

COMARCH

**CSR**  
Raport  
2021



CS 2

COMARCH



Spółeczna  
Odpowiedzialność  
Biznesu  
**Raport 2021**

# Spis treści

## 01

### **Oświadczenie Zarządu Comarch SA skierowane do interesariuszy firmy w zakresie raportowania kwestii niefinansowych**

7

## 02

### **Działalność Comarch**

- 10 Mapa działalności Comarch na świecie – spółki, projekty, data center
- 14 Perspektywy rozwoju działalności oraz przewidywana sytuacja finansowa Grupy w 2021 roku
- 18 Historia Comarch

## 03

### **Dane finansowe**

- 21 Podstawowe wielkości ekonomiczno-finansowe

## 04

### **Organy spółki**

- 27 Zarząd
- 27 Rada Nadzorcza
- 27 Komitet Audytu
- 28 Struktura organizacyjna i kompetencyjna GK Comarch
- 29 Comarch w liczbach
- 30 Struktura organizacyjna GK Comarch

## 05

### **Działania badawczo-rozwojowe**

- 33 Badania i rozwój oraz działalność w Specjalnej Strefie Ekonomicznej
- 33 Dofinansowanie projektów

## 06

### **Kultura organizacyjna i model biznesowy**

- 47 Kultura organizacyjna i model biznesowy

# 07

## Zrównoważony biznes

51 Interesariusze

# 08

## Zintegrowany System Zarządzania

55 Zintegrowany System Zarządzania

57 System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji oraz Polityka Bezpieczeństwa

62 Systemy Zarządzania wdrożone w spółkach Grupy Comarch

64 Kodeks Etyczny Grupy Comarch

68 Polityka klimatyczna

# 09

## Odbiorcy

76

# 10

## Pracownicy

80

# 11

## Najważniejsze wydarzenia w 2021 roku

94

# 12

## Społeczna Odpowiedzialność Biznesu

98

# 13

## Nagrody i rankingi

110

# 14

## Ochrona środowiska

117 Ochrona środowiska

118 Wykorzystanie surowców naturalnych

119 Ograniczenie zużycia energii

126 Odpady

133 Raportowanie czynników środowiskowych i innych

# 15

## Biura Comarch w Polsce i na świecie

135 Biura Comarch w Europie

136 Biura Comarch na świecie

137 Biura Comarch w Polsce

# 1

Oświadczenie Zarządu Comarch SA  
skierowane do interesariuszy firmy  
w zakresie raportowania kwestii  
niefinansowych

Szanowni Interesariusze,

Grupa Comarch, z racji wielkości przedsiębiorstwa oraz zasięgu swojego działania, wywiera znaczny wpływ na swoje otoczenie, szczególnie w zakresie ekonomicznym i społecznym. Zrównoważony rozwój jest jednym z kluczowych fundamentów strategii firmy od samego jej początku i w opinii Zarządu Comarch S.A. w znacznym stopniu przyczynił się do sukcesu rynkowego przedsiębiorstwa.

Niezależnie od wymogów formalnych, Grupa Comarch od wielu lat stosuje dobre praktyki w zakresie raportowania niefinansowego i społecznej odpowiedzialności biznesu. Wynika to zarówno z wewnętrznej potrzeby komunikacji z interesariuszami, jak i wypełniania zaleceń ładu korporacyjnego dla spółek giełdowych oraz z zapisów ustawy o rachunkowości.

Z uwagi na profil działalności przedsiębiorstwa, kluczowymi dla Grupy Comarch zagadnieniami dotyczącymi zrównoważonego rozwoju są kwestie społeczne, związane z zatrudnieniem i prawami człowieka oraz zagadnienia związane z zarządzaniem różnorodnością, szczególnie w zakresie organów zarządzających i nadzorczych. W opinii Zarządu Comarch S.A. przestrzeganie odpowiednich standardów oraz raportowanie o nich jest niezbędne dla właściwego zarządzania zasobami ludzkimi przedsiębiorstwa, a tym samym jest elementem kluczowym dla zapewnienia możliwości jego długoterminowego rozwoju i utrzymania przewagi konkurencyjnej.

Istotnymi kwestiami związanymi ze zrównoważonym rozwojem oraz raportowaniem niefinansowym są: ciągła poprawa jakości zarządzania, znacząca rola „miękkich” czynników motywacyjnych, promocja aktywności fizycznej i kulturalnej wśród pracowników, zwiększanie świadomości różnorodności wśród kadry zarządzającej i pracowników, a także stałe doskonalenie procedur zarządzania. Grupa Comarch stale prowadzi działania na rzecz ochrony środowiska naturalnego oraz promuje postawy proekologiczne wśród załogi. Grupa Comarch cały czas wspiera również różne inicjatywy społeczności lokalnych oraz liczne działania charytatywne.

Minione dwa lata dowiodły, że Grupa Comarch była bardzo dobrze przygotowana do działania także w warunkach kryzysowych, spowodowanych pandemią Covid-19. Grupa Comarch, dzięki bardzo dobrej sytuacji finansowej, znacznej dywersyfikacji produktowej, branżowej i geograficznej swojej oferty oraz zaangażowaniu pracowników, jest w stanie w nadchodzących okresach realizować swoją misję rozpowszechniania na całym świecie tworzonej w Polsce innowacyjnej myśli technicznej, ku satysfakcji klientów, pracowników, akcjonariuszy i całego otoczenia społeczno-gospodarczego.

Rok 2022 przyniósł kolejne wyzwanie w postaci agresji Rosji na Ukrainę. Grupa Comarch w pełni solidaryzuje się z narodem ukraińskim i już pierwszego dnia konfliktu rozpoczęła zorganizowaną akcję wsparcia przyjazdu do Polski i zapewnienia pobytu dla swoich pracowników z Ukrainy wraz z rodzinami. Pomocą zostało objętych kilkadziesiąt osób, głównie kobiety i dzieci, równoległe pomoc adresowana jest do wszystkich obywateli Ukrainy. Wsparcie udzielane jest m.in. poprzez bezpośrednie finansowanie dostaw materiałów potrzebnych w Ukrainie, wykorzystanie floty samochodowej do organizacji transportu, udostępnienie mieszkań służbowych, opieki medycznej w Centrum Medycznym iMed24, infrastruktury rekreacyjnej Comarch oraz pomoc w organizacji pobytu w Polsce. Grupa Comarch aktywnie zatrudnia obywateli Ukrainy oraz dochowuje wszelkich starań, aby zapewnić ciągłość świadczenia usług informatycznych w Ukrainie.

Zarząd Comarch S.A. zwraca uwagę, że Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych obejmuje informacje niefinansowe dotyczące Spółki Comarch S.A. oraz Grupy Comarch. Sprawozdanie zostało przygotowane zgodnie z wymogami zawartymi w Ustawie z dnia 29 września 1994 roku o rachunkowości, wytycznymi Komisji Europejskiej dotyczącymi Dyrektywy 2014/95/UE w sprawie ujawniania informacji niefinansowych oraz w oparciu o krajowy Standard Informacji Niefinansowych (SIN) wydany przez Fundację Standardów Raportowania.

Po raz pierwszy dokonano również ujawnienia danych dotyczących kluczowych wskaźników efektywności zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 z dnia 18 czerwca 2020 r. w sprawie ustanowienia ram ułatwiających zrównoważone inwestycje (Taksonomia UE). Niniejszy raport obejmuje dane za rok 2021 i dane porównawcze za rok 2020. Nie dokonano istotnych korekt danych porównawczych, prezentowanych w poprzednich raportach. Niniejszy raport nie podlega certyfikacji jak również zewnętrznej weryfikacji przez profesjonalnych audytorów.

Zarząd Comarch SA

# 2

Działalność  
Comarch





Grupa Comarch jest producentem innowacyjnych systemów informatycznych dla kluczowych sektorów gospodarki zarówno w Polsce jak i za granicą. Główną strategią Comarch jest dostarczanie klientom kompletnych rozwiązań informatycznych opartych na produktach własnych, także w modelu usługowym. Dzięki zatrudnianym wysokiej klasy specjalistom oraz dzięki posiadanej profesjonalnej infrastrukturze Comarch jest w stanie dostarczać zarówno produkty informatyczne, jak również usługi ich wdrożenia i utrzymania, a także usługi doradcze i integracyjne dla klientów na całym świecie. Dzięki temu odbiorcy produktów i usług oferowanych przez Comarch mogą w pełni korzystać z możliwości oferowanych przez nowoczesne systemy informatyczne oraz optymalizować swoje procesy biznesowe.

Szeroki zakres oferty Comarch obejmuje systemy klasy ERP, finansowo-księgowo, systemy CRM, oprogramowanie lojalnościowe, systemy wsparcia sprzedaży i elektronicznej wymiany dokumentów, systemy bankowości elektronicznej, systemy zarządzania sieciami teleinformatycznymi, systemy billingowe, oprogramowanie Business Intelligence, usługi zarządzania bezpieczeństwem i ochroną danych oraz wiele innych rozwiązań. Comarch jest dostawcą rozwiązań m.in. dla podmiotów z administracji publicznej, bankowości, biur rachunkowych, przedsiębiorstw z branży FMCG, linii lotniczych, motoryzacji, sektora medycznego, firm produkcyjnych, przedsiębiorstw użyteczności publicznej, rynków kapitałowych, firm telekomunikacyjnych i ubezpieczeniowych, wyższych uczelni, firm handlowych i usługowych, transportowych, dla dostawców paliw a także podmiotów prowadzących działalność maklerską, e-commerce czy faktoringową.

Grupa Comarch koncentruje się na rozwoju rozwiązań informatycznych w modelu usługowym - Comarch jest jednym z liderów rynkowych w tym zakresie. W minionym roku Grupa Comarch uruchomiła kompleksową ofertę w zakresie chmury obliczeniowej Comarch Cloud, o najwyższych standardach bezpieczeństwa, zbudowaną na infrastrukturze Comarch Data Center. Dzięki Comarch Cloud klienci mogą korzystać z oprogramowania, przechowywania danych i prowadzić swoje firmy bez konieczności posiadania własnej infrastruktury IT, mając przy tym zapewnioną dużą wydajność, niezawodność, bezpieczeństwo i skalowalność.

Comarch przy planowaniu swojej strategii rozwoju uwzględnia aspekty społeczne i środowiskowe świadomie ograniczając wpływ swojej działalności na środowisko naturalne, minimalizując zużycie zasobów naturalnych oraz ogranicza wytwarzanie odpadów powstających w wyniku bieżącej działalności.

Według stanu na dzień publikacji raportu, Comarch S.A. posiada 20 oddziałów w Polsce oraz 1 w Albanii, Grupa Comarch składa się z 61 spółek zlokalizowanych na 5 kontynentach, w 36 krajach, w ponad 100 lokalizacjach na całym świecie. W minionym roku Grupa Comarch z sukcesem kontynuowała strategię wzrostu opartą na dywersyfikacji swojej działalności pomiędzy różne segmenty branżowe i rejony świata, rozwoju własnych produktów oraz sprzedaży ich na rynku globalnym. Od wielu lat jednym z głównych celów strategicznych Grupy

Comarch jest rozwój sprzedaży coraz większej ilości produktów na rynkach zagranicznych, w szczególności w Europie Zachodniej, Azji, Oceanii oraz Ameryki Północnej. W minionym roku w skład Grupy weszła spółka Rox Star Maritime Ltd. z siedzibą na Malcie. Na rok 2022 planowane są dalsze inwestycje kapitałowe zarówno na rynku krajowym, jak i na rynkach zagranicznych.

# Comarch na świecie – spółki, projekty, data center

## Europa

- Polska**  
Białystok, Bielsko-Biała, Częstochowa, Gdańsk, Gliwice, Katowice, Kielce, **Kraków – siedziba główna**, Lublin, Łódź, Nowy Sącz, Opole, Płock, Poznań, Rzeszów, Tarnów, Toruń, **Warszawa**, Wrocław, Zielona Góra
- Austria**  
Innsbruck, Wiedeń
- Belgia**  
Bruksela
- Finlandia**  
Espoo
- Francja**  
Cergy, **Lille**, Montbonnot–Saint–Martin
- Holandia**  
Rotterdam
- Luksemburg**  
Luksemburg
- Niemcy**  
**Berlin**, Brema, **Drezno**, Düsseldorf, Hamburg, Hanower, Monachium, Münster
- Szwajcaria**  
Arbon, Lucerna, Zug
- Szwecja**  
Sztokholm
- Ukraina**  
Kijów, Lwów
- Wielka Brytania**  
Londyn
- Włochy**  
Mediolan, Rzym

## Azja

- Chiny**  
Szanghaj
- Japonia**  
Tokio
- Korea Południowa**  
Seul
- Malezja**  
**Kuala Lumpur**
- Tajlandia**  
Bangkok
- Turcja**  
Istambuł

## Bliski Wschód

- Arabia Saudyjska**  
Rijad
- Zjednoczone Emiraty Arabskie**  
*Abu Dhabi, Dubaj*

## Ameryka Północna

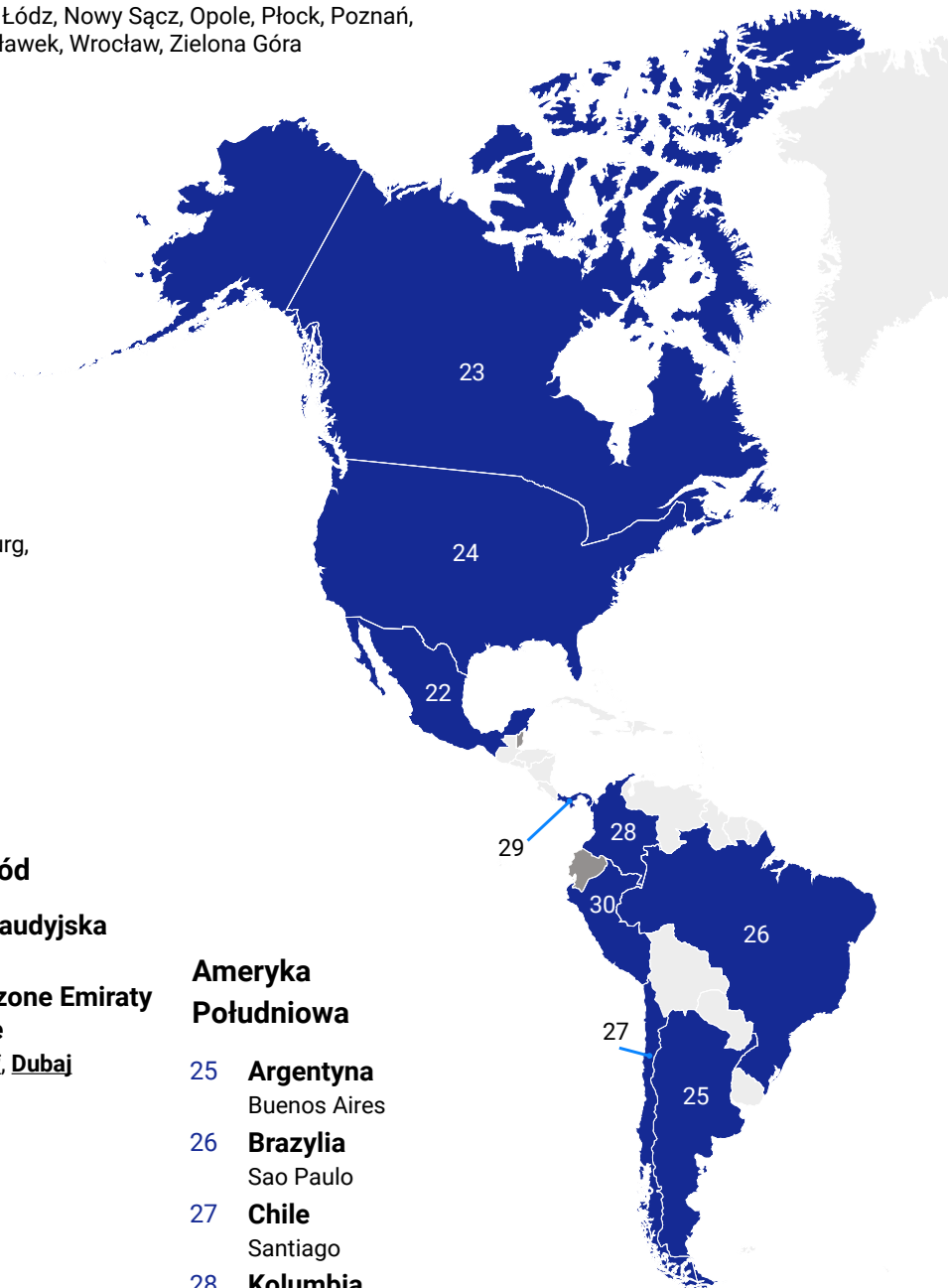
- Meksyk**  
Meksyk
- Kanada**  
Saint John, **Montreal**, *Toronto*
- Stany Zjednoczone**  
Nowy Jork, Rosemont, *Chicago, Columbus*

## Ameryka Południowa

- Argentyna**  
Buenos Aires
- Brazylia**  
Sao Paulo
- Chile**  
Santiago
- Kolumbia**  
Bogota
- Panama**  
Panamá City
- Peru**  
Lima

## Australia

- Australia**  
**Sydney, Melbourne**
- Nowa Zelandia**  
Auckland

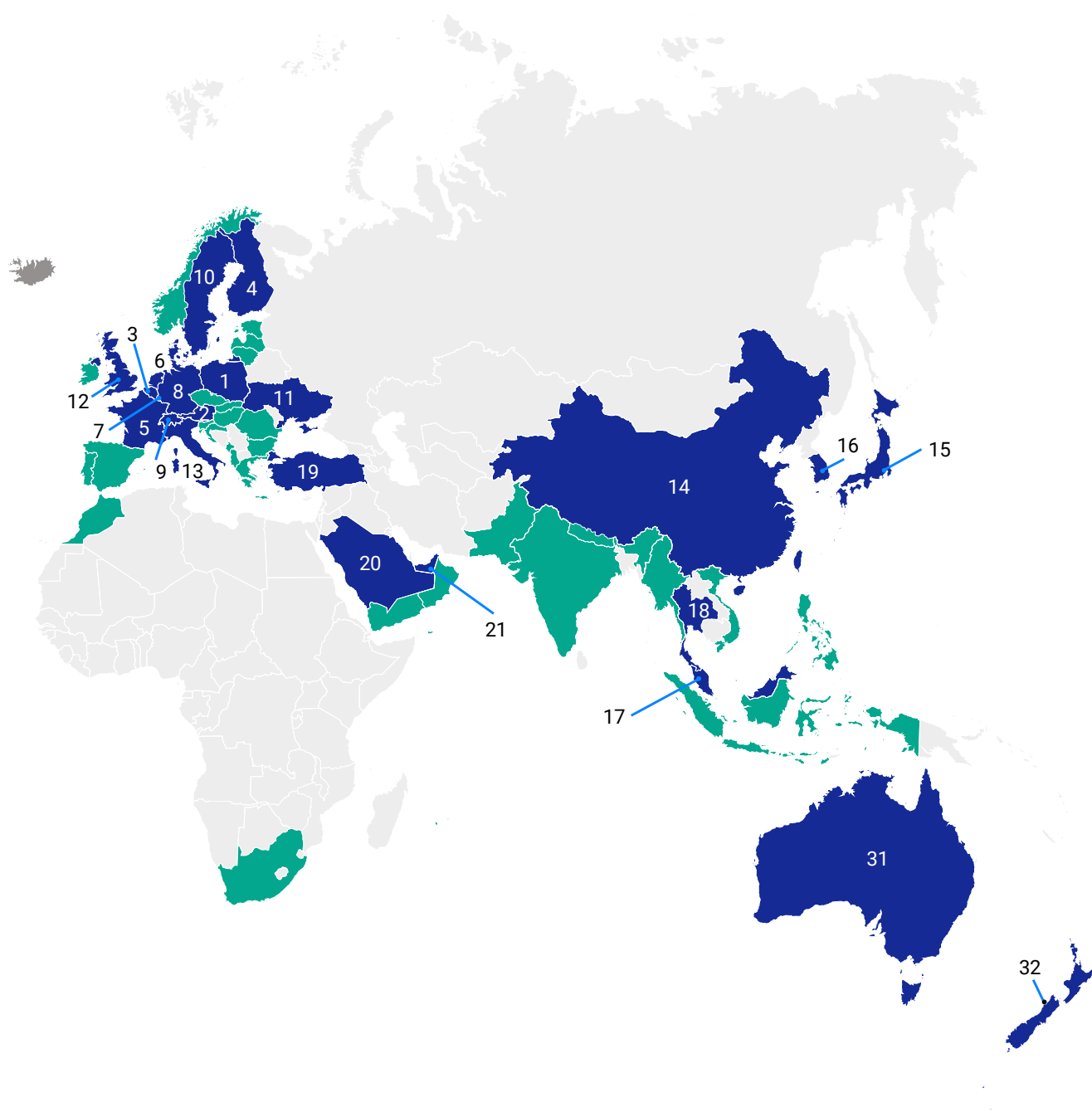


## Legenda

biuro **biuro i data center** *tylko data center*

● spółki, oddziały i klienci

● klienci i projekty



---

**58**  
spółek

**90**  
biur

w  
**69**  
miastach

w  
**32**  
państwach

na  
**5**  
kontynentach

---

Comarch świadczy kompleksowe usługi w zakresie udostępniania i utrzymania złożonych rozwiązań informatycznych obejmujących sprzęt, oprogramowanie oraz usługi ich utrzymania.

Comarch przechowuje dane w 20 Data Center na całym świecie, w tym w czterech CDC będących własnością Grupy Comarch (Kraków, Warszawa, Drezno, Lille).

Comarch rozpoczął budowę centrum przetwarzania danych w Stanach Zjednoczonych. Ośrodek o powierzchni blisko 3 000 m<sup>2</sup> powstanie na działce liczącej 1,2 hektara w miejscowości Mesa w stanie Arizona. Prace rozpoczęły się w czerwcu 2021 roku. Uruchomienie data center planowane jest na koniec 2022 roku.

Inwestycja we własną infrastrukturę to część strategii Comarch oraz jest związana z planami rozszerzenia działalności biznesowej na rynku amerykańskim, gdzie firma realizuje projekty informatyczne od 1999 roku.

Aktualnie Comarch świadczy usługi data center dla klientów z Ameryki Północnej i Południowej w wynajmowanych przestrzeniach w Chicago i Columbus oraz w Montrealu i Toronto. Po uruchomieniu ośrodka na terenie USA, wszystkie te serwery zostaną przeniesione do Mesi. Comarch posiada już własne serwerownie w Polsce (Kraków i Warszawa) oraz we Francji i w Niemczech.

Centrum danych w Mesie będzie wykorzystywane do hostowania infrastruktury i aplikacji, wsparcia i utrzymania, realizacji projektów IT, rozwoju biznesu, usług konsultingowych oraz do dostarczania systemów informatycznych.

Pozostałe podstawowe informacje o Comarch SA oraz Grupie Comarch zostały opublikowane odpowiednio w punkcie 1 Sprawozdania z Działalności Comarch SA oraz Skonsolidowanego Sprawozdania z Działalności Grupy Comarch.

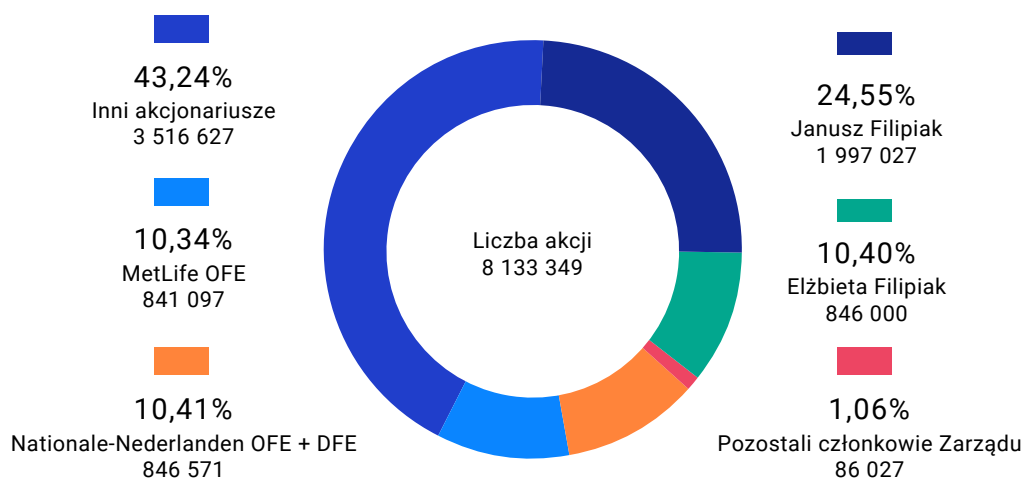


Budynek Comarch SEE7, Kraków

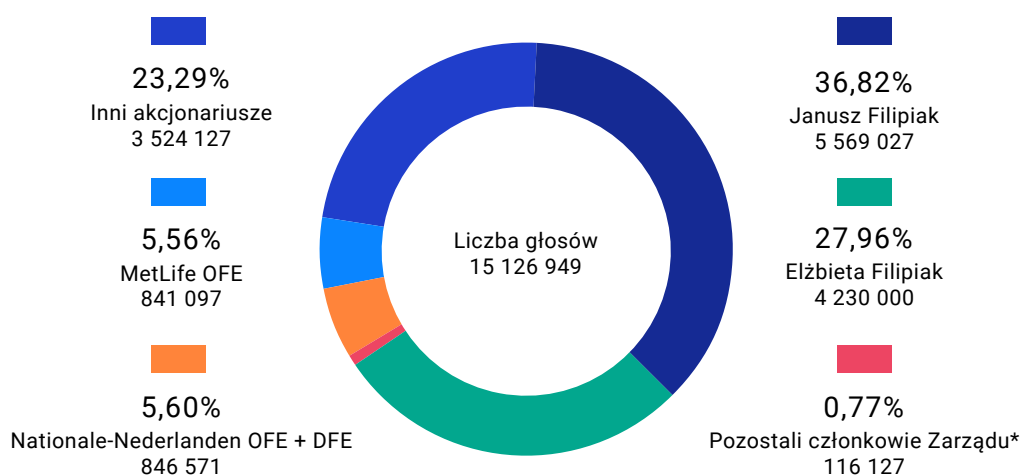
# Akcjonariat

Na kapitał zakładowy Comarch S.A. składa się 8 133 349 akcji o łącznej wartości nominalnej 8 133 349 PLN. Zgodnie z informacją posiadaną przez Comarch S.A., na dzień 31 grudnia 2021 r. akcjonariuszami posiadającymi

co najmniej 5% głosów na WZA Spółki są Janusz Filipiak, Elżbieta Filipiak, Nationale-Nederlanden OFE + DFE oraz MetLife OFE.



Akcjonariat wg liczby akcji. Stan na dzień 31 grudnia 2021 r.



Akcjonariat wg liczby głosów. Stan na dzień 29 kwietnia 2022 r.

\*) W dniu 25 marca 2022 r. Zarząd Comarch S.A. otrzymał od osoby pełniącej obowiązki zarządcze (Paweł Prokop) powiadomienie o transakcjach, o których mowa w art. 19 ust. 1 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE nr 596/2014 z dnia 16 kwietnia 2014 r. w sprawie nadużyć na rynku. Powiadomienie dotyczyło transakcji sprzedaży w dniach 3-22 marca 2022 r. 7 512 sztuk akcji zwykłych na okaziciela oraz transakcji zakupu w dniu 15 marca 2022 r. 12 sztuk akcji na okaziciela. O szczegółach Spółka informowała raportem bieżącym nr RB-2-2022 z dnia 25 marca 2022 r.

# Perspektywy rozwoju działalności Grupy Comarch oraz przewidywana sytuacja finansowa Grupy Comarch w 2022 roku

W 2021 roku wzrósł popyt na usługi i produkty informatyczne Grup Comarch, przy czym nastąpiły zmiany w jego strukturze. Grupa odnotowała znaczny wzrost popytu na rozwiązania dla sektora telekomunikacyjnego, sektora publicznego, medycznego oraz w zakresie produktów ERP, przy jednoczesnym spadku sprzedaży do sektora finansowo-bankowego. Portfel zamówień Grupy Comarch zapewnia obecnie pełne wykorzystanie jej mocy produkcyjnych w kilku kolejnych okresach.

Zarząd Comarch S.A. na bieżąco monitoruje rozwój sytuacji związanej z utrzymującymi się skutkami rozprzestrzeniania się koronawirusa SARS-CoV-2 oraz zachorowań na COVID-19 i ich wpływu na działalność spółek Grupy Comarch. Zarząd Comarch S.A. informuje, że na dzień publikacji niniejszego sprawozdania działalność operacyjna Grupy Comarch prowadzona jest bez zakłóceń. Grupa Comarch wdrożyła wszystkie wytyczne rekomendowane przez Główny Inspektorat Sanitarny oraz pozostałe instytucje państwowe w krajach aktywności operacyjnej Grupy Comarch ze szczególnym uwzględnieniem zaleceń dotyczących bezpieczeństwa, zdrowia i higieny pracowników. Wstrzymane lub ograniczone zostały podróże służbowe do krajów określonych przez Główny Inspektorat Sanitarny jako kraje wysokiego ryzyka, ograniczone zostały kontakty bezpośrednie pracowników wewnątrz organizacji, uruchomiony został na szeroką skalę tryb pracy zdalnej pracowników biurowych, a w biurach Comarch stosowane są wszystkie zalecenia higieniczne. Polskie spółki zależne Grupy Comarch przeprowadziły w siedzibie firmy w Krakowie i w większych oddziałach w Polsce akcję szczepień przeciwko COVID-19 dla pracowników, także w zakresie szczepień przypominających.

W okresie trwania epidemii nie wystąpił spadek przychodów ze sprzedaży oferowanych przez spółki Grupy Comarch usług oraz produktów. Na działalność operacyjną Comarch i wyniki finansowe osiągnięte w kolejnych okresach wpływ będą miały czynniki takie jak czas trwania i zasięg epidemii, liczba osób chorujących na COVID-19, ograniczenia administracyjne w funkcjonowaniu państw i przedsiębiorców, ograniczenia w przemieszczaniu się pracowników, możliwość wykorzystania pakietów pomocowych uruchamianych przez poszczególne kraje, jak również zasięg i skuteczność programu szczepień ochronnych.

Od początku 2022 roku zarząd Comarch S.A. szczególną uwagę zwraca na możliwe konsekwencje wojny wywołanej rosyjską agresją na Ukrainę. Grupa Comarch w pełni solidaryzuje się z narodem Ukraińskim i od pierwszego dnia konfliktu udziela wsparcia w wielu formach i wielu obszarach. Działalność operacyjna Grupy Comarch prowadzona jest bez zakłóceń. Spółka zależna LLC Comarch z siedzibą w Kijowie zachowuje ciągłość działania, a działalności spółki zależnej Comarch OOO z siedzibą w Moskwie jest wygaszana. Zarząd Comarch S.A. ocenia, że konflikt nie będzie miał bezpośrednio istotnego negatywnego wpływu na sytuację gospodarczą przedsiębiorstwa - klienci z Ukrainy i Rosji odpowiadali za 1,5% całkowitych przychodów ze sprzedaży Grupy Comarch.

Wpływ na działalność i wyniki finansowe Comarch w 2022 roku będą miały również rozwój sytuacji politycznej i gospodarczej w Polsce i na świecie, a także sytuacja na rynku pracy. Dzięki konsekwentnie realizowanej od wielu lat strategii pozycjonowania się na rynku jako firmy technologicznej i produktowej oferta Comarch jest bardzo dobrze zdywersyfikowana. Grono klientów stale się rozszerza, a znaczna ich część to firmy międzynarodowe, co pozwala kontynuować rozwój firmy. Dynamicznie rozwijająca się działalność Grupy Comarch na rynkach zagranicznych dodatkowo zwiększa wysokość sprzedaży oraz polepsza wizerunek Comarch wśród klientów, przyczyniając się tym samym do umocnienia pozycji konkurencyjnej przedsiębiorstwa. Oznacza również konieczność dokonywania licznych inwestycji kapitałowych poza granicami Polski (głównie poprzez zakładanie zagranicznych spółek zależnych). Realizacja strategii przedsiębiorstwa zależy w dużej mierze od kształtowania się niezależnych od Comarch warunków makroekonomicznych, w szczególności od poziomu inwestycji w informatykę dokonywanych przez średnie i duże firmy w kraju i za granicą oraz od zaostrzającej się konkurencji na rynku pracy w sektorze IT. Równocześnie warunkiem koniecznym do realizacji strategii jest skuteczne zarządzanie ryzykami operacyjnymi. Szansą dla Grupy jest jej duża innowacyjność oraz wzrost zapotrzebowania na dostarczanie informatyki w modelu usługowym – Grupa Comarch dzięki szerokiej palecie własnych produktów, posiadanej infrastrukturze oraz zasobom ludzkim i kapitałowym może elastycznie dopasowywać się do modeli biznesowych oczekiwanych przez klientów.

Do najważniejszych ryzyk operacyjnych związanych z działalnością Grupy należą:

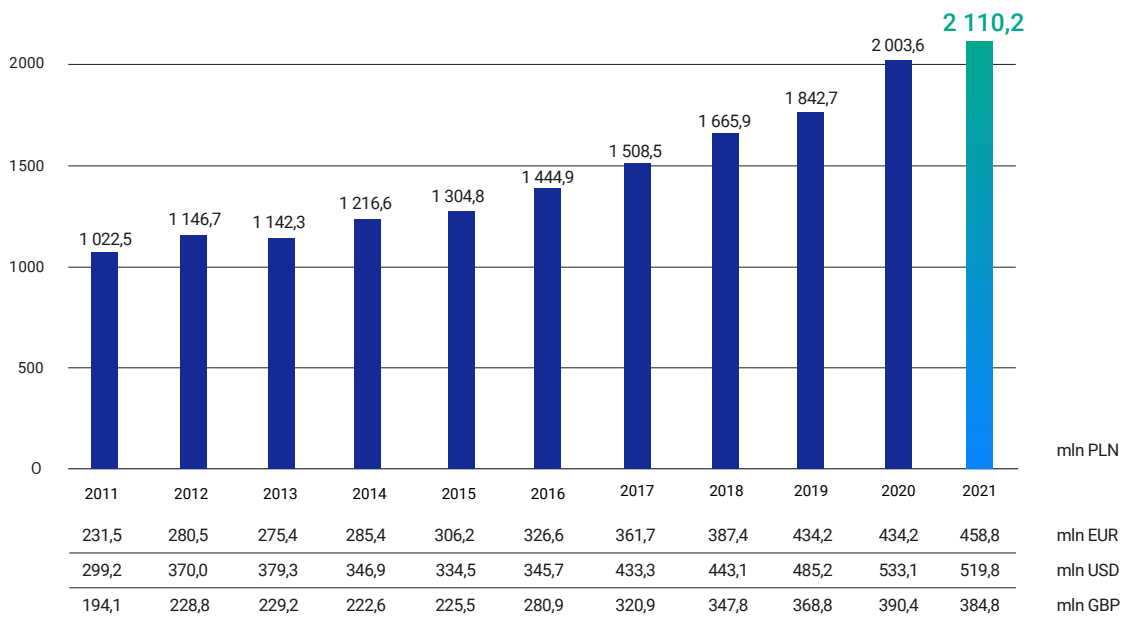
- ryzyka związane z pracami R&D (wytwarzanie własnych produktów softwarowych);
- ryzyka związane z realizacją kontraktów długo-terminowych;
- ryzyka związane z niedotrzymaniem warunków umów i skorzystaniem przez kontrahentów z udzielonych im gwarancji dobrego wykonania lub przysługujących im kar umownych;
- ryzyka zagranicznego otoczenia gospodarczego, prawnego i politycznego związane z realizacją kontraktów eksportowych;
- ryzyko kredytowe związane ze sprzedażą z odroczonym terminem płatności oraz często długim okresem realizacji kontraktów;
- ryzyko rotacji personelu, ryzyko braku możliwości zatrudnienia odpowiedniej ilości wykwalifikowanych pracowników, ryzyko wzrostu kosztów pracy;
- ryzyko zmiany kursów walut oraz poziomu stóp procentowych;
- ryzyka związane z terroryzmem międzynarodowym, utrudniające delegowanie pracowników w podróże służbowe w niektóre rejony świata;
- ryzyko związane z rozprzestrzenianiem się koronawirusa SARS-CoV-2 oraz zachorowaniami na COVID-19, które ma wpływ na sposób prowadzenia działalności gospodarczej przez Grupę Comarch oraz na kondycję finansową klientów Grupy Comarch i generowany przez nich popyt na produkty i usługi informatyczne;
- ryzyko związane z wojną trwającą na terytorium Ukrainy oraz konsekwencjami politycznymi, gospodarczymi i społecznymi tego konfliktu.

Grupa nie przewiduje istotnych zmian swojej sytuacji finansowej oraz w zakresie ryzyka związanego z prowadzoną działalnością.

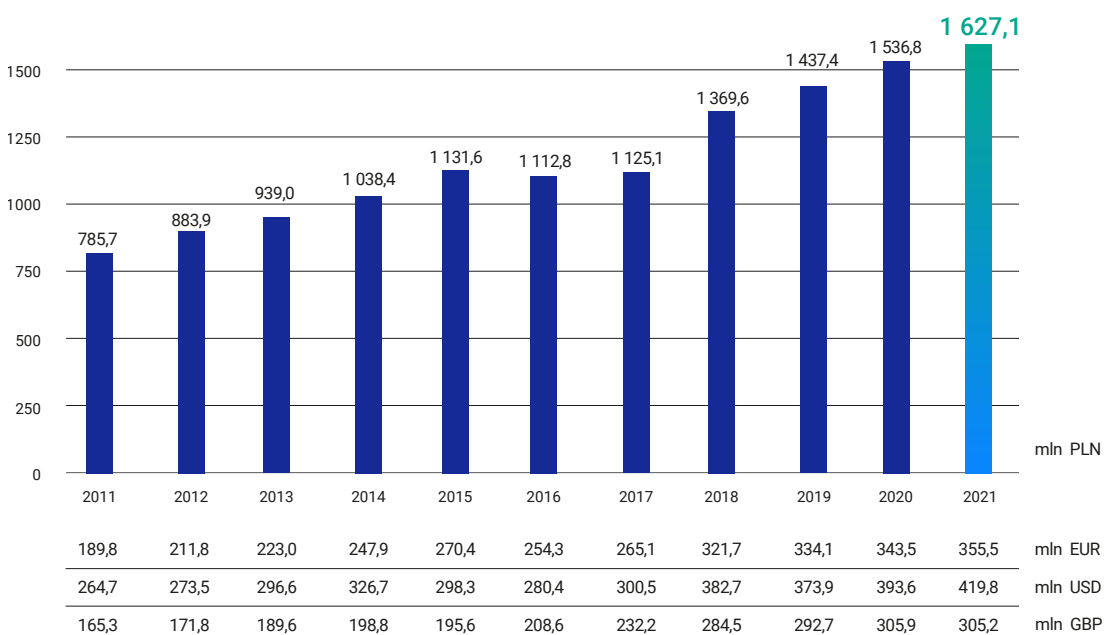


Budynek Comarch, Łódź

# Suma bilansowa

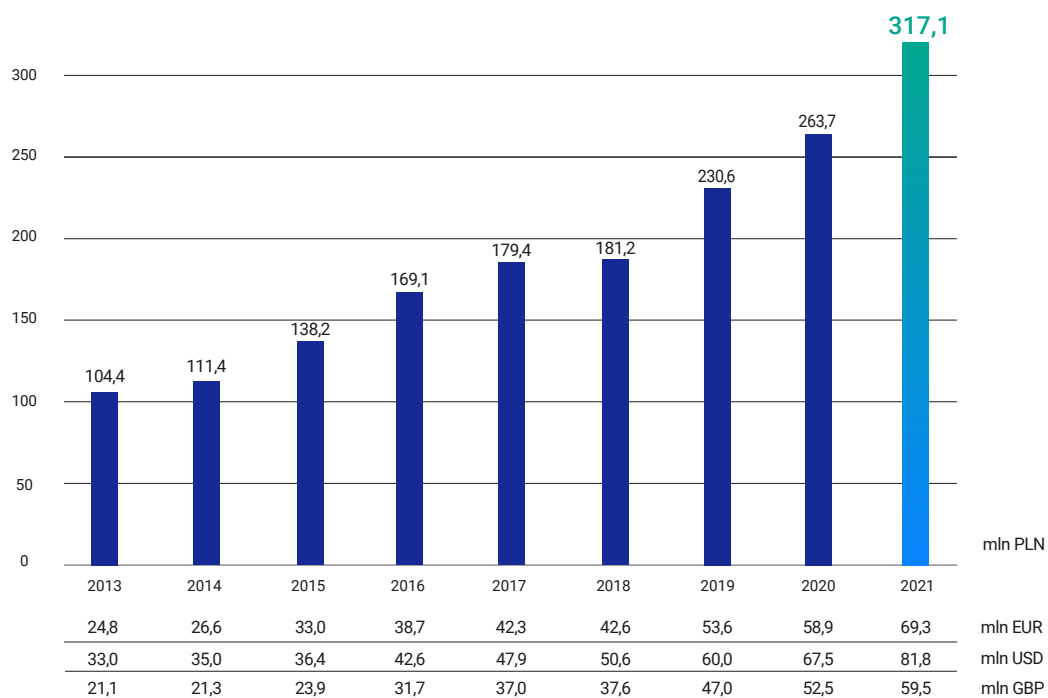


# Przychody ze sprzedaży

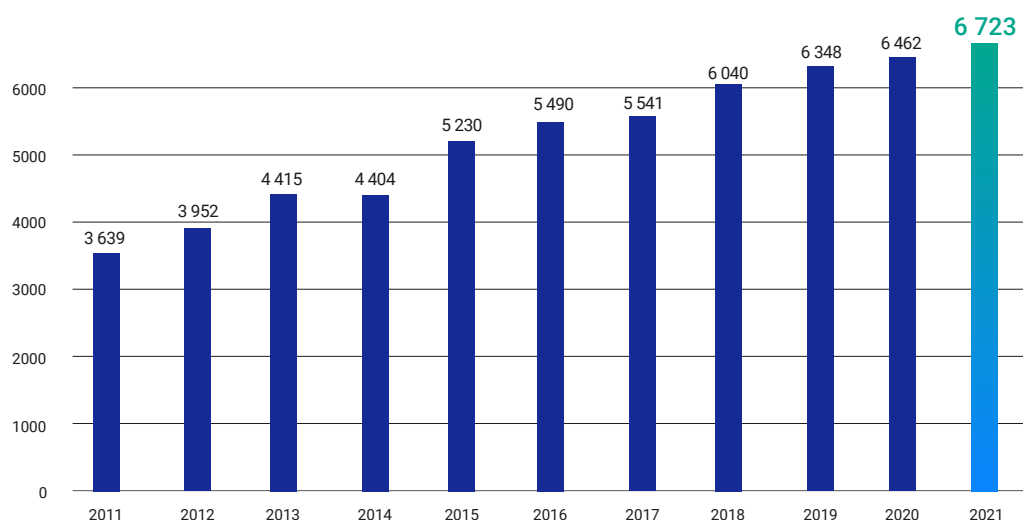




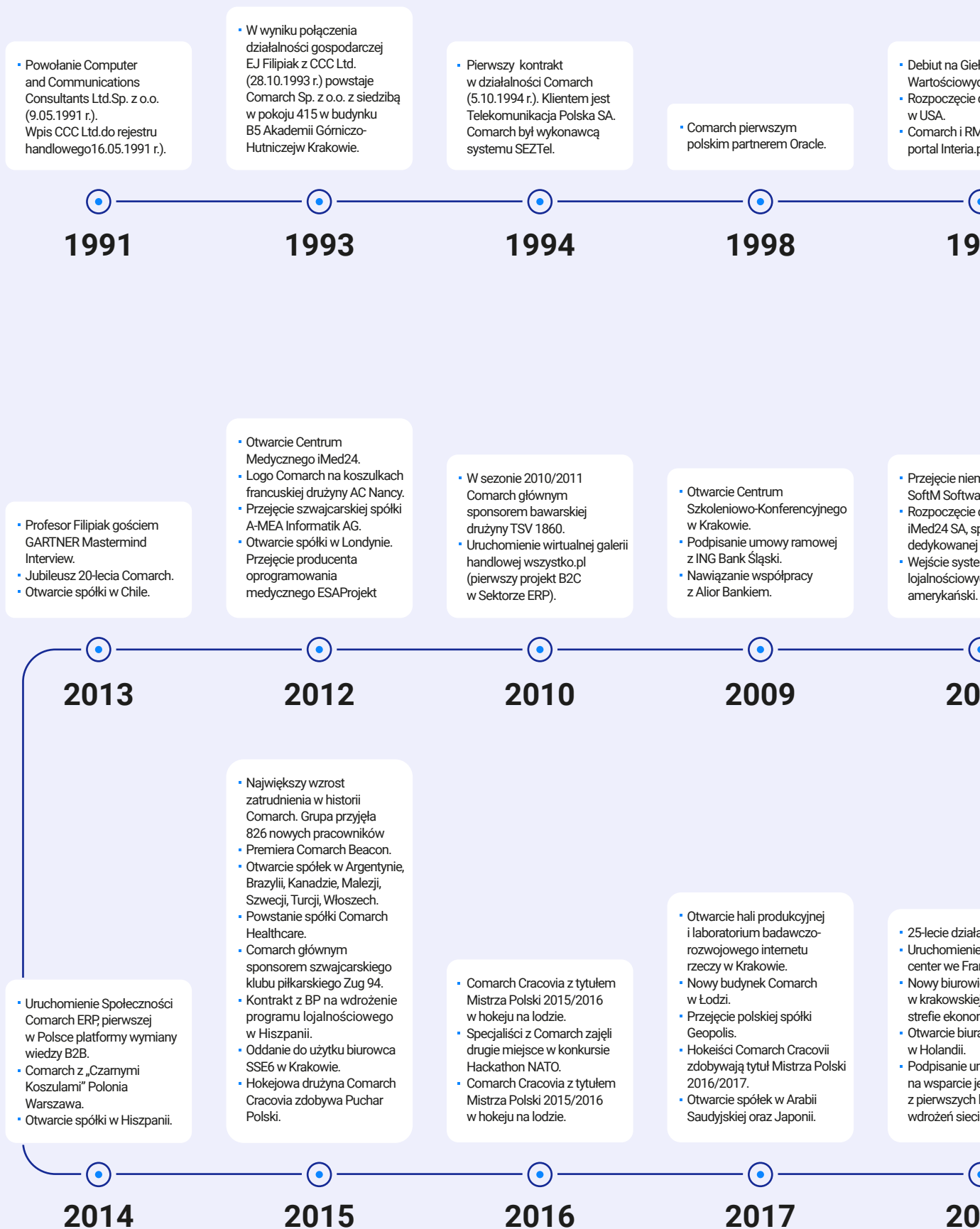
# Nakłady na badania i rozwój

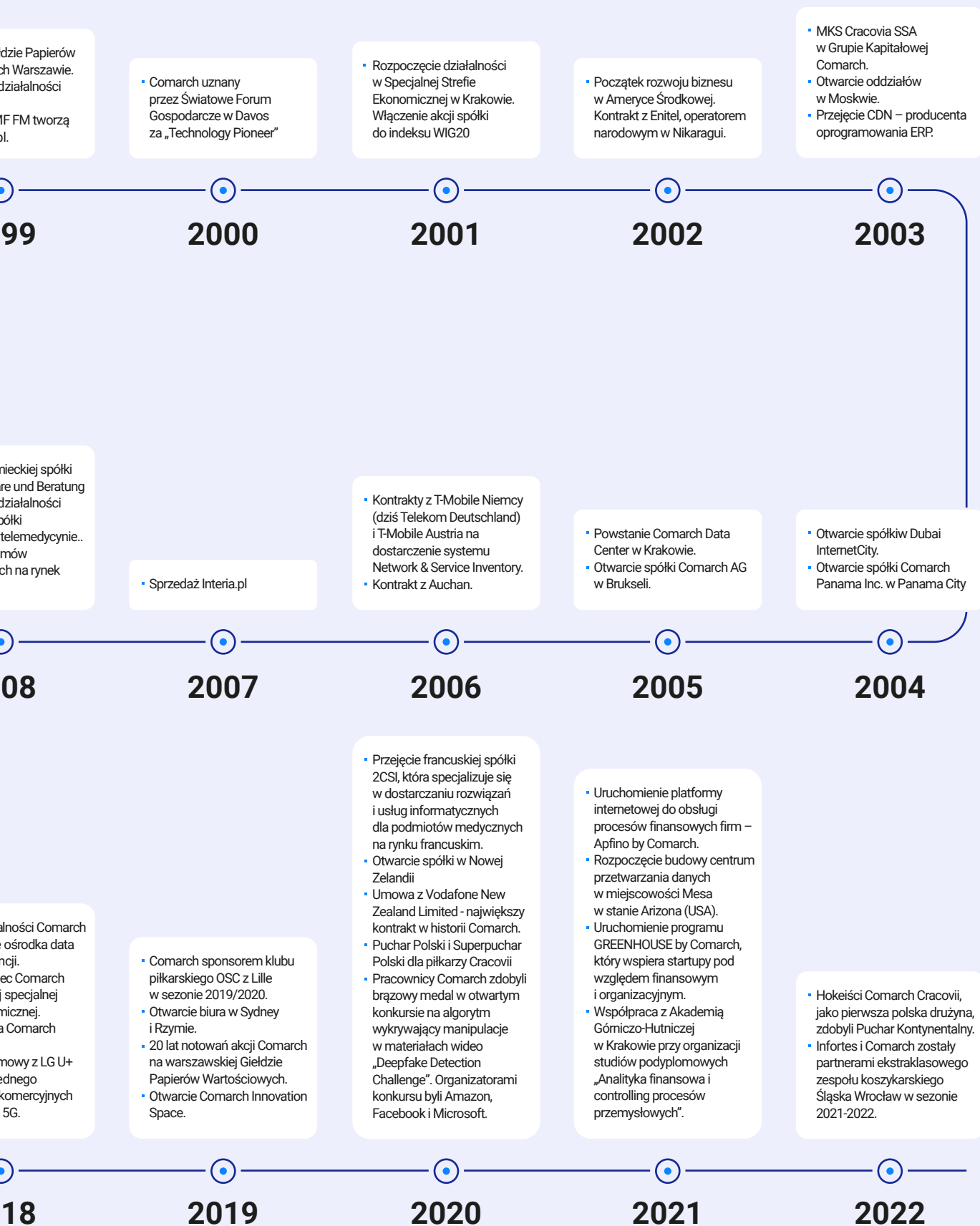


# Zatrudnienie



# Historia Comarch





3

Dane  
finansowe



# Podstawowe wielkości ekonomiczno-finansowe

## Wybrane skonsolidowane dane finansowe

	2021	2020	2019	2018	2017**
Przychody ze sprzedaży	1 627 149	1 536 753	1 437 423	1 369 619	1 125 110
Przychody ze sprzedaży rozwiązań własnych	1 527 472	1 448 379	1 336 083	1 242 114	1 047 393
Zysk operacyjny	187 227	191 561	143 383	87 543	58 364
EBITDA*	279 326	277 852	228 312	152 748	122 673
Zysk przed opodatkowaniem	174 290	164 254	142 369	62 480	87 149
Zysk netto przypadający na akcjonariuszy jednostki dominującej	123 038	120 631	104 846	30 616	64 626
Zysk na akcję	15,13	14,83	12,89	3,76	7,95
Aktywa	2 110 248	2 003 558	1 842 711	1 665 945	1 508 452
Kapitał własny	1 197 362	1 098 547	970 756	876 108	851 190

\*) Zysk operacyjny + Amortyzacja

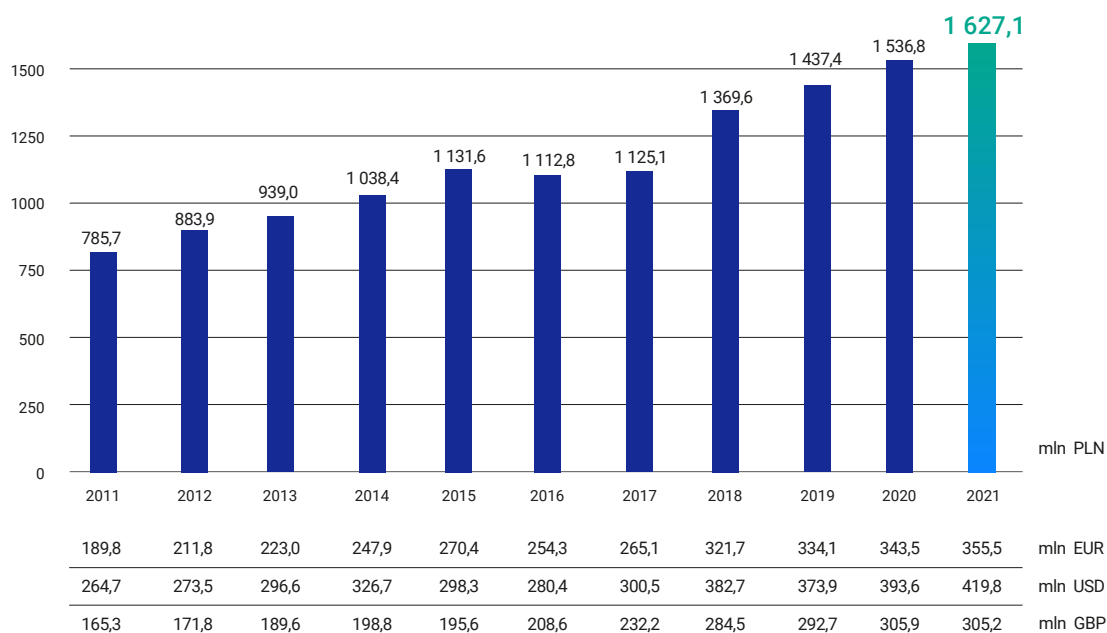
\*\*) Od 1 stycznia 2018 r. Grupa do przychodów ze sprzedaży zaczęła stosować zasady wynikające z MSSF 15. Dla celów porównawczych dokonano też przekształcenia zgodnie z MSSF 15 danych za 2017 rok.

