



**SPRAWOZDANIE ZARZĄDU Z DZIAŁALNOŚCI
GRUPY KAPITAŁOWEJ ARTERIA SA ORAZ SPÓŁKI
ARTERIA SA ZA 2022 ROK**

Warszawa, dnia 24 kwietnia 2022 rok

INFORMACJE O PODSTAWIE SPORZĄDZENIA SPRAWOZDANIA ZARZĄDU Z DZIAŁALNOŚCI ZA 2022 ROK DLA GRUPY KAPITAŁOWEJ ARTERIA SA I SPÓŁKI ARTERIA SA

Na podstawie art. 55 ust. 2a zd. 2, art. 55 ust. 2b oraz art. 49b ust. 1 ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości oraz §70 ust. 1 pkt 4 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 29 marca 2018 r. w sprawie informacji bieżących i okresowych przekazywanych przez emitentów papierów wartościowych oraz warunków uznawania za równoważne informacji wymaganych przepisami prawa państwa niebędącego państwem członkowskim, sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej Arteria SA („Emitent”, „Spółka”) oraz spółki Arteria SA jako Jednostki Dominującej dla pozostałych spółek tworzących Grupę Kapitałową tj. zostało sporządzone w formie jednego dokumentu.

Jeżeli niniejsze sprawozdanie odwołuje się do pojęcia Grupy Kapitałowej Arteria SA, pojęcie obejmuje również swoim zakresem spółkę Arteria SA; w obszarach wyraźnie wskazanych, sprawozdanie odwołuje się bezpośrednio do Arteria SA jako Jednostki Dominującej dla pozostałych spółek tworzących Grupę Kapitałową.

SPIS TREŚCI - SPRAWOZDANIE ZARZĄDU Z DZIAŁALNOŚCI GRUPY KAPITAŁOWEJ ARTERIA SA ZA 2022 ROK

LIST PREZESA ZARZĄDU DO AKCJONARIUSZY GRUPY KAPITAŁOWEJ i SPÓŁKI ARTERIA SA.....	6
1. INFORMACJE PODSTAWOWE	8
1.1. Informacje ogólne	8
1.2. Opis organizacji Grupy Kapitałowej Arteria SA	8
2. OMÓWIENIE SYTUACJI FINANSOWO - EKONOMICZNEJ GRUPY KAPITAŁOWEJ ARTERIA SA	9
2.1. Omówienie skonsolidowanych wyników Grupy Kapitałowej Arteria SA za 2022 rok	9
2.2. Opis i ocena czynników i zdarzeń w szczególności o nietypowym charakterze, które miały istotny wpływ na osiągnięte wyniki finansowe, z określeniem stopnia wpływu tych czynników lub nietypowych zdarzeń na osiągnięty wynik	10
2.3. Wykaz najważniejszych wydarzeń dotyczących działalności Grupy Kapitałowej po zakończeniu okresu sprawozdawczego tj. po dniu 31 grudnia 2022 roku	11
2.4. Opis istotnych czynników ryzyka i zagrożeń z określeniem, w jakim stopniu Grupa Kapitałowa Arteria S.A. jest na nie narażona	12
2.5. Wskazanie postępowań toczących się przed sądem, organem właściwym dla postępowania arbitrażowego lub organem administracji publicznej, z uwzględnieniem informacji dotyczących zobowiązań albo wiarygodności Spółki lub jednostki od niego zależnej, których wartość stanowi, co najmniej 10 % kapitałów własnych Spółki.....	17
2.6. Informacja o podstawowych produktach, towarach lub usługach wraz z określeniem wartościowym i ilościowym ich udziału w sprzedaży Grupy Kapitałowej ogółem, a także zmianach w tym zakresie w danym roku obrotowym	18
2.7. Informacja o rynkach zbytu, z uwzględnieniem podziału na rynki krajowe i zagraniczne, oraz informacje o źródłach zaopatrzenia w materiały do produkcji, w towary i usługi, z określeniem uzależnienia od jednego lub więcej odbiorców i dostawców, a w przypadku, gdy udział jednego odbiorcy lub dostawcy osiąga co najmniej 10 % przychodów ze sprzedaży ogółem - nazwy (firmy) dostawcy lub odbiorcy, jego udział w sprzedaży lub zaopatrzeniu oraz jego formalne powiązania ze Spółką	19
2.8. Informacja o zawartych umowach znaczących dla działalności Grupy Kapitałowej, w tym znanych Spółce umowach zawartych pomiędzy akcjonariuszami (wspólnikami), umowach ubezpieczenia, współpracy lub kooperacji.....	19
2.9. Informacja o powiązaniach organizacyjnych lub kapitałowych Emitenta z innymi podmiotami oraz określenie jego głównych inwestycji krajowych i zagranicznych (papiery wartościowe, instrumenty finansowe, wartości niematerialne i prawne oraz nieruchomości), w tym inwestycji kapitałowych dokonanych poza jego grupą jednostek powiązanych oraz opis metod ich finansowania	19
2.10. Informacja o istotnych transakcjach zawartych przez emitenta lub jednostkę od niego zależną z podmiotami powiązаныmi na innych warunkach niż rynkowe, wraz z ich kwotami oraz informacjami określającymