

## ASPEKTY NIEFINANSOWE DZIAŁALNOŚCI OPONEO.PL, CZYLI NASZ WPŁYW NA SPOŁECZEŃSTWO I ŚRODOWISKO



## Spis treści

1. ZARZĄDZANIE ZRÓWNOWAŻONYM ROZWOJEM I SPOŁECZNĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ BIZNESU W OPONEO.PL.....	3
1.1. FILOZOFIA DZIAŁANIA.....	3
1.2. NASI INTERESARIUSZE .....	3
1.3. RYZYKA NIEFINANSOWE .....	4
1.4. NASZE DZIAŁANIA W ZAKRESIE ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU.....	6
1.4.1. Zarządzanie ludźmi .....	6
1.4.2. Różnorodność i poszanowanie praw człowieka .....	8
1.4.3. Nasi klienci.....	10
1.5. PRZECIWDZIAŁANIE KORUPCJI .....	10
1.6. ZAANGAŻOWANIE SPOŁECZNE.....	11
1.7. OCHRONA ŚRODOWISKA.....	12

# 1. ZARZĄDZANIE ZRÓWNOWAŻONYM ROZWOJEM I SPOŁECZNĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ BIZNESU W OPONEO.PL

## 1.1. FILOZOFIA DZIAŁANIA

Od początku swojej działalności, OPONEO.PL S.A. przyświecają 3 kluczowe wartości:

- kapitał - ludzie tworzący harmonijny zespół, zmierzający do wspólnego celu,
- praca - działania oparte na partnerskiej współpracy i altruizmie,
- sukces - wynik wykorzystywania ludzkich talentów, dopasowanych do zadań z dbałością o rozwój osobisty i stałe podnoszenie umiejętności.

Wartości te powodują nieustanny rozwój OPONEO.PL S.A., podkreślając znaczenie ludzi w organizacji. Oni są najcenniejszym zasobem i bez nich Spółka nie byłaby tam, gdzie jest. Społeczna odpowiedzialność OPONEO.PL S.A. – to przede wszystkim dbałość o prawa pracowników, budowa ich motywacji i satysfakcji oraz tworzenie przestrzeni do rozwoju w strukturach firmy.

Opony i ich testowanie na torze to pasja założycieli OPONEO.PL S.A. Rajdy Mistrzostw Polski czy Wyścigi Rallycross to okazja dla pracowników Spółki, aby zobaczyć jak opony zachowują się w najbardziej wymagających warunkach. Sponsoring sportów motorowych był dla Spółki naturalnym kierunkiem zaangażowania się. Znaczna część pracowników Spółki wywodzi się z Bydgoszczy i okolic – tu też Spółka skupia działania społeczne i charytatywne koncentrując się m.in. na wsparciu inicjatyw sportowych oraz pasji dzieci i dorosłych.

Wpływ na środowisko Spółki to w głównej mierze jej działalność biurowa, magazynowa oraz transport opon. Nadrzędną zasadą jaka przyświeca Spółce, jest minimalizacja negatywnego oddziaływania, co niejednokrotnie idzie w parze z korzyściami finansowymi dzięki zwiększaniu efektywności i optymalizacji procesów. OPONEO.PL S.A. konsekwentnie wdraża efektywne ekologicznie rozwiązania w zakresie zarządzania przestrzenią biurową i magazynową oraz usprawniania trasy przewozu opon do klienta, celem skrócenia czasu dojazdu, a zarazem długości tras co ma wymierne przełożenie na poziom emisji gazów do środowiska.

Obsługa klienta na najwyższym poziomie to naturalna konsekwencja modelu biznesowego OPONEO.PL S.A. Spółka wdraża szereg działań i procesów mających na celu jej nieustanne polepszanie począwszy od spisania standardów obsługi poprzez szkolenia pracowników po kontrolę jakości.

## 1.2. NASI INTERESARIUSZE

W związku ze swoją działalnością, OPONEO.PL S.A., ma kontakt i wpływ na szereg podmiotów, ludzi i organizacji – tzw. interesariuszy. Ich analiza pod kątem wpływu na biznes oraz zainteresowania organizacją pozwala ustalić priorytety w zakresie budowania relacji.

Kluczowe dla działalności biznesowej Spółki, a zarazem podstawowe z perspektywy jej odpowiedzialności społecznej są następujące grupy interesariuszy:

- **Pracownicy** – to podstawowy zasób Spółki umożliwiający jej budowę wartości.

- **Klienci** – nieustanne podnoszenie jakości obsługi buduje lojalność i zwiększa bazę klientów.
- **Producenci opon i hurtownie** – dobre relacje umożliwiają sprawną współpracę dla obustronnych korzyści.
- **Społeczność internetowa** – istotą działalności OPONEO.PL S.A. jest e-commerce, co oznacza, iż Spółka jest częścią społeczności internetowej respektując prawa, normy i zasady tu panujące.
- **Przewoźnicy (kurierzy)** – trwałe relacje i dobra komunikacja stanowią podstawę sprawnej logistyki.
- **Konkurencja z zagranicy** – śledzenie działań pod kątem ryzyka wejścia na rynek dużych zagranicznych podmiotów specjalizujących się w hurtowym handlu częściami samochodowymi, w tym oponami.
- **Serwisy** – budowanie sieci serwisów partnerskich celem budowy lepszych doświadczeń klientów.
- **Media ogólnopolskie** – budowa wizerunku z ich pomocą jest niezbędna celem dotarcia do świadomości klientów.