W 2021 roku przychody ze sprzedaży Grupy Comarch były wyższe o 90 396 tys. PLN, tj. 5,9% w porównaniu do roku ubiegłego. Zysk operacyjny osiągnął wartość 187 227 tys. PLN i był o 4 334 tys. PLN, tj. o 2,3% niższy niż osiągnięty w 2020 roku. Zysk netto przypadający na akcjonariuszy jednostki dominującej w 2021 roku wyniósł 123 038 tys. PLN i był o 2 407 tys. PLN, tj. o 2% wyższy niż w 2020 roku. Rentowność operacyjna wyniosła 11,5%

(w roku poprzednim 12,5%), rentowność netto 7,6% (7,8% w 2020 roku).

Wartość aktywów Grupy Comarch na koniec 2021 roku wzrosła w porównaniu do ubiegłego roku o 106 690 tys. PLN, tj. o 5,3%. Wartość kapitału własnego wzrosła w 2021 roku o 98 815 tys. PLN, tj. 9,0%, dzięki wypracowanemu w 2021 roku zyskowi netto.

## Przychody ze sprzedaży





## Struktura sprzedaży

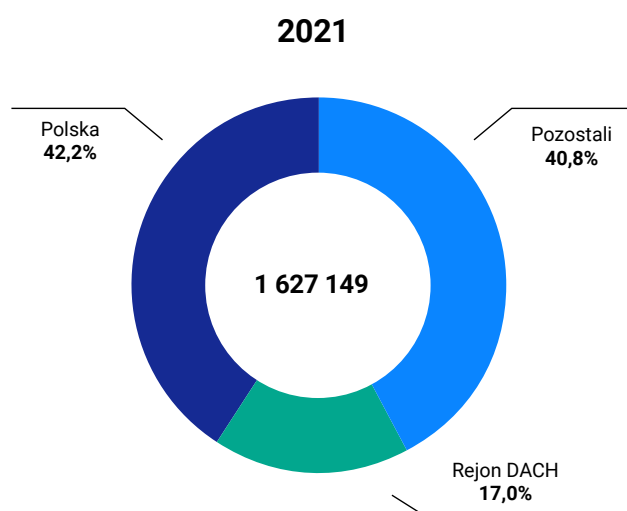
### Przychody ze sprzedaży – struktura geograficzna (w tys. PLN)

	12 miesięcy 2021	%	12 miesięcy 2020	%	12 miesięcy 2019	%
Kraj (Polska)	686 900	42,2	637 943	41,5	594 021	41,3
Zagranica	940 249	57,8	898 810	58,5	843 402	58,7
<b>Przychody ze sprzedaży</b>	<b>1 627 149</b>	<b>100,0</b>	<b>1 536 753</b>	<b>100,0</b>	<b>1 437 423</b>	<b>100,0</b>

W 2021 roku Grupa Comarch odnotowała 686 900 tys. PLN przychodów ze sprzedaży krajowej o 48 957 tys. PLN (tj. o 7,7%) więcej niż w 2020 roku. Było to spowodowane wzrostem sprzedaży do sektorów MSP – Polska, medycznego oraz telekomunikacyjnego w Polsce. Sprzedaż zagraniczna w 2021 roku wyniosła 940 249 tys. PLN

i była o 41 439 tys. PLN (tj. o 4,6%) wyższa niż w 2020 roku. Jest to związane głównie ze wzrostem przychodów ze sprzedaży do odbiorców z sektora telekomunikacyjnego. Sprzedaż zagraniczna stanowiła w 2021 roku 57,8% całkowitych przychodów Grupy Comarch.

### Struktura geograficzna sprzedaży pozostawała stabilna w ciągu roku obrotowego



	12 miesięcy 2021	%	12 miesięcy 2020	%	12 miesięcy 2019	%
Kraj (Polska)	686 900	42,20%	637 943	41,5%	594 021	41,3%
Rejon DACH	275 808	17,00%	288 691	18,8%	279 899	19,5%
Pozostałe kraje	664 441	40,80%	610 119	39,7%	563 503	39,2%
<b>Przychody ze sprzedaży</b>	<b>1 627 149</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 536 753</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 437 423</b>	<b>100,0%</b>

Sprzedaż Grupy w rejonie DACH w 2020 roku wzrosła o 8 792 tys. PLN, tj. o 3,1% w stosunku do roku poprzedniego i stanowiła 18,8% całkowitej sprzedaży Grupy. Pozostała sprzedaż zagraniczna wzrosła o 46 616 tys. PLN,

co stanowi wzrost o 8,3%. Udział pozostałej sprzedaży zagranicznej w całkowitej sprzedaży Grupy w 2020 roku wynosił 39,7%.

## Struktura sprzedaży według odbiorców (w tys. PLN)

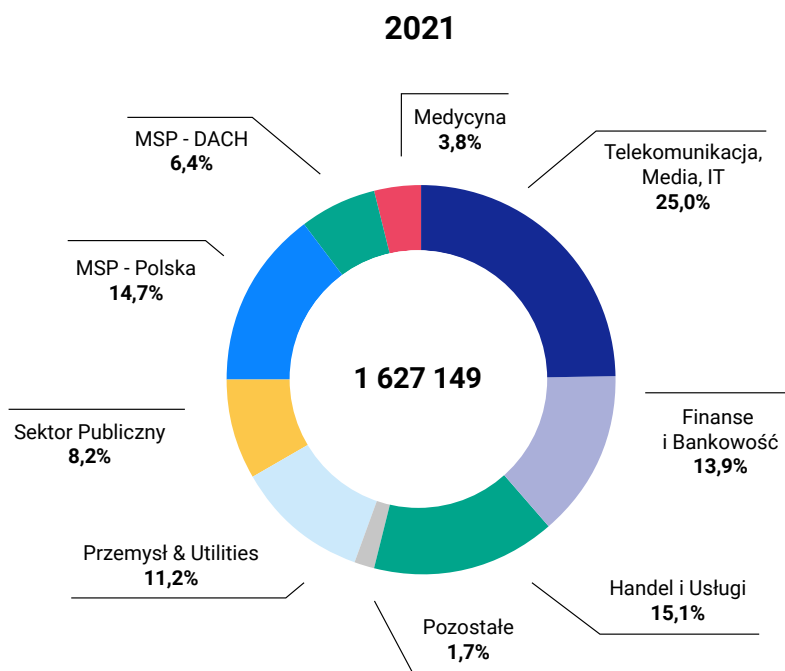
	2021	%	2020	%	2019	%
Telekomunikacja, Media, IT	406 082	25,0	308 041	20,0	335 846	23,4
Finanse i Bankowość	226 343	13,9	259 151	16,9	191 054	13,3
Handel i Usługi	245 813	15,1	231 684	15,1	251 743	17,5
Przemysł & Utilities	181 558	11,2	179 019	11,6	179 336	12,5
Sektor Publiczny	133 821	8,2	154 541	10,1	130 352	9,1
MSP - Polska	239 459	14,7	206 169	13,4	190 421	13,2
MSP - DACH	104 034	6,4	122 146	7,9	100 411	7,0
Medycyna	62 488	3,8	40 820	2,7	25 919	1,8
Pozostałe	27 551	1,7	35 182	2,3	32 341	2,2
<b>RAZEM</b>	<b>1 627 149</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 536 753</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 437 423</b>	<b>100,0%</b>

W 2021 roku sprzedaż do odbiorców z sektora TMT wyniosła 406 082 tys. PLN, co oznacza wzrost o 98 041 tys. PLN (tj. o 31,8%) w porównaniu do 2020 roku. Klienci z sektora finanse i bankowość zakupili produkty i usługi o wartości 226 343 tys. PLN, niższej od osiągniętej w roku poprzednim o 32 808 tys. PLN, tj. o 12,7%. Wzrost odnotowała sprzedaż do klientów z sektora handel i usługi (o 14 129 tys. PLN, tj. o 6,1%). Również przychody ze sprzedaży do odbiorców z sektora przemysł i utilities odnotowały wzrost o 2 539 tys. PLN, tj. o 1,4%. Przychody ze sprzedaży do odbiorców z sektora publicznego znacząco spadły (spadek o 20 720 tys. PLN, tj. o 13,4%). Klienci z sektora MSP-Polska zakupili produkty i usługi o wartości o 33 290 tys. PLN, tj. o 16,1% wyższej od osiągniętej w analogicznym okresie roku poprzedniego,

podczas gdy spadek odnotowała sprzedaż do klientów z sektora MSP-DACH (o 18 112 tys. PLN, tj. o 14,8%). Istotny wzrost przychodów nastąpił również w przypadku sprzedaży do sektora medycyna (wzrost o 21 668 tys. PLN, tj. o 53,1%). Przychody ze sprzedaży do pozostałych klientów spadły o 7 631 tys. PLN, tj. o 21,7%.

Sytuacja biznesowa w 2021 roku potwierdziła, że utrzymywanie dywersyfikacji źródeł przychodów i różnorodności oferty jest korzystne dla stabilnego rozwoju działalności Grupy Comarch. Dzięki koncentracji na sprzedaży rozwiązań własnych Grupa Comarch odnotowała znaczący wzrost przychodów oraz poprawę rentowności operacyjnej.

## Struktura przychodów według odbiorców (w tys. PLN)





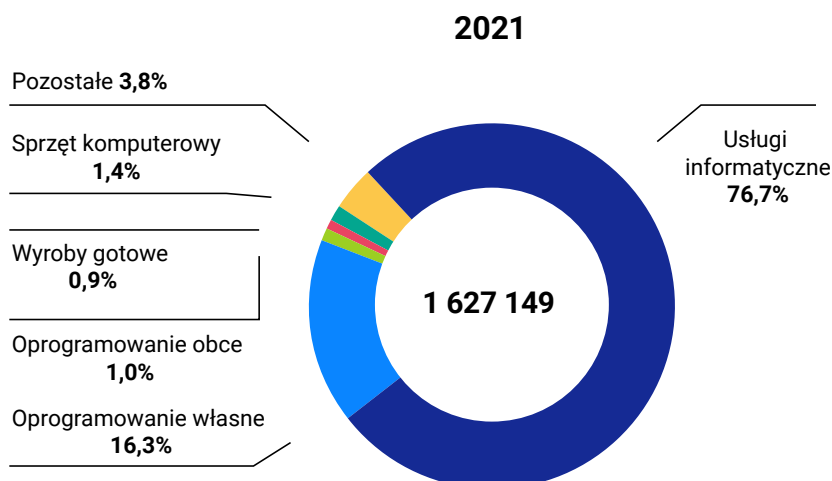
## Struktura sprzedaży wg rodzaju (w tys. PLN)

	2021	%	2020	%	2019	%
Usługi informatyczne	1 247 887	76,7	1 175 323	76,5%	1 074 965	74,8%
Oprogramowanie własne	264 588	16,3	259 952	16,9%	249 442	17,3%
Oprogramowanie obce	15 705	1,0	18 219	1,2%	30 997	2,2%
Wyroby gotowe	14 997	0,9	13 104	0,8%	11 676	0,8%
Sprzęt komputerowy	22 050	1,3	18 597	1,2%	19 134	1,3%
Pozostałe	61 922	3,8	51 558	3,4%	51 209	3,6%
<b>RAZEM</b>	<b>1 627 149</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 536 753</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 437 423</b>	<b>100,0%</b>

W 2021 roku struktura rodzajowa przychodów ze sprzedaży Grupy Comarch nie uległa znacznym zmianom w porównaniu do 2020 roku. Przychody ze sprzedaży usług informatycznych wzrosły o 72 564 tys. PLN, tj. o 6,2%. Przychody ze sprzedaży oprogramowania własnego odnotowały wzrost o 4 636 tys. PLN, tj. o 1,8%. Sprzedaż

własnych wyrobów gotowych wzrosła wobec ubiegłego roku (o 1 893 tys. PLN, tj. o 14,4%). Przychody ze sprzedaży oprogramowania obcego spadły o 2 514 tys. PLN, tj. o 13,8%. W 2021 sprzedaż hardware obcego wzrosła o 3 453 tys. PLN, tj. o 18,6%. Sprzedaż pozostała wzrosła o 10 364 tys. PLN (tj. 20,1%).

## Struktura sprzedaży wg rodzaju (w tys. PLN)



Na przestrzeni całego roku 2021 struktura sprzedaży wg rodzaju utrzymywała się na stabilnym poziomie.

# 4

## Organy spółki



# Zarząd

---

**prof. zw. dr hab. inż. Janusz Filipiak**  
Założyciel i Prezes Zarządu Comarch SA

**Paweł Prokop**  
Wiceprezes Zarządu,  
Dyrektor Sektora Publicznego

**Andrzej Przewięźlikowski**  
Wiceprezes Zarządu  
Dyrektor Sektora Finanse,  
Bankowość i Ubezpieczenia

**Zbigniew Rymarczyk**  
Wiceprezes Zarządu,  
Dyrektor Sektora ERP

**Konrad Tarański**  
Wiceprezes Zarządu,  
Dyrektor Finansowy

**Marcin Warwas**  
Wiceprezes Zarządu,  
Dyrektor Sektora Usługi

# Rada Nadzorcza

---

**Elżbieta Filipiak**  
Przewodnicząca Rady Nadzorczej

**Andrzej Ryszard Pach**  
Wiceprzewodniczący  
Rady Nadzorczej

**Łukasz Kalinowski**  
Członek Rady Nadzorczej

**Anna Pruska**  
Członek Rady Nadzorczej

**Danuta Drobnia**  
Członek Rady Nadzorczej

**Joanna Krasodomska**  
Członek Rady Nadzorczej

**Tadeusz Włudyka**  
Członek Rady Nadzorczej

# Komitet Audytu

---

**Joanna Krasodomska**  
Przewodnicząca Komitetu Audytu

**Andrzej Ryszard Pach**  
Członek Komitetu Audytu

**Danuta Drobnia**  
Członek Komitetu Audytu

# Struktura organizacyjna i kompetencyjna GK Comarch



**prof. Janusz Filipiak**

Założyciel i Prezes Zarządu Comarch SA  
Strategie, HR, Marketing



**Konrad Tarański**

Członek Zarządu, Dyrektor Finansowy  
Finanse, Administracja,  
Wewnętrzne systemy IT

## SEKTORY



**Paweł Prokop**

Członek Zarządu,  
Dyrektor Sektora  
**PUBLICZNEGO**



**Andrzej Przewięźlikowski**

Członek Zarządu,  
Dyrektor Sektora  
**FINANSE, BANKOWOŚĆ  
I UBEZPIECZENIA**



**Zbigniew Rymarczyk**

Członek Zarządu,  
Dyrektor Sektora  
**ERP**



**Marcin Warwas**

Członek Zarządu,  
Dyrektor Sektora  
**USŁUGI**



**Jacek Lonc**

Dyrektor Sektora  
**TELCO  
SALES&BUSINESS  
STRATEGY**



**Marcin Romanowski**

Dyrektor Sektora  
**E-ZDROWIE**



**Paweł Workiewicz**

Dyrektor Sektora  
**TELCO OSS**



**Andrzej Zasadziński**

Dyrektor Sektora  
**TELCO BSS**

# Comarch w liczbach



**1991**

Początek Comarch



**1993**

Rok powstania



**1999**

Debiut na Giełdzie  
Papiarów Wartościowych  
w Warszawie



**6700**

pracowników



**420 mln USD**

Kapitalizacja Comarch  
na Giełdzie Papierów  
Wartościowych



**58**

Spółek i oddziałów  
Grupy Comarch  
na całym świecie



**Wartość dodana**

Comarch jest producentem systemów informatycznych i sprzedaje własne oprogramowanie wraz z wdrożeniem oraz zarządzaniem usługami



**93%**

przychodów stanowi  
sprzedaż własnych  
produktów i usług



**Siedziba główna**

Kraków,  
Poland

# Struktura organizacyjna GK Comarch Comarch SA (Kraków, Polska)

## Polska

- Comarch SA
- Comarch Technologies sp. z o.o.
- CA Consulting SA
- Comarch Management sp. z o.o.
- Comarch Corporate Finance Fundusz Inwestycyjny Zamknięty
- Comarch Management sp. z o.o. SK-A
- CASA Management and Consulting sp. z o.o. SK-A
- Bonus MANAGEMENT sp. z o.o. Cracovia Park SK-A
- Bonus Management sp. z o.o. SK-A
- Bonus Development sp. z o.o. SK-A
- Bonus Management sp. z o.o. II Activia SK-A
- Bonus Development sp. z o.o. II Koncept SK-A
- Comarch Healthcare SA
- Comarch Polska SA
- Comarch Cloud SA
- Comarch Finance Connect sp. z o.o.
- Comarch Infrastruktura SA
- iComarch24 SA
- Geopolis Sp. z o.o.
- MKS Cracovia SSA
- SolInteractive SA
- WSZYSTKO.PL sp. z o.o.

## Europa

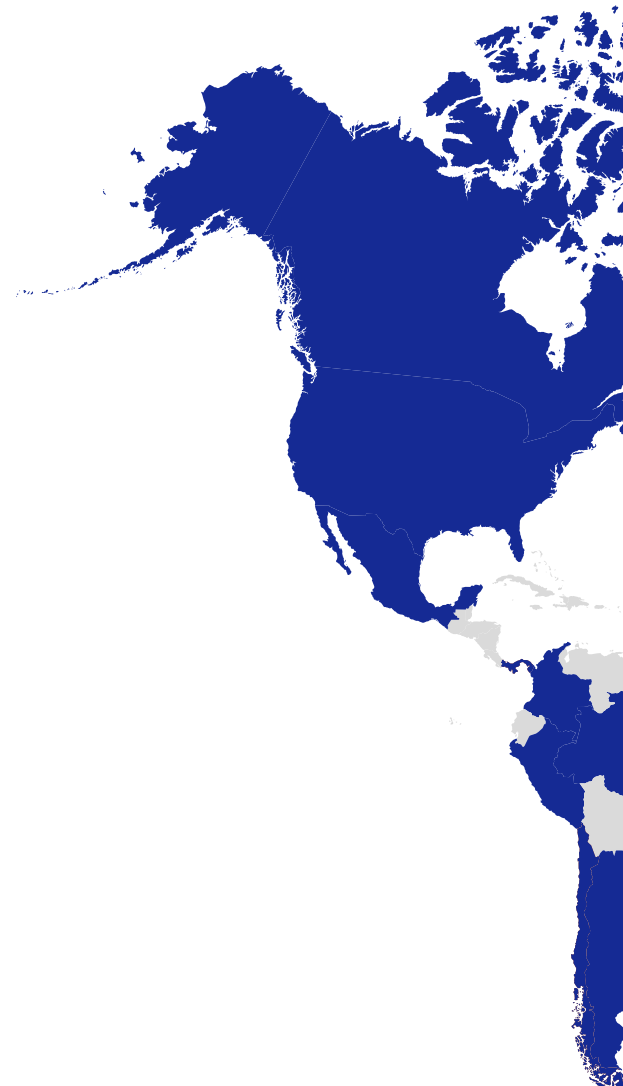
- Comarch S.A.S. - Francja
- Comarch R&D S.A.S - Francja
- Comarch Luxembourg S.à r.l. - Luksemburg
- Comarch LLC - Ukraina
- Comarch Technologies Oy - Finlandia
- Comarch UK Ltd. - Wielka Brytania
- Comarch Yazilim A.S. - Turcja
- Comarch SRL - Włochy
- Comarch s.r.o. - Słowacja
- Comarch AB - Szwecja
- Comarch AG - Niemcy
- Comarch Software und Beratung AG - Niemcy
- Comarch Solutions GmbH - Austria
- Comarch Swiss AG - Szwajcaria
- CAMS AG – Szwajcaria
- Comarch BV – Holandia
- Cabinet Conseil en Strategie Informatique SAS (2 C.S.I.) – Francja
- Comarch Software LLC – Ukraina
- Rox Star Maritime Limited - Malta

## Ameryka Północna

- Comarch, Inc. - USA
- Comarch Canada, Corp. - Kanada
- Comarch Espace Connecté Inc. - Kanada
- Comarch Pointshub, Inc. - USA

## Ameryka Środkowa i Południowa

- Comarch Panama, Inc. - Panama
- Comarch Sistemas LTDA - Brazylia
- Comarch Chile SpA - Chile
- Comarch Colombia S.A.S. - Kolumbia
- Comarch Argentina SA – Argentyna
- Comarch Perú S.A.C. - Peru
- Comarch Mexico S.A. de C.V.



### **Azja**

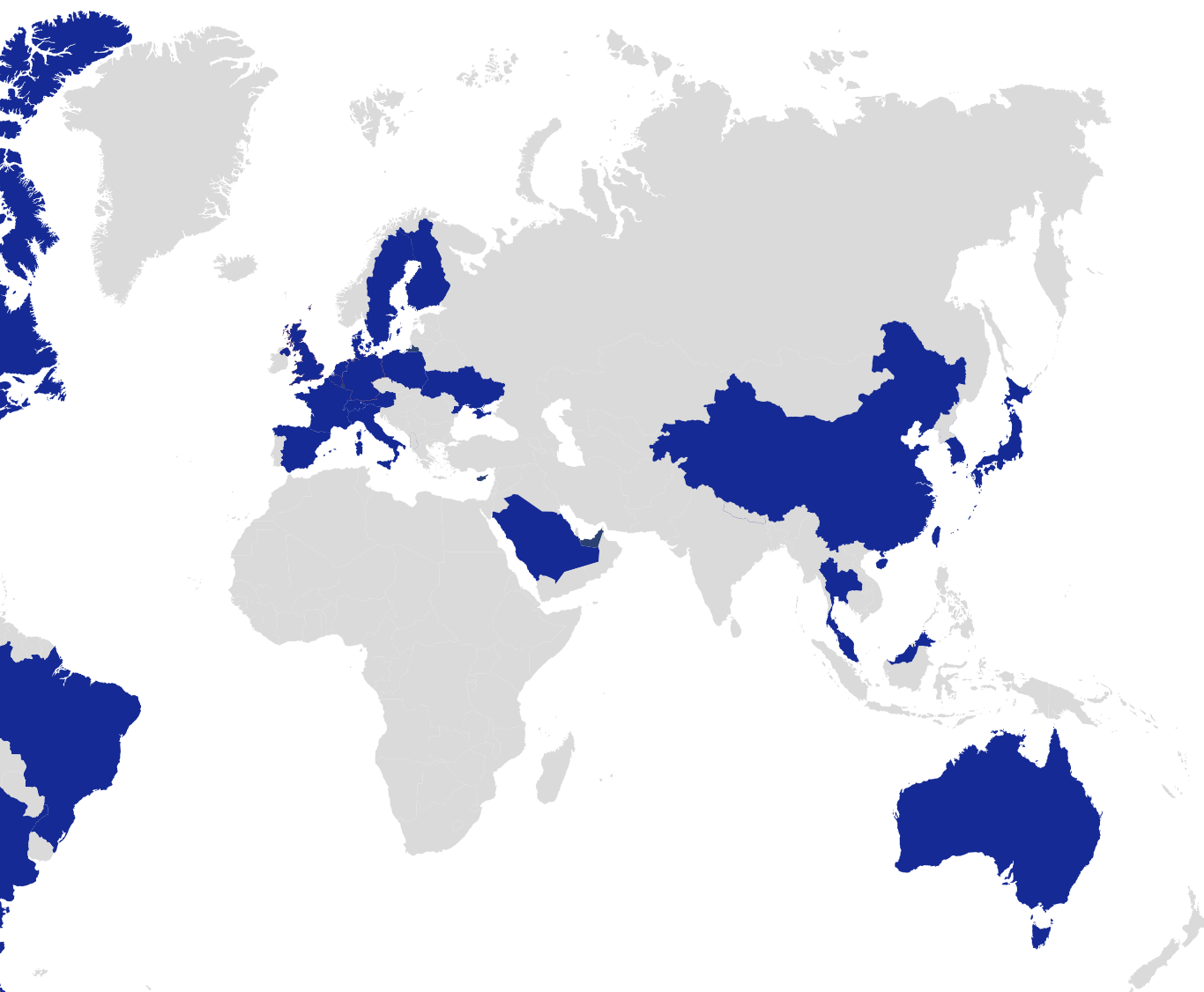
- Comarch Software (Shanghai) Co. Ltd. - Chiny
- Comarch Malaysia SDN. BHD. – Malezja
- Comarch Japan KK – Japonia
- Comarch Yuhan Hoesa (Comarch Ltd.) - Korea Południowa
- Comarch (Thailand) Limited - Tajlandia

### **Bliski Wschód**

- Comarch Middle East FZ-LLC - Zjednoczone Emiraty Arabskie
- Comarch Saudi Arabia Limited Liability Company - Arabia Saudyjska

### **Australia i Oceania**

- Comarch Pty. Ltd - Australia
- Comarch New Zealand Limited – Nowa Zelandia



# 5

Działania  
badawczo-rozwojowe





# Projekty badawczo-rozwojowe

Globalizacja gospodarki światowej i liberalizacja handlu powodują zanikanie barier dla firm i ich produktów. Rynek IT staje się rynkiem otwartym i globalnym, na którym następuje ciągłe porównywanie cen i jakości dostępnych produktów. Wraz ze wzrostem obecności kapitału zagranicznego w Polsce, nawet firmy IT działające wyłącznie na polskim rynku muszą oferować produkty konkurencyjne z punktu widzenia rynku globalnego. Comarch od samego początku działania wypracował reputację firmy technologicznej wytwarzającej nowoczesne produkty i z sukcesem je sprzedającej na rynku krajowym i zagranicznym. Dlatego nadal głównym celem strategicznym Comarch jest opracowywanie nowych, konkurencyjnych produktów, co pozwoli na zapewnienie dalszego rozwoju Comarch, a co za tym idzie zwiększenie jej wartości. Utrzymanie dynamiki sprzedaży wymaga nakładów na rozwój produktów oraz właściwą ich promocję i marketing. Dotyczy to zarówno modyfikacji już

istniejących produktów i technologii jak również opracowywania nowych produktów.

Polityka Comarch zakłada prowadzenie prac badawczo-rozwojowych związanych z wdrożeniem nowych produktów oraz standaryzację produktów od samego początku ich przygotowania dla klienta. Dzięki temu, o ile nawet produkt został przygotowany na potrzeby konkretnego klienta, to część lub całość oprogramowania/kodu może być następnie wykorzystana do przygotowania standardowego produktu. W rezultacie owocuje to wyższą rentownością poszczególnych kontraktów oraz rozszerzeniem bazy klientów. Nakłady na prace badawczo-rozwojowe w 2021 roku osiągnęły wartość 317 148 tys. PLN i tym samym osiągnęły 19,5% przychodów ze sprzedaży Grupy Comarch. Comarch przeznaczył na nie zarówno środki własne, jak i aktywnie pozyskiwał fundusze europejskie.

## Dofinansowanie projektów

### Comarch SA

W 2021 roku w ramach Programu Operacyjnego Inteligentny Rozwój 2014-2020 współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Działanie 1.1 kontynuowana była realizacja projektu „Wytworzenie technologii „IoT Mesh” i narzędzi wspierających”.



Natomiast zakończona została realizacja umowy o finansowanie projektu „LIVING INNOVATION - Implementing RRI Through co-creation of Smart Futures with Industry and Citizens” - LIV.IN. Umowa zawarta była w ramach Programu Horizon 2020.



### Comarch Healthcare S.A.

W 2021 roku zawarta została umowa o dofinansowanie projektu „Kolonoskopia – zrób to dla siebie!” ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach **Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Małopolskiego** na lata 2014-2020.



# Działania badawczo-rozwojowe w Sektorze Telekomunikacji

## Business Support Systems (BSS)

Sektor wspiera działalność biznesową operatorów telekomunikacyjnych w zakresie bezpośredniego kontaktu z klientami końcowymi. Największe inwestycje w rozwój naszych rozwiązań podejmowane są w następujących kierunkach:

- Intensywny rozwój sprawdzonych na rynku platform sprzedaży cyfrowej oraz samoobsługowych, mających na celu cyfryzację większości procesów zorientowanych na klienta w pakiecie BSS (rozszerzenie platformy o sprzedaż i zarządzanie usługami stacjonarnymi oraz możliwość samodzielnej obsługi dla MŚP oraz dużych przedsiębiorstw);
- Nowy i innowacyjny na rynku telekomunikacyjnym model biznesowy - rozliczanie abonamentowe, oferujące klientom telekomunikacyjnym elastyczność znaną obecnie z graczy OTT takich jak Netflix czy Spotify (brak faktury, brak umowy - klient podłącza kartę kredytową / debetową do konta i ma pełną kontrolę nad wydatkami);
- Wspieranie najnowszych technologii i standardów rynkowych w zakresie świadczonych usług przygotowujących do upowszechnienia następujących technologii: 5G (w tym nowe interfejsy udostępniane przez sieć 5G), network slicing, SDN / NFV;
- Rozszerzenie możliwości wspierania sprzedawców w SFA (Sales Force Automation), głównie w celu

wsparcia rynku kluczowych klientów biznesowych poprzez rozbudowę procesów przedsprzedażowych, w tym zarządzanie cyklem życia kontraktów oraz usprawnione mechanizmy wyceny;

- Wprowadzenie algorytmów AI/ML do funkcjonalności BSS, pozwalające na nowatorskie podejście do klienta - szczególnie w zakresie dostosowywania ofert do klientów indywidualnych i wychodzenie naprzeciw potrzebom za pomocą funkcjonalności „next best action” lub „next best offer”. Dodatkowo sztuczna inteligencja oraz uczenie maszynowe (AI/ML) pomogą usprawnić systemy operatorów w obszarach wykrywania nadużyć i skracania czasu weryfikacji podczas procesów prowadzenia rachunków;
- Dalsza rozbudowa standardowego API zgodnie ze standardami rynkowymi (np. TMF Open API), przekładająca się na skrócenie czasu wdrożenia i zwiększenie potencjału integracji rozwiązań Comarch z elementami firm trzecich;
- Istotne zmiany w architekturze mające na celu dalszą poprawę wydajności i skalowalności poszczególnych rozwiązań, zmniejszenie zależności od rozwiązania pamięci masowej (Oracle-free), a przede wszystkim zapewnienie uruchomienia rozwiązania BSS przy pełnym wykorzystaniu możliwości wysokowydajnych środowisk chmurowych.

## Internet of Things (IoT)

Dostarczamy rozwiązania do masowego zarządzania funkcjami i łącznością w zakresie Internetu Rzeczy. Intensywnie rozwijamy także nasz produkt IoT Connect:

- Najnowsza wersja systemu zbudowana jest w pełni w technologiach cloud, co zwiększa liczbę możliwych wariantów wdrożenia oraz poprawia skalowalność w miarę wzrostu biznesu klientów;
- Pierwsza instalacja produkcyjna IoT Connect w chmurze została już zrealizowana dla dużego klienta w Szwajcarii;

- Wdrażamy produkt dla klientów w Belgii, Austrii i Meksyku;
- Całość rozwiązania IoT Connect została wyposażona w nowoczesny UI zgodny z nowymi wytycznymi Comarch, ujednocającymi UX dla wszystkich aplikacji Comarch;
- Wszystkie funkcjonalności systemu są dostępne za pomocą wysokowydajnego oraz nowoczesnego API.

## Integrated Assurance & Analytics (IAA)

W ramach projektów kończących się w 2021 roku, podczas tegorocznego wirtualnego Action Week, nasz zespół zdobył nagrodę za największy wkład w tworzenie standardów i dobrych praktyk za projekt Catalyst: AI-Driven autonomous

Service Assurance - C20.0.22. Dalsza współpraca będzie kontynuowana w ramach inicjatywy TMF - Redesigning Operations Process (AI2).

Dalsze działania w zakresie budowy, użytkowania i utrzymania systemów w domenie Assurance z wykorzystaniem metod uczenia maszynowego (ML) w innych obszarach obejmują:

- **Automated Situation Detection** – rozwiązanie wykorzystuje uczenie maszynowe w obszarze biznesowym oraz technologicznym. W oparciu o dane pochodzące bezpośrednio od użytkowników końcowych (zgłoszenia z systemów BSS) oraz z monitorowania zdarzeń i wskaźników (w oparciu o zaimplementowane rozwiązania Automated Situation Detection i Automated Baseline Generation and Anomaly Detection), system wykrywa źródła wpływające na niezadowolenie klientów końcowych. Nowo powstające wzorce będą wykorzystywane nie tylko celem szybszego i holistycznego rozwiązywania zaistniałych skarg, ale także podczas rozwiązywania sytuacji i anomalii jeszcze przed powstaniem potencjalnych skarg. W roku 2021 poszukiwane będą najefektywniejsze sposoby powiązania skarg konsumenckich ze zjawiskami sieciowymi oraz ich konsekwencjami.
- **Automated Recommendation** – rozwiązanie stanowi uniwersalny moduł do pozostałych use case'ów, gromadząc, organizując oraz doskonaląc zbiór rekomendacji działań oraz skuteczne narzędzia do przeprowadzania działań naprawczych. Działania w 2021 w tym zakresie będą koncentrowały się na sposobach utrzymania bazy wiedzy gromadzonej w procesach korzystających z metod AI/ML.

Planujemy intensywne prace nad wykorzystaniem przyjętej już modułowej architektury rozwiązań w tym obszarze. Powinny one prowadzić do łatwiejszego i szybszego powstawania rozwiązań w innych obszarach domeny Assurance, takich jak np. zastosowanie modułów Automated Situation Detection do analizy sygnalizacji sieciowej w obszarze Customer Experience Management. Oprócz tego, w następnych miesiącach prowadzone będą prace nad oceną skuteczności i przydatności innych od stosowanych obecnie metod, w tym analizy przy użyciu sieci neuronowych.

Rok 2021 będzie dodatkowo stać pod znakiem implementacji technologii mikroserwisów, prowadzącej do całościowego przeniesienia ich w środowisko chmury. Pozwoli to zwiększyć możliwości skalowalności rozwiązania dla różnych typów i wielkości naszych potencjalnych klientów. Poprzez wprowadzenie technologii Continuous Implementation/Continuous Development możliwe będzie realizowanie postulatu Zero Downtime Maintenance oraz uzyskanie zdecydowanie większej elastyczności w zakresie udoskonalania naszych produktów działających operacyjnie u naszych klientów.

## Operations Support Systems (OSS)

Nowe wyzwania w R&D OSS to narzędzia wspierające głęboko zdefiniowaną branżę telekomunikacyjną. W obecnej erze COVID i post-COVID wiele modnych fraz straciło na aktualności – teraz czyny przemawiają głośniejsz niż słowa. OSS musi sprostać wymaganiom rynku – od dostarczania narzędzi automatyzacji do obsługi starszych sieci po sztuczną inteligencję / uczenie maszynowe aż do natywnej orkiestracji 5G w chmurze.

Z jednej strony operatorzy telekomunikacyjni potrzebują zamiany starszych systemów na nowe, możliwie natywne dla chmury. Aby to zrobić, potrzebne są stabilne narzędzia do inwentaryzacji topologii sieci. Comarch OSS wychodzi naprzeciw tym wymaganiom, oferując zestaw narzędzi do automatycznego wykrywania topologii i uzgadniania zasobów sieci. Dla wielu domen – takich jak transport, RAN, fixed access lub core, konsekwentnie opracowywane są

nowe interfejsy dostawców. Równolegle opracowywane są narzędzia do orkiestracji w oparciu o katalog zasobów i szablony CM. AI/ML może być używane do wielu czasochłonnych operacji, takich jak: masowe sprawdzanie konfiguracji sieci, rekonfiguracja nieco „przerośniętej” starszej sieci transportowej zbudowanej w oparciu o setki różnych urządzeń, masowe wdrażanie nowego RAN (gNB) lub rozległe wymiany sprzętu w istniejącym RAN.

Z drugiej strony, zarządzanie odrębnymi warstwami usługowymi sieci 5G, czyli tzw. plastrami, zderza się z rzeczywistością masowego zarządzania obrazami oprogramowania VNF, kompleksowego testowania komponentów, podejmowania odpowiednich środków bezpieczeństwa w celu usuwania luk w zabezpieczeniach, wykorzystania AI/ML dla automatycznego tworzenia instancji plastrów lub podsieci.

Bieżące prace rozwojowe mają na celu:

- Obsługę sieci telekomunikacyjnych z wykorzystaniem dowolnego rozwiązania chmurowego: lokalnego, chmury prywatnej lub chmury publicznej;
- Modelowanie różnych rozwiązań orkiestracyjnych dla warstw usługowych sieci 5G tzw. plastrów i podsieci w plastrach;
- Przygotowanie rozwiązania do faz cyklu życia 5G poprzez adaptację istniejących modułów Comarch, takich jak: Planning Tool, Service Order Management and Resource Order Management, CM Templates, Auto-discovery and Reconciliation, Intelligent Assurance and Service Monitoring;
- Wykorzystywanie jak największej liczby rozwiązań AI/ML do powtarzalnych zadań lub analizy ogromnej ilości danych jednocześnie w zarządzaniu (konfiguracja i utrzymaniu (monitorowanie));
- Rozpoczęcie prac nad modułem testowym 5GC (eliminacja luk w zabezpieczeniach), podczas gdy liderzy rynku przygotowują się do wdrożeń 5G SA;
- Przygotowanie reguł bezpieczeństwa dla sieci wielodostępnych / prywatnych sieci 5G / sieci o znaczeniu strategicznym.

## Field Service Management System

W zakresie FSM kontynuujemy rozwój nowej funkcjonalności Automatic Dispatcher, stosującej algorytm heurystyczny do planowania zadań – Continuous Schedule Optimization. Prace rozpoczęte w ramach R&D zostały przyspieszone dzięki projektom realizowanym dla nowo pozyskanych klientów. W obszarze mechanizmów optymalizacji harmonogramowania w produkcji wdrożono również Schedule Simulation Module, który zapewnia wgląd w przyszłe zapotrzebowanie na zasoby i ocenia wpływ zmian w wykazie zasobów na bieżące i planowane prace terenowe. Trwają również prace związane z korygowaniem UX / UI FSM w oparciu o UX Audit. Dostosowanie aplikacji mobilnych FSM, w tym przeprojektowanie aplikacji na Androida, jest już bardzo zaawansowane, a zmiany w zakresie back-end'u aplikacji zostały zaplanowane na drugą połowę 2021 roku.

Oprócz tego, rozpoczęła się integracja FSM z Comarch BI Point, która ma na celu poprawę funkcjonalności modułu raportowania oraz dostarczenie większej liczby

wbudowanych raportów i umożliwienie sprzedaży krzyżowej obu systemów. W ramach realizowanych projektów odświeżony zostanie także widok dyspozytora. Połączy kalendarz, mapę, listę zadań oraz możliwość filtrowania w jeden spójny i interaktywny ekran – podstawowe narzędzie pracy dyspozytora.

Dla dwóch zakontraktowanych klientów powstaje także nowy moduł silnie powiązany z inwentarzem OSS - aplikacja mobilna OSS. Jest to przełom w podejściu do danych w inwentarzu OSS. Moduł ten daje możliwość przeglądania danych OSS podczas wykonywania zadania na miejscu za pomocą urządzenia mobilnego (Android i iOS). W połączeniu z większą liczbą funkcji mobilnych FSM (zadania i zamówienia, komunikacja, baza wiedzy z rozszerzoną rzeczywistością), aplikacja mobilna OSS zwiększa wydajność i efektywność zadań terenowych związanych z inwentaryzacją.

## Działania badawczo-rozwojowe w Sektorze Usługi

W ramach prac badawczo-rozwojowych dla grupy produktów Comarch Loyalty & Marketing zaimplementowane zostało nowatorskie podejście w zakresie wykorzystania algorytmów AI/ML w celu generowania dla klientów personalizowanych ofert, biorąc pod uwagę historię transakcji danego klienta a także globalne wzorce zakupowe, oraz optymalizację czasu wysyłki wiadomości marketingowych.

Lojalnościowa aplikacja mobilna rozszerzona została o obsługę płatności mobilnych, umożliwiających wykonanie płatności za zakupy bezpośrednio z aplikacji bez konieczności używania innych form płatności, jak np. karty

płatnicze a także o integrację z wirtualnymi portfelami GooglePay i Apple Wallet.

Moduł Reward Shop, czyli internetowy sklep z nagrodami, został rozszerzony o nowe funkcjonalności w zakresie wyszukiwania oraz filtrowania nagród a także o wyświetlanie rekomendacji nagród dla zalogowanego klienta. Rekomendacje te generowane są przez moduł AI/ML.

Wychodząc naprzeciw nieustannie rosnącemu zapotrzebowaniu na aplikacje w modelu SaaS, rozwijana jest nowa wersja systemu do obsługi programów lojalnościowych

- Comarch Loyalty Cloud, dzięki której klienci mogą korzystać z szerokiego wachlarza funkcjonalności już po kilku tygodniach od momentu podpisania umowy, bez potrzeby procesu wdrożenia systemu.

## Comarch E-Invoicing

Jednym z głównych celów Comarch E-Invoicing jest umożliwienie wymiany dokumentów elektronicznych zgodnie z wymaganiami poszczególnych krajów w obu modelach Post Audit oraz Clearance. W ubiegłym roku działania związane z tym celem skupione były głównie na integracji z platformami rządowymi oraz implementacji lokalnych formatów w krajach: Niemcy (m.in. platformy OZG, ZRE i formaty XRechung, ZUGFeRD), Austria (PEPPOL), Włochy (platformy SDI, NSO), Indie (integracja z partnerem),

## Comarch EDI

Sercem Comarch E-Invoicing jest platforma EDI (Electronic Data Interchange), gdzie w ramach rozwoju, wdrożono dla wszystkich klientów, nową wersję aplikacji EDI Tracking 3.0 w zgodności z Comarch CDS oraz Comarch SEED. Nowa wersja to także dodatkowe funkcjonalności oczekiwane przez rynek jak porównywanie różnych formatów dokumentów czy konfigurowalne raporty transmisji danych. Nowości w Comarch EDI, to ponadto obsługa komunikatów specyficznych dla branż e-commerce i farmaceutycznej, usługa masowego mailingu dot. wymiany dokumentów elektronicznych dla klientów oraz nowe podejście do monitoringu biznesowego, m. in. w celu wykrywania anomalii na ruchu dokumentów. Z końcem roku rozpoczęte zostały

## Aplikacje mobilne

2020 rok przyniósł dodatkowo 3 nowe aplikacje mobilne, którym przyświecał wspólny cel eliminacji dokumentów papierowych. Mobile PoD (Proof of Delivery) to narzędzie wspierające kierowców w procesie dostawy towarów i wymiany dokumentów z nim związanych (awiza wysyłki, dowody dostawy). Mobile Document Capture pozwala na szybkie przechwycenie papierowych faktur dla procesów Accounts Payable. eDoc Mobile to aplikacja umożliwiająca śledzenie wymiany dokumentów dostępnych w ramach portalu E-Invoicingowego.

W 2020 w obszarze R&D BU ICT Comarch Infraspac Cloud prowadzono prace nad rozwojem części IaaS oraz wdrożeniem nowych usług PaaS do platformy. W obszarze IaaS pracowano nad wdrożeniem nowej platformy OpenStack w wersji Ussuri, co związane było z rezygnacją z supportu

Rozwiązania Comarch Loyalty & Marketing są rozwijane również w zakresie architektury mikro-serwisowej opartej o technologie open source, jak również nowego interfejsu graficznego przygotowanego na bazie własnej biblioteki Comarch Design System.

Hiszpania (platforma FACE), Portugalia (platforma eSPap) Finlandia (format Finvoice), Brazylia (platforma SEFAZ).

Ubiegły rok to również intensywny rozwój Portalu E-Invoicingowego o nowe moduły i funkcjonalności, w tym: zarządzanie kampaniami onboardingowymi, narzędzia self-care dla klienta oraz narzędzia kolaboracyjne jak dynamic discounting czy wymiana wniosków oraz wiadomości w kontekście dokumentów elektronicznych.

również prace nad uruchomieniem aplikacji WebEDI 3.0 w stosie Cloud na bazie doświadczenia z wdrożenia rozwiązania do wymiany dokumentów elektronicznych B2G.

Comarch EDI jest stale rozwijany nie tylko funkcjonalnie, ale również w zakresie bezpieczeństwa danych czy szeroko rozumianej optymalizacji. W ubiegłym roku postawione zostały pierwsze kroki w kierunku nowej wersji platformy (EDI 3.0 Cloud Native) rozumiane jako wydzielenie procesu mapowania i translacji dokumentów poza MS BizTalk, co przełożyło się na oszczędności na licencjach obcych oraz możliwość większej kontroli nad rejestrowanymi mapami.

od firmy Red Hat oraz chęci ujednoczenia stosu technologicznego chmury CIC oraz chmury wewnętrznej (CZK) w ramach budowy nowych regionów. Zmiana OpenStacka na wersję Ussuri pozwoliła uzyskać stabilniejsze środowisko w części infrastrukturalnej oraz pojawiły się nowe usługi na platformie, m.in.: natywnie wspierane availability zones, object storage i szyfrowanie.

W obszarze PaaS na podstawie zebranych od klientów (zarówno zewnętrznych i wewnętrznych) wymagań zostały wytypowane trzy usługi do wdrożenia na platformie: monitoring as a service, DB as a service i container orchestration services wspierający klastry kubernetesa. Rozpoznano moduły wspierające wymienione usługi w ramach community OpenStack, wykonano próbne instalacje na środowiskach testowych i przygotowano wersję

do instalacji na środowisku produkcyjnym opartym już na nowej wersji OpenStack Ussuri. Produkcyjne wdrożenie usług planowane jest na pierwszy kwartał 2021.

W ramach prac realizowanych przez SZK Frontend w 2020 udało się natomiast zamknąć wszystkie zgłoszenia związane z Comarch Infraspac Cloud Demo. Wykonano wszystkie zgłoszone wymagania i opublikowano finalną wersję na środowisko produkcyjne. Ponadto przygotowana została nowa bazowa wersja szablonu Comarch theme dla OpenStack Horizon. Poprzedni szablon został całkowicie zastąpiony nowym dla wersji OpenStack Ussuri. Nowe podejście korzysta w 100% z dziedziczenia bazowego szablonu, zapewnia to możliwość szybkiej modyfikacji w przyszłości, jednocześnie pozostając w pełni kompatybilnym z aktualizacjami oprogramowania.

Na podstawie makiet przygotowanych przez zespół UX/UI zaimplementowane zostały wszystkie widoki dla aplikacji ICT Calculator 2.0. Pod koniec roku 2020 odbyła się prezentacja zakończona konkretną listą zmian oraz dodatkowych wymagań, z których część udało się zaimplementować jeszcze w tym samym roku.

W obszarze PowerCloud natomiast utworzono infrastrukturę rozwojową (DEV, TST, PREPROD) w CDC w Warszawie oraz infrastrukturę produkcyjną (PROD) w regionie Drezno.

W ramach tych działań standaryzowano budowę infrastruktury i elementów powiązanych takich jak systemy operacyjne, systemy monitoringu oraz przygotowanie dokumentacji projektowej. Wspomniane środowiska rozwojowe i produkcyjne zintegrowano z rozwiązaniem SmartBSS (dalej zwanym CPC).

Zaimplementowano API dla CPC, co pozwala na:

- zarejestrowanie użytkownika w CPC oraz wybór roli (admin, operator, PM),
- zarządzanie kluczami SSH (dodaj/ usuń) – umożliwiające bezhasłowe logowanie do tworzonych VMs,
- tworzenie projektów w ramach regionu Drezno,
- tworzenie VMs (IBMi oraz AIX),
- dynamiczny przydział procesora i/lub pamięci,
- zarządzanie wolumenami (dodawanie, usuwanie, współdzielenie),
- klonowanie VM z lub bez adresacji IP,
- przygotowanie i częściową implementację nowego UI w ramach CPC,
- wykonanie testów penetracyjnych CPC (Dział Bezpieczeństwa Daniela Harłacza) zakończonych wynikiem pozytywnym,
- optymalizację procesów po stronie SmartBSS (krótszy czas wykonywania operacji),
- aktualizację środowisk rozwojowych i produkcyjnych.

## Działania badawczo-rozwojowe w Sektorze e-Zdrowie

Comarch Healthcare zajmuje się dostarczaniem kompleksowych rozwiązań dla sektora ochrony zdrowia. Prowadzi szereg projektów badawczo-rozwojowych (R&D), których celem jest stworzenie innowacyjnych technologii wspierających m.in. zarządzanie placówkami medycznymi, elektroniczną dokumentacją medyczną oraz monitoring pacjentów (z wykorzystaniem rozwiązań telemedycznych).

### Platforma e-Care

Jednym z rozwiązań spółki jest Comarch e-Care – platforma telemedyczna pozwalająca na ciągły monitoring stanu zdrowia pacjentów w sposób zdalny. Ma ona zastosowanie między innymi w kardiologii, pulmonologii, diabetologii, czy opiece senioralnej. Przeprowadzone nad nią prace badawczo-rozwojowe pozwoliły na rozbudowę platformy z systemu alarmowego do systemu usługowego. Rozwinięte funkcje to m.in.: krótkotrwały oraz długotrwały monitoring, zarządzanie badaniami, raportowanie i automatyzacja

procesów. Dodatkowo podjęto prace związane z przebudową interfejsu graficznego i sposobu zarządzania usługami. Wprowadzane zmiany umożliwiają obsługę zdecydowanie większej liczby pacjentów (co pozwala na uzyskanie efektu skali i optymalizacji kosztowej). Dodatkowym czynnikiem, który optymalizuje działanie platformy, jest wsparcie ze strony algorytmiki. Obecnie rozwijane są funkcjonalności wynikające z potrzeb klientów zarówno w Polsce, jak i w Europie i na Bliskim Wschodzie.

procesów. Dodatkowo podjęto prace związane z przebudową interfejsu graficznego i sposobu zarządzania usługami. Wprowadzane zmiany umożliwiają obsługę zdecydowanie większej liczby pacjentów (co pozwala na uzyskanie efektu skali i optymalizacji kosztowej). Dodatkowym czynnikiem, który optymalizuje działanie platformy, jest wsparcie ze strony algorytmiki. Obecnie rozwijane są funkcjonalności wynikające z potrzeb klientów zarówno w Polsce, jak i w Europie i na Bliskim Wschodzie.

## Punkt Diagnostyczny Comarch

Punkt Diagnostyczny Comarch to produkt, który jest nieustannie i intensywnie rozwijany. Punkty Diagnostyczne to stanowiska wyposażone w aparaturę pomiarową (m.in. ciśnieniomierz, rejestrator event EKG, termometr, wagę, pulsoksymetr), w których pacjenci mogą wykonać pomiary parametrów życiowych także poza placówkami medycznymi. Badania wykonywane są samodzielnie przez pacjenta lub przy wsparciu personelu, a następnie interpretowane przez lekarzy za pośrednictwem platformy telemedycznej.

## Comarch MojeZdrowie24

W 2019 roku spółka udostępniła pierwszą aplikację mobilną dla pacjentów – Comarch HealthNote (obecnie funkcjonującą pod nową nazwą MojeZdrowie24). Jest to internetowa książeczka zdrowia, pozwalająca na gromadzenie kompletnej i aktualnej historii zdrowia bezpośrednio w aplikacji mobilnej. Umożliwia wprowadzanie pomiarów i wyników badań, monitorowanie dolegliwości, skanowanie i podgląd dokumentów medycznych oraz udostępnianie tych danych lekarzom. Comarch HealthNote posiada również wersję webową z komponentem dla lekarzy,

Punkty Diagnostyczne dostępne są także w formie mobilnej walizki, ułatwiającej transport aparatury i kontrolę stanu zdrowia np. w domach opieki czy w domach pacjentów.

