GetBack S.A. w restrukturyzacji
ul. Powstańców Śląskich 2-4
53-333 Wrocław

Kontakt - sekretariat
tel.: +48 71 771 01 02
e-mail: sekretariat@getbacksa.pl

Kontakt dla osób zadłużonych
tel. + 48 71 771 01 01
e-mail: kontakt@getbacksa.pl

OŚWIADCZENIE NA TEMAT INFORMACJI NIEFINANSOWYCH

Grupy Kapitałowej GetBack

i

Spółki GetBack S.A.

ZA ROK 2017

Niniejsze oświadczenie stanowi realizację art. 49b ust. 2 ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (Dz.U.2018.395 t.j.) i obejmuje informacje niefinansowe dotyczące Grupy Kapitałowej GetBack SA w restrukturyzacji oraz Spółki GetBack SA w restrukturyzacji za okres od 01.01.2017 r. do 31.12.2017 r. Przedmiotowe oświadczenie jest publikowane przez Emitenta po raz pierwszy.

Wybór i opis polityk, a także zaprezentowanych w Oświadczeniu wskaźników efektywności został dokonany w oparciu o kryterium istotności, przy uwzględnieniu czynników wewnętrznych i zewnętrznych dotyczących działalności Spółki Getback SA w restrukturyzacji.

Głównymi czynnikami branymi pod uwagę w trakcie oceny istotności były: profil działalności Spółki, otoczenie rynkowe, zakres oddziaływania na społeczność i oczekiwania zidentyfikowanych interesariuszy. Dane przedstawione w Oświadczeniu będą weryfikowane i aktualizowane w rocznych okresach sprawozdawczych i regularnie publikowane wraz z raportami rocznymi za kolejne lata obrotowe.

1. Podstawowa działalność Grupy Kapitałowej GetBack oraz spółki GetBack.

1.1. Opis działalności

Grupa Kapitałowa GetBack składa się ze spółki dominującej GetBack S.A. w restrukturyzacji i jej podmiotów zależnych. Zatrudniamy ponad 1500 pracowników. Działamy na terenie całej Polski. Od 2014 roku jesteśmy również obecni na rynku wierzytelności w Rumunii, a w 2017 prowadziliśmy działalność także w Hiszpanii i Bułgarii.

