pomagamypomagać
został oparty na trzech
filarach:**

**Pakiet
ochronny**



zawierający 5 litrów płynu antybakteryjnego, 5 sztuk maseczek ochronnych, 100 par rękawiczek ochronnych, które pomogły warsztatom wdrożyć zasady bezpieczeństwa, pozwalające chronić się przed zarażeniem oraz dostawać się do oficjalnych rekomendacji rządu i instytucji państwowych.

**Bezpłatne
webinary**



pierwsze szkolenie odbyło się już 31.03.2020, a jego temat brzmiał „Zarządzanie warsztatem w kryzysie”. Była to bezpłatna wiedza dla właścicieli warsztatów i mechaników, tak bardzo potrzebna i trudna do zdobycia w czasach ogólnej kwarantanny. Łącznie zorganizowanych zostało sześć wirtualnych spotkań.

**Gotowe do użycia treści
marketingowe**

posty do mediów społecznościowych (tekst i grafiki), które pomogły dotrzeć z przekazem do kierowców, wykorzystując nowoczesne **narzędzia online**. Obecnie są one najlepszą formą kontaktu z klientem, który szuka informacji na temat dostępnych usług.

Pakiety ochronne dostarczane były za pośrednictwem filii Inter Cars. Najpierw do 10 tysięcy warsztatów (w pierwszej odsłonie programu). Wraz z nadejściem drugiej fali koronawirusa, Inter Cars wspólnie z partnerami zabezpieczyli blisko **8500 warsztatów**.

Pozostałe materiały dystrybuowane były bezpłatnie drogą elektroniczną.

Kampania **#pomagamypomagać** zainicjowana została przez producentów części samochodowych wspólnie z Inter Cars i miała na celu zachęcić kierowców do korzystania z usług warsztatów.

DBAJĄC O SIEBIE, ZADBASZ O INNYCH!



**JESTEM
BEZPIECZNYM
WARSZTATEM
STOSUJĘ ZASADY BEZPIECZEŃSTWA**

#POMAGAMY POMAGAĆ #BEZPIECZNYWARSZTAT



**Pomoc
dla szpitali**



Zarząd Inter Cars SA, oprócz pomocy dla klientów, zadeklarował również wsparcie dla dwóch placówek medycznych. Szpitale mogły liczyć na pomoc finansową, jak również na gotowość do dalszej kooperacji w razie sytuacji awaryjnych.

Szpital w Nowym Dworze Mazowieckim oraz Szpital Bielański otrzymały pomoc finansową, przekazaną przez Grupę Kapitałową Inter Cars. Ponadto przedstawiciele stołecznego szpitala odebrali od dystrybutora pakiet maseczek chirurgicznych, które spółka wygospodarowała z własnego zapasów.

- W ostatnich tygodniach wszyscy z nas, zarówno Państwo, jak i my, staliśmy się ofiarami bezprecedensowej sytuacji związanej z rozwojem epidemii koronawirusa. Aby dalej prowadzić nasze firmy, musimy radzić sobie z utrudnieniami, których nikt z nas się nie spodziewał. W tych trudnych dniach musimy również liczyć na pomoc przedstawicieli służb medycznych. To oni, nie bacząc na niebezpieczeństwo, ratują każdego dnia setki, a nawet tysiące żyć. Chcemy być z nimi solidarni, dlatego będziemy proponowali im dalszą pomoc. Jesteśmy z nimi w stałym kontakcie.

- mówił wtedy Prezes Zarządu Inter Cars SA, Maciej Oleksowicz.

Przedstawiciele Inter Cars SA są w stałym kontakcie z pracownikami obu placówek i deklarują dalszą pomoc w razie pojawienia się kolejnych sytuacji kryzysowych.

**#pomagamypomagać
– Inter Cars Grupa Łódź
również organizuje pomoc
dla szpitali**

Menadżerowie oraz pracownicy sprzedaży, reprezentujący Inter Cars Grupy Łódź postanowili wspomóc placówki ratujące ludzkie życie i wspólnie z klientami – swoimi partnerami biznesowymi, zorganizowali akcję, w której **udało się zebrać pomoc za ponad 100 000 zł!**

Mechanizm akcji był prosty, a dzięki temu – jak się okazało, bardzo skuteczny. Osoby reprezentujące Grupę Inter Cars Łódź wspólnie z działem Wyposażenia Warsztatów Inter Cars, przygotowały ofertę, w której do kupienia były pakiety-cegiełki wspierające służby medyczne. W skład pakietu wchodziły: maseczki ochronne, płyn do dezynfekcji rąk, płyn do dezynfekcji powierzchni, a także kombinezon ochronny.

W relatywnie krótkim czasie partnerzy ufundowali ponad 300 pakietów-cegiełek, które zostały zakupione przez ponad 200 klientów, menadżerów i pracowników Grupy Łódź. Łącznie udało się zebrać pomoc o łącznej wartości przekraczającej 100 000 zł, które zostały przekazane do 4 placówek medycznych: Szpitala Powiatowego im. Marcela Nenckiego w Krotoszynie, Wojewódzkiego Szpitala Zespołowego w Kaliszu, Centralnego Szpitala Klinicznego Uniwersytetu Medycznego w Łodzi oraz Uniwersyteckiego Centrum Pediatrii w Łodzi.

Każdy klient, który zdecydował się wziąć udział w akcji, oprócz wcześniej wspomnianych pakietów otrzymał również specjalne podziękowanie, potwierdzające udzielenie pomocy, a także bezpłatną promocję i pomoc w ramach kanałów komunikacji Inter Cars Grupy Łódź.



**Inter Cars
Dolny Śląsk
wspierał akcję
„Maska dla
medyka”**



Inter Cars, w tym także Grupa Wrocław, czuje się częścią społecznie odpowiedzialnego biznesu. Organizacja aktywnie uczestniczyła w pomocy, nie tylko wraz z całą branżą, jak przy akcji #pomagamypomagać, ale również w szerszym kontekście.

Między innymi z tego powodu reprezentanci firmy z Wrocławia przyłączyli się do szlachetnej akcji #maskadlamedyka, która miała na celu zebranie masek dla pracowników służby zdrowia, aby w tym trudnym i niepewnym okresie pomóc im realizować ich obowiązki w bezpieczny sposób.

Inter Cars, jako firma o dużej sprawności logistycznej, dysponująca siecią kontaktów, odpowiedzialna była za koordynowanie zbiórki, w którą zaangażowani byli zarówno nasi pracownicy, dostawcy, warsztaty, jak i ich klienci indywidualni. Zebrane w ten sposób maski przekazane zostały bezpośrednio do organizatorów przedsięwzięcia.

Podczas akcji udało się zebrać dużo całotwarzowych masek, które uzupełnione zostały o niezbędne adaptery i filtry. Maski trafiły m.in. do dwóch wrocławskich szpitali, do wałbrzyskiego pogotowia ratunkowego i warszawskich dentystów.



**Wsparcie
dla szkół**

Wraz z rozpoczęciem nowego roku szkolnego Inter Cars wspólnie z dwoma partnerami – firmami WAŚ i FEBI, podjął działanie, mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa uczniom w nowym roku szkolnym.



– *Rozpoczynający się rok szkolny stawiał przed wszystkimi mnóstwo pytań. Pandemia koronawirusa sparaliżowała w ostatnich miesiącach wiele sektorów życia publicznego, w tym także szkolnictwo. Choć sytuacja wydawała się być daleka od idealnej, musieliśmy nauczyć się żyć i funkcjonować w nowych realiach. W tym trudnym okresie pragniemy przypomnieć, że szkoły uczestniczące w programie „Młode Kadry” mogą liczyć na nasze wsparcie. Drobnym, choć potrzebnym gestem były paczki przygotowane wspólnie z naszymi partnerami biznesowymi, firmami WAŚ i FEBI – mówi Grażyna Różanek, koordynator projektu Młode Kadry w Inter Cars SA.*



– *Jesteśmy niezwykle wdzięczni za inicjatywę i pomoc. Program „Młode Kadry” wspiera naszą młodzież w realizacji ich życiowych pasji oraz daje możliwość ciągłego rozwoju. Tym bardziej cieszymy się, że w tym trudnym dla nas wszystkich czasie Inter Cars wspólnie z partnerami postanowili zadbać o bezpieczeństwo nas wszystkich. Doceniamy to i serdecznie dziękujemy. Z całą pewnością przekażę otrzymane środki do dyspozycji grona pedagogicznego, w pierwszej kolejności do nauczycieli przedmiotów zawodowych – mówi Anna Grabska, wicedyrektor ZSSiM w Łodzi, szkoły zrzeszonej w programie „Młode Kadry”.*

W ramach akcji #pomagamypomagać, szkoły zgromadzone w programie „Młode Kadry” wyposażone zostały w pakiety, w skład których wchodziły przyłbice ochronne oraz środki dezynfekujące, mające za zadanie chronić uczniów oraz nauczycieli.

Pakiety zostały wysłane do wszystkich 26 szkół.



Jak wspieraliśmy naszych pracowników – co zrobiliśmy w związku z zagrożeniem Covid?



1. Organizacja pracy zdalnej, udostępnienie narzędzi i możliwości technicznych

Projekt #HRHELPINGHAND

W efekcie pandemii znaleźliśmy się w zupełnie nowej rzeczywistości i stanęliśmy przed ogromnym wyzwaniem jako organizacja. Każdego dnia mierzymy się z nowymi zadaniami i szukamy rozwiązań, które pozwolą wesprzeć naszych pracowników i całą firmę. Czasami potrzebujemy dodatkowej pomocy, aby działać bardziej efektywnie. Część naszych pracowników wykonuje swoje zadania na pierwszej linii frontu – dzielnie pracując w filiach, magazynach i biurach. Dla innych biurem stały się ich domy.

Niezależnie od tego jakie zadania wykonujemy i gdzie pracujemy, jesteśmy w tych ciężkich chwilach razem, aby działać na rzecz wspólnego dobra, którym jest byt naszej firmy. Robimy wszystko co w naszej mocy, aby zapewnić jak najbezpieczniejsze i najlepsze warunki pracy – zarówno w biurach, jak i w domach.

W ramach tych działań stworzyliśmy **#hrhelpinghand**, gdzie odpowiadaliśmy na pytania pracowników związane z nową sytuacją aby sprawić, że praca zdalna będzie równie wydajna oraz przyjemna jak do tej pory.

W komunikacji zachęcaliśmy do tego, aby szefowie regularnie spotykali się na Teams ze swoimi pracownikami.

Pomimo niedogodności związanych z COVID-19 zapewniliśmy pracownikom dostęp do szkoleń. Były to nie tylko szkolenia z zakresu pomocy psychologicznej i radzenia sobie ze stresem, ale również szkolenia miękkie i narzędziowe.

- ✔ Zadbaliśmy o to, aby spotkać się z pracownikami również na przedsięwziętym spotkaniu z Zarządem;
- ✔ Sprawdziliśmy, jak pracownicy mają się podczas pracy zdalnej;
- ✔ Jesteśmy przygotowani, aby zmieniać regulaminy i dostosowywać je do przepisów pandemicznych.

Pomimo trudności z dostępem do środków dezynfekujących i maseczek, od początku wyposażyliśmy pracowników zarówno w maseczki, jak i środki dezynfekujące. Dbając o bezpieczeństwo pracowników wdrażaliśmy nowe zasady zachowania się w firmowych placówkach.

Zmieniliśmy również organizację pracy.

Praca zdalna obowiązuje tam, gdzie jest to możliwe. Dzieliśmy również zespoły na zmiany, aby ograniczyć zasięg potencjalnego zagrożenia. Przygotowaliśmy specjalną procedurę używania środków bezpieczeństwa. Wskazaliśmy, jak postępować w sytuacji, gdy ktoś ma objawy lub jest zarażony wirusem. Wprowadzaliśmy te procedury na bieżąco przez cały rok.

2.

Wsparcie psychologiczne i zachęcanie do zdrowego trybu życia

Vlog Prezesa

W podtrzymywanie pracowników na duchu zaangażował się również Prezes Inter Cars, który dziękował za dobrze wykonywaną pracę pomimo ciężkiej sytuacji. Maciej Oleksowicz zaangażował się również w promowanie odpowiedzialnego zachowania w biurach: zachęcał m.in. do noszenia maseczek na korytarzach, dbania o bezpieczeństwo, a także na bieżąco informował o sytuacji firmy.

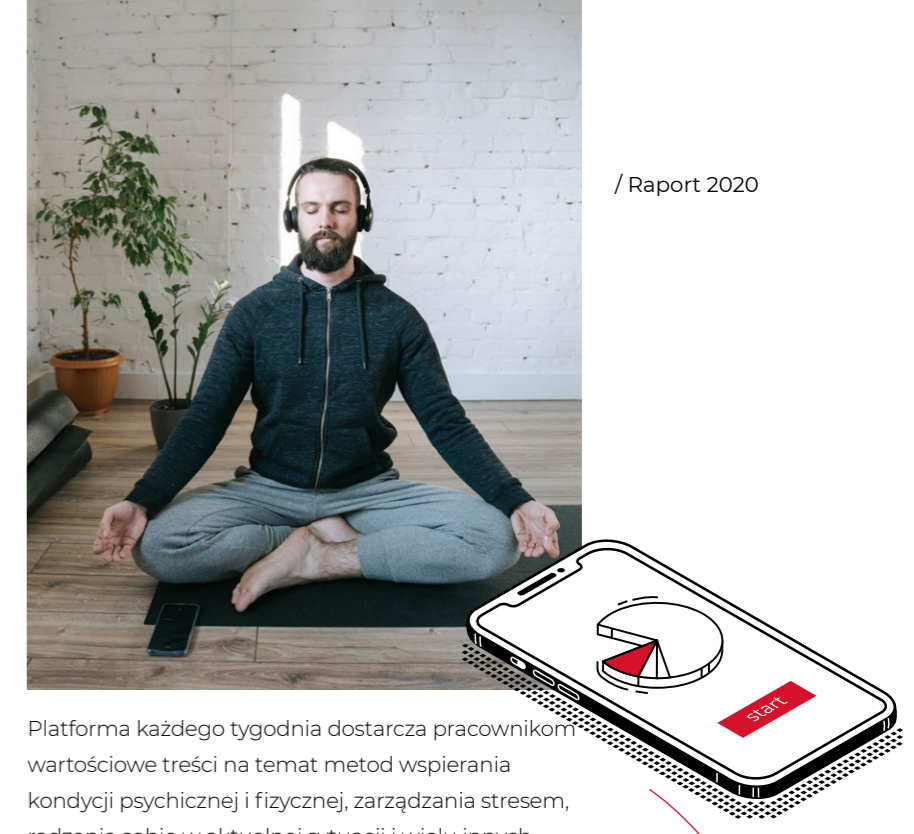
Platforma Worksmile

Sytuacja z wybuchem pandemii koronawirusa i koniecznością przeorganizowania codzienności dla wielu naszych pracowników mogła być przytłaczająca. Niezależnie od tego jakie funkcje pełnili oni w organizacji, a także od tego czy mieli możliwość pracy zdalnej czy też nie, zadbaliśmy o ich dobre samopoczucie i komfort psychiczny. Udowodniliśmy, że nawet na odległość możemy być w stałym kontakcie, możemy utrzymywać i pogłębiać dobre relacje i wzajemnie się motywować.

W tym celu promowaliśmy naszą platformę well-beingową **Worksmile** (wcześniej **Fitqbe**), w której funkcjonuje kilkadziesiąt aktywności z kategorii: ćwiczenia fizyczne, dieta, mindfulness, które każdy może wykonywać w domu.

Jest to miejsce, w którym dla pracowników aranżowane są wyzwania w określonych kategoriach. Sprzyja to rozwijaniu pasji, a nawiązane znajomości przegradają w przyjaźnię.

To przestrzeń, w której wspólnie budujemy aktywne i zdrowe współzawodnictwo, wymieniamy się informacjami i wzajemnie sobie kibicujemy.



Platforma każdego tygodnia dostarcza pracownikom wartościowe treści na temat metod wspierania kondycji psychicznej i fizycznej, zarządzania stresem, radzenia sobie w aktualnej sytuacji i wielu innych.

Worksmile daje możliwość nie tylko śledzenia swoich wyników sportowych, dzielenia się swoimi dokonaniem, śledzenia postępu, brania udziału w rywalizacji i uczestniczenie w sportowej społeczności firmy, ale również integracji z koleżankami i kolegami z pracy w czasach, gdy fizyczne kontakty trzeba ograniczyć do minimum.

Prowadziliśmy tematyczne wyzwania, zachęcające do ruchu nawet mimo ograniczeń.

Były to m.in. takie aktywności jak:

- **#zostanwdomu – jaki jest Twój plan B na zdrową aktywność?**
- **Bądź akTYwny! / Be active!**

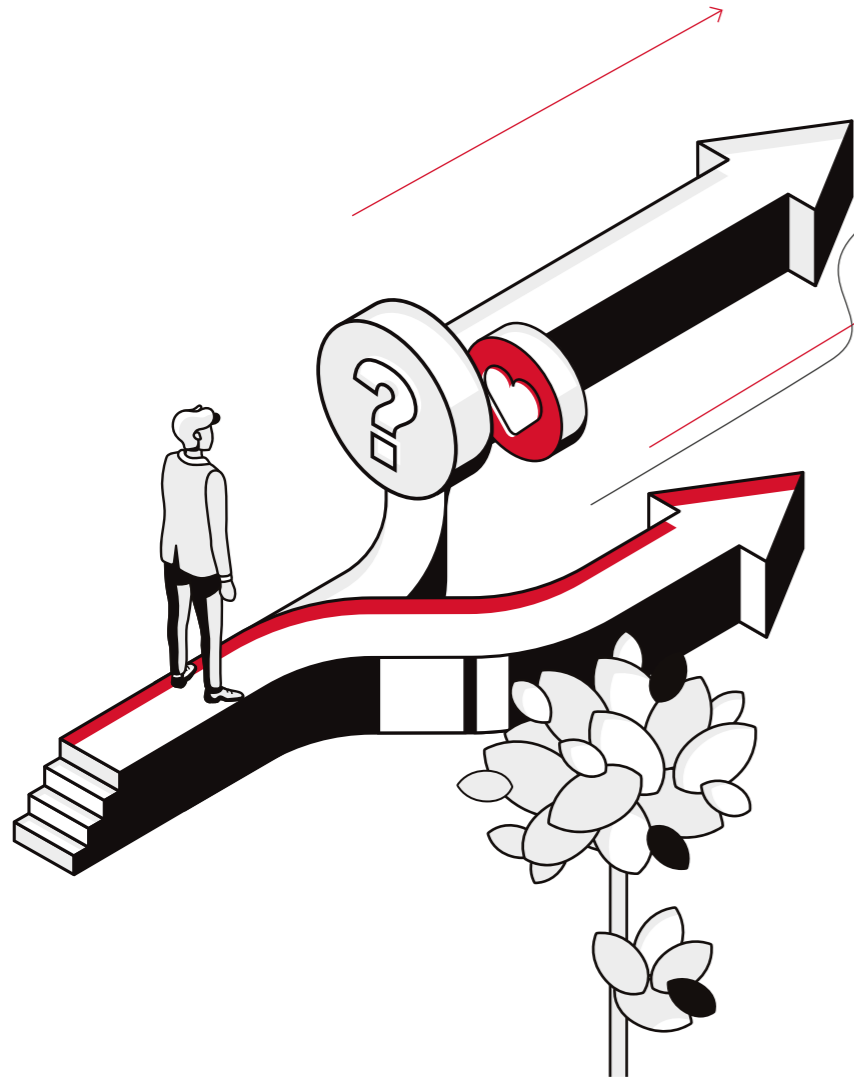
Zachęcaliśmy również do brania udziału w wydarzeniach sportowych online! Takim przykładem był „#BiegNaChacie”, który miał na celu wsparcie dla Nowodworskiego Centrum Medycznego

Opublikowaliśmy za pośrednictwem Worksmile

wiele przydatnych artykułów, m.in. „Edu-kwarantanna, czyli sam na sam z własnym dzieckiem” oraz „Oswoić stres”. Umieszczaliśmy również filmy z pracownikami i porady naszych kolegów – jak trenować w czasie pandemii.

04/

Czynniki ESG (Environmental, Social, Governance) w Strategii Zrównoważonego Rozwoju Inter Cars



Jak organizacja stosuje zasadę ostrożności z uwzględnieniem perspektywy ESG?

