

Raport zrównoważonego rozwoju

PRAGMAGO[®]

List Wiceprezesa

Szanowni Państwo,

oddaję w Państwa ręce już drugi w historii PragmaGO roczny raport zrównoważonego rozwoju. Stanowi on podsumowanie naszych działań na rzecz pozytywnych zmian w środowisku naturalnym i społeczeństwie. Głęboko wierzymy, że każde przedsiębiorstwo – w wielu aspektach – może zmieniać swoje otoczenie na lepsze. Zrównoważony rozwój i działania z obszaru ESG stają się dla wielu grup społecznych bardzo istotnym elementem prowadzenia i postrzegania biznesu nie tylko ze względu na coraz szersze regulacje i wymogi prawne. Rośnie też świadomość, że bez konkretnych działań, podejmowanych zarówno przez instytucje państwowe, jak i prywatne organizacje, dalszy zrównoważony rozwój społeczeństwa i gospodarki jest niemożliwy. Z tego względu zarówno klientom, partnerom biznesowym, jak i obligatariuszom czy inwestorom gwarantujemy dostęp do transparentnych informacji o działaniach, które podejmujemy w tym obszarze.

W 2023 roku określiliśmy zakres naszego wpływu i zdefiniowaliśmy cele ESG, które są spójne z naszą strategią biznesową i misją – wspierania przedsiębiorców z sektora MŚP w ich codziennej działalności poprzez dostarczanie wygodnego finansowania. Wyznaczone cele są ważne z punktu widzenia zróżnicowanych grup interesariuszy.

W 2023 roku przeprowadziliśmy szczegółową analizę i optymalizację naszych procesów (wg metodologii CEM) w zakresie faktoringu i wybranych produktów pożyczkowych. Na jej podstawie opracowaliśmy komunikację opartą na prostym języku. Prowadziliśmy działania edukacyjne z zakresu finansów i biznesu, wprowadziliśmy program przeciwdziałania ryzykom cybernetycznym.

W zakresie wpływu na środowisko podążamy w kierunku osiągnięcia statusu organizacji *paperless*. W ubiegłym roku pracowaliśmy nad dalszą digitalizacją usług, dzięki czemu ograniczamy zużycie papieru. Optymalizowaliśmy też emisję CO₂, przede wszystkim poprzez utrzymywanie floty hybrydowej, minimalizowanie liczby przejechanych kilometrów i ogrzewanie biura przy pomocy gazu ziemnego.

Rozwijamy kulturę organizacyjną opartą na dialogu, równości szans i dbałości o zdrowie (zarówno psychiczne, jak i fizyczne) naszych pracowników. Jesteśmy przekonani, że wartości takie jak życzliwość i dobro odgrywają kluczową rolę nie tylko w naszych prywatnych codziennych doświadczeniach, ale również w sferze biznesowej. Z tego powodu angażowaliśmy się w działalność charytatywną, wspierając fundacje aktywne w zróżnicowanych obszarach.

Chciałem podziękować wszystkim interesariuszom, którzy pomogli i przyczynili się do realizacji naszych działań z zakresu ESG. To szczególnie obszar, wymagający prawdziwego zaangażowania – często również emocjonalnego. Przed nami sporo wyzwań, które będziemy podejmować stale, kierując się troską o otoczenie. To założenie jest podstawą wszystkich przyszłych działań, nie tylko tych związanych z celami na kolejny rok.

Z wyrazami szacunku

Jacek Obrocki,

Wiceprezes Zarządu



Raport zrównoważonego rozwoju PragmaGO S.A.

Informacje o PragmaGO

Kim jesteśmy i co robimy?

Nasza rola w systemie finansowym

Historia

Struktura Grupy PragmaGO

Misja i wartości

Władze

Akcjonariat

Interesariusze

Członkostwo w organizacjach

Rekordowy rok 2023

Wyniki

Emisje obligacji

Nagrody i nominacje

Strategia ESG

Zarządzanie obszarem ESG

Ryzyka ESG

Strategiczne cele ESG i realizacja 2023

Odpowiedzialność wobec środowiska

Odpowiedzialność wobec społeczeństwa

Odpowiedzialne zarządzanie i ład korporacyjny

Cele ESG na 2024 rok

O raporcie



Informacje o PragmaGO

Kim jesteśmy i co robimy?

Nasza rola w systemie finansowym

Historia

Struktura Grupy PragmaGO

Misja i wartości

Władze

Akcjonariat

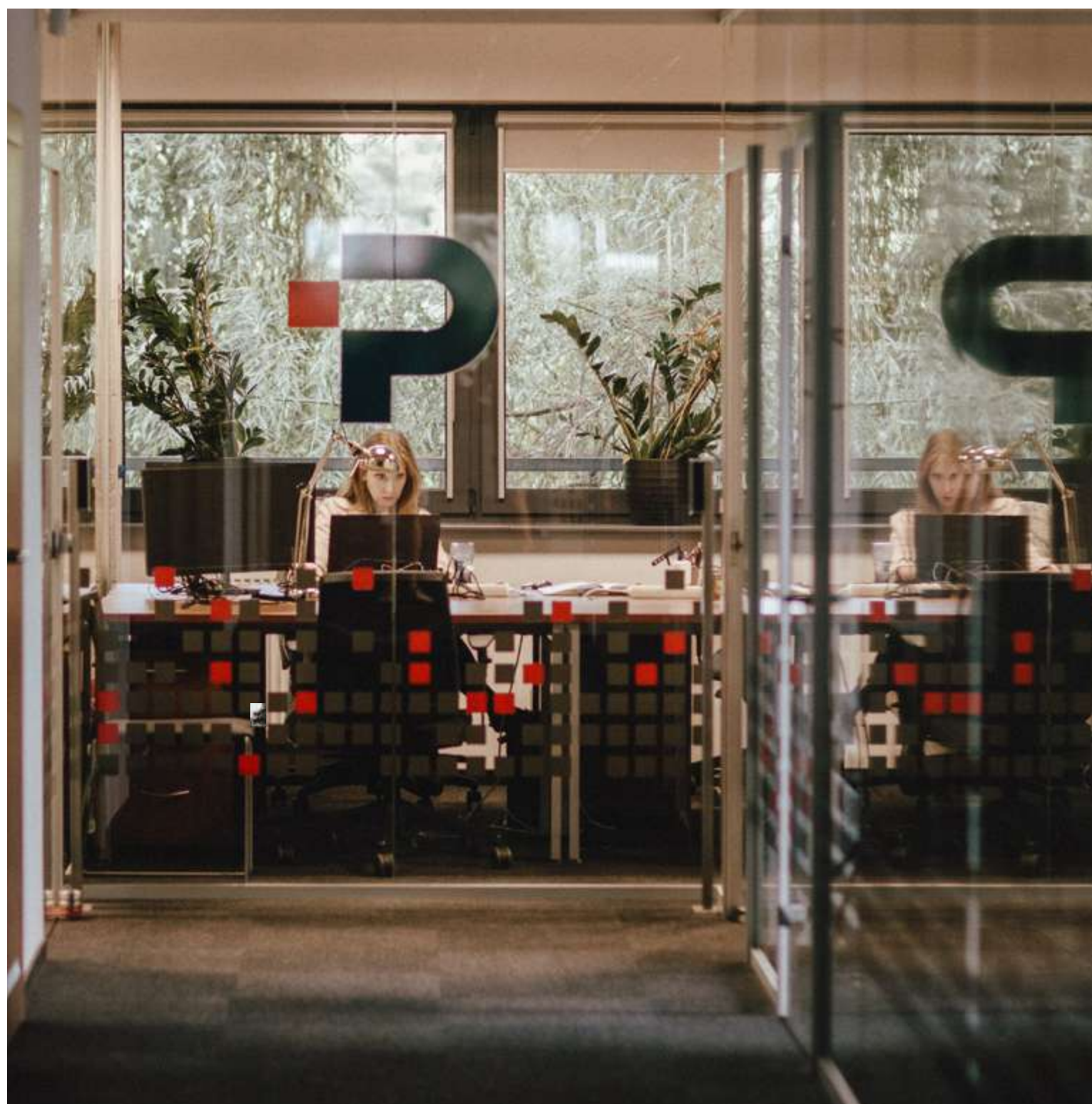
Interesariusze

Członkostwo w organizacjach



Kim jesteśmy i co robimy?

Jesteśmy niezależną instytucją finansową z ponad 27-letnim doświadczeniem



w świadczeniu usług dla mikro-, małych i średnich przedsiębiorstw na polskim rynku. Dzięki własnemu software house'owi ([PragmaGO.tech](#)) od 2016 roku realizujemy strategię online. Tworzymy usługi, które pozwalają przedsiębiorcom na sprawne zarządzanie płynnością finansową.



Przyjęta strategia pozwoliła zaoferować przedsiębiorcom proste, intuicyjne, nieangażujące czasowo i dopasowane do ich potrzeb usługi finansowania. Dzięki technologii i digitalizacji jesteśmy w stanie oferować finansowanie nawet najmniejszym podmiotom gospodarczym w sposób efektywny, rentowny, przy niskim poziomie ryzyka kredytowego.



Zajmujemy czołową pozycję na rynku w zakresie wbudowanych/zintegrowanych finansów (*embedded finance*).

Produkty pod marką PragmaGO:



Digital faktoring

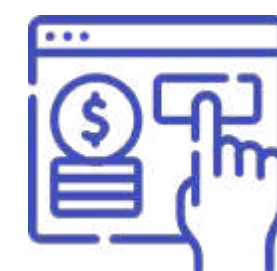
– elastyczny i dostępny dla klienta online, 24/7, 365 dni w roku. Proces przystąpienia do usługi odbywa się analogicznie do dokonywania zakupów za pośrednictwem e-commerce. Klient ma możliwość zapoznania się z ofertą, dostosowania warunków finansowania i zaakceptowania ceny z dowolnego miejsca i o dowolnej porze. W ramach digital faktoringu na podstawie stałej umowy lub w ramach współpracy od czasu do czasu finansujemy faktury wystawione na małe i duże kwoty (od 50 000 zł do 15 mln zł). Gwarantujemy wsparcie doradcy klienta oraz darmowe ubezpieczenie i monitoring należności w faktoringu ze stałą umową.



Embedded finance

– innowacyjne usługi, których podstawą jest głęboka integracja techniczna z systemami naszych partnerów. Partnerzy (firmy niefinansowe) udostępniają w swoim środowisku produkty finansowe, dzięki którym ich klienci biznesowi mają szybki dostęp do gotówki.

W ramach embedded finance tworzymy **płatności odroczone dla firm** oraz **Merchant Cash Advance**.



Merchant Cash Advance

– finansowanie w modelu Revenue-Based Financing. Na podstawie danych ze środowiska partnera (np. wartości obrotów na terminalu płatniczym, wartości sprzedaży w sklepie e-commerce) przedsiębiorca otrzymuje propozycję (prelimit) finansowania, nawet zanim o nią zawnioskuje.



Buy Now Pay Later (BNPL)

– płatności odroczone w e-commerce. W ramach BNPL oferujemy limity finansowania do 50 tys. zł, a okresy spłat są dostosowane do potrzeb segmentu B2B (możliwe również w ratach).

Klienci **PragmaGO** mają dostęp do **Strefy Klienta – platformy online**, w której mogą zarządzać swoimi produktami finansowymi z dowolnego miejsca i w dowolnym czasie.

Nasza rola w systemie finansowym

Mikro-, małe i średnie przedsiębiorstwa (MŚP) to segment, który ma ograniczony dostęp do finansowania bankowego. Dzieje się tak ze względu na małą skalę działalności takich podmiotów, konieczność szybkiego dostępu do środków finansowych oraz brak wiedzy na temat produktów bankowych i wiążące się z tym obawy przed korzystaniem z nich. Jako fintech skupiamy się na specyficznych potrzebach MŚP – tworzymy produkty digitalowe, intuicyjne i bezpieczne. Dostarczamy je tam, gdzie przedsiębiorcy prowadzą swoją działalność, np. za pośrednictwem naszych partnerów i usług embedded finance. Rozwiązania te mają pomagać w rozwoju biznesów naszych klientów, a nie stawać się źródłem frustracji i niepokoju o spłatę. Przykładem jest finansowanie Revenue Based Financing, w którym wysokość raty jest uzależniona od kondycji biznesu. Spłata może być realizowana automatycznie – jako potrącenie określonego procentu wartości dziennych obrotów przedsiębiorcy. Tworzymy też digital faktoring – narzędzie, które stabilizuje działalność na co dzień. Korzystanie z tej usługi daje poczucie bezpieczeństwa, ponieważ oznacza szybki i pewny dostęp do pieniędzy z wystawionych faktur. To z kolei zwiększa przewidywalność biznesu, pozwala na podejmowanie kolejnych zleceń i spłatę bieżących zobowiązań.

Dane liczbowe potwierdzają, że na rynku finansowym odgrywamy rolę podmiotu wyrównującego szanse firm z sektora MŚP. Zdecydowana większość naszych klientów to jednoosobowe działalności gospodarcze lub mikrofirmy funkcjonujące w całej Polsce, głównie poza stolicą i w mniejszych miejscowościach.



Warszawa	Pozostałe miasta pow. 300 tys. mieszkańców	Miasta i miejscowości poniżej 300 tys. mieszkańców
8,7%	13,2%	78,2%

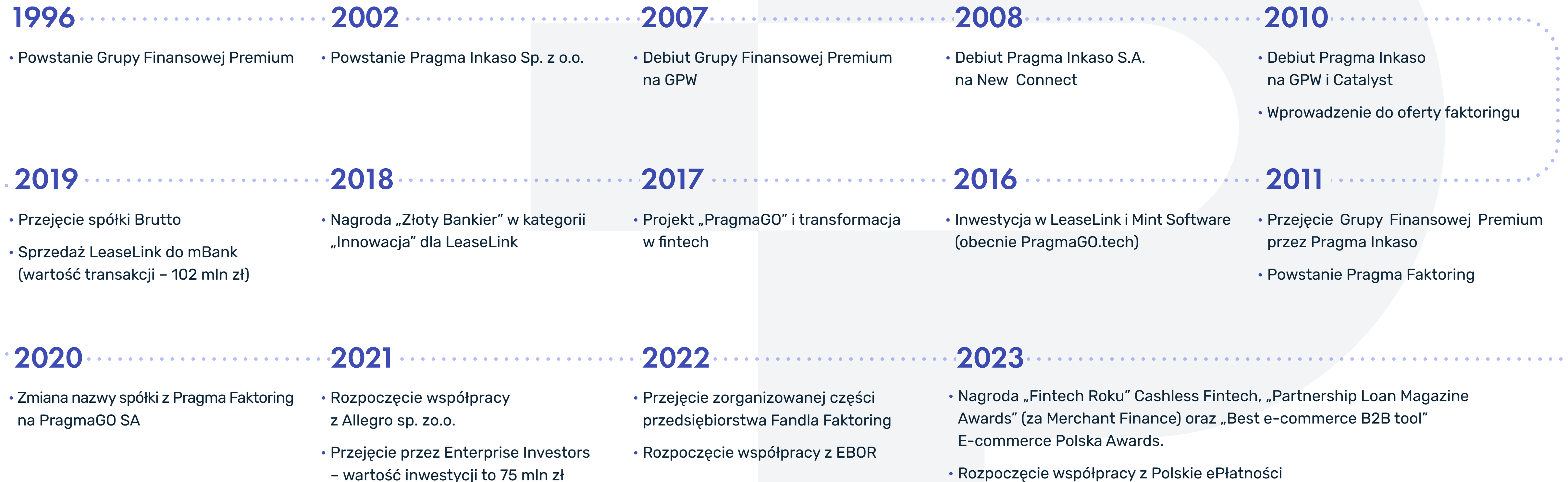
Podział klientów PragmaGO ze względu na siedzibę rejestracji działalności (wg wartości udzielonego finansowania)

Jednoosobowa działalność gospodarcza (samozatrudnienie)	Mikro firma (do 10 zatrudnionych pracowników)	Pozostałe
61,6%	14,8%	23,6%

