

Raben

**RAPORT
ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU
GRUPY RABEN 2020**

DRIVE DO ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU



**YOUR PARTNER
IN LOGISTICS**

[GRI 102-14][GRI 102-15]

WYWIAD Z EWALDEM RABEN, CEO GRUPY RABEN



Branża transportowa jest krwiobiegiem biznesu. Jakiego Pana zdaniem perspektywy dla zrównoważonego rozwoju w tym sektorze?

Cały łańcuch dostaw, a zwłaszcza logistyka, ma ogromny potencjał. Nie wszyscy klienci biorą pod uwagę cały proces: gdzie produkt został wyprodukowany i jak długą drogę przebył, aby dotrzeć do konsumenta końcowego, ale to się zmieni. Dla nas usprawnienia łańcucha dostaw wprowadzane przez naszych klientów stwarzają nowe możliwości. Muszę jednak zwrócić uwagę na brak spójności w polityce transportowej na szczeblu europejskim oraz na różnice, które występują w różnych branżach. Wdrożenie jednolitych programów przyczyniłoby się do zrównoważonego rozwoju. My sami dążymy do tego, aby nasz łańcuch dostaw był przejrzysty, etyczny i wydajny - również pod względem ekologicznym.

Które zagadnienia związane ze zrównoważonym rozwojem są najważniejsze dla Grupy Raben?

Kwestią, na której od lat skupiamy się w Grupie Raben, jest bezpieczeństwo naszych pracowników i kierowców. W ramach naszych wysiłków na rzecz zwiększenia bezpieczeństwa na drogach mierzymy je, informujemy o naszych

wynikach, podejmujemy inicjatywy, które docierają do szerokiego grona odbiorców, i będziemy robić to nadal. Podobnie, redukcja emisji CO₂ jest naszym głównym priorytetem. Jestem przekonany, że zarówno rynek, jak i świadomość będą ewoluować w ciągu najbliższych 3-5 lat, a klienci zwrócą się w stronę firm, które stawiają zrównoważony rozwój w centrum swoich działań. Myśląc o nadchodzących latach, nie widzę żadnych szczególnych wyzwań, tylko pewne cele, które przyspieszą zrównoważony rozwój Grupy w ramach praktycznie dostępnej technologii. Są one równie ważne jak nasze cele biznesowe i musimy działać w sposób zdyscyplinowany, aby je skutecznie realizować.

Przyjęliście strategię Grupy Raben dotyczącą środowiska, społeczeństwa i ładu korporacyjnego (strategia ESG). Jak skutecznie ją wdrażacie?

Uważam, że wszyscy w firmie powinni być zaangażowani w jej realizację. Moja rola polega na byciu liderem, wyznaczaniu celów (takich jak osiągnięcie neutralności pod względem emisji CO₂) i proaktywnym wspieraniu mojego zespołu w ich realizacji. Nasz Komitet ds. Zrównoważonego Rozwoju, reagując na globalne i lokalne

wyzwania oraz dialog z interesariuszami, tworzy strategię i nadzoruje jej skuteczność oraz przestrzeganie w codziennych operacjach. Niemniej odpowiedzialność za wprowadzanie zmian, dzięki którym Grupa Raben działa w sposób bardziej zrównoważony, powinna spoczywać na każdym pracowniku i każdym dostawcy. Ponadto uważam, że zaangażowanie kierownictwa najwyższego szczebla jest kluczowe, podobnie jak jego rola w budowaniu świadomości zrównoważonego rozwoju wśród pracowników. Dlatego oprócz indywidualnej odpowiedzialności menedżerowie są również zaangażowani w realizację celów ESG. Stale i konsekwentnie mierzymy KPI i nasze postępy.

Pierwszym krokiem jest zatem dokonywanie pomiarów?

Wierzę, że aby cokolwiek poprawić, najpierw trzeba to zmierzyć – tak jak mierzymy na przykład emisje CO₂ w naszych codziennych operacjach transportowych i magazynowych. Jest to podstawa do dalszych działań: wyznaczania celów, a następnie ich realizacji i optymalizacji w ramach normalnej działalności operacyjnej. Rzetelne raportowanie to zawsze pierwszy krok. Pierwszy Raport Zrównoważonego Rozwoju Grupy również jest narzędziem, które do tego służy.

Jak podsumowałby Pan rok 2020?

Mówiąc w skrócie, był to rok, który wymusił na nas przyspieszenie wdrażania innowacyjnych rozwiązań i sprawił, że pozytywnie zareagowaliśmy na wiele wyzwań. W rezultacie podróżujemy mniej, ale jesteśmy o wiele bliżej siebie jako Grupa. We wszystkich krajach, w których działamy, mamy te same cele i to samo podejście do biznesu. Co więcej, organizujemy cotygodniowe spotkania online z kierownictwem najwyższego szczebla ze wszystkich krajów, co nie było naszą praktyką przed pandemią. COVID-19 wywołał niezwykłe zaangażowanie całego naszego zespołu, który ciężko pracował, aby dostarczyć więcej i w inny sposób niż dotychczas, a przez to zapewnić stabilną jakość naszych usług i osiągnąć nasze cele. Naturalnie, nowe okoliczności spowodowały również wiele przeszkód. Biorąc pod uwagę lockdown i problemy, z jakimi borykali się nasi klienci, drugi kwartał 2020 roku był niezwykle trudny i stanowił dla nas wszystkich prawdziwe wyzwanie. Pandemia była impulsem, który przyspieszył wiele innowacji. Poszukiwaliśmy nowych rozwiązań w zakresie bezpiecznego doręczania przesyłek, takich jak bardzo popularna usługa Picture Confirming Delivery, czyli potwierdzenie dostawy za pomocą zdjęcia. Z drugiej strony, musieliśmy przeorganizować nasz sposób pracy, wprowadzając pracę zdalną i wszystkie rozwiązania informatyczne i zabezpieczające, które ją umożliwiają.

Na początku nie spodziewaliśmy się, że będziemy w stanie zorganizować to tak skutecznie, jednak odnieśliśmy sukces i okazało się na przykład, że i my, i nasi klienci możemy przestawić się na spotkania online oraz że ma to pozytywny skutek uboczny w postaci zmniejszenia emisji zanieczyszczeń.

Co stanowi największe wyzwanie na rok 2021?

Naszym wewnętrznym celem i ambicją jest rozwijać się szybciej niż rynek. W 2021 roku będziemy kontynuować dostosowywanie naszych usług do nowo powstającego otoczenia biznesowego, ponieważ z powodu pandemii rynek będzie potrzebował innych usług niż dwa lata temu. Omawiamy potrzeby z naszymi klientami i pracujemy nad tym, aby reagować na nie szybciej i skuteczniej niż konkurencja – tak jak to zrobiliśmy w 2020 roku – poprzez np. rozbudowę usług B2C. Zamierzamy dalej wspierać naszych klientów, oferując im najlepszą jakość, ponieważ wierzymy, że ich sukces przyczynia się do naszych własnych sukcesów. Będziemy również kontynuować nasze wysiłki w celu umocnienia pozycji lidera zrównoważonego rozwoju w branży transportu i logistyki.

Ewald Raben

SPIS TREŚCI

1. Grupa Raben **str. 3**
2. Ład korporacyjny i podejście do zrównoważonego rozwoju **str. 9**
3. Wpływ ekonomiczny **str. 22**
4. Wpływ środowiskowy **str. 29**
5. Wpływ społeczny **str. 42**
6. O raporcie **str. 54**
 - Podejście do raportowania **str. 55**
 - Podsumowanie danych dotyczących zrównoważonego rozwoju **str. 57**
 - Metody obliczeniowe **str. 63**
 - Indeks treści GRI **str. 66**
 - Weryfikacja zewnętrzna **str. 69**



01
GRUPA RABEN

„YOUR PARTNER IN LOGISTICS“

O GRUPIE RABEN¹

EUROPEJSKI PARTNER LOGISTYCZNY

Grupa Raben jest europejską firmą transportową i logistyczną, oferującą usługi transportu towarów, logistyki kontraktowej, w tym magazynowanie, oraz szeroki wachlarz usług dodatkowych VAS.

13
krajów

Ponad
150
oddziałów

1 260 000 000 euro
przychodów

Ponad
10 000
pracowników

Ponad
8 000
środków transportu

1 250 000 m²
powierzchni magazynowej

Ponad
13 000 000
przesyłek rocznie

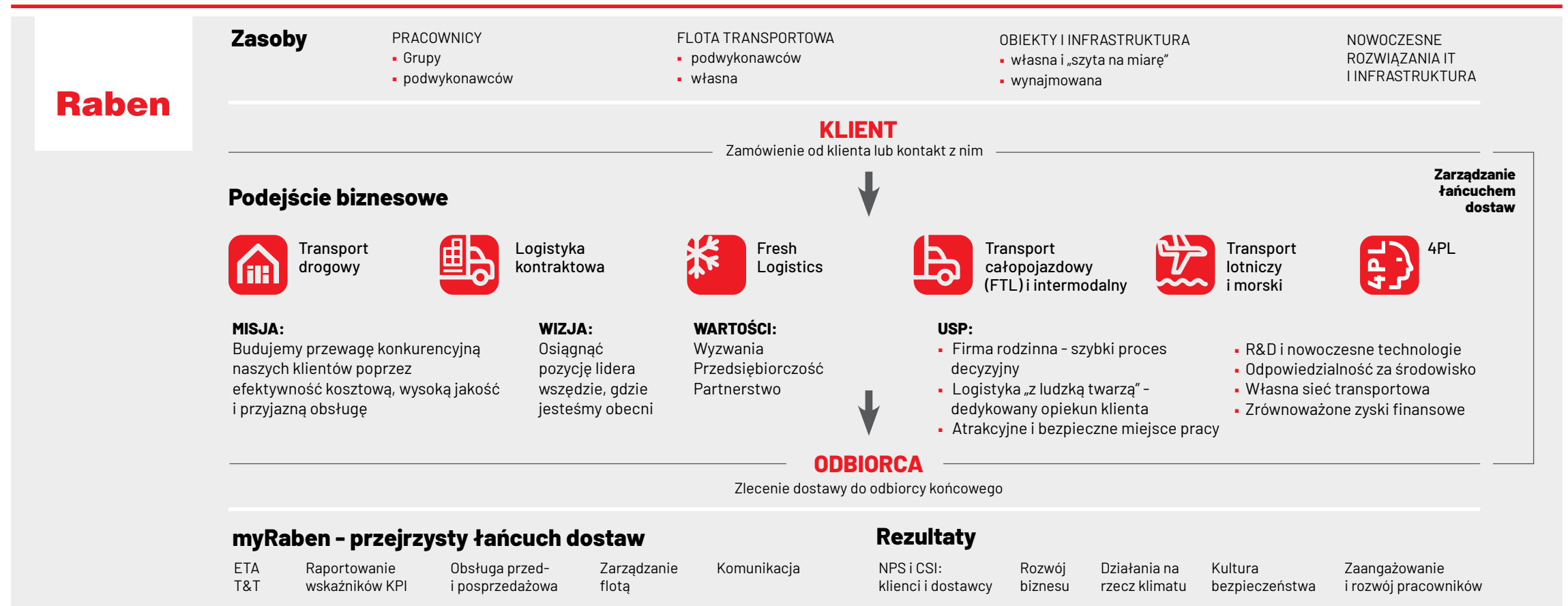
Prawie
40 000 000
miejsc paletowych

¹ Dane dotyczą wszystkich spółek w Grupie Raben.

[Dowiedz się więcej na stronie www.raben-group.com](http://www.raben-group.com)

NASZ MODEL BIZNESOWY

Model biznesowy Grupy Raben opiera się na rozwoju i wdrażaniu nowych technologii, które wspierają procesy operacyjne, upraszczają procedury dla klientów oraz zwiększają bezpieczeństwo pracowników, podwykonawców, klientów oraz środowiska. Rozumiemy naszych klientów i ich potrzeby, słuchamy ich i w odpowiedzi wdrażamy najbardziej efektywne i innowacyjne rozwiązania.



NASZE USŁUGI

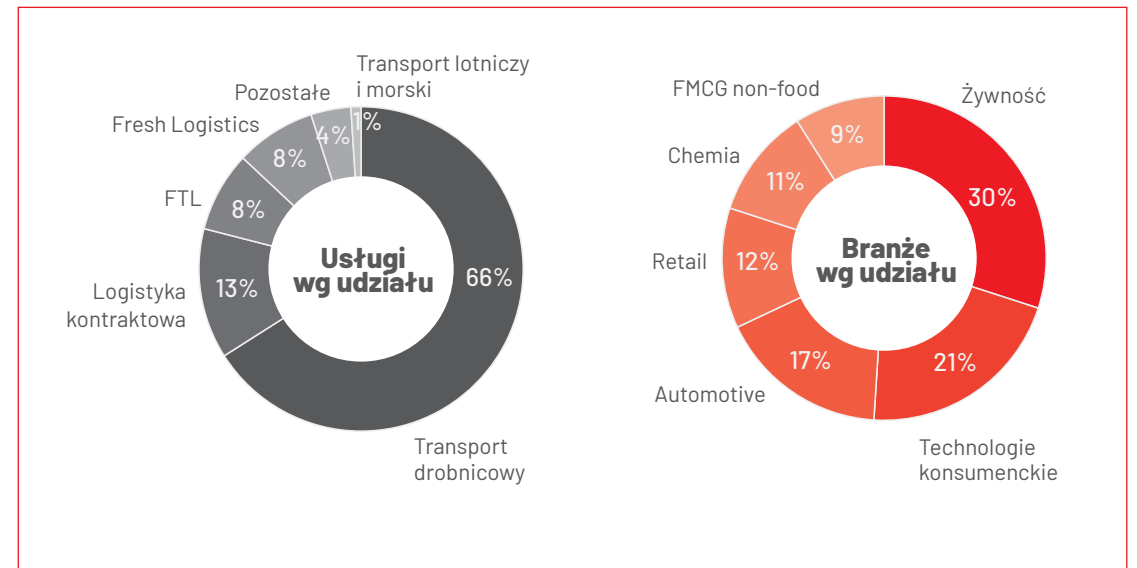
Transport drogowy: Oferujemy transport krajowy i międzynarodowy na terenie Europy, zapewniając kompleksową obsługę celną oraz możliwość tymczasowego składowania towarów.

Logistyka kontraktowa: Usługa obejmująca szereg operacji prowadzonych na powierzchni magazynowej, począwszy od wyładunku i składowania, poprzez zabezpieczenie przesyłek oraz przygotowanie do dystrybucji, po usługi dodatkowe, takie jak: etykietowanie, foliowanie czy przygotowywanie zestawów promocyjnych. W ramach usługi realizowane są również procesy e-commerce.

Fresh Logistics: Oferuje kompleksowe rozwiązania logistyczne dla produktów świeżych wymagających kontrolowanej temperatury od 0°C do +2°C (Ultrafresh) i od +2°C do +6°C w całym łańcuchu dostaw. Klienci mogą skorzystać z usług magazynowania, dystrybucji krajowej oraz transportu międzynarodowego – zarówno w transporcie drobnicowym, jak i całopojazdowym.

Transport całopojazdowy (FTL): Międzynarodowy i krajowy transport drogowy ładunków całopojazdowych oraz usługi transportowe na bazie rozwiązań intermodalnych. Usługa pozwala optymalizować koszty dostaw homogenicznych ładunków bez konieczności przeładowywania produktów w transporcie całopojazdowym. Z kolei usługa transportu intermodalnego umożliwia korzystanie z różnych środków transportu przy użyciu tej samej jednostki ładunkowej (kontener/naczepa).

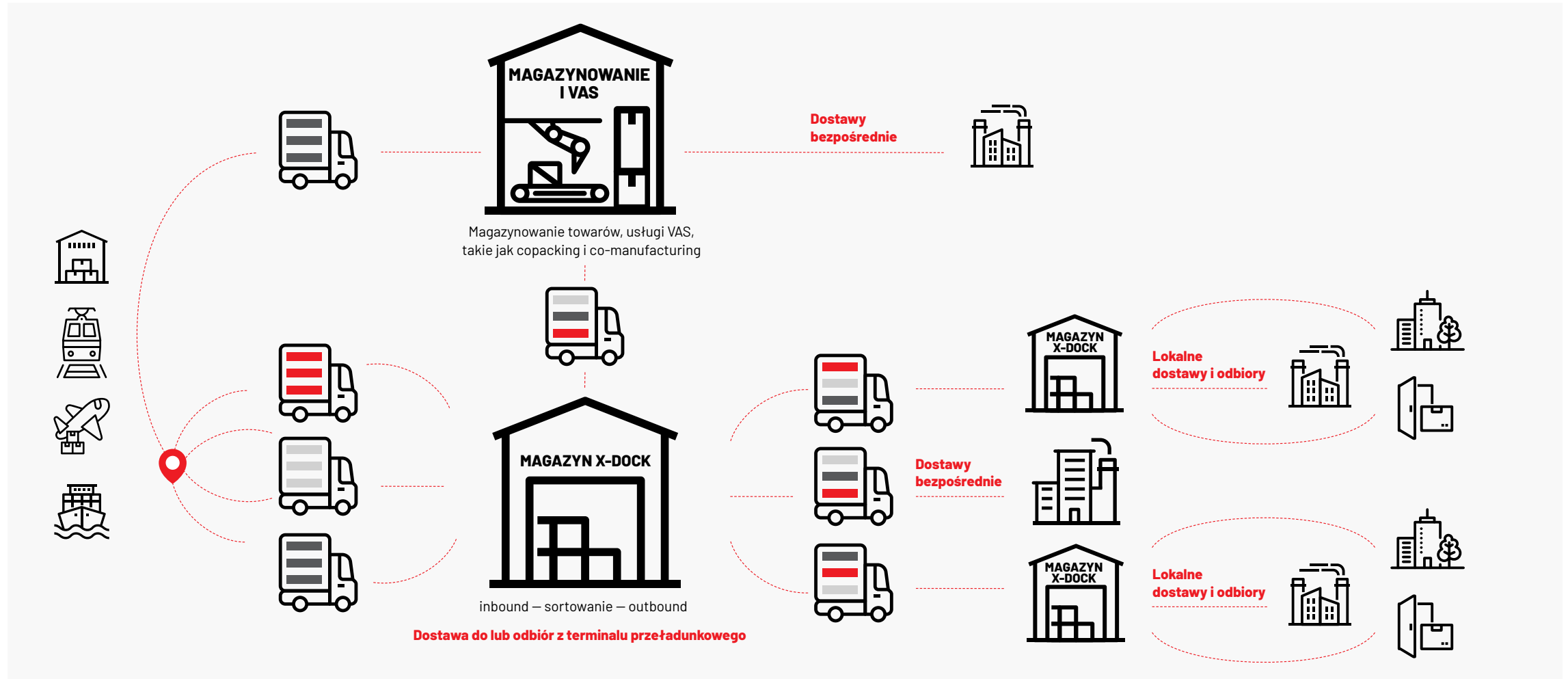
Transport lotniczy i morski: Usługa transportu morskiego pozwala dostarczać wybrane towary na duże odległości. Natomiast przesyłki lotnicze dostarczamy do każdego miejsca na świecie szybko i bezpiecznie. Wieloletnie doświadczenie oraz partnerska współpraca z armatorami i liniami lotniczymi pomagają nam łączyć kontynenty i przybliżają nawet najbardziej odległe miejsca na całym świecie. W ramach tej usługi świadczymy również usługi transportu intermodalnego.



4PL (Integrator procesów logistycznych): Usługi te stanowią nowy wymiar logistyki. Grupa Raben przejmuje rolę in-

tegratora działań logistycznych w całym łańcuchu dostaw klienta – od transportu surowców po finalną dystrybucję do odbiorców końcowych.

ŁAŃCUCH DOSTAW



NAJWAŻNIEJSZE WYDARZENIA ROKU 2020 - SECURE & FORWARD

W 2020 roku Grupa wypracowała przychody na poziomie 1,260 mld euro, przewyższając wynik z roku 2019. Biorąc pod uwagę, jak trudny i bezprecedensowy był to rok, wyniki były znacznie lepsze, niż przewidywano w momencie wybuchu pandemii COVID-19, i prawie na poziomie zaplanowanym na rok 2020. To znakomite osiągnięcie jest dowodem wysokiej odporności i elastyczności Grupy oraz jej umiejętności dostosowania się do nieprzewidywanego rozwoju sytuacji rynkowej.

Pod koniec I kwartału 2020 roku, zaraz po wystąpieniu pierwszych oznak pandemii COVID-19, Grupa wdrożyła plan Secure & Forward, przyznając najwyższy priorytet zdrowiu pracowników i podwykonawców, a także ciągłości działania oraz wysokiej jakości i niezawodności usług transportowych. Równocześnie podjęto działania mające na celu zrównoważenie spadku wolumenów. Plan Secure & Forward obejmował również działania mające przygotować Grupę do przyspieszonego rozwoju po zniesieniu lockdownu. Nasza sieć dystrybucji w Europie działała przez cały rok 2020 bez zakłóceń, przy zachowaniu stabilnej i wysokiej jakości dostaw.

Chcielibyśmy podziękować naszym pracownikom, podwykonawcom i dostawcom za ich niezwykle wysiłek i zaangażowanie tym czasie.

W 2020 roku, pomimo pandemii COVID-19, kontynuowaliśmy strategiczne projekty Grupy. Doskonałym przykładem jest wdrożenie na terenie Niemiec Systemu Zarządzania Transportem (TMS), będącego standardem Grupy. Dzięki zestandaryzowanemu zarządzaniu udało nam się ustabilizować i zoptymalizować sieć w czasie pandemii oraz przygotować solidne podstawy do dalszego rozwoju w Niemczech. Również przejrzystość procesów wspierała wysokiej jakości usługi świadczone naszym klientom oraz dalszy wzrost efektywności transportu. W 2020 roku podjęliśmy kolejne kroki w celu uproszczenia i usprawnienia naszej struktury w Niemczech. Zwiększyliśmy również udział we włoskiej spółce Grupy do 100%.

Pandemia przyspieszyła również dalszą cyfryzację Grupy Raben, w tym narzędzi do komunikacji online. Paradoksalnie, przy mniejszej liczbie podróży służbowych Grupa stała się bardziej zintegrowana i skoncentrowana. Rozwinęliśmy też umiejętność utrzymywania kontaktu z naszymi klientami bez

konieczności odbywania fizycznych spotkań. Wdrożone w poprzednich latach rozwiązania technologiczne pozwoliły nam zwiększyć efektywność operacyjną pomimo trudnych warunków na rynku.

Nowe produkty, takie jak Picture Confirming Delivery, platforma internetowa myOffer, ulepszenia na platformie myRaben oraz ETA

umożliwiły ciągły rozwój naszego biznesu i usług dla rosnącego sektora B2C i e-commerce.

Wykorzystaliśmy również w praktyce zautomatyzowane planowanie transportu, roboty, RPA i IoT w magazynach logistycznych i operacjach „back office”. Podobnie jak w poprzednich latach inwestowaliśmy w naszą sieć i wydajne terminale. W 2020 roku otworzyliśmy nowe terminale i magazyny, aby poprawić jakość i zwiększyć powierzchnię naszej infrastruktury sieciowej.

Pandemia nie spowolniła naszego zaangażowania w zrównoważony rozwój. W 2020 roku kontynuowaliśmy program zrównoważonego rozwoju i wdrażanie praktyk w tym zakresie we wszystkich krajach Grupy. W minionym roku rozpoczęliśmy wdrożenie kalkulatora emisji CO₂ wbudowanego w nasz standardowy System Zarządzania Transportem (TMS), który oferuje możliwość śledzenia emisji CO₂ na poziomie przesyłki.



W 2020 roku nasze wysiłki na rzecz zrównoważonego rozwoju zostały uhonorowane kilkoma nagrodami. Między innymi:

- **III miejsce w Rankingu Odpowiedzialnych Firm** za zrównoważone podejście do biznesu (Polska). [+ Dowiedz się więcej](#)
- **Złoty Listek CSR** za zrównoważone podejście do biznesu (Polska). [+ Dowiedz się więcej](#)
- **I miejsce jako Marka Godna Zaufania** w kategorii usługi logistyczne (Polska). [+ Dowiedz się więcej](#)
- **Nagroda dla najlepszej firmy** w dziedzinie zarządzania reputacją marki (Ukraina). [+ Dowiedz się więcej](#)
- **Nagroda Innowator 2020** za kreatywność, mądrość i innowacyjne pomysły (Ukraina). [+ Dowiedz się więcej](#)

Grupa Raben działa na rzecz:



02

ŁAD KORPORACYJNY I PODEJŚCIE DO ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU

„ZRÓWNOWAŻONY ROZWÓJ I INNOWACJE JAKO FUNDAMENTY NASZYCH DZIAŁAŃ”

ŁAD KORPORACYJNY GRUPY RABEN

STRUKTURA ZARZĄDU



RADA NADZORCZA

Skład: Gerard Van Kesteren, Ben Van De Vrie, Stefan Delacher. W roku 2020 nie nastąpiły zmiany w składzie Rady Nadzorczej.

Zadania: Nadzoruje Zarząd Statutowy RG N.V. oraz ogólne działania RG N.V. i podmiotów z nią powiązanych. Rada Nadzorcza jest również organem doradczym dla Zarządu Statutowego RG N.V. oraz Zarządu Grupy, doradzając CEO oraz pozostałym członkom Zarządu Grupy w zakresie efektywnego zarządzania sprawami Grupy Raben oraz realizacji jej celów. Rada Nadzorcza udziela zgody w sprawach przedstawionych przez CEO lub innych Dyrektorów Grupy.

ZARZĄD STATUTOWY RG N.V.

Skład: Prezes Zarządu - Ewald Raben, Członek Zarządu - Marco Raben

Zadania: Odpowiada za ogólne zarządzanie Grupą Raben N.V., powołuje i odwołuje Dyrektorów Grupy, określa uprawnienia i obowiązki Dyrektorów Grupy, przewodniczy posiedzeniom Zarządu Statutowego RG N.V. oraz Zarządu Grupy.



ZARZĄD GRUPY RABEN

Skład: Członkowie Zarządu Statutowego i powołani Dyrektorzy Grupy

Zadania: Pełni funkcję niestatutowego, wewnętrznego, wspólnego komitetu zarządzającego RG N.V., odpowiedzialnego za podejmowanie kluczowych decyzji dotyczących Grupy Raben jako całości oraz określanie jej kierunków i celów. Zarząd Grupy udziela akceptacji dla poszczególnych spraw przedstawionych przez Zarządy Statutowe spółek Grupy Raben.

ZARZĄD STATUTOWY SPÓŁKI GRUPY RABEN

Skład: Jeden lub więcej dyrektorów zarządzających, którzy mogą być każdorazowo powoływani przez walne zgromadzenie właściwej spółki Grupy Raben.

Zadania: Odpowiedzialny za ogólne zarządzanie właściwą spółką Grupy Raben, za realizację jej celów, strategię i związany z nią profil ryzyka, wypracowywanie wyników oraz kwestie związane ze społeczną odpowiedzialnością biznesu, które są istotne dla przedsiębiorstwa, o ile nie stoją w sprzeczności z interesem spółki Grupy Raben i przedsiębiorstwa z nią powiązanego. Zarząd

Statutowy spółki Grupy Raben odpowiada za uzyskanie zgody Zarządu Grupy lub/i Rady Nadzorczej w poszczególnych kwestiach.

Spółki Grupy Raben raportują do holenderskiej spółki matki, Grupy Raben N.V., która co roku publikuje skonsolidowany raport roczny. Jest on dostępny na stronie www.kvk.nl/english

W Grupie Raben funkcjonują cztery Komitety, w skład których wchodzi członkowie Zarządu Grupy:

- Komitet ds. Zrównoważonego Rozwoju,
- Komitet SHE,

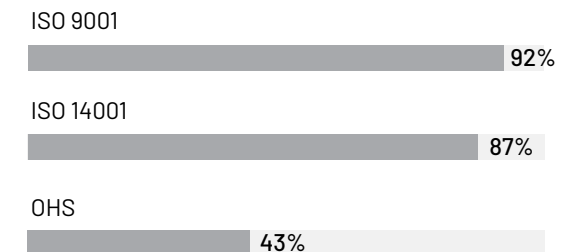
- Komitet Audytowy,
- Komitet Sterujący Genius Lab.

Kwestie związane ze zrównoważonym rozwojem są poruszane przez Komitet ds. Zrównoważonego Rozwoju. Uprawnienia Komitetu zostały przedstawione w części dotyczącej strategii ESG w tym rozdziale. Wiele kluczowych kwestii związanych ze strategią ESG leży również w kompetencjach pozostałych trzech Komitetów.