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

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

Regulacyjne

- ⊕ Zmiany w prawodawstwie Unii Europejskiej dotyczącym rynku motoryzacyjnego – stawiają przed nami istotne wyzwania i dają szanse dostępu do grupy odbiorców będących wyłącznymi klientami producentów samochodów w zakresie zaopatrzenia w części zamienne oraz poprzez dostęp niezależnych warsztatów do informacji technicznych producentów samochodów na równych prawach z autoryzowanymi warsztatami.
- ⊕ Inne kwestie regulacyjne – mogą mieć wpływ na działalność Grupy Kapitałowej Inter Cars, a dotyczą np. takich kwestii jak ochrona środowiska i zmiana klimatu, dane osobowe, podatki, etyka biznesowa, ochrona konkurencji czy regulacje rynku kapitałowego.

Makroekonomiczne

- ⊕ Sytuacja makroekonomiczna – poprzez poziom aktywności gospodarczej podmiotów, a w efekcie poziom zatrudnienia i dochodów ludności, określa bieżące i przyszłe zdolności potencjalnych klientów do nabywania samochodów oraz ponoszenia kosztów ich eksploatacji i napraw.
- ⊕ Sytuacja makroekonomiczna w krajach, w których Grupa Kapitałowa Inter Cars funkcjonuje, w tym czynniki związane z rozwojem pandemii – będą wpływać na wartość rynku części zamiennych i tym samym wartość sprzedaży Grupy w tych krajach.

Rynkowe

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

Wewnętrzne

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

- ⊕ ryzyka biznesowego na poziomie strategicznym,
- ⊕ ryzyka operacyjnego,
- ⊕ ryzyka finansowego,
- ⊕ ryzyka zachowania ciągłości działalności,
- ⊕ ryzyk związanych z zagadnieniami: społecznymi, pracowniczymi, ochroną środowiska naturalnego, poszanowania praw człowieka oraz przeciwdziałania korupcji (zwanych z języka angielskiego ryzykami ESG).

W 2020 roku udaremniona została próba zaoferowania naszym pracownikom niedozwolonej korzyści przez przedstawiciela kontrahenta – po przeprowadzeniu wewnętrznego postępowania wyjaśniającego nastąpiła rezygnacja ze współpracy z kontrahentem.

Audyt wewnętrzny

Inter Cars SA pozytywnie ocenia skuteczność wdrożonych procedur antykorupcyjnych. O ich prawidłowym wdrożeniu świadczy chociażby udaremnienie próby działań korupcyjnych oraz brak innych stwierdzonych przypadków korupcji w 2020 r. Inter Cars SA monitoruje skuteczność procedur antykorupcyjnych korzystając również ze wsparcia audytu wewnętrznego.

Zasady dotyczące zapobiegania korupcji znajdują się w regulacjach wewnętrznych, przede wszystkim w Polityce Przeciwdziałania Nadużyciom w Grupie Kapitałowej Inter Cars. Polityki są udostępnione osobom zatrudnionym, a ich znajomość jest obowiązkowa. Ponadto organizowane są obowiązkowe szkolenia e-learningowe dla wszystkich zatrudnionych osób. Brak tolerancji dla korupcji jest również jedną z zasad umieszczonych w Kodeks postępowania i dobrych praktyk rynkowych Grupy Kapitałowej Inter Cars, który jest udostępniany wszystkim osobom zatrudnionym oraz kontrahentom.

Podstawy zarządzania

Zasady, które obowiązują w firmie od dekad, zostały również sformalizowane – powstał Kodeks postępowania i dobrych praktyk rynkowych Grupy Kapitałowej Inter Cars. Dokument, publicznie dostępny w naszym serwisie inwestor.intercars.com.pl, jest zbiorem zasad i wartości, które chcemy wdrażać w codziennej pracy na każdym szczeblu naszej organizacji. Kodeks obowiązuje wszystkich pracowników w całej Grupie Kapitałowej. Zachęcamy również naszych partnerów, współpracowników – w szczególności franczyzobiorców – aby wdrażali w swoich firmach zasady Kodeksu.

Pracownicy i współpracownicy

Kodeks postępowania i dobrych praktyk rynkowych Grupy Kapitałowej Inter Cars zapewnia pracownikom i współpracownikom:

- godne i przyjazne warunki pracy,
- stabilność i bezpieczeństwo zatrudnienia,
- atrakcyjny pakiet świadczeń socjalnych,
- harmonijne łączenie pracy z życiem osobistym,
- wsparcie inicjatyw pracowników i ich pasji,



- środowisko pracy wolne od dyskryminacji, mobbingu, poniżania, ingerowania w prywatność, nadużywania władzy,
- poszanowanie prawa pracy oraz międzynarodowych standardów i dobrych praktyk,
- bezpieczne środowisko pracy.

Kodeks reguluje również zasady naszej współpracy z klientami, partnerami biznesowymi, firmami konkurencyjnymi, uczestnikami rynku kapitałowego, mediami oraz administracją publiczną.

Klienci

Kodeks postępowania i dobrych praktyk rynkowych Grupy Kapitałowej Inter Cars zapewnia klientom:

- spełnianie norm jakościowych i norm bezpieczeństwa oferowanych towarów,
- terminową regulację zobowiązań,
- równe traktowanie – nie stosujemy dyskryminacyjnych kryteriów ani warunków dostępu do oferowanych przez nas towarów i usług,
- otwartą i jawną informację o stosowanych przez nas warunkach handlowych, poszanowanie prywatności oraz ochronę danych osobowych,
- odpowiedzialną komunikację marketingową.

Partnerzy biznesowi

Dla naszych partnerów biznesowych Kodeks postępowania i dobrych praktyk rynkowych oznacza:

- sprawiedliwe i wzajemnie korzystne zasady współpracy,
- ocenę na podstawie przesłanek merytorycznych, biznesowych i etycznych,
- brak dyskryminacyjnych kryteriów i warunków współpracy.

Firmy konkurencyjne

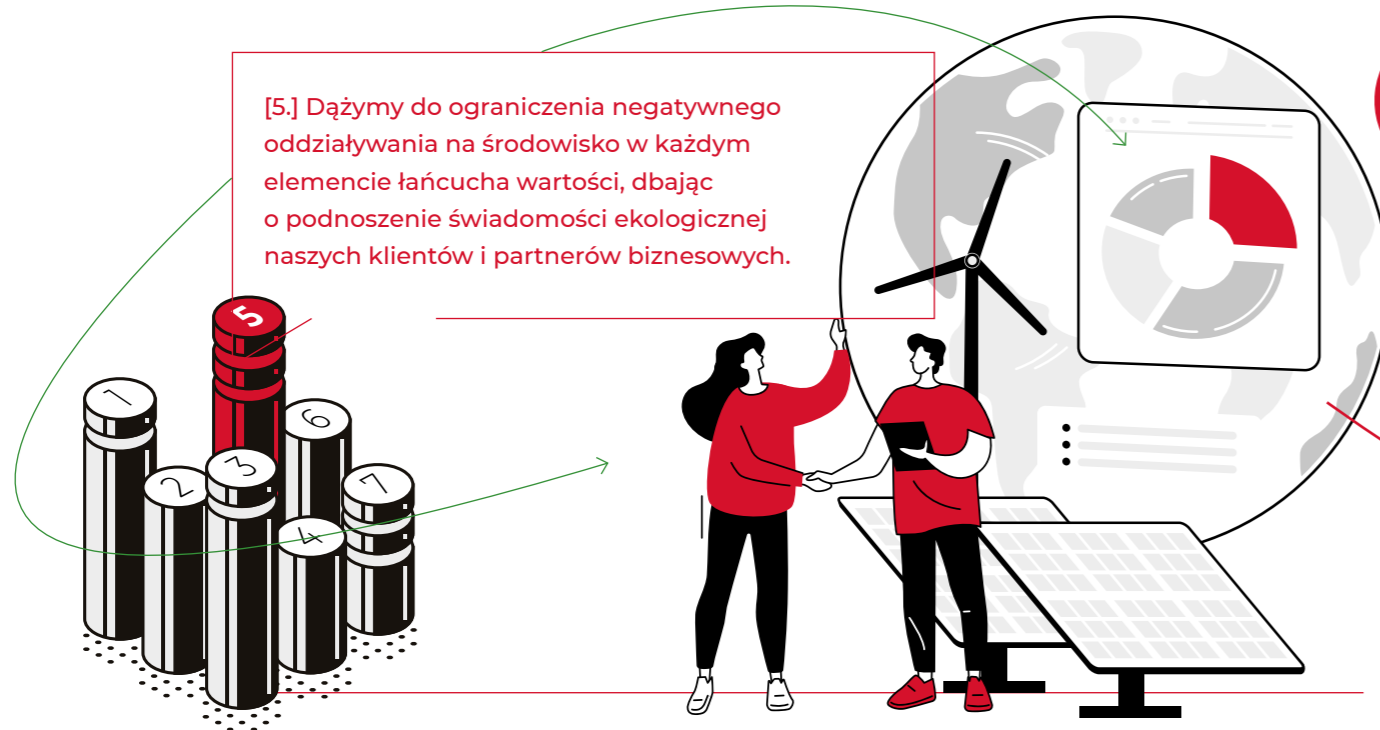
Nasz Kodeks postępowania i dobrych praktyk rynkowych zobowiązuje nas również do określonych działań wobec firm konkurencyjnych:

- dbamy o poszanowanie zasad uczciwej konkurencji i etyki biznesowej,
- zwalczamy wszelkie przejawy nieuczciwych praktyk rynkowych oraz piętnujemy działania nieetyczne,
- inicjujemy i angażujemy się w zgodną z prawem ochroną konkurencji współpracę, która ma na celu szukanie rozwiązań wspólnych problemów,
- nie stosujemy praktyk godzących w jakikolwiek sposób w konkurencję,
- odrzucamy wszelkie formy porozumień, zmów i ustaleń mogących mieć charakter antykonkurencyjny.

W całej Grupie Kapitałowej Inter Cars rygorystycznie przestrzegamy zasad równości szans i równego traktowania. Rzetelnie i w oparciu o merytoryczne kryteria oceniamy kandydatów do pracy oraz naszych pracowników. Stosujemy jasne i sprawiedliwe zasady oceny pracy oraz kryteria awansu zawodowego. Promujemy postawy tolerancji i otwartości. Sprawiedliwie traktujemy wszystkich, bez względu na płeć, wiek, rasę, światopogląd, stan zdrowia, przynależność związkową, staż i stanowisko pracy, wygląd zewnętrzny czy orientację seksualną. Jednocześnie sprzeciwiamy się głoszeniu poglądów skrajnych i niezgodnych z powszechnie przyjętymi normami cywilizacyjnymi, w szczególności godzących w poczucie godności osobistej, uczucia religijne lub światopogląd.



Wpływ na środowisko (E – environmental)



[GRI 103-1] Podstawy zarządzania środowiskiem

[GRI 103-2]

[GRI 103-3]

Polityka Bezpieczeństwa i Higieny Pracy oraz Ochrony Środowiska w Grupie Kapitałowej Inter Cars;

Plan efektywnej gospodarki energią – „Efektywność energetyczna Grupy Kapitałowej Inter Cars”;

Wewnętrzna polityka zarządzania energią;

Regularne audyty energetyczne według normy PL-EN 16247;

Analiza wpływu Spółki na środowisko naturalne w kontekście aspektów bezpośrednich i pośrednich;

Przeglądy zgodności z wymaganiami prawnymi w zakresie szeroko rozumianych przepisów ochrony środowiska;

Przeglądy zgodności podwykonawców z wymaganiami środowiskowymi w zakresie pozwoleń, zezwoleń i decyzji administracyjnych.



Rozwój programu Bio Service



Bio Service i gospodarka odpadami

Filtry, płyny eksploatacyjne, przepracowany olej, akumulatory, opony, opakowania po częściach motoryzacyjnych... Codziennosc każdego warsztatu mechanicznego wiąże się z odpadami, których duża część może być niebezpieczna dla środowiska. W Inter Cars SA rozumiemy jak uciążliwa i czasochłonna może być dla właścicieli i pracowników odpowiedzialna i zgodna z prawem gospodarka takimi odpadami, dlatego stworzyliśmy unikalną usługę Bio Service, którą oferujemy współpracującym z nami serwisom.

Zalety Bio Service:

- dostęp do specjalistów z zakresu ochrony środowiska,
- wsparcie w dopełnieniu niezbędnych formalności związanych z gospodarowaniem odpadami,
- pojemniki do gromadzenia odpadów,
- odbiór odpadów przez wyspecjalizowane cysterny do załadunku oleju i samochody skrzyniowe z windą do przewozu pozostałych odpadów warsztatowych,
- pomoc w przygotowaniu podstawowych dokumentów związanych z gospodarką odpadami,
- serwis i czyszczenie separatorów oraz osadników substancji ropopochodnych,
- serwis i wynajem odzieży roboczej.

Bio Service to także wyjątkowy program lojalnościowy dla współpracujących warsztatów. Przykładem korzyści mogą być zużyte akumulatory – za ich przekazanie właściciele otrzymują specjalną kartę Premia Cash, na której gromadzone są środki na zakup części za pośrednictwem Inter Cars SA.

Uwzględnienie zasad gospodarki w obiegu zamkniętym (Circular economy) w wybranych obszarach biznesowych



Spółka Lauber realizuje jedno z ważnych i odpowiedzialnych środowiskowo zadań w łańcuchu wartości. Regeneracja części samochodowych pozwala klientom uniknąć kosztownego zakupu nowej części oraz złomowania starej – dzięki rozwojowi inżynierii i technologii zregenerowana część funkcjonalnie odpowiada nowej.

Regeneracja części przynosi korzyści w wymiarze ekologicznym, a dla konsumentów oznacza oszczędność przy zakupie części czy naprawie aut.



Złomiarka z ramą alu – nowy eko produkt

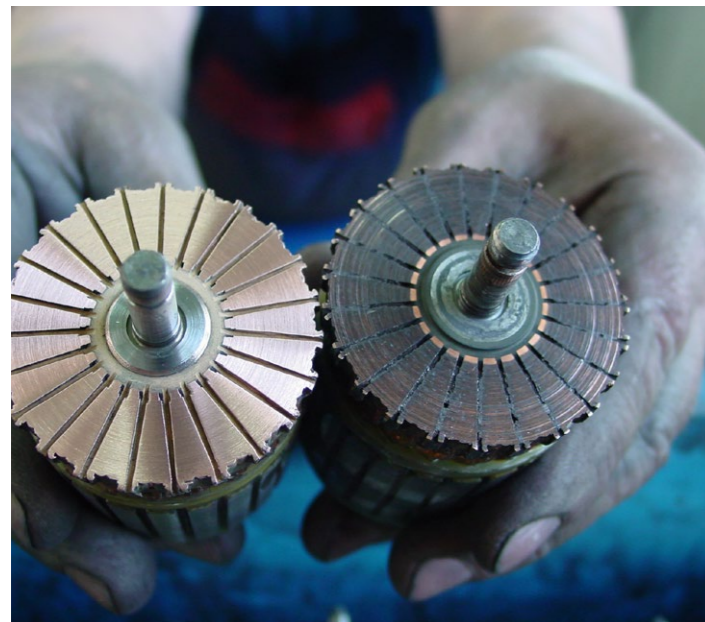
Feber wspiera środowisko poprzez produkcję naczepek nowego typu. Mniejsza waga, mniejsze zużycie paliwa i opon to główne zalety tych produktów.

Przez lata panowało przekonanie, że naczepa do transportu złomu ze względu na specyfikację przewożonych ładunków musi być „pancerna”, a co za tym idzie ciężka.

Dział konstrukcyjny sieradzkiej fabryki pojazdów Feber postanowił zaprojektować naczepę, tzw. „złomiarkę”, która będzie zarówno wytrzymała, jak i lekka.

Efektom pracy naszych konstruktorów jest wywrotka o kubaturze 55 m³ i wadze zaledwie 7400 kg.

Powyższe rozwiązanie pozwoliło zredukować wagę względem standardowej naczepy, wykorzystującej ramę stalową, o ponad 500 kg.



Zmniejszenie zużycia wysyłkowych opakowań kartonowych

W celu ograniczenia kosztów i w trosce o aspekty pro-środowiskowe, w Europejskim Centrum Rozwoju i Logistyki ILS skupiliśmy się na ograniczeniu ilości wysyłkowych opakowań kartonowych.

Aby było to możliwe, zdecydowaliśmy się na zakup i wdrożenie do stałego użytkowania metalowych koszy wielokrotnego użytku, zarówno wysokich, jak i niskich, do których możemy zbierać i wysyłać towar.

Dzięki temu udało nam się zmniejszyć zużycie opakowań kartonowych o około 30% w stosunku do ilości opakowań ekspediowanych z HUB Zakroczym.



Jakie mamy plany na przyszłość? Zakup większej liczby opakowań wielokrotnych i dalsze uszczelnianie procesu kontroli to jeden z naszych głównych celów w tym zakresie.

[GRI 306-2] Całkowita masa (w [Mg]) odpadów wytworzonych przez Inter Cars SA oraz Grupę Inter Cars w 2020 roku w podziale na sposób zagospodarowania odpadów.

	Grupa Inter Cars		Inter Cars SA	
	Odpady inne niż niebezpieczne	Odpady niebezpieczne	Odpady inne niż niebezpieczne	Odpady niebezpieczne
Ponowne wykorzystanie	96,67	0,00	0,00	0,00
Recykling	7 847,52	51 081,38	151,60	0,00
Kompostowanie	86,96	67,83	0,00	0,00
Odzysk (w tym odzysk energii)	196,24	19,16	0,00	0,00
Spalanie (albo wykorzystanie jako paliwo)	14 719,77	0,70	0,00	0,00
Składowanie na składowiskach odpadów	48,43	30,95	0,00	0,00
Inne	4,40	0,00	4,40	0,00
Suma	23 000,00	51 200,02	156,00	0,00

Optymalizacje w transporcie

W 2020 roku zmniejszyliśmy liczbę wysyłanych pojazdów poprzez zwiększenie wykorzystania przestrzeni ładunkowej. Aby było to możliwe, zdecydowaliśmy się na wykorzystanie do transportu specjalistycznych naczep *dopplestock* i *doubledeck* oraz zwiększyliśmy liczbę pojazdów wykorzystanych *one way*.

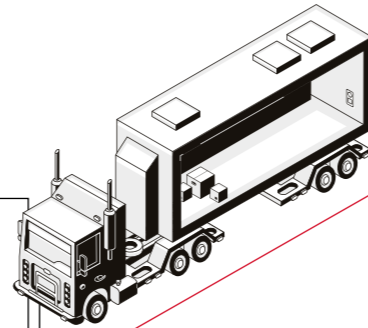
Dopplestock

Naczepa z rozkładaną podłogą, pozwalająca na zwiększenie wykorzystania powierzchni ładunkowej.

Doubledeck

Naczepa ze sztywną podwójną podłogą, pozwalająca na zwiększenie wykorzystania przestrzeni ładunkowej.

Skrupulatnie przeprowadziliśmy testy załadunków i rozładunków specjalistycznych naczep. Wyniki testów jasno pokazały, że na trasach między magazynami regionalnymi mamy możliwość korzystania z wyżej wymienionych naczep.



Nowoczesne technologie w Europejskim Centrum Rozwoju i Logistyki ILS

W 2020 roku w Zakroczymiu, gdzie mieści się nasze Europejskie Centrum Rozwoju i Logistyki ILS, skupiliśmy się również na optymalizacji kosztów utrzymania nieruchomości, zwiększeniu niezależności energetycznej, ograniczeniu emisji CO₂ oraz zmniejszeniu poboru mediów: gazu i prądu.



Efekty naszych działań to m.in.:

1. Rekuperacja (odzysk ciepła z wentylacji) pomogła nam zniwelować koszty związane z gazem. Oszczędzamy środowisko.
2. Zastosowanie opisanych systemów umożliwiło zredukowanie zużycia energii elektrycznej w 70-80% pobieranej na cele oświetleniowe.
3. UPS wspomógł urządzenia technologiczne, aby krótkie zaniki zasilania nie zakłócały pracy systemów logistycznych i zakupowych.
4. Obiekt stał się niezależny energetycznie. Dodatkowo zostały wyprowadzone podłączenia przy rozdzielniach do zasilania obiektu z zewnętrznych źródeł zasilania – agregatów mobilnych.
5. System wspomaga bezpieczeństwo procesów, wspiera sprawne lokalizowanie usterek oraz zmniejsza czas reakcji służb technicznych w sytuacjach usterki/ awarii.
6. Zminimalizowany czas lokalizacji towaru, uszkodzeń lub innych tematów związanych z produktem. Wspomaga w wyjaśnianiu niezgodności, odstępstw od procedur, itp.
7. Niższe zużycie energii elektrycznej, a przez to mniejsze obciążenia dla środowiska.
8. Zmniejszenie kubatury odpadów, mniejsza ilość kontenerów niezbędna do zagospodarowania odpadów drewnianych oraz uzysk ekonomiczny ze sprzedaży zagęszczonego odpadu.

