

RAPORT ESG

2023



The logo consists of the word "BEST" in a bold, green, sans-serif font. The text is centered within a white square that has a rounded top-left corner. The square is set against a solid green background that fills the left side of the page.

BEST

SPIS TREŚCI

Grupa BEST „w pigułce”	6	BEST w społeczności	49
O grupie BEST	7	Dzielenie się wiedzą	49
Trwałe podstawy	7	Udział w życiu lokalnych społeczności	51
Model biznesowy i struktura	10	BEST a środowisko naturalne	52
Zarządzanie zgodnością	21	Podejście zarządcze i aktualny wpływ	52
Etyka biznesu	22	Odporność modelu biznesowego	
Kierunki strategii w wymiarze ESG	25	na zmiany klimatyczne	54
BEST w otoczeniu rynkowym	26	Ryzyka przejścia i szanse związane z klimatem:	
Cesje wiarytelności	26	Net Zero 2050	56
Przeciwdziałanie korupcji i łapownictwu	27	Niefinansowe dane liczbowe	58
Skuteczna ochrona danych osobowych	28	O sprawozdaniu	64
BEST wobec Klientów	30	Specyfikacja sprawozdania	64
Poszanowanie godności osoby	31	Proces definiowania sprawozdania	65
Skuteczna windykacja dzięki przejrzystej komunikacji	33	Zakres sprawozdania	66
Proste, przejrzyste produkty i zaufani Doradcy	34	Aneks: Ryzyka niefinansowe związane	
Skuteczne postępowanie sądowe i egzekucyjne	36	z działalnością windykacyjną	67
Reklamacje	37	Załącznik: Grupa BEST i BEST S.A.	
Inne mechanizmy odwoławcze	37	wobec unijnej systematyki („taksonomii”)	69
BEST wobec Pracowników	38	Podstawa prawna i kwalifikacja	
Stabilność i lojalność Pracowników	38	prowadzonej działalności	69
Staranna rekrutacja	40	Kwalifikacja działalności jako zrównoważonych	
Wynagrodzenia	41	środowiskowo	70
Benefity pozapłacowe	41	Wyniki	74
Przyjazna atmosfera	43	Indeks GRI	82
Słuchanie opinii Pracowników	44		
Szkolenia i rozwój	45		
Ocena Pracowników i system informacji zwrotnej	48		
Wolontariat	48		

[2-22]

Szanowni Państwo,
mam ogromną przyjemność podsumować kolejny rok w BEST. A myśląc o podsumowaniu naszej działalności, oczywiście, niezmiennie dostrzegam nie tylko jej stronę finansową, ale także szerszą perspektywę – to, jak nasza firma oddziałuje na gospodarke i społeczeństwo oraz to, jak okoliczności oddziałują na nas.

Jest takie dawne powiedzenie, a właściwie złozeczenie: „Obyś żył w ciekawych czasach”. Faktycznie, od kilku lat wszyscy obserwujemy, jak „ciekawe” są nasze czasy. Ostatnie lata przyniosły najpierw wybuch pandemii (która zatrzymała światową gospodarke i poprzecinała globalne łańcuchy dostaw), a następnie imperialne ambicje Rosji, agresję na Ukrainę i inne zawirowania geopolityczne. Wydarzenia ostatnich lat zniszczyły poczucie stabilności i bezpieczeństwa w Europie, a to rozchwiało gospodarke. Co więcej, czasem pochopne decyzje polityczne, w połączeniu z dążeniem do szybkiego zysku, doprowadziły do tego, że w chwili, w której publikujemy ten raport, zalewana produktami ukraińskiego rolnictwa Europa pogrąza się w protestach rolników. W tle niemiecka gospodarke niepokojąco spowalnia, co będzie zapewne rzutowało na sytuację w Polsce. Widmo niestabilności i zawirowań sprzyja niestety problemom w spłacie zaciągniętych zobowiązań i podejmowaniu pochopnych decyzji. Ich rezultatem mogą być zatory płatnicze – zjawisko przypominające swoisty efekt domina, niezmiernie groźne zarówno w skali mikro-, jak i makroekonomicznej. W takich przypadkach rola gospodarca takich firm, jak BEST, jest trudna do przecenienia. Restrukturyzując zobowiązania, wspieramy osoby zadłużone w odzyskaniu stabilności finansowej, często chroniąc je przed popadnięciem w spiralę zadłużenia. Jednocześnie pomagamy utrzymywać równowagę gospodarczą w szerszej perspektywie. I robimy to już od tak wielu lat!

W tym roku, 2024, obchodzimy 30-lecie istnienia naszej firmy. 30 lat na rynku to prawdziwy kamień milowy i powód do wielkiej satysfakcji. Z dumą patrzymy wstecz na drogę, którą przemierzaliśmy jako firma. Mocno wpisani w kontekst przemian rynkowych w Polsce, wyrosliśmy na fali entuzjazmu i rozkwitu przedsiębiorczości lat 90. ubiegłego stulecia. Byliśmy pierwszą spółką sektora finansowego, poza bankami, notowaną na GPW w Warszawie. Nasza historia i korzenie sięgają głęboko. Równie głęboko sięgają nasze wartości: wiedza, etyka, skuteczność. Te same, niezmiennie, będące częścią DNA naszej firmy. Dla nas wartości nie stoją obok biznesu, ale są jego fundamentem – dlatego naturalnie towarzyszą naszemu spojrzeniu na rynek, otoczenie i na nas samych. Uważam te 30 lat za duży sukces BEST. A sukcesem jest dla mnie nie tylko nasza stabilność, profesjonalizm i dobre wyniki finansowe, ale również to, jaką wartość niesiemy dla naszego otoczenia i dla wszystkich tworzących tę firmę.

To kolejne, szóste już sprawozdanie na temat danych niefinansowych (raport ESG) Grupy BEST i BEST S.A. Raportowanie w kwestiach zrównoważonego rozwoju to nie tylko wypełnienie obowiązku informacyjnego wobec rynku, ale możliwość zaprezentowania szerszego spojrzenia na naszą działalność. Pokazania perspektywy naszych wartości i filozofii zarządzania, które od 30 lat budują naszą wyjątkowość i tworzą unikalne przewagi konkurencyjne marki BEST. Serdecznie zapraszam do lektury.



Z poważaniem,



Krzysztof Borusowski
Prezes Zarządu BEST S.A.



GRUPA BEST „W PIGUŁCE”

Od wielu już lat należymy do grona liderów branży windykacyjnej w Polsce. Jesteśmy jednym z wiodących przedsiębiorstw na polskim rynku usług finansowych. Zajmujemy się efektywną restrukturyzacją zadłużeń klienta indywidualnego i korporacyjnego, aktywnie inwestując w portfele wierzytelności nieregularnych.

Stojąca na czele Grupy BEST spółka BEST S.A. powstała w 1994 roku jako firma prowadząca działalność w zakresie pośrednictwa kredytowego. 30 lat działalności to 30 lat nieustannego rozwoju, budowania unikalnych kompetencji i przewag konkurencyjnych. Od 1997 r. jesteśmy notowani na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. W 2002 roku, posiadając już doświadczenie i wiedzę o rynku kredytowym, Spółka zmieniła zakres działań i skoncentrowała się na działalności windykacyjnej oraz zarządzaniu portfelami wierzytelności. W 2005 roku BEST S.A. powołała jeden z pierwszych funduszy sekurytyzacyjnych na rynku, BEST I NSFIZ, a w 2007 roku spółkę-córkę do zarządzania funduszami inwestycyjnymi - BEST TFI S.A. Następnie w 2010 roku, jako jeden z pierwszych podmiotów na polskim rynku otrzymała zezwolenie Komisji Nadzoru Finansowego na zarządzanie sekurytyzowanymi wierzytelnościami funduszy sekurytyzacyjnych. W 2017 roku Grupa Kapitałowa BEST rozszerzyła działalność poza granice Polski i wkroczyła na rynek włoski, gdzie

aktywnie pozyskuje portfele wierzytelności, w których restrukturyzacji uczestniczy. BEST S.A., jako członek i współzałożyciel Związku Przedsiębiorstw Finansowych oraz współtwórca i moderator *Zasad dobrych praktyk przedsiębiorstw zrzeszonych w ZPF* (dalej: *Zasady dobrych praktyk ZPF*; *Zasady dobrych praktyk*; *ZDP*), aktywnie wpływa na rozwój i kształtowanie rynku wierzytelności w Polsce. Zatrudniamy kilkuset Pracowników, tworząc dynamiczną organizację opartą o wieloletnie doświadczenie rynkowe, innowacyjne rozwiązania oraz o przyjazną kulturę organizacyjną.

Naszą Grupę Kapitałową, poza BEST S.A., tworzą m.in. BEST Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A., Kancelaria Radcy Prawnego Rybszleger Sp. K., 5 funduszy inwestycyjnych oraz nasze spółki z siedzibą w Mediolanie, BEST Capital Italy oraz BEST Italia, które rozwijają się na włoskim rynku.



O GRUPIE BEST

Trwałe podstawy

[2-6]

Misja, wizja i wartości BEST

MISJA

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

WIZJA

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

NASZE WARTOŚCI

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



— WIEDZA

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



— ETYKA

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



— SKUTECZNOŚĆ

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

[2-26]

Wartości są fundamentem biznesu, a nie jego wizerunkowym uzupełnieniem, to wokół nich powstaje nasz model biznesowy. Kluczowe wartości BEST – wiedza, etyka, skuteczność - naturalnie towarzyszą naszemu spojrzeniu na rynek, nasze otoczenie i na nas samych. Wynikające z wartości standardy zachowań są nie tylko ważne, ale warunkują też społeczne przyzwolenie na działanie takich przedsiębiorstw jak BEST. Co więcej, w przypadku BEST, wynikający z wartości model działania sprawia, że są one źródłem przewag konkurencyjnych. Takie myślenie legło u podstaw samoregulacji, których byliśmy inicjatorem (m.in. *Zasad dobrych praktyk ZPF*). Niegdyś brak jednolitych standardów etycznych w windykacji, będący już na szczęście odległą przeszłością, wciąż jeszcze ciąży branży, kształtując niesprawiedliwe, stereotypowe myślenie o takich firmach, jak nasza. Dlatego utrwalanie, wzmacnianie i rozbudowywanie branżowych norm etycznych jest równie ważne, co ich wypracowanie. Zaniedbanie tych standardów dziś skutkowało stopniowym niszczeniem odbudowanej ciężką pracą wartości branży oraz częstszym, ponownym pojawianiem się przedsiębiorców i zachowań nieakceptowalnych społecznie. To z kolei byłoby niekorzystne tak dla Klientów, jak i dla przedsiębiorców, którzy na tym rynku działają w sposób rzetelny i uczciwy. *Pacta sunt servanda* - warunkiem prawidłowego funkcjonowania gospodarki jest właśnie uczciwość i dotrzymywanie umów. Zatem **firmy windykacyjne, rozwiązujące problem braku uczciwości i przestrzegające najwyższych standardów etycznych, odgrywają fundamentalną rolę w gospodarce**, stanowiąc mechanizm sanacyjny i czyniąc rynek efektywnym.

[2-26]

Staramy się promować nasze rozumienie biznesu w branży. Jesteśmy jednym z założycieli i do dziś pozostajemy aktywnym członkiem **Związku Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce**. Współtworzyliśmy również zbiór **Zasad dobrych praktyk ZPF**, a jako Grupa Kapitałowa także **Dobrych praktyk procesu sprzedaży wierzycielskiej**. Uważamy, że istnienie takich samoregulacji i współpraca przy rozwiązywaniu wspólnych dla branży problemów służy wszystkim uczestnikom rynku, a przede wszystkim gospodarce.

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

ZPF

Związek
Przedsiębiorstw
Finansowych
w Polsce

Związek Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce

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

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



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

WIEDZA

Wiedza i doświadczenie, którymi dysponują specjaliści pracujący dla Grupy BEST, tworzą naszą organizację, jej kompetencje i przewagi konkurencyjne. Dzielimy się wiedzą wewnątrz Organizacji i poza nią. Tworzymy płaszczyzny dialogu, wymiany doświadczeń, wspieramy talenty. Aktualizujemy naszą wiedzę, dbamy, by nasze kompetencje podążały za nowymi rozwiązaniami. W oparciu o te wartości możemy wciąż się rozwijać, ewoluować, tworzyć nowe rozwiązania, wyprzedzające oczekiwania rynku.

ETYKA

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

Chcąc zdobywać i utrzymywać zaufanie Klientów, sprawiając, by dotrzymywali zawartych ugod, bezwzględnie sami musimy zachowywać się zgodnie z tym, co deklarujemy. Naszemu myśleniu o biznesie nieustannie towarzyszy poczucie misji: misji przywracania kupieckiej rzetelności, która nakazuje dotrzymywanie umów i spłacać długi, misji niesienia pomocy tym, którzy utracili równowagę finansową i nie byli w stanie regulować zobowiązań. Misją tą jest także przywracanie szacunku w relacjach ze wszystkimi zainteresowanymi i przeciwstawianie się dehumanizacji procesów biznesowych. To coś więcej niż zarabianie pieniędzy, ale też podejście, które w długim terminie procentuje także w wymiarze finansowym. Jesteśmy przekonani, że nie można mówić o normalności w relacjach gospodarczych w sytuacji, w której umowy nie są dotrzymywane. Niewykonywanie umów powoduje zatory płatnicze i ogranicza płynność wierzycieli, a w dłuższym horyzoncie czasowym przekłada się na zmniejszenie zaufania w obrocie gospodarczym. Deficyt tego zaufania staje się powoli jednym z głównych czynników

SKUTECZNOŚĆ

Nasz sukces nie byłby możliwy, gdyby nie nastawienie na nieustanne poszukiwanie nowych, rozwiązań, zarówno procesowych, jak i technologicznych. To nastawienie na doskonalenie, usprawnianie, innowacje, ale jednocześnie przywiązywanie wagi do szczegółów, rzetelność i profesjonalizm - czyli właśnie na skuteczność. Jest ona nierozdzielnie związana z wiedzą, która pomaga znaleźć najlepsze dla Klientów rozwiązania oraz z etyką, w oparciu o którą budujemy zaufanie. Jesteśmy firmą, której działanie i model biznesowy opiera się o relacje i dialog, a ten ostatni nie byłby możliwy bez nastawienia na zrozumienie problemów i traktowania wszystkich z szacunkiem. To z kolei wynika wprost ze wspomnianych wartości.



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

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

Nasz model biznesowy jest bardzo mocno osadzony na wspomnianych trzech wartościach: wiedzy, etyce i skuteczności. Jesteśmy przekonani, że to właśnie dzięki nim budujemy wartość dla akcjonariuszy i inwestorów, i to dzięki nim cieszymy się zaufaniem naszych partnerów, Pracowników i Klientów.



Model biznesowy i struktura

[2-1, 2-6]

Na czele Grupy BEST, która koncentruje się na aktywnym inwestowaniu w portfele wierzytelności nieregularnych, stoi BEST S.A. (podmiot dominujący), jedno z największych przedsiębiorstw branży windykacyjnej w Polsce. Podział zadań pomiędzy poszczególne podmioty wchodzące w skład Grupy BEST wynika zarówno z wymogu prawnego wydzielenia niektórych z działalności, ale też jest wynikiem poszukiwania optymalnej struktury z punktu widzenia efektywności zarządczej. Przyjęta konstrukcja porządkuje strukturę organizacyjną, umożliwia lepsze zarządzanie ryzykiem operacyjnym oraz daje możliwość doskonałej kontroli kosztów.



FUNDUSZE INWESTYCYJNE

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

KANCELARIA PRAWNA

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

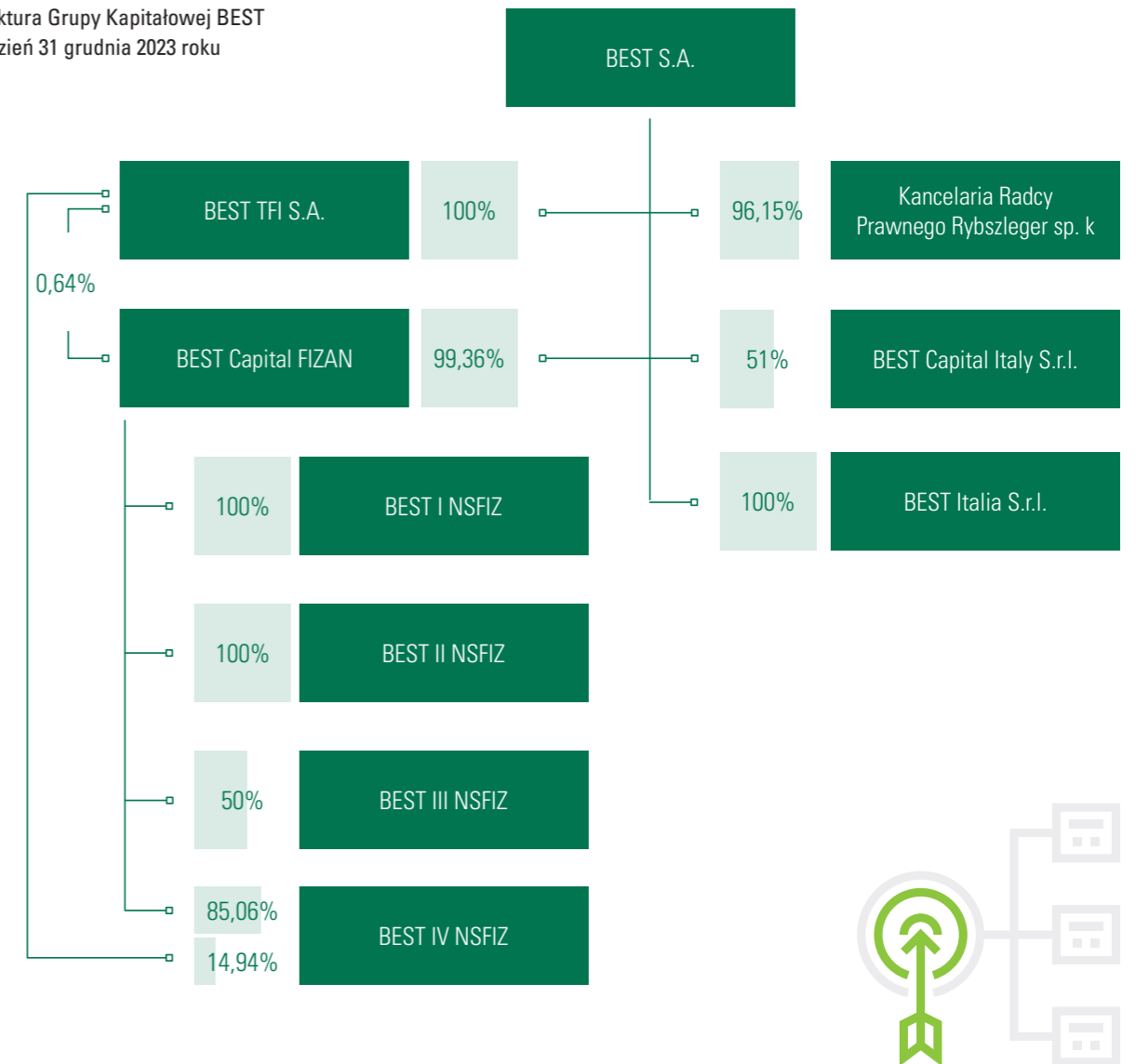
DZIAŁALNOŚĆ ZAGRANICZNA

Od kilku już lat Grupa BEST prowadzi działalność już nie tylko w Polsce, ale też we Włoszech. Działalność BEST Capital Italy obejmuje inwestowanie w wierzytelności lub aktywa związane z wierzytelnościami. Struktura BEST Capital Italy zakłada, że wszelkie nadwyżki środków generowane przez Spółkę będą wypłacane inwestorom będącym podmiotami w 100% należącymi do Grupy Kapitałowej BEST.

POZOSTAŁE PODMIOTY

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

Struktura Grupy Kapitałowej BEST
na dzień 31 grudnia 2023 roku



Grupa BEST w liczbach:
[2-6]

	2021	2022	2023	
	156,7	131,6	310,8 Inwestycje w portfele (mln zł)
	1 017,1	1 183,2	1342,4 Wartość portfeli wierzytelności Grupy (mln zł)
	351	372,8	384,9 Spłaty należne Grupie (mln zł)
	339,1	453,6	353,8 Przychody operacyjne (mln zł)
	549,1	688,7	749,8 Kapitały własne (mln zł)
	1 173,6	1 349,3	1545,1 Suma aktywów (mln zł)
	575,4	440,9	517,4 Kapitalizacja BEST S.A. (mln zł)
	0,72	0,60	0,83 Wskaźnik zadłużenia

Tworzenie wartości dodanej

[2-6]

Działalność operacyjną Grupy BEST charakteryzuje szczególnie łańcuch tworzenia wartości, odbiegający od klasycznego, typowego dla przedsiębiorstwa produkcyjnego. Zamiast tradycyjnie rozumianych dostawców i konsumentów, znajdziemy w nim przedsiębiorstwa posiadające trudne do wyegzekwowania należności, instytucje publiczne i osoby, które nie potrafią poradzić sobie ze swoim zadłużeniem. Co jednak kluczowe, poza generowaniem zysku dla

akcjonariuszy i inwestorów, odgrywamy bardzo istotną, uzdrawiającą rolę w gospodarce.

Mówiąc o modelu działania Grupy BEST, należy bardziej szczegółowo wspomnieć o osobach i aktywnościach znajdujących się w łańcuchu tworzenia wartości i poprzedzających miejsce zajmowane przez jej spółki.

Restrukturyzacja zadłużenia osób fizycznych



ETAP 1: KLIENT Z TRUDNOŚCIAMI FINANSOWYMI

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



ETAP 2: TRANSFER PORTFELA WIERZYTELNOŚCI

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

ODPOWIEDZIALNA CESJA PORTFELI WIERZYTELNOŚCI

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



ETAP 3: WINDYKACJA

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

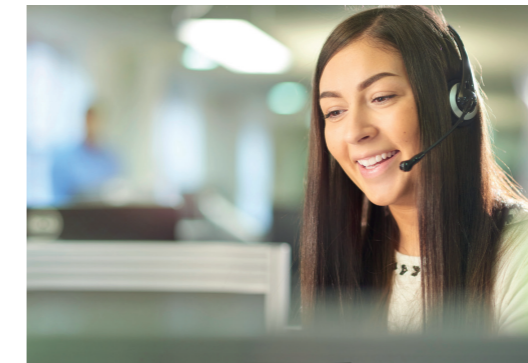


ETAP 4: WIARYGODNY FINANSOWO KLIENT

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

ORIENTACJA NA OSOBĘ ZADŁUŻONĄ

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



Podjęcie współpracy ze strony Klienta: uгода i wsparcie

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



Brak współpracy ze strony Klienta: egzekucja

Jeśli nie uda się nawiązać z Klientem konstruktywnego dialogu (np. będzie on unikał rozmów i zawarcia umowy lub rażąco przestanie się wywiązywać z umowy), jego sprawa zostanie przekazana do egzekucji sądowo-komorniczej. To rozwiązanie, którego chcemy uniknąć, proponując prostszą i tańszą dla Klienta ugodę.