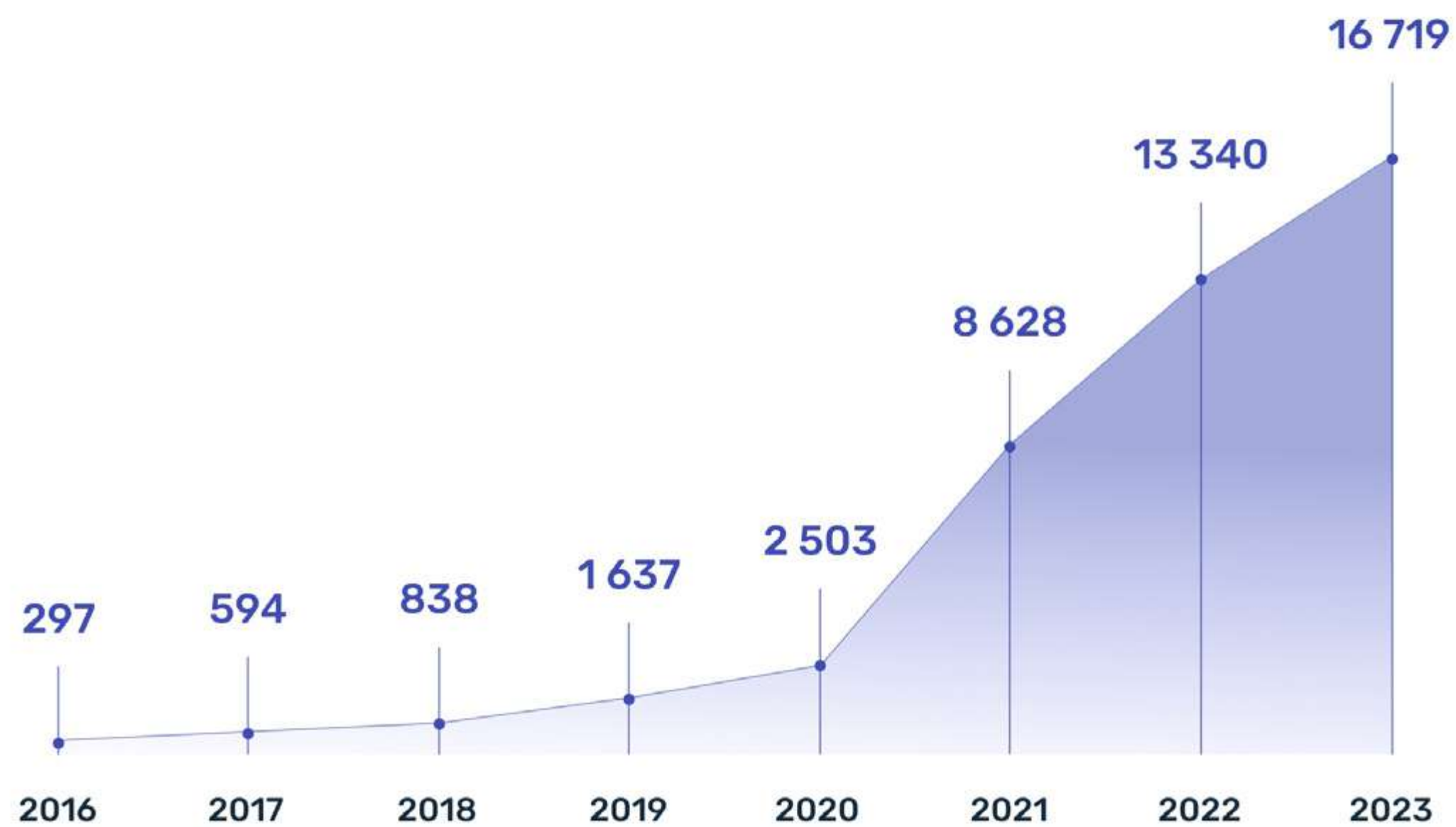
Podział klientów PragmaGO ze względu na liczbę zatrudnionych pracowników (wg wartości udzielonego finansowania)

Historia

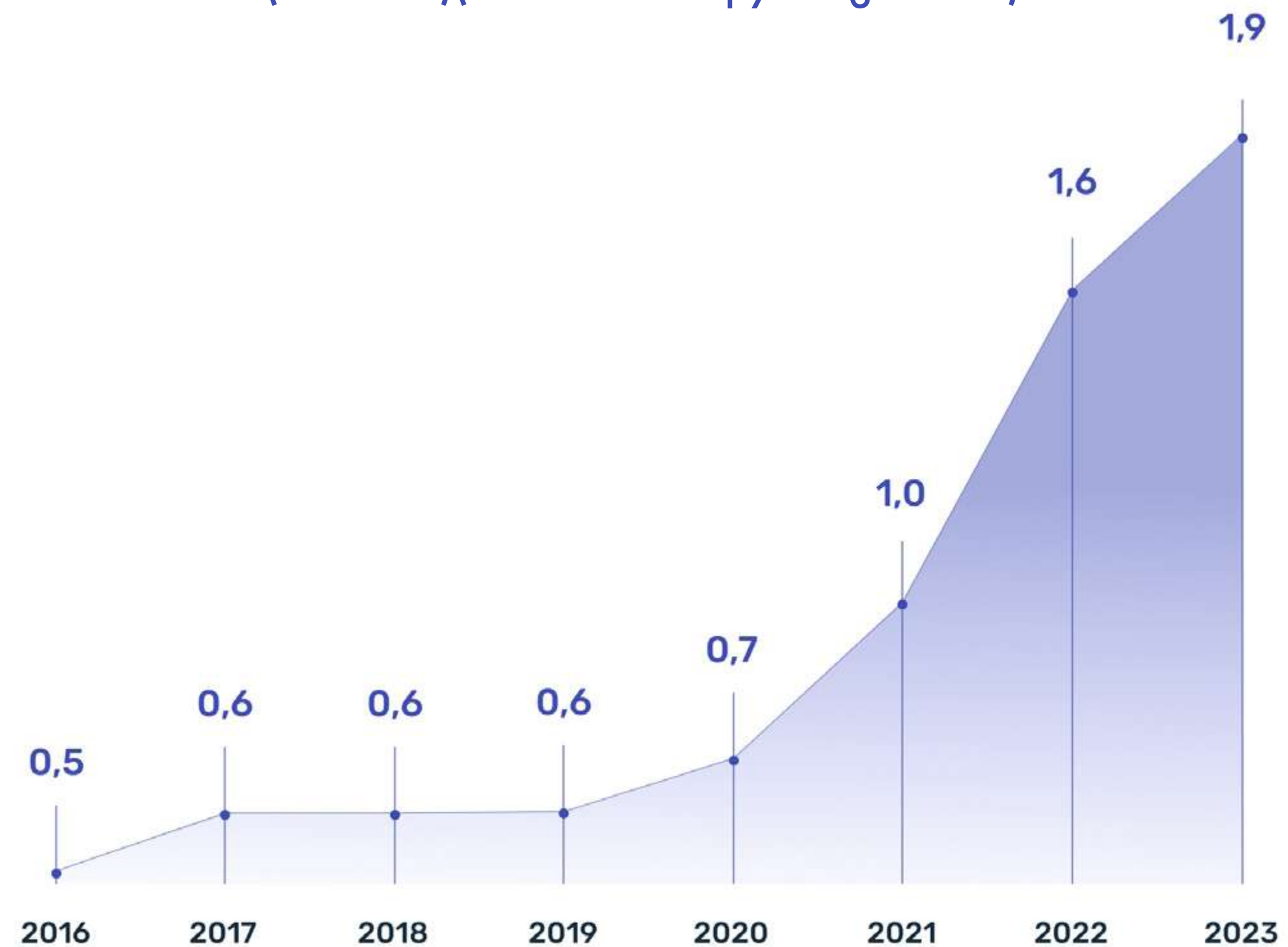
Historia naszego sukcesu to ciągły rozwój, na który złożyły się odważne i trafione decyzje biznesowe, związane m.in. z przejęciami i inwestycjami w inne spółki.



Liczba aktywnych klientów (dane dla Grupy PragmaGO)



Wartość sfinansowanych należności (mld PLN)(dane dla Grupy PragmaGO)



Struktura Grupy PragmaGO

W skład Grupy Kapitałowej PragmaGO wchodzi:

- PragmaGO SA (Jednostka Dominująca),
- PragmaGO.tech,
- Brutto.pl,
- Monevia (od 2024 roku).



W 2021 r. większościowym akcjonariuszem PragmaGO S.A. został Polish Enterprise Funds SCA (jako Spółka Dominująca w stosunku do Jednostki Dominującej).

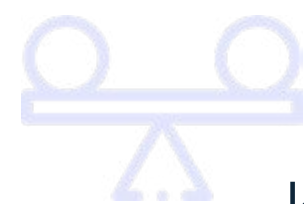
Marka PragmaGO

Poprzez spójną strategię marki PragmaGO budujemy jej świadomość i siłę.

Nasza grupa docelowa to mikro-, mali i średni przedsiębiorcy:



reprezentują różne branże,
są w różnym wieku;



kluczowa jest dla nich stabilizacja biznesu;



działają rozsądnie i analizują różne
rozwiązania.



Cel i obietnica marki PragmaGO:

Dajemy przedsiębiorcom stały dostęp do pieniędzy, dzięki czemu mogą prowadzić swój biznes stabilnie i ze spokojną głową.

Stwarzamy przedsiębiorcom warunki, w których czerpią satysfakcję i zadowolenie z prowadzonego biznesu dzięki bezpieczeństwu i płynności finansowej.



Markę PragmaGO opieramy na poniższych wartościach, które odzwierciedlają potrzeby naszych klientów:



Bezpieczeństwo



Stabilność



Kompetencja



Wiarygodność

Siła marki PragmaGO

O sile marki PragmaGO świadczy dynamika wzrostu liczby klientów, jak i wartości sfinansowanych należności w 2023 roku. Jesteśmy też dobrze widoczni w mediach. Regularnie piszą o nas m.in.:

[Puls Biznesu](#)

[WNP.pl](#)

[DlaHandlu.pl](#)

[Ekomersy](#)

Misja i wartości

Nasza MISJA

Wspieramy przedsiębiorców w codziennej działalności i razem z nimi zmieniamy polską gospodarkę. W odpowiedzi na potrzeby firm MŚP tworzymy rozwiązania, które pozwalają im uzyskać stały i stabilny dostęp do finansowania. Dzięki temu przedsiębiorca uzyskuje bezpieczeństwo finansowe, może się rozwijać i osiągać kolejne cele biznesowe. Stale inwestujemy w technologię, aby proces pozyskiwania finansowania wymagał od klienta minimalnego zaangażowania. Jesteśmy na „wyciągnięcie ręki” – w miejscu i czasie, w których klient nas potrzebuje.



Nasze WARTOŚCI

Odpowiedzialność:

- za wyniki całej firmy niezależnie od zajmowanego stanowiska,
- za i wobec ludzi, z którymi współpracujemy oraz dla których świadczymy usługi,
- za zachowanie najwyższych standardów, dokładność, solidność i sumienność,
- za środowisko naturalne i harmonijny rozwój społeczeństwa.



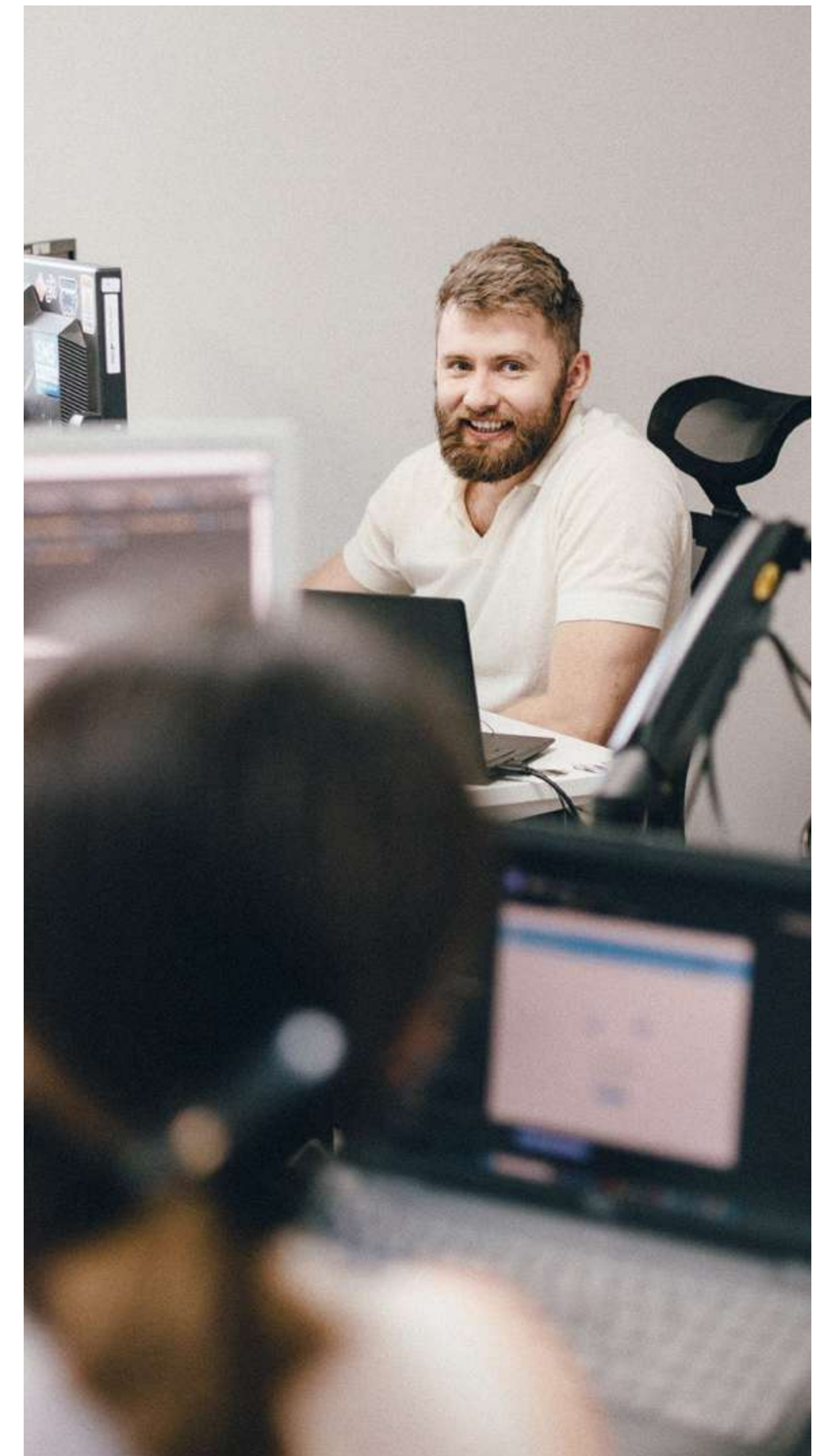
Rozwój:

- chcemy podnosić stale swoje kwalifikacje,
- pracujemy kreatywnie, bazując na nowoczesnych technologiach,
- wiele naszych rozwiązań technologicznych tworzymy od podstaw.



Współpraca:

- jesteśmy silni siłą zespołu.



Władze

Zarząd PragmaGO tworzą doświadczeni managerowie, którzy chętnie dzielą się swoją wiedzą ekspercką.



Tomasz Boduszek

Prezes Zarządu, Chief Executive Officer

Grupę PragmaGO stworzył od podstaw. Windykacyjny start-up z kapitałem początkowym o wartości 50 tys. zł przekształcił w dynamicznie rozwijający się fintech. Ma doświadczenie w skutecznym rozwijaniu biznesu poprzez M&A. Uczestniczył w dziewięciu tego typu transakcjach (w tym sześciokrotnie w roli CEO strony kupującej oraz trzykrotnie w roli CEO strony sprzedającej, a wartość transakcji wyniosła kilkaset mln zł). Od 2011 roku zarządzał różnymi spółkami z Grupy PragmaGO, wprowadzając je na New Connect, rynek podstawowy Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie oraz rynek obligacyjny Catalyst.



Jacek Obrocki

Wiceprezes Zarządu, Chief Financial Officer

Ekonomista z ponad 20-letnim doświadczeniem, które zdobywał m.in. jako dyrektor wydziału bankowości inwestycyjnej w Domu Maklerskim BDM. Specjalizuje się w bankowości inwestycyjnej oraz analityce finansowej i giełdowej. Uzyskał m.in. tytuł Chartered Financial Analyst (CFA), ukończył liczne szkolenia z zakresu LBO, MBO, M&A, rachunkowości (PSR, IAS, US GAAP), prawa o publicznym obrocie papierami wartościowymi, prawa handlowego. Ekspert PragmaGO w zakresie analizy rynków finansowych i makroekonomii.



Danuta Czapeczko

Wiceprezes Zarządu, Chief Growth Officer

Ma ponad 18 lat doświadczenia w obszarze marketingu i zarządzania sprzedażą. Z PragmaGO jest związana od 2011 roku. Specjalizuje się w usługach embedded finance dla biznesu, wprowadzając na rynek nowe rozwiązania dla polskich przedsiębiorców. Koordynuje pracę zespołu menedżerów odpowiedzialnych za współpracę z takimi partnerami jak Allegro, imoje, czy Polskie ePłatności. Prelegentka podczas branżowych paneli dyskusyjnych, w tym „Fintech and E-commerce Linking Days”, „Risk and Supervision Meeting”, „E-commerce. Szanse, trendy, wyzwania”.



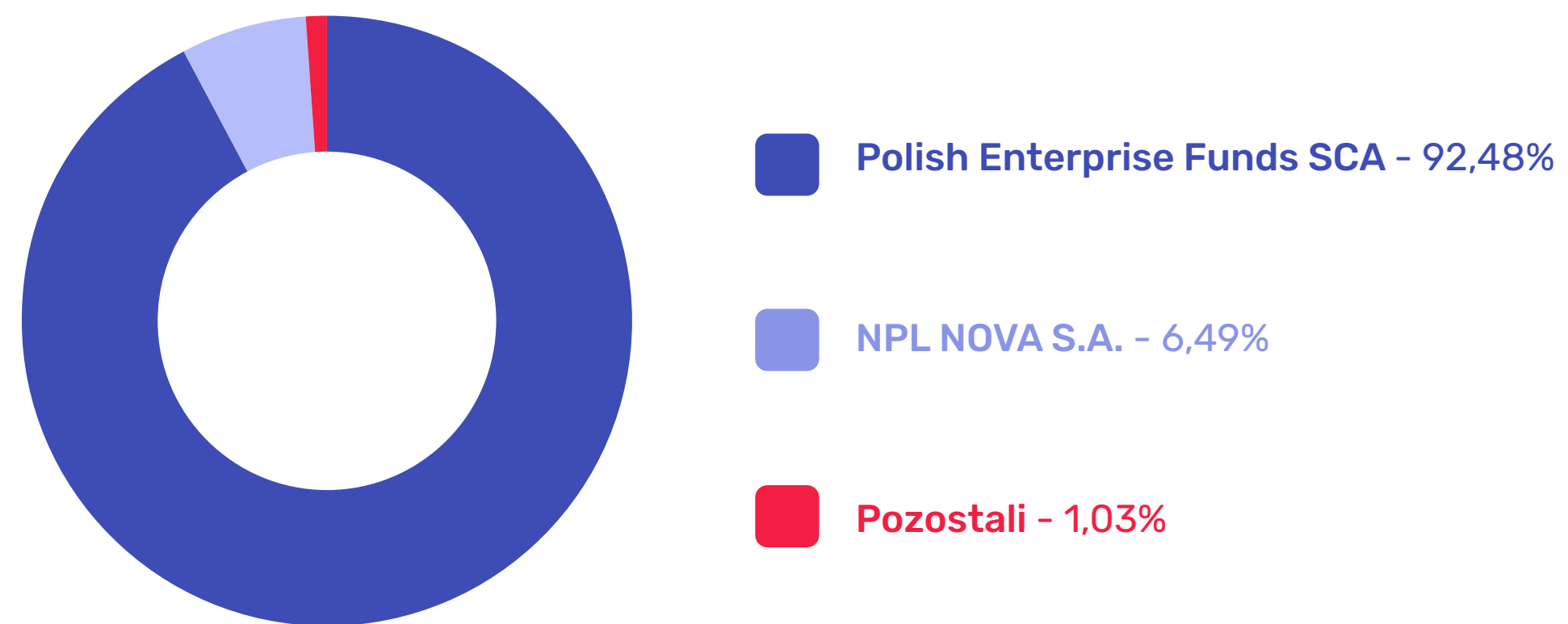
Łukasz Ramczewski

Wiceprezes Zarządu, Chief Sales Officer

Menedżer z ponad 14-letnim doświadczeniem w obszarze rynków finansowych, faktoringu i finansowania sektora MŚP. Od 2010 roku związany zawodowo z PragmaGO, gdzie od 2018 roku pełni rolę dyrektora ds. sprzedaży, kierując kilkunastoosobowym zespołem. Bierze czynny udział w tworzeniu produktów i rozwiązań finansowych, biorąc pod uwagę zmieniające się potrzeby polskich przedsiębiorców. Prowadzi szkolenia z zakresu produktów należnościowych skierowane do brokerów finansowych.

Akcjonariat

Najwięksi akcjonariusze Spółki na dzień 31.12.2023



	Liczba akcji (w tys. szt.)	Udział w kapitale podstawowym	Udział głosów w ogólnej liczbie
Polish Enterprise Funds SCA	6 373	92,48%	93,18%
NPL NOVA S.A.	447	6,49%	5,89%
Pozostali	71	1,03%	0,93%
RAZEM:	6 891	100,00%	100,00%



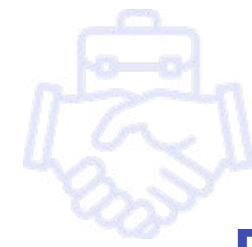
Interesariusze

Wszyscy, którzy mają styczność z naszą marką, produktami i działaniami, są naszymi interesariuszami. Pamiętamy o tym, że dzięki naszym działaniom możemy mieć na nich wpływ. Strategię oraz plany tworzymy w taki sposób, aby był on pozytywny. Dbamy też o zrozumiałą komunikację i dialog z różnymi grupami odbiorców.



Klienci

- mikro-, mali i średni przedsiębiorcy



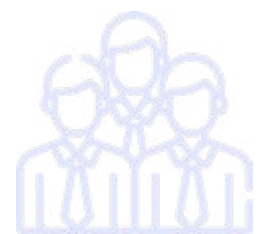
Partnerzy biznesowi

- brokerzy finansowi
- partnerzy usług embedded finance B2B
- partnerzy płatnicy (odbiorcy faktur w usłudze faktoringu)



Otoczenie instytucjonalne

- Komisja Nadzoru Finansowego
- Europejski Bank Odbudowy i Rozwoju
- organizacje branżowe



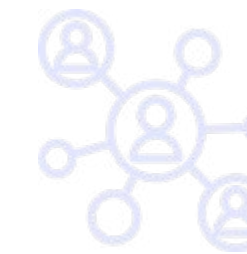
Pracownicy

- aktualnie zatrudnieni
- potencjalni kandydaci



Obligatariusze

- aktualni
- potencjalni



Społeczeństwo

- przedstawiciele i beneficjenci fundacji:
Wolno Nam, Ostoja Cztery Łapy, Amazonki
- przedstawiciele organizacji społecznych
- media branżowe

Członkostwo w organizacjach

Izba Gospodarki Elektronicznej

- organizator konkursu e-Commerce Polska awards, w którym otrzymaliśmy nagrodę „Best e-commerce B2B tool/technology/service”.

Fintech Poland

- w ramach współpracy braliśmy czynny udział w Grupach Roboczych, dotyczących m.in. ESG, AI, standardów DORA.

Polski Związek Faktorów (PZF)

- regularnie bierzemy udział w tworzeniu kwartalnych raportów z rynku faktoringu poprzez dostarczanie danych o wynikach,
- jesteśmy członkiem Rady Programowej Międzynarodowego Kongresu Faktoringu.

Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych (SEG)



Rekordowy rok 2023

Wyniki

Emisje obligacji

Nagrody i nominacje



Wyniki

PragmaGO zakończyła 2023 rok z najlepszymi wynikami w swojej historii.

Kontynuowaliśmy stabilny rozwój, zwiększając obroty z kwartału na kwartał pomimo wymagającej sytuacji makroekonomicznej.

– mówi Tomasz Boduszek, Prezes Zarządu PragmaGO.



- Sfinansowaliśmy prawie 2 mld zł należności, co oznacza **wzrost na poziomie 21% r/r**.
- Z usług skorzystało 16,7 tys. przedsiębiorców **(+25% r/r)**.
- Faktoring wygenerował **1,6 mld zł obrotu** (+12% r/r).
- **82% nowych klientów** faktoringowych to użytkownicy digital faktoringu, który wzrósł 26% r/r.
- Innowacyjne usługi **embedded finance B2B** wygenerowały 467 mln zł obrotu **(+49% r/r)**.
- Pożyczki digital rosły w tempie **101% r/r**, wypracowując 317 mln zł obrotu.

Staliśmy się zdecydowanym liderem rynku w obszarze embedded finance B2B. Zwiększyliśmy skalę działalności i w tej kategorii dotarliśmy do 15,6 tys. klientów (o 31% więcej niż rok temu). Wdrożyliśmy kolejne innowacyjne produkty oparte na ścisłej integracji technicznej ze środowiskiem partnera, co było możliwe dzięki naszej nowej marce – PragmaGO.tech

– dodaje Tomasz Boduszek.

Podsumowanie wstępnych wyników Grupy PragmaGO w 2023 r.

	Wartość nominalna sfinansowanych należności (PLN)	Dynamika r/r
Ogółem	1,97 mld	21%
Faktoring	1,65 mld	12%
w tym:		
Digital faktoring	809 mln	26%
Faktoring tradycyjny	846 mln	2%
Pożyczki digital	317 mln	101%
w tym m.in.		
Merchant Cash Advance	129 mln	206%
BNPL B2B	184 mln	76%

	Liczba klientów	Dynamika r/r
Ogółem	16 719	25%
Faktoring	1 924	-17%
Pożyczki digital	14 927	33%
w tym m.in.		
Merchant Cash Advance	2 358	267%
BNPL B2B	13 298	22%



Emisje obligacji

Jesteśmy emitentem obligacji notowanych na rynku Catalyst od 2011 roku. W 2023 z powodzeniem zadebiutowaliśmy jako emitent obligacji niezabezpieczonych. Przeprowadziliśmy pięć emisji (cztery prospektowe i jedną skierowaną do ograniczonego grona inwestorów), w których przydzielono obligacje o łącznej wartości 97 mln zł. Wartość popytu na obligacje prospektowe wyniosła 189 mln zł, prawie dwukrotnie przewyższając wartość ofert. Wszystkie emisje prospektowe Spółki w 2023 roku zostały zamknięte z redukcją popytu od 48% do niemal 66%.

Podsumowanie emisji obligacji PragmaGO w 2023 roku

Emisja (seria)	B2	B3	B4	V	C1
Data	27.01.2023	25.04.2023	27.06.2023	05.09.2023	27.11.2023
Zapadalność	2 lata	2 lata	2 lata i 3 miesiące	2 lata i 6 miesięcy	3 lata
Wartość nominalna emisji (mln zł)	20,0	25,0	20,0	12,0	20,0
Marża nad WIBOR3M	6,0%	5,5%	5,3%	5,3%	5,3%
Popyt (mln zł)	58,5	48,1	43,7	12,0	38,9
Liczba subskrybentów	1 042	929	691	42	747
Redukcja	65,8%	48,0%	54,2%	n.d.	48,5%

Nagrody i nominacje

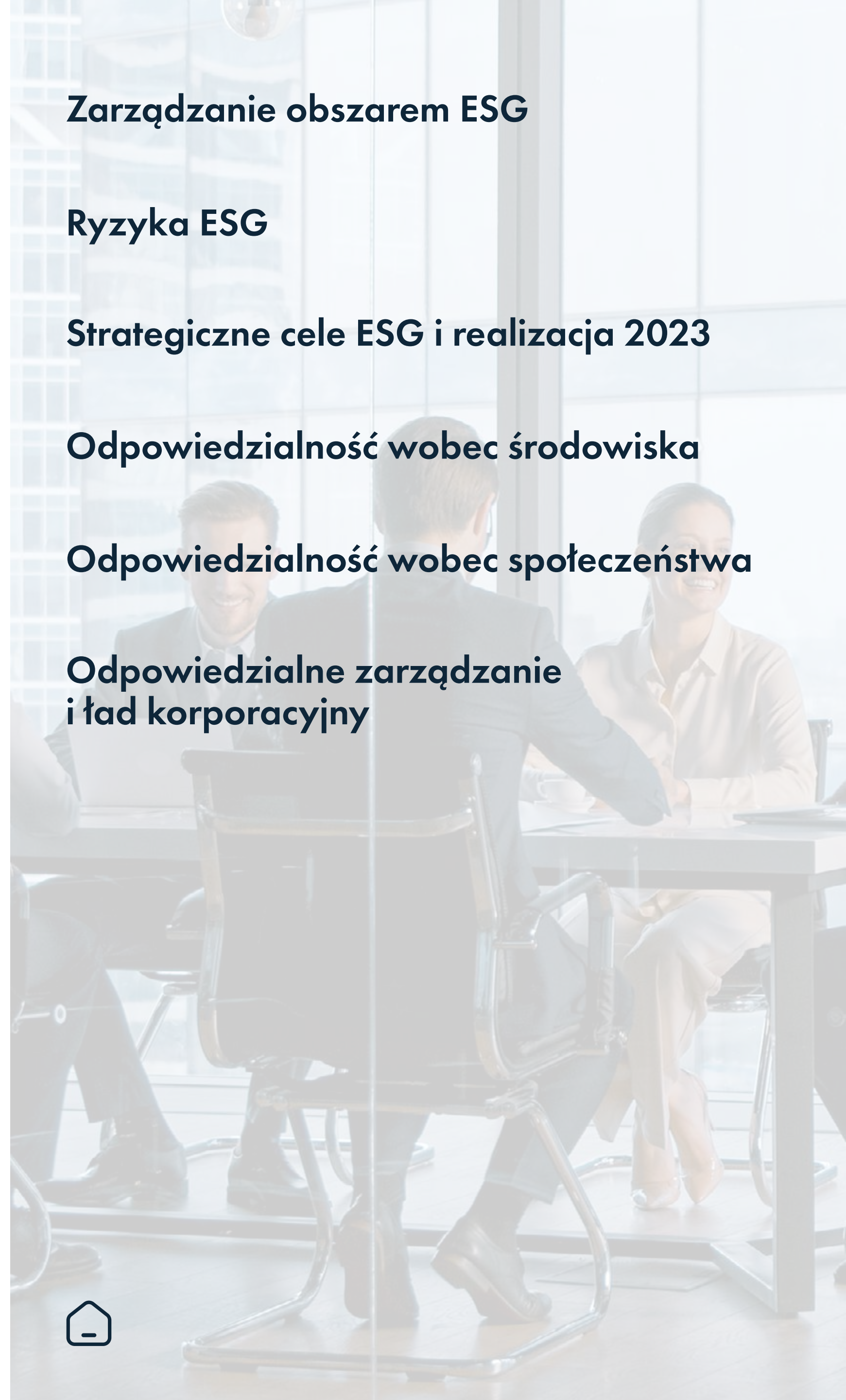
Nagrody i nominacje to dla nas potwierdzenie, że obraliśmy dobry kierunek działań, a ich rezultaty są doceniane i zauważane zarówno przez klientów, jak i branżę.



W 2023 roku zdobyliśmy wiele prestiżowych nagród i nominacji:

- Fintech Roku (Cashless.pl)
- Best e-commerce B2B tool/technology/service (e-Commerce Polska awards, Izba Gospodarki Elektronicznej)
- Partnership of the Year z Allegro (Loan Magazine Awards)
- Best Payment Solution z Allegro (FinTech & InsurTech Awards)
- Nagroda główna w konkursie Merchant Payments Ecosystem Awards – z Allegro
- Nominacja w kategorii E-commerce (Fintech Summit Poland 2023, Fintek.pl)
- Nominacja Faktor Roku 2023 (Loan Magazine Awards 2024)





Strategia ESG

Zarządzanie obszarem ESG

Ryzyka ESG

Strategiczne cele ESG i realizacja 2023

Odpowiedzialność wobec środowiska

Odpowiedzialność wobec społeczeństwa

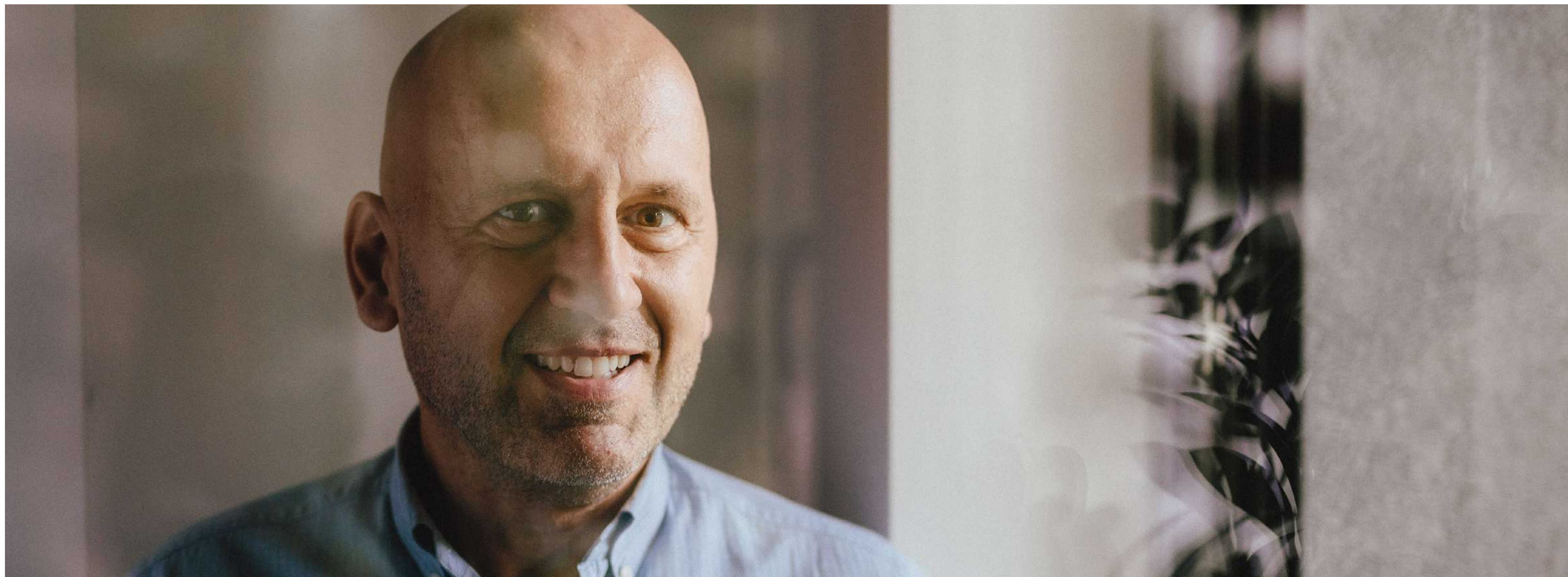
**Odpowiedzialne zarządzanie
i ład korporacyjny**



Zarządzanie obszarem ESG

Strategiczny nadzór nad obszarem ESG objął Wiceprezes Zarządu Jacek Obrocki. Jego rolą jest nadzorowanie realizacji celów ESG i ich uwzględnianie w działaniach operacyjnych, biznesowych i komunikacyjnych, skierowanych do wszystkich grup interesariuszy. Dokumentem, który wyznacza zasady naszych zrównoważonych działań, jest [Polityka zrównoważonego rozwoju](#).