SYSTEM ZARZĄDZANIA

Grupa Raben wymaga takich samych standardów w zakresie jakości, środowiska i bezpieczeństwa pracy dla systemów zarządzania spółek Grupy, zgodnie z normami ISO 9001, ISO 14001 oraz OHS (Occupational Health and Safety). Spółki Grupy Raben nie są jednak zobowiązane do formalnego certyfikowania się zgodnie z tymi standardami.

Zasięg certyfikacji oddziałów Grupy:



WYZWANIA ZWIĄZANE ZE ZRÓWNOWAŻONYM ROZWOJEM



TRENDY I WYZWANIA

W naszym przypadku ramy zrównoważonego rozwoju zostały wyznaczone strategią ESG. Wyzwania związane są z naszymi kluczowymi interesariuszami i wpływem w obszarze środowiska, społeczeństwa i ładu korporacyjnego. Są to:

- zmiany klimatyczne: ograniczenie emisji gazów cieplarnianych,
- przejrzysty łańcuch dostaw: poprawa standardów etyki, warunków pracy kierowców, wpływu społecznego i środowiskowego wszystkich dostawców,
- kultura bezpieczeństwa: zdrowie i bezpieczeństwo interesariuszy.

Zmiany klimatyczne

Transport drogowy odpowiada obecnie za około 9% światowych emisji dwutlenku węgla. W Unii Europejskiej sektor transportu jest odpowiedzialny za 25% całkowitej emisji gazów cieplarnianych². Cele wyznaczone dla tego sektora w porozumieniu paryskim już są zagrożone, tymczasem popyt na drogowy przewóz towarów przynajmniej podwoi się do 2050 roku. W tej sytuacji nie ulega wątpliwości, że priorytetem zrównoważonego rozwoju jest obniżenie emisji gazów cieplarnianych spowodowanych przez naszą działalność i łańcuch dostaw. Nasze cele i osiągnięcia zostały przedstawione w **+** **Rozdziale 4: Wpływ środowiskowy.**

Przejrzysty łańcuch dostaw

Prowadzenie biznesu w sposób zrównoważony to nie tylko bezpośrednie działania danej firmy. Wpływ organizacji musi być rozpatrywany w kontekście całego łańcucha dostaw. Niezwykle istotne jest zachowanie przejrzystego i etycznego podejścia do zarządzania w tym obszarze.

Kierowcy są kluczowymi interesariuszami branży transportowej. Mimo tego nie istnieją żadne normy branżowe dotyczące warunków ich pracy. W konsekwencji trzeba zmierzyć się z licznymi wyzwaniami. Pandemia COVID-19 tylko pogorszyła tę sytuację, dlatego kilka firm z sektora transportu, w tym Grupa Raben, współpracuje z CSR Europe i klientami nad zdefiniowaniem i wdrożeniem wytycznych socjalnych w celu poprawy warunków pracy kierowców. Naszym obowiązkiem jest wypracowywanie zrównoważonych rozwiązań w całym łańcuchu wartości Grupy, a nasz wpływ dostrzegamy zarówno w naszych własnych działaniach, jak i w działaniach naszych podwykonawców. Dlatego też wspieramy zrównoważony rozwój środowiskowy i społeczny u naszych podwykonawców, jak zostało to wyjaśnione w **+** **Rozdziale 5: Wpływ społeczny.**

Kultura bezpieczeństwa

Działalność i wyniki Grupy Raben zależą od zdrowia i bezpieczeństwa naszych pracowników i podwykonawców. Bez naszych zespołów nie bylibyśmy w stanie prowadzić działalności operacyjnej. Pracownicy, kierowcy oraz wszyscy podwykonawcy są najcenniejszym kapitałem Grupy Raben. Czujemy się odpowiedzialni za nasze zespoły, ponieważ ich bezpieczeństwo, zdrowie i zaangażowanie wpływają na nasze wyniki. Zapewnienie bezpiecznego, zdrowego i satysfakcjonującego miejsca pracy jest kluczowe dla Grupy Raben oraz całej branży. Więcej informacji na ten temat jest dostępnych w **+** **Rozdziale 5: Wpływ społeczny.**

² Shell's industry perspectives report „Decarbonising Road Freight: Getting into Gear”.

STRATEGIA ESG

Grupa Raben jest firmą rodzinną, a odpowiedzialność społeczna jest nieodłączną częścią jej DNA. Od wielu lat zachowujemy transparentność w relacjach z interesariuszami, jeśli chodzi o kwestie zrównoważonego rozwoju, a pierwsze raporty CSR dla działalności w Polsce zaczęliśmy publikować już w 2014 roku. Zrównoważony rozwój jest podstawą naszej działalności, zaś nasze zobowiązania i cele podejmowane są na najwyższym szczeblu w strukturze Grupy. Powołaliśmy **Komitet ds. Zrównoważonego Rozwoju**, któremu przewodniczy CEO i który jest aktywnie zaangażowany w wyznaczanie kierunków i celów zrównoważonego rozwoju. W skład Komitetu wchodzi członkowie Zarządu Grupy oraz dyrektorzy kluczowych pionów biznesowych, tj. działów badań i rozwoju, ryzyka, nieruchomości, sieci drogowej i rozwoju biznesu.

Posiedzenia Komitetu odbywają się raz na kwartał. Jego uprawnienia obejmują:

- ocenę strategii i planów ESG, wskaźników KPI i celów,
- podejmowanie decyzji w sprawie celów klimatycznych,
- ustanawianie i zatwierdzanie inicjatywy na rzecz zrównoważonego rozwoju.

Niektóre obszary strategii ESG, takie jak etyka, zgodność z przepisami i bezpieczeństwo, są również zarządzane i oceniane bezpośrednio podczas regularnych spotkań Komitetu Audytowego i Komitetu ds. Bezpieczeństwa. Na poziomie operacyjnym za wdrażanie strategii ESG odpowiedzialny jest Group Sustainability Manager.

Strategia ESG została opracowana i zatwierdzona przez Komitet ds. Zrównoważonego Rozwoju w 2020 roku. Jest ona zbudowana wokół celów CSR opracowanych już w 2010 roku oraz strategii Grupy.

FILARY STRATEGII ESG

ŁAD KORPORACYJNY

Etyka
Zgłaszanie niezgodności
Ryzyka ESG
Rozwój biznesu
Zadowolenie klientów
Innowacje
Odpowiedzialny marketing
Ocena dostawców pod kątem ESG

SPOŁECZEŃSTWO

Zdrowie i bezpieczeństwo
Zatrudnienie
Różnorodność i integracja
Wpływ społeczny
Dialog z interesariuszami

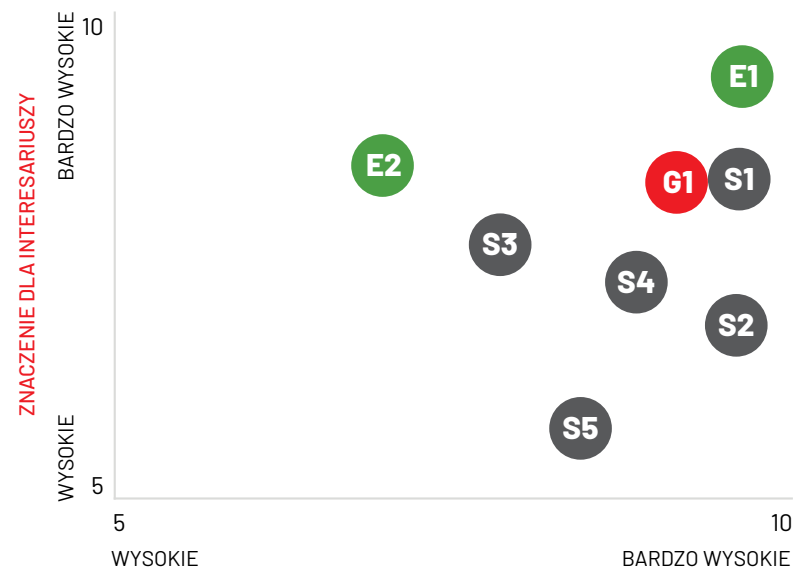
ŚRODOWISKO

Emisje gazów cieplarnianych
Zarządzanie zasobami
Zarządzanie odpadami
Inicjatywy ekologiczne

STRATEGIA ESG PRZYCZYNIĄ SIĘ DO REALIZACJI GLOBALNYCH CELÓW ONZ:



MATRYCA ISTOTNOŚCI ZAGADNIENIĘW ESG



ZNACZENIE DLA GRUPY RABEN
(wpływ na działalność)

E Wyniki środowiskowe

S Wyniki społeczne

G Wyniki w zakresie ładu korporacyjnego

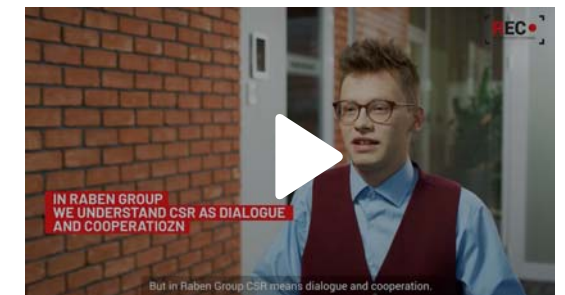
NAJISTOTNIEJSZE ZAGADNIENIA ESG

- E1** Zmiany klimatyczne
- S1** Innowacje i postęp technologiczny
- G1** Przejrzystość / ramy zrównoważonego rozwoju
- E2** Odpady
- S2** Zadowolenie klientów
- S3** Standardy etyczne dla branży i partnerów łańcucha dostaw
- S4** Bezpieczne i przyjazne środowisko pracy dla pracowników
- S5** Rozwój i zatrzymanie pracowników



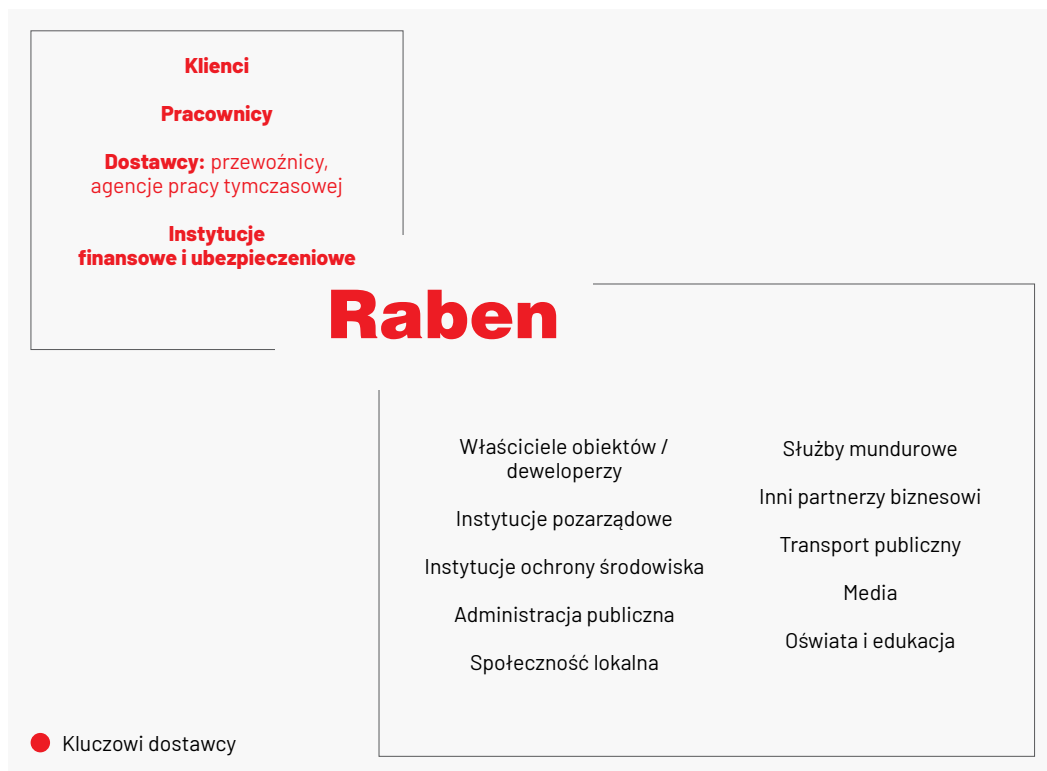
W 2020 roku, przed opracowaniem naszej strategii ESG przeprowadziliśmy ocenę istotności, aby zidentyfikować i nadać priorytety kwestiom, które są najważniejsze dla Grupy Raben i jej interesariuszy. W trakcie tego procesu zidentyfikowano kluczowe zagadnienia ESG i przyjęto je jako wiodące dla treści Raportu.

Więcej o tym, jak rozumiemy nasze obowiązki



ZAANGAŻOWANIE INTERESARIUSZY

MAPA INTERESARIUSZY GRUPY RABEN



Grupa Raben współpracuje z kluczowymi interesariuszami, uczestniczy w działaniach stowarzyszeń branżowych jako członek i wspiera ważne inicjatywy. Uczestniczymy w inicjatywie

CSR Europe Responsible Trucking, która tworzy standardy społeczne w transporcie. Grupa Raben wspiera również Cele Zrównoważonego Rozwoju ONZ 2015-2030.

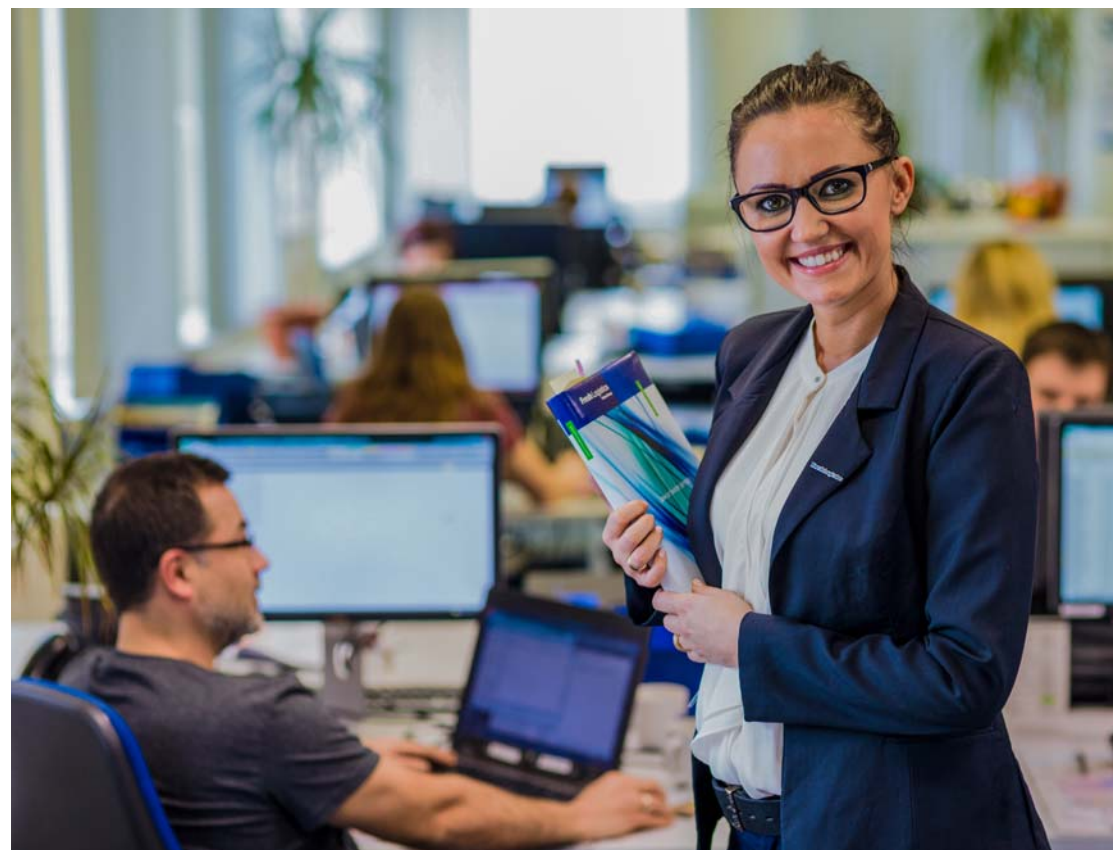
Grupa Raben jest członkiem następujących stowarzyszeń:

- Global Freight Group
- International Federation of Freight Forwarders Associations
- Association of Road Transport Operators
- European Food Network
- Landesverband Bayerischer Spediteure e.V.
- Arbeitgeberverband und Logistik Baden-Württemberg
- Verband Verkehr und Logistik Berlin und Brandenburg e.V.
- Polska Izba Spedycji i Logistyki
- Verband Spedition und Logistik Nordrhein-Westfalen
- Polsko-Brytyjska Izba Handlowa
- Niderlandzko-Polska Izba Gospodarcza
- Polsko-Węgierska Izba Gospodarcza
- Polsko-Rumuńska Bilateralna Izba Handlowo-Przemysłowa
- Polsko-Kanadyjska Izba Gospodarcza
- Polsko-Niemiecka Izba Przemysłowo-Handlowa
- ECR (Efficient Consumer Response) Polska
- Forum Odpowiedzialnego Biznesu
- Klaster LODZistics
- Związek Polskich Przetwórców Mleka
- Związek Pracodawców Transport i Logistyka Polska
- Związek Polskie Mięso
- Zrzeszenie Międzynarodowych Przewoźników Drogowych w Polsce
- Polska Izba Gospodarcza Transportu Samochodowego i Spedycji
- Sdružení automobilových dopravců ČESMAD BOHEMIA, z.s.
- Česká logistická asociace



DIALOG Z INTERESARIUSZAMI

Dialog z interesariuszami jest wpisany w naszą strategię i został zdefiniowany jako cel ESG Grupy. Komunikujemy się z naszymi kluczowymi interesariuszami poprzez prowadzenie sesji dialogowych, organizowanie badań zaangażowania i satysfakcji wśród pracowników i klientów, ankiety, spotkania fokusowe, wywiady z liderami opinii.



Sesje dialogowe pozwalają uwzględnić opinie naszych kluczowych interesariuszy w decyzjach, strategii i procesie raportowania. Angażowanie interesariuszy jest organizowane głównie w dwóch formach:

- **Sesje dialogowe Wspólna Droga** z kluczowymi interesariuszami: spotkania przy okrągłym stole

raz w roku, które są jednym z głównych narzędzi kształtowania naszych wysiłków w obszarze społecznej odpowiedzialności Grupy Raben. Dialog prowadzony jest zgodnie z normą AA1000SES;

- **Satisfaction surveys** obejmujące kluczowych interesariuszy, tj. klientów, pracowników i dostawców, przeprowadzane co dwa lata. Poza uzyskaniem informacji dotyczących poziomu satysfakcji i zaangażowania uczestników, celem tych badań jest regularne zbieranie opinii na temat wpływu Grupy Raben na społeczeństwo, środowisko oraz danych, które chcieliby znaleźć w naszym raporcie zrównoważonego rozwoju.

W 2020 roku zamiast bezpośrednich spotkań przy okrągłym stole przeprowadziliśmy serię **indywidualnych wywiadów** z przedstawicielami pracowników, podwykonawców, kluczowych partnerów biznesowych mających największy wpływ na naszą działalność i przyszłe wyzwania całej branży logistycznej, instytucji finansujących, kluczowych mediów, ekspertów w dziedzinie ochrony środowiska i klimatu.

Równolegle przeprowadziliśmy badanie satysfakcji klientów. W indywidualnych wywiadach uczestnicy wskazali 15 zagadnień zrównoważonego rozwoju, które wzięliśmy pod uwagę przy definiowaniu zakresu raportu i istotnych kwestii ESG.

Perspektywa interesariuszy obejmowała następujące tematy:



- Ekologia, środowisko naturalne, obniżenie emisji spalin,
- Standardy etyczne dla branży i partnerów łańcucha dostaw,
- Propagowanie bezpieczeństwa ruchu drogowego i znaczenia transportu,
- Zarządzanie różnorodnością,
- Bezpieczeństwo magazynowania i dystrybucji żywności,
- Bezpieczne i przyjazne środowisko pracy dla pracowników,
- Zachęcanie pracowników i premiowanie ich za działania na rzecz społeczności lokalnej,
- Rozwój i utrzymanie pracowników,
- Raben Pulse Check 2020,
- Bezpieczeństwo informacji,
- Budowanie silnej kultury bezpieczeństwa i przeciwdziałanie wypadkom w logistyce,
- Udział w dialogu społecznym dotyczącym gospodarki i rynku pracy,
- Udział w praktycznym kształceniu zawodowym uczniów i studentów,
- Dane finansowe spółki,
- Podstawowe informacje dotyczące zatrudnienia.

ETYKA W BIZNESIE I ZGODNOŚĆ Z PRZEPISAMI

Kultura organizacyjna Grupy Raben opiera się na etyce i wartościach. Aby zagwarantować przestrzeganie zasad wewnątrz Grupy oraz przez naszych partnerów w łańcuchu dostaw, wdrożyliśmy następujące polityki:

- Polityka Zgodności z Prawem o Ochronie Konkurencji Grupy Raben,
- Kodeks Etyki Grupy Raben dla dostawców,
- Kodeks Etyki Grupy Raben dla pracowników,
- Polityka Zgłaszania Nieprawidłowości.

Komitet Audytowy jest odpowiedzialny za zatwierdzenie i wdrażanie Polityki Zgodności w Grupie. Organowi temu przewodniczy CEO.

POLITYKA ZGODNOŚCI GRUPY RABEN

Polityka Zgodności Grupy Raben ma zapewnić pełną zgodność działań spółek Grupy Raben i wszystkich ich pracowników z **prawem o ochronie konkurencji**. Celem polityki jest budowanie świadomości w zakresie zagadnień związanych z ochroną konkurencji, wyjaśnianie obowiązków i sankcji wynikających z prawa o konkurencji oraz potencjalnych konsekwencji ich naruszeń.

W 2020 roku nie odnotowano żadnych potwierdzonych przypadków korupcji, nie toczyły się ani nie zakończyły żadne postępowania sądowe w sprawie naruszenia zasad konkurencji, praktyk antymonopolowych, nie stwierdzono również żadnych przypadków istotnych niezgodności z przepisami prawa i/lub regulacjami.

KODEKS ETYKI

Stworzyliśmy **Kodeks Etyki Grupy Raben, który określa wspólne wartości i zasady postępowania**. Organem odpowiedzialnym za jego wdrożenie i rozwój jest **Komitet Audytowy**. Został powołany w celu zapobiegania nieetycznemu postępowaniu i badania zgłoszonych naruszeń. Po otrzymaniu informacji o naruszeniu przepisów zostaje wszczęta specjalna procedura w celu zbadania wszelkich nieprawidłowości.

Wszyscy pracownicy Grupy Raben oraz kluczowi dostawcy są zobowiązani do przestrzegania zasad Kodeksu Etyki, który jest dołączany do umów o współpracy. Dokument ten jest dostępny na stronie internetowej Grupy.

+ Treść Kodeksu Etyki

Nasze podejście do etyki w biznesie stale się rozwija. W 2020 roku rozpoczęliśmy wdrożenie uaktualnionej wersji Kodeksu Etyki Grupy Raben dla pracowników i podwykonawców. Zmieniony Kodeks będzie stopniowo wdrażany w spółkach Grupy Raben od stycznia 2021 roku. Jego treść została zainspirowana międzynarodowymi wytycznymi i zaleceniami, takimi jak Inicjatywa na rzecz Etycznego Handlu, Dziesięć Zasad UN Global Compact, Cele Zrównoważonego Rozwoju 2030, Powszechna Deklaracja Praw Człowieka oraz Wytyczne ONZ ds. Biznesu i Praw Człowieka.

POLITYKA ZGŁASZANIA NIEPRAWIDŁOŚCI

W Grupie Raben zapewniamy naszym pracownikom i innym interesariuszom możliwość przekazywania uwag za pośrednictwem **platformy do zgłaszania nieprawidłowości na naszej stronie internetowej**.

W sytuacji, gdyby czuli się niezręcznie, zgłaszając sprawę swojemu przełożonemu lub do działu HR, mogą skorzystać z platformy, która gwarantuje ochronę przed wiktyimizacją, prześladowaniem lub podjęciem kroków prawnych wobec nich. Polityka jest przeznaczona dla osób, które uważają, że odkryły nadużycie lub nieprawidłowość, i zachęca je do podjęcia działań. Zawiera defini-

cję nieprawidłowości, wyjaśnia, jakie informacje powinna przekazać osoba zgłaszająca nieprawidłowości, oraz opisuje proces postępowania w przypadku ujawnienia nieprawidłowości i możliwe skutki zgłoszenia takich informacji.

W strukturze Grupy Raben jest kilka **organów odpowiedzialnych za obsługę zgłoszeń nieprawidłowości**:

- Group Compliance Officer,
- Audyt wewnętrzny.

Platforma dostępna jest w 11 językach. Zgłaszanie informacji może być anonimowe i można to zrobić za pośrednictwem specjalnej linii telefonicznej lub online. Dochodzenia w sprawie zgłaszania nieprawidłowości są nadzorowane przez Komitet Audytowy.

W 2020 roku zgłoszono dziewięć nieprawidłowości, z których żadna nie dotyczyła kwestii dyskryminacji. W związku z tym podjęto odpowiednie działania naprawcze, z których 100% zostało poddanych przeglądowi i są one uznane za zamknięte. Tylko jeden przypadek został uznany za bezpodstawny z powodu braku wystarczających dowodów.

ZARZĄDZANIE RYZYKIEM

W Grupie Raben funkcjonuje **Polityka Ubezpieczeń i Zarządzania Ryzykiem**, która określa główne obowiązki w zakresie zarządzania ryzykiem, metodykę identyfikacji i oceny ryzyka oraz podejmowanie działań ograniczających ryzyko. Metodyka oceny ryzyka definiuje skale ryzyka i prawdopodobieństwa, które są wspólne dla analiz prowadzonych w różnych obszarach działalności Grupy.

Polityka opisuje zakres odpowiedzialności i organizację systemów zarządzania ryzykiem.

Cele zarządzania ryzykiem w Grupie Raben:

- ochrona życia i zdrowia pracowników,
- ochrona i maksymalizacja aktywów materialnych i niematerialnych Grupy, wydajności i potencjału operacyjnego, reputacji oraz wszelkich innych interesów klientów i innych interesariuszy.

PROCES ZARZĄDZANIA RYZYKIEM

Włączyliśmy ryzyka ESG Grupy do polityki zarządzania ryzykiem.



INTEGRACJA RYZYKA ZWIĄZANEGO Z ESG

Rodzaj ryzyka	Ład korporacyjny	Społeczeństwo	Środowisko i klimat
RYZYKA OPERACYJNE	<ul style="list-style-type: none"> • Ryzyko pożaru w magazynie • Ryzyko zawalenia się regału • Niedostępność krytycznych systemów IT • Niedostępność krytycznej infrastruktury logistycznej • Ryzyko związane z fuzjami i przejęciami 	<ul style="list-style-type: none"> • Ryzyko wypadku śmiertelnego w magazynie lub terminalu • Brak pracowników i kierowców na rynku • Ryzyko wypadku drogowego w usługach transportowych 	<ul style="list-style-type: none"> • Ryzyko zanieczyszczenia środowiska • Brak dostaw energii elektrycznej z powodu ekstremalnych warunków pogodowych • Ryzyko wzrostu zapotrzebowania na energię z powodu zmian klimatycznych, cyfryzacji i robotyzacji • Ryzyko powodzi spowodowane ekstremalnymi warunkami pogodowymi
BEZPIECZEŃSTWO INFORMACJI	<ul style="list-style-type: none"> • Ryzyko cybernetyczne 	<ul style="list-style-type: none"> • Ryzyko wycieku wrażliwych i poufnych danych 	
ZGODNOŚĆ Z PRAWEM I ETYKA	<ul style="list-style-type: none"> • Ryzyko nadużyć finansowych • Ryzyko praktyk antymonopolowych • Ryzyko przekupstwa 	<ul style="list-style-type: none"> • Ryzyko nękania • Ryzyko związane ze zgodnością w odniesieniu do kluczowych dostawców 	<ul style="list-style-type: none"> • Ryzyko związane ze zgodnością w odniesieniu do kluczowych dostawców
RYNEK ZEWNĘTRZNY	<ul style="list-style-type: none"> • Ryzyko pandemii i lockdownów • Ryzyko makroekonomiczne i finansowe • Ryzyko adaptacyjne wynikające z konieczności zmiany modelu biznesowego spowodowanego cyfryzacją i robotyzacją całego sektora 	<ul style="list-style-type: none"> • Ryzyko strajków i innych niepokojów społecznych w związku z pandemią • Ryzyko zmian w prawie pracy 	<ul style="list-style-type: none"> • Ryzyko ograniczeń dla emisji spalin pojazdów • Ryzyko zmian w regulacjach dotyczących środowiska i klimatu • Wzrost kosztów ON i energii elektrycznej

ZARZĄDZANIE CIĄGŁOŚCIĄ DZIAŁANIA

Jednym z kluczowych elementów naszego systemu zarządzania ryzykiem jest Zarządzanie Ciągłością Działania (BCM), którego celem jest zapewnienie ciągłości działania poprzez gotowość do zorganizowanego reagowania na incydenty. Polityka BCM realizowana przez Grupę ma minimalizować ryzyko wystąpienia zakłóceń w świadczeniu kluczowych usług, opracowanie reakcji na poważne incydenty,

opracowanie procedur oraz utrzymanie sprawnej komunikacji w sytuacjach krytycznych. Przeprowadzamy regularne testy BCM, aby zapobiec lub przygotować się na nieoczekiwane zdarzenia, które mogłyby dotknąć naszą firmę. Każda spółka musi zrealizować 95% działań zaplanowanych w danym roku w obszarze BCM.

