

OŚWIADCZENIE NA TEMAT INFORMACJI NIEFINANSOWYCH **KOMPUTRONIK S.A. ZA ROK OBROTOWY 2017/2018**

SPIS TREŚCI

WPROWADZENIE.....	2
1 POWIĄZANIA ORGANIZACYJNE I KAPITAŁOWE KOMPUTRONIK S.A.....	2
1.1 Podstawowe informacje o Komputronik S.A.....	2
1.2 Zarządzanie Grupą Kapitałową.....	3
2 Opis modelu biznesowego	4
2.1 Podstawowe informacje nt. działalności Komputronik s.a.	4
2.2 Opis oferty	6
2.3 Odbiorcy	8
2.4 Dostawcy	9
2.5 Opis branży	11
2.6 Strategia rozwoju	12
2.7 Pomoc publiczna.....	12
3 Środowisko naturalne	12
3.1 Zarządzenie aspektami środowiskowymi.....	12
3.2 Zużycie energii	13
3.3 Zużycie wody	13
3.4 Zużycie surowców oraz odpadów	14
3.5 Zanieczyszczenie powietrza.....	15
3.6 Wpływ na florę i faunę	16
3.7 Inicjatywy w obszarze środowiska naturalnego.....	16
3.8 Zgodność z regulacjami	16
4 Zapewnienie jakości	17
5 Bezpieczeństwo i higiena pracy.....	18
6 Sprawy pracownicze.....	20
6.1 Relacje z pracownikami	20
6.2 Struktura zatrudnienia.....	20
6.3 Warunki zatrudnienia	23
6.4 Rozwój pracowników	24
6.5 Zapewnienie różnorodności	25
7 Wpływ na społeczności lokalne.....	26
8 Etyka, prawa człowieka, dyskryminacja, korupcja	27

9	Identyfikacja istotnych ryzyk z obszaru społecznego oraz środowiskowego	28
9.1	Zarządzanie ryzykiem z obszaru środowiskowego oraz społecznego	28
9.2	Identyfikacja ryzyka związanego z aspektami społecznymi i środowiskowymi	29

WPROWADZENIE

Niniejsze oświadczenie w sprawie informacji niefinansowych Komputronik S.A. (Komputronik, Jednostka Dominująca) za rok obrotowy 2017/2018 zostało sporządzone na podstawie art. 49b ust. 2 Ustawy o rachunkowości i zawiera ujawnienia niezbędne do oceny rozwoju, wyników i sytuacji Jednostki Dominującej oraz wpływu jej działalności na zagadnienia, o których mowa w art. 49b ust. 2 pkt 3 Ustawy o rachunkowości.

Sporządzając niniejsze oświadczenie w sprawie informacji niefinansowych Emitent bazował na Standardzie Informacji Niefinansowych (SIN) opracowywanym przez Fundację Standardów Raportowania. Niniejsze oświadczenie, co do zasady, jest zgodne ze wskaźnikami ujętymi w standardzie SIN, z zastrzeżeniem konieczności dostosowania ujawnień w ramach poszczególnych wskaźników do rozwiązań organizacyjnych i korporacyjnych funkcjonujących w ramach Spółki oraz Grupy Kapitałowej. Powyższe skutkowało brakiem możliwości odniesienia się do niektórych spośród wskaźników SIN. Niemniej w oświadczeniu na temat informacji niefinansowych nie pominięto informacji, które mogłyby mieć istotny wpływ na rzetelność opisu wpływu na zagadnienia społeczne, pracownicze, środowiska naturalnego, poszanowania praw człowieka oraz przeciwdziałania korupcji. Z uwagi na funkcjonujące w Spółce rozwiązania sprawozdawcze pomimo faktu, iż rok obrotowy obejmuje okres od 1 kwietnia do 31 marca, część informacji zaprezentowanych w niniejszym oświadczeniu (np. informacja nt. emisji zanieczyszczeń oraz odpadów) ujęta została w okresie roku kalendarzowego tj. za okres 1 stycznia – 31 grudnia 2017 roku. Tym samym dla przeliczeń wartości poszczególnych pozycji w ww. okresie na jednostkę przychodu przyjęto wartość przychodów równą 1 914 367 tys. zł, która odpowiada wartości przychodów za okres styczeń - grudzień 2017.

1 POWIĄZANIA ORGANIZACYJNE I KAPITAŁOWE KOMPUTRONIK S.A.

1.1 PODSTAWOWE INFORMACJE O KOMPUTRONIK S.A.

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

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

Opis działalności Komputronik S.A.

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

- sprzedaż detaliczna i hurtowa wszystkich, ważniejszych, światowych producentów sprzętu komputerowego, oprogramowania komputerowego, elektroniki użytkowej,

- świadczenie kompleksowych usług w zakresie: informatyzacji, w tym wdrażania systemów wspomagających zarządzanie klasy ERP, tworzenia zindywidualizowanych rozwiązań IT, wspomagających analizy biznesowe, projektowania systemów oraz oprogramowania na indywidualne zamówienie,
- produkcja i montaż sprzętu komputerowego,
- świadczenie usług serwisowych.