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

Funkcje uzupełniające model biznesowy

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

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

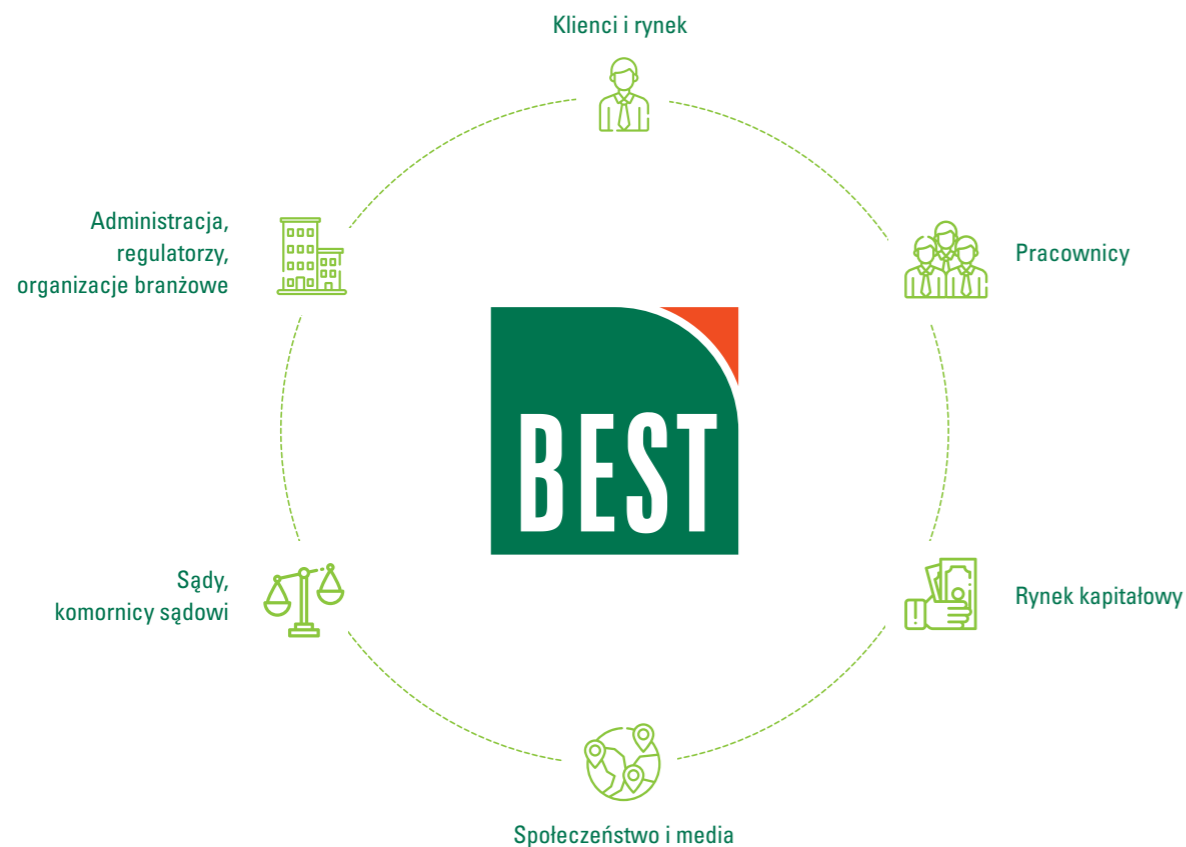
Transparentne relacje z otoczeniem

[2-29]

Charakter działalności Grupy BEST sprawia, że w jej otoczeniu, obok innych przedsiębiorstw, pojawiają się również instytucje publiczne. Instytucje, których prawidłowe i przejrzyste działanie ma fundamentalne znaczenie dla społeczeństwa i zaufania społecznego do instytucji państwa jako takiej. Dlatego też, jako Grupa BEST, dbamy, by nasze kontakty z nimi cechowała przejrzystość i rzetelność.

W kontaktach z Klientami staramy się, dochowując wymaganych prawem zasad, zapewnić elastyczność tak w zakresie formy, terminu, jak i charakteru kontaktu, stosując język w pełni zrozumiały dla zainteresowanych. Nie zależy nam na wywieraniu presji na Klientach, ale obustronnym szacunku i budowaniu atmosfery sprzyjającej poszukiwaniu konstruktywnych rozwiązań oraz partnerskiej współpracy.

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



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

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

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

Struktura zarządzania i własności

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

Odnosząc się do struktury zarządzania BEST, nie należy utożsamiać jej wyłącznie z formalnym kształtem poszczególnych organów zarządczych. Kluczem do naszego sukcesu jest to, co niematerialne i o wiele trudniejsze do uchwycenia. To całe summa różnorodnych doświadczeń osób pełniących funkcje zarządcze, a w efekcie szeroki wachlarz posiadanych kompetencji. To umiejętność spojżenia na te same problemy i wyzwania z bardzo różnych perspektyw.

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

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



Zarząd

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

Od strony formalnej ramy działalności Zarządu BEST S.A. zostały uregulowane w Statucie. Z kolei szczegółowy podział kompetencji i obowiązków Członków Zarządu oraz przedmiot i tryb podejmowania przez Zarząd uchwał i tryb jego pracy określają *Regulamin Zarządu* oraz *Regulamin organizacyjny* (więcej informacji dotyczących rozwiązań formalnych znaleźć można w *Sprawozdaniu Zarządu z działalności GK BEST i Spółki BEST za 2023 r.*)

Na dzień 31 grudnia 2023 roku w skład Zarządu BEST S.A. wchodziło trzech członków, tj.:

- Krzysztof Borusowski – Prezes Zarządu
- Marek Kucner – Wiceprezes Zarządu
- Maciej Bardan – Członek Zarządu

Krzysztof Borusowski – Prezes Zarządu



Posiada bogate doświadczenie w sektorze finansowym. Jako Dyrektor Zarządzający Kouri Capital Poland oraz BBH Capital Partners prowadził projekty z zakresu bankowości inwestycyjnej w Polsko-Amerykańskim Banku Hipotecznym S.A., BWR S.A., BWR Banku Secesyjnym S.A. oraz Cuprum Bank S.A, sprzedając te banki odpowiednio na rzecz: GE Capital, Deutsche Bank, Daimler oraz Merrill Lynch. Był menadżerem w Schroder Polska oraz konsultantem w Bain & Company w Bostonie.

Od 2002 główny akcjonariusz i Prezes Zarządu BEST S.A. Przeprowadził głęboką restrukturyzację firmy, wprowadzając ją do ścisłej czołówki sektora windykacyjnego w Polsce. Współzałożyciel Związku Przedsiębiorstw Finansowych oraz jego „stolika” windykacyjnego. Współtwórca zasad dobrych praktyk windykacyjnych wzorowanych na rynku amerykańskim, z którego przywiózł ideę samoregulacji branży. Orędownik proklientkich rozwiązań. Jako pierwszy na rynku w 2002 roku, zaoferował produkty restrukturyzujące zadłużenie.

Jest jednym z najdłużej urzędujących Prezesów spółek giełdowych w Polsce. Jednocześnie wspólnie z Markiem Kucnerem stanowią jeden z najdłużej funkcjonujących na rynku duetów zarządzających Grupą Kapitałową.

Absolwent Harvard Business School (MBA'93).



Marek Kucner

– Wiceprezes Zarządu



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

Z BEST związany od 2002 roku, kiedy to wspólnie z obecnym Prezesem – Krzysztofem Borusowskim – przejęli Spółkę i na jej fundamencie zbudowali Grupę Kapitałową BEST. Wspólnie zrealizowali z powodzeniem proces restrukturyzacji finansowej i organizacyjnej Spółki oraz zmienili profil jej działalności z pośrednictwa kredytowego na zakup i odzyskiwanie należności. Dodatkowo, jako Wiceprezes sprawujący nadzór nad Pionami Finansowo-Księgowym, Controllingu i IT, Marek Kucner odpowiada za zarządzanie technologią, finansami i płynnością finansową w Grupie Kapitałowej, kontroluje jej wyniki, a także odpowiada za publiczne programy emisji obligacji, które Spółka realizuje od 2014 roku (łącznie wartość publicznych emisji obligacji przeprowadzonych w latach 2014-2018 sięgnęła 586 mln PLN).

Marek Kucner, pełniąc funkcje Członka Zarządu oraz Dyrektora ds. Inwestycji w BEST TFI S.A., przeprowadził także kilkadziesiąt transakcji zakupu portfeli wierzytelności o łącznej wartości nominalnej na dzień nabycia ok. 10 mld PLN oraz prywatne emisji obligacji emitowanych przez fundusze inwestycyjne o wartości ok. 150 mln PLN.

Rada Nadzorcza

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

Maciej Bardan

– Członek Zarządu



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

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

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

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



Na koniec 2023 roku Rada Nadzorcza pracowała w następującym składzie:

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

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

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

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



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

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

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



Dr Mirosław Gronicki
Członek Rady Nadzorczej,
Przewodniczący Komitetu
Wynagrodzeń

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

Po powrocie do Polski do 1998 r. był makroekonomistą w Instytucie Badań nad Gospodarką Rynkową w Gdańsku. W 1998 r. został współpracownikiem Centrum Analiz Społeczno-Ekonomicznych, gdzie kierował projektami badawczymi dotyczącymi analizy makroekonomicznej oraz prognoz gospodarczych dla Polski, Ukrainy, Gruzji i Kirgistanu. W latach 2000–2004 był głównym ekonomistą Banku Millennium S.A. Był także doradcą rządów Bułgarii, Turkmenistanu i Słowacji. Sprawował funkcję ministra finansów w rządzie Marka Belki w latach 2004–2005. W 2010 r. został powołany na członka Narodowej Rady Rozwoju. Od 2005 r. pracuje jako niezależny konsultant i doradca. Był m.in. doradcą banku inwestycyjnego Goldman Sachs i kilku zagranicznych funduszy inwestycyjnych. Jest autorem i współautorem licznych publikacji, w tym kilku książek.

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



Wacław Nitka

Członek Rady Nadzorczej,
Przewodniczący Komitetu
Audytu

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



Od 1992 roku posiada uprawnienia biegłego rewidenta. Od 1995 roku był zatrudniony w firmach audytorskich. W latach 1995-1996 pełnił funkcję Prezesa Zarządu PROVINORD-AUDIT Spółka z o.o. Biuro Biegłych Rewidentów, a w latach 1996-2018 był pracownikiem firmy audytorskiej Deloitte Polska, gdzie od 2003 roku pełnił funkcję Dyrektora Audytu. W tym czasie kierował badaniami sprawozdań finansowych wielu podmiotów krajowych oraz wchodzących w skład międzynarodowych grup kapitałowych, sporządzanych zgodnie z przepisami ustawy o rachunkowości oraz zgodnie z MSR/MSSF. Od 1999 roku zaangażowany w działalność społeczną w samorządzie biegłych rewidentów. Przez dwie kadencje był członkiem Krajowej Rady Biegłych Rewidentów. Był również członkiem Komisji ds. Standaryzacji usług świadczonych przez biegłych rewidentów. Jest członkiem Komisji Etyki Krajowej Rady Biegłych Rewidentów oraz Sekretarzem Regionalnej Rady Biegłych Rewidentów w Regionalnym Oddziale Polskiej Izby Biegłych Rewidentów w Gdańsku.

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

Ewa Sudoł

Członkini Rady Nadzorczej,
Członkini Komitetu
Wynagrodzeń oraz Członkini
Komitetu Audytu

Jest starszym wykładowcą w dziale finansów w Harvard Business School, ucząc Finance 1 w ramach nauczania programu MBA. Jest również emerytowanym partnerem w Capital Group, globalnej firmie zarządzającej inwestycjami, gdzie pracowała w latach 1994 - 2023 jako analityk inwestycyjny, dyrektor badań kapitałowych i zarządzający portfelem w Nowym Jorku, Londynie i Genewie. Przed dołączeniem do Capital Group, Ewa Sudoł była współpracownikiem bankowości inwestycyjnej w Goldman Sachs w Nowym Jorku, a wcześniej kierownikiem projektu w polskim Ministerstwie Finansów. Oprócz dyplomu MBA z Harvard Business School, Ewa Sudoł uzyskała z wyróżnieniem tytuł licencjata w dziedzinie ekonomii i zachowań organizacyjnych na Uniwersytecie Browna.



Ewa Sudoł spełnia kryteria niezależności, o których mowa w *Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW 2021*.

Maciej Matusiak

Członek Rady Nadzorczej,
Członek Komitetu Audytu

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

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



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

W dniu 7 czerwca 2023 r. Zwyczajne Walne Zgromadzenie Emitenta podjęło uchwały o powołaniu, na kolejną 3-letnią wspólną kadencję, w skład Rady Nadzorczej sześciu członków, tj. Ewę Sudoł, Macieja Matusiaka (wybór na kolejną kadencję), Leszka Pawłowicza (wybór na kolejną kadencję), Dariusza Filara (wybór na kolejną kadencję), Mirosława Gronickiego (wybór na kolejną kadencję), Wacława Nitkę (wybór na kolejną kadencję). Jednocześnie, wobec niepowołania na kolejną kadencję, w dniu tym wygaś mandat Huberta Janiszewskiego.

Akcjonariat

[2-1]

Głównymi udziałowcami BEST S.A. niezmiennie od lat pozostają dwaj twórcy jej rynkowego sukcesu. Na dzień 31 grudnia 2023 roku jako jedyni posiadali powyżej 5% liczby głosów, a struktura ich udziałów kształtowała się następująco:

	Udział w kapitale	Udział w ogólnej liczbie głosów
Krzysztof Borusowski	80,09%	84,64 %
Marek Kucner	14,10%	10,88%
BEST S.A.	0,67%	0,52%
Pozostali	5,15%	3,97%

Akcjonariat BEST S.A.
Udział w kapitale

80,09%

Krzysztof Borusowski

14,10%

Marek Kucner

5,15%

Pozostali

0,67%

BEST S.A.

**Zarządzanie zgodnością**

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

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

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



Etyka biznesu

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

strony formalnej, tj. polityk i regulaminów bezpośrednio oraz pośrednio związanych z etyką. Na koniec 2023 roku w Grupie BEST obowiązywały następujące dokumenty wewnętrzne oraz przyjęte kodeksy zewnętrzne w tym zakresie:

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



W 2023 roku przyjęto nowelizację *Zasad dobrych praktyk ZPF*. W związku z tym, przeprowadzona została analiza zmian wynikających z powyższej regulacji w celu dostosowania do nich poszczególnych obszarów w Grupie BEST.

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

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

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

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

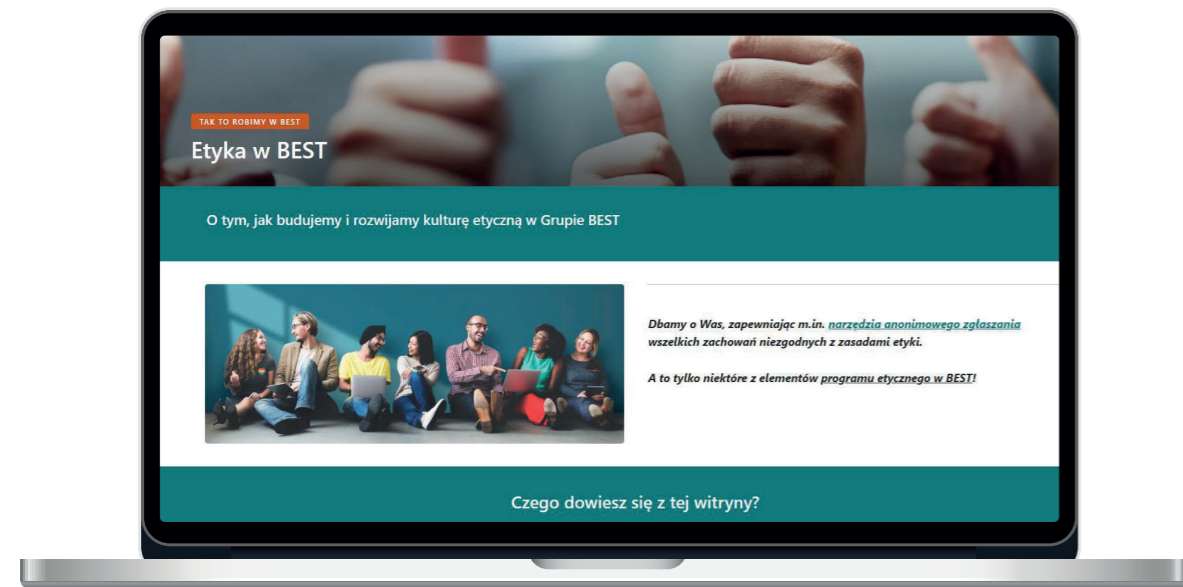


Jesteśmy świadomi roli, jaką pełniemy w naszym lokalnym otoczeniu, dlatego angażujemy się w działania podnoszące jakość życia społecznego. Chcemy być „dobrym sąsiadem” i cenionym partnerem w inicjatywach społecznych, traktując to zobowiązanie jako zobowiązanie etyczne zapisane w Kodeksie.

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

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

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



Dzięki *Polityce anonimowego zgłaszania naruszeń w Grupie Kapitałowej BEST* Pracownicy mają prawo i możliwość zadawania pytań, zgłaszania uwag oraz proponowania zmian w obowiązujących regulacjach.

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

W 2023 roku Pracownicy mieli okazję odświeżyć wiedzę z zakresu najważniejszych aspektów zarządzania wierzycielnościami poprzez dostęp do materiałów szkoleniowych na platformie BestBook.

Cały rok realizowano również cykl obowiązkowych szkoleń z zakresu bezpieczeństwa informacji, w tym cyberbezpieczeństwa, ochrony danych osobowych i informacji poufnych, mających na celu podnoszenie świadomości Pracowników w tym zakresie.



Kierunki strategii w wymiarze ESG

[2-22]

Podejście zarządcze, określane mianem społecznie odpowiedzialnego, czyli uwzględniające w procesie podejmowania decyzji biznesowych nie tylko efekty ekonomiczne, ale ich równoczesne społeczne i środowiskowe konsekwencje, obecne jest w filozofii Grupy BEST od początku jej istnienia. To myślenie w kategoriach nie tylko zwrotu z zainwestowanego kapitału, ale również w kategorii uzdrawiania obrotu gospodarczego i udrażniania zatorów płatniczych. Dzięki podejściu strategicznemu, chcemy skuteczniej zarządzać ESG i monitorować postępy w realizacji przyjętych zobowiązań.

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

Główne cele BEST zdefiniowaliśmy następująco:

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

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

Cele Zrównoważonego Rozwoju ONZ (SDGs):



CELE ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU

BEST W OTOCZENIU RYNKOWYM

Cesje wierzytelności

[2-6]

Cesja wierzytelności to przeniesienie tytułu prawnego na innego wierzyciela, w przypadku Grupy BEST na jeden z funduszy inwestycyjnych. Wierzytelności przyjmowane do obsługi przez BEST S.A. pochodzą z portfeli wierzytelności wyłącznie od wiarygodnych instytucji, gwarantujących spełnianie kryteriów *Dobrych praktyk procesu sprzedaży wierzytelności Związku Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce*. Statut każdego z funduszy zawiera m.in. informacje (katalog) co może być przedmiotem lokat funduszu, kryteria ich doboru oraz limity inwestycyjne. Regulacje wewnętrzne określają założenia inwestycyjne i kryteria obowiązujące przy podejmowaniu decyzji inwestycyjnych (w szczególności dopuszczalny poziom ryzyka, horyzont czasowy, zasady polityki inwestycyjnej). Regulacje wewnętrzne opisują również kwestie z zakresu funkcjonowania komitetu inwestycyjnego, zarządzania ryzykiem m.in. wpływ potencjalnej nowej inwestycji na limity inwestycyjne funduszu oraz zasady przeciwdziałania powstawaniu konfliktu interesów. Nieco inaczej kształtowane są rozwiązania regulacyjne przez prawodawcę na rynku włoskim. Tam Grupa BEST stała się właścicielem (wierzycielem) i serwiserem już 16 portfeli wierzytelności.

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

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

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

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

W tym miejscu należy również zwrócić uwagę na to, że specyfika działalności funduszy wierzytelności sprawia, że w portfelu inwestycyjnym Grupy BEST znajdują się wierzytelności, do tego w dominującej części będące wierzytelnościami osób fizycznych, a nie papiery wartościowe spółek, które mogłyby być oceniane pod względem zrównoważonego rozwoju. Jednocześnie przychody z wierzytelności stanowią największą pozycję przychodów Grupy BEST, które nie stanowią przychodów kwalifikujących się do systematyki, tzw. taksonomii¹, z dokładnością do stanowiących nieistotny margines przychodów z windykacji, sporadycznych przypadków przychodów z tytułu przejęcia nieruchomości. Są to pojedyncze nieruchomości, zarówno działki, jak i budynki mieszkalne i niemieszkalne, oddane do użytku lub w stanie budowy, sprzedawane w drodze licytacji komorniczej.

¹ W rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 z dnia 18 czerwca 2020 r. w sprawie ustanowienia ram ułatwiających zrównoważone inwestycje, zmieniające rozporządzenie (UE) 2019/2088.

Przeciwdziałanie korupcji i łapownictwu

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

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

Bieżącym monitorowaniem zgodności w tym zakresie zajmuje się w BEST S.A. Dział Zarządzania Ryzykiem i Compliance.

W strukturze organizacyjnej BEST S.A. została wyodrębniona obiektywna, niezależna i bezstronna jednostka ds. audytu wewnętrznego – Dział Audytu Wewnętrznego - podlegający funkcjonalnie Radzie Nadzorczej, a administracyjnie Prezesowi Zarządu. Audyt Wewnętrzny miał zapewnioną możliwość bezpośredniego raportowania do Komitetu Audytu. Wszystkie zadania realizowane przez komórkę audytu wewnętrznego w 2023 r. wynikały z rocznego planu audytu oraz przeprowadzane były zgodnie z wymogami wewnętrznej regulacji funkcjonującej w tym zakresie.