[Dowiedz się więcej](#)

BEZPIECZEŃSTWO INFORMACJI I PRYWATNOŚĆ

W Grupie Raben wiele wysiłku wkładamy w zapewnienie bezpieczeństwa informacji, które rozumiemy jako odpowiednią dostępność, poufność i integralność danych. Ten proces wymaga ciągłego monitorowania i doskonalenia, co realizujemy je poprzez rozwijanie **systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji opartego na wytycznych ISO 27001**. W 2020 roku kontynuowaliśmy wdrażanie tego standardu w Grupie.

Z naszej perspektywy, spełnienie warunków Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO) pozostaje jednym z najważniejszych celów systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji. Zapewniamy najwyższy poziom zarządzania danymi w zakresie ochrony prywatności.

Za bezpieczeństwo informacji i danych w Grupie Raben jest odpowiedzialny Group Information Security Officer. Wszystkie kwestie w tym obszarze są raportowane do Komitetu Audytowego i Zarządu Grupy.

Zintensyfikowaliśmy działania mające na celu zwiększenie bezpieczeństwa informacji

na potrzeby nowego trybu pracy zdalnej, wprowadzonego w związku z wybuchem pandemii.

Na podstawie oceny ryzyka, pomiaru wskaźników KPI, audytów i przeglądów Grupa Raben wdrożyła system planowania, monitorowania i ciągłego doskonalenia skuteczności zabezpieczeń informacji. Działania te zostały podjęte zgodnie z wymaganiami międzynarodowej normy ISO IEC 27001, w tym najlepszych praktyk dla systemów zarządzania bezpieczeństwem informacji. Podjęte działania obejmowały doskonalenie i optymalizację procesów i bezpieczeństwa IT, ochronę budynków i pomieszczeń, ochronę danych osobowych oraz innych obszarów, niezbędne dla zapewnienia skutecznej organizacji systemu zarządzania. Wdrożyliśmy m.in. wiele nowoczesnych technologii informatycznych zapewniających zaawansowane środki ochrony i kontroli (spełniają-

ce najwyższe standardy bezpieczeństwa informacji), takie jak inteligentne wykrywanie zagrożeń, mechanizmy wielopoziomowego uwierzytelniania oraz zabezpieczenia systemów, sieci i urządzeń.

W 2021 roku kontynuowane są następujące inicjatywy związane z bezpieczeństwem: rozbudowa Centrum Bezpieczeństwa Operacji SOC, wzmacnianie konfiguracji bezpieczeństwa systemów i sieci, podnoszenie świadomości pracowników z wykorzystaniem nowoczesnych metod nauczania, takich jak testy phishingowe, monitoring uprawnień, testowanie bezpieczeństwa kodu i wiele innych.

W 2020 roku nie było żadnych zgłoszeń o naruszenie prywatności lub danych osobowych.

ODPOWIEDŹ NA PANDEMIĘ COVID-19

W 2020 roku, w obliczu wybuchu pandemii COVID-19, priorytetem naszej Grupy była ochrona zdrowia pracowników i zapewnienie ciągłości działania. W związku z tym powołany został Sztab Kryzysowy, którego zadaniem jest monitorowanie rozwoju sytuacji oraz formułowanie zasad i przepisów mających na celu ograniczenie rozprzestrzeniania się wirusa.

Nasz plan Secure & Forward, którego celem jest zapewnienie przede wszystkim bezpieczeństwa pracowników i działalności, a potem szybkiego rozwoju, określił priorytety Grupy dotyczące naszych pracowników, podwykonawców i klientów.



Odpowiedź Grupy Raben na COVID-19

Działania Sztabu Kryzysowego:

- Szczegółowe zasady, procedury i instrukcje
- Kampanie informacyjne dotyczące bezpieczeństwa i zasad prewencji, takie jak Keep Calm and Stay Healthy
- Środki ochronne
- Wprowadzanie zmian organizacyjnych w miejscu pracy
- Regularne audyty zgodności COVID-19
- Kampania informacyjna dla pracowników
- Stały monitoring i cotygodniowe spotkania dotyczące postępów

Sztab Kryzysowy stworzył Zasady i wytyczne bezpieczeństwa COVID-19 dotyczące pracowników, podwykonawców i klientów:

- Zasady bezpieczeństwa COVID-19
- Zasady organizacji podróży służbowych
- Wytyczne dla kierowników dotyczące komunikacji z pracownikami w przypadku kwarantanny lub choroby współpracownika
- Zasady wizyt interesariuszy zewnętrznych w obiektach Grupy Raben
- Procedura inwentaryzacji z klientami: zasady bezpieczeństwa zostały wprowadzone przed inwentaryzacjami zaplanowanymi na IV kwartał 2020 roku i zakomunikowane klientom z wyprzedzeniem

Więcej informacji o naszych działaniach w warunkach pandemii COVID-19 przedstawia Ewald Raben, CEO Grupy Raben



PODSUMOWANIE

CELE GRUPY RABEN W ZAKRESIE ŁADU KORPORACYJNEGO I POSTĘPY W 2020 ROKU:

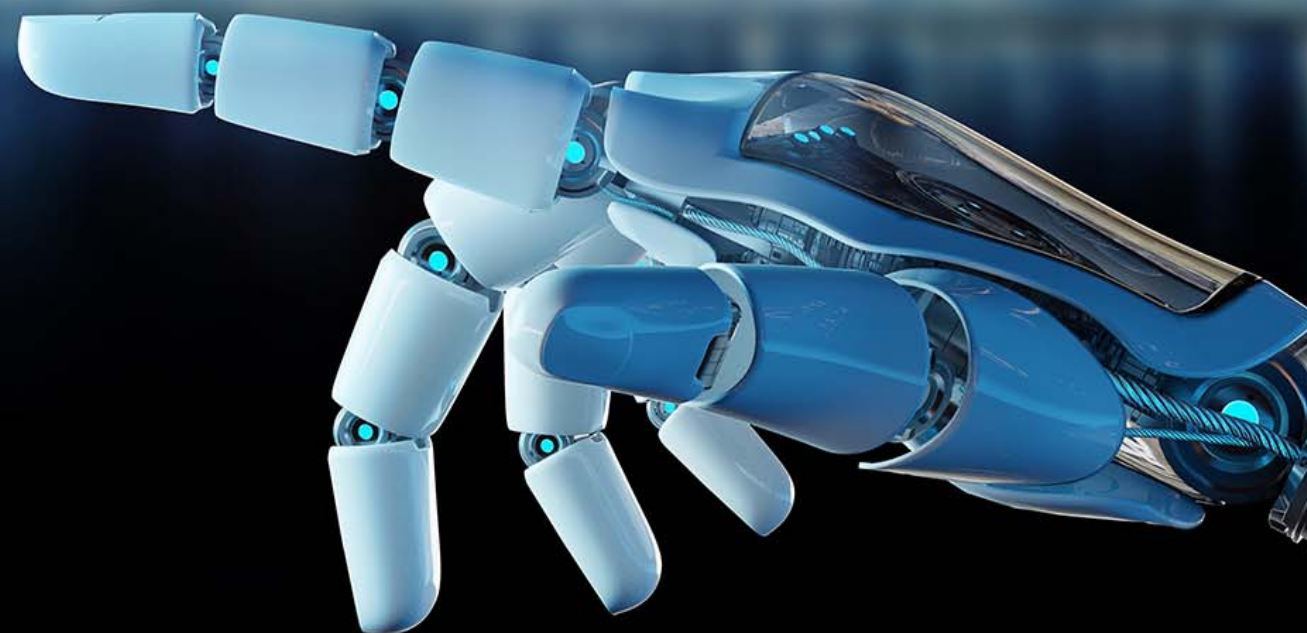
Temat: Ład korporacyjny	Cel	Postępy w 2020	Plany na 2021
ETYKA: Etyczne zachowanie w biznesie	<ul style="list-style-type: none"> 100% rozwiązanych spraw 100% Kodeksów Etyki wdrożonych dla wszystkich pracowników etatowych i kluczowych podwykonawców 	<ul style="list-style-type: none"> 100% rozwiązanych spraw dotyczących zgłaszania nieprawidłowości 100% objętych pracowników 72% objętych kluczowych podwykonawców Kodeks Etyki - wdrożenie nowej wersji 	<ul style="list-style-type: none"> Wdrożenie nowej wersji Kodeksu Etyki wśród pracowników Nowa wersja Kodeksu Etyki dla dostawców - wdrożenie w celu objęcia 100% dostawców do roku 2022 Dalszy rozwój ISMS i certyfikacja Raportowanie zrównoważonego rozwoju dla Węgier, Włoch, Słowacji oraz Holandii
ZGODNOŚĆ Z PRZEPISAMI: Działania biznesowe zgodne z prawem	<ul style="list-style-type: none"> Brak przypadków korupcji i naruszeń wolnej konkurencji, praktyk monopolistycznych itp. 	<ul style="list-style-type: none"> Brak przypadków korupcji 	
ZGODNOŚĆ Z PRZEPISAMI: Bezpieczeństwo informacji	<ul style="list-style-type: none"> Brak wycieków danych osobowych lub innych poufnych/wrażliwych informacji 	<ul style="list-style-type: none"> Brak wycieków danych 	
ZARZĄDZANIE ESG	<ul style="list-style-type: none"> Strategia ESG 	<ul style="list-style-type: none"> Stworzenie strategii ESG Matryca ryzyka ESG, w tym kwestie związane z klimatem 	
	<ul style="list-style-type: none"> Raportowanie zrównoważonego rozwoju dla Polski, Niemiec i Czech 	<ul style="list-style-type: none"> Opracowane podejście do raportowania w Niemczech i Czechach 	

Grupa Raben działa na rzecz:



03

WPŁYW EKONOMICZNY „NAPĘDZANI INNOWACJAMI”



PODEJŚCIE DO ZARZĄDZANIA

JAKOŚĆ USŁUG I ZADOWOLENIE KLIENTA

Świadcząc usługi, wyznaczamy sobie ambitne cele jakościowe, które są określane przez standard Service Excellence naszej sieci. Przesyłki muszą być dostarczone na czas, bez ubytków i uszkodzeń.

Terminowość dostaw i wypełnienie wahadeł są naszymi kluczowymi wskaźnikami wydajności.

Nasze cele jakościowe obejmują również zadowolenie naszych klientów.

Podczas cotygodniowych wirtualnych spotkań omawiamy wskaźniki KPI i wyniki, a w razie potrzeby wdrażane i monitorowane są działania naprawcze lub usprawniające.

Specjalne normy mają zastosowanie do bezpieczeństwa usług dla poszczególnych sektorów. Na przykład w transporcie i magazynowaniu żywności spełniamy wysokie wymagania klientów. Mając świadomość obowiązujących standardów, takich jak HACCP, ISO 22000 i IFS Logistics, badamy

poszczególne parametry i wskaźniki KPI, aby zapewnić właściwe warunki magazynowania i transportu.



Grupa Raben jest również członkiem European Food Network.

W zakresie innych standardów wymaganych dla poszczególnych procesów i operacji Grupa Raben posiada certyfikaty w poszczególnych lokalizacjach, takie jak: GMP (Good Manufacturing Practice, czyli Dobra Praktyka Produkcyjna), AEO (Authorized Economic Operator, Upoważniony

Przedsiębiorca). Satisfakcja klienta jest kwestią kluczową dla Grupy Raben. Mierzymy ją systematycznie w oparciu o wskaźniki **NPS (Net Promoter Score) i CSI (Customer Satisfaction Index)**. Dzięki otwartym pytaniom w badaniu satysfakcji możemy zidentyfikować potencjalne obszary do poprawy. Regularnie analizujemy jakość obsługi klienta i wprowadzamy ulepszenia.

Grupa wprowadza spójne wytyczne i zasady dotyczące obsługi klienta i jakości usług.

- Wytyczne dotyczące jakości i bezpieczeństwa usług są wspólne dla wszystkich spółek Grupy.
- Wszystkie spółki stosują te same wytyczne i standardy dotyczące obsługi klienta. Spośród innych graczy na rynku Grupę Raben wyróżnia fakt, że każdy klient jest przypisany do dedykowanego opiekuna.
- Spółki Grupy postępują zgodnie z ujednoliconymi wytycznymi dotyczącymi podejścia do klienta. Działy Sprzedaży zajmują się pozyskiwaniem nowych klientów, którymi następnie opiekuje się Dział Obsługa klienta, natomiast wyspecjalizowane zespoły są odpowiedzialne za przetargi osobno na poziomie krajowym i międzynarodowym.
- Proces reklamacyjny jest uregulowany ogólnymi

wytycznymi i realizowany poprzez narzędzie cyfrowe w ramach w ramach internetowej platformy myRaben.

Powyższe działania przyczyniają się do zadowolenia klientów, wzrostu obrotów firmy i wyższej rentowności usług.

NASZE WYNIKI POMIAR SATYSFAKCJI

Pomimo pandemii COVID-19 wyniki badania satysfakcji klientów przeprowadzonego w całej Grupie w 2020 nie tylko przekroczyły nasze cele, ale także były lepsze od ubiegłorocznych w tych spółkach, które przeprowadziły badanie. Znalazło to również odzwierciedlenie w reakcjach naszych klientów: niektóre spółki otrzymały od swoich klientów filmy wideo z podziękowaniami i wyrazami uznania dla ich pracy.

Jak wykazało badanie satysfakcji, obsługa klienta, zaangażowanie naszych pracowników oraz terminowość usług to najważniejsze czynniki zadowolenia wymieniane przez naszych klientów.

Docenili oni nasz **profesjonalizm, rzetelność i świetny kontakt**. Podkreślili również **skupienie się na relacjach partnerskich**. Wymieniono dobrą jakość naszych usług, wygodę korzystania z platformy myRaben oraz szybkość działania obsługi klienta. Jako obszary wymagające poprawy klienci wskazali ceny naszych usług. Pracujemy nad rozwiązaniem RPA, które wzmocni te aspekty, i stale rozwijamy nowe rozwiązania. W 2020 roku **wskaźnik satysfakcji klienta CSI mierzący wsparcie ze strony Grupy podczas COVID-19 wyniósł aż 87%** i przekroczył nasz cel.

WIĘCEJ NIŻ USŁUGA

Grupa Raben zaprasza klientów do udziału w swoich inicjatywach, gdyż bez ich zaangażowania wiele projektów nie zostałyby zrealizowanych. Jednocześnie w ramach współpracy pomagamy im wdrażać rozwiązania bardziej przyjazne środowisku, oferując doradztwo i nowe usługi. Jako element łańcucha dostaw chcemy wspierać ich na drodze do bycia podmiotem odpowiedzialnym społecznie.

SATYSFAKCJA KLIENTA³:

NPS: **34**
(Cel na 2020: powyżej 20)

CSI: **87%**
(Cel na 2020: co najmniej 80%)

1 odpowiedź w badaniu = 1 EUR na cele charytatywne

Dzielenie się wiedzą: organizujemy wydarzenia takie jak śniadania biznesowe z partnerami i klientami, aby podzielić się z rynkiem naszą wiedzą. Zapraszamy również klientów do odwiedzenia naszych obiektów, abyśmy mogli zademonstrować procesy i podzielić się naszym know-how. Ta forma współpracy została ograniczona w 2020 roku ze względu na pandemię, ale mamy nadzieję na wzno-

WYDAJNOŚĆ SERVICE EXCELLENCE:



Dane dotyczące jakości dystrybucji krajowej⁴:

Wydajność dostaw (terminowość):

96%

Wydajność wahadeł (terminowość):

97%

Przesyłki z ETA:

88%

Przesyłki ze statusem doręczenia:

100%

Wypełnianie wahadeł (miejsca paletowe):

114%



wienie tych spotkań i jednocześnie pracujemy nad alternatywnymi rozwiązaniami.

Wspólne inicjatywy społeczne jak np. współpraca z Bankami Żywności czy organizowanie kampanii edukacyjnych lub społecznych, takich jak Raben Express. W 2020 roku podczas pandemii COVID-19 zaangażowaliśmy się w akcje charytatywne razem z naszymi klientami, skupiając się głównie na dostawach do szpitali.

Zachęcanie klientów do korzystania z e-faktur, a tym samym angażowanie ich w działania na rzecz zrównoważonego rozwoju w formie sadzenia drzew.

ZARZĄDZANIE REKLAMACJAMI

Obsługa reklamacji odbywa się za pośrednictwem aplikacji myClaim zintegrowanej z serwisem myRaben.com, który zapewni bezpośredni kanał

komunikacji z klientami. Klient może złożyć reklamację w odniesieniu do danej przesyłki online i jest w stanie sprawdzić aktualny status roszczenia podczas całego procesu obsługi reklamacji.

Rozwiązanie paperless oferuje korzyści,

a mianowicie dokumenty wymagane do rozpatrzenia reklamacji mogą być przesyłane za pośrednictwem myClaim i są dostępne na każdym etapie procesu obsługi reklamacji.

W 2020 roku myClaim został wdrożony we wszystkich spółkach Raben.

Wszystkie reklamacje rozpatrywane są zgodnie z prawem lokalnym, ogólnymi warunkami i ustaleniami z właściwym klientem. Grupa Raben wdrożyła zasady rozpatrywania reklamacji, które są uwzględniane w umowach i Ogólnych Warunkach Świadczenia Usług oraz omawiane z klientami podczas negocjacji kontraktów. Oprócz ogólnych wytycznych na poziomie Grupy, szczegółowe zasady ustalone są przez poszczególne spółki w zależności od charakteru usług i obsługiwanych produktów. Grupa Raben zorganizowała szkolenia dla pracowników Działu Reklamacji w ramach doskonalenia zawodowego w zakresie standardów obsługi klienta oraz wymogów prawnych.

³ Badaniem objęto spółki z Polski, Litwy, Czech, Słowacji, Węgier, Rumunii i Włoch.

⁴ Dane nie obejmują spółek Fresh Logistics Polska i Raben Transport ze względu na odrębny system raportowania. Pandemia COVID-19 i lockdown wpłynęły na wyniki.

INNOWACJE

PODEJŚCIE DO ZARZĄDZANIA

Logistyka jako branża wykorzystuje procesy informacyjne i kontrolne, monitorujące przemieszczanie towarów podczas magazynowania i transportu.

Stosujemy innowacyjne rozwiązania,

które sprawiają, że nasza praca jest bardziej efektywna i łatwa do monitorowania dla naszych klientów. Naszym celem jest nie tylko budowanie własnej przewagi konkurencyjnej, ale również zwiększanie przewagi konkurencyjnej naszych klientów.

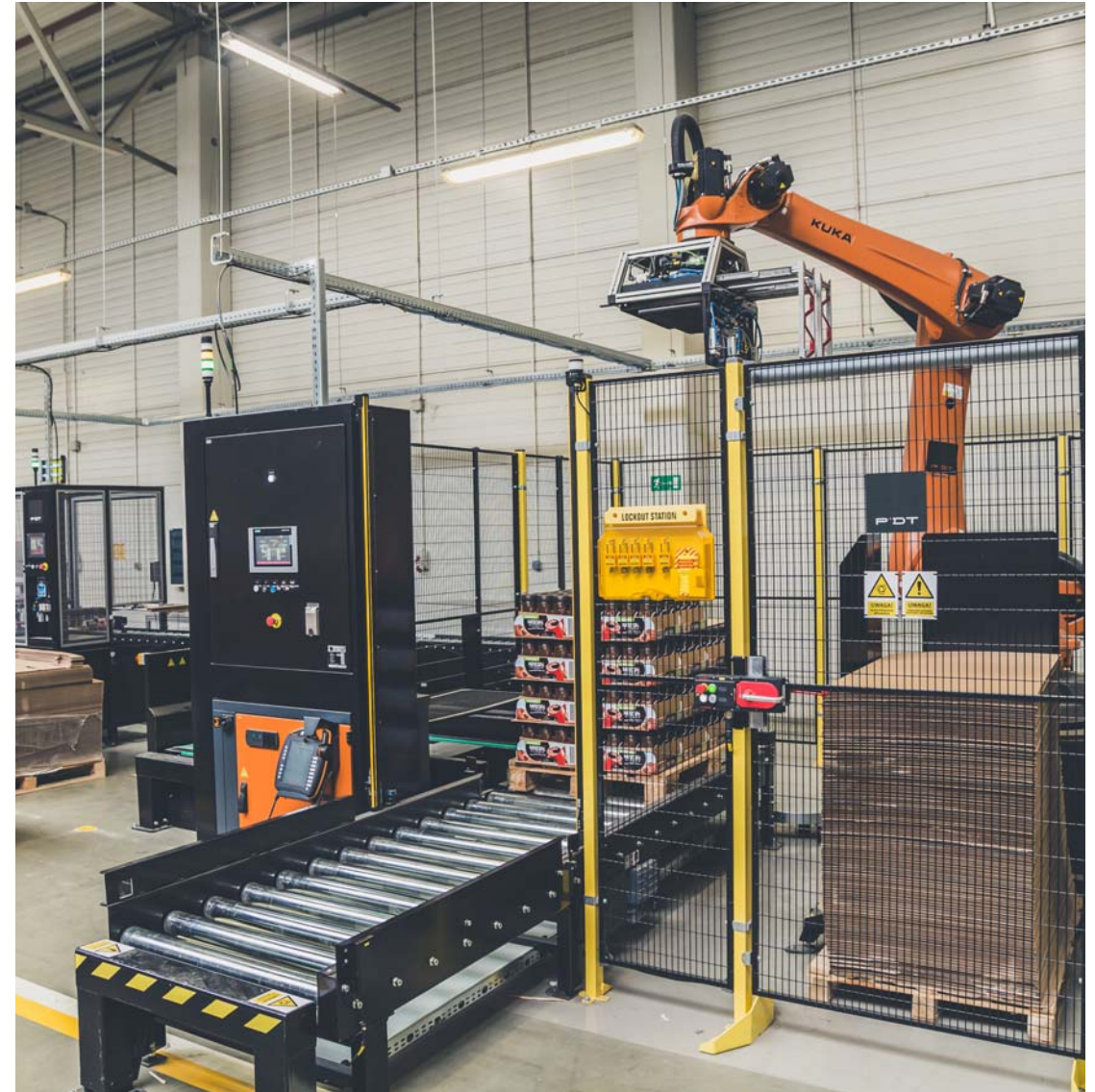
Aby osiągnąć ten cel, stale ulepszamy nasze procedury, monitorujemy i wdrażamy nowości technologiczne oraz inwestujemy w nowoczesne rozwiązania informatyczne.

Podstawowe priorytety odnośnie do innowacji i nowoczesnych rozwiązań technologicznych to:

- ich zgodność ze strategią firmy i zbieżność ze świadczonymi usługami,

- odpowiedź na oczekiwania klientów i pracowników,
- poprawa efektywności,
- zmniejszenie śladu środowiskowego,
- poprawa ergonomii i bezpieczeństwa w miejscu pracy,
- gwarancja rozwoju kompetencji pracowników.

Z myślą o tym w Grupie Raben został utworzony osobny dział innowacji, badań i rozwoju o nazwie Genius Lab. Do jego głównych zadań należy poszukiwanie innowacji, badanie ich potencjału oraz technicznych i ekonomicznych możliwości ich wdrożenia w Grupie. Genius Lab jest w stałym kontakcie ze wszystkimi spółkami Grupy Raben w celu analizowania ich potrzeb, identyfikowania obszarów potencjalnych usprawnień oraz wprowadzania innowacyjnych zmian. Decyzje kierunkowe są podejmowane według uznania Komitetu Sterującego Genius Lab, w skład którego wchodzi przedstawiciele Zarządu Grupy.



NASZE WYNIKI

ROZWIĄZANIA IT



MAGAZYN

- RedPrairie i dedykowane interfejsy klienta
- Robotyzacja i automatyzacja
- Internet rzeczy
- Time mate



TRANSPORT

- myRaben.com – blisko **35 000 firm zarejestrowanych na platformie myRaben.com**
- ETA
- PCD
- Smartour

Technologie RPA (Robotic Process Automation)

MYRABEN.COM

MyRaben.com to platforma cyfrowa dostosowana do potrzeb naszych klientów, pracowników i przewoźników. Podstawowe funkcjonalności systemu umożliwiają kompleksowe zarządzanie przesyłkami oraz organizację obsługi przed- i posprzedażowej. Ponadto platforma integruje narzędzia dla pracowników, które pozwalają efektywniej zarządzać procesami wewnętrznymi. System został wdrożony w 2015 roku i od tego czasu jest systematycznie rozwijany.

Aplikacje dostępne w serwisie myRaben.com wprowadzone w 2020 roku:

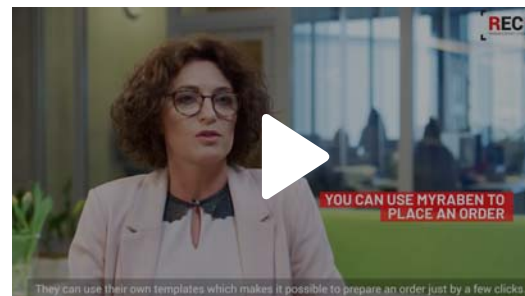
- **myClaim:** aplikacja przeznaczona do obsługi procesu reklamacji. Umożliwia składanie reklamacji szybko i wygodnie na poziomie spółki, oszczędzając w ten sposób czas klientów;

- **myOffer:** aplikacja zapewniająca automatyczną wycenę przesyłek w transporcie międzynarodowym oraz składanie zamówień. Dzięki rozwiązaniu RPA do automatycznej kalkulacji kosztów znacznie skraca czas odpowiedzi na zapytanie. Obecnie 62% wycen odbywa się automatycznie;

- **myPhotos:** wewnętrzna aplikacja do bezpośredniej rejestracji szkód w dostawach inbound, dzięki której proces staje się szybszy i bardziej intuicyjny;

- **MyCarrier** ma na celu wsparcie przewoźników i zarządzających transportem w zakresie floty, kierowców, przejazdów, akceptacji faktur i procesów raportowania. Jej wdrażanie rozpoczęło się w 2020 roku i będzie kontynuowane przez cały rok 2021.

 Dowiedz się więcej o myRaben



MAGAZYN

Pracując dla naszych klientów, oferujemy innowacyjne rozwiązania, które są odpowiedzią na ich potrzeby lub przyspieszają ich działania. Zdecydowana większość tych rozwiązań opiera się na automatyzacji pracy:

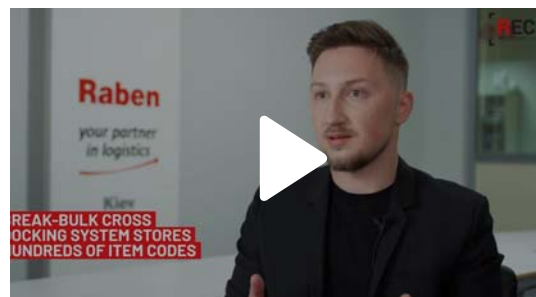
- Opracowany dla Makro, unikalny w skali europejskiej **system sortowania**, który przyczynił się do poprawy jakości, wydajności i ergonomii. Spowodowało to mniejsze uzależnienie od czynnika ludzkiego. System został wdrożony w Polsce w 2020 roku;
- **Automatyzacja procesów**, tj. wprowadzenie cobotów do automatycznego załadunku. W 2020 roku rozwiązania te zostały wprowadzone w kolejnych lokalizacjach;
- **Innowacyjne rozwiązania zastosowane w nowych magazynach, takie jak wózki VNA i VGA, system Pick by Weight. Powtarzalne czynności**

i procesy magazynowe są automatyzowane,

dlatego też sortery lub roboty pakujące i paletyzujące są wykorzystywane np. w co-packingu w kilku oddziałach Grupy Raben. W magazynach Grupy Raben coraz częściej stosowane są **wózki widłowe napędzane akumulatorami litowo-jonowymi** zamiast tradycyjnych akumulatorów kwasowych. Wózki widłowe wyposażone w to nowoczesne źródło energii zwiększają wydajność pracy i zapewniają lepszą zdolność przeładunkową w magazynie;

- **Internet rzeczy (Internet of Things)**, czyli zastosowanie czujników do pomiaru temperatury i wilgotności oraz integracja pomiarów z Systemami Zarządzania Magazynem (WMS) zapewniają większą skuteczność kontroli;
- **myPlan** system wspomagający pracę magazynów tranzytowych oraz zarządzanie parkingami dla samochodów ciężarowych i terenami wokół magazynów, co znacznie usprawniło procesy załadunku i rozładunku;
- **Systemy analityczne**, czyli dashboardy umożliwiające bieżącą analizę procesów magazynowych poprzez kontrolę zadań magazynowych, efektywności pracowników oraz dokładności realizowanych procesów;
- **System inwentaryzacji „Visionery”**, tj. rozwiązanie zaprojektowane w 2020 roku i planowane do wdrożenia w roku 2021. Będzie ono automatycznie generowało skany i robiło zdjęcia, a następnie przesyłało materiały do aplikacji monitorującej.