Co dalej?

1. Sukcesywna wymiana i – tam gdzie to możliwe – montaż podstawowego oświetlenia w biurach w technologii LED.
2. Wdrożenie rozwiązań fotowoltaicznych.
3. Zainstalowanie stacji ładowania samochodów elektrycznych.
4. Wdrożenie rozwiązań korzystnych dla środowiska, związanych z wykorzystywaniem nowoczesnych technologii w przestrzeni magazynowej, np. autonomiczne urządzenia do mycia posadzek w przestrzeni magazynowej.
5. Optymalizacja i automatyzacja procesów.
6. Prace nad wdrożeniem standardu ISO 14 001_2015.

Rozwiązania z Zakroczymia będą w miarę możliwości stosowane w pozostałych obiektach użytkowanych przez ILS Sp. z o.o.

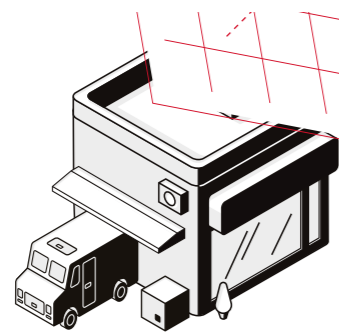


Fotowoltaika dla warsztatu

W 2020 roku Inter Cars kontynuował działania z roku poprzedniego, związane z propagowaniem wśród swoich pracowników oraz klientów odnawialnych źródeł energii jako realnej odpowiedzi na przestarzałe metody energetyczne.

Zapotrzebowanie na energię stale rośnie. Ze względu na ograniczenia, jakie stawiają paliwa kopalne, elektrownie węglowe osiągają krytyczne punkty produkcyjne, a budowanie nowych nie jest opłacalne finansowo, jak również – szkodliwe dla środowiska.

Odnawialne źródła energii wykorzystują naturalne zasoby Ziemi, które nie są szkodliwe dla środowiska i dla człowieka (w postaci emisji CO₂), nie wyczerpują się i są w stanie szybko się zregenerować. Produkcja energii z odnawialnych źródeł przyczynia się również do rozkwitu innowacyjnych sektorów gospodarki, m.in. w sektorze usług inżynierskich, informatycznych, medycznych i doradczych oraz wpływa na rozwój wysoko-wydajnych, niskoemisyjnych branż wytwórczych, takich jak przemysł maszynowy, elektrotechniczny i elektroniczny, chemiczny i farmaceutyczny oraz samochodowy, co skutkuje rozrastaniem się rynku pracy.



Kampania informacyjna i szkoleniowa online dla warsztatów na temat energii odnawialnej OZE, w szczególności instalacji fotowoltaicznych

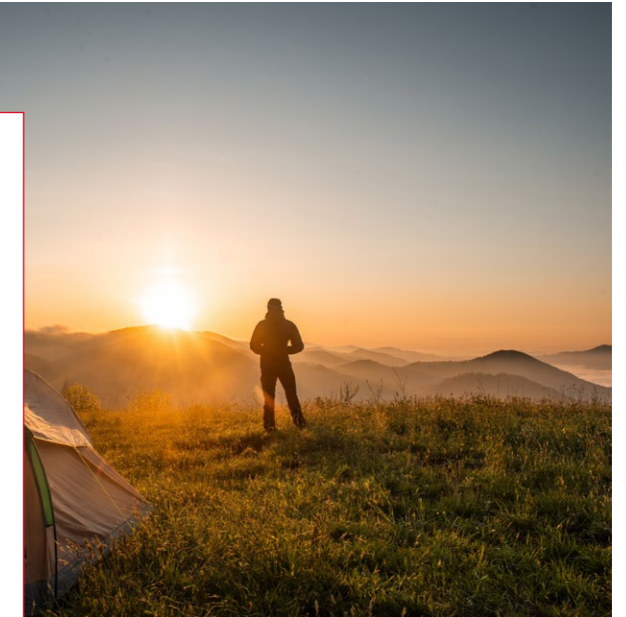
Kampania miała na celu uświadomienie pracownikom, co dla nich i dla ich klientów oznacza niezależność energetyczna i jakie są dodatkowe atuty posiadania instalacji fotowoltaicznych. Kampania miała również na celu przekazanie pracownikom i klientom informacji na temat aktualnych przepisów i dotacji. Dodatkowo, aby wspomóc cały proces, stworzono atrakcyjne oferty finansowania oraz leasingu.



Co udało się osiągnąć?

Wzrost świadomości pracowników oraz klientów na temat OZE i aktualnych przepisów prawa z nimi związanych (potwierdzony ilością zapytań i przeprowadzonych rozmów). W 2020 roku zainstalowano u klientów i pracowników instalacje o łącznej mocy 144,235 kWp, co przyczyniło się do zmniejszenia produkcji dwutlenku węgla.

Łącznie wszystkie zainstalowane dzięki Inter Cars instalacje fotowoltaiczne w 2020 r. spowodowały zmniejszenie emisji dwutlenku węgla o kolejne 196 ton.



Jakie cele stawiamy sobie w tym zakresie?

Zwiększenie świadomości klientów i pracowników dzięki nowej stronie internetowej, wdrożenie kalkulatora oszczędności energii, a także kalkulatora zmniejszenia emisji dwutlenku węgla. Dzięki temu będziemy mogli szybciej i sprawniej dotrzeć do odbiorców. Również tych, którzy nie kojarzą nas z tym rodzajem działań.

[GRI 302-1] Zużycie energii (w [GJ]) przez Inter Cars SA oraz Grupę Inter Cars w 2020 roku:

Całkowite zużycie energii zakupionej	Grupa Inter Cars	Inter Cars SA
energia elektryczna	39 856,93	3 778,43
energia cieplna (w tym zużycie pary, zużycie energii chłodniczej)	2 367,39	0,00
Suma zużycia	42 224,32	3 778,43

Budowa i przebudowa sieci magazynów regionalnych w Polsce

Midi hub

Średni magazyn w sieci Inter Cars, tylko dla jednego kraju/obszaru, obsługujący ograniczoną liczbę filii. Produkty masowe na stanie pochodzą bezpośrednio od dostawców.

Hub

Duży magazyn w sieci Inter Cars, może obsługiwać różne kraje i większą liczbę filii. Większość towaru na stanie pochodzi bezpośrednio od dostawców.

Działania infrastrukturalne i logistyczne to procesy trwające latami. Mądrze przeprowadzone pozwalają jednak nie tylko optymalizować koszty operacyjne, ale także realnie wpływać na ochronę środowiska. Od 2016 roku Inter Cars SA prowadził proces uruchomienia siedmiu nowoczesnych magazynów regionalnych. W 2019 roku został on zakończony, a do użytku oddanych zostało siedem magazynów zlokalizowanych w Białymstoku, Lublinie, Łodzi, Pruszczu Gdańskim, Rzeszowie, Szczecinie i Wrocławiu. Każdy z tych obiektów to magazyn klasy „A” o powierzchni od 3 500 m² do 7 200 m².



- w każdym z tych obiektów do oświetlenia hali oraz w zabudowach regałowych zastosowano technologię LED i czujniki ruchu do włączania oświetlenia;

- wdrożono optymalizację zapasu magazynowego;

- z uwagi na dostawy bezpośrednie z fabryk, ograniczono ilość transportów z magazynów centralnych, co ma wpływ nie tylko na koszty obsługi, ale również na niższą emisję CO₂ oraz koszty obsługi, szczególnie w przypadku towarów masowych;

- skrócono czas dostawy towarów do odbiorcy końcowego, ograniczając tym samym emisję gazów niebezpiecznych dla środowiska;

- wszystkie magazyny posiadają strefy do składowania towarów łatwopalnych, wydzielone ścianami o wymaganej odporności ogniowej;

- odnotowano oszczędności w zużyciu energii elektrycznej, np. tylko w magazynie w Łodzi średnio aż o około 20%.

Proste działania – wielkie korzyści

Wszystkie obiekty należące do Inter Cars co cztery lata przechodzą audyty energetyczne. Ich celem jest wskazanie obszarów, w których istnieje możliwość wprowadzenia oszczędności, m.in. obniżenia zużycia energii i zasobów naturalnych.

Duże inwestycje, modernizacje magazynów i hal logistycznych oraz wdrażanie w życie nowych projektów to działania, które w dużym stopniu poprawiają stan środowiska naturalnego. Wspólnie z naszymi pracownikami każdego dnia staramy się jednak dbać o nie także poprzez szereg prozaicznie niewielkich działań, które jednak implementowane na szerszą skalę, także dają wymierne korzyści.

We wszystkich naszych biurach w Warszawie, Czosnowie i Zakroczymiu wymieniliśmy oświetlenie na energooszczędne, zamontowaliśmy nowe ekologiczne urządzenia wentylacyjne i klimatyzacyjne, a także wprowadziliśmy segregację odpadów. Zamieniliśmy ponadto jednorazowe ręczniki papierowe na ręczniki bawełniane. Każda rolka takiego ręcznika jest prana co najmniej 100 razy w swoim cyklu życia, co zastępuje około 40 tysięcy sztuk ręczników papierowych lub 7 tysięcy minut pracy suszarki do rąk. W każdym z biur ograniczyliśmy także wydruk dokumentów i przeszliśmy na elektroniczną formę ich archiwizowania, a w Zakroczymiu, w Europejskim Centrum Dystrybucji ILS, dostosowaliśmy się do zasad segregacji odpadów poprzez wyznaczenie specjalnych miejsc na terenie Centrum Dystrybucji, ich przygotowanie i oznaczenie zgodne z wymaganiami prawnymi. Wdrożyliśmy także odpowiednie procedury operacyjne oraz BHP.

W 2020 roku ukończyliśmy proces przeprowadzki do biur zlokalizowanych w warszawskiej Galerii Młociny. Zależało nam na tym, aby infrastruktura nowej lokalizacji również spełniała regulacje środowiskowe, dlatego jesteśmy dumni, że jedno z naszych najważniejszych biur może nosić zaszczytny tytuł zielonego budynku – certyfikat przyznawany przez BREEAM INTERNATIONAL (BREEAM-0079-5914). Biura Inter Cars w Galerii Młociny mają m.in. energooszczędne oświetlenie z systemem oświetlenia strefowego i oświetlenia LED we wszystkich powierzchniach wspólnych budynku. Biuro posiada 40 miejsc postojowych oraz szatnie i prysznice dla rowerzystów, wysoki standard akustyczny i znakomitą izolację dźwiękową chroniącą przed hałasem oraz energooszczędne windy. Oszczędność wody wspomagają specjalne sanitariaty, redukujące zużycie wody o 40%, monitoring wycieków przez BMS i zawory elektromagnetyczne.



Ludzie: Partnerzy, Klienci, Społeczeństwo i Pracownicy

(S – Social)

Pracownicy i ich rozwój



Podstawy zarządzania

[GRI 103-1]
[GRI 103-2]
[GRI 103-3]

personnel policy, mapa kariery i polityka płac,

uporządkowana polityka wynagrodzeń,

kwestie dotyczące widełek płac na poszczególnych stanowiskach są dostępne w dokumentach strategicznych firmy i odpowiednich politykach.

Inter Cars to gwarancja stabilności i bezpieczeństwa zatrudnienia, terminowe wypłaty wynagrodzenia oraz atrakcyjna oferta benefitów pozapłacowych. Dbamy o utrzymanie balansu pomiędzy pracą zawodową a życiem osobistym. To dzięki naszym pracownikom możemy cieszyć się wysoką pozycją w Europie. Wielu z nich pracuje od początku powstania firmy, awansując przez kolejne szczeble kariery aż do zarządzania własnym zespołem lub realizując rozwój zawodowy w konkretnej specjalizacji.

Całkowita liczba pracowników

[GRI 102-8]

Łączna liczba pracowników w podziale na rodzaj umowy	Grupa Inter Cars			Inter Cars SA		
	Mężczyźni	Kobiety	Łącznie	Mężczyźni	Kobiety	Łącznie
zatrudnionych na czas określony	1609	591	2200	50	47	97
zatrudnionych na czas nieokreślony	774	404	1178	334	235	569
Suma	2383	995	3378	384	282	666

Łączna liczba pracowników w podziale na typ zatrudnienia	Grupa Inter Cars			Inter Cars SA		
	Mężczyźni	Kobiety	Łącznie	Mężczyźni	Kobiety	Łącznie
pełny etat	2320	952	3272	368	273	641
niepełny etat	63	43	106	16	9	25
Suma	2383	995	3378	384	282	666

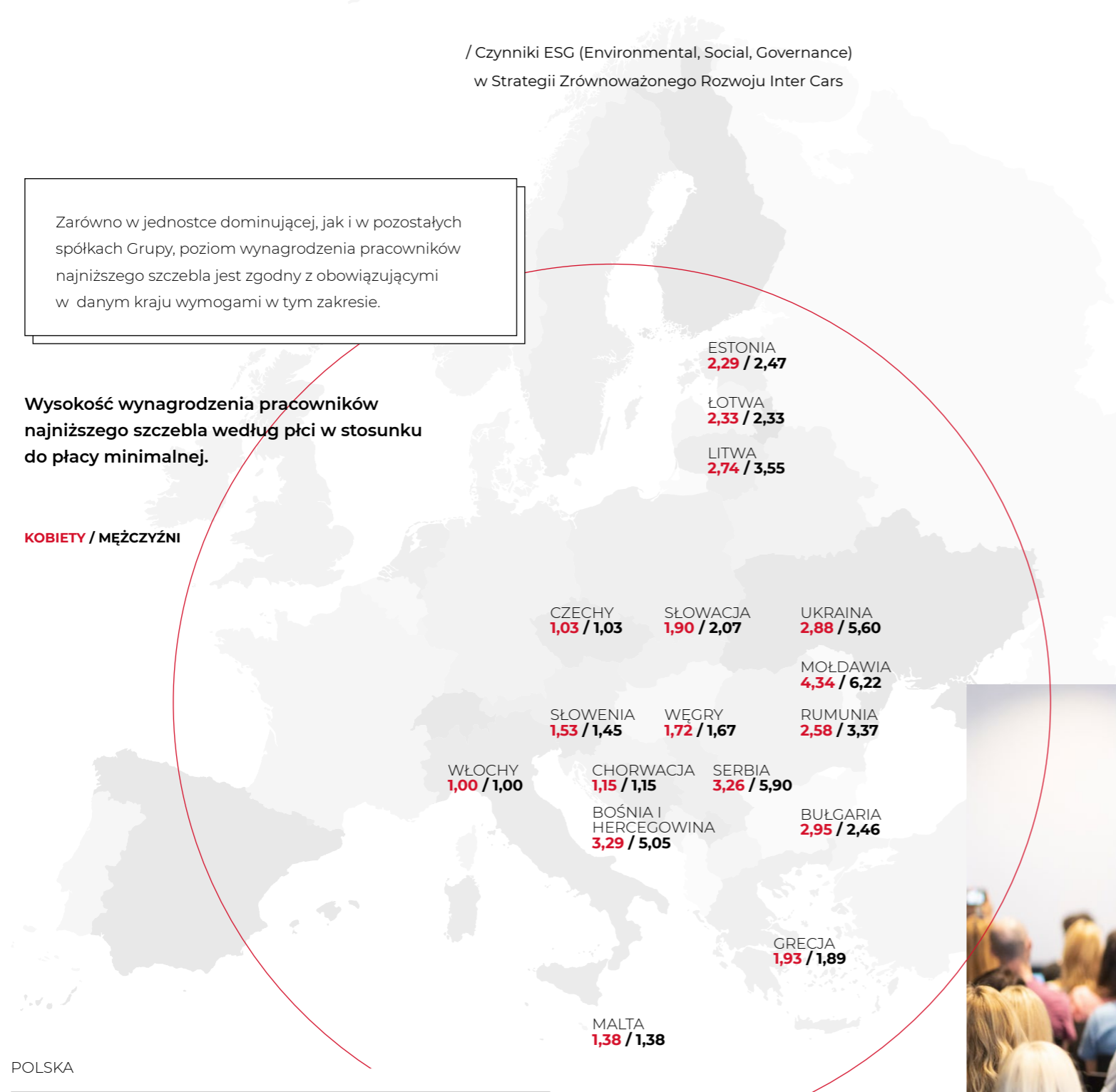
Łączna liczba pracowników i współpracowników w podziale na:	Grupa Inter Cars			Inter Cars SA		
	Mężczyźni	Kobiety	Łącznie	Mężczyźni	Kobiety	Łącznie
zatrudnionych na podstawie umowy zlecenia	9	15	24	8	5	13
zatrudnionych na podstawie umowy o dzieło	3	20	23	19	2	21
zatrudnionych na podstawie umowy stażowej	0	1	1	0	0	0
pracowników pod nadzorem i/ lub pracowników sezonowych	0	0	0	0	0	0
pracowników zatrudnionych na podstawie kontraktu managerskiego	0	0	0	0	0	0
Suma	12	36	48	27	7	34

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

Wysokość wynagrodzenia pracowników najniższego szczebla według płci w stosunku do płacy minimalnej.

[GRI 202-1]

KOBIETY / MĘŻCZYŹNI



POLSKA

ICSA	QST	ICMS	ILS	ICFS
1,26 / 1,55	1,19 / 1,98	1,29 / 1,73	1,16 / 1,09	1,43 / n/d
LAUBER	FEBER	QS	JAG	
1,19 / 1,23	n/d / 1,22	1,44 / n/d	1,55 / 1,70	

Szeroki wachlarz świadczeń pozapłacowych

Inter Cars to ludzie – pracownicy, którzy przez ponad 30 lat wspólnie z nami budowali pozycję rynkowego lidera. Doceniamy ich zaangażowanie i pasję, jaką każdego dnia wkładają w pracę. Mamy szczęście, bo pracujemy z pasjonatami, miłośnikami motoryzacji i entuzjastami nowych technologii. Dlatego robimy wszystko, aby ich zadowolenie z warunków zatrudnienia i efektywność były na jak najwyższym poziomie.



Dużo korzyści i wiele możliwości:

- udział w licznych konferencjach i szkoleniach,
- wynagrodzenie rynkowe, adekwatne do posiadanych umiejętności,
- elastyczne godziny pracy,
- wsparcie rozwoju nauki języków obcych,
- karty sportowe na korzystnych warunkach,
- bezpłatne konsultacje medyczne u doświadczonego profesora w gabinecie lekarskim w Czosnowie,
- prywatna opieka medyczna na korzystnych warunkach.

Bogaty pakiet świadczeń socjalnych:

- bony świąteczne,
- pikniki rodzinne,
- dofinansowanie kolonii dla dzieci,
- świadczenia urlopowe,
- karta Multisport,
- grupowe ubezpieczenie na życie,
- zniżki na produkty z oferty sprzedażowej,
- kompleksowa prywatna opieka medyczna,
- pożyczki na korzystnych warunkach,
- zapomogi,
- imprezy okolicznościowe.

[GRI 401-2]



Grupa Kapitałowa Inter Cars wszystkich zatrudnianych pracowników traktuje zawsze po partnersku i z należyтым szacunkiem bez względu na to, czy zatrudnieni są w Spółce od niedawna, czy są jej długoletnimi pracownikami. **Firma wszystkim pracownikom oferuje świadczenia pozapłacowe na takich samych warunkach.**

W dobie pandemii COVID-19 i w związku z lockdownem, wiążącym się m.in. z zamknięciem placówek oświatowych, Inter Cars wszystkim pracownikom mogącym wykonywać swoją pracę w trybie zdalnym udostępnił taką możliwość. Znacząco ułatwiło to rodzicom opiekę nad dziećmi, szczególnie tymi wymagającymi wsparcia w pierwszych miesiącach nauczania w formie online.