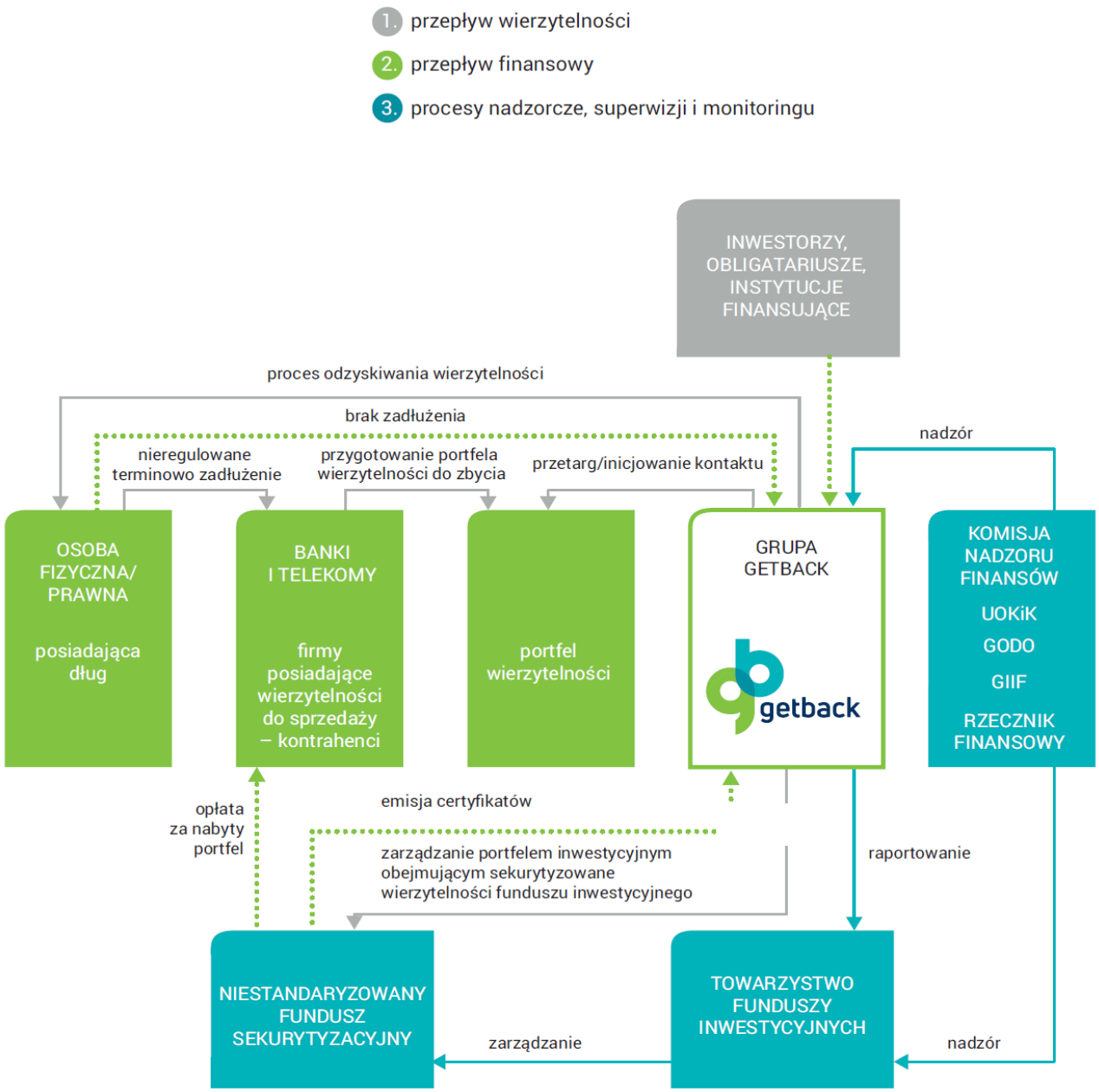
Działamy w branży zarządzania wierzytelnościami. Odkupujemy od firm ich wierzytelności umożliwiając odzyskanie przynajmniej części tzw. należności trudnych. Wobec dłużników prowadzimy proces dochodzenia wierzytelności mający na celu doprowadzenie do spłaty zadłużenia.

Z formalnej strony przedmiot naszej działalności to „zarządzanie portfelami inwestycyjnymi obejmującymi sekurytyzowane wierzytelności własnych i zewnętrznych funduszy inwestycyjnych zamkniętych". Działając na rachunek tych funduszy kupujemy tzw. portfele wierzytelności - głównie nieterminowo płacone bankowe kredyty i pożyczki nieopłacone rachunki za świadczone usługi telekomunikacyjne.

1.2. Opis modelu działalności Spółki GetBack:

Działalność naszej Grupy obejmuje m.in. nabywanie w imieniu obsługiwanych przez nas funduszy portfeli wierzytelności, zarządzanie portfelami inwestycyjnymi obejmującymi sekurytyzowane wierzytelności funduszy inwestycyjnych zamkniętych, w tym prowadzenie procesu dochodzenia wierzytelności. Działalność Grupy umożliwia przedsiębiorstwom świadczącym usługi powszechne (w szczególności bankom i podmiotom z sektora telekomunikacyjnego) odzyskanie przynajmniej części należności trudnych.

Model biznesowy Grupy GetBack z trzech perspektyw:



Nabywając wierzytelności stosujemy wieloetapowy proces, który pozwala na rzetelną wycenę oraz transparentny zakup portfeli. Proces zarządzania wierzytelnościami przebiega w kilku etapach. Pierwszy etap to powstanie niespłacanego w terminie długu, który zaczyna negatywnie wpływać na sytuację wierzyciela (np. banku czy firmy telekomunikacyjnej). Etap drugi to decyzja wierzyciela o sprzedaży długu – tym samym wierzyciel staje się naszym potencjalnym kontrahentem. W celu zbycia przeterminowanej wierzytelności zwykle ogłasza przetarg. Proces przepływu wierzytelności jest ściśle uregulowany, choć rożni się w zależności od ich rodzaju oraz sektora. Elastycznie dostosowujemy się do preferencji kontrahentów – w imieniu funduszy wierzytelności nabywamy m.in. poprzez udział w aukcjach oraz składając oferty w formie papierowej. Stosujemy kilkuetapowy proces ofertowania, negocjujemy ceny i umowy z klientami.

W trzecim etapie GetBack dokonuje nabycia wierzytelności w imieniu i na rachunek obsługiwanych NSFIZ – zarówno własnych jak i zewnętrznych. Wierzyciel, zbywając portfel wierzytelności NSFIZ będącemu własnością GetBack bądź reprezentowanemu przez GetBack, staje się kontrahentem Spółki. GetBack działając w imieniu NSFIZ, przeprowadza analizę ryzyka, wycenę portfela oraz jego opłacalność, jak również dokonuje zakupu portfela wierzytelności. Po nabyciu portfela wierzytelności w czwartym etapie rozpoczynamy w imieniu obsługiwanych funduszy proces odzyskiwania wierzytelności od osoby zadłużonej, która staje się pośrednio naszym klientem. Proces ten realizujemy na dwa sposoby – przez windykację polubowną i windykację sądową

Sekurytyzacja, w uproszczeniu, jest procesem zamiany wierzytelności na papier wartościowy. Aby NSFIZ mogły nabywać portfele wierzytelności, potrzebne są środki finansowe pozyskiwane w drodze emisji certyfikatów inwestycyjnych. GetBack nabywa certyfikaty inwestycyjne (CI) stając się tym samym właścicielem NSFIZ. Taki NSFIZ określany jest jako własny. Fundusz, którego certyfikaty inwestycyjne posiadamy, ale w liczbie stanowiącej nie więcej niż 50% wszystkich certyfikatów lub którego certyfikatów inwestycyjnych nie posiadamy w ogóle, jest określany jako zewnętrzny.

W przypadku NSFIZ własnych 100% odzyskanych wierzytelności pozostaje w Spółce, natomiast w przypadku reprezentowania NSFIZ zewnętrznego Grupa otrzymuje wynagrodzenie za reprezentowanie NSFIZ.

W przypadku NSFIZ własnych środki uzyskane dzięki tym działaniom mogą zostać użyte do nabywania portfeli.

2. Opis polityk, procedur należytej staranności oraz rezultatów stosowanych przez GetBack SA w restrukturyzacji.

2.1. Zagadnienia społeczne

Ze względu na specyfikę naszej pracy rozumiemy, w jaki sposób, kiedy i dlaczego powstaje zadłużenie. Wiemy, z jakimi trudnościami wiąże się życie z długiem i chcemy pomoc jak największej liczbie osób w uniknięciu takiej sytuacji lub jak najszybszym z niej wyjściu. Konsekwentnie budujemy świadomość społeczną wokół zagadnień zadłużenia i prowadzimy kampanie edukacyjne związane z tematyką finansów. W 2017 roku objęliśmy patronatem Ogólnopolską Konferencję Naukową „Informacja na rynku usług finansowych. Prawo – praktyka – problemy – potrzeby – perspektywy", poświęconą m.in. znaczeniu prawdziwej, rzetelnej i przejrzystej informacji kierowanej przez instytucje finansowe do klientów. Dla osób zadłużonych i ich bliskich przygotowaliśmy serię filmów edukacyjnych przybliżających proces odzyskiwania wierzytelności i wyjaśniających podstawowe pojęcia z nim związane. W czytelny sposób prezentujemy zawartość listu windykacyjnego, porównujemy proces windykacji polubownej i komorniczej oraz przedstawiamy korzyści wynikające z podpisania ugody z firmą zarządzającą wierzytelnościami. Materiały wideo są dostępne bezpłatnie w popularnych kanałach internetowych – YouTube oraz Vimeo. Przez cały 2017 rok w wysokonakładowych czasopismach oraz popularnych portalach internetowych wielokrotnie publikowaliśmy artykuły zawierające porady finansowe. Pokazaliśmy sposoby unikania nadmiernego zadłużenia, wskazywaliśmy najlepsze rozwiązania finansowe, zachęcaliśmy do oszczędzania i uczyliśmy zarządzania domowym budżetem.

Zlecamy badania związane z tematyką zadłużenia. Nasze projekty badawcze wnoszą nowe spojrzenie na kwestie związane z finansami Polaków. Badamy i wyjaśniamy emocje związane z zaciąganiem zobowiązania finansowego, wskazujemy na najczęstsze źródła pożyczek oraz powody ich zaciągania. Pomagamy tam, gdzie możemy– nasi eksperci przygotowali m.in. dekalog dobrych praktyk związanych z pożyczkami rodzinnymi (według naszych badań co piąty Polak przed trzydziestką ma u swoich bliskich dług finansowy). Dlatego przygotowaliśmy unikalny program „Przedsiębiorczy w szkole, przedsiębiorczemu życiu" rozwijający postawy przedsiębiorcze polskich dzieci i młodzieży. W ramach programu przygotowaliśmy przewodnik dla dyrektorów szkół zawierający zbiór nowoczesnych ćwiczeń i dobrych praktyk, które pozwalają nauczycielom przekazać

wiedzę w ciekawy sposób. Akcja, nad którą patronat objęły resorty rozwoju i finansów, dotarła do ponad 1,5 tys. szkół w całej Polsce.

W 2017 roku objęliśmy wyłącznym patronatem akcję „Różowy październik" podejmującą tematykę profilaktyki, diagnostyki oraz nowoczesnego leczenia raka piersi. W ramach kampanii przygotowano m.in. cykl artykułów i materiałow edukacyjnych dotyczących tego nowotworu. Nasi pracownicy czynnie włączyli się rownież w zbiorkę na rzecz ursynowskiego Hospicjum Onkologicznego Świętego Krzysztofa.

W sierpniu 2017 roku wsparliśmy pielgrzymow podążających na Jasną Gorę. Pielgrzymom zapewnialiśmy m.in. bandaże, wodę, peleryny chroniące przed deszczem – z naszej pomocy skorzystało 38 tys. osob. 10 tys. osob skorzystało też z organizowanych co wieczór przez GetBack stref wypoczynku, w których można było odpocząć na wygodnych leżakach, porozmawiać i wymienić się wrażeniami z wyprawy. Szczególną uwagę poświęcamy dzieciom przebywającym w domach dziecka. W 2017 roku Grupa GetBack pomogła podopiecznym Placówki Socjalizacyjnej Panda w Kozienicach oraz Domu Małego Dziecka Fundacji Pomocy Dzieciom i Młodzieży SALVATOR w Wałbrzychu. Obie placówki otrzymały od nas wsparcie materialne, m.in. artykuły spożywcze, materiały sportowe, wyposażenie RTV, leki, a także produkty chemiczne. Grupa GetBack opłacała również psychoterapię, korepetycje, naukę języków obcych, odzież i obuwie zimowe oraz zajęcia sportowe dla dzieci. Z radością pomogliśmy także zorganizować dla dzieci szereg wycieczek – dzięki wsparciu finansowemu GetBack oraz wspaniałej postawie wolontariuszy naszej organizacji urządziliśmy wycieczki m.in. do ogrodów zoologicznych we Wrocławiu i w Warszawie, do Centrum Nauki Kopernik, teatrów czy kin. Dzieci z ośrodka w Kozienicach pojechały też na kilkudniową letnią wycieczkę do Stegny.

