

## RESPECT Index

Uwarunkowania związane z przygotowaniem spółki do weryfikacji



RESPECT Index

Dlaczego warto być firmą odpowiedzialną?

# Odpowiedzialny biznes (Corporate Responsibility)

## Uwarunkowania i korzyści związane z uporządkowanym podejściem w zakresie CR

**Strategia odpowiedzialnego biznesu** - uporządkowany plan działań spółki w zakresie jej społecznej odpowiedzialności / zrównoważonego rozwoju.

Strategia powstaje:

- w oparciu o cele biznesowe,
- bierze pod uwagę kluczowe ryzyka (specyficzne i branżowe),
- wynika z badania potrzeb i oczekiwań istotnych grup interesariuszy.

Jest realizowana w oparciu o przyjęty harmonogram oraz mierniki efektów działań (rezultaty, korzyści).



Czy w 2013 oczekiwany jest wzrost wpływu 10 kluczowych ryzyk na światowy biznes (w %)?



Źródło: Turn risks and opportunities into results, E&Y 2012

# Odpowiedzialny biznes (*Corporate Responsibility*)

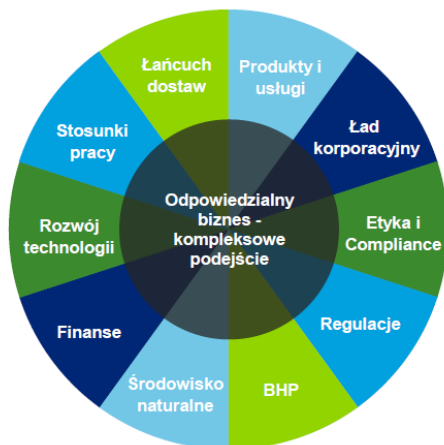
## Uwarunkowania i korzyści związane z uporządkowanym podejściem w zakresie CR

**Strategia odpowiedzialnego biznesu** - uporządkowany plan działań spółki w zakresie jej społecznej odpowiedzialności / zrównoważonego rozwoju.

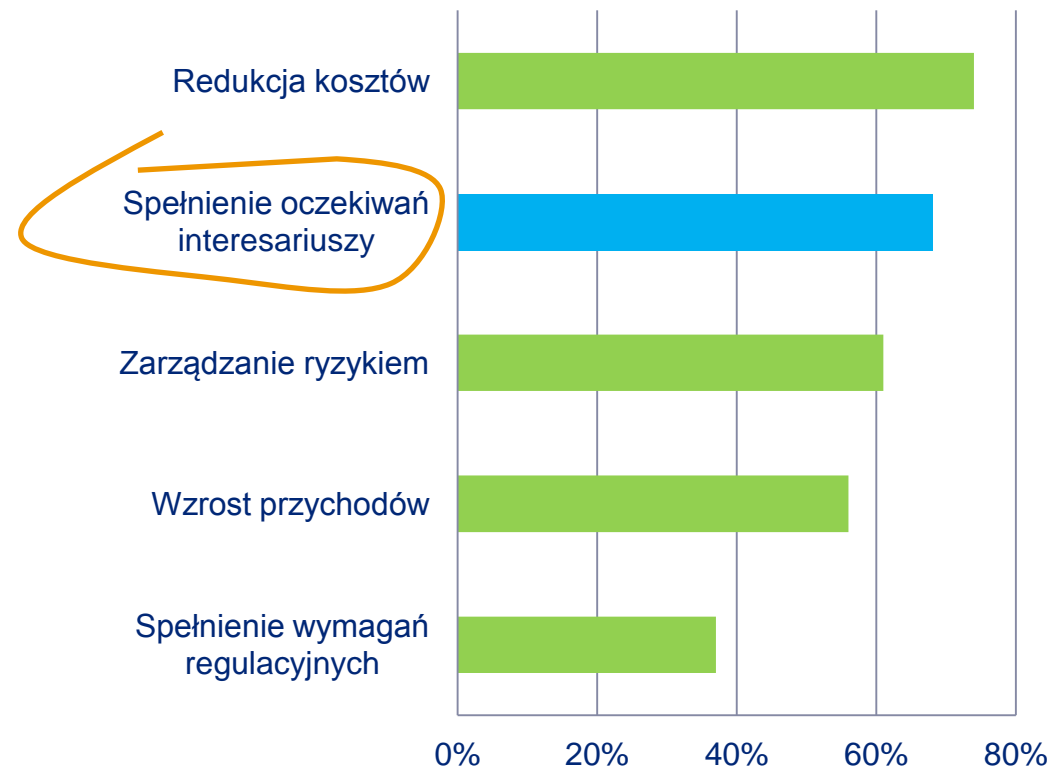
Strategia powstaje:

- w oparciu o cele biznesowe,
- bierze pod uwagę kluczowe ryzyka (specyficzne i branżowe),
- wynika z badania potrzeb i oczekiwań istotnych grup interesariuszy.

Jest realizowana w oparciu o przyjęty harmonogram oraz mierniki efektów działań (rezultaty, korzyści).



Jakie czynniki będą w ciągu najbliższych dwóch lat głównymi motywatorami do podejmowania działań odpowiedzialnych (w %)?



Źródło: Turn risks and opportunities into results, E&Y 2012

# Odpowiedzialny biznes (Corporate Responsibility)

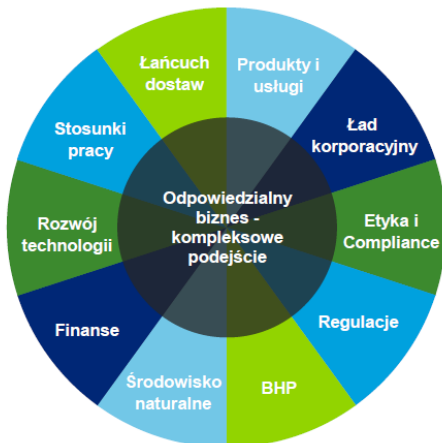
## Uwarunkowania i korzyści związane z uporządkowanym podejściem w zakresie CR

**Strategia odpowiedzialnego biznesu** - uporządkowany plan działań spółki w zakresie jej społecznej odpowiedzialności / zrównoważonego rozwoju.

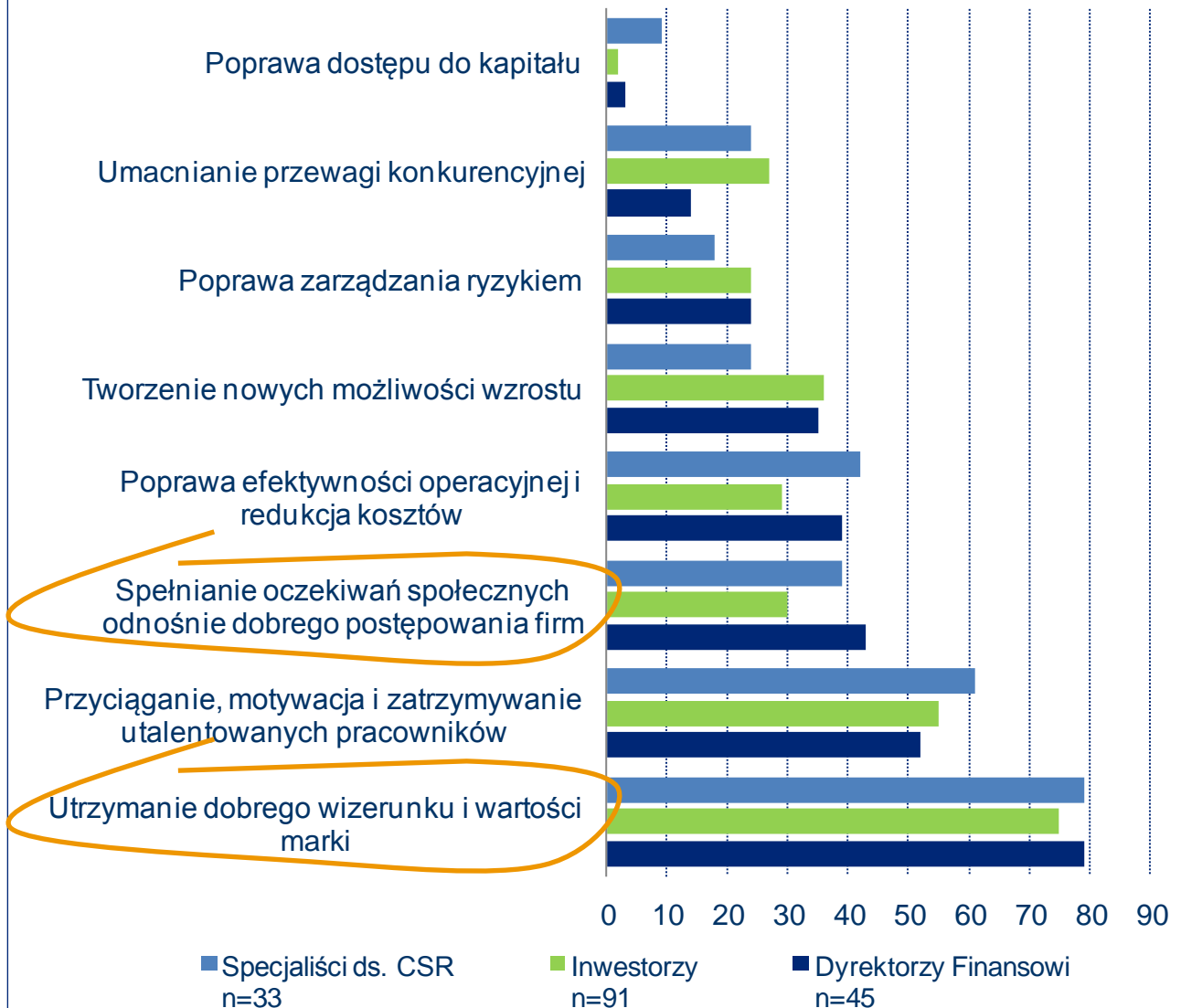
Strategia powstaje:

- w oparciu o cele biznesowe,
- bierze pod uwagę kluczowe ryzyka (specyficzne i branżowe),
- wynika z badania potrzeb i oczekiwań istotnych grup interesariuszy.

Jest realizowana w oparciu o przyjęty harmonogram oraz mierniki efektów działań (rezultaty, korzyści).



Jak programy środowiskowe, społeczne i z zakresu zarządzania wpływają na sytuację finansową (w %)?



Źródło: Valuing Corporate Social Responsibility, McKinsey, 2009

# Odpowiedzialny biznes (Corporate Responsibility)

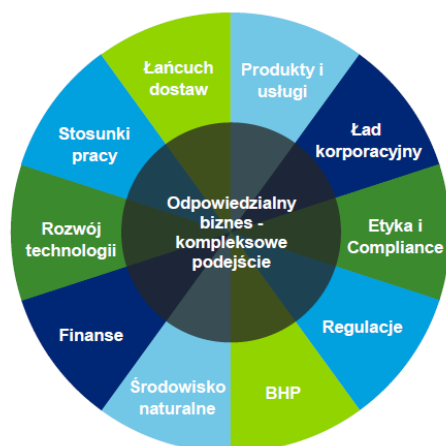
## Uwarunkowania i korzyści związane z uporządkowanym podejściem w zakresie CR

**Strategia odpowiedzialnego biznesu** - uporządkowany plan działań spółki w zakresie jej społecznej odpowiedzialności / zrównoważonego rozwoju.