Prowadzone prace badawczo-rozwojowe obejmowały rozbudowę aplikacji służącej do obsługi Punktu Diagnostycznego, dodanie nowych urządzeń pomiarowych oraz doskonalenie formy stacjonarnej i mobilnej.

służącą do odbierania danych udostępnianych przez pacjentów. Rozwiązanie jest całkowicie darmowe, zarówno dla pacjentów, jak i specjalistów.

Prace badawczo-rozwojowe obejmowały stworzenie aplikacji mobilnej i webowej, z funkcją wprowadzania różnego rodzaju danych (symptomy, dokumentacja, pomiary) oraz ich udostępniania. Cały czas rozwijane są kolejne funkcje, związane z dodaniem nowych modułów i integracją z rozwiązaniami spółki i firm zewnętrznych.

## Platforma Analiz Medycznych (CMAP)

Ważnym elementem ekosystemu rozwiązań spółki jest Platforma Analiz Medycznych Comarch (Comarch Medical Analysis Platform – CMAP), do której trafiają zarejestrowane zdalnie zapisy EKG pacjentów. Zaimplementowane w niej algorytmy interpretują go i przeprowadzają zaawansowaną analizę zapisu EKG wykrywając automatycznie istotne zaburzenia, tworząc możliwość wcześniejszej reakcji na wykryte zaburzenia rytmu serca. Rozwiązanie pozwala na istotne skrócenie czasu analizy EKG z długoterminowego monitoringu, a także przeprowadzenie pełnej weryfikacji zapisu bez manualnej obróbki sygnału. Platforma Analiz Medycznych Comarch wykorzystuje algorytmy pozwalające na wczesne wykrywanie między innymi: tachykardii, bradykardii, zatrzymania akcji serca czy migotania przedsionków.

W ostatnich latach nastąpił duży rozwój algorytmów opartych o ML (Machine Learning). Osiągnięto etap w którym algorytmy ML dorównują klasycznym metodom przetwarzania sygnałów cyfrowych (DSP). Otworzyło to możliwości skutecznego rozpoznawania zaburzeń oraz usprawniło analizę wykonywanych badań.

W odniesieniu do **algorytmów** prace badawczo-rozwojowe obejmują m.in.:

- Przygotowanie algorytmów z wykorzystaniem metod uczenia maszynowego do rozpoznawania migotania przedsionków w sygnale EKG.
- Przygotowanie algorytmów do oceny jakości sygnału EKG.
- Przygotowanie algorytmów do klasyfikacji typów morfologicznych uderzeń w sygnale EKG.
- Wykorzystanie baz sygnałów EKG zebranych podczas realizacji projektów w celu uczenia algorytmów (uczenie półnadzorowane i nadzorowane).
- Rozwój metod detekcji zaburzeń w sygnale EKG ze szczególnym uwzględnieniem zaburzeń rytmu: migotania przedsionków, zaburzeń nadkomorowych. Rezultaty prac wykorzystane zostaną w systemie do analizy długoterminowych badań EKG: Comarch CardioVest.
- Przygotowanie systemu ekspertowego wspomagającego przewidywanie potencjalnych problemów u pacjentów w oparciu o dane gromadzone w bazie Elektronicznej Dokumentacji Medycznej.
- Przygotowanie systemu automatycznej detekcji zaburzeń w sygnale z cyfrowego stetoskopu.
- Prowadzone są również prace nad strukturyzacją dokumentów medycznych, aby umożliwić prezentację najważniejszych informacji, zestawień danych oraz ułatwić przeszukiwanie dokumentacji medycznej pacjentów.

W zakresie **software** prace badawczo-rozwojowe obejmują m.in.:

- Przygotowanie platformy CMAP do pracy w modelu usługowym, pozytywne zakończenie certyfikacji CMAP jako platformy do analizy sygnału EKG.

## Projekt „Miasto Zdrowia”

W ramach prac rozwojowych specjaliści Comarch opracowali innowacyjne rozwiązanie, dedykowane samorządom. Umożliwia ono sprawną, zintegrowaną realizację usług opieki zdrowotnej i profilaktyki dla mieszkańców. Jest to Platforma Analityczno-Raportująca, będąca komponentem Projektu „Miasto Zdrowia”. Służy do analizowania

- Przygotowanie jednolitej platformy zdalnego monitoringu opartej o usługi rozumiane jako zbiory komplementarnych badań.
- Walidacja systemu Comarch CardioVest, służącego do analizy długoterminowego badania EKG oraz certyfikację systemu jako wyrobu medycznego.

zgrupowanych danych, opracowywania raportów oraz rekomendowania działań pro-zdrowotnych. Pilotażowe projekty w ramach programu „Miasto Zdrowia” zostały uruchomione m.in. w Łodzi, Zabrzu, Suwałkach, Płocku i Brzegu. Ze zdalnych usług medycznych w ramach pilotaży skorzystało jak dotąd ponad 3000 pacjentów w całej Polsce.

## Urządzenia

W odniesieniu do urządzeń medycznych prowadzone działania R&D skupiają się na:

- Rozwoju funkcjonalności własnej opaski do monitoringu parametrów życiowych osób starszych, niesamodzielnych.
- doskonaleniu nowej wersji CardioNow, urządzenia do zdalnej opieki i diagnostyki kardiologicznej.
- Stworzeniu nowego urządzenia CardioNow Lite do długotrwałego monitoringu kardiologicznego oraz monitoringu typu event.
- Stworzeniu nowego urządzenia Comarch PulmoVest, służącego do zdalnej diagnostyki bezdechu sennego.
- Rozwoju aplikacji do monitoringu Event EKG w warunkach domowych.
- Wydaniu nowej wersji Comarch HomeHealth, systemu do zdalnego monitoringu pacjentów w warunkach domowych
- Rozwoju nowego produktu Comarch eConsultant, systemu do zdalnych konsultacji z klientami.

# Działania badawczo-rozwojowe w Sektorze Finanse, Bankowość, Ubezpieczenia

Projekty badawczo-rozwojowe, które prowadzi Dział R&D, dotyczą przede wszystkim wykorzystania sztucznej inteligencji (AI) - między innymi "deep learning", czyli wykorzystywania sieci neuronowych do podejmowania decyzji. Poniżej nieco bardziej szczegółowy opis obszarów działań w tym zakresie:

### Prewencja i detekcja oszustw finansowych

**Cel:** oprogramowanie, które ogranicza ryzyko przestępstw finansowych, w szczególności w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy, wyłudzeniu odszkodowań i nieautoryzowanym transakcjom.

### Scoring funduszy inwestycyjnych

**Cel:** nowy moduł dla platformy Comarch Wealth Management, który wspiera rekomendowanie produktów inwestycyjnych pod kątem przyszłej stopy zwrotu.

### Narzędzia typu Robotic Process Automation (RPA)

**Cel:** narzędzia automatyzujące powtarzalne czynności back-office:

- KYC – wsparcie procesu gromadzenia i weryfikowania danych o klientach banku, głównie firmowych;
- automatyczne gromadzenie i interpretowanie danych – rozumienie języka naturalnego;
- generowanie raportów o przeanalizowanych klientach.

### Cyberbezpieczeństwo

**Cel:** wsparcie produktów Comarch w obszarze cyberbezpieczeństwa: biometria, analiza behawioralna.



# Działania badawczo-rozwojowe w Sektorze IoT

Comarch IoT skupia się na intensywnych pracach badawczych i rozwojowych (R&D) w obszarze Internetu Rzeczy (IoT). Ponad połowa 200-osobowego zespołu, pracuje nad projektami typu R&D. Wyróżnikiem na tle innych sektorów Comarch jest opracowywanie rozwiązań zarówno softwarowych, jak i hardwarowych nie tylko na potrzeby własne, ale również pozostałych jednostek. Tworzone urządzenia i rozwiązania technologiczne pozwalają poszerzyć funkcjonalności produktowe pozostałych departamentów.

Zespół specjalistów opracowuje własne moduły komunikacyjne i urządzenia IoT oraz urządzenia medyczne. Strategią jest wytwarzanie bloków HW & SW, które pozwolą na dostarczanie rozwiązań Internetu Rzeczy. Jest to swoista synergia specjalizacji i kompetencji, która owocuje powstawaniem innowacyjnych rozwiązań.

## IoT Plant & IoT Lab

Stanowią centrum badawczo-rozwojowe Internetu Rzeczy, w którym działania R&D prowadzone są na najszerzą

skalę, począwszy od prototypowania urządzeń elektronicznych EMS (w zakresie wzornictwa przemysłowego, projektowania elektroniki, rozwoju oprogramowania, prototypowania mechanicznego, odlewania próżniowego z wykorzystywania laserowej technologii druku 3D SLA, frezowania CNC) poprzez ich produkcję (selektywne nanoszenie powłok ochronnych, testy środowiskowe) skończywszy na montażu i poprodukcyjnej kontroli jakości oferowanych produktów.

## Comarch IoT Platform

To rozwiązanie chmurowe pozwalające na implementację różnorodnych rozwiązań IoT. W ramach projektu tworzone i rozwijane są elementy, wchodzące w skład oferty rozwiązań takich jak Comarch Smart Metering. Prowadzone prace badawcze i rozwojowe dotyczą produktów takich jak: Comarch IoT Hub – IoT Gateway, modułów komunikacyjnych Comarch (IoT MESH, BLE, 3G/4G, LPWAN: NB-IoT, LTE-M LoRa), moduły Comarch Smart Lighting (będącego kontrolerem inteligentnego oświetlenia).

# Działania badawczo-rozwojowe w sektorze Administracja publiczna

W ostatnich latach w Polsce ma miejsce wzrost nakładów na rozwój usług cyfrowych dla sektora administracji publicznej. Szczególny nacisk kładzie się na projektowanie i wdrażanie funkcjonalnych oraz użytecznych e-usług dla obywateli i przedsiębiorców, a także dostosowanie infrastruktury jednostek do realizacji zadań i obsługi spraw drogą elektroniczną. W Comarch prowadzimy wiele działań w zakresie R&D naszych produktów dla administracji centralnej i samorządowej.

W ramach prac rozwojowych skoncentrowano się na obsłudze e-usług z wykorzystaniem produktów **Comarch e-Urząd**, **Comarch EZD** oraz **Comarch ERGO**. Integrację produktów zapewniono poprzez oparcie procesów przepływu danych pomiędzy tymi produktami na dokumentach elektronicznych. Zapewniono definiowalność procesów przepływu danych z e-formularzy wypełnianych przez obywateli na platformie Comarch e-Urząd do systemu Comarch ERGO, w którym dane zawarte w dokumentach elektronicznych są przetwarzane dla potrzeb wydawania dokumentów będących wynikiem procesów. Niezwykle istotnym obszarem prac rozwojowych Comarch ERGO było

zapewnienie obsługi e-usług w obszarze drogownictwa. Zaimplementowano około 40 procesów na styku zarządcy drogowego z obywatelami, przedsiębiorcami oraz instytucjami zewnętrznymi biorącymi udział w obsłudze spraw. Wdrożono procesy obsługi spraw administracyjnych obywateli, projektowych, prac utrzymaniowych oraz kontrolnych. Procesy obsługiwane są za pomocą interfejsów dostępnych z poziomu przeglądarki internetowej oraz w wersji zdalnej na platformach mobilnych. Ważnym obszarem prac rozwojowych była przebudowa procesów importu danych geodezyjnych dla potrzeb budowy regionalnych platform GIS, zapewniająca wsadowe pobieranie danych udostępnianych przez powiaty do systemu centralnego, z jednoczesnym zapewnieniem kontroli przetwarzanych danych plików GML.

Dodatkowo należy zwrócić uwagę na szeroko zakrojone działania rozwojowe ukierunkowane na udostępnienie produktów Comarch EZD oraz Comarch e-Urząd za pomocą Chmury Comarch. Dokonano znacznej modernizacji rozwiązań i optymalizacji ich architektury, umożliwiając pełne wykorzystanie możliwości platformy do zarządzania, automatyzacji i skalowania aplikacji kontenerowych.

Konteneryzacja obu produktów w toku przedsięwzięć R&D w znaczący sposób przyczyniła się do skrócenia czasu uruchomienia rozwiązań u nowych Klientów.

Ważnym obszarem prac rozwojowych było podjęcie prac koncepcyjnych i analitycznych związanych z zapewnieniem elektronicznej obsługi spraw obywateli i przedsiębiorców w ramach nowej platformy **Comarch EOS**. Prace koncentrowały się na wypracowaniu koncepcji elektronicznej obsługi spraw w urzędzie. Zdefiniowano podział zadań pomiędzy systemami wchodzącymi w skład platformy takimi jak: **Comarch e-Urząd**, **Comarch EZD**, **Comarch ERGO** oraz **Comarch ERP Egeria**. Zdefiniowano podstawowe procesy przepływu danych pomiędzy tymi systemami. Określono wymagania dla przestrzennej lokalizacji dokumentów i spraw zapewniając uwzględnienie danych przestrzennych w procesach obsługi spraw i podejmowania decyzji administracyjnych.

Comarch systematycznie inwestuje i kontynuuje prace rozwojowe w obszarze produktów Smart City. W sektorze APUS prace w tym obszarze koncentrują się na platformach integrujących dane z systemów sensorycznych oraz

z opracowanych przez Comarch analiz wideo. Prace rozwojowe nad analizami wideo podzielone są na dwie główne gałęzie: obszar bezpieczeństwa i obszar transportowy. W obszarze bezpieczeństwa prace związane są rozwiązaniami dla służb specjalnych, jednostek policji, oraz bezpieczeństwa na kolei. Przykładem drugiej gałęzi rozwiązań jest platforma **Comarch Smart Parking**, która systematycznie zwiększa oferowany zakres funkcjonalny. W tym roku m.in. o uzupełnioną obsługę różnych rodzajów kamer IP w tym typu PTZ, oraz modułów: bilingu, płatności, rezerwacji wraz z rozszerzeniem o algorytmy automatycznego odczytywania numerów rejestracyjnych, dzięki którym możliwe jest znaczne zautomatyzowanie płatności parkingowych czy działań kontrolnych. Platforma tworzy główną oś do zarządzania całościowo polityką parkingową Inteligentnego Miasta (Smart City). Zważywszy na dynamiczny rozwój tego obszaru nie tylko w Polsce, ale na całym świecie, Comarch wychodzi z ofertą tego rozwiązania poprzez swoje liczne międzynarodowe placówki handlowe. Przykładem takiej działalności i sukcesów są pierwsze wdrożenia platformy w dwóch miastach- na terenie Zjednoczonych Emiratów Arabskich oraz niebawem rozpoczynające się prace projektowe w Japonii.

## Działania badawczo-rozwojowe w Sektorze ERP

Prace prowadzone w ramach R&D w sektorze ERP to przede wszystkim wdrożenie sztucznej inteligencji (AI – Artificial Intelligence) w produktach.

**Automatyzacja – Comarch Artificial Intelligence** używa metod uczenia maszynowego w celu automatyzacji pracy z systemami sektora Comarch ERP w oparciu o wykonywane przez użytkownika, powtarzające się działania.

W celu optymalizacji pracy klientów sektora ERP Comarch ERP XL jest systematycznie rozwijany o mechanizmy RPA (ang. Robotic Process Automation). Mechanizmy RPA umożliwiają automatyczną realizację powtarzalnych procesów, niwelują ryzyko popełnienia błędu ludzkiego, zwiększają wydajność i efektywność powierzonych robotom zadań oraz redukują koszty przedsiębiorstwa. W ramach Comarch ERP XL uruchomiono szereg funkcji automatyzujących najważniejsze procesy biznesowe przedsiębiorstwa m.in.:

- automatyczne generowanie kartotek kontrahentów na podstawie danych z GUS,
- korekty automatyczne,
- automatyczne przydzielanie przyjmowanych zasobów towarowych do rezerwacji,

- automatyczna wymiana danych z bankami za pośrednictwem webservice,
- automatyzacja analitycznego opisywania dokumentów – wzorce analityczne,
- planowanie i przeplanowywanie zleceń oraz automatyczna realizacja zleceń/operacji,
- automatyczne przypisywanie numeru seryjnego do produktu na zleceniu produkcyjnym.

W sektorze ERP został powołany odrębny zespół koncentrujący się na realizacji funkcjonalności opartych na sztucznej inteligencji dla wszystkich systemów Comarch ERP. Planowane jest wykorzystanie w Comarch ERP XL wytworzonych przez zespół AI komponentów wszędzie tam, gdzie będzie to uzasadnione biznesowo. Poniżej zostały wskazane planowane na bieżący rok prace rozwojowe w zakresie AI/Machine Learning:

- Automatyzacja wyliczania dla konkretnego kontrahenta proponowanego limitu kredytu kupieckiego – w jego ramach w systemie zostaną wprowadzone możliwości ustalenia reguł wyliczania limitu (dla jakiej grupy kontrahentów, jaki harmonogram wyliczania, jak długo ma obowiązywać, za jaki okres, zaokrąglenia limitu itp.). Zaproponowane przez AI wysokości limitów kredytowych będą mogły być wprowadzone automatycznie

na kartoteki kontrahenta, bądź podlegać weryfikacji operatora. Decyzje o zmianach/odrzućeniu wysokości limitu kredytowego zostaną przesłane do silnika AI w celu doskonalenia algorytmów.

- Automatyczna klasyfikacja kontrahenta pod kątem wiarygodności finansowej – wiarygodność będzie określana za pomocą 4 kategorii (A – kontrahent bez problemów z płatnościami, B – niewielkie problemy ze ściąganiem należności, C – spore problemy ze ściąganiem, D – kontrahent niewiarygodny). Parametr ten będzie mógł być uzupełniony ręcznie przez uprawnionych operatorów.
- Automatyczne działania windykacyjne – wprowadzenie panelu „scenariusz windykacji”, w którym będzie można definiować wielostopniową procedurę (kroki) automatycznych działań windykacyjnych. Dany krok w ramach scenariusza będzie generował wezwanie/przypomnienie wraz z określeniem, w jakiej formie będzie realizowane działanie (sms, mail lub wrzucenie zadania na skrzynkę operatora o potrzebie np. wykonania telefonu), dla jakich dokumentów (kwoty i terminy) oraz jaka treść sms/maila/wydruku ma zostać dostarczona do klienta (grzecznościowa, przedsądowa itd.).
- Podpowiedzi dla faktur cyklicznych – wykorzystanie mechanizmu rekomendacji dla faktur sprzedaży, które mogą być generowane cyklicznie. W efekcie działania algorytmów AI użytkownik może dostać komunikat np. następującej treści: „Użytkowniku. Wystawiasz co tydzień tę samą fakturę. Możesz do tego celu skonfigurować automatyczne fakturowanie”.
- Określenie klasyfikacji ABC/XYZ za pomocą mechanizmów AI – w tym celu model AI pobierze z karty towarowej istotne dane (np.: kod, nazwa, atrybut np. kolor, materiał wykonania, cecha, cena, waga, wymiary), do Comarch ERP XL automatycznie, zgodnie ze zdefiniowanym harmonogramem, zostanie przekazana informacja o wyliczonej przez AI kategorii, która następnie będzie mogła automatycznie, bądź po weryfikacji użytkownika, być przypisana do kartoteki towarowej. Kategorie będą automatycznie widoczne w Comarch WMS, gdzie algorytmy będą przypisywały towar przy przyjęciu do odpowiedniej strefy.
- Automatyczne wyliczanie prognozy popytu w Bilansie Stanu Towarów – przeprowadzenie obliczeń o prognozie popytu będzie odbywało się na podstawie danych o historycznym popycie. Algorytmy będą samouczące się, tzn. będą sprawdzały jak celna była prognoza i modyfikowały wyliczenia na kolejny okres. Od strony Comarch ERP XL użytkownik będzie widział w BST po prostu kolumnę „Prognozowany przychód towaru”, która będzie prezentowała wartość wyliczona przez silnik AI, podobnie jak w przypadku innych kolumn.
- Automatyczne określenie klasyfikacji ABC/XYZ oraz prognozy popytu dla nowo utworzonych towarów

– przy zakładaniu nowej kartoteki w Comarch ERP XL będzie istniała możliwość wywołania ekranu, który na podstawie wybranych parametrów (zbliżonych do tych określonych w punkcie 1, ale możliwych do określenia indywidualnie) uruchomi mechanizmy AI definiujące poziom podobieństwa z istniejącymi towarami, wyrażony w ujęciu procentowym. Widząc te informacje, operator będzie mógł zaznaczyć (domyślnie zaznaczone będzie towar o najwyższej wartości), z którego towaru mają być pobrane dane do klasyfikacji ABC/XYZ i prognozy popytu. Możliwe będzie automatyczne pobieranie informacji z najbardziej podobnej kartoteki bez ich akceptacji przez użytkownika. Ponadto zostanie stworzona funkcjonalność pozwalająca na ręczne przypisanie towaru podobnego do nowo zakładanej.

W ramach sektora ERP duży nacisk położony jest na to, żeby rozwiązania były ogólnodostępne i przyjazne we wdrożeniu dla potencjalnego klienta. Z tego względu została udostępniona wersja Comarch ERP XL działająca na bazie danych Opensource PostgreSQL. Umożliwi to wydajną i bezpieczną pracę na rozwiązaniach Comarch ERP firmom, które nie mają potrzeby inwestycji w kosztowne bazy danych typu MS SQL.

Prze ostatnie miesiące w sektorze ERP prowadzono szereg działań w zakresie ułatwienia pracy na systemie Comarch ERP XL z wykorzystaniem Comarch Data Center. W efekcie zostały wprowadzone dwie możliwości zarządzania firmą z wykorzystaniem Comarch ERP XL umieszczonym w serwerowni Comarch:

- **Chmura Enterprise** – model pracy, w którym dostępne jest gotowe (lub prawie gotowe), wydzielone specjalnie dla konkretnego klienta, wirtualne środowisko sprzętowe wraz z oprogramowaniem Comarch ERP XL oraz innymi rozwiązaniami informatycznymi niezbędnymi do jego obsługi.
- **Chmura Standard** – w tym modelu klienci Comarch ERP XL pracują na jednym, wspólnym środowisku sprzętowym.

Wraz ostatnią wersją Comarch ERP XL został rozwiązaniem „IoT inside” to oznacza, że informacje z czujników rozmieszczonych na hali, czy też z maszyn produkcyjnych mogą trafiać automatycznie do systemu, realizując w praktyce ideę Przemysłu 4.0. W najbliższych miesiącach będziemy systematycznie analizować oczekiwania przedsiębiorstw wytwórczych związanych z tą funkcjonalnością. Do najważniejszych planowanych zmian w tym obszarze należy wprowadzenie modelowania procesów na akcje IoT, co spowoduje, że informacje z czujników będą mogły automatycznie wywoływać określone działania w systemie. Inny istotny element to obsługa API REST, które otworzy

możliwości dwustronnej komunikacji, czyli wysyłania informacji – zleceń, operacji itp. z Comarch ERP XL do maszyn produkcyjnych.

W ramach sektora ERP prowadzimy również ciągły rozwój trendu Omnichannel w naszych systemach. Systematycznie rozwijamy integracje między różnymi kanałami sprzedaży (handel detaliczny, e-commerce, B2B), zapewniając bezpośrednią wymianę danych i zarządzanie nimi z poziomu systemu ERP. Rozwiązanie Comarch WMS to program do zarządzania magazynem. W ramach prac rozwojowych przygotowano w nim funkcjonalność rezerwacji online z Comarch ERP XL. Rozwiązanie pozwala na sprawdzanie dostępności konkretnej partii w Comarch WMS podczas dodawania pozycji w Comarch ERP XL partii i rezerwowania odpowiedniej ilości na potrzebny dodawanego dokumentu. Podczas synchronizacji rezerwacje wiązane są z odpowiednim dokumentem w Comarch WMS. Obecnie prowadzone są też prace nad narzędziem wykorzystującym elementy sztucznej inteligencji i nauczania maszynowego, które pozwoli na optymalny dobór pracownika do realizacji konkretnego zadania.

Comarch Mobile to zbiór narzędzi informatycznych umożliwiających realizację procesów biznesowych z poziomu urządzenia mobilnego jak telefon komórkowy lub tablet. Handlowiec w terenie przy jego pomocy może złożyć zamówienie, wydrukować fakturę (przy połączeniu z drukarką mobilną), wydać towar, przeprowadzić ankietę czy wykonać proces merchandisingu. Natomiast pracownik serwisu może zarejestrować wykonanie czynności serwisowej i wystawić za nią fakturę w siedzibie klienta. W ramach modułów Comarch Mobile wykorzystywana jest funkcjonalność rejestrowania tras pracowników w terenie. Przy jej pomocy w aplikacji webowej kierownik sprzedaży ma możliwość analizy, gdzie znajduje się obecnie handlowiec, jaką trasę realizował i gdzie wykonywał poszczególne zadania. Aplikacja Comarch Mobile Zarządzania umożliwia również wyznaczanie optymalnej trasy w połączeniu z mapą Google. Aktualnie w ramach aplikacji Comarch Mobile Sprzedaż prowadzone są prace nad implementacją mechanizmu ML/AI w zakresie rozpoznawania towarów na półkach sklepowych. Docelowo przy pomocy aplikacji mobilnej przedstawiciel przedsiębiorstwa po wykonaniu zdjęcia półki sklepowej otrzyma informacje o statystykach związanych z facing'iem, dostępnością towarów oraz materiałów marketingowych w sklepie, udziałem towarów w danym segmencie produktowych i na tle konkurencji.

Innym stworzonym w ramach automatyzacji rozwiązaniem jest system podpowiadający kolejne etapy przetwarzania dokumentu dla systemu Comarch DMS. Automatyzuje to proces szukania odpowiedniego etapu, dzięki czemu użytkownik może pracować szybciej i wygodniej. Dodatkowo w DMS wdrożono także rozbudowane mechanizmy modelowania procesów o wbudowany kompilator C#,

gdzie skompilowany kod jest automatycznie konfigurowany i udostępniany systemowi w postaci bibliotek DLL. Poza rozbudową modelowania procesów, mechanizm daje nieograniczone możliwości integracji z każdym obcym systemem.

Kolejnym rozwijanym rozwiązaniem, nad którym pracujemy, jest system wykrywający cykliczność w wystawianych fakturach. Dzięki temu systemowi, użytkownik może wygodniej automatyzować wystawianie faktur poprzez zaproponowanie wykorzystania mechanizmu faktur cyklicznych. Pozwala to na wygodniejszą i szybszą automatyzację pracy, bazując na informacjach o stronach transakcji finansowej, dacie wystawienia dokumentu czy na jakie produkty została wystawiona faktura. Mechanizm może być zastosowany w wielu systemach ERP.

Dynamicznie rozwijanym narzędziem jest też system pozwalający na automatyczne odczytywanie faktur – Comarch OCR. Wykorzystanie wspomnianego systemu pozwala zmniejszyć nakład pracy podczas wprowadzania danych z papierowych faktur do systemów księgowych. Dzięki wykorzystaniu nowoczesnych metod uczenia maszynowego, użytkownik może otrzymać dane takie jak dane kontrahentów, czy tabela produktów znajdująca się na fakturze sprzedaży lub fakturze zakupu, a także daty wystawienia dokumentów i numer rachunku bankowego z dokumentu. Mocno rozbudowane też zostały mechanizmy rozpoznawania pozycji na dokumentach. Comarch OCR również ma zastosowanie w wielu systemach ERP, a dodatkowo w systemie do obiegu dokumentów wzbogacony jest o automatyczne (bezosobowe) pobieranie dokumentów z dysku i wysyłanie ich do przetworzenia wg zdefiniowanych zadań cyklicznych.

W ostatnim roku, w ramach prac rozwojowych, powstała także nowa aplikacja, dedykowana do najmniejszych firm i osób zatrudnionych na B2B – Comarch Moje BR. Aplikacja jest dostępna wyłącznie na urządzenia mobilne typu smartfon i służy do wystawiania faktur sprzedaży. W aplikacji możliwe jest także zacytowanie dokumentów kosztowych poprzez usługę OCR. Całość dokumentów wprowadzonych do aplikacji automatycznie przekazywana jest do Biura Rachunkowego, które jest spięte z klientem, a z biura do klienta wraca informacja zwrotna o zobowiązaniach względem ZUS i US, a także faktura do samego Biura Rachunkowego.

Kolejną aplikacją, jaka powstała w 2020 roku, był Comarch Shipping. Narzędzie, które komunikuje się z firmami kurierskimi i pozwala na zlecenie wysyłki, pobranie listów przewozowych, komunikację z klientem za pomocą aplikacji firm kurierskich. Aplikacja może działać całkowicie samodzielnie, może także być połączona z systemami Comarch ERP.

Jedną z najnowszych funkcji, jakie pojawiły się w sektorze, była też integracja systemu Comarch ERP XT z Comarch Finance Cloud w zakresie usługi faktoringu. Obecnie Klienci Comarch ERP XT mogą wprost z systemu zgłosić potrzebę finansowania faktur sprzedaży, a przekazanie i przepracowanie wniosku i jego egzekucja odbywa się online.

W ramach działań R&D rozwijane są również aplikacje przeznaczone dla działów sprawozdawczości finansowej: Comarch e-Sprawozdania i Comarch ESEF. Są one odpowiedzią na ukazujące się zapotrzebowanie na zgodne z przepisami, nowoczesne, inteligentne rozwiązania IT. Comarch e-Sprawozdania to aplikacja, która pozwala na efektywne tworzenie, zarządzanie i analizowanie sprawozdaniami oraz dokumentami sprawozdawczymi w firmie zgodnymi z Ustawą o Rachunkowości. Z kolei Comarch ESEF to narzędzie przeznaczone dla emitentów papierów wartościowych z całej UE, pozwalające na intuicyjną budowę raportów finansowych zgodnych z regulacją ESEF w standardzie XBRL.

Sektor ERP w tym roku również rozpoczął pracę nad stworzeniem nowego rozwiązania do zaawansowanego planowania produkcji Comarch APS. Pierwsza wersja aplikacji Comarch APS umożliwi w szybki i ergonomiczny sposób sterować planem/harmonogram produkcji (funkcja „przeciągnij i upuść”) z poziomu wykresu Gantta. Docelowo system Comarch APS pozwoli również na tworzenie symulacji planów produkcji według różnych kryteriów, analizę realizacji planu na podstawie rzeczywistych danych z produkcji oraz szybkie przeplanowanie celem niwelowania pojawiających się konfliktów oraz wąskich gardeł. Rozwiązanie Comarch APS będzie oparte o następujące założenie technologiczne i funkcjonalne:

- pełna integracja z rozwiązaniami Comarch ERP (Comarch ERP XL, Comarch ERP Enterprise),
- aplikacja WWW oparta o technologię Angular/Angular-Seed,

- dostępność w dwóch wersjach: stacjonarna (On-Premise), usługa w Comarch Cloud,
- optymalizacja planowania produkcji oparta o mechanizmy sztucznej inteligencji,
- docelowo system będzie oparty o własną logikę aplikacji,
- system pozwoli na definiowanie własnych reguł i ograniczeń w zakresie optymalizacji planowania produkcji,
- wykorzystanie mechanizmów AI/ML w zakresie optymalizacji produkcji.

Rozwój nastąpił również w rozwiązaniach e-Commerce. W Comarch e-Sklep wprowadziliśmy konfigurator produktu, który powstał z myślą o firmach produkcyjnych. Dzięki temu rozwiązaniu sprzedawca może oferować w swoim sklepie internetowym produkty stworzone na indywidualne zamówienie klienta. W zakresie szablonów e-Sklepu udostępniony został kreator wyglądu w którym użytkownik może stworzyć niepowtarzalny układ sklepu. Narzędzie to jest intuicyjne w obsłudze i nie wymaga od użytkownika wiedzy technicznej. Dla sprzedawców wystawiających swoje towary na Allegro przygotowany został mechanizm masowego wystawiania ofert, który znacznie ułatwia i przyspiesza cały proces sprzedaży. Najnowszym rozwiązaniem w ofercie jest integracja z hurtowniami, dzięki której sprzedawca może automatycznie pobrać towary z zewnętrznej hurtowni.

Aktualnie prowadzone są też prace nad mechanizmem wykorzystującym elementy sztucznej inteligencji, który umożliwi klientom e-Sklepu między innymi wyszukać towary z użyciem zdjęć produktów (visual search).

Ostatnim rozwijanym pomysłem jest wsparcie windykacji poprzez automatyczne wyznaczanie limitu transakcyjnego. Bazując na zwyczajach płatniczych klientów oraz danych sprzedażowych, wdrożony zostaje system wspomagania decyzji, który automatycznie wyznacza limit kredytowy.

# 6

## Kultura organizacyjna i model biznesowy



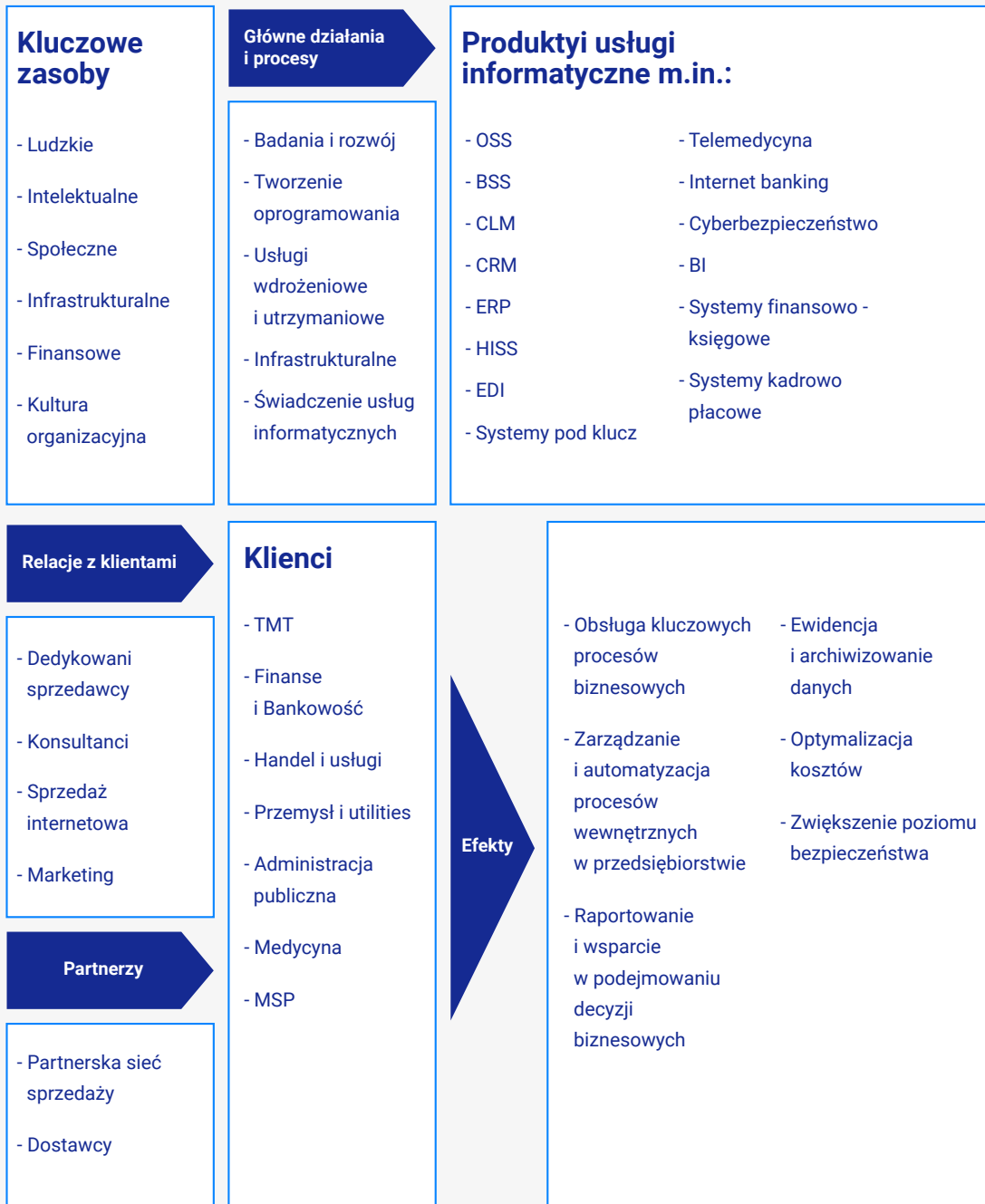
# Kultura organizacyjna i model biznesowy

Od blisko 30 lat Comarch konsekwentnie buduje kulturę organizacyjną oraz system wartości obejmujące m.in.:

- Ciągłe i systematyczne dbanie o jakość i konkurencyjność naszych produktów i usług;
- Dostosowywanie produktów i usług do oczekiwań i wymagań naszych klientów;
- Rozwijanie wzajemnie korzystnej współpracy z dostawcami w celu polepszenia jakości oferowanych produktów i usług;
- Ochronę aktywów informacyjnych i wzmacnianie zaufania naszych klientów oraz innych stron zainteresowanych w zakresie bezpieczeństwa informacji;
- Ciągłe podnoszenie kwalifikacji pracowników poprzez odpowiedni system edukacyjny oraz szkolenia ukierunkowane na zagadnienia związane z jakością, bezpieczeństwem informacji, ochroną środowiska, zarządzaniem energią oraz bezpieczeństwem pracy;
- Stałą poprawę bezpieczeństwa i higieny pracy pracowników, w tym w czasie epidemii;
- Zapobieganie wypadkom przy pracy, chorobom zawodowym oraz zdarzeniom potencjalnie wypadkowym;
- Podejmowanie aktywnych działań na rzecz ograniczenia negatywnych wpływów na środowisko oraz poprawy wyniku energetycznego;
- Przestrzeganie mających zastosowanie wymagań prawnych i innych;
- Ciągłe doskonalenie skuteczności Zintegrowanego Systemu Zarządzania, w tym AQAP 2110 oraz AQAP 2210;
- Zapewnianie odpowiednich zasobów i środków do wdrożenia ww. działań.



# Model Biznesowy Comarch



## Otoczenie:

Makroekonomiczne, Regulacyjne/Rynkowe, Socjokulturowe, Polityczne, Rynkowe, Technologiczne, Środowisko naturalne



## Niefinansowe kluczowe wskaźniki efektywności

Kluczowym zasobem Grupy Comarch są wykwalifikowani pracownicy, dlatego też wskaźniki dotyczące zatrudnienia są jednymi z podstawowych wskaźników efektywności firmy.

W dniu 31 grudnia 2021 r. w Comarch S.A. było zatrudnionych 5 206 osób wobec 5 006 osób zatrudnionych na dzień 31 grudnia 2020 r., natomiast w całej Grupie Comarch liczba zatrudnionych wzrosła do 6 723 osób w porównaniu do 6 462 osób z 31 grudnia 2020 r.

Poniższe tabele przedstawiają przeciętną liczbę osób zatrudnionych w Comarch S.A. oraz w Grupie Comarch w latach 2017 – 2021.

Przeciętna liczba osób zatrudnionych w Comarch SA	2021	2020	2019	2018	2017
umowy o pracę	4 327	4 117	4 057	3 753	3 492
pozostałe formy zatrudnienia	887	925	930	934	844
<b>Razem</b>	<b>5 214</b>	<b>5 042</b>	<b>4 987</b>	<b>4 687</b>	<b>4 336</b>

Na dzień 31 grudnia 2021 r. w Comarch S.A. 3 090 pracowników było zatrudnionych w Krakowie, natomiast 2 116 w innych miastach w Polsce.

Przeciętna liczba osób zatrudnionych w Grupie Comarch	2021	2020	2019	2018	2017
umowy o pracę	5 427	5 119	5 087	4 727	4 393
pozostałe formy zatrudnienia	1 360	1 383	1 361	1 364	1 245
<b>Razem</b>	<b>6 787</b>	<b>6 502</b>	<b>6 448</b>	<b>6 091</b>	<b>5 638</b>

Na dzień 31 grudnia 2021 r. w Grupie Comarch 3 720 pracowników było zatrudnionych w Krakowie, 2 387 w innych miastach w Polsce oraz 616 poza granicami Polski.

Szczegóły zatrudnienia zostały opisane w pkt 6.1. niniejszego sprawozdania.

Działania Grupy Comarch nie są obojętne dla stanu środowiska naturalnego. Grupa dokłada wszelkich starań, aby zarówno minimalizować negatywny wpływ na środowisko jak i aktywnie działać na rzecz jego ochrony, minimalizując zużycie zasobów naturalnych oraz ograniczając wytwarzanie odpadów powstających w wyniku bieżącej działalności.

Poniższe tabele przedstawiają zużycie energii elektrycznej, ciepła, gazu, wody oraz emisje CO<sub>2</sub> w Comarch S.A. oraz w Grupie Comarch w latach 2020 – 2021.

Zużycie energii elektrycznej, ciepła, gazu, wody oraz całkowita emisja CO <sub>2</sub> e w Comarch SA	2021	2020
Zużycie energii elektrycznej	16 046 906 kWh	17 364 894 kWh
Zużycie ciepła	4 510 190 MJ	4 037 720 MJ
Zużycie gazu	513 742 m <sup>3</sup>	465 673 m <sup>3</sup>
Zużycie wody	20 802 m <sup>3</sup>	24 655 m <sup>3</sup>
Całkowita emisja CO <sub>2</sub> e	13 216 Mg CO <sub>2</sub> e	14 347 Mg CO <sub>2</sub> e

Zużycie energii elektrycznej, ciepła, gazu, wody oraz całkowita emisja CO <sub>2</sub> e w Grupie Comarch	2021	2020
Zużycie energii elektrycznej	24 273 157 kWh	24 560 075 kWh
Zużycie ciepła	20 431 759 MJ	17 545 681 MJ
Zużycie gazu	513 742 m <sup>3</sup>	465 673 m <sup>3</sup>
Zużycie wody	53 181 m <sup>3</sup>	66 013 m <sup>3</sup>
Całkowita emisja CO <sub>2</sub> e	18 150 Mg CO <sub>2</sub> e	18 291 Mg CO <sub>2</sub> e

7

Zrównoważony  
biznes



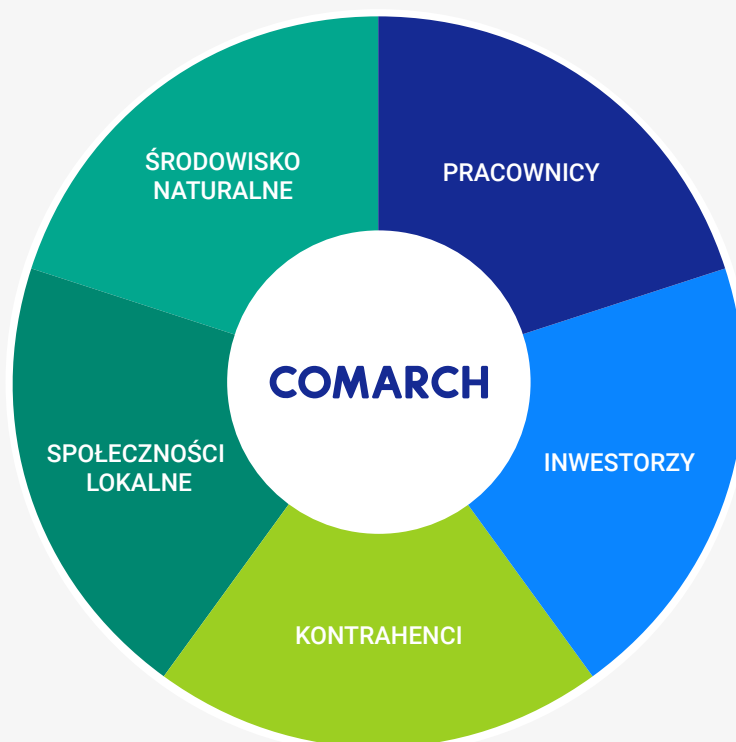
# Interesariusze

Wybór informacji prezentowanych w niniejszym sprawozdaniu został dokonany w oparciu o kryterium istotności przy uwzględnieniu czynników wewnętrznych oraz zewnętrznych dotyczących działalności Comarch SA oraz Grupy Comarch. Głównymi czynnikami branżowymi pod uwagę w trakcie oceny istotności były:

- profil działalności oraz otoczenie rynkowe;
- branża, w której działa Grupa Comarch;
- oddziaływanie na społeczność i środowisko naturalne;
- oczekiwania interesariuszy.

Zarząd aktywnie uczestniczy w procesie definiowania treści raportu oraz zatwierdza wszelkie decyzje strategiczne powiązane z procesem tworzenia sprawozdania na temat informacji niefinansowych. Przy jego tworzeniu zostały również uwzględnione zgłaszane oczekiwania interesariuszy.

Podstawą identyfikacji i selekcji interesariuszy jest przyjęta przez Grupę Comarch definicja, zgodnie z którą interesariusz to podmiot, który ma wpływ i na którego wpływa swoją działalnością Grupa Comarch.



Do najważniejszych interesariuszy Grupy Comarch należą:

- **Pracownicy** (pracownicy etatowi i współpracownicy, stażyści, praktykanci, studenci i potencjalni pracownicy, pracownicy podwykonawców i dostawców, inspekcja pracy i inne zbliżone instytucje nadzoru);
- **Inwestorzy** (akcjonariusze, inwestorzy instytucjonalni, inwestorzy indywidualni, Giełda Papierów Wartościowych w Warszawie, domy maklerskie, banki, KNF, KDPW, SEG);
- **Kontrahenci** (klienci instytucjonalni, klienci indywidualni, partnerzy biznesowi, społeczności użytkowników rozwiązań Comarch, dostawcy i podwykonawcy, lokalna administracja samorządowa oraz administracja rządowa);
- **Społeczeństwo** (społeczności lokalne w obrębie działalności Grupy Comarch, mieszkańcy, władze rządowe i samorządowe, media, w tym dziennikarze branżowi i prasa, szkoły wyższe i pracownicy naukowcy, organizacje techniczne i branżowe);
- **Środowisko naturalne** (organizacje ekologiczne, firmy recyklingowe).

Zarząd Grupy Comarch jest świadomy konieczności angażowania interesariuszy w prowadzoną działalność. Grupa prowadzi dialog z wszystkimi grupami interesariuszy.

Sposób angażowania interesariuszy należących do poszczególnych grup oraz cele prowadzonego z nimi dialogu przedstawiono poniżej.

- **Pracownicy:** rekrutacje, rozmowy okresowe, spotkania wewnętrzne, komunikacja wewnętrzna (mailingi, portale i komunikatory wewnętrzne dla pracowników), cykliczne akcje i eventy wspierające aktywny styl życia (np. Rowerem do pracy, ComarchOnRun/OnBike, starty w imprezach biegowych);  
**Cel dialogu:** zapewnienie stabilizacji rotacji zatrudnienia poprzez wyjście naprzeciw oczekiwaniom pracowników, zapewnienie pracownikom możliwości rozwoju, stworzenie satysfakcjonującego i stabilnego miejsca pracy;
- **Inwestorzy:** regularne spotkania podczas konferencji wynikowych w Krakowie lub Warszawie (również interaktywne transmisje on-line i nagrania wideo), spotkania indywidualne oraz telekonferencje z Zarządem Spółki, stała współpraca Działu Rynku Kapitałowego i Ubezpieczeń, strona www Relacji Inwestorskich, udział w konferencjach organizowanych przez instytucje rynku finansowego i kapitałowego takie jak banki, fundusze inwestycyjne, GPW, KDPW, KNF i SEG;  
**Cel dialogu:** zapewnienie przejrzystości informacyjnej, spełnienie potrzeb informacyjnych interesariuszy, budowanie wartości Comarch, dbałość o reputację Comarch;
- **Kontrahenci:** strona www, badanie satysfakcji klientów, spotkania biznesowe na potrzeby realizacji umów i podniesienie jakości świadczonych usług, organizowanie i wspieranie funkcjonowania społeczności użytkowników rozwiązań Comarch, np. w postaci cyklicznych spotkań (w tym coroczny Comarch User Group) czy prowadzenia stron dedykowanych rozwiązaniom Comarch w portalach społecznościowych;  
**Cel dialogu:** badanie oczekiwań i opinii klientów, uwzględnianie głosu klienta w projektowaniu rozwiązań biznesowych, tworzenie produktów i usług dostosowanych do potrzeb klienta, partnerska współpraca z dostawcami;
- **Społeczeństwo, media oraz władze rządowe/samorządowe:** bieżąca komunikacja bezpośrednia, realizacja projektów sponsoringowych, budowanie partnerstw, realizacja wspólnych projektów, organizacja programów edukacyjnych i prewencyjnych na rzecz ochrony zdrowia, stały kontakt z mediami (telefoniczny, mailowy, podczas konferencji i briefingów prasowych), organizacja programów stażowych;  
**Cel dialogu:** ponoszenie odpowiedzialności społecznej, wspieranie rozwoju społeczności, zapewnienie przejrzystości informacyjnej, wsparcie studentów i absolwentów w zdobywaniu wiedzy i doświadczenia, zapewnienie przestrzegania wymogów i regulacji, tworzenie miejsc pracy;
- **Środowisko naturalne:** organizowanie akcji proekologicznych, współpraca z dostawcami mediów, producentami energii, organizacjami ekologicznymi i firmami recyklingowymi;  
**Cel dialogu:** poprawa jakości środowiska naturalnego, ograniczenie zużycia energii, emisji zanieczyszczeń zmniejszenie ilości wytwarzanych odpadów.

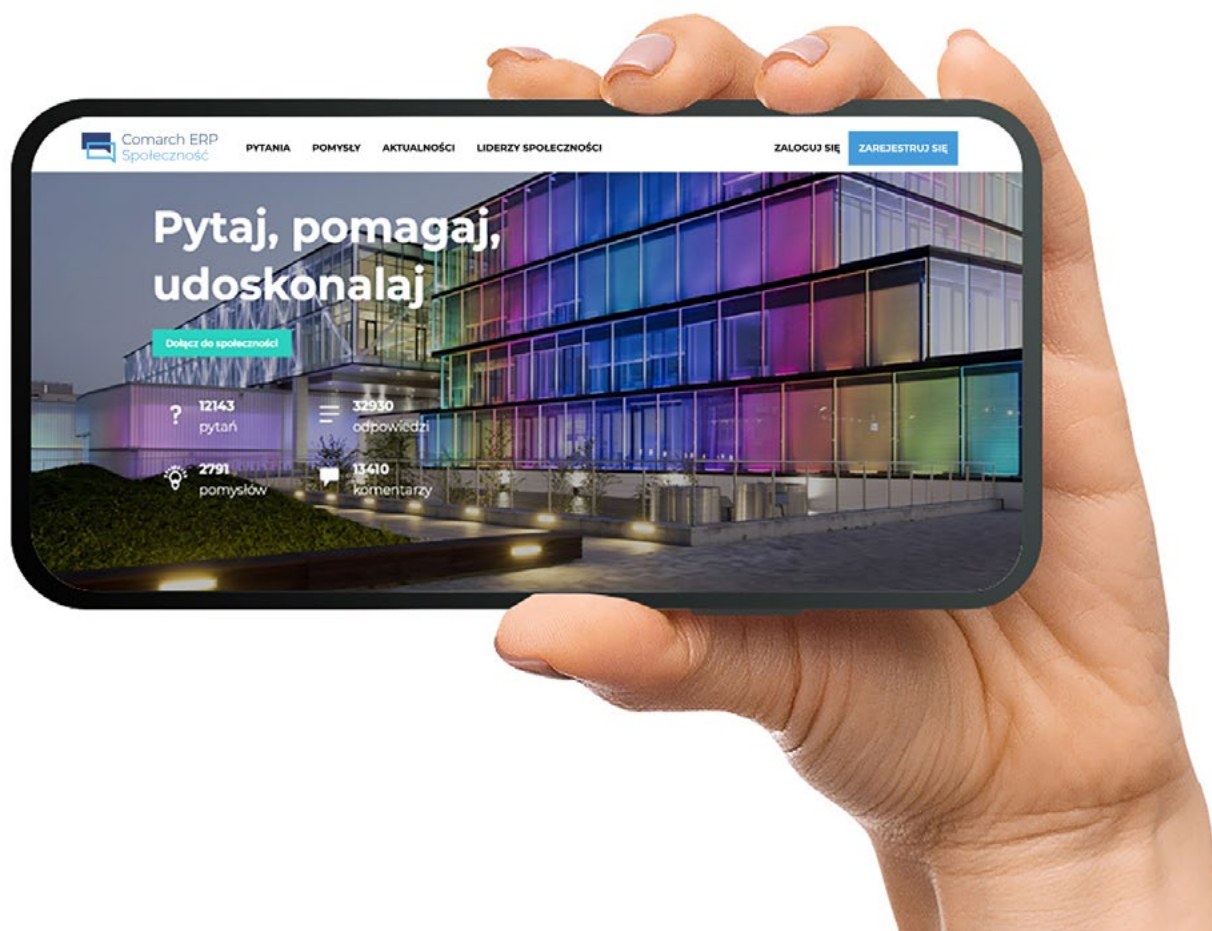
Przykładem angażowania interesariuszy w Grupie Comarch jest **Unikalna Społeczność Comarch ERP**. Społeczność Comarch ERP to platforma, na której Klienci Comarch ERP pomagają sobie wymieniając się wiedzą na temat systemów Comarch ERP, a także zgłaszają pomysły dotyczące rozwoju tych systemów. Wszystkie zgłoszone pomysły mogą być komentowane i oceniane przez członków Społeczności, te najwyżej ocenione Comarch analizuje pod kątem realizacji. Na Społeczności aktywni są także Partnerzy Comarch, którzy wspierają Klientów swoją wiedzą oraz doświadczeniem i również zgłaszają pomysły na rozwój oprogramowania. W rozmowach uczestniczą również pracownicy Comarch.