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

1.2 ZARZĄDZANIE GRUPĄ KAPITAŁOWĄ

W całym okresie roku obrotowego 2017/2018 nie było wyodrębnionych jednostek wyłącznie odpowiedzialnych za zarządzanie ryzykiem, audyt wewnętrzny i compliance. Tym samym dotychczas realizacja zadań w powyższym zakresie miała charakter rozproszony (niescentralizowany) i odbywała się w ramach poszczególnych pionów organizacyjnych Spółki. W konsekwencji identyfikacja poszczególnych istotnych aspektów niefinansowych (w tym w szczególności środowiskowego oraz BHP) realizowana była przez poszczególne jednostki organizacyjne funkcjonujące w ramach Jednostki Dominującej. Proces ten związany był z dokonywaną cyklicznie oceną wpływu na otoczenie oraz ryzykiem związanym z poszczególnymi obszarami interakcji z pracownikami oraz otoczeniem. Ocena uwzględniała również wpływ zmian (m.in.: prawnych, gospodarczych i społecznych) zachodzących w jej otoczeniu. W sposób szczegółowy aspekty były identyfikowane i oceniane zgodnie z odpowiednimi procedurami i instrukcjami odnoszącymi się do identyfikacji zagrożeń i oceny ryzyka dla danego obszaru. Powyższy proces obejmował w szczególności wspólne działanie analityków i kontrolerów finansowych wkomponowanych w różne działy i jednostki organizacyjne Spółki. Są to m.in. zespół kontrolingu i planowania, zespół płatności i zarządzania ryzykiem czy specjaliści w departamentach sprzedaży oraz kontrola wewnętrzna magazynu. Jednocześnie z uwagi na dynamikę zmian zachodzących w procesach - niektóre działy oraz jednostki organizacyjne funkcjonują w oparciu o bezpośrednią komunikację od dyrektora zarządzającego danym obszarem, od którego otrzymują w trybie bieżącym komunikaty lub instrukcje.

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

Komputronik S.A. korzysta przy tym z zaawansowanych systemów informatycznych oraz technologii, które umożliwiają szczegółową kontrolę danych i procesów. Systemy te wykorzystywane są w codziennej pracy przez kontrolerów oraz analityków. Spółka cały czas rozwija ten obszar i dba o spójność danych.

Od czerwca 2018 roku Spółka utworzyła stanowisko pełnomocnika ds. kontroli wewnętrznej, który koordynuje obszar kontroli wewnętrznej realizowanej w poszczególnych jednostkach organizacyjnych. Kontrola wewnętrzna ma zatem nadal charakter rozproszony i jest realizowana poprzez dyrektorów oraz kierowników poszczególnych jednostek organizacyjnych.

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

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

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

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

Prawidłowe funkcjonowanie ZSZJiŚ Spółka realizuje poprzez:

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

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

2 OPIS MODELU BIZNESOWEGO

2.1 PODSTAWOWE INFORMACJE NT. DZIAŁALNOŚCI KOMPUTRONIK S.A.

Działalność Jednostki Dominującej skupiona jest w okolicach Poznania. W Poznaniu przy ul. Wołczyńskiej zlokalizowana jest siedziba a w Komornikach przy ul. Kolumba funkcjonuje Centrum Dystrybucyjne Komputronik (magazyn gdzie realizowane są operacje magazynowe oraz spedycyjne z wyodrębnioną przestrzenią montażową).

Ponadto Spółka posiada sieci dystrybucyjne dedykowane sprzedaży detalicznej oraz sprzedaży hurtowej.

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

Grupa Komputronik zdywersyfikowała swoje kanały zbytu na:

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

Departament Sprzedaży Detalicznej

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Departament Sprzedaży Hurtowej

Rok 2017 był kontynuacją podejścia relacyjnego do klienta. Zespół handlowy kontynuował szkolenia, które nakierowane były na poprawę jakości obsługi klienta, a ich celem był wzrost zadowolenia klienta, zaufania do firmy Komputronik i utrzymanie długofalowej relacji. Na koniec roku obrotowego 2017 Grupa posiadała kilkadziesiąt Salonów Franczyzowych oraz ponad 50 Salonów o statusie Komputronik Partner. W roku 2017 Spółka skutecznie kontynuowała strategię wzmocnienia sieci sprzedaży, polegającą m. in. na rezygnacji ze współpracy z firmami o zbyt wysokim ryzyku kredytowym, lub tych których jakość obsługi klienta końcowego znacznie odbiegała od wysokich standardów wymaganych przez Komputronik a także na przekształcaniu salonów franczyzowych w Agencje. Zarówno salony franczyzowe jak i salony o statusie Komputronik Partner miały możliwość skorzystania z szeregu

szkoleń, mających na celu podniesienie kompetencji, nabycie umiejętności w zakresie technik sprzedaży a także prowadzenia biznesu.