W 2017 roku wsparliśmy również organizację obozu szkoleniowo – wypoczynkowego Młodzieżowych Drużyn Pożarniczych organizowanego przez Oddziału Wojewódzkiego ZOSP RP w Toruniu dla młodzieży z woj. kujawsko – pomorskiego. W ośrodku szkoleniowo- wypoczynkowym w Pile Młyn podczas dwóch turnusów ponad 100 dzieci nie tylko wypoczywały, ale również kształciły swoje umiejętności w zakresie wiedzy pożarniczej i pierwszej pomocy przedmedycznej.

2.2. Przeciwdziałanie korupcji

W Grupie Kapitałowej GetBack nie ma tolerancji dla żadnych przejawów zachowani korupcyjnych. Opracowaliśmy szczegółową procedurę przeciwdziałania przekupstwu, a odpowiednie szkolenia przechodzą wszyscy pracownicy, którzy ze względu na zajmowane stanowiska są narażeni na zachowania korupcyjne.

Nasze zasady antykorupcyjne:

- Pracownikom w żadnym wypadku nie wolno proponować w sposób bezpośredni lub pośredni wręczenia prezentu lub innej korzyści osobom trzecim w celu uzyskania jakichkolwiek korzyści dla siebie lub osoby trzeciej.
- Pracownikom w żadnym wypadku nie wolno przyjmować w sposób bezpośredni lub pośredni prezentów lub innych korzyści, których celem jest uzyskanie w zamian innych korzyści.
- Pracownikom w żadnym wypadku nie wolno namawiać innej osoby do wskazanych wyżej zachowań.

Każdy z naszych pracowników zna te zasady. Szkolenia antykorupcyjne są w naszej organizacji obowiązkowe i dostępne przez platformę e-learningową. W 2017 roku 100% pracowników oraz członków zarządu wzięło udział w szkoleniu antykorupcyjnym. Zobowiązaliśmy również załogę do każdorazowego raportowania podejrzeń dotyczących złamania zasad antykorupcyjnych przez kogokolwiek z organizacji – informacja o takim podejrzeniu powinna trafić do bezpośredniego przełożonego oraz compliance officera, czyli wyznaczonej przez zarząd osoby odpowiedzialnej za zarządzanie tym obszarem.
W 2017 roku 100% jednostek Grupy GetBack zostało poddanych analizie pod kątem ryzyka związanego z korupcją. W 2017 roku nie odnotowaliśmy przypadków korupcji. Umożliwiamy również zgłaszanie nieprawidłowości w trybie anonimowym. Można to zrobić zarówno wysyłając e-maila na specjalny adres, jak i tradycyjną pocztą do compliance officera z dopiskiem „poufne". Gwarantujemy, że dokonanie zgłoszenia w dobrej wierze nie będzie skutkowało dla pracownika żadnymi negatywnymi konsekwencjami. Zapewniamy ochronę tożsamości, a dane zgłaszającego mogą zostać ujawnione wyłącznie za jego zgodą lub gdy wymagają tego przepisy prawa.