W 2023 roku nie odnotowaliśmy incydentów związanych z obszarem ESG.



Ryzyka ESG

Jako fintech i niebankowa instytucja finansowa napotykamy szereg ryzyk związanych z wpływem środowiska przyrodniczego, społecznego czy dotyczących zarządzania. Proces podejmowania decyzji na każdym szczeblu uwzględnia istnienie poniższych ryzyk.

Środowiskowych (E)



Zmiany klimatyczne i zwalczanie skutków zmian: ekstremalne warunki pogodowe i katastrofy naturalne mogą wpłynąć na zdolność kredytobiorców do spłaty długów, a także na wartość zabezpieczeń.

Przejęcie do gospodarki niskoemisyjnej: przemiany w prawodawstwie dotyczącym redukcji emisji CO₂ mogą oddziaływać na sektory intensywnie korzystające z zasobów naturalnych, co z kolei może wpłynąć na portfele inwestycyjne i kredytowe oraz zapotrzebowanie na finansowanie.

Wymogi prawne: obowiązek raportowania naszego wpływu na środowisko w coraz szerszym zakresie (obejmującym w przyszłości również działalność naszych klientów) wiąże się z wprowadzeniem wewnętrznych procesów i opracowaniem narzędzi pomiarowych.

Spółecznych (S)



Ochrona danych i prywatność: naruszenia danych mogą prowadzić do znaczących strat finansowych oraz uszczerbku na reputacji.

Odpowiedzialność za produkty i usługi: oferowanie produktów finansowych nieadekwatnych do potrzeb klientów lub niewystarczająco transparentnych może prowadzić do sankcji prawnych i strat reputacyjnych.

Finansowanie ryzykownych branż: udzielenie finansowania działalności, która narusza przepisy prawa lub stanowi zagrożenie dla środowiska naturalnego lub społecznego, może spowodować zarówno straty finansowe, jak i wizerunkowe.

Brak zrozumienia oferty: niezrozumiała komunikacja i trudny język mogą rodzić niepewność, niepokój i brak zaufania, a co za tym idzie – sprawy sporne i negatywne opinie.

Zarządzanie zmianami wewnątrz organizacji: nieumiejętne zarządzanie zmianami w organizacji, w tym akwizycjami czy wprowadzaniem nowych technologii, bez odpowiedniego wsparcia i komunikacji z pracownikami może prowadzić do oporu, obniżenia morale i wydajności.

Zarządzanie i ład korporacyjny (G)



Praktyki zarządcze i etyka biznesowa: nieadekwatne praktyki zarządcze, brak transparentności oraz korupcja mogą prowadzić do konsekwencji prawnych i finansowych.

Zarządzanie ryzykiem: nieefektywne zarządzanie ryzykiem, w tym ryzykiem ESG, może prowadzić do strat finansowych i zaszkodzić stabilności instytucji.

Zgodność z regulacjami: nieprzestrzeganie przepisów, w tym tych dotyczących ochrony środowiska, pracy czy korporacyjnych, może skutkować sankcjami finansowymi i ograniczeniami działalności.

Strategiczne cele ESG i ich realizacja w 2023 roku

W 2022 roku po raz pierwszy wyznaczyliśmy konkretne cele ESG do realizacji w 2023. Obejmowały one:

- opracowanie narzędzi pomiarowych i badawczych oraz metodologii oceny ryzyk ESG,
- opracowanie prostego języka, przyjaznej komunikacji,
- podążanie w kierunku *paperless*.

W trakcie roku, wraz ze zmieniającą się sytuacją rynkową, zrewidowaliśmy priorytety. Rok 2023 był trudny dla sektora MŚP, a szybki dostęp do finansowania działalności dla wielu firm był czynnikiem decydującym o przetrwaniu.

Z tego względu skupiliśmy się na tym, co najważniejsze dla naszych klientów – poprawie procesów w taki sposób, aby zapewniać **łatwo dostępne i zrozumiałe finansowanie**. Zoptymalizowaliśmy procesy wg metodologii Customer Experience Management (CEM), co objęło m.in. poprawę komunikacji skierowanej do klientów. Pracowaliśmy też nad rozwiązaniami User Experience, które ułatwiają wnioskowanie o finansowanie. Nasze działania zmierzające do uzyskania statusu *paperless* pozwoliły nie tylko na realizację celów względem środowiska, ale również wpłynęły na wygodę korzystania z naszych usług.

Podsumowanie działań w obszarze ESG, które zrealizowaliśmy w 2023 r.:

Odpowiedzialność wobec środowiska

- Zwiększenie liczby umów podpisywanych drogą elektroniczną
- Likwidacja zbędnego zużycia papieru (digitalizacja faktoringu)
- Recykling
- Wprowadzenie automatycznego oświetlenia
- Flota złożona z samochodów hybrydowych

Odpowiedzialność wobec społeczeństwa

Odpowiedzialność wobec klientów

- Przeprowadzenie analizy i poprawy procesów wg metodologii CEM (w tym procesu reklamacyjnego)
- Przeprowadzenie badań metodą *True Loyalty Measure* (TLM)
- Poprawa komunikacji skierowanej do klientów
- Wdrożenie nowej wersji Strefy Klienta
- Wdrożenie nowej wersji strony pragmago.pl
- Prowadzenie działań edukacyjnych
- Program przeciwdziałania ryzykom cybernetycznym
- Zarządzanie ryzykiem kredytowym

Odpowiedzialność wobec pracowników

- Zmapowanie procesów w celu ich optymalizacji
- Regularny dialog z pracownikami, m.in. poprzez cykliczne spotkania *feedback* i *feedforward*
- Możliwość pracy hybrydowej
- Stworzenie culture booka i intranetu
- Tydzień Zdrowia Psychicznego
- Udział w PlatFormie – wyzwaniu sportowym
- Udział w Poland Business Run
- Dofinansowanie do prywatnej opieki medycznej i pakietów sportowych
- Dofinansowanie do nauki języka angielskiego
- Uruchomienie firmowej biblioteczki
- Organizacja specjalistycznych szkoleń

Odpowiedzialność wobec społeczności

- Regularne wsparcie fundacji: Wolno Nam, Ostoja Cztery Łapy, Amazonki
- Udział w sprzątaniu katowickiego lasu

Odpowiedzialność wobec obligatariuszy

- Transparentność informacyjna
- Regularna wypłata odsetek

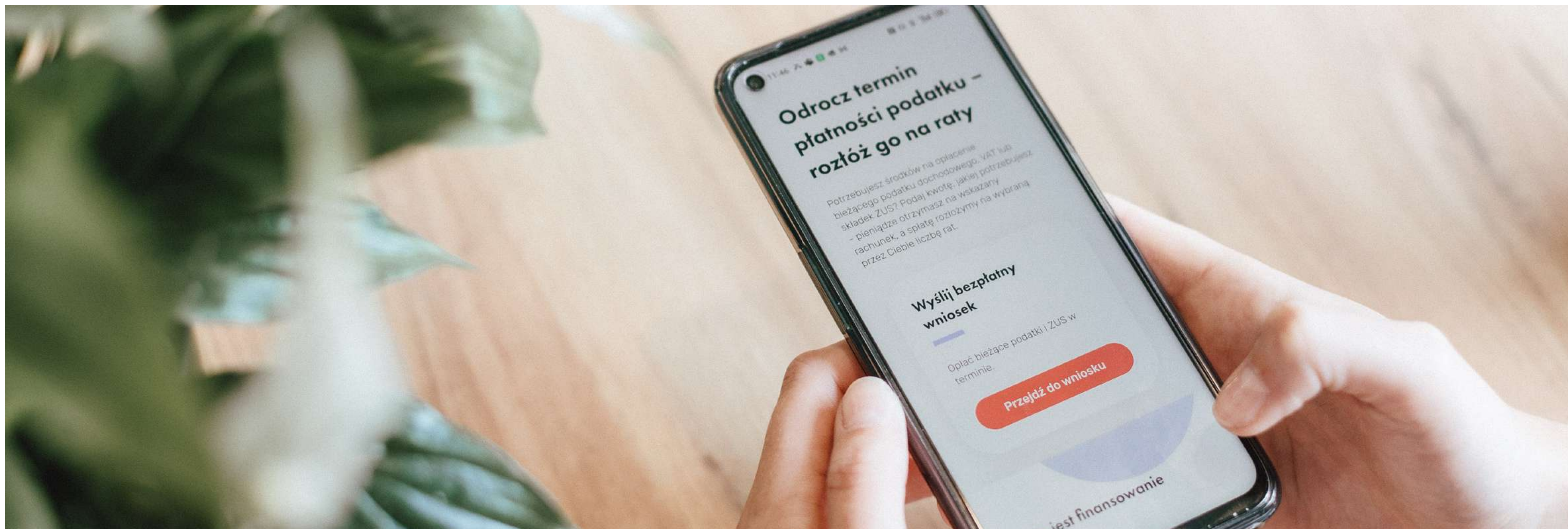
Odpowiedzialne zarządzanie i ład korporacyjny

- Podstawy prawne i regulacyjne
- Polityki, regulaminy i procedury wewnętrzne

Odpowiedzialność wobec środowiska

Nasza działalność charakteryzuje się ograniczonym bezpośrednim wpływem na środowisko. Możemy jednak wprowadzać rozwiązania, które pozwolą na minimalizowanie zużycia zasobów naturalnych. W tym kontekście podejmujemy świadome działania mające na celu utrzymanie zużycia energii w naszych biurach na stałym poziomie czy optymalizację zarządzania flotą samochodową pod kątem efektywności paliwowej. Jednym z naszych celów na 2023 rok była minimalizacja zużycia papieru (organizacja *paperless*) poprzez wdrażanie i rozwijanie procesów cyfrowych tam, gdzie jest to możliwe. W ten sposób ograniczamy wycinkę lasów i produkcję śmieci.

Polityka środowiskowa jest częścią [Polityki zrównoważonego rozwoju](#).



Mierniki, które stosujemy w zakresie odpowiedzialności wobec środowiska:

1. Emisje gazów cieplarnianych

Emisja gazów cieplarnianych pochodzi przede wszystkim z użytkowania floty samochodów, ogrzewania biura oraz zużycia energii elektrycznej.

Nasza flota to **samochody hybrydowe**, przez co ograniczamy emisję CO₂. Źródłem ogrzewania biura jest **gaz ziemny**, który jest bardziej ekologiczny niż węgiel (charakteryzuje się niższą emisją CO₂ i zanieczyszczeń przy większej efektywności energetycznej).

Emisje bezpośrednie (Scope 1):

2022	2023	% zmiana r/r
118.39 t CO ₂ e	117.95 t CO ₂ e	-0,4%

Emisje pośrednie (Scope 2):

2022	2023	% zmiana r/r
30.34 t CO ₂ e	31.17 t CO ₂ e	2,7%

2. Całkowite zużycie energii elektrycznej¹

2022	2023	% zmiana r/r
46 909 kWh	47 116 kWh	0,4%

3. Zużycie wody²

2022	2023	% zmiana r/r
328 m ³	315 m ³	-4,0%

4. Zużycie papieru

Przedstawione zużycie papieru biurowego jest związane z wszelkimi procesami, które podejmujemy w celu realizacji finansowania i obsługi klientów. W 2023 liczba klientów wzrosła w stosunku do 2022 o 25%.

2022	2023	% zmiana r/r
190 ryz	235 ryz	24%

5. Aktywność w sektorze paliw kopalnych

W 2023 roku nie podejmowaliśmy aktywności w sektorze paliw kopalnych, nie finansowaliśmy też klientów z tej branży.

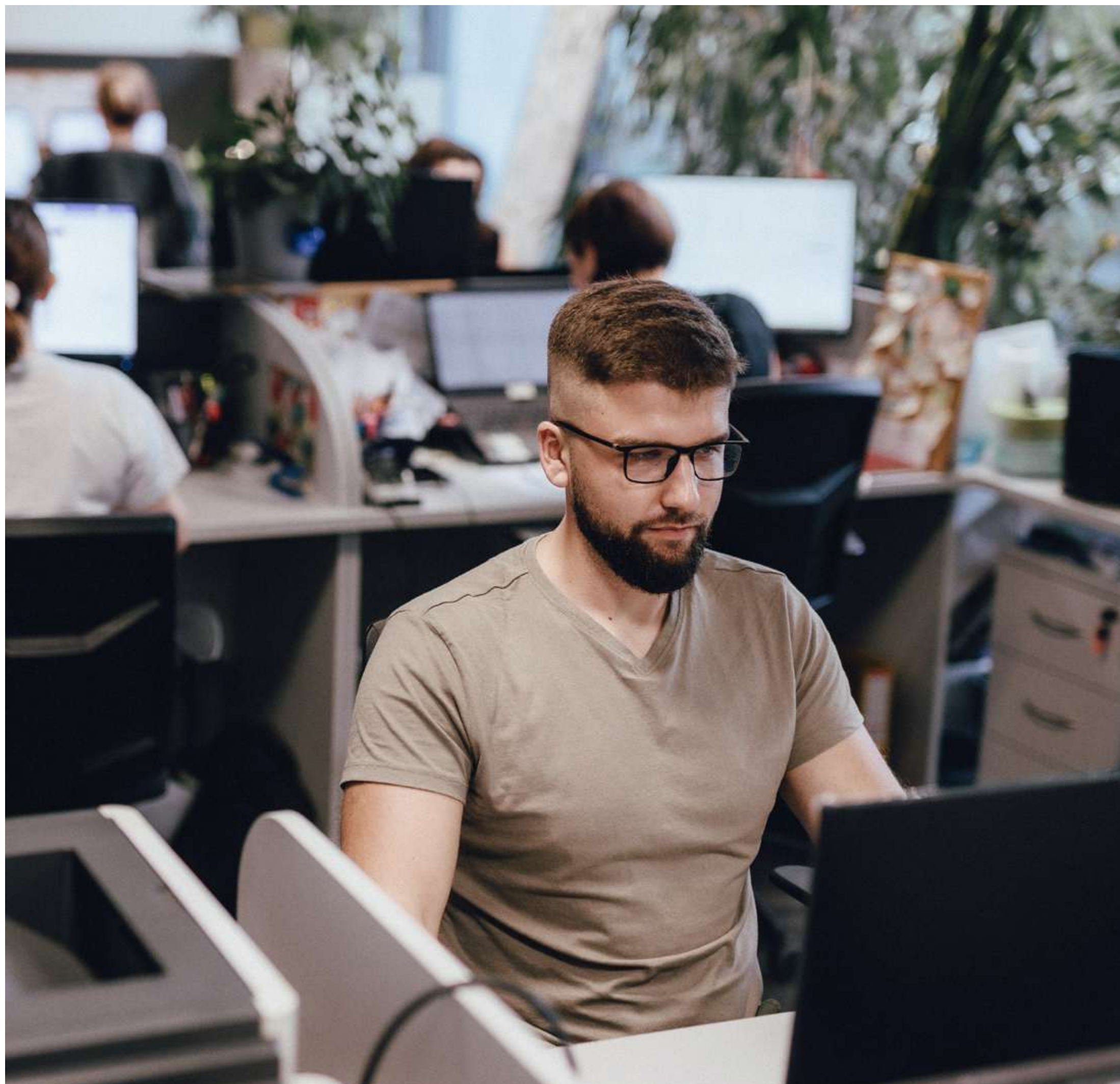
6. Udział poszczególnych sektorów rynku wśród finansowanych przez nas firm

Monitorujemy też udział poszczególnych branż w portfolio naszych klientów. Mamy jednak ograniczony wpływ na działalność naszych klientów i ich poziom emisji CO₂.