Podsumowanie

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

Dział usług

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

2.2 OPIS OFERTY

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

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

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

Towar – Sprzęt IT

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

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

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

baterie, artykuły elektryczne, kable, kosmetyka, akcesoria do notebooków, torby i etui, listwy zasilające, głośniki, klawiatury, myszki, słuchawki, akcesoria do tabletów czy Komputery PC.

Oprogramowanie

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

Towar – Sprzęt AGD

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

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

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

Towar – Dom i Ogród

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

Działania rozwojowe - automatyzacja procesów

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

Aktualnie analizowane jest wypracowanie odpowiednich mechanizmów wspierających obejmujących:

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

Obsługa klienta

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

- naprawa, modernizacja i montaż sprzętu komputerowego,
- montaż serwerów,
- sprzedaż podzespołów i zestawów komputerowych,
- definiowanie wymagań dla oprogramowania,
- projektowanie i tworzenie oraz produkcja oprogramowania,
- wdrożenia.

Ponadto w ramach obsługi klienta identyfikowane są procesy pomocnicze:

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

2.3 ODBIORCY

Sieć dystrybucyjna

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

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

Logistyka i magazynowanie

Procesy logistyczne w Komputronik obejmują zasadniczo trzy obszary:

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

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

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

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

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

Okres rotacji należności od odbiorców Spółki wynosi 25 dni.

Struktura geograficzna sprzedaży

Z uwagi na profil działalności w ramach, którego oferta produktowa kierowana jest tak do klientów biznesowych jak i indywidualnych w roku obrotowym 2017/2018 Spółka miała ponad 513 tys. odbiorców (w tym ok. 3,4 tys. odbiorców zagranicznych). Dla porównania w poprzednim roku obrotowym liczba odbiorców wyniosła ok. 453 tys. (w tym 1,6 tys. odbiorców zagranicznych).

Relacje z klientami

Spółka podejmuje szereg działań zmierzających do spełnienia oczekiwań klientów w celu podnoszenia jego zadowolenia. Dzięki analizie zgromadzonych danych, wykorzystując takie techniki jak ankiety, wywiady, referencje, badanie tajemniczego klienta następuje dostosowanie działań do stale rosnących potrzeb klientów.

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

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

2.4 DOSTAWCY

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

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

W całym roku 2017/2018 Spółka współpracowała z ponad 3,3 tys. dostawcami towarów i usług (w tym ok. 100 dostawców zagranicznych). Dla porównania w poprzednim roku obrotowym było to ok. 3,5 tys. dostawców ogółem tj. dostawców towarów, materiałów oraz usług (w tym ok. 70 dostawców zagranicznych). Wartość świadczeń wypłaconych dostawcom towarów i materiałów w roku obrotowym 2017/2018 wyniosła ok. 1,85 mld zł przy wartości 1,89 mld zł wypłaconych w roku obrotowym 2016/2017.

Wśród głównych kategorii dostawców rozróżniamy:

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

Spółka prowadzi politykę dywersyfikacji dostawców i odbiorców w zakresie obrotu towarowego, oprogramowania, jak i usług IT oraz usług finansowych.

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

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

Marka własna

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

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

W dotychczasowej historii marki zmiana dostawców związana była wyłącznie z przesłankami biznesowymi. Nie zdarzyło się tym samym, aby Spółka powzięła informację nt. naruszenia przez podwykonawców przepisów związanych z ochroną środowiska naturalnego, zasad BHP,

przeciwdziałania dyskryminacji, przestrzegania praw człowieka oraz przeciwdziałania pracy dzieci i pracy przymusowej.

Płatności na rzecz dostawców

W Spółce funkcjonuje system przyspieszonych oraz zaliczkowych płatności dla dostawców – warunki realizacji płatności ustalane są indywidualnie z danym kontrahentem.

Standardy zakupowe

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

2.5 OPIS BRANŻY

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

W dalszym ciągu znaczący wpływ na działalność Komputronik S.A. ma sytuacja na polskim rynku e-commerce, gdyż Spółka zarządza czołowym polskim sklepem internetowym i jednym z największych w naszym regionie Europy. Badania pokazują, że w 2017 ten segment rynku (dla wszystkich branż) wzrósł w Polsce o 15%. Analitycy prognozują, że wartość handlu internetowego wzrośnie o 13% w kolejnym roku. Polska ma ogromny potencjał do wykorzystania w zakresie e-commerce. Widać to na tle innych państw Unii Europejskiej. Udział sprzedaży internetowej w branżach IT, RTV i AGD w Polsce to 23%, gdzie w Niemczech kanał ten osiągnął poziom 29%, a w Czechach już ponad 40%. Jednym z atutów sklepu Komputronik.pl jest szybkie wprowadzanie nowości produktowych do oferty i duży asortyment dostępny „od ręki”. Na dzień dzisiejszy oferta internetowa zawiera ponad 70 tysięcy produktów niemal 700 marek, dostarczanych przez 600 dostawców miesięcznie.