2.3. Zagadnienia pracownicze

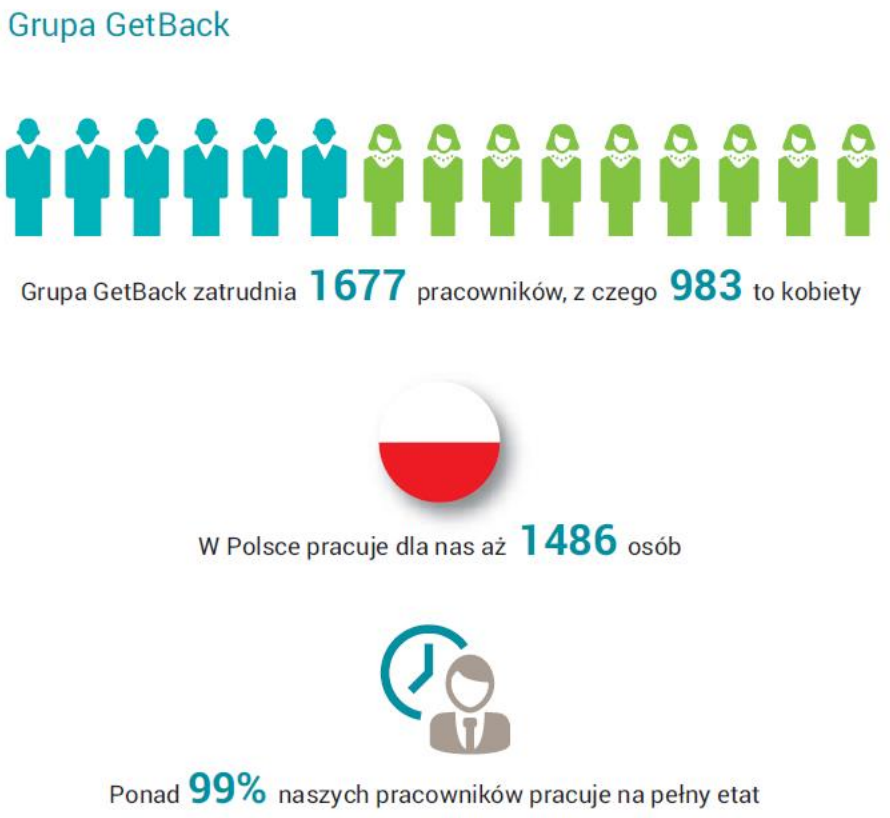
Grupa Kapitałowa GetBack kieruje się w swojej działalności przepisami prawa powszechnie obowiązującego, rekomendacjami i wytycznymi wydanymi przez organy nadzoru i powszechnie przyjętymi normami etycznymi i zwyczajowymi. Każdy pracownik w swojej codziennej pracy kieruje się zasadami profesjonalizmu, staranności, rzetelności oraz odpowiedzialnością społeczną. W GetBack obowiązuję „Kodeks Etyki Grupy Kapitałowej GetBack", który jest zbiorem zasad postępowania oraz norm etycznych, według których każdy zatrudniony pracownik spółki powinien się kierować. Stosowanie zasad bezpieczeństwa oraz odpowiednich praktyce w obszarze pracowniczym stanowczo eliminuje rozróżnienie pracowników ze względu na płeć, wiek, rasę, wyzwanie bądź przynależność do jakikolwiek grupy społecznej.

W GetBack obowiązuje szereg regulamin oraz procedur, które dotycząc obszaru pracowniczego. Do najważniejszych możemy zaliczyć:

- Regulamin premiowania

2.3.1 Struktura zatrudnienia

We wszystkich podmiotach naszej Grupy pracuje ponad 1500 osób. Zdecydowana większość pracowników podpisaliśmy umowy o pracę na pełen etat[1].



[1] Dane na temat zatrudnienia różnią się (nieistotnie) od zawartych w sprawozdaniach finansowych spółki, ze względu na inne ujęcie – w niniejszym dokumencie zatrudnienie podano w osobach, podczas gdy w sprawozdaniu finansowym – w etatach.