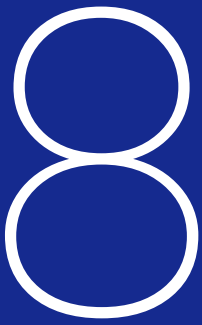
Projekt jest unikatowym przedsięwzięciem – pozwala nie tylko jak tradycyjne forum na wymianę wiedzy, ale daje również Klientom możliwość wpływania na rozwój produktów, którymi posługują się na co dzień. Doceniają to także przedsiębiorcy poszukujący oprogramowania, dla których platforma jest otwarta. Mogą oni już na etapie wyboru systemu do zarządzania firmą skontaktować się z użytkownikami systemów Comarch, zadać pytania, wyjaśnić wątpliwości, przeczytać wszystkie dyskusje.

Uczestnicy Społeczności aktywizowani są dodatkowo dzięki wykorzystaniu elementów grywalizacji, pozwalającej na współzawodnictwo pomiędzy użytkownikami, zdobywanie odznak i kompetencji.

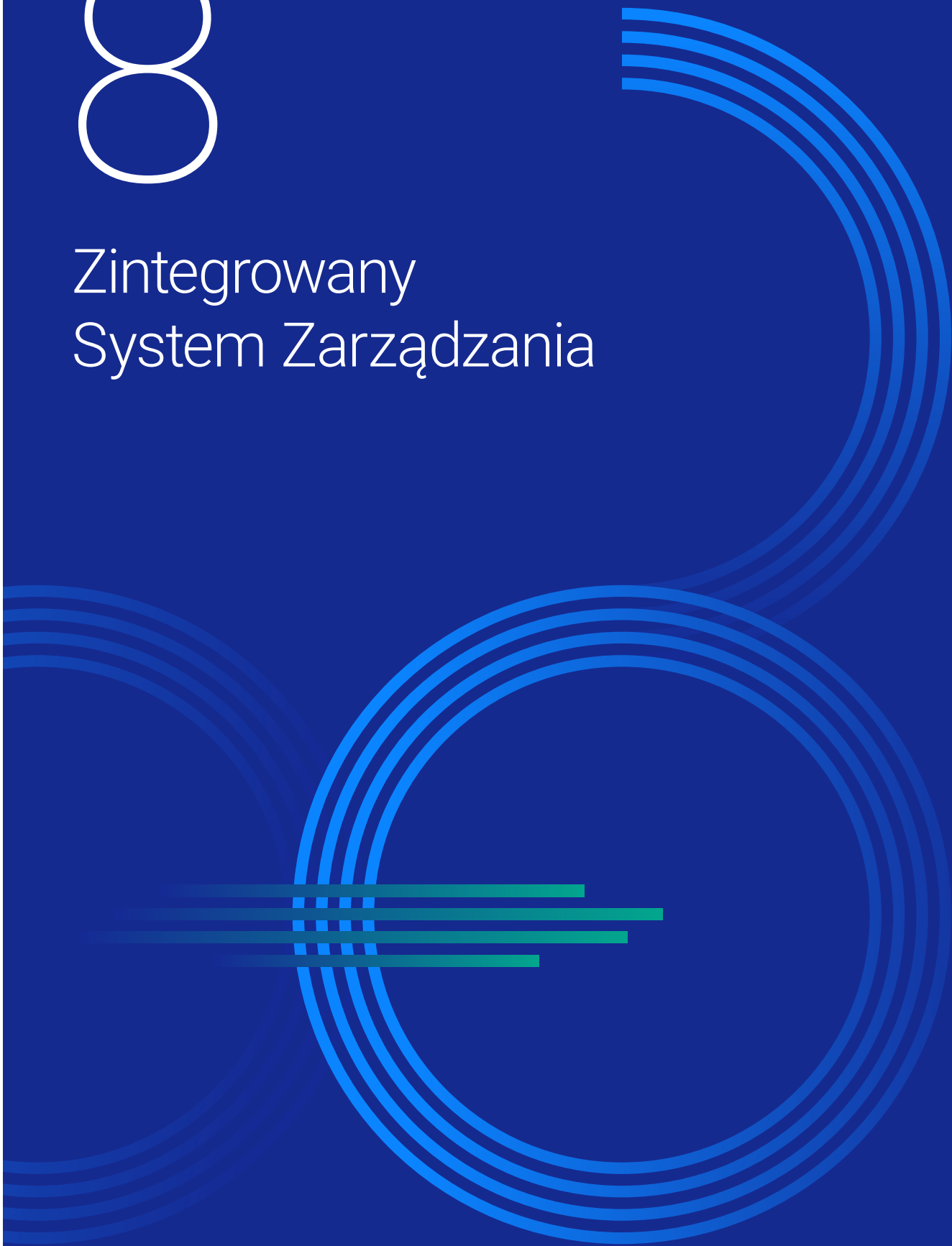
Na stronie głównej platformy: [www.Spoleczność.Comarch.pl](http://www.Spoleczność.Comarch.pl), można śledzić bieżące statystyki, które lutym 2022 prezentują się następująco:

- **13 098** zadanych pytań,
- **35 202** odpowiedzi,
- **14 070** komentarzy,
- **2 907** pomysły na nowe funkcjonalności i usprawnienie już istniejących, z których ponad 300 zostało zrealizowanych przez Comarch.





# Zintegrowany System Zarządzania



# Zintegrowany System Zarządzania

Grupa Comarch kładzie szczególny nacisk na jakość oferowanych produktów i świadczonych usług. Działania podnoszące tę wartość podejmowane są w celu zaspokojenia wzrastających i ściśle określonych oczekiwań klientów działających na rynku krajowym i międzynarodowym. Dzięki ciągłym pracom nad doskonaleniem i rozwojem Zintegrowanego Systemu Zarządzania Comarch SA uzyskał:

- certyfikat Zintegrowanego Systemu Zarządzania zgodnego z wymaganiami norm PN-EN ISO 9001:2015-10 Systemy Zarządzania Jakością, PN-EN ISO 14001:2015-09 Systemy Zarządzania Środowiskowego, PN-N-18001:2004 Systemy Zarządzania Bezpieczeństwem i Higieną Pracy, PN-EN ISO/IEC 27001:2017-06 Systemy Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji,
- certyfikat Systemu Zarządzania Energią zgodnego z wymaganiami normy PN-EN ISO 50001:2018-09 Systemy Zarządzania Energią,
- certyfikat Wewnętrznego Systemu Kontroli, spełniającego wymagania zawarte w art. 11 ust. 2, Ustawy z dnia 29.11.2000 r. o obrocie z zagranicą towarami, technologiami i usługami o znaczeniu strategicznym dla bezpieczeństwa państwa, a także dla utrzymania międzynarodowego pokoju i bezpieczeństwa (z późniejszymi zmianami),
- certyfikaty potwierdzające, że System Zarządzania Jakością spełnia wymagania norm AQAP 2110:2016 Wymagania NATO dotyczące zapewnienia jakości w projektowaniu, pracach rozwojowych i produkcji oraz AQAP 2210:2015 Wymagania uzupełniające NATO do AQAP 2110 dotyczące zapewnienia jakości oprogramowania.

Certyfikaty Zintegrowanego Systemu Zarządzania, Systemu Zarządzania Energią oraz Wewnętrznego Systemu Kontroli wydane zostały przez Polskie Centrum Badań i Certyfikacji (PCBC). Jednostką certyfikującą dla systemu AQAP w Comarch SA jest Centrum Certyfikacji Jakości (CCJ) działające przy Wojskowej Akademii Technicznej.

Zintegrowany System Zarządzania został wdrożony i certyfikowany w Comarch SA, natomiast wdrożone procedury obowiązują w Spółkach Grupy Comarch.

Zintegrowany System Zarządzania zapewnia właściwą, systemowo administrowaną realizację wszystkich procesów biznesowych mających wpływ na jakość produktów i usług. Sprawne działanie systemu gwarantuje, że wszystkie procesy są monitorowane pod względem skuteczności i efektywności, doskonalone oraz przystosowywane do ciągle zmieniających się warunków rynkowych i technologicznych oraz do zmieniających się wymagań klienta. Wysoka jakość produktów i usług wspierana jest ciągłą troską o środowisko oraz o bezpieczeństwo pracowników i dostawców. Stosowanie przez Grupę Comarch zasad systemów wdrożonych i certyfikowanych w Comarch SA przyczynia się do wzrostu zaufania pomiędzy firmą a klientami i dostawcami. Umacnia też wizerunek Grupy Comarch w oczach wszystkich podmiotów zainteresowanych efektami działalności naszej firmy w obszarach jakości oferowanych produktów i usług, oddziaływania na środowisko, zarządzania energią, zapewnienia bezpieczeństwa i higieny pracy, a także zapewnienia bezpieczeństwa informacji i danych oraz kontroli w obrocie towarami, technologiami i usługami o znaczeniu strategicznym dla bezpieczeństwa państwa.

**Polityka Zintegrowanego Systemu Zarządzania** jest naczelnym dokumentem ZSZ. Polityka ta zawiera ogół zamierzeń i celów organizacji dotyczących jakości, ochrony środowiska, bezpieczeństwa i higieny pracy, zarządzania energią oraz bezpieczeństwa informacji, które wyrażone są w sposób formalny przez najwyższe kierownictwo. Zobowiązania oraz działania w ramach Polityki zostały opisane w punkcie 2.3. Kultura organizacyjna i model biznesowy.

Szczegółowe informacje dotyczące Polityki ZSZ Comarch SA oraz wdrożonych standardów znajdują się również pod adresem: <http://www.comarch.pl/o-firmie/zrownowazony-biznes/polityka-jakosci/>

Szeroko pojęty rozwój technologiczny i gwałtownie rosnąca konkurencja stawiają nowe wymagania dla oprogramowania, wdrażanych systemów informatycznych oraz towarów będących w obrocie. Konieczność spełniania tych wymagań powoduje, iż produkty dostarczane przez Grupę Comarch mogą być towarami o podwójnym zastosowaniu i zostać wykorzystane w sposób niezgodny z zasadami prawa krajowego i międzynarodowego.

Szeroko pojęty rozwój technologiczny i gwałtownie rosnąca konkurencja stawiają nowe wymagania dla oprogramowania, wdrażanych systemów informatycznych oraz towarów będących w obrocie. Konieczność spełniania tych wymagań powoduje, iż produkty dostarczane przez Grupę Comarch mogą być towarami o podwójnym zastosowaniu i zostać wykorzystane w sposób niezgodny z zasadami prawa krajowego i międzynarodowego. W celu zapobiegania takim praktykom, w ramach Grupy Comarch wdrożony został Wewnętrzny System Kontroli, którego naczelnym dokumentem jest **Polityka Wewnętrznego Systemu Kontroli**. Główne założenia tej polityki są następujące:

- wykluczenie możliwości osiągnięcia zysku w sposób sprzeczny z wymaganiami Wewnętrznego Systemu Kontroli,
- zaniechanie obsługi obrotu towarowego, gdy jest on sprzeczny z prawem krajowym i międzynarodowym,
- zapobieganie transakcjom z kontrahentami zaangażowanymi w rozprzestrzenianie broni masowego rażenia,
- egzekwowanie zasad Wewnętrznego Systemu Kontroli na wszystkich stanowiskach pracy związanych z obrotem towarami,
- nadzór Pełnomocnika ds. Kontroli Obrotu nad przebiegiem procesów Wewnętrznego Systemu Kontroli.

Każdy z systemów wchodzących w skład Zintegrowanego Systemu Zarządzania obejmuje swoim zakresem inną tematykę oraz cechuje się specyficznymi ryzykami. W ramach Zintegrowanego Systemu identyfikowane i monitorowane są ryzyka i szanse. System Zarządzania Jakością kładzie szczególny nacisk na ryzyka związane z ogólnym funkcjonowaniem organizacji

i jej procesów, dokumentacją i relacjami z dostawcami. Zarządzanie środowiskowe i energetyczne uwzględniają ryzyka związane z oddziaływaniem na środowisko, natomiast zarządzanie BHP uwzględnia ryzyka związane z kwestiami pracowniczymi. Wewnętrzny System Kontroli reguluje zagadnienia międzynarodowego obrotu towarami i technologiami oraz zapewnia zgodność realizowanych procesów ze specyficznymi wymaganiami prawnymi. System AQAP, dotyczący realizacji projektów dla sił zbrojnych, zawiera restrykcyjne wymagania i jest zbudowany na zarządzaniu ryzykiem w ramach realizowanych projektów. Szansą dla organizacji jest rozpoczęcie współpracy z nowymi klientami, nawiązanie nowych relacji biznesowych.

Ryzyka rozpatrywane i uwzględniane są na różnych płaszczyznach – zaczynając od polityk określających główne założenia w danej dziedzinie, poprzez procedury regulujące funkcjonowanie procesów, a kończąc na konkretnych działaniach zaszytych w mechanizmach wewnętrznych i wykorzystywanych przez Grupę Comarch systemach informatycznych. Wyszczególnione w ramach poszczególnych systemów ryzyka i mechanizmy zarządzania nimi zostały opisane w dalszej części.

Grupa Comarch zdaje sobie sprawę z istoty zarządzania ryzykiem. W ramach prowadzonych działań, Zintegrowany System Zarządzania na bieżąco dostosowywany jest do wymagań aktualizowanych norm międzynarodowych, w których szczególny nacisk kładzie się na kwestie związane z ryzykiem – zalecane jest podejście do zarządzania oparte na ryzyku oraz uwzględnianie ryzyka na poziomie systemowym.

### **Dla Zintegrowanego Systemu Zarządzania, w ramach procesu ogólnofirmowego, zostały zidentyfikowane m.in. następujące ryzyka:**

- ryzyko związane z pogorszeniem jakości oferowanych produktów i usług, niespełnieniem oczekiwań jakościowych klientów,
- ryzyko związane z występowaniem niezgodności i niestabilności w procesach wewnętrznych,
- ryzyko związane z brakiem zgodności z obowiązującymi wymaganiami prawnymi i innymi dotyczącymi organizacji z zakresu ZSZ, a także negatywnymi wynikami kontroli zewnętrznych,
- ryzyko związane z podjęciem współpracy z kontrahentem znajdującym się na Listach odmów, podmiotem z krajów objętych ograniczeniami lub zakazem obrotu, a także innego rodzaju sankcjami,
- ryzyko związane z negatywnym oddziaływaniem na środowisko,
- ryzyko związane z zaopatrzeniem w energię w przyszłości w związku z globalnym ociepleniem oraz transformacją energetyczną UE,
- ryzyko związane z występowaniem zdarzeń potencjalnie wypadkowych,
- ryzyko związane z sytuacją epidemiologiczną,



- ryzyko związane z brakiem możliwości pozyskania kontraktu na dostarczenie produktów i/lub usług dla sił zbrojnych w Polsce i pozostałych krajach NATO,
- ryzyko związane z niską świadomością pracowników z zakresu ZSZ,
- ryzyko związane z nieutrzymaniem certyfikacji ZSZ.

Ryzyka zidentyfikowane w ramach Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji wraz z wdrożonymi mechanizmami opisany został w wyodrębnionej części rozdziału.

W ramach Grupy Comarch istnieje szereg mechanizmów, których skuteczne funkcjonowanie pozwala stwierdzić, że firma działa zgodnie z obowiązującymi regulacjami wewnętrznymi oraz przepisami – zarówno na poziomie krajowym, jak i międzynarodowym. Do mechanizmów tych możemy zaliczyć między innymi: ustanowienie procedur wewnętrznych definiujących procesy i określających odpowiedzialności, stały nadzór nad wymaganiami prawnymi, bieżącą weryfikację realizacji procesów w ramach audytów wewnętrznych oraz wykorzystywanie dedykowanych poszczególnym zagadnieniom wewnętrznych systemów informatycznych. Istotne z punktu widzenia Wewnętrznego Systemu Kontroli jest również monitorowanie oraz reagowanie na sytuację na świecie, w tym możliwe sankcje.

W 2021 roku w Spółce Comarch S.A. została ustanowiona funkcja compliance oraz audytu wewnętrznego w postaci wyodrębnionej jednostki odpowiedzialnej m.in. za zapewnienie zgodności z przepisami prawa, obszar kontroli wewnętrznej oraz audytu wewnętrznego. Główne zadania nowo powołanej jednostki to:

- wspieranie organizacji w ograniczeniu do minimum ryzyka wystąpienia braku zgodności z prawem, regulacjami wewnętrznymi, jak również normami etyczno-moralnymi,
- umożliwienie rozpoznania ryzyk, które mogą mieć wpływ na realizację wyznaczonych przez organizację celów biznesowych oraz odpowiednie zarządzanie tymi ryzykami,
- ocena skuteczności funkcjonowania systemu kontroli wewnętrznej i zarządzania ryzykiem w organizacji.

Wszystkie opisane powyżej działania mają na celu minimalizowanie zidentyfikowanych obszarów ryzyka, sterowanie nimi oraz sprawowanie bieżącej kontroli. Grupa Comarch w swoim działaniu na wszystkich poziomach struktury organizacyjnej stosuje zasadę przezorności, zwłaszcza podczas rozwoju i wprowadzania na rynek nowych produktów informatycznych.

W przypadku Wewnętrznego Systemu Kontroli istotną rolę odgrywają systemy informatyczne dedykowane zagadnieniom z nim związanym, np. system do obiegu umów, gdzie poszczególne kroki wymuszają określone działania wymagane przez WSK. Specyficzne dla WSK procesy, takie jak postępowanie z towarami i usługami podwójnego zastosowania czy weryfikacja kontrahentów na Listach odmów, opisane są w procedurach wewnętrznych. Podejmowane są bieżące działania służące doskonaleniu Wewnętrznego Systemu Kontroli.

W celu komunikacji udostępnione zostały adresy mailowe, na które pracownicy mogą zgłaszać swoje uwagi. Pracownicy mają również możliwość wnoszenia anonimowych zgłoszeń w zakresie naruszenia postanowień wdrożonych polityk, które przekazywane są do adresatów w postaci papierowej za pośrednictwem poczty wewnętrznej.

W ramach Zintegrowanego Systemu Zarządzania prowadzone są audyty wewnętrzne, których liczba w roku 2021 wyniosła 113. Audyty wewnętrzne realizowane są we wszystkich jednostkach objętych ZSZ według programu rocznego. Nadzór nad procesami specyficznymi dla WSK odbywa się również w ramach audytów wewnętrznych.

W ramach audytów wewnętrznych prowadzone są statystyki w zakresie niezgodności w stosunku do procedur wewnętrznych Zintegrowanego Systemu Zarządzania. Prowadzony jest również rejestr mocnych i słabych stron audytowanych jednostek. W 2021 roku zidentyfikowano 26 niezgodności oraz 149 mocnych stron i 80 potencjałów do doskonalenia.



## System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji oraz Polityka Bezpieczeństwa

Informacja i systemy przetwarzania informacji stanowią krytyczną i niezwykle ważną wartość firmy, dlatego Grupa Comarch kładzie duży nacisk na ochronę danych i aktywów własnych oraz klientów. Wdrożony w ramach Zintegrowanego Systemu Zarządzania w Comarch SA został kompleksowy system ochrony informacji oparty na normach PN-EN ISO/IEC 27001:2017-06 i PN-EN ISO/IEC 27002:2017-06. System jest certyfikowany przez Polskie Centrum Badań i Certyfikacji (PCBC) od 2008 roku w ramach Zintegrowanego Systemu Zarządzania. System pokrywa wszystkie procesy wewnętrzne wspierające działanie firmy oraz procesy biznesowe i obejmuje całość aktywów firmy.

Regulacje Polityki bezpieczeństwa Grupy Comarch obejmują kwestie organizacyjne, podnoszenia świadomości pracowników, ochrony fizycznej aktywów, zabezpieczeń technicznych IT, ciągłości działania i reakcji na incydenty naruszenia bezpieczeństwa informacji. Zdefiniowano polityki i procedury wewnętrzne regulujące sposób zapewnienia poufności, integralności i dostępności danych Grupy Comarch oraz klientów, które w szczególności określają:

- zasady klasyfikowania i postępowania z informacją,
- politykę zarządzania siecią informatyczną Grupy Comarch,
- zasady administracji systemami i aplikacjami,
- zasady przebywania na terenie Grupy Comarch i dostępu do pomieszczeń Grupy Comarch,
- zasady użytkowania aktywów i wynoszenie sprzętu,
- zasady zabezpieczenia komputerów osobistych,
- zasady zabezpieczenia nośników informacji,
- zasady dostępu zdalnego,
- zasady bezpieczeństwa poczty elektronicznej,
- politykę haseł,
- politykę ciągłości działania,
- politykę antywirusową.



Wdrożono szereg środków organizacyjnych i technicznych zapewniających kompleksową i wielopoziomą ochronę danych i aktywów mających przeciwdziałać i minimalizować skutkom wystąpienia incydentów naruszenia bezpieczeństwa informacji.

System zapewnia ciągły proces monitorowania i reakcji na ryzyka dotyczące bezpieczeństwa informacji. Pozwala to ciągle doskonalić ochronę danych i aktywów Grupy Comarch oraz klientów. Wnioski z działania systemu zarządzania bezpieczeństwem są raportowane do Zarządu i podejmowane są konieczne akcje usprawniające i korygujące.

Wśród najistotniejszych zagrożeń, któremu przeciwdziałają wdrożone zabezpieczenia można wymienić:

- naruszenie bezpieczeństwa informacji,
- nieautoryzowane działania,
- niedostępność kluczowych usług i powierzchni Grupy Comarch,
- zgodność z przepisami prawa.

W ramach firmy działają dedykowane jednostki biznesowe zajmujące się ochroną informacji, definiujące i wdrażające standardy oraz monitorujące stan bezpieczeństwa aktywów Grupy Comarch.

Opracowano plany ciągłości działania firmy mające na celu zachowanie ciągłości biznesowej w kluczowych dla firmy obszarach.

## Polityka Zrównoważonego Rozwoju dla Dostawców

Grupa Comarch jako organizacja o charakterze globalnym specjalizująca się w projektowaniu, wdrażaniu oraz integracji zaawansowanych produktów IT, ma znaczący wpływ na funkcjonowanie łańcucha dostaw. Ponadto, jako firma, zdajemy sobie sprawę, że sukces podejmowanych przedsięwzięć nie zależy jedynie od nas, ale w dużej mierze również od naszych partnerów biznesowych. Kluczowe znaczenie ma kwestia odpowiedniego doboru kontrahentów, którzy w jak największym stopniu spełniają określone kryteria. Dzięki temu mamy pewność, że współpraca z nimi w żaden sposób nie zaburzy stabilności i efektywności procesów realizowanych w ramach łańcucha dostaw. W ramach Grupy Comarch funkcjonuje Polityka Zrównoważonego Rozwoju dla Dostawców, która określa najważniejsze zasady jakimi firma kieruje się, realizując współpracę z partnerami biznesowymi. Ponadto, dokument ten stanowi zobowiązanie do prowadzenia zrównoważonej polityki zamówień i określa oczekiwania dla dostawców kluczowych.

Zobowiązania te realizowane są głównie poprzez:

- wspieranie i zachęcanie naszych klientów i dostawców, aby w swoich działaniach kierowali się zasadami etyki, odpowiedzialności społecznej i ochrony środowiska,
- zapewnienie wysokiej jakości produktów i usług dla klientów na rynku międzynarodowym, jednocześnie zwracając szczególną uwagę na bezpieczeństwo zasobów informacyjnych, aspekty środowiska naturalnego oraz bezpieczeństwo i higienę pracy pracowników,
- budowanie dobrego partnerstwa z dostawcami, opartego na wzajemnej współpracy, zaufaniu i uczciwości,
- prowadzenie działań związanych z zamówieniami zgodnie z przepisami prawa i regulacjami prawnymi – krajowymi i międzynarodowymi,
- wybór dostawców z przekonaniem, że tylko odpowiedzialne praktyki w łańcuchu dostaw mogą zapewnić najwyższą jakość końcowego wyrobu lub usługi, jednocześnie dbając o środowisko naturalne, dobre standardy pracy, etykę biznesu i społeczności lokalne.

Jesteśmy przekonani, że wysokie standardy postępowania w biznesie, do których przestrzegania zobowiązuje się Grupa Comarch, powinny również być egzekwowane od naszych kontrahentów. Dlatego też od naszych kluczowych dostawców oczekujemy następujących zasad:

- zarządzanie oddziaływaniem na środowisko w sposób odpowiedzialny zgodnie z normą ISO 14001 lub podobnym standardem w celu zmniejszenia negatywnego wpływu na środowisko,
- stosowanie norm bezpieczeństwa i higieny pracy zgodnie z OHSAS 18001 lub podobnym standardem, aby zminimalizować zagrożenia związane z ryzykami zawodowymi oraz zapobiegać urazom,
- stosowanie ze zrozumieniem dobrych praktyk biznesowych, kwestii społecznych oraz związanych z ochroną środowiska, które powiązane są z działalnością dostawcy,
- działanie zgodne z obowiązującymi przepisami prawa,
- uznanie prawa pracowników do zrzeszania się oraz do negocjacji zbiorowych,
- zakaz dyskryminacji we wszelkich jej przejawach, ze względu na: rasę, status społeczny, pochodzenie etniczne, religię, upośledzenie, inwalidztwo, płeć, orientację seksualną, związek lub przynależność polityczną, wiek czy stan cywilny,
- zakaz zatrudniania dzieci poniżej 16 roku życia oraz stosowania kar cielesnych, przymusu psychicznego i fizycznego, znieważania i molestowania seksualnego,
- wyeliminowanie pracy przymusowej.

W zakresie zrównoważonego rozwoju dostawców zidentyfikowano następujące ryzyka krytyczne:

- ryzyko zaburzeń stabilności i efektywności procesów realizowanych w ramach łańcucha dostaw,
- ryzyko nawiązania współpracy z kontrahentami niespełniającymi wymagań Polityki oraz naruszającymi zasady etyki, odpowiedzialności społecznej i ochrony środowiska,
- ryzyko związane z niewypłacalnością kontrahentów,
- ryzyko związane z wystąpieniem niezgodności z wymaganiami prawnymi i procedurami wewnętrznymi w zakresie dotyczącym kontrahentów.

Współpraca oparta na wyznawanych przez Grupę Comarch zasadach, konsekwentne egzekwowanie wymagań względem kontrahentów oraz stosowanie mechanizmów weryfikacji i zapewnienia zgodności z obowiązującymi regulacjami pozwalają skutecznie minimalizować ryzyko niestabilności i niezgodności w ramach łańcucha dostaw.

## Poszanowanie Własności Intelktualnej Osób Trzecich

Grupa Comarch jako podmiot tworzący oprogramowanie, doskonale rozumie potrzebę poszanowania praw własności intelektualnej i ze swojej strony dąży do pełnego poszanowania własności intelektualnej osób trzecich, w tym innych twórców oprogramowania, a także dostawców oraz klientów. Grupa Comarch przestrzega regulacji prawnych dotyczących zasad poszanowania własności intelektualnej osób trzecich na poziomie prawa międzynarodowego, wspólnotowego i krajowego, wspiera system ochrony własności intelektualnej oraz dokłada wszelkich starań w celu zapewnienia najwyższego poziomu ochrony praw własności intelektualnej osób trzecich.

W ramach Grupy Comarch wdrożono **Politykę Poszanowania Własności Intelktualnej Osób Trzecich**. Podstawowe cele polityki to:

- dbanie o zapewnienie poszanowania własności intelektualnej osób trzecich,
- zapewnienie poszanowania patentów, znaków towarowych i innych praw własności przemysłowej osób trzecich,
- wykorzystywanie własności intelektualnej, patentów, znaków towarowych oraz innych praw własności przemysłowej osób trzecich zgodnie z przepisami prawa oraz uzyskanymi przez Grupę Comarch licencjami,
- korzystanie z oprogramowania osób trzecich wyłącznie w zakresie przyznaných licencji,
- ochrona własności intelektualnej, patentów, znaków towarowych oraz innych praw własności przemysłowej Grupy Comarch,
- ochrona interesów Grupy Comarch, w szczególności finansowych i prawnych,
- troska o wysoką jakość oferowanych produktów i usług,
- zarządzanie ryzykiem w zakresie objętym przez politykę,
- zarządzanie własnością intelektualną oraz licencjami.

Cele szczegółowe Polityki wynikające z celów podstawowych to:

- ochrona własności intelektualnej dostawców i odbiorców Grupy Comarch,
- zaznajomienie pracowników z polityką i wyegzekwowanie jej przestrzegania,
- osiągnięcie przejrzystości zasad wykorzystywania własności intelektualnej osób trzecich przez pracowników,
- osiągnięcie jak najwyższego stopnia zrozumienia i poszanowania praw własności intelektualnej,
- zakaz wykorzystywania przez pracowników oraz współpracowników Grupy Comarch oprogramowania, które narusza własność intelektualną osób trzecich.

Grupa Comarch zmierza do osiągnięcia celów Polityki poprzez szkolenie pracowników oraz działanie w zgodzie z procedurami porządkującymi proces oceny, wyboru i pozyskiwania oprogramowania oraz przechowywania licencji dla:

- oprogramowania na potrzeby wewnętrzne Grupy Comarch: narzędziowego i biurowego,
- komponentów programistycznych i kodów źródłowych do wykorzystania w produktach Grupy Comarch,
- komponentów programistycznych i kodów źródłowych do wykorzystania w usługach programistycznych realizowanych w taki sposób, że efekty pracy Grupy Comarch stają się własnością klienta (produkty dedykowane).

Do obowiązków każdego pracownika oraz współpracownika Grupy Comarch należy znajomość i przestrzeganie Polityki Poszanowania Praw Własności Intelktualnej oraz wynikających z niej procedur, w takim zakresie, w jakim ich one dotyczą, tj. w zakresie:

- odpowiedzialności za korzystanie z oprogramowania przez Grupę Comarch,
- odpowiedzialności za korzystanie z oprogramowania na sprzęcie komputerowym Grupy Comarch przez pracownika bądź współpracownika,
- sposobu uzyskania zgody na wykorzystanie własności intelektualnej stron trzecich w produktach Grupy Comarch i produktach dedykowanych,
- sposobu uzyskania zgody na zakup nowego oprogramowania.

W ramach poszanowania własności intelektualnej osób trzecich zidentyfikowano następujące ryzyka krytyczne:

- ryzyko korzystania z nielicencjonowanego oprogramowania na potrzeby wewnętrzne,
- ryzyko nielegalnego wykorzystania oprogramowania będącego własnością osób trzecich w produktach Grupy Comarch,
- ryzyko ewentualnych roszczeń finansowych i prawnych oraz strat wizerunkowych,
- ryzyko związane z wystąpieniem niezgodności z wymaganiami prawnymi i procedurami wewnętrznymi w zakresie dotyczącym poszanowania własności intelektualnej osób trzecich.

Minimalizacja ryzyk związanych z poszanowaniem własności intelektualnej osób trzecich dokonywana jest w ramach mechanizmów opisanych w części o Zintegrowanym Systemie Zarządzania. Zarówno dostawca jak i odbiorca oprogramowania mają prawo do tego, żeby ich prawa własności intelektualnej były szanowane. Gwarancją poszanowania własności intelektualnej jest stosowanie przez pracowników oraz współpracowników Grupy Comarch odpowiednich procedur przy korzystaniu z tej własności. Realizacja działań zgodnie z przedstawionymi wytycznymi minimalizuje ryzyko niezgodności z obowiązującymi regulacjami prawnymi w tym zakresie i ewentualnymi roszczeniami finansowymi. W przypadku wykrycia lub uzyskania informacji dotyczących nieprzestrzegania niniejszej Polityki, jak również przypadków naruszenia własności intelektualnej osób trzecich, Grupa Comarch obliuguje swoich pracowników, współpracowników, dostawców oraz odbiorców do zgłaszania takich przypadków do Działu Jakości i BHP oraz Działu Prawnego za pośrednictwem dedykowanego adresu email.



# Systemy Zarządzania wdrożone w spółkach Grupy Comarch

## System Zarządzania Jakością Wyrobów Medycznych Comarch SA oraz Comarch Healthcare SA

oraz świadczeniem usług w tym zakresie, wybrane spółki Grupy Comarch prowadzą również działalność w zakresie projektowania i rozwoju, produkcji i wprowadzania na rynek wyrobów medycznych oraz posiadają certyfikowany System Zarządzania Jakością Wyrobów Medycznych na zgodność z normą EN ISO 13485:2016.

Zakres certyfikatu dla Comarch Healthcare S.A. obejmuje projektowanie i rozwój, produkcję, dystrybucję i serwisowanie systemów monitorowania parametrów życiowych jak również serwis powdrożeniowy, natomiast dla Comarch S.A. projektowanie i rozwój, produkcję własną i kontraktową, dystrybucję, wdrażanie i serwisowanie oprogramowania oraz wyrobów i akcesoriów oraz systemów do monitorowania funkcji życiowych jak również realizację usług powdrożeniowych w tym zakresie. Certyfikaty Systemu Zarządzania Jakością Wyrobów Medycznych wydane zostały przez TÜV Rheinland LGA Products GmbH.

Z myślą o podnoszeniu jakości życia i poczucia bezpieczeństwa oraz w trosce o zdrowie klientów, spółki Grupy Comarch oferują szeroką gamę wyrobów medycznych. Oferowane produkty powstają jako odpowiedź na potrzeby rynku w zakresie profilaktyki i leczenia, i są przygotowywane na bazie najnowszych technologii, w wyniku współpracy wykwalifikowanych pracowników z naukowym środowiskiem medycznym. Spółki Grupy Comarch gwarantują tym samym właściwą jakość i bezpieczeństwo oferowanych produktów, profesjonalną i etyczną obsługę, a także pomoc i porady dostosowane do indywidualnych potrzeb klientów.

W spółkach Comarch S.A. oraz Comarch Healthcare S.A. zostały wdrożone Polityki Jakości. W celu realizacji postanowień Polityki Zarząd i pracownicy ww. spółek zobowiązują się:

- spełniać wymagania prawne i utrzymywać skuteczność systemu zarządzania jakością,
- ustanawiać cele adekwatne do potrzeb organizacji,
- dostosowywać produkty i usługi do oczekiwań i wymagań klientów, zachowując wymagania przepisów prawnych w zakresie produkcji i dystrybucji wyrobów medycznych oraz świadczenia usług medycznych,
- wprowadzać na rynek wyroby i usługi spełniające wymagania w zakresie jakości i bezpieczeństwa,
- rzetelnie informować o jakości i bezpieczeństwie oferowanych wyrobów i usług,
- ciągle i systematycznie dbać o jakość i konkurencyjność oferowanych produktów i usług,
- rozwijać współpracę z dostawcami w celu polepszenia jakości oferowanych produktów i usług,
- podnosić kwalifikacje.

Środkiem realizacji powyższych celów są wdrożone i ciągle doskonalone systemy zarządzania jakością opracowane w oparciu o wymagania:

- dyrektywy 93/42/EEC Wyroby medyczne (MDD),
- rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2017/745 (MDR),
- normy EN-ISO 13485 Wyroby medyczne. Systemy zarządzania jakością. Wymagania do celów przepisów prawnych,
- normy ISO 9001 Systemy zarządzania jakością - Wymagania.

W ramach Systemu Zarządzania Jakością Wyrobów Medycznych zidentyfikowano następujące ryzyka krytyczne:

- ryzyko związane z rozbudową wymagań dla wyrobów medycznych,
- ryzyko związane ze wzrostem kosztów certyfikacji oraz ograniczonym dostępem do jednostek notyfikowanych na zgodność z MDR.

Zarządzanie ryzykiem w zakresie wyrobów medycznych jest kwestią niezwykle ważną, uregulowaną systemowo. W ramach wdrożonego i certyfikowanego Systemu Zarządzania Jakością Wyrobów Medycznych zgodnego z normą ISO 13485, funkcjonuje proces zarządzania ryzykiem zgodny z normą ISO 14971 opisany w procedurach wewnętrznych. Proces ten obejmuje zasady identyfikowania zagrożeń związanych z wyrobem medycznym, jego akcesoriami oraz oprogramowaniem, szacowanie i ocenę dopuszczalności ryzyk, sterowanie tymi ryzykami oraz monitorowanie skuteczności sterowania. W przypadku wyrobów medycznych istnieje również możliwość zgłaszania tzw. incydentów medycznych, czyli nieprawidłowości dotyczących wyrobu medycznego, które mogą lub mogły doprowadzić do śmierci albo poważnego pogorszenia stanu zdrowia pacjenta lub użytkownika wyrobu. W Comarch S.A. oraz Comarch Healthcare S.A. prowadzony jest rejestr takich przypadków. Od początku działalności w zakresie wyrobów medycznych nie zidentyfikowano incydentów medycznych.

## **System Zarządzania Jakością w Centrum Medycznym iMed24 (Comarch Healthcare SA)**

Centrum Medyczne iMed24, założone w 2012 roku kieruje się zasadami: profesjonalizm, innowacyjność oraz współpraca oparta na zaufaniu i zrozumieniu. Wieloletnie doświadczenie pozwoliło wypracować najwyższe standardy usług, czego odzwierciedleniem jest otrzymany certyfikat potwierdzający, że System Zarządzania Jakością spełnia wymagania normy ISO 9001:2015. Zakres certyfikatu obejmuje udzielanie świadczeń zdrowotnych w ramach prowadzonych poradni i pracowni, w tym świadczenie usług zdalnych. Proces certyfikacji prowadzony jest przez TUV Rheinland Polska Sp. z o.o.

Zakres działalności Centrum Medycznego iMed24 związany ze świadczeniem usług medycznych niesie ze sobą specyficzne ryzyka. Ryzyka w ramach systemu są identyfikowane na poziomie ogólnofirmowym. W ramach systemu zidentyfikowano:

- ryzyko związane z zaistnieniem błędu medycznego,
- ryzyko związane z ekspozycją personelu medycznego na czynniki szkodliwe,
- ryzyko związane z awarią sprzętów medycznych, systemów lub zasilania,
- ryzyko związane z nieautoryzowanym dostępem do danych medycznych,
- ryzyko związane z wystąpieniem niezgodności z wymaganiami prawnymi oraz procedurami obowiązującymi w CM iMed24.

Zarządzanie ryzykiem w jednostce świadczącej usługi medyczne jest szczególnie ważne. Jednostka posiada odpowiednie wewnętrzne mechanizmy, które mają na celu minimalizowanie zidentyfikowanych obszarów ryzyka, sterowanie nimi oraz sprawowanie bieżącej kontroli.

## **System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji w Comarch SAS.**

Comarch S.A.S. jest spółką zależną Grupy Comarch, której celem jest ekspansja na rynek francuski. Obszarem działalności spółki jest oferowanie infrastruktury IT i oprogramowania, zwłaszcza w sektorze zdrowia.

Spółka Comarch S.A.S. z Data Center w Lezennes we Francji posiada System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji. Spółka uzyskała odpowiedni certyfikat, który jest dowodem na to, że system zarządzania spełnia wymagania normy ISO/IEC 27001:2013 Systemy zarządzania bezpieczeństwem informacji. Zakres certyfikacji dla Comarch S.A.S. obejmuje infrastrukturę i usługi hostowane w lokalizacji Data Center w Lezennes we Francji, zarządzane przez zespół francuski Comarch S.A.S. w ww. lokalizacji. Proces certyfikacji jest prowadzony przez Bureau Veritas Certification Holding SAS - UK Branch.

Comarch S.A.S. uzyskał także certyfikat HDS, który pozwala przechowywać i przetwarzać dane osobowe dotyczące stanu zdrowia oraz potwierdza, że działa w tej dziedzinie zgodnie z najwyższymi standardami dotyczącymi bezpieczeństwa i ochrony danych. Uzyskany certyfikat sprawia, że Comarch S.A.S. będzie mógł oferować swoim klientom i partnerom wysoce bezpieczny hosting danych wraz z możliwością kontroli. Proces certyfikacji

jest prowadzony przez Bureau Veritas Certification France.

Zarządzanie ryzykiem w ramach systemu jest prowadzone w sposób ciągły z wykorzystaniem odpowiedniej metodologii. W ramach zarządzania ryzykiem, w zakresie wdrożonych systemów, wprowadzono odpowiednie mechanizmy audytu wewnętrznego i weryfikacji.



# Kodeks Etyczny Grupy Comarch

---

Grupa Comarch przykłada dużą wagę do przestrzegania obowiązujących uregulowań, przepisów prawnych i postępowania zgodnie z wyznaczonymi sobie standardami etycznymi.

Jako jeden z liderów rynku IT Grupa Comarch czuje się zobowiązana do promowania etyki oraz pragnie dołączyć do grona czołówki światowej pod względem odpowiedzialności korporacyjnej. Odpowiedzialność za osiągnięcie tego celu spoczywa na wszystkich pracownikach Grupy Comarch.

Kodeks Etyczny obowiązuje w spółkach Grupy Comarch i zobowiązuje je do regularnej oceny przestrzegania zasad zawartych w Kodeksie oraz aktualizowania jego treści na podstawie uzyskanych wniosków.

Kodeks odzwierciedla wartości etyczne, jakim Grupa Comarch hołduje i jakich chce przestrzegać. Stanowi on dla pracowników Grupy Comarch wzorzec postępowania w stosunku do współpracowników, przełożonych oraz klientów, partnerów i społeczności lokalnych, zarówno w relacjach biznesowych, jak i okołobiznesowych.

Kodeks Etyczny Grupy Comarch jest rozpowszechniany i popularyzowany poprzez działania sekcji PR Comarch S.A oraz przez Dział Jakości i BHP.

Pełną treść Kodeksu Etycznego Grupy Comarch można odnaleźć pod adresem:

<http://www.comarch.pl/o-firmie/zrownowazony-biznes/kodeks-etyczny/>

Wszelkie niejasności, problemy związane z interpretacją treści Kodeksu Etycznego Grupy rozwiązuje powołany Rzecznik ds. Etyki. Pracownicy Grupy Comarch są zachęceni do zgłaszania wszelkich uwag i modyfikacji związanych z treścią niniejszego Kodeksu Etycznego.

## **Do obowiązków Rzecznika ds. Etyki należy:**

- wspieranie pracowników w przestrzeganiu Kodeksu Etycznego,
- promowanie idei Kodeksu Etycznego wewnątrz firmy,
- aktualizacja treści Kodeksu Etycznego,
- odpowiadanie stosownymi przedsięwzięciami na bieżące problemy pracowników związane z etyką podejmowanych przez nich działań biznesowych.

## **W ramach Kodeksu Etycznego Grupy Comarch zidentyfikowano następujące ryzyka krytyczne:**

- ryzyko naruszenia zasad etyki, odpowiedzialności korporacyjnej, przestrzegania praw człowieka i ochrony środowiska,
- ryzyko wystąpienia przypadków zatrudniania dzieci, pracy przymusowej, stosowania przymusu fizycznego lub psychicznego,
- ryzyko wystąpienia dyskryminacji we wszystkich jej przejawach,
- ryzyko związane z nieprzestrzeganiem zasad dotyczących uczciwej konkurencji, zapobiegania przekupstwu, nielegalnym płatnościami i korupcji,
- ryzyko związane z wystąpieniem niezgodności z wymaganiami prawnymi, międzynarodowymi standardami dotyczącymi praw człowieka i standardów pracy, procedurami wewnętrznymi w zakresie dotyczącym etyki.

Grupa Comarch minimalizuje ryzyka związane z nieprzestrzeganiem zasad Kodeksu Etycznego poprzez przestrzeganie międzynarodowych standardów w zakresie ochrony praw człowieka, tworzenie bezpiecznego i ergonomicznego środowiska pracy oraz troskę o środowisko naturalne. Pracownicy mają prawo oczekiwać od Rzecznika ds. Etyki pomocy i wsparcia w zakresie zgłaszanych zapytań na dedykowany adres email. Dodatkowo pracownicy mają możliwość anonimowych zgłoszeń o wszelkich naruszeniach w zakresie etyki za pośrednictwem papierowej poczty wewnętrznej. Zgodnie z prowadzonym rejestrem, w 2020 roku nie odnotowano zgłoszeń z zakresu naruszenia zasad etyki. Wszystkie zgłoszenia są rozpatrywane przez niezależną komisję i kwalifikowane jako zgłoszenia uznane lub odrzucone. W przypadku uznania zgłoszenia podejmowane są odpowiednie działania w celu ich rozwiązania.

W przypadku wystąpienia jakichkolwiek nieprawidłowości, w tym w obszarze zatrudnienia pracownicy mają możliwość zgłaszania ich do przełożonych. Dodatkowo zgłoszenia o wszelkich naruszeniach w zakresie warunków pracy, etyki oraz ochrony środowiska mogą być zgłaszane przez pracowników do Rzecznika ds. Etyki na adres [etyka@comarch.pl](mailto:etyka@comarch.pl) lub anonimowo za pośrednictwem poczty wewnętrznej.

Weryfikacja zgodności w zakresie etyki w Grupie Comarch ma charakter ciągły. Pracownicy są okresowo szkoleni oraz mogą korzystać z różnych ścieżek zgłaszania nieprawidłowości związanych z nieprzestrzeganiem Kodeksu Etycznego Grupy Comarch. Inne strony zainteresowane, na przykład klienci, często korzystają z możliwości weryfikacji kwestii etycznych w formie spotkań, audytów drugiej strony oraz poprzez zbieranie informacji za pomocą ankiet. Realizacja zapisów Kodeksu Etycznego weryfikowana jest w ramach audytów wewnętrznych Zintegrowanego Systemu Zarządzania. W trakcie audytów zrealizowanych w 2020 roku nie zostały zidentyfikowane niezgodności w tym obszarze.

Comarch nie przeprowadza stacjonarnych audytów etycznych u dostawców, jednakże w ramach Polityki Zrównoważonego Rozwoju dla Dostawców wspiera i zachęca dostawców, aby w swoich działaniach kierowali się zasadami etyki i przestrzegali standardów etycznych wdrożonych w Grupie Comarch.

W badaniu dostawców przeprowadzonym w 2020 roku na pytanie w ankiecie: Czy Państwa firma posiada wdrożony Kodeks Etyczny? „TAK” odpowiedziało 69% firm, które odesłały uzupełnione kwestionariusze. Dostawcy, którzy udzielili odpowiedzi twierdzącej na to pytanie w 2019 roku, stanowili 52% respondentów.



## Prawa człowieka

Grupa Comarch szanuje i przestrzega krajowych standardów dotyczących praw człowieka oraz międzynarodowych standardów pracy, traktując je jako fundamentalne i powszechne. Respektuje i realizuje przepisy prawa pracy oraz bezpieczeństwa i higieny.

Uznając prawo pracowników do wolnego zrzeszania się, podejmowany jest dialog z Przedstawicielami Pracowników. Grupa Comarch nie zidentyfikowała przypadków, w których może dochodzić do naruszenia lub może występować poważne ryzyko naruszenia prawa pracowników do zrzeszania się i zawierania umów zbiorowych zarówno w ramach organizacji jak i wśród dostawców.

Grupa Comarch przestrzega zakazu dyskryminacji ze względu na: rasę, status społeczny, pochodzenie etniczne, religię, upośledzenie, inwalidztwo, płeć, orientację seksualną, związek lub przynależność polityczną, wiek czy stan cywilny.

Gwarantuje wolność poglądów, sumienia i religii oraz swobodę przekonań i wypowiedzi. Grupa Comarch promuje pracę zespołową wolną od jakichkolwiek uprzedzeń i świadomie czerpie siłę i wartości wynikające ze zróżnicowania swoich pracowników. W zamian dokłada wszelkich starań, by zapewnić swoim pracownikom godziwe i regularnie

wypłacane wynagrodzenie, możliwość rozwoju, ciekawe i ambitne wyzwania oraz bardzo dobre warunki pracy.

Grupa Comarch chroni prawa autorskie swoich pracowników, a także, w relacji do międzynarodowych standardów, szanuje własność intelektualną jako dobro indywidualne, bezpieczne od nadużyć.

Grupa Comarch przestrzega zakazu pracy dzieci poniżej 16 roku życia, pracy przymusowej, stosowania kar cielesnych, przymusu psychicznego i fizycznego oraz znieważania, a także zakazu dotyczącego molestowania seksualnego, a miejsce pracy uznaje za wolne od tego typu praktyk.

Zarówno Comarch SA jak i Grupa Comarch nie zidentyfikowały przypadków naruszenia praw człowieka, pracy dzieci lub pracy przymusowej, w tym również u podwykonawców. Nie wpłynęły żadne skargi w zakresie poszanowania praw człowieka.

Pracownicy spółek Grupy Comarch są informowani o zasadach wynikających z przyjętego Kodeksu Etycznego w trakcie szkoleń First Step i onboardingowych organizowanych przez pracodawcę w pierwszych dniach pracy, a później w trakcie szkoleń ZSZ realizowanych co 5 lat.

Poniższe tabele przedstawiają liczbę osób, biorących udział w szkoleniach First Step, w ramach których poruszane są zagadnienia etyczne w Comarch S.A. oraz w Grupie Comarch w latach 2020 – 2021.

<b>Comarch SA</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
liczba osób uczestniczących w szkoleniach	857	655
całkowita liczba godzin szkoleniowych	857	655
% przeszkolonych pracowników spośród nowo przyjętych	83%	81%

<b>Grupa Comarch</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
liczba osób uczestniczących w szkoleniach	951	667
całkowita liczba godzin szkoleniowych	951	667
% przeszkolonych pracowników spośród nowo przyjętych	73%	78%

Prowadzony jest również rejestr osób uczestniczących w szkoleniach ze Zintegrowanego Systemu Zarządzania, których zakres również obejmuje kwestie etyczne.

Przedstawione poniżej dane pokazują ile osób wzięło udział łącznie w takim szkoleniu. Nie ma natomiast podziału na osoby nowo przyjęte i powtarzające szkolenie po 5 latach.

Poniższa tabela przedstawia dane łączne dla spółek Grupy Comarch w latach 2020 – 2021.

<b>Grupa Comarch</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
liczba osób uczestniczących w szkoleniach ZSZ (osoby nowo przyjęte i powtarzające szkolenie po 5 latach)	1 878	1 556

Spółki Grupy Comarch nie zatrudniają bezpośrednio pracowników ochrony fizycznej oraz utrzymania czystości obiektów – ten zakres prac został powierzony specjalistycznym firmom zewnętrznym. Umowy zawarte przez

Comarch S.A. z tymi firmami zawierają zapisy o zapewnieniu przeszkolenia w zakresie praw człowieka i przekazanie Comarch raportu potwierdzającego przeprowadzenie takiego szkolenia.



# Polityka klimatyczna

Dbłość o kwestie związane z klimatem jest jednym z priorytetów Zarządu Spółki. Planując nowe inwestycje oraz prowadząc bieżącą działalność Zarząd Comarch S.A. uwzględnia kwestie klimatyczne, co znalazło odzwierciedlenie zarówno w inwestycjach biurowych (budynki nisko lub zero-emisyjne, budowa instalacji fotowoltaicznych, stosowanie energooszczędnych rozwiązań oświetleniowych), jak też w ustalonych wewnętrznych zasadach związanych z organizacją miejsc pracy i budowaniem świadomości klimatycznej wśród pracowników (wprowadzenie ogólnofirmowych rozwiązań dotyczących segregacji odpadów, propagowanie oraz wspieranie inicjatyw i działań proekologicznych).

W ramach wstępnej analizy zjawisk z zakresu polityki klimatycznej zidentyfikowano następujące, potencjalne ryzyka:

- ryzyko związane z negatywnym oddziaływaniem na środowisko,
- ryzyko nawiązania współpracy z kontrahentami nie spełniającymi wymagań polityki klimatycznej oraz naruszającymi zasady ochrony środowiska,
- ryzyko incydentów związanych z nieszczelnościami urządzeń chłodniczych i klimatyzacyjnych,
- ryzyko zwiększonego użycia energii niezbędnej do zasilania urządzeń chłodniczych i klimatyzacyjnych (budynki biurowe i CDC) w okresach występowania ponadnormatywnie wysokich temperatur.