### 1.3. RYZYKA NIEFINANSOWE

W związku z działalnością OPONEO.PL S.A., z perspektywy zrównoważonego rozwoju i odpowiedzialnego biznesu można wymienić szereg ryzyk niefinansowych, takich jak:

RYZYKO	OPIS RYZYKA	SPOSÓB ZARZĄDZANIA
<b>OTOCZENIE ZEWNĘTRZNE I RYNKOWE ORAZ ZDARZENIA LOSOWE</b>		
<b>Ryzyko związane z sezonowością sprzedaży oraz czynnikami pogodowymi</b>	Rynek sprzedaży opon charakteryzuje się bardzo dużą zmiennością sprzedaży. Można wyróżnić dwa kluczowe okresy – wiosnę i jesień czyli czas wymiany opon. Dodatkowo czynniki pogodowe mogą spowodować znaczne przesunięcia w tym zakresie.	Wykwalifikowana kadra analityków na bieżąco śledzi sprzedaż opon i prognozuje jej wahania, od czego uzależniona jest m.in. liczba osób w zespole obsługi klienta czy realizujących wysyłkę. Spółka prowadzi również sprzedaż opon całorocznych coraz częściej kupowanych w Polsce.  Dodatkowo Spółka prowadzi sprzedaż felg stalowych i aluminiowych charakteryzujących się dużą rentownością i mniejszymi wahaniami sezonowymi.
<b>Ryzyko utraty majątku w wyniku pożaru, zalania i innych zdarzeń losowych - związane z koncentracją masy towarowej w jednym miejscu</b>	Centrum logistyczne, a zarazem podstawowe zaplecze magazynowe, ulokowane jest w regionie bydgoskim. Ewentualne zdarzenia losowe (pożar, powódź itp.) skutkowałyby poważnymi zakłóceniami ciągłości dostaw do odbiorców, a w szczególności opóźnieniami w realizacji dostaw. Skutkiem byłaby utrata ciągłości przychodów oraz ewentualna utrata części rynku zbytu.	Zastosowano decentralizację zapasów z wykorzystaniem nowego magazynu. Dodatkowo na poziomie magazynów realizowany jest bieżący nadzór nad przestrzeganiem wszystkich standardów ochrony przeciwpożarowej oraz bezpieczeństwa i higieny pracy. Wdrożony został system umożliwiający systematyczne tworzenie zapasowych kopii wszelkich informacji co umożliwia natychmiastowe odtworzenie sieci informatycznej na bazie systemu awaryjnego oraz zawarto odpowiednie umowy ubezpieczeniowe gwarantujące pełne pokrycie ewentualnych strat.
<b>PRACOWNICY I KLIENCI</b>		
<b>Ryzyko utraty wykwalifikowanego personelu</b>	Ze względu na specyfikę branży, kluczową rolę w strukturze odgrywają wysoko wykwalifikowani specjaliści,	OPONEO.PL S.A. prowadzi politykę kadrową zachęcającą pracowników do wiązania z nami swojej kariery.

	w szczególności o wykształceniu informatycznym. Odejście pracownika powoduje wymierną stratę w postaci konieczności pozyskania i wyszkolenia odpowiednio wykwalifikowanego następcy.	
<b>Ryzyko związane z rzeczywistą lub postrzeganą dyskryminacją na poziomie rekrutacji bądź zatrudnienia, awansów, czy ustalania wynagrodzeń.</b>	Ogłoszenia rekrutacyjne zawierające treści potencjalnie dyskryminujące określone grupy (czyli skierowane np. do konkretnej płci, bądź przedziału wiekowego), bądź praktyki w zakresie zatrudniania, awansów bądź wynagrodzeń mogące nosić znamiona dyskryminacji narażają pracodawcę na skargi i pozwy związane.	OPONEO.PL S.A. zgodnie z zapisami z Regulaminu pracy unika jakichkolwiek form dyskryminacji. W praktyce oznacza to również formułowanie ogłoszeń rekrutacyjnych w sposób neutralny i niedyskryminujący, jak również dbałość o równość w zatrudnianiu, awansach czy ustalaniu wynagrodzeń.
<b>Ryzyko utraty klientów / wizerunku w wyniku nieprofesjonalnej obsługi</b>	Klienci są wrażliwi na przebieg i sprawność realizacji zamówienia, doradztwo oraz udzielony poziom wsparcia. W przypadku niespełnienia ich oczekiwań w tym zakresie, istnieje ryzyko strat wizerunkowych oraz niezrealizowania sprzedaży.	Działania Spółki zapobiegające temu ryzyku to regularnie badania satysfakcji klientów, ścisła kontrola jakości, jak również zapewnienie odpowiedniego przeszkolenia personelu.
<b>KORUPCJA I NADUŻYCIA</b>		
<b>Ryzyko związane z wpływem poufnych informacji</b>	Ewentualny wpływ informacji dotyczących aktualnych warunków handlowych (m.in. polityka i warunki sprzedaży oraz zakupów u dostawców) i bazy klientów mógłby pogorszyć pozycję konkurencyjną Spółki oraz doprowadzić do niezyskania planowanych przychodów.	Poufne informacje są udostępniane jedynie pracownikom z najwyższego szczebla zarządzania. Dodatkowo zakres dostępu do danych jest uzależniony od zakresu zadań poszczególnych pracowników.
<b>Ryzyko związane z potencjalnymi włamaniami internetowymi (utrata zaufania do portalu)</b>	Działalność w e-commerce stwarza potencjalne ryzyka związane z przestępstwami komputerowymi dokonywanymi za pośrednictwem sieci, takimi jak włamanie do systemu komputerowego i jego zniszczenie lub uszkodzenie czy blokada usług (Denial of Service).	OPONEO.PL S.A. utrzymuje zespół osób odpowiedzialnych za bezpieczeństwo portalu oraz stosując odpowiednie systemy zabezpieczające i stosowne procedury bezpieczeństwa.
<b>OCHRONA ŚRODOWISKA I DZIAŁANIA SPOŁECZNE</b>		
<b>Ryzyko związane z regulacjami w zakresie ochrony środowiska</b>	Istnieje ryzyko wystąpienia opłaty środowiskowej od zużytych opon, która zostanie przesunięta na sprzedawców nowych opon. Wpłynęłoby to nieznacznie na	OPONEO.PL S.A. uiszcza opłatę produktową (recyclingową) wymaganą prawem w tym zakresie.