Również w BEST TFI S.A. funkcjonowało niezależne stanowisko audytora wewnętrznego, który realizował zadania na podstawie planu audytu na 2023 r., zatwierdzonego przez Radę Nadzorczą.

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

W 2023 roku w analizowanych obszarach przypadki korupcji, łapownictwa i prania pieniędzy nie wystąpiły.

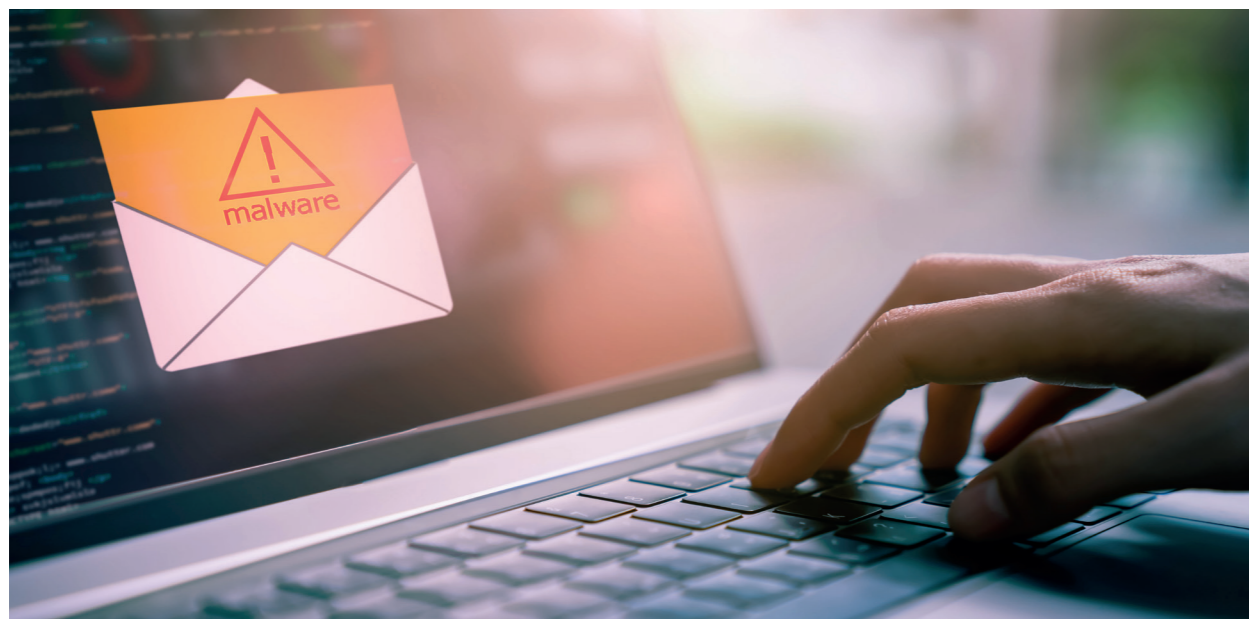
	2021	2022	2023
Grupa BEST	0	0	0
Liczba stwierdzonych przypadków korupcji i prania pieniędzy			
w tym BEST S.A.	0	0	0
Liczba stwierdzonych przypadków korupcji i prania pieniędzy			

W 2023 roku w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu w BEST prowadzone były szkolenia zarówno dla nowych Pracowników, jak i Pracowników, którzy w przeciągu ostatnich 2 lat szkolenia nie przechodzili, a których zakres obowiązków koresponduje z obszarem obrotu finansowego.

W BEST TFI S.A. szkolenie w cyklach dwuletnich przechodzą natomiast wszyscy Pracownicy, co miało również miejsce w roku 2023.

Szkolenia w zakresie zapobiegania i przeciwdziałania korupcji i łapownictwu nie były w 2023 roku realizowane.





Skuteczna ochrona danych osobowych

[3-3 (418)]

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

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

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

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



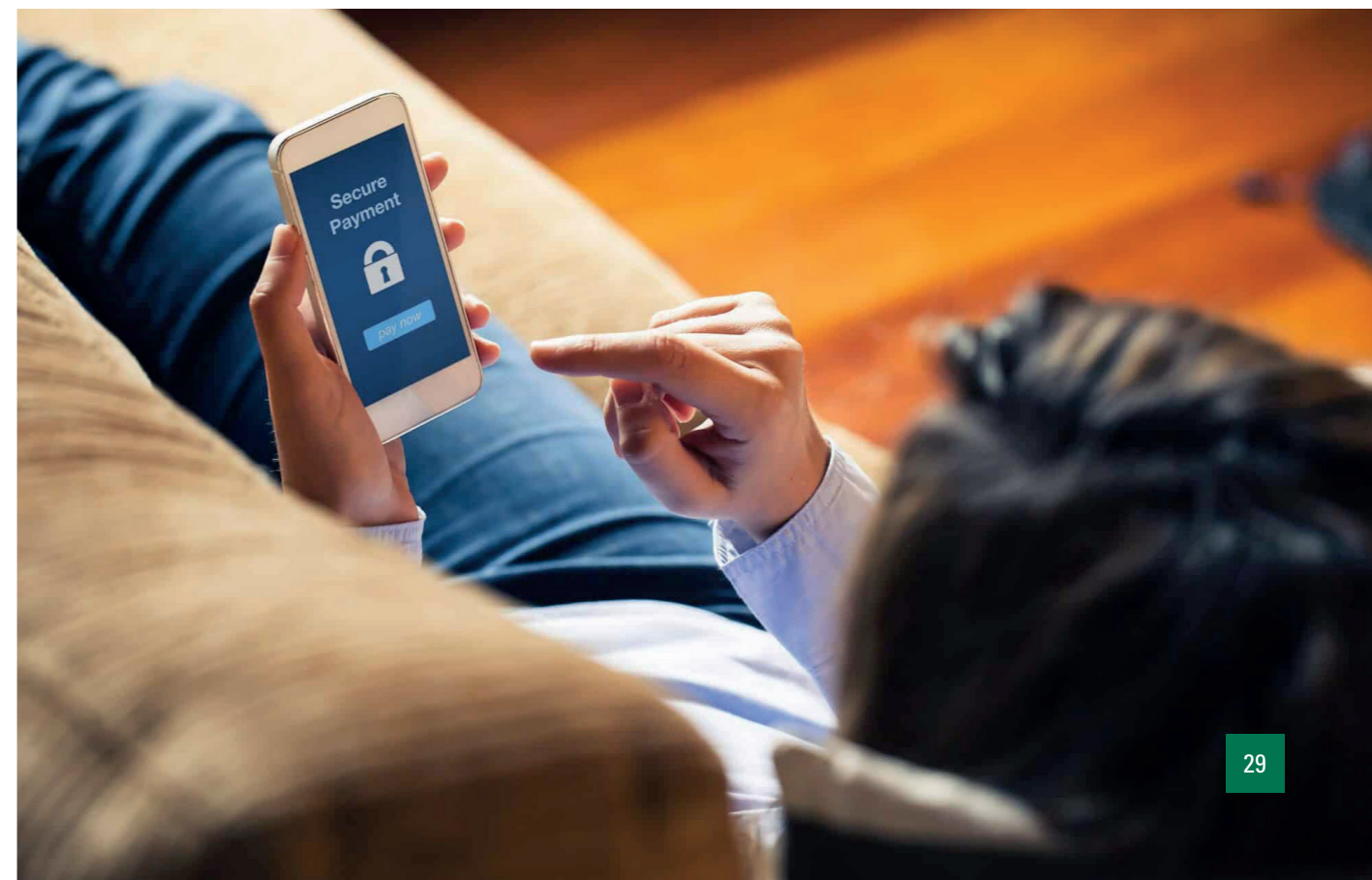
BEST S.A. oraz fundusze inwestycyjne z Grupy BEST, reprezentowane przez BEST TFI S.A. są współadministratorami danych osobowych. BEST TFI S.A. reprezentuje każdy z funduszy (stający się nowym wierzycielem) i odpowiada za wykonanie umowy cesji wierzytelności zawartej z poprzednim wierzycielem. Natomiast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

	2021	2022	2023
Grupa BEST	0	0	0
Kwota kar nałożonych w związku z naruszeniem regulacji dotyczących ochrony danych osobowych (zł)			
w tym BEST S.A.	0	0	0
Kwota kar nałożonych w związku z naruszeniem regulacji dotyczących ochrony danych osobowych (zł)			

[418-1]

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

Skuteczność wprowadzonych rozwiązań sprawiła, że w 2023 roku, podobnie jak w latach ubiegłych, na żaden z podmiotów z Grupy BEST nie nałożono kary pieniężnej za naruszenie przepisów ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (RODO).





BEST WOBEC KLIENTÓW

Nasze podejście zakłada zrozumienie potrzeb Klienta, indywidualny sposób traktowania, rzetelny i konstruktywny dialog. Relacja z Klientem w branży windykacji, ze względu na swoją specyfikę i nierzadko trudne początki, wymaga transparentności, uczciwości i obustronnego zaufania. Niejednokrotnie Klienci traktują nas na wstępie wrogo i dopiero w miarę wzajemnego poznawania się, zaczynają dostrzegać, że stoimy po ich stronie, oferując realne wsparcie w definitywnym rozwiązaniu problemu ich zadłużenia. Jako BEST S.A. dajemy naszym Klientom kredyt zaufania i wspólnie znajdujemy najlepsze rozwiązanie, a w efekcie szansę na oddłużenie. Klient, który po raz pierwszy kontaktuje się z BEST S.A., to z reguły osoba, która nie widzi wyjścia ze swojej aktualnej sytuacji. Wbrew pozorom osoby biorące kredyty lub pożyczki i niespłacające ich w złej wierze, stanowią margines. Większość, to ludzie, którzy znaleźli się w trudnej sytuacji w sposób niezamierzony. Przyczyny mogą być różne: od niefrasobliwości, po osobiste tragedie. Każda z historii i osób jest inna. Łączy je to, że wszystkie te osoby chciałyby pozbyć się problemu nieuregulowanych i ciążyących nad nimi zobowiązań. Punktem wyjścia do konstruktywnego dialogu wierzyciela z Klientem jest zrozumienie przez Klienta tego, że z każdej sytuacji, również tej, w której się znalazł, jest wyjście. Zależy nam, aby Klient rozumiał, że Doradca BEST nie jest jego wrogiem, a partnerem, który może pomóc mu wydostać się z kłopotu. Wachlarz możliwości, jakie może zaoferować nasza firma, jest bardzo szeroki i możemy dostosować go do indywidualnej sytuacji osoby zadłużonej. Produkty i rozwiązania, jakie proponujemy, mają

pozwolić Klientowi spłacić zadłużenie w sposób, który nie obciąża jego domowego budżetu. Większości przypadków udaje się zaradzić w stosunkowo prosty sposób, znajdując akceptowalne dla obu stron rozwiązanie. Są jednak też takie, zarządzenie którym wymaga więcej czasu i zastosowania nieszablonowych rozwiązań. Zawsze jednak kluczowy jest dialog i otwartość, również w sytuacji, która może zmieniać się dynamicznie i wpływać na aktualne możliwości spłaty.

Podczas wewnętrznych szkoleń BEST często używa się trafnej analogii porównującej Klienta do pacjenta. Pacjenta, któremu należy pomóc „wyleczyć się” z zadłużenia. Dlatego potrzebna jest zarówno trafna, rzetelna diagnoza, czyli zrozumienie źródła problemów i potrzeb, jak również odpowiednia terapia, czyli dobrze i indywidualnie dobrane produkty restrukturyzujące zadłużenie. Kluczowe jest jednak zaufanie i otwartość, na których musi być oparta relacja pomiędzy lekarzem i pacjentem. Celem jest właśnie pacjent i rozwiązanie jego problemów. Fundamentalne znaczenie z punktu widzenia BEST ma również fakt, że ostateczną decyzję o dokonaniu spłaty raty podejmuje zawsze Klient. Najlepszy harmonogram spłat nie będzie wiele wart, jeśli nie będzie przestrzegany. Podobnie jak niewiele będzie warta najlepsza terapia, jeśli pacjent będzie jej unikał. Dlatego proces współpracy z Klientem to proces budowania relacji opartej o zaufanie i o zrozumienie, że sukces, w tym przypadku, może mieć dwa oblicza, bo cel obu stron jest wspólny – razem wypracować najlepsze rozwiązanie.

Poszanowanie godności osoby

Fundamentalne zasady

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

W BEST wierzymy, że każda osoba posiada niezbywalną godność. Takie personalistyczne myślenie stanowi fundament kultury łacińskiej i znalazło odzwierciedlenie chociażby w Powszechnej Deklaracji Praw Człowieka. Na poziomie mikro spojrzenie takie powinno towarzyszyć każdemu, kto chce prowadzić biznes w sposób etyczny. Dlatego też w przypadku Grupy BEST tak ważna jest świadomość wszystkich Pracowników, że każdej osobie, niezależnie czy reprezentuje wierzyciela czy Klienta, albo sama jest Klientem, należy się szacunek. Nie ma znaczenia jej wiek, pochodzenie, status społeczny ani wysokość zadłużenia. Godność osoby i jej prywatność podlegają bezwzględnej ochronie.

Godziny kontaktu telefonicznego i spotkań

BEST S.A. zobowiązał się do tego, by rozmowy telefoniczne były prowadzone przez Doradców Klienta w czasie i miejscu, które według rozsądnej oceny nie będą uciążliwe dla Klienta. Zgodnie z zasadami wypracowanymi w ramach ZDP rozmowy takie, mogą być prowadzone w dni powszednie wyłącznie pomiędzy 7:00 a 21:00 (jeszcze niedawno był to zakres pomiędzy 06:00 a 22:00), a w przypadku braku możliwości nawiązania kontaktu z Klientem w czasie wyżej określonym, w pozostałe dni tygodnia, jednakże wyłącznie pomiędzy godzinami 8:00 a 20:00. W przypadku BEST S.A., aby zwiększyć komfort Klienta w procesie telefonicznej obsługi, przedział godzinowy jest jeszcze bardziej zawężony niż wymagają tego dobre praktyki, tj. kontakt ze strony Doradców BEST może nastąpić wyłącznie w dni powszednie pomiędzy 8:00 a 20:00, w soboty pomiędzy 9:00 a 17:00. Szanujemy czas naszych Klientów i zależy nam, aby godziny podejmowanych przez nas prób kontaktu były dla nich komfortowe – w końcu naszym celem jest skuteczne skontaktowanie się z Klientem, ale i nawiązanie konstruktywnej współpracy.

Analogicznie, wizyty Doradców Terenowych u Klienta mogą być podejmowane w czasie i miejscu najmniej dla niego uciążliwym. Przez takie rozumie się dni powszednie pomiędzy godzinami 7:00 a 21:00. W przypadku braku możliwości nawiązania kontaktu z Klientem w czasie wyżej określonym, wizyty mogą być podejmowane w pozostałe dni tygodnia, jednakże wyłącznie pomiędzy godzinami 8:00 a 20:00.

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

Porozumienie branżowe i samoograniczenie się przedsiębiorstw windykacyjnych

Na poziomie regulacji wewnętrznych kwestie związane z poszanowaniem godności osoby podkreśla Kodeks etyki Grupy BEST. Jednocześnie ich praktycznym odzwierciedleniem są *Zasady dobrych praktyk ZPF*, odnoszące się również do kwestii związanych z windykacją, do których stosowania w codziennej pracy zobowiązane są przedsiębiorstwa zrzeszone w Związku.

Przedsiębiorstwa takie jak BEST S.A., zgodnie z tą dobrowolną samoregulacją, zobowiązały się prowadzić swoje działania w sposób zapewniający ochronę interesów Klienta, nie tylko przestrzegając prawa, ale z zachowaniem dobrych obyczajów. Zasady regulują m.in. kwestie wezwań do zapłaty przesyłanych tradycyjną pocztą, określają katalog informacji, które powinny znaleźć się w treści pism kierowanych do osoby zadłużonej, np. wskazując, że koperta z listem nie powinna zawierać znaków pozwalających zidentyfikować, że korespondencja dotyczy długu (nie dotyczy to oznaczenia i znaków graficznych identyfikujących przedsiębiorstwo windykacyjne). Kodeks branżowy ustanawia też godziny dnia, w których można kontaktować się z Klientami.



Prowadzenie rozmów i ich poufność

Rozmowy z Klientami muszą być prowadzone w sposób uprzejmy i kulturalny, zapewniający jednocześnie zachowanie tajemnicy i nieujawnianie osobom trzecim informacji o zobowiązaniach oraz danych osobowych Klienta. O najwyższej staranności w tym zakresie świadczy to, że nagrania z rozmów podlegają wewnętrznemu procesowi monitoringu i są skrupulatnie analizowane pod kątem przestrzegania tak regulacji, jak i dobrych obyczajów. Ewentualne reklamacje w tym zakresie traktowane są poważnie. W przypadku potwierdzenia nieprawdopodobności, wyciągane są wnioski na przyszłość, tak aby w przyszłości uniknąć podobnych uchybień. Telefoniczni Doradcy Klienta BEST nie są też anonimowi wobec Klienta. Na początku rozmowy muszą przedstawić się imieniem i nazwiskiem, zweryfikować czy prowadzą rozmowę z osobą zadłużoną, wskazać nazwę przedsiębiorstwa oraz wierzyciela i wystawcę rachunku, tak by np. uniknąć wszelkich wątpliwości czy podejrzeń o bezprawne próby wyłudzenia środków.

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

Oczywiście Doradcy Terenowi również zobligowani są do przestrzegania *Zasad Dobrych Praktyk*, z którymi są zapoznawani. Aby mieć pewność, że dobrze rozumiemy ich zapisy, opracowaliśmy specjalnie dla nich syntetyczny dokument *Best practice Doradcy Terenowego BEST*, który w prosty i jednoznaczny sposób określa pożądany sposób zachowania.

Praktyki zakazane i niedozwolone

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

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

Skuteczna windykacja dzięki przejrzystej komunikacji

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

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

To nie tylko kwestia zarządzania ryzykiem biznesowym, w tym ryzykiem wizerunkowym BEST, ale też kwestia etyki. Hipotetyczne niedopowiedzenia czy nieprecyzyjne zapisy mogłyby być również podnoszone jako zarzut podczas ewentualnych sporów sądowych. Dlatego też prostota oferty i jasność przekazu leżą nie tylko w najlepszym interesie Klientów, ale również Grupy BEST. Wzory pism są wciąż udoskonalane pod względem zrozumiałości i przejrzystości.

W 2023 roku Grupa BEST, w tym BEST S.A., nie była ukarana za naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.

	2021	2022	2023
Grupa BEST	0	0	0
Kwota kar nałożonych w związku z naruszeniem zbiorowych interesów konsumentów (zł)			
w tym BEST S.A.	0	0	0
Kwota kar nałożonych w związku z naruszeniem zbiorowych interesów konsumentów (zł)			

Czytelne wezwania do zapłaty

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

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

Aby dodatkowo ułatwić Klientom czytelność korespondencji na początku 2023 roku uzupełniliśmy wezwanie do zapłaty o kod QR, który po zeskanowaniu umożliwia przeniesienie się do naszego portalu BEST Online. To dodatkowe ułatwienie dla naszych Klientów, które niejednokrotnie pozwala szybko i sprawnie uregulować przeterminowane zobowiązanie.

Zapraszamy do kontaktu, wspólnie omówimy Twoją sytuację



Kontakt z Doradcą BEST:

+ 48 (58) 769 92 00 lub + 48 608 949 608

Doradcy są do dyspozycji od pon. do pt. w godz. 8:00 – 20:00, w sob. w godz. 9:00 – 17:00.
Koszt połączenia zgodny z taryfą operatora. Informujemy, że wszystkie rozmowy są rejestrowane.



Zeskanuj kod QR i spłacaj wygodnie z BEST Online!:

www.online.best.com.pl



Proste, przejrzyste produkty i zaufani Doradcy

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

Wierzymy w skuteczność windykacji polubownej, ponieważ jesteśmy świadomi tego, że to każdorazowo Klient podejmuje decyzję czy dokonać spłaty zobowiązania. Najlepsze produkty i najdogodniejszy harmonogram spłat nie zastąpią przekonania Klienta o tym, że rozwiązanie problemu zadłużenia oraz współpraca z Doradcą BEST leżą w jego najlepszym interesie. Nie jest zresztą przypadkiem to, że w call center BEST pracują Konsultanci i Doradcy. Dążąc do spłaty zadłużenia, mają oni być dla Klienta wsparciem. Reprezentując interesy BEST, mają jednocześnie reprezentować interesy Klientów. Są one zbieżne. Mamy jednak świadomość, że sytuacja Klientów nie zawsze umożliwia im proste uregulowanie zobowiązania wynikającego z wiarygodności. Stąd dążymy do zrozumienia problemów i potrzeb Klienta, a nasi Doradcy analizują poszczególne przypadki indywidualnie i proponują rozwiązania dopasowane do możliwości Klienta. Chodzi o to, by być elastycznym w sytuacjach, gdy Klient jest otwarty na współpracę, lecz nie ma możliwości finansowych, aby spłacić zadłużenie w całości i natychmiastowo. Wówczas proponujemy restrukturyzację zadłużenia, aby spłaty były możliwe do udźwignięcia przez Klienta i jego domowy budżet. Analogicznie Klientom, których sytuacja finansowa uległa zmianie na niekorzyść, możemy zaproponować aneksowanie zawartych wcześniej uгод. Dla Klienta, który nie unika spłat, współpraca z firmą windykacyjną oznacza nierzadko dużo szersze możliwości wyjścia z zadłużenia niż mogłoby to mieć miejsce np. w toku postępowania egzekucyjnego. Naszą ofertę charakteryzują rzetelne, jasne i zrozumiałe zasady spłaty zrestrukturyzowanego zadłużenia. Ponownie chodzi tu o skuteczność, a bycie skutecznym oznacza umiejętność znajdowania optymalnych dla obu stron rozwiązań. Liczymy na otwartość i zaufanie, oferując to samo naszym Klientom. Właśnie takie umiejętności i cechy promujemy wśród naszych Doradców, tak poprzez odpowiednio zaprojektowany system celów premiowych, po liczne konkursy indywidualne i grupowe.

Dużą wagę przywiązujemy do stosowania się przez naszych Doradców do przyjętych zasad. Cyklicznie monitorujemy rozmowy, analizując i wyciągając z nich wnioski. Poddajemy analizie działania poszczególnych Doradców, poszukując elementów, które są cenne i mogą służyć również innym Doradcom, jak również w celu wychycenia i skorygowania słabszych aspektów. Wdrożyliśmy drugą generację projektu Speech to text.. Obecnie, dzięki temu innowacyjnemu narzędziu, analizujemy rozmowy i identyfikujemy czynniki sukcesu. Następnie zaobserwowane dobre praktyki staramy się upowszechniać w zespole. Jednocześnie poszukujemy obszarów wymagających wzmocnienia. Nieustannie doskonalimy proces obsługi Klienta, aby zapewnić jego najwyższą jakość. Organizujemy liczne wewnętrzne warsztaty i szkolenia dla naszych Doradców. Finalnie pozwala to zapewnić obsługę na najwyższym poziomie. To kluczowe, że system motywacyjny Doradców nie opiera się wyłącznie na efektywności, ale również na jakości obsługi – Doradcy są oceniani m.in. pod kątem proklienckiego nastawienia czy umiejętności przekazywania informacji. Nadrzędną zasadą jest to, żeby Doradcy traktowali Klientów, w sposób, w jaki sami chcieliby być traktowani (więcej: Działania prorozwojowe).

Aplikacja BEST Partner

Choć wiodącą rolę w obszarze obsługi Klienta odgrywa call center i Doradcy telefoniczni, nie można pominąć Doradców Terenowych. Spotkają się oni z Klientem najczęściej w jego domu i przedstawiają możliwości wyjścia z długu. Funkcjonująca od kilku lat i wciąż doskonała aplikacja **BEST Partner**, w której to status sprawy widoczny jest w czasie rzeczywistym umożliwia Doradcom m.in.:

- dostęp do kompletnych, bieżących informacji o sprawie i Kliencie,
- sprawny kontakt z BEST, jeśli konieczna okaże się potrzeba konsultacji,
- generowanie niezbędnych dokumentów,
- przygotowywanie produktów indywidualnie dla Klienta,
- aktualizacja danych teleadresowych Klienta,
- sporządzanie raportów z wizyt.

Stale poszukujemy nowych, przydatnych narzędzi, o które moglibyśmy wzbogacić aplikację. Chcemy, by wdrażane zmiany umożliwiały naszym Doradcom Terenowym jeszcze sprawniejszą obsługę Klienta, pozwalały znaleźć odpowiedzi na ewentualne pytania i wpisać się w potrzeby Klientów podczas wizyty. Równocześnie rozwijany jest moduł wspomagający planowanie zadań dla Doradców Terenowych. Dzięki niemu łatwiej jest Doradcy planować pracę, w tym zwrócić uwagę na obsługę kluczowych dla procesu spraw.

Wirtualny doradca

Obsługa przez wirtualnego doradcę stanowi część procesu polubownego. Dotychczas opcja ta jest wykorzystywana głównie w przypadku prostych procesów informacyjnych czy procesu potwierdzania tożsamości, jednak stale poszukujemy nowych obszarów, w których mogłaby ona wspierać Doradców. Badamy skłonność naszych Klientów do korzystania z niej na innych etapach procesu. Obserwujemy, że część Klientów jest gotowa korzystać z takiej formy kontaktu, co zachęca do poszukiwania dla niej nowych zastosowań.

Rola technologii informatycznych

Od 2022 roku rozwijaliśmy wykorzystywanie technologii *speech to text*, która obecnie wspiera wewnętrzne procesy kontroli jakości rozmów w kontekście doskonalenia ich jakości oraz wsluchiwanie się w przekaz od Klienta. Opierając się na kluczowych frazach czy słowach, *speech to text* pozwala nam szybciej reagować na sygnały od Klienta i usprawnia proces bieżącego sporządzania w systemie notatek na danej sprawie. Ponadto w 2023 roku skupiliśmy się na realizacji szeregu zmian rozwojowych istniejącego systemu, które ukierunkowane były na poprawę jakości obsługi Klientów oraz komfort pracy naszych Pracowników. Podczas warsztatów wewnętrznych zdefiniowano oczekiwania, jakie powinien spełnić system, aby lepiej wspierać Doradców, co w połączeniu ze zdefiniowanymi wcześniej kierunkami rozwoju Organizacji, pozwoliło zainicjować projekt transformacji cyfrowej.

Platforma internetowa BEST Online

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

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

Nowy BEST Online umożliwia Klientowi szybkie odnalezienie niezbędnych informacji dotyczących jego zadłużenia, w tym dotyczących źródła pochodzenia konkretnego zobowiązania, ale także m.in. przeanalizować historię wpłat czy też status sprawy w Biurze Informacji Gospodarczej (BIG). Prostszy jest też proces zawierania uгод - wszystkie ugody można zawrzeć online, bez konieczności drukowania dokumentów papierowych. Dodatkowo dziś Klient może w ramach jednej sesji zawrzeć ugodę, zatwierdzić jej warunki oraz dokonać spłaty. Rozwiązanie, które wykorzystuje aplikację, nie tylko czyni życie Klienta prostszym, ale ma też znaczenie dla uproszczenia procesów biznesowych: może być szybsze, nie angażuje czasu Pracowników czy też eliminuje nadmiarowe zużycie papieru.

Dzięki unowocześnieniu BEST Online Klienci nasi czują się lepiej zaopiekowani, wiedzą, że mają różne możliwości kontaktu i wyboru spośród zaproponowanych rozwiązań. BEST Online to platforma, dzięki której o każdej porze i z każdego miejsca Klient może zarządzać zobowiązaniem w łatwy, wygodny i bezpieczny sposób. W rezultacie wciąż rośnie liczba Klientów decydujących się na tę formę kontaktu i na samoobsługowe załatwienie swojej sprawy.

Ponieważ Klienci najczęściej chcieliby mieć dostęp do systemu BEST Online ze smartfona, nowa wersja platformy została przygotowana właśnie głównie z myślą o urządzeniach mobilnych. Niezmiennie jednak równie sprawnie można wykonywać wszystkie operacje używając laptopa lub komputera stacjonarnego. Wciąż udoskonalamy istniejące rozwiązania, wdrażając zmiany do aplikacji, tak aby samoobsługa przebiegała sprawnie i komfortowo dla użytkownika. Obecnie nasi Klienci mogą także poprzez konto BEST Online zadać pytanie naszemu Doradcy na czacie. Regularnie badamy doświadczenie i oczekiwania Klientów, a wyniki tych badań potwierdzają wysoką ocenę funkcjonalności serwisu.

Propozycja takich rozwiązań, które wychodzą naprzeciw oczekiwaniom Klientów, dając mu dużą samodzielność, wybór i sprawczość, przyczynia się do obalania nieprawdziwych mitów na temat windykacji.

Główne zalety BEST Online w perspektywie Klienta:

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

BEST
ONLINE



Skuteczne postępowanie sądowe i egzekucyjne

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



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

Kolejny etap windykacji prawnej to egzekucja komornicza, która jest procesem odzyskiwania należności przez wierzyciela – za pośrednictwem komornika sądowego – przy wykorzystaniu środków przymusu zdefiniowanych w przepisach prawa. Egzekucja komornicza ma na celu jak najszybsze odzyskanie długu, aczkolwiek podlega ona pewnym ograniczeniom m.in. w zakresie kwot wolnych od egzekucji - tak, aby Klient nie został całkowicie pozbawiony środków na swoje utrzymanie. Komorników sądowych (którzy prowadzą postępowanie egzekucyjne) obowiązuje Kodeks etyki zawodowej przyjęty przez Krajową Radę Komorniczą, który to konkretyzuje zasady wykonywania zawodu przez komornika sądowego a wyrażające się w postępowaniu zgodnym z prawem i sumieniem, dochowaniu tajemnicy prawnie chronionej oraz kierowaniu się zasadami godności, honoru i uczciwości. Wniosek o wszczęcie postępowania egzekucyjnego jest wnioskiem formalnym wierzyciela, który inicjuje postępowanie egzekucyjne. Wierzyciel może kierować wnioski egzekucyjne do ponad 2 tysięcy kancelarii komorniczych w całym kraju. Postępowanie egzekucyjne od momentu jego wszczęcia jest ściśle nadzorowane przez wierzyciela, który monitoruje stan postępowań egzekucyjnych oraz czynności wykonywane przez komorników sądowych a także kieruje właściwe wnioski w toku postępowania. Weryfikacja stanu postępowań egzekucyjnych prowadzonych przez komorników sądowych to przejaw odpowiedzialnego podejścia BEST S.A. do naszego łańcucha wartości.

Reklamacje

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

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

Klient może skontaktować się z nami poprzez jeden z kanałów wskazanych na stronie internetowej www.best.com.pl, tj. tradycyjną pocztą (na wskazany adres spółki), infolinię (czynną od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 - 20:00), adres e-mail (korespondencja@best.com.pl), formularz kontaktowy on-line oraz poprzez platformę internetową BEST Online.

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



Inne mechanizmy odwoławcze

[2-26]

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

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

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

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

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

W 2023 roku nie stwierdzono w BEST S.A. odstępstw lub niezgodności działań z *Zasadami dobrych praktyk*. Choć prowadzone były postępowania przed Komisją Etyki ZPF, nie wydała ona orzeczenia, w którym stwierdziłaby naruszenie *Zasad dobrych praktyk ZPF* przez BEST S.A.

	2021	2022	2023
BEST S.A.	0	0	0
Liczba odstępstw lub niezgodności działań z <i>Zasadami dobrych praktyk</i>			

BEST WOBEC PRACOWNIKÓW

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

[3-3 (401)]

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

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

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

Stabilność i lojalność Pracowników

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

- ograniczaniu ryzyka utraty kompetencji, czyli doświadczonych Pracowników, w tym kadry managerskiej,
- skutecznym przyciąganiu nowych Pracowników o dużym potencjale.

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



Niska rotacja i długoterminowe wiązanie kariery z BEST

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

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

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

Stabilność zatrudnienia w oczach Pracowników

To, że nasza Grupa BEST zapewnia poczucie bezpieczeństwa i stabilność zatrudnienia, najlepiej odzwierciedlają wyniki przeprowadzonego jesienią 2022 roku badania satysfakcji. Aż 57% Pracowników na pytanie „za co najbardziej cenisz BEST jako pracodawcę” odpowiedziało „stabilność zatrudnienia”. Około 95% naszych Pracowników jest zatrudnionych na umowę o pracę (uzasadnione wyjątki stanowią m.in. radcy prawni czy doradcy terenowi), zaś ok. 77% spośród nich już posiada umowę na czas nieokreślony.

Brak obaw przed macierzyństwem

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



95%

umów o pracę



77%

na czas nieokreślony

Staranna rekrutacja

Jako organizacja, której celem jest znalezienie Pracowników, z którymi chcemy związać się na długie lata, przywiązujemy dużą wagę do samego procesu rekrutacji. Chodzi nam bowiem nie tylko o znalezienie osób o najwyższych kompetencjach i potencjale osobistym, ale takich których osobiste wartości będą zgodne z wartościami organizacji, i które dobrze wpasują się w atmosferę, którą staramy się wszyscy współtworzyć.

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

Ważny jest dla nas także komfort kandydata aplikującego do BEST. Dlatego, z jednej strony, chcemy ułatwić sam proces aplikowania, a z drugiej zapewnić kandydatowi jak najwięcej informacji nie tylko o naszej firmie jako takiej, ale przede wszystkim o naszej kulturze organizacyjnej, której częścią może się on sam wkrótce stać. Zatem umożliwiamy przyjmowanie dokumentów aplikacyjnych wyłącznie poprzez elektroniczny system rekrutacyjny, dostosowany do restrykcyjnych wymogów RODO, co znacznie ułatwia aplikowanie, ale i ogranicza zużycie papieru. Jednocześnie, dzięki platformie www.spojrzna pracownicy.pl, kandydaci mogą łatwo zdobyć najważniejsze informacje, istotne z punktu widzenia osoby szukającej pracy. Dodatkowym źródłem informacji online dla kandydatów, głównie w kwestiach kultury organizacyjnej czy atmosfery pracy, są kanały w social mediach (Facebook, Instagram, LinkedIn).



Koalicja na rzecz Przyjaznej Rekrutacji

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

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

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

Wynagrodzenia

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

Chcąc przyciągnąć i zatrzymać najlepszych Pracowników, oferujemy im atrakcyjne warunki zatrudnienia¹. Chodzi tu zarówno o system wynagrodzeń (w tym systemy premii rocznych oraz operacyjnych), jak i o szeroko rozumiane inne benefity. Dotyczy to w szczególności wysoko wyspecjalizowanych Pracowników w strategicznych obszarach działalności, które tworzą kluczowe kompetencje Grupy. Ich wiedza i doświadczenie stanowi wartość, która musi być godziwie wynagradzana.

Zależy nam też na tym, aby z kolei Pracownicy call center byli prawdziwymi Doradcami Klienta, którzy pomagają w znalezieniu najlepszego wyjścia z sytuacji, korzystnego zarówno dla Klienta, jak i dla BEST. Poszukiwane i wysoko cenione są osoby posiadające szczególne połączenie kompetencji i cech, pozwalające na łatwiejsze nawiązywanie relacji z Klientami oraz wypracowywanie w sposób taktowny i etyczny konstruktywnych rozwiązań prowadzących do zawarcia ugody w zakresie spłaty zadłużenia. Aby zmotywować Pracowników i jednocześnie docenić ich ciężką pracę, wprowadziliśmy system wynagradzania, w którym całkowita płaca, poza podstawą wynagrodzenia, w istotnej części uzależniona jest od wyników i promuje skuteczność Pracowników i jakość obsługi Klienta².

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



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

Benefity pozapłacowe

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

Nasi Pracownicy mogą liczyć na szereg udogodnień w miejscu pracy. To często pozornie proste, ale też nieszablonowe rozwiązania. Są one potwierdzeniem elastyczności pracodawcy i sprawiają, że sama praca staje się przyjemniejsza. Przyczyniają się też do zachowania równowagi między życiem zawodowym a prywatnym (*work-life balance*), czy też wspierają zdrowszy tryb życia. W rezultacie wpływają na wzrost zadowolenia z pracy i jej efektywności.

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

- **Elastyczne godziny pracy.** Pracownicy mogą rozpocząć pracę między godziną 7:00 a 10:00, kończąc pracę po przepracowaniu liczby godzin wynikającej z umowy o pracę (np. 8 godzin). Elastyczny czas pracy nie obejmuje Pracowników nielicznych działów ze względu na charakter ich pracy (np. Pracownicy sekretariatów pracujący w ustalonych godzinach lub Pracownicy call center pracujący w zmianowym trybie pracy, według ustalonego harmonogramu). W dobie pandemii dodatkowo zwiększono elastyczność czasu pracy w ciągu dnia (w uzgodnieniu z przełożonym), wychodząc naprzeciw oczekiwaniom Pracowników, którzy np. mają pod opieką dzieci, w tym dzieci w wieku szkolnym uczące się zdalnie.
- **Praca zdalna.** Standardowo Pracownicy, których stanowisko pracy nie wyklucza nieobecności w biurze, od kilku lat mają możliwość korzystania z home office (tj rozwiązanie takie funkcjonowało jeszcze przed wybuchem pandemii wirusa SARS-CoV-2). Obecnie najczęściej wykorzystywaną formą pracy, jest praca hybrydowa.
- **Prywatna opieka zdrowotna.** Pracownicy mogą przystąpić do dodatkowego pakietu medycznego, który w znacznej części finansowany jest przez pracodawcę. Można również zgłosić do opieki medycznej współmałżonków, partnerów życiowych i dzieci na korzystnych warunkach. W ramach pakietu medycznego Pracownicy sami wybierają placówkę i lekarza z szerokiej oferty medycznej. Jeżeli preferują innego lekarza (spoza oferty), ubezpieczyciel zwróci koszty wizyty zgodnie z cennikiem refundacji.
- **Ubezpieczenie na życie.** Pracownicy mają możliwość przystąpienia na preferencyjnych warunkach do dodatkowego ubezpieczenia na życie. Do ubezpieczenia można również włączyć współmałżonków, partnerów życiowych i pełnoletnie dzieci (na takich samych warunkach, jak ubezpieczony Pracownik). Przystąpić do ubezpieczenia można w każdym momencie, a dla osób, które przystąpią do ubezpieczenia w ciągu pierwszych trzech miesięcy zatrudnienia nie ma okresu karencji na pakiet podstawowy.
- **Kafeteria My Benefit.** Korzystając z systemu kafeteryjnego Pracownik może wybrać swój benefit, przykładowo Kartę Multisport, bony do sklepów online, bony na usługi (np. lekcje języka), bilety do kina, na koncert lub do SPA.

- **Siatkówka.** Od 2023 roku Grupa BEST wynajmuje sale gimnastyczne w Gdyni i Elblągu, a drużyny Pracowników spotykają się na wspólne treningi siatkówki.
- **Owoce w biurach.** Na Pracowników pracujący w biurze czekają świeże i zdrowe owoce.
- **Kuchnie.** Pracownicy mogą na co dzień korzystać z w pełni wyposażonych kuchni, w których do wyboru znajdują niezbędne sprzęty do zaparzenia świeżo mielonej kawy, odgrzania obiadu, przygotowania koktajlu czy tostów. Do dyspozycji Pracowników są różne typy kawy (mielona, rozpuszczalna i z ekspresu) i herbaty (czarne, zielone, owocowe, ziołowe), cytryny, mleko, a także bardzo zdrowa yerba mate.
- **Best Moves.** Wszyscy, którzy zarejestrują zdalnie jedną z wielu aktywności fizycznych, o ile trwała ona powyżej 30 minut, mogą liczyć na punkty w firmowym programie grywalizacji. Maksymalnie można w ten sposób zyskać 60 punktów w skali roku, czyli równoważność 3 dodatkowych dni wolnych z prawem do wynagrodzenia.
- **Osoby niepełnosprawne.** Osoby z orzeczeniem o lekkim stopniu niepełnosprawności zatrudnione w BEST mają zagwarantowane dodatkowe płatne dni wolne (5 dni). Osobom o umiarkowanym i znacznym stopniu niepełnosprawności przysługuje 10 dodatkowych płatnych dni wolnych, co wynika bezpośrednio z przepisów ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (tj. Dz. U. z 1997 r.nr 123 poz. 776 z późn. zm). Wszyscy Pracownicy z orzeczeniem o niepełnosprawności mogą liczyć na rozszerzony pakiet medyczny dofinansowany przez pracodawcę (koszt po stronie Pracownika to 10 zł). Ponadto osobom z orzeczeniem o niepełnosprawności ze schorzeniem ruchowym zapewniamy bezpłatne miejsca parkingowe.
- **Dofinansowanie miejsc parkingowych.** Pracownicy mogą rezerwować miejsca parkingowe na wybrane dni, dzięki czemu są one dostępne dla wszystkich, którzy chcą z nich skorzystać.
- **Zniżki na studia.** Nasi Pracownicy mogą na preferencyjnych warunkach, tj. bez konieczności opłacania wpisowego i ze zniżkami w czesnym, podjąć studia I lub II stopnia, studia podyplomowe lub MBA, które są oferowane przez WSB Merito (dawniej Wyższą Szkołę Bankową). Pracownicy BEST mogą także skorzystać ze zniżki na studia podyplomowe na kierunku Wieloaspektowe Zarządzanie Wierzytelnościami na Akademii Leona Koźmńskiego.
- **Play BEST:** grywalizacja. Celem gry firmowej Play BEST jest zwiększenie zaangażowania Pracowników w realizowane w BEST projekty i aktywności. Inicjatywa uatrakcyjnia pracę, wprowadzając elementy gry i zabawy do codziennych zajęć (zdobywanie punktów i nagród). Wśród nagród znajdują się bilety do kina, bony подарunkowe do sklepów, gadzety firmowe, wejściówki na basen i do SPA, ale też dodatkowe dni płatnego urlopu. Najpopularniejszą nagrodą pozostaje niezmiennie dodatkowy dzień płatnego urlopu.
- **Pomoc psychologiczna.** Każdemu Pracownikowi, który czuje, że potrzebuje pomocy psychologicznej, BEST oferuje wsparcie. Finansowane przez pracodawcę spotkania mogą mieć formę konsultacji online lub spotkań bezpośrednich, a ich treść i przebieg mają charakter poufny. W ramach oferowanego wsparcia BEST opłaci do 3 spotkań psychologicznych każdemu Pracownikowi.
- **Dofinansowanie do zakupu okularów korekcyjnych.**



SPÓJRZ NA PRACĘ INACZEJ



Przyjazna atmosfera

Godziwy poziom wynagrodzeń i ciekawa oferta benefitów pozapłacowych nie wystarczą dziś do tego, by przekonać Pracowników do długoterminowego wiązania swojego rozwoju zawodowego z Grupą BEST. Chcąc zrealizować nasz nadrzędny cel związany z zatrzymywaniem najlepszych Pracowników i przeciwdziałaniem ryzyku, by ich wiedza i kompetencje odpływały z organizacji, muszą się oni po prostu czuć w organizacji dobrze. To niepowtarzalna atmosfera w pracy, odczuwalna już od pierwszego dnia, czyni nas naprawdę wyjątkową firmą. Według badania satysfakcji przeprowadzonego 2022 r. aż 48% naszych Pracowników **najbardziej** ceni BEST za dobrą atmosferę pracy.

Choć praca zdalna na rynku kojarzy się głównie z okresem pandemii, dla Grupy BEST nie jest ona narzędziem nowym. Wykorzystywana była już wcześniej, przed pandemią, pozwalając na elastyczne planowanie pracy, oraz jest stosowana powszechnie także obecnie. Niejednokrotnie zdarzało się, i zdarza, że Pracownicy wykonywali swoje obowiązki przebywając z dala od siedziby firmy, co pozwalało im realizować się na innych polach niż zawodowe, dając zupełnie nową perspektywę na work-life balance. Choć reżim sanitarny nie obowiązuje już od dawna, a przedsiębiorstwo powróciło do normalnej pracy, dominującym rozwiązaniem pozostała praca hybrydowa. Z takiego rozwiązania zadowolony są zarówno Pracownicy, jak również przynosi to zauważalne korzyści biznesowe. Mogliśmy zrezygnować z nadmiarowej powierzchni biurowej, a także pozyskiwać nowych Pracowników w innych, niejednokrotnie odległych, części kraju. Osoby te realizują swoje obowiązki wyłącznie na odległość.

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

W procesie rekrutacji, jak i późniejszego rozwoju i awansów, kluczowym czynnikiem są właśnie kompetencje i osobiste wyniki danego Pracownika. Czynniki inne niż merytoryczne nie są brane pod uwagę. Jesteśmy doskonałym przykładem niedyskryminacyjnego podejścia: odsetek zatrudnionych kobiet ogółem i odsetek kobiet na stanowiskach managerskich, są sobie równe. Co więcej, jest to odsetek niezwykle wysoki, bo kobiety stanowią aż 71% Pracowników Grupy BEST. Z kolei w BEST S.A. odsetek kobiet względem wszystkich Pracowników wynosi 73%, a na stanowiskach managerskich 72%.