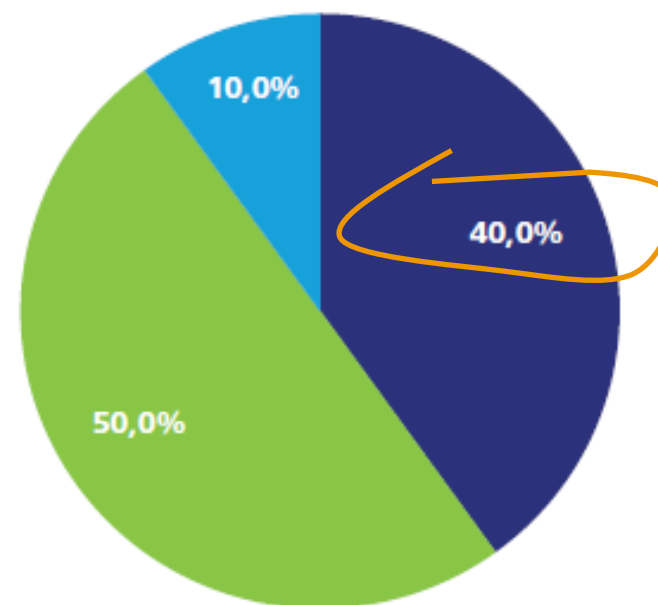
Strategia powstaje:

- w oparciu o cele biznesowe,
- bierze pod uwagę kluczowe ryzyka (specyficzne i branżowe),
- wynika z badania potrzeb i oczekiwań istotnych grup interesariuszy.

Jest realizowana w oparciu o przyjęty harmonogram oraz mierniki efektów działań (rezultaty, korzyści).



Czy spółki odpowiedzialne społecznie można traktować jako podmioty o obniżonym poziomie ryzyka, a tym samym o zwiększonej atrakcyjności inwestycyjnej?



■ Tak  
 ■ Nie  
 ■ Nie wiem

Źródło: Raport. Decyzje inwestycyjne a społeczna odpowiedzialność firm, Deloitte & GPW 2011

# Odpowiedzialny biznes (*Corporate Responsibility*)

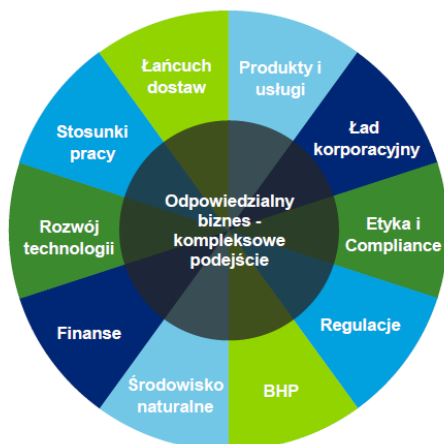
## Uwarunkowania i korzyści związane z uporządkowanym podejściem w zakresie CR

**Strategia odpowiedzialnego biznesu** - uporządkowany plan działań spółki w zakresie jej społecznej odpowiedzialności / zrównoważonego rozwoju.

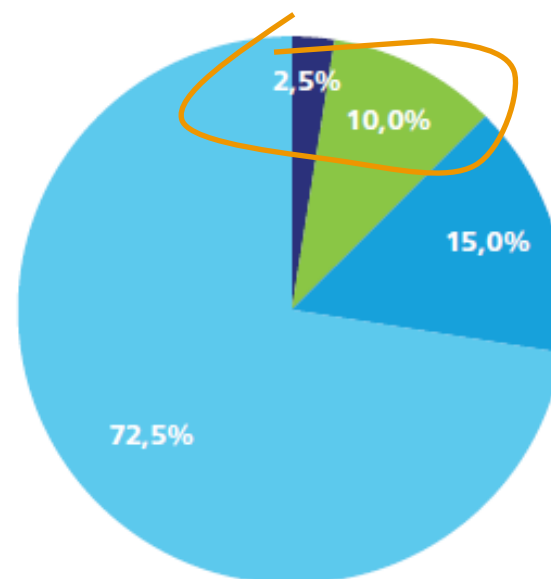
Strategia powstaje:

- w oparciu o cele biznesowe,
- bierze pod uwagę kluczowe ryzyka (specyficzne i branżowe),
- wynika z badania potrzeb i oczekiwań istotnych grup interesariuszy.

Jest realizowana w oparciu o przyjęty harmonogram oraz mierniki efektów działań (rezultaty, korzyści).



Czy koncepcja SRI/ ESG jest przedmiotem Państwa zainteresowania na etapie podejmowania decyzji inwestycyjnych?



- Tak i uwzględniamy czynniki ESG w naszych decyzjach inwestycyjnych, działając przy tym na podstawie wewnętrznej polityki SRI
- Tak i analizujemy wybrane czynniki ESG podejmując decyzje inwestycyjne
- Tak, ale w chwili obecnej jest ona dopiero przedmiotem dyskusji i nie wpływa na decyzje inwestycyjne
- Nie, nie bierzemy pod uwagę czynników ESG na etapie podejmowania tych decyzji

Źródło: Raport. Decyzje inwestycyjne a społeczna odpowiedzialność firm, Deloitte & GPW 2011

# Odpowiedzialny biznes (*Corporate Responsibility*)

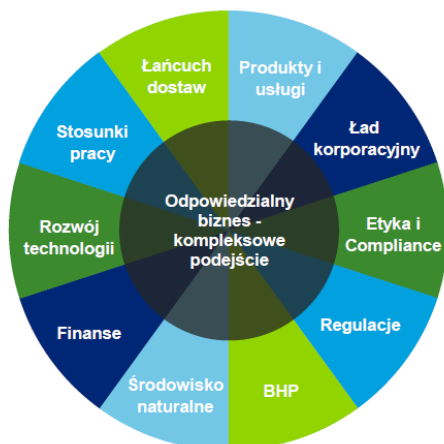
## Uwarunkowania i korzyści związane z uporządkowanym podejściem w zakresie CR

**Strategia odpowiedzialnego biznesu** - uporządkowany plan działań spółki w zakresie jej społecznej odpowiedzialności / zrównoważonego rozwoju.

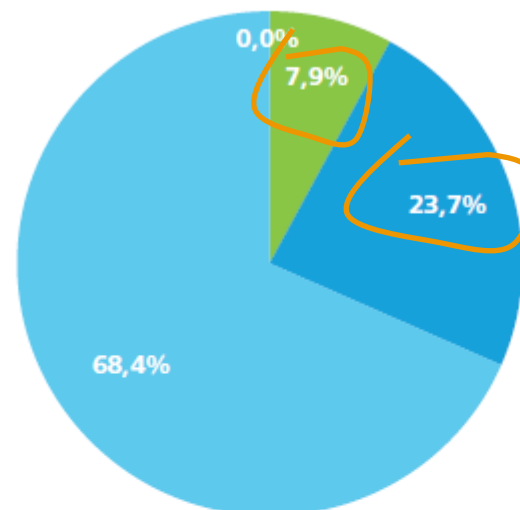
Strategia powstaje:

- w oparciu o cele biznesowe,
- bierze pod uwagę kluczowe ryzyka (specyficzne i branżowe),
- wynika z badania potrzeb i oczekiwań istotnych grup interesariuszy.

Jest realizowana w oparciu o przyjęty harmonogram oraz mierniki efektów działań (rezultaty, korzyści).



Czy kwestie ESG są przedmiotem Państwa zainteresowania jako akcjonariusza działających w Polsce spółek?



- Tak, zagadnienia z zakresu ESG bierzemy każdorazowo pod uwagę podejmując decyzje o sposobie głosowania na walnym zgromadzeniu akcjonariuszy, a ponadto formułujemy do władz spółek pytania dotyczące istotnych kwestii ESG, podkreślając, że są one dla nas ważne
- Tak, zagadnienia z zakresu ESG bierzemy każdorazowo pod uwagę podejmując decyzje o sposobie głosowania na walnym zgromadzeniu akcjonariuszy
- Tak, bierzemy pod uwagę - podejmując decyzje o sposobie głosowania na walnym zgromadzeniu akcjonariuszy - wybrane zagadnienia z zakresu ESG pod warunkiem, że bezpośrednio/ wprost mogą one oddziaływać na wynik finansowy
- Nie, nie bierzemy ich pod uwagę

Źródło: Raport. Decyzje inwestycyjne a społeczna odpowiedzialność firm, Deloitte & GPW 2011

# Odpowiedzialny biznes (*Corporate Responsibility*)

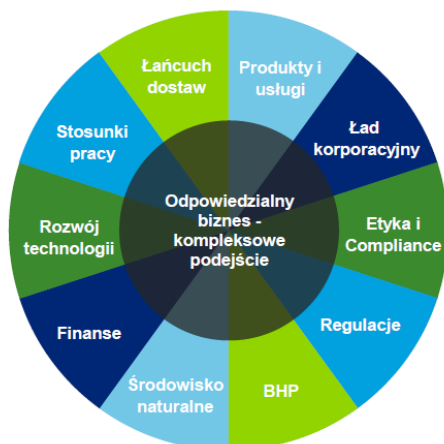
## Uwarunkowania i korzyści związane z uporządkowanym podejściem w zakresie CR

**Strategia odpowiedzialnego biznesu** - uporządkowany plan działań spółki w zakresie jej społecznej odpowiedzialności / zrównoważonego rozwoju.

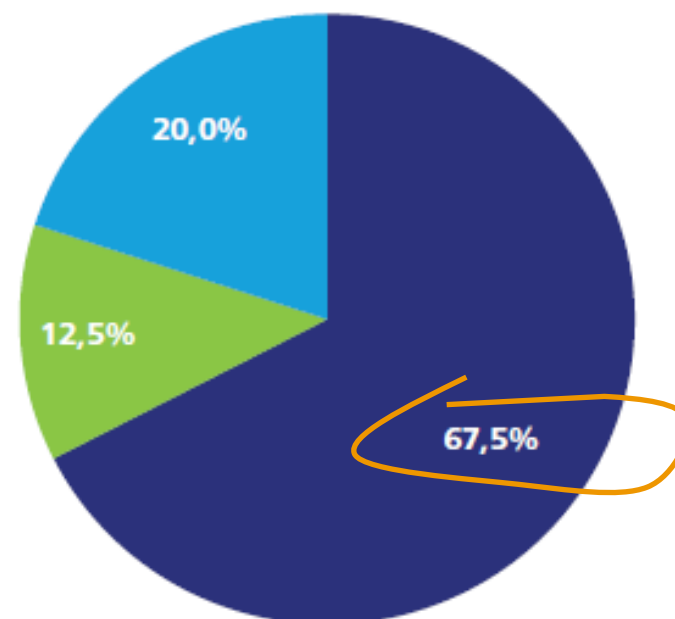
Strategia powstaje:

- w oparciu o cele biznesowe,
- bierze pod uwagę kluczowe ryzyka (specyficzne i branżowe),
- wynika z badania potrzeb i oczekiwań istotnych grup interesariuszy.

Jest realizowana w oparciu o przyjęty harmonogram oraz mierniki efektów działań (rezultaty, korzyści).



Czy kierunek przyjęty przez Giełdę, którego wyrazem jest ustanowienie RESPECT Index, powinien być kontynuowany?



- Tak
- Nie
- Nie wiem

Źródło: Raport. Decyzje inwestycyjne a społeczna odpowiedzialność firm, Deloitte & GPW 2011

# Odpowiedzialny biznes (*Corporate Responsibility*)

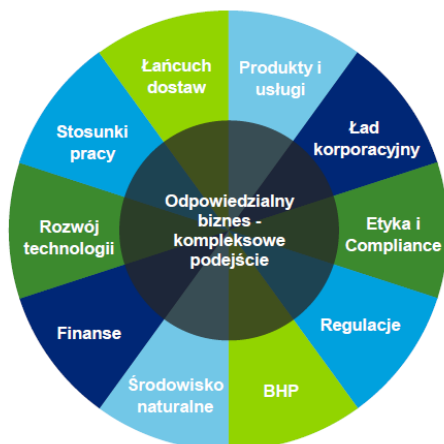
## Uwarunkowania i korzyści związane z uporządkowanym podejściem w zakresie CR

**Strategia odpowiedzialnego biznesu** - uporządkowany plan działań spółki w zakresie jej społecznej odpowiedzialności / zrównoważonego rozwoju.