Branża	2022	2023
Handel hurtowy	20,79%	19,67%
TSL (transport, spedycja, logistyka)	24,88%	19,09%
Handel detaliczny	8,38%	11,01%
Budowlana	9,89%	9,73%
Spożywcza	4,08%	3,75%
Usługowa	2,95%	3,03%
Handel pojazdami samochodowymi	2,06%	2,52%
Maszynowa	1,91%	1,67%
Papiernicza i opakowaniowa	3,34%	1,13%
Pozostałe	21,72%	28,40%

¹ Dane z 2022 zostały poprawione w celu zachowania spójności i możliwości porównania.

² Dane z 2022 zostały poprawione w celu zachowania spójności i możliwości porównania.



Podsumowanie działań w 2023 roku:

Zwiększenie liczby stałych umów podpisywanych drogą elektroniczną o min. 30%

Stałe umowy dotyczą naszej usługi digital faktoringu. Klient ma możliwość podpisania umowy w sposób tradycyjny (w obecności przedstawiciela PragmaGO) lub elektronicznie (poprzez podpis kwalifikowany lub platformę Autenti). W 2023 roku kładliśmy nacisk na przedstawienie klientom korzyści płynących z wyboru podpisu elektronicznego, który jest wygodniejszy i gwarantuje szybsze uzyskanie środków z faktoringu. Nasze działania sprawiły, że liczba umów podpisywanych elektronicznie zwiększyła się o 595%: z 41 do 285¹.

Dzięki promowaniu podpisów elektronicznych zaoszczędziliśmy ok. 20 ryz papieru (ok. 50 kg), co stanowi równowartość jednego średniej wielkości drzewa. Stosowanie podpisów elektronicznych ogranicza również liczbę podróży służbowych oraz zleceń kurierskich, które także wiążą się z zużyciem paliwa i dodatkową emisją CO₂.

Nasze pożyczki to usługi, w których procesy są obsługiwane w większości online i nie wymagają użycia papieru. W 2023 roku segment pożyczek online wzrósł o 101% (wartość udzielonego finansowania).

Automatyzacja wewnętrznych procesów w celu likwidacji zbędnego zużycia papieru

Przeprowadziliśmy analizę procesów w zakresie faktoringu, dzięki czemu wprowadziliśmy kolejne działania umożliwiające postęp digitalizacji tej usługi, co ogranicza zużycie papieru. Uruchomiliśmy m.in. robotyzację procesów w dziale ryzyka (zbieranie i łączenie danych z różnych źródeł i wywiadowni). Dzięki wdrożeniu aplikacji *webcon* umożliwiliśmy pozyskiwanie cesji online (z wykorzystaniem metody kodów kreskowych).

Recykling

W biurze w Katowicach obowiązuje segregacja odpadów. W pobliżu koszy są umieszczone informacje o sposobie segregacji. Pracownicy są też na bieżąco w tym zakresie edukowani.

Wprowadzenie automatycznego oświetlenia w wybranych pomieszczeniach

Automatyczne włączniki i wyłączniki światła zapobiegają marnotrawstwu energii.

Dystrybutor wody pitnej

Nie kupujemy wody w plastikowych butelkach. Nasi pracownicy mają stały dostęp do wody pitnej dzięki dystrybutorom filtrującym wodę wodociągową. Przyjmując, że jedna osoba wypija dziennie jedną butelkę 1,5-litrową wody, można oszacować, że dzięki temu zaoszczędzamy ok. 780 kg plastiku rocznie².

¹ Podpis elektroniczny został wprowadzony we wrześniu 2022 roku.

² Przy założeniu, że w 2023 roku było 260 dni roboczych, w każdym dniu w biurze przebywa 100 osób, każda z nich wypija 1,5 l wody dziennie, co odpowiada jednej butelce plastikowej o wadze ok. 30 g.

Sprzątanie katowickiego lasu

Śmieci w lesie to realne zagrożenie biologiczne i chemiczne – zarówno dla gleby, roślin, zwierząt, jak i ludzi. W maju wzięliśmy udział w akcji „Nie moje śmieci, ale mój las”, organizowanej przez Kuźnię Inicjatywy Obywatelskiej. Partnerami wydarzenia były Miasto Katowice oraz Nadleśnictwo Katowice. Dołączyliśmy do wolontariuszy i przyczyniliśmy się do posprzątania katowickiego lasu.

Ograniczamy liczbę materiałów drukowanych (np. ulotek). Przy zakupie akcydensów kierujemy się zasadą, że powinny być one wielokrotnego użytku. Wybieramy takie przedmioty, jak butelki filtrujące wodę, parasole, kubki termiczne.



Odpowiedzialność wobec społeczeństwa

Zdajemy sobie sprawę, że poprzez naszą markę, produkty i działania mamy wpływ na szeroką grupę interesariuszy, w tym na społeczeństwo lokalne. Z tego względu we wszystkich aspektach dotyczących naszej aktywności przestrzegamy praw człowieka przedstawionych w legislacji międzynarodowej, takiej jak Powszechna Deklaracja Praw Człowieka. Zasada ta jest integralną częścią [Polityki zrównoważonego rozwoju](#).

Lokalna społeczność

Podjmujemy działania charytatywne wobec lokalnej społeczności. W 2023 roku wspieraliśmy regularnie trzy fundacje. Zależało nam, aby były to organizacje skupiające się na zróżnicowanych obszarach (zdrowie kobiet, pomoc uchodźcom z Ukrainy, pomoc zwierzętom, pomoc osobom z niepełnosprawnościami):



Amazonki

Stowarzyszenie, w którym aktywnie działa jedna z naszych pracownic. Wspiera kobiety zmagające się z rakiem piersi – pomaga w finansowaniu ich rehabilitacji, udziela wsparcia psychologicznego.



Wolno Nam

Fundacja, która działa na rzecz uchodźców z Ukrainy. Prowadzi hostel w Krakowie, który zapewnia schronienie, wyżywienie i pomoc potrzebującym w procesie adaptacji do nowego środowiska. To realny wpływ na życie setek osób.

Nasi mieszkańcy otrzymują trzy posiłki dziennie, dzieciaki otrzymują pakiety do szkoły, owoce, napoje oraz słodkie przekąski. Dzieci i młodzież biorą udział w zajęciach sportowych (takich jak wspinaczka, piłka nożna, sztuki walk) w krakowskich klubach. Udało nam się doprowadzić do finału nasze przedszkole – działa już w pełni profesjonalnie. Wspólnym działaniem udało się zapewnić naprawdę godne warunki mieszkania dla około 150 osób.

Magdalena Indyk, Wolno Nam



Ostoja Cztery Łapy

Fundacja, która co roku ratuje setki zwierząt, również tych poszkodowanych w konflikcie zbrojnym w Ukrainie. Ostoja Cztery Łapy organizuje opiekę medyczną zwierzętom domowym, socjalizuje je i szuka im nowych domów.

Poland Business Run

Jak co roku, również w 2023 wzięliśmy udział w charytatywnym biegu Poland Business Run. Nasi pracownicy pobiegli na dystansie 5 km, tym samym wspierając podopiecznych fundacji – osoby z niepełnosprawnościami.



Odpowiedzialność wobec klientów

Prowadzenie biznesu ze spokojną głową nie jest możliwe bez poczucia bezpieczeństwa. Dbamy o nie w kontekście ryzyka kredytowego, działań w cyberprzestrzeni czy zarządzania danymi klientów. Naszą misję wdrażamy w życie poprzez odpowiedzialne działania zarówno w zakresie projektowania naszych usług i procesów, rozwiązań *user experience*, badania potrzeb klientów, jak i podejścia do jakości obsługi, komunikacji i edukacji finansowej.

Podsumowanie działań w 2023 roku:

Przeprowadzenie analizy i poprawy procesów wg metodologii CEM (w tym procesu reklamacyjnego)

Metodologia Customer Experience Management (CEM lub CXM) to podejście do zarządzania interakcjami z klientem na każdym etapie jego podróży z marką: od momentu uświadomienia sobie potrzeby po zakup. CEM koncentruje się na projektowaniu i reagowaniu na doświadczenia klientów w sposób, który spełnia lub przewyższa ich oczekiwania, co z kolei ma prowadzić do większego zadowolenia, lojalności i wartości klienta dla firmy.

Kluczowymi elementami metodologii CEM są:

- zgłębienie potrzeb, preferencji, zachowań, punktów bólu i momentów prawdy klientów,
- mapowanie podróży klienta, które polega na identyfikacji wszystkich punktów styku klienta z marką,
- zarządzanie punktami styku, które obejmuje optymalizację interakcji klienta na każdym etapie podróży tak, aby były one spójne, wysokiej jakości i dostosowane do potrzeb,
- kultura zorientowana na klienta: wdrażanie CEM wymaga zaangażowania na wszystkich poziomach organizacji i często prowadzi do zmiany kultury firmy, aby priorytetem stało się zadowolenie klienta.

W trakcie trwania projektu spotykaliśmy się cyklicznie w zespole złożonym z reprezentantów różnych działów po to, aby zyskać pełną wiedzę o kliencie i procesach. Stworzyliśmy buyer personę – obraz „modelowego” klienta, który korzysta z faktoringu. Sprawdzaliśmy krok po kroku, z czym się spotyka klient – jakie ma zadania do wykonania, kto się z nim kontaktuje, ile czasu zajmuje każdy etap i wreszcie: jakie emocje mu towarzyszą. Zidentyfikowaliśmy punkty bólu i momenty prawdy, czyli najważniejsze elementy procesu, które wpływają na zachowanie klienta.

Wybraliśmy obszary do poprawy i wdrożyliśmy zmiany zarówno w zakresie samego procesu, jak i komunikacji.



Poprawa komunikacji skierowanej do klientów

Wykonanie mapowania metodologią CEM pozwoliło nam na sprawdzenie, jakie komunikaty i w jakiej formie otrzymują klienci. Zoptymalizowaliśmy ilość informacji, które wysyłamy do klienta, zweryfikowaliśmy moment ich nadania. Poprawiliśmy treści komunikatów, kierując się zasadami prostego i zrozumiałego języka. Wiadomości e-mail zostały ponownie zaprojektowane przez specjalistę *user experience*, dzięki czemu są bardziej przejrzyste i intuicyjne.

Przeprowadzenie badań metodą True Loyalty Measure (TLM)

Przeprowadziliśmy badania w formie pogłębionych wywiadów telefonicznych z 74 klientami faktoringowymi, którzy w ciągu miesiąca rozpoczęli korzystanie z usługi. Sprawdziliśmy zarówno poziom zadowolenia, jak i lojalności (zadając pytanie „Gdyby miał(a) Pan(i) wybór, jak prawdopodobne byłoby ponowne skorzystanie z usług PragmaGO?”). Forma pogłębionego wywiadu telefonicznego pozwoliła poznać prawdziwe opinie klientów, na podstawie których możemy dalej ulepszać nasze usługi.

Wdrożenie nowej wersji Strefy Klienta

Strefa Klienta to miejsce, w którym przedsiębiorca może z dowolnego miejsca i o dowolnej porze mieć dostęp do informacji o finansowaniu w PragmaGO. Prace nad nową odsłoną objęły zarówno wprowadzenie nowych funkcji, jak i rozwiązań *user experience*, m.in. takich jak:

- sekcja „Twoje zadania”, w której klient może sprawdzić najpilniejsze sprawy do zrealizowania,
- skrót, dzięki któremu użytkownik może szybko dodawać dokumenty,
- sekcja „Twoje umowy” – z podsumowaniem najważniejszych informacji o usługach, z których korzysta klient,
- podsumowanie rozliczeń oraz funkcja szybkiego przelewu za faktury kosztowe.

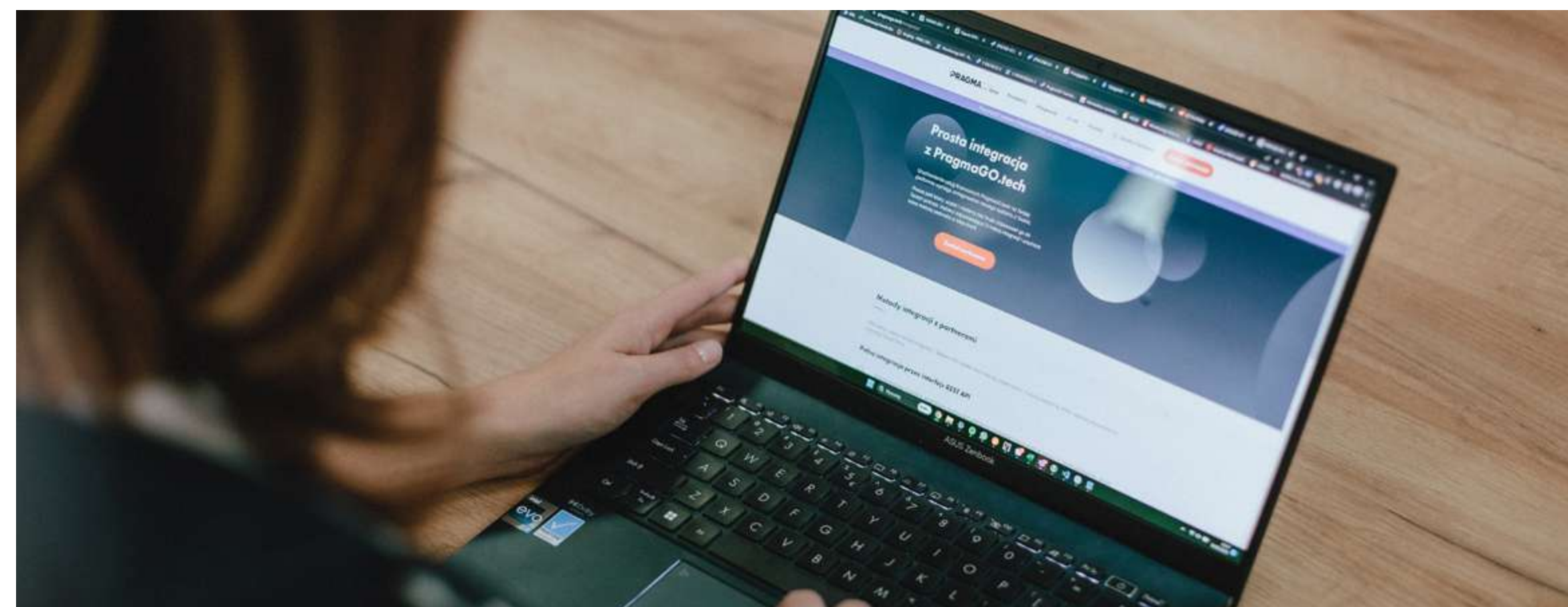
Wdrożenie nowej wersji strony pragmago.pl

W 2023 opublikowaliśmy nową odsłonę serwisu pragmago.pl skierowanego do naszych potencjalnych i aktualnych klientów. Naszym celem było zaprojektowanie strony w taki sposób, aby znalezienie potrzebnych informacji było łatwe i szybkie, a korzystanie z niego wygodne.

Poprawiliśmy zarówno strukturę, komunikaty, jak i wygląd oraz rozwiązania *user experience*. Wprowadziliśmy też nową szatę graficzną. Pojawiły się dodatkowe funkcje i obszary dostosowane do potrzeb przedsiębiorców:

- tabele z porównaniem produktów, aby ułatwić wybór optymalnego rozwiązania,
- podstrony poświęcone konkretnym branżom,
- ulepszone kalkulatory kosztów,
- możliwość umówienia się na konsultację z doradcą,
- baza wiedzy, a w niej pragmatyczny poradnik, e-booki do pobrania oraz FAQ (odpowiedzi na najczęstsze pytania o nasze usługi).

Na bieżąco monitorujemy zachowania użytkowników w naszym serwisie i wprowadzamy kolejne optymalizacje.



Rozwój produktów digital i embedded finance

Poprzez produkty digital realizujemy naszą strategią – chcemy dawać dostęp do finansowania jak największej liczbie mikro-, i małych przedsiębiorców. W 2023 znacznie rozwinęliśmy sprzedaż w tym kanale, w szczególności w zakresie faktoringu (wzrost o 26% r/r) i pożyczek (+101% r/r).