W trakcie roku obrotowego 2017/2018 Spółka nie była podmiotem, wobec którego toczyło się postępowanie administracyjne prowadzone przez UOKiK, jak również w roku obrotowym 2017/2018 na Spółkę nie zostały nałożone jakiegokolwiek kary związane z zachowaniami antykonkurencyjnymi i antyrynkowymi.

2.6 STRATEGIA ROZWOJU

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

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

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

2.7 POMOC PUBLICZNA

W roku obrotowym 2017/2018 Spółka otrzymała szesnastokrotnie wsparcie publiczne o łącznej wartości ok. 602 tys. zł brutto.

Na ww. wsparcie składały się w 10 refundacji (pomoc w formie subsydiowania wynagrodzeń na rekrutację pracowników niepełnosprawnych) oraz sześciokrotne wsparcie obejmujące dotację lub inne świadczenie bezzwrotne udzielone w formie pomocy de minimis.

3 ŚRODOWISKO NATURALNE

3.1 ZARZĄDZENIE ASPEKTAMI ŚRODOWISKOWYMI

W związku z prowadzoną działalnością Spółka podlega przepisom ustawy Prawo ochrony środowiska, ustawy o odpadach, ustawy o zużytym sprzęcie elektrycznym i elektronicznym, ustawy o gospodarce opakowaniami i odpadami opakowaniowymi oraz innym regulacjom środowiskowym.

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

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

Spółka posiada następujące dokumenty odnoszące się do obszaru środowiskowego:

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

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

3.2 ZUŻYCIE ENERGII

		Jednostka	2017*
Zakres 1 (zużycie paliw nieodnawialnych)	Olej napędowy	MWh	523
		GJ	1 883
		kg	43 801
	Benzyna	MWh	118
		GJ	423
		kg	9557
	Gaz propan butan	MWh	25
		GJ	89
		kg	1892
	- gaz ziemny	MWh	0,01
		GJ	0,035
		m ³	48 356
	Łącznie	MWh	666
GJ		2 395	
Zakres 2 (energia zakupiona)	Energia elektryczna	MWh	870,45
		GJ	3 133,62
	Energia cieplna	MWh	544,47
		GJ	1960,1
Energia zużyta (Zakres 1 + Zakres 2)		MWh	2080,92
		GJ	7491,3
Energia zużyta na jednostkę przychodu (MWh/tys. zł lub GJ/tys. zł)		MWh	0,001
		GJ	0,004

* dane dla okresu styczeń – grudzień 2017

W 2017 roku Spółka:

- nie produkowała energii elektrycznej;
- nie wykorzystywała energii pochodzącej ze źródeł odnawialnych.

3.3 ZUŻYCIE WODY

Obszar audytu	2017/2018	2016/2017
Całkowite zużycie wody (m ³)	1 425	1 683
Zużycie wody na jednostkę przychodu (m ³ /tys. zł)	0,001	0,001

Dostarczaniem wody oraz odbiorem odpadów płynnych zajmuje się lokalny podmiot komunalny, a wody opadowe odprowadzane są na podstawie posiadanego pozwolenia wodnoprawnego oraz umowy zawartej z władzami samorządowymi. Spółka korzysta wyłącznie z wody pochodzącej z wodociągów.

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

W ramach Spółki nie funkcjonują systemy zamkniętego obiegu wody. Spółka nie posiada infrastruktury umożliwiającej odzyskanie wody i ponowne jej wykorzystywanie i tym samym uznaje się, iż wolumen ścieków jest równy wolumenowi zużycia wody.

3.4 ZUŻYCIE SUROWCÓW ORAZ ODPADÓW

Surowce i materiały

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

Zarządzanie odpadami

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

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

Poniżej zamieszczono informacje nt. opadów wytworzonych w roku 2017.

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

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

Poniżej zamieszczono informacje nt. opadów zebranych w roku 2017.

Rodzaj odpadu	kod	2017* (t.)
Odpady uznane za niebezpieczne		
Baterie i akumulatory ołowiowe	16 06 01*	0,597

Zużyte urządzenia zawierające freony, HCFC, HFC	16 02 11*	0,774
Zużyte urządzenia zawierające niebezpieczne elementy inne niż wymienione w 160209 do 160212	16 02 13*	0,526
RAZEM		1,897
Odpady inne niż uznane za niebezpieczne		
Zużyte urządzenia inne niż wymienione w 160209 do 160213	16 02 14	28,56
Elementy usunięte z zużytych urządzeń inne niż wymienione w 160215	16 02 16	0,106
Baterie alkaliczne (z wyłączeniem 160603)	16 06 04	0,08
Inne baterie i akumulatory	16 06 05	0,025
Metale żelazne	19 12 02	0,018
Tekstylia	19 12 08	0,357
RAZEM		29,146
* dane dla okresu styczeń – grudzień 2017		

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

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

3.5 ZANIECZYSZCZENIE POWIETRZA

Poniżej zamieszczono informacje nt. emisji gazów cieplarnianych do atmosfery.