	wyniki spółki. Spółka wprowadzająca na rynek krajowy opony spoza Polski jest zobowiązana do poniesienia kosztów ich przyszłego recyklingu.	
<b>Ryzyko związane ze wspieraniem organizacji i projektów o charakterze kontrowersyjnym</b>	Ryzykiem może być wspieranie darowiznami lub innego rodzaju zaangażowanie Spółki w działalność organizacji działających na pograniczu prawa lub mocno kontrowersyjnych np. o charakterze rasistowskim, religijnym, politycznym, głoszącym dyskryminacyjne hasła lub postępujących się mową nienawiści.	Przed nawiązaniem współpracy/ udzieleniem wsparcia zawsze ma miejsce zebranie informacji i dokładne sprawdzenie organizacji.OPONEO.PL S.A. wspiera wyłącznie organizacje/projekty działające z korzyścią dla społeczności lokalnych w otoczeniu Spółki lub wspierających cele i wartości istotne dla Spółki.

#### 1.4. NASZE DZIAŁANIA W ZAKRESIE ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU

Od początku działalności OPONEO.PL S.A. realizuje działania wpisujące się w filozofię odpowiedzialnego biznesu i zrównoważonego rozwoju. Począwszy od zarządzania pracownikami przez budowę biur i magazynów, optymalizację tras przejazdów po sponsoring sportów motorowych i działania charytatywne. W związku z wymogami w zakresie raportowania danych niefinansowych, Spółka postanowiła przygotować raport otwarcia, podsumować działania, mimo braku konieczności spełnienia obowiązku w tym zakresie na dzień 31 grudnia 2018 roku.

Na kolejnych stronach prezentowane jest podejście i działania Spółki w zakresie:

- Zagadnień pracowniczych.
- Różnorodności i poszanowania praw człowieka.
- Przeciwdziałania korupcji.
- Zagadnień społecznych.
- Ochrony środowiska.

W każdym z obszarów opisana jest polityka Spółki w tym zakresie odwołując się do spisanych i funkcjonujących dokumentów, standardów bądź rozwiązań; przedstawione są procedury należytej staranności, a także działania Spółki i rezultaty tych działań.

##### 1.4.1. Zarządzanie ludźmi

*„Zanim podbiliśmy 13 państw europejskich było jedynie kilku przyjaciół, duże chęci i marzenia o sukcesie.”*

Działalność OPONEO.PL S.A. koncentruje się na rynku e-commerce, jednakże nie byłaby możliwa bez pracowników, stanowiących najważniejszy zasób Spółki. OPONEO.PL S.A. jest polską firmą obecną coraz szerzej na rynku europejskim i w związku z dynamicznym rozwojem nieustannie potrzebuje zarówno specjalistów, jak i osób zamierzających zdobyć doświadczenie zawodowe. Spółka umożliwia również opcje rozwoju wewnętrznego poprzez awanse pionowe i poziome, jak też tworzenie nowych komórek organizacyjnych, w ramach struktury, w oparciu o zdiagnozowane potrzeby i możliwości.

**Zatrudnienie OPONEO.PL S.A.**

	31.12.2018	31.12.2017
Całkowita liczba pracowników	323	254
Liczba pracowników na stanowiskach kierowniczych	18	32
Całkowita liczba zatrudnionych w podziale na płeć.	113 kobiet, 210 mężczyzn	96 kobiet, 158 mężczyzn

W ramach zarządzania zasobami ludzkimi Spółce zależy na pozyskiwaniu i utrzymywaniu zmotywowanych pracowników posiadających oczekiwane kompetencje i kwalifikacje. W ramach rekrutacji OPONEO.PL S.A. kieruje się tylko i wyłącznie przesłankami merytorycznymi z zachowaniem zasady równości szans w odniesieniu do bieżących potrzeb kadrowych zdefiniowanych przez poszczególne zespoły. Więcej szczegółów w tym zakresie zamieszczono w rozdziale 2.2.1 – o różnorodności i poszanowaniu praw pracowników.