W 2023 dynamicznie rozwijaliśmy też produkty embedded finance B2B (wzrost wartości sfinansowanych należności o 49% r/r), które dystrybuujemy poprzez środowiska naszych partnerów. Dzięki takiej współpracy osiągamy efekt synergii i możemy w jednym momencie dotrzeć do dziesiątek tysięcy przedsiębiorców. Przykładem jest partnerstwo z operatorem Polskie ePłatności i produkt „Moja pożyczka”. Przedsiębiorca (klient PeP) otrzymuje prelimit finansowania wyliczony na podstawie jego obrotów na terminalu płatniczym. Spłata następuje codziennie – jako procent z dziennych przepływów na terminalu. To ogromne ułatwienie: przedsiębiorca nie musi poszukiwać oferty, odwiedzać placówek bankowych, wypełniać skomplikowanej dokumentacji. Pieniądze na działalność czekają na niego tam, gdzie ją prowadzi na co dzień.

Prowadzenie działań edukacyjnych

W 2022 roku przeprowadziliśmy badania jakościowe grupy przedsiębiorców korzystających z finansowania zewnętrznego. Pozwoliły one na lepsze poznanie codzienności, potrzeb i aspiracji klientów. Wnioski z badania wskazują, że mikro-, mali przedsiębiorcy to często osoby, które mają bardzo dużą wiedzę specjalistyczną z zakresu, w którym prowadzą swoją działalność, jednak niekoniecznie znają się na usługach finansowych i nie mają czasu na pozyskiwanie wiedzy w tym obszarze. Z tego względu chcemy wychodzić im naprzeciw i dostarczać praktyczną wiedzę o finansach w łatwo dostępnych kanałach.

Nasze działania edukacyjne skierowane do klientów w 2023 roku:

- Wraz z partnerem SolExPay przygotowaliśmy webinar pt. **„Skuteczne strategie finansowe w Twoim e-commerce B2B”**.
- Z okazji Światowego Tygodnia Przedsiębiorczości nasza HR Manager i psycholog Monika Rakowska opublikowała artykuł pt. **„Jak radzić sobie z emocjami w biznesie?”**.
- Wydaliśmy e-book pt. **„Jak wdrożyć Krajowy System eFaktur w Twojej firmie?”**.
- Raz w miesiącu na naszym kanale Facebook publikujemy **„Kalendarz przedsiębiorcy”**, w którym przypominamy o najważniejszych terminach, np. związanych z płatnością podatków.
- Co tydzień w serwisie pragmago.pl publikujemy pragmatyczny poradnik. **W 2023 skorzystało z niego pół miliona nowych użytkowników**.
- Przygotowaliśmy filmy edukacyjne o naszych usługach dostępne w serwisie [YouTube: Faktoring online – zyskaj stały dostęp do środków!](https://www.youtube.com/watch?v=...) | [PragmaGO \(youtube.com\)](https://www.youtube.com).
- Nasi klienci raz w miesiącu otrzymują e-mail z newsletterem podsumowującym najnowsze informacje o usługach oraz wydarzeniach w PragmaGO.





Program przeciwdziałania ryzykom cybernetycznym

W ramach naszego zaangażowania w zapewnienie najwyższego poziomu cyberbezpieczeństwa wdrożyliśmy Politykę w zakresie bezpieczeństwa usług cyfrowych. Podjęliśmy też szereg kluczowych inicjatyw w tym obszarze.

Utworzyliśmy specjalną stronę internetową (<https://pragmago.pl/bezpieczenstwo/>), która pełni funkcję centrum wiedzy o cyberbezpieczeństwie, dostarczając klientom i pracownikom niezbędnych informacji. Pracujemy również nad dostosowaniem naszej organizacji oraz systemów IT do wymogów normy ISO 27001. Wdrożyliśmy nowy system ewidencji sprzętu firmowego, co znacząco poprawia kontrolę nad zasobami i minimalizuje ryzyko związane z wyciekiem informacji. Opracowaliśmy również nową procedurę zarządzania incydentami, która pozwala na szybką i skuteczną reakcję na wszelkie zagrożenia bezpieczeństwa danych. Ponadto ulepszamy istniejące procesy Disaster Recovery dla krytycznej infrastruktury, co gwarantuje ciągłość działania naszych usług w przypadku awarii.

Zarządzanie ryzykiem kredytowym

Jesteśmy świadomi, że nadmierne zadłużenie może stanowić poważne ryzyko dla stabilności finansowej przedsiębiorstwa, dlatego w sytuacjach, gdy diagnozujemy potencjalne zagrożenie, podejmujemy decyzję o odmowie finansowania. Nie finansujemy biznesów „na siłę”, lecz koncentrujemy się na odpowiedzialnym udzielaniu wsparcia finansowego, które nie będzie stanowiło zagrożenia dla przyszłości firmy klienta.

W ramach naszego zaangażowania w odpowiedzialne zarządzanie ryzykiem kredytowym przywiązujemy wagę do dokładnej analizy finansowej naszych klientów oraz ich zdolności do obsługi zadłużenia. Stosujemy zaawansowane metodyki i procesy oceny ryzyka. Naszym celem jest zapewnienie, że finansowanie, które oferujemy, jest w pełni dostosowane do skali i potrzeb biznesu klienta.

Tworzymy produkty pożyczkowe embedded finance, które charakteryzują się znacznie niższą szkodowością niż typowe pożyczki dla firm. Jest tak, ponieważ unikatowe dane służące do analizy ryzyka kredytowego pochodzą m.in. bezpośrednio z ekosystemu partnera.

Oferujemy też dodatkowe usługi, takie jak ubezpieczenie należności (w przypadku faktoringu), aby jeszcze lepiej zabezpieczyć interesy naszych klientów. Dzięki tym działaniom budujemy trwałe i stabilne relacje z przedsiębiorstwami, wspierając ich rozwój w sposób zrównoważony i odpowiedzialny.

Ochrona danych i prywatności klienta

Przywiązujemy dużą wagę do bezpieczeństwa danych osobowych i prywatności naszych klientów. Szczegółowe zasady dotyczące tego obszaru znajdują się w [Polityce prywatności](#). Dotyczy ona wszystkich zebranych bądź przechowywanych danych klientów i obowiązuje na każdym etapie naszej aktywności. Zgodnie z obowiązującymi przepisami powołaliśmy inspektora ochrony danych osobowych. Wprowadziliśmy też procedury reagowania w przypadku wycieku danych bądź udzielenia dostępu do danych osobom nieautoryzowanym.

Odpowiedzialność wobec pracowników

Chcemy budować stabilny i kompetentny zespół ludzi, którzy czerpią satysfakcję z pracy. Stawiamy na dialog z pracownikami, motywujemy do dbałości o zdrowie fizyczne i psychiczne, tworzymy warunki ułatwiające utrzymanie równowagi pomiędzy pracą a życiem prywatnym. Inwestujemy w rozwój osobisty naszych pracowników. Dążymy też do zapewnienia równych możliwości i szans bez względu na płeć i wiek.

Mierniki, które stosujemy w zakresie odpowiedzialności wobec pracowników:

1. Liczba zatrudnionych kobiet (FTE, Full-Time Equivalent¹):

2022	2023
60,3	59,5

2. Wskaźnik zatrudnienia kobiet (FTE):

2022	2023
71%	72%

3. Odsetek pracowników w podziale na wiek i płeć

	Do 30 lat	30-50 lat	Powyżej 50 lat
Kobiety	12%	54%	5%
Mężczyźni	7%	16%	6%

4. Liczba kobiet obejmujących stanowiska w Zarządzie:

W 2023 roku w Zarządzie składającym się z czterech osób zasiadała jedna kobieta.

5. Zmiana zatrudnienia (FTE):

2022	2023
7,75	-2,75

6. Roczna procentowa rotacja pracowników (FTE):

Roczna procentowa rotacja pracowników w 2023 **wyniosła 19%**.

7. Wskaźnik równości wynagrodzeń (stosunek wynagrodzenia kobiet do mężczyzn):

	2022	2023
Ekspert	102,6%	99,7%
Kierownik	81,2%	80,6%
Starszy specjalista	91,3%	86,1%
Specjalista	71,5%	86,4%

¹ FTE, czyli Full-Time Equivalent (pełnoetatowy ekwiwalent), to miara, która pozwala na porównanie pracy wykonanej przez różnych pracowników w sposób umożliwiający przeliczenie czasu pracy na pełne etaty.

Stabilne zatrudnienie

Chcemy tworzyć stabilne miejsce pracy, w którym można zdobywać doświadczenie i rozwijać się w dłuższej perspektywie.

W 2023 roku wdrożyliśmy m.in. świętowanie rocznic pracy (pierwszej, trzeciej, piątej, siódmej i piętnastej). W trakcie spotkań kwartalnych jubilaci otrzymują oficjalny dyplom oraz prezent. Uhonorowaliśmy w sumie trzydzieści trzy osoby, trzy z nich obchodziły piętnastą rocznicę pracy. Trzynastu spośród naszych pracowników jest z nami już ponad 15 lat.

Dialog z pracownikami

Uważamy, że tylko dialog i komunikacja z pracownikami mogą zapewnić harmonijną, długoletnią współpracę.

• Ankiety

Na bieżąco konsultujemy nasze działania w zakresie *employer branding* z pracownikami, wdrażając rozwiązania, które są przez nich aprobowane. Badamy też zadowolenie z pracy i bieżące potrzeby. W 2023 roku wśród pracowników przeprowadziliśmy 11 ankiet online. Dotyczyły one m.in. potrzeb związanych z wyjazdami integracyjnymi, oceny procesu onboardingu, intranetu, wyboru fundacji, które wspieramy, czy benefitów pozafinansowych.

Angażujemy pracowników w akcje społeczne i komunikacyjne. W 2023 roku chętne osoby wzięły udział np. w tworzeniu [culture booka](#) – informatora skierowanego do kandydatów w procesie rekrutacji. Pokazaliśmy w nim m.in. pasje i zainteresowania naszych pracowników.

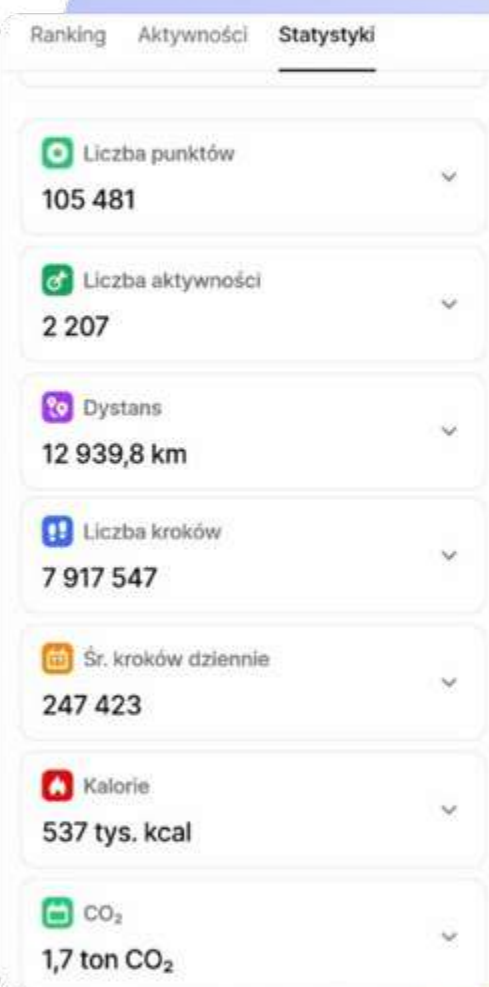
• Wspólne kanały w Teams

Uruchomiliśmy kanały w komunikatorze Teams, dzięki którym pracownicy mogą swobodnie dzielić się wiedzą wewnątrz organizacji. Mamy też kanały służące integracji i lepszej komunikacji na tematy prywatne. To m.in. „Bazarek” (wymiana i sprzedaż niepotrzebnych rzeczy), „Dzielimy się wiedzą” (przesyłamy sobie ciekawostki branżowe), „Serdecznie polecam” (dodajemy wydarzenia, szkolenia, które uważamy za warte polecenia), „Playlista” (dzielimy się ulubioną muzyką).

• Intranet

Wprowadziliśmy intranet, w którym regularnie publikujemy aktualności z życia firmy. Pracownicy mogą tu też znaleźć wszelkie regulaminy i informacje o benefitach czy wydarzeniach. Można też sprawdzić, „kto jest kim” w firmie.





Zdrowie i bezpieczeństwo

Zwracamy uwagę zarówno na zdrowie fizyczne, jak i psychiczne naszych pracowników. Przestrzegamy przepisów BHP, regularnie przeprowadzamy wymagane w tym zakresie szkolenia.

W zeszłym roku dofinansowaliśmy:

- pakiety sportowe,
- prywatną opiekę medyczną,
- ubezpieczenie na życie.

Nie odnotowaliśmy żadnych wypadków przy pracy.

• PlatForma – cztery miesiące rywalizacji sportowej

Promowaliśmy zdrowy tryb życia, m.in. biorąc udział w dwóch edycjach PlatFormy – konkurencji sportowej organizowanej przez współpracującą z nami sieć brokerską Platinum Financial.

Pracownicy kilku firm z rynku finansowego przez dwa miesiące prowadzili rywalizację, uprawiając dowolne dyscypliny sportu. Każdy dzień aktywności był punktowany, liczyły się przede wszystkim konsekwencja i regularność. Aktywności były odnotowywane w aplikacji Activy, a uczestnicy mogli na bieżąco podglądać wyniki konkurencji, co było dodatkowym czynnikiem motywacyjnym.

W jesiennej PlatFormie nasi pracownicy:

- zrobili ponad **13 000 000 kroków**,
- pokonali **21 000 km**,
- spalili prawie **900 tys. kalorii**.

• Tydzień zdrowia psychicznego

Z okazji Światowego Dnia Zdrowia Psychicznego edukowaliśmy naszych pracowników na temat aspektów związanych ze zdrowiem psychicznym, w szczególności w kontekście pracy.

Zorganizowaliśmy w trakcie godzin pracy webinar pt. „Porozmawiajmy o odporności psychicznej”, który specjalnie dla nas przeprowadziła Kamila Dzierżanowska z platformy Wellbee. W intranecie opublikowaliśmy artykuł na temat budowania nawyków oraz poradnik o tym, czym się kierować, decydując się na psychoterapię. Zachęcaliśmy pracowników do dyskusji na ten temat. Stworzyliśmy też listę polecanych książek o wsparciu zdrowia psychicznego.

Rozwój osobisty i *work-life integration*

Work-life integration jest wdrukowany w naszą kulturę organizacyjną. Przestrzegamy ustalonej liczby godzin pracy, wiemy, jak ważny jest czas dla rodziny, na realizację pasji i odpoczynek. Ułatwiamy naszym pracownikom łączenie pracy z satysfakcjonującym życiem osobistym. W przypadku trudnych sytuacji życiowych staramy się wspierać i pomagać naszym pracownikom w poradeniu sobie z nimi.

• Praca hybrydowa

Na wielu stanowiskach dajemy możliwość pracy hybrydowej lub zdalnej, która odbywa się z poszanowaniem obowiązujących przepisów prawa.

• Szkolenia

Chcemy, aby nasi pracownicy się stale rozwijali. Wierzymy, że podnoszenie kwalifikacji nie tylko przynosi korzyści dla organizacji, ale także stanowi silny czynnik motywacyjny. W 2023 roku nasi pracownicy wzięli udział w szkoleniach z obszarów: HR, UX/UI, stosowania prostego języka w komunikacji oraz IT. W trakcie kwartalnych spotkań Jacek Obrocki (Wiceprezes Zarządu) podsumowuje w prezentacji sytuację ekonomiczną w kraju i na świecie. Dzięki temu wszyscy pracownicy są na bieżąco z najistotniejszymi informacjami.

• Biblioteczka

Stworzyliśmy biblioteczkę firmową, którą stale uzupełniamy o nowe tytuły. Każdy z pracowników może przynieść książki, które uważa za godne polecenia. Aby ułatwić wybór tytułu, każdy może napisać krótką recenzję książki dla kolejnego czytelnika (która z kolei wklejana jest od wewnętrznej strony obwoluty). Tworzymy także biblioteczkę w formie e-booków.

• Nauka języka angielskiego

Dofinansujemy naukę języka w formie indywidualnych lekcji z native speakerami. Lekcje odbywają się online, na platformie Langu. Platforma umożliwia wybór preferowanego nauczyciela, daje też dowolność w kwestii harmonogramu zajęć. Dzięki temu każdy może dopasować naukę języka do swoich możliwości i potrzeb.

Nasi pracownicy odbyli **1847 lekcji**, co oznacza, że spędzili 91 000 minut na konwersacjach.



Odpowiedzialne zarządzanie i ład korporacyjny

Ład korporacyjny obejmuje zasady i procedury stosowane przez zarządzających i członków kluczowych organów w firmie – Rady Nadzorczej i Zarządu, które mają na celu zapewnienie efektywnego zarządzania przedsiębiorstwem.