Z uwagi na fakt, że zarządzanie ryzykiem i kwestiami związanymi z klimatem jest jednym z istotnych obowiązków Zarządu Comarch S.A., zidentyfikowane ryzyka są na bieżąco monitorowane przez Zarząd, który podejmuje wszelkie niezbędne działania mające na celu minimalizację wystąpienia zdarzeń, które mogłyby negatywnie oddziaływać na klimat i środowisko naturalne. Począwszy od 2020 roku działania związane z zarządzaniem ryzykiem przyjęły charakter systemowy, przejawiający się w corocznej weryfikacji oraz analizie działalności Spółki w tym zakresie. Niezależnie od systemowych działań analityczno-weryfikacyjnych Zarząd Comarch S.A. jest odpowiednio przygotowany do podjęcia wszelkich niezbędnych działań zapobiegawczych, minimalizujących negatywny wpływ potencjalnych ryzyk oraz zaistniałych zdarzeń na politykę klimatyczną Comarch.

## **„Deklaracja polskiego biznesu na rzecz zrównoważonego rozwoju”**

W marcu 2014 roku Comarch podpisał „Deklarację polskiego biznesu na rzecz zrównoważonego rozwoju”, a tym samym złożył zapewnienie, iż będzie aktywnie działał na rzecz realizacji celów rozwojowych nakreślonych w Wizji Zrównoważonego Rozwoju dla Polskiego Biznesu 2050. Treść Deklaracji stanowi dziesięć założeń, których realizacja pozwoli w przyszłości żyć godnie i mądrze korzystać z ograniczonych zasobów naszej Planety.

Podpisywanie Deklaracji odbywało się wraz z Inauguracją III Etapu projektu Wizji Zrównoważonego Rozwoju dla Polskiego Biznesu 2050. Uczestnicy spotkania zapoznali się z propozycjami działań zaplanowanych w ramach III Etapu Wizji 2050. Sygnatariusze Deklaracji mają możliwość zaangażować się w prace następujących grup roboczych: innowacje społeczne, zrównoważona produkcja i konsumpcja, odnawialne źródła energii, zazielenianie nowej perspektywy oraz małe i średnie przedsiębiorstwa.

Projekt Wizja 2050 nawiązuje do międzynarodowej inicjatywy, podjętej przez Światową Radę Biznesu na rzecz Zrównoważonego Rozwoju (World Business Council for Sustainable Development, WBCSD). Wizja 2050 jest wspólnym projektem Ministerstwa Gospodarki, Ministerstwa Środowiska, Forum Odpowiedzialnego Biznesu i firmy doradczej PwC. Celem podjętych działań jest integracja biznesu w Polsce wokół idei zrównoważonego rozwoju, wskazanie przedstawicielom biznesu znaczenia wyzwań w tym zakresie oraz wzmocnienie dialogu administracji i biznesu na rzecz wypracowywania konkretnych rozwiązań dla wspierania realizacji celów rozwojowych Polski.

Podpisując „**Deklarację polskiego biznesu na rzecz zrównoważonego rozwoju**”, Comarch zobowiązał się do:

- opierania swoich działań o szeroką współpracę, innowacyjne myślenie oraz edukację zarówno własnych pracowników jak i społeczeństwa,
- prowadzenia działalności biznesowej w oparciu o zaufanie i dialog,
- podejmowania współpracy z ośrodkami akademickimi i szkołami w zakresie edukacji przyszłych pracowników,
- stwarzania pracownikom warunków i możliwości rozwoju,
- promowania i wspierania wdrażania nowych rozwiązań technologicznych,
- tworzenia infrastruktury i prowadzenia inwestycji w oparciu o dialog oraz w zgodzie z zasadami zrównoważonego rozwoju,
- podejmowania działania na rzecz zmniejszenia naszego negatywnego wpływu na środowisko,
- wprowadzania rozwiązań polegających na zmniejszeniu zużycia energii, zarówno w zakresie wdrażania nowych rozwiązań technologicznych, optymalizacji procesów jak i edukacji,
- prowadzenia dialogu z rządem i dzielenia się swoimi doświadczeniami w kwestiach istotnych dla przedsiębiorców i gospodarki,
- podnoszenia poziomu etyki w biznesie, w tym w relacjach z wszystkimi grupami interesariuszy.

Ryzykiem dla powyższej Deklaracji jest niespełnienie jej założeń. Comarch sukcesywnie dąży do ich spełnienia poprzez skuteczną realizację procesów w ramach Zintegrowanego Systemu Zarządzania oraz realizację wszystkich wyżej opisanych polityk.

Grupa Comarch od początku swojej działalności szeroko angażuje się w realizację koncepcji społecznej odpowiedzialności biznesu (Corporate Social Responsibility – CSR), propagując ideę stworzenia szerokiej platformy społecznej. Istotne są działania promujące sport, najnowsze technologie IT, zdrowy tryb życia i ochronę środowiska, wsparcie dla potrzebujących, pomoc zwierzętom, jak również zaangażowanie w kulturę oraz wspieranie inicjatyw lokalnych społeczności.

Fundamenty CSR w Grupie Comarch są podstawą działań w obszarze społecznej odpowiedzialności spółki. Został także przyjęty i funkcjonujący w firmie Kodeks Etyczny. Z uwagi na dużą aktywność Grupy Comarch w obszarze społecznej odpowiedzialności biznesu, trwają prace nad kompleksową polityką CSR dla Grupy Comarch, regulującą opisane powyżej kwestie. Szczegółowe sprawozdanie dotyczące CSR w Grupie Comarch jest co roku dokumentowane i prezentowane w raporcie społecznej odpowiedzialności biznesu Grupy Comarch, który jest zamieszczony w Internecie na stronie:

<http://www.comarch.pl/o-firmie/zrownowazony-biznes/csr/>

Do komunikacji, możliwości zgłaszania nowych zagadnień w tym obszarze został utworzony adres email: [csr@comarch.pl](mailto:csr@comarch.pl).



### ***Deklaracja polskiego biznesu na rzecz zrównoważonego rozwoju***

Świadomi wyzwań, przed którymi stoi polska gospodarka oraz z pełnym zrozumieniem dla konieczności podążania drogą zrównoważonego rozwoju, my, niżej podpisani deklarujemy:

1. nasze działania opierać o szeroką współpracę, innowacyjne myślenie oraz edukację zarówno własnych pracowników jak i społeczeństwa
2. prowadzić działalność biznesową w oparciu o zaufanie i dialog
3. podejmować współpracę z ośrodkami akademickimi i szkołami w zakresie edukacji przyszłych pracowników
4. stwarzać pracownikom warunki i możliwości rozwoju
5. promować i wspierać wdrażanie nowych rozwiązań technologicznych
6. tworzyć infrastrukturę i prowadzić inwestycje w oparciu o dialog oraz w zgodzie z zasadami zrównoważonego rozwoju
7. podejmować działania na rzecz zmniejszenia naszego negatywnego wpływu na środowisko
8. wprowadzać rozwiązania pozwalające na zmniejszenie zużycia energii, zarówno w zakresie wdrażania nowych rozwiązań technologicznych, optymalizacji procesów jak i edukacji
9. prowadzić dialog z rządem i dzielić się swoimi doświadczeniami w kwestiach istotnych dla przedsiębiorców i gospodarki
10. podnosić poziom etyki w biznesie, w tym w relacjach z wszystkimi grupami interesariuszy

Deklaracja polskiego biznesu na rzecz zrównoważonego rozwoju

# Przeciwdziałanie korupcji

Grupa Comarch przestrzega zasad uczciwej konkurencji, zapobiegania przekupstwu, nielegalnym płatnościami i korupcji.

Polityka Antykorupcyjna, wdrożona w Grupie Comarch, stanowi zbiór obowiązujących zasad i standardów postępowania, mających na celu zapobieganie oraz reagowanie na działania, które mogą nosić znamiona korupcji. Polityka Antykorupcyjna określa sposób postępowania w sytuacji wystąpienia zagrożenia korupcyjnego lub zachowania o znamionach korupcji.

Polityka Antykorupcyjna stanowi uzupełnienie przepisów prawa krajowego i międzynarodowego w zakresie przeciwdziałania korupcji, a obowiązek przestrzegania tych przepisów ciąży na każdym pracowniku, współpracowniku oraz reprezentancie Grupy Comarch.

Przyjęta Polityka Antykorupcyjna definiuje zasady, do których przestrzegania zobowiązani są wszyscy pracownicy, współpracownicy oraz reprezentanci Grupy Comarch, a są to przede wszystkim:

- przejrzystość działania oraz zero tolerancji dla korupcji,
- zgodność z prawem krajowym i międzynarodowym.

W ramach dobrych praktyk w zakresie przeciwdziałania korupcji zidentyfikowano następujące ryzyka krytyczne:

- ryzyko związane z nieprzestrzeganiem zasad dotyczących uczciwej konkurencji, zapobiegania przekupstwu, nielegalnym płatnościami i korupcji,
- ryzyko konfliktu interesów w ramach prowadzonej działalności,
- ryzyko utraty pracy, nałożenia kar finansowych i powiadomienia organów ścigania,
- ryzyko związane z wystąpieniem nielegalnych korzyści dla pracowników, partnerów biznesowych lub innych stron trzecich (w tym urzędników państwowych i przedstawicieli partii politycznych),
- ryzyko związane z wystąpieniem niezgodności z wymaganiami prawnymi i procedurami wewnętrznymi w zakresie dotyczącym zasad przeciwdziałania korupcji.

Wewnętrzne procesy finansowo-księgowo zbudowane są w oparciu o systemy IT, które wymagają wielopoziomowych decyzji i weryfikacji. Dostęp do kluczowych danych i funkcji są ograniczone i nadzorowane, a prowadzenie działań wymaga logowania. To wszystko ma na celu uniemożliwienie dokonania nieautoryzowanych transakcji przez pracowników.

Brak tolerancji dla korupcji oraz przestrzeganie zasad uczciwej konkurencji zawarte są również w punkcie 5 Kodeksu Etycznego Grupy Comarch.

## **Brak jakichkolwiek stwierdzonych przypadków korupcji.**

Grupa Comarch nie udziela wsparcia na rzecz partii politycznych, polityków i instytucji o podobnym charakterze.

## **Nie zgłoszono przypadków zachowań noszących znamiona korupcji.**

Uzupełnieniem Polityki są Wytyczne przeciwdziałania korupcji w Grupie Comarch, zawierające szczegółowe zasady postępowania pracowników, współpracowników oraz reprezentantów Grupy Comarch, mające na celu zapobieganie wystąpieniu zagrożeń korupcyjnych oraz reagowanie na jakiegokolwiek przejawy korupcji.

Podejrzenia naruszenia zasad Polityki Antykorupcyjnej lub innych przepisów prawa mogą być zgłaszane przez pracowników na adres [etyka@comarch.pl](mailto:etyka@comarch.pl) lub anonimowo do Rzecznika ds. Etyki.

Wobec Comarch SA ani też wobec żadnej innej spółki z Grupy Comarch nie były podejmowane kroki prawne dotyczące przypadków naruszeń zasad wolnej konkurencji i praktyk monopolistycznych.

Nie zostały również nałożone żadne sankcje pozafinansowe z tytułu niezgodności z prawem oraz regulacjami.

Grupa dokonała oceny swojej działalności pod kątem możliwości wystąpienia korupcji i podejmuje działania dla zminimalizowania związanego z tym ryzyka, m.in. poprzez wdrażanie procedur mających zapobiegać zachowaniom o charakterze korupcyjnym jak również przeprowadzanie szkoleń wśród pracowników mogących zetknąć się z takimi zachowaniami.



# Kontrahenci

## Zarządzanie relacjami z kontrahentami

W ramach Grupy Comarch funkcjonuje Dział Zarządzania Kontrahentami zajmujący się zarządzaniem, weryfikacją i analizą kontrahentów.

Do głównych kompetencji tego działu należy:

- zarządzanie bazą kontrahentów systemów funkcjonujących w ramach Grupy Comarch (weryfikacja, analiza, gromadzenie dokumentów),
- zarządzanie dostępem do danych i analiz firm zewnętrznych z branży informacji gospodarczej,
- przygotowywanie raportów (szerokie spektrum) o kontrahentach Grupy Comarch na potrzeby innych działów czy audytorów,
- partycypacja w procedurach dotyczących oceny i wyboru dostawców.

## Dostawcy

### Charakterystyka dostawców

Głównymi źródłami zaopatrzenia Comarch SA oraz Grupy Comarch są międzynarodowe koncerny tj. producenci sprzętu komputerowego i oprogramowania oraz elektroniki związanej z rozwijaną produkcją urządzeń. Większość zamówień realizowana jest poprzez zakupy w lokalnych oddziałach oraz lokalnej dystrybucji. Działalność Grupy Comarch nie jest uzależniona od żadnego z dostawców. W 2020 roku, podobnie jak w roku poprzednim żaden z kontrahentów nie dostarczył produktów czy usług o wartości przekraczającej 10% przychodów ze sprzedaży Grupy Comarch. Grupa Comarch posiada olbrzymią paletę produktów i usług dla realizacji których niezbędna jest współpraca z dostawcami uzupełniającymi portfolio usług

i licencji własnych oraz pozwalających na rozszerzenie oferty o produkty firm trzecich. Portfolio produktów firm trzecich to przede wszystkim znane i uznane na rynkach międzynarodowych marki i producenci. Współpraca przebiega głównie za pośrednictwem lokalnej autoryzowanej dystrybucji pomagającej w sprawnym rozwiązaniu problemów logistycznych jak i zorganizowaniu szybkiej dostawy dla Klienta. Ze względu na geograficzny podział działalności Grupa Comarch wyróżnia następujące segmenty rynku: Polska, Europa-DACH, Europa-pozostałe, Ameryki i Pozostałe kraje. Dostawcy lokalni definiowani są jako mający siedzibę w kraju zgodnym z regionem działalności Grupy Comarch.

Poniższe tabele przedstawiają udział wartości zakupów od dostawców z poszczególnych lokalizacji w Comarch S.A. oraz Grupie Comarch w latach 2020 – 2021.

Dostawcy Comarch SA - udział wartości zakupów od dostawców z poszczególnych lokalizacji	2021	2020
Polska	84%	87%
DACH	4%	4%
Europa-pozostałe	7%	7%
Ameryki	2%	1%
Pozostałe	3%	1%

Dostawcy Comarch SA - udział wartości zakupów od dostawców z poszczególnych lokalizacji	Dostawcy lokalni %		Dostawcy zagraniczni %	
	2021	2020	2021	2020
Polska	89%	91%	11%	9%
DACH	35%	31%	65%	69%
Europa-pozostałe	24%	22%	76%	78%
Ameryki	45%	31%	55%	69%
Pozostałe	13%	13%	87%	87%

## Zasady przestrzegane przez dostawców

Grupa Comarch dokłada wszelkich starań, aby zobowiązania publicznoprawne, finansowe, zobowiązania wobec pracowników i dostawców spoza Grupy Comarch były regulowane terminowo. Wskaźnik terminowości zapłat w Comarch S.A. wyniósł w 2021 roku 96% wartości zobowiązań a w całej Grupie Comarch 95%. W roku 2020, wskaźnik terminowości zapłat w Comarch S.A. wyniósł 95% wartości zobowiązań, natomiast w Grupie Comarch 94%.

Grupa Comarch, globalny integrator oraz twórca innowacyjnych rozwiązań i systemów informatycznych, w dbałości o jakość swoich produktów i usług przykładą dużą wagę do starannego doboru dostawców.

Głównymi kryteriami wyboru są: cena, czas dostawy, jej terminowość oraz opinia i pozycja dostawcy na rynku. Wpływ na wybór dostawcy do realizacji zamówień ma także ocena dotychczasowej współpracy. Dodatkowo uwzględniane są aspekty związane między innymi z poszanowaniem przez dostawców praw człowieka, przestrzeganiem przez nich zasad bezpieczeństwa i higieny pracy, wpływem prowadzonej działalności na środowisko naturalne.

Od lat działając aktywnie na rzecz zrównoważonego rozwoju Grupa Comarch zachęca dostawców, aby

w swoich działaniach kierowali się zasadami etyki, odpowiedzialności społecznej i zarządzania oddziaływaniem na środowisko w sposób odpowiedzialny. Co więcej, w oparciu o międzynarodowe zalecenia zawarte m.in. Powszechnej Deklaracji Praw Człowieka ONZ, Międzynarodowych Standardach Pracy MOP, normach ISO, została opracowana Polityka Zrównoważonego Rozwoju dla Dostawców.

Poniżej przedstawiono jaka część umów podpisanych w latach ubiegłych przez spółki Grupy Comarch z producentami oprogramowania i sprzętu komputerowego oraz kluczowymi podwykonawcami (takimi, z którymi obrót przekracza 100 tys. PLN), zawiera zapisy dotyczące standardów etycznych, antykorupcyjnych, BHP czy poszanowania praw człowieka. Firmy, z którymi Grupa Comarch współpracuje, są dużymi korporacjami międzynarodowymi, gdzie dużą wagę przykładają się do przestrzegania wymagań związanych z etyką, przepisami dotyczącymi bezpieczeństwa pracy BHP, prawami człowieka, w tym z uwzględnieniem zakazu pracy dzieci lub pracy przymusowej.

Grupa Comarch dokonuje analizy i wyboru dostawców tak, aby promować te firmy, które w swoim działaniu kierują się zasadami etyki, odpowiedzialności społecznej, praw człowieka i ochrony środowiska.

Poniższe tabele przedstawiają odsetek umów podpisanych w latach 2020 – 2021 przez Comarch S.A. i spółki Grupy Comarch z producentami oprogramowania i sprzętu komputerowego oraz kluczowymi podwykonawcami, które zawierają zapisy dotyczące standardów etycznych, antykorupcyjnych, BHP oraz poszanowania praw człowieka.

Producenci i kluczowi podwykonawcy w 2020 roku	Etyka	BHP	Prawa człowieka	Poszanowanie środowiska naturalnego	Prawa człowieka z uwzględnieniem zakazu pracy dzieci lub pracy przymusowej
Comarch SA	79,0%	62,5%	70,5%	70,5%	62,0%
Grupa Comarch	81,6%	65,1%	73,4%	73,4%	64,7%

Producenci i kluczowi podwykonawcy w 2019 roku	Etyka	BHP	Prawa człowieka	Poszanowanie środowiska naturalnego	Prawa człowieka z uwzględnieniem zakazu pracy dzieci lub pracy przymusowej
Comarch SA	80,0%	57,7%	65,1%	57,7%	65,1%
Grupa Comarch	81,1%	59,3%	66,3%	59,3%	66,3%

## Ocena współpracy z dostawcami

Firmy starające się o przyznanie statusu dostawcy Grupy Comarch otrzymują do uzupełnienia ankietę, w której znajdują się pytania o zakres wdrożonych i certyfikowanych systemów zarządzania, dotyczące bezpieczeństwa i higieny pracy, odpowiedzialności społecznej, dbałości

o ochronę środowiska, zarządzania energią oraz ochroną informacji. Odpowiedzi udzielone w kwestionariuszu są walidowane, a następnie firma jest kwalifikowana przez system do jednej z czterech kategorii dostawców: I - wybierany do współpracy w pierwszej kolejności, II - drugiej

kolejności, III - rezerwowo, IV -ryzykowny. Najwyższą, pierwszą kategorię otrzymują te firmy, które deklarują przestrzeganie najwyższych standardów.

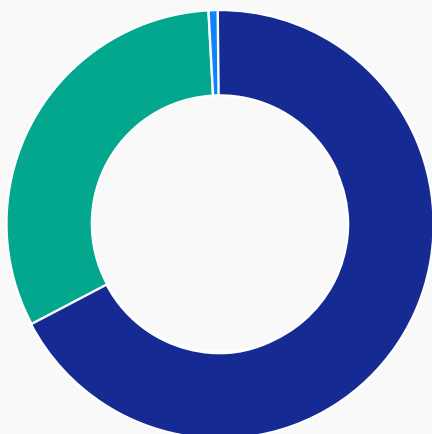
Zgodnie z procedurą analizy dostawców wysyłka ankiet ponawiana jest dodatkowo cyklicznie co roku także do firm, które w ubiegłych latach uzupełniły kwestionariusz na wypadek, gdyby dostawcy odnotowali w swojej organizacji zmiany w obszarach będących przedmiotem badania. W 2019 roku wysłano 363 ankiety (w tym ankiety cykliczne), które wypełniło 33 dostawców. W 2020 roku wysłano 487 ankiet (w tym cykliczne), które wypełniło 29 dostawców.

W kolejnym etapie analizy, po realizacji zlecenia, ocenie podlega także jakość współpracy. Uwzględniane są: elastyczność w rozwiązywaniu problemów, przepływ informacji podczas procedowania zamówienia, dotrzymanie terminu dostawy/wykonania usługi, zgodność zamówienia ze specyfikacją, jakość towaru/usługi, zgodność faktury z ustaleniami (cena, warunki płatności). Na podstawie uśrednionej oceny współpracy z ostatniego roku dostawcy przypisywania jest jedna z czterech kategorii: I - wybierany do współpracy w pierwszej kolejności, II - drugiej kolejności, III - rezerwowo, IV -ryzykowny.

Poniższa tabela przedstawia kategorie przyznane dostawcom oceniające jakość współpracy w latach 2020 – 2021.

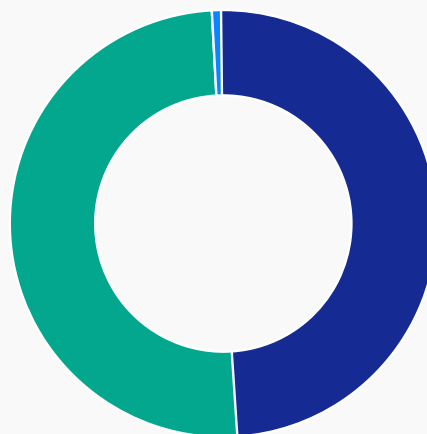
Kategorie przyznane dostawcom	I	II	III	IV
2020	68%	30%	2%	0%
2019	48%	51%	1%	0%

Ocena współpracy w 2021 roku



■ I ■ II ■ III ■ IV

Ocena współpracy w 2020 roku



■ I ■ II ■ III ■ IV

Telekomunikacja	Finanse	FMCG	Handel & Usługi	Produkcja	Transport	Paliwo & Gaz	Małe i średnie przedsiębiorstwa

9

Odbiorcy



# Odbiorcy

## Charakterystyka odbiorców

Ze względu na rodzaj oferowanych przez Grupę Comarch systemów informatycznych, główną grupę odbiorców stanowią średnie i duże przedsiębiorstwa, które na całym świecie są największymi odbiorcami zaawansowanych rozwiązań informatycznych. Większość produktów Grupy Comarch jest kierowana do określonej grupy odbiorców, natomiast usługi informatyczne, ze względu na ich uniwersalny charakter, są oferowane do każdej grupy odbiorców. Oferta Grupy Comarch przeznaczona jest zarówno dla podmiotów z rynku polskiego jak i klientów zagranicznych. Od wielu lat jednym z głównych celów strategicznych Grupy Comarch jest rozwój sprzedaży coraz większej ilości produktów na rynkach zagranicznych, w szczególności w Europie Zachodniej, Azji, Oceanii oraz Ameryki Północnej. Sprzedaż Grupy Comarch jest mocno zdywersyfikowana i nie występuje uzależnienie od jednego odbiorcy. Podobnie jak w Comarch S.A., w Grupie Comarch w 2021 roku sprzedaż do żadnego z kontrahentów nie przekroczyła 10% całkowitej sprzedaży.

Najważniejszymi zasadami Grupy Comarch są: odpowiedzialność za sukcesy klientów oraz szacunek i otwartość na ich potrzeby. Grupa Comarch dostarcza swoim klientom innowacyjne produkty IT o najwyższej jakości, co uzyskiwane jest jako efekt wysokich umiejętności, doświadczeń i kompetencji pracowników, współpracy z wiodącymi ośrodkami badawczymi i naukowymi zarówno w Polsce, jak i za granicą oraz dokłada wszelkich starań, aby dostarczone rozwiązania IT spełniały najwyższe standardy i oczekiwania klientów.

W zakresie kontaktów z klientami sektora publicznego (administracja centralna i samorządowa, spółki komunalne, spółki Skarbu Państwa, publiczne zakłady opieki zdrowotnej) stosuje się przepisy ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz.U. z 2021 r. poz. 1129, z późn. zm.). Przepisy te regulują sposób porozumiewania się z zamawiającym w trakcie trwania postępowania przetargowego, zakres czynności, jakie mogą być podejmowane przez strony postępowania oraz środki ochrony prawnej.

## Bezpieczeństwo w biznesie międzynarodowym

Grupa Comarch, dla zapewnienia kontroli i bezpieczeństwa obrotu z zagranicą towarami, technologiami i usługami o znaczeniu strategicznym dla bezpieczeństwa Państwa, wdrożyła Wewnętrzny System Kontroli zapewniający

stosowanie norm oraz wymagań prawnych międzynarodowych i krajowych. Grupa Comarch nie sprzedaje produktów zakazanych lub wywołujących kontrowersje wśród interesariuszy.

## Bezpieczeństwo produktów i konsumentów

Grupa Comarch jest producentem rozwiązań informatycznych oraz integratorem. Od 1993 Grupa Comarch pomaga klientom w osiągnięciu większej rentowności oraz w czerpaniu zysków z nowoczesnych produktów i rozwiązań, z wykorzystaniem szerokiego spektrum narzędzi uzupełnianych najwyższej jakości usługami. Grupa Comarch zdobyła doświadczenie w najważniejszych branżach (w telekomunikacji, finansach, bankowości i ubezpieczeniach, handlu i usługach, infrastrukturze IT, administracji publicznej, przemyśle, służbie zdrowia, a także w sektorze małych i średnich przedsiębiorstw) dzięki projektom zrealizowanym dla największych polskich i światowych marek (<https://www.comarch.pl/o-firmie/profil/>).

Grupa Comarch jest także wytwórcą urządzeń elektronicznych, wśród których znajdują się wyroby medyczne. Grupa Comarch dokłada wszelkich starań, aby wprowadzane produkty odpowiadały potrzebom rynku i konsumentom, a jednocześnie były bezpieczne. Wytwarzane produkty, tam gdzie ma to zastosowanie podlegają ocenie zgodności zdefiniowanej w mających zastosowanie wymaganiach prawnych, w tym poddawane są wymaganym testom i badaniom dotyczącym bezpieczeństwa i użyteczności. Grupa Comarch dostarcza także rzetelnych informacji o przeznaczeniu oferowanych produktów; informuje także o zagrożeniach wiążących się z wyrobami w trakcie ich zwykłego lub racjonalnie dającego się przewidzieć

używania w okresie życia wyrobu z uwzględnieniem sytuacji, kiedy korzyści stosowania produktu przewyższają ewentualne ryzyka.

Produkując elektronikę Grupa Comarch uwzględnia również wymagania związane z ochroną środowiska.

W 2021 roku wobec Comarch S.A. ani też wobec żadnej innej spółki z Grupy Comarch nie nałożono kar z tytułu niezgodności z prawem i regulacjami dotyczącymi dostarczania i użytkowania produktów i usług.

Nie wystąpiły przypadki naruszenia procedur dotyczących bezpieczeństwa produktów i usług.

Na Comarch S.A. ani też na spółki Grupy Comarch nie zostały nałożone kary za niezgodność z prawem i regulacjami w kwestiach związanych z bezpieczeństwem klientów, rzetelnością i etyką komunikacji marketingowej.

Grupa Comarch nie odnotowała przypadków niezgodności z regulacjami i dobrowolnymi kodeksami dotyczącymi komunikacji marketingowej (w tym reklamy, promocji, sponsoringu).

W związku z wejściem w życie w 2018 roku rozporządzenia o ochronie danych osobowych Grupa Comarch wdrożyła szereg procedur dotyczących ochrony danych osobowych uzupełniających już istniejące od wielu lat w firmie polityki i procedury oparte na standardach ISO.

Zgodnie z wymaganiami 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) powołany został Inspektor Danych Osobowych oraz prowadzony jest szereg rejestrów wymaganych przepisami RODO, między innymi rejestr naruszeń

## Badanie satysfakcji klienta

Program Badania Satysfakcji Klientów to dla Grupy Comarch szansa na uzyskanie informacji, a następnie wprowadzenie usprawnień, aby zapewnić wysoki poziom satysfakcji ze współpracy z Grupą Comarch.

W ramach programu badamy opinię naszych klientów na temat świadczonych przez Grupę Comarch usług i wytwarzanych przez Grupę Comarch produktów.

Zasadniczym elementem badania jest krótka ankieta on-line wysyłana do naszych klientów. Ankieta zawiera

ochrony danych osobowych- wewnętrzną ewidencję naruszeń ochrony danych osobowych.

Zarówno w roku 2021 jak i w latach poprzednich nie było postępowań administracyjnych prowadzonych przeciwko spółkom Grupy Comarch (np. UODO) jak i również nie zostały nałożone kary za niezgodność z prawem i regulacjami w kwestiach związanych z ochroną danych osobowych (w podziale na prawomocne i nieprawomocne).

W 2021 roku w Comarch S.A. odnotowano czternaście naruszeń ochrony danych osobowych, natomiast w Grupie Comarch odnotowano łącznie szesnaście naruszeń, które po przeprowadzonej analizie nie wymagały zgłoszenia organowi nadzorcemu ze względu na małe prawdopodobieństwo, że skutkowałyby one ryzykiem naruszenia praw lub wolności osób fizycznych.

Liczba naruszeń odnotowana w wewnętrznym rejestrze w ciągu ostatnich dwóch lat oscyluje na poziomie około kilkunastu przypadków rocznie i utrzymuje się na podobnym, stałym poziomie. Ciągły wzrost świadomości pracowników w obszarze ochrony danych osobowych, w związku z prowadzonymi szkoleniami i wdrażanymi na bieżąco instrukcjami, przekłada się na nie powielanie dotychczasowych naruszeń, lepszą wykrywalność a tym samym wpływa również na zapobieganie kolejnym naruszeniom.

Nie były prowadzone przez UOKIK żadne postępowania przeciwko Spółce Comarch S.A., ani innym spółkom Grupy Comarch.

Spółce Comarch S.A., ani też innym spółkom Grupy Comarch nie zostały wymierzone żadne kary związane z zachowaniami antykonkurencyjnymi i antyrynkowymi.

W spółce Comarch S.A., ani też w innych spółkach Grupy Comarch nie zidentyfikowano przypadków niezgodności związanych z niewłaściwym oznakowaniem produktu oraz nie zostały wymierzone żadne kary z tym związane.

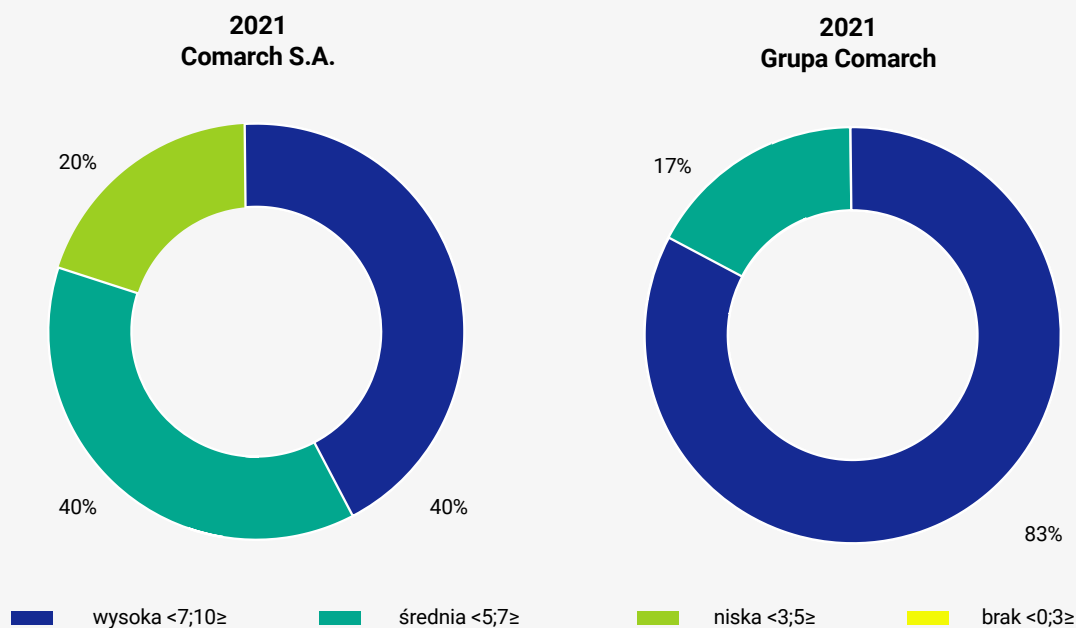
pytania zamknięte ze skalą ocen 1-10 oraz pytania otwarte. Respondenci dzieleni są na 3 grupy klientów: management, kierowników projektów oraz użytkowników.

Dzięki informacjom uzyskanym z ankiet, możemy prawidłowo zidentyfikować i ustalić priorytety działań zmierzających do zapewnienia naszym Klientom maksimum satysfakcji ze współpracy z Grupą Comarch.

Etapy badania satysfakcji klientów:

- zbieranie opinii klientów,
- analiza raportów,
- określenie działań korygujących,
- wdrożenie działań korygujących i zapobiegawczych,
- weryfikacja wykonania działań korygujących i zapobiegawczych.

Poniższe wykresy przedstawiają, jak kształtowała się ogólna satysfakcja klientów ze współpracy z Comarch S.A. oraz Grupą Comarch w latach 2020 - 2021. Na wskaźnik przeciętnego zadowolenia klienta składało się m.in. ogólne zadowolenie ze współpracy z Grupą Comarch, chęć polecenia produktów/ usług Grupy Comarch innej firmie, chęć zakupu produktów/ usług Grupy Comarch w przyszłości, zadowolenie z cen Grupy Comarch w porównaniu do ich jakości; sposobu prowadzenia przez Grupę Comarch rozmów handlowych oraz negocjowania i podpisywania umowy.



Skala ocen: Skala ocen: 1 – klient całkowicie niezadowolony; 10- klient w pełni zadowolony

Powyżej zaprezentowano najwyżej oceniane aspekty poziomu zadowolenia klientów Comarch SA oraz spółek Grupy Comarch:

- wysoka kultura osobista i umiejętność dobrej komunikacji,
- kompetencje pracowników,
- poziom świadczonych usług,
- orientacja na klienta,
- indywidualne podejście do klienta,
- jakość produktu.

W 2021 roku, ze względu na zmianę platformy informatycznej do przeprowadzania badania zadowolenia klientów, łączna liczba rozesłanych ankiet była niższa o blisko 60%, a liczba uzyskanych odpowiedzi o niemal 80% w stosunku do 2020 roku. W wyniku tej zmiany wyniki nie są tak miarodajne jak w ubiegłych latach. Badanie poziomu satysfakcji

klientów zostanie przeprowadzone w pełnym zakresie w roku 2022. Wyniki otrzymane w roku 2021 potwierdzają, że niezmiennie wysoko ocenianymi aspektami są terminowość realizowanych prac, poziom świadczonych usług, orientacja na klienta, a także umiejętności komunikacyjne, kompetencje oraz wysoka kultura pracowników Comarch.



# 10

Pracownicy





# Zatrudnienie w Grupie Comarch w latach 2016-2021

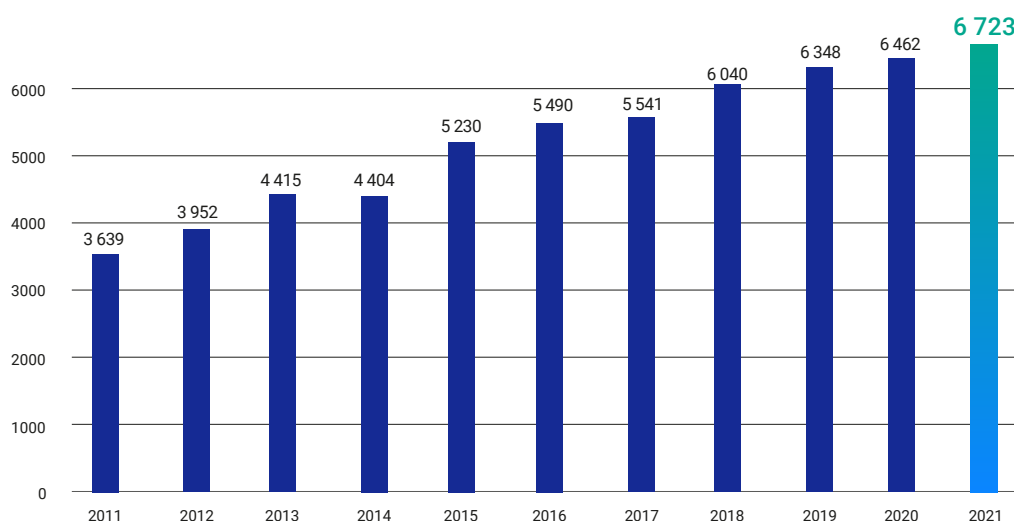
## Liczba zatrudnionych

Podstawowym czynnikiem ograniczającym moce produkcyjne są zasoby ludzkie. Do stałego inwestowania w nowe produkty i technologie informatyczne firma potrzebuje pracowników o odpowiednim wykształceniu i o szerokim zakresie kompetencji. Firma elastycznie zarządza zespołami pracowników, poprzez ciągłą optymalizację alokacji zasobów w aktualnych projektach komercyjnych i prowadzonych wewnętrznych projektach badawczo-rozwojowych (budowa nowych produktów i uaktualnianie istniejącego oprogramowania nie związanego bezpośrednio z umowami z klientami), wykorzystując do tego celu autorskie rozwiązania informatyczne. W efekcie wykorzystanie zasobów ludzkich jest bliskie 100%. Grupa Comarch

dywersyfikuje ryzyko ograniczeń w dostępności zasobów ludzkich poprzez prowadzenie działalności w 20 oddziałach zlokalizowanych w ośrodkach miejskich w Polsce. Na dzień 31 grudnia 2021 r. w Grupie Comarch 3 720 pracowników było zatrudnionych w Krakowie, 2 387 w innych miastach w Polsce oraz 616 poza granicami Polski.

Na dzień 31 grudnia 2021 r. w Comarch S.A. było zatrudnionych 5 206 osób wobec 5 006 osób zatrudnionych na dzień 31 grudnia 2020 r., natomiast w całej Grupie Comarch liczba zatrudnionych wzrosła do 6 723 osób w porównaniu do 6 462 osób z 31 grudnia 2020 r.

Poniższy wykres przedstawia liczbę zatrudnionych osób w Grupie Comarch w latach 2010 – 2021.



W 2021 roku Comarch SA realizował strategię HR w każdym z sektorów, dopasowując działania wewnętrzne do rzeczywistych potrzeb biznesu oraz zmian zachodzących na rynku. Podejmowane przez HR Business Partnerów (HRBP) działania opierają się na systemowej analizie stanu zasobów ludzkich w perspektywie krótko i długoterminowej przy jednoczesnej analizie aktualnego rynku pracy.

Wśród najważniejszych działań w 2021 r. należy wymienić inicjatywy w takich obszarach jak:



**1. Transformacja cyfrowa procesów HR** – transformacja, której celem było uproszczenie, przyspieszenie i poprawa produktywności wybranych procesów HR w firmie. Automatyzacja procesów i przeniesienie ich do świata cyfrowego pozwala przenieść fokus na inne obszary biznesowe.



**2. Analiza procesów HR** – w dobie zmian zachodzących na rynku potrzebna jest stała analiza procesów HR zachodzących w organizacji, tak aby móc na podstawie zebranych danych podejmować racjonalne i trafne decyzje biznesowe. Jako HRBP odpowiadamy za modelowanie i zarządzanie procesami HR w organizacji, dlatego cyklicznie, wg wewnętrznych potrzeb, zbieramy feedback nt. prowadzonych procesów i wprowadzamy potrzebne zmiany w celu zapewnienia ciągłości działań biznesowych. Dodatkowo analiza procesów HR pozwala nam wprowadzać zmiany np. w zakresie długości trwania procesów, ich efektywności, poprawie doświadczeń pracowników uczestniczących w procesach itp.



**3. Onboarding ogólnofirmowy** – w 2021r. kontynuowaliśmy strategię onboardingową w trybie online. dbając o aktualność przekazywanych informacji oraz dopasowując czas szkolenia i ilość przekazywanych materiałów do potrzeb nowych osób, które dołączyły do naszej organizacji.



**4. Onboarding indywidualny** – w 2021 r. kontynuowaliśmy również indywidualne wdrożenia na stanowisku pracy przy wykorzystaniu różnych narzędzi wspierających adaptację również w trybie zdalnym. W trakcie procesu onboardingu, który standardowo trwa 3 miesiące, osoby nowozatrudnione otrzymywały wsparcie „Buddy’ego” (osoby, która jest dedykowana do zaopiekowania się nową koleżanką/ nowym kolegą.) oraz dostęp do szkoleń i materiałów niezbędnych do pracy w określonym obszarze.



**5. Ścieżki karier i rozwój** – Comarch jako firma o globalnym zasięgu oferuje swoim pracownikom wiele możliwości rozwoju. Funkcjonujące ścieżki nie wyczerpują pełnego spektrum możliwości rozwoju kariery w Comarch. Zmiany stanowisk i zakresu obowiązków są możliwe zarówno poprzez awans, jak i poprzez zmianę profilu pracy. HR Business Partnerzy firmy czuwają w sektorach nad rekrutacją wewnętrzną, aby ułatwić pracownikom rozwój zawodowy w ramach naszej organizacji.



**6. Rozmowy okresowe i rozwój** – istotnym punktem jest dla HR Business Partnerów ocena potencjału i efektywności pracy osób zatrudnionych oraz planowanie indywidualnego rozwoju zawodowego pracowników. W 2021 r. kontynuowaliśmy wprowadzony w 2020r. nowy proces rozmów okresowych. Fokus został położony na szkolenia dla kadry kierowniczej oraz przygotowanie materiałów pomocnych w trakcie procesu oceny. W ramach sektorów odbywały się m.in. szkolenia wewnętrzne dla kadry kierowniczej, szkolenia dla pracowników objętych procesem oceny czy powstały dedykowane materiały szkoleniowe z dobrymi praktykami. W 2021 r. kontynuowaliśmy wdrażanie programu rozmów okresowych w wybranych spółkach zagranicznych.



**7. Doświadczenia pracowników** – mimo trwającej pandemii i zmian na rynku pracy, nie zapominaliśmy o tym, jak ważna jest zdrowa i pozytywna atmosfera w miejscu pracy. W ramach Sektorów Comarch (jednostki biznesowe) organizowane były spotkania jubileuszowe czy spotkania integracyjno-szkoleniowe, których celem było budowanie więzi między poszczególnymi członkami zespołu, podniesienie satysfakcji z pracy oraz podniesienie morale w zespołach.



**8. Wsparcie pracowników w trybie pracy hybrydowej** – w trosce o zdrowie i bezpieczeństwo pracowników, kontynuowaliśmy rozbudowę infrastruktury pozwalającej na pracę zdalną. Ważnym zadaniem HR przy wdrażaniu nowego modelu pracy było rozwijanie kompetencji menedżerskich kadry kierowniczej oraz wsparcie pracowników poprzez dostarczanie wiedzy z zakresu organizacji pracy, work-life oraz komunikacji. W ramach organizacji przygotowaliśmy dla naszych zespołów prezentacje, przewodniki dla pracowników i kierowników o pracy zdalnej w której przekazano dobre praktyki.



Poniższe tabele przedstawiają przeciętną liczbę osób zatrudnionych w Comarch S.A. oraz w Grupie Comarch w latach 2017 – 2021.

<b>Przeciętna liczba osób zatrudnionych w Comarch SA</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
umowy o pracę	5 427	5 119	5 087	4 727	4 393
pozostałe formy zatrudnienia	1 360	1 383	1 361	1 364	1 245
<b>Razem</b>	<b>6 787</b>	<b>6 502</b>	<b>6 448</b>	<b>6 091</b>	<b>5 638</b>

<b>Przeciętna liczba osób zatrudnionych w Comarch SA</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
produkcyjni oraz konsultanci techniczni	4 556	4 395	4 330	4 052	3 733
marketing i sprzedaż	188	176	180	168	161
kierownictwo i administracja	414	413	414	407	372
inne	56	58	63	60	70
<b>Razem</b>	<b>5 214</b>	<b>5 042</b>	<b>4 987</b>	<b>4 687</b>	<b>4 336</b>

<b>Przeciętna liczba osób zatrudnionych w Grupie Comarch</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
umowy o pracę	5 427	5 119	5 087	4 727	4 393
pozostałe formy zatrudnienia	1 360	1 383	1 361	1 364	1 245
<b>Razem</b>	<b>6 787</b>	<b>6 502</b>	<b>6 448</b>	<b>6 091</b>	<b>5 638</b>

<b>Przeciętna liczba osób zatrudnionych w Grupie Comarch</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
produkcyjni oraz konsultanci techniczni	5 377	5 136	5 103	4 797	4 369
marketing i sprzedaż	370	336	321	298	293
kierownictwo i administracja	503	499	499	495	458
inne	537	531	525	501	518
<b>Razem</b>	<b>6 787</b>	<b>6 502</b>	<b>6 448</b>	<b>6 091</b>	<b>5 638</b>

W związku ze stałym rozwojem swojej działalności zarówno Comarch S.A. jak i Grupa Comarch systematycznie zwiększają poziom zatrudnienia. Dynamika zatrudnienia

w 2021 roku wyraźnie wzrosła w stosunku do roku poprzedniego, w którym z powodu trwającej pandemii Covid-19 nastąpiła stabilizacja wielkości zatrudnienia.

## Umowy, na podstawie których świadczona jest praca

Dominującą formą zatrudnienia w Comarch SA oraz w Grupie Comarch jest umowa o pracę. Czas trwania umowy o pracę (umowa na czas określony lub nieokreślony)

jest uzależniony od stażu pracy pracownika. Pozostałe formy zatrudnienia stosowane są tylko w uzasadnionych przypadkach (np. łączenie edukacji z pracą zawodową).

Poniższe tabele przedstawiają liczbę osób zatrudnionych w Comarch S.A. oraz w Grupie Comarch w latach 2020 – 2021 według rodzaju umowy na podstawie której świadczona jest praca.

Rodzaj umowy o pracę	Etat	Comarch SA		Grupa Comarch	
		2021	2020	2021	2020
Umowa o pracę na czas nieokreślony	Niepełny etat	159	172	161	160
	Pełny etat	2 643	2 469	3 417	3 256
	<b>Razem</b>	<b>2 802</b>	<b>2 641</b>	<b>3 578</b>	<b>3 416</b>
Umowa o pracę na czas określony	Niepełny etat	50	35	65	50
	Pełny etat	1 474	1 409	1 775	1 647
	<b>Razem</b>	<b>1 524</b>	<b>1 444</b>	<b>1 840</b>	<b>1 697</b>
<b>Razem</b>		<b>4 326</b>	<b>4 085</b>	<b>5 418</b>	<b>5 113</b>

Rodzaj umowy o pracę	Wiek	Comarch SA		Grupa Comarch	
		2021	2020	2021	2020
Umowa o pracę na czas nieokreślony	poniżej 30 lat	549	527	676	877
	30-50 lat	2 233	2 072	2 716	2 380
	powyżej 50 lat	20	42	186	159
	<b>Razem</b>	<b>2 802</b>	<b>2 641</b>	<b>3 578</b>	<b>3 416</b>
Umowa o pracę na czas określony	poniżej 30 lat	1 173	1 115	1 325	1 256
	30-50 lat	346	319	495	414
	powyżej 50 lat	5	10	20	27
	<b>Razem</b>	<b>1 524</b>	<b>1 444</b>	<b>1 840</b>	<b>1 697</b>
<b>Razem</b>		<b>4 326</b>	<b>4 085</b>	<b>5 418</b>	<b>5 113</b>

Rodzaj umowy o pracę	Wiek	Comarch SA		Grupa Comarch	
		2021	2020	2021	2020
Umowa o pracę na czas nieokreślony	Kobiety	830	782	1 118	1 064
	Mężczyźni	1 972	1 859	2 460	2 352
	<b>Razem</b>	<b>2 802</b>	<b>2 641</b>	<b>3 578</b>	<b>3 416</b>
Umowa o pracę na czas określony	Kobiety	503	462	661	575
	Mężczyźni	1 021	982	1 179	1 122
	<b>Razem</b>	<b>1 524</b>	<b>1 444</b>	<b>1 840</b>	<b>1 697</b>
Inne formy zatrudnienia	Kobiety	115	111	283	286
	Mężczyźni	765	810	1 022	1 063
	<b>Razem</b>	<b>880</b>	<b>921</b>	<b>1 305</b>	<b>1 349</b>
<b>Razem</b>		<b>5 206</b>	<b>5 006</b>	<b>6 723</b>	<b>6 462</b>

W latach 2020 – 2021 wszyscy pracownicy zatrudnieni na podstawie umowy o pracę w Comarch S.A. oraz

w Grupie Comarch otrzymywali wynagrodzenie wyższe od płacy minimalnej.

## Struktura zatrudnienia według województw

Duża część przychodów Grupy Comarch pochodzi z rynków zagranicznych, w związku z czym istnieje potrzeba pozyskania zasobów ludzkich także poza Polską. Spółki zagraniczne dostosowują ilość osób zatrudnionych do aktualnego zapotrzebowania kontraktowego poprzez

zakładanie nowych spółek zależnych oraz tworzenie nowych miejsc pracy na całym świecie. Mimo że w mniejszym udziale niż w Polsce, jednak także za granicą Grupa Comarch przyczynia się w ten sposób do rozwoju regionów, w których prowadzi działalność.

Poniższa tabela przedstawia ilość miejsc pracy tworzonych przez Comarch S.A. oraz polskie spółki Grupy Comarch w latach 2020 – 2021 w poszczególnych województwach Polski wg stanu na ostatni dzień roku.

POLSKA województwo	Comarch SA		Polskie spółki Grupy Comarch	
	31 grudnia 2021	31 grudnia 2020	31 grudnia 2021	31 grudnia 2020
dolnośląskie	252	235	255	238
kujawsko-pomorskie	22	26	23	27
lubelskie	184	176	192	183
lubuskie	5	4	5	4
łódzkie	361	379	368	386
małopolskie	3 117	3 031	3 751	3 660
mazowieckie	288	278	355	338
opolskie	1	1	1	1
podkarpackie	71	60	88	66
podlaskie	33	22	36	36
pomorskie	84	80	118	113
śląskie	490	448	607	550
świętokrzyskie	52	44	55	47
warmińsko-mazurskie	1	1	1	1
wielkopolskie	245	221	251	226
zachodniopomorskie	-	-	1	2
<b>Razem</b>	<b>5 206</b>	<b>5 006</b>	<b>6 107</b>	<b>5 878</b>

Comarch S.A. oraz Grupa Comarch dywersyfikuje ryzyko ograniczeń w dostępności zasobów ludzkich poprzez prowadzenie działalności w 20 oddziałach zlokalizowanych w ośrodkach miejskich w Polsce. Poprzez otwieranie

nowych placówek oraz tworzenie nowych miejsc pracy Grupa Comarch wydatnie przyczynia się do rozwoju regionów, w których prowadzi działalność.

## Struktura zatrudnienia według płci i wieku

### Skład ciał zarządczych i nadzorczych w podziale na płeć i wiek

Wszyscy przedstawiciele organów zarządzających Comarch S.A. są obywatelami Polski. Poniższa tabela przedstawia liczbowy podział organów nadzoru wg kategorii różnorodności w latach 2020 – 2021.

Rok	Organ zarządzający	Wiek	Kobieta	Mężczyzna	Razem
31 grudnia 2020	Rada Nadzorcza	poniżej 30 lat	-	-	-
		30-50 lat	2	-	2
		powyżej 50 lat	2	3	5
		<b>Razem</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>7</b>
	Zarząd	poniżej 30 lat	-	-	-
		30-50 lat	-	5	5
powyżej 50 lat		-	1	1	
<b>Razem</b>	<b>-</b>	<b>6</b>	<b>6</b>		
<b>Razem</b>			<b>4</b>	<b>9</b>	<b>13</b>
31 grudnia 2019	Rada Nadzorcza	poniżej 30 lat	-	-	-
		30-50 lat	2	-	2
		powyżej 50 lat	2	3	5
		<b>Razem</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>7</b>
	Zarząd	poniżej 30 lat	-	-	-
		30-50 lat	-	5	5
powyżej 50 lat		-	1	1	
<b>Razem</b>	<b>-</b>	<b>6</b>	<b>6</b>		
<b>Razem</b>			<b>4</b>	<b>9</b>	<b>13</b>

Przedstawiciele organów zarządzających spółkami Grupy Comarch są obywatelami różnych krajów. Poniższa tabela przedstawia strukturę organów zarządzających oraz nadzoru wg kategorii różnorodności w latach 2020 – 2021.

Rok	Organ zarządzający	Wiek	Kobieta	Mężczyzna	Razem
31 grudnia 2020	Rada Nadzorcza	poniżej 30 lat	-	-	-
		30-50 lat	3	21	24
		powyżej 50 lat	4	13	17
		<b>Razem</b>	<b>7</b>	<b>34</b>	<b>41</b>
	Zarząd	poniżej 30 lat	2	1	3
		30-50 lat	12	117	129
powyżej 50 lat		4	23	27	
<b>Razem</b>	<b>18</b>	<b>141</b>	<b>159</b>		
<b>Razem</b>			<b>25</b>	<b>175</b>	<b>200</b>
31 grudnia 2019	Rada Nadzorcza	poniżej 30 lat	-	-	-
		30-50 lat	3	22	25
		powyżej 50 lat	4	12	16
		<b>Razem</b>	<b>7</b>	<b>34</b>	<b>41</b>
	Zarząd	poniżej 30 lat	1	-	1
		30-50 lat	12	113	125
powyżej 50 lat		4	23	27	
<b>Razem</b>	<b>17</b>	<b>136</b>	<b>153</b>		
<b>Razem</b>			<b>24</b>	<b>170</b>	<b>194</b>

## Pozostali pracownicy

Poniżej przedstawiono podział pracowników zatrudnionych na podstawie umów o pracę w Comarch S.A. i Grupie Comarch wg charakteru wykonywanej pracy, płci, wieku i posiadanego obywatelstwa.

Comarch SA	2021			2020		
	Kobieta	Mężczyzna	Razem	Kobieta	Mężczyzna	Razem
Kategorie pracowników*						
administracja	274	77	351	256	73	329
kadra menedżerska	142	473	615	138	449	587
produkcja	842	2 350	3 192	784	2 221	3 005
inne	75	93	168	66	98	164
<b>Razem</b>	<b>1 333</b>	<b>2 993</b>	<b>4 326</b>	<b>1 244</b>	<b>2 841</b>	<b>4 085</b>

\*zatrudnionych na podstawie umów o pracę

Grupa Comarch	2021			2020		
	Kobieta	Mężczyzna	Razem	Kobieta	Mężczyzna	Razem
Kategorie pracowników*						
administracja	405	128	533	380	117	497
kadra menedżerska	209	570	779	173	524	697
produkcja	951	2 588	3 539	936	2 648	3 584
inne	214	353	567	150	185	335
<b>Razem</b>	<b>1 779</b>	<b>3 639</b>	<b>5 418</b>	<b>1 639</b>	<b>3 474</b>	<b>5 113</b>

\*zatrudnionych na podstawie umów o pracę

Mężczyźni stanowią dominującą grupę wśród zatrudnionych w Comarch SA i w Grupie Comarch. Jest to zgodne ze specyfiką branży informatycznej.

Comarch SA	2021			2020				
	poniżej 30 lat	30-50 lat	powyżej 50 lat	Razem	poniżej 30 lat	30-50 lat	powyżej 50 lat	Razem
Kategorie pracowników*								
administracja	136	207	8	351	120	195	14	329
kadra menedżerska	38	572	5	615	32	544	11	587
produkcja	1 495	1 686	11	3 192	1 432	1 548	25	3 005
inne	53	114	1	168	58	104	2	164
<b>Razem</b>	<b>1 722</b>	<b>2 579</b>	<b>25</b>	<b>4 326</b>	<b>1 642</b>	<b>2 391</b>	<b>52</b>	<b>4 085</b>

\*zatrudnionych na podstawie umów o pracę

Grupa Comarch	2021			2020				
	poniżej 30 lat	30-50 lat	powyżej 50 lat	Razem	poniżej 30 lat	30-50 lat	powyżej 50 lat	Razem
Kategorie pracowników*								
administracja	196	299	38	533	173	288	36	497
kadra menedżerska	47	659	39	745	40	629	28	697
produkcja	1 658	2 023	118	3 799	1 585	1 887	112	3 584
inne	100	230	11	341	113	212	10	335
<b>Razem</b>	<b>2 001</b>	<b>3 211</b>	<b>206</b>	<b>5 418</b>	<b>1 911</b>	<b>3 016</b>	<b>186</b>	<b>5 113</b>

\*zatrudnionych na podstawie umów o pracę



W 2020 roku najszybciej przyrosła liczba osób zatrudnionych w przedziale wiekowym poniżej 30 lat.

Comarch SA	2021				2020			
	Obywatele Polski	Obywatele pozostałych krajów europejskich	Obywatele innych krajów	Razem	Obywatele Polski	Obywatele pozostałych krajów europejskich	Obywatele innych krajów	Razem
Kategorie pracowników*								
administracja	346	5	-	351	326	3	-	329
kadra menedżerska	610	5	-	615	583	4	-	587
produkcja	3 128	57	7	3 192	2 943	54	8	3 005
inne	159	6	3	168	154	6	4	164
<b>Razem</b>	<b>4 243</b>	<b>73</b>	<b>10</b>	<b>4 326</b>	<b>4 006</b>	<b>67</b>	<b>12</b>	<b>4 085</b>

\*zatrudnionych na podstawie umów o pracę

Grupa Comarch	2021				2020			
	Obywatele Polski	Obywatele pozostałych krajów europejskich	Obywatele innych krajów	Razem	Obywatele Polski	Obywatele pozostałych krajów europejskich	Obywatele innych krajów	Razem
Kategorie pracowników*								
administracja	464	53	16	533	429	54	14	497
kadra menedżerska	681	43	21	745	644	36	17	697
produkcja	3 437	263	99	3 799	3 241	252	91	3 584
inne	235	68	38	341	228	75	32	335
<b>Razem</b>	<b>4 817</b>	<b>427</b>	<b>174</b>	<b>5 418</b>	<b>4 542</b>	<b>417</b>	<b>154</b>	<b>5 113</b>

\*zatrudnionych na podstawie umów o pracę

Grupa Comarch zatrudnia wielu pracowników spoza Polski, wpisując się tym samym w specyfikę branży IT, gdzie standardem jest międzynarodowe środowisko pracy

i wielokulturowość zespołów pracowniczych. Udział pracowników spoza Polski nieznacznie spadł w 2020 roku w stosunku do poziomu ubiegłorocznego.

## Urlopy i pozostałe kwestie pracownicze

Comarch S.A. oraz Grupa Comarch wspiera pracowników decydujących się na rodzicielstwo oraz zapewnia możliwość powrotu do pracy po wykorzystaniu urlopów związanych z macierzyństwem/tacierzyństwem. Zdecydowana większość pracowników wraca po urloпах macierzyńskich/tacierzyńskich na zajmowane wcześniej stanowiska

pracy. Comarch S.A. oraz Grupa Comarch umożliwiają elastyczne dopasowanie wymiaru etatu do potrzeb związanych z rodzicielstwem. Poniższa tabela przedstawia dane dotyczące powrotu do pracy i utrzymania zatrudnienia po urlopie macierzyńskim/tacierzyńskim przez pracowników w podziale na płeć w latach 2020 – 2021.

Rok	Płeć	Comarch SA		Grupa Comarch	
		2021	2020	2021	2020
Liczba osób, która skorzystała z urlopu macierzyńskiego/tacierzyńskiego	Kobieta	98	93	133	127
	Mężczyzna	5	5	16	15
	<b>Razem</b>	<b>103</b>	<b>98</b>	<b>149</b>	<b>142</b>
Liczba osób, która wróciła do pracy po zakończeniu urlopu macierzyńskiego/tacierzyńskiego	Kobieta	87	91	109	113
	Mężczyzna	5	5	15	14
	<b>Razem</b>	<b>92</b>	<b>96</b>	<b>124</b>	<b>127</b>
Wskaźnik powrotu do pracy <sup>a)</sup>	Kobieta	98%	92%	82%	89%
	Mężczyzna	100%	83%	94%	100%
Liczba osób, która wróciła do pracy po urlopie macierzyńskim/tacierzyńskim i była nadal zatrudniona przez 12 miesięcy od powrotu do pracy	Kobieta	85	70	104	89
	Mężczyzna	5	1	8	7
	<b>Razem</b>	<b>90</b>	<b>71</b>	<b>112</b>	<b>96</b>
Wskaźnik utrzymania zatrudnienia <sup>b)</sup>	Kobieta	93%	88%	89%	83%
	Mężczyzna	100%	100%	73%	66%

<sup>a)</sup>Wskaźnik powrotu do pracy – stosunek całkowitej liczby pracowników, którzy wrócili do pracy po urlopie macierzyńskim/tacierzyńskim do całkowitej liczby pracowników, którzy powinni wrócić do pracy po urlopie macierzyńskim/tacierzyńskim

<sup>b)</sup>Wskaźnik utrzymania zatrudnienia – stosunek całkowitej liczby pracowników, którzy zachowali pracę 12 miesięcy po powrocie do pracy po zakończeniu urlopu macierzyńskiego/tacierzyńskiego do całkowitej liczby pracowników powracających z urlopu macierzyńskiego/tacierzyńskiego w poprzednich okresach objętych raportowaniem

Minimalny okres standardowego wypowiedzenia wręczanego pracownikom wynosi 4 tygodnie. Ze względu na brak układów zbiorowych w polskich spółkach Grupy Comarch okres wypowiedzenia oraz konieczność konsultacji i negocjacji nie są uwzględnione w umowach zbiorowych. W zagranicznych spółkach Grupy Comarch okresy wypowiedzenia są zróżnicowane i zależą od wielu czynników tj. regulacji prawnych danego kraju, stażu pracy czy rodzaju umowy.

Zgodnie z obowiązującym prawem spółki Comarch S.A., iComarch24 S.A., Geopolis sp. z o.o., Comarch Polska S.A., Comarch Healthcare S.A., CA Consulting S.A., Comarch Infrastruktura S.A. i MKS Cracovia SSA wdrożyły Pracownicze Plany Kapitałowe, którymi zarządza Aviva

Specjalistyczny Fundusz Otwarty PPK zarządzany przez Aviva Investors TFI S.A. W 2021 roku umowy podpisały spółki Comarch Finance Connect Sp. z o.o., Comarch Cloud S.A. oraz Wszystko.pl sp. z o.o. Pracownicy niektórych zagranicznych spółek Grupy Comarch uczestniczą w programach emerytalnych właściwych dla danych krajów. W polskich spółkach Grupy Comarch dodatkowe pakiety medyczne są świadczeniem dostępnym dla osób zatrudnionych na umowie o pracę (bez względu na czas trwania umowy i wymiar etatu).

W zagranicznych spółkach Grupy Comarch dodatkowe pakiety medyczne są zapewniane z uwzględnieniem lokalnych regulacji i praktyk rynkowych w tym zakresie.

Poniższa tabela przedstawia łączną wysokość rocznych składek na PFRON w tys. PLN w latach 2020 – 2021.

w tys. PLN	2021	2020
Comarch SA	3 124	2 486
Grupa Comarch	3 764	3 021

W polskich spółkach Grupy Comarch nie występują zbiorowe układy pracy, ani związki zawodowe. W Comarch S.A. powołano natomiast Przedstawicieli Pracowników, którzy funkcjonują na podstawie Porozumienia zawartego w 2006 r. oraz ustawy z dnia 7 kwietnia 2006 r. o informowaniu pracowników i przeprowadzaniu z nimi konsultacji. Przedstawiciele Pracowników są wybierani spośród wszystkich pracowników, zatrudnionych na podstawie umowy o pracę. Wyboru dokonują pracownicy Spółki co 2 lata. Ostatnie wybory odbyły się w lutym 2022 roku. Wybrani Przedstawiciele Pracowników wchodzi w skład zespołów powypadkowych oraz uczestniczą w konsultacjach prowadzonych przez Pracodawcę. Do ważniejszych z nich należały konsultacje w zakresie wyboru instytucji zarządzającej Pracowniczymi Planami Kapitałowymi (PPK) (2019 r.), zasad działania i pracy w trakcie pandemii (2020 r.) oraz zmian regulaminie pracy: wprowadzenie pracy hybrydowej i rezygnacja z obowiązkowej 30-minutowej przerwy w trakcie pracy (2021 r.).

Pracownicy pozostałych polskich spółek zależnych nie wyrazili chęci powoływania swoich przedstawicieli.

W spółkach zagranicznych Grupy Comarch w regionie DACH nie ma związków zawodowych, funkcjonują natomiast rady zakładowe. Pracownicy wybierają radę zakładową dla danej lokalizacji, pod którą podlegają wszyscy pracownicy. Wybór rady zakładowej nie jest obowiązkowy, a decyzję podejmują pracownicy. Udział w wyborach ograniczony jest stażem pracy. Wybory odbywają się co kilka lat, regulowane jest to zapisami ustawy.

Rady zakładowe w rejonie DACH:

- Comarch Solutions GmbH – Innsbruck, spółka podlega również umowie taryfowej,
- Comarch AG – Monachium,
- Comarch Software und Beratung AG - wszystkie lokalizacje spółki.

Rady zakładowe funkcjonują także w spółkach francuskich, tj. Comarch S.A.S., Comarch R&D S.A.S. oraz 2CSI.

W spółce Comarch SRL we Włoszech nie funkcjonują związki zawodowe, natomiast pracownicy podlegają narodowemu zbiorowemu kontraktowi pracy, który został

stworzony, aby regulować relacje między pracownikami a pracodawcami. Zbiorowy, ponieważ wpływa na wszystkich pracowników w sektorze podlegającym umowie i krajowy, ponieważ dotyczy wszystkich firm, które znajdują się na terytorium Włoch. Reguluje stosunek pracy, np. harmonogram, kwalifikacje i obowiązki, wynagrodzenie itp. Spółka Comarch SRL podlega pod 'CCNL del commercio' (handel).

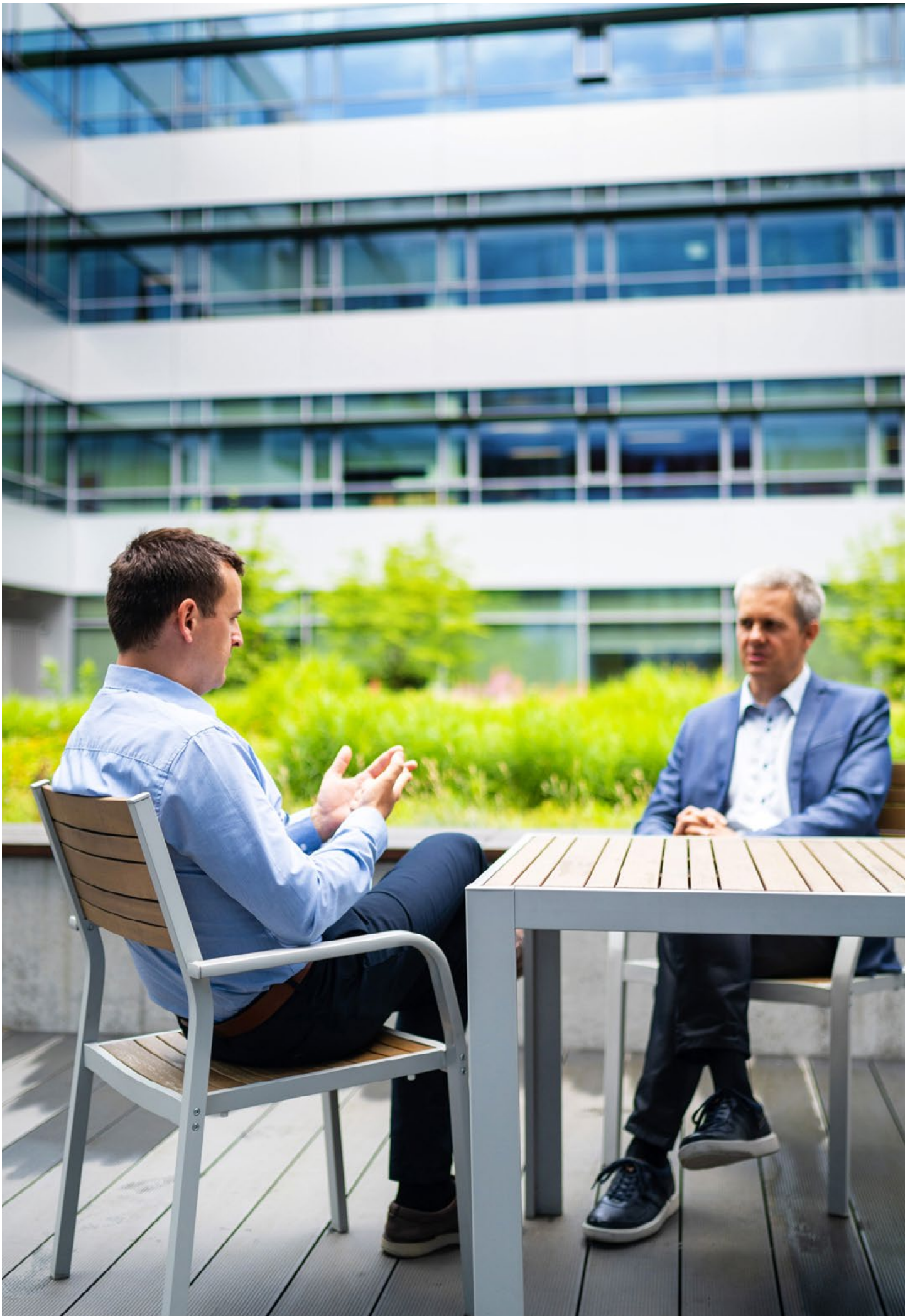
Podobne porozumienia sektorowe regulujące kwestie takie jak minimalne wynagrodzenie oraz obowiązek zapewnienia dodatkowych benefitów pracownikom obowiązują spółki Comarch Sistemas LTDA w Brazylii oraz Comarch Technologies Oy w Finlandii.

W Brazylii związek pracowniczy ma postać struktury funkcjonującej poza firmą. Na koniec 2021 roku wszyscy pracownicy należeli do tego związku.

W pozostałych zagranicznych spółkach Grupy Comarch nie ma związków zawodowych. W wielu spółkach mają miejsce regularne spotkania z pracownikami, jednak nie są one sformalizowane.

W żadnej ze spółek Grupy Comarch w ostatnim roku nie wszczęto sporów zbiorowych.

W każdej umowie inwestycyjnej zawieranej na prawie polskim Grupa Comarch zamieszcza klauzulę, w której wymaga od wykonawcy przestrzegania podstawowych praw pracowniczych. Takie postanowienia obejmują m.in. obowiązek zatrudniania pracowników zgodnie z obowiązującymi przepisami, w tym postanowieniami Kodeksu Pracy i przepisów wykonawczych do tej ustawy określających, w szczególności, warunki zatrudnienia, zasady wypłacania należnego pracownikom wynagrodzenia oraz konieczność przestrzegania innych przepisów regulujących zasady wykonywania pracy. Wykonawcy są również umownie zobowiązani do zapewnienia pracownikom bezpiecznych i higienicznych warunków pracy, w tym wypełniania wszystkich zobowiązań wynikających z przepisów BHP. Ilość umów zawieranych na prawie innym niż polskie jest niewielka jednak również w nich pojawiają się postanowienia zawierające zobowiązania wykonawców do przestrzegania lokalnych przepisów prawa pracy oraz przepisów BHP.



# Szkolenia

Centrum Szkoleniowe Comarch oferuje specjalistyczne szkolenia oraz konsultacje informatyczne i biznesowe na każdym poziomie zaawansowania, zarówno w ramach szkoleń wewnętrznych kierowanych do pracowników Grupy Comarch, jak i oferowanych szerokiemu gronu klientów

zewnętrznych. Centrum Szkoleniowe Comarch korzysta z blisko 30-letniego doświadczenia Grupy Comarch, jako firmy opartej na wiedzy. W ponad 300 programach szkoleniowych prowadzonych przez 80 wykwalifikowanych trenerów bierze udział średnio ok. 10 000 uczestników rocznie.

Poniższe tabele przedstawiają średnią liczbę godzin szkoleniowych na pracownika (wg płci i kategorii pracowników zatrudnionych na umowę o pracę) w latach 2020 – 2021.

Comarch SA		2020			2019		
wszystkie szkolenia	kadra menedżerska	pozostali	Razem	kadra menedżerska	pozostali	Razem	
kobiety	2,84	16,48	15,07	5,39	11,38	10,77	
mężczyźni	2,21	22,74	19,66	5,01	12,78	11,83	
<b>Razem</b>	<b>2,36</b>	<b>20,74</b>	<b>18,25</b>	<b>5,10</b>	<b>12,39</b>	<b>11,54</b>	

Comarch SA		2020			2019		
szkolenia wewnętrzne	kadra menedżerska	pozostali	Razem	kadra menedżerska	pozostali	Razem	
kobiety	2,49	14,51	13,27	5,39	10,33	9,83	
mężczyźni	2,16	20,74	17,95	4,70	11,72	10,85	
<b>Razem</b>	<b>2,24</b>	<b>18,75</b>	<b>16,51</b>	<b>4,87</b>	<b>11,33</b>	<b>10,58</b>	

Grupa Comarch		2020			2019		
wszystkie szkolenia	kadra menedżerska	pozostali	Razem	kadra menedżerska	pozostali	Razem	
kobiety	2,36	14,94	15,32	4,53	8,29	8,79	
mężczyźni	2,08	25,49	20,39	4,37	11,56	10,28	
<b>Razem</b>	<b>2,15</b>	<b>21,56</b>	<b>18,76</b>	<b>4,41</b>	<b>10,50</b>	<b>9,84</b>	

Grupa Comarch		2020			2019		
szkolenia wewnętrzne	kadra menedżerska	pozostali	Razem	kadra menedżerska	pozostali	Razem	
kobiety	2,08	15,15	13,69	4,53	8,45	8,09	
mężczyźni	2,03	21,59	18,46	4,11	10,16	9,46	
<b>Razem</b>	<b>2,04</b>	<b>19,44</b>	<b>16,92</b>	<b>4,21</b>	<b>9,64</b>	<b>9,06</b>	

Liczba pracowników podnoszących kwalifikacje zawodowe, którym przysługują określone uprawnienia z tego tytułu w stosunku do pracodawcy (np. urlopy szkoleniowe) ze wskazaniem liczby pracowników, którym pracodawca współfinansuje lub finansuje podnoszenie kwalifikacji zawodowych:

Comarch SA	2021	2020	Grupa Comarch	2021	2020
wszystkie szkolenia					
kobiety	1 080	801	kobiety	1 337	968
mężczyźni	2 837	2 359	mężczyźni	3 308	2 633
<b>Razem</b>	<b>3 917</b>	<b>3 160</b>	<b>Razem</b>	<b>4 645</b>	<b>3 601</b>

Comarch SA	2021	2020	Grupa Comarch	2021	2020
szkolenia zewnętrzne			szkolenia zewnętrzne		
kobiety	114	32	kobiety	123	32
mężczyźni	229	87	mężczyźni	268	93
<b>Razem</b>	<b>343</b>	<b>119</b>	<b>Razem</b>	<b>391</b>	<b>125</b>

W Grupie Comarch funkcjonuje sformalizowany system oceny pracowników, dzięki któremu zdecydowana większość pracowników otrzymuje regularne oceny wyników

swojej pracy oraz informacje na temat możliwości rozwoju zawodowego.

11

Najważniejsze  
wydarzenia w 2021 roku



## 1. Comarch wystartował z nowym fintechem - Apfino

Comarch uruchomił platformę internetową do obsługi procesów finansowych firm – Apfino. Serwis integruje w jednym miejscu dostęp do produktów kilku partnerów zewnętrznych i na początek daje przedsiębiorcom możliwość zlecenia wykonania świadczeń z zakresu faktoringu i windykacji.

Usługa skierowana jest w tym momencie do firm z sektora MSP, w tym małych i średnich spółek, jak i jednoosobowych działalności gospodarczych oraz freelancerów. Usługi finansowe będą w pierwszym etapie oferowane bezpośrednio w systemach klasy ERP firmy Comarch. Spółka ma największy udział w krajowym rynku programów informatycznych do zarządzania przedsiębiorstwem wśród polskich dostawców.

Do obsługi Apfino Comarch utworzył dedykowaną spółkę. Comarch Finance Connect będzie odpowiedzialna za aktywne promowanie usługi, rozwój produktu, współpracę z partnerami oraz pozyskiwanie klientów.

## 2. GREENHOUSE - współpraca ze startupami

W 2022 roku ruszył nowy projekt o nazwie GREENHOUSE. Stworzony z myślą o promocji przedsiębiorczości i rozwoju innowacji technologicznych GREENHOUSE jest inicjatywą biznesową, która ma na celu wspieranie startupów pod względem finansowym oraz organizacyjnym, aby pomóc im urzeczywistnić pomysły na rewolucyjne rozwiązania IT.

Głównym celem GREENHOUSE jest stworzenie środowiska biznesowego, w którym pomysły na innowacyjne rozwiązania IT mogą się rozwijać i rozkwiatać. Działająca na obszarze Europy Środkowo-Wschodniej, inicjatywa ta skierowana jest przede wszystkim do startupów, których technologie (lub gotowe produkty IT) mogą znaleźć zastosowanie w takich sektorach jak finanse, ubezpieczenia, handel detaliczny, turystyka, paliwa & gaz, czy FMCG.

Startupy, które staną się częścią inicjatywy GREENHOUSE, poza pieniędzmi otrzymają wsparcie biznesowe, administracyjne, prawne i marketingowe, jak i dostęp do międzynarodowej sieci sprzedaży firmy Comarch (co pomoże przy wprowadzaniu produktów na rynek), przestrzeni biurowej w wybranych lokalizacjach w Polsce oraz do infrastruktury IT firmy (chmura, hosting, usługi data center). Startupy otrzymają również możliwość kontaktu z obecnymi klientami firmy Comarch.

Czas pojedynczej inwestycji wyniesie od 1 do 3 lat. W tym okresie twórcy danego startupu pozostaną jego współwłaścicielami.

## 3. Konferencja „Partnerstwo 2021”

Co roku Comarch organizuje konferencję „Partnerstwo”, której uczestnikami są partnerzy biznesowi firmy, zajmujący się wdrożeniami systemów z rodziny ERP.

Program „Partnerstwa” to cykl warsztatów i prelekcji, podczas których uczestnicy mają okazję zapoznać się z nowościami w ofercie Comarch, trendami na rynku IT, a także zastosowaniem nowych technologii w systemach informatycznych. Podczas konferencji ogłaszane są również wyniki konkursu „Partner Roku” dla firm, które przeprowadziły najciekawsze wdrożenia rozwiązań z rodziny Comarch ERP. W rywalizacji o tytuł „Partner Roku” mogła wziąć udział każda firma partnerska Comarch ERP, której przedstawiciele byli obecni na konferencji „Partnerstwo 2021”. Warunkiem uczestnictwa było zgłoszenie minimum jednego materiału prezentującego studium przypadku klienta, u którego przeprowadzone wdrożenie przyniosło wymierne korzyści, pomogło zrealizować cele biznesowe oraz może być inspirujące dla innych partnerów. Wyróżnienia zostały przyznane w sześciu kategoriach na najlepsze wdrożenie poszczególnych systemów: Comarch ERP XL, Comarch ERP Optima,

Comarch WMS, Comarch e-Sklep oraz Comarch DMS. Zwycięzcami tegorocznej edycji zostały firmy partnerskie: BMP Consulting, Pracownia Komputeryzacji Przedsiębiorstw BILANS Bogdan Pakosz, Firma Informatyczno-Reklamowa GTECH Grzegorz Gwóźdź, ERP Serwis oraz Teneso.

#### 4. Comarch ruszył z budową centrum danych w USA

Comarch rozpoczął budowę centrum przetwarzania danych w Stanach Zjednoczonych. Ośrodek o powierzchni blisko 3 000 m<sup>2</sup> powstanie na działce liczącej 1,2 hektara w miejscowości Mesa w stanie Arizona. Prace rozpoczęły się w czerwcu 2021 roku. Uruchomienie data center planowane jest na koniec 2022 roku.

Inwestycja we własną infrastrukturę to część strategii Comarch oraz jest związana z planami rozszerzenia działalności biznesowej na rynku amerykańskim, gdzie firma realizuje projekty informatyczne od 1999 roku

Aktualnie Comarch świadczy usługi data center dla klientów z Ameryki Północnej i Południowej w wynajmowanych przestrzeniach w Chicago i Columbus oraz w Montrealu i Toronto. Po uruchomieniu ośrodka na terenie USA, wszystkie te serwery zostaną przeniesione do Mesy. Comarch posiada już własne serwerownie w Polsce (Kraków i Warszawa) oraz we Francji i w Niemczech.

Centrum danych w Mesie będzie wykorzystywane do hostowania infrastruktury i aplikacji, wsparcia i utrzymania, realizacji projektów IT, rozwoju biznesu, usług konsultingowych oraz do dostarczania systemów informatycznych.



Comarch Data Center, Mesa (Arizona), USA - wizualizacja





Zespół stażystów Comarch

## 5. Ponad 300 studentów rozpoczęło swoją przygodę z branżą IT podczas wakacyjnego stażu w Comarch

Od blisko 20 lat w Comarch organizowany jest wakacyjny staż informatyczny. Hasłem tegorocznej edycji było Uniwersum Technologii, a kandydaci mieli do wyboru aż 6 profili IT: programistyczny, telekomunikacja, inżynier systemowy, embedded, AI/ML, Cyber Security oraz staż UX/UI. Swoje aplikacje przesłało prawie 5 tysięcy osób, z których około 300 rozpoczęło przygodę z branżą IT. Wakacyjne staże IT w Comarch są największym tego typu przedsięwzięciem w Europie. Aktualny rynek pracy wymaga zbierania doświadczenia od pierwszych lat studiów – to jeden z powodów, dla których program stażowy w Comarch cieszy się tak dużym zainteresowaniem. Stażyści pracowali nad realnymi projektami, dzięki którym uczyli się wprowadzać praktyczne rozwiązania z wykorzystaniem nowoczesnych technologii. Praktyka łączy się z nauką.

*Uważam, że programy stażowe są świetną okazją na zdobycie cennego doświadczenia już na samym początku ścieżki zawodowej. Największym plusem jest to, zetknąłem się tutaj z realnymi problemami dotyczącymi projektu, który jest wdrażany do użycia. Sam osobiście zmieniłem miejsce zamieszkania dla programu stażowego w Comarch i jeżeli miałbym to zrobić jeszcze raz, to postąpiłbym tak samo - bo warto – Mateusz, tegoroczny stażysta.*



12

Spółeczna  
Odpowiedzialność Biznesu

# Spółeczna Odpowiedzialność Biznesu (CSR)

Comarch od początku swojej działalności szeroko angażuje się w działalność społeczną, propagując ideę stworzenia szerokiej platformy społecznej, na gruncie której propagowane są sport oraz najnowsze technologie IT. Istotne są również działania promujące zdrowy tryb życia i ochronę środowiska, pomoc zwierzętom, jak również zaangażowanie w kulturę oraz wspieranie inicjatyw lokalnych społeczności.

## Fundamenty CSR w Comarch

Fundamenty CSR w Comarch są podstawą działań w obszarze społecznej odpowiedzialności spółki, został także przyjęty i funkcjonujący w firmie Kodeks Etyczny. Szczegółowe sprawozdanie dotyczące CSR w Grupie Comarch są co roku dokumentowane i prezentowane w raporcie społecznej odpowiedzialności biznesu Grupy Comarch, który jest zamieszczony w internecie na stronie: <http://www.comarch.pl/o-firmie/zrownowazony-biznes/csr/>.

## Działalność na rzecz społeczności lokalnej

### Comarch gra z Last Night of the Proms

Kolejny rok z rzędu Comarch sponsorował krakowską edycję wydarzenia Last Night of the Proms, łączącego najwyższy poziom artystyczny ze spontanicznym zachowaniem publiczności, która chóralnie śpiewa pieśni z ostatnich utworów programu. Koncert jubileuszowy odbył się

w Operze Krakowskiej, a solistom towarzyszyła Orkiestra Akademii Beethovenowskiej. W programie znalazły się m.in. kompozycje Szymanowskiego, Adamsa, Pucciniego czy Wooda. Koncert zorganizowano po raz 26.



## Podzielili się tym, co najcenniejsze - akcja krwiodawstwa

Odpowiadając na potrzeby regionalnego centrum krwiodawstwa, na kampusie firmy w Krakowie zorganizowana została ponownie akcja krwiodawstwa, w której udział wzięli pracownicy, oddając łącznie 18 900 ml krwi. Akcja zorganizowana była we współpracy z Centrum Medycznym iMed24 oraz Regionalnym Centrum Krwiodawstwa i Krwiolecznictwa w Krakowie. Firma planuje kontynuować akcję w przyszłości.

## Dla zwierzaków

Organizacje, które pomagają bezdomnym zwierzętom również potrzebują pomocy. W 2021 roku w Comarch zorganizowane zostały zbiórki rzeczowe dla fundacji czy stowarzyszeń z kilkunastu polskich miast. Dzięki zaangażowaniu pracowników udało się wesprzeć m.in. Schronisko dla Bezdomnych Zwierząt we Wrocławiu, Katowicach, Gliwicach, Fundację La Fauna, Fundację Ex Lege, Miejskie Schronisko dla Bezdomnych Zwierząt w Bielsku-Białej, Schronisko Promyk w Gdańsku, oraz Łódzkie Towarzystwo Opieki nad Zwierzętami.

## Świąteczne pomaganie

Podobnie jak w latach ubiegłych i w 2021 roku pracownicy z polskich spółek Comarch w oddziałach w całej Polsce włączyli się w organizację świątecznych zbiórek rzeczowych dla osób potrzebujących. Wsparcie otrzymało kilkanaście organizacji i instytucji, w tym m.in.: Placówka Opiekuńczo-Wychowawcza w Kętach, Hospicjum św. Łazarza,



Centrum Placówek Opiekuńczo-Wychowawczych „Parkowa”, Dom Dziecka Zakątek, Lubelskie Hospicjum dla dzieci im. Małego Księcia, Dom Młodzieży w Poznaniu, Lubelskie Hospicjum dla dzieci im. Małego Księcia, Rodzinny Dom Dziecka nr 3 i 6 w Poznaniu czy Fundację Domu Baudouina.



## Popularyzacja nauki i edukacji

Grupa Comarch od początku swojej działalności aktywnie współpracuje ze szkołami, uczelniami wyższymi oraz innymi placówkami edukacyjnymi, m.in.: Akademią Górniczo-Hutniczą, Politechniką Wrocławską, Politechniką Śląską, Uniwersytetem Jagiellońskim, Politechniką Łódzką, Uniwersytetem Ekonomicznym w Krakowie.

W minionym roku specjaliści z Comarch wzięli także udział w różnych spotkaniach ze studentami w Polsce i zagranicą czy dniach kariery w Polsce, Francji i Belgii. Firma wsparła także finansowo czy merytorycznie organizację Javelopera, meetupów technologicznych czy UX Poland - jednej z największych konferencji dla designerów w Europie.

W poszczególnych oddziałach powstają także inicjatywy pracowników wiążące się z poświęcaniem czasu dla studentów na dedykowanych kursach czy spotkaniach branżowych oraz z kołami naukowymi. Tak też od kilku lat specjaliści z wrocławskiego oddziału wspierają merytorycznie studentów Politechniki Wrocławskiej przy realizacji zadań w ramach Konferencji Projektów Zespołowych.

Dodatkowo specjaliści z Comarch chętnie dzielą się wiedzą, tworząc wiele artykułów eksperckich oraz autorskie podcasty.

W 2021 roku nawiązano także partnerstwo strategiczne z Akademią Górniczo-Hutniczą w Krakowie w zakresie realizacji studiów podyplomowych "Analityka finansowa i controlling procesów przemysłowych".

W firmie organizowane są także wewnętrzne akcje wymiany wiedzy m.in. meetup'y czy cykle tekstów z zakresu cyberbezpieczeństwa, tworzone przez specjalistów z Działu Bezpieczeństwa Wewnętrznego.

### Comarch dla Edukacji

Comarch popularyzuje wiedzę na temat systemów ERP wśród uczelni i szkół zawodowych o profilach ekonomicznych. Działalność ta jest realizowana poprzez prowadzenie przez pracowników wykładów na uczelniach wyższych, na tematy związane z informatyką, technologią i ekonomią, użyczenie systemów Comarch ERP w wersjach edukacyjnych (ponad 640 placówek i instytucji oświatowych wyposażonych edukacyjnymi wersjami Comarch ERP), spotkania i seminaria ERP dla wykładowców i studentów, nauczycieli oraz uczniów szkół o profilach zawodowych, szkolenia z zakresu systemów Comarch ERP dla kadry pedagogicznej inne programy edukacyjne oraz eventy dla studentów kierunków ekonomicznych. Dystrybuowane są również specjalne, dedykowane szkolnictwu zawodowemu zeszyty ćwiczeń przygotowujące do państwowych egzaminów zawodowych na profilu technik ekonomista oraz technik rachunkowości.

### Największy program stażowy w Europie

W okresie wakacyjnym odbyła się 19. już edycja stażu IT. Jest to największy tego typu projekt w Europie. Spośród ponad 4000 aplikujących, 300 osób dostało się do programu. Staż odbywał się w kilkunastu miastach w Polsce, a studenci mieli do wyboru aż 6 profili IT: programistyczny, inżynier systemowy, Embedded, telekomunikacja, AI/ML, Cyber Security oraz staż UX/UI. Przez 3 miesiące płatnego stażu studenci mieli możliwość nie tylko skonfrontowania własnych wyobrażeń z dotychczas zdobytą wiedzą, ale także realizowania rzeczywistych projektów we współpracy z realnym klientem i pod czujnym okiem specjalistów. Po jego zakończeniu aż 87% stażystów znalazło zatrudnienie w firmie.

W 2021 roku zorganizowano również staż IT dla studentów ze Lwowa. Ponadto zarówno w Polsce jak i zagranicą (m.in. Francja, USA) firma organizuje staże biznesowe dla studentów.



## Sport i zdrowy styl życia

### Rowerem do pracy

Grupa Comarch zachęca pracowników do przyjeżdżania w miesiącach wiosennych i letnich rowerem do pracy, zapewniając infrastrukturę rowerową (np. stojaki, rowerownię, stacje naprawcze oraz szatnie z prysznicami) oraz okolicznościowe akcje związane z rowerami (Śniadanie rowerowe, serwis).

Kolejny raz firma dołączyła do organizowanej przez Wydział Gospodarki Komunalnej Urzędu Miasta Krakowa małopolskiej kampanii „Rowerem do pracy, czyli – dom, rower, praca... i tak w kółko”. W akcji, której celem jest promowanie roweru jako codziennego środka transportu, pracownicy Comarch uczestniczyli od czerwca do końca, dokładając swoją zieloną cegiełkę w walce o czystsze środowisko.

Regularne dojazdy rowerem do pracy możliwe są dzięki zapewnionej przez Comarch infrastrukturze. W polskich oddziałach firmy znajdują się m.in.: zamykane rowerownie, stojaki, szatnie z prysznicami oraz samoobsługowe stacje naprawcze.

Kampanie rowerowe organizowane w firmie są elementem polityki środowiskowej, która jest wpisana w strategię firmy i model zarządzania.



### Biegamy i pomagamy

W 2021 roku pracownicy z oddziałów w Krakowie, na Śląsku, w Lublinie, Wrocławiu, Warszawie, Poznaniu, Łodzi i Gdańsku, uczestniczyli w charytatywnym biegu Poland Business Run 2.0. Choć była to kolejna edycja realizowana w nowej formule, niezmiennie pozostało to, że choć osobno, to wspólnie walczyli o szczytny cel i wsparcie dla osób z niepełnosprawnością ruchową.

Wśród innych eventów, na których trasie pojawiły się drużyny Comarch, można wymienić m.in. Cracovia Półmaraton Królewski, Biegnij Warszawo, 4Rest Run.





### Charytatywna rywalizacja sportowa

Trzy miesiące rywalizacji, trzy zadania do wykonania, dwie kategorie, jeden wspólny cel – wsparcie finansowe dla wybranej organizacji pomocowej. W ubiegłorocznej rywalizacji Comarch ONrun/ONbike wzięło udział kilkuset pracowników, którzy łącznie przejechali i przebiegli prawie 70 000 km. Dzięki zaangażowaniu pracowników udało się zrealizować cel i wesprzeć finansowo Stowarzyszenie Unicorn, pomagające osobom chorym na nowotwory oraz im bliskim.

### Piłkarskie zmagania

Firm zachęca do aktywności fizycznej także w innych dyscyplinach niż bieganie czy jazda na rowerze. Kilkaście drużyn złożonych z pracowników Comarch z różnych oddziałów wystartowało we wrześniowym turnieju Mundial Comarch. Całodzienne rozgrywki piłkarskie odbyły się w Centrum Treningowym Cracovii w Rącznej.

### Złap balans

Dobra energia pracowników jest podstawą dobrze funkcjonującej organizacji. Dlatego specjalnie w 2021 roku ruszył w Comarch program wellbeingowy – Złap balans – ciało, emocje, zdrowy tryb życia. Zrealizowane zostały webinary z ekspertami od zdrowia psychicznego i diety, ćwiczenia z fizjoterapeutami, artykuły dotyczące zdrowej diety, ergonomii pracy czy planowania czasu.

### Przed wszystkim profilaktyka

W 2021 roku Comarch Healthcare został partnerem akcji Onkoodpowiedzialni, której inicjatorem była Grupa NEO Hospital. Celem akcji było zwrócenie uwagi na potrzebę profilaktyki oraz pokazanie możliwości diagnostyki i nowoczesnego leczenia nowotworów ginekologicznych u kobiet. W ramach akcji realizowane były darmowe badania dla kobiet, spotkania live z lekarzami, psychoonkologami, którzy dzielili się doświadczeniami oraz odpowiadali na pytania: jak dbać o zdrowie, jak reagować, gdy pojawia się choroba onkologiczna, gdzie szukać pomocy, jaka jest rola opieki personalizowanej oraz jak na powrót do zdrowia wpływają nowe technologie. Podczas spotkań swoją perspektywę podzieliły się także pacjentki, które same zachorowały na nowotwór. Do udziału w webinarach byli zaproszeni także pracownicy Comarch.

Dodatkowo firma zaangażowała się w kampanię edukacyjną Gazety Wyborczej „Łap za Biust”, która dotyczyła profilaktyki raka piersi (webinary ze specjalistami, materiały edukacyjne w prasie i Internecie oraz na wystawie plenerowej w Łodzi). Ponadto, w ramach akcji kobiety pracujące w łódzkim oddziale firmy, a także matki oraz partnerki pracowników, mogły skorzystać z bezpłatnych badań, a także zostały objęte programem genetycznym „Wczesne wykrywanie nowotworów złośliwych w rodzinach wysokiego, dziedzicznie uwarunkowanego ryzyka zachorowania na raka piersi i raka jajnika”.

# Bezpieczeństwo pracowników

## Ćwiczenia ewakuacyjne

Comarch co 2 lata organizuje ćwiczenia ewakuacyjne w budynkach będących własnością spółki. Jednocześnie organizowane są szkolenia dla ratowników wyznaczonych spośród pracowników w większości lokalizacji w Polsce. Ostatnie działania z tego zakresu realizowane były w 2021 r. W ćwiczeniach ewakuacyjnych zorganizowanych na terenie kampusu Comarch w Krakowie udział wzięło ok. 3000 pracowników. Ćwiczenia realizowane są z udziałem jednostek ratowniczo-gaśniczych Państwowej Straży Pożarnej w Krakowie. Przygotowywane są scenariusze działań, których założenia mają odwzorowywać prawdziwe niebezpieczeństwo i uświadaczać pracowników oraz osobom postronnym przebywającym w budynkach Comarch zagrożenia wynikające z pożaru. Chcemy aby nasi pracownicy wiedzieli, jak mają się zachowywać, aby bezpiecznie opuścić budynek, gdzie są wyznaczone punkty zborne i jak w tych punktach mają się zachowywać. Uczulamy pracowników, aby zwracali uwagę na osoby postronne, które w trakcie ewakuacji mogą przebywać w budynkach Comarch oraz osoby, które mają problemy z poruszaniem się, czy to w życiu codziennym, czy w wyniku zaistniałej sytuacji. Każdorazowo podnosimy sobie stopień trudności i staramy się ćwiczeniami obejmować coraz to więcej obszarów i zagadnień.

W ćwiczenia angażowane są także osoby wyznaczone do koordynowania ewakuacji, tzw. ratownicy, których zadaniem jest przede wszystkim pomoc w bezpiecznej



ewakuacji pracowników oraz pomoc osobom poszkodowanym do czasu przyjazdu jednostek ratowniczych. Poza udziałem w ćwiczeniach ewakuacyjnych ratownicy biorą udział w szkoleniach z pierwszej pomocy przedmedycznej oraz używania podręcznego sprzętu gaśniczego. We wszystkich oddziałach w Polsce łącznie wyznaczonych jest 145 ratowników.

W obiektach wynajmowanych przez Comarch firma współpracuje z właścicielami i zarządcami budynków, aby również realizowali obowiązek prowadzenia ćwiczeń ewakuacyjnych z udziałem pracowników firmy.

Z realizowanych ćwiczeń ewakuacyjnych sporządzane są podsumowania; wskazywane są mocne i słabe strony, a następnie planowane i podejmowane są działania naprawcze, których skuteczność w zależności od możliwości, sprawdzana jest we własnym zakresie lub w trakcie kolejnych ćwiczeń ewakuacyjnych....





## Warsztaty z jazdy defensywnej z elementami ekojazdy

W 2021 firma Comarch wraz z partnerem programu – firmą PZU (podmiot finansujący warsztaty) zorganizowała trzy szkolenia z jazdy defensywnej z elementami ekojazdy oraz dwa szkolenia z doskonalenia techniki jazdy samochodem osobowym. W każdym ze szkoleń brała udział grupa 12 pracowników. Szkolenia odbywały się w okresie od lipca 2021 do października 2021.

W ramach tych działań przeszkolonych zostało łącznie 36 kierowców w ramach szkolenia z jazdy defensywnej oraz 24 kierowców doskonalili technikę jazdy samochodem osobowym. Kurs z jazdy defensywnej z elementami ekojazdy odbywały się w ruchu miejskim na terenie Krakowa, natomiast zajęcia z doskonalenia techniki jazdy samochodem osobowym na torze Moto Park w Krakowie. Każdy z uczestników po zakończonym szkoleniu otrzymał certyfikat.

Szkolenia z jazdy defensywnej z elementami eko-jazdy są programem specjalnie przygotowanym dla użytkowników aut flotowych. Dzięki wykorzystaniu samochodów uczestników można lepiej zaobserwować odruchy i codzienne przyzwyczajenia i wskazać właściwą drogę do poprawy jakości i bezpieczeństwa jazdy. Do przeprowadzenia zajęć wykorzystywane są urządzenia rejestrujące kilkanaście parametrów jazdy oraz ocena instruktora będącego w samochodzie, na tej podstawie zostaje określony styl jazdy kierowcy oraz cechy mające wpływ na bezpieczeństwo i osiągnięcie niskiego zużycia paliwa. Każdy z uczestników odbywa trzy przejazdy: audyt obserwowany z rejestracją parametrów jazdy, przejazd szkoleniowy oraz audyt poszkoleniowy z rejestracją parametrów jazdy – jest to jazda komentowana przez uczestnika gdzie wykonywane manewry są przez niego komentowane i uzasadniane. Zajęcia prowadzone są w systemie 1 na 1 co oznacza, że w samochodzie z instruktorem przebywa tylko jeden uczestnik. Zajęcia odbywają się z wykorzystaniem jego samochodu służbowego co ogranicza transmisję potencjalnych zagrożeń. Warsztaty w systemie 1 na 1 trwają półtorej godziny zegarowej.

Program zajęć „Doskonalenie Techniki Jazdy Samochodem Osobowym” obejmuje:

- test sprawdzający umiejętności kierowcy
- dobór i sposoby utrzymania prawidłowego toru jazdy podczas pokonywania serii zakrętów
- hamowanie awaryjne z systemem ABS i zasada działania ABS
- hamowanie awaryjne w zakręcie z wykorzystaniem systemu ABS
- zjawisko podsterowności i nadsterowności samochodu - działanie różnych systemów wspierających ( ABS, ESP, TC ).

## Aktywność i integracja on-line

Comarch dba o dobrą atmosferę pracy i przywiązuje dużą wagę do relacji pracowniczych. Mimo braku możliwości zorganizowania tradycyjnych eventów, Comarch podejmował inicjatywy mające na celu integrację pracowników i zespołów. Wiele działań podejmowali bezpośrednio managerowie poszczególnych zespołów.

### Gra terenowa z okazji Dnia Dziecka

We współpracy z Centralnym Domem Technologii, nowoczesnym ośrodkiem edukacyjnym, którego Comarch jest partnerem strategicznym, zorganizowana została internetowa gra terenowa dla rodzin pracowników. Przygotowane zostały dwie wersje gry – „Kulawy pirat Joe” dla dzieci młodszych w wieku 8-10 lat oraz „Miasto robotów” dzieci starszych w wieku 11-13 lat.

### Świąteczne kreacje

Również w okresie Bożego Narodzenia dzieci pracowników mogły skorzystać ze specjalnie dla nich przygotowanych warsztatów świątecznych, w trakcie których ze wcześniej odebranych materiałów wykonywały ozdoby i dekoracje. Zajęcia odbywały się online w dwóch grupach wiekowych. Dodatkowo najmłodszy zostali zaproszeni do udziału w świątecznych animacjach (zabawy ruchowe i taneczne, warsztaty string art i zimowe przekąski, śpiewanie bajkowych hitów quizy).



### Turniej CS: Go

Zawody integrowały miłośników tej legendarnej gry. Tym razem event realizowany był wewnątrz i udział wzięły drużyny z różnych biur Comarch.

## Comarch solidarny z Ukrainą

Grupa Comarch w pełni solidaryzuje się z narodem Ukraińskim. Już pierwszego dnia rosyjskiej agresji, 24 lutego 2022 roku, firma rozpoczęła zorganizowaną akcję wsparcia przyjazdu do Polski i zapewnienia pobytu dla swoich pracowników z Ukrainy wraz z rodzinami. Pomocą zostało objętych kilkadziesiąt osób, głównie kobiety i dzieci. Firma zapewniła pracownikom ukraińskich oddziałów wsparcie długoterminowe i podpisała z nimi umowy o pracę w Polsce.

Równolegle pomoc adresowana jest do wszystkich obywateli Ukrainy. Firma udziela wsparcia we wszelkich możliwych formach m.in. poprzez bezpośrednie finansowanie dostaw materiałów potrzebnych w Ukrainie, wykorzystanie floty samochodowej do organizacji transportu, poprzez udostępnienie mieszkań służbowych, opieki medycznej w Centrum Medycznym iMed24, infrastruktury

rekreacyjnej Comarch a także pomoc w organizacji pobytu w Polsce dla osób przyjeżdżających z Ukrainy. Firma zorganizowała również oraz przeprowadziła transport i rozlokowanie w Niemczech i we Włoszech 250 dzieci chorych na raka ze zniszczonego dziecięcego szpitala onkologicznego w Kijowie.

Ponadto Comarch określił, że jest w stanie zaoferować miejsca pracy długookresowej dla ponad 100 osób przybywających do Polski z Ukrainy.

Grupa Comarch zaprzestała prowadzenia działalności w Rosji w związku z działaniami wojennymi w Ukrainie i wprowadzanymi sankcjami. Dochowane zostają wszelkie starania, aby utrzymać ciągłość realizacji projektów w Ukrainie. Skutki konfliktu nie mają istotnego negatywnego wpływu na sytuację gospodarczą przedsiębiorstwa, ponieważ klienci z Ukrainy i Rosji odpowiadają za ok. 1,5 procent przychodów ze sprzedaży Grupy.



## Cracovia – CSR 2021

W 2021 roku Comarch kontynuował dobrą praktykę CSR przy wykorzystaniu marki Cracovia. W późniejszych miesiącach działania marki Cracovia w sezonach PKO BP Ekstraklasy oraz Polskiej Hokej Ligi mogły szerzej propagować praktyki na rzecz odpowiedzialności przedsiębiorstw za ich wpływ na społeczeństwo.

### Wielka Orkiestra Świątecznej Pomocy

Wsparcie fundacji Wielkiej Orkiestry Świątecznej Pomocy należy już do wspaniałej tradycji Comarch. W 2021 roku na licytację przekazano medal za zdobycie Pucharu Polski przez piłkarzy Cracovii. Kwota za jaką zwycięzca wylicytowała pamiątkę wyniosła niemal 10 tysięcy złotych.

### Wsparcie zbiórek charytatywnych

Comarch wykorzystując potencjał liczbowy mediów społecznościowych Cracovii wielokrotnie apelował o włączanie się do zbiórek pieniędzy przeznaczonych na leczenie dzieci. Jednym z przykładów była zbiórka funduszy na leczenie małej Hani cierpiącej na zespół Smitha-Lemlięgo-Opitza.