**Rotacja w OPONEO.PL S.A.**

	31.12.2018	31.12.2017
Liczba nowo zatrudnionych w podziale na płeć	150 osób w tym 45 kobiet, 105 mężczyzn	85 osoby w tym 38 kobiet, 47 mężczyzn
Liczba osób, które zakończyły pracę w firmie, w podziale na płeć	81 osób w tym 28 kobiety, 53 mężczyzn	56 osób w tym 24 kobiety, 32 mężczyzn

W zależności od działu stosowana jest m.in. rekrutacja wewnętrzna (np. w obrębie działu handlowego), jak również rekrutacja z polecenia – w szczególności w odniesieniu do wysoko specjalistycznych stanowisk np. w dziale IT. Dodatkowo OPONEO.PL S.A. realizuje działania mające wspierać rekrutację, takie jak przykładowo:

- Prezentacja firmy i możliwych stanowisk pracy oraz konkurs dla absolwentów Zespołu Szkół Samochodowych a także dalsza kontynuacja współpracy ze szkołą w formie zamieszczania na stronie szkoły ogłoszenia rekrutacyjnych.
- Udział w regionalnych targach pracy.
- Współpraca z uczelniami w województwie kujawsko-pomorskim oraz z Katolickim Uniwersytetem Lubelskim Jana Pawła II w zakresie działań HR m.in. staży dla studentów, ofert pracy na stanowiska wymagające biegłej znajomości języków obcych.

Pracownicy otrzymują wynagrodzenie miesięczne, wynikające z określonej w umowie stawki godzinowej i faktycznie przepracowanego czasu pracy lub ustaloną prowizję. Za pracę w nadgodzinach przysługuje dodatek. Podstawową zasadą w zakresie wynagrodzeń jest równość wynagrodzenia za jednakową pracę lub za pracę o jednakowej wartości, co obejmuje wszystkie składniki wynagrodzenia. Spółka nie posiada Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych oraz nie wypłaca świadczenia urlopowego.

W codziennej pracy kładziony jest nacisk na rozwój pracowników za co odpowiedzialność rozkłada się pomiędzy pracownika i jego przełożonego. Dedykowane działy i osoby uczestniczą w szkoleniach tematycznych. Dodatkowo realizowane są szkolenia finansowane zewnętrznie. Nowi pracownicy,

w szczególności w Działach Obsługi Klienta (DOK), odbywają szkolenie wprowadzające umożliwiające poznanie całej firmy oraz przyswojenie standardów obsługi klienta. Przed każdym sezonem realizowane są szkolenia produktowe z producentami w zakresie: parametrów technicznych, wyników testów, ciekawostek z branży a także nowości na dany sezon. Szkolenia wewnętrzne obejmują szeroko pojętą wiedzę dotyczącą modeli opon, felg, bieżników, homologacji, a także obsługi klienta – w tym omówienie zasad oceny rozmów z klientami. Szkolenie takie jest obowiązkowe dla każdego nowego pracownika DOK. Atrakcją dla pracowników, związaną ze specyfiką produktu, który sprzedają była organizacja dla pracowników zespołu sprzedaży spotkań na torze wyścigowym, w ramach którego odbyła się integracja zespołu, doskonalenie techniki jazdy, szkolenia produktowe oraz testy wybranych opon.

Motywacja i satysfakcja pracowników jest kluczowym aspektem dla rozwoju Spółki. Kładziony jest duży nacisk na przyjazną atmosferę i dobre relacje w miejscu pracy. Spółka dba o różnorodność oraz docenia indywidualność każdego pracownika co przekłada się na kształtowanie indywidualnych ścieżek kariery. W OPONEO.PL S.A. mają miejsce awanse poziome i rotacje wewnętrzne. Pracownicy zmieniają działy i zespoły w firmie, bądź obejmują nowe obszary kompetencji w ramach nowo powołanych, zainicjowanych przez nich zespołów. Stawiane są jasne cele i wymagana jest odpowiedzialność za obszar pracy każdego z pracowników wspierając ich w tym odpowiednimi narzędziami. W obrębie poszczególnych zespołów na bieżąco zbierana jest informacja zwrotna od pracowników. W DOK były realizowane badania zaangażowania, co przełożyło się na ulepszanie systemów premiowych poszczególnych zespołów. Ponadto pracownicy w ramach „Przeglądu pracy i rozwoju” otrzymują informację zwrotną od przełożonego na temat swojej pracy i dalszego rozwoju.

OPONEO.PL S.A. zapewnia szereg benefitów dla swoich pracowników, takich jak:

- Nauka angielskiego dla osób wykorzystujących język w pracy.
- Codziennie świeże owoce w biurze.
- Darmowa wymiana opon dla pracowników.
- Zniżki dla pracowników na rowery i opony.
- Zapewnienie pracownikom w 2018 roku w związku z budową nowego biurowca:
  - restauracji,
  - strefy relaksu w budynku,
  - siłowni, strefy fitness,
  - pokoju do karmienia dla młodych matek,
  - udogodnień dla osób z niepełnosprawnościami (windy, szerokie przejścia, toalety).