Przyjazna atmosfera jest czymś, na czym zależy nam już od pierwszego dnia pracy nowego Pracownika. Dobrą i miłą praktyką stało się witanie każdej nowozatrudnionej osoby na firmowym forum. Nowy Pracownik rozpoczyna pracę od uczestnictwa w **Programie Adaptacyjnym** (patrz: „Szkolenia początkowe”). Od 2023 roku działa też dedykowana strona dla nowych, wdrażających się Pracowników - przez pierwsze dni pracy poprzez stronę otrzymują oni do wykonania specjalne zadania, które wprowadzają ich w kulturę organizacji. Za systematyczne ich wykonanie uzyskują pierwsze punkty w firmowym programie grywalizacji. Dzięki lekkiej i przystępnej formie materiałów wdrożeniowych Pracownicy już pierwszego dnia rozumieją zarówno, jaka jest rola BEST w gospodarce oraz jaka jest rola poszczególnych spółek i obszarów w codziennej działalności firmy. Sam proces wdrożenia jest też oceniany, tj. nowi Pracownicy wypełniają ankiety po 1 tygodniu, 1 miesiącu oraz po 3 miesiącach pracy. Dzięki ich spostrzeżeniom i uwagom, program adaptacyjny może być doskonały.

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

Słuchanie opinii Pracowników

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

W firmie funkcjonuje anonimowa skrzynka dialogowa „Chcę powiedzieć, że”, na którą Pracownicy mogą przysyłać uwagi, pytania, pomysły i opinie na temat miejsca pracy i codziennego funkcjonowania firmy – nawet te dotyczące najdrobniejszych kwestii administracyjnych, jak... smaki herbat w kuchni. W miarę możliwości staramy się przychylić do wszystkich próśb, i tak np. na życzenie Pracowników zwiększyliśmy ilość miejsc parkingowych dla rowerów w biurze Spółki w Elblągu czy wprowadziliśmy w kuchniach herbaty ziołowe oraz yerba mate.

Praca zdalna/ hybrydowa i związane z nią zmniejszenie częstotliwości komunikacji nieformalnej, czyli zwykłych rozmów w kuchni, czy korytarzu, które pomagały Pracownikom HR lepiej reagować na oczekiwania pozostałych Pracowników, był impulsem do zainicjowania badań BEST Pulse Check. Badania te, przeprowadzane co miesiąc i podzielone na 3 bloki tematyczne pozwoliły uzupełnić lukę w wiedzy na temat odczuć zatrudnionych w różnych kwestiach związanych ze sferą zawodową i codzienną pracą. Badania zainicjowane w 2021 r. są kontynuowane, a potwierdzeniem ich wartości i wiarygodności były wyniki w analogicznych pytaniach przeprowadzonego w 2022 roku badania satysfakcji. W ramach BEST Pulse Check diagnozujemy relacje międzyludzkie, well-being oraz stopień identyfikacji z firmą.



Szkolenia i rozwój

[3-3(404)]

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

Szkolenia początkowe

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

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

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

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

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



BEST liderem rozwoju kompetencji

We wrześniu 2023 roku zostaliśmy uhonorowani główną Nagrodą Pomorską Gryf Gospodarczy w kategorii „Lider rozwoju kompetencji” wśród średnich i dużych przedsiębiorstw. Rozwój kompetencji w GK BEST to jeden z filarów, na którym opiera się siła i sprawczość całej Organizacji. Kompetencje oraz zasoby każdego z naszych Pracowników tworzą wspólnie to, co moglibyśmy nazwać DNA BEST. Rozwój BEST jest przecież pochodną rozwoju naszego zespołu na każdym szczeblu organizacji.

Gryf Gospodarczy to jeden z najważniejszych konkursów w naszym regionie, jego celem jest pokazanie sukcesu pomorskich firm, promowanie postaw przedsiębiorczych i dobrych praktyk w biznesie. Co roku, w 9 kategoriach konkursowych, wyłaniane są przedsiębiorstwa wytyczające nowe kierunki oraz mające największy wpływ na rozwój gospodarczy regionu. Organizatorem konkursu jest Pomorska Rada Przedsiębiorczości.



Działania prorozwojowe

[404-2]

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

Coaching

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

Job Rotation

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

Kalendarz szkoleń

Jest to cykl warsztatów o różnorodnej tematyce. Spotkania organizowane dla osób chętnych i prowadzone przez wewnętrznych trenerów. Koncentrują się na tzw. umiejętnościach miękkich, takich jak zarządzanie stresem i emocjami, organizacja pracy własnej, efektywność osobista, zarządzanie własną energią, zarządzanie własnym potencjałem. Na te szkolenia może zapisać się każdy Pracownik Grupy BEST.

Program Talentowy Better BEST

Suma osobistych kompetencji Pracowników BEST stanowi o kompetencjach całej organizacji i współdecyduje o długoterminowym sukcesie rynkowym. Dlatego też rozwój talentów jest jednym z naszych celów strategicznych w obszarze HR. Program Better BEST powstał w 2022 roku, by identyfikować w BEST osoby o dużym potencjale rozwojowym i autentycznej motywacji do doskonalenia się (udział wymaga proaktywności i zaangażowania). Program nie jest powszechny, bo obejmuje małe grono kilkunastu osób, którym, po zakwalifikowaniu się do 12-miesięcznego programu, zapewniamy szczególnie możliwości pracy nad ich kompetencjami i rozwojem osobistym. Udział w programie jest dobrowolny, a jego ogromną wartością jest to, że jest rozwojowy de facto nie tylko dla uczestników, ale także dla ich mentorów i przełożonych. W 2023 roku zakończyła się jego pierwsza edycja, a zachęceniu jego wynikami, uruchomiliśmy drugą.

Działania w ramach Better BEST:

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

Biblioteka firmowa

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

Rozwój Managerów: badanie 360 i MasterClass

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

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

Tzw. test Gallupa, czyli badanie CliftonStrengths

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

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

W 2023 r. przeprowadziliśmy badanie 360 również dla managerów, którzy nie byli objęci badaniem w 2022 r. (np. z uwagi na to, że mieli zbyt krótki staż w roli managera lub dołączyli do organizacji po przeprowadzeniu badania).

Dodatkowo w 2023 roku uruchomiliśmy **Master Class**, czyli ustrukturyzowany program rozwoju managerów. Obejmuje on wszystkich managerów w Grupie BEST. Jest to seria warsztatów związanych z zarządzaniem zespołem (tematy warsztatów dotyczą m.in. wymagających rozmów, wyzwań managerskich, zarządzania zmiennością i zaangażowaniem Pracowników) realizowanych przez doświadczonych trenerów – facylitatorów metodą Action Learning. Action Learning jest metodą pracy zespołowej służącą rozwiązywaniu problemów, rozwijaniu kompetencji oraz wprowadzaniu innowacji. Warsztaty odbywają się w oparciu o przygotowane przez uczestników własne przypadki (case), które są omawiane przez grupę według konkretnego scenariusza. Trener-facylitator prowadzi sesję Action Learning czuwa nad scenariuszem i moderuje przebieg spotkania, ale też podsumowuje każdy case dawką uniwersalnej wiedzy z zakresu zarządzania. W ten sposób metoda ta zapewnia **maksimum praktyki i minimum teorii**. Warsztaty te są kontynuowane w 2024 r. i cieszą się dużym uznaniem uczestników.



Jakie możliwości daje platforma eTutor?

- Można poznawać od podstaw lub szlifować dotychczasową znajomość angielskiego, niemieckiego, włoskiego, hiszpańskiego i francuskiego – na wszystkich poziomach: od A1 do C2.
- Można uczyć się Travel English lub Business English.
- Posiada moduł eTutor matura.
- Wykorzystuje mechanizm grywalizacji, lepiej motywuje do regularnej nauki.
- Wystarczy dostęp do Internetu i 15 minut dziennie. Nauka odbywa się w formie kursu on-line. Ale eTutor to też aplikacja mobilna, więc można uczyć się w wolnym czasie wszędzie tam, gdzie ma się na to ochotę - w autobusie, podczas spaceru czy odpoczywając na kanapie.

eTutor

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

Chcemy motywować Pracowników do nauki języków. Dlatego też nagradzamy najaktywniej korzystających z platformy, oferując dodatkowe i bezpłatne zajęcia z lektorem języka angielskiego.

Ocena Pracowników i system informacji zwrotnej

[2-29, 404-3]

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

Wolontariat

[413-1]

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

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

Na platformie firmowej intranetowej (BestBook), Pracownicy mogą zgłaszać ważne z ich punktu widzenia inicjatywy prospołeczne, które sami wspierają lub organizują, a tym samym promować społeczne zaangażowanie wśród w społeczności BEST. Beneficjentami zgłaszanych projektów są czasem osoby bliskie lub znajome Pracownikom. To doskonałe rozwiązanie dla osób, które szukają wsparcia współpracowników dla określonego celu charytatywnego, ale nie mają dostatecznie czasu czy możliwości, aby skoordynować całą akcję wewnątrz w firmie.

W 2023 roku nasi Pracownicy tłumnie włączyli się z Charytatywny Bieg ZPF Run. Udział naszych wolontariuszy był na tyle duży, że organizatorzy zdecydowali się zorganizować obok głównego biegu we Wrocławiu, dodatkowy bieg w Gdyni, w którym dominowali właśnie Pracownicy BEST i ich rodziny.

Wprowadzony jeszcze w 2018 roku system pozwolił ograniczyć do minimum nie zawsze dobrze odbieraną biurokrację związaną z wcześniejszym systemem oceny. Mniej formalności i informacji zwrotna otrzymywana na bieżąco sprzyja efektywności pracy i jednocześnie wpisuje się we wspieranie kultury otwartej komunikacji w organizacji.



2. edycja Biegu Charytatywnego ZPF RUN

Biegi charytatywne na dystansach pięciu i dziesięciu kilometrów już na stałe wpisały się w kalendarz wydarzeń organizowanych przez Związek Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce. Jego druga edycja miała miejsce w sobotę 16 września 2023 r. na terenie Toru Wyścigów Konnych Partynice we Wrocławiu. Równoległy bieg zorganizowano w Gdyni. Najmłodszy uczestnicy mieli szansę zmierzyć się w Biegu Krasnala na 400 metrów!

ZPF RUN to doskonała okazja, by aktywnie spędzić czas z rodziną, a przy okazji wesprzeć ważny cel charytatywny. Cały zysk z wydarzenia trafia na konto Fundacji Pomocy Zwierzętom „Matuzalki”.



Regularnie angażowaliśmy się też w akcje krwiodawstwa. Co więcej nasi Pracownicy stali się ambasadorami, zachęcającymi kolegów do rejestracji w bazie dawców szpiku fundacji DKMS.

BEST W SPOŁECZNOŚCI



Dzielenie się wiedzą

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

Filozofia dzielenia się wiedzą ma nie tylko genezę starszą od samej firmy, ale też wykracza daleko poza jej mury. Dzielenie się wiedzą i wyrównywanie szans poprzez edukację jest elementem myślenia zarządzających i właścicieli, a w rezultacie kluczowym elementem konsekwentnego i długoterminowego podejścia zarządczego Grupy BEST.

Mówiąc o wsparciu utalentowanej młodzieży, należy wspomnieć o inicjatywie Econverse, którą wspieramy od początku jej istnienia, czyli od 2022 roku. Ponad połowa polskich studentów marzy o otwarciu w przyszłości własnego biznesu, nie posiadając jednocześnie praktycznej wiedzy jak zacząć. Równocześnie, według badań Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości, aż 46% Polaków nie decyduje się na rozpoczęcie działalności z obawy przed porażką, co spowalnia rozwój polskich startupów, ale też kluczowych umiejętności u młodzieży. Econverse odpowiada na te potrzeby, oferując młodym i zdolnym darmowy udział w największej w Polsce symulacji tworzenia własnego biznesu. Uczestnicy inicjatywy przechodzą etap rekrutacji do programu, następnie etap Econverse Cup, czyli eliminacji regionalnych w jednym z 4 miast (Warszawa, Gdańsk, Wrocław i Poznań). Podczas Econverse Cup zakwalifikowani uczestnicy i uczestniczki tworzą zespoły w sześciu sektorach biznesowych, a także biorą udział w programie Startup School i Teambuildingu, a nad rozwojem pomysłu na start-up pracują zespołowo wraz Mentorami. Najlepsze zespoły kwalifikują się do ogólnopolskiego, finałowego etapu Econverse.

Wkład BEST w organizację tego wydarzenia miał oczywiście charakter nie tylko finansowy, ale i merytoryczny. Prezes Krzysztof Borowski, jako mentor programu, otworzył gdański Econverse Cup i wspierał uczestników mentorską radą, wiceprezes Marek Kucner wygłosił prelekcję "Biznes a sport" na temat podobieństw między sportem a biznesem, które pomagają osiągać sukcesy w obu tych dziedzinach. BEST był także gospodarzem i organizatorem panelu dyskusyjnego, w którym osobowości świata sportu i biznesu dzieliły się z uczestnikami wiedzą i inspiracją.

Econverse promuje przedsiębiorczość i na różne sposoby rozwija uczestników. Z jednej strony uczą się oni nowych umiejętności i wzmacniają „kompetencje przyszłości”, mogą liczyć na mentoring topowych firm na polskim rynku i mają możliwość wygrania nagrody pieniężnej, ale także zawierają nowe, cenne znajomości – z osobistościami i autorytetami świata biznesu, ale także z innymi zmotywowanymi i przedsiębiorczymi rówieśnikami.



Krzysztof Borowski, prezes zarządu BEST S.A.: *Jesteśmy przekonani, że obowiązkiem takich firm jak nasza, od lat stabilnie funkcjonujących na rynku, jest dmuchać w skrzydła talentów ambitnej młodzieży.*



Sektory Econverse Cup 2023

E-commerce

W dzisiejszych czasach bezcenna staje się każda zaoszczędzona minuta. Stwórz swój pomysł na biznes wykorzystując możliwości, jakie otwiera przed Tobą handel elektroniczny.

Sustainability

Nowoczesny i innowacyjny biznes powinien służyć walce ze zmianami klimatycznymi. Zrównoważony rozwój to trend przyszłości!

Lifestyle

Dynamiczny sektor mający dopasować kreowany produkt do stylu życia jego odbiorców.

Fintech

czyli Financial Technology to zdecydowanie jeden z najbardziej dynamicznych sektorów gospodarki. Wykorzystuje on nowoczesne technologie oraz innowacje w branży usług finansowych.

Future of work and education

Edtech to stosunkowo młoda branża. To przestrzeń cyfrowa, która pozwala wykorzystywać techniki komputerowe celem nauki i rozwoju człowieka. Z racji na rewolucję cyfrową i szeroki dostęp użytkowników na całym świecie do internetu, dziedziną ta doświadcza nieustannego rozwoju.

Industry 4.0

Zwana też Czwartą Rewolucją Przemysłową koncepcja, która zakłada eksponowanie transformacji przedsiębiorstw pod kątem zwiększaniu udziału cyfryzacji w ich funkcjonowaniu.

EUROPEAN FINANCIAL CONGRESS

Akademia

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



18 edycja KONKURS VERBA VERITATIS

na najlepszą pracę z zakresu etyki biznesu

Podobnie, od wielu już lat, wspieramy organizację konkursu **Verba Veritatis**. To prestiżowy, ogólnopolski konkurs, którego celem jest podnoszenie wśród młodych ludzi, wkraczających dopiero na rynek pracy, poziomu wiedzy i zainteresowania ważnymi zagadnieniami, jakimi są etyka i społeczna odpowiedzialność biznesu (CSR) oraz ład korporacyjny.



„Windykacja? Jasna sprawa!”

Grupa BEST aktywnie angażuje się w działania mające na celu zdrowy rozwój rynku usług finansowych, w tym również w kształtowanie rzetelnych i uczciwych praktyk w obszarze windykacji poprzez Związek Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce (ZPF). We współpracy ze Związkiem i wybranymi jego członkami od 2018 roku realizuje kampanię informacyjną „Windykacja? Jasna sprawa!”.

Jej celem jest prezentacja rzetelnej wiedzy na temat windykacji. Serwis internetowy akcji (www.WindykacjaJasnaSprawa.pl), zawierający kompendium wiedzy na temat zarządzania wierzytelnościami, umożliwia zgłębienie istotnych, przedstawionych w przystępny sposób, informacji oraz poznanie praw i obowiązków osoby zadłużonej.

	2021	2022	2023
Grupa BEST	84	155	205
Kwota sponsoringu (tys zł)			
w tym BEST S.A.	84	155	205
Kwota sponsoringu (tys zł)			

W ramach działań edukacyjnych we wrześniu 2023 roku zorganizowaliśmy drugie już w historii BEST Drzwi Otwarte. Blisko 50 uczniów gdyńskiego liceum Thinking Zone, wraz z opiekunami, wzięło udział w wydarzeniu, w ramach którego przygotowaliśmy:

- Prelekcję „BEST jako pracodawca i firma windykacyjna” odslaniającą nieco tajniki pracy w BEST oraz profil działalności firm z branży windykacyjnej,
- Wykład „Wszystko, co chcecie wiedzieć o gospodarce, ale boicie się zapytać”, prowadzony przez Wiceprezesa Zarządu, Marka Kucnera,
- Krótką kartkówkę sprawdzającą wiedzę młodzieży o gospodarce oraz sesję pytań i odpowiedzi (młodzież pytała o gospodarkę, inflację, stopy procentowe, ale i o pracę w BEST).
- Pakiety upominków, a w nich między innymi „Mały poradnik łatwego oszczędzania”.

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



Udział w życiu lokalnych społeczności

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

Czuujemy się częścią społeczności lokalnych, w których działamy. Jesteśmy ich współobywatelami, chcemy być postrzegani jako dobry sąsiad. Takie podejście wynika z filozofii zarządzania, na której współwłaściciele BEST S.A. oparli rozwój Grupy Kapitałowej. W konsekwencji działania te mają charakter długoterminowy i kompleksowy, a oferowane wsparcie, nie tylko finansowe, polega na współpracy w rozwiązywaniu konkretnych problemów społecznych. Takie podejście zostało odzwierciedlone w zapisach Kodeksu etyki, a bardziej szczegółowo zostało uregulowane w *Polityce filantropii korporacyjnej i sponsoringu*¹. Zgodnie z nią chcemy współuczestniczyć w zrównoważonym rozwoju, uwzględniając w naszych działaniach Cele Zrównoważonego Rozwoju ONZ (SDGs), a w szczególności angażować się na rzecz:

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

Od wielu już lat wspieramy Dom Dziecka w Elblągu, a od 2018 roku organizujemy cykliczną, świąteczną akcję „Lubimy pomagać”, w ramach której przygotowujemy indywidualne (na podstawie listy do Mikołaja) paczki dla wychowanków. Listy od dzieci są anonimowo publikowane na specjalnie stworzonej na potrzeby akcji stronie intranetowej, a Pracownicy BEST wybierają które z marzeń chcieliby



spełnić – przekazując pojedyncze przedmioty lub kompletując całe paczki. Akcja trwa już od 5 lat i jej forma zmieniała się, szczególnie w czasie pandemii, gdy musieliśmy opracować ją właściwie od początku i zaprojektować działania zdalne i online. Tegoroczna edycja, ponownie zorganizowana w trybie hybrydowym, dała możliwość zaangażowania się (i jako uczestnicy i jako wolontariusze) Pracownikom pracującym zdalnie oraz stacjonarnie. Stacjonarnie zorganizowaliśmy nasz tradycyjny Charytatywny Kiermasz Kulinaryny (Pracownicy przynosili przygotowane przez siebie świąteczne smakołyki i sprzedawali je w „świątecznej kawiarence” BEST), zaś online „Aukcje różnorodziela”, czyli internetowe aukcje wytworów naszych rąk lub umysłów. Najczęściej jest to rękodzieło, ale bywają też usługi wykonania czegoś, lekcje pewnych umiejętności lub wspólnie spędzony czas. Wszystkie przedmioty sprzedały się i zasilily świąteczną skarbonkę na rzecz prezentów dla dzieci z Domu Dziecka. Prócz kiermaszu i aukcji organizowaliśmy także zabawy świąteczne online (za udział w których firma zasilala świąteczną skarbonkę) oraz licytację kolacji z Zarządem. W efekcie akcji świątecznej sumarycznie udało się zebrać 9640,40 zł (kwotę tę tradycyjnie podwoił Zarząd), przedmioty z listy prezentów o wartości ok. 6 tys zł (tj. przygotować wymarzone prezenty dla 92 dzieci i, poza paczkami świątecznymi, przekazać do Domu Dziecka także zapas żywności na Święta i bonów do supermarketu, które placówka przeznaczy według potrzeb na materiały szkolne, żywność lub inne potrzebne rzeczy). W efekcie połączenia działań stacjonarnych i online udało się zaangażować bardzo duży odsetek Pracowników w prowadzone akcje, a sam rodzaj tego zaangażowania sprzyjał nie tylko dobrej atmosferze, ale także poznawaniu siebie nawzajem.