Dowiedz się więcej o roli systemów informatycznych w zarządzaniu magazynem



Systematycznie udoskonalamy proces obliczania ETA i w 2020 roku włączaliśmy w ten proces coraz więcej kierowców. Wprowadzamy kalkulację ETA na połączeniach wahadłowych, aby mieć pewność, kiedy przesyłki dotrą do magazynów Raben, co pozwoli na lepsze planowanie zasobów.

- Do tej pory system ETA wprowadzono w **11 krajach europejskich**. Są to Polska, Niemcy, Holandia, Litwa, Łotwa, Estonia, Czechy, Słowacja, Węgry, Rumunia i Ukraina.
- Klienci mają dostęp do tego narzędzia poprzez platformę myRaben.com.

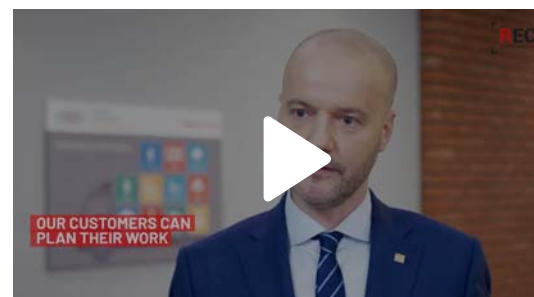
- Time mate**, czyli inteligentne rozwiązanie do obliczania czasu pracy wdrożone w 2020 roku jako pilotażowe, planowane jest do wdrożenia w kolejnych oddziałach.

TRANSPORT

ETA

W 2019 roku Grupa Raben jako pierwsza firma transportowa w sektorze B2B wprowadziła narzędzie umożliwiające śledzenie przesyłek w czasie rzeczywistym w oparciu o **parametr ETA (Estimated Time of Arrival)**. Jest to szacowany czas przybycia pojazdu do miejsca przeznaczenia i realizacji dostawy. Wykorzystuje on informacje o bieżącym położeniu kierowcy i przesyłki na podstawie lokalizacji GPS podawanej przez urządzenie mobilne. Narzędzie to dostarcza rzetelnych informacji i oferuje dostęp do aktualnych danych na temat szacowanego czasu dostawy, co pomaga naszym klientom w optymalizacji ich działań.

Dowiedz się więcej o ETA



Odwiedź stronę www ETA

PCD

Chcąc zagwarantować bezpieczeństwo dostaw w czasie pandemii i zachować zalecany dystans między osobami biorącymi udział w realizacji tego procesu, Grupa Raben wprowadziła nową usługę dla przesyłek drobnicowych PCD (Picture Con-

Dowiedz się więcej o tym, jak działa PCD



firming Delivery), która polega na bezdotykowym potwierdzeniu dostawy zdjęciem. Dzięki automatycznej rejestracji danych, nie tylko na temat wyglądu przesyłki, ale także daty, godziny i miejsca dostawy oraz numeru rejestracyjnego samochodu dostawczego, daje większą pewność nadawcy oraz odbiorcy, że dostawa została zrealizowana w danym miejscu i czasie. Dokument potwierdzający dostawę klient może natychmiast zobaczyć na platformie myRaben w module myTrack&Trace. Dzięki PCD możliwy jest odbiór zdalny nawet podczas kwarantanny.

PCD został wdrożony we wszystkich spółkach Grupy Raben (z wyjątkiem Włoch) i jest dostępny dla przesyłek krajowych i międzynarodowych, z wyłączeniem usług transportu świeżej żywności w kontrolowanej temperaturze.

SMARTOUR

PTV Smartour jest rozwiązaniem do optymalizacji tras na poziomie strategicznym i taktycznym. Jest to szczególnie istotne w przypadku dostaw na ostatniej mili, gdzie może mieć znaczący wpływ na zmniejszenie emisji CO₂. PTV Smartour umożliwia efektywne planowanie dostaw jedno- lub wielopunktowych: planuje i optymalizuje trasy z uwzględnieniem wszystkich istotnych ograniczeń związanych z dostawą, klientem i pojazdem.

TECHNOLOGIA RPA (ROBOTIC PROCESS AUTOMATION)

Polega na zastąpieniu powtarzalnej pracy użytkowników systemów komputerowych precyzyjnie zaprogramowanymi algorytmami, które przejmują te zadania. Poprawia ergonomię pracy pracowników biurowych poprzez wdrażanie procesów robotyzacji, które za sprawą odpowiednich algorytmów i oprogramowania robotów zastępują żmudne, nudne, powtarzalne czynności wprowadzania danych do systemów informatycznych.

W 2020 roku zaprojektowano i wdrożono

ponad **50** procesów RPA.

PODSUMOWANIE

CELE EKONOMICZNE GRUPY RABEN I POSTĘPY W 2020 ROKU:

Temat: Gospodarka	Cel	Postępy w 2020	Plany na 2021
RYNEK	<ul style="list-style-type: none"> Utrzymanie stabilności finansowej w czasie pandemii 	<ul style="list-style-type: none"> Sukces planu Secure & Forward 	<ul style="list-style-type: none"> Udział w ratingu Ecovadis jako cała Grupa Kontynuacja zarządzania kryzysowego związanego z pandemią COVID-19 Kontynuacja badań satysfakcji klientów na rynkach w Niemczech i na Ukrainie Wprowadzanie innowacyjnych usług B2B i nowego produktu 4PL Dalsza poprawa projektów badawczo-rozwojowych prowadzonych w 2020 r.: ciągły rozwój RPA i dalsze wdrażanie robotyki i automatyzacji
SATYSFAKCJA KLIENTA	<ul style="list-style-type: none"> NPS (klienci): $\geq 20^*$ 	<ul style="list-style-type: none"> 34% 	
SATYSFAKCJA KLIENTA	<ul style="list-style-type: none"> CSI (odbiorcy): $\geq 80^*$ 	<ul style="list-style-type: none"> 87% 	
INNOWACJE: Ciągłe doskonalenie R&D	<ul style="list-style-type: none"> Wprowadzanie innowacyjnych rozwiązań lub udoskonalanie obecnych narzędzi 	<ul style="list-style-type: none"> Wprowadzenie PCD w odpowiedzi na pandemię Rozwój rozwiązania ETA poprzez zwiększenie zasięgu sieci przesyłek objętych tą usługą Wprowadzenie czterech nowych systemów w platformie myRaben Rozwój innowacyjnych rozwiązań stosowanych w magazynowaniu 	

Grupa Raben działa na rzecz:



04

WPŁYW ŚRODOWISKOWY

„ECO2WAY W KIERUNKU ZEROEMISYJNEJ PRZYSZŁOŚCI”

PODEJŚCIE DO ZARZĄDZANIA

GŁÓWNE WYZWANIA

Rosnące tempo zmian klimatycznych powoduje liczne zagrożenia środowiskowe, społeczne i ekonomiczne. Istnieją również **ogromne wyzwania** wynikające ze wstrząsu spowodowanego pandemią oraz długoterminowych skutków zmian klimatycznych. W porozumieniu paryskim z 2015 roku określono ambicje dotyczące ograniczenia globalnego ocieplenia do mniej niż 2°C powyżej poziomu sprzed rozwoju przemysłu oraz kontynuowania wysiłków na rzecz ograniczenia go do 1,5°C, częściowo poprzez dążenie do uzyskania neutralności węglowej do 2050 roku. W odpowiedzi na to wiele krajów, gałęzi przemysłu i jednostkowych organizacji wyznaczyło sobie cele w zakresie ograniczenia emisji dwutlenku węgla i rozpoczęło opracowywanie planów ich realizacji. Grupa Raben od wielu lat jest zaangażowanym członkiem tej świadomej ekologicznie społeczności. Logistyka jest kluczowym czynnikiem zmian klimatycznych, ale jak twierdzą autorzy raportu *Decarbonising Road Freight: Getting Into Gear. Industry Perspectives*, „sektor ten napotyka wiele barier na drodze do dekarbonizacji - w szczególności dotyczy to ograniczonej infrastruktury, braku dostępnych technologii, niewystarczających zachęt regulacyj-

nych i braku popytu ze strony nadawców przesyłek⁵.

Transport jest odpowiedzialny za jedną czwartą emisji gazów cieplarnianych w Unii Europejskiej, a zjawisko to ma tendencję wzrostową. W ramach Zielonego Ładu dąży się do ograniczenia tych emisji o 90% do 2050 roku⁶. UE wyznaczyła niedawno ambitne cele w zakresie ograniczenia emisji z transportu drogowego towarów, a wiele miast wprowadza strefy zerowej lub niskiej emisji. Jednakże, jak wspomniano w dokumencie *Decarbonising Road Freight: Getting Into Gear. Industry Perspectives*, przepisy miejskie są nadal fragmentaryczne i charakteryzują je odmienne podejścia i harmonogramy. Brakuje znormalizowanego podejścia do implementacji. W Europie zainteresowanie konsumentów kwestią zrównoważonych łańcuchów dostaw oraz przepisów dotyczących emisji spalin w miastach rośnie w porównaniu do innych części świata. W odpowiedzi na rosnące zapotrzebowanie konsumentów na produkty przyjazne dla środowiska nadawcy wprowadzają kryteria ekologicznego transportu. Coraz większa, ale wciąż ograniczona liczba nadawców jest skłonna płacić więcej za ekologiczny transport⁷.



⁵ *Decarbonising Road Freight: Getting Into Gear. Industry Perspectives*, przy współpracy z Deloitte, www.shell.com/DecarbonisingRoadFreight.

⁶ Komisja Europejska, *Sustainable mobility, The European Green Deal*, grudzień 2019 r.

⁷ www.shell.com/DecarbonisingRoadFreight, 2021 Shell International B.V. we współpracy z Deloitte, s. 97.

Odpowiadając na wszystkie te wyzwania, **Grupa Raben koncentruje się** na obniżaniu poziomu emisji CO₂ spowodowanych działalnością ekonomiczną i wprowadza energię ze źródeł odnawialnych. Kluczowe znaczenie w zmniejszaniu emisji mają innowacje. Istnieją jednak ograniczenia wynikające z dostępnych aktualnie technologii i konieczne jest wprowadzenie nowych rozwiązań, dlatego musimy **wdrażać inne rodzaje innowacji**, które przyczynią się do rozwoju gospodarki niskoemisyjnej. Przykładem tego jest wykorzystanie **przestrzeni ładunkowej w jak najbardziej efektywny sposób**. Równocześnie przygotowujemy **dla naszych klientów kompleksowe narzędzia**, dzięki którym będą mogli maksymalnie efektywnie planować transport i mierzyć swój ślad węglowy. Będziemy również pracować nad rozwiązaniami przyszłości w obszarze **nieruchomości** i wspierać wszystkie rozwiązania zeroemisyjne.

Jak opisano powyżej, regularnie mierzymy poziom CO₂ i wymieniamy starsze pojazdy na nowe, spełniające obecne wymogi w zakresie emisji gazów cieplarnianych.

NASZA ODPOWIEDŹ

Odpowiedzialność za środowisko to jeden z **filarów naszej strategii biznesowej „Strategia Grupy Raben 2020”**. Co więcej, jest to integralna część naszej wizji rozwoju całej Grupy, jak również indywidualnych spółek. Czujemy się odpowiedzialni i jesteśmy zdecydowani podjąć wszelkie działania mające na celu przeciwdziałanie zmianom klimatycznym i ich skutkom.

Naszym obowiązkiem jest ograniczanie i kompensowanie naszego negatywnego wpływu na środowisko.

Działania, które przybliżają nas do osiągnięcia tych celów, wyszczególniliśmy w naszej strategii ESG,

która stanowi główny dokument określający **podjęcie Grupy Raben do środowiska i obowiązuje w każdej spółce Grupy**.

Dodatkowo nasze spółki realizują polityki uzupełniające strategię ESG, które określają ich dobre praktyki w zakresie ochrony środowiska.

Aby osiągnąć nasze cele, wdrażamy międzynarodowe **standardy zarządzania środowiskowego**:

- ISO 50001 (zarządzanie energią),
- ISO 14001 (zarządzanie środowiskowe).

Na poziomie spółek działania związane z wpływem na środowisko podejmowane są przez dedykowanych specjalistów zintegrowanego systemu zarządzania oraz przez dział transportu w powiązaniu z ich wskaźnikami KPI (wskaźniki wypełnienia pojazdów, pustych przebiegów itp.). Dostarczają oni wyniki do Group Sustainability Managera, który przeprowadza analizę i proponuje nowe rozwiązania, które są następnie omawiane i aprobowane podczas posiedzeń Komitetu ds. Zrównoważonego Rozwoju kierowanego przez CEO.

Nasze głębokie zaangażowanie w ograniczanie negatywnego wpływu na środowisko naturalne przejawia się w projekcie Raben Eco₂Way, który rozwijamy od 2018 roku. Z akcji społecznej przekształcił on się w zbiór celów w perspektywie 5 lat.



RABEN ECO₂WAY

Nasze cele na rok 2025:

- **Emisje gazów cieplarnianych:**
 - redukcja intensywności emisji w naszych obiektach o 30% (zakres 1 i 2),
 - redukcja intensywności emisji w działalności transportowej o 10% (wszystkie zakresy),
 - dbałość o normy Euro we flocie naszych dostawców - 96% floty z normą Euro 5 i 6,
 - względne zmniejszenie drogowego transportu towarów w wyniku zwiększenia wydajności transportu,
 - obliczenia dotyczące gazów cieplarnianych - aktualizacja i udoskonalenie kalkulatora emisji CO₂ w transporcie;
- **Zarządzanie zasobami** - inicjatywy w zakresie efektywności energetycznej i pomiaru energochłonności oraz rozwiązania operacyjne mające na celu przeciwdziałanie zmianom klimatycznym;

- **Rozwiązania z zakresu zielonej energii** - świadectwa pochodzenia energii odnawialnej, pierwsze inwestycje bezpośrednio w odnawialne źródła energii we własnych obiektach, prace nad pierwszym magazynem zeroemisyjnym oraz dalsze wprowadzanie silników na paliwa alternatywne we flocie transportowej;
- **Gospodarka odpadami** - wskaźnik segregacji na poziomie 90%, docelowo wszystkie segregowane odpady będą poddawane recyklingowi lub kompostowaniu;
- **Inicjatywy ekologiczne** - zrównoważone innowacje w celu zapewnienia usług niskoemisyjnych lub nawet neutralnych pod względem emisji dwutlenku węgla, dalszy rozwój kultury *paperless*, edukowanie naszych interesariuszy i wspólne działania z nimi (sadzenie drzew, e-faktura itp.).

Nasze działania na rzecz środowiska - przyjęte centralnie, realizowane lokalnie



Spółki Grupy Raben są odpowiedzialne za realizację celów na poziomie operacyjnym.

- W transporcie poprzez odpowiednie **wypełnianie ciężarówek, planowanie tras, zmniejszanie liczby pustych przebiegów** oraz współpracę z podwykonawcami w celu poprawy norm Euro. Pracujemy również nad wprowadzeniem do naszej floty pierwszych pojazdów ekologicznych.
- Operacyjne wdrażanie **nowych narzędzi i oprogramowania** zaprojektowanego lub opracowanego przez Grupę (np. kalkulator CO₂ lub Smartour) w celu poprawy planowania i wydajności transportu.
- W **magazynach, poprzez segregację odpadów**, wprowadzanie **energooszczędnych** technologii oraz stosowanie przyjaznych dla środowiska rozwiązań projektowanych przez deweloperów obiektów, takich jak np. nieemisyjne czynniki chłodnicze.

- **Zakup energii** zgodnie z wytycznymi Grupy.
- Zachęcanie **klientów do przechodzenia z wersji papierowej dokumentów na cyfrową**, wspierane przez cyfryzację narzędzi i procesów na poziomie Grupy.
- **Zastępowanie plastiku jednorazowego użytku** w częściach socjalnych naszych obiektów rozwiązaniami bio lub wykorzystującymi szkło oraz wprowadzanie rozwiązań wspierających gospodarkę o obiegu zamkniętym również w magazynowaniu i transporcie.
- **Utrzymanie i ciągłe doskonalenie systemów zintegrowanego zarządzania środowiskowego.**
- Właściwe obchodzenie się z **chemikaliami i innymi materiałami niebezpiecznymi, zarówno w transporcie, jak i w magazynowaniu.**

[+ Dowiedz się więcej](#)

EMISJE

Transport i magazynowanie mają znaczący wpływ na emisje, a nasze wyzwania dotyczą właśnie tych dwóch obszarów. Z punktu widzenia operacyjnego są to przede wszystkim:

- transport drogowy: emisje z oleju napędowego,
- magazynowanie: energia elektryczna, ogrzewanie i chłodzenie (czynniki chłodnicze).

Ślad węglowy w 2020 roku wyniósł 580 704 ton CO₂e według obliczeń dokonanych metodą „market-based” i był o 2% niższy w porównaniu z rokiem 2019. Spadek ten wynikał głównie z niższych wolumenów transportowanych towarów w Niemczech w związku z kryzysem COVID-19. Spadek w Niemczech był relatywnie wyższy niż wzrost biznesu w Polsce i Czechach.

Wzrost emisji o 4% w zakresie 1 jest efektem operacji taboru własnego i ogólnego wzrostu biznesu. W zakresie 2 emisja zmniejszyła się o blisko 3% r/r, głównie za sprawą zmniejszenia zużycia ciepła.

Do emisji z zakresów 1 i 2 zaliczamy również emisje z obiektów, w których nie mamy bezpośredniej kon-

troli nad zakupem energii (około 20% wszystkich emisji ze wszystkich obiektów).

Jeśli chodzi o zakres 3, emisje spadły o 3% ze względu na niższe wolumeny w transporcie drogowym wykonywanym przez naszych podwykonawców.



↑ 4% Zakres 1: wzrost w 2020*



↓ 3% Zakres 2: spadek w 2020*



↓ 3% Zakres 3: spadek w 2020*

*Poziom bazowy roku 2019

GRANICE OPERACYJNE ZAKRESU EMISJI

	Procent całkowitych emisji	Opis naszego zakresu - jakie źródła emisji identyfikujemy i jakimi zarządzamy	Główne wyzwanie
ZAKRES 1	9%	<ul style="list-style-type: none"> 80% - olej napędowy (zdecydowana większość dla posiadanej floty transportowej, niewielka ilość dla samochodów osobowych, najmniejsza część - magazyny ze względu na sytuacje awaryjne) 14% - źródła ogrzewania, takie jak gaz ziemny i olej opałowy 3% - czynniki chłodnicze używane do chłodzenia towarów 2% - paliwo LNG dla posiadanej floty transportowej 1% - inne źródła 	<ul style="list-style-type: none"> Całkowita redukcja emisji jest niemożliwa do czasu opracowania technologii, która pozwoli na wykluczenie emisji związanych z wykorzystaniem oleju napędowego. Tak więc w perspektywie krótko- i średnioterminowej koncentrujemy się na efektywności transportu. Testujemy alternatywne paliwa i planujemy wprowadzenie pierwszych ekologicznych pojazdów ciężarowych.
ZAKRES 2	7%	<ul style="list-style-type: none"> Prąd: 81% w naszych budynkach i 17,5% w obiektach najmowanych Sieć ciepła i parowa dla obiektów najmowanych - 1%, dla obiektów własnych - 0,5% 	<ul style="list-style-type: none"> Mamy ponad 150 oddziałów w Europie i głównym wyzwaniem jest sama liczba naszych obiektów, które mają być zasilane energią odnawialną. Tutaj zidentyfikowaliśmy największy potencjał redukcji w krótkim czasie i intensywnie pracujemy nad znalezieniem optymalnego rozwiązania dostosowanego do specyfiki naszej działalności. Rozważamy różne rozwiązania, takie jak: <ul style="list-style-type: none"> świadczenia pochodzenia dla dostaw energii elektrycznej, możliwości bezpośredniego pozyskiwania energii odnawialnych, nasze własne obiekty niskoemisyjne lub nawet neutralne pod względem emisji dwutlenku węgla.
ZAKRES 3	84%	<ul style="list-style-type: none"> 96% - paliwo diesel (ON) dla floty transportowej podwykonawców 2% - ON własnej floty w emisjach WTT 1% - emisja energii elektrycznej WTT 0,96% - inne emisje WTT 0,04% - woda, ścieki, odpady 	<ul style="list-style-type: none"> Głównym wyzwaniem jest poradzenie sobie z emisją spalin z silników Diesla. Koncentrujemy się na tym, aby cała nasza flota spełniała minimum normę Euro 5, na efektywności transportu, testowaniu paliw alternatywnych i wprowadzaniu pierwszych ekologicznych pojazdów ciężarowych.



WYDAJNY TRANSPORT I NOWOCZESNA FLOTA

Transport jest naszą podstawową działalnością i jesteśmy w pełni świadomi jego wpływu na emisję dwutlenku węgla. Jednak, jak już wspomniano w poprzednich rozdziałach, ze względu na ograniczenia infrastrukturalne i technologiczne w perspektywie krótko- i średnioterminowej koncentrujemy się głównie na efektywności transportu i normach Euro naszej floty. Oczywiście w międzyczasie testujemy silniki zasilane paliwami alternatywnymi i czekamy na pierwsze ekologiczne pojazdy ciężarowe.

PRZYKŁADY EFEKTYWNYCH ROZWIĄZAŃ TRANSPORTOWYCH

SMARTOUR

Dostawy na ostatniej mili są ostatnim ogniwem łańcucha dostaw i, jak pokazują badania, generują stosunkowo najwyższe emisje na przesyłkę. Według analizy przeprowadzonej przez Światowe Forum Ekonomiczne, do 2030 roku zapotrzebowanie na dostawy na ostatniej mili w miastach wzrośnie o 78%, co doprowadzi do 36-procentowego wzrostu liczby pojazdów dostawczych w centrach miast.

Dlatego też rozpoczęliśmy wdrażanie narzędzia Smartour, które będzie wspierać planowanie operacyjne poprzez zwiększenie wypełnienia ciężarówek, zmniejszenie pustych przebiegów i ostatecznie zmniejszenie emisji CO₂e. Rozwiązanie to szczegółowo opisano w **+** **Rozdziale 3: Wpływ ekonomiczny.**

KALKULATOR CO₂

Grupa Raben zainwestowała w nowoczesne narzędzie, które usprawni naszą dotychczasową analitykę w zakresie obliczeń CO₂ na poziomie trasy i przesyłki. W 2020 roku rozpoczęliśmy jego aktualizację, aby uwzględnić wszystkie czynniki, które powinny być brane pod uwagę zgodnie z normą EN16258 w podejściu WTW (metodologia Well-to-Wheel). Kalkulator jest **zintegrowany z naszym Systemem Zarządzania Transportem (TMS)** oraz oprogramowaniem telematycznym i uwzględnia takie czynniki jak:





- rodzaj paliwa,
- zużycie paliwa,
- typ pojazdu (w tym agregaty chłodnicze),
- ładowność pojazdu,
- przebyta odległość i rodzaj dróg,
- waga przesyłki,
- procent wypełnienia pojemności ładunkowej podczas całej trasy.



Planujemy zakończyć ostatnie modyfikacje narzędzia i rozpocząć jego wdrażanie w spółkach Grupy Raben w II kwartale 2021 roku.

INFRASTRUKTURA

Wprowadzamy rozwiązania, które pozwalają ograniczyć emisję cząstek stałych i CO₂ do atmosfery w przeliczeniu na paletę przewożonego towaru poprzez bardziej optymalne wykorzystanie przestrzeni ładunkowej, a w konsekwencji zmniejszyć liczbę transportów i ciężarówek na drogach. Dlatego w naszej działalności wykorzystujemy:

	MIEJSCA PALETOWE	
	zwykłe	double-deck
 City Liner	27	
 Standardowa naczepa	33	66
 Kontener Swap Body	36	72
 Pociąg drogowy Jumbo	51	102

Jedną z naszych zasad jest ograniczenie „pustych kilometrów”. Całkowite wypełnienie wahań w Grupie Raben w 2020 roku było na poziomie 103% (114% w operacjach krajowych), ale w niektórych krajach, dzięki dzięki współpracy z poszczególnymi klientami, **wskaźnik ten osiągnął nawet 145%.**

Grupa Raben od kilku lat inwestuje w **naczepy dwupoziomowe „double-deck”**, na początku 2021 roku mieliśmy już ich prawie 1000 sztuk. Rozwiązanie to pozwala na zwiększenie ładowności standardowej naczepy z 30 palet do 60 (palety są sztaplowane). Wymaga to jednak ściślej współpracy i zaangażowania ze strony klientów, aby odpowiednio przygotować palety do transportu.

Innym rozwiązaniem jest nadwozie wymienne składające się z dwóch **dwupoziomych kontenerów**, tzw. **pociąg drogowy**, mogący przewieźć 72 palety. Jest ono bardzo elastyczne pod względem planowania trasy, ponieważ jeden kontener można zostawić w miejscu pośrednim lub zastąpić innym. W naszej flocie posiadamy ponad 100 takich kontenerów. Znaczącym usprawnieniem naszej floty są naczepy typu CityLiner, które mogą przewozić 27 palet. W 2020 roku mieliśmy około 200 takich przyczep. Dzięki tylko dwóm osiom i większej manewrowości mogą one swobodnie wjeżdżać na tereny miejskie z ograniczeniami strefy ruchu, dostępne dotąd tylko dla pojazdów o maksymalnej przeciętnej ładowności do 15 palet. W ten sposób udaje się również zmniejszyć

liczbę ciężarówek poruszających się po aglomeracjach miejskich.

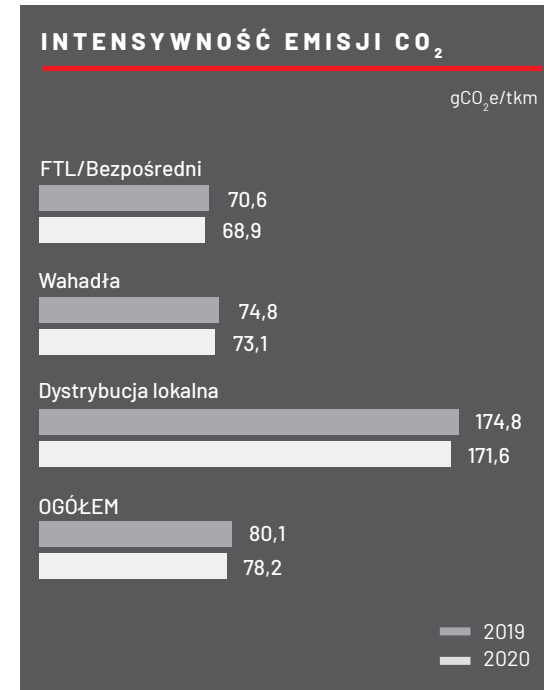
W krajach, w których pozwala na to prawo (np. w Czechach i Holandii), Grupa Raben wykorzystuje również pociągi drogowe w wersji „Jumbo”, inaczej LHV. Ten gigantyczny pojazd to duży ciągnik, który ciągnie za sobą dwie tradycyjne, dwupoziomowe naczepy. Ładowność zestawu „Jumbo” wzrasta nawet do 102 palet. Jest to naprawdę oszczędne dla środowiska rozwiązanie na stałych trasach – przykładowo w Czechach tylko na jednej trasie pozwala obniżyć emisję CO₂ o 200 ton rocznie.

Poza naczepami CityLiner, wyżej wymienione opcje nie rozwiązują problemu dostaw na ostatniej mili i dlatego opracowaliśmy opisane wcześniej rozwiązania informatyczne.