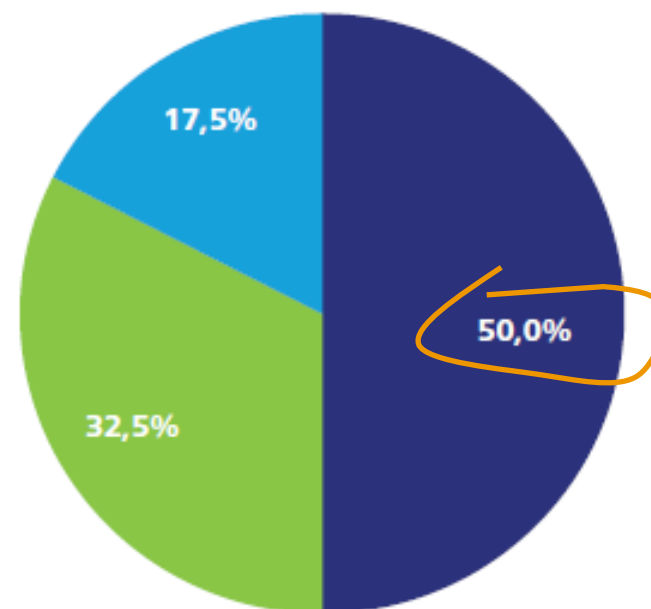
Strategia powstaje:

- w oparciu o cele biznesowe,
- bierze pod uwagę kluczowe ryzyka (specyficzne i branżowe),
- wynika z badania potrzeb i oczekiwań istotnych grup interesariuszy.

Jest realizowana w oparciu o przyjęty harmonogram oraz mierniki efektów działań (rezultaty, korzyści).



Czy RESPECT Index może wymiernie wpłynąć na zwiększenie zainteresowania odpowiedzialnym inwestowaniem i wzrost zaangażowania funduszy etycznych na polskim rynku w okresie najbliższych 2-3 lat?



- Tak
- Nie
- Nie wiem

Źródło: Raport. Decyzje inwestycyjne a społeczna odpowiedzialność firm, Deloitte & GPW 2011



# Odpowiedzialny biznes (Corporate Responsibility)

## Uwarunkowania i korzyści związane z uporządkowanym podejściem w zakresie CR

**Strategia odpowiedzialnego biznesu** - uporządkowany plan działań spółki w zakresie jej społecznej odpowiedzialności / zrównoważonego rozwoju.

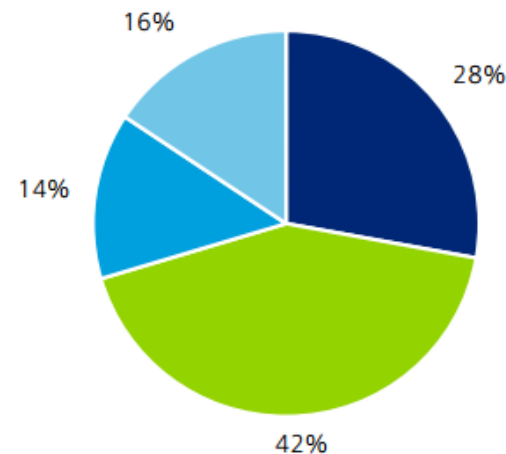
Strategia powstaje:

- w oparciu o cele biznesowe,
- bierze pod uwagę kluczowe ryzyka (specyficzne i branżowe),
- wynika z badania potrzeb i oczekiwań istotnych grup interesariuszy.

Jest realizowana w oparciu o przyjęty harmonogram oraz mierniki efektów działań (rezultaty, korzyści).



**Czy rada nadzorcza lub komitet audytu czyni przedmiotem swojego zainteresowania kwestie zrównoważonego rozwoju/ odpowiedzialności społecznej spółki, zwracając uwagę na związek działań podejmowanych w tym zakresie z przedmiotem działalności spółki, jakością procesu komunikacji, w tym jakością raportowania czy poziomem relacji inwestorskich:**



- tak - cyklicznie (przynajmniej raz w roku), w kontekście przedmiotu działalności spółki (na posiedzeniu rady prezentowane jest sprawozdanie z podejmowanych przez spółkę działań oraz raport społeczny przed jego publikacją)
- tak - incydentalnie, w kontekście działalności spółki
- nie, ale zamierzamy podjąć temat w najbliższej przyszłości
- nie - nie jest to dla nas zagadnienie istotne do zaadresowania na obecnym etapie funkcjonowania spółki

Źródło: Raport „Współczesna rada nadzorcza 2012”. Praktyka ładu korporacyjnego w Polsce, Deloitte 2012

RESPECT Index

Przygotowanie do weryfikacji - uwarunkowania

# RESPECT Index

## Spółki tworzące Indeks w rezultacie IV Edycji badania

**RESPECT Index** – notowany na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie, pierwszy w Polsce i w Europie Środkowo-Wschodniej indeks spółek odpowiedzialnych

W jego skład wchodzi spółki działające zgodnie z najlepszymi praktykami w zakresie *corporate governance*, ładu informacyjnego, relacji z inwestorami, a także w obszarach:

- ✓ rynek i klienci
- ✓ systemy zarządzania
- ✓ zarządzanie środowiskowe
- ✓ polityka personalna
- ✓ polityka CR



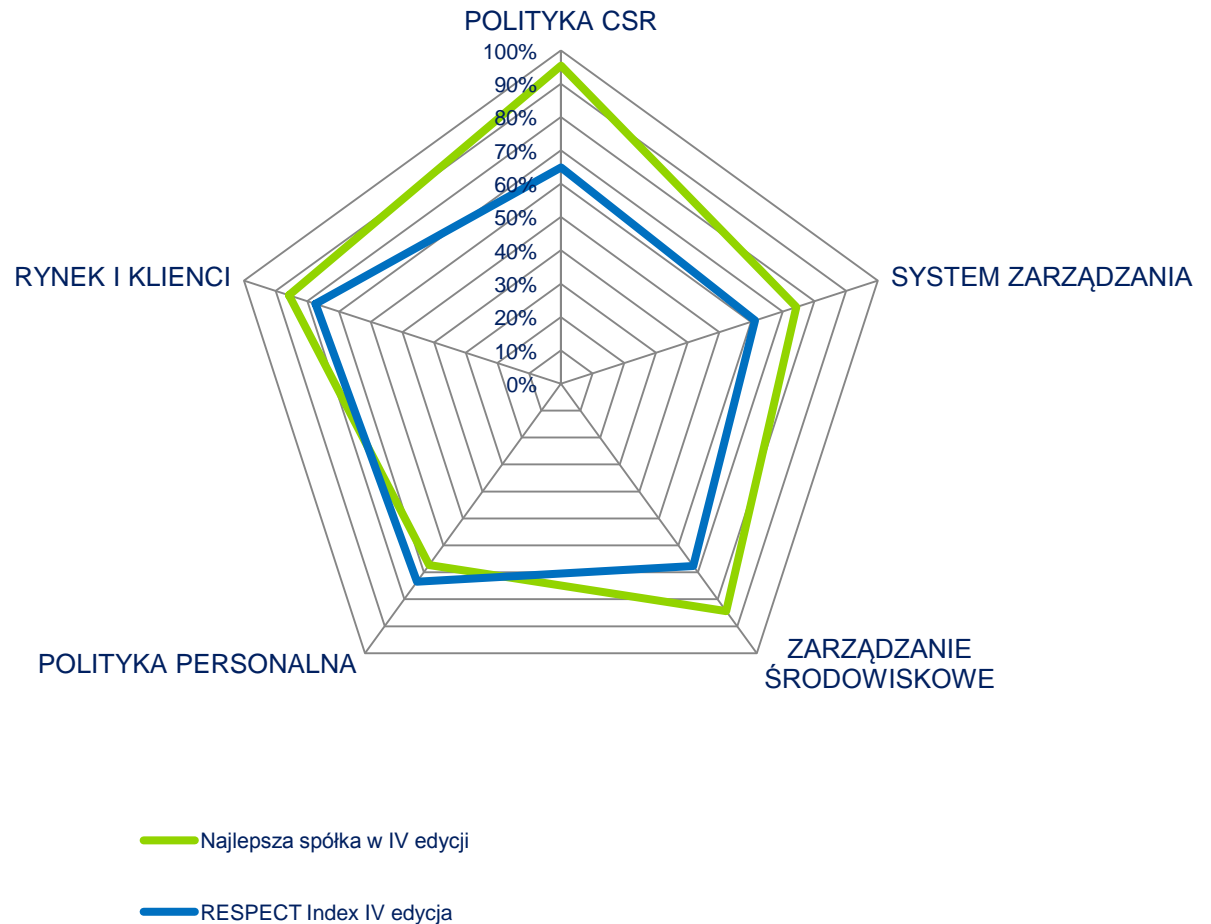
# RESPECT Index

Poziom prezentowany przez spółki tworzące indeks – IV Edycja

**RESPECT Index** – notowany na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie, pierwszy w Polsce i w Europie Środkowo-Wschodniej indeks spółek odpowiedzialnych

W jego skład wchodzi spółki działające zgodnie z najlepszymi praktykami w zakresie *corporate governance*, ładu informacyjnego, relacji z inwestorami, a także w obszarach:

- ✓ rynek i klienci
- ✓ systemy zarządzania
- ✓ zarządzanie środowiskowe
- ✓ polityka personalna
- ✓ polityka CR



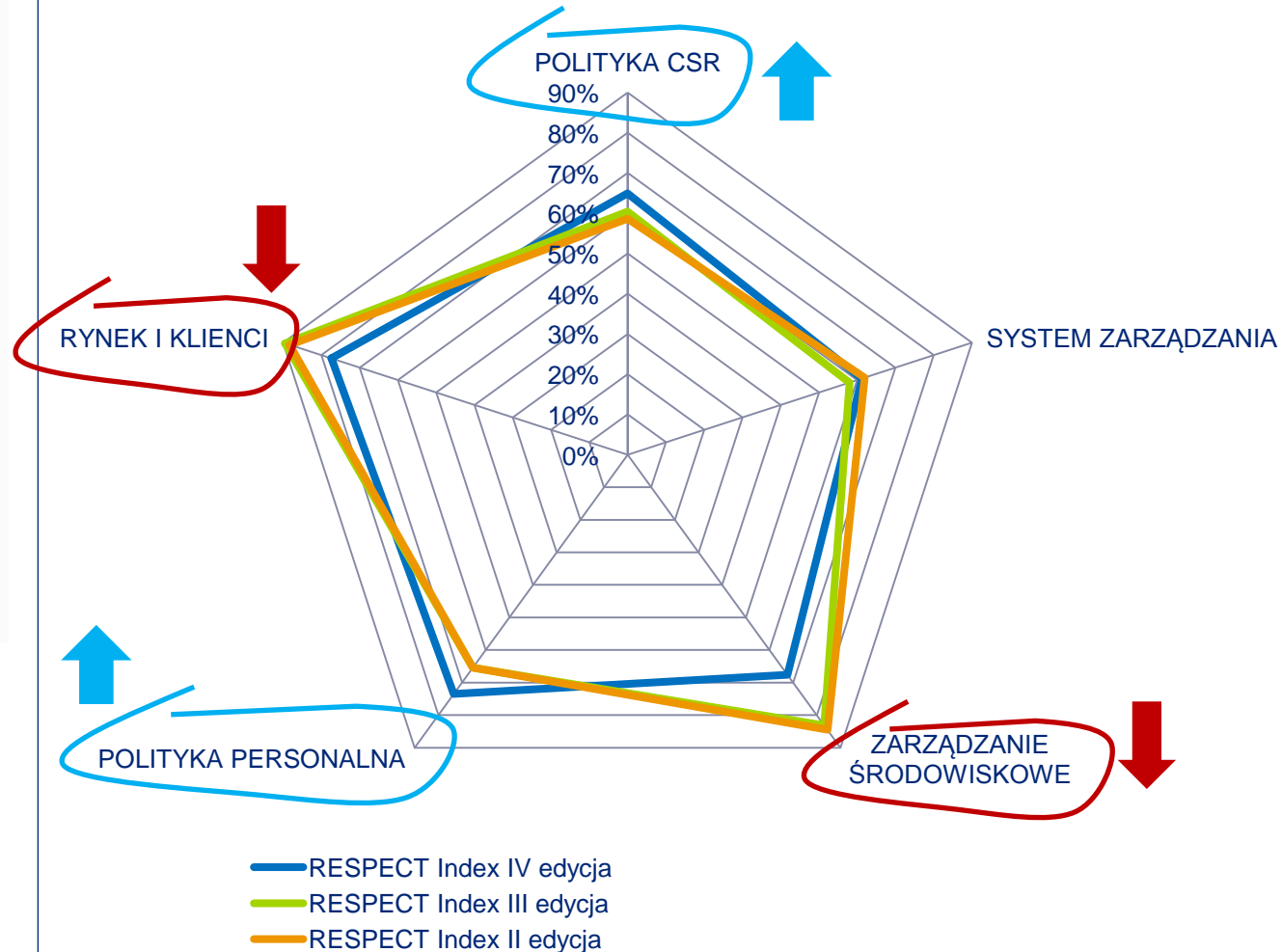
# RESPECT Index

Poziom prezentowany przez spółki tworzące indeks – porównanie wyników II, III i IV Edycji

**RESPECT Index** – notowany na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie, pierwszy w Polsce i w Europie Środkowo-Wschodniej indeks spółek odpowiedzialnych

W jego skład wchodzi spółki działające zgodnie z najlepszymi praktykami w zakresie *corporate governance*, ładu informacyjnego, relacji z inwestorami, a także w obszarach:

- ✓ rynek i klienci
- ✓ systemy zarządzania
- ✓ zarządzanie środowiskowe
- ✓ polityka personalna
- ✓ polityka CR



Weryfikacja RESPECT Index  
Przygotowanie do weryfikacji – Polityka CSR

# RESPECT Index

## Polityka CSR – wybrane kwestie

**RESPECT Index** – notowany na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie, pierwszy w Polsce i w Europie Środkowo-Wschodniej indeks spółek odpowiedzialnych

W jego skład wchodzi spółki działające zgodnie z najlepszymi praktykami w zakresie *corporate governance*, ładu informacyjnego, relacji z inwestorami, a także w obszarach:

- ✓ rynek i klienci
- ✓ systemy zarządzania
- ✓ zarządzanie środowiskowe
- ✓ polityka personalna
- ✓ polityka CR



Rozwiązania weryfikowane w obszarze Polityka CR:

- Strategia CSR oraz aktywności podejmowane przez Spółkę w obszarze CSR
- Osoba dedykowana do działań CSR
- Raporty społecznej odpowiedzialności / zrównoważonego rozwoju
- Nieobligatoryjne deklaracje, zasady lub kodeksy przestrzegane przez Spółkę i odnoszące się bezpośrednio do kwestii społecznych, ekonomicznych lub środowiskowych



Systematycznie rośnie grono Spółek publikujących Raporty Społeczne podsumowując w ten sposób działania realizowane w obszarze CSR.



Nadal wiele Spółek w indeksie RESPECT nie uporządkowało podejścia do CSR - większość działań podejmowanych jest ad hoc i nie wynikają z dogłębnej analizy potrzeb interesariuszy czy celów, jakie Spółka powinna wyznaczyć w tym obszarze.

# RESPECT Index

## Polityka CSR – wybrane kwestie (Pytanie nr 1 – Strategia CSR)



### Czy w Państwa firmie istnieje dająca się zweryfikować strategia społecznej odpowiedzialności (CSR)?

ODPOWIEDZI	DOKUMENTACJA
a. nie, nie istnieje	-
<p><b>!</b> b. nie istnieje, lecz podejmowane są konkretne, dające się udokumentować działania z zakresu odpowiedzialności społecznej przedsiębiorstw</p>	Potwierdzenia dla realizowanych działań: mailing, gazetka pracownicza/Intranet, informacje na stronie internetowej, komunikaty prasowe.
<p><b>!</b> c. nie, ale przyjęliśmy udokumentowane i uporządkowane podejście do podejmowania działań w wybranych/m obszarach/rze, np. działań skierowanych do społeczności lokalnej, pracowników lub środowiska naturalnego (w odniesieniu do konkretnego obszaru zdefiniowano w formie dokumentu: cele spółki w danym obszarze, działania, które mają być podejmowane, plan/harmonogram działań); jednocześnie spółka faktycznie podejmuje ww. działania i je dokumentuje</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Plan działań w określonym obszarze zaangażowania: np. Plan zaangażowania społecznego (zawierający cele i plan działań dla tego obszaru),</li> <li>✓ Harmonogram działań nie musi być częścią Planu; może stanowić odrębny dokument,</li> <li>✓ Potwierdzenia dla realizowanych działań: mailing, gazetka pracownicza/Intranet, informacje na stronie internetowej, komunikaty prasowe.</li> </ul>
<p><b>!</b> d. tak, ale ogranicza się do formalnego wskazania ogólnych celów spółki w zakresie odpowiedzialności społecznej, zdefiniowania wszystkich obszarów jej zaangażowania i podejmowanych w ich ramach działań oraz plan/harmonogram działań; jednocześnie spółka faktycznie podejmuje ww. działania i je dokumentuje</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Strategia CSR zawierająca cele, działania i harmonogram w stosunku do wszystkich obszarów oddziaływania.</li> <li>✓ Harmonogram działań może stanowić odrębny dokument.</li> <li>✓ Potwierdzenia dla realizowanych działań: mailing, gazetka pracownicza/Intranet, informacje na stronie internetowej, komunikaty prasowe.</li> </ul>

# RESPECT Index

## Polityka CSR – wybrane kwestie (Pytanie nr 1 – Strategia CSR)



**Czy w Państwa firmie istnieje dająca się zweryfikować strategia społecznej odpowiedzialności (CSR)?**

### ODPOWIEDZI

### DOKUMENTACJA

**!** e. tak, spełnia ona wszystkie z następujących warunków: (a) definiuje cele spółki w zakresie CSR, obszary zaangażowania, podejmowane działania, (b) powiązana jest ze strategią biznesową, (c) jest powiązana z wynikami analizy interesariuszy, pokazuje podejście spółki do dialogu z interesariuszami kluczowymi, (d) określa mierniki, zasady pomiaru, monitoringu i okresowej ewaluacji przyjętych celów; jednocześnie spółka faktycznie podejmuje zaplanowane działania i je dokumentuje

- ✓ Strategia CSR zawierająca cele, działania, harmonogram działań oraz **mierniki efektywności** w stosunku do wszystkich obszarów oddziaływania. **Dokument musi spełniać każde kryterium odpowiedzi.**
- ✓ Harmonogram działań może stanowić odrębny dokument.
- ✓ Potwierdzenia dla realizowanych działań: mailing, gazetka pracownicza/Intranet, informacje na stronie internetowej, komunikaty prasowe.

**!** f. tak, spełnia ona wszystkie z warunków zdefiniowanych w ramach odpowiedzi e), a ponadto spółka w okresie od daty ostatniego przeglądu prowadziła monitoring strategii i/lub dokonała jej ewaluacji w zestawieniu z przyjętymi dla poszczególnych działań celów; działania te zostały przez spółkę udokumentowane

- Weryfikacja j.w. oraz dodatkowo:
- ✓ **Raport / prezentacja / protokół ze spotkania z przeprowadzenia przeglądu / ewaluacji Strategii CSR** (max. ważność monitoringu - 1 rok w dniu przeprowadzenia weryfikacji).

g. brak informacji / brak odpowiedzi

-

# RESPECT Index

## Polityka CSR – wybrane kwestie (Pytanie nr 1 – Strategia CSR)



**RESPECT Index** – notowany na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie, pierwszy w Polsce i w Europie Środkowo-Wschodniej indeks spółek odpowiedzialnych

W jego skład wchodzić spółki działające zgodnie z najlepszymi praktykami w zakresie *corporate governance*, ładu informacyjnego, relacji z inwestorami, a także w obszarach:

- ✓ rynek i klienci
- ✓ systemy zarządzania
- ✓ zarządzanie środowiskowe
- ✓ polityka personalna
- ✓ polityka CR



### Czy w spółce istnieje dająca się zweryfikować strategia CSR?



- I. Grupa celów budujących przewagę**
  - Bycie aktywnym graczem w budowie społeczeństwa informacyjnego.
  - Bycie dostawcą bezpiecznych produktów, usług i technologii.
  - Bycie innowatorem - dostawcą narzędzi do zbudowania low carbon society.
  - Bycie partnerem biznesowym obajającym o etykę w łańcuchu dostaw.
- II. Grupa celów utrzymujących silną pozycję**
  - Zachowanie pozycji dobrego pracodawcy.
  - Zapewnienie wysokiej jakości usług oraz obsługi.
  - Utrzymanie wysokiej rozpoznawalności działań wolontariackich i green-bone Grupy TP.
  - Ograniczenie negatywnego wpływu firmy na środowisko naturalne (inne niż klimat).
- III. Grupa celów wspierających**
  - Wzmocnienie dialogu z interesariuszami.
  - Zapewnienie mechanizmów zarządzających CSR.

**PRZYKŁAD**

# Strategia CSR

## Maksymalizacja korzyści związanych ze strategią odpowiedzialnego biznesu

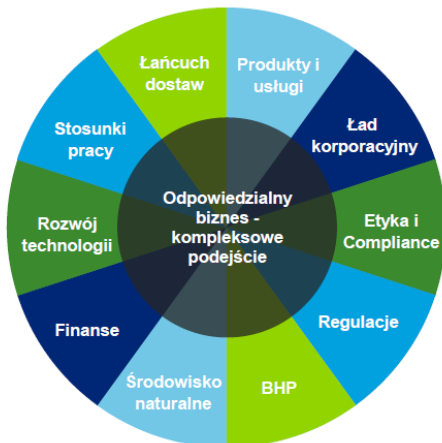


**Strategia odpowiedzialnego biznesu** - uporządkowany plan działań spółki w zakresie jej społecznej odpowiedzialności / zrównoważonego rozwoju.

Strategia powstaje:

- w oparciu o cele biznesowe,
- bierze pod uwagę kluczowe ryzyka (specyficzne i branżowe),
- wynika z badania potrzeb i oczekiwań istotnych grup interesariuszy.

Jest realizowana w oparciu o przyjęty harmonogram oraz mierniki efektów działań (rezultaty, korzyści).



Projektowanie strategii CSR skierowane na maksymalizację korzyści po stronie firmy i otoczenia

### Benchmarking działań CSR

- ✓ *bezpośrednia konkurencja / branża*
- ✓ *liderzy CSR w Polsce i na świecie*

### Przegląd działań CSR

- ✓ *analiza dostępnych informacji, dokumentów, procedur*
- ✓ *wywiady z pracownikami, kadrą zarządzającą*

### Wypracowanie strategii

- ✓ *Podejście warsztatowe*
- ✓ *Definiowanie celów, obszarów zainteresowania, działań, KPI, mierników*

### Badanie interesariuszy

- ✓ *identyfikacja*
- ✓ *analiza oczekiwań*
- ✓ *ocena wpływu i zainteresowania*

### Analiza ryzyk

- ✓ *identyfikacja ryzyk związanych z obszarem CSR*
- ✓ *Identyfikacja ryzyk, którymi można zarządzać poprzez CSR*

# RESPECT Index

## Polityka CSR – wybrane kwestie (Pytanie nr 3 – Raportowanie społeczne)



### Czy Państwa firma upublicznia okresowo raporty CSR?

#### ODPOWIEDZI

#### DOKUMENTACJA

a. nie, nie raportujemy

-

b. tak, gromadzimy i przekazujemy dane na potrzeby raportowania realizowanego przez naszą spółkę matkę za granicą, która upublicznia co roku raporty społeczne w postaci niepolskojęzycznej (spółka dysponuje raportem dotyczącym poprzedniego zamkniętego roku finansowego)

- ✓ Wgląd do dokumentacji wskazującej na gromadzenie i przekazanie danych do spółki matki w obszarze działań CSR
- ✓ Raport CSR spółki matki

c. tak, przygotowujemy i upubliczniamy co roku raporty społeczne na rynku polskim i w języku polskim (spółka dysponuje raportem dotyczącym poprzedniego zamkniętego roku finansowego)

Aktualny raport CSR Spółki.

d. brak informacji / brak odpowiedzi

-

# RESPECT Index

## Polityka CSR – wybrane kwestie (Pytanie nr 3 – Raportowanie społeczne)



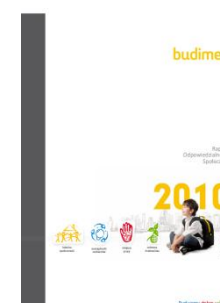
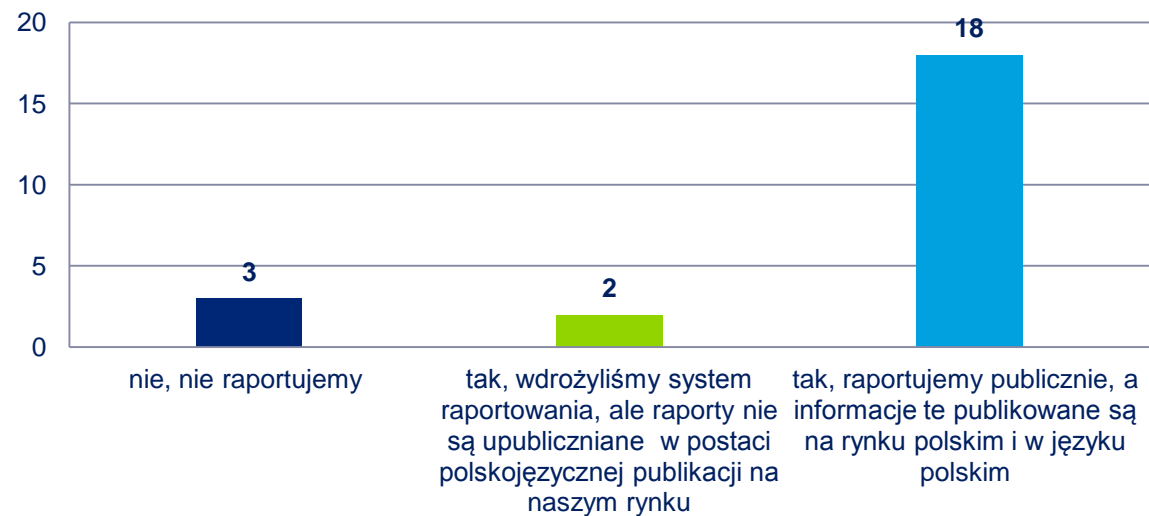
**RESPECT Index** – notowany na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie, pierwszy w Polsce i w Europie Środkowo-Wschodniej indeks spółek odpowiedzialnych

W jego skład wchodzi spółki działające zgodnie z najlepszymi praktykami w zakresie *corporate governance*, ładu informacyjnego, relacji z inwestorami, a także w obszarach:

- ✓ rynek i klienci
- ✓ systemy zarządzania
- ✓ zarządzanie środowiskowe
- ✓ polityka personalna
- ✓ polityka CR



### Czy w firmie wdrożono proces raportowania CSR?



**PRZYKŁAD**

Weryfikacja RESPECT Index  
Wybrane uwarunkowania – System zarządzania

# RESPECT Index

## System zarządzania – wybrane kwestie

**RESPECT Index** – notowany na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie, pierwszy w Polsce i w Europie Środkowo-Wschodniej indeks spółek odpowiedzialnych

W jego skład wchodzi spółki działające zgodnie z najlepszymi praktykami w zakresie *corporate governance*, ładu informacyjnego, relacji z inwestorami, a także w obszarach:

- ✓ rynek i klienci
- ✓ systemy zarządzania
- ✓ zarządzanie środowiskowe
- ✓ polityka personalna
- ✓ polityka CR



Rozwiązania weryfikowane w obszarze System zarządzania:

- System kontroli wewnętrznej i zarządzania ryzykiem
- Kodeks etyki
- Wymagania z zakresu odpowiedzialności społecznej stawiane przez Spółkę dostawcom produktów i usług (klauzule etyczne, audyty)
- Dialog z interesariuszami



Wszystkie Spółki notowane w indeksie RESPECT wdrożyły rozwiązania spełniające rolę kodeksu etyki, stanowiące moralny kręgosłup przedsiębiorstwa.



Weryfikacja systemów zarządzania ryzykiem wdrożonych w wielu Spółkach indeksu wskazała na brak ujęcia w rejestrach ryzyk kluczowych, także ryzyk środowiskowych i społecznych.

# RESPECT Index

## System zarządzania – wybrane kwestie (Pytanie nr 6 – SKWiZR)



**Czy funkcjonującemu w spółce systemowi kontroli wewnętrznej i zarządzania ryzykiem towarzyszą następujące elementy lub cechy (pytanie wielokrotnego wyboru)?**

### ODPOWIEDZI

### DOKUMENTACJA



a. w spółce ustanowiono i funkcjonuje komórka audytu wewnętrznego, która sporządziła sprawozdanie z realizacji planu audytu wewnętrznego i z działalności za ostatni zamknięty rok finansowy; sprawozdanie to zostało zatwierdzone przez zarząd spółki

- ✓ Regulamin Biura Audytu Wewnętrznego lub regulamin organizacyjny wskazujący na funkcjonowanie takiej komórki w spółce.
- ✓ Raport z realizacji planu audytu za zamknięty rok finansowy, zatwierdzony przez Zarząd.



b. komórka audytu wewnętrznego opracowała plan audytu (obowiązujący w dniu przeprowadzenia weryfikacji) w oparciu o aktualną mapę/rejestr ryzyk związanych z działalnością spółki; proces tworzenia planu audytu w oparciu o mapę/rejestr ryzyk został udokumentowany; spółka udokumentowała fakt zatwierdzenie planu audytu przez zarząd

- ✓ Rejestr / mapa ryzyk.
- ✓ Plan audytu na dany rok, w którym zawarta jest informacja o tym, w jaki sposób został on oparty o rejestr ryzyk, bądź dokument roboczy - który precyzuje, w jaki sposób spółka powiązała ryzyka z zadaniami audytowymi.
- ✓ Protokół z posiedzenia Zarządu, na którym Plan audytu został zatwierdzony do realizacji.



c. audytor wewnętrzny lub inny podmiot (wewnętrzny bądź zewnętrzny) przeprowadził kompleksowy przegląd kluczowych elementów systemu kontroli wewnętrznej i zarządzania ryzykiem za ostatni zamknięty rok finansowy; przegląd ten został udokumentowany w postaci raportu i zaprezentowany zarządowi, a następnie radzie nadzorczej lub komitetowi audytu (spółka dysponuje dokumentami potwierdzającymi fakt zapoznania się z raportem z przeglądu przez zarząd, a także radę nadzorczą lub komitet audytu)

- ✓ Raport z przeprowadzenia przeglądu systemu kontroli wewnętrznej w spółce.
- ✓ Protokół z posiedzenia Zarządu / Rady Nadzorczej / Komitetu Audytu, na którym przyjęto / zatwierdzono Raport z przeglądu systemu kontroli wewnętrznej.
- ✓ Ewentualnie: Prezentacja z przeglądu systemu kontroli wewnętrznej przekazana do akceptacji Zarządu / RN / KA.

# RESPECT Index

## System zarządzania – wybrane kwestie (Pytanie nr 6 – SKWiZR)



Czy funkcjonującemu w spółce systemowi kontroli wewnętrznej i zarządzania ryzykiem towarzyszą następujące elementy lub cechy (pytanie wielokrotnego wyboru)?

### ODPOWIEDZI

### DOKUMENTACJA

**!** d. spółka opracowała listę ryzyk kluczowych związanych z jej działalnością; lista ta uzupełniona o informację na temat podejścia spółki do zarządzania każdym z tych ryzyk została zatwierdzona przez zarząd spółki (spółka dysponuje dokumentem potwierdzającym fakt zatwierdzenia listy przez zarząd; jeżeli lista ta została zatwierdzona w roku poprzedzającym ostatni zamknięty rok finansowy spółka dysponuje dodatkowo dokumentem potwierdzającym dokonanie przez zarząd jej przeglądu)

- ✓ Lista ryzyk zatwierdzona przez Zarząd, **uzupełniona o podejście do zarządzania ryzykami.**
- ✓ Dokument potwierdzający dokonanie przeglądu listy ryzyk przez Zarząd, jeśli lista została zatwierdzona w roku poprzedzającym zamknięty rok finansowy

**!** e. w spółce funkcjonuje uporządkowane i kompleksowe podejście do zarządzania ryzykiem, spełniające wszystkie poniższe wymagania: (a) ustanowiono politykę zarządzania ryzykiem, (b) określono formalnie zasady i częstotliwość identyfikacji i oceny ryzyk w spółce, (c) zdefiniowano zasady koordynacji, monitorowania i ewaluacji zarządzania ryzykiem, (d) przypisano odpowiedzialność za zarządzanie poszczególnymi ryzykami kluczowymi, (e) faktycznie prowadzony jest monitoring ryzyk kluczowych

- ✓ Polityka zarządzania ryzykiem (a)
- ✓ Dokument: Polityka / procedura wskazująca, w jaki sposób działa system zarządzania ryzykiem w spółce (b, c)
- ✓ Dokument wskazujący właścicieli ryzyk (d)
- ✓ Raporty okresowe z przeglądu działania systemu zarządzania ryzykiem bądź wgląd do systemu zarządzania ryzykiem, gdzie dokonuje się monitoringu ryzyk (e)

# RESPECT Index

## System zarządzania – wybrane kwestie (Pytanie nr 6 – SKWiZR)



Czy funkcjonującemu w spółce systemowi kontroli wewnętrznej i zarządzania ryzykiem towarzyszą następujące elementy lub cechy (pytanie wielokrotnego wyboru)?

### ODPOWIEDZI

### DOKUMENTACJA

! f. w spółce przyjęto uporządkowane podejście do zarządzania ryzykiem nadużyć, spełniające wszystkie poniższe wymogi: (a) ustanowiono politykę dot. nadużyć, (b) przeprowadza się okresowo ocenę obszarów działalności spółki pod kątem poziomu zagrożenia nadużyciami, (c) wyniki oceny zagrożenia nadużyciami zaprezentowano zarządowi, a zarząd poddał je analizie, (d) zdefiniowano sposób zapobiegania i wykrywania nadużyć w obszarach, w których zagrożenie nadużyciami oceniono, jako istotne

- ✓ Polityka w zakresie podejścia do identyfikacji i eliminowania nadużyć, bądź inny dokument wskazujący na podejście Spółki w tym obszarze (a).
- ✓ Raport z dokonanej oceny obszarów działalności Spółki pod kątem poziomu zagrożenia nadużyciami lub inny dokument wewnętrzny z taką oceną (b).
- ✓ Protokół z posiedzenia Zarządu lub prezentacja na potrzeby Zarządu, która potwierdzi zapoznanie się Zarządu z wynikami oceny zagrożenia nadużyciami (c).
- ✓ Raport / Prezentacja / Dokument wewnętrzny z oceny pod kątem poziomu zagrożenia nadużyciami zawierający opis podejścia Spółki do zapobiegania i zarządzania zagrożeniami nadużyć (d).

! g. spółka opracowała listę ryzyk kluczowych dot. jej oddziaływania społecznego i/lub środowiskowego; lista ta uzupełniona o informację na temat podejścia do zarządzania każdym z tych ryzyk została zatwierdzona przez zarząd (spółka dysponuje dokumentem potwierdzającym fakt zatwierdzenia listy przez zarząd; jeżeli lista ta została zatwierdzona w roku poprzedzającym ostatni zamknięty rok finansowy spółka dysponuje dodatkowo dokumentem potwierdzającym dokonanie przez zarząd jej przeglądu)

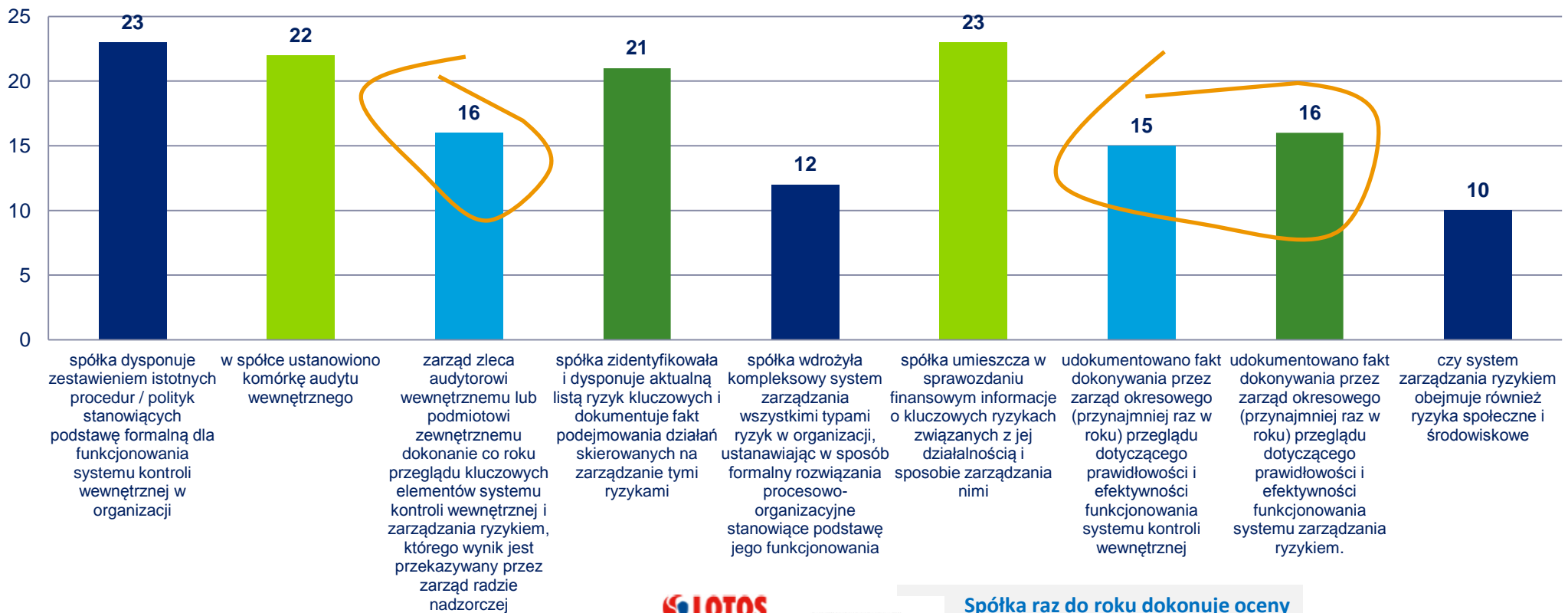
- ✓ Lista ryzyk zawierająca (także) ryzyka społeczne i środowiskowe zatwierdzona przez Zarząd, **uzupełniona o podejście do zarządzania tymi ryzykami.**
- ✓ Dokument potwierdzający dokonanie przeglądu ww. listy ryzyk przez Zarząd, jeśli lista została zatwierdzona w roku poprzedzającym zamknięty rok finansowy.

# RESPECT Index

## System zarządzania – wybrane kwestie (Pytanie nr 6 – SKWiZR)



Czy funkcjonującemu w spółce systemowi kontroli wewnętrznej i zarządzania ryzykiem towarzyszą następujące elementy lub cechy?



Spółka raz do roku dokonuje oceny poziomu swojej dojrzałości organizacyjnej w obszarze:

- ✓ **Lad organizacyjny**
- ✓ **Kontrola wewnętrzna**
- ✓ **Zarządzanie ryzykiem**
- ✓ **Zarządzanie zgodnością**
- ✓ **Zapobieganie nadużyciom**

**PRZYKŁAD**

# RESPECT Index

## System zarządzania – wybrane kwestie (Pytanie nr 7 – Kodeks etyki)



**Czy w firmie funkcjonuje kodeks etyki (lub inne zbliżone rozwiązanie) i można o nim powiedzieć, że ... (pytanie wielokrotnego wyboru):**

### ODPOWIEDZI

### DOKUMENTACJA

<p><b>!</b> a. tak i formułuje on wartości i ogólne zasady, którymi mają kierować się pracownicy i kadra kierownicza spółki</p>	<p>Kodeks Etyki / Kodeks Postępowania.</p>
<p>b. tak i zawiera on szczegółowe zasady i wymogi obowiązujące w relacjach z otoczeniem wewnętrznym i zewnętrznym dotyczące kwestii kluczowych z punktu widzenia danej organizacji</p>	<p>Stosowna informacja w Kodeksie Etyki dot. relacji wewnętrznych, jak i zewnętrznych.</p>
<p>c. tak i formułuje on zasady obowiązujące w spółce ukierunkowane na zapewnienie różnorodności płci (ang. <i>gender diversity</i>)</p>	<p>✓ Zapis dodatkowy w Kodeksie Etyki, bądź innym przyjętym rozwiązaniu spełniającym rozwiązaniu Kodeksu Etyki, o podejściu do wspierania różnorodności w organizacji, np. równość w zatrudnieniu i niedyskryminowanie. ✓ Dodatkowo, potwierdzenie podejmowanych działań.</p>
<p><b>!</b> d. tak i formułuje on zobowiązanie adresowane do pracowników i kadry kierowniczej do zapoznania się i podpisania oświadczenia o przyjęciu kodeksu do stosowania; spółka udokumentowała w formie rejestru fakt podpisania stosownych oświadczeń przez wszystkich pracowników spółki</p>	<p>Rejestr pracowników, którzy podpisali oświadczenie.</p>
<p>e. tak i towarzyszą mu formalne rozwiązania procesowe w zakresie zgłaszania przypadków naruszeń postanowień kodeksu, sposobu postępowania z nimi oraz wyciągania konsekwencji w stosunku do osób dopuszczających się naruszeń kodeksu etyki</p>	<p>Procedura zgłaszania naruszeń / niezgodności zawarta w KE bądź odrębny dokument, w którym taka procedura została opisana.</p>

# RESPECT Index

## System zarządzania – wybrane kwestie (Pytanie nr 7 – Kodeks etyki)



**Czy w firmie funkcjonuje kodeks etyki (lub inne zbliżone rozwiązanie) i można o nim powiedzieć, że ...  
(pytanie wielokrotnego wyboru):**

### ODPOWIEDZI

### DOKUMENTACJA

- |   |  |
|---|--|
| ! f. tak i towarzyszą mu instytucja rzecznika lub komisji ds. etyki, które odpowiadają za kształtowanie kultury etycznej organizacji i działania związanych z kodeksem etyki rozwiązań procesowych (spółka dysponuje dokumentami potwierdzającymi fakt formalnego ustanowienia ww. instytucji oraz stanowiącymi potwierdzenie dla wykonywania powierzonych im zadań w okresie liczonym od dnia ostatniej przeprowadzanej weryfikacji) | ✓ Dokument formalny ustanawiający Rzecznika ds. Etyki / Rady Etyki, bądź inne ciało etyczne w spółce.<br>✓ Potwierdzenie działań realizowanych przez Rzecznika / Radę Etyki, np. mailing, raport z działalności, rejestr zgłoszeń, artykuły w gazetce firmowej / Intranecie. |
| ! g. tak i w spółce istnieją dowody podejmowania, w okresie liczonym od dnia ostatniej przeprowadzonej edycji RESPECT Index, działań z zakresu komunikacji wewnętrznej (np. mailing) lub prowadzenia szkoleń dotyczących zagadnienia kultury etycznej organizacji i tworzących ją zasad   | Potwierdzenie działań realizowanych przez Rzecznika / Radę Etyki, np. mailing, raport z działalności, rejestr zgłoszeń, artykuły w gazetce firmowej / Intranecie.  |
| h. tak i towarzyszące mu formalne rozwiązania procesowe zostały wykorzystane w praktyce, istnieją przy tym udokumentowane przykłady zgłoszeń naruszeń kodeksu i dalszego ich procedowania dotyczące 3 ostatnich zamkniętych lat finansowych   | Rejestr zgłoszeń.  |

# RESPECT Index

## System zarządzania – wybrane kwestie (Pytanie nr 7 – Kodeks etyki)



**Czy w firmie funkcjonuje kodeks etyki (lub inne zbliżone rozwiązanie) i można o nim powiedzieć, że ...  
(pytanie wielokrotnego wyboru):**

### ODPOWIEDZI

### DOKUMENTACJA

**!** i. nie, w spółce nie ustanowiono formalnie kodeksu etyki, udokumentowano jednak ogólne zasady, którymi powinni kierować się pracownicy i kadra kierownicza, w tym w szczególności dotyczące unikania dyskryminacji, korupcji oraz łapownictwa

Rozwiązanie spełniające rolę kodeksu etyki, np. regulamin pracy, w którym zawarte są zapisy w tym zakresie.

**!** j. tak i w spółce istnieją dowody podejmowania, w okresie liczonym od dnia ostatniej przeprowadzonej edycji RESPECT Index, działań z zakresu komunikacji wewnętrznej (np. mailing) lub prowadzenia szkoleń dotyczących zagadnienia kultury etycznej organizacji i tworzących ją zasad

Wiadomości mailowe do pracowników, newsletter, artykuły w gazetce, wiadomości w Intranecie, etc.

# RESPECT Index

## System zarządzania – wybrane kwestie (Pytanie nr 7 – Kodeks etyki)



### Czy w firmie funkcjonuje kodeks etyki ?



Weryfikacja RESPECT Index  
Wybrane uwarunkowania – Zarządzanie  
środowiskowe

# RESPECT Index

## Zarządzanie środowiskowe – wybrane kwestie

**RESPECT Index** – notowany na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie, pierwszy w Polsce i w Europie Środkowo-Wschodniej indeks spółek odpowiedzialnych

W jego skład wchodzi spółki działające zgodnie z najlepszymi praktykami w zakresie *corporate governance*, ładu informacyjnego, relacji z inwestorami, a także w obszarach:

- ✓ rynek i klienci
- ✓ systemy zarządzania
- ✓ zarządzanie środowiskowe
- ✓ polityka personalna
- ✓ polityka CR



Rozwiązania weryfikowane w obszarze Zarządzanie środowiskowe:

- Polityka środowiskowa
- Działania podejmowane przez Spółkę w celu monitorowania i ograniczania zużycia surowców, materiałów, paliw, energii, wody
- Nieobligatoryjny recykling i segregacja odpadów



Systematycznie rośnie grono Spółek podejmujących działania wykraczające poza zobowiązania prawne w zakresie recyklingu i segregacji odpadów.



Pomimo licznych działań w obszarze oddziaływania środowiskowego podejmowanego przez Spółki, rzadko przyjmują one ramy strategicznego i kompleksowego podejścia do aktywnego zmniejszania negatywnego oddziaływania przedsiębiorstwa na otoczenie.



# RESPECT Index

## Zarządzanie środowiskowe – wybrane kwestie (Pytanie nr 12 – Polityka środowiskowa)

**Czy firma opracowała i stosuje politykę środowiskową? (rozumianą jako formalny dokument, który: określa ogólny kierunek działań środowiskowych organizacji; ustala zasady, jakimi będzie kierować się organizacja w kwestiach dotyczących środowiska; jest punktem odniesienia, względem którego oceniane będą wszystkie działania organizacji w obszarze ochrony środowiska i zarządzania środowiskowego)**

### ODPOWIEDZI

### DOKUMENTACJA

a. nie

-

! b. tak, jest to dokument określający ogólne wartości i wizję firmy w zakresie dbałości o środowisko naturalne

Polityka środowiskowa lub inne stosowne opracowanie, w którym udokumentowana została analiza oddziaływania spółki na środowisko.

! c. tak, dokument ten obok wartości i wizji firmy w zakresie dbałości o środowisko naturalne, określa również zadania/działania podejmowane przez spółkę skierowane na ograniczenie skali poszczególnych, istotnych typów oddziaływań na środowisko

✓ Polityka środowiskowa lub inne stosowne opracowanie, w którym udokumentowana została analiza oddziaływania spółki na środowisko.  
 ✓ Dokument definiujący istotne typy oddziaływania na środowisko oraz lista działań oparciu o te typy.