#### 1.4.2. Różnorodność i poszanowanie praw człowieka

Jedną z kluczowych zasad w codziennej działalności Spółki jest poszanowanie godności, równości i różnorodności ludzi; w szczególności pracowników Spółki, partnerów biznesowych oraz klientów. Wzajemny szacunek, dobra atmosfera pracy oraz najwyższe standardy w zakresie obsługi klienta to podstawy, które towarzyszą każdemu od początku pracy w OPONEO.PL S.A. Wewnętrzne regulacje w zakresie równości, różnorodności oraz praw człowieka opierają się na obowiązujących polskich aktach prawnych takich jak Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej, Kodeks Pracy oraz Kodeks Cywilny. Podstawowymi dokumentami regulującym podejście Spółki w tym zakresie jest Regulamin Pracy oraz Regulamin Wynagradzania.

#### PRACOWNICY

OPONEO.PL S.A. dąży do zapewnienia różnorodności w odniesieniu do wszystkich pracowników, ze szczególnym uwzględnieniem władz Spółki i jej kluczowych menedżerów. Spółka stosuje zasady, które



wspierają przeciwdziałanie dyskryminacji w zatrudnieniu, w szczególności ze względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę, religię, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, pochodzenie etniczne, wyznanie, orientację seksualną. W tym celu opracowano wewnętrzne regulacje mające na celu zwiększanie różnorodności i zapewnianie równych szans rozwoju zawodowego wśród zatrudnianych osób. W zakresie aspektów różnorodności takich jak kierunek wykształcenia czy posiadany poziom doświadczenia zawodowego – rekrutacja oparta jest zawsze o konkretne wymogi na danym stanowisku zarówno w odniesieniu do konkretnych kwalifikacji zawodowych jak też określonych kompetencji miękkich.

#### Informacja o udziale kobiet i mężczyzn w Zarządzie oraz Radzie Nadzorczej

Zgodnie z zasadą "Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW" OPONEO.PL S.A. prezentuje udział kobiet i mężczyzn w Zarządzie i w Radzie Nadzorczej OPONEO.PL S.A.

#### Zarząd OPONEO.PL S.A.

	31.12.2018		31.12.2017		31.12.2016	
	liczba osób	liczba osób	liczba osób	%	liczba osób	%
Kobiety	-	-	-	-	-	-
Mężczyźni	5	5	4	100	4	100
Razem	5	5	4	100	4	100

#### Rada Nadzorcza OPONEO.PL S.A.

	31.12.2018		31.12.2017		31.12.2016	
	liczba osób	%	liczba osób	%	liczba osób	%
Kobiety	1	20	-	-	-	-
Mężczyźni	4	80	5	100	5	100
Razem	5	100	5	100	5	100

Celem OPONEO.PL S.A. jest tworzenie środowiska pracy, które charakteryzuje się poszanowaniem praw człowieka, wolnego od jakichkolwiek przejawów dyskryminacji i nierównego traktowania. Na początku pracy w OPONEO.PL S.A. każdy z pracowników jest informowany o obowiązku równego traktowania w zakresie nawiązania i rozwiązania stosunku pracy, warunków zatrudnienia, awansów oraz dostępu do szkoleń w celu podnoszenia kwalifikacji zawodowych, bez względu na wszelkie aspekty różnorodności, w tym także bez względu na formę zatrudnienia. Spółka prowadzi politykę całkowitego braku tolerancji dla dyskryminacji i mobbingu uświadamiając pracowników czym te zjawiska mogą być w praktyce. Stosowne zapisy są zawarte w Regulaminie Pracy, zebrane w jednym z załączników i przekazywane każdemu pracownikowi na początku jego pracy.

W codziennej działalności OPONEO.PL S.A. dąży do zapewnienia pracownikom bezpieczeństwa i higieny pracy w pełni spełniając obowiązujące przepisy prawa krajowego w tym zakresie. Każdy nowy pracownik przechodzi obowiązkowe badania powtarzane okresowo, następnie szkoleny jest z przepisów BHP oraz poświadczają zapoznanie się z ryzykiem stanowiskowym. Celem w tym zakresie jest ograniczenie do zera możliwość wystąpienia wypadków. W firmie brak jest chorób zawodowych, nie odnotowano również wypadków śmiertelnych. OPONEO.PL S.A. w żaden sposób nie ogranicza wolności zrzeszania się pracowników i ich prawa do tworzenia związków i stowarzyszeń w ramach prawa polskiego. Na ten moment w Spółce nie działa żaden związek zawodowy, nie obowiązuje żaden układ zbiorowy.

### 1.4.3. Nasi klienci

Obsługa klienta jest jednym z kluczowych priorytetów OPONEO.PL S.A. Spółce zależy nam na tym, aby klienci byli zadowoleni z zakupu w sklepie i aby mieli pewność, że Spółka dba o ich bezpieczeństwo na drodze sprzedając najlepszej jakości produkty. Oponeo.pl to też miejsce, w którym klienci znajdują profesjonalną wiedzę na temat opon, aktualne testy, opinie innych użytkowników i relacje z wydarzeń sportowych które wspiera Spółka.