NOWOCZESNA FLOTA

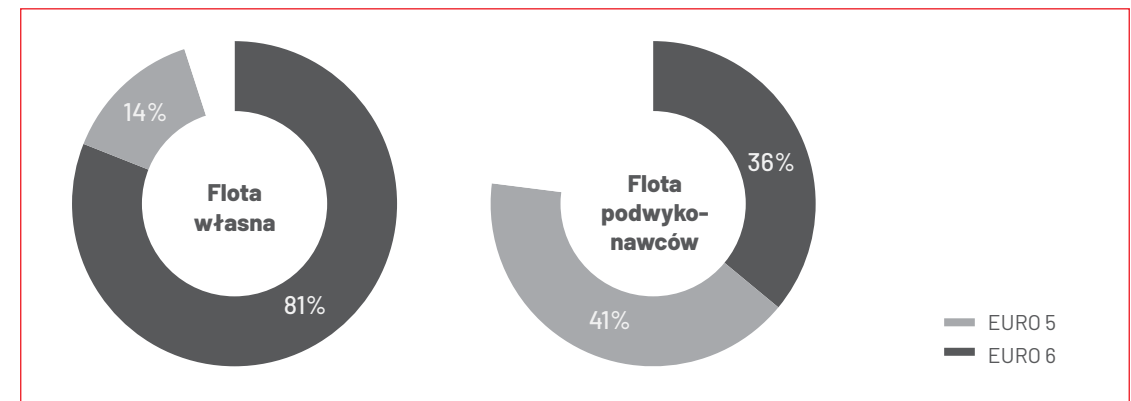
Łącznie eksploatujemy prawie **7 000** pojazdów: 500 jest własnością Grupy, a 6 500 należy do podwykonawców.

Dążymy do posiadania najnowocześniejszych pojazdów, które spełniają najwyższe dostępne normy Euro. W 2020 roku naszym celem było zwiększenie udziału samochodów ciężarowych o wyższej klasie Euro, by flota stała się jeszcze bardziej przyjazna dla środowiska. Ciągłe wkładamy wiele wysiłku w przekonanie naszych podwykonawców, by odmłodzili swój tabor, co pozwoli nam osiągnąć ostateczny cel, którym jest 0% pojazdów poniżej normy Euro 5.



Mierzymy również intensywność emisji CO₂. Niewielka poprawa rok do roku świadczy o tym, że wszystkie starania poczynione w ostatnim czasie przyniosły rezultaty. Będziemy kontynuować nasze prace w tym zakresie i zwiększać wysiłki, aby nasz transport był jeszcze bardziej wydajny w nadchodzących latach.

Uważnie przyglądamy się wszystkim wynikom badań naukowych. Wprowadzamy zmiany ostrożnie, aby faktycznie przyczynić się do poprawy stanu środowiska. Dlatego w naszej flocie mamy ciężarówki napędzane CNG (10 szt.) i LNG (18 szt.) - testujemy je i z roku na rok stopniowo zwiększamy ich liczbę. Ze względu na brak wystarczającej infrastruktury ich wykorzystanie jest ograniczone. Z drugiej strony, pojazdy napędzane LNG nie zapewniają znaczących redukcji emisji CO₂ i nie są uważane przez nas ani ogólnie przez rynek za rozwiązanie przyszłościowe.



CELE ŚRODOWISKOWE WE WSPÓŁPRACY Z NASZYM DOSTAWCAMI



Wyznaczamy sobie oraz naszym dostawcom ambitne cele, aby **do 2025 roku wyeliminować pojazdy z normami niższymi niż Euro 5 i 6.**

Weryfikujemy 100% naszych stałych dostawców pod względem zgodności z kryteriami środowiskowymi. Jest to jeden z kluczowych czynników przy wyborze dostawców do współpracy. Ocena środowiskowa dostawców bazuje na normach emisji spalin Euro.

PERSWAZJA

Motywuujemy współpracujących z nami przewoźników do naśladowania naszych działań w podejściu do środowiska. Oferujemy im atrakcyjne plany leasingowe, aby w przyszłości mogli przyczynić się do rozwoju niskoemisyjnej floty Grupy Raben. Dokładamy wszelkich starań, aby przekonać naszych podwykonawców do odmłodzenia swojego taboru.

Otwarcie omawiamy również nasz wpływ na łańcuch wartości. Wyniki **poniżej normy Euro 4 traktujemy jako negatywny wpływ środowiskowy.** Na koniec 2020 roku tylko 9% floty podwykonawców w Czechach, Niemczech i Polsce było sklasyfikowane w tej normie. W naszej własnej flocie mamy tylko 2% takich pojazdów. Staramy się to zmienić tak szybko, jak to możliwe. Żaden z nowych dostawców w 2020 roku nie został sklasyfikowany poniżej normy Euro 4.

EKOLOGICZNE BUDYNKI

Dokładamy wszelkich starań, aby budować budynki zrównoważone, które mają mniejszy wpływ na klimat, wykorzystują zieloną energię i znacznie mniej zasobów naturalnych. Posiadamy własny dział specjalistów zajmujących się projektowaniem i budową obiektów. Ich praca polega na stawianiu budynków, które są bezpieczne, efektywne i przyjazne dla środowiska. Wszystkie nasze nowe inwestycje wyposażone są w najnowocześniejsze rozwiązania energetyczne.

Najważniejsze rozwiązania energooszczędne w naszych nowych magazynach:

- Systemy oświetlenia LED
- Systemy automatycznego sterowania oświetleniem (poprzez detekcję ruchu i pomiar ilości światła dziennego)
- Systemy ogrzewania gazem wykorzystujące promienniki z podwyższoną sprawnością radiacyjną
- Izolacja termiczna platform ramp hydraulicznych
- Wentylacja mechaniczna z odzyskiem ciepła
- Świetliki zapewniające dostęp do naturalnego światła
- Akumulatory litowo-jonowe zamiast kwasowych do wózków widłowych

ZUŻYCIE ENERGII



Całkowite bezpośrednie zużycie energii w naszych obiektach [GJ]

Wskaźnik energochłonności bezpośredniej w obiektach zmniejszył się z 332 MJ/m² w 2019 roku do 311 MJ/m² w 2020 roku. Spadek ten jest głównie wynikiem zwiększenia pojemności magazynowej pod koniec 2020 roku. Prezentowane dane uwzględniają również zużycie energii w obiektach wynajmowanych przez Grupę Raben, gdzie zakup energii realizowany jest przez dostawców. Zużycie to wyniosło 98 568 GJ w 2019 roku i 82 801 GJ w 2020 roku. Udział zużycia energii w obiektach wynajmowanych w stosunku do całkowitego zużycia energii we wszystkich obiektach Grupy Raben wyniósł 29% w 2019 roku i 24% w 2020 roku.



W Grupie Raben **magazynowanie jest odpowiedzialne za około 50% emisji 1 i 2 zakresu** i dlatego skupiamy się na jej ograniczeniu w tym obszarze. W miarę możliwości kontynuujemy budowę nowych i modernizację starszych obiektów, aby uczynić je energooszczędniejszymi i przyczynić się do ochrony zasobów. Naszym ostatecznym celem jest zaprojektowanie i wybudowanie magazynu o zerowej emisyjności. W przypadku obiektów najmowanych naszą polityką jest wybór nowych budynków o niskim zużyciu energii i wspierających rozwiązania niskoemisyjne, jak również inne aspekty środowiskowe.

ZIELONA ENERGIA ELEKTRYCZNA

W Polsce zakupiliśmy energię na lata 2021 i 2022 ze świadectwami pochodzenia ze źródeł odnawialnych, co pozwoli nam ograniczyć emisję o przynajmniej 20% w zakresie 1 i 2. W rezultacie będziemy w stanie zasilać niemal wszystkie obiekty 100% zieloną energią elektryczną (z wyłączeniem tych, w których nie mamy wpływu na zakup energii). Jak już wspomniano, jest to dopiero początek naszych rozwiązań w tej dziedzinie.

WODA I ODPADY

Grupa Raben nie jest producentem, a nasz wpływ na kwestie związane z odpadami i wodą jest stosunkowo niewielki. Postrzegamy jednak odpady jako istotny temat, ponieważ jest to kluczowe wyzwanie w skali globalnej, a także dlatego, że w magazynach mamy do czynienia z substancjami chemicznymi (substancje niebezpieczne w transporcie).

Zdecydowana większość odpadów powstających w Grupie pochodzi z opakowań wykorzystywanych



przez klientów przy wysyłce, takich jak: folia do palet, kartony, wypełniacze, etykiety i taśmy.

- Ponad 50% wszystkich wytwarzanych odpadów stanowi papier.
- Około 10% to odpady plastikowe.
- Około 10% stanowią odpady komunalne przemysłowe.

W przypadku uszkodzeń przesyłek i magazynowanych produktów powstają również odpady innego rodzaju, jednak do takich sytuacji dochodzi sporadycznie. Zdarzenia takie mogą obejmować substancje niebezpieczne, dlatego w Grupie funkcjonują zakłady wysokiego ryzyka, w których takie towary i odpady są obsługiwane. Mniejszość stanowią odpady pochodzące z codziennych operacji wykonywanych w biurach.

Chcemy przyczynić się do rozwoju gospodarki o obiegu zamkniętym. W obszarze gospodarki odpadami naszym KPI jest poziom segregacji odpadów.

Najważniejsze zagadnienia dla nas to:

- redukcja i eliminacja odpadów niepodlegających recyklingowi,
- pomiar ilości odpadów w podziale na poszczególne rodzaje (ze szczególną kontrolą odpadów niebezpiecznych).

W 2020 roku posegregowaliśmy 80% wszystkich naszych odpadów.

Nasz cel: wskaźnik segregacji odpadów na poziomie 90%.

W wyniku rozwoju biznesu, a w szczególności w związku ze wzmożoną działalnością w zakresie magazynowania łączna ilość wytworzonych odpadów wzrosła o 17% w stosunku do roku 2019.

Aby zrealizować powyższe cele, w każdym aspekcie przestrzegamy lokalnych i europejskich przepisów. Zbieramy i segregujemy wszystkie odpady z działalności w naszych obiektach, które następnie są odbierane przez wyspecjalizowane firmy zajmujące się gospodarką odpadami. Zmierzamy do tego, aby w przyszłości móc stosować alternatywne metody zamiast foliowania palet i wypełniania przesyłek. Gorąco zachęcamy naszych pracowników i kontrahentów do segregowania odpadów i ułatwiamy im to poprzez zapewnianie odpowiednich pojemników i zgniatarek. Zużywamy wodę tylko na potrzeby naszych pracowników. Mimo że nasze zużycie wody jest niewielkie, podejmujemy działania mające na celu kontrolowanie jego poziomu. Efektywność wykorzystania wody jest zwiększona dzięki zastosowaniu specjalnego wyposażenia. Baterie bezdotykowe z automatycznym zamknięciem są wykorzystywane w nowych lub modernizowanych budynkach, aby uniknąć marnowania wody. Pracownikom zaleca się również oszczędne korzystanie z tego zasobu. W latach 2019-2020 nie zaobserwowaliśmy zmian w relatywnym zużyciu wody na osobę – każdego roku jeden pracownik zużył średnio 12 m³ wody.

Szczegółowe dane na ten temat zostały przedstawione w **+** **Rozdziale 6: O raporcie. Podsumowanie danych dotyczących zrównoważonego rozwoju.**

PRODUKTY CHEMICZNE

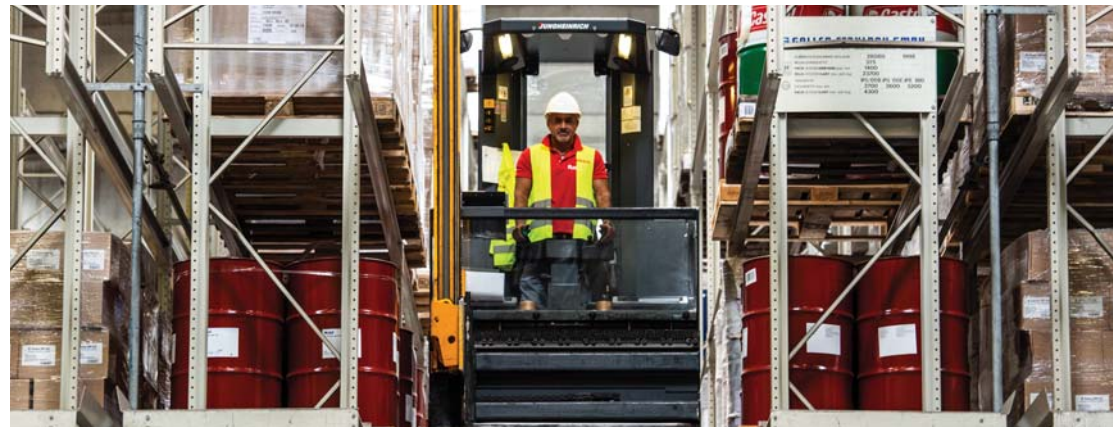
Oferujemy **usługi dla przemysłu chemicznego**. W specjalny sposób obchodzimy się z towarami niebezpiecznymi, co jest wsparte profesjonalnym zarządzaniem w celu zmniejszenia ryzyka dla środowiska.

Oferujemy szereg specjalistycznych rozwiązań, w szczególności:

- dedykowany zespół specjalistów,
- profesjonalnie wyszkolonych kierowców,
- pojazdy specjalistyczne,
- pomoc w gromadzeniu danych do rocznej sprawozdawczości transportowej ADR,

- nowoczesne magazyny dedykowane dla chemikaliów,
- transporty w temperaturze kontrolowanej.

Z produktami chemicznymi należy obchodzić się ze szczególną uwagą i ostrożnością, dlatego bardzo odpowiedzialnie podchodzimy do współtworzenia zrównoważonych i bezpiecznych łańcuchów dostaw dla klientów z tego sektora. W naszej działalności musimy stawiać czoła takim zagrożeniom, jak wycieki czy uszkodzone ładunki.



Korzystamy z floty specjalistycznych pojazdów i zwracamy szczególną uwagę na rozmieszczenie ładunków na naczepach, zabezpieczając palety dla uzyskania dodatkowej stabilności. Od wielu lat prowadzimy zakłady wysokiego ryzyka i przygotowujemy nasze magazyny do specjalnych wymagań i potrzeb towarów chemicznych, spełniające normy FM Global i NFPA, m.in. poprzez dedykowane komory dla wybranych towarów oraz specjalnie zaprojektowane systemy tryskaczy zainstalowanych pod sufitem oraz pomiędzy regałami i półkami. Mamy wiedzę na temat zasad składowania towarów w bezpośrednim sąsiedztwie tak, aby uniknąć potencjalnych zagrożeń dla środowiska. Zachowujemy czujność w trosce o sąsiadujące z nami nieruchomości, podwykonawców i pracowników, aby uniknąć wypadków.

W celu zwiększenia bezpieczeństwa przeciwpożarowego inwestujemy w specjalne komory

przeznaczone do przechowywania łatwopalnych cieczy, wyposażone w system gaśniczy

Dowiedz się więcej



wykorzystujący pianę o wysokim stopniu spienienia (produkcji ANSUL). Jest to jedno z pierwszych takich rozwiązań wśród operatorów logistycznych w Europie i pierwsze w Polsce (system certyfikowany przez FM Global).

W 2020 roku doszło do czterech wycieków substancji chemicznych, z czego jeden miał miejsce w Polsce, a trzy w Niemczech. **Nie odnotowano obrażeń u ludzi ani negatywnego wpływu na środowisko.**

INICJATYWY EKOLOGICZNE

W całej Grupie wprowadziliśmy **kulturę paperless**. Wśród naszych pracowników promujemy korzystanie z systemów i rozwiązań elektronicznych. Na co dzień stosujemy ekologiczne rozwiązania. Neutralizujemy nasz ślad środowiskowy poprzez organizowanie akcji sadzenia drzew oraz inicjowanie lub wspieranie akcji proekologicznych.

E-FAKTURY

Zachęcamy klientów do wspierania naszej inicjatywy „E-faktura = wyższa kultura”. Nasze dokumenty elektroniczne są w pełni akceptowane przez urzędy

📺 Dzięki naszym klientom **posadziliśmy już ponad 16 000 drzew**



skarbowe oraz spełniają wymogi określone przepisami prawa. Faktury wystawiane są w formacie PDF, a następnie przesyłane do klientów drogą elektroniczną na adres e-mail podany przez odbiorcę faktury. Za każdego klienta, który wyrazi zgodę na otrzymywanie e-faktur, Fundacja AERIS FUTURO posadzi jedno drzewo na koszt Grupy Raben.

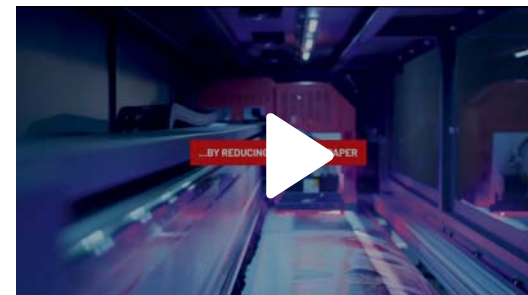
Elektroniczne faktury oferują wiele korzyści:

- chronimy środowisko (do wyprodukowania 1 tony papieru potrzeba 17 drzew),
- oszczędzamy czas (faktura jest dostępna niezwłocznie po wystawieniu),
- eliminujemy ryzyko związane z dokumentami papierowymi,
- oszczędzamy miejsce i wysiłek pracowników związany z archiwizowaniem dokumentów.

Około 60% zarejestrowanych klientów wyraziło zgodę na otrzymywanie dokumentów w formie elektronicznej (nie wliczając w to przypadków w poszczególnych krajach ze względu na pandemię COVID-19).

Wdrażamy rozwiązania mające na celu wyeliminowanie papieru w innych procesach, takich jak np. karty doręczeń. Zastąpiliśmy je podpisem na terminalu mobilnym. Wprowadziliśmy również system, który wspiera kierowcę w realizacji tego zadania.

📺 **Dowiedz się więcej** o e-fakturach w Raben



INNE INICJATYWY EKOLOGICZNE

- Od 2015 roku aktywnie wspieramy ochronę lasów w Peru poprzez projekt floty neutralnej dla klimatu „Climate Partner”, aby zrównoważyć emisje, które generujemy przez własną flotę

w Niemczech. Projekt ten umożliwi nam między innymi wkład w realizację i promowanie celów ONZ, takich jak dobra jakość edukacji i praca w humanitarnych warunkach.

➕ **Dowiedz się więcej**

- **Niemcy** - od 2017 roku jesteśmy sponsorem pszczoł i w ten sposób przyczyniamy się do ochrony tych owadów. Planujemy rozszerzyć ten projekt na kolejne oddziały i rozpoczynamy tę akcję w 2021 roku w ramach projektu „Drive to bee”.
- **Polska** - przygotowujemy budki lęgowe dla motyli i nietoperzy na terenie oddziału w Adamowie.
- **Czechy** - przekazujemy dotacje dla małych ogrodów zoologicznych na zwierzęta poszkodowane w wypadkach drogowych. Zajmujemy się również wolontariatem w lokalnym ZOO oraz zbiórkami żywności dla schronisk dla zwierząt. Jednak w 2020 roku nasze działania wolontariackie musiały zostać zawieszono z powodu wybuchu pandemii COVID-19.

PODSUMOWANIE

CELE ŚRODOWISKOWE GRUPY RABEN I POSTĘPY W 2020 ROKU:

Temat: Środowisko	Cel	Postępy w 2020	Plany na 2021
EMISJE GAZÓW CIEPLARNIANYCH	<ul style="list-style-type: none"> Ustalenie poziomu bazowego emisji na rok 2019 (zakresy 1 i 2) Aktualizacja narzędzia do obliczania emisji CO₂ w transporcie Smartour – początek wdrożenia Koncepcja magazynu zeroemisyjnego Modernizacja floty w standardzie Euro 	<ul style="list-style-type: none"> Ustalenie poziomu bazowego emisji na rok 2019 obejmującego wszystkie 3 zakresy Kalkulator CO₂ opracowany zgodnie z normą EN 16258 z pierwszymi testami na rynku niemieckim Smartour wdrożony w Niemczech Koncepcja magazynu zeroemisyjnego – wciąż w fazie przygotowania 91% pojazdów min. z normą Euro 4 	<ul style="list-style-type: none"> Wdrożenie zaktualizowanego kalkulatora CO₂ w spółkach Grupy Raben Dołączenie do inicjatywy Science Based Targets Smartour dalej wdrażany w kolejnych spółkach Grupy Poprawa stanu floty – zwiększenie dostępności pojazdów dwupoziomowych i innych bardziej efektywnych jednostek ładunkowych oraz udziału floty spełniającej najwyższe normy Euro Stworzenie koncepcji magazynu zeroemisyjnego Opracowanie wskaźnika KPI intensywności zarówno dla transportu, jak i magazynowania w zakresie energii i emisji Uzyskanie pierwszych znaczących redukcji emisji dzięki świadectwom pochodzenia Plan zastąpienia obecnych opakowań rozwiązaniami nadającymi się do recyklingu lub kompostowania
	<ul style="list-style-type: none"> Neutralność węglowa 	<ul style="list-style-type: none"> 2 000 posadzonych drzew Dalszy rozwój rozwiązań eliminujących papierową formę dokumentów 	
GOSPODARKA ODPADAMI	<ul style="list-style-type: none"> Wskaźnik segregacji odpadów na poziomie 80% 	<ul style="list-style-type: none"> Wskaźnik segregacji 80% 	

05

WPŁYW SPOŁECZNY
„ZALEŻY NAM NA LUDZIACH”



Grupa Raben działa na rzecz:



ATRAKCYJNY PRACODAWCA



PODEJŚCIE DO ZARZĄDZANIA

Naszą kulturę organizacyjną najlepiej oddaje motto „People with Drive” – staramy się przyciągać, zatrzymywać i stwarzać możliwości rozwoju dla najbardziej utalentowanych pracowników. W naszym podejściu do zarządzania koncentrujemy się

na zaangażowaniu i rozwoju naszych pracowników. Chcąc dostosować ofertę do dynamicznie zmieniającego się rynku pracy oraz utrzymać zaangażowanie pracowników, Grupa wdrożyła i realizuje następujące regulacje, procedury i instrukcje, które definiują kulturę organizacji i strategię HR:

- Kodeks Etyki Grupy Raben, który określa zasady i politykę w zakresie praw człowieka, bezpieczeństwa i higieny pracy, równego traktowania, poufności, przeciwdziałania korupcji oraz polityki przyjmowania prezentów,
- Wytyczne Wynagradzania Grupy Raben,
- Wytyczne Kompensacji Grupy Raben,
- Strategia Employer Brandingu & EVP (Employee Value Proposition) Grupy Raben,
- Najlepsze Praktyki Rekrutacyjne,
- Manager of Choice - zbiór polityk i praktycznych wskazówek Grupy Raben obejmujących takie zagadnienia jak zatrudnianie nowych pracowników, onboarding, zasady regulujące codzienne zarządzanie zespołami, wspieranie i rozwój kariery pracowników, procedury odejścia z firmy oraz prezentowanie najlepszych praktyk zarządzania w Grupie.

Dyrektor HR jest członkiem Zarządu Grupy. Ponadto kwestie związane z kapitałem ludzkim są omawiane i zarządzane przez Komitet ds. Równoważonego Rozwoju. Śledzimy na bieżąco różne wskaźniki KPI, jednak najważniejszą wartością jest dla nas zaangażowanie naszych ludzi, dlatego regularnie przeprowadzamy badania satysfakcji

(minimum raz na dwa lata). Zobowiązaliśmy się do przestrzegania praw człowieka, równych szans w rekrutacji i zatrudnieniu oraz promowania bezpieczeństwa i higieny pracy. Kodeks Etyki Grupy Raben jasno określa nasze podejście.

Kultura organizacyjna Raben jest definiowana i kształtowana wspólnie z pracownikami

poprzez ankiety i warsztaty we wszystkich krajach, w których działa Grupa.

Wszystkie procesy rekrutacyjne są przejrzyste i wolne od wszelkich form dyskryminacji. Wszystkie CV przechodzą obiektywną weryfikację, a wyselekcjonowani kandydaci są zapraszani na rozmowę kwalifikacyjną, po której otrzymują konstruktywną informację zwrotną. Dodatkowo Grupa Raben opracowała praktyczny przewodnik do użytku wewnętrznego, jak w 7 krokach stworzyć pozytywne doświadczenie rekrutacyjne dla kandydatów.

NASZE WYNIKI

Łączą nas wspólne wartości, które stanowią swoiste DNA osób zatrudnionych w Grupie Raben. Raben to „People with Drive”. To zespół, który lubi wyzwania i zawsze gra do jednej bramki. Każdy z prawie 9 000 pracowników ma własny, indywidualny „drive”, który popycha zespół do przodu.

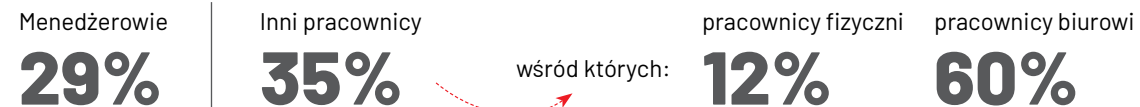
W Raben wierzymy, że wszelkie różnice czynią nas wyjątkowymi jako jednostki. Dbamy o zapewnienie równych szans w rozwoju i zatrudnieniu dla kobiet i mężczyzn. Przeciwdziałamy wszelkim formom dyskryminacji - nie akceptujemy żadnych przejawów dyskryminacji i nierównego traktowania ze względu na wiek, płeć, wyznanie, niepełnosprawność, orientację seksualną, kolor skóry, stan cywilny, ciążę, stan rodzicielski, przekonania polityczne, narodowość, pochodzenie etniczne, przynależność związkową oraz status społeczny.

W 2020 roku w Grupie Raben nie zgłoszono skarg dotyczących dyskryminacji.

Wszędzie tam, gdzie prowadzimy działalność, Grupa Raben wypłaca wynagrodzenia, które są ustalane na podstawie lokalnych warunków rynkowych, a nie minimalnych wynagrodzeń określonych przepisami prawa. Ponadto, regularnie monitorujemy i korygujemy nasze podejście do równości wynagrodzeń w Grupie.

W Grupie Raben nie ma specjalnych programów wspierających w okresie przejściowym ani w trakcie przejścia na emeryturę. Doceniamy jednak wieloletnie zaangażowanie naszych pracowników, świętując ich jubileusze i przyznając im nagrody Raben.

ODESETEK KOBIEC ZATRUDNIONYCH NA RÓŻNYCH STANOWISKACH:



8 751

pracowników w Polsce, Niemczech i Czechach



2 974 kobiety	2 212 umowy na czas określony	222 niepełny wymiar godzin
5 777 mężczyzn	6 539 umowy na czas nieokreślony	8 529 pełny etat

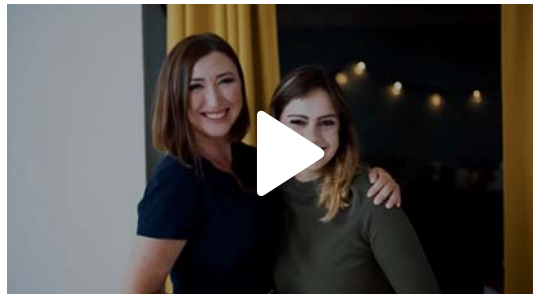
13% pracowników (wszyscy ze spółek działających na terenie Niemiec) jest objętych umowami zbiorowymi podpisanymi z przedstawicielami pracowników.

PASJA I ZAANGAŻOWANIE

„People with Drive” to motto naszej strategii Employer Brandingu rozwijanej w 2020 roku. Kampania ta jest wynikiem oczekiwań pracowników wyrażonych w ankietach zaangażowania z 2017 i 2018 roku. Celem strategii „People with Drive” jest nie tylko bycie pracodawcą pierwszego wyboru, ale także przyciągnięcie, zatrzymanie i zagwarantowanie możliwości rozwoju pracowników.

Kampania prowadzona w mediach społecznościowych zyskała duże poparcie naszych pracowników i przyniosła znakomite efekty. Dodatkowo w ramach akcji „Pokaż nam swój Drive” w 2020 roku zorganizowano sesję zdjęciową z udziałem obecnych pracowników Grupy. Autentyczność tej kampanii wywołała bardzo pozytywne reakcje w mediach społecznościowych.

 Dowiedz się więcej



Drive naszych pracowników zaowocował bardzo wysokim udziałem pracowników w **badaniu satysfakcji i zaangażowania** w 2019 roku, obejmującym wszystkie spółki Grupy. Dzięki opiniom 86% pracowników, globalny wynik zaangażowania osiągnął poziom 53% co stanowi solidny postęp o +5 p.p. w porównaniu z poziomem z 2018 roku (48%). Ponadto w 2020 roku przeprowadziliśmy badanie **COVID Pulse Check**, którego celem było poznanie opinii pracowników na temat naszych działań podczas pandemii. Frekwencja wyniosła 75%.

W 2020 roku skoncentrowaliśmy nasze wysiłki na rozwoju liderów firmy ze wszystkich spółek Grupy. Aby osiągnąć ten cel, wdrożyliśmy program **Manager of Choice** w formie grywalizacji, podczas którego **prawie 1000 kluczowych menedżerów z 13 krajów Grupy Raben** zmierzyło się z 40 różnymi zadaniami z zakresu zarządzania zasobami ludzkimi. Celem tego programu była zmiana postaw i edukacja menedżerów w zakresie tego, jak stać się zaangażowanym liderem i jak być bardziej wrażliwym na zagadnienia związane z zarządzaniem zespołem.

Projekt stał się niezwykle popularny, a zaangażowanie menedżerów przerosło oczekiwania jego organizatorów. **Ponad 75% uczestników ukończyło każdy moduł**, wykonując wszystkie zadania dostępne na platformie.

W Grupie Raben wspieramy naszych pracowników, zapewniając im niezbędne szkolenia i warsztaty.

Kluczowe obszary, które powinny być uwzględnione we wszystkich spółkach, to szkolenia z zakresu onboardingu, umiejętności menedżerskich, BHP, zarządzania projektami i zgodności z prawem. Jeśli chodzi o wszelkie inne programy szkoleniowe, są one opracowywane lokalnie przez poszczególne spółki.

Średni czas szkolenia na jednego pracownika

w 2020 r. wynosił **6** godzin⁹.

Grupa Raben wspiera również udział swoich pracowników w szkoleniach zewnętrznych, jednak ze względu na pandemię COVID-19 w 2020 roku ograniczono liczbę zewnętrznych szkoleń i konferencji.

Dodatkowo Grupa Raben przeprowadza regularne przeglądy wyników i rozwoju kariery. W 2020 roku 70% pracowników zostało poddanych ocenie rocznej.

Wszystkie działania na rzecz rozwoju pracowników zrealizowane w 2020 roku miały pozytywny wpływ na Grupę Raben i nasz **wskaźnik rotacji** utrzymał się na umiarkowanym poziomie 21% (nieznaczna poprawa o 1% w porównaniu do 2019 roku).

KOMUNIKACJA Z PRACOWNIKAMI

Sprawna i przejrzysta komunikacja wewnętrzna jest kluczowa dla wszystkich pracowników Raben. Niezwłocznie informujemy pracowników o wszelkich zmianach w działalności, które mogą mieć wpływ na ich funkcjonowanie w Grupie.

- Kanały komunikacji wewnętrznej docierające do pracowników biurowych: e-maile, newsletter, Sharepoint, aplikacja Teams, odprawy zespołowe, plakaty i ulotki.
- Kanały komunikacji wewnętrznej dla pracowników magazynu i kierowców: odprawy zespołowe, ekrany LED do wyświetlania filmów, plakaty i ulotki, terminale mobilne dla kierowców.

W ciągu roku do wszystkich pracowników są wysyłane co najmniej cztery newslettery Grupy Raben. W 2020 roku w całej Grupie Raben wysłano łącznie 307 newsletterów, co daje średnią dwa newslettery w miesiącu. Odprawy odbywają się regularnie i zaleca się, aby przynajmniej raz w tygodniu w każdym dziale zorganizować takie spotkanie w celu omówienia bieżących spraw.

Raben od lat zwiększa udział formatu wideo w komunikacji wewnętrznej, a w 2020 roku, w związku z pandemią, ta forma komunikacji rozwinęła się i będzie kontynuowana.

Głównym narzędziem komunikacji podjęcia i działań firmy w zakresie zatrudnienia jest Pulse Check - przeprowadzane regularnie badanie satysfakcji i zaangażowania, którego wyniki są zawsze komunikowane i omawiane przez każdy zespół z przełożonym.

⁹ Dane obejmują spółki wchodzące w skład Grupy, z wyjątkiem danych ze spółek Raben Trucking & Rental GmbH, Kraftverkehr P. & M. Ehrig GmbH oraz Raben Transport sp. o.o. odstępný závod.

KULTURA BEZPIECZEŃSTWA

PODEJŚCIE DO ZARZĄDZANIA

Zdrowie i bezpieczeństwo to wartości nie do przecenienia, będące integralną częścią wszystkich naszych działań. Z tego powodu wszystkie poziomy naszej organizacji są zaangażowane w budowanie silnej kultury bezpieczeństwa.

Mamy świadomość, że spełnienie wymagań prawnych i opracowanie systemów BHP to tylko podstawy do rozwoju kultury bezpieczeństwa. Co trzy lata Grupa Raben organizuje **specjalne badanie**, w którym pyta swoich pracowników o ich odczucia i postrzeganie bezpieczeństwa w Grupie. Wyniki tego badania są wykorzystywane do planowania zmian i ulepszeń w systemach i kulturze bezpieczeństwa w celu zminimalizowania ryzyka wypadków i poprawy ergonomii.

W Grupie Raben organizujemy obowiązkowe szkolenia BHP dla wszystkich pracowników, prowadzone przez wewnętrznych i zewnętrznych specjalistów. Niektórym pracownikom zapewniamy również dodatkowe szkolenia. Program zależy od rodzaju zatrudnienia i specyficznych zagrożeń związanych z pracą i odpowiada na potrzeby określone podczas dyskusji SUSAs.



Celem Wizji Bezpieczeństwa w Grupie Raben jest budowanie współzależnej kultury bezpieczeństwa - **„Wszyscy troszczymy się o siebie nawzajem, aby każdy mógł codziennie wracać do domu i cieszyć się życiem rodzinnym”**. Dążąc do tego, opracowaliśmy dedykowany plan działania na najbliższe lata. Opiera się on na czterech kluczowych aktywnościach:

- Dyskusje SUSAs – proces dyskusji 1:1 w miejscu pracy zaprojektowany w celu wzmocnienia bezpiecznych zachowań;
- Bezpieczeństwo częścią spotkań operacyjnych – tematy związane z bezpieczeństwem muszą być częścią wszystkich spotkań. Wierzymy, że rozmowy o bezpieczeństwie pozwolą na włączenie BHP do wszystkich operacji i procesów;
- Miesiąc bezpieczeństwa – dedykowany czas rozwoju obszaru bezpieczeństwa pracy przez różne rodzaje aktywności;
- Zespoły ds. bezpieczeństwa – zespoły najwyższego kierownictwa działające na rzecz budowania silnej kultury bezpieczeństwa.

Ocena podejścia Raben do zarządzania kulturą bezpieczeństwa odbywa się poprzez audyty systemu BHP, wskaźniki KPI programu SHE (Safety, Health, Environment), pracy zespołu SHE, ankiet, wdrożenie normy ISO 45001 oraz zarządzanie incydentami. W każdej spółce Grupy Raben jest powołany **SHE Champion**, podlegający Dyrektorowi Zarządzającemu danej spółki, który zapewnia zgodność ze standardami Raben i rozwija kulturę bezpieczeństwa. Najważniejszym elementem **bezpieczeństwa w DNA Grupy Raben** jest wysoka świadomość **menedżerów wyższego szczebla**, którzy są liderami w tej dziedzinie, będąc **dobrym przykładem dla pracowników**.

Na szczycie hierarchii znajduje się Group SHE Manager, raportujący do Komitetu SHE (Członkowie Zarządu i menedżerowie procesów wyższego szczebla).

SHE Manager jest odpowiedzialny za rozwój, wdrożenie i utrzymanie kultury bezpieczeństwa poprzez

wdrażanie standardów, przeprowadzanie audytów i szkoleń w celu zapewnienia bezpiecznego środowiska pracy we wszystkich spółkach Grupy Raben.

Nasi pracownicy, jak również osoby, które świadczą usługi, ale nie są objęte bezpośrednią umową o pracę, zobowiązane są do ścisłego przestrzegania Złotych Zasad Bezpieczeństwa Grupy Raben (przepisy i zasady BHP - integralna część standardu SHE).

Aby zapewnić zgodność z lokalnymi przepisami medycyny pracy, Grupa Raben umożliwia swoim pracownikom dostęp do usług z tego zakresu, takich jak okresowe badania lekarskie.

W celu identyfikacji zagrożeń związanych z pracą i oceny ryzyka przeprowadzamy Oceny Ryzyka Zawodowego, które są opracowywane zgodnie ze **standardem SHE**, z uwzględnieniem wymogów lokalnego prawa pracy. Za te procesy odpowiedzialny jest **Group SHE Manager**.

Dowiedz się więcej o kulturze bezpieczeństwa Raben



Do każdego określonego ryzyka dobieramy działania zapobiegawcze i okresowo je oceniamy. Bardzo ważnym elementem ograniczania ryzyka są **rozmowy w ramach programu SUSAs**.

Każda spółka Grupy Raben posiada lokalny sposób zgłaszania potencjalnych incydentów i nowych zagrożeń. Wypadki zgłaszane przez pracowników muszą być zarządzane zgodnie z procedurą **zarządzania incydentami**. Zgodnie ze standardem SHE, jeśli sytuacja wydaje się niebezpieczna, oczekujemy, że każdy pracownik poinformuje o tym fakcie przełożonego i niezwłocznie opuści miejsce pracy. Badamy incydenty i staramy się wyciągać z nich wnioski, dzieląc się nimi w celu poprawy wyników w zakresie bezpieczeństwa.

NASZE WYNIKI

Wyjątkowym obszarem budowania kultury bezpieczeństwa jest **zarządzanie behawioralne (rozmowy SUSAs)**.

W 2020 r. przeprowadziliśmy **3 288** rozmów SUSAs, podczas których obserwowaliśmy naszych pracowników i rozmawialiśmy z nimi o bezpiecznych i niebezpiecznych działaniach. Korelacja między liczbą audytów behawioralnych a liczbą wypadków jest znacząca. Dlatego chcemy, aby w kolejnych latach każdy pracownik uczestniczył w co najmniej **4** rozmowach SUSAs rocznie. Jednakże z powodu pandemii COVID-19 działalność ta została znacznie zakłócona.

Jednym z celów na rok 2020 było obniżenie liczby urazów w terminalach o **25%**. Ostatecznie Grupie

MAPA DROGOWA BEZPIECZEŃSTWA



Raben udało się zredukować liczbę urazów w terminalach o **11%**.

Mimo to wskaźnik częstotliwości urazów spadł zaledwie o 2 punkty w porównaniu z rokiem 2019. W 2020 roku mieliśmy również **0** wypadków śmiertelnych wśród naszych pracowników. Co więcej, nasi kierownicy pracowali z zachowaniem współczynnika **0,1** w przypadku zdarzeń drogowych (wszystkich zdarzeń, nie tylko wypadków) i współ-

czynnika **0,0** ofiar śmiertelnych w zdarzeniach drogowych. Opieka medyczna jest oferowana w ramach benefitu dla 61% pracowników.

Wszystkie spółki Grupy Raben mają wdrożony system zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy. Certyfikacją w tym zakresie objętych jest **43%** oddziałów Grupy Raben.

ZAPOBIEGANIE COVID-19

Wraz z wybuchem pandemii COVID-19 Grupa Raben podjęła szereg działań mających na celu zapewnienie najwyższego stopnia bezpieczeństwa swoim pracownikom i kierowcom.

Z myślą o tym wprowadziliśmy zasady, regulaminy i wytyczne przedstawione w **+** **Rozdziale 2: Ład korporacyjny i podejście do zrównoważonego rozwoju.**

Chcieliśmy zapewnić bezpieczeństwo naszym pracownikom i kluczowym dostawcom, jak również informować ich na bieżąco i nie pozwalać im

wpadać w panikę. Dlatego wprowadziliśmy Zasady COVID oraz rozpoczęliśmy kampanię KEEP CALM AND STAY HEALTHY, której celem jest budowanie świadomości i odpowiedzialności wśród pracowników podczas pandemii. Kampania polegała na rozpowszechnianiu aktualnych i rzetelnych informacji o pandemii i jej wpływie na miejsce pracy, a przede wszystkim na przekazywaniu zaleceń dotyczących bezpieczeństwa.

W celu zabezpieczenia naszych zasobów i zapewnienia ciągłości usług logistycznych wprowadziliśmy Zasady COVID dotyczące bezpieczeństwa

i prewencji, dostępne we wszystkich językach. Aby ograniczyć ryzyko zakażeń, wprowadziliśmy zmiany prewencyjne. Umożliwiliśmy pracę zdalną poprzez stworzenie systemu home office dla pracowników i wprowadziliśmy kompleksowe zasady bezpieczeństwa, aby zapobiec rozprzestrzenianiu się wirusa, w tym środki higieny i bezpieczeństwa dla kierowców i innych pracowników, którzy mieli pracować na miejscu.

Najważniejsze działania związane z bezpieczeństwem w miejscu pracy dla pracowników biurowych, magazynowych i kierowców:

- wdrożenie listy kontrolnej COVID-19,
- wspomniane wcześniej Zasady COVID,
- zapewnienie dostępu do płynów dezynfekujących i masek wraz z informacją o zasadach ich noszenia,
- w punktach pierwszego kontaktu, takich jak portiernie, recepcje lub inne miejsca, w których przyjmowane są dokumenty od kierowców, zainstalowane przegrody ochronne ze szkła/plastiku,
- dezynfekcja prewencyjna miejsc wspólnych,
- wprowadzenie zasady 30-minutowych przerw między zmianami dla pracowników magazynu.

BEZPIECZEŃSTWO W EDUKACJI

Dzielimy się wiedzą na temat bezpieczeństwa na drodze w naszej organizacji i poza nią. Grupa Raben zorganizowała kampanię informacyjną „Nie bądź dziki!” adresowaną do kierowców samochodów ciężarowych i osobowych. Za pomocą animacji skupionej wokół 10 tematów kampania informuje na temat wybranych zasad bezpiecznego zachowania na drogach i placach manewrowych, które

przyczyniają się do bezpieczeństwa wszystkich użytkowników dróg. Każdy uczestnik otrzymuje certyfikat ukończenia kursu z napisem „Gratulujemy, kierowco! Nie jesteś dziki na drodze” i może się nim pochwalić za pomocą specjalnej funkcji na Facebooku oraz LinkedIn, aby zachęcić innych do bezpiecznego zachowania na drodze. Celem tego programu e-learningowego jest zwrócenie uwagi kierowców na znaczenie kontrolowania swojego zachowania podczas jazdy. Kampania została zainicjowana w Polsce, a obecnie przygotowana jest jej wersja na rynek czeski, niemiecki i węgierski.

Inne inicjatywy edukacyjne uruchomione w 2020 roku:

- Raben zainicjował program „Bądź widoczny na drodze” oraz rozpoczął wdrażanie 10 Złotych Zasad Bezpieczeństwa w umowach z podwykonawcami.
- dzielenie się wnioskami z incydentów drogowych poprzez dostarczanie raportów o incydentach do SHE Championów.

KEEP CALM AND STAY HEALTHY RULES



+ Sprawdź się



NIEZAWODNY PARTNER BIZNESOWY

PODEJŚCIE DO ZARZĄDZANIA

Podstawą naszej działalności są pracownicy – zarówno ci zatrudnieni bezpośrednio przez Grupę Raben, jak i ci, którzy są pracownikami naszych kluczowych dostawców. Jak większość firm logistycznych, współpracujemy z podwykonawcami, którzy świadczą dla nas usługi transportowe, udostępniając swoich kierowców i pojazdy.

Terminale logistyczne są własnością Grupy Raben lub przez nią najmowane. Prace magazynowe i biurowe wykonywane są głównie przez pracowników Grupy Raben, współpracujemy również z agencjami pracy tymczasowej w celu outsourcingu niektórych procesów, takich jak usługi VAS. Dywersyfikujemy nasze zasoby i dzięki temu jesteśmy w stanie elastycznie reagować na potrzeby rynku.

Aby móc świadczyć usługi na skalę globalną, współpracujemy z partnerami w zakresie transportu drogowego, co umożliwi nam dotarcie drogą lądową nawet do Chin. Organizujemy cały proces transportu lotniczego i morskiego jako spedytor. Ponieważ nie posiadamy własnych pociągów, samolotów ani statków, w zakresie usług intermodalnych korzystamy we wsparcia naszych stałych

partnerów. W naszym łańcuchu dostaw w 2020 roku nie zaszły żadne istotne zmiany. Wszyscy nasi dostawcy mają podpisane umowy i są bezpośrednio zarządzani przez odpowiednią spółkę i każdy z nich musi przejść proces weryfikacji.

OCENA DOSTAWCY

Naszym głównym celem jest dostarczenie naszym klientom jak najwyższej jakości usług. Mając to na uwadze, zapewniamy sobie odpowiednią flotę poprzez współpracę ze stałymi podwykonawcami, którzy świadczą usługi transportowe dla Grupy Raben. Uważamy ich za kluczowych dostawców i dlatego uwzględniamy ich w naszym mapowaniu ryzyka operacyjnego, środowiskowego i społecznego.

- Aby przeciwdziałać temu ryzyku, **weryfikujemy 100% naszych stałych dostawców pod kątem stabilności finansowej i przestrzegania norm środowiskowych w zakresie standardów Euro.** Więcej informacji na temat oceny środowiskowej dostawców znajduje się w **+** **Rozdziale 4: Wpływ środowiskowy.**
- Aby zapobiegać ryzyku społecznemu i zapewnić odpowiednie warunki pracy, **oceniaamy naszych dostawców na podstawie kryteriów etycznych.**

WSPÓŁPRACUJEMY Z TRZEMA GŁÓWNYMI GRUPAMI DOSTAWCÓW:



Przewoźnicy, którzy świadczą usługi transportowe i zatrudniają kierowców ciężarówek



Agencje pracy tymczasowej, które dostarczają pracowników do naszych magazynów



Partnerzy międzynarodowi, których rolą jest pozyskiwanie klientów na rynkach lokalnych w krajach, w których Grupa Raben nie posiada swoich spółek

Podwykonawcy muszą przestrzegać Kodeksu Etyki Grupy Raben dla dostawców.

Ponad **1 600** podwykonawców-przewoźników

Prawie **6 400** kierowców współpracujących z nami na co dzień

Ponad **90** agencji pracy tymczasowej

Blisko **1 300** zewnętrznych tymczasowych pracowników magazynowych

Dostawcy muszą również mieć świadomość, że opracowaliśmy i uruchomiliśmy platformy do zgłaszania nieprawidłowości. Dążymy do tego, aby 100% kluczowych dostawców zobowiązało się do przestrzegania Kodeksu Etyki. Proces ten jest oceniany przez Komitet Audytowy. W przypadku współpracy z dostawcami zastrzegamy sobie prawo do przeprowadzenia audytu na miejscu.

72%

kluczowych dostawców potwierdziło przestrzeganie naszego Kodeksu Etyki



100%

nowych dostawców zostało sprawdzonych pod kątem kryteriów środowiskowych



W przyszłości ma zostać opracowana i wdrożona **wspólna polityka zamówień zawierająca kryteria zrównoważonego rozwoju**. Jednak już teraz na większości rynków mamy opracowane ogólne warunki współpracy, czyli zasady zdefiniowane jako minimalne wymagania, którymi powinny kierować się nasze spółki, rozpoczynając współpracę z danym dostawcą.

Nasze wymagania wobec nowych dostawców są następujące:

- Flota musi spełniać normy Euro 5 i Euro 6. W celu utrzymania dobrego standardu floty wdrożony został system monitoringu,
- Wiek pojazdu poniżej 10 lat,
- Dostosowanie floty do wymagań klienta (np. wyposażenie ADR),
- Kierowcy zobowiązani są do odbycia specjalistycznych szkoleń,
- Zasady bezpieczeństwa są promowane wśród kierowców,
- Ocena jakości dostawców usług transportowych,
- Wdrożenie rozwiązań telematycznych.

NASZE WYNIKI

Prowadzimy otwarty dialog z naszymi dostawcami, komunikując się z nimi na bieżąco. Ponadto przeprowadzamy wśród nich badania satysfakcji, organizujemy szkolenia stacjonarne i imprezy integracyjne. Platforma myRaben zaczęła być wykorzystywana do obiegu wszystkich dokumentów i informacji rozliczeniowych z naszymi dostawcami i partnerami.

ZAPEWNIENIE ZAANGAŻOWANIA KIEROWCÓW

Właściwa i ciągła komunikacja jest najważniejszym czynnikiem, który utrzymuje zaangażowanie kierowców. Stosujemy różne sposoby komunikacji z naszymi kierowcami:

- bezpośrednio przez firmę podwykonawcy, telefonicznie, poprzez newsletter lub e-mail;
- poprzez dyspozytorów w przypadku planowania transportu lub nagłych wypadków;
- bezpośrednio, dzięki regionalnym koordynatorom odpowiedzialnym za relacje z dostawcami (dotyczy połowy spółek wchodzących w skład Grupy). Ze względu na pandemię spotkania bezpośrednie, które odbywały się od czasu do czasu, musiały zostać zawieszane i przeszliśmy na komunikację telefoniczną i mailową. W celu zapewnienia bezpieczeństwa kierowców preferowanym narzędziem komunikacji są **nowoczesne terminale mobilne**. Kierowcy używają również telefonów komórkowych z zestawem głośnomówiącym, choć ten sposób komunikacji zaleca się stosować tylko w sytuacjach awaryjnych. Kierowcy korzystają ponadto z urządzeń telematycznych.

Aby dobrze zrozumieć potrzeby i poziom satysfakcji naszych dostawców, przeprowadzamy wśród nich również badania ankietowe. Częstotliwość badań jest różna: raz na rok na dobrze rozwiniętych i dojrzałych rynkach, raz na kilka lat w innych spółkach.

Warunki panujące w 2020 roku uniemożliwiły nam zorganizowanie akcji na rzecz zwiększenia zaangażowania kierowców, gdyż spotkania lub imprezy musiały zostać zawieszane ze względu na reżim sanitarny, jednak okazaliśmy im troskę i wdzięczność poprzez film z podziękowaniami od CEO Grupy Raben. Podejście to znalazło również odzwierciedlenie w zorganizowanej w Niemczech kampanii TruckerHeroes, mającej na celu promocję zawodu kierowcy ciężarówki i budowania świadomości ich roli w czasie pandemii.

[+ Dowiedz się więcej](#)



BEZPIECZNE WARUNKI PRACY KIEROWCÓW

Troska o bezpieczeństwo kierowców jest jednym z priorytetów Grupy Raben, co przejawia się z jednej strony w podejmowanych działaniach operacyjnych, z drugiej zaś w kampaniach edukacyjnych i szkoleniach dla kierowców. Kierowcy biorą udział w szkoleniach BHP i są zapoznawani ze Złotymi Zasadami Bezpieczeństwa. Mają również dostęp do platformy edukacyjnej „Nie bądź dziki!”, której celem jest dostarczanie informacji na temat właściwego zachowania na drodze.

Od 2019 roku jesteśmy członkiem **inicjatywy CSR Europe Responsible Trucking**, która zrzesza liderów rynku TSL w Europie. Jej celem jest stworzenie wspólnych standardów dla kierowców zawodowych. W 2020 roku kontynuowaliśmy nasze zaangażowanie poprzez udział w grupie CSR Europe Social Trucking. W wyniku tych wysiłków opracowano „Standardy socjalne w transporcie” umożliwiające ustanowienie zestawu wytycznych dla sektora w zakresie warunków pracy kierowców ciężarówek, które zostaną ogłoszone po zatwierdzeniu przez partnerów tej inicjatywy. Następnym krokiem będzie wprowadzenie ich na rynek i wdrażanie w całym łańcuchu dostaw. Dzięki temu projektowi opracowano analizę przyczyn źródłowych dla sektora transportu oraz punkt odniesienia dla Kodeksu Postępowania w sektorze transportu.

ODPOWIEDZIALNY OBYWATEL



PODEJŚCIE DO ZARZĄDZANIA

Podejście Grupy Raben do społeczeństwa zostało zdefiniowane w strategii ESG. Nasze zaangażowanie we wspieranie społeczności lokalnych przejawia się w następujących obszarach:

- transporty charytatywne – nieodpłatnie wspieramy organizacje pozarządowe,
- wolontariat – dzielimy się naszym know-how poprzez prowadzenie wykładów w przedszkolach, szkołach i na uczelniach.

Realizujemy naszą ambicję, aby być odpowiedzialnym obywatelem korporacyjnym i wywierać pozytywny wpływ na społeczność, wśród których działamy. Nasze zobowiązania i cele zdefiniowaliśmy w **Strategii Zaangażowania Społecznego**, która odpowiada na potrzeby różnych interesariuszy wyrażane podczas regularnych sesji dialogowych. Sposób ich prowadzenia opisany został w **+ Rozdziale 2: Ład korporacyjny i podejście do zrównoważonego rozwoju**.

Nasza Strategia Zaangażowania Społecznego skupia się na:

- edukacji w zakresie bezpieczeństwa drogowego,
- znaczeniu transportu i logistyki,

+ Dowiedz się więcej o naszym wsparciu w walce z COVID-19



- niesieniu pomocy dzieciom i osobom w trudnej sytuacji życiowej.

Inicjatywy dotyczące wpływu społecznego są zarządzane przez koordynatorów w spółkach Grupy Raben w danym kraju.

NASZE WYNIKI

DZIAŁALNOŚĆ CHARYTATYWNA POWIĄZANA Z COVID-19

Restrykcje związane z COVID-19 w pewnym stopniu zmniejszyły zakres naszych projektów społecznych

w roku 2020, niemniej Grupa Raben sprawnie dostosowała się do nowych warunków. Choć ze względów sanitarnych trzeba było ograniczyć wolontariat naszych pracowników i zrezygnować z niektórych projektów edukacyjnych dla dzieci, które zazwyczaj wiązały się z bezpośrednim kontaktem z nauczycielami i profesjonalnymi terapeutami, dzięki programowi Manager of Choice w 2020 roku ufundowano **3 000 kursów języków obcych dla dzieci** z domów dziecka.

W ramach społecznie odpowiedzialnych działań Grupa Raben od lat prowadzi kampanię **Transport jest potrzebny**. Rok 2020 pokazał, że transport był i zawsze będzie bardzo potrzebną usługą.

Grupa Raben udzieliła wsparcia, organizując charytatywne transporty:



6 000 000 maseczek

220 000 okularów medycznych i przyłbic

100 000 kombinezonów ochronnych

250 000 rękawic

5 000 litrów środków dezynfekujących

oraz prawie **60** respiratorów.

Transportowaliśmy nie tylko sprzęt, ale również posiłki dla personelu medycznego: 2000 palet z 1 000 000 kg żywności, co przełożyło się na 2 000 000 posiłków. Wspólnie z naszym klientem, firmą IKEA, wyposażyliśmy około 40 szpitali i oddziałów psychiatrycznych w całej Polsce w 30 000 sztuk mebli i akcesoriów, pokonując przy tym 10 000 km.

WSPIERANIE BANKÓW ŻYWNOŚCI

Grupa Raben wspiera Banki Żywności już szósty rok z rzędu. W 2020 roku otrzymaliśmy wyróżnienie Federacji Polskich Banków Żywności za zaangażowaną i wyróżniającą się pomoc społecznościami lokalnymi podczas epidemii COVID-19. Rok 2020 był również wyjątkowy, ponieważ rozszerzyliśmy naszą pomoc na Banki Żywności w Czechach i na Ukrainie: przewieźliśmy 1 500 palet z 650 000 kg żywności, z której można było przygotować 1 200 000 posiłków dla osób potrzebujących.



1 500
palet

=



650 000 kg
żywności

=



1 200 000
posiłków

WSPÓŁPRACA ZE SZLACHETNĄ PACZKĄ

Szlachetna Paczka to jedna z największych, najbardziej rozpoznawalnych i skutecznych akcji charytatywnych w Polsce, niosąca indywidualną, rzeczową pomoc osobom i rodzinom znajdującym się w bardzo trudnej sytuacji życiowej. 12 i 13 grudnia 2020 roku Grupa Raben przewiozła paczki dla osób potrzebujących z magazynu centralnego do magazynów lokalnych, a wolontariusze Szlachetnej Paczki odebrali je i przekazali beneficjentom. Pomoc po stronie Raben obejmowała: **18 kierowców**, 15 pracowników planujących transporty, 50 punktów rozładunkowych w całej Polsce i trasy o łącznej długości **9 107 kilometrów**.

KONWÓJ CHARYTATYWNY

Świąteczny Konwój Raben - w okresie od 5 do 12 grudnia 2020 roku **31 ciężarówek** załadowanych **141 723** paczkami z zabawkami, ubraniami, artykułami higienicznymi, a także przyborami malarskimi

i szkolnymi oraz słodyczami, dotarło do najmłodszych beneficjentów znajdujących się w trudnej sytuacji życiowej. Była to pomoc dla dzieci w szpitalach, domach dziecka, szkołach i przedszkolach znajdujących się na terenach wiejskich w Bułgarii, Mołdawii, Rumunii i na Ukrainie.