Skład organów zarządzających

Zarząd i Rada Nadzorcza PragmaGO składają się z osób posiadających odpowiednie kwalifikacje, umiejętności i doświadczenie. Członkowie Zarządu są zobowiązani do działania na rzecz dobra Spółki, odpowiadają za jej operacje i kierują jej strategicznym rozwojem tak, aby zapewnić efektywność i bezpieczeństwo jej funkcjonowania. Z kolei członkowie Rady Nadzorczej postępują zgodnie z niezależnością swoich ocen i działań. Praca Rady Nadzorczej charakteryzuje się kulturą debaty i wysoką jakością analizy.

Zarząd



Tomasz Boduszek

Prezes Zarządu, Chief Executive Officer



Jacek Obrocki

Wiceprezes Zarządu, Chief Financial Officer



Danuta Czapeczko

Wiceprezes Zarządu, Chief Growth Officer



Łukasz Ramczewski

Wiceprezes Zarządu, Chief Sales Officer

Rada nadzorcza

• Dariusz Prończuk

– Przewodniczący Rady Nadzorczej

Absolwent Wydziału Handlu Zagranicznego w SGPiS w Warszawie. Jest Partnerem Zarządzającym w Enterprise Investors sp. z o.o. oraz Członkiem Zarządu w tej spółce. Jest także członkiem Rad Nadzorczych spółek z portfela Enterprise Investors, obecnie również członkiem Rady Nadzorczej Vehis Sp. z o.o. oraz Unilink S.A. Posiada 35-letnie doświadczenie w obszarze *private equity* oraz *corporate finance* w regionie państw Europy Środkowej. Od 1993 r. przeprowadził w Enterprise Investors ponad 20 inwestycji – głównie w sektorze usług finansowych, IT, branży budowlanej i FMCG, w tym w takich inwestycjach jak: Lukas, Comp Rzeszów (aktualnie Asseco Poland), COMP, Magellan, Kruk, Netrisk i AVG.

Członkowie Rady Nadzorczej:

• Bartosz Chyła

Absolwent Wydziału Zarządzania i Marketingu Akademii Górniczo-Hutniczej w Krakowie. Posiada dyplom MBA École nationale des ponts et chaussées w Paryżu oraz Uniwersytetu w Bristolu. Karierę zawodową rozpoczął w 1996

r. w Pierwszym Polsko-Amerykańskim Banku S.A. Od 2004 r. piastował stanowisko Wiceprezesa Zarządu Fortis Bank S.A. W latach 2008–2012 był najpierw Członkiem, a później Prezesem Zarządu Banku DnB NORD Polska S.A. Od 2012 r. do 2013 r. piastował funkcję Wiceprezesa Zarządu Getin Holding SA. W latach 2013–2015 pełnił obowiązki Prezesa Zarządu Meritum Banku ICB S.A. Od 2015 r. do 2019 r. pracował na stanowisku Pierwszego Wiceprezesa Zarządu Nest Banku S.A.

• Grzegorz Grabowicz

Ukończył Uniwersytet Łódzki w 1998 r. na wydziale zarządzania i marketingu, na specjalizacji rachunkowość. W 2010 r. ukończył program organizowany przez Nottingham Trent University oraz WSB przy Uniwersytecie Poznańskim, uzyskując tytuł EMBA (Executive Master of Business Administration). Ponadto posiada uprawnienia biegłego rewidenta. Od stycznia 2019 r. jest Członkiem Zarządu i dyrektorem finansowym w Spółce Mabion S.A. Zdobywał wiedzę i doświadczenie w zarządzaniu, kolejno pracując: w latach 1998–2003 w Dziale Audytu w Deloitte, w 2003 r. pełnił funkcję kontrolera finansowego w BFF Polska S.A. (dawniej Magellan

S.A.), w latach 2004–2017 był dyrektorem finansowym w BFF Polska S.A. i wiceprezesem Zarządu w BFF Polska S.A. W latach 2010–2013 był Prezesem Zarządu MEDFinance S.A. W latach 2007–2017 był członkiem Rady Nadzorczej Magellan Czechy oraz Magellan Słowacja. W latach 2013–2017 był Przewodniczącym Rady Nadzorczej MEDFinance S.A. Od listopada 2018 r. jest członkiem Rady Nadzorczej XTB Dom Maklerski S.A., od 2014 r. do października 2018 r. był członkiem Rady Nadzorczej Skarbiec Holding S.A. Od października 2017 r. do sierpnia 2020 r. był członkiem Rady Nadzorczej Develia S.A. (dawniej LC Corp S.A.) oraz od czerwca 2018 r. do maja 2019 r. członkiem Rady Nadzorczej Medicalgorithmics S.A.

• Agnieszka Kamola

Ukończyła Wyższą Szkołę Przedsiębiorczości i Zarządzania im. L. Koźmińskiego w Warszawie na kierunku finanse i bankowość. Ma ponad 21-letnie doświadczenie w sprzedaży, w tym ponad 20 lat w obszarze płatności elektronicznych w e-commerce. Była odpowiedzialna za zarządzanie sprzedażą bezpośrednią i pośrednią, pracując na stanowiskach managerskich dla takich firm jak: eCard, eService, PayU oraz Straal. Od 2021 r.

proceedzi przedsiębiorstwo BISCOM Sebastian Bryzek w spadku jako zarządca sukcesyjny.

• Michał Kolmasiak

Absolwent Uniwersytetu Wrocławskiego we Wrocławiu, Wydziału Prawa i Administracji (2001 r.). Karierę zawodową rozpoczął w 2001 r., podejmując pracę w Domu Obrotu Wierzytelnościami Cash Flow S.A. oraz Sofor Inkaso s.c. jako specjalista ds. windykacji. Od kwietnia 2002 r. pełnił funkcję Członka Zarządu w Pragma Inkaso sp. z o.o., następnie w Pragma Inkaso S.A., a od stycznia 2008 r. do stycznia 2015 r. pełnił funkcję Wiceprezesa Zarządu Pragma Inkaso S.A., zaś od lutego 2021 r. pełni funkcję Prezesa Zarządu tej spółki. W latach 2008–2017 był Członkiem Zarządu w spółce Pragma Collect sp. z o.o. (obecnie Pragma Faktor sp. z o.o.). Od 2006 r. jest Prezesem Zarządu w spółce Guardian Investment sp. z o.o. Od lutego 2011 r. pełni funkcję Przewodniczącego Rady Nadzorczej PragmaGO S.A.

• Jakub Kuberski

Studiował na Uniwersytecie Warszawskim na kierunkach informatyka i ekonometria oraz prawo. Ma 10-letnie do-

świadczenie w obszarze *private equity*. W latach 2010–2013 był zatrudniony na stanowisku Analityka i Associate w Kulczyk Investments. Od października 2013 r. związany jest z Enterprise Investors (EI). Karierę w EI rozpoczął od stanowiska Analityka, następnie awansował na Dyrektora Inwestycyjnego, a w lipcu 2019 r. objął stanowisko Wiceprezydenta. Był również członkiem Rad Nadzorczych kilku spółek z portfela Enterprise Investors z obszaru nowoczesnych technologii i usług finansowych; obecnie jest członkiem Rady Nadzorczej Unilink S.A. z siedzibą w Warszawie.

• Piotr Lach

Ukończył w Szkole Głównej Handlowej w Warszawie studia wyższe na kierunku finanse i rachunkowość. W latach 2014–2017 współpracował z PwC Polska sp. z o.o. w charakterze Associate. Karierę w EI rozpoczął w 2017 r. od stanowiska Analityka, a następnie od stycznia 2021 r. objął stanowisko Dyrektora Inwestycyjnego. Obecnie zasiada w radach nadzorczych spółki Wentto sp. z o.o. oraz spółek z grupy Vehis.

Podstawy prawne i regulacyjne ładu korporacyjnego

W PragmaGO S.A. system zarządzania i nadzoru korporacyjnego opiera się na obowiązujących przepisach prawa, zawartych m.in. w Kodeksie spółek handlowych oraz regulacjach dotyczących działania rynku kapitałowego. Stosujemy się też do zaleceń zawartych w „Dobrych praktykach spółek notowanych na Giełdzie Papierów Wartościowych” oraz „Zasadach ładu korporacyjnego dla instytucji podlegających nadzorowi”.

Posługujemy się regulaminami, politykami i procedurami porządkującymi zagadnienia ochrony środowiska, polityki społecznej i ładu korporacyjnego. Są one dostępne dla każdego pracownika. Dodatkowo Polityka zrównoważonego rozwoju oraz Filary współpracy są opublikowane na stronie: [Zrównoważony rozwój | PragmaGO](#), dzięki czemu są dostępne dla wszystkich naszych interesariuszy.

Spis regulamin, polityk i procedur w PragmaGO:

1. System bezpieczeństwa i informacji

- Procedura Audytu wewnętrznego
- Procedura zarządzania dostęпами do systemów IT
- Bezpieczeństwo fizyczne i środowiskowe

2. Regulamin Rady Nadzorczej

3. Polityka Zatrudnienia

4. Procedura Zarządzania Ryzykiem

5. Polityka zrównoważonego rozwoju, która opiera się na trzech kluczowych założeniach:

- a. W ramach naszego planu rozwoju, wykorzystując nowoczesne technologie, zamierzamy zmniejszać negatywny wpływ naszej działalności na środowisko naturalne oraz klimat.
- b. Zidentyfikujemy kluczowe potrzeby naszych klientów i pracowników, dążąc do stworzenia środowiska pracy, które promuje wzrost firmy, kooperację zespołową oraz kulturowe wartości oparte na poszanowaniu praw człowieka.
- c. Będziemy oczekiwać, aby nasi klienci, pośrednicy i partnerzy biznesowi podzielali te same wartości i odzwierciedlali je w swojej działalności.

6. Filary współpracy z PragmaGO S.A. – zgodnie z obowiązującą Polityką zrównoważonego rozwoju w PragmaGO oczekujemy od naszych klientów, kontrahentów, brokerów oraz partnerów biznesowych reprezentowania tożsamyh postaw w prowadzonej przez nich

działalności do tych, jakie my reprezentujemy w założonych przez nas obszarach działań w dążeniu do zrównoważonego rozwoju, spełniającego wymogi należytej staranności w zakresie ochrony środowiska i praw człowieka oraz etyki biznesu. Kontrahenci PragmaGO potwierdzają zgodność prowadzenia biznesu z powyższymi standardami poprzez akceptację i podpisanie regulaminów finansowania i umów współpracy.

7. Kodeks etyki – dokument, który zobowiązuje organizacje współpracujące z PragmaGO do stosowania określonych zasad w zakresie zatrudnienia i praw człowieka, ochrony środowiska i szeroko pojętej etyki biznesu.

Uzupełnieniem Kodeksu etyki są polityki szczegółowe:

7.1. Polityka antykorupcyjna – dotyczy każdego pracownika. Zawiera standardy i reguły postępowania mające na celu zwalczanie korupcji i łapówkarstwa i pomoc w identyfikacji obszarów możliwego ryzyka korupcyjnego.

7.2. Regulamin zarządzania konfliktem interesów – określa zasady postępowania w celu minimalizacji ryzyka w momencie wystąpienia konfliktu interesów oraz procedury na wypadek takiej sytuacji.

8. Regulamin pracy – zawiera opis zasad bezpieczeństwa i higieny pracy, korzystania benefitów pozapłacowych i *work-life balance*.

9. Polityka bezpieczeństwa ochrony i przetwarzania danych osobowych – dokument zawierający zasady, do których przestrzegania są zobowiązani wszyscy pracownicy, zarządzający oraz zewnętrzni współpracownicy PragmaGO, z którymi łączą nas umowy cywilnoprawne.

Polityka ta obejmuje między innymi:

- a. reguły przetwarzania danych osobowych,
- b. spis osób odpowiedzialnych za ochronę danych osobowych,
- c. zezwolenia i prawną podstawę przetwarzania danych osobowych,
- d. procedury w przypadku naruszenia bezpieczeństwa danych osobowych,
- e. procedury raportowania takich naruszeń do organu regulacyjnego.

10. Wewnętrzna procedura w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu określa obowiązki PragmaGO w obszarach:

- a. oceny ryzyka związanego z praniem pieniędzy i finansowaniem terroryzmu, odnoszącego się do prowadzonej działalności, z uwzględnieniem czynników ryzyka dotyczących klientów, państw lub obszarów geograficznych, produktów, usług, transakcji,
- b. wykonywania środków bezpieczeństwa finansowego,
- c. analizy i oceny ryzyka,
- d. przechowywania informacji,
- e. stosowania szczególnych środków ograniczających.

Na bieżąco aktualizujemy również nasze procesy i działania w zakresie AML. W 2023 roku nie stwierdzono przypadków naruszenia zasad ładu korporacyjnego.

11. Regulamin pracy zdalnej

12. Regulamin wynagradzania





Cele ESG na 2024 rok



Cele ESG na 2024 rok

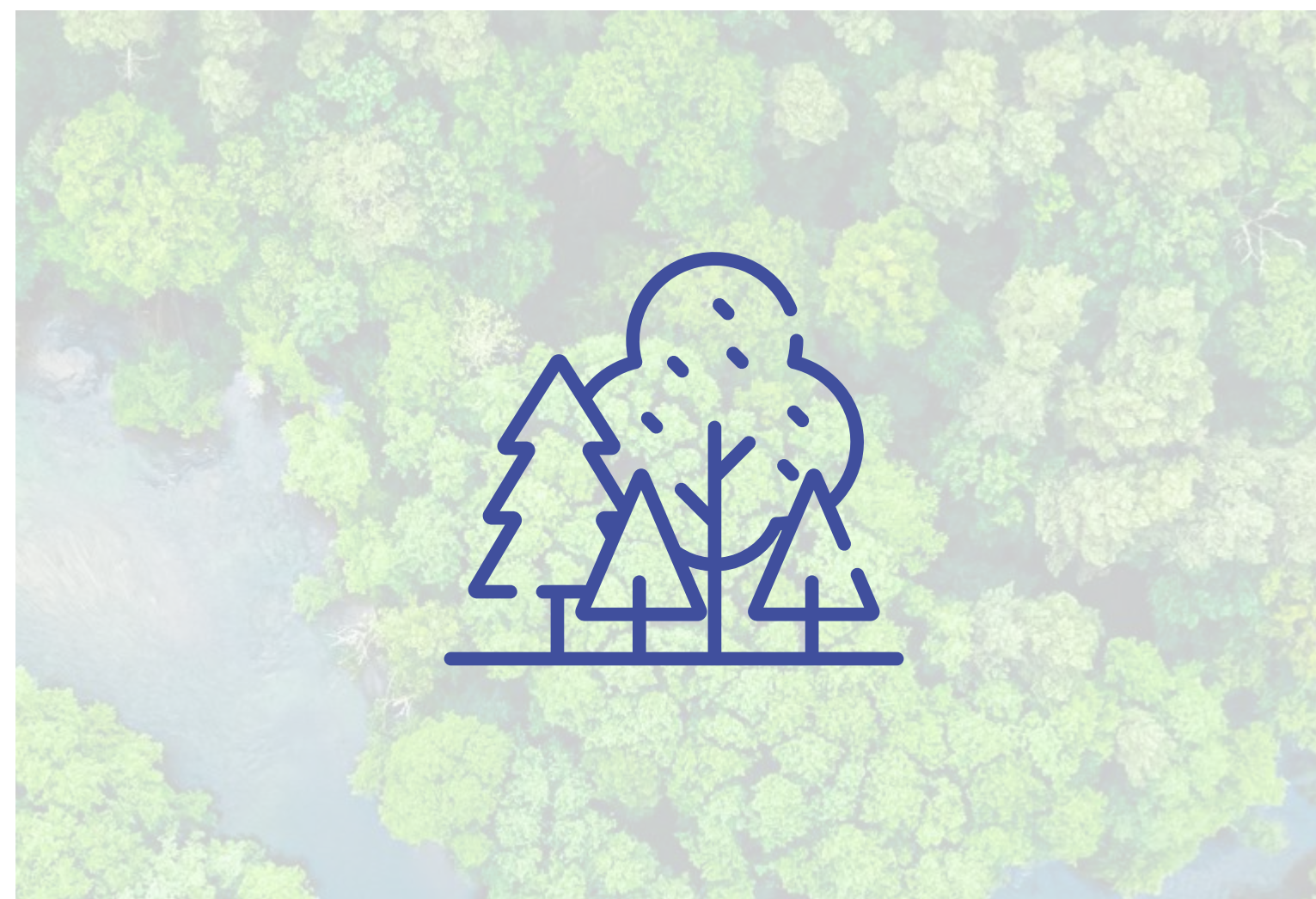
W kolejnym roku chcemy kontynuować obrane już kierunki, intensyfikując liczbę działań.