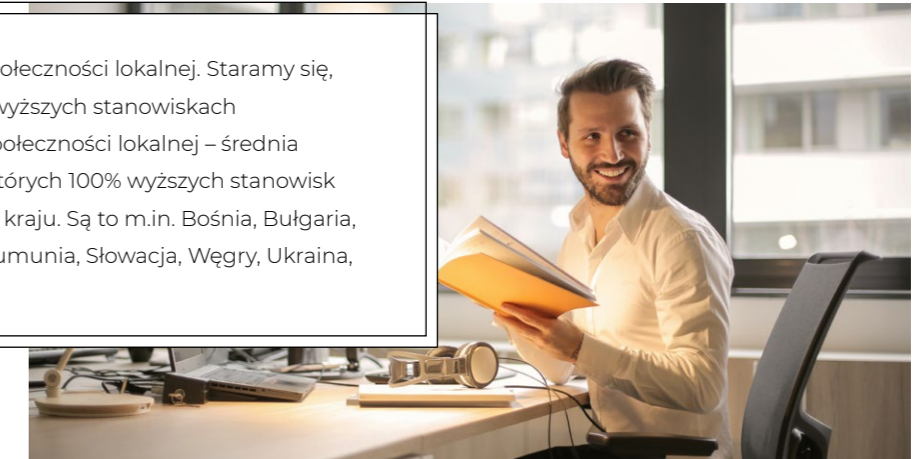
Wspieramy również pracowników wracających do pracy po urlopie rodzicielskim. Zawsze czeka na nich miejsce pracy na tym samym stanowisku, a jeśli z przyczyn niezależnych od firmy musiało zostać ono rozwiązane – na stanowisku o dokładnie takim samym stopniu zaszerogowania. Niemal wszystkie kobiety po urodzeniu dziecka wracają do pracy po urlopie macierzyńskim bądź wychowawczym. W karcie benefitów istnieje również możliwość objęcia dziecka prywatną opieką medyczną na preferencyjnych warunkach.

W 2020 roku około 60% wakatów zostało obsadzonych pracownikami będącymi już w organizacji.



[GRI 202-2]

W Grupie Inter Cars dbamy o rozwój społeczności lokalnej. Staramy się, aby większość osób zatrudnionych na wyższych stanowiskach kierowniczych pochodziła właśnie ze społeczności lokalnej – średnia dla całej Grupy to 96%. Są też kraje, w których 100% wyższych stanowisk kierowniczych zajmują osoby z danego kraju. Są to m.in. Bośnia, Bułgaria, Chorwacja, Estonia, Litwa, Mołdawia, Rumunia, Słowacja, Węgry, Ukraina, Grecja, Łotwa, Włochy i Serbia.



Badanie satysfakcji pracowników

Opinia naszych pracowników jest niezwykle ważna, aby móc wdrażać nowe i usprawniać bieżące procesy. W grudniu 2020 roku w badaniu przeprowadzonym wśród pracowników wzięło udział o 6 punktów procentowych więcej osób niż w analogicznym badaniu w roku 2019. Przewaga ocen pozytywnych nad negatywnymi, w skali całego badania, zwiększyła się o 11 punktów procentowych – z 39% do 50%.

Najwyżej ocenianie przez pracowników kryteria:

- Moi współpracownicy pomagają mi gdy mam problem.
- Grupa Inter Cars poradziła sobie w trakcie pandemii (organizacyjnie, poziom informacji, narzędzia, wynagrodzenia i zatrudnienie).
- Moje miejsce pracy w firmie (wyposażenie stanowiska pracy, narzędzia, warunki lokalowe, lokalizacja firmy, itd.) jest właściwe.

Najniżej ocenianie przez pracowników kryteria:

- Satysfakcja ze świadczeń dodatkowych (szkolenia, dofinansowania nauki języków obcych, możliwość zakupu kart medycznych i sportowych, zniżki na produkty firmy, ewentualnie świadczenia socjalne, pożyczki).
- Jestem wynagradzany(a) sprawiedliwie za pracę, którą wykonuję.

W związku z tymi wynikami zostały zaplanowane następujące działania:

- zmiany w sposobie komunikacji benefitów i systemie samych benefitów,
- zmiany w sposobie komunikacji przeglądów płacowych i możliwości ich rozwoju.

W całym badaniu pracownicy zdecydowanie potwierdzili, że zmiany zachodzące w Grupie Kapitałowej Inter Cars idą w dobrym kierunku. **Przewaga ocen pozytywnych nad negatywnymi wyniosła 61%.**

W Grupie Inter Cars 100% pracowników podlega regularnym ocenom w oparciu o wyznaczone cele.

[GRI 404-3]

Zdrowie i bezpieczeństwo pracowników

[GRI 403-1]
[GRI 403-2]
[GRI 403-3]
[GRI 403-4]

Kwestie związane z bezpieczeństwem i higieną pracy pracowników Grupy Kapitałowej Inter Cars reguluje system wdrożony zgodnie z obowiązującymi w danym kraju przepisami prawa. Niezależnie od lokalizacji, wyróżnić można takie jego elementy jak:

- instrukcje BHP;
- ocenę ryzyka;
- zgodne z wytycznymi szkolenia i instruktaże dla pracowników.

Wszyscy pracownicy, w każdym z krajów, mają możliwość zgłaszania przełożonemu swoich uwag dotyczących zagrożeń. Ponadto, w części państw, w których Grupa prowadzi swoją działalność, powołane zostały specjalne komisje, których obowiązkiem jest nadzór nad bezpieczeństwem pracowników. Komisje działają w zgodzie z przepisami prawnymi obowiązującymi w danym kraju.

Aby zagwarantować wysoką jakość i skuteczność tych działań, organizowane są pomiary środowiska, karty charakterystyki oraz procesów technologicznych. Całość na bieżąco monitorowana jest przez kadre zarządzającą oraz weryfikowana przez kontrole służby BHP.

Zdrowie i bezpieczeństwo pracowników to bardzo istotna kwestia w Grupie Kapitałowej Inter Cars. Lekarz jest w stałym kontakcie z pracodawcą oraz z komórką BHP. Jako odpowiedzialny pracodawca, regularnie kierujemy pracowników na badania lekarskie wydając skierowanie, na którym szczegółowo określone są warunki pracy.

Lekarz medycyny kieruje dodatkowo pracowników na szczegółowe badania. Są to m.in. badanie słuchu, kontakt z lekarzem neurologiem, psychotesty i inne szczegółowe badania pozwalające kontrolować i dbać o zdrowie pracowników.



Należy podkreślić, iż dane dotyczące zdrowia pracowników są poufne i dostępne tylko dla służby medycznej. Jako pracodawca kierujemy się wyłącznie opinią lekarza medycyny pracy, który stwierdza czy pracownik może pracować na danym stanowisku.

Nad prawidłowym przebiegiem procesów związanych z bezpieczeństwem i higieną pracy naszych pracowników czuwa firma zewnętrzna, która realizuje niezbędne szkolenia BHP, zgodnie z wytycznymi prawa.

Są to eksperci, którzy wspierają Grupę przy opracowywaniu, wdrażaniu i ocenie systemu bezpieczeństwa i higieny pracy oraz dostarczaniu pracownikom odpowiednich informacji w tym zakresie.

Wszyscy pracownicy zatrudnieni w firmie, a także pracownicy, których praca lub miejsce pracy było kontrolowane przez organizację, objęci są systemem bezpieczeństwa Grupy Kapitałowej Inter Cars.

[GRI 403-8]

Szkolenia BHP

[GRI 403-5] [GRI 403-7]

Każdy z pracowników zatrudnionych w Grupie Kapitałowej Inter Cars objęty jest kompleksowymi szkoleniami BHP. Pracownicy obowiązkowo przechodzą szkolenia wstępne, okresowe oraz kontrolne. Potrzeby te uwzględniane są w ocenie ryzyka na każdym stanowisku pracy, jak również określone przez normy prawne. Każdorazowo szkolenia BHP odbywają się w godzinach pracy pracownika, a ich koszt ponosi zakład pracy.

Szkolenia BHP dostosowane są do indywidualnego charakteru pracy na każdym stanowisku. Przeprowadzane są one okresowo, zgodnie z wytycznymi prawa pracy dla każdego z krajów. Mają one formę zarówno szkoleń stacjonarnych, jak i e-learningu. Za jakość szkoleń odpowiada zewnętrzny dostawca, dysponujący doświadczoną kadrą szkoleniową z zakresu BHP. Szkolenia zawsze prowadzone są w języku ojczystym pracownika.

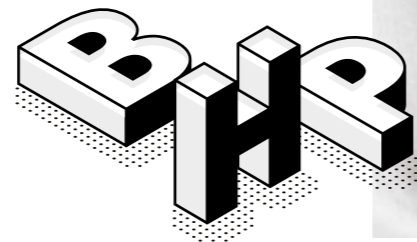
Głównym wskaźnikiem oceny jakości szkoleń jest liczba incydentów w pracy oraz liczba naruszeń bezpieczeństwa i higieny pracy zgłaszanych przez kierowników oraz bezpośrednio przez samych pracowników.

W każdej lokalizacji, w której zatrudnieni są pracownicy, widnieją instrukcje dotyczące zdrowia i zachowania bezpieczeństwa. Prowadzimy również regularną ocenę ryzyka na poszczególnych stanowiskach pracy.



Pracownicy pracujący w warunkach podwyższonego ryzyka regularnie przechodzą dedykowane szkolenia BHP. Szkolenia takie wykonywane są również dla kierowników liniowych, dzięki czemu sprawnie monitorują oni, czy podwładni przestrzegają zasad BHP, wywiązują się z nich i unikają wypadków w miejscu pracy. Ponieważ część pracowników ma kontakt m.in. ze smarami czy olejami, zapewniamy im niezbędne środki czystości, umożliwiające pracę w jak najbardziej komfortowych warunkach.

Ze względu na trudną sytuację epidemiologiczną spowodowaną pandemią COVID-19, zapewniliśmy wszystkim pracownikom dostęp do dodatkowych środków czystości. W każdej lokalizacji znalazły się dozowniki z płynem dezynfekującym do rąk, a powierzchnie wspólne – w tym m.in. klamki – są dodatkowo dezynfekowane kilka razy dziennie.



Dodatkowa opieka zdrowotna

[GRI 403-6]

Część spółek w Grupie Kapitałowej Inter Cars umożliwia pracownikom skorzystanie z dodatkowej opieki zdrowotnej – przyjmuje ona różne formy i może być całkowicie opłacona przez pracodawcę lub odpłatna w pewnej części. Spółka udostępnia również pracownikom dostęp do dodatkowych ubezpieczeń dla pracowników i dla ich rodzin.

W ofercie dobrowolnych usług i programów promocji zdrowia oferowanych pracownikom znajdują się m.in. pakiety Lux Med oraz Multisport. Są to pakiety opłacane dobrowolnie przez pracowników, dostępne w wybranych spółkach Grupy Kapitałowej Inter Cars.

Pracownik, podpisując umowę na dodatkowy pakiet medyczny, podpisuje jednocześnie zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych w określonym zakresie. Bezpośredni przełożeni nie mają dostępu do informacji o stanie zdrowia pracownika i nie mogą wykorzystywać tych danych do niesprawiedliwego traktowania. Przełożony zostaje poinformowany o stanie zdrowia pracownika wyłącznie w przypadku jego braku zdolności do wykonywania pracy. W innych przypadkach pracodawca nie ma wglądu do dokumentów, informacje o stanie zdrowia są więc w pełni poufne.



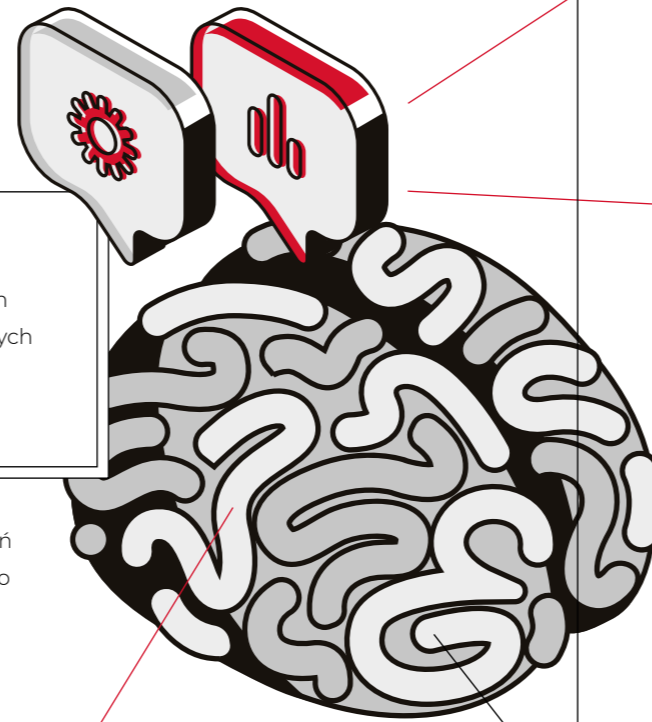
Innowacje w podejściu do pracy

Inter Cars działa w środowisku międzynarodowym, przez co znaczna część projektów realizowana jest z udziałem przedstawicieli różnych kultur i narodowości. W 2020 roku sztandarowym przykładem takiego modelu był międzynarodowy zespół powstały w ramach realizacji konkursu Young Car Mechanic. Po latach organizacji w Polsce, kompetencje w realizacji kolejnego etapu projektu przekazane zostały do spółek zagranicznych, umacniając międzynarodowy charakter przedsięwzięcia.

W Inter Cars funkcjonuje Strategic Team – zespół obejmujący zarząd i kluczowych menedżerów Grupy. Projekty i produkty (IT) działają międzynarodowo. W wielu zespołach produktowych mamy członków spoza Polski, a także dwóch menadżerów reprezentujących inne kraje. Ponadto każdy pracownik może zgłosić nowy pomysł w organizacji za pośrednictwem New Idea w JIRA – aplikacji ułatwiającej zarządzanie procesami IT.

Z kolei wewnątrz samego Inter Cars często budujemy zespoły międzydziałowe, które patrzą na dane zagadnienie z szerszej perspektywy i próbują znaleźć najbardziej optymalne rozwiązanie zarówno dla firmy, jak i jej klientów. W 2020 roku jedną z takich grup był zespół optymalizacyjny,

który zaproponował i wdrożył szereg usprawnień tak w filiach, jak i w naszych magazynach. Jedno z wdrożonych rozwiązań pozwoliło skrócić czas obsługi klienta w filii, co przyniosło wymierne korzyści czasowe, a w konsekwencji również finansowe.



Efekty po wdrożeniu projektu

Średnie skrócenie czasu założenia nagłówka zamówienia	0,08 min.
Średnie skrócenie czasu na wyszukanie zamówienia w kasie	0,09 min.
Średnie skrócenie czasu na wyszukanie WZ do wydania	0,08 min.
Oszczędności z tytułu wynagrodzeń	77 069,01 zł
Oszczędność miesięczna dla 1 filii	308,28 zł
Oszczędność roczna dla 1 filii	3 699,31 zł
Roczna oszczędność dla całej organizacji	924 828,08 zł

W 2020 roku Inter Cars po raz kolejny otrzymał Certyfikat HR Najwyższej Jakości przyznany przez Polskie Stowarzyszenie Zarządzania Zasobami Ludzkimi (PSZK). Dokument ten, dla pracowników oraz kandydatów, jest potwierdzeniem, że firma jest dobrym, wiarygodnym i rzetelnym pracodawcą, stosującym najnowsze rozwiązania w obszarze zarządzania kapitałem ludzkim. Nagrodzeni pracodawcy to organizacje, które wyznaczają trendy w zarządzaniu zasobami ludzkimi i promują wysokie standardy.

Inkluzywny proces innowacji

Idąc z duchem czasu Inter Cars wkroczył w nowy obszar związany z robotyzacją procesów biznesowych (RPA – Robotic Process Automation). Do tej pory w naszej firmie powstało

wiele robotów programowych, które zostały wdrożone w bardzo różnych obszarach: od finansów, poprzez logistykę, sprzedaż, aż po zarządzanie produktem. Wraz z początkiem 2020 roku

wprowadziliśmy nowy model działania, dzięki któremu każdy chętny pracownik mógł stworzyć własnego robota. Obecnie roboty te pomagają w wielu działach.

Inter Cars Robot Ninja

Inter Cars, jako organizacja innowacyjna, wykorzystuje pojawiające się możliwości technologiczne do automatyzacji pracy, szczególnie w zakresie realizacji monotonicznych i błędogenych zadań, dając pracownikom możliwość rozwoju zawodowego poprzez powierzanie im zadań ambitnych i kreatywnych. Zadania monotonne i błędogenne przejmują automaty, realizując je niezależnie od dostępności pracownika wykonującego je do tej pory. Szczególnym testem dla Spółki był rok 2020, w którym pandemia opanowała każdy aspekt naszego życia. Mimo ubytków kadrowych organizacja potrafiła elastycznie dostosować się do wyzwań związanych z COVID-19.

Zespół Automatykacji już na początku roku 2020 rozpoczął działania w ramach

programu IC Robot Ninja, uruchamiając szybką ścieżkę transferu wiedzy w zakresie innowacji technologicznych do obszarów biznesowych. Takie podejście pozwoliło bardzo skutecznie zareagować na wprowadzony w marcu lockdown. W zautomatyzowanych procesach nie zauważono uszczerbku w obszarach, w których ubytki ludzkie miały istotny wpływ na obsługę procesów, a obszary biznesowe, przy wsparciu Zespołu Automatykacji, w bardzo szybkim tempie potrafiły dostosować swoją pracę, tworząc w tym celu narzędzia jej automatyzacji.

W 2020 roku uruchomiono kilkanaście nowych robotów software'owych, realizujących pracę, którą musiałyby realizować na stałe kilkadziesiąt dodatkowych osób. Zastosowane podejście pozwoliło organizacji bardzo szybko

reagować w tak niestabilnym czasie i elastycznie dostosowywać się do zmiennych warunków biznesowych.

Widząc efekty, jakie daje automatyzacja pracy, firma analizuje możliwość wykorzystania inteligentnych rozwiązań automatyzacji, takich jak OCR czy chat boty. Dzięki wypracowanej szybkiej ścieżce transferu wiedzy z Zespołu Automatykacji do obszarów biznesowych z wykorzystaniem IC Robot Ninja, potencjał wdrażania i skalowania innowacyjnych rozwiązań osiągnął poziom pozwalający skutecznie realizować strategiczne cele organizacji, mimo występowania tak niepewnych warunków zewnętrznych.

What's new?

Chcielibyśmy, aby każdy z naszych pracowników był dobrze poinformowany o bieżących działaniach naszej organizacji, dlatego co miesiąc każdy otrzymuje newsletter „What's new?”. W tym roku informowaliśmy

nie tylko o pasjach i hobby naszych pracowników. Dzięki newsletterowi nasi koledzy z różnych krajów mogli podzielić się doświadczeniami z dziedziny pracy zdalnej oraz z radzenia sobie w nowej, covidowej rzeczywistości. W magazynie

cyklicznie prezentowaliśmy ich kreatywne pomysły, w ramach których m.in. organizowali pomoc dla partnerów biznesowych, projektowali własny paczkomat czy zorganizowali online reality-show.

Pracownicy warsztatów i promowanie przedsiębiorczości



[4.] Tworzymy podstawy dla promowania przedsiębiorczości oraz wsparcia edukacji i rozwoju kwalifikacji.

Rozwój pracowników poprzez szkolenia

[GRI 103-1]
[GRI 103-2]
[GRI 103-3]

Podejście zarządcze

· regularne oceny – w Grupie Inter Cars 100% pracowników podlega regularnym ocenom w oparciu o wyznaczone cele.

· badanie satysfakcji – w 2020 roku odbyło się badanie satysfakcji wśród wszystkich pracowników.

[GRI 404-3]

Staramy się stwarzać możliwości pracownikom, m.in. poprzez podejmowanie nowych zadań, wyzwań, a także przez wspieranie ich rozwoju w postaci finansowania, dofinansowania kompetencji językowych, narzędziowych, budowania znajomości konkretnych rozwiązań oraz finansowania udziału w wydarzeniach branżowych.

Wszystkim pracownikom oferujemy pełną paletę bezpłatnych szkoleń wewnętrznych, a także finansowanie szkoleń i webinarów zewnętrznych, rozwijających wiedzę merytoryczną i techniczną.

Przykłady szkoleń realizowanych w 2020 roku:

· Wellbeing	· Współpraca w zespole z uwzględnieniem pracy zdalnej	· Organizacja pracy i zarządzanie czasem w trybie home office	· Asertywność
· Manager online			· SQL
· Automotywacja i motywacja	· Efektywne spotkania biznesowe online		· SQL w Oracle
· Efektywna komunikacja			· DAX

	Godziny szkoleniowe [GRI 404-1]		
	Mężczyźni	Kobiety	Łącznie
Łączna liczba godzin szkoleniowych	4844,75	14510,25	19355
Łączna liczba pracowników	995	2383	3378
Średnia dla pracownika	4,87	6,09	5,73

Młode Kadry

„Młode Kadry” to powołany do życia w 2012 roku program, skierowany do szkół branżowych i techników samochodowych. Polega na doposażeniu placówek w nowoczesny sprzęt do diagnostyki i napraw usterek w pojazdach oraz dostarczaniu nauczycielom i uczniom aktualnej wiedzy i umiejętności niezbędnych do kształcenia przyszłych kadr dla motoryzacji.