Liczba pracowników GetBack w podziale na płeć

			łącznie
• zatrudnionych na czas określony	358	320	678
• zatrudnionych na czas nieokreślony	320	278	654
Suma	**678**	**598**	**1332**

Liczba pracowników Grupy GetBack w podziale na płeć

			łącznie
• zatrudnionych na czas określony	441	357	798
• zatrudnionych na czas nieokreślony	542	337	879
Suma	**983**	**694**	**1677**

Liczba pracowników Grupy GetBack w podziale na regiony

	Rumunia	Polska	łącznie
• zatrudnionych na czas określony	26	772	798
• zatrudnionych na czas nieokreślony	165	714	879
Suma	**191**	**1486**	**1677**

Liczba pracowników GetBack w podziale na płeć

			łącznie
• zatrudnionych na podstawie umowy zlecenia	30	15	45
• zatrudnionych na podstawie umowy o dzieło	0	0	0
• zatrudnionych na podstawie umowy stażowej	0	0	0
• samozatrudnionych	18	17	25
• pracowników pod nadzorem i/lub pracowników sezonowych	0	0	0
Suma	**38**	**32**	**60**

Liczba pracowników Grupy GetBack w podziale na płeć			łącznie
• zatrudnionych na podstawie umowy zlecenia	58	27	85
• zatrudnionych na podstawie umowy o dzieło	0	0	0
• zatrudnionych na podstawie umowy stażowej	0	0	0
• samozatrudnionych	17	24	41
• pracowników pod nadzorem i/lub pracowników sezonowych	0	0	0
Suma	**75**	**52**	**126**

Liczba pracowników GetBack w podziale na wymiar etatu			łącznie
• pełny etat	722	583	1307
• niepełny etat	12	13	25
Suma	**734**	**598**	**1332**

Liczba pracowników Grupy GetBack w podziale na wymiar etatu			łącznie
• pełny etat	968	679	1647
• niepełny etat	15	15	30
Suma	**983**	**694**	**1677**

Istotnym zagrożeniem dla Spółki GetBack bezpośrednio związanym z obszarem pracowniczym jest przede wszystkim ryzyko zmiany w przepisach prawy, czyli wzrost kosztów zatrudnienia.

2.3.2 Szkolenia i rozwój pracownika

Spółka GetBack motywuje swoich pracowników do ciągłego podnoszenia swoich kwalifikacji. Chcemy, aby nasi pracownicy osiągali wyższy poziom kompetencji niż wymaga branża. Szczególnie rozwijamy te umiejętności, które są uważane za najważniejsze dla organizacji i odpowiadające dynamice wzrostu Grupy GetBack. Dla osób obsługujących naszych klientów telefonicznie prowadzimy zarówno szkolenia (wewnętrzne

i zewnętrzne), jak i indywidualne sesje coachingowi z trenerem. Pracownicy mogą skorzystać z wewnętrznych szkoleń, które są przeprowadzane cyklicznie. Spółka również dofinansuje swoim pracownikom studia oraz zewnętrzne szkolenia.

Każdy z pracowników naszej organizacji podlega cyklicznej ocenie. Raz w roku przeprowadzana jest tzw. roczna rozmowa rozwojowa, która jest podsumowaniem osiągnięć i realizacji celów pracownika, a jednocześnie okazją do wspólnego omówienia planu jego rozwoju. Kompetencje kadry zarządzającej również podlegają ocenie. Nasz wewnętrzny Dział Kontroli Jakości bada prawidłowość przeprowadzanych rozmów.

Spółka wdrożyła program rozwoju umiejętności menedżerskich podzielony na trzy poziomy. Poziom podstawowy to cykl sześciu szkoleń wewnętrznych z zarządzania; po nim następuje roczny program wdrożeniowy nabytych kompetencji (sesje indywidualne z trenerem wewnętrznym, dodatkowe szkolenia uzupełniające). Poziom drugi – przeznaczony dla kadry kierowniczej średniego szczebla – to szyte na miarę szkolenia zewnętrzne oraz możliwość uzupełniania wiedzy na szkoleniach wewnętrznych. Dla najwyższej kadry menedżerskiej przygotowaliśmy z kolei dziewięć dni szkoleń w ciągu roku, prowadzonych przez zewnętrznych ekspertów.