Comarch aktywnie włączył się w zbiórkę pieniędzy na rzecz zakupu protezy nogi dla piłkarza będącego reprezentantem Polski w AMP Futbolu. Akcją zainicjowali partner techniczny Cracovii – firma Puma oraz ambasador tejże marki – Kacper „Qesek” Misztal, znany YouTuber.

### Ekstrapomoc

Comarch wspólnie z MKS Cracovia SSA w dalszym ciągu aktywnie uczestniczy w akcji Ekstrapomoc, polegającej na wzajemnym promowaniu zbiórek na cele charytatywne oraz przekazywaniu pamiątek na aukcje przez wszystkie zespoły uczestniczące w rozgrywkach Ekstraklasy.

### Aukcje na cele rozwojowe

Comarch stara się wspierać także organizacje, które propagują kulturę fizyczną czy historię. Jednym z przykładów było przekazanie koszulki meczowej na rzecz reaktywacji przedwojennego polskiego klubu piłkarskiego – Lechii Łwów.

### Dzień walki z dyskryminacją osób niepełnosprawnych

Comarch we współpracy z MKS Cracovia SSA pamiętał również o Dniu Walki z Dyskryminacją Osób Niepełnosprawnych. Ten dzień miał skłaniać do refleksji o sytuacji osób z niepełnosprawnościami w Polsce, a także szansą do wyrażenia sprzeciwu wobec dyskryminacji osób niepełnosprawnych w miejscach pracy czy urzędach.

### Pasiasty Dzień Dziecka

Po rocznej przerwie podyktowanej sytuacją epidemiczną, Cracovia wróciła do tradycji organizowania Pasiastego Dnia Dziecka. Dzięki Comarchowi na najmłodszych kibiców czekało m.in. zwiedzanie stadionu, loteria fantowa czy pokazowe treningi i turniej Cracovia Kids.



## Współpraca na rzecz wsparcia zdrowia psychicznego wśród młodzieży

Comarch aktywnie włączył się w akcję pod hasłem "WALCZ, ZWYCIĘŻAJ, ŻYJ!". Podczas 28. i 29. kolejki PKO BP Ekstraklasa piłkarze Cracovii wybiegli na murawę w koszulkach promujących inicjatywę. Celem kampanii była zmiana nastawienia społeczeństwa do korzystania z konsultacji, czy porad psychologa lub terapeuty.

## Światowy Dzień Pierwszej Pomocy – Akcja Informacyjna

Przed meczem z Górnikiem Zabrze Comarch wspólnie z MKS Cracovia SSA przeprowadził akcję informacyjną w związku ze Światowym Dniem Pierwszej Pomocy. Na sektorze rodzinnym prowadzone były pokazy pierwszej pomocy, a dodatkowo przed meczem rozdawane były specjalne karty w formie wizytówek ze spisem podstawowych, najważniejszych kroków reanimacyjnych.

## Kampania #Bezpieczny Dom

Przed meczem z Rakowem Częstochowa Comarch razem z MKS Cracovia SSA przeprowadzili kampanię informacyjną związaną z bezpieczeństwem. Podczas spotkania animatorzy uczyli najmłodszych w zakresie ochrony przeciwpożarowej, bezpieczeństwa na drodze i w domu, tym samym inwestując w przyszłość i edukację dzieci.

## Promocja Budżetu Obywatelskiego

Comarch wraz z MKS Cracovia SSA włączyli się w promocję projektu w ramach budżetu obywatelskiego. Projekt

zakładał powstanie multimedialnej strefy historycznej, połączonej z Aleją Zasłużonych oraz miejscem piłkarskich zabaw dla najmłodszych przy stadionie Pasów.

## Pomoc schronisku na ul. Rybnej

Comarch we współpracy z MKS Cracovia SSA włączyli się w zbiórkę darów i datków na rzecz krakowskiego schroniska przy ulicy Rybnej. Udało się zebrać blisko 1000 złotych, a także najpotrzebniejsze artykuły dla potrzebujących zwierząt.

## Święto Krakowskiej Rodziny

MKS Cracovia SSA oraz Comarch włączyli się także w IX edycję Święta Rodziny Krakowskiej. Jest to cykliczne wydarzenie, które na stałe wpisało się w kalendarz kulturalno-rodzinnych inicjatyw organizowanych w Krakowie. Promuje ono aktywności sportowe, kulturalne i rekreacyjne, oferowane krakowskim rodzinom, jak też ofertę miasta skierowaną do rodzin, w tym działania wspierające i pomocowe.

## Turniej charytatywny o Puchar Prezesa Profesora Janusza Filipiaka

Na początku października odbył się turniej charytatywny o Puchar Prezesa Profesora Janusza Filipiaka. Jednym z elementów imprezy była loteria oraz licytacja sportowych pamiątek. Cały dochód zasilili Małopolskie Hospicjum dla Dzieci w Krakowie, wspomagając jego codzienną działalność.





### Cracovia wspiera postawę Fair-Play

Elementem edukacji w MKS Cracovia SSA jest dbałość o krzewienie sportowej postawy wśród najmłodszych zawodników. Podczas jednego z treningów Cracovia KIDS ujmujący gest względem rówieśnika wykonała siedmioletnia Lidka, która pomogła swojemu koledze. Comarch wraz z MKS Cracovia SSA postanowili przygotować niespodziankę dla dziewczynki w postaci spotkania z zawodnikami oraz drobnych upominków. W trakcie turniejów dziecięcych i młodzieżowych w hokeju na lodzie na krakowskim lodowisku, Comarch zorganizował liczne prelekcje dla dzieci oraz rodziców, przypominając o nadrzędnej roli zasad fair-play, wzajemnym szacunku oraz zdrowym trybie życia wśród młodych sportowców

### Wsparcie Honorowego Krwiodawstwa i Dawców Szpiku

Comarch podczas Pucharu Kontynentalnego na lodowisku przy ul. Siedleckiego 7 w Krakowie wsparł inicjatywę „Wampiriada”, która propaguje honorowe krwiodawstwo oraz zachęca do zapisywania się do bazy dawców szpiku kostnego, uświadamiając tym samym społeczeństwo o potrzebie ratowania życia poprzez oddawanie krwi oraz szpiku kostnego.

### Akcja Szczepienie Przed Stadionem

Przed spotkaniem z Jagiellonią Białostok Comarch wraz z MKS Cracovia SSA zorganizowali możliwość szczepienia się przeciw wirusowi SARS-CoV-2. Na każdego zaszczepionego w sobotę czekała wejściówka na mecz za symboliczny 1 PLN.

### Profilaktyka przeciwko Covid-19

Podczas turnieju Pucharu Kontynentalnego Comarch zadbął o profilaktykę i edukację w zakresie COVID-19. Na lodowisku wolontariusze informowali kibiców o konieczności

stosowania środków zapobiegających rozprzestrzenianiu się wirusa, a także edukowali społeczeństwo o sposobie ochrony zdrowia i przeciwdziałaniu pandemii.

### Szlachetna Paczka

W okresie świątecznym Comarch tradycyjnie już włączył się do akcji Szlachetna Paczka, która polega na pomocy osobom potrzebującym. Odpowiedzialnymi za wykonanie tego zadania byli sportowcy Cracovii. W tym roku pomogliśmy dwóm rodzinom: samotnemu Panu Henrykowi oraz emerytce Pani Marii.

### Akademia Klasy Ekstra

Comarch we współpracy z MKS Cracovia SSA i Fundacją Ekstraklasy po raz kolejny zorganizowali turniej Akademia Klasy Ekstra. Wydarzenie kierowane jest dla młodzieży w wieku 11-12 lat i ma za zadanie krzewić aktywność fizyczną wśród młodych osób.

### Kampania profilaktyczna „Movember”

Comarch po raz kolejny wsparł kampanię „Movember” przypominającą o męskich problemach zdrowotnych oraz zachęcającą do regularnych badań i profilaktyki raka jąder i prostaty. Hokeiści wraz z pracownikami Klubu MKS Cracovia SSA podczas meczów propagowali wyżej wymienione idee oraz zachęcali kibiców do zdrowego i higienicznego trybu życia.



# 13

Nagrody i rankingi



## Nagrody dla Comarch

Redakcje portalu gospodarczego WNP.PL i magazynu Nowy Przemysł przyznały nagrody „Inwestor bez granic”. Comarch otrzymał wyróżnienie w kategorii „Polski inwestor za granicą”. Laureatami zostały również Grupa Amica, InPost oraz Sii. W drugiej kategorii - „Inwestor zagraniczny w Polsce” – nagrody zostały przyznane firmom: Amazon, Fresenius Kabi Polska, IKEA, SK hi-tech battery materials Poland oraz Toyota Motor Manufacturing Poland. Konkurs „Inwestor bez granic” jest ściśle związany z Europejskim Kongresem Gospodarczym. Jego idea pozostaje ponadczasowa – chodzi o wyróżnienie w ramach jednego konkursu inwestorów zagranicznych w Polsce i polskich firm aktywnych na europejskim i światowym rynku. Jednocześnie konkurs propaguje wzorcowe relacje między investorem, rynkiem i administracją, które są oparte na zaufaniu i odpowiedzialności – a które skutkują wymiernymi korzyściami. Nagrody przyznają redakcje portalu gospodarczego WNP.PL i magazynu Nowy Przemysł, a kandydatów do wyróżnienia wskazują środowiska biznesu, instytucje samorządu gospodarczego, agencji i instytucje rządowe zaangażowane w pozyskiwanie inwestorów oraz wspierają polską ekspansję gospodarczą za granicą.

Choć rok 2021 przyniósł ze sobą wiele nowości, jedno pozostało niezmiennie – redakcja magazynu Computerworld kolejny rok z rzędu opracowała raport „Computerworld TOP200”, w którym odnaleźć można wyniki kompleksowego badania polskiego rynku teleinformatycznego. Publikacja ta prezentuje trendy w branży ICT oraz rankingi firm w licznych kategoriach. W tegorocznym wydaniu



Gala wręczenia nagród Inwestor bez granic

Comarch zajął pierwsze miejsce w kilku kategoriach: największy dostawca usług w modelu cloud, największy dostawca rozwiązań i usług IT dla sektora telekomunikacyjnego, największy dostawca systemów RPA i automatyzacji procesów biznesowych oraz firma informatyczna o największych nakładach na R&D. Comarch co roku zdobywa wysokie pozycje w różnych kategoriach. W rankingu ujęte zostały również dwie inne spółki, wchodzące w skład Grupy Kapitałowej – Comarch Polska SA i Comarch Healthcare (m.in. pierwsze miejsce w kategorii firmy informatyczne o największym udziale R&D w stosunku do przychodów z IT w 2020 r.).

W 2021 roku po raz dziesiąty zostały rozdane **Listki CSR „Polityki”**. Tygodnik Polityka, razem z Forum Odpowiedzialnego Biznesu i firmą Deloitte przeprowadził ankietę wśród największych firm w Polsce na temat społecznej odpowiedzialności biznesu oraz zrównoważonego rozwoju. Comarch został laureatem Białego Listka. Przegląd społecznej odpowiedzialności biznesu jest przygotowywany na podstawie wyników ankiety rozesyłanej do przedsiębiorstw. Jak co roku analizowanymi obszarami były m.in.: ład korporacyjny, prawa człowieka, zachowania wobec pracowników, ochrona środowiska, dbałość o klienta, uczciwość biznesowa i zaangażowanie społeczne.

Raport „Computerworld TOP200” to istotna publikacja, która od blisko 30 lat stanowi ważne podsumowanie dotyczące polskiej branży teleinformatycznej. Raport stanowi



Biały Listek CSR "Polityki"

ważne odniesienie menedżerów IT, informatyków i analityków, jak również klientów, którzy przeglądają raport w celu poszerzenia wiedzy na temat ofert dostawców IT.

Aż w czterech kategoriach tegorocznej edycji „ITwiz Best 100” Comarch zajął pierwsze miejsce. W raporcie Comarch został sklasyfikowany jako firma o najlepszych wynikach sprzedaży w zestawieniach: sprzedaż do sektora handlu detalicznego, telekomunikacji oraz sprzedaż oprogramowania CRM a także usług cloud computing. Dodatkowo firma znalazła się w czołówce w kilku innych kategoriach m.in.: firmy o największej sprzedaży do sektora MŚP (2 miejsce), sprzedaż systemów ERP (2 miejsce), sprzedaży aplikacji mobilnych (2 miejsce), sprzedaż usług data center (2 miejsce) oraz najwięksi eksporterzy produktów i usług IT (2 miejsce). Comarch „wywalczył brąz” m.in. w zestawieniu firm IT o największej sprzedaży do sektora finansowego i sprzedaży systemów klasy ECM oraz firm z kapitałem polskim sprzedające własne produkty i usługi.

Raport „ITwiz Best100” to ranking producentów i dostawców rozwiązań oraz usług IT obecnych na polskim rynku, według wyników sprzedaży. Publikacja przygotowywana jest przez redakcję ITwiz.

System Comarch e-Urząd zdobył drugie miejsce w **Plebiscycie Produktu Roku „IT w Administracji”** w kategorii: Oprogramowanie dedykowane Administracji Publicznej. Konkurs jest organizowany przez miesięcznik „IT w Administracji”. Jego celem jest wyłonienie takich rozwiązań IT, które w największym stopniu usprawniają funkcjonowanie podmiotów publicznych. Konkurs składa się z ośmiu kategorii, w ramach których czytelnicy i redakcja miesięcznika oddają głosy na najlepsze produkty. Kryteriami oceny są: funkcjonalność, innowacyjność oraz przydatność rozwiązań w codziennej pracy działów IT w sektorze administracji publicznej.

Rada Doradców magazynu „The Asian Banker” nagrodziła unikatowe instytucje odnoszące największe sukcesy



Najlepsza Implementacja Transformacji Cyfrowej w Tajlandii

w sektorze bankowości w Tajlandii. Jury doceniło projekt zrealizowany przez Comarch dla banku TMB Thanachart dot. wdrożenia systemu Comarch Corporate Banking (CCB) uruchomionego pod marką TTB Business ONE, nagradzając **tytułem Najlepszej Implementacji Transformacji Cyfrowej w Tajlandii**. System transakcyjny Comarch obejmuje aplikację mobilną i aplikację desktop wspierające obsługę klientów korporacyjnych i SME. System wdrażany był w czasie fuzji TMB i Thanachart i obecnie obsługuje klientów biznesowych połączonych banków. Dzięki zapewnieniu łatwości obsługi, unikalnego UX, wysokiego poziomu bezpieczeństwa, jak również automatyzacji procesów biznesowych, projekt został uznany za najlepszą transformację cyfrową w kraju.



Gala wręczenia nagród w Plebiscycie Produktu Roku „IT w Administracji”



Comarch zajął drugie miejsce w pięciu różnych kategoriach tegorocznej edycji **Pipeline Innovation Awards**. Każdego roku program Innovation Awards otrzymuje setki nominacji, które rywalizują w ponad 10 kategoriach. Uczestnicy przesyłają obszerne informacje ewaluacyjne, na podstawie których panel sędziowski ocenia innowacyjność proponowanych rozwiązań. Następnie jurorzy wybierają najbardziej innowacyjnego uczestnika w każdej kategorii. W tym roku Comarch zajął drugie miejsce w pięciu tegorocznych kategoriach: Innovation in Business Support Systems, Innovation in Operational Support System, Innovation in Artificial Intelligence (AI), Innovation in Assurance i Innovation in Pandemic Response



Hit Roku 2021 foto Gazeta Bankowa

*Wspaniale jest widzieć, że nasza praca jest doceniana przez organizacje takie jak Pipeline, szczególnie biorąc pod uwagę silną konkurencję, z którą mieliśmy do czynienia. Bycie wybranym na podstawie pracy w obszarach OSS/BSS, AI i Assurance jest dla nas wyjątkowo ważne, ze względu na to, że są to dziedziny, na które kładziemy dodatkowy nacisk i w których stawiamy na intensywny rozwój – mówi **Tymoteusz Wrona**, Head of Telecommunications, Presales and Product Management w Comarch.*

Podczas Japan-Central Europe Investment Summit & Awards Comarch zdobył nagrodę **Top CEE Digital Services Provider to Japan**. Konkurs miał na celu wyróżnienie najlepszych japońskich i partnerskich firm z kluczowych sektorów - firm, które wnoszą wiedzę, kapitał i technologię do Europy Środkowej, w tym do krajów takich jak Niemcy, Węgry, Polska, Czechy, Słowacja, Rumunia oraz kraje bałtyckie.

*Cieszymy się, że Comarch został doceniony przez kolejną organizację z uznanym jury. Rozpoczęliśmy naszą japońską podróż od szczypty niepewności, ale ostatnie wydarzenia i ta nagroda dowodzą, że podjęliśmy właściwą decyzję o sprowadzeniu naszych produktów do Japonii. Telekomunikacja, IoT, e-zdrowie, FinTech i handel detaliczny to obszary, które będziemy dalej eksplorować wraz z naszymi japońskimi klientami i partnerami, aby wspólnie budować innowacyjne i wartościowe rozwiązania – mówi **Łukasz Zezulak**, Japan Country Manager. Fakt, że nasze japońskie działania są dostrzegane, jest wielkim osiągnięciem, szczególnie biorąc pod uwagę nasz coraz szybszy rozwój w Azji Wschodniej.*

Dwa systemy Comarch otrzymały **rekomendację Gazety Bankowej w konkursie „Hit Roku 2021”**. "Hit Roku" to konkurs z długą tradycją wyłaniający najbardziej innowacyjne rozwiązania IT dla firm i instytucji. W tym roku rozegrał się w dwóch kategoriach: "Bankowość" oraz "Ubezpieczenia i inne instytucje finansowe". Kapituła

przyznała rekomendacje systemom Comarch RPA for KYC oraz Comarch AI-based Product Ranking. Pierwszy służy do automatyzacji pozyskiwania danych z wielu źródeł w celu oceny ryzyka klienta, drugi – pomaga inwestorom i ich doradcom w doborze właściwego produktu inwestycyjnego.

Comarch wraz z projektem „AIOps Autonomous Service Assurance” został laureatem nagrody **Catalyst Award 2020** za wybitny wkład w aktywa TM Forum. W 2020 roku firma Comarch wzięła udział w renomowanym programie TM Forum Catalyst, skupionym wokół współtworzenia innowacyjnych rozwiązań dla ważnych wyzwań branżowych, wykorzystując przy tym najlepsze praktyki i standardy TM Forum. W ramach programu, Comarch zgłosił projekt autonomicznego systemu zapewniania usług AIOps, wspierany przez LG U+. Projekt Comarch przenosi wykorzystanie sztucznej inteligencji w zakresie assurance w firmach telekomunikacyjnych na wyższy poziom, korelując potencjalne błędy sieciowe z przewidywanymi zachowaniami klientów, zapobiegając tym samym niezadowoleniu. Firma zademonstrowała pionierskie rozwiązanie oraz konkretne przypadki użycia oparte na sztucznej inteligencji. Zwycięzców wyłonił Podkomitet ds. Współpracy TM Forum (TM Forum's Collaboration Sub-Committee), którego zadaniem jest nadzorowanie skutecznego tworzenia i przyjmowania najlepszych praktyk oraz standardów, dostarczających wartość członkom organizacji poprzez zaspokajanie potrzeb branży.

Na kongresie partnerów Hewlett Packard Enterprise, Comarch uzyskał pierwszą **nagrodę w kategorii „Największy obrót w modelu as-a-service”**. Kongres partnerów HPE to wydarzenie skupiające się na najnowszych trendach rynkowych i innowacjach w dziedzinie IT. Jest ono również ceremonią wręczenia nagród, podczas której najbardziej aktywni z partnerów biznesowych firmy HP zostają docenieni za ich osiągnięcia. Hasłem przewodnim tegorocznej edycji było „Future Redefined”, aby wyrazić zainteresowanie tym, czego powinniśmy oczekiwać od dostawców technologii w nadchodzących latach.

## Comarch w raportach firm analitycznych

Po raz kolejny Comarch został uwzględniony wśród reprezentatywnych dostawców rozwiązań OSS w raporcie firmy Gartner - wiodącej na świecie firmy badawczo-doradczej. „**Market Guide for CSP Operations Support System Solutions**” Gartnera opisuje takie obszary, jak: definicja rynku, kluczowe ustalenia dotyczące stanu strategii OSS zarówno wśród dostawców CSP, jak i dostawców produktów OSS, a także definiuje zalecenia dla CIO organizacji, odpowiedzialnych za strategię OSS i jej transformację.

*- Naszym zdaniem, uwzględnienie Comarch w raporcie potwierdza silną pozycję firmy jako lidera innowacji wśród innych dostawców OSS na rynku - mówi Dominik Pacewicz, Head of Product Management w Comarch. Już od dłuższego czasu dostarczamy naszym klientom systemy OSS, które obsługują sieci 5G, przetwarzanie brzegowe (edge computing), network slicing, sztuczną inteligencję (AI), uczenie maszynowe (ML) oraz Internet rzeczy (IoT) w czasie rzeczywistym. Wyróżnienie firmy w raporcie jest kolejnym dowodem naszej ekspertyzy oraz zaangażowania w nowe technologie.*

Comarch został włączony do grona 50-ciu liderów branży fintech i nazwany „wschodzącą gwiazdą” roku 2021 w raporcie branżowym **The Center for Financial Professionals (CeFPro)**.

„Comarch należy do tych, których warto obserwować. Ma ofertę odpowiadającą wyzwaniom i możliwościom, na które zwrócili uwagę respondenci ankiety Fintech Leaders, w tym w zakresie cyberbezpieczeństwa, zwalczania nadużyć finansowych i technologii bankowych” – można przeczytać w raporcie. FinTech Leaders to najbardziej kompleksowe międzynarodowe badanie dotyczące stanu branży FinTech. Opiera się na wynikach ankiet kierowanych do przedstawicieli branży finansowej pochodzących z różnych organizacji, regionów geograficznych i środowisk. Comarch został również nominowany do wyróżnienia w kategoriach Anti-Fraud i Cyber Security, obok takich graczy rynkowych jak IBM, Cisco czy BAE Systems.

*- Zdobycie tytułu „wschodzącej gwiazdy” jest dla nas ogromnym wyróżnieniem i mocnym potwierdzeniem naszych kompetencji – mówi Adrian Korczyński, dyrektor ds. cyberbezpieczeństwa w Comarch – Teraz będziemy jeszcze bardziej zaangażowani w to, by wyniki naszej pracy nieustannie pięły się w górę.*

CeFPro jest międzynarodową firmą badawczą, eventową i medialną założoną w 2011 roku.

Comarch znalazł się na liście 2021 Gartnera „Market Guide for CSP Revenue Management and Monetization Solutions”. Raport zawiera definicję rynku, opis, kluczowe wnioski i rekomendacje. Zgodnie z tym raportem:

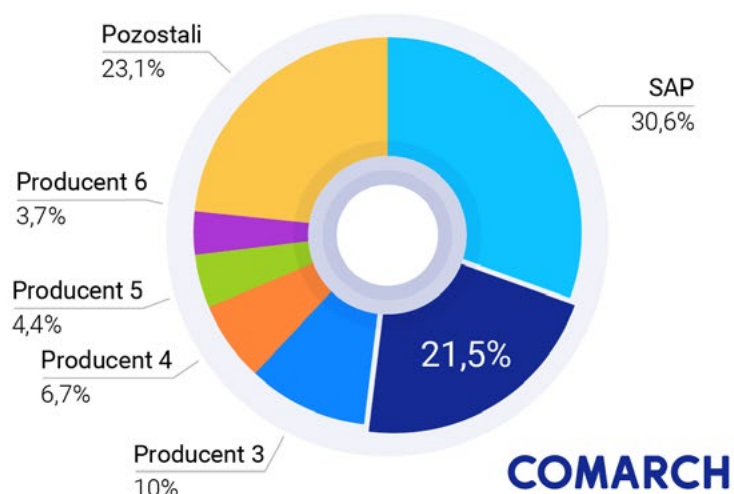
„CIO w CSP, którzy modernizują lub przekształcają swoje BSS lub zarządzanie przychodami, mogą wykorzystać to badanie do dopracowania strategii sourcingu ukierunkowanych na pożądane wyniki”. „Gartner definiuje rozwiązanie w zakresie zarządzania przychodami i monetyzacji jako komercyjne oprogramowanie dostępne w sprzedaży, które spełnia wymagania dostawców usług komunikacyjnych w zakresie oceny, naliczania opłat, billingów, płatności, kolekcji, rozliczeń z partnerami, monetyzacji i powiązanych działań.” Comarch znalazł się na liście 14 Reprezentatywnych Dostawców na rynku rozwiązań CSP RM&M.

Comarch został uwzględniony w raporcie dotyczącym rozwiązań lojalnościowych przygotowanym przez Forrester „**The Forrester Wave™: Loyalty Solutions, Q2 2021**”. Sam raport, zatytułowany to 28-kryterialna ocena 14 najbardziej znaczących dostawców technologii zarządzania lojalnością, stworzona, aby pomóc marketingowcom w wyborze odpowiedniej platformy lojalnościowej dla ich biznesu. Materiał zwraca również uwagę na niektóre z najnowszych i nadchodzących trendów rynkowych oraz innowacji w zakresie lojalności klientów. W raporcie, Forrester skupia się na 14 największych dostawcach rozwiązań lojalnościowych. Wszystkie firmy różnią się pod względem wielkości, lokalizacji, innowacyjności technologicznej i ukierunkowania na rynek. Comarch, jako globalny dostawca produktów i usług z zakresu zarządzania lojalnością definiowanych przez oprogramowanie, został zaliczony do grupy „dostawców, którzy mają największe znaczenie”. Według raportu Forrester, Comarch znalazł się w pierwszej piątce w kryteriach „marketing lojalnościowy” i „zarządzanie lojalnością”. Raport stwierdza, że nasza platforma oferuje „silne możliwości zarządzania korzyściami, promocjami i ofertami...”. Forrester wskazuje również, że „referencje klientów chwalą raportowanie, pulpity, analitykę i 'solidne partnerstwo' Comarch ....”.

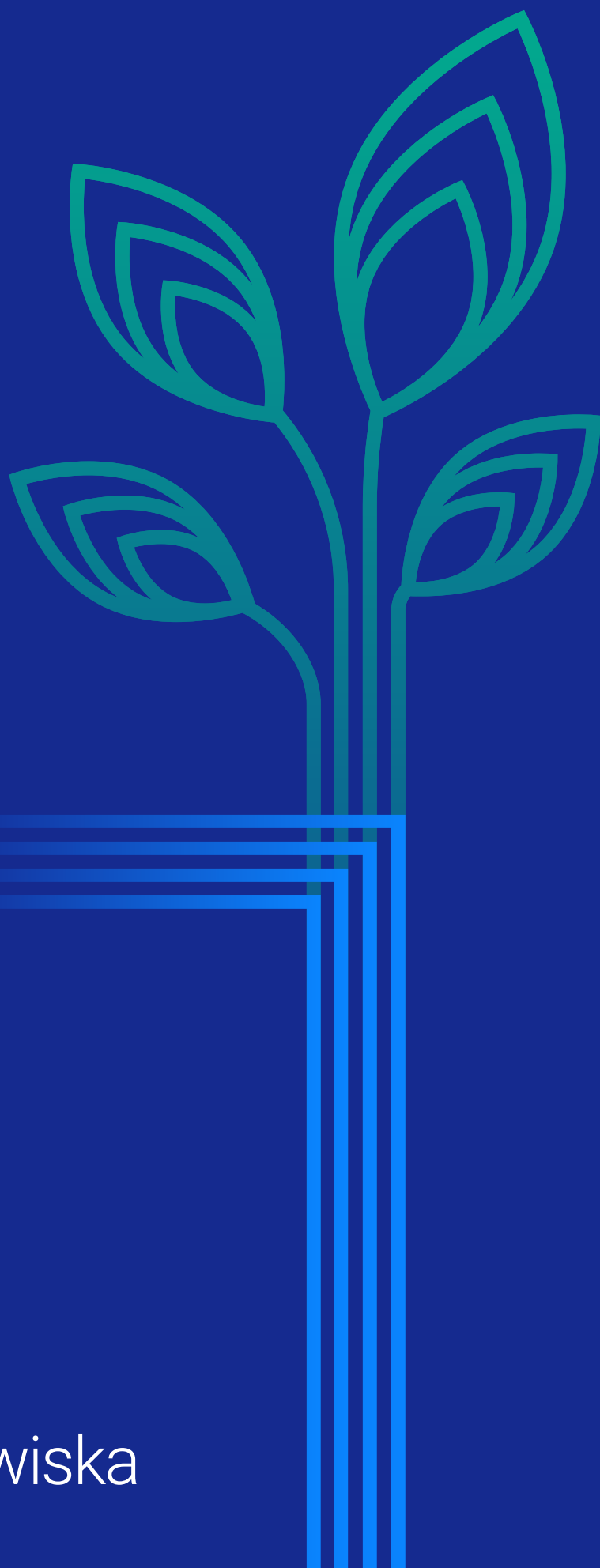
Comarch został uwzględniony w raporcie „**Now Tech: Loyalty Marketing, Q4 2020**” przygotowanym przez Forrester, jedną z wiodących na świecie firm zajmujących się badaniem rynku, która dzieli się z klientami i opinią publiczną spostrzeżeniami i poradami na temat obecnego i potencjalnego wpływu technologii. Raport, jak sugeruje jego tytuł, stanowi przegląd zróżnicowanego zestawu dostawców w dziedzinie marketingu lojalnościowego. W tej publikacji, Forrester wymienia 41 dostawców, którzy różnią się wielkością, lokalizacją, możliwościami

technologicznymi i ukierunkowaniem na rynek. Comarch, jako globalny dostawca produktów i usług z zakresu zarządzania lojalnością definiowanych programowo, został umieszczony wśród dostawców średniej wielkości (25 mln USD do 75 mln USD przychodu) oraz w segmencie funkcjonalności hybrydowych dostawców lojalnościowych. Raport może być postrzegany jako podsumowanie istniejących i nadchodzących strategii angażowania klientów, omawiając to, czego dzisiejsze firmy poszukują (lub powinny poszukiwać) w nowoczesnych rozwiązaniach do zarządzania lojalnością. Ponadto, ujawnia dlaczego współpraca z dostawcą technologii marketingu lojalnościowego nigdy nie ogranicza się tylko do programów lojalnościowych.

Według raportu „**Poland Enterprise Application Software Market Analysis and 2020 Vendor Shares**”, przygotowanym przez firmę analityczną IDC, udział firmy Comarch w rynku rozwiązań informatycznych do zarządzania przedsiębiorstwem w Polsce wynosi on 21,5 procent. Taki wynik daje Comarch pozycję największego polskiego dostawcy systemów ERP na krajowym rynku oraz drugie miejsce w zestawieniu producentów, uwzględniającym firmy zarówno polskie, jak i zagraniczne. Dodatkowo Comarch jest jedynym producentem z pierwszej trójki, którego udziały rynkowe wzrosły w stosunku do roku poprzedniego, przy jednoczesnych spadkach pozostałych dwóch firm.



Źródło: Raport IDC „Custom Report: Poland Enterprise Application Software Market Analysis and 2020 Vendor Shares”



14

Ochrona środowiska

# Ochrona Środowiska

---

Comarch poprzez Politykę Zintegrowanego Systemu Zarządzania oraz procedury funkcjonujące w ramach wdrożonych systemów zobowiązuje się do podejmowania aktywnych działań na rzecz ograniczania negatywnego wpływu na środowisko naturalne. W ramach wdrożonego Systemu Zarządzania Środowiskowego zgodnego z wymaganiami normy ISO 14001 zostały zidentyfikowane aspekty środowiskowe, które organizacja monitoruje, nadzoruje i na które wpływa. Wszystkie Spółki z Grupy Comarch przestrzegają przepisów prawnych z zakresu ochrony środowiska. Grupa Comarch świadomie ogranicza negatywny wpływ swojej działalności na środowisko naturalne, minimalizując zużycie zasobów naturalnych oraz ograniczając wytwarzanie odpadów powstających w wyniku bieżącej działalności. Promuje także ekologiczny styl życia wśród swoich pracowników, prowadząc akcje zachęcające do czynnego uczestnictwa w ochronie środowiska naturalnego.

W Comarch S.A. został wdrożony i certyfikowany System Zarządzania Energią zgodny z międzynarodowym standardem ISO 50001. W ramach tego systemu podejmowanych jest szereg działań zmierzających do poprawy efektywności energetycznej przedsiębiorstwa głównie w obszarach tzw. znaczącego zużycia energii (energia elektryczna, energia cieplna, flota). Działania te uwzględniają modernizację budynków i wyposażenia, wykorzystywanie odnawialnych źródeł energii, zastosowanie odpowiedniej polityki zakupowej, polityki modernizacji floty, a także prowadzenie akcji uświadamiających wśród pracowników i ciągłe monitorowanie odpowiednich wskaźników. Wymienione działania realizowane są w ramach programów i zadań energetycznych na dany okres oraz podlegają okresowemu monitoringowi podczas przeglądów energetycznych realizowanych przez powołany Zespół ds. zarządzania energią.

Tereny cenne przyrodniczo nie znajdują się w sąsiedztwie bądź sferze oddziaływania Grupy Comarch. Działalność Grupy Comarch nie powoduje istotnych strat środowiskowych. Grupa Comarch monitoruje na bieżąco zanieczyszczenie powietrza czujnikiem zainstalowanym na jednym ze swoich budynków znajdujących się w Specjalnej Strefie Ekonomicznej w Krakowie. Czujnik jest włączony do sieci sensorów Airly co pomaga w stworzeniu krajowej sieci pomiarowej monitorującej smog.



Budynek Comarch SSE6, Kraków

## Wykorzystanie surowców naturalnych

Ze względu na fakt, iż spółki Grupy Comarch w przeważającej mierze są producentami oprogramowania i systemów informatycznych, ich działalność nie wiąże się z bezpośrednim wykorzystywaniem surowców, będących zasobami naturalnymi. Wśród wykorzystywanych surowców zidentyfikowano gaz ziemny, paliwa płynne takie jak: benzyna, olej napędowy, LPG, olej opałowy, paliwo lotnicze. Korzystają natomiast z typowych mediów, zużywanych w trakcie bieżącej pracy (energia elektryczna, ciepło oraz woda).



Część działalności Grupy Comarch stanowi również niskoseryjna produkcja urządzeń elektronicznych z podzespołów kupowanych od dostawców zewnętrznych oraz związane z tym prace projektowo-badawcze. Produkcja odbywa się w nowoczesnej hali produkcyjnej zlokalizowanej w Specjalnej Strefie Ekonomicznej w Krakowie.

Dodatkowo w toku procesów produkcyjnych i logistycznych wykorzystuje się papierowe, kartonowe, plastikowe i drewniane opakowania oraz zabezpieczenia. Poniżej przedstawiono zestawienie ilości wprowadzonych na rynek opakowań. Ilość wprowadzonych opakowań wynika bezpośrednio z wielkości sprzedaży.

Poniższa tabela przedstawia ilość opakowań w kg wprowadzonych na rynek przez Comarch S.A. oraz polskie spółki Grupy Comarch w latach 2020 – 2021.

Opakowania wprowadzone na rynek	2021	2020
Comarch SA	762 kg	545 kg
Grupa Comarch	935 kg	1 075 kg

# Ograniczenie zużycia energii

## Energochłonność produktów

Urządzenia elektroniczne produkowane przez Grupę Comarch zasilane są energią elektryczną, przez co oddziałują na środowisko. Ilość zużywanej energii przez produkty nie jest możliwa do dokładnego oszacowania, gdyż zależy ona od bardzo wielu czynników m.in. od intensywności użytkowania, warunków atmosferycznych, trybu pracy i rodzaju dołączonych do urządzeń akcesoriów.

Grupa Comarch stawia sobie za jeden z głównych celów ograniczenie zużycia energii elektrycznej w każdej kolejnej wersji danego urządzenia. Dzieje się to poprzez optymalizację zużycia energii zarówno w obszarze Firmware, jak

i Hardware. Przykładem może być stosowanie technologii o wysokiej efektywności energetycznej, jak na przykład NB IoT, czy też wykorzystywanie komponentów zużywających mniej energii.

Grupa Comarch dostarcza także rozwiązania dla wspierające dostawców wody, energii elektrycznej, czy gazu w monitorowaniu sieci przesyłowych. Pozwala to na zmniejszenie strat mediów, szybką detekcję awarii, a dzięki temu do minimalizowania strat i optymalizacji zużycia zasobów naturalnych ziemi.

Poniższa tabela przedstawia procent przychodów z wyrobów gotowych oraz usług z nimi związanych opracowanych z uwzględnieniem kryteriów środowiskowych w Comarch S.A. oraz Grupie Comarch w latach 2020 – 2021.

Przychody z wyrobów gotowych oraz usług z nimi związanych opracowanych z uwzględnieniem kryteriów środowiskowych	2021	2020
Comarch SA	2,4%	1,8%
Grupa Comarch	2,7%	2,4%

## Zużycie energii elektrycznej, ciepła, gazu i paliw

Grupa Comarch stale monitoruje zużycie energii elektrycznej, ciepła i paliw we wszystkich obszarach swojej działalności, skupiając się przede wszystkim na zużyciu energii elektrycznej, ciepła, gazu ziemnego, oleju opałowego, gazu płynnego LPG wykorzystywanych w budynkach będących własnością Grupy Comarch oraz na zużyciu paliw płynnych służących do napędu samochodów należących do floty Grupy Comarch. Dodatkowo monitorowane jest zużycie wody, a także paliw płynnych używanych w agregatach prądotwórczych, sprzęcie wolnobieżnym oraz parku maszynowym. Znaczący udział w konsumpcji energii elektrycznej mają Data Center w Krakowie, Warszawie oraz Dreźnie w Niemczech i Lezennes we Francji. Od 2021 roku monitoring obejmuje również paliwo lotnicze dla samolotu.

Zakres raportowania dla Comarch S.A. obejmuje budynki własne Comarch S.A., tj. budynki w Specjalnej Strefie Ekonomicznej (SSE2, SSE3, SSE4, SSE5, SSE6, SSE7) oraz dwa budynki w Warszawie (przy ul. Puławskiej oraz przy ul. Leśnej), wyłączając budynek SSE1, którego powierzchnia jest najmowana przez zewnętrzne jednostki.

W ujęciu Grupy Comarch uwzględniane jest również zużycie dla budynków należących do spółek Grupy Comarch w Dreźnie w Niemczech, Lezennes we Francji, Centrum Medyczne iMed24 w Krakowie oraz budynek w Łodzi przy ul. Jaracza 78. W roku 2021 do zakresu raportowania zostały dodane budynki MKS Cracovia przy ulicy Wielickiej, Siedleckiego, Kałuży oraz Rącznej. Dane za rok 2020 zostały odpowiednio zaktualizowane.

Poniższe tabele przedstawiają zużycie energii elektrycznej, ciepła, gazu ziemnego i innych nośników energii w Comarch S.A. oraz w Grupie Comarch w latach 2020 – 2021.

Zużycie energii elektrycznej, ciepła, gazu oraz paliw Comarch SA <sup>1)</sup>	2021	2020
Zużycie energii elektrycznej <sup>2)</sup>	16 046 906 kWh	17 364 894 kWh
Zużycie ciepła <sup>3)</sup>	4 510 190 MJ	4 037 720 MJ
Zużycie gazu <sup>4)</sup>	513 742 m <sup>3</sup>	465 673 m <sup>3</sup>
Zużycie benzyny <sup>5)</sup>	248 459 kg	250 681 kg
Zużycie oleju napędowego <sup>5)</sup>	29 883 kg	28 026 kg

Zużycie LPG <sup>5)</sup>	-- kg	519 kg
Całkowite zużycie energii <sup>6)</sup>	20 527kg	- kg
Zużycie energii/pracownika <sup>6)</sup>	96 330 898 MJ	97 966 207 MJ
	18 504 MJ/pracownika	19 570 MJ/pracownika

- Zużycie energii elektrycznej, ciepła oraz gazu ziemnego dla Comarch S.A. przedstawiono dla budynków będących własnością Comarch S.A. tzn. budynków w Specjalnej Strefie Ekonomicznej (SSE2, SSE3, SSE4, SSE5, SSE6, SSE7) oraz dwóch budynków w Warszawie (przy ul. Puławskiej oraz przy ul. Leśnej).
- Zużycie energii elektrycznej przedstawiane jest dla budynków zlokalizowanych w Polsce będących własnością Comarch S.A. tzn. budynków w Specjalnej Strefie Ekonomicznej (SSE2, SSE3, SSE4, SSE5, SSE6, SSE7) oraz dwóch budynków w Warszawie (przy ul. Puławskiej oraz przy ul. Leśnej). Przedstawiane jest łączne zużycie energii elektrycznej dla tych budynków. Zużycie energii elektrycznej w roku 2021 zmalało o ok. 7,6% w porównaniu z rokiem 2020.
- Zużycie ciepła przedstawione jest dla budynków SSE5, SSE6 i SSE7. Przedstawiane jest łączne zużycie ciepła dla tych budynków w przeliczeniu na MJ. Zużycie ciepła w 2021 roku wzrosło o ok. 11,7% w porównaniu z rokiem 2020.
- Zużycie gazu ziemnego przedstawione jest dla budynków zlokalizowanych w Polsce będących własnością Comarch S.A., tzn. budynków w Specjalnej Strefie Ekonomicznej (SSE2, SSE3, SSE4) oraz budynków w Warszawie (przy ul. Puławskiej oraz przy ul. Leśnej). Przedstawiane jest łączne zużycie gazu dla tych budynków w m3. Zużycie gazu wzrosło o ok. 10,3% w porównaniu z rokiem 2020.
- Zużycie benzyny, oleju napędowego oraz LPG przedstawiane jest dla:
  - benzyna:** przedstawiane jest łączne zużycie benzyny dla floty samochodowej w Polsce oraz paliwa używanego w sprzęcie wolnobieżnym.
  - olej napędowy:** przedstawiane jest łączne zużycie oleju napędowego dla floty samochodowej w Polsce i oleju wykorzystywanego w maszynach i agregatach służących do zasilania awaryjnego.
  - LPG:** przedstawiane jest zużycie gazu płynnego propan-butan LPG dla floty samochodowej w Polsce.

Zużycie paliw podane jest w kg, wykorzystując do obliczeń następujących współczynników: 1 litr benzyny = 0,755 kg, 1 litr oleju napędowego = 0,84 kg, 1 litr LPG to 0,5 kg pochodzące z Rozporządzenia Ministra Klimatu (Dz.U. 2019 poz. 2443). Zużycie benzyny oraz oleju napędowego w latach 2021 i 2020 utrzymało się na zbliżonym poziomie. Wynika to z utrzymania ograniczeń w przemieszczaniu się, związanych z pandemią Covid-19. W roku 2021 z użycia wyłączony został samochód napędzany LPG.
- Zużycie paliwa lotniczego JET A-1 przedstawiono dla zakupionego samolotu. Samolot jest użytkowany od 2021 roku.
- Do obliczenia całkowitego zużycia energii wewnątrz organizacji wzięto pod uwagę zużycie energii elektrycznej, ciepła, gazu ziemnego oraz paliw (benzyny, oleju napędowego, LPG, paliwa lotniczego) przedstawionych wyżej. Do obliczeń danych wykorzystano wskaźniki wartości opałowej paliw opracowane przez KOBIZE oraz współczynniki dostępne na fakturach. Całkowite zużycie energii zostało przeliczone na MJ. Całkowite zużycie energii w roku 2021 wyniosło 96 330 898 MJ i zmalało o ok. 1,7% w porównaniu z rokiem 2020. Obliczono również intensywność zużycia energii biorąc pod uwagę liczbę zatrudnionych pracowników w budynkach będących własnością Comarch S.A. Zgodnie z danymi na 31 grudnia 2021 roku w spółce Comarch S.A. zatrudnionych było 5 206 pracowników, co stanowi wzrost zatrudnienia o 200 osób w porównaniu z analogicznym okresem roku 2020. Zużycie energii na osobę w roku 2021 wyniosło 18 504 MJ, a więc zmniejszyło się o ok. 5,4% w porównaniu z rokiem 2020.

Zużycie energii elektrycznej, ciepła, gazu oraz paliw w Grupie Comarch <sup>7)</sup>	2021	2020
Zużycie energii elektrycznej <sup>8)</sup>	24 273 157 kWh	24 560 075 kWh
Zużycie ciepła <sup>9)</sup>	20 431 759 MJ	17 545 681 MJ
Zużycie gazu <sup>10)</sup>	513 742 m <sup>3</sup>	465 673 m <sup>3</sup>
Zużycie benzyny <sup>11)</sup>	324 329 kg	308 241 kg
Zużycie oleju napędowego <sup>12)</sup>	91 945 kg	82 387 kg
Zużycie LPG <sup>11)</sup>	113 734 kg	519 kg
Całkowite zużycie energii <sup>12)</sup>	20 527 kg	-- kg
Zużycie energii/pracownika <sup>13)</sup>	17 435 kg	15 222 kg
	154 025 989 MJ	142 373 969 MJ
	22 910 MJ/pracownika	22 032 MJ/pracownika

- Przedstawiono dane łączne dla budynków będących własnością zarówno Comarch S.A. jak i spółek Grupy Comarch (krajowych i zagranicznych). Dla Comarch S.A. są to budynki w Specjalnej Strefie Ekonomicznej (SSE2, SSE3, SSE4, SSE5, SSE6, SSE7) oraz dwa budynki w Warszawie (przy ul. Puławskiej oraz przy ul. Leśnej), wyłączając budynek SSE1, którego powierzchnia jest najmowana przez zewnętrzne jednostki. W ujęciu Grupy Comarch są to również budynki w Dreźnie w Niemczech, Lezennes we Francji, Centrum Medyczne iMed24 w Krakowie oraz budynek w Łodzi przy ul. Jaracza 78. W roku 2021 do zakresu raportowania zostały dodane budynki MKS Cracovii przy ulicy Wielickiej, Siedleckiego, Kałuży oraz Rącznej. Dane za rok 2020 zostały odpowiednio zaktualizowane.



- 9) Zużycie energii elektrycznej zostało przedstawione dla budynków będących własnością spółek Grupy Comarch (krajowych i zagranicznych). W roku 2021 zużycie energii elektrycznej było niższe o ok. 1,2 % w porównaniu z rokiem 2020.
- 10) Zużycie ciepła w budynkach własnych spółek Grupy Comarch w roku 2021 wzrosło o ok. 16,4% w porównaniu z rokiem bazowym (2020). Zużycie przedstawione jest dla budynków Comarch S.A. (SSE5, SSE6 i SSE7) oraz dla budynków Spółek Grupy Comarch (Drezno w Niemczech, Centrum Medyczne iMed24 w Krakowie, Łódź, ul. Jaracza 78, MKS Cracovia przy ulicy Wielickiej, Siedleckiego oraz Kałuży).
- 11) Zużycie gazu ziemnego przedstawione zostało dla budynków własnych spółki Comarch S.A. (budynki w Specjalnej Strefie Ekonomicznej (SSE2, SSE3, SSE4) oraz budynki w Warszawie przy ul. Puławskiej i przy ul. Leśnej), pozostałe budynki nie posiadają takiego kotła. Zużycie wzrosło o ok. 10,3% w porównaniu z rokiem 2020.
- 12) Zużycie benzyny i oleju napędowego przedstawiane jest dla:
- **benzyny:** przedstawiane jest łączne zużycie benzyny dla spółek Polskich oraz zagranicznych,
  - **oleju napędowego:** przedstawiane jest łączne zużycie oleju napędowego dla spółek Polskich oraz zagranicznych,
  - **LPG:** przedstawione jest zużycie dla Comarch SA
- Zużycie paliw dla Grupy Comarch uwzględnia zużycie dla floty samochodowej, sprzętu wolnobieżnego maszyn i agregatów służących do zasilania awaryjnego oraz parku maszynowego MKS Cracovii.
- W roku 2021 odnotowano wzrost zużycia benzyny i oleju napędowego w porównaniu z rokiem 2020. W przypadku benzyny, zużycie wzrosło o 5,2% w porównaniu z rokiem bazowym (2020), natomiast zużycie oleju napędowego wzrosło o 11,6%.
- 13) Zużycie gazu płynnego LPG uwzględnia zużycie na potrzeby ogrzewania budynku przy ulicy Rącznej, który funkcjonuje od roku 2021 oraz za 2020 zużycie na potrzeby floty Comarch S.A. (od 2021 nie ma we flocie pojazdu napędzanego LPG).
- 14) Zużycie paliwa lotniczego JET A-1 dla Grupy Comarch przedstawiono dla zakupionego. Samolot jest użytkowany od 2021 roku.
- 15) Zużycie oleju opałowego przedstawiono dla budynku MKS Cracovii przy ulicy Wielickiej. Olej wykorzystywany jest do celów grzewczych. W roku 2021 odnotowano wzrost o 14,5% w porównaniu z rokiem bazowym.
- 16) Całkowite zużycie energii w roku 2021 wyniosło 154 025 989 MJ i było o 8,2% wyższe niż zużycie w roku 2020. Obliczono również intensywność zużycia energii biorąc pod uwagę łączną liczbę osób zatrudnionych w spółkach Grupy Comarch. Zgodnie z danymi na 31 grudnia 2021 roku w spółkach Grupy Comarch zatrudnionych było 6 723 pracowników, co stanowi wzrost zatrudnienia o 261 osób w porównaniu z analogicznym okresem roku 2020. Zużycie energii na osobę w roku 2021 wyniosło 22 910 MJ, a więc wzrosło o ok. 4,0% w porównaniu z rokiem 2020.

Ograniczeniu zużycia energii sprzyja także odpowiedzialne zarządzanie flotą samochodową. W roku 2021 sukcesywna wymiana floty w spółkach Grupy Comarch z powodu komplikacji związanych z pandemią COVID19 oraz w związku z dużymi problemami produkcyjnymi w branży motoryzacyjnej charakteryzowała się mniejszą dynamiką niż w latach poprzednich. Zakupy nowych pojazdów z przyczyn niezależnych od Grupy Comarch zostały ograniczone. W polskich spółkach Grupy Comarch

zostało zakupionych 31 nowych samochodów spełniających normę EURO 6 (28 w spółce Comarch S.A.) z czego 5 to pojazdy z napędem hybrydowym, natomiast wycofano z eksploatacji 23 pojazdy (20 w spółce Comarch S.A.) charakteryzujących się normami EURO 4 oraz EURO 5. Pomimo mniejszej dynamiki odsetek samochodów spełniających najbardziej rygorystyczną normę EURO 6 z każdym kolejnym rokiem jest coraz wyższy.

Poniższe tabele przedstawiają odsetek samochodów w Comarch S.A. oraz w Grupie Comarch spełniających poszczególne normy emisji spalin w latach 2020 – 2021.

Normy emisji spalin samochodów w Comarch S.A.	2021	2020
EURO 6	81%	79%
EURO 5	18%	20%
EURO 4 i niższe	1%	1%

W pozostałych spółkach Grupy Comarch większość samochodów również spełnia normę emisji spalin EURO 6 i mimo ograniczonych zakupów w 2021 roku ich ilość zwiększyła się względem mniej ekologicznych pojazdów

(normy EURO 4 oraz EURO 5). W porównaniu do roku poprzedniego można jednak zaobserwować, iż firma pozyskała więcej nowych pojazdów, niż wycofała z eksploatacji.

Normy emisji spalin samochodów w Grupie Comarch	2021	2020
EURO 6	87%	85%
EURO 5	12%	14%
EURO 4 i niższe	1%	1%

## Zużycie wody oraz odprowadzone ścieki

Działalność Grupy Comarch nie wiąże się ze zużyciem wody do celów technologicznych. Woda dostarczana w całości przez wodociągi miejskie jest wykorzystywana w pomieszczeniach higieniczno-sanitarnych dla celów bytowych. Grupa Comarch nie pobiera bezpośrednio wód powierzchniowych i podziemnych oraz nie odprowadza ścieków do wód i gruntów.

Znaczący wpływ na poziom zużycia wody w Comarch S.A. ma funkcjonujące w kompleksie biurowym w Krakowie centrum rekreacji, w skład którego wchodzi 25 metrowy

basen pływakowy. Natomiast w ujęciu Grupy Comarch duży wpływ na zużycie wody ma kompleks sportowy MKS Cracovii.

Zużycie wody podlega ciągłemu monitorowaniu, w postaci odczytów z subliczników. W ramach działań dążących do minimalizacji zużycia podnoszona jest świadomość pracowników oraz podejmowane są działania, w celu zwiększenia szybkości i skuteczności reagowania na różnego rodzaju awarie.

Poniższe tabele przedstawiają zużycie wody w Comarch S.A. oraz w Grupie Comarch w latach 2020 – 2021.