Dzięki wsparciu programu „Młode Kadry” nauczyciele i uczniowie mogą korzystać ze szkoleń na platformie e-learningowej – tych samych, które wspierają rozwój czynnych zawodowo mechaników. Liczba logowań do platformy e-learningowej sukcesywnie rośnie, wydłuża się też czas wykonywania zadań i ćwiczeń, co potwierdza przydatność takich programów dla uczniów. To rozwiązanie szczególnie dobrze sprawdziło się w czasach pandemii COVID-19.

Ze względu na pandemię i ograniczenia kontaktów społecznych, dotychczasowe szkolenia stacjonarne dla nauczycieli i uczniów w szkołach (odbyło się 5 szkoleń), z konieczności przeniosły się do Internetu i były transmitowane za pośrednictwem MS Teams i Facebooka ze studia zorganizowanego przez dział szkoleń. W 2020 roku odbyło się 8 szkoleń, w których uczestniczyło blisko 1 000 osób.

Do końca roku szkolnego 2019/20 w programie uczestniczyło 26 placówek, w których wiedzę z zakresu mechaniki pojazdowej zdobywało ponad 9,5 tysiąca uczniów. Obecnie program „Młode Kadry” skupia 27 szkół, a pod koniec 2020 roku do programu dołączył Powiatowy Zespół Szkół nr 1 w Pszczynie.



Program ERASMUS+

Od 2019 roku Inter Cars wraz z partnerami realizuje międzynarodowy projekt finansowany przez Program ERASMUS+. Jego celem jest promowanie wysokiej jakości kształcenia zawodowego dla branży motoryzacyjnej poprzez wieloetapowy konkurs umiejętności, organizowany przez pracodawców dla uczniów szkół zawodowych i techników.

Przykładowa oferta dla szkół Programu Młode Kadry:

- Serwisowanie i naprawa sprzętu przekazanego przez Inter Cars SA.	- Bezpłatne i dedykowane szkolenia dla nauczycieli i uczniów ze względu na pandemię COVID-19 zostały przeniesione do Internetu.
--	---

Możliwość realizowania indywidualnych projektów, w tym organizowania praktyk zawodowych, wycieczek edukacyjnych i szkolenia ShowCar ze względu na rządowe decyzje ograniczające kontakty społeczne zostały zawieszono.

Cele programu:

- wspieranie szkół branżowych, techników i innych placówek kształcących w zawodach związanych z motoryzacją,
- przedstawianie realiów funkcjonowania branży motoryzacyjnej,
- stwarzanie uczniom i słuchaczom możliwości praktycznej nauki zawodu w warsztatach sieciowych współpracujących z Inter Cars SA,
- prezentowanie wizerunku Inter Cars SA jako lidera branży motoryzacyjnej, ukierunkowanego na wdrażanie nowych technologii i rozwój zawodowy pracowników branży motoryzacyjnej.

Young Car Mechanic



Flagowe przedsięwzięcie programu „Młode Kadry” to organizowany od czterech lat międzynarodowy konkurs Young Car Mechanic, który każdorazowo wyłania młode talenty, służy wymianie doświadczeń i dobrych praktyk między polskimi i europejskimi szkołami oraz popularyzuje zawód mechanika samochodowego.

W roku szkolnym 2019/20 w polskich eliminacjach konkursu rywalizację rozpoczęło 1818 uczniów, którzy reprezentowali 26 szkół współpracujących w ramach programu „Młode Kadry”.

Ze względu na ograniczenia wywołane pandemią COVID-19, konkurs w Polsce odbył się w trybie awaryjnym, wyłącznie w formule online. Test wiedzy drugiego etapu, w wyznaczonym terminie wypełniło 323 uczestników z wszystkich 26 placówek programu „Młode Kadry”. Finały krajowy i międzynarodowy zostały odwołane.



Pandemia nie powstrzymała rozwoju oferty szkoleniowej!

W ramach akcji #pomagamypomagać w marcu i kwietniu przeprowadziliśmy dla warsztatów samochodowych serię sześciu szkoleń online z zarządzania serwisem w dobie kryzysu oraz z e-narzędzi wykorzystywanych do poprawnego funkcjonowania biznesu. W najchętniej oglądanym webinarze na żywo śledziło nas ponad tysiąc warsztatów. Wspólnie z zagranicznymi partnerami zapewniliśmy również mechanikom możliwość udziału w szkoleniu z naprawy respiratorów, co w dobie szerzącej się pandemii było innowacyjnym rozwiązaniem.

Szkolenia biznesowe to kompleksowa oferta ułatwiająca każdemu właścicielowi warsztatu łatwiejsze i wydajniejsze prowadzenie biznesu. Na spotkaniach uczymy co zrobić, aby podnieść wydajność swojego serwisu.

Szkolenia biznesowe to:

- usprawnienie pracy warsztatu dzięki poznaniu najlepszych praktyk w zarządzaniu serwisami samochodowymi,
- poznanie różnych metod optymalizacji czasu pracy oraz motywowania zespołu mechaników,
- zrozumienie rodzajów ryzyka prawnego wiążącego się z prowadzeniem warsztatu samochodowego oraz ograniczania takiego ryzyka,
- analiza sposobu zarządzania procesem obsługi klienta, prezentacje różnych metod promocji warsztatu i dotarcia do nowych klientów.

Szkolenia w dobie pandemii były prawdziwym wyzwaniem zarówno dla trenerów, jak i ich uczestników. Do momentu wprowadzenia obostrzeń realizowaliśmy przygotowany plan szkoleń stacjonarnych, który w trybie natychmiastowym należało przekształcić w formułę webinarów.

Wspólnie z dostawcami elastycznie zareagowaliśmy na zmiany i szybko wprowadziliśmy kompleksową ofertę szkoleń online, zarówno z prowadzenia warsztatu, jak i webinary stricte techniczne, prezentujące konkretne zagadnienia związane z mechaniką samochodową.

W momencie złagodzenia restrykcji, na przełomie września i października, w Centrum Szkoleniowym w Czosnowie przeprowadziliśmy również serię szkoleń stacjonarnych. W ciągu czterech dni, we współpracy

Szkolenia produktowe to możliwość poznania najnowszych rozwiązań czołowych producentów.

Szkolenia produktowe to:

- spotkania z wysokiej klasy specjalistami,
- możliwość obcowania z produktami najwyższej jakości,
- nauka pozwalająca maksymalnie wykorzystać potencjał sprzętu,
- szansa na poznanie nowinek z branży motoryzacyjnej,
- okazja do wymiany doświadczeń i opinii.

Szkolenia produktowe oferowane są we współpracy z czołowymi dostawcami, m.in. ATE, Hella czy Texa. Dzięki nim klienci Inter Cars SA jako jedni z pierwszych w Polsce mogą poznać nowinki produktowe.

z ośmioma dostawcami zorganizowaliśmy aż 15 szkoleń, które cieszyły się bardzo dużym zainteresowaniem uczestników.

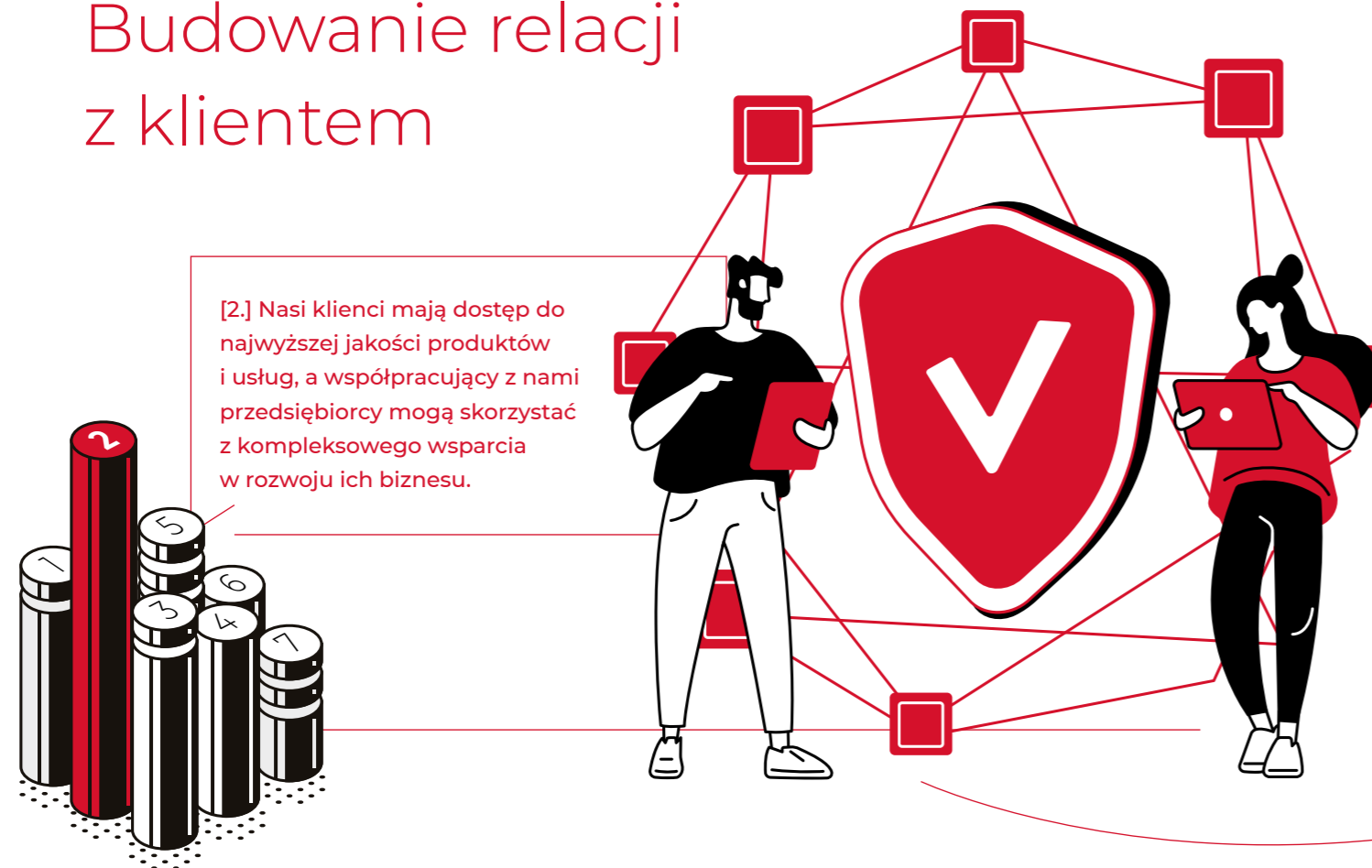
Ostatni kwartał 2020 roku i kolejna fala pandemii COVID-19 sprawiła, że wszystkie szkolenia znów przeniosły się do wirtualnego świata. Współ z dostawcami zorganizowaliśmy kilkadziesiąt bezpłatnych webinarów, z których transmisje na bieżąco można było śledzić na facebookowym profilu Działu Szkoleń Inter Cars.

Szkolenia techniczne to szansa na poszerzenie kompetencji zespołu mechaników o nowe umiejętności i rozwinięcie ich wiedzy specjalistycznej. Oferowane przez nas spotkania to najpełniejsza oferta szkoleniowa na rynku, z bardzo szerokim zakresem tematycznym.

Szkolenia techniczne to:

- możliwość poznania budowy różnych układów mechanicznych oraz innych podzespołów samochodu i dokładne zrozumienie sposobu ich działania,
- sprawdzenie w praktyce jak zdemontować, naprawić i złożyć dany podzespół – biorąc pod uwagę temat szkolenia prowadzimy demonstracje na samochodach testowych, wstępnie wymontowanych podzespołach lub specjalnie przygotowanych przekrojach (np. silnika),
- spotkanie z najlepszymi specjalistami dysponującymi fachową wiedzą,
- wymiana doświadczeń z innymi uczestnikami szkolenia.

Budowanie relacji z klientem



Dbamy o relacje

Umiejętnie wdrażana w życie strategia, wysoka jakość oferowanych usług oraz partnerskie podejście do klientów sprawiły, że rozpoznawalność naszej marki wśród warsztatów samochodowych wynosi 100%. Wyznaczone cele realizujemy w oparciu o współpracę, ponieważ zdajemy sobie sprawę, że rozwijamy się i rośniemy tylko wtedy, kiedy wraz z nami rosną nasi klienci.

Mimo problemów, które dotknęły całą branżę w związku z pandemią COVID-19, chcąc dostarczyć klientom wartościowy produkt wciąż prowadzimy negocjacje biznesowe z naszymi kluczowymi partnerami, czyli dostawcami. Z powodu ograniczeń w spotkaniach bezpośrednich w 2020 roku, większość spotkań odbywała się w formule online. Aby były one jak najbardziej efektywne, brały w nich udział wszystkie osoby zaangażowane w proces realizacji. Dzięki temu podtrzymaliśmy łańcuch dostaw bez uszczerbku dla warsztatów, a naszym klientom zapewniliśmy dostęp do pełnego asortymentu.



W 2020 roku wdrożonych lub przyspieszonych zostało wiele innowacji, które miały znaczący wpływ na rozwój i działanie poszczególnych obszarów Spółki:

- mieliśmy do czynienia z dalszym wzrostem sprzedaży przez kanały e-commerce,
- w zakresie klientów indywidualnych kontynuowaliśmy rozwój sklepów B2C, uruchamiając działalność w kolejnych krajach,
- wszystkie nasze rozwiązania e-commerce wzmocniliśmy sprzętowo tak, by mogły one obsłużyć zwiększony ruch i zwiększoną liczbę zamówień,
- klientom w Polsce udostępniliśmy możliwość kontaktu poprzez czat,
- utrzymaliśmy sprawność działania call center, mimo konieczności opuszczenia biur (pracy zdalnej z domu) przez pracowników call center,
- wspomagaliśmy technicznie akcje promocyjne skierowane do naszych klientów i partnerów (np. #pomagamypomagać).

Intermeko Europe – standardy na najwyższym poziomie



Intermeko Europe Sp. z o.o. bada potencjalnych dostawców Inter Cars, ale prowadzi także wrywkowe kontrole jakości wobec tych podmiotów, które już prowadzą sprzedaż u dystrybutora. Ma to na celu zapewnienie ciągłości dostarczania najwyższej klasy produktów oraz ich weryfikację zgodną z wytycznymi i oczekiwaniami użytkowników. Laboratorium prowadzi także badania w przypadku reklamacji zgłaszanych przez indywidualnych klientów.

Kluczowe badania wykonywane w Intermeko Europe Sp. z o.o.:

pomiary geometryczne,	badania wytrzymałościowe,
badania twardości materiałów,	
badania mikrostruktury,	badania funkcjonalne.

Jesteśmy jednym z nielicznych dystrybutorów części zamiennych w Europie posiadających własny system kontroli jakości oparty na programowaniu QDA. Badania wdrożeniowe części, zanim włączymy je do oferty, przeprowadzane są w laboratorium Intermeko Europe Sp. z o.o. Wszystkie części przechodzą wielokrotne testy tak, aby finalny produkt był przede wszystkim bezpieczny dla użytkownika, ale też spełniał bardzo rygorystyczne normy techniczne. Laboratorium niedawno zmieniło lokalizację, a w nowym miejscu – z racji większej powierzchni użytkowej – korzysta z jeszcze bardziej zaawansowanych technologicznie stanowisk badawczych.

Intermeko Europe Sp. z o.o. przede wszystkim bada produkty brandów własnych, gdyż właśnie w tej części rynku jest największe pole do weryfikowania jakości części. Każdy nowy produkt tego segmentu przechodzi dokładne kontrole oraz badania i przed pojawieniem się w sprzedaży musi zostać pozytywnie zweryfikowany przez laboratorium.

Ocena wpływu istotnych kategorii produktów i usług na zdrowie i bezpieczeństwo

Troska o zdrowie i bezpieczeństwo naszych pracowników, klientów i partnerów biznesowych, zawsze ma dla nas kluczowe znaczenie. Dbamy o nie wykonując szereg badań w laboratorium Intermeko Europe, wprowadzając surowe wymagania bezpieczeństwa we wszystkich naszych magazynach i centrach logistycznych, ale też produkując pojazdy w naszej fabryce Feber.

Laboratorium Intermeko Europe Sp. z o.o. pracuje zgodnie z wdrożonym systemem zarządzania jakością ISO 9001. Certyfikat wydany przez DEKRA Certification potwierdza, że system zarządzania jakością został wdrożony i jest utrzymywany przez Intermeko Europe Sp. z o.o., zgodnie z wymaganiami normy ISO 9001:2008.

[GRI 416-1]

Od 2011 roku wszystkie pojazdy wyprodukowane w tym zakładzie posiadają europejską homologację e9, ponadto cały cykl produkcyjny przeprowadzony jest w zgodzie z przepisami BHP, przeciwpożarowymi oraz z zachowaniem wszelkich obowiązujących norm bezpieczeństwa.

Cyfryzacja i bezpieczeństwo cyfrowe

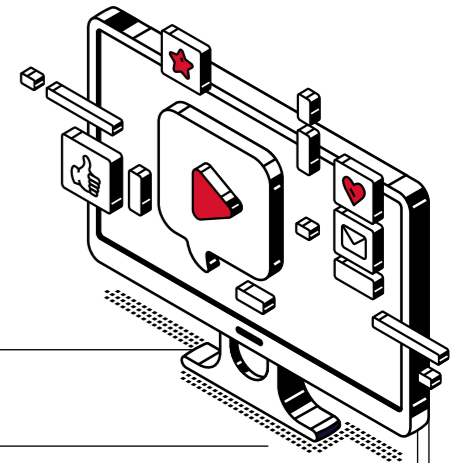
Działania podjęte w obszarze rozwoju technologii cyfrowych, rozwoju bezpiecznej i zdalnej sprzedaży.

Aspekty związane z bezpieczeństwem wspierają cel organizacji, jakim jest budowanie najwyższej jakości serwisu w zakresie dostaw produktów motoryzacyjnych, przemysłowych i wyposażenia warsztatów. Dodatkowo wszystko to realizowane jest w oparciu o partnerski model relacji. Jedną z części tej misji jest również dbanie o bezpieczeństwo pracowników, odbiorców i usług.

Bezpieczeństwo cyfrowe, rozumiane jako dostępność, poufność i integralność, w tym zakresie realizowane jest na potrzeby Grupy Kapitałowej Inter Cars oraz wszystkich klientów i partnerów biznesowych.

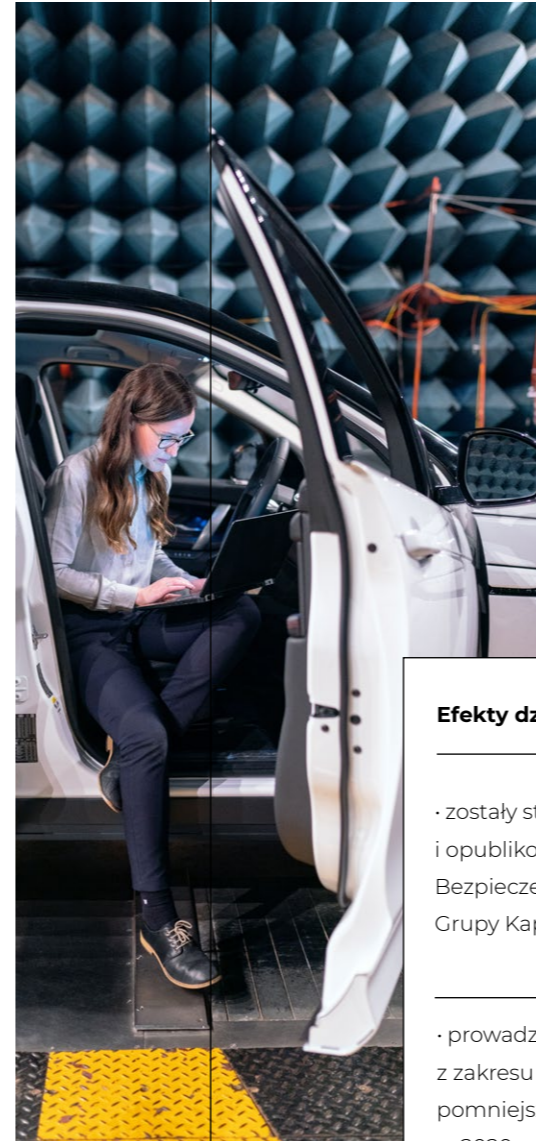
Od 2019 roku Spółka konsekwentnie realizuje Politykę Bezpieczeństwa Informacji, która przyczynia się do zwiększania świadomości w zakresie bezpieczeństwa cyfrowego oraz podnosi bezpieczeństwo procesów. Nowe, jak i aktualnie prowadzone projekty z zakresu bezpieczeństwa informacji i ochrony danych osobowych, uwzględniają nowe warunki wynikające z pracy zdalnej. Obecnie trwają lub zostaną

uruchomione projekty podnoszące niezawodność i dostępność infrastruktury odpowiedzialnej za współpracę online z klientami B2B. Projekty polegają na budowie rozwiązań HA także w oparciu o usługi chmury publicznej.