Odpowiedzialność wobec środowiska



Ograniczenie emisji CO₂

- Prowadzenie floty składającej się wyłącznie z samochodów hybrydowych.
- Ograniczanie podróży służbowych i wyjazdów dzięki dalszej digitalizacji usług.
- Wprowadzenie ekologicznych ustawień w drukarkach.



Podążanie w kierunku organizacji *paperless* i ochrona lasów

- Całoroczna współpraca z fundacją „Las Na Zawsze”, w ramach której chronimy 1 176 m² starego, bioróżnorodnego lasu.
- Udział w sprzątaniu krakowskiego i katowickiego lasu (z okazji „Międzynarodowego Dnia Lasu”).
- Ograniczenie zużycia papieru dzięki dalszej digitalizacji usług (w tym zwiększenia liczby podpisów elektronicznych na dokumentach cesji, umowach i aneksach).



Recycling

- Akcja edukacyjna dla pracowników (z okazji Międzynarodowego Dnia Recyklingu) przy współpracy z firmą Bioodpady.pl.
- Webinar dla pracowników we współpracy z firmą Bioodpady.pl.

Odpowiedzialność wobec społeczności

Społeczność lokalna

- Całoroczne wsparcie fundacji: Stowarzyszenie Amazonki, Ostoja Cztery Łapy.
- Organizacja spaceru z psami – podopiecznymi fundacji Ostoja Cztery Łapy.
- Udział w „Poland Business Run” – biegu charytatywnym, z którego środki są przeznaczone na pomoc osobom z niepełnosprawnościami.

Pracownicy

Równe możliwości i szanse:

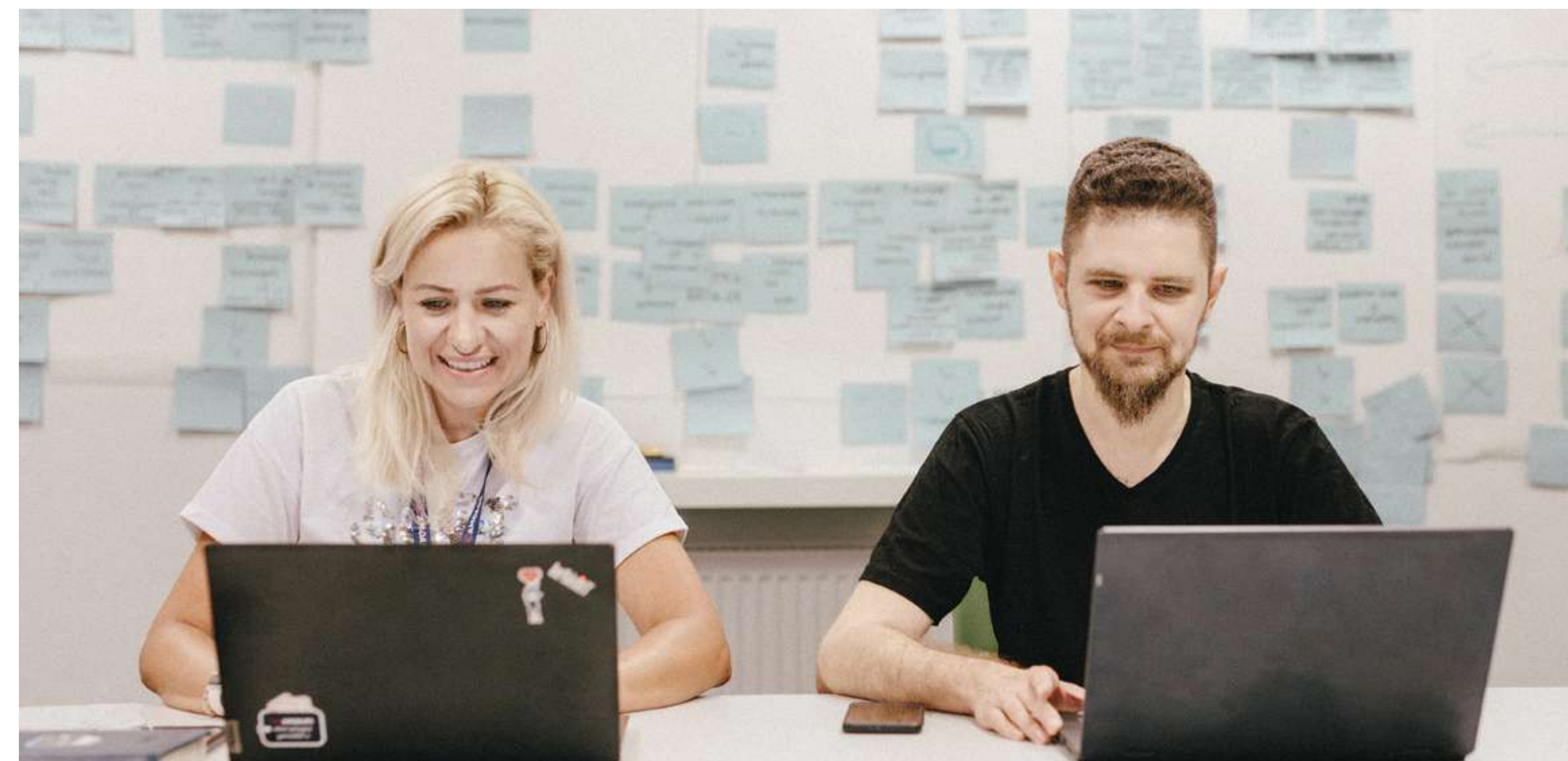
- dążenie do wyrównania współczynnika równości wynagrodzeń,
- opracowanie systemu rekrutacji zapewniającego równość płci,
- publikowanie ofert pracy w serwisach poświęconych aktywizacji kobiet na rynku pracy,
- stworzenie ścieżki kariery i jasnych zasad awansu, zapewniających równe możliwości i szanse.

Promocja zdrowia fizycznego:

- organizacja własnego wyzwania sportowego (podczas którego pracownicy będą zbierać punkty za aktywność fizyczną),
- udział w wyzwaniu sportowym PlatForma organizowanym przez naszego partnera – sieć Platinum Financial.

Promocja zdrowia psychicznego:

- akcja „Doceniania” (managerowie regularnie przekazują pozytywny, słowny, indywidualny *feedback* w swoich zespołach),
- artykuły na temat szybkiego reagowania w przypadku objawów depresji (m.in. z okazji Światowego Dnia Walki z Depresją),
- *webinar* z okazji Światowego Dnia Zdrowia.



Work-life balance

- wypracowanie standardów pracy zdalnej i hybrydowej,
- zbadanie procesów w zespołach w celu poprawy efektywności pracy (zaprojektowanie systemu, który pozwoli na wnoszenie inicjatyw przez zespoły, ich wdrażanie i monitoring).

Klienci

- Dalsza digitalizacja produktów.
- Optymalizacja rozwiązań User Experience w serwisie pragmago.pl oraz w Strefie Klienta.
- Stworzenie „Pragmatycznej Akademii Przedsiębiorcy”, w ramach której będziemy edukować właścicieli firm o usługach finansowych (w formie webinarów, poradnika online, newslettera, e-booków).

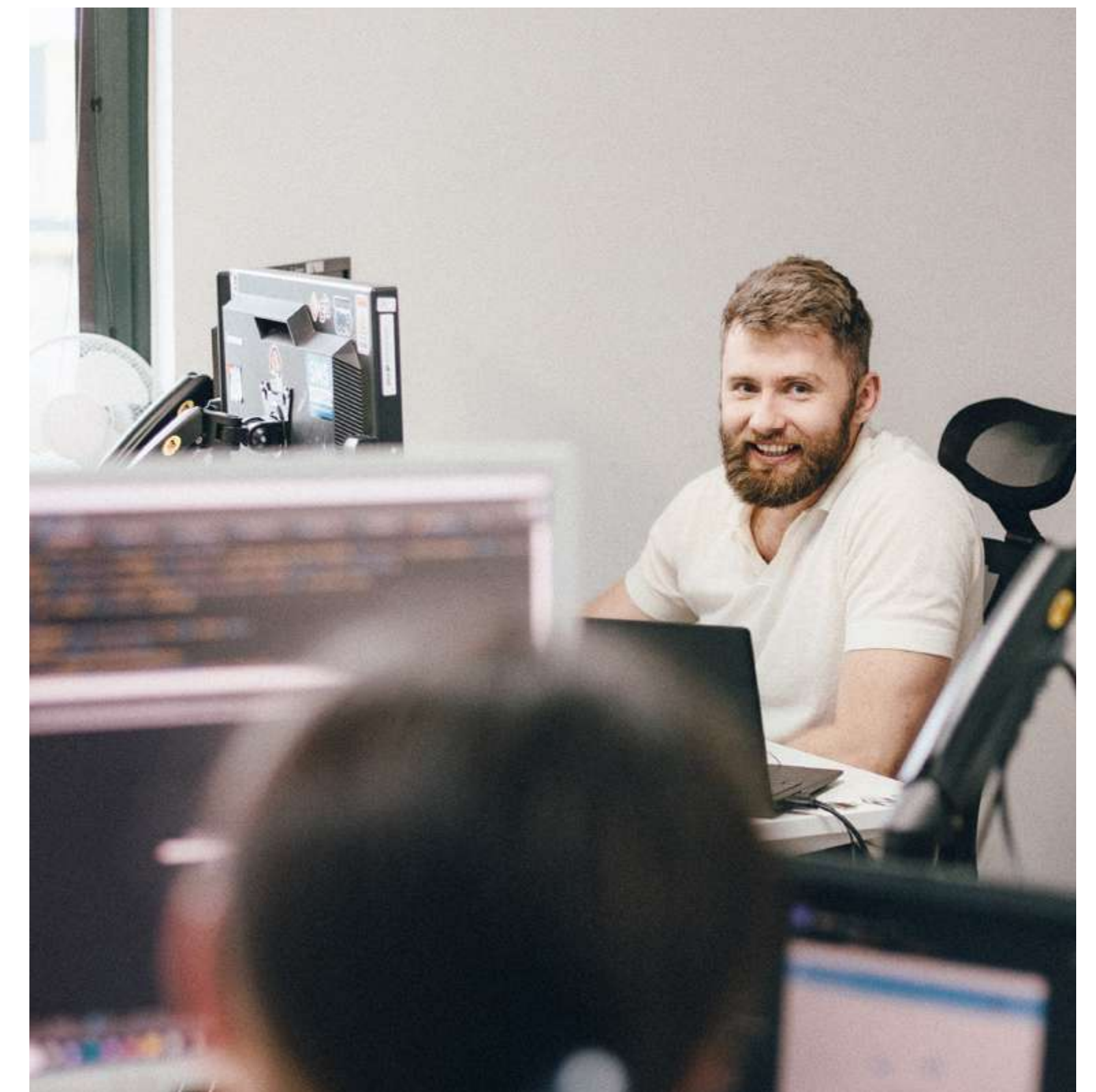
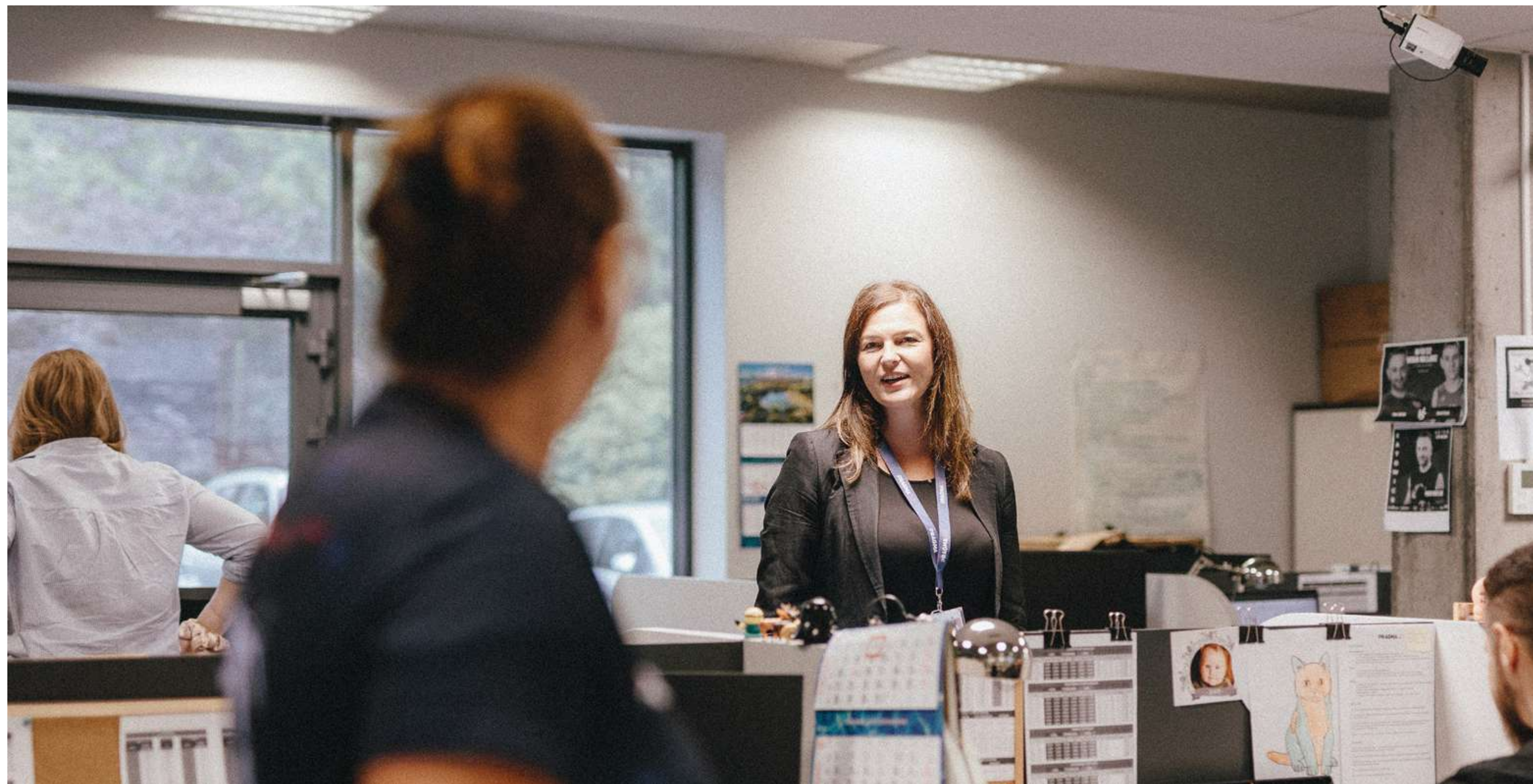
Zarządzanie i ład korporacyjny

Odpowiedzialność managerów

- Opisanie ról w miejsce stanowisk oraz indywidualnych scenariuszy rozwoju pracowników.
- Przekazywanie *feedbacków* i *feedforwardów*.
- Edukacja w kierunku delegowania odpowiedzialności.
- Edukacja o sposobach na docenianie pracownika – w celu skutecznej motywacji.
- Optymalizacja systemu kontroli wewnętrznej oraz wdrożenie norm ISO27001 i 23300.

Procedury, polityki i regulaminy

- Uzupelnienie dokumentacji o politykę przeciwdziałania dyskryminacji i promującą równość możliwości.
- Wdrożenie systemu monitorowania aktów prawnych z obszaru zrównoważonego rozwoju.





O raporcie



O raporcie

Dane zaprezentowane w niniejszym raporcie obejmują okres od 1 stycznia do 31 grudnia 2023. Raport jest przygotowany w cyklu rocznym i dotyczy jednostki dominującej w Grupie PragmaGO – Spółki PragmaGO SA.

Raport zawiera korektę informacji dotyczącą emisji CO₂, zużycia wody i energii elektrycznej w 2022 roku.

Dane związane z zatrudnieniem (liczba zatrudnionych kobiet, wskaźnik zatrudnienia kobiet, zmiana zatrudnienia) zostały przedstawione za pomocą wartości FTE (Full-Time Equivalent). To miara, która pozwala na porównanie pracy wykonanej przez różnych pracowników w sposób umożliwiający przeliczenie czasu pracy na pełne etaty.

Podział stanowisk wykorzystany do obliczenia wskaźnika równości wynagrodzeń:

- Kierownik** to osoba, która zarządza pracą zespołu.
- Specjalista** to pracownik posiadający doświadczenie, który potrafi wykonywać swoje obowiązki samodzielnie.
- Starszy specjalista** to pracownik z minimum 4-letnim stażem.
- Ekspert** posiada wyjątkowe i unikatowe dla organizacji umiejętności oraz wiedzę.

Dane dotyczą pracowników zatrudnionych na umowę o pracę.

W przypadku pytań związanych z niniejszym raportem lub obszarem ESG prosimy o kontakt:



Alicja Dyrszka

PR and Communication Manager

e-mail: alicia.dyrszka@pragmago.pl

tel: +48 604 464 460