	2021	2022	2023
Grupa BEST	208 000	148 000	52 150
Kwota darowizn na cele społeczne (zł)			
w tym BEST S.A.	208 000	148 000	52 150
Kwota darowizn na cele społeczne (zł)			

BEST A ŚRODOWISKO NATURALNE

Podejście zarządcze i aktualny wpływ

Charakter oddziaływania

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

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

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

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

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



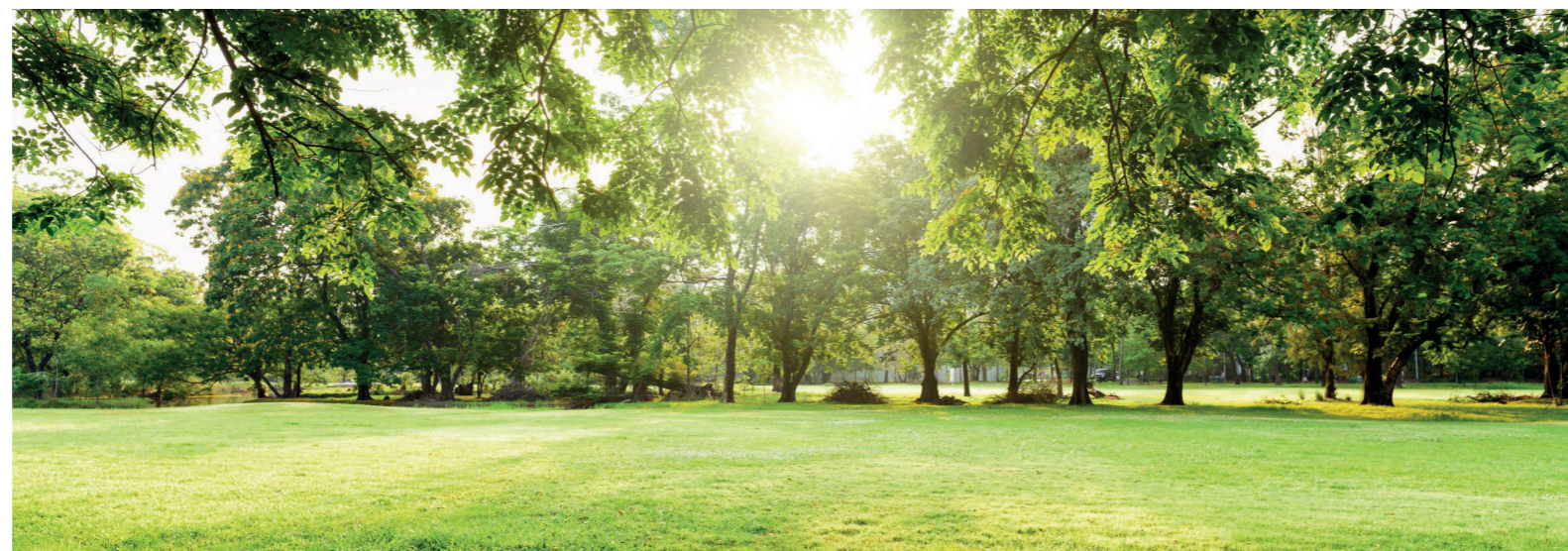
⁴ Dodatkowo we Włoszech spółka BEST ITALIA wynajmuje niewielkie biuro – ze względu na niematerialny charakter jego oddziaływania zostało ono pominięte.

Eliminacja papierowych dokumentów w kolejnych procesach

Windykacja należności, nawet jeżeli nie wkracza na ścieżkę egzekucji-sądowej, to jednak musi dopuszczać scenariusz, że do takiej egzekucji dojdzie. Dlatego poszczególne kroki muszą być odpowiednio dokumentowane. O ile niektóre kroki możemy rejestrować w nowoczesnej, elektronicznej formie, o tyle np. część postępowań sądowych w praktyce wiąże się często z koniecznością zachowania formy papierowej. W obowiązującym porządku prawnym, skuteczność działania wiąże się z dużym zapotrzebowaniem na papier. Dlatego jego zużycie jest nieco większe niż w przypadku innej, typowej działalności biurowej. Z kolei możliwości jego ograniczenia, ze względu na wymagania prawne, stosunkowo niewielkie. O ile znaczna część wspomagających procesów wewnętrznych jest już zdigitalizowana, o tyle korespondencja z Klientami czy organami administracji, już nie.

Staramy się eliminować dokumenty papierowe z kolejnych procesów, tak ze względu na środowisko, jak i na efektywność i wygodę wykorzystania ich elektronicznych wersji. Przykładowo, wszystkie umowy można zawrzeć online, bez konieczności drukowania dokumentów papierowych.

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



Ograniczanie zapotrzebowania na paliwa i energię

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

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

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

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

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

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

Inne aspekty oddziaływania na otoczenie przyrodnicze

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

[2-27]

W 2023 roku Grupa BEST, w tym BEST S.A., nie zostały ukarane za naruszenie przepisów ochrony środowiska.

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

⁶ Pandemia COVID-19 znacznie ograniczyła tę formę relacji.

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

Odporność modelu biznesowego na zmiany klimatyczne

Ekspozycja modelu biznesowego Grupy BEST na ryzyka związane z klimatem jest niewielka i niewspółmiernie mniejsza od tej, na którą wystawione są np. przedsiębiorstwa przemysłowe. Niemniej zdecydowaliśmy się przeprowadzić i opublikować już w raporcie za rok 2020, uproszczoną analizę odporności modelu biznesowego na zmiany klimatyczne, tak jak sugeruje to Komunikat Komisji Europejskiej - *Wytyczne dotyczące sprawozdawczości w zakresie informacji niefinansowych: Suplement dotyczący zgłaszania informacji związanych z klimatem (2019/C 209/01)*⁸, a dokładniej wskazywany przez nie protokół techniczny TCFD⁹. Wyprzedzamy tym samym również prawdopodobne zapisy przyszłej regulacji odnoszącej się do sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju. W bieżącym sprawozdaniu na temat danych niefinansowych analiza ta została zaktualizowana pod kątem oczekiwań nowych standardów sprawozdawczości ESRS. Potwierdza ona stosunkowo niską istotność, tj. niewielką ekspozycję Grupy BEST na takie zagrożenia.

Analizy ryzyka i odporności na nie modelu biznesowego Grupy BEST była rozpatrywana dla dwóch scenariuszy¹⁰, tj. scenariusza:

- **Current Policy Scenario (Hot house world)**, który zakłada brak wystarczających działań na poziomie globalnym, co skutkować będzie stosunkowo wysokim wzrostem przeciętnej temperatury i **nasileniem ryzyk fizycznych** w przyrodzie (zarówno o charakterze stałym, jak i nasileniem się ekstremalnych zjawisk pogodowych). Jednocześnie brak dużej presji ze strony rządów przełoży się relatywnie **niski poziom ryzyk przejścia** w gospodarce; tym samym przedsiębiorcy nie będą pod zbyt dużą presją jeśli chodzi o transformację i przejście ku bardziej zrównoważonym modelom biznesowym.
- **Net Zero 2050**, zakładający podjęcie relatywnie szybkich i głębokich działań; scenariusz taki realizowany odzwierciedlony jest obecnie m.in. w polityce gospodarczej UE; w efekcie spodziewany globalny wzrost temperatury może być mniejszy, a w konsekwencji **mniejsza będzie skala ryzyk fizycznych**; jednocześnie aktywna polityka Komisji Europejskiej będzie oznaczać dla przedsiębiorstw większą presję na transformację i związany z tym potencjalny **wzrost ekspozycji na ryzyka przejścia**.

Tabela:
Potencjalne zidentyfikowane ryzyka fizyczne związane z klimatem [IRO-1 AR 11]

Ryzyka stałe	
związane z temperaturą	Zmiana przeciętnej temperatury może oznaczać nieco większe zapotrzebowanie na energię związane z koniecznością zapewnienia w biurach komfortowych warunków pracy. Zmiany mogą jednak potencjalnie wpływać na inne podmioty gospodarki i łańcuch wartości Grupy BEST. Tj. destabilizując modele biznesowe innych przedsiębiorstw, pośrednio wpływać na wzrost niestabilności finansowej osób prawnych i fizycznych (np. pracowników tych przedsiębiorstw), a w konsekwencji przyczyniać się do trudności w regulowaniu zobowiązań i popytu na usługi windykacyjne.
związane z wiatrem	Nie zidentyfikowano istotnego, bezpośredniego wpływu. Zmiany mogą jednak potencjalnie wpływać na inne podmioty gospodarki i łańcuch wartości Grupy BEST. Tj. destabilizując modele biznesowe innych przedsiębiorstw, pośrednio wpływać na wzrost niestabilności finansowej osób prawnych i fizycznych (np. pracowników tych przedsiębiorstw), a w konsekwencji przyczyniać się do trudności w regulowaniu zobowiązań i popytu na usługi windykacyjne.
związane z wodą	Biura Grupy BEST (Gdynia, Elbląg) zlokalizowane są na obszarach nadmorskich. Bazując na wynikach analiz prowadzonych przez Princeton University (interaktywne mapy) należy przyjąć, że o ile obszar Gdyni jest całkowicie bezpieczny, o tyle tereny Elbląga mogą być około 2050 roku co najmniej okresowo zalewane przez podnoszący się poziom wody w Bałtyku. Niemniej nie dotyczy to bezpośrednio elbląskiej lokalizacji, w której Grupa BEST posiada swoje biura. Jednocześnie jednak warto podkreślić, że w przypadku obu lokalizacji, Grupa BEST nie jest właścicielem biur, a jedynie ich najemcą. Tym samym ekspozycja aktywów własnych jest bardzo ograniczona. Zmiany mogą jednak potencjalnie wpływać na inne podmioty gospodarki i łańcuch wartości Grupy BEST. Tj. destabilizując modele biznesowe innych przedsiębiorstw, pośrednio wpływać na wzrost niestabilności finansowej osób prawnych i fizycznych (np. pracowników tych przedsiębiorstw), a w konsekwencji przyczyniać się do trudności w regulowaniu zobowiązań i popytu na usługi windykacyjne.

związane z ziemią Nie zidentyfikowano istotnego, bezpośredniego wpływu. Zmiany mogą jednak potencjalnie wpływać na inne podmioty gospodarki i łańcuch wartości Grupy BEST. Tj. destabilizując modele biznesowe innych przedsiębiorstw, pośrednio wpływać na wzrost niestabilności finansowej osób prawnych i fizycznych (np. pracowników tych przedsiębiorstw), a w konsekwencji przyczyniać się do trudności w regulowaniu zobowiązań i popytu na usługi windykacyjne.

Ryzyka ostre

związane z temperaturą Długotrwałe upały, mogą stanowić uciążliwość dla pracowników, a w przypadku biur oznaczać konieczność zabezpieczenia odpowiedniej mocy urządzeń chłodzących przez właścicieli budynków, w których Grupa BEST wynajmuje biura. Dla Grupy BEST może oznaczać to nieco większe koszty związane z zakupem energii. Niemniej bezpośrednia ekspozycja modelu biznesowego Grupy BEST na ryzyko jest ograniczona. Zmiany mogą jednak potencjalnie wpływać na inne podmioty gospodarki i łańcuch wartości Grupy BEST. Tj. destabilizując modele biznesowe innych przedsiębiorstw, pośrednio wpływać na wzrost niestabilności finansowej osób prawnych i fizycznych (np. pracowników tych przedsiębiorstw), a w konsekwencji przyczyniać się do trudności w regulowaniu zobowiązań i popytu na usługi windykacyjne.

związane z wiatrem Grupy BEST na ryzyko jest ograniczona. Huragany, burze, czy inne gwałtowne zjawiska pogodowe mogą powodować drobne uszkodzenia infrastruktury budynków, w których prowadzona jest działalność. Budynki te jednak nie są własnością Grupy BEST i ewentualne naprawy nie stanowią kosztów Grupy BEST. Mogą zakłócać dostępność dostaw energii lub dostępność usług telekomunikacyjnych. Zmiany mogą jednak potencjalnie wpływać na inne podmioty gospodarki i łańcuch wartości Grupy BEST. Tj. destabilizując modele biznesowe innych przedsiębiorstw, pośrednio wpływać na wzrost niestabilności finansowej osób prawnych i fizycznych (np. pracowników tych przedsiębiorstw), a w konsekwencji przyczyniać się do trudności w regulowaniu zobowiązań i popytu na usługi windykacyjne.

związane z wodą Grupy BEST na ryzyko jest ograniczona. Ewentualne podtopienia lub powiedzie związane np. z gwałtownymi zjawiskami pogodowymi mogą zakłócać dostępność dostaw energii lub dostępność usług telekomunikacyjnych. Zmiany mogą jednak potencjalnie wpływać na inne podmioty gospodarki i łańcuch wartości Grupy BEST. Tj. destabilizując modele biznesowe innych przedsiębiorstw, pośrednio wpływać na wzrost niestabilności finansowej osób prawnych i fizycznych (np. pracowników tych przedsiębiorstw), a w konsekwencji przyczyniać się do trudności w regulowaniu zobowiązań i popytu na usługi windykacyjne.

związane z ziemią Nie zidentyfikowano istotnego, bezpośredniego wpływu. Zmiany mogą jednak potencjalnie wpływać na inne podmioty gospodarki i łańcuch wartości Grupy BEST. Tj. destabilizując modele biznesowe innych przedsiębiorstw, pośrednio wpływać na wzrost niestabilności finansowej osób prawnych i fizycznych (np. pracowników tych przedsiębiorstw), a w konsekwencji przyczyniać się do trudności w regulowaniu zobowiązań i popytu na usługi windykacyjne.

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

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

¹⁰ Scenariusze zostały opracowane i opisane przez The Network of Central Banks and Supervisors for Greening of Financial System (NGFS). Szczegółowe informacje na ich temat dostępne są na: <https://www.ngfs.net/ngfs-scenarios-portal/explore>.

Ryzyka przejścia i szanse związane z klimatem: Net Zero 2050

Przyjmowany m.in. przez UE scenariusz osiągnięcia neutralności klimatycznej do 2050 roku (Net Zero 2050), o ile byłby realizowany przez większość krajów świata, daje spore szanse na uniknięcie ziszczenia się najbardziej dotkliwych dla gospodarki ryzyk fizycznych. Niemniej przeprowadzenie szybkich zmian związanych z transformacją całych gospodarek ku modelowi zrównoważonemu wiąże się z ryzykiem, określanym mianem ryzyka przejścia.

W przypadku Grupy BEST ryzyka te nie wydają się również szczególnie istotne i nie wiążą się z dużymi kosztami.

Tabela:
Potencjalne zidentyfikowane ryzyka przejścia i możliwości związane z klimatem [IRO-1 AR 12]

Ryzyka ostre	
polityczne i prawne	Ekspozycja Grupy BEST na ryzyko jest ograniczona. Grupa BEST musi liczyć się z większymi obowiązkami sprawozdawczymi, a tym samym ze wzrostem kosztów sprawozdawczości i usług atestacyjnych z nimi związanymi. Jednocześnie też charakter prowadzonej działalności sprawia, że większość prowadzonej działalności nie wiąże się z działalnościami uznanymi za istotne z punktu widzenia środowiska naturalnego, w tym klimatu. W efekcie wielkości obrotów, nakładów oraz kosztów operacyjnych wykazywanych w sprawozdawczości („taksonomia”) będą raczej symboliczne.
technologiczne	Ekspozycja Grupy BEST na ryzyko jest ograniczona. Usługi oferowane przez Grupę BEST mają charakter niematerialny, a ich świadczenie wiąże się z niewielką bezpośrednią lub pośrednią emisją gazów cieplarnianych. Trudno zatem rozpatrywać je w kategoriach popytu na usługi nisko emisyjne. Mało prawdopodobne wydaje się również wystąpienie zmian technologicznych, które zakłóciłyby obecne ich świadczenie – oparcie działalności o call center już z samo z siebie wykorzystuje technologie telekomunikacyjne, które redukują emisję w stosunku do hipotetycznych rozwiązań, które bazowałyby wyłącznie na kontaktach bezpośrednich. Należy również przyjąć, że zmiany technologiczne w zakresie ICT będą antycypowane przez Grupę BEST i będą sprzyjały wzrostowi jej efektywności operacyjnej, włączając w to aspekt efektywności klimatycznej.
rynkowe	Ekspozycja Grupy BEST na ryzyko jest ograniczona. Bezpośredni wpływ polityki gospodarczej i zmian legislacyjnych nastawionych na dekarbonizację gospodarki będzie ograniczony. Ze względu na stosunkowo niewielki udział w kosztach kosztów energii czy paliw, wahania ich cen nie wpłynę znacząco na zmianę ogółu kosztów działalności.
związane z reputacją	Ekspozycja Grupy BEST na ryzyko jest ograniczona. Grupa BEST nie działa w branży, która byłaby odpowiedzialna za zmiany klimatyczne, prawdopodobieństwo szkód reputacyjnych nie jest wysokie. Jednocześnie, mimo niewielkiego śladu węglowego, podejmuje działania skutecznie ograniczające jej wpływ na środowisko, również w wymiarze śladu węglowego

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

O ile bezpośredni wpływ czynników ryzyka na model biznesowy Grupy BEST będzie raczej ograniczony, a sama Grupa powinna bez większych problemów i bez ponoszenia znaczących nakładów, dostosować się do zmian, o tyle większe znacznie dla jej przyszłego funkcjonowania mogą mieć czynniki pośrednie, tj. oddziaływanie zmian klimatycznych na innych uczestników (osoby fizyczne, osoby prawne). Zmiany klimatu, a zwłaszcza realizowanie się ryzyk fizycznych o charakterze ostrym, będą wpływały na sytuację finansową osób fizycznych i prawnych, którym trudniej może być planować długoterminowo, i które będą narażone na straty. Osoby te, niezależnie czy stracą pracę lub miejsce zamieszkania ze względu na powodzie morskie, czy będą rolnikami, którzy stracą plony przez suszę lub powodź, mogą być kredytobiorcami lub pożyczkobiorcami. Kredytobiorcami, którzy nagle, w sposób niezawiniony, stracą możliwość płynnego regulowania zobowiązań. Wraz z utratą możliwości spłaty ich zobowiązania trafią do przedsiębiorstw zajmujących się windykacją, a to będzie skutkowało koniecznością zmodyfikowania już posiadanych rozwiązań na potrzeby osób dotkniętych np. klęską żywiołową.

NIEFINANSOWE DANE LICZBOWE

[2-7]

Zatrudnienie na koniec roku

	2021			2022			2023		
	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie
Grupa BEST*									
czas nieokreślony	316	106	422	371	127	498	379	132	511
czas określony	169	47	216	133	59	192	83	55	138
na okres próbny	20	11	31	7	3	10	3	3	6
na zastępstwo	1	0	1	2	2	4	0	0	0
pełen etat	482	153	635	493	180	673	453	180	633
niepełny etat	17	8	25	20	11	31	12	10	22
wiek poniżej 30	139	39	178	116	40	156	87	34	121
wiek 30-50	338	113	451	368	137	505	341	137	478
wiek powyżej 50	29	12	41	29	14	43	37	19	56
Gdynia	226	130	356	231	152	383	226	144	370
Elbląg	273	31	304	274	31	305	238	30	268
Mediolan (Włochy)	7	3	10	8	8	16	8	9	17
Suma	506	164	670	513	191	704	465	190	655
<i>Osoby współpracujące w oparciu o umowy cywilno-prawne, samozatrudnienie, w tym doradcy terenowi itp. (nie uwzględniono osób na powołaniu)</i>	18	50	68	17	74	91	28	62	90
w tym BEST S.A.									
czas nieokreślony	302	91	393	354	105	459	362	109	471
czas określony	166	46	212	127	57	184	78	53	131
na okres próbny	18	11	29	7	3	10	3	3	6
na zastępstwo	0	0	0	2	2	4	0	0	0
pełen etat	472	145	617	473	163	636	432	162	594
niepełny etat	14	3	17	17	4	21	11	3	14
wiek poniżej 30	136	37	173	111	37	148	84	32	116
wiek 30-50	322	102	424	351	121	472	323	121	444
wiek powyżej 50	28	9	37	28	9	37	36	12	48
Gdynia	213	117	330	216	136	352	205	135	340
Elbląg	273	31	304	274	31	305	238	30	268
Suma	486	148	634	490	167	657	443	165	608
<i>Osoby współpracujące w oparciu o umowy cywilno-prawne, samozatrudnienie, itp. (nie uwzględniono osób na powołaniu)</i>	2	12	14	4	59	63	15	45	60

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

wg lokalizacji (w Polsce)	2021			2022			2023		
	Gdynia	Elbląg	Łącznie	Gdynia	Elbląg	Łącznie	Gdynia	Elbląg	Łącznie
Grupa BEST									
czas nieokreślony	214	198	412	248	234	482	269	226	495
czas określony	121	95	216	125	67	192	96	41	137
na okres próbny	20	11	31	9	1	10	5	1	6
na zastępstwo	1	0	1	1	3	4	0	0	0
w tym BEST S.A.									
czas nieokreślony	195	198	393	225	234	459	245	226	471
czas określony	117	95	212	117	67	184	90	41	131
na okres próbny	18	11	29	9	1	10	5	1	6
na zastępstwo	0	0	0	1	3	4	0	0	0
Pracownicy z orzeczoną niepełnosprawnością									
Grupa BEST	19	12	31	19	14	33	16	13	29
w tym BEST S.A.	19	11	30	19	13	32	16	12	28
401-1									
Przyjęcia nowych Pracowników									
Grupa BEST*									
wiek poniżej 30	48	16	64	39	18	57	19	13	32
wiek 30-50	55	24	79	48	38	86	12	11	23
wiek powyżej 50	2	3	5	4	1	5	1	2	3
Gdynia	55	36	91	44	45	89	16	21	37
Elbląg	47	6	53	47	6	53	13	4	17
Mediolan (Włochy)	3	1	4	1	3	4	6	2	8
Suma	113	45	158	95	57	152	34	27	61
%	22,3%	27,4%	23,6%	18,5%	29,8%	21,6%	18,7%	26,8%	21,1%
w tym BEST S.A.									
wiek poniżej 30	46	16	62	38	17	55	18	12	30
wiek 30-50	49	23	72	45	34	79	8	11	19
wiek powyżej 50	2	2	4	4	0	4	1	1	2
Gdynia	50	35	85	40	45	85	14	20	34
Elbląg	47	6	53	47	6	53	13	4	17
Mediolan (Włochy)	0	0	0	0	0	0	3	1	4
Suma	97	41	138	87	51	138	27	24	51
%*	20,0%	27,7%	21,8%	17,8%	30,5%	21,0%	19,6%	30,9%	22,7%

Uwaga: uwzględniono wyłącznie Pracowników, których zatrudniono w danym roku i pozostawali zatrudnieni w dn. 31.12.2023 r.