Efekty działań w sferze bezpieczeństwa cyfrowego:

- zostały stworzone i opublikowane Zasady Bezpieczeństwa Informacji dla Grupy Kapitałowej Inter Cars,
- dostosowano zasady bezpieczeństwa cyfrowego, w tym ochronę danych osobowych, do warunków pracy zdalnej,
- prowadzono 8 dużych projektów z zakresu bezpieczeństwa i kilka pomniejszych inicjatyw, które już w 2020 roku zmieniły podejście do bezpieczeństwa w Grupie Kapitałowej Inter Cars,
- powstało jedno wspólne Centrum Monitorowania Bezpieczeństwa (Security Operations Center) w Grupie Kapitałowej Inter Cars, które wspiera każdego dnia pracowników, współpracowników, partnerów biznesowych w zakresie bezpieczeństwa cyfrowego i zarządzania incydentami,
- zakończono duży etap cyfrowej transformacji, polegający na utworzeniu dedykowanych zespołów współpracujących z menadżerami odpowiedzialnymi za rozwój procesów biznesowych.



Plany na kolejne kroki w najbliższym czasie:

- ✓ Aktywna współpraca z Biznesem w zakresie ochrony aktywów, w tym danych klientów Grupy Kapitałowej Inter Cars,
- ✓ ciągłe doskonalenie procesów bezpieczeństwa w oparciu o zidentyfikowane ryzyka i wykryte incydenty,
- ✓ wprowadzanie nowych technologii w zakresie prowadzenia, rozwoju i integracji aplikacji e-commerce, gwarantujących więcej możliwości dostosowania wymogów biznesu do konkurencyjnego rynku,
- ✓ rozwój w zakresie zarządzania ciągłością działania dla Grupy Kapitałowej Inter Cars,
- ✓ podnoszenie świadomości użytkowników o najnowszych zagrożeniach poprzez kampanie informacyjne, komunikaty i bezpośredni kontakt,
- ✓ zwiększenie niezawodności oraz bezpieczeństwa zasobów technologicznych poprzez wprowadzenie procedur automatycznego testowania i audytowania.

Informacja zwrotna od klientów

Zdanie klientów w procesie podejmowania decyzji i usprawniania już istniejących regulacji ma dla nas kluczowe znaczenie. Dlatego też regularnie prosimy współpracujące z nami serwisy o dzielenie się swoimi spostrzeżeniami i uwagami poprzez wypełnianie ankiet oraz bezpośredni kontakt z przedstawicielami handlowymi.

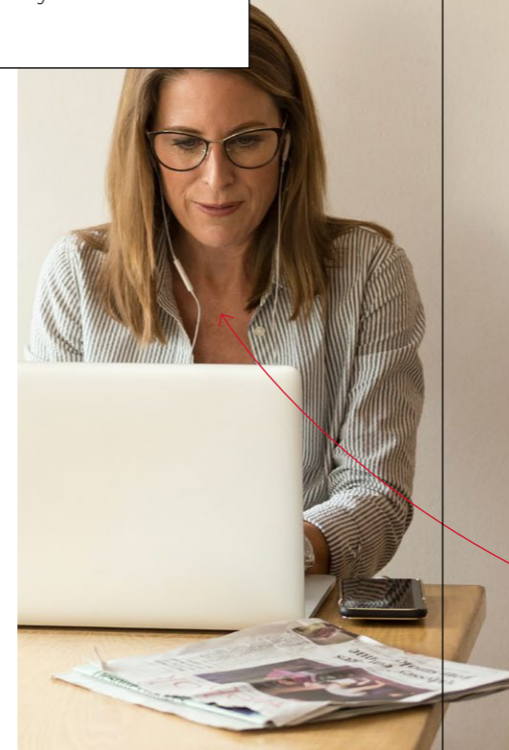
Ankiety satysfakcji klienta udostępniane są cyklicznie w Katalogu Online oraz e-catalogu, dwóch największych e-narzędziach oferowanym warsztatom. Mają one za zadanie weryfikować obszary i procesy obsługi klienta w filiach Inter Cars. Dodatkową składową w zbieraniu informacji zwrotnej stanowią ankiety telefoniczne wykonywane do klientów, u których zweryfikowany został spadek obrotów lub pogłębiają się skutki zgłaszanych wcześniej problemów.

10 492

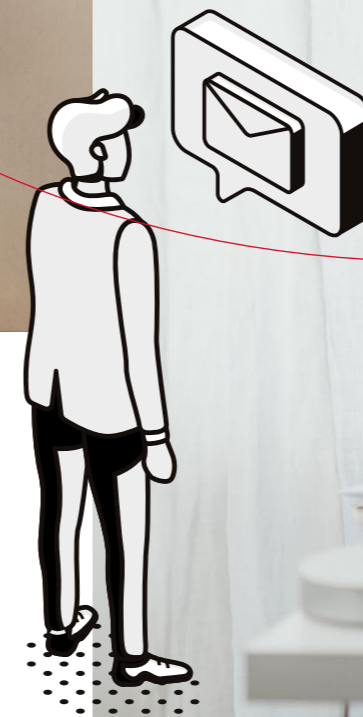
unikatowych klientów wzięło udział w badaniu satysfakcji. Za pośrednictwem Katalogu Online – dedykowanego klientom narzędzia do zamawiania części, odpowiedzieli na szereg pytań dotyczących ich współpracy z Grupą Kapitałową Inter Cars.

Dane zebrane w informacji zwrotnej od klientów w 2020 roku wskazują, że najwyżej ocenianymi przez nich kryteriami współpracy z Inter Cars są:

- ✓ obsługa Przedstawiciela Handlowego,
- ✓ terminowość bieżących dostaw,
- ✓ obsługa sprzedawcy w filii,
- ✓ szybkość dostaw i średni czas realizacji od momentu zamówienia do dostawy.
- ✓ łatwość korzystania z elektronicznego katalogu części,

**Zarządzanie procesem reklamacji**

- ✓ w 2020 r. Dział Reklamacji Inter Cars przyjął i rozpatrzył 101 tys. reklamacji,
- ✓ stosunek reklamacji zasadnych do odrzuconych wynosi 65/35, z czego 65% to reklamacje uznane, a 35% to decyzje odmowne,
- ✓ poziom reklamacji zasadnych w stosunku do wartości sprzedaży Inter Cars w 2020 roku wyniósł 0,31%,
- ✓ pomimo pandemii i wielu przeciwności związanych z lockdownem, blisko 90% reklamacji zgłoszonych i przekazanych do Centrali Inter Cars w Zakroczymiu było rozpatrzonych w terminie krótszym niż 7 dni,
- ✓ proces reklamacji w Inter Cars przyjmowany jest oraz rozpatrywany przy pomocy aplikacji IC Reklamacje,
- ✓ dzięki aplikacji IC Reklamacje i Katalogowi Online klienci mają możliwość bieżącego monitorowania swoich reklamacji,
- ✓ dzięki IC Reklamacje klienci informowani są na bieżąco drogą elektroniczną (SMS i e-mail) o aktualnym statusie zgłoszonej reklamacji,
- ✓ aktualnie ponad 40% klientów Inter Cars składa swoje reklamacje tylko i wyłącznie za pośrednictwem Katalogu Online, dzięki czemu samodzielnie kontrolują i monitorują proces przekazanych reklamacji,
- ✓ aplikacja IC Reklamacje wciąż się rozwija i dostosowuje do potrzeb klientów, dlatego w 2020 r. została wgrana zmiana, umożliwiająca wprowadzanie, za pośrednictwem Katalogu Online, reklamacji nie tylko w języku polskim, lecz również w językach angielskim i niemieckim.



Rozwijamy się dla naszych klientów



Motointegrator
– serwis, który łączy

W Inter Cars SA uważamy, że każdy właściciel samochodu zasługuje na dobry warsztat, a każdy warsztat – na lojalnych klientów. Dlatego właśnie stworzyliśmy i rozwijamy Motointegrator – unikalny serwis, który łączy kierowców z warsztatami. Z roku na rok popularność Motointegrator.com rośnie. Od czasu uruchomienia serwisu w 2017 roku, odwiedziło go już ponad 15,6 mln kierowców, a statystyki odwiedzin wzrosły w 2020 o 31% w porównaniu do roku 2019.

Kierowcom umożliwiamy szybkie i skuteczne znalezienie warsztatu i zweryfikowanie opinii o poziomie świadczonych w nim usług, a także dostarczamy ekspercką wiedzę na temat motoryzacji. Jesteśmy miejscem, w którym mogą kompleksowo rozwiązać swoje problemy związane z serwisowaniem auta. Warsztatom będącym klientami Inter Cars, gwarantujemy atrakcyjne miejsce do publikacji swojej oferty i cennika usług warsztatowych oraz efektywne narzędzie do promocji własnego biznesu w Internecie.



Motointegrator.com
w 2020 roku:

ponad
14,5 tys.
warsztatów na wszystkich
rynkach (8 krajów)

6,5 mln
unikalnych użytkowników
(wzrost o 31% r/r)

10,8 mln
odsłon strony (wzrost o 6% r/r)

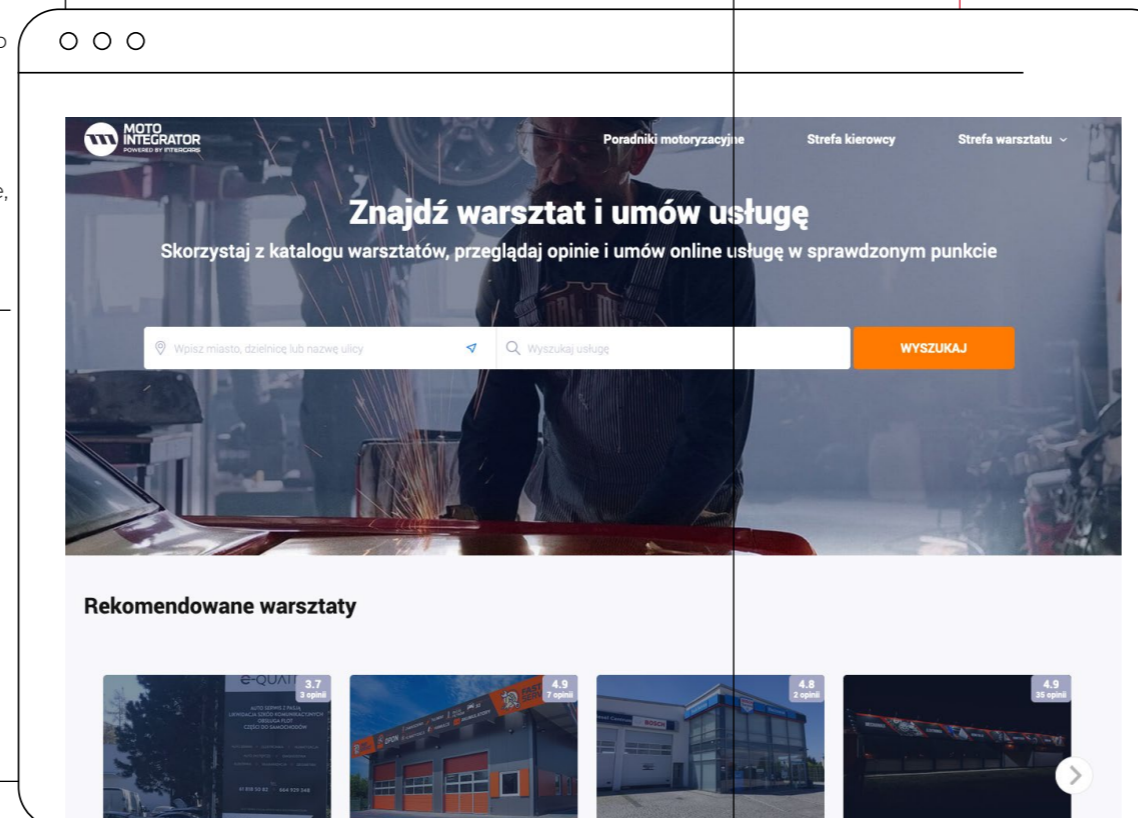
2020 rok był dla Motointegrator.com czasem szczególnych i dynamicznych zmian:

- wsparliśmy wszystkie warsztaty współpracujące z Inter Cars działaniami marketingowymi w trudnym czasie pandemii – przygotowaliśmy pakiety materiałów pomagających wypromować ich biznes, doradzaliśmy jak efektywnie wykorzystywać Motointegrator.com w komunikacji internetowej z kierowcami,

- rozwinęliśmy się na nowych rynkach w Europie – dołączyły do nas cztery nowe kraje i jesteśmy obecni już nie tylko w Polsce, Chorwacji, Bułgarii i na Litwie, ale także w Bośni i Hercegowinie, Rumunii, Słowenii oraz na Węgrzech,

- staliśmy się atrakcyjnym partnerem marketingowym dla firm z branży motoryzacyjnej. Popularność serwisu oraz możliwość dotarcia dzięki niemu do wyselekcjonowanej grupy odbiorców jaką są kierowcy poszukujący konkretnych usług serwisowych sprawiła, że partnerami marketingowymi Motointegrator.com zostały takie marki jak Aisin, ZF (TRW, Sachs, Lemforder), Total, Exide, Semperit czy Q Service Castrol,

- mocno skupiliśmy się na udoskonaleniu Motointegratora na poziomie rozwiązań technologicznych oraz wizualnych, co zaowocowało szybciej i sprawniej funkcjonującą platformą z zupełnie nową szatą graficzną.



Warsztat XXI wieku

Digitalizacja procesów biznesowych to jedno z rozwiązań, które może przynieść wiele korzyści właścicielom warsztatów, mechanikom, a także ich klientom. Inter Cars dysponuje szerokim wachlarzem narzędzi, które mogą być przepustką pozwalającą przenieść biznes w XXI wiek i stworzyć e-Warsztat.

Katalog Online

Katalog Online to innowacyjne narzędzie ułatwiające codzienną pracę warsztatów. Jest najchętniej używanym przez mechaników programem do zamawiania części:

- ✔ umożliwia wyszukiwanie i zamawianie części do samochodów osobowych, ciężarowych i motocykli,
- ✔ umożliwia wyszukiwanie po numerze VIN, co pozwala na szybsze znalezienie części do każdego pojazdu,
- ✔ umożliwia szybką wycenę naprawy oraz określenie jej kosztów.

Nowości w Katalogu Online wprowadzone w 2020 roku:

Czat umożliwiający szybszy kontakt klienta z przedstawicielem handlowym, sprzedawcą lub konkretnym działem Inter Cars, kody GTU, czyli oznaczenia określające przynależność sprzedawanych dóbr i świadczonych usług, wprowadzone dla wybranych towarów i podlegające przepisom raportowania do JPK_V7. Widoczne są one nie tylko w samej aplikacji, ale również na wydrukach i w eksportowanych plikach.

Katalog Online w liczbach (miesięcznie)

48 000 klientów
522 824 dekodowane numery VIN

1 367 411 logowań klientów

31 064 753 wyświetlone indeksy

e-Catalog

Nowoczesny katalog części dostępny w każdym miejscu i na każdym urządzeniu, także na telefonie i tablecie. e-Catalog to platforma, która poza podstawowymi funkcjami wyszukiwania i zamawiania części, oferuje również takie usługi jak wycena czy korzystanie z promocji i akcji specjalnych. Aplikacja jest głównym narzędziem sprzedażowym Spółki na kilku europejskich rynkach. W 2020 roku udostępniona została klientom w Polsce w wersji testowej, a w ciągu najbliższych miesięcy wdrożona zostanie w pełnej wersji – zarówno na urządzenia mobilne, jak i w opcji desktopowej.

- e-Catalog to:**
- ✔ możliwość korzystania na każdym urządzeniu,
 - ✔ wyszukiwanie pojazdów po numerze VIN,
 - ✔ łatwość wyszukiwania nazw i indeksów,
 - ✔ wygodne i szybkie znajdowanie i zamawianie części,
 - ✔ historia zamówień.

eSOWA, czyli Elektroniczny System Obsługi Warsztatu

eSowa jest programem stworzonym do kompleksowego zarządzania i obsługi warsztatu samochodowego, sklepu motoryzacyjnego lub przechowalni opon. Umożliwia nowoczesną obsługę klientów i pomaga w codziennej pracy.

Główne zalety eSOWY:

Bezpłatna subskrypcja czasów napraw

Dostęp do definicji ponad miliona części, ich zdjęć i zamienników

Kilkumilionowa baza kodów kreskowych

Terminarz

Obsługa skanerów 1 i 2D

Pobieranie danych klientów z bazy GUS

Obsługa plików JPK_MAG i JPK_FA

Przechowalnia opon

Możliwość pobierania on-line FA i asygnat zakupowych

Moduł do wysyłania wiadomości SMS

Współpraca z drukarkami fiskalnymi (on-line)

Numer NIP na paragonach

Obsługa podzielonej płatności (split payment)

Obsługa numerów BDO

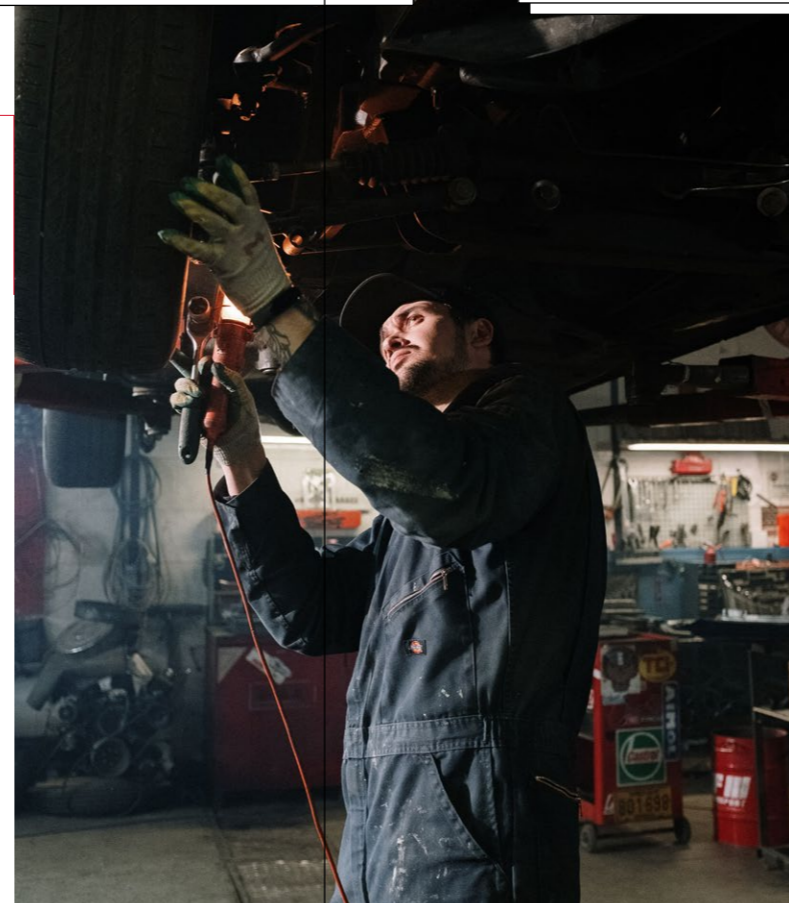
Techniczna infolinia ekspercka

Zarówno procesy globalizacji gospodarki, jak i poszczególne incydenty polityczne czy społeczne, jak np. COVID-19, determinują rozwój techniczny środków komunikacji w polskiej i zagranicznej branży aftermarketowej.

Poszukując najlepszych rozwiązań dla klientów stale wdrażamy udogodnienia, których zadaniem jest poprawa standardu pracy wszystkich warsztatów samochodowych. Responsywne działania, takie jak szkolenia, mobilne funkcje Katalogu Online, czat z klientami czy ostatnio udoskonalona techniczna infolinia ekspercka to nie tylko formy kontaktu, ale przede wszystkim sposoby pomocy klientom.

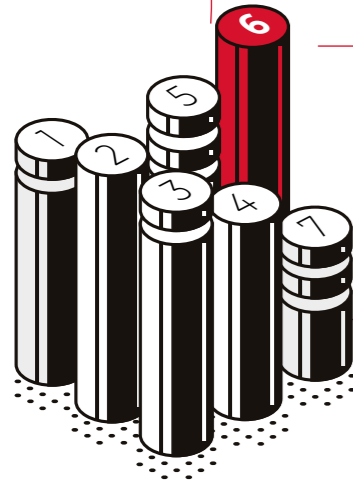
Techniczna infolinia ekspercka to:

- ✔ możliwość szybkiej konsultacji problemu z wykwalifikowanym zespołem doradczym, który odpowie na wszystkie pytania dotyczące procesu diagnostycznego i naprawczego sekcji samochodów osobowych,
- ✔ łatwiejsza naprawa nawet najbardziej skomplikowanej usterki. Nasi doradcy pokierują telefonicznie procesem naprawy i ostrzegą przed ewentualnymi problemami.