Rodzaj emisji (kg)	Suma emisji*		Emisja na jednostkę przychodu* (kg/tys. zł)
	2017	2017	
CO ₂	96 712		0,0505
CO	14,5		<0,0001
Pył	0,024		<0,0001
NO	73,5		<0,0001
SO	3,9		<0,0001
* dane dla okresu styczeń – grudzień 2017			

Do głównych źródeł emisji gazów na dzień sporządzenia niniejszego oświadczenia należą:

- budynki siedziby (w tym funkcjonująca instalacja ciepła) oraz centrum logistycznego;
- flota 65 pojazdów, w tym 3 samochody dostawcze oraz 62 samochody osobowe.

3.6 WPŁYW NA FLORE I FAUNĘ

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

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

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

3.7 INICJATYWY W OBSZARZE ŚRODOWISKA NATURALNEGO

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

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

W sieci sprzedaży wprowadziliśmy również ekologiczne torby.

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

W obszarze środowiskowym Spółka posiada również certyfikaty Energy Star jak również RoHS (Restriction of Hazardous Substances).

3.8 ZGODNOŚĆ Z REGULACJAMI

W roku obrotowym 2017/2018 działalność prowadzona przez Spółkę była zgodna z wszystkimi wymaganymi pozwoleniami oraz decyzjami środowiskowymi. Ponadto w 2017 roku w Spółce przeprowadzony został audyt efektywności energetycznej.

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

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

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

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

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

4 ZAPEWNIENIE JAKOŚCI

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

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

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

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

W ramach procesu obsługi klienta opisywane są metody wykonywania poszczególnych zadań, dla których przywołuje się odpowiednie formularze służące do rejestracji poszczególnych działań lub dokumenty powiązane (np. plany, harmonogramy, itp., itd.) omawiające szczegółowe zagadnienia związane z zapewnieniem i kontrolą jakości. Powyższe działania mają na celu zabezpieczenie wyrobów i towarów oraz zapewnienie jego zgodności w trakcie całego procesu świadczonej usługi, począwszy od kontroli dostaw, poprzez przechowywanie i zastosowanie aż do przekazania klientowi wykonanego zadania, instalacji lub obiektu w miejscu zastosowania. Ochroną objęte są materiały, wyroby i dokumentacje (zakupione lub wytworzone w trakcie realizowanego procesu), przechowywane na lub w obiektach będących własnością Spółki. Zabezpieczenie wyrobu polega na zapewnieniu jego identyfikacji oraz stworzeniu takich warunków jego przechowywania i używania, aby w trakcie wewnętrznych procesów możliwa była ochrona zgodności wyrobu.

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

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

Zgodność z regulacjami

Polityka ZSZIŚ zapewnia o wysokiej jakości świadczonych usług i gwarantuje, że usługi dostarczane przez firmę są zgodne z wymaganiami odpowiednich instrukcji producentów sprzętu komputerowego, przepisów nadrzędnych, w tym przede wszystkim przepisów związanych z ochroną środowiska.

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

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

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

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

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

5 BEZPIECZEŃSTWO I HIGIENA PRACY

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

- przestrzegania przepisów prawa oraz zasad w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy;
- zapobiegania wypadkom przy pracy, chorobom zawodowym i zdarzeniom potencjalnie wypadkowym;
- eliminowania lub minimalizowania szkodliwości i uciążliwości na stanowiskach pracy;
- ciągłego doskonalenia organizacji i warunków pracy.

Powyższe działania są realizowane poprzez:

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

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

Wypadki przy pracy		2017/2018	2016/2017
Wypadki istotne ogółem, w tym:		2	5
- skutkujące niezdolnością do pracy		0	0
- ciężkie		0	0
- śmiertelne		0	0
Inne wypadki/urazy		0	0
Liczba dni kalendarzowych absencji wśród pracowników spowodowana wypadkami		73	146
Wskaźniki wypadkowości	liczba wypadków*1.000/liczba pracowników	2,10	5,59
Wskaźnik ciężkości wypadków	(ilość dni niezdolności/1 wypadek).	36,5	29,2

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

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

Spółka nie posiada wiedzy nt. wypadków u jej podwykonawców jak również Spółka nie przeprowadzała formalnych audytów w tym obszarze.

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

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

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

Zaangażowanie pracowników w obszar bhp obejmuje:

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

Wszystkie umowy odnoszące się do zatrudnienia pracowników przebywających na terenie Spółki posiadają klauzule odnoszące się do zagadnień bezpieczeństwa i higieny pracy.

6 SPRAWY PRACOWNICZE

6.1 RELACJE Z PRACOWNIKAMI

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

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

6.2 STRUKTURA ZATRUDNIENIA

Poniżej zamieszczono informacje nt. struktury zatrudnienia w Spółce.