401-1

Odejścia Pracowników

	2021			2022			2023		
	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie
Grupa BEST*									
wiek poniżej 30	26	19	45	38	9	47	15	8	23
wiek 30-50	53	19	72	51	23	74	51	20	71
wiek powyżej 50	5	1	6	5	1	6	2	1	3
Gdynia	33	28	61	38	25	63	24	24	48
Elbląg	49	10	59	56	8	64	46	6	52
Mediolan (Włochy)	2	1	3	2	0	2	1	1	2
Suma	84	39	123	94	33	127	68	29	97
wskaźnik fluktuacji	16,6%	23,8%	18,4%	18,3%	17,3%	18,0%	14,6%	15,3%	14,8%
w tym BEST S.A.									
wiek poniżej 30	26	19	45	38	9	47	15	8	23
wiek 30-50	50	17	67	50	23	73	51	20	71
wiek powyżej 50	5	0	5	5	1	6	2	1	3
Gdynia	32	26	58	37	25	62	22	23	45
Elbląg	49	10	59	56	8	64	46	6	52
Suma	81	36	117	93	33	126	1	1	2
wskaźnik fluktuacji	16,7%	24,3%	18,5%	19,0%	19,8%	19,2%	68	29	97

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



401-3

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

	2021			2022			2023		
	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie
Grupa BEST									
Liczba Pracowników, którzy byli uprawnieni do urlopu macierzyńskiego/ojcowskiego i skorzystali z tego uprawnienia w roku, w którym urodziło się im dziecko	22	8	30	39	14	53	40	8	48
Nie skorzystali z uprawnienia w roku, w którym urodziło się dziecko	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Liczba osób, z którymi rozwiązano umowę w trakcie trwania urlopu macierzyńskiego/ojcowskiego (umowa rozwiązana z upływem czasu, na jaki była zawarta)	0	0	0	2	0	2	1	0	1
w tym BEST S.A.									
Liczba Pracowników, którzy byli uprawnieni do urlopu macierzyńskiego/ojcowskiego i skorzystali z tego uprawnienia w roku, w którym urodziło się im dziecko	22	7	29	38	14	52	39	7	46
Nie skorzystali z uprawnienia w roku, w którym urodziło się dziecko	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Liczba osób, z którymi rozwiązano umowę w trakcie trwania urlopu macierzyńskiego/ojcowskiego (umowa rozwiązana z upływem czasu, na jaki była zawarta)	0	0	0	2	0	2	1	0	1

404-1

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

	2021			2022			2023		
	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie
Grupa BEST	18	22	19	16	15	16	14	20	16
dyrektorzy	49	28	44	29	8,75	27	31	13,5	28
kierownicy i menedżerowie	21	21	21	27	22	25	33	41	36
specjaliści	17	22	19	14	14	14	12	15	13
w tym BEST S.A.	19	25	21	16	16	16	14	21	16
dyrektorzy	49	28	44	29	8,75	27	31	13,5	28
kierownicy i menedżerowie	23	24	24	28	25	27	32	41	36
specjaliści	18	25	20	15	15	15	12	17	13

* Powyższe dane są danymi szacunkowymi. W celu dokonania obliczeń przyjęto stan zatrudnienia odpowiednio na dzień 31.12.2023 r. W 2023 r. część szkoleń odbyła się również w ramach dostępu do wykupionych platform szkoleniowych online. W danych nie uwzględniono obowiązkowych szkoleń BHP, szkoleń adaptacyjnych z 1 dnia pracy, dofinansowanych przez pracodawcę studiów podyplomowych, udziału Pracowników w bezpłatnych webinarach odbywanych w godzinach pracy i szkoleń odbytych w ramach wykupionych na 2023 r. licencji do platform szkoleniowych online (są to 4 platformy szkoleniowe dla obszaru IT i analiz, 1 platforma do nauki języków obcych dla wszystkich oraz 1 dla obszaru HR). Nie uwzględniono również szkoleń osób współpracujących w ramach umów cywilnoprawnych, Członków Zarządów oraz Komplementariuszy w Grupie BEST.

405–2

Stosunek przeciętnego wynagrodzenia kobiety do wynagrodzenia mężczyzny w danej kategorii*

	2021	2022	2023
<i>specjaliści</i>	75,53%	76,26%	82,45%
<i>specjaliści IT</i>	81,00%	104,96%	96,35%
<i>dyrektorzy</i>	85,11%	71,34%	83,01%
<i>kierownicy, koordynatorzy, menedżerowie</i>	74,05%	74,38%	85,72%
<i>asystenci</i>	99,11%	98,60%	101,94%

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

202–1

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

	2021	2022	2023
<i>kobiety</i>	101,55%	106,54%	108,66%
<i>mężczyźni</i>	102,38%	106,87%	106,6%

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

301-1, 302-1

Zużycie materiałów, surowców, paliw energii*

	j.m.	2021	2022	2023
Grupa BEST¹⁾				
<i>kluczowe materiały</i>				
<i>papier</i>	kg (ryz)	15 018,70 (6 020)	18 424,10 (7 385)	13 222,44 (5 300)
<i>woda i ścieki</i>				
<i>zużycie woda (z sieci miejskiej)</i>	m ³	265,77	254,69	415,49
<i>paliwa i energia</i>				
<i>benzyna</i>	GJ (litrów)	814,02 (25 332,50)	1 197,90 (37 278,94)	1 319,12 (41 051,41)
<i>olej napędowy (ON)</i>	GJ (litrów)	263,54 (6 978,68)	340,83 (9 025,38)	303,12 (8 026,83)
<i>energia elektryczna*</i>	GJ	2 520,58 (700 160 kWh)	2 648,07 (735 574 kWh)	2 690,97 (747 492 kWh)
<i>energia cieplna**</i>	GJ	1 309,92	2 320,75	2 449,90
<i>chłód</i>	GJ	8,53	67,82	297,25
Łącznie zużycie energii	GJ	4 916,58	6 575,36	7 060,37

* w zależności od dostawcy w poszczególnych lokalizacjach od 36,72% (Gdynia) do 40,2% (Elbląg) energii elektrycznej zostało wyprodukowane z OZE..

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

1) Dane o zużyciu energii elektrycznej za rok 2021 nie uwzględniają rynku włoskiego. Dane za rok 2022 zostały w stosunku do poprzedniego raportu skorygowane o zużycie energii dla rynku włoskiego. Rok 2023 uwzględnia dane o zużyciu energii dla rynku włoskiego. Pozostałe wielkości nie uwzględnia biura włoskiego i są pomijalne (np. włoskie biuro nie dysponuje samochodami).

	j.m.	2021	2022	2023
w tym BEST S.A.				
<i>kluczowe materiały</i>				
<i>papier</i>	kg (ryz)	14 906,43 (5 975)	18 349,25 (7 355)	13 014,52 (5 217)
<i>woda i ścieki</i>				
<i>zużycie woda (z sieci miejskiej)</i>	m ³	243,14	233,47	380,87
<i>paliwa i energia</i>				
<i>benzyna</i>	GJ (litrów)	629,21 (19 581,37)	965,80 (30 056,00)	1 105,62 (34 407,32)
<i>olej napędowy (ON)</i>	GJ (litrów)	232,28 (6 150,93)	340,83 (9 025,38)	303,12 (8 026,83)
<i>energia elektryczna*</i>	GJ	2 433,71 (676 031 kWh)	2 519,14 (699 762 kWh)	2 567,56 (713 211 kWh)
<i>energia cieplna**</i>	GJ	1 283,01	2 295,41	2 426,29
<i>chłód</i>	GJ	7,80	62,16	272,48
Łącznie zużycie energii	GJ	4 586,01	6 183,35	6 675,07

* w zależności od dostawcy w poszczególnych lokalizacjach od 36,72% (Gdynia) do 40,2% (Elbląg) energii elektrycznej zostało wyprodukowane z OZE..

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

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

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

[kg eCO ₂]	2021	2022	2023	[kg eCO ₂]	2021	2022	2023
Grupa BEST¹²⁾				w tym BEST S.A.			
<i>Zakres 1</i>				<i>Zakres 1</i>			
<i>benzyna</i>	55 567,35	80 591,48	86 104,23	<i>benzyna</i>	42 952,13	64 976,56	72 168,43
<i>olej napędowy</i>	17 532,75	23 085,48	20 163,91	<i>olej napędowy</i>	15 453,17	23 085,48	20 163,91
<i>Zakres 2</i>				<i>Zakres 2</i>			
<i>energia elektryczna (Polska)* (energia elektryczna – Polska-location-based)</i>	585 564,81	610 395,52 (480 087,17)	595 867,91 (396 825,25)	<i>energia elektryczna (Polska)* (energia elektryczna – Polska-location-based)</i>	565 383,49	589 077,12 (462 325,08)	574 733,94 (377 488,33)
<i>energia elektryczna (Włochy)</i>	b.d.	3 912,02	3 004,52	<i>ciepło</i>	123 810,21	295 029,69	460 267,29
<i>ciepło</i>	126 407,28	298 285,71	464 746,45	<i>chłód</i>	b.d.	b.d.	b.d.
<i>chłód</i>	b.d.	b.d.	b.d.	<i>Zakres 3</i>			
<i>Zakres 3</i>				<i>papier</i>	13 704,92	16 870,24	11 849,44
<i>papier</i>	13 808,13	16 939,05	12 038,74	<i>woda</i>	36,23	34,79	67,29
<i>woda</i>	39,60	37,95	73,41	<i>ścieki</i>	66,13	63,50	76,68
<i>ścieki</i>	72,29	69,28	83,65	<i>dojazdy do/z pracy</i>	61 886,78	151 194,33	148 149,36
<i>dojazdy do/z pracy</i>	64 222,13	160 914,80	159 158,09	Łącznie (zakres 1-3)	823 293,05	1 140 331,71	1 287 476,34
Łącznie (zakres 1-3)	863 214,34	1 194 231,28**	1 341 240,91				

Metodologia: w obliczeniach wykorzystano mi.in. dane dotyczące emisji produkcji energii elektrycznej publikowane przez KOBIZE (za lata 2021, 2022, 2023), a emisji produkcji ciepła poblokowane przez URE (2019, 2021, 2022), a także wskaźniki emisji dla paliw, przejazdów różnymi środkami transportu, dystrybucji wody, odbioru ścieków, utylizacji zużytego sprzętu elektrycznego i elektronicznego, a także produkcji papieru odprowadzone i publikowane przez brytyjski rząd (UK Government Conversion Factors for greenhouse gas (GHG) reporting (2023)). Emisje wynikające ze spalania paliw, energii elektrycznej i ciepłej szacowane były nie tylko dla CO₂, ale również dla innych gazów cieplarnianych i wyrażane w eCO₂. Dlatego też wskaźniki emisji publikowane przez KOBIZE zostały powiększone o emisję tlenków azotu przeliczoną na odpowiadającą im masę CO₂. Analogicznie, od 2022 roku, o wartość wynikającą z emisji tlenków azotu, powiększony został wskaźnik emisji dla energii cieplnej. Publikowany przez URE. W przeliczeniach tych wykorzystano wartości Global Warming Potentials (GWP), pochodzące z najnowszego z raportów IPCC Fifth Assessment Report, 2014 (AR5).

* powyższe dane zostały obliczone przy wykorzystaniu uśrednionych danych dla Polski publikowanych przez KOBIZE (podjęcia market-based). Po uwzględnieniu emisji publikowanej przez dostawców energii zakupionej przez Grupę BEST w obu lokalizacjach wielkość śladu węglowego wyniosłaby łącznie w 2023 roku odpowiednio: 396 825 kg eCO₂ (Grupa BEST) i 377 488 kg eCO₂ (BEST S.A.) (metoda location-based).

** Wynik prezentowany w poprzednim oświadczeniu został tu uzupełniony o nieuwzględniane wcześniej szacunki emisji Zakresu 2 dla biura w Mediolanie.

O SPRAWOZDANIU

Specyfikacja sprawozdania

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

Prezentowany raport, będący jednocześnie sprawozdaniem nt. danych niefinansowych, jest szóstym z kolei raportem niefinansowym (ESG) Grupy Kapitałowej BEST i BEST S.A. Dokument został przygotowany w nawiązaniu do GRI Standards 2021 („with reference”) Obejmuje okres od 1 stycznia 2023 r. do 31 grudnia 2023 r. W nawiązaniu do zasad kierujących sprawozdawczością finansową, wskazuje on jednak również ważne działania i wydarzenia, które miały miejsce po dacie bilansowej, a przed publikacją sprawozdania, a mogą być istotne dla rzetelnego i kompleksowego przedstawienia obrazu wyników niefinansowych objętych nim organizacji.

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

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

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

Jednocześnie Spółka zapoczątkowała przygotowania do raportowania od kolejnego roku aspektów niefinansowych działalności w oparciu o europejskie standardy sprawozdawczości w zakresie zrównoważonego rozwoju (European Sustainability Reporting Standards - ESRS). Niektóre z niewymaganych jeszcze obecnie, ale stanowiących wypełnienie przyszłych obowiązków sprawozdawczych, informacji zostały zamieszczone już w obecnym oświadczeniu.



Osoba kontaktowa:

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



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



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

Proces definiowania sprawozdania

[2-29, 3-1]

W ostatnim roku nie odnotowano w otoczeniu gospodarczym, ani w modelu biznesowym Grupy BEST, zmian, które byłyby na tyle znaczące, by istotnie o wpłynąć na charakter oddziaływania organizacji na otoczenie społeczne lub przyrodnicze. W ocenie Spółki nie zaszyły zatem przesłanki skutkujące zmianą obszarów uznanych za istotne.

Jednocześnie stopień spełnienia oczekiwań interesariuszy przez oświadczenie opublikowane za rok 2022, został na przełomie 2023/2024 oceniony w badaniu ankietowym. 84,6% ankietowanych interesariuszy ocenia termin publikowania raportu jako odpowiedni oraz znajdujące się w nim informacje za wiarygodne, a formę, jako atrakcyjną. Z kolei aż 92,3% pytanych zgodziło się z tym, że informacje uwzględnione w raporcie zostały ujęte z wystarczającą dokładnością, łatwo jest je w raporcie odnaleźć, a sam raport jest dla nich przejrzysty. Co więcej ci sami respondenci potwierdzili istotność ujawniania w raporcie informacji nt. poszczególnych aspektów ESG. Wyniki te świadczą o bardzo dobrym obiorze raportu przez jego czytelników i stały się przesłanką do utrzymania tej formy sprawozdawczości jeszcze w tym roku. Kolejne już oświadczenie zostanie opracowane, ze względu na obowiązek prawny, już wg nowych zasad, tj. zgodnie z o europejskimi standardami sprawozdawczości w zakresie zrównoważonego rozwoju (European Sustainability Reporting Standards - ESRS).

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

Zakres sprawozdania

[3-2]

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

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

Zakres oświadczenia jest zatem analogiczny do zakresu oświadczenia za wcześniejszy okres sprawozdawczy. Poprzednie oświadczenie zostało poddane ocenie interesariuszy (online), którzy c do zasady potwierdzili zasadność uwzględnienia poszczególnych zagadnień w raporcie.

Niezależnie od przeprowadzonej analizy istotności, a mając na uwadze wymogi Ustawy o rachunkowości, w raporcie uwzględniono aspekty o niskiej istotności (materialności) m.in. związane z oddziaływaniem Grupy BEST, w tym BEST S.A., na środowisko naturalne, w tym na klimat. Z tego samego względu poszerzono również tematykę społeczną

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

Ujawnieni w raporcie informacji związanych z analizą scenariuszową ryzyk klimatycznych, które również nie są szczególnie istotne z punktu widzenia oddziaływania organizacji, stanowi wyjście naprzeciw oczekiwaniom przyszłych standardów ESRS.

ANEKS: RYZYKA NIEFINANSOWE ZWIĄZANE Z DZIAŁALNOŚCIĄ WINDYKACYJNĄ

[102-15]

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

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


Ryzyko utraty kluczowych Pracowników

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

 (patrz: BEST wobec Pracowników)


Ryzyko cyberbezpieczeństwa

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

 (patrz: Skuteczna ochrona danych osobowych)

Ryzyko zmian w otoczeniu prawnym

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

 (patrz: Zarządzanie zgodnością)

Ryzyko braku zgodności

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

 (patrz: Zarządzanie zgodnością)

Ryzyko naruszenia bezpieczeństwa danych osobowych

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

👁️ (patrz: Skuteczna ochrona danych osobowych)

Ryzyko naruszenia poufności informacji

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

👁️ (patrz: Zarządzanie zgodnością, Skuteczna ochrona danych osobowych)

Ryzyko negatywnego PR (ryzyko reputacyjne)

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

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

**ZAŁĄCZNIK:
GRUPA BEST I BEST S.A. WOBEC UNIJNEJ SYSTEMATYKI („TAKSONOMII”)****Podstawa prawna i kwalifikacja prowadzonej działalności**

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

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

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

Choć w przypadku większości przedsiębiorstw zobowiązanych do upubliczniania danych niefinansowych, w tym informacji na temat tego, w jaki sposób i w jakim stopniu działalność tego przedsiębiorstwa jest związana ze zrównoważoną środowiskowo działalnością gospodarczą, zakwalifikowanie do określonej kategorii jest czynnością oczywistą, w przypadku takich przedsiębiorstw jak BEST, wymagało dodatkowej analizy. BEST S.A., podmiot dominujący Grupy BEST, posiada zezwolenie KNF na zarządzanie sekurytyzowanymi wierzytelnościami funduszu wiarygodności – wydane na podstawie art. 192 Ustawy o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi, co sugerowałoby, że nie jest przedsiębiorstwem

niefinansowym. Ponieważ to właśnie BEST S.A. podlega pod art. 29a dyrektywy 2013/34/UE analiza musiała zostać przeprowadzona z jego perspektywy, a nie z perspektywy całej grupy kapitałowej, dla której jest podmiotem dominującym. BEST S.A. nie spełnia kryteriów przedsiębiorstwa inwestycyjnego, gdyż aby zawierać transakcje na własny rachunek w zakresie zbywalnych papierów wartościowych BEST musiałby posiadać zezwolenie na świadczenie usług maklerskich na podstawie ustawy o obrocie instrumentami finansowymi. Wg oceny spółki nie jest ona również podmiotem zarządzającym aktywami w rozumieniu definicji przyjętej w przedmiotowym akcie delegowanym, ponieważ nie jest:

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

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

Dodatkowo aspekt związany z formą prezentacji danych, m.in. dla przedsiębiorstw niefinansowych, został zaktualizowany w Rozporządzeniu Delegowanym Komisji (UE) 2023/2486 z dnia 27 czerwca 2023 r. *uzupełniającym rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 poprzez ustanowienie technicznych kryteriów kwalifikacji służących określeniu warunków, na jakich dana działalność gospodarcza kwalifikuje się jako wnosząca istotny wkład w zrównoważone wykorzystywanie i ochronę zasobów wodnych i morskich, w przejście na gospodarkę o obiegu zamkniętym, w zapobieganie zanieczyszczeniu i jego kontrolę lub w ochronę i odbudowę bioróżnorodności i ekosystemów, a także określeniu, czy ta działalność gospodarcza nie wyrządza poważnych szkód względem któregośkolwiek z innych celów środowiskowych, i zmieniające rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2021/2178 w odniesieniu do publicznego ujawniania szczególnych informacji w odniesieniu do tych rodzajów działalności gospodarczej.*

W niniejszej informacji odniesiono się również do Rozporządzenia Delegowanego Komisji (UE) 2022/1214 z dnia 9 marca 2022 r. zmieniającego rozporządzenie delegowane (UE) 2021/2139 w odniesieniu do działalności gospodarczej w niektórych sektorach energetycznych oraz rozporządzenie delegowane (UE) 2021/2178 w odniesieniu do publicznego ujawniania szczególnych informacji w odniesieniu do tych rodzajów działalności gospodarczej.

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

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

Kwalifikacja działalności jako zrównoważonych środowiskowo

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

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

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

Krok 1: Identyfikacja działalności kwalifikujących się do systematyki

Mając to na uwadze, BEST S.A. jeszcze w 2022 roku, przygotowując poprzednie sprawozdanie roczne za rok 2021, dokonał przeglądu prowadzonej działalności pod kątem zidentyfikowania działalności gospodarczych zgodnych z systematyką w rozumieniu Art. 1 Rozporządzenia Delegowanego Komisji (UE) 2021/2178 z dnia 6 lipca 2021 r. Analiza taka została zaktualizowana w 2023 roku, na etapie opracowywania oświadczenia za rok 2022. Opracowując oświadczenie za rok 2023, ponownie zweryfikowała zidentyfikowane aspekty prowadzonej działalności, kwalifikujących się jako wnoszące istotny wkład w łagodzenie zmian klimatu lub w adaptację do zmian klimatu, dokonując również uzupełniającego przeglądu o działalności istotne z punktu widzenia zrównoważonego rozwoju. W analizie tej uwzględniono również nowe działalności istotne z punktu widzenia łagodzenia zmian klimatu i adaptacji do zmian klimatu, dodane przez Komisję w ciągu 2023 roku (sekcje 3.18–3.21 i 6.18–6.20 załącznika I do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 oraz sekcje 5.13, 7.8, 8.4, 9.3, 14.1 i 14.2 załącznika II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139). Analogicznie ujęto w niej również opublikowane przez Komisję (UE) techniczne kryteria kwalifikacji służące określeniu warunków, na jakich dana działalność gospodarcza kwalifikuje się jako wnosząca istotny wkład w zrównoważone wykorzystywanie i ochronę zasobów wodnych i morskich, w przejście na gospodarkę o obiegu zamkniętym, w zapobieganie zanieczyszczeniu i jego kontrolę lub w ochronę i odbudowę bioróżnorodności i ekosystemów (Rozporządzenie Delegowane Komisji (UE) 2023/2486 z dnia 27 czerwca 2023 r).

Mówiąc o identyfikacji działalności zgodnej z systematyką dokonano przeglądów przychodów, nakładów inwestycyjnych oraz wydatków operacyjnych. Na tym etapie nie stosowano jakichkolwiek wykluczeń (brak poziomu istotności).

W 2024 roku, z uwzględnieniem działalności operacyjnej prowadzonej w 2023 roku, dokonano weryfikacji zidentyfikowanych wcześniej obszarów – nie przyniosła ona jednak zmian, jeśli chodzi o zidentyfikowane kategorie działalności. Żadna z nowo zdefiniowanych działalności, tj. działalności zdefiniowanych na podstawie rozporządzenia delegowanego (UE) 2023/2486 oraz sekcji 3.18–3.21 i 6.18–6.20 załącznika I do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 oraz sekcji 5.13, 7.8, 8.4, 9.3, 14.1 i 14.2 załącznika II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139, nie została zidentyfikowana w działalności BEST S.A.