! d. tak, dokument ten spełnia wymogi określone w pkt (b) i (c), a ponadto towarzyszą mu formalnie określone, mierzalne cele, które są regularnie (zgodnie z wcześniej określoną częstotliwością) i w sposób udokumentowany monitorowane, a wyniki monitoringu są raportowane zarządowi (wraz ze wskazaniem przyjętych celów i propozycji działań naprawczych w przypadku, gdy nie są one realizowane)

✓ Polityka środowiskowa lub inne stosowne opracowanie, w którym udokumentowana została analiza oddziaływania spółki na środowisko.  
 ✓ Dokument definiujący istotne typy oddziaływania na środowisko oraz lista działań oparciu o te typy **oraz cele w zakresie oddziaływania na środowisko** (cele mogą być ujęte w osobnym dokumencie).  
 ✓ Raporty z dokonywanych przeglądów / monitoringu działań

# RESPECT Index

## Zarządzanie środowiskowe – wybrane kwestie (Pytanie nr 12 – Polityka środowiskowa)

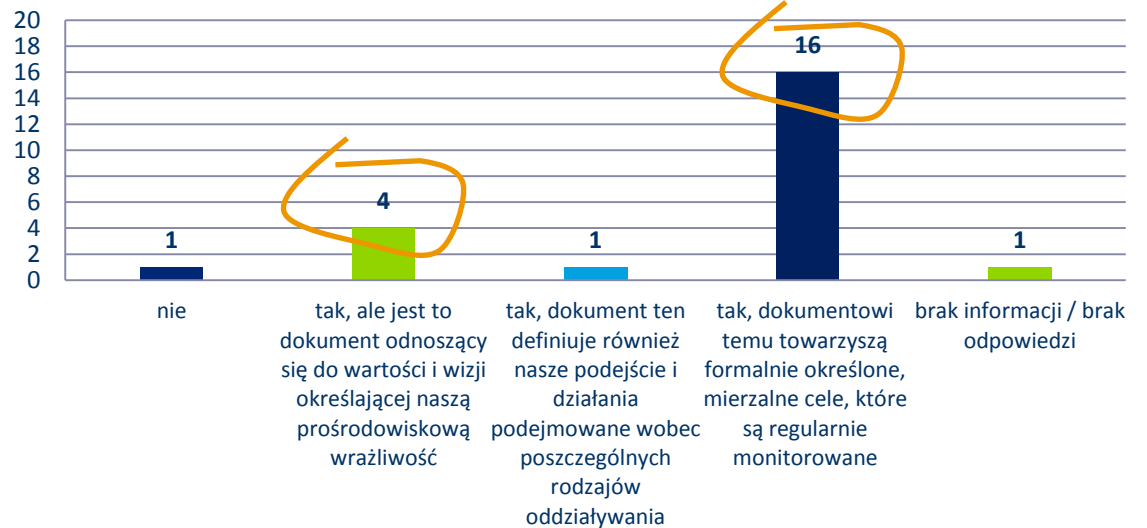
**RESPECT Index** – notowany na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie, pierwszy w Polsce i w Europie Środkowo-Wschodniej indeks spółek odpowiedzialnych

W jego skład wchodzi spółki działające zgodnie z najlepszymi praktykami w zakresie *corporate governance*, ładu informacyjnego, relacji z inwestorami, a także w obszarach:

- ✓ rynek i klienci
- ✓ systemy zarządzania
- ✓ zarządzanie środowiskowe
- ✓ polityka personalna
- ✓ polityka CR



### Czy firma wdrożyła politykę środowiskową?



**PRZYKŁAD**

Weryfikacja RESPECT Index  
Wybrane uwarunkowania – Polityka personalna

# RESPECT Index

## Polityka personalna – wybrane kwestie

**RESPECT Index** – notowany na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie, pierwszy w Polsce i w Europie Środkowo-Wschodniej indeks spółek odpowiedzialnych

W jego skład wchodzi spółki działające zgodnie z najlepszymi praktykami w zakresie *corporate governance*, ładu informacyjnego, relacji z inwestorami, a także w obszarach:

- ✓ rynek i klienci
- ✓ systemy zarządzania
- ✓ zarządzanie środowiskowe
- ✓ polityka personalna
- ✓ polityka CR



Rozwiązania weryfikowane w obszarze Polityka personalna:

- Polityka personalna
- Wypadkowość
- Pozafinansowy system motywacji pracowników
- Badania satysfakcji pracowników



Obecnie w ponad 80% spółek Indeksu funkcjonuje system ocen pracowniczych, który następnie jest elementem dalszego planowania ścieżki rozwoju osobistego pracownika.



Ponad 30% spółek z indeksu nie wdrożyło nadal polityki personalnej jako podstawy do budowania obszaru HR, która zawierałaby udokumentowane i mierzalne cele, podlegające regularnemu monitoringowi.



# RESPECT Index

## Polityka personalna – wybrane kwestie (Pytanie nr 19 – Polityka personalna)

**Czy firma opracowała i stosuje politykę personalną? (rozumianą jako formalny dokument, który określa ogólny kierunek działań HR organizacji i ustala zasady, jakimi będzie kierować się organizacja w kwestiach dotyczących pracowników i staje się punktem odniesienia, względem którego oceniane będą wszystkie działania podejmowane w ramach zarządzania tym obszarem)**

ODPOWIEDZI	DOKUMENTACJA
a. nie	-
b. tak, ale nie towarzyszą jej udokumentowane, mierzalne cele, które byłyby regularnie monitorowane	✓ Polityka personalna - ogólny dokument wyznaczający kierunek działań HR
c. tak, towarzyszą jej udokumentowane, mierzalne cele, które są regularnie (zgodnie z wcześniej formalnie zdefiniowaną częstotliwością) monitorowane	✓ Polityka personalna - ogólny dokument wyznaczający kierunek działań HR ✓ Raporty z przeglądu celów i ich realizacji.
d. brak informacji / brak odpowiedzi	-



# RESPECT Index

## Polityka personalna – wybrane kwestie (Pytanie nr 19 – Polityka personalna)

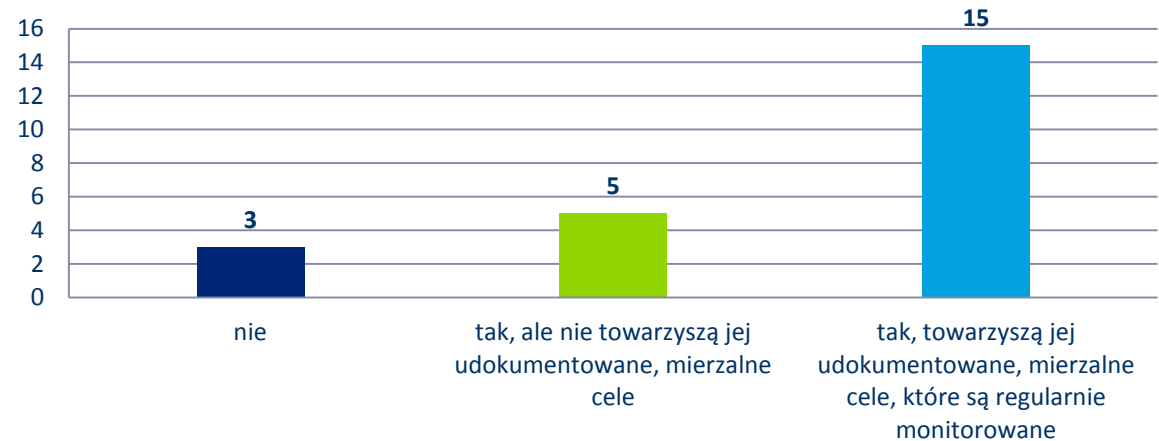
**RESPECT Index** – notowany na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie, pierwszy w Polsce i w Europie Środkowo-Wschodniej indeks spółek odpowiedzialnych

W jego skład wchodzi spółki działające zgodnie z najlepszymi praktykami w zakresie *corporate governance*, ładu informacyjnego, relacji z inwestorami, a także w obszarach:

- ✓ rynek i klienci
- ✓ systemy zarządzania
- ✓ zarządzanie środowiskowe
- ✓ polityka personalna
- ✓ polityka CR



### Czy firma opracowała i stosuje politykę personalną?





# RESPECT Index

## Polityka personalna – wybrane kwestie (Pytanie nr 25 – Badanie opinii pracowników)

**!** Czy firma prowadzi badania nastrojów pracowniczych, satysfakcji pracowników, audyty wartości, badania poziomu stresu lub podobne? (Firma powinna dysponować dokumentami potwierdzającymi podejmowanie działań w tym zakresie w okresie ostatniego zamkniętego roku finansowego lub - zgodnie z formalnie przyjętymi zasadami - w zamkniętym roku finansowym, w którym ta ocena powinna być zostać przeprowadzona)

ODPOWIEDZI	DOKUMENTACJA
a. nie	-
b. tak, ale nie są to badania cykliczne	✓ Wyniki ostatnich aktualnych badań satysfakcji
c. tak, badania takie prowadzone są cyklicznie	✓ Udokumentowana regulacja wewnętrzna, która określa Zasady przeprowadzania badań satysfakcji pracowników i cykliczność ✓ Wyniki ostatnich aktualnych badań satysfakcji
d. brak informacji / brak odpowiedzi	-



# RESPECT Index

## Polityka personalna – wybrane kwestie (Pytanie nr 25 – Badanie opinii pracowników)

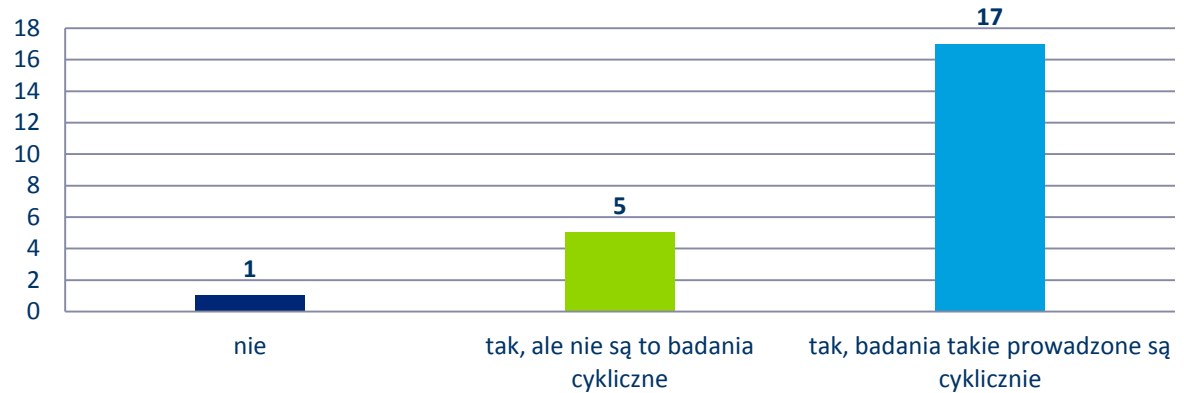
**RESPECT Index** – notowany na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie, pierwszy w Polsce i w Europie Środkowo-Wschodniej indeks spółek odpowiedzialnych

W jego skład wchodzi spółki działające zgodnie z najlepszymi praktykami w zakresie *corporate governance*, ładu informacyjnego, relacji z inwestorami, a także w obszarach:

- ✓ rynek i klienci
- ✓ systemy zarządzania
- ✓ zarządzanie środowiskowe
- ✓ polityka personalna
- ✓ polityka CR



### Czy firma prowadzi badania nastrojów pracowniczych, satysfakcji pracowników, audyty wartości, badania poziomu stresu lub podobne?



# Weryfikacja RESPECT Index

## Wybrane uwarunkowania – Rynek i klienci

# RESPECT Index

## Rynek i klienci – wybrane kwestie

**RESPECT Index** – notowany na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie, pierwszy w Polsce i w Europie Środkowo-Wschodniej indeks spółek odpowiedzialnych

W jego skład wchodzi spółki działające zgodnie z najlepszymi praktykami w zakresie *corporate governance*, ładu informacyjnego, relacji z inwestorami, a także w obszarach:

- ✓ rynek i klienci
- ✓ systemy zarządzania
- ✓ zarządzanie środowiskowe
- ✓ polityka personalna
- ✓ polityka CR



Rozwiązania weryfikowane w obszarze Rynek i klienci:

- System zarządzania reklamacjami, skargami i wnioskami
- Kodeks etyki reklamy
- System zarządzania ochroną danych osobowych i prywatności
- Otrzymane kary, m.in. za działania antykonkurencyjne lub monopolistyczne



Niemal wszystkie Spółki wchodzące w skład indeksu RESPECT wdrożone zostały procedury w zakresie rozpatrywania skarg, zażaleń i reklamacji zgłoszonych przez Klientów.