Społeczności lokalne

[6.] Nasze działania prospołeczne są ukierunkowane na stwarzanie szans na rozwój młodzieży, pomoc osobom niepełnoprawnym oraz wspieranie tematyki motoryzacyjnej.



W naszej działalności związanej ze społeczną odpowiedzialnością i działaniami charytatywnymi koncentrujemy się głównie na dzieciach i młodzieży – ich rozwoju, zarówno fizycznym, jak i intelektualnym oraz na ratowaniu ich zdrowia i życia. Pomagamy również dzieciom i młodzieży, które znajdują się w trudnej sytuacji życiowej i materialnej.

Naszym sztanदारowym programem, ukierunkowanym na wspieranie młodzieży, jest program „Młode Kadry”, w ramach którego organizowany jest konkurs Young Car Mechanic. Więcej na temat inicjatywy znaleźć można na stronie 84 raportu.

W Inter Cars SA wydatkujemy kwoty na cele charytatywne: wspieramy dzieci, młodzież i osoby niepełnosprawne – na tym koncentrujemy się w ramach polityki odpowiedzialnego biznesu Grupy Kapitałowej Inter Cars.

W 2020 roku wsparliśmy również kilka dodatkowych inicjatyw, m.in.:

Bieg po oddech

Projekt stworzony przez Polskie Towarzystwo Walki z Mukowiscydozą. Wydarzenie ma za zadanie zwrócić uwagę na problemy osób cierpiących na tę chorobę, a także zebrać środki potrzebne im do codziennego funkcjonowania. Inter Cars został jednym z partnerów akcji.

HERO Truckers

Akcja zorganizowana przez fundację Truckers Life, która w ramach pomocy zawodowym kierowcom podczas pandemii COVID-19 miała na celu zapewnienie im jak największej ilości środków bezpieczeństwa niezbędnych w trasie. Inter Cars, poprzez Q-Service Truck i Ford Trucks Polska – wsparł projekt finansowo.

Bartosz Ostałowski ambasadorem Inter Cars

Wyjątkowa firma zawsze identyfikuje się z wyjątkowymi ludźmi. A takim człowiekiem jest Bartosz Ostałowski, jedyny na świecie kierowca z licencją FIA, prowadzący samochód za pomocą stopy. Bartosz w wieku 19 lat stracił w wypadku motocyklowym obie ręce. Nie poddał się jednak, a jego upór i pasja pozwoliły mu realizować marzenia. Dzięki zaangażowaniu Inter Cars SA specjalnie dla niego zbudowano wyjątkowy samochód, pozwalający mu rywalizować jak równy z równym – z najlepszymi drifterami.

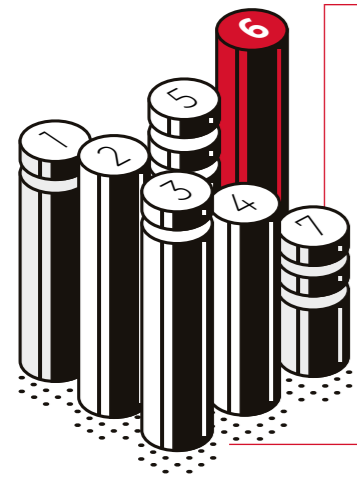
W 2020 roku Bartosz po raz pierwszy wygrał jedną z rund Driftingowych Mistrzostw Polski, a także został Influencerem Motoryzacyjnym Roku w plebiscycie The Best of Moto 2020.



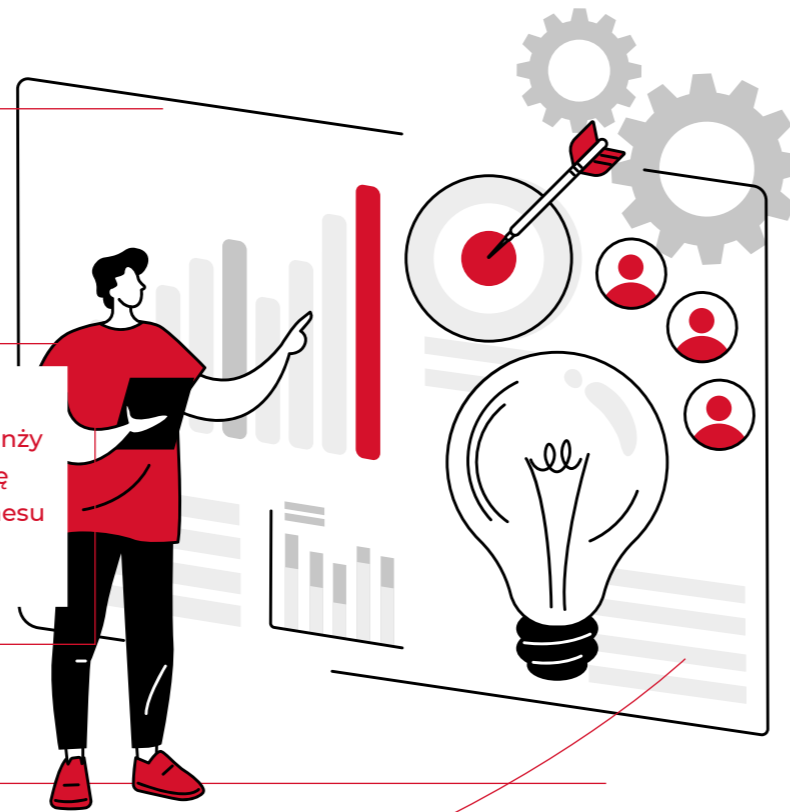
Zarządzanie i strategia na kolejne lata

(G – governance)

Inter Cars jako lider odpowiedzialności korporacyjnej w branży



[1.] Budujemy pozycję lidera, wyznaczając kierunki zmian w branży oraz prezentując aktywną postawę w zakresie odpowiedzialnego biznesu w motoryzacji.



Budowanie świadomości rynku i jego otoczenia w zakresie kierunków rozwoju branży

Spółka pozostaje zaangażowana w prace SDCM. Krzysztof Soszyński, wiceprezes zarządu Inter Cars, pełni obecnie funkcję członka zarządu stowarzyszenia i aktywnie zaangażowany jest w bieżącą działalność tej organizacji.

Działania informacyjne SDCM ukierunkowane są przede wszystkim na tzw. decydentów, tj. przedstawicieli administracji publicznej i innych podmiotów biorących udział w procesie stanowienia prawa i kształtowania polityk publicznych.

SDCM analizuje również możliwość i zasadność podejmowania kampanii edukacyjno-informacyjnych skierowanych do szerokiego kręgu odbiorców.

SDCM – Stowarzyszenie Dystrybutorów i Producentów Części Motoryzacyjnych – to polski głos branży motoryzacyjnej. To 154 największych graczy Przemysłu i Rynku części motoryzacyjnych. Członkowie SDCM reprezentują interesy przemysłu, handlu i usług o wartości ponad 140 mld złotych rocznie, tworzących blisko 300.000 miejsc pracy. SDCM należy do największych organizacji europejskich, obok CLEPA (Europejskie Stowarzyszenie Producentów Części Motoryzacyjnych) i FIGIEFA (Międzynarodowa Federacja Niezależnych Dystrybutorów Motoryzacyjnych).

Stowarzyszenie zrzesza i reprezentuje międzynarodowe przedsiębiorstwa działające w przemyśle motoryzacyjnym, inwestujące w Polsce setki milionów złotych, takie jak Bosch, Brembo, Delphi, Valeo, Federal Mogul, Mahle, ZF TRW, ale również wielu krajowych producentów jak np.: Wuzetem, Asmet czy ISKRA.

Dzielenie się wiedzą oraz wzmacnianie głosu branży motoryzacyjnej na forum regulacyjnym

Działania te realizowane są poprzez zaangażowanie Inter Cars w działalność SDCM, które aktywnie uczestniczy w pracach legislacyjnych oraz związanych z kształtowaniem polityk publicznych, mających wpływ na działalność sektora IAM w motoryzacji, w tym naszej Spółki. W pracach na forum regulacyjnym działalność SDCM wspierają nasi menedżerowie i eksperci.

Ujednolicenie przekazów i działań dotyczących odpowiedzialnej komunikacji zewnętrznej

Ważną dla nas grupą interesariuszy są media branżowe, które staramy się wspierać poprzez nasze ukierunkowane działania PR-owe. Dedykowani pracownicy organizacji są stale do dyspozycji dziennikarzy, pomagając im w zagadnieniach związanych nie tylko z marką Inter Cars, ale całym rynkiem automotive. Odpowiedzialna komunikacja opiera się na pracy biura prasowego, stale zasilanego w najwyższej jakości treści.

Prowadzenie cyklicznej komunikacji i raportowanie danych finansowych i pozafinansowych na rzecz budowania marki i reputacji Inter Cars wśród kluczowych grup interesariuszy

Inter Cars w trosce o swoich interesariuszy, w tym przypadku klientów biznesowych, wydaje dwa wydawnictwa typu custom publishing. Rynkowi osobowemu dedykowany jest dwumiesięcznik Wiadomości IC, z kolei do klientów z rynku ciężarowego adresowany jest kwartalnik Inter Truck. Oba czasopisma trafiają skutecznie do precyzyjnie określonej grupy docelowej – bezpośrednio do serwisów samochodowych oraz do filii Inter Cars SA.

Raport niefinansowy Inter Cars jest publikowany cyklicznie, zgodnie z wymogami prawnymi oraz odpowiednimi standardami.

Dokładamy wszelkich starań, by w prace nad naszych raportami zaangażowany był zarząd, pracownicy oraz inni interesariusze.

Grupa Kapitałowa Inter Cars, świadoma wagi nowoczesnych kanałów dotarcia, intensywnie rozwija również swoje cyfrowe narzędzie komunikacji – strony www, media społecznościowe oraz działania z zakresu e-mail marketingu.

**Nasza
struktura
zarządzania**

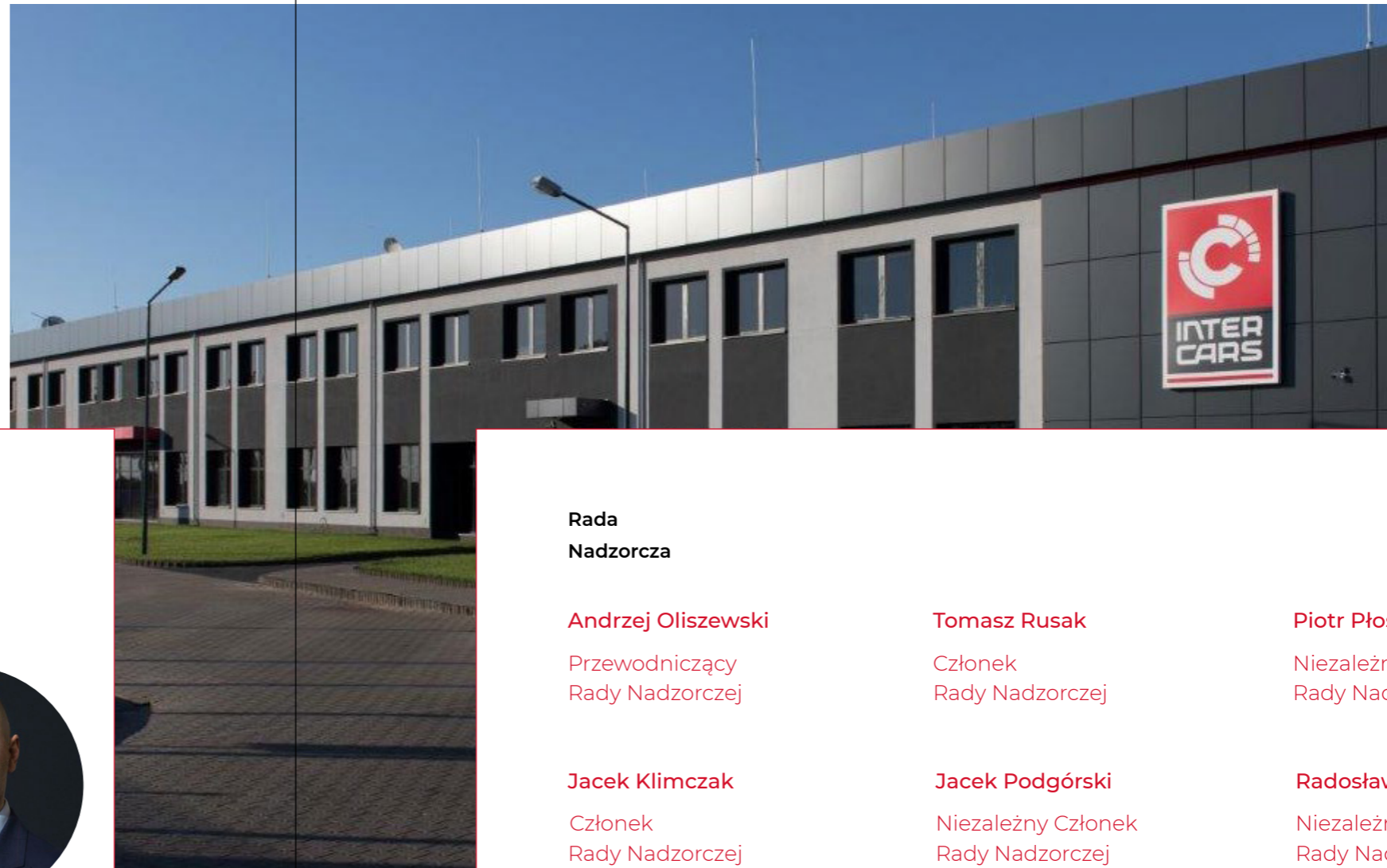
[GRI 102-18]

**Maciej Oleksowicz**
Prezes Zarządu Inter Cars SA**Krzysztof Soszyński**
Wiceprezes Zarządu Inter Cars SA**Wojciech Twaróg**
Członek Zarządu Inter Cars SA**Piotr Zamora**
Członek Zarządu Inter Cars SA**Krzysztof Oleksowicz**
Współzałożyciel Inter Cars SA

Od 1 stycznia 2020 r. współzałożyciel Inter Cars SA,
Krzysztof Oleksowicz, pełni funkcję doradcy strategicznego
Zarządu Spółki.

Z dniem 1 września 2020 roku Tomáš Kaštil zrezygnował ze sprawowania funkcji Członka Zarządu Grupy Kapitałowej Inter Cars. Rezygnacja została podyktowana względami osobistymi.

Tomáš Kaštil związany był z Grupą Kapitałową Inter Cars od 2004 roku, współtworzył sieć sprzedaży Inter Cars na rynkach zagranicznych, w tym m.in. w Republice Czeskiej, na Słowacji, na Węgrzech, w Rumunii, Bułgarii oraz w Chorwacji. W latach 2013-2016 pełnił funkcję prokurenta spółki, zaś od 26 września 2016 r. pełnił funkcję Członka Zarządu Spółki.

**Rada
Nadzorcza****Andrzej Oliszewski**

Przewodniczący
Rady Nadzorczej

Tomasz Rusak

Członek
Rady Nadzorczej

Piotr Płoszajski

Niezależny Członek
Rady Nadzorczej

Jacek Klimczak

Członek
Rady Nadzorczej

Jacek Podgórski

Niezależny Członek
Rady Nadzorczej

Radosław Kudła

Niezależny Członek
Rady Nadzorczej

**Komitet
Audytu****Piotr Płoszajski**

Przewodniczący
Komitetu

Radosław Kudła

Członek
Komitetu

Andrzej Oliszewski

Członek
Komitetu

Jacek Podgórski

Członek
Komitetu

Z dniem 10 września 2020 roku funkcję członka Komitetu Audytu przestał pełnić Jacek Klimczak, z tą samą datą został wybrany do pełnienia funkcji członka Komitetu Audytu Radosław Kudła.

Wartości korporacyjne

[GRI 102-16]

**przywództwo przez przykład****skromność****odwaga****Krzysztof Soszyński,**
Wiceprezes Zarządu
Inter Cars SA

Przywództwo przez przykład to bardzo istotny temat, szczególnie w pracy menedżera w biznesie. Chodzi o wskazanie kierunku, w którym zmierza organizacja. To także motywowanie ludzi do tego, aby sięgali jeszcze wyżej, żeby byli ambitni. Należy tak budować zespoły, aby ludzie wspólnie wspierali się w podążaniu na szczyt, a także potrafili wspólnie ten sukces celebrować. Rolą lidera jest, by potrafił tworzyć właściwą atmosferę w organizacji, przyjmował na siebie ciężar odpowiedzialności i dzielił się sukcesami ze współpracownikami.

**Krzysztof Oleksowicz,**
Współzałożyciel
Inter Cars SA

Skromność to relacje. Relacje pomiędzy pracownikami a przełożonymi. Skromność w Inter Cars widoczna jest na pierwszy rzut oka, ponieważ wszyscy zwracamy się do siebie po imieniu. To bardzo ułatwia życie i współpracę. Skromność to jednocześnie uwaga. Czyli uważne słuchanie racji wszystkich. Bez względu na zajmowane stanowisko, każdy może mieć rację. Skromność to bardzo pożądana cecha, która pozwala godnie żyć bazując na zaufaniu, które finalnie prowadzi do partnerstwa. A to właśnie partnerstwo jest fundamentem Inter Cars.

**Maciej Oleksowicz,**
Prezes Zarządu
Inter Cars SA

Odważność to termin znany każdemu, chociaż może być ona różnie rozumiana. W przypadku naszej wartości chodzi o to, aby mówić prawdę. To odważność do tego, aby przyznać się do błędów oraz umieć podejmować ryzykowne decyzje i stawiać czoła ewentualnym konsekwencjom.

Wzajemny szacunek i zaufanie

Kodeks postępowania i dobrych praktyk rynkowych Grupy Kapitałowej Inter Cars („Kodeks”) wskazuje, że jednymi z istotnych zasad działalności Grupy Kapitałowej Inter Cars są zasady równości szans i równego traktowania.

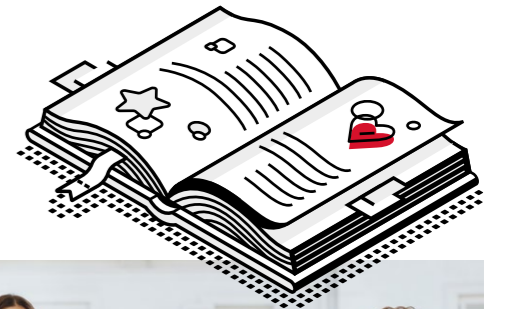
Zasady te odnoszą się zarówno do procesów rekrutacji, ocen i awansów, jak i dostępu do możliwości oferowanych przez Inter Cars. Ponadto Grupa Kapitałowa Inter Cars promuje postawy tolerancji i otwartości oraz sprawiedliwego traktowania wszystkich – bez względu na płeć, wiek, rasę, światopogląd, stan zdrowia, przynależność związkową, staż i stanowisko pracy, wygląd zewnętrzny czy orientację seksualną.

W Kodeksie zawarta jest również deklaracja sprzeciwu wobec głoszenia poglądów skrajnych i niezgodnych z powszechnie przyjętymi normami cywilizacyjnymi, w szczególności godzących w poczucie godności osobistej, uczucia religijne lub światopogląd. Kodeks udostępniany jest osobom zatrudnionym, partnerom biznesowym oraz dostawcom.

Oczekujemy przestrzegania zasad zawartych w Kodeksie przez dostawców i partnerów biznesowych, bezpośrednio odnosząc się do tych zasad w treści umów z tymi podmiotami. W przypadku osób zatrudnionych znajomość Kodeksu jest obowiązkowa. Organizowane są również obowiązkowe szkolenia e-learningowe.

Zasady zgłaszania naruszeń wspomnianych zasad zostały określone w Kodeksie, a bardziej szczegółowo – również w Polityce Przeciwdziałania Nadużyciom w Grupie Kapitałowej Inter Cars. W każdym wypadku naruszenia można zgłaszać bezpośrednio na adres: compliance@intercars.eu

W 2020 roku nie stwierdzono w Grupie Kapitałowej Inter Cars żadnych przypadków dyskryminacji.

**Inter Cars wspiera akcję „WomanUpdate”**

Woman Update to kampania, która ma na celu zachęcenie kobiet do przebranzowienia się – zaktualizowania swoich umiejętności. Dzięki akcji każda kobieta, bez względu na doświadczenie, wiek czy miejsce zamieszkania, ma szansę opuścić swoje dotychczasowe ramy i zdobyć kompetencje przyszłości.