Każdy pracownik rozpoczynający pracę w Dziale Obsługi Klienta OPONEO.PL S.A. musi zapoznać się obowiązującymi standardami dotyczącymi jakości obsługi klientów. W Spółce obowiązuje Księga Standardów czyli przyjęty zbiór obowiązujących zasad dotyczących obsługi klienta zewnętrznego oraz wewnętrznego. Dodatkowo wszystkie niezbędne informacje, zasady, wskazówki nowy pracownik otrzymuje na szkoleniu wstępnym i jest regularnie rozliczany z ich stosowania w codziennej pracy. Ponadto w ramach doskonalenia jakości obsługi klienta oraz kontroli przyjętych standardów rozmowy pracowników Spółki z klientami są nagrywane i regularnie odsłuchiwane. Ocena jest elementem systemu premiowego, indywidualnie ustalonego dla każdego zespołu. Jest to dla nas ważne źródło informacji zwrotnej, dotyczącej potrzeb klientów w zakresie obsługi jak i ewentualnych potrzeb szkoleniowych pracowników Spółki.

Każdy klient ma możliwość oceny obsługi, rozmowy z pracownikiem Spółki, jak też procesu reklamacji. Każdorazowo klienci otrzymują na podany adres e-mail ankietę z prośbą o ocenę. Dodatkowo klienci mają do dyspozycji skrzynki pocztowe: info@oponeo.pl / reklamacje@oponeo.pl / uwagi@oponeo.pl, na które mogą kierować pytania, opinie i uwagi. Zarówno ankietę, jak też zgłoszenia na skrzynki pocztowe są regularnie sprawdzane i analizowane. W Spółce funkcjonują sprecyzowane procedury reklamacyjne opisane na ogólnodostępnej stronie internetowej: <https://www.oponeo.pl/reklamacje>. W ramach procesu reklamacyjnego każdy klient otrzymuje na bieżąco powiadomienia e-mailowe o etapie reklamacji i dalszych krokach.

### 1.5. PRZECIWDZIAŁANIE KORUPCJI

OPONEO.PL S.A. posiada szereg funkcjonujących regulacji wewnętrznych mających zastosowanie w obszarze przeciwdziałania korupcji.

Spółka nie akceptuje następujących działań noszących znamiona korupcji czy nadużyć:

- przywłaszczenie mienia Spółki, podmiotów powiązanych, bądź kontrahentów,
- publikowanie niezgodnych z prawdą danych w sprawozdaniach finansowych bądź niewłaściwe stosowanie zasad rachunkowych,
- obiecywanie, proponowanie, nakłanianie, wręczanie jakichkolwiek korzyści majątkowych lub osobistych,
- przyjmowanie bądź wręczanie prezentów w formie pieniężnej,
- wszelkie inne umyślne działania skutkujące szkodą dla Spółki lub naruszające obowiązujące regulacje i procedury.

Przy wszelkiego rodzaju negocjacjach, zawieraniu umów/kontraktów oraz przy istotnych kontaktach z instytucjami publicznymi i jednostkami gospodarczymi pracownicy odpowiedzialni za ten proces powinni działać za wiedzą i zgodą Zarządu. Wszelkie płatności na rzecz zewnętrznych podmiotów, z uwzględnieniem darowizn i sponsoringu, wymagają akceptacji Zarządu, bądź osoby wskazanej. Zabronione jest przekazanie środków z funduszy Spółki (bądź darowizn rzeczowych) na rzecz partii politycznej, działacza partii lub komitetu politycznego, czy na rzecz kandydata na urząd państwowy, regionalny, lub lokalny. W przypadku informacji poufnych w rozumieniu art. 7 Rozporządzenia MAR obowiązują procedury wymagane przez MAR. W Spółce funkcjonuje Komitet audytu w ramach Rady Nadzorczej.

## 1.6. ZAANGAŻOWANIE SPOŁECZNE

OPONEO.PL stawia sobie za cel bycia dobrym i cenionym sąsiadem w społeczności, w której prowadzi swoją działalność. Równocześnie Spółka dąży do budowy wiarygodnego wizerunku w branży realizując szereg działań sponsoringowych związanych ze sportami motorowymi.

Działania Spółki na rzecz społeczeństwa koncentrują się zatem na następujących zagadnieniach:

- Wsparcie rozwoju sportów motorowych.
- Wsparcie inicjatyw sportowych oraz pasji dzieci i dorosłych.

Dodatkowo Spółka realizuje szereg działań społecznych w społeczności lokalnej na terenie Bydgoszczy i w okolicach.

### Wsparcie rozwoju sportów motorowych

Głównym obszarem społecznego zaangażowania OPONEO.PL S.A. są inicjatywy związane z rozwojem motorsportu. Początki to organizacja cyklu 4 bezpłatnych szkoleń „**Bezpiecznej Jazdy z OPONEO**”. obejmujących szkolenia teoretyczne (prawidłowa pozycja za kierownicą, wpływ elementów pojazdu na bezpieczeństwo jazdy) oraz zawody praktyczne - slalom, prawidłowe pokonywanie zakrętów, symulacje poślizgu, test Stewarta, hamowanie na luźnej nawierzchni z ominięciem przeszkody.

Zaangażowanie w sporty motoryzacyjne jest naturalną drogą rozwoju dla lidera sprzedaży opon przez internet. Spółka powołała do życia **Stowarzyszenie OPONEO Motorsport**, którego głównym celem są działania na rzecz odbudowania rallycrossu w Polsce - organizacja zawodów, szkolenie przyszłych zawodników i sędziów. W roku 2018 OPONEO.PL S.A. było sponsorem tytularnym Mistrzostw Polski Rallycross. Starania i wkład w rozwój sportów motorowych docenił Polski Związek Motorowy i nagroził Grupę OPONEO.PL przyznając zwycięstwo w kategorii sponsorskiej. Więcej szczegółów: <http://www.rallycross.com.pl/>.