Od 2001 roku świąteczny konwój dostarczył **ponad 1 milion prezentów** do beneficjentów w tych krajach. Powyżej przedstawiliśmy główne działania społeczne Grupy Raben. Jednak pomoc charytatywna jest wpisana w nasze DNA i dlatego też odbyło się wiele akcji o charakterze lokalnym - inicjowanych nie tylko przez samą firmę, ale przede wszystkim przez naszych pracowników. By wymienić zaledwie kilka z nich: zbiórki pieniędzy i darowizn w ramach różnych akcji charytatywnych, kampanie edukacyjne na temat zdrowego stylu życia w czasie pandemii czy bezpieczeństwa na drogach i roli transportu.



PODSUMOWANIE

CELE SPOŁECZNE GRUPY RABEN I POSTĘPY W 2020 ROKU:

Temat: Społeczeństwo	Cel	Postępy w 2020	Plany na 2021
ZATRUDNIENIE	<ul style="list-style-type: none"> Wskaźnik odejść max. 20% Poziom zaangażowania min. 50% 	<ul style="list-style-type: none"> Wskaźnik odejść na poziomie 21% Zaangażowanie na poziomie 53% Wprowadzenie strategii Employer Brandingu oraz programu szkoleniowego Manager of Choice 	<ul style="list-style-type: none"> Badanie zaangażowania Pulse Check Wdrożenie odświeżonych wartości Grupy Raben Wdrożenie nowego Modelu Postaw i Zachowań
BHP	<ul style="list-style-type: none"> 25% mniej wypadków w terminalach Raben 0 wypadków śmiertelnych 	<ul style="list-style-type: none"> 11% mniej wypadków i urazów, wskaźnik częstotliwości wypadków spada o 2 0 wypadków śmiertelnych 	<ul style="list-style-type: none"> SAP Success Factors - wdrożenie nowego narzędzia i nowych rozwiązań w zakresie przeglądów efektywności i rozwoju Employer Branding - dalsze wzmocnienie marki
SPOŁECZEŃSTWO	<ul style="list-style-type: none"> Transport charytatywny 	<ul style="list-style-type: none"> Wsparcie charytatywne związane z COVID-19 Regularne wsparcie dla Banków Żywności Szlachetna Paczka w Polsce oraz Konwój Świąteczny w Niemczech 	<ul style="list-style-type: none"> Kontynuacja współpracy z Bankami Żywności, Szlachetną Paczką i Konwojem Świątecznym Sesje dialogowe CSR Europe - dalsza współpraca w ramach grupy Responsible Trucking
OCENA SPOŁECZNA	<ul style="list-style-type: none"> Zobowiązanie podwykonawców do przestrzegania Kodeksu Etyki Grupy Raben oraz wycofanie się ze współpracy z dostawcami w przypadku poważnego naruszenia Kodeksu 	<ul style="list-style-type: none"> 72% podwykonawców z Polski, Niemiec i Czech podpisało Kodeks Etyki Grupy Raben 	<ul style="list-style-type: none"> Dalsze wdrażanie zaktualizowanej wersji Kodeksu Etyki dla dostawców Dalsze wdrażanie Ogólnych Warunków Współpracy dla podwykonawców



06

O RAPORCIE

„PRZEJRZYSTOŚĆ CELÓW I OPERACJI”

PODEJŚCIE DO RAPORTOWANIA

Raport Zrównoważonego Rozwoju Grupy Raben 2020 jest pierwszym raportem Grupy dotyczącym jej podejścia, celów i wyników w zakresie zrównoważonego rozwoju. Raport został przygotowany zgodnie ze Standardami GRI, na poziomie podstawowym. Zawiera informacje niefinansowe Grupy Raben za okres od 1 stycznia 2020 roku do 31 grudnia 2020 roku.

Grupa Raben składa się z 24 spółek zlokalizowanych w 13 krajach, które są kontrolowane przez spółkę Raben Group N.V., zarejestrowaną i zlokalizowaną w Oss w Holandii.

Lista spółek Grupy Raben: Raben Germany GmbH, Raben Sea & Air GmbH, Kraftverkehr P. & M. Ehrig GmbH, Raben Trans European Germany GmbH, Raben Trucking & Rental GmbH, Raben 4PL Solutions, Raben Management Services Sp. z o.o., Raben East Sp. z o.o., Raben Transport Sp. z o.o., Raben Real Estate Poland Sp. z o.o., Raben Logistics Polska Sp. z o.o., Fresh Logistics Polska Sp. z o.o., Raben Logistics Czech s.r.o., Raben Transport sp. o.o., odštěpný závod, Raben Group N.V., Raben Netherlands B.V., Ascari Investments B.V., Raben Logistics Slovakia s.r.o., Raben Real Estate Hungary

Kft, Raben Trans European Hungary Kft, Raben Sittam s.r.l., Raben Logistics Romania s.r.l., Raben Logistics Bulgaria eood, Raben Lietuva UAB, Raben Latvia SIA, Raben Eestii OU and Raben Ukraine T.z.o.w.

Raport Zrównoważonego Rozwoju Grupy Raben 2020 prezentuje dane dotyczące wyników spółek działających w **Niemczech, Polsce i Czechach (chyba że w treści raportu zaznaczono inaczej)**.

Te trzy podmioty stanowią 85% spółek Grupy i mają największy wpływ na przychody, liczbę pracowników i przesyłki. Grupa Raben raportuje w cyklach rocznych - kolejny raport za rok 2021 zostanie opublikowany w 2022 roku. Przed niniejszym sprawozdaniem, publikowaliśmy raport zrównoważonego rozwoju tylko dla rynku polskiego. Raporty te są dostępne na naszej stronie internetowej pod adresem

[+ https://csr.raben-group.com/en](https://csr.raben-group.com/en).

PROCES RAPORTOWANIA

Raport został przygotowany zgodnie ze Standardem GRI i jego wytycznymi merytorycznymi: zaangażowanie interesariuszy, kontekst zrównoważonego rozwoju, istotność i kompletność. Proces

	GRUPA RABEN OGÓŁEM		GRUPA RABEN PL, DE, CZ	
	Liczba	%	Liczba	%
Przychody [kEUR]	1 260 203	100%	1 085 425	86%
Liczba przesyłek	13 312 486	100%	11 935 270	90%
Liczba pojazdów	8 167	100%	6 839	84%
Liczba pracowników	10 342	100%	8 751	84%

definiowania treści i ram tematycznych obejmuje kroki opisane poniżej.

Zaangażowanie interesariuszy. Grupa Raben regularnie prowadzi sesje dialogowe z interesariuszami, jednak w 2020 roku, ze względu na pandemię, praktyka ta została ograniczona. Miała ona formę wywiadów indywidualnych przeprowadzonych w 2020 roku. Ponadto przeprowadziliśmy internetowe badanie opinii klientów, w którym wzięło udział 1150 osób. Wyniki zaangażowania interesariuszy stały się kluczowym wkładem do Matrycy Istotności ESG Grupy Raben.

Analiza istotności. W całym procesie uczestniczyli kluczowi menedżerowie oraz przedstawiciele Zarządu, w tym CEO Grupy. W czasie siedmiu spotkań menedżerów omawiane były takie tematy

jak zarządzanie, miejsce pracy, zaangażowanie społeczne, środowisko, dostawcy i klienci. Przeanalizowaliśmy dokumenty wewnętrzne dotyczące zrównoważonego rozwoju, jak również informacje zewnętrzne dotyczące naszej branży, w tym regulacje międzynarodowe, takie jak wytyczne Unii Europejskiej dotyczące raportowania informacji związanych z klimatem, zalecenia Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD) oraz taksonomię UE dla działań na rzecz zrównoważonego rozwoju. Wyniki analizy istotności pozwoliły zdefiniować ważne tematy ESG.

Validacja. 15 stycznia 2021 r. Komitet ds. Zrównoważonego Rozwoju omówił i zatwierdził Matrycę Istotności ESG oraz najważniejsze wskaźniki ESG.

NAJWAŻNIEJSZE TEMATY ESG W 2020 ROKU

Istotne tematy	Obszar oddziaływania
Zmiany klimatyczne	Wpływ ten dotyczy wszystkich spółek w Grupie. Wpływ poza Grupą.
Innowacje i postęp technologiczny	Wpływ ten dotyczy wszystkich spółek w Grupie.
Przejrzystość / ramy zrównoważonego rozwoju	
Odpady	Wpływ wewnątrz Grupy, występuje również poza nią w środowisku naturalnym.
Satysfakcja klientów	Wpływ ten dotyczy spółek Grupy, ponadto oddziałuje na klientów i konkurencję.
Standardy etyczne dla branży i partnerów łańcucha dostaw	Wpływ ten dotyczy zarówno spółek w Grupie, jak i poza nią w łańcuchu dostaw.
Bezpieczne i przyjazne środowisko pracy dla pracowników	Wpływ ten dotyczy wszystkich spółek w Grupie.
Rozwój i zatrzymanie pracowników	

PODSUMOWANIE DANYCH DOTYCZĄCYCH ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU

(E) WYNIKI ŚRODOWISKOWE

Zużycie energii w organizacji [GRI 302-1]

	2019 [GJ]	2020 [GJ]
Tabor własny	553 101	587 273
ON	548 513	562 210
LNG	4 589	25 063
Biura i magazyny	344 159	349 893
Energia elektryczna	201 419	200 469
Gaz ziemny	121 018	134 271
Ciepło i para	10 934	5 883
Olej opałowy	6 778	4 218
Propan	2 879	3 723
ON	1 132	1 328
Samochody osobowe	43 732	35 255
ON	41 427	32 482
Benzyna	2 304	2 772
CNG	1	1
OGÓŁEM	940 992	972 421

Zużycie energii poza organizacją [GRI 302-2]

	2019 [GJ]	2020 [GJ]
Energia WTW podwykonawcy	6 666 528	6 461 930
Źródła energii WTT dla własnej działalności	147 122	153 318
OGÓŁEM	6 813 650	6 615 248

Energochłonność [GRI 302-3]

Transport	2019		2020	
	TTW	WTW	TTW	WTW
	Energochłonność [MJ/tkm]			
FTL/bezpośredni	0,797	0,985	0,778	0,962
Wahadła	0,842	1,036	0,823	1,014
Dystrybucja lokalna	1,969	2,424	1,932	2,379
OGÓŁEM	0,902	1,113	0,882	1,088
Magazyny i biura	2019		2020	
Energochłonność w organizacji [MJ/m ²]	332		311	

Emisje GHG (Mgt CO₂e) [GRI 305-1][GRI 305-2][GRI 305-3]

Podejście wykorzystujące metodę „market-based”				
	2019		2020	
	t CO ₂ e	%	t CO ₂ e	%
Zakres 1	52 931	8,9%	55 404	9,5%
Tabor własny	39 581	6,7%	43 383	7,5%
Biura i magazyny	10 258	1,7%	9 422	1,6%
Samochody osobowe	3 092	0,5%	2 599	0,4%
Zakres 2	40 480	6,8%	39 331	6,8%
Biura i magazyny	40 480	6,8%	39 378	6,8%
Zakres 3	501 173	84,3%	485 969	83,7%
Podwykonawcy - WTW	482 686	81,2%	468 123	80,6%
Tabor własny - WTT	9 889	1,7%	10 047	2,1%
Biura i magazyny:	7 467	1,3%	7 126	1,2%
Emisje WTT	7 194	1,21%	6 811	1,17%
Woda, ścieki, odpady	273	0,05%	315	0,1%
Samochody osobowe - WTT	785	0,1%	605	0,1%
Podróże służbowe	346	0,1%	68	0,0%
OGÓŁEM	594 584	100,0%	580 704	100,0%
Podejście wykorzystujące metodę „location-based”				
	2019		2020	
	t CO ₂ e	%	t CO ₂ e	%
Zakres 1	52 931	8,9%	55 404	9,6%
Zakres 2	35 800	6,1%	33 302	5,8%
Zakres 3	501 173	85,0%	485 969	84,6%
OGÓŁEM	589 904	100,0%	574 675	100,0%

Wyższa wartość w metodzie „market-based” wynika z faktu, że średni ślad węglowy zakupionej energii elektrycznej był wyższy niż średnie krajowe wskaźniki emisji.

Intensywność emisji GHG [GRI 305-4]

Transport	2019		2020	
	TTW	WTW	TTW	WTW
	Intensywność emisji [g CO ₂ /tkm]			
FTL/bezpośredni	56,2	70,6	54,8	68,9
Wahadła	59,8	74,8	58,5	73,1
Dystrybucja lokalna	139,8	174,8	137,3	171,6
OGÓŁEM	63,9	80,1	62,4	78,2
Magazyny i biura				
	2019		2020	
Energochłonność w organizacji [kg/m ²]	48,89		43,27	

Liczba pojazdów we flocie spółek Grupy Raben objętych raportowaniem wg rodzaju napędu - 2020 (w tym 18 pojazdów z napędem LNG i 10 z napędem CNG)

	Grupa Raben OGÓŁEM (100%)		Grupa Raben PL, DE, CZ (85%)	
EURO 6	2 867	35%	2 677	39%
EURO 5	3 102	38%	2 680	39%
EURO 4	1 098	13%	902	13%
EURO 3	888	11%	521	8%
EURO 2	212	3%	59	1%

Zużycie wody ogółem (m³) [GRI 303-5]

	2019	2020
Zużycie wody ogółem	97 790	103 567
Zużycie na pracownika	12	12

Całkowita waga odpadów (t) [GRI 306-3]

Rodzaj odpadów	2019	2020
Nie niebezpieczne	7 937	7 998
Niebezpieczne	98	133
OGÓŁEM	8 035	8 130

Rekomendacje TCFD i wyniki Grupy Raben

	Rekomendacje dotyczące wskaźników	Wyniki Grupy Raben	Miejsce w Raporcie
Ład korporacyjny	Nadzór Zarządu nad ryzykiem i szansami związanymi z klimatem. Rola kierownictwa w ocenie i zarządzaniu ryzykiem i szansami związanymi z klimatem.	Komitet ds. Zrównoważonego Rozwoju kierowany przez CEO, w skład którego wchodzi członkowie Zarządu Grupy. Komitet ustanawia i ocenia strategię ESG, wskaźniki KPI i cele.	Rozdział 2
Strategia	Ryzyko i szanse związane z klimatem, które organizacja zidentyfikowała w perspektywie krótko-, średnio- i długoterminowej. Wpływ ryzyka i szans związanych z klimatem na działalność, strategię i planowanie finansowe organizacji. Odporność strategii organizacji, z uwzględnieniem różnych scenariuszy związanych z klimatem.	Cele związane z klimatem uwzględnione w strategii ESG. Cele Raben ECO ₂ Way.	Rozdział 2 i Rozdział 4
Zarządzanie ryzykiem	Procesy organizacji w zakresie identyfikacji i oceny ryzyka związanego z klimatem oraz zarządzania nim. Włączenie ryzyka związanego z klimatem do całościowego zarządzania ryzykiem w organizacji.	Integracja celów ESG.	Rozdział 2 i Rozdział 4
Mierniki i cele	Mierniki i cele wykorzystywane przez organizację do oceny ryzyka i szans związanych z klimatem. Emisje GHG i związane z nimi ryzyko.	Wskaźniki zakresu 1, 2 i 3 emisji gazów cieplarnianych.	Rozdział 4

(S) WYNIKI SPOŁECZNE

Łączna liczba pracowników według rodzaju umowy, płci, obszaru geograficznego [GRI 102-8]

	2019		2020	
	Umowa na czas określony	Umowa na czas nieokreślony	Umowa na czas określony	Umowa na czas nieokreślony
Kobiety	588	2 288	652	2 322
Mężczyźni	1 364	3 890	1 560	4 217
LICZBA PRACOWNIKÓW OGÓŁEM	1 952	6 178	2 212	6 539

	2019		2020	
	Umowa na czas określony	Umowa na czas nieokreślony	Umowa na czas określony	Umowa na czas nieokreślony
Polska	1 568	3 809	1 545	3 778
Czechy	64	407	204	377
Niemcy	320	1 962	463	2 384
LICZBA PRACOWNIKÓW OGÓŁEM	1 952	6 178	2 212	6 539

Liczba pracowników ogółem według rodzaju pracy

	2019			2020		
	Kobiety	Mężczyźni	OGÓŁEM	Kobiety	Mężczyźni	OGÓŁEM
Pracownicy fizyczni	505	3 142	3 647	499	3 513	4 012
Pracownicy biurowi	2 371	2 112	4 483	2 475	2 264	4 739
OGÓŁEM	2 876	5 254	8 130	2 974	5 777	8 751

Liczba pracowników ogółem według płci i czasu pracy

	2019		2020	
	Pełny etat	Niepełny wymiar godzin	Pełny etat	Niepełny wymiar godzin
Kobiety	2 709	167	2 796	178
Mężczyźni	5 219	35	5 733	44
OGÓŁEM	7 928	202	8 529	222

Liczba pracowników dostawców ogółem

	Liczba przedsiębiorstw	Liczba kierowców/pracowników zewnętrznych
Podwykonawcy transportowi	1 641	6 381
Agencje pracy tymczasowej	104	1 275

Nowo zatrudnieni i rotacja pracowników według grup wiekowych i płci [GRI 401-1]

	2019		2020	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
Nowo zatrudnieni				
Grupa wiekowa				
Poniżej 30	248	591	223	463
30-50	220	593	202	532
50+	21	77	17	110
OGÓŁEM	489	1 261	442	1 105

Pracownicy, którzy odeszli

	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
Grupa wiekowa				
Poniżej 30	175	448	187	454
30-50	278	664	276	613
50+	61	131	68	242
OGÓŁEM	514	1 243	531	1 309

Rotacja pracowników

	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
Grupa wiekowa				
Poniżej 30	22,8%	35,3%	24,0%	34,8%
30-50	16%	22,3%	15,5%	19,1%
50+	16,3%	13%	16,5%	19,1%
Ogółem	17,9%	23,7%	17,9%	22,7%

RÓŻNORODNOŚĆ

Wskaźnik różnorodności wśród kierownictwa i pracowników [GRI 405-1]

	2019	2020
Menedżerowie	30%	29%
Inni pracownicy:	36%	35%
Pracownicy fizyczni	14%	12%
Pracownicy biurowi	60%	60%

Wskaźnik zatrudnionych cudzoziemców [Wskaźnik własny nr 6]

	2019	2020
Liczba zatrudnionych cudzoziemców	4%	5%

SKOLENIA I ROZWÓJ

Liczba godzin szkoleniowych [GRI 404-1] oraz odsetek pracowników podlegających regularnym ocenom jakości pracy i przeglądom rozwoju kariery zawodowej [GRI 404-3]

	2019	2020
Liczba godzin szkoleniowych ogółem	nd.	47 845,6
Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku na pracownika	nd.	6

Odsetek pracowników podlegających regularnym ocenom jakości pracy i przeglądom rozwoju kariery zawodowej

		Ogółem	74%	69%
Kobiety	Pracownicy fizyczni	86%	82,4%	
	Pracownicy biurowi	75%	70,7%	
Mężczyźni	Pracownicy fizyczni	71%	64,2%	
	Pracownicy biurowi	75%	71,8%	

BHP

Urazy związane z pracą dotyczące osób zatrudnionych przez Grupę Raben oraz pracowników zewnętrznych [GRI 403-9]

	Zatrudnieni przez Grupę Raben		Pracownicy zewnętrzni	
	2019	2020	2019	2020
Liczba wypadków ogółem	120	107	nd.	14
Liczba poważnych wypadków	1	1	nd.	0
Liczba ofiar śmiertelnych	0	0	nd.	1
Liczba zarejestrowanych zachorowań wynikających z warunków pracy	0	0	nd.	0

Główne rodzaje urazów związanych z pracą w 2019 i 2020 roku (osoby zatrudnione przez Grupę Raben i pracownicy zewnętrzni): zwichnięcia, skręcenia i nadwyrężenia, złamania kości w terminalach Raben. Głównymi przyczynami obrażeń na drogach były zderzenia przód-tył i przód-przód oraz wywrócenie się pojazdu niespodowodane kolizją.

Wskaźnik wypadków z udziałem osób zatrudnionych przez Grupę Raben oraz pracowników zewnętrznych [GRI 403-9]

	Zatrudnieni przez Grupę Raben		Pracownicy zewnętrzni	
	2019	2020	2019	2020
Wskaźnik ofiar śmiertelnych w wyniku urazów związanych z pracą	0	0	nd.	0,4
Wskaźnik urazów związanych z pracą o dużej szkodliwości	0,1	0,1	nd.	0
Wskaźnik urazów związanych z pracą podlegających zgłoszeniu	10,5	8,5	nd.	5,6
Częstotliwość wypadków na 1 000 000 km	0	0,1	nd.	0,1
Wskaźnik ofiar śmiertelnych wśród kierowców na 1 000 000 km	0	0	nd.	0
Wskaźnik innych ofiar śmiertelnych na 1 000 000 km	0	0	nd.	0
Wskaźnik ofiar śmiertelnych ogółem na 1 000 000 km	0	0	nd.	0

(G) WYNIKI DOTYCZĄCE ŁADU KORPORACYJNEGO

	2019	2020
Łączna liczba postępowań sądowych przeciwko organizacji z tytułu praktyk antykonkurencyjnych, antymonopolowych i monopolistycznych oraz ich skutki	0	0
Potwierdzone przypadki korupcji i działania podjęte w odpowiedzi na nie	0	0
Całkowita liczba uzasadnionych skarg dotyczących naruszenia prywatności klientów oraz utraty danych	0	0
% dostawców, którzy podpisali Kodeks Etyki	72%	72%
Zgłoszenia o nieprawidłowościach	6	9
Incydenty dyskryminacji i podjęte działania naprawcze	0	0

Zasięg certyfikacji oddziałów Grupy

ISO 9001	92%	ISO 14001	87%	OHS	43%
----------	-----	-----------	-----	-----	-----

METODY OBLICZENIOWE

Dane dotyczące wyników przedstawiają działalność spółek w Polsce, Czechach i Niemczech. Jeżeli jest inaczej, zostało to wskazane w treści Raportu oraz poniżej.

INFORMACJE OGÓLNE - SKALA DZIAŁALNOŚCI

	Źródła informacji i metody obliczeniowe
Powierzchnia magazynowa	Dane z rejestrów wewnętrznych
Liczba pojazdów	Systemy finansowe i rachunkowe
Ilość przesyłek	
Miejsca paletowe	
Przychody	
Zatrudnienie	Dane z systemów HR

WYNIKI DOTYCZĄCE ŁADU KORPORACYJNEGO

	Źródła informacji i metody obliczeniowe
Testy ciągłości działania BCM	Rejestry wewnętrzne
Zgłoszenia o nieprawidłowościach	Rejestr wewnętrzny i rejestr Ethics Point

WYNIKI EKONOMICZNE

	Źródła informacji i metody obliczeniowe
Wydajność dostaw	Dane z Systemów Zarządzania Transportem (TMS) i wewnętrznego oprogramowania analitycznego
Wydajność wahadeł	Dane nie obejmują działalności spółek Raben Transport (PL i CZ) oraz Fresh Logistics
Przesyłki z ETA	Polska ze względu na odrębny system raportowania.
Przesyłki ze statusem doręczenia	
Wypełnienie wahadeł	
NPS (klienci)	NPS: obliczany poprzez odjęcie odsetka Krytyków od odsetka Promotorów. CSI:
CSI (klienci)	obliczany poprzez zsumowanie wszystkich wyników i podzielenie sumy przez liczbę respondentów. Wszystkie dane z badania satysfakcji pochodzą od 1 590 respondentów z: Polski, Czech, Słowacji, Litwy, Włoch, Rumunii i Węgier. Źródła informacji: dane z systemów wewnętrznych - narzędzie do przeprowadzania ankiet online.

WYNIKI ŚRODOWISKOWE

Źródła informacji i metody obliczeniowe	
<p>Zużycie energii [GRI 302-1]</p>	<p>Przeliczenia zużycia oleju napędowego, gazu ziemnego, oleju opałowego i benzyny na energię wyrażoną w GJ dokonano z wykorzystaniem wartości opałowych zebranych w Tablicach Wartości Opałowych i Wskaźników Emisji 2019 opracowanych przez Krajowy Ośrodek Bilansowania i Zarządzania Emisjami (KOBiZE). Wartości gęstości mediów użyte do standaryzacji jednostek pochodziły z bazy danych DEFRA 2019 - Department for Environment, Food & Rural Affairs. Przyjęte współczynniki przeliczeniowe są wartościami stałymi i zostały wykorzystane w obliczeniach na lata 2019 i 2020.</p> <p>Dla pozostałych źródeł wykorzystano wartości opałowe brutto z bazy danych DEFRA 2019 - Department for Environment, Food & Rural Affairs. Źródła danych o energii i paliwach zostały przedstawione w części dotyczącej wskaźników GRI 305-1, GRI 305-2 i GRI 305-3.</p>
<p>Zużycie energii [GRI 302-2]</p>	<p>Przeliczenia zużycia oleju napędowego, benzyny, oleju opałowego i CNG na energię wyrażoną w GJ w zakresie Well-To-Tank dokonano z wykorzystaniem współczynników przedstawionych w normie PN-EN 16258. W przypadku propanu, ze względu na brak dostępności danych, przyjęto współczynniki dla LPG (mieszanina propan-butan) z wyżej wymienionej normy.</p> <p>Do standaryzacji jednostek wykorzystano gęstości zawarte w bazie danych DEFRA 2019 - Department for Environment, Food & Rural Affairs. W celu przeliczenia zużycia LNG wykorzystano dane dotyczące udziału zużycia energii w zakresie WTT w stosunku do energii w zakresie TTW dla LNG (Well-to-wheels Analysis of Future Automotive Fuels and Power-trains in the European Context - WTT APPENDIX 2 Description and detailed energy and GHG balance of individual pathways) oraz wykorzystano wartości opałowe brutto i gęstość zawarte w bazie danych DEFRA 2019. Przyjęte współczynniki przeliczeniowe są wartościami stałymi i zostały wykorzystane w obliczeniach na lata 2019 i 2020.</p>
<p>Energochłonność [GRI 302-3]</p>	<p>Energochłonność odnosi się do operacji transportowych i magazynowych. W przypadku transportu obejmuje zużycie energii wewnątrz i na zewnątrz organizacji, a w przypadku obiektów tylko wewnątrz organizacji. Obliczeń dokonano zgodnie z normą EN 16258 i protokołem GHG.</p>
<p>Emisje CO₂ zakres 1, 2, 3 [GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3, GRI 305-4]</p>	<p>Rok 2019 jest pierwszym rokiem, dla którego przeprowadzono obliczenia emisji w spółkach Grupy Raben w Polsce, Niemczech i w Czechach i stanowi rok bazowy. Obliczenia emisji zostały przygotowane zgodnie z normami: The Greenhouse Gas Protocol A Corporate Accounting and Reporting Standard Revised Edition, GHG Protocol Scope 2 Guidance and Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard. Emisje generowane przez pojazdy własne i floty podwykonawców zostały obliczone zgodnie z wymaganiami normy PN-EN 16258 oraz GLEC Framework.</p> <p>Zidentyfikowane i uwzględnione w obliczeniach gazy cieplarniane to CO₂, CH₄ i N₂O, które zostały wyrażone jako ekwiwalenty CO₂ i gazów wchodzących w skład czynników chłodniczych. Nie stwierdzono żadnych biogenych emisji CO₂.</p>
	<p>Źródłem wskaźników emisji były publikacje Krajowego Ośrodka Bilansowania i Zarządzania Emisjami (KOBiZE), baza danych DEFRA (Department for Environment, Food & Rural Affairs), norma PN-EN 16258, Europejska Agencja Środowiska (EEA). Współczynnik GWP (Global Warming Potential) dla czynnika chłodniczego został przyjęty zgodnie z czwartym raportem IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change). Emisje pochodzące z wytwarzania zakupionej energii elektrycznej wykorzystywanej w obiektach obliczono zgodnie z metodą „location-based” oraz „market-based”.</p> <p>Metoda „location-based” wykorzystuje średni współczynnik emisji dla danego kraju, natomiast metoda „market-based” - współczynnik specyficzny dla sprzedawcy energii (jeśli jest dostępny). Wszystkie nasze emisje są obliczane w podejściu Well-To-Wheel. Zużycie paliwa i energii monitorowane jest w wewnętrznych rejestrach i systemach spółek. Dane obejmują bezpośrednie zużycie paliwa i energii w budynkach, w których prowadzona jest działalność Grupy Raben (w tym również w budynkach wynajmowanych w ok. 5% w zależności od roku i metodologii) oraz w pojazdach kontrolowanych przez Grupę Raben. Uwzględniono również emisje w zakresie Tank-To-Wheel oraz Well-To-Tank generowane przez podwykonawców wykonujących usługi transportowe dla Grupy Raben do momentu przekazania ładunków firmom partnerskim (np. sieć partnerska poza granicami kraju). Nie uwzględniono emisji z transportu lotniczego i morskiego (pomimo promów, które są częścią transportu drogowego) ze względu na granice operacyjne - Grupa Raben działa w tym obszarze wyłącznie jako spedytor.</p> <p>Dane wykorzystane do obliczeń miały charakter historyczny. Natomiast w przypadku 80% emisji dotyczących floty transportowej podwykonawców dane zostały obliczone i częściowo modelowane w oparciu o dane historyczne systemów wewnętrznych z 3 miesięcy 2020 roku. Pozostałe miesiące w 2019 i 2020 roku zostały obliczone na podstawie trendu danych o przesyłkach dla tych miesięcy.</p> <p>Intensywność emisji odnosi się do drogowego transportu towarów obejmującego emisje z zakresu 1 i 3 oraz emisje z obiektów z zakresu 1 i 2.</p> <p>Zakres i zastosowane współczynniki przeliczeniowe dla zużycia energii przedstawiono w części dotyczącej wskaźnika GRI 302-1.</p>
	<p>Zużycie wody [GRI 303-5]</p> <p>Źródła informacji: dane wewnętrzne i faktury.</p> <p>Dane nie obejmują 17% wszystkich lokalizacji ze względu na ich status własnościowy (obiekty najmowane) oraz fakt, że woda nie jest istotnym tematem dla Grupy Raben.</p>
	<p>Odpady [GRI 306-3]</p> <p>Źródła informacji: rejestry wewnętrzne.</p>
	<p>Norma Euro taboru</p> <p>Źródła informacji: rejestry wewnętrzne.</p>