Ponad 30% Spółek aktualnego składu Indeksu nie opracowało bądź nie przyjęło rozwiązań w zakresie komunikacji marketingowej oraz stosowania zasad etyki w przekazie reklamowym.



# RESPECT Index

## Rynek i klienci – wybrane kwestie (Pytanie nr 29 – Reklamacje i skargi)

Czy rozwiązania stosowane przez firmę (polityka, procedury - system zarządzania) w zakresie rozpatrywania reklamacji, skarg i zażaleń zawierają następujące elementy (pytanie wielokrotnego wyboru)? (w okresie objętym na dzień przeprowadzenia przeglądu w ramach RESPECT Index)?

ODPOWIEDZI	DOKUMENTACJA
<p><b>!</b> a. zostały formalnie wdrożone procedury dotyczące sposobu (tryb, terminy, osoby odpowiedzialne) rozpatrywania reklamacji, skarg i zażaleń oraz istnieją dowody na ich stosowanie</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Procedura rozpatrywania skarg i reklamacji</li> <li>✓ Rejestr zgłoszonych reklamacji, skarg i zażaleń</li> <li>✓ Formularz rozpatrywania zgłoszonych reklamacji, skarg i zażaleń</li> <li>✓ Raport z przeglądu zgłoszonych skarg / reklamacji w zamkniętym roku finansowym</li> </ul>
<p><b>!</b> b. udostępniono możliwość wnoszenia reklamacji, skarg i zażaleń z wykorzystaniem kilku form (celem ułatwienia klientom możliwości ich wnoszenia)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Procedura rozpatrywania skarg i reklamacji</li> <li>✓ Strona WWW Spółki</li> </ul>
<p><b>!</b> c. informacja na temat możliwości wnoszenia reklamacji, skarg i zażaleń jest łatwo dostępna na stronie WWW</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Strona WWW Spółki</li> </ul>
<p><b>!</b> d. do wszystkich klientów kierowane są indywidualne informacje dotyczące możliwości wnoszenia reklamacji, skarg i zażaleń</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Zapis w umowach z klientami, np. Ogólne Warunki Umowy</li> </ul>
<p><b>!</b> e. co roku dokonywane są i dokumentowane przeglądy (wewnętrzne lub zewnętrzne) dotyczące wniesionych reklamacji, skarg/zażaleń, sposobu ich załatwienia i wyciąganych wniosków dla funkcjonowania organizacji</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Raport z przeglądu zgłoszonych skarg / reklamacji w zamkniętym roku finansowym</li> </ul>



# RESPECT Index

## Rynek i klienci – wybrane kwestie (Pytanie nr 29 – Reklamacje i skargi)

Czy rozwiązania stosowane przez firmę (polityka, procedury - system zarządzania) w zakresie rozpatrywania reklamacji, skarg i zażaleń zawierają następujące elementy (pytanie wielokrotnego wyboru)? (w okresie objętym na dzień przeprowadzenia przeglądu w ramach RESPECT Index)?

### ODPOWIEDZI

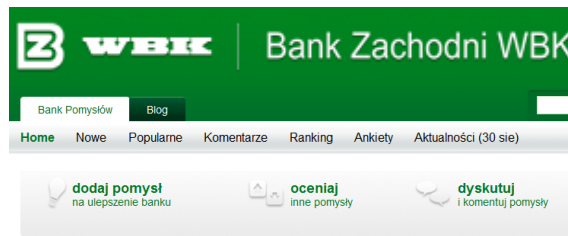
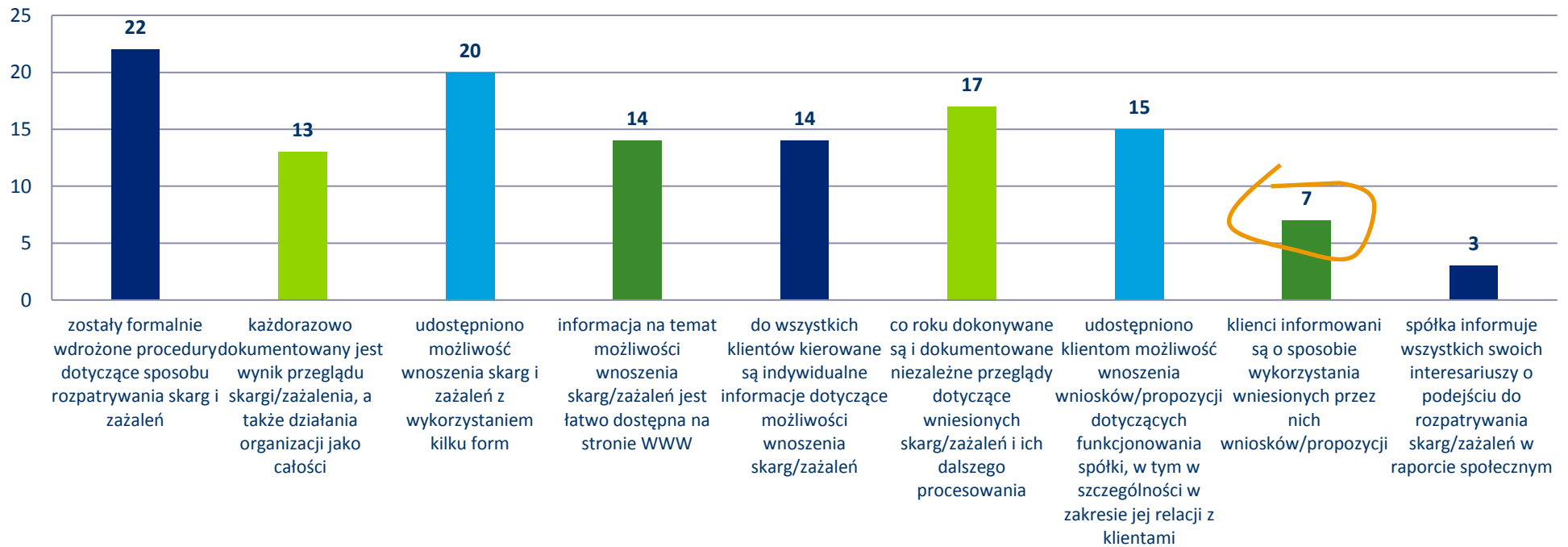
### DOKUMENTACJA

f. udostępniono klientom możliwość wnoszenia wniosków/propozycji dotyczących funkcjonowania spółki, w tym w szczególności w zakresie jej relacji z klientami	✓ Przykłady komunikacji Spółki z klientami poprzez stronę WWW, plakaty, broszury
g. klienci informowani są o sposobie wykorzystania wniesionych przez nich wniosków/propozycji	✓ Strona WWW Spółki ✓ Raport CSR Spółki
! h. spółka informuje wszystkich swoich interesariuszy o podejściu do rozpatrywania reklamacji, skarg i zażaleń i/lub wniosków oraz sposobie wykorzystania najistotniejszych typów reklamacji, skarg i zażaleń i/lub wniosków w publikowanym co roku raporcie społecznym	✓ Raport CSR Spółki

# RESPECT Index

## Rynek i klienci – wybrane kwestie (Pytanie nr 29 – Reklamacje i skargi)

Czy rozwiązania stosowane przez firmę w zakresie rozpatrywania reklamacji, skarg i zażaleń zawierają następujące elementy?



**5** **Zastrzeżenie kart płatniczych**  
 wysłany 19.08.2011 do Pozostałe przez kmacK  
 Proponuje aby umieścić na stronie banku w widocznym miejscu np. w zakładce informacji/instrukcji w jaki sposób można zastrzec kartę.  
 dyskusja (1)

**5** **Likwidacja lokaty z przyszłą datą realizacji w BZWBK**  
 wysłany 29.08.2011 do Funkcjonalność przez pocahontas

### Pomysły:

- wdrażane (17)
- konsultowane w Banku (13)
- wdrożone (303)
- częściowo wdrożone (28)
- odrzucone (35)
- funkcjonujące (127)





**Jacek Kuchenbeker**

Menedżer

Dział Zarządzania Ryzykiem

Deloitte

[jkuchenbeker@deloitteCE.com](mailto:jkuchenbeker@deloitteCE.com)



Niniejsze materiały, opracowane przez Deloitte Advisory Sp. z o.o., zawierają jedynie informacje natury ogólnej i nie wyczerpują omawianego zagadnienia.

Przedstawionych tu informacji nie należy zatem traktować jako profesjonalnych porad księgowych, podatkowych, inwestycyjnych, konsultingowych, prawnych czy innych. Nie należy także wyłącznie na podstawie zawartych tu informacji podejmować jakichkolwiek decyzji dotyczących Państwa działalności. Przed podjęciem jakichkolwiek decyzji lub działań dotyczących kwestii finansowych czy biznesowych powinni Państwo skorzystać z porady profesjonalnego doradcy.

Powyższe materiały opracowane przez Deloitte Advisory Sp. z o.o. nie zawierają żadnych oświadczeń ani gwarancji dotyczących zawartej w nich treści. W związku z tym Deloitte Advisory Sp. z o.o. nie gwarantuje, że zawarte tu informacje są wolne od błędów i spełniają określone kryteria co do ich zawartości czy jakości. Deloitte Advisory Sp. z o.o. kategorycznie zaprzecza wszelkim domniemanym gwarancjom, obejmującym bez wyjątku gwarancje dotyczące potencjału rynkowego, tytułów, przydatności do określonych celów, nienaruszalności, zgodności, bezpieczeństwa i dokładności.

Osoby korzystające z powyższych materiałów i zawartych w nich informacji robią to na własne ryzyko i ponoszą pełną związaną z tym odpowiedzialność. Deloitte Advisory Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody szczególne, pośrednie, uboczne, wtórne czy moralne ani żadne inne wynikające z umowy, statutu, działania na szkodę (łącznie z zaniedbaniem) czy w jakikolwiek inny sposób odnoszące się do wykorzystania powyższych materiałów lub zawartych w nich informacji.

Jeśli którykolwiek z powyższych zapisów okaże się nieważny lub nieskuteczny z jakichkolwiek powodów, pozostałe zachowują moc.



Nazwa Deloitte odnosi się do jednej lub kilku jednostek Deloitte Touche Tohmatsu Limited, prywatnego podmiotu prawa brytyjskiego z ograniczoną odpowiedzialnością i jego firm członkowskich, które stanowią oddzielne i niezależne podmioty prawne. Dokładny opis struktury prawnej Deloitte Touche Tohmatsu Limited oraz jego firm członkowskich można znaleźć na stronie [www.deloitte.com/pl/onas](http://www.deloitte.com/pl/onas).

Deloitte świadczy usługi audytorskie, konsultingowe, doradztwa podatkowego i finansowego klientom z sektora publicznego oraz prywatnego, działającym w różnych branżach. Dzięki globalnej sieci firm członkowskich obejmującej 140 krajów oferujemy najwyższej klasy umiejętności, doświadczenie i wiedzę w połączeniu ze znajomością lokalnego rynku. Pomagamy klientom odnieść sukces niezależnie od miejsca i branży, w jakiej działają. 169 000 pracowników Deloitte na świecie realizuje misję firmy: stanowić standard najwyższej jakości.

Specjalistów Deloitte łączy kultura współpracy oparta na zawodowej rzetelności i uczciwości, maksymalnej wartości dla klientów, lojalnym współdziałaniu i sile, którą czerpią z różnorodności. Deloitte to środowisko sprzyjające ciągłemu pogłębianiu wiedzy, zdobywaniu nowych doświadczeń oraz rozwojowi zawodowemu. Eksperti Deloitte z zaangażowaniem współtworzą społeczną odpowiedzialność biznesu, podejmując inicjatywy na rzecz budowania zaufania publicznego i wspierania lokalnych społeczności.

Member of Deloitte Touche Tohmatsu Limited

© 2012 Deloitte Advisory Sp. z o.o.