### Wsparcie inicjatyw sportowych oraz pasji dzieci i dorosłych

Kolejnym obszarem zaangażowania Spółki jest **kolarstwo**, co idzie w parze z rozwojem jednej ze spółek OPONEO.PL S.A., a mianowicie Dadelo.pl S.A. zajmującej się sprzedażą rowerów i akcesoriów rowerowych. OPONEO.PL S.A. stworzyło grupę kolarską OPONEO, która startowała w szeregu wyścigów, w tym w randze Mistrzostw Polski.

Do każdej oferty sponsoringu OPONEO.PL S.A. podchodzi w sposób indywidualny. Spółka stara się poprzez wsparcie sportowców i entuzjastów dalekich podróży pokazać OPONEO.PL nie tylko jako sklep internetowy, ale również jako firmę, która chętnie **pomaga rozwijać pasje ludzi**. W ostatnich latach OPONEO.PL S.A. wspierało szereg wypraw zagranicznych, w tym m.in. podróżników z „Bezgranic 4x4” zajmujących się organizacją wypraw OFF-road, małżeństwo podróżników Szpilki na Mapie, którzy spędzili ponad 3 lata w podróży przez Afrykę i Amerykę Południową oraz Arkadego Fiedlera w ramach „Electric Explorer African Challenge”, czyli pierwszej w historii podróży przez Afrykę samochodem w 100% elektrycznym celem promocji elektro-mobilności.

Osobnym obszarem zaangażowania OPONEO.PL S.A. jest **wsparcie dzieci i potrzebujących w społeczności lokalnej**.

„**OPONEO Wakacje**” to darmowe treningi wakacyjne dla dzieci do 13. roku życia organizowane przy współpracy z Bydgoskim Klubem Sportowym „Chemik”. Celem projektu jest aktywizacja dzieci poprzez sport i możliwość aktywnego spędzenia czasu w wakacje. W edycjach 2018, 2017 i 2016 uczestniczyło po 400 uczestników. W 2016 roku inicjatywa przybrała formę ogólnopolskiej akcji „OPONEO wspiera młodych”. Celem było dotarcie do mniejszych klubów w Polsce i udzielenie wsparcia finansowego, aby pomóc w rozwijaniu pasji sportowych wśród najmłodszych. Spółka ufundowała łącznie 698 kompletów strojów młodym zawodnikom klubów piłkarskich.

OPONEO.PL S.A. wsparło organizację „**Uśmiechniętego dnia**” dla dzieci z domów dziecka, świetlic środowiskowych i innych placówek oraz rodzin potrzebujących z regionu kujawsko-pomorskiego. 200 dzieci w edycji letniej spędziło dzień w ZOO i w bydgoskim Myślęcinku, czyli największym w Polsce parku miejskim. Podczas edycji zimowej analogicznie około 200 dzieci, w tym dzieci z terenów aktualnie dotkniętych nawałnicami spędziło cały dzień w Centrum Zabaw Rodzinnych Family Park.

OPONEO.PL S.A. od 4 lat uczestniczy w **Akcji „Życzenia Dzieciom”** realizowanej dwukrotnie w ciągu roku w Radiu Plus Bydgoszcz, z okazji świąt. Pieniądze zebrane z akcji, dofinansowują letni pobyt chorych dzieci w górach lub nad morzem, organizowany przez Towarzystwo Przyjaciół Dzieci - Kujawsko-Pomorski Oddział Regionalny Koło Pomocy Dzieciom z Chorobą Nowotworową.

OPONEO.PL S.A. ufundowało także rodzicom podopiecznego **Fundacji „Słoneczko”** komplet nowych opon, aby mogli bezpiecznie zawozić swoje dziecko na ćwiczenia rehabilitacyjne. Fundacja pomaga osobom niepełnosprawnym w pozyskiwaniu środków potrzebnych na rehabilitację, leczenie oraz sprzęt. Więcej informacji: <http://www.fundacja-sloneczko.pl/>.

W 2018 roku OPONEO.PL S.A. wsparło także Grupę Ratownictwa Specjalistycznego OSP Starówka oraz Centrum Adopcyjne Lecznicy „Ada” kompletami opon.

## 1.7. OCHRONA ŚRODOWISKA

Wpływ na środowisko Spółki to w głównej mierze jej działalność biurowa, magazynowa oraz transport opon. Nadrzędną zasadą jaka przyświeca Spółce, jest minimalizacja negatywnego oddziaływania, co niejednokrotnie idzie w parze z korzyściami finansowymi dzięki zwiększaniu efektywności i optymalizacji procesów.