		2017/2018	2016/2017
Całkowita liczba pracowników w Komputronik na koniec roku	szt.	954	895
Efektywność zatrudnienia	przychód ze sprzedaży na jednego pracownika (w tys. zł)	1.977,1	2.148,4
Liczba zatrudnionych osób niepełnosprawnych	szt.	54	51
	% ogółu zatrudnionych	5,6%	5,7%
Łączna wysokość rocznych składek na PFRON	tys. zł	0	0

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

			2017/2018	2016/2017
Całkowita liczba pracowników w Komputronik			954	895
Całość	do 30 lat	łącznie	407	346
		kobiety	93	80
		mężczyźni	314	266
	30-40 lat	łącznie	427	435

		kobiety	104	102	
		mężczyźni	323	333	
	40-50 lat	łącznie	117	118	
		kobiety	34	30	
		powyżej 50 lat	mężczyźni	83	88
			łącznie	43	40
		kobiety	14	12	
		mężczyźni	29	28	
- umowa o pracę	do 30 lat	łącznie	399	332	
		kobiety	92	78	
		mężczyźni	307	254	
	30-40 lat	łącznie	404	416	
		kobiety	99	98	
		mężczyźni	305	318	
	40-50 lat	łącznie	109	109	
		kobiety	34	30	
		mężczyźni	75	79	
	powyżej 50 lat	łącznie	42	38	
		kobiety	14	12	
		mężczyźni	28	26	
- umowa o pracę na czas nieokreślony	do 30 lat	łącznie	55	64	
		kobiety	12	15	
		mężczyźni	43	49	
	30-40 lat	łącznie	223	242	
		kobiety	51	52	
		mężczyźni	172	190	
	40-50 lat	łącznie	65	71	
		kobiety	20	20	
		mężczyźni	45	51	
	powyżej 50 lat	łącznie	16	17	
		kobiety	6	6	
		mężczyźni	10	11	
-kontrakty	do 30 lat	łącznie	3	2	
		kobiety	0	0	
		mężczyźni	3	2	
	30-40 lat	łącznie	21	17	
		kobiety	5	3	
		mężczyźni	16	14	
	40-50 lat	łącznie	7	6	
		kobiety	0	0	
		mężczyźni	7	6	
	powyżej 50 lat	łącznie	0	1	
		kobiety	0	0	

		mężczyźni	0	1
- inne (umowy zlecenia)	do 30 lat	łącznie	5	12
		kobiety	1	2
		mężczyźni	4	10
	30-40 lat	łącznie	2	2
		kobiety	0	1
		mężczyźni	2	1
	40-50 lat	łącznie	1	3
		kobiety	0	0
		mężczyźni	1	3
	powyżej 50 lat	łącznie	1	1
		kobiety	0	0
		mężczyźni	1	1

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

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

	2017/2018	2016/2017
Liczba pracowników w obszarze administracji	300	189
Liczba pracowników na stanowiskach robotniczych	535	576
Liczba pracowników na stanowiskach kierowniczych i dyrektorskich	118	131

			2017/2018	2016/2017
Przyjęcia pracowników (w przeliczeniu na pełne etaty)	do 30 lat	łącznie	137,9	157,3
		kobiety	38,9	38,7
		mężczyźni	99,0	118,6
	30-40 lat	łącznie	37,1	67,4
		kobiety	14,0	25,2
		mężczyźni	23,1	42,2
	40-50 lat	łącznie	9,8	8,6
		kobiety	4,4	1,0
		mężczyźni	5,4	7,6
	powyżej 50 lat	łącznie	10,0	9,3
		kobiety	2,0	4,0
		mężczyźni	8,0	5,3
Odejścia pracowników (w przeliczeniu na pełne etaty)	do 30 lat	łącznie	99,6	90,8
		kobiety	27,6	17,1
		mężczyźni	72,1	73,6
	30-40 lat	łącznie	49,3	82,4

		kobiety	11,2	19,5
		mężczyźni	38,1	62,9
	40-50 lat	łącznie	8,8	10,2
		kobiety	1,3	5,0
		mężczyźni	7,5	5,2
	powyżej 50 lat	łącznie	4,1	10,1
		kobiety	0,0	3,1
		mężczyźni	4,1	7,1
- w tym w związku z nabyciem uprawnień emerytalnych lub rentowych		łącznie	2,0	2,0
		kobiety	0,0	1,0
		mężczyźni	2,0	1,0
Wskaźnik rotacji (%)		łącznie	16,96	21,62
		kobiety	16,77	20,52
		mężczyźni	17,02	21,97

6.3 WARUNKI ZATRUDNIENIA

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

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

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

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

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

W latach 2016/2017 oraz 2017/2018 miały miejsce po jednym przypadku, w którym kobieta po urodzeniu dziecka i powrocie do pracy zrezygnowałaby w ciągu 12 miesięcy od powrotu do pracy spośród odpowiednio 19 oraz 33 kobiet.