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

Działalność gospodarcza zgodna z systematyką	Specyfika działalności zgodnej z systematyką w przypadku BEST S.A.	Oddziaływanie na:		
		Przychody (obrotowy)	Nakłady inwestycyjne (CapEx)	Wydatki operacyjne (OpEx)
6.5. Transport motocyklami, samochodami osobowymi i lekkimi pojazdami użytkowymi	BEST S.A. posiada niewielką flotę służbowych samochodów (osobowych) i ponosi zarówno nakłady związane z okresową wymianą amortyzujących się pojazdów, jak i wydatki operacyjne związane z ich bieżącym utrzymaniem. Niemniej skala tych wydatków jest nieistotna z punktu widzenia obrazu Spółki. (patrz rozdział: „BEST a środowisko naturalne”)		✓	✓
7.7. Nabywanie i prawo własności budynków	BEST S.A. osiąga nieregularne, w niektórych latach wręcz marginalne, przychody ze sprzedaży nieruchomości, które w drodze decyzji sądu sprzedawane są w drodze licytacji komorniczej celem zaspokojenia roszczeń. Do sytuacji takich dochodzi rzadko, a przychody ze sprzedaży stanowią nieistotny margines całości przychodów z windykacji. W ciągu roku są to pojedyncze nieruchomości, o bardzo różnym charakterze: zarówno działki, jak i budynki mieszkalne i niemieszkalne, oddane do budynku lub w stanie budowy, sprzedawane w drodze licytacji komorniczej. Natura przychodów sprawia, że BEST S.A. nie ma wpływu ani na charakter nieruchomości, w tym na jej parametry techniczne w rozumieniu zrównoważonego rozwoju. BEST S.A. osiągając przychody z ich sprzedaży nie uzyskuje prawa własności do nieruchomości. Niejednokrotnie, tak jak w 2023 roku, przypisane przychody w znacznym stopniu generowane są w wyniku zmiany wyceny poszczególnych nieruchomości. W 2023 roku odnotowano również niewielkie przychody związane z najmem i wspomnianą sprzedażą nieruchomości. (patrz rozdział: „Zakup wierzytelności”)	✓		
7.2. Renowacja istniejących budynków	BEST S.A., choć nie jest formalnie właścicielem nieruchomości (biur), w których prowadzi działalność operacyjną, to użytkując je długoterminowo, okresowo dokonuje ich modernizacji i remontów. Istotna modernizacja powierzchni w budynku w Elblągu, która pierwotnie planowana była na rok 2021, ostatecznie została przesunięta na rok 2022.			✓
8.1. Przetwarzanie danych; zarządzanie stronami internetowymi (hosting) i podobna działalność	BEST S.A. używa systemy informatyczne, przetwarzając w nich dane dotyczące, dotyczące portfeli wierzytelności. System te wspierają procesy windykacyjne, realizowane tak przez call center, jak i indyktorów terenowych.		✓	✓

Krok 2:

Alokacja obrotów, nakładów i wydatków operacyjnych

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

Krok 3:

Weryfikacja kryteriów technicznych oraz spełnienia minimalnych gwarancji

W trzecim kroku Spółka przeanalizowała, przy zaangażowaniu osób merytorycznie odpowiedzialnych za poszczególne ze zidentyfikowanych działalności, czy i w jakim stopniu działalności te były w 2023 roku prowadzone w sposób, który był zgodny z kryteriami technicznymi, tj:

- kryteriami dotyczące istotnego wkładu
- kryteriami dotyczące zasady "nie wyrządzaj poważnych szkód".

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

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

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

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

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

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

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

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

Krok 4:

Podsumowanie i prezentacja wyników

Wyniki uzyskane w poprzednich krokach, zostały podsumowanie w tabelach zgodnych ze zaktualizowanym wzorem (*Rozporządzenie Delegowane Komisji (UE) 2023/2486 z dnia 27 czerwca 2023*).

Jednocześnie należy stwierdzić, że zidentyfikowane i ujęte w informacji działalności zidentyfikowanych, jako istotne dla zrównoważonego rozwoju, nie jest szczególnie istotna dla obrazu Spółki. Wynika to przede wszystkim z profilu prowadzonej działalności gospodarczej, która zdominowana jest przez pracę o charakterze biurowym. Poza inwestycjami i wydatkami związanymi z infrastrukturą IT, pozostałe działalności, skala pozostałych jest raczej niewielka. Co więcej przychody związane z wykonywaniem praw do nieruchomości mają charakter niejednokrotnie sporadyczny, nieregularny i mogą być rejestrowane w związku ze zmianą ich wyceny. Podobnie remonty i modernizacje przestrzeni biurowej mają charakter nieregularny. Z kolei wykorzystywana flota samochodów osobowych, jest nieliczna, a przez to kwoty jakie wiążą się z jej wykorzystaniem są nieistotne dla obrazu Spółki.

Wyniki

Obroty (przychody)

Działalność gospodarcza (1)	Rok		Kryteria dotyczące istotnego wkładu							Kryteria dotyczące zasady DNSH ("nie wyrządzaj poważnych szkód")							Minimalne gwarancje (17)	Udział działalności zgodnej z systematyką (A.1.) lub kwalifikującej się do systematyki (A.2.) Obrót, rok N-1 (18)	Kategoria Działalność wspomagająca (19)	Kategoria Działalność na rzecz przejścia (20)
	Kod(y) (2)	Obrót (wartość bezwzględna) (3)	Część obrotu, rok N (4)	Łagodzenie zmian klimatycznych (5)	Adaptacja do zmian klimatu (6)	Zasoby wodne i morskie (7)	Gospodarka o obiegu zamkniętym (8)	Zanieczyszczenie (9)	Bioróżnorodność (10)	Łagodzenie zmian klimatycznych (17)	Adaptacja do zmian klimatu (12)	Zasoby wodne i morskie (13)	Gospodarka o obiegu zamkniętym (14)	Zanieczyszczenie (15)	Bioróżnorodność (10)	%				
		tys. zł	%	T; N; N/EL	T; N; N/EL	T; N; N/EL	T; N; N/EL	T; N; N/EL	T; N; N/EL	T/N	T/N	T/N	T/N	T/N	T/N					
A. Działalność kwalifikująca się do systematyki																				
A.1. Rodzaje działalności zrównoważonej środowiskowo (zgodna z systematyką)																				
–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–		
Obrót z tytułu działalności zrównoważonej środowiskowo (zgodnej z systematyką) (A.1.)	–	0,00-	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	–	–	–	–	–	–	0,00%				
w tym wspomagająca	–	0,00-	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	–	–	–	–	–	–	0,00%				
w tym na rzecz przejścia	–	0,00-	0,00%							–	–	–	–	–	–	0,00%				
A.2. Działalność kwalifikująca się do systematyki, ale niezrównoważona środowiskowo (działalność niezgodna z systematyką)				EL N/EL	EL N/EL	EL N/EL	EL N/EL	EL N/EL	EL N/EL											
Nabywanie i prawo własności budynków	CCM/CCA 7.7.	10 795,37	3,05%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL							0,00%				
Obrót z działalności kwalifikującej się do systematyki, ale niezrównoważonej środowiskowo (niezgodnej z systematyką) (A.2.)	–	10 795,37	3,05%	0,00%	0,00%	0,00%	3,05%	0,00%	0,00%							0,00%				
A. Obrót z tytułu działalności kwalifikującej się do systematyki (A.1 + A.2)		10 795,37	3,05%	0,00%	0,00%	0,00%	3,05%	0,00%	0,00%							0,00%				
B. Działalność niekwalifikująca się do systematyki																				
Obrót z działalności niekwalifikującej się do systematyki (B)	–	343 037,63	96,95%																	
OGÓŁEM (A+B)		353 833,00	100,00%																	

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

Nakłady inwestycyjne (CapEx)

Działalność gospodarcza (1)	Rok			Kryteria dotyczące istotnego wkładu						Kryteria dotyczące zasady DNSH ("nie wyrządzaj poważnych szkód")							Kategoria Działalność wspomagająca (19)	Kategoria Działalność na rzecz przejścia (20)
	Kod(y) (2)	Nakłady inwestycyjne (wartość bezwzględna) (3) tys. zł	Część obrotu, rok N (4) %	Łagodzenie zmian klimatycznych (5) T; N; N/EL	Adaptacja do zmian klimatu (6) T; N; N/EL	Zasoby wodne i morskie (7) T; N; N/EL	Gospodarka o obiegu zamkniętym (8) T; N; N/EL	Zanieczyszczenie (9) T; N; N/EL	Bioróżnorodność (10) T; N; N/EL	Łagodzenie zmian klimatycznych (17) T/N	Adaptacja do zmian klimatu (12) T/N	Zasoby wodne i morskie (13) T/N	Gospodarka o obiegu zamkniętym (14) T/N	Zanieczyszczenie (15) T/N	Bioróżnorodność (10) T/N	Minimalne gwarancje (17) T/N		
A. Działalność kwalifikująca się do systematyki																		
A.1. Rodzaje działalności zrównoważonej środowiskowo (zgodna z systematyką)																		
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Nakłady inwestycyjne z tytułu działalności zrównoważonej środowiskowo (zgodnej z systematyką) (A.1.)		0,00–	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	-	-	-	-	-	-	0,00%		
w tym wspomagająca		0,00–	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	-	-	-	-	-	-	0,00%		
w tym na rzecz przejścia		0,00–	0,00%	0,00%						-	-	-	-	-	-	0,00%		
A.2. Działalność kwalifikująca się do systematyki, ale niezrównoważona środowiskowo (działalność niezgodna z systematyką)				EL N/EL	EL N/EL	EL N/EL	EL N/EL	EL N/EL	EL N/EL									
Transport motocyklami, samochodami osobowymi i lekkimi pojazdami użytkowymi	CCM CCA 6.5.	630,82	8,73%	EL	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL							7,90%		T
Przetwarzanie danych; zarządzanie stronami internetowymi (hosting) i podobna działalność	CCM CCA 8.1.	675,75	9,36%	N/EL	EL	N/EL	EL	N/EL	N/EL							25,15%		
Nakłady Inwestycyjne z działalności kwalifikującej się do systematyki, ale niezrównoważonej środowiskowo (niezgodnej z systematyką) (A.2.)		1 306,57	18,09%	8,73%	0,00%	0,00%	9,36%	0,00%	0,00%							33,05%		
A. Nakłady inwestycyjne z tytułu działalności kwalifikującej się do systematyki (A.1 + A.2)		1 306,57	18,09%	8,73%	0,00%	0,00%	9,36%	0,00%	0,00%							33,05%		
B. Działalność niekwalifikująca się do systematyki																		
Nakłady inwestycyjne z działalności niekwalifikującej się do systematyki (B)		5 916,43	81,91%															
OGÓŁEM (A+B)		7 223,00	100,00%															

* działalności wyłączone w roku 2023 z weryfikacji zgodności z taksonomią

Wydatki operacyjne (OpEx)

Działalność gospodarcza (1)	Rok		Kryteria dotyczące istotnego wkładu							Kryteria dotyczące zasady "nie wyrządzaj poważnych szkód"							Udział działalności zgodnej z systematyką (A.1.) lub kwalifikującej się do systematyki (A.2.) Nakłady inwestycyjne, rok N-1 (18)	Kategoria Działalność wspomagająca (19)	Kategoria Działalność na rzecz przejścia (20)
	Kod(y) (2)	Obrót (wartość bezwzględna) (3) tys. zł	Część obrotu (4) %	Łagodzenie zmian klimatycznych (5) T; N; N/EL	Adaptacja do zmian klimatu (6) T; N; N/EL	Zasoby wodne i morskie (7) T; N; N/EL	Gospodarka o obiegu zamkniętym (8) T; N; N/EL	Zanieczyszczenie (9) T; N; N/EL	Bioróżnorodność (10) T; N; N/EL	Łagodzenie zmian klimatycznych (17) T/N	Adaptacja do zmian klimatu (12) T/N	Zasoby wodne i morskie (13) T/N	Gospodarka o obiegu zamkniętym (14) T/N	Zanieczyszczenie (15) T/N	Bioróżnorodność (16) T/N	Minimalne gwarancje (17) T/N			
A. Działalność kwalifikująca się do systematyki																			
A.1. Rodzaje działalności zrównoważonej środowiskowo (zgodna z systematyką)																			
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Wydatki operacyjne ze zrównoważonej działalności (zgodnej z systematyką) (A.1.)		0,00–	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	-	-	-	-	-	-	-	0,00%	-	
W tym wspomagająca (E)		0,00–	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	-	-	-	-	-	-	-	0,00%	-	
W tym na rzecz przejścia (T)		0,00–	0,00%	0,00%						-	-	-	-	-	-	-	0,00%	-	
A.2. Działalność kwalifikująca się do systematyki, ale niezrównoważona środowiskowo (działalność niezgodna z systematyką)																			
Transport motocyklami, samochodami osobowymi i lekkimi pojazdami użytkowymi	CCM CCA 6.5.	295,66	2,17%	EL	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								2,16%	T	
Renowacja istniejących budynków	CCM CCA 7.2 / CE 3.2.	47,98	0,35%	EL	EL	N/EL	EL	N/EL	N/EL								0,38%	T	
Przetwarzanie danych; zarządzanie stronami internetowymi (hosting) i podobna działalność	CCM CCA 8.1.	4 461,76	32,73%	N/EL	EL	N/EL	EL	N/EL	N/EL								32,50%		
Wydatki operacyjne z działalności kwalifikującej się do systematyki, ale niezrównoważonej środowiskowo (niezgodnej z systematyką) (A.2.)		4 805,40	35,26%	2,52%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%								35,04%		
A. Wydatki operacyjne z tytułu działalności kwalifikującej się do systematyki (A.1 + A.2)		4 805,40	35,26%	2,52%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%								35,04%		
B. Działalność niekwalifikująca się do systematyki																			
Wydatki operacyjne z działalności niekwalifikującej się do systematyki (B)		8 825,01	64,74%																
OGÓŁEM (A+B)		13 630,41	100,00%																

* działalności wyłączone w roku 2023 z weryfikacji zgodności z taksonomią

Działalność związana z energią jądrową i gazem ziemnym

BEST S.A. nie prowadzi działalności związanej z energią jądrową, ani związanej energią z gazowych paliw kopalnych. w szczególności działalności wskazanych w Rozporządzeniu delegowanym Komisji (UE) 2022/1214 z dnia 9 marca 2022 r. zmieniające rozporządzenie delegowane (UE) 2021/2139 w odniesieniu do działalności gospodarczej

w niektórych sektorach energetycznych oraz rozporządzenie delegowane (UE) 2021/2178 w odniesieniu do publicznego ujawniania szczególnych informacji w odniesieniu do tych rodzajów działalności gospodarczej.

Tabela

Działalność związana z energią jądrową i gazem ziemnym

Działalność związana z energią jądrową		tak/nie
1	Przedsiębiorstwo prowadzi badania, rozwój, demonstrację i rozmieszczenie innowacyjnych instalacji wytwarzania energii elektrycznej wytwarzających energię w ramach procesów jądrowych przy minimalnej ilości odpadów z cyklu paliwowego, finansuje tę działalność lub ma na nią ekspozycję.	Nie
2	Przedsiębiorstwo prowadzi budowę i bezpieczną eksploatację nowych obiektów jądrowych w celu wytwarzania energii elektrycznej lub ciepła technologicznego, w tym na potrzeby systemu ciepłowniczego lub procesów przemysłowych, takich jak produkcja wodoru, a także ich modernizację pod kątem bezpieczeństwa, z wykorzystaniem najlepszych dostępnych technologii, finansuje tę działalność lub ma na nią ekspozycję.	Nie
3	Przedsiębiorstwo prowadzi bezpieczną eksploatację istniejących obiektów jądrowych wytwarzających energię elektryczną lub ciepło technologiczne, w tym na potrzeby systemu ciepłowniczego lub procesów przemysłowych, takich jak produkcja wodoru z energii jądrowej, a także ich modernizację pod kątem bezpieczeństwa, finansuje tę działalność lub ma na nią ekspozycję.	Nie
Działalność związana z gazem ziemnym		tak/nie
1	Przedsiębiorstwo prowadzi budowę lub eksploatację instalacji do wytwarzania energii elektrycznej z wykorzystaniem gazowych paliw kopalnych, finansuje tę działalność lub ma na nią ekspozycję.	Nie
2	Przedsiębiorstwo prowadzi budowę, modernizację i eksploatację instalacji do skojarzonego wytwarzania energii cieplnej/chłodniczej i energii elektrycznej z wykorzystaniem gazowych paliw kopalnych, finansuje tę działalność lub ma na nią ekspozycję.	Nie
3	Przedsiębiorstwo prowadzi budowę, modernizację i eksploatację instalacji do wytwarzania ciepła wytwarzających energię cieplną/chłodniczą z wykorzystaniem gazowych paliw kopalnych, finansuje tę działalność lub ma na nią ekspozycję.	Nie

Mając powyższe na uwadze przyjęto uproszczenie prezentacyjne poprzez odstąpienie od prezentacji tabel ujętych w załączniku III do ww. Rozporządzenia.

INDEKS GRI

Oświadczenie dotyczące wykorzystania standardu

Wykorzystany standard GRI 1

BEST S.A. wraz ze spółkami zależnymi zaraportowała poniższe informacje za rok 2023 w odniesieniu („with reference”) do standardów GRI.

GRI 1: Foundation 2021

Standard	Ujawnienie	Strona
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1 Dane organizacyjne	10, 21, 64
GRI 2: General Disclosures 2021	2-2 Podmioty uwzględnione w raporcie	64
GRI 2: General Disclosures 2021	2-3 Okres sprawozdawczy, częstotliwość i osoba kontaktowa	64
GRI 2: General Disclosures 2021	2-4 Przeformułowanie informacji	64
GRI 2: General Disclosures 2021	2-5 Zewnętrzna weryfikacja	64
GRI 2: General Disclosures 2021	2-6 Charakter działalności, łańcuch dostaw oraz pozostałe kwestie związane z relacjami biznesowymi	7, 10, 11, 12, 26
GRI 2: General Disclosures 2021	2-7 Pracownicy	58
GRI 2: General Disclosures 2021	2-9 Struktura i skład Zarządu	16
GRI 2: General Disclosures 2021	2-11 Przewodniczący najwyższego organu zarządzającego	16
GRI 2: General Disclosures 2021	2-17 Zbiorowa wiedza najwyższego organu zarządzającego	16
GRI 2: General Disclosures 2021	2-22 Oświadczenie w sprawie strategii zrównoważonego rozwoju	5, 25
GRI 2: General Disclosures 2021	2-26 Mechanizmy poszukiwania rozstrzygnięć wątpliwości oraz zgłaszania nieprawidłowości	8, 27, 37
GRI 2: General Disclosures 2021	2-27 Zgodność z przepisami i regulacjami	53
GRI 2: General Disclosures 2021	2-29 Podejście do angażowania interesariuszy	14, 48, 65
GRI 3: Material Topics 2021	3-1 Proces definiowania aspektów materialnych	65
GRI 3: Material Topics 2021	3-2 Lista aspektów materialnych	66
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Podejście zarządcze	9, 27, 28, 33, 34, 38, 41, 45, 49, 51, 52
GRI 202: Market Presence 2016	202-1: Stosunek wynagrodzenia pracowników najniższego szczebla w podziale na płeć w stosunku do płacy minimalnej	62
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-2: Znaczący pośredni wpływ ekonomiczny	9
GRI 205: Anticorruption 2016	205-1: Zakłady ocenione pod kątem ryzyka wystąpienia korupcji	27
GRI 205: Anticorruption 2016	205-2: Komunikacja i szkolenia poświęcone politykom i procedurom antykorupcyjnym	27
GRI 205: Anticorruption 2016	205-3 Potwierdzone przypadki korupcji i podjęte działania	27
GRI 206: Anti-competitive Behavior 2016	206-1: Kroki prawne podjęte wobec organizacji w związku z naruszeniami zasad wolnej konkurencji, praktykami monopolistycznymi	33, 34
GRI 301: Materials 2016	301-1: Wykorzystywane materiały/surowce wg masy lub objętości	62
GRI 302: Energy 2016	302-1: Bezpośrednie i pośrednie zużycie energii według pierwotnych źródeł energii	62
GRI 305: Emissions 2016	305-1: Bezpośrednie emisje gazów cieplarnianych (zakres 1)	63
GRI 305: Emissions 2016	305-2: Pośrednie emisje gazów cieplarnianych (zakres 2)	63
GRI 305: Emissions 2016	305-3: Inne pośrednie emisje gazów cieplarnianych (zakres 3)	63

Standard	Ujawnienie	Strona
GRI 401: Employment 2016	401-1: Całkowita liczba i wskaźniki zatrudnienia nowych pracowników oraz rotacji pracowników w podziale na grupy wiekowe, płeć i region	60
GRI 401: Employment 2016	401-2: Świadczenia zapewniane pracownikom pełnoetatowym, które nie przysługują pracownikom tymczasowym lub zatrudnionym w niepełnym wymiarze godzin	41
GRI 401: Employment 2016	401-3: Odsetek powrotów do pracy i wskaźnik retencji po urlopie macierzyńskim/tacierzyńskim, w odniesieniu do płci	61
GRI 404: Training and Education 2016	404-1: Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku przypadająca na pracownika	61
GRI 404: Training and Education 2016	404-2: Programy rozwoju umiejętności pracowniczych i kształcenia wspomagającego okresy przejściowe	46
GRI 404: Training and Education 2016	404-3: Procent pracowników otrzymujących regularne oceny swoich wyników oraz informacje rozwoju zawodowego	48
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-2 Stosunek pensji podstawowej i wynagrodzenia kobiet i mężczyzn	62
GRI 412: Human Rights Assessment 2016	412-1: Zakłady poddane przeglądowi pod kątem poszanowania praw człowieka lub ocenie pod kątem wpływu na poszanowanie praw człowieka	37
GRI 412: Human Rights Assessment 2016	412-2: Szkolenia pracowników związane z politykami i procedurami poszanowania praw człowieka	31, 33, 34
GRI 413: Local Communities 2016	413-1 Zakłady z wdrożonymi programami zaangażowania lokalnej społeczności, ocenami oddziaływania i programami rozwoju	48, 49, 51
GRI 413: Local Communities 2016	413-2 Zakłady mające znaczący rzeczywisty i potencjalnie negatywny wpływ na społeczności lokalne	51
GRI 416: Customer Health and Safety 2016	416-1 Ocena wpływ na zdrowie i bezpieczeństwo istotnych kategorii produktów i usług	31, 33, 34
GRI 416: Customer Health and Safety 2016	416-2 Przypadki niezgodności z regulacjami oraz dobrowolnie stosowanymi kodeksami dotyczącymi wpływu produktów i usług na zdrowie i bezpieczeństwo	31, 33, 34, 37
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-1 Wymogi dotyczące informacji i etykietowania produktów i usług	31, 33, 34
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-2: Przypadki niezgodności produktów i usług w zakresie informacji i etykietowania	31, 33, 34
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-3: Przypadki niezgodności dotyczące komunikacji marketingowej	31, 33, 34
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1: Istotne skargi dotyczące naruszenia prywatności klientów i utraty danych klienckich	28

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

Krzysztof Borusowski
Prezes Zarządu BEST S.A.

Marek Kucner
Wiceprezes Zarządu BEST S.A.

Maciej Bardan
Członek Zarządu BEST S.A.



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