OPONEO.PL S.A. konsekwentnie wdraża efektywne ekologicznie rozwiązania w zakresie zarządzania przestrzenią biurową i magazynową. Rozbudowując siedzibę o kolejny budynek biurowy konsekwentnie pozostawała przy ekologicznych źródłach energii zasilających wysokowydajne układy CO, klimatyzacji i wentylacji. Wykonano kilkadziesiąt odwiertów geotermalnych i w oparciu o dolne źródło uruchomiono układ pomp ciepła o mocy grzewczej ok. 500kW. W nowym budynku wykorzystano stolarkę okienną o podwyższonym współczynniku izolacyjności termicznej i akustycznej, w roku 2018 roku stolarka została wymieniona również w starych budynkach. Dodatkowe rozwiązania proekologiczne w nowym budynku to zastosowanie wentylacji mechanicznej z odzyskiem ciepła, oraz podwyższanie izolacyjności przegród budowlanych w tym ścian, dachu i posadzki na gruncie.

W całym budynku dokonano montażu oświetlenia LED oraz analogiczne oświetlenie zewnętrzne jest przewidziane do instalacji na terenie Spółki. Nowy, powiększony teren Spółki został w całości oświetlony za pomocą LED oraz dokonywano wymiany już istniejącego oświetlenia zewnętrznego. Równocześnie przeprowadzona została modernizacja systemu oświetlenia istniejących budynków polegająca na wymianie istniejących opraw na nowe energooszczędne W jej ramach zdemontowano 300 szt. opraw jarzeniowych o mocy 72W/szt. zastępując je 290 szt. opraw LED o mocy 40W/szt.

### Zapotrzebowanie na energię końcową i wielkość emisji CO<sub>2</sub>\*

Nośnik energii	Współczynniki nakładu nieodnawialnej energii pierwotnej	Wskaźnik emisji [kgCO <sub>2</sub> /GJ] lub [MgCO <sub>2</sub> /MWh]  wg. KOBIZE	Stan przed modernizacją	
			Zapotrzebowanie na energię końcową [GJ/rok] lub [MWh/rok]	Wielkość emisji [MgCO <sub>2</sub> /rok]
BUDYNEK 1				

Energia elektryczna	-	0,798	78,66	62,77
<b>BUDYNEK 2</b>				
Energia elektryczna	-	0,798	71,746	57,25
<b>MAGAZYN</b>				
Energia elektryczna	-	0,798	28,401	22,66
<b>SUMA</b>				<b>142,68</b>

\*Dane na podstawie audytu energetycznego wykonanego we wrześniu 2017 roku

Spółka w wyniku audytu energetycznego zrealizowanego w 2017 roku przeprowadziła w 2018 roku szereg działań mających na celu usprawnienie i podjęcie przedsięwzięć termomodernizacyjnych wybranych na podstawie oceny stanu technicznego. Celem zmniejszenia strat ciepła w budynkach w wyniku przenikania przez ściany zewnętrzne dokonano ocieplenia elewacji przy użyciu płyt warstwowych (izolacyjnych). Dodatkowo w ramach modernizacji systemu grzewczego wykonane zostało podłączenie magazynu do pompy ciepła zainstalowanej w sąsiednim budynku biurowym. Pozwoliło to na wykorzystanie nadwyżki energii cieplnej ze źródła geotermalnego w sezonie zimowym w celu dogrzewania sąsiedniej hali magazynowej. W wyniku podłączenia do magazynu pompy ciepła nastąpiło wyeliminowanie zużycia oleju opałowego. Efektem środowiskowym jest zmniejszenie emisji substancji szkodliwych, zaś efektem społecznym poprawa warunków pracy osób zatrudnionych i innych przebywających w modernizowanym budynku.

W starym budynku wykonano wymianę baterii na wodo oszczędne. W wyniku remontu dokonano wymiany baterii we wszystkich sanitariatach (8szt.) na automaty z elektrycznym sterowaniem i ogranicznikami przepływu redukującym zużycie wody/cykl. Dodatkowo w planach jest instalacja nawadniania terenów zielonych zasilana wodą opadową gromadzoną z dachów. Realizowane jest odprowadzanie wody deszczowej z parkingów po podczyszczaniu do miejskiej kanalizacji deszczowej. Separator redukuje ilość zanieczyszczeń ropopochodnych w wodzie opadowej zebranej z parkingów. Na całym terenie Spółki prowadzona jest segregacja odpadów.

Spółka dąży do usprawniania tras przewozu opon do klienta, celem skrócenia czasu dojazdu, a zarazem długości trasy co ma wymierne przełożenie na poziom emisji gazów do środowiska. W związku z dużym wolumenem towaru wysyłanego z magazynu Spółki podjęto decyzję o decentralizacji logistyki i otworzono nowe centrum logistyczne w Siechnicach koło Wrocławia. Z tego magazynu obsługiwani są klienci zlokalizowani w południowo zachodniej części Polski. Dodatkowo, w związku z uciążliwością transportu dla społeczności lokalnej centrum dystrybucyjne w Bydgoszczy przeniesiono do parku przemysłowego, zlokalizowanego blisko obwodnicy prowadzącej do autostrady, dzięki temu zminimalizowano przejazdy samochodów ciężarowych przez Bydgoszcz.

Spółka objęta jest obowiązkiem utylizacji opon - w 2018 roku zutylizowano 2 800 sztuk opon oraz przyjęła do utylizacji 8 088 sztuk od serwisów samochodowych.

**Bydgoszcz, 28 marca 2019 roku**

oponeo

---

oponeo

**felgi.pl**  
sklep i przymierzalnia

 **AUTOCENTRUM**

 **dadelo**