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

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

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

6.4 ROZWÓJ PRACOWNIKÓW

Dbamy nieustannie o rozwój i doskonalenie kompetencji pracowników. Zapewniamy miejsce pracy pomagające pracownikowi rozwijać się – w tym aspekcie zwracamy uwagę na możliwość awansu poprzez rekrutację wewnętrzną. Poza uczestnictwem w warsztatach, konferencjach, kursach szkoleniach czy różnego rodzaju eventach organizowanych przez różne firmy doradcze i stowarzyszenia pracownicy mają możliwość brania udziału w szkoleniach i warsztatach wewnętrznych prowadzonych wewnątrz przez Departament Zarządzania Zasobami Ludzkimi.

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

Jedną z nich jest współpraca z uczelniami wyższymi dająca możliwość pracownikom uzyskania bardziej preferencyjnych warunków finansowych oraz uzyskania dofinansowania od spółki do różnego rodzaju studiów podyplomowych czy zaocznych. Dofinansowanie do szkoleń wynosi 50% wartości, a wnioski o dofinansowanie powyżej powyższego progu rozpatrywane są indywidualnie. W roku obrotowym 2017/2018 Spółka wsparła dofinansowaniem na poziomie 50% 27 inicjatyw zgłoszonych przez pracowników oraz jeden raz inicjatywa szkoleniowa została dofinansowana w całości.

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

Ponadto dla pracowników sprzedaży detalicznej funkcjonują programy rozwoju kompetencji.

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

również przygotowanie pracowników do egzaminów wymaganych w zakresie pośrednictwa ubezpieczeniowego Ubezpieczeń na Życie.

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

Poniżej zamieszczono podsumowanie szkoleń.

szkolenia		2017/2018	
liczba szkoleń		łącznie	77
liczba godzin szkoleniowych		łącznie	1232
liczba pracowników przeszkolonych		łącznie	800
		kobiety	120
		mężczyźni	680
średnia liczba godzin na 1 pracownika		łącznie	2,0
		kobiety	1,5
		mężczyźni	0,5

Rodzaje szkoleń (udział w całości)	2017/2018
Szkolenia techniczne	5
Szkolenia finansowe	11
Szkolenia z zakresu zarządzania	16
Kursy językowe	4
Szkolenia sprzedażowe z obsługi klienta	41
Razem	77

Spółka współpracuje z uczelniami i szkołami np. Uniwersytetem Adama Mickiewicza w Poznaniu, Uniwersytetem Ekonomicznym w Poznaniu, Wyższą Szkołą Bankową w Poznaniu czy też szkołą Cosinus. Studenci mają szansę poznać specyfikę pracy na danym stanowisku. Opiekunowie stażystów i praktykantów bardzo często poświęcają swój czas na ich wdrożenie oraz wspieranie i monitorowanie efektów ich pracy.

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

6.5 ZAPEWNIENIE RÓŻNORODNOŚCI

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

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

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

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

- kształtowania kultury organizacyjnej, która gwarantuje szacunek dla różnorodności, poprzez włączanie zarządzania różnorodnością, kwestii zarządzania wiekiem i równości płci do procedur i instrukcji implementowanych w naszej organizacji,
- wdrożenia rozwiązań mających na celu rozwój i kształtowanie polityki równego traktowania, w tym między innymi wybór spośród pracowników osoby lub zespołu zajmującego się przeciwdziałaniem dyskryminacji i mobbingowi w miejscu pracy,
- stworzenia i implementacji zasad równego traktowania i zarządzania różnorodnością w miejscu pracy z naciskiem na obszar rekrutacji, szkoleń i awansów, wynagrodzeń, równowagi praca-życie,
- wprowadzenia monitoringu antydyskryminacyjnego oraz antymobbingowego, jak również podjęcie działań edukacyjnych,
- przeciwdziałania dyskryminacji i mobbingowi, w celu podnoszenia świadomości i wiedzy na ten temat poprzez szkolenia, warsztaty i działania skierowane odpowiednio do wszystkich osób zatrudnionych, w tym w szczególności do kadry zarządzającej.

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

Pracodawca planuje powołać wewnętrzną komisję ds. relacji pracowniczych, która ma się zajmować analizą zgłoszeń oraz rozpatrywanie i prowadzeniem wszelkich przejawów dyskryminacji i mobbingu.

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

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

7 WPŁYW NA SPOŁECZNOŚCI LOKALNE

Polityka i kierunki zaangażowania społecznego na poziomie Grupy Kapitałowej nie zostały sformalizowane w formie oficjalnego dokumentu. Zakres działań w tym obszarze w roku obrotowym

2017/2018 roku był natomiast kreowany w toku indywidualnie podejmowanych działań w okresie sprawozdawczym w trakcie, którego Spółka wspierała szereg projektów ważnych społecznie.