– Technologia jest tu i teraz. KAŻDA kobieta ma szansę na zdobycie kompetencji cyfrowych – nie ma znaczenia doświadczenie, wiek a nawet... epoka. Kampania ma

pokazać, że kluczem do bezpiecznej przyszłości, stabilnej pracy czy dobrych zarobków jest ciągły rozwój i zdobywanie nowych umiejętności – mówią inicjatorki kampanii, Beata Jarosz i Joanna Pruszyńska-Witkowska.

W ramach kampanii opublikowany został raport pt. „Cyfrowy klucz do przyszłości zawodowej. Kobiety na rynku pracy w postcovidowej rzeczywistości”, opracowany przez DELab – interdyscyplinarny instytut badawczy Uniwersytetu Warszawskiego oraz Instytut Innowacyjna Gospodarka INGOS. Pojawiły się w nim analizy i dane dotyczące kierunku zmian na rynku pracy wywołanych przez



pandemiczny kryzys gospodarczy oraz przyspieszoną cyfryzacją, ze szczególnym uwzględnieniem sytuacji kobiet.

Członkostwo w organizacjach

[GRI 102-13]

Wiedza, innowacyjne spojrzenie na przyszłość oraz wieloletnie doświadczenie to cechy, które stale udoskonalamy, ale którymi również chętnie dzielimy się, aktywnie uczestnicząc w pracach stowarzyszeń branżowych.

Należymy do Stowarzyszenia Dystrybutorów i Producentów Części Motoryzacyjnych (SDCM). Stowarzyszenie to z kolei wchodzi w skład Europejskiej Federacji Niezależnych Dystrybutorów Motoryzacyjnych FIGIEFA.

Poprzez obecność w SDCM od 2016 roku bierzemy również czynny udział w pracach CLEPA, jedynej europejskiej organizacji reprezentującej interesy producentów części motoryzacyjnych. Głos naszych ekspertów ma siłę i jest słyszalny m.in. podczas debat poświęconych regulacjom technicznym, wszelkim aspektom rozwoju i innowacyjności branży, w rozmowach o konkurencyjności sektora czy emisji zanieczyszczeń i podczas wszelkich działań związanych z ochroną środowiska naturalnego.

Jesteśmy częścią Międzynarodowego Zrzeszenia Dystrybutorów Części Zamiennych ATR, jednej z największych organizacji na świecie, współpracującej w zakresie dystrybucji części. Dzięki temu członkostwu wspólnie z naszymi partnerami rozwijamy się na wielu rynkach i wzmacniamy międzynarodowy niezależny rynek części samochodowych.

Certyfikacja

Zarządzanie jakością

Organizacja wdrożyła, utrzymuje i ciągle doskonali system zarządzania jakością zgodnie z wymaganiami normy ISO 9001:2015.

Celem podstawowym, początkowo wdrożenia, a obecnie utrzymywania i doskonalenia systemu, jest podnoszenie efektywności i skuteczności realizowanych procesów oraz zapewnienie najwyższej satysfakcji naszych klientów w odniesieniu do świadczonych usług i wyrobów.

Ten cel w dobie pandemii, zarówno w 2020 roku, jak i w roku bieżącym, nabiera szczególnego znaczenia i stanowi wyzwanie dla organizacji oraz jej partnerów handlowych.

Spółka, działając zgodnie z wymaganiami wyżej wskazanej normy, w szczególności w odniesieniu do zarządzania ryzykiem, przestrzegając przy tym zarządzeń i zaleceń odpowiednich służb i urzędów, w sposób znaczący zminimalizowała niekorzystne skutki pandemii, które miały miejsce w 2020 r., w tym również w odniesieniu do systemu zarządzania jakością.



W czerwcu 2020 r. efektywność i skuteczność realizowanych procesów potwierdziła jednostka certyfikująca DEKRA Sp. z o.o., która przeprowadziła audyt nadzorujący systemu zarządzania jakością.

Kolejny audyt wznawiający DEKRY w odniesieniu do systemu zarządzania jakością planowany jest w czerwcu 2021 r.

Certyfikat ISO 9001:2015 dla Inter Cars jest potwierdzeniem spełnienia przez organizację oraz przez spółki ILS i Intermeko wymagań – w odniesieniu do przyjętych międzynarodowych standardów zarządzania.

Zarządzanie środowiskowe

W chwili obecnej szeroko pojęta ochrona środowiska stanowi istotny czynnik w gospodarkach wielu krajów, w szczególności krajów europejskich. Coraz większa liczba firm obniża swoje koszty funkcjonowania poprzez wprowadzanie procesów, w których zużywa się mniejsze ilości energii, wody oraz surowców. Te działania mają też istotny wpływ na ograniczenie odpadów, powstających w realizowanych procesach.

Narzędziem, które pozwala organizacji na skuteczne osiągnięcie coraz wyższych standardów oraz celów środowiskowych jest system zarządzania środowiskowego wg ISO 14001:2015. Taki system rozpoczęła wdrażać w 2020 r. ILS Sp. z o.o., która jest spółką zależną Inter Cars SA.



Spółka ILS, wdrażając system zarządzania środowiskowego, zdefiniowała nowe procesy pod kątem spełniania wymagań środowiskowych, określiła znaczące aspekty środowiskowe dla swoich działań, wyrobów i usług, które może nadzorować i na które ma wpływ, a także zweryfikowała ryzyka i wymagania dla tych aspektów.

Spółka określiła również cele środowiskowe, które mają istotny wpływ na środowisko. Te cele w 2020 r. realizowane były zgodnie z przyjętymi założeniami.

Potwierdzeniem końcowym w zakresie spełnienia międzynarodowych standardów zarządzania środowiskowego będzie certyfikacja systemu zarządzania środowiskowego, którą spółka planuje przeprowadzić na przełomie pierwszego i drugiego półrocza 2021 r.

ILS Sp. z o.o. to operator logistyczny specjalizujący się w kompleksowych usługach logistycznych dla segmentu automotive, jak również dla innych branż. Świadczone przez spółkę usługi w zakresie magazynowania, konfekcjonowania, kompletacji i transportu to nie tylko logistyczne wyzwanie dla tej organizacji, ale również wyzwanie w odniesieniu do wymagań środowiskowych. Mając na uwadze, że prowadzona działalność logistyczna ILS oddziałuje na środowisko w sposób istotny, spółka ta wdraża i certyfikuje swój system zarządzania środowiskowego w pierwszej kolejności.



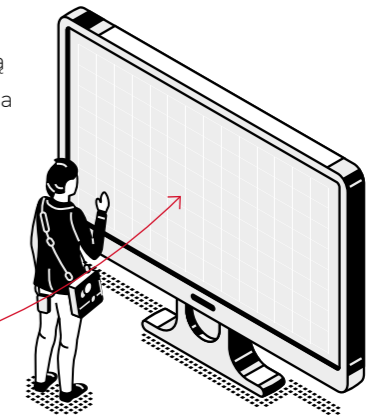
Wdrożenie w ILS wymienionego systemu oraz uzyskanie certyfikatu to wymierne korzyści dla spółki, jak również dla całej grupy Inter Cars. Umożliwią one:

- | | | |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> · skuteczne zarządzanie w odniesieniu do środowiska, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, | <ul style="list-style-type: none"> · poprawianie środowiskowych efektów działalności, poprzez zapobieganie lub łagodzenie niekorzystnych wpływów na środowisko, | <ul style="list-style-type: none"> · bardziej efektywne prowadzenie działań operacyjnych, poprzez zastosowanie alternatywnych i korzystnych dla środowiska rozwiązań, |
| <ul style="list-style-type: none"> · zwiększenie możliwości biznesowych organizacji w odniesieniu do klientów, którzy kładą duży nacisk na przyjazne środowisko oraz wymagają certyfikowanego systemu zarządzania środowiskiem, | <ul style="list-style-type: none"> · uporządkowanie działań w organizacji w kwestii zarządzania ochroną środowiska, | <ul style="list-style-type: none"> · wzmocnienie wizerunku organizacji stawiającej na kompleksowe podejście do zagadnień środowiskowych, |
| <ul style="list-style-type: none"> · redukcję wytwarzanych odpadów i zanieczyszczeń, co pozwoli na znaczne zmniejszenie kosztów związanych z ich usuwaniem, | <ul style="list-style-type: none"> · wzrost świadomości ekologicznej wśród pracowników. | |

Po zakończeniu procesu certyfikacji systemu w ILS planowane jest również dokończenie wdrożenia systemu zarządzania środowiskowego w Inter Cars SA. Wymienionym systemem mogą zostać objęte również inne spółki Grupy Inter Cars, np. Intermeke Europe Sp. z o.o.

W 2020 roku sytuacja epidemiologiczna na świecie, w tym również w Polsce, wywarła ogromny wpływ na społeczności, procesy i łańcuchy powiązań kooperacyjnych. Skutki pandemii w mniejszym lub w większym stopniu odczuły firmy z większości branż. Ograniczenia wynikające z przepisów związanych z pandemią wymusiły też na organizacjach zmianę podejścia do ryzyka i działań z nim związanych.

Nasza organizacja, posiadając działający system zarządzania jakością i wdrażając dodatkowo system zarządzania środowiskowego, w sposób szczególnie podchodziła i podchodzi do ryzyka związanego z prowadzoną działalnością oraz jej aspektami środowiskowymi. Taki sposób prowadzenia biznesu zminimalizował negatywne skutki, które wynikały z pandemii i związanych z nią ograniczeń w 2020 r.



05/

Tabela GRI i skonsolidowane dane niefinansowe

[GRI 102-55]



Wskaźnik	Tytuł wskaźnika	Numer strony
Wskaźniki profilowe 2016		
Profil Organizacji		
GRI 102-1	Nazwa organizacji	1
UoR ¹ GRI 102-2	Zwięzły opis modelu biznesowego organizacji Opis działalności organizacji, główne marki, produkty i/lub usługi	3
ESMA ²	Model biznesowy i tworzenie wartości	
GRI 102-3	Lokalizacja siedziby głównej organizacji	24
GRI 102-4	Lokalizacja działalności operacyjnej	24
GRI 102-5	Forma własności i struktura prawna organizacji	3
GRI 102-6	Obsługiwane rynki	24
GRI 102-7	Skala działalności	20
GRI 102-8	Dane dotyczące pracowników oraz innych osób świadczących pracę na rzecz organizacji	71
GRI 102-9	Opis łańcucha dostaw	30-31
GRI 102-11	Wyjaśnienie, czy i w jaki sposób organizacja stosuje zasadę ostrożności	36
GRI 102-12	Zewnętrzne, przyjęte lub popierane przez organizację ekonomiczne, środowiskowe i społeczne deklaracje, zasady i inne inicjatywy	19
GRI 102-13	Członkostwo w stowarzyszeniach i organizacjach	104
GRI 102-14	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla	10-17
UoR GRI 102-15 ESMA	Opis zarządzania ryzykami zidentyfikowanymi jako istotne Opis kluczowych wpływów, szans i ryzyk Ryzyka niefinansowe (w tym klimatyczne) i podejście do zarządzania ryzykami	36
Ład organizacyjny		
GRI 102-16	Wartości organizacji, kodeks etyki, zasady i normy zachowań	102-103
GRI 102-18	Struktura nadzorcza organizacji wraz z komisjami podlegającymi pod najwyższy organ nadzorczy	100 - 101

¹ Wymogi określone w Ustawie o rachunkowości (UoR) z dnia 29 września 1994

² Wytyczne Europejskiego Urzędu Nadzoru Giełd i Papierów Wartościowych (ang. European Securities and Markets Authority, ESMA)

Wskaźnik	Tytuł wskaźnika	Numer strony
	Zaangażowanie Interesariuszy	
GRI 102-40	Lista grup interesariuszy angażowanych przez organizację raportującą	35
GRI 102-41	Pracownicy ujęci umowami zbiorowymi	Nie dotyczy
GRI 102-42	Podstawy identyfikowania i selekcji interesariuszy angażowanych przez organizację	35
GRI 102-43	Podejście do angażowania interesariuszy włączając częstotliwość angażowania według typu i grupy interesariuszy	35
GRI 102-44	Kluczowe tematy i problemy poruszane przez interesariuszy oraz odpowiedź ze strony organizacji, również poprzez ich zaraportowanie	35
	Praktyka raportowania	
GRI 102-45	Ujęcie w raporcie jednostek gospodarczych ujmowanych w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym	9
GRI 102-46	Proces definiowania treści raportu i granic aspektów	9
GRI 102-47	Zidentyfikowane istotne tematy	35
GRI 102-48	Wyjaśnienie dotyczące efektów jakichkolwiek korekt informacji zawartych w poprzednich raportach	9
GRI 102-49	Zmiany w raportowaniu (znaczące zmiany pod względem poprzednich okresów objętych raportem dotyczące istotnych tematów i granic aspektów)	9
GRI 102-50	Okres raportowania	9
GRI 102-52	Cykl raportowania	9
GRI 102-53	Dane kontaktowe	Biuro Zarządu biuro.zarzadu@intercars.eu
GRI 102-54	Wskazanie czy raport sporządzono zgodnie ze Standardem GRI w opcji Core lub Comprehensive	9
GRI 102-55	Indeks GRI	108-112
GRI 102-56	Polityka i obecna praktyka w zakresie zewnętrznej weryfikacji raportu.	9





Wskaźnik	Tytuł wskaźnika	Numer strony
	Podejście do zarządzania	
GRI 103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	60, 70, 98-99
GRI 103-2	Podejście do zarządzania w ramach obszarów zidentyfikowanych jako istotne	60, 70, 98-99
GRI 103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	60, 70, 98-99
UoR	Opis polityk, procedur należytej staranności oraz rezultatów związanych z działalnością w odniesieniu do zagadnień społecznych	70
	Wskaźniki profilowe 2016	
	TEMATY EKONOMICZNE	
	Wyniki ekonomiczne 2016	
GRI 201-1	Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona i podzielona (z uwzględnieniem przychodów, kosztów operacyjnych, wynagrodzenia pracowników, dotacji i innych inwestycji na rzecz społeczności, niepodzielonych zysków oraz wypłat dla właścicieli kapitału i instytucji państwowych)	20
	Obecność na rynku 2016	
GRI 202-1	Wysokość wynagrodzenia pracowników najniższego szczebla według płci w stosunku do płacy minimalnej	72
GRI 202-2	Odsetek osób pochodzących z lokalnej społeczności na wyższych stanowiskach kierowniczych	75
	Przeciwdziałanie korupcji 2016	
UoR	Opis polityk, procedur należytej staranności oraz rezultatów związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do przeciwdziałania korupcji	37
GRI 205-3	Potwierdzone przypadki korupcji i podjęte działania	20
	Naruszenie zasad wolnej konkurencji	
GRI 206-1	Kroki prawne podjęte wobec organizacji dotyczące przypadków naruszeń zasad wolnej konkurencji oraz praktyk monopolistycznych	20





Wskaźnik	Tytuł wskaźnika	Numer strony
TEMATY ŚRODOWISKOWE		
Energia 2016		
UoR	Opis polityk, procedur należytej staranności oraz rezultatów związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do środowiska naturalnego	60
GRI 302-1	Zużycie energii przez organizację z uwzględnieniem rodzaju surowców	67
Ścieki i odpady 2016		
GRI 306-2	Całkowita waga odpadów według rodzaju oraz metody unieszkodliwiania	63
Zgodność z regulacjami środowiskowymi 2016		
GRI 307-1	Wartość pieniężna kar i całkowita liczba sankcji pozafinansowych za nieprzestrzeganie prawa oraz/lub regulacji dotyczących ochrony środowiska	Nie nałożono żadnych kar za nieprzestrzeganie regulacji środowiskowych.
TEMATY SPOŁECZNE		
Zatrudnienie 2016		
UoR	Opis polityk, procedur należytej staranności oraz rezultatów związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do zagadnień pracowniczych	70
ESMA	Opis kwestii socjalnych i pracowniczych	70 - 81
GRI 401-1	Pracownicy nowozatrudnieni oraz odejścia	113
GRI 401-2	Świadczenia dodatkowe zapewniane pracownikom pełnoetatowym, które nie są dostępne dla pracowników czasowych lub pracujących w niepełnym wymiarze godzin	73

Wskaźnik	Tytuł wskaźnika	Numer strony
Zdrowie i bezpieczeństwo pracowników 2018		
GRI 403-1	System zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy	76-77
GRI 403-2	Identyfikacja zagrożeń, ocena ryzyka, badanie incydentów	76-77
GRI 403-3	Zdrowie zawodowe	76-77
GRI 403-4	Uczestnictwo pracowników, konsultacje i komunikacja na temat bezpieczeństwa i higieny pracy	76-77
GRI 403-5	Szkolenie pracowników na temat bezpieczeństwa i higieny pracy	78
GRI 403-6	Promocja zdrowia pracowników	79
GRI 403-7	Zapobieganie negatywnym wpływom na zdrowie i bezpieczeństwo w miejscu pracy oraz łagodzenie ich relacjami biznesowymi	78
GRI 403-8	Pracownicy objęci systemem zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy	77
Edukacja i szkolenia 2016		
GRI 404-1	Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku przypadających na pracownika	83
GRI 404-3	Odsetek pracowników podlegających regularnym ocenom jakości pracy i przeglądom rozwoju kariery zawodowej, według płci i kategorii zatrudnienia.	100%
Przeciwdziałanie dyskryminacji 2016		
UoR	Opis polityk, procedur należytej staranności oraz rezultatów związanych z działalnością w odniesieniu do praw człowieka. Prawa człowieka definiujemy jako: prawo do ochrony życia prywatnego, wolność od poniżającego traktowania, prawo do niedyskryminacji	27 – 39, 70-98
GRI 406-1	Całkowita liczba przypadków dyskryminacji oraz działania naprawcze podjęte w tej kwestii	BRAK
Zdrowie i bezpieczeństwo klientów		
GRI 416-1	Ocena wpływu istotnych kategorii produktów i usług na zdrowie i bezpieczeństwo	88
Pozostałe tematy		
ESMA	Wpływ pandemii COVID-19 na kwestie niefinansowe	46-55

Załącznik:

[GRI 401-1] Pracownicy nowozatrudnieni oraz odejścia

	Łączna liczba nowych pracowników zatrudnionych w 2020 r., w podziale na płeć	Liczba pracowników (w przeliczeniu na osoby)	Liczba nowozatrudnionych pracowników	Procent nowozatrudnionych pracowników (w przeliczeniu na osoby)
Grupa Inter Cars	 Kobiety	995	167	16,78%
	 Mężczyźni	2383	453	19,01%
	Suma	3378	620	18,35%
<hr/>				
Inter Cars SA	 Kobiety	282	46	16,31%
	 Mężczyźni	384	61	15,89%
	Suma	666	107	16,07%
<hr/>				
	Łączna liczba nowych pracowników zatrudnionych w 2020 r., w podziale na wiek	Liczba pracowników (w przeliczeniu na osoby)	Liczba nowozatrudnionych pracowników (w przeliczeniu na osoby) w danej grupie	Procent nowozatrudnionych pracowników
Grupa Inter Cars	<30	909	268	29,48%
	30-50	2164	321	14,83%
	>50	305	31	10,16%
	Suma	3378	620	18,35%
<hr/>				
Inter Cars SA	<30	161	41	25,47%
	30-50	457	59	12,91%
	>50	48	7	14,58%
	Suma	666	107	16,07%

	Łączna liczba odejść pracowników w 2020 r., w podziale na płeć	Liczba pracowników (w przeliczeniu na osoby)	Liczba nowozatrudnionych pracowników	Procent nowozatrudnionych pracowników (w przeliczeniu na osoby)
Grupa Inter Cars	 Kobiety	995	163	16,38%
	 Mężczyźni	2383	488	20,48%
	Suma	3378	651	19,27%
<hr/>				
Inter Cars SA	 Kobiety	282	36	12,77%
	 Mężczyźni	384	60	15,63%
	Suma	666	96	14,41%
<hr/>				
	Łączna liczba odejść pracowników w 2020 r., w podziale na wiek	Liczba pracowników (w przeliczeniu na osoby)	Liczba nowozatrudnionych pracowników (w przeliczeniu na osoby) w danej grupie	Procent nowozatrudnionych pracowników
Grupa Inter Cars	<30	909	204	22,44%
	30-50	2164	402	18,58%
	>50	305	45	14,75%
	Suma	3378	651	19,27%
<hr/>				
Inter Cars SA	<30	161	33	20,50%
	30-50	457	57	12,47%
	>50	48	6	12,50%
	Suma	666	96	14,41%



intercars.com.pl