Zużycie wody w Comarch SA	2021	2020
Zużycie wody	20 802 m <sup>3</sup>	24 655 m <sup>3</sup>
Zużycie wody na 1 pracownika	4,00 m <sup>3</sup>	4,93 m <sup>3</sup>

Zużycie wody w Grupie Comarch	2021	2020*
Zużycie wody	53 181 m <sup>3</sup>	66 013 m <sup>3</sup>
Zużycie wody na 1 pracownika	7,91 m <sup>3</sup>	10,22 m <sup>3</sup>

*\*) W roku 2021 do zakresu raportowania zostały dodane budynki MKS Cracovia przy ulicy Wielickiej, Siedleckiego, Kałuży oraz Rącznej. Dane za rok 2020 zostały odpowiednio zaktualizowane.*

Zużycie wody w ujęciu Comarch S.A. przedstawione jest dla budynków będących własnością Comarch S.A. w Polsce, tzn. budynków w Specjalnej Strefie Ekonomicznej (SSE2 – SSE7), a także dwóch budynków w Warszawie (przy ul. Puławskiej oraz przy ul. Leśnej).

Dodatkowo w tabeli, dotyczącej zużycia wody w Grupie Comarch zaprezentowano sumaryczne zużycie wody uwzględniające budynki będące własnością Comarch S.A. oraz pozostałych spółek Grupy w Polsce i zagranicą. W 2021 roku odnotowano spadek zużycia wody dla

budynków własnych Comarch S.A., co wynika w głównej mierze z utrzymania pracy zdalnej w związku z Covid-19.

Comarch S.A. jest wytwórcą ścieków komunalnych (bytowych). Działalność Comarch S.A. i spółek Grupy Comarch nie generuje ścieków przemysłowych.

Grupa Comarch jest wytwórcą ścieków komunalnych, które w całości kierowane są do oczyszczalni miejskich. Nie jest prowadzona osobna ewidencja jakościowa i ilościowa tak wytworzonych ścieków.

## Emisje gazów cieplarnianych

### Wielkość emisji

Grupa Comarch stale dąży do minimalizacji negatywnego wpływu działalności na środowisko. W związku z tym od 2012 roku szacowana jest emisja ekwiwalentu dwutlenku węgla do środowiska. Podczas oszacowywania zastosowano metodologię polegającą na pomnożeniu danych dotyczących zużycia energii, wody, paliwa przez odpowiednie współczynniki konwersji emisji. Przeliczniki te pozwalają na zamianę tych danych na ekwiwalent dwutlenku węgla (CO<sub>2</sub>e). CO<sub>2</sub>e jest uniwersalną jednostką miary, która

pozwala na oszacowanie wpływu na globalne ocieplenie wynikające z emisji gazów cieplarnianych. Poniżej przedstawiono szacunkowe wartości bezpośredniej (wynikającej z działalności organizacji) i pośredniej (z wszelkich innych czynności, np. konsumpcji energii elektrycznej, emisja związana z dostawą wody) emisji dwutlenku węgla dla roku bazowego. Dane za rok 2020 zostały zaktualizowane po uwzględnieniu danych dla obiektów MKS Cracovii.

Poniższe tabele przedstawiają bezpośrednie emisje gazów cieplarnianych w Comarch S.A. oraz w Grupie Comarch w latach 2020 – 2021.

ze wskaźników opracowanych przez organizację DEFRA – Greenhouse Gas Conversion Factor Repository oraz

<b>Bezpośrednie emisje gazów cieplarnianych w Comarch SA</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Emisja CO <sub>2</sub> e	2 013 Mg CO <sub>2</sub> e	1 853 Mg CO <sub>2</sub> e
Emisja CO <sub>2</sub> e/osobę	0,39 Mg CO <sub>2</sub> e /osobę	0,37 Mg CO <sub>2</sub> e /osobę
Emisja CO <sub>2</sub> e/jednostkę przychodu*	0,0019 Mg CO <sub>2</sub> e	0,0019 Mg CO <sub>2</sub> e
<b>Bezpośrednie emisje gazów cieplarnianych w Grupie Comarch</b>	<b>2021</b>	<b>2020**</b>
Emisja CO <sub>2</sub> e	2 824 Mg CO <sub>2</sub> e	2 241 Mg CO <sub>2</sub> e
Emisja CO <sub>2</sub> e/osobę	0,42 Mg CO <sub>2</sub> e /osobę	0,35 Mg CO <sub>2</sub> e /osobę
Emisja CO <sub>2</sub> e/jednostkę przychodu*	0,0017 Mg CO <sub>2</sub> e	0,0015 Mg CO <sub>2</sub> e

\*) 1 000 PLN

\*\*) W roku 2021 do zakresu raportowania zostały dodane budynki MKS Cracovia przy ulicy Wielickiej, Siedleckiego, Kałuży oraz Rącznej. Dane za rok 2020 zostały odpowiednio zaktualizowane.

Do obliczenia bezpośredniej emisji gazów cieplarnianych wykorzystano dane dotyczące zużycia paliw dla floty samochodowej, sprzętu wolnobieżnego maszyn i agregatów służących do zasilania awaryjnego, parku maszynowego oraz samolotu (benzyna, olej napędowy, LPG oraz paliwo lotnicze) w podziale na Comarch S.A. oraz Grupę Comarch, a także gazu ziemnego, oleju opałowego oraz LPG w instalacjach należących do budynków będących własnością Comarch S.A./Grupy Comarch w Polsce. Uwzględniono również niezorganizowaną emisję wodorofluorowęglodorów HFC pochodzącą z nieszczelności instalacji chłodniczych i klimatyzacyjnych. Podczas obliczeń korzystano

KOBIZE. Dodatkowo przy obliczeniu emisji HFC wykorzystano dane z analizy prowadzonej bazy danych Centralnego Rejestru Operatorów. Bezpośrednia emisja gazów cieplarnianych dla Comarch S.A. w 2021 roku wyniosła 2 013 Mg CO<sub>2</sub>e, co stanowi wzrost o ok. 8,6% w porównaniu z rokiem 2020. Na wzrost emisji bezpośredniej wpłynęło m.in. zwiększenie zużycia paliw w celach grzewczych. Bezpośrednia emisja CO<sub>2</sub>e na 1 pracownika dla Comarch S.A. wzrosła o 5,4% w porównaniu z rokiem 2020 a emisja CO<sub>2</sub>e na jednostkę przychodu pozostała na niezmiennym poziomie.

Poniższe tabele przedstawiają szacowaną całkowitą emisję gazów cieplarnianych w Comarch S.A. oraz w Grupie Comarch w latach 2020 – 2021.

<b>Całkowita emisja gazów cieplarnianych w Comarch SA (bezpośrednia i pośrednia łącznie)</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Emisja CO <sub>2</sub> e	13 216 Mg CO <sub>2</sub> e	14 347 Mg CO <sub>2</sub> e
Emisja CO <sub>2</sub> e/osobę	2,54 Mg CO <sub>2</sub> e/osobę	2,87 Mg CO <sub>2</sub> e/osobę
<b>Całkowita emisja gazów cieplarnianych w Grupie Comarch (bezpośrednia i pośrednia łącznie)</b>	<b>2021</b>	<b>2020**</b>
Emisja CO <sub>2</sub> e	18 150 Mg CO <sub>2</sub> e	18 291 Mg CO <sub>2</sub> e
Emisja CO <sub>2</sub> e/osobę	2,70 Mg CO <sub>2</sub> e/osobę	2,83 Mg CO <sub>2</sub> e/osobę

\*\*) W roku 2021 do zakresu raportowania zostały dodane budynki MKS Cracovia przy ulicy Wielickiej, Siedleckiego, Kałuży oraz Rącznej. Dane za rok 2020 zostały odpowiednio zaktualizowane.

W celu obliczenia intensywności emisji gazów cieplarnianych została zsumowana bezpośrednia i pośrednia emisja gazów cieplarnianych organizacji. Jako emisję pośrednią uwzględniono emisję związaną ze z konsumpcją energii elektrycznej oraz emisję związaną z transportem wody. Do kalkulacji emisji z energii elektrycznej w roku 2021 wykorzystano przelicznik CO<sub>2</sub> z KOBIZE (Krajowy Ośrodek Bilansowania i Zarządzania Emisjami), RTE France (Réseau de Transport d'Electricité) oraz UBA (Umweltbundesamt).

Do kalkulacji emisji związanej z transportem wody wykorzystano przeliczniki z organizacji Defra - Greenhouse Gas Conversion Factor Repository.

Całkowita emisja gazów cieplarnianych dla Comarch S.A. w roku 2021 wyniosła 13 216 MgCO<sub>2</sub>e, co stanowi spadek o ok. 7,9% w porównaniu z rokiem 2020. Obliczono również intensywność emisji gazów cieplarnianych, biorąc pod uwagę liczbę zatrudnionych w Comarch S.A. Zgodnie

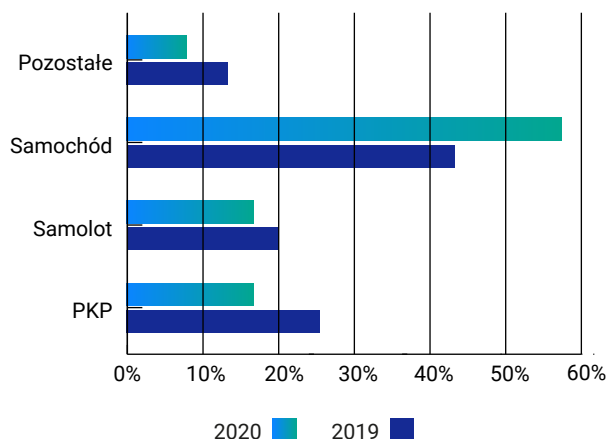
z danymi na dzień 31 grudnia 2021 r. zatrudnionych było 5 206 osób, co stanowi wzrost zatrudnienia o 200 osób w porównaniu z analogicznym okresem roku 2020. Całkowita emisja gazów cieplarnianych na osobę w roku 2021 wyniosła 2,54 Mg CO<sub>2</sub>e, a więc spadła o około 11,5% w porównaniu z rokiem 2020.

Grupa Comarch dbając zarówno o środowisko jak i o ograniczenie kosztów związanych z transportem skraca maksymalnie łańcuch dostaw stosując zasadę dostawy bezpośrednio z punktu dystrybucji do użytkownika końcowego lub partnera biznesowego, wszędzie tam, gdzie jest to możliwe, czyli gdzie nie jest wymagana ingerencja w celu dokonania konfiguracji, instalacji na sprzęcie lub taka ingerencja i tak miałyby miejsce w lokalizacji użytkownika końcowego.

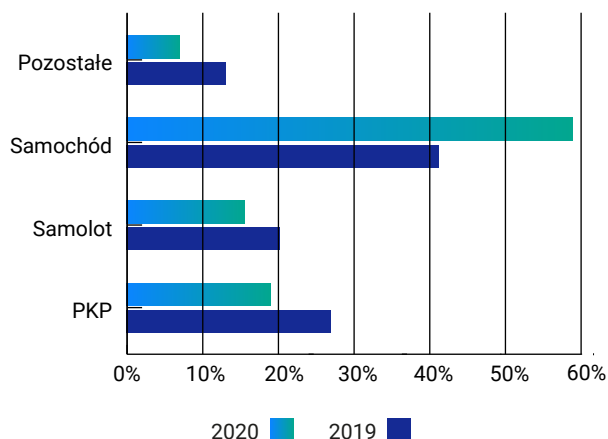
Duża redukcja wpływu transportu towarów i produktów jest również możliwa dzięki korzystaniu z transportu zbiorowego - firm kurierskich.

Poniższe wykresy przedstawiają wykorzystanie środków transportu podczas delegacji krajowych i zagranicznych w Comarch S.A. oraz w Grupie Comarch w latach 2020 – 2021.

Wykorzystanie środków transportu podczas delegacji krajowych i zagranicznych w Comarch S.A.



Wykorzystanie środków transportu podczas delegacji krajowych i zagranicznych w GK Comarch



Przewozy organizowane i realizowane za pomocą własnych środków transportu przez pracowników Comarch S.A. są sporadyczne.

Ponieważ Grupa Comarch posiada bardzo dużą grupę odbiorców, którzy stanowią średnie i duże przedsiębiorstwa z całego świata, ilość odbytych delegacji służbowych przez pracowników Grupy Comarch liczona jest w tysiącach.

W 2020 roku, z uwagi na pandemię Covid-19, liczba delegacji ogółem dla całej Grupy Comarch spadła o ok. 74%. W 2021 liczba delegacji w Grupie Comarch zwiększyła się w stosunku do 2020 roku o ok. 12%, ale wciąż była dużo niższa w porównaniu do 2019 roku. Nadal najbardziej popularnym środkiem transportu był samochód, a jego wykorzystanie po raz kolejny zwiększyło udział w całkowitej liczbie delegacji (wzrost z poziomu ok. 58% do poziomu ok. 62%). Udział pozostałych środków transportu, w tym taxi wrócił do poziomu sprzed pandemii i wyniósł dla Grupy Comarch ok 10%.

## Redukcja emisji gazów cieplarnianych

Działania związane z redukcją bezpośredniej emisji gazów cieplarnianych przeprowadzone w roku 2021:

- systematyczna konserwacja, modernizacja i kontrole szczelności instalacji zawierających wodorofluorowęglowodory (HFC),
- produkcja energii odnawialnej we własnej instalacji fotowoltaicznej,
- bieżące wprowadzanie rozwiązań energooszczędnych (wymiana źródeł światła na oświetlenie LED),
- stopniowa wymiana pojazdów spalinowych na spełniające najnowsze normy emisji spalin,
- podnoszenie świadomości pracowników poprzez promowanie ekologiczne wartości wśród pracowników.

W ocenie Grupy Comarch, zarówno Grupa Comarch, jak i jej dostawcy nie mają bezpośredniego, ani znaczącego wpływu na zmiany klimatu.

Poniższe tabele przedstawiają emisje tlenków azotu, tlenków siarki i inne znaczące emisje do powietrza w Comarch S.A. oraz w Grupie Comarch w latach 2020 – 2021.

<b>Comarch SA</b>	<b>2021</b>	<b>2020*</b>
Emisja CH <sub>4</sub>	2,419 Mg CH <sub>4</sub>	2,231 Mg CH <sub>4</sub>
Emisja CH <sub>4</sub> /jednostkę przychodu*	2,27*10 <sup>-6</sup> Mg CH <sub>4</sub>	2,23*10 <sup>-6</sup> Mg CH <sub>4</sub>
Emisja N <sub>2</sub> O	4,058 Mg N <sub>2</sub> O	3,129 Mg N <sub>2</sub> O
Emisja N <sub>2</sub> O/jednostkę przychodu*	3,80*10 <sup>-6</sup> Mg N <sub>2</sub> O	3,13*10 <sup>-6</sup> Mg N <sub>2</sub> O
Emisja SO <sub>x</sub> /SO <sub>2</sub>	0,009 Mg SO <sub>x</sub> /SO <sub>2</sub>	0,010 Mg SO <sub>x</sub> /SO <sub>2</sub>
Emisja SO <sub>x</sub> /SO <sub>2</sub> /jednostkę przychodu*	8,07*10 <sup>-9</sup> Mg SO <sub>x</sub> /SO <sub>2</sub>	9,87*10 <sup>-9</sup> Mg SO <sub>x</sub> /SO <sub>2</sub>
Emisja NO <sub>x</sub> /NO <sub>2</sub>	0,689 Mg NO <sub>x</sub> /NO <sub>2</sub>	0,853 Mg NO <sub>x</sub> /NO <sub>2</sub>
Emisja NO <sub>x</sub> /NO <sub>2</sub> /jednostkę przychodu*	6,45*10 <sup>-7</sup> Mg NO <sub>x</sub> /NO <sub>2</sub>	8,54*10 <sup>-7</sup> Mg NO <sub>x</sub> /NO <sub>2</sub>
Emisja CO	0,412 Mg CO	0,512 Mg CO
Emisja CO/jednostkę przychodu*	3,86*10 <sup>-7</sup> Mg CO	5,12*10 <sup>-7</sup> Mg CO
Emisja pyłu (PM <sub>2,5</sub> / PM <sub>10</sub> / całkowitego)	0,007 Mg PM <sub>2,5</sub> / PM <sub>10</sub> / pył całkowity	0,009 Mg PM <sub>2,5</sub> / PM <sub>10</sub> / pył całkowity
Emisja pyłu (PM <sub>2,5</sub> / PM <sub>10</sub> / całkowitego)/jednostkę przychodu*	6,49*10 <sup>-9</sup> Mg PM <sub>2,5</sub> / PM <sub>10</sub> / pył całkowity	8,59*10 <sup>-9</sup> Mg PM <sub>2,5</sub> / PM <sub>10</sub> / pył całkowity

\*) Dane za 2020 rok zostały zaktualizowane zgodnie ze sprawozdaniami środowiskowymi (Kobize).

<b>Grupa Comarch</b>	<b>2021</b>	<b>2020**</b>
Emisja CH <sub>4</sub>	3,161 Mg CH <sub>4</sub>	2,757 Mg CH <sub>4</sub>
Emisja CH <sub>4</sub> /jednostkę przychodu*	1,94*10 <sup>-6</sup> Mg CH <sub>4</sub>	1,79*10 <sup>-6</sup> Mg CH <sub>4</sub>
Emisja N <sub>2</sub> O	7,438 Mg N <sub>2</sub> O	5,850 Mg N <sub>2</sub> O
Emisja N <sub>2</sub> O/jednostkę przychodu*	4,57*10 <sup>-6</sup> Mg N <sub>2</sub> O	3,81*10 <sup>-6</sup> Mg N <sub>2</sub> O
Emisja SO <sub>x</sub> /SO <sub>2</sub>	0,072 Mg SO <sub>x</sub> /SO <sub>2</sub>	0,323 Mg SO <sub>x</sub> /SO <sub>2</sub>
Emisja SO <sub>x</sub> /SO <sub>2</sub> /jednostkę przychodu*	4,42*10 <sup>-8</sup> Mg SO <sub>x</sub> /SO <sub>2</sub>	2,099*10 <sup>-8</sup> Mg SO <sub>x</sub> /SO <sub>2</sub>
Emisja NO <sub>x</sub> /NO <sub>2</sub>	1,000 Mg NO <sub>x</sub> /NO <sub>2</sub>	1,127 Mg NO <sub>x</sub> /NO <sub>2</sub>
Emisja NO <sub>x</sub> /NO <sub>2</sub> /jednostkę przychodu*	6,14*10 <sup>-7</sup> Mg NO <sub>x</sub> /NO <sub>2</sub>	7,33*10 <sup>-7</sup> Mg NO <sub>x</sub> /NO <sub>2</sub>
Emisja CO	0,590 Mg CO	0,629 Mg CO
Emisja CO/jednostkę przychodu*	3,63*10 <sup>-7</sup> Mg CO	4,09*10 <sup>-7</sup> Mg CO
Emisja pyłu (PM <sub>2,5</sub> / PM <sub>10</sub> / całkowitego)	0,011 Mg PM <sub>2,5</sub> / PM <sub>10</sub> / pył całkowity	0,0164 Mg PM <sub>2,5</sub> / PM <sub>10</sub> / pył całkowity
Emisja pyłu (PM <sub>2,5</sub> / PM <sub>10</sub> / całkowitego)/jednostkę przychodu*	6,78*10 <sup>-9</sup> Mg PM <sub>2,5</sub> / PM <sub>10</sub> / pył całkowity	1,07*10 <sup>-9</sup> Mg PM <sub>2,5</sub> / PM <sub>10</sub> / pył całkowity

\*) 1 000 PLN

\*\*) W roku 2021 do zakresu raportowania zostały dodane budynki MKS Cracovia przy ulicy Wielickiej, Siedleckiego, Kałuży oraz Rącznej. Dane za rok 2020 zostały odpowiednio zaktualizowane.

Znaczące substancje zanieczyszczające powietrze generowane przez organizacje wzięte pod uwagę to CH<sub>4</sub> oraz N<sub>2</sub>O powstające ze spalania paliw przez flotę samochodową, sprzęt wolnobieżny, maszyny oraz samolot, a także SO<sub>x</sub>/SO<sub>2</sub>, NO<sub>x</sub>/NO<sub>2</sub>, CO, pyły PM<sub>2,5</sub>/ PM<sub>10</sub>/ całkowity powstające ze spalania gazu ziemnego, oleju opałowego oraz gazu płynnego LPG we własnych instalacjach oraz paliw przez maszyny i agregaty służące do zasilania awaryjnego. Do obliczeń wykorzystano wskaźniki opracowane przez organizację DEFRA – Greenhouse Gas Conversion Factor Repository oraz Krajowy Ośrodek Bilansowania i Zarządzania Emisjami (KOBIZE) za rok 2021. Dane związane z emisją CH<sub>4</sub> oraz N<sub>2</sub>O zostały obliczone z wykorzystaniem wskaźników DEFRA, natomiast pozostałe emisje z wykorzystaniem wskaźników KOBIZE. Podane dane w tabeli są danymi szacunkowymi.

## Odpady

Grupa Comarch wytwarza odpady powstające w wyniku bieżącej działalności spółek. Największą część stanowi sprzęt elektryczny i elektroniczny, który jest amortyzowany i podlega wymianie. Przed zaklasyfikowaniem sprzętu jako odpad jest on oceniany pod kątem możliwości jego dalszego wykorzystania w ramach Grupy lub przez podmioty zewnętrzne.

Produkty wytwarzane przez Grupę Comarch nie mają znaczącego negatywnego wpływu na środowisko naturalne w trakcie użytkowania. Stopień oddziaływania na środowisko naturalne wprowadzanych produktów elektronicznych pod koniec ich cyklu życia zależy głównie od zachowania klientów w tym zakresie.

Grupa Comarch zapewnia zbiórkę zużytego sprzętu elektronicznego i elektrycznego.

Grupa Comarch posiada wdrożone procedury postępowania z odpadami. Odpady gromadzone są w sposób selektywny i zapobiegający ich negatywnemu oddziaływaniu na środowisko naturalne. W zakresie transportu i unieszkodliwiania odpadów Grupa Comarch współpracuje wyłącznie z uprawnionymi podmiotami posiadającymi środki techniczne oraz decyzje administracyjne pozwalające na gospodarowanie przekazanymi odpadami w sposób bezpieczny dla ludzi i środowiska naturalnego.

Poniższa tabela przedstawia ilość wytworzonych i przekazanych odpadów przez spółki Grupy Comarch w latach 2020 - 2021. Największy procentowo udział w strumieniu odpadów wytwarzanych przez Grupę Comarch stanowi odpadowa elektronika - będąca efektem wycofania

Wzrost emisji tlenków w roku sprawozdawczym w ujęciu Comarch S.A. oraz Grupy Comarch wynika z rozszerzenia zakresu raportowania o samolot, który jest w użytku od roku 2021. Zużycie paliw dla floty oraz maszyn utrzymało się na zbliżonym poziomie do 2020, zauważono natomiast wzrost zużycia paliw w celach grzewczych, co przekłada się na zwiększoną emisję.

Na spadek lub wzrost wielkości emisji mogą wpływać lokalne warunki klimatyczne. Na zmniejszenie wskaźników ma również wpływ wzrost przychodów w badanym okresie. Emisje do powietrza zostały odpowiednio odnotowane w „Sprawozdaniach dla miejsc korzystania ze środowiska” oraz w „Sprawozdaniach z eksploatacji urządzeń” w Krajowej Bazie o Emisjach Gazów Ciepłarnianych i Innych Substancji - KOBIZE. Dodatkowo zostały uiszczone opłaty za wprowadzanie gazów i pyłów do powietrza zgodnie z obowiązującymi regulacjami prawnymi.

z użytkowania i wymiany sprzętu IT (kod odpadu 16 02 14). Odpad ten, zgodnie z obowiązującymi wymaganiami prawnymi, jest poddawany procesowi recyklingu i odzysku w instalacjach przetwarzania odpadów przez firmy zewnętrzne.



Spółka Comarch Healthcare S.A. jest wytwórcą odpadów medycznych (kod odpadu 18 01 03\* i 18 01 09), powstających w wyniku prowadzonej działalności. Odpady te są transportowane i unieszkodliwiane przez podmioty do tego uprawnione.

Znaczące ilościowo rodzaje odpadów zostały zaznaczone pogrubionym drukiem, masy pozostałych odpadów podano łącznie dla spółek grupy. Odpady niebezpieczne zostały w tabeli oznaczone symbolem „\*”, masy podano w megagramach (tonach).

Rodzaj odpadu	Kod odpadu	Ilość odpadów wytworzonych	Ilość odpadów wytworzonych i przekazanych w 2019 roku (lokalizacje w Polsce)
Zgary i żużle odlewnicze	10 10 03	0,0210 Mg	-- Mg
Zmieszane odpady opakowaniowe	15 01 06	0,4800 Mg	-- Mg
Opakowania zawierające pozostałości substancji niebezpiecznych lub nimi zanieczyszczone	15 01 10*	0,0130 Mg	-- Mg
Sorbenty, materiały filtracyjne (w tym filtry olejowe nieujęte w innych grupach), tkaniny do wycierania (np. szmaty, ścierki) i ubrania ochronne zanieczyszczone substancjami niebezpiecznymi (np. PCB)	15 02 02*	0,0105 Mg	-- Mg
Zużyte urządzenia zawierające niebezpieczne elementy inne niż wymienione w 16 02 09 do 16 02 12	16 02 13*	0,3650 Mg	0,3250 Mg
Zużyte urządzenia inne niż wymienione w 16 02 09 do 16 02 13	16 02 14	13,7640 Mg	7,9890 Mg
Baterie i akumulatory ołowiowe	16 06 01*	3,372 Mg	-- Mg
Zużyte organiczne chemikalia zawierające substancje niebezpieczne (np. przeterminowane odczynniki chemiczne)	16 05 08*	0,0625 Mg	-- Mg
Baterie i akumulatory ołowiowe	16 06 01*	-- Mg	3,3720 Mg
Inne baterie i akumulatory	16 06 05	0,0500 Mg	0,0450 Mg
Odpady medyczne (Comarch Healthcare S.A.)	18 01 03*	6,5390 Mg	4,4920 Mg

\*odpady niebezpieczne

Dane o odpadach wytworzonych przez spółki Grupy Comarch znajdują się w Bazie danych o produktach i opakowaniach oraz o gospodarce odpadami (BDO), która jest dostępna pod adresem: [www.bdo.mos.gov.pl](http://www.bdo.mos.gov.pl). Wszystkie spółki Grupy Comarch prowadzące działalność, skutkującą powstawaniem odpadów zostały zarejestrowane w BDO i posiadają indywidualny numer

rejestrów, nadany przez właściwego marszałka województwa. Wszelkie obowiązki ewidencyjne z zakresu odpadów (karty przekazania odpadów i karty ewidencji odpadów) oraz sprawozdawcze z zakresu gospodarki odpadami, które spoczywają na spółkach Grupy Comarch, realizowane są wyłącznie w formie elektronicznej, za pośrednictwem BDO.

## Odzysk i recykling

Spółki Grupy Comarch prowadzą działalność z zakresu ustawy o zużytych sprzęcie elektrycznym i elektronicznym, o bateriach i akumulatorach, a także o gospodarce opakowaniami i odpadami opakowaniowymi.

W roku 2021 obowiązki związane z odzyskiem i recyklingiem z wynikające z ustawy o zużytych sprzęcie elektrycznym i elektronicznym (ciążące na spółkach Comarch S.A., CA Consulting S.A., Comarch Polska S.A., Comarch Healthcare S.A. oraz Comarch Technologies Sp. z o.o.) były realizowane przez firmę Biosystem Elektrorecykling Organizacja Odzysku Sprzętu Elektrycznego i Elektronicznego S.A. na podstawie zawartej umowy, która przenosi odpowiedzialności z tytułu tych obowiązków z przedsiębiorcy na organizację.

Natomiast obowiązki związane z odzyskiem i recyklingiem z wynikające z ustawy o bateriach i akumulatorach (ciążące na spółkach Comarch S.A., Comarch Healthcare S.A. i Comarch Technologies Sp. z o.o.), a także obowiązki związane z odzyskiem i recyklingiem z wynikające z ustawy o gospodarce opakowaniami i odpadami opakowaniowymi (dla spółki Comarch S.A.) były realizowane przez firmę Biosystem Organizacja Odzysku Opakowań S.A.

## Stopień zgodności z regulacjami

Grupa Comarch wdrożyła procedurę identyfikacji i dostępu do wymagań prawnych. Co najmniej raz w roku przeprowadzana jest ocena zgodności z mającymi zastosowanie wymaganiami prawnymi i innymi wymaganiami przyjętymi do stosowania przez Grupę Comarch. Wyniki oceny prezentowane są w dokumentacji sporządzanej na przegład Zintegrowanego Systemu Zarządzania i przedstawiane Zarządowi. W okresie sprawozdawczym na Comarch S.A. i spółki Grupy Comarch nie nałożono żadnych kar finansowych i pozafinansowych sankcji za nieprzestrzeganie przepisów z zakresu ochrony środowiska. W okresie objętym raportowaniem do spółek Grupy Comarch nie wpłynęły żadne skargi, dotyczące wpływu na środowisko w ramach formalnych mechanizmów skargowych. Działalność operacyjna nie powoduje innych niż opisane w treści raportu, istotnych zanieczyszczeń środowiska emitowanych przez działalność operacyjną.

Emisje SZWO i F-gazów są monitorowane w Polsce za pomocą Centralnego Rejestru Operatorów (CRO), który stanowi rejestr urządzeń (m.in. chłodniczych, klimatyzacyjnych, pomp ciepła) i systemów ochrony przeciwpożarowej, zawierających co najmniej 3 kg substancji kontrolowanych lub 5 ton ekwiwalentu CO<sub>2</sub> (CO<sub>2</sub> eq) fluorowanych gazów cieplarnianych – inaczej F-gazów. Rejestr powstał

Spółki, które nie posiadały podpisanych stosownych umów z organizacjami odzysku w zakresie realizacji obowiązków wynikających z ustawy o bateriach i akumulatorach oraz z ustawy o gospodarce opakowaniami i odpadami opakowaniowymi, nie osiągnęły wymaganych poziomów zbierania, odzysku i recyklingu, w związku z czym za rok 2021 uiszczona została opłata produktowa.

Wszelkie obowiązki sprawozdawcze z zakresu ustawy o zużytych sprzęcie elektrycznym i elektronicznym, o bateriach i akumulatorach, a także o gospodarce opakowaniami i odpadami opakowaniowymi, które spoczywają na spółkach Grupy Comarch, realizowane są wyłącznie w formie elektronicznej, za pośrednictwem Bazy danych o produktach i opakowaniach oraz o gospodarce odpadami (BDO), która jest dostępna pod adresem: [www.bdo.mos.gov.pl](http://www.bdo.mos.gov.pl).

Obecnie w obiektach Grupy Comarch zlokalizowane są pojemniki na elektrośmieci, w których pracownicy mogą na bieżąco zostawiać zużyty sprzęt elektryczny i elektroniczny, a także zużyte baterie i akumulatory.

w oparciu o zapisy ustawy z dnia 15 maja 2015 r. o substancjach zubożających warstwę ozonową oraz o niektórych fluorowanych gazach cieplarnianych (Dz.U. 2015 poz. 881 z późn. zm.). Prowadzony jest w formie elektronicznej (na stronie: [cro.ichp.pl](http://cro.ichp.pl)) przez wyspecjalizowaną jednostkę, jaką jest Sieć Badawcza Łukasiewicz – Instytut Chemii Przemysłowej im. Prof. Ignacego Mościckiego w Warszawie. Dane w bazie CRO gromadzone w postaci elektronicznej Karty Urządzenia lub Karty Systemu Ochrony Przeciwożarowej, która zawiera informacje o operatorze oraz ilość i rodzaj substancji bądź fluorowanego gazu cieplarnianego zawartego w urządzeniu albo systemie. W karcie znajduje się także zestawienie wykonanych czynności związanych z instalacją, konserwacją, serwisowaniem, kontrolą szczelności oraz likwidacją urządzenia bądź systemu.

W roku 2021 nie wystąpiła emisja SZWO. Natomiast miała miejsce emisja F-gazów (fluorowanych gazów cieplarnianych), pochodząca z nieszczelności instalacji chłodniczych i klimatyzacyjnych. W każdym z przypadków zlokalizowano przyczynę nieszczelności, celem jej usunięcia oraz uzupełniono brakującą ilość czynnika w urządzeniu. Wszystkie wycieki zostały zaewidencjonowane w bazie CRO w kartach poszczególnych urządzeń.



Poniższa tabela przedstawia łączną emisję SZWO i F-gazów w Grupie Comarch w latach 2020 – 2021.

Emisje SZWO i F-gazów	2021	2020
Grupa Comarch	54,30 kg	55,00 kg

Dane w tabeli powyżej przedstawiają emisje monitorowane na podstawie bazy CRO dla budynków, będących własnością Grupy Comarch, zlokalizowanych w Polsce.

## Działalność na rzecz środowiska oraz inwestycje związane z ochroną środowiska

Obiekty Grupy Comarch są budynkami nowoczesnymi, posiadającymi systemy zarządzania energią elektryczną i ciepłem. W kampusie w Krakowie znajduje się siedem biurów, w których na co dzień pracuje ponad 3 500 osób. Firma posiada budynki własne oraz wynajmuje kilkanaście biur w Polsce i za granicą. Zarządzanie tymi nieruchomościami odbywa się z uwzględnieniem proekologicznych praktyk, takich jak np. przeprowadzanie przeglądów środowiskowych i BHP, modernizacja budynków i wyposażenia, wykorzystywanie odnawialnych źródeł energii czy też zastosowanie odpowiedniej polityki zakupowej. W obiektach w Specjalnej Strefie Ekonomicznej w Krakowie, w Warszawie oraz w Łodzi, stopniowo wymieniane jest oświetlenie na nowe z technologią LED oraz wprowadzane bardziej nowoczesne i energooszczędne urządzenia. Działania te mają na celu poprawę efektywności energetycznej oraz wynikają z wdrożonego systemu zarządzania energią. We wszystkich budynkach rozstawione są pojemniki, umożliwiające segregację śmieci.

Na początku 2018 roku Comarch S.A. rozpoczął eksploatację nowoczesnego budynku biurowego SSE7, położonego na terenie Specjalnej Strefy Ekonomicznej w Krakowie, w obrębie kampusu przy ulicy prof. Michała Życzkowskiego w Krakowie. Budynek posiada garaż podziemny, parter, 4 piętra użytkowe oraz kondygnację techniczną na dachu budynku. Budynek zaprojektowany został z dbałością o ekologię i przyjazne środowisko pracy, co potwierdza uzyskany certyfikat BREEAM Very Good. Budynek oferuje szereg udogodnień, m.in. kontakt wszystkich pomieszczeń pracy z bezpośrednim światłem dziennym, możliwość wietrzenia wszystkich pomieszczeń biurowych poprzez otwierane okna, a także wewnętrzne i zewnętrzne przestrzenie do rekreacji i wypoczynku. W garażach podziemnych budynku zainstalowano stanowiska ładowania akumulatorów, które umożliwiają pracownikom korzystanie z ekologicznych pojazdów elektrycznych. Wyróżniającą cechą są półki świetlne, projektowane na południowych i zachodnich elewacjach, które mają podwójną funkcję: z jednej strony ocieniają pas przyokienny od słońca, z drugiej odbijają światło, doświetlając położoną w głębi traktu część pomieszczeń

biurowych. W ten sposób ograniczane jest zużycie energii elektrycznej. Wszystkie pokoje wyposażone są w osobny inteligentny system wentylacji i klimatyzacji, który jest jednocześnie źródłem ogrzewania. W nocy klimatyzacja pracuje w trybie ekologicznym, a rano z wyprzedzeniem nagrzewa pomieszczenie do ustawionej na sterowniku temperatury. Przy realizacji inwestycji Comarch SSE7 zachowana została dbałość również o najbliższe otoczenie budynku- zostały posadzone drzewa i krzewy.





Dodatkowo, ze względu na troskę o środowisko naturalne, na dachu budynku zainstalowano ogniwa fotowoltaiczne

o łącznej mocy 64kWp. Urządzenia te są w stanie wyprodukować ponad 40 000 kWh energii elektrycznej.



Dodatkowo wszystkie budynki Grupy Comarch są wyposażone w nowoczesne systemy wentylacyjne z odzyskiem ciepła. W dwóch biurowcach w krakowskim kampusie oraz w obiekcie w Łodzi zainstalowane są systemy, które pozwalają gromadzić deszczówkę. Woda ta jest wykorzystywana do pielęgnacji terenów zielonych znajdujących się na terenie firmy.

## Budujemy ekologiczną flotę aut

W 2021 roku blisko 85% samochodów spełniało rygorystyczne normy emisji spalin EURO 6, 14% mieściło się w normach EURO 5, a tylko 1% spełniało normy EURO 4. Ważnym odnotowania jest fakt, iż w związku z powstaniem spółki w Nowej Zelandii firma musiała pozyskać 11

nowych pojazdów – wszystkie pojazdy charakteryzowały się napędem hybrydowym. Stale wzrasta również odsetek samochodów z napędami ekologicznymi w całej strukturze floty Grupy Comarch.

## Pracownicy też są eko!

Comarch promuje ekologiczne wartości wśród swoich pracowników, realizując działania zachęcające do świadomego korzystania z zasobów naturalnych oraz ograniczenia zużycia energii. W pomieszczeniach gospodarczych oraz przestrzeniach wspólnych znajdują się komunikaty przypominające o wyłączeniu światła, komputerów i innych urządzeń po skończonej pracy, wykorzystywaniu w wewnętrznej korespondencji kopert wielokrotnego użytku, ograniczeniu druku i przesyłaniu korespondencji drogą elektroniczną oraz rozważnym korzystaniu z bieżącej wody.

W trosce o środowisko naturalne w firmowej kantine, która znajduje się na terenie kampusu Comarch w Krakowie organizowana jest akcja „Przyjdź z własnym kubkiem po kawę”. Zamiast sprzedaży gorących napojów w jednorazowych naczyniach, obsługa restauracji może serwować te napoje w kubkach przyniesionych przez gości. Inicjatywa ma przede wszystkim zapobiegać nadmiernej produkcji śmieci. Dodatkowo w pomieszczeniach socjalnych w budynkach Grupy Comarch są zainstalowane dystrybutory z wodą lub urządzenia, które filtrują wodę. W ten sposób firma zachęca pracowników do rezygnacji z wody butelkowanej na rzecz „kranówki”.

## Cele proekologiczne

Każdego roku wyznaczane są cele i działania ograniczające negatywne wpływy na środowisko oraz podnoszące świadomość pracowników w ramach programów środowiskowych, energetycznych i BHP. Do najważniejszych celów dotyczących podejmowania aktywnych działań na rzecz ograniczenia zanieczyszczenia środowiska wyznaczonych w roku 2021 należało utrzymanie zasad selektywnego gromadzenia odpadów oraz podejmowanie akcji zwiększających świadomość pracowników w zakresie ochrony środowiska i recyklingu. Wyznaczone zostały również cele służące poprawie efektywności energetycznej,

co pośrednio oddziałuje na zmniejszenie negatywnego wpływu na środowisko. Cele obejmowały kontynuację modernizacji oświetlenia w budynkach i kompleksową modernizację oświetlenia (wymiana na energooszczędne źródła LED), kontynuację procesu modernizacji floty. Celem było również zwiększenie udziału odnawialnej energii elektrycznej poprzez montaż instalacji fotowoltaicznej na kolejnych obiektach w SSE w Krakowie. Podsumowanie realizacji wyznaczonych działań jest elementem przeglądu w ramach Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

## Inwestycje związane z ochroną środowiska

Grupa Comarch na bieżąco modernizuje urządzenia klimatyzacyjne na bardziej przyjazne środowisku naturalnemu, jednocześnie optymalizując ustawienia ich pracy tak aby pracowały możliwie najbardziej efektywnie. Ponadto, źródła ciepła w Comarch są poddawane analizie, tak aby optymalizować ich prace bez utraty komfortu dla pracowników. Dodatkowo sukcesywnie wymieniane są oprawy świetlówkowe na źródła światła tworzone w technologii LED oraz instalowane są bardziej

nowoczesne i energooszczędne urządzenia (EnergyStar). W 2021 roku został zrealizowany plan wymiany oświetlenia komunikacyjnego i przeciwpożarowego na ekologiczne oświetlenie LED w budynku SSE2, co pozwoli zmniejszyć zapotrzebowanie na energię o 157 083 kWh rocznie. W wyniku realizacji tej inwestycji Comarch stał się posiadaczem białych certyfikatów o wartości 13,506 toe.

W 2021 roku Comarch kontynuował inwestycje w odnawialne źródła energii. W ich rezultacie zostały zamontowane kolejne cztery instalacje fotowoltaiczne o łącznej mocy 200 kWp zainstalowane na dachach budynków SSE2, SSE3, SSE4 oraz SSE5 zlokalizowanych na terenie Specjalnej Strefy Ekonomicznej w Krakowie. Zgodnie z planem w najbliższym czasie zostaną zbudowane dodatkowe dwie instalacje o mocy 50 kWp każda, a w kolejnych latach nastąpi dalsza rozbudowa tych instalacji. Wyprodukowana w ten sposób energia służy do częściowego pokrycia własnego zapotrzebowania na energię elektryczną, oraz do ewentualnej odsprzedaży nadmiaru produkowanej energii do sieci elektroenergetycznej.

**Wydatki na ochronę środowiska w zakresie utylizacji odpadów, recyklingu i odzysku wprowadzanych produktów (w tys. PLN)**

	2021	2020*
Comarch SA	13	3
Pozostałe spółki Grupy Comarch	53	24



# Raportowanie czynników środowiskowych i innych

---

Grupa Comarch przestrzega lokalnych przepisów prawnych w zakresie ochrony środowiska naturalnego. Comarch świadomie ogranicza wpływ swojej działalności na środowisko naturalne, minimalizując zużycie zasobów naturalnych oraz ogranicza wytwarzanie odpadów powstających w wyniku bieżącej działalności. Promuje także ekologiczny styl życia wśród swoich pracowników, prowadząc akcje zachęcające do czynnego uczestnictwa w ochronie środowiska. W maju 2014 roku Comarch podpisał „Deklarację polskiego biznesu na rzecz zrównoważonego rozwoju”, a tym samym złożył zapewnienie, iż będzie aktywnie działał na rzecz realizacji celów rozwojowych nakreślonych w Wizji Zrównoważonego Rozwoju dla Polskiego Biznesu 2050. Treść Deklaracji stanowi dziesięć założeń, których realizacja pozwoli w przyszłości

żyć godnie i mądrze korzystać z ograniczonych zasobów naszej planety. Polityka środowiskowa oraz procedury funkcjonujące w ramach Zintegrowanego Systemu Zarządzania zobowiązują Comarch SA do podejmowania aktywnych działań na rzecz ograniczania negatywnego wpływu na środowisko naturalne. W ramach wdrożonego Systemu Zarządzania Środowiskowego zgodnego z wymaganiami normy ISO 14001 Comarch zidentyfikował aspekty środowiskowe, które monitoruje, nadzoruje i na które wpływa. Raport Danych Niefinansowych za rok 2020 został opublikowany 29 kwietnia 2021 roku. Dokument obejmuje informacje niefinansowe dotyczące Spółki Comarch SA oraz Grupy Kapitałowej Comarch. Pełna treść raportu znajduje się na stronie: <https://www.comarch.pl/relacje-inwestorskie/raporty-okresowe/2021/>



15

Biura Comarch w Polsce  
i na świecie

# Biura Comarch w Europie

---

## Austria

**www.comarch.at**  
Müllerstr. 1  
6020 Innsbruck  
tel. +43 512 909 05-0

Mariahilfer Straße 123  
A1060 Wiedeń  
tel. +43 1 91066-0  
faks +43 1 910 66 66

## Belgia

**www.comarch.be**  
Avenue de la Toison d'Or 67  
1060 Bruksela  
tel. +32 489 89 56 69  
faks +32 2 535 55 01

## Finlandia

Vapaalantie 2 B 20  
01650 Vantaa

## Francja

**www.comarch.fr**  
8 Place du Ponceau  
95000 Cergy

17 rue Paul Langevin  
59260 Lezennes  
tel. +33 3 62 53 49 00  
faks +33 9 55 24 46 94

33, quai Arloing  
69009 Lyon 9ème, 1 piętro  
tel.: +33 3 62 53 49 00

82 Allée Galilée  
38330 Montbonnot Saint Martin  
tel. +33 4 57 58 23 00

## Hiszpania

**www.comarch.es**  
C/ Caléndula, 93, Miniparc III,  
Edificio F, 1ª planta  
28109 Alcobendas, Madrid

## Holandia

Weena 505  
3013 AL Rotterdam

## Luksemburg

Rue de Merl 63-65  
Luxembourg  
L-2146  
tel. +352 271 168 18,  
+352 271 168 19

## Niemcy

**www.comarch.de**  
Fasanenstraße 4  
10623 Berlin  
tel. +49 30 76 79 67 0  
faks 49 30 76 79 67 1467

Anne-Conway-Straße 2  
28359 Bremen  
tel. +49 421 201 40 0  
faks +49 421 201 40 140

Chemnitzer Str. 59 b,  
01187 Drezno  
tel. +49 351 3201 3200  
faks +49 351 438 97 10

Schiessstraße 68  
40549 Düsseldorf  
tel. +49 211 415 55-300  
faks +49 211 415 55-399

Heidenkampsweg 82  
20097 Hamburg  
tel. +49 40 235 03 300  
faks +49 40 235 03 400

Großer Kolonnenweg 21  
30163 Hannover  
tel. +49 511 966 05 0  
faks +49 511 966 05 199

Riesstraße 16  
80992 Monachium  
tel. +49 89 143 29-0  
faks +49 89 143 29-1114

Haferlandweg 8  
48155 Münster  
tel. +49 25189930 0  
faks +49 251 899 30 10

## Szwajcaria

Arbon Grabenstrasse 2/4  
9320 Arbon  
Luzern Mühlemattstraße 8  
6004 Luzern

## Szwecja

Setterwalls Adyokatbyra  
att. Tobias Od, Box 1050  
101 39 Sztokholm

## Ukraina

Generala Almazova 18/7,  
01133 Kijów  
tel. +380 44 492 2842  
faks +380 44 492 2843

ul. Dzherelna 28-B,  
Lwow 79007  
tel. +380 322 949 314  
faks +380 322 428 316

## Wielka Brytania

**www.comarch.co.uk**  
Terminal House, 52  
Grosvenor Gardens,  
Londyn SW1W 0AU  
tel. 07802 716405

## Włochy

**www.comarch.it**  
Via Luigi Galvani 24  
20124 Mediolan  
tel. +39 333 876 5624

Via Ludovisi 35  
00187 Rzym

# Biura Comarch na świecie

---

## Ameryka Północna

### Kanada

New Brunswick, 44 Chipman Hill,  
Suite 1000  
Saint John, N.B.,  
E2L 2A9, Kanada  
P.O. Box 7289, Stn.

### Meksyk

Av. Viaducto Miguel Alemán 892  
– 302  
Colonia Nápoles, Alcaldía Benito  
Juárez  
C.P. 03810, Meksyk

### USA

17 State Street,  
Suite 550, New York, NY 10004  
  
5600 N. River Rd. Suite 640  
Rosemont, IL 60018

## Ameryka Środkowa i Południowa

### Argentyna

Suipacha 1380, piso 2°  
Ciudad Autónoma  
de Buenos Aires

### Brazylia

**www.comarch.com.br**  
Av. Roque Petroni Junior,  
1089, 10° andar  
04707-900, São Paulo-SP  
tel. + 11 3995-0400

### Chile

Calle Monseñor Sótero Sanz de  
Villalba 161 oficina 1001 y 1002  
Providencia  
Región Metropolitana  
Santiago de Chile  
tel. +56 22 247 7570

### Kolumbia

Chico, Carrera 18,  
Nro 86 A-14  
Bogota

### Panama

Vía Ricardo J. Alfaro, P.H.  
The Century Tower,  
Oficina 721, Piso 7,

### Panama

tel. +507 263 25 69  
faks +507 263 25 69

### Peru

Av. República de Panamá 3420  
Of. 1701  
Lima

## Azja

### Chiny

Pokój 3610-2, Budynek 11, No.3855  
Shangnan Road  
Pudong New Area  
Shanghai

### Japonia

Level 28,  
Shinagawa Intercity Tower A,  
2-15-1 Konan,  
Minato-ku, Tokyo

### Korea Południowa

603, 6F, Magok techno-tower Bldg. 63  
Magokjungang 6-ro  
Gangseo-gu,Seul

### Malezja

Level 15-2,  
Bangunan Faber Imperial Court  
Jalan Sultan Ismail  
50250 Kuala Lumpur

### Tajlandia

No.3, Promphan 3 Building,  
Unit No.1709-1710,  
3 Ladprao Soi 3, Ladprao Rd.,  
Chom Phon, Chatuchak Bangkok  
10900

### Turcja

Halaskargazi mah, Halaskargazi  
caddesi, no:26-36 İç Kapı no:2 Şişli  
Istanbul

## Bliski Wschód

### Arabia Saudyjska

1st Floor, The Plaza Complex,  
Olaya Street  
Olaya, P.O. Box 84421  
Riyadh 11671

### Zjednoczone Emiraty Arabskie

Dubai Internet City  
Building 17, 203  
PO. Box 500824  
Dubai  
Tel.: +971 4 4477417

## Australia i Oceania

### Australia

Level 12, office 1265,  
141 Walker Street, North Sydney,  
NSW 2060 Australia



# Biura Comarch w Polsce

---

## Kraków – siedziba główna

### COMARCH SA

al. Jana Pawła II 39 a, 31-864 Kraków

tel. +48 12 646 1000

fax +48 12 646 1100

e-mail: [info@comarch.pl](mailto:info@comarch.pl)

SSE – Specjalna Strefa Ekonomiczna



# Biura Comarch w Polsce

---

## Białystok

ul. Elizy Orzeszkowej 32, 3 piętro  
15-084 Białystok  
tel. +48 85 871 6600

## Bielsko-Biała

ul. Michałowicza 12  
43-300 Bielsko Biała  
tel. +48 33 815 07 34  
faks +48 33 815 07 35

## Częstochowa

ul. gen. Jana Henryka  
Dąbrowskiego 17  
42-202 Częstochowa

## Gdańsk

al. Grunwaldzka 103A  
80-244 Gdańsk  
tel. +48 58 326 45 50  
faks +48 58 326 45 63

## Gliwice

ul. Jasna 14  
44-100 Gliwice  
+48 32 508 67 09

## Katowice

ul. Baildona 66  
40-115 Katowice  
tel. +48 32 603 39 00  
faks +48 32 603 39 39

## Kielce

Kieleckie Centrum Biznesu  
Al. Solidarności 34  
25-323 Kielce

## Media, Public Relations, Portale Internetowe, Social Media

kom. +48 691 464 715  
kom. +48 694 464 818  
e-mail: media@comarch.pl

## Marketing

e-mail: marketing@comarch.pl  
tel. +48 12 646 1000

## Lublin

Centrum Park  
ul. Stanisława Leszczyńskiego 60  
20-068 Lublin  
tel. +48 81 538 34 00  
faks +48 81 528 94 32

## Łódź

ul. Jaracza 78  
90-243 Łódź  
tel. +48 42 288 3000  
faks +48 42 678 4100

## Opole

Park Naukowo-Technologiczny  
w Opolu  
Budynek Wysokich Technologii IT  
ul. Technologiczna 2B  
45-839 Opole

## Płock

ul. Zbożowa 7  
09-410, Płock

## Poznań

Biurowiec Pixel 4  
ul. Grunwaldzka 186  
60-166 Poznań  
tel. +48 61 828 63 00  
faks +48 61 828 63 01

## Rzeszów

ul. Dąbrowskiego 20  
35-036 Rzeszów  
tel. +48 17 785 59 06

## Tarnów

ul. Krakowska 131  
33-100 Tarnów

## Toruń

ul. Włocławska 167  
87-100 Toruń  
tel. 54 413 99 99

## Warszawa

Eurocentrum Office Complex  
Al. Jerozolimskie 134  
02-305 Warszawa  
tel. +48 22 160 57 00

ul. Puławska 525  
02-844 Warszawa  
tel. +48 22 567 26 00  
faks +48 22 644 41 66

Centrum Szkoleniowe  
Comarch Warszawa  
ul. Leśna 2  
02-840 Warszawa

## Włocławek

ul. Przedmiejska 5  
87-800 Włocławek  
tel. +48 54 413 9999

## Wrocław

ul. Długosza 2-6  
51-162 Wrocław  
budynek nr 5  
tel. +48 71 335 6000  
faks +48 71 335 6001

## Zielona Góra

Ul. Chemiczna 5 lokal 104  
65-713 Zielona Góra

## CSR

e-mail: csr@comarch.pl

## Relacje Inwestorskie

tel. +48 12 687 7926  
kom. +48 608 646 251  
e-mail: ir@comarch.pl



**COMARCH**