W roku obrotowym 2017/2018 podjęta została inicjatywa utworzenia Fundacji Komputronik, której celem będzie wspieranie inicjatyw prospołecznych, praca dla lokalnej społeczności, finansowanie ciekawych inicjatyw zgodnych ze statutem fundacji. Spółka, jako duży podmiot silnie oddziałujący na otoczenie konkurencyjne, jak również funkcjonujący w społeczeństwie o znacznej tendencji zwiększania roszczeniowości, zмага się z umiarkowanym, mniej więcej stałym efektem działań konsumentów, którzy swoim zaufaniem chcą wymóc konkretne działania spółki, jak również konkurencji, która w ten sposób stara się osłabić pozycję spółki w oczach klientów i potencjalnych klientów.

Spółka prowadzi stały monitoring miejsc, w których klienci wyrażają opinię o świadczonych przez spółkę usługach, jak również miejsc, gdzie spółkę opisuje się jako pracodawcę.

Tak władze Spółki, jak również jej pracownicy angażują się w liczne przedsięwzięcia społeczne. Jednym z nich jest organizowanie zbiórek i licytacji dla pracowników i ich rodzin znajdujących się w trudnej sytuacji materialnej z powodów losowych, takich jak na przykład choroba jednego z członków rodziny. Spółka od kilku lat bierze regularnie udział w akcji organizowanej przez Caritas Polska skierowanej do dzieci z rodzin ubogich pod nazwą *Tornister pełen uśmiechów*, czy zbiórek odzieży oraz środków spożywczych w ramach „tytka charytatywnej”. W ramach akcji Tornister Pełen Uśmiechów podarowaliśmy Caritasowi, jako organizatorom akcji 50 tornistrów na kwotę 2800 zł a w ramach akcji tytka charytatywna produkty żywnościowe o wartości około 1500 zł.

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

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

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

8 ETYKA, PRAWA CZŁOWIEKA, DYSKRYMINACJA, KORUPCJA

Etyka

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

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

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

Korupcja

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

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

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

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

Prawa człowieka

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

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

W roku obrotowym 2017/2018 nie został zgłoszony żaden przypadek naruszenia praw człowieka. Umowy z kontrahentami nie zawierają klauzul odnoszących się do praw człowieka w zakresie innych niż wynikające z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

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

9 IDENTYFIKACJA ISTOTNYCH RYZYK Z OBSZARU SPOŁECZNEGO ORAZ ŚRODOWISKOWEGO

9.1 ZARZĄDZANIE RYZYKIEM Z OBSZARU ŚRODOWISKOWEGO ORAZ SPOŁECZNEGO

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

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

W procesie identyfikacji aspektów uwzględnia się:

1. zakres korzystania z poszczególnych komponentów środowiska, tj.:
 - pobór wody,
 - pobór energii elektrycznej,
 - odprowadzanie ścieków,
 - emisję zanieczyszczeń do powietrza,
 - emisję hałasu i wibracje do środowiska,
 - postępowanie z odpadami,
 - zanieczyszczenie powierzchni ziemi,
 - wykorzystanie surowców naturalnych,
 - zanieczyszczenie wód podziemnych,
 - uwarunkowania lokalne, w tym poglądy miejscowego społeczeństwa i zainteresowanych stron,
 - stosowane materiały niebezpieczne,
 - wymagania prawne.
2. Identyfikację aspektów przeprowadza się dla:
 - sytuacji normalnych,
 - sytuacji specjalnych, np. uruchamianie i wyłączanie urządzeń, konserwacje, remonty,
 - sytuacji awaryjnych.
3. Identyfikując aspekty uwzględnia się:
 - działania bieżące,
 - działania prowadzone w przeszłości,
 - działania planowane dotyczące modernizacji i zmiany technologii, zmiany surowców, wymiany urządzeń.

Dla aspektów znaczących opracowuje programy środowiskowe, określając w nich:

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

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

9.2 IDENTYFIKACJA RYZYKA ZWIĄZANEGO Z ASPEKTAMI SPOŁECZNYMI I ŚRODOWISKOWYMI

Ryzyko związane zatrudnieniem pracowników oraz kosztami pracowniczymi

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

Ryzyko związane a aspektami społecznymi oraz związanymi z prawami człowieka

W relacjach ze społeczeństwem (w szczególności ze społecznościami lokalnymi) nie można wykluczyć wystąpienia sporu wynikającego z negatywnego wpływu będącego efektem działań Spółki czy też w zakresie naruszenia przepisów odnoszących się do respektowania praw człowieka w łańcuchu dostaw, w którym uczestniczy Spółka. Poza ewentualnymi konsekwencjami finansowymi, skutkiem takiego sporu może być istotne pogorszenie wizerunku Emitenta co mogłoby wpłynąć na przyszłe relacje kontrahentami będącymi bardzo często globalnym korporacjami.

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

Ryzyko związane z wpływem na środowisko naturalne

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

Ryzyko związane z działaniami korupcyjnymi

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

Poznań, 30 lipca 2018 roku