2.4. Środowisko naturalne

W związku z usługowym typem działalności nie wywieramy szczególnie istotnego wpływu na środowisko naturalne. Nie mamy formalnych procedur w obszarze ochrony środowiska naturalnego, staramy się jednak dążyć do minimalizacji zużycia zasobów w naszych biurach i promowania proekologicznych postaw wśród pracowników Spółki. Jednym z wdrażanych przez nas programów mającym na celu zmniejszenie ilości zużywanego papieru oraz zwiększenie bezpieczeństwa danych jest system elektronicznego obiegu dokumentów.

2.5. Bezpieczeństwo informacyjne

W Grupie Kapitałowej GetBack bezpieczeństwo informacyjne jest bardzo poważnie traktowane. Zostało opracowane szereg procedur w zakresie zabezpieczenia bezpieczeństwa informacyjnego.

Polityka bezpieczeństwa informacji

Nadrzędny dokument precyzujący zasady bezpieczeństwa w organizacji. Prezentuje zasady, role oraz odpowiedzialności w procesie zarządzania bezpieczeństwem informacji.

Instrukcja zarządzania systemami informatycznymi

Zasady zarządzania systemami informacyjnymi w szczególności procedury dotyczące zarządzanie dostępami, kopiami zapasowymi, zasady ochrony antywirusowej, etc.

Instrukcja monitorowania oraz zgłaszania zdarzeń i incydentów związanych z bezpieczeństwem informacji

Dokument opisujący proces zarządzania incydentem bezpieczeństwa informacji w szczególności role i odpowiedzialności, proces zgłaszania, rozwiązywania i raportowania incydentów.

Polityka bezpieczeństwa danych osobowych

Dokument opisujący proces przetwarzania danych wrażliwych w szczególności podstawy prawne oraz zakres przetwarzania, rejestrowania zbiorów, obowiązek informacyjny, powierzanie, udostępnianie, zasady dotyczące danych wrażliwych, zastosowane środki techniczne i organizacyjne dot. bezpieczeństwa danych osobowych, etc.

Instrukcja postępowania z danymi wrażliwymi

Dokument opisujący proces przetwarzania danych wrażliwych w szczególności podstawy prawne oraz zakres przetwarzania, rejestrowania zbiorów, obowiązek informacyjny, powierzanie, udostępnianie, zasady dotyczące danych wrażliwych, zastosowane środki techniczne i organizacyjne dot. bezpieczeństwa danych osobowych, etc.

Regulamin zapobiegania niezgodnemu z prawem ujawnieniu lub wykorzystaniu informacji stanowiących tajemnicę zawodową

Określa zasady postępowania z danymi poufnymi, w szczególności dostępem do nich oraz ich ochroną.

Instrukcja korzystania z kart kontroli dostępu

Opisuje proces zarządzania bezpieczeństwem fizycznym, w szczególności zasady dotyczące wydawania i korzystania z kart kontroli dostępu.

Regulamin przebywania w strefach chronionych

Opisuje proces zarządzania bezpieczeństwem fizycznym, w szczególności zasady dotyczące dostępu i przebywania w pomieszczeniach spółki.

Instrukcja wydawania i przechowywania kluczy

Opisuje proces zarządzania bezpieczeństwem fizycznym, w szczególności zasady korzystania z kluczy do pomieszczeń.

Zasady klasyfikacji i ochrony informacji

Opisuje zasady klasyfikowania informacji z punktu widzenia ich poufności oraz wynikających z niej stosowanych mechanizmów ochrony informacji.

Instrukcja korzystania z poczty elektronicznej

Opisuje zasady korzystania z poczty elektronicznej, w szczególności wymogi bezpieczeństwa dotyczące wymiany informacji tym kanałem.

Przemysław Dąbrowski

Prezes Zarządu

Bożena Solska

Członek Zarządu

Mariusz Brysik

Członek Zarządu

Magdalena Nawłoka

Członek Zarządu

Paulina Pietkiewicz

Członek Rady Nadzorczej oddelegowany do czasowego wykonywania czynności Członka Zarządu

Wrocław, 21.06.2018 roku