WYNIKI SPOŁECZNE

Źródła informacji i metody obliczeniowe (jeśli dotyczy)	
Liczba pracowników [GRI 102-8]	Liczba pracowników jest mierzona jako liczba personelu . Wszystkie dane obejmują pracowników spółek z trzech krajów: Polski, Czech i Niemiec. Źródła informacji: wewnętrzne systemy i rejestry HR.
Liczba cudzoziemców	Liczba cudzoziemców jest mierzona jako procent personelu. Źródła informacji: wewnętrzne systemy i rejestry HR.
Różnorodność wśród kierownictwa i pracowników [GRI 405-1]	Różnorodność wśród kierownictwa i pracowników mierzona jest jako procentowy udział kobiet w tych grupach. Wszyscy kierownicy wyższego szczebla to prezesi i dyrektorzy. Wszyscy menedżerowie są pracownikami zatrudnionymi na stanowiskach prezesów, dyrektorów, menedżerów i koordynatorów. Wszyscy pozostali pracownicy to inni pracownicy nie wymienieni w powyższych kategoriach. Wskaźnik jest raportowany częściowo bez podziału na grupy wiekowe. Źródła informacji: wewnętrzne systemy i rejestry HR.
Przypadki dyskryminacji [GRI 406-1]	Przypadki dyskryminacji mierzone są jako liczba formalnych przypadków zgłoszonych w systemach. Źródła informacji: rejestr wewnętrzny i rejestr Ethics Point.
Nowo zatrudnieni pracownicy i rotacja pracowników [GRI 401-1]	Wskaźnik rotacji pracowników obliczany jest poprzez podzielenie liczby pracowników, którzy odeszli z firmy, przez całkowitą liczbę pracowników na koniec 2020 roku. Źródła informacji: wewnętrzne systemy i rejestry HR.
Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku na pracownika [GRI 404-1]	Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku na pracownika jest mierzona jako całkowita liczba godzin szkoleniowych zapewnionych pracownikom podzielona przez całkowitą liczbę pracowników. Dane nie obejmują spółek Raben Trucking & Rental GmbH, Kraftverkehr P. & M. Ehrig GmbH oraz Raben Transport sp. o.o. odštěpný závod (360 pracowników w 2020 roku). Kontynuujemy proces fuzji i wdrażania odpowiednich systemów w tych nowych spółkach. Również z tego powodu wskaźnik ten jest raportowany tylko częściowo, bez podziału na płeć i kategorię pracowników. Źródła informacji: rejestry wewnętrzne i systemy zewnętrzne (platformy e-learningowe).
Odsetek pracowników podlegających regularnym ocenom jakości pracy i przeglądowi rozwoju kariery zawodowej [GRI 404-3]	Odsetek pracowników podlegających regularnym ocenom jakości pracy i przeglądowi rozwoju kariery zawodowej jest mierzony jako całkowita liczba ocen podzielona przez całkowitą liczbę pracowników. Wszyscy pracownicy fizyczni to pracownicy magazynów i kierowcy. Wszyscy pozostali pracownicy to pracownicy biurowi. Źródła informacji: wewnętrzne systemy i rejestry HR.
Obrażenia związane z pracą [GRI 403-9]	Obrażenia związane z pracą mierzone są zgodnie z metodologią przyjętą w standardach GRI. Wskaźniki wszystkich obrażeń i ofiar śmiertelnych w wyniku obrażeń związanych z pracą oraz wskaźniki obrażeń związanych z pracą o dużej szkodliwości zostały obliczone na podstawie 1 000 000 przepracowanych godzin. Wszyscy pozostali pracownicy to kluczowi dostawcy: tymczasowi pracownicy magazynowi oraz wszyscy kierowcy zatrudnieni na zasadzie podwykonawstwa. Do wyczenia wskaźników częstotliwości dla tej grupy uwzględniliśmy tylko zdarzenia, które wystąpiły w terminach Grupy Raben. Dla wszystkich zdarzeń drogowych mamy osobny, własny wskaźnik KPI określający liczbę wypadków i ofiar śmiertelnych na 1 000 000 przejechanych km. Obliczamy go, dzieląc całkowitą liczbę wypadków lub ofiar śmiertelnych przez całkowitą liczbę przejechanych km i mnożąc wynik przez 1 000 000 km. W przypadku wszystkich wypadków drogowych bierzemy pod uwagę wszystkie zdarzenia (nie tylko te, które skutkują obrażeniami). Dane nie obejmują spółek Raben Trucking & Rental GmbH oraz Kraftverkehr P. & M. Ehrig GmbH (212 pracowników w 2020 roku). Kontynuujemy proces fuzji i wdrażania odpowiednich systemów w tych nowych spółkach. Dodatkowo na potrzeby własnego wskaźnika KPI określającego współczynnik wypadków na drogach brane są pod uwagę tylko spółki polskie i czeskie. Za rok 2019 nie zbieraliśmy danych o pozostałych pracownikach (kluczowych dostawcach). Źródła informacji: systemy wewnętrzne i rejestry.
Nowi dostawcy, którzy zostali poddani ocenie wg kryteriów społecznych [GRI 414-1]	Nowi dostawcy, którzy zostali poddani ocenie wg kryteriów społecznych , są mierzony jako liczba dostawców (firmy transportowe i agencje pracy tymczasowej), którzy podpisali Kodeks Etyki. Źródła informacji: systemy wewnętrzne i rejestry.
Nowi dostawcy, którzy zostali poddani ocenie wg kryteriów środowiskowych [GRI 308-1]	Nowi dostawcy, którzy zostali poddani ocenie wg kryteriów środowiskowych , są mierzony jako odsetek dostawców, których flota spełnia określoną normę Euro. Źródła informacji: systemy wewnętrzne i rejestry.
Liczba ton uratowanej żywności	Liczba ton uratowanej żywności jest mierzona jako waga produktów przetransportowanych dla danej organizacji. Źródła informacji: systemy wewnętrzne i rejestry.

INDEKS TREŚCI GRI

Numer wskaźnika	Tytuł standardu GRI	Nazwa wskaźnika	Miejsce w Raporcie
GRI 101. FOUNDATION 2016. INFORMACJE PODSTAWOWE [NIE ZAWIERA ŻADNYCH WSKAŹNIKÓW]			
WSKAŹNIKI PROFILOWE			
102-1	General Disclosures 2016	Nazwa organizacji	55
102-2		Opis działalności organizacji, główne marki, produkty i/lub usługi	5, 6
102-3		Lokalizacja siedziby głównej organizacji	55
102-4		Lokalizacja działalności operacyjnej	4, 55
102-5		Forma własności i struktura prawna organizacji	11
102-6		Obsługiwane rynki	4, 5
102-7		Skala działalności	4
102-8		Dane dotyczące pracowników oraz innych osób świadczących pracę na rzecz organizacji	58, 44, 60
102-9		Opis łańcucha dostaw	49
102-10		Znaczące zmiany dotyczące organizacji lub łańcucha wartości. Nie odnotowano znaczących zmian w roku 2020.	
102-11		Wyjaśnienie, czy i w jaki sposób organizacja stosuje zasadę ostrożności	18
102-12		Inicjatywy zewnętrzne	15
102-13		Członkostwo w stowarzyszeniach i organizacjach	15
STRATEGIA			
102-14	General Disclosures 2016	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla	1-2
102-15		Opis kluczowych wpływów, szans i ryzyk	1-2, 12
ETYKA			
102-16	General Disclosures 2016	Wartości, zasady, standardy i normy zachowań w organizacji	5, 17
102-17		Mechanizmy dotyczące doradztwa i troski o zasady etyczne	17

Numer wskaźnika	Tytuł standardu GRI	Nazwa wskaźnika	Miejsce w Raporcie
ŁAD KORPORACYJNY			
102-18	General Disclosures 2016	Struktura nadzorcza organizacji	10, 17
102-20		Odpowiedzialność Zarządu za tematy ekonomiczne, społeczne i środowiskowe	13
102-21		Konsultowanie z interesariuszami kwestii ekonomicznych, społecznych i środowiskowych	15
102-26		Rola najwyższego organu zarządczego w definiowaniu celów, wartości i strategii	13
ZAANGAŻOWANIE INTERESARIUSZY			
102-40	General Disclosures 2016	Lista grup interesariuszy	15
102-41		Pracownicy objęci umowami zbiorowymi	44
102-42		Identyfikowanie i selekcja interesariuszy	15, 16
102-43		Podjęcie do angażowania interesariuszy	15, 16, 26, 44, 50
102-44		Kluczowe tematy i problemy poruszane przez interesariuszy	15, 16
PROCES RAPORTOWANIA			
102-45	General Disclosures 2016	Uwzględnienie jednostek gospodarczych ujmowanych w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym	13, 55
102-46		Proces definiowania treści raportu i ram tematycznych	55
102-47		Zidentyfikowane istotne tematy	55, 56
102-48		Wyjaśnienia dotyczące efektów jakichkolwiek korekt informacji zawartych w poprzednich raportach. Nie dotyczy, ponieważ jest to pierwszy Raport Zrównoważonego Rozwoju Grupy Raben.	55
102-49		Znaczne zmiany w stosunku do poprzedniego raportu. Nie dotyczy, ponieważ jest to pierwszy Raport Zrównoważonego Rozwoju Grupy Raben.	
102-50		Okres raportowania	55
102-51		Data publikacji ostatniego raportu (jeśli został opublikowany). Nie dotyczy, ponieważ jest to pierwszy Raport Zrównoważonego Rozwoju Grupy Raben.	55

Numer wskaźnika	Tytuł standardu GRI	Nazwa wskaźnika	Miejsce w Raporcie
102-52	General Disclosures 2016	Cykl raportowania	55
102-53		Dane kontaktowe	53
102-54		Wskazanie, czy raport sporządzono zgodnie ze Standardem GRI	55
102-55		Indeks treści GRI	64
102-56		Zewnętrzna weryfikacja raportu	67
WSKAŹNIKI SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE ISTOTNYCH TEMATÓW			
ISTOTNY TEMAT: PRZEJRZYSTOŚĆ / RAMY ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU			
103-1	Podjęcie do zarządzania 2016	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ram	13
103-2		Podjęcie do zarządzania tematami zidentyfikowanymi jako istotne	13
103-3		Ewaluacja podejścia do zarządzania w ramach tematów zidentyfikowanych jako istotne	13
Wskaźnik własny nr 1	-	Opis strategii ESG Grupy Raben: cele i poziom ich realizacji	13
ISTOTNY TEMAT: INNOWACJE I POSTĘP TECHNOLOGICZNY			
103-1	Podjęcie do zarządzania 2016	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ram	25
103-2		Podjęcie do zarządzania tematami zidentyfikowanymi jako istotne	25
103-3		Ewaluacja podejścia do zarządzania w ramach tematów zidentyfikowanych jako istotne	25
Wskaźnik własny nr 2	-	Opis usług świadczonych przez Grupę, w tym usług innowacyjnych	26
Wskaźnik własny nr 3	-	Opis zastosowanych innowacyjnych rozwiązań technologicznych i informatycznych	26
ISTOTNY TEMAT: STANDARDY ETYCZNE DLA BRANŻY I PARTNERÓW ŁAŃCUCHA DOSTAW			
103-1	Podjęcie do zarządzania 2016	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ram	17, 49
103-2		Podjęcie do zarządzania tematami zidentyfikowanymi jako istotne	17, 49
103-3		Ewaluacja podejścia do zarządzania w ramach tematów zidentyfikowanych jako istotne	17, 49
GRI 205-3	Przeciwdziałanie korupcji 2016	Potwierdzone przypadki korupcji i działania podjęte w odpowiedzi na nie	17
Wskaźnik własny nr 4	-	Liczba zgłoszeń dotyczących nieprawidłowości	17

Numer wskaźnika	Tytuł standardu GRI	Nazwa wskaźnika	Miejsce w Raporcie
GRI 206-1	Zachowania antykonkurencyjne 2016	Całkowita liczba podjętych wobec organizacji kroków prawnych dotyczących przypadków naruszeń zasad wolnej konkurencji, praktyk monopolistycznych oraz ich skutki	17
GRI 414-1	Ocena społeczna dostawców 2016	Odsetek nowych dostawców, którzy zostali poddani ocenie wg kryteriów społecznych	17, 49
GRI 418-1	Prywatność klientów 2016	Całkowita liczba uzasadnionych skarg dotyczących naruszenia prywatności klientów oraz utraty danych	19
ISTOTNY TEMAT: BEZPIECZNE I PRZYJAZNE ŚRODOWISKO PRACY DLA PRACOWNIKÓW			
103-1	Podjęcie do zarządzania 2016	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ram	43, 46
103-2		Podjęcie do zarządzania tematami zidentyfikowanymi jako istotne	43, 46
103-3		Ewaluacja podejścia do zarządzania w ramach tematów zidentyfikowanych jako istotne	43, 46
Wskaźnik własny nr 5	-	Opis kultury organizacji	43
Wskaźnik własny nr 6	-	Liczba cudzoziemców	59
GRI 403-1	Bezpieczeństwo i higiena pracy 2018	System zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy	11, 20, 46
GRI 403-2		Identyfikacja zagrożeń, ocena ryzyka i badanie wypadków	46
GRI 403-3		Służby bezpieczeństwa i higieny pracy	20, 46
GRI 403-4		Udział pracowników, konsultacje i komunikacja w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy	46
GRI 403-5		Szkolenia dla pracowników w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy	46
GRI 403-6		Programy promocji zdrowia dla pracowników	20, 46, 47
GRI 403-7	Bezpieczeństwo i higiena pracy 2018	Zapobieganie i łagodzenie wpływu na zdrowie i bezpieczeństwo w miejscu pracy bezpośrednio powiązane z relacjami biznesowymi	46
GRI 403-8		Pracownicy objęci systemem zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy. 100% pracowników, 100% kluczowych dostawców (kierowców, pracowników magazynowych)	
GRI 403-9		Obrażenia związane z pracą	60
GRI 405-1	Różnorodność i równość szans 2016	Różnorodność wśród kierownictwa i pracowników	44, 59
GRI 406-1	Przeciwdziałanie dyskryminacji 2016	Incydenty dyskryminacji i podjęte działania naprawcze	44

Numer wskaźnika	Tytuł standardu GRI	Nazwa wskaźnika	Miejsce w Raporcie
ISTOTNY TEMAT: ROZWÓJ I UTRZYMANIE PRACOWNIKÓW			
GRI 103-1	Podjęcie do zarządzania 2016	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ram	43, 44
GRI 103-2		Podjęcie do zarządzania tematami zidentyfikowanymi jako istotne	43, 44
GRI 103-3		Ewaluacja podjęcia do zarządzania w ramach tematów zidentyfikowanych jako istotne	43, 44
GRI 401-1	Zatrudnienie 2016	Łączna liczba nowo zatrudnionych pracowników, odejść oraz wskaźnik fluktuacji pracowników	44, 59
GRI 404-1	Szkolenia i edukacja 2016	Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku na pracownika	60
GRI 404-2		Programy rozwoju kompetencji menedżerskich i wsparcia w okresie przejściowym	44
GRI 404-3		Odsetek pracowników podlegających regularnym ocenom jakości pracy i przeglądom rozwoju kariery zawodowej	44, 60
ISTOTNY TEMAT: SATYSFAKCJA KLIENTA			
GRI 103-1	Podjęcie do zarządzania 2016	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ram	23
GRI 103-2		Podjęcie do zarządzania tematami zidentyfikowanymi jako istotne	23
GRI 103-3		Ewaluacja podjęcia do zarządzania w ramach tematów zidentyfikowanych jako istotne	23
Wskaźnik własny nr 7	-	CSI (klienci)	24
Wskaźnik własny nr 8	-	NPS (klienci)	24
Wskaźnik własny nr 9	-	Zarządzanie reklamacjami - opis zasad i procedur	24
ISTOTNY TEMAT: ZMIANY KLIMATYCZNE			
GRI 103-1	Podjęcie do zarządzania 2016	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ram	30, 31, 37
GRI 103-2		Podjęcie do zarządzania tematami zidentyfikowanymi jako istotne	30, 31, 37
GRI 103-3		Ewaluacja podjęcia do zarządzania w ramach tematów zidentyfikowanych jako istotne	30, 31, 37
GRI 305-1	Emisje 2016	Bezpośrednie emisje gazów cieplarnianych (zakres 1)	30, 32, 34, 56, 57
GRI 305-2		Pośrednie emisje gazów cieplarnianych (zakres 2)	30, 32, 56, 57
GRI 305-3		Inne pośrednie emisje gazów cieplarnianych (zakres 3)	30, 32, 57
GRI 305-4		Intensywność emisji gazów cieplarnianych	34

Numer wskaźnika	Tytuł standardu GRI	Nazwa wskaźnika	Miejsce w Raporcie
GRI 308-1	Ocena środowiskowa dostawców 2016	Odsetek nowych dostawców, którzy zostali poddani ocenie wg kryteriów środowiskowych	34
GRI 308-2		Negatywny wpływ środowiskowy w łańcuchu dostaw i działania podjęte w odpowiedzi na to	36
ENERGIA			32, 36
GRI 302-1	Energia 2016	Zużycie energii wewnątrz organizacji	37, 56
GRI 302-2		Zużycie energii na zewnątrz organizacji	56
GRI 302-3		Energochłonność	57
ISTOTNY TEMAT: ODPADY			
GRI 103-1	Podjęcie do zarządzania 2016	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ram	30, 38, 39
GRI 103-2		Podjęcie do zarządzania tematami zidentyfikowanymi jako istotne	30, 38, 39
GRI 103-3		Ewaluacja podjęcia do zarządzania w ramach tematów zidentyfikowanych jako istotne	30, 38, 39
GRI 306-1	Ścieki i odpady 2020	Wytwarzanie odpadów i znaczące oddziaływania związane z odpadami	38, 39
GRI 306-2		Zarządzanie znaczącymi wpływami związanymi z odpadami	38, 39
GRI 306-3		Wytworzone odpady	58
WODA			
GRI 303-5	Woda 2018	Zużycie wody	58

WERYFIKACJA ZEWNĘTRZNA

Raport został poddany niezależnej atestacji. Podejście do atestacji zostało wyjaśnione w raporcie z wykonania usługi atestacyjnej. W proces atestacji zaangażowany był Zarząd Grupy. Raport Deloitte Audit Sp. z o.o. sp.k. z wykonania niezależnej usługi atestacyjnej dającej ograniczoną pewność dotyczącą wskaźników przedstawionych w Raporcie Zrównoważonego Rozwoju Grupy Raben za rok zakończony w dniu 31.12.2020 r.

Deloitte.

Deloitte Audit sp. z o.o. sp.k.
al. Jana Pawła II 22
00-133 Warszawa
Polska
tel.: +48 22 511 08 11
fax: +48 22 511 08 13
www.deloitte.com/pl

Raport z wykonania niezależnej usługi atestacyjnej dającej ograniczoną pewność dotyczącą wskaźników przedstawionych w Raporcie społecznym Grupy Raben za rok zakończony w dniu 31.12.2020.

Do Zarządu Raben Management Services sp. z o.o.
ul. Zbożowa 1
62-023 Robakowo

Zakres zrealizowanych prac

Podjęliśmy się realizacji usługi atestacyjnej dającej ograniczoną pewność dotyczącą wskaźników przedstawionych w **Raporcie społecznym „Sustainability Report 2020. Drive to Sustainability” Grupy Raben za okres 1 stycznia 2020 r. do 31 grudnia 2020 r.** (zwanym dalej „Raportem społecznym”), opracowanym przez Raben Management Services sp. z o.o. („Spółka”). Wskaźniki zostały zaraportowane w opcji „Core” zgodnie z Wytycznymi GRI Standards dotyczącymi sporządzania raportów zrównoważonego rozwoju, wydanymi przez Global Reporting Initiative (GRI).

Zakres odpowiedzialności Zarządu Spółki

Zarząd Spółki jest odpowiedzialny za przygotowanie i zaprezentowanie wskaźników przedstawionych w Raporcie społecznym zgodnie z Wytycznymi GRI Standards dotyczącymi sporządzania raportów zrównoważonego rozwoju dla opcji „Core”, wydanymi przez Global Reporting Initiative. Odpowiedzialność Zarządu Spółki obejmuje ustanowienie i utrzymywanie właściwego systemu zarządzania efektywnością oraz systemu kontroli wewnętrznej, z których uzyskane zostały informacje zamieszczone w Raporcie społecznym. Zarząd Spółki ponosi również odpowiedzialność za wiarygodność, prawdziwość i rzetelność informacji oraz za prawidłowe przygotowanie dostarczonej nam dokumentacji.

Nasza niezależność i kontrola jakości

Podczas realizacji usługi przestrzegaliśmy postanowień Kodeksu Etyki Zawodowych Księgowych wydanego przez Radę Międzynarodowych Standardów Etycznych dla Księgowych, który zawiera wymogi w zakresie niezależności oraz inne wymogi, których podstawą stanowią uczciwość, obiektywizm, kompetencje zawodowe i należyta staranność, poufność oraz profesjonalne postępowanie.

Zgodnie z Międzynarodowym Standardem Kontroli Jakości 1, opublikowanym przez Międzynarodową Federację Księgowych IFAC, Deloitte utrzymuje kompleksowy system kontroli jakości obejmujący udokumentowane polityki i procedury dotyczące zapewnienia zgodności z wymogami etycznymi, standardami zawodowymi oraz znajdującymi zastosowanie wymogami prawnymi i regulacyjnymi.

Zakres naszej odpowiedzialności

Naszym zadaniem było sformułowanie wniosku o ograniczonej pewności dotyczącego wskaźników zawartych w indeksie GRI przedstawionych w Raporcie społecznym, na podstawie procedur, które przeprowadziliśmy oraz dowodów, które uzyskaliśmy. Usługę atestacyjną dającą ograniczoną pewność wykonaliśmy zgodnie z Międzynarodowymi Standardami Usług Atestacyjnych 3000 (wersja poprawiona): Usługi atestacyjne inne niż audyty lub przeglądy historycznych informacji finansowych, opublikowanymi przez Radę Międzynarodowych Standardów Rewizji Finansowej i Usług Atestacyjnych. Standard ten wymaga zaplanowania i przeprowadzenia działań w celu uzyskania ograniczonej pewności, że wskaźniki przedstawione w Raporcie społecznym są wolne od istotnych błędów.

Procedury, które wykonaliśmy opierały się na naszym zawodowym osądzie, obejmowały wywiady, obserwacje realizowanych procesów, badanie dokumentów, procedury analityczne, oceny stosowności metod obliczeniowych oraz zasad sprawozdawczości, a także dokonywanie uzgodnień z kluczową dokumentacją. Usługę atestacyjną dającą ograniczoną pewność cechuje istotnie ograniczony zakres w porównaniu z usługą atestacyjną dającą uzasadnioną pewność zarówno w odniesieniu do procedur oceny ryzyka, obejmujących zrozumienie kontroli wewnętrznej, jak i procedur przeprowadzonych w odpowiedzi na ocenione ryzyka.

W celu sformułowania naszego wniosku na temat wskaźników zawartych w indeksie GRI przedstawionych w Raporcie społecznym, w okresie od 11.01.2021 do 10.05.2021 przeprowadziliśmy następujące procedury:

- W drodze wywiadów, uzyskaliśmy wiedzę na temat środowiska kontroli i systemów informacyjnych Grupy Raben istotnych dla zaraportowania wskaźników będących przedmiotem przeglądu, lecz nie dokonaliśmy

Nasza 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

Member of Deloitte Touche Tohmatsu Limited

District Court for the city of Warsaw KRS, No. 0000446833, NIP: 5270200786

Deloitte.

oceny sposobu zaprojektowania poszczególnych czynności kontrolnych, nie uzyskaliśmy dowodów ich wdrożenia ani nie przeprowadziliśmy testów ich skuteczności.

- Uzyskaliśmy zrozumienie - poprzez wywiady, procedury analityczne, obserwacje i inne znajdujące zastosowanie procedury gromadzenia dowodów oparte na badaniu próby - w zakresie istotnych struktur, systemów, procesów, procedur i mechanizmów kontrolnych dotyczących porównywania, agregowania, potwierdzania i raportowania danych na potrzeby wskaźników będących przedmiotem przeglądu.
- Oceniliśmy czy metody zastosowane przez Raben Management Services sp. z o.o. do celów związanych z opracowywaniem oszacowań są odpowiednie i zostały konsekwentnie zastosowane. Nasze procedury nie obejmowały przeprowadzania testów dotyczących danych, na których opierały się powyższe oszacowania ani odrębnego dokonywania własnych oszacowań służących ocenie szacunków Raben Management Services sp. z o.o.
- Porównaliśmy informacje zawarte w Raporcie społecznym z wewnętrzną dokumentacją Spółki.

Ograniczenia

Procedury przeprowadzone w ramach usługi atestacyjnej dającej ograniczoną pewność różnią się w swojej naturze i są ograniczone pod względem zakresu w porównaniu z przeglądem dającym uzasadnioną pewność. W związku z powyższym poziom pewności uzyskany w ramach przeglądu dającego ograniczoną pewność jest znacząco niższy od poziomu pewności, który mógłby zostać uzyskany w wyniku wykonania usługi atestacyjnej dającej uzasadnioną pewność.

Nasza usługa atestacyjna dająca ograniczoną pewność została ograniczona do wskaźników zawartych w indeksie GRI przedstawionych w Raporcie społecznym i nie odnosi się do pozostałych informacji ujętych w tym raporcie ani też do tego raportu rozumianego, jako całość. W związku z powyższym nasz wniosek przedstawiony poniżej dotyczy wyłącznie tych wskaźników, nie zaś wszystkich przedstawionych danych czy innych informacji zawartych w Raporcie społecznym.

Sposób, jaki przyjęła Spółka dla określenia, zgromadzenia i zaraportowania danych dotyczących jej wyników pozafinansowych nie podlega formalnym procesom przyjętym dla celów sprawozdawczości finansowej. Dlatego też dane o tym charakterze mogą różnić się pod względem definicji, metodyk ich gromadzenia i raportowania, przy braku spójnego, zaakceptowanego standardu. Może to skutkować brakiem porównywalności informacji pomiędzy organizacjami, a także w ramach Spółki w poszczególnych latach, gdyż stosowane metody mogą ulegać zmianom. Dokładność i kompletność informacji ujawnionych w Raporcie społecznym podlegają ograniczeniom wynikającym z ich charakteru i metod stosowanych w celu określenia, obliczenia i szacowania takich informacji.

Wniosek

Na podstawie przeprowadzonych prac uzyskaliśmy ograniczoną pewność, że informacje dotyczące wskaźników zawartych w indeksie GRI, przedstawionych w Raporcie społecznym opracowanym przez Raben Management Services sp. z o.o. nie są niezgodne z Wytycznymi GRI Standards dotyczącymi sporządzania raportów zrównoważonego rozwoju dla opcji „Core”, wydanymi przez Global Reporting Initiative, a naszej uwagi nie zwróciły żadne kwestie, które mogłyby spowodować uznanie, że wskaźniki będące przedmiotem przeglądu, przedstawione w Raporcie społecznym, zawierają istotne błędy.

On behalf of Deloitte, the attorney: Karol Reany

Deloitte Audit sp. z o.o. sp.k.
Warszawa, 10 maj 2021

[GRI 102-53]

DANE KONTAKTOWE

Jakub Krzewina

Group Sustainability Manager

Raben Management Services sp. z o.o.

ul. Zbożowa 1

62-023 Robakowo

jakub.krzewina@raben-group.com

Opublikowano w czerwcu 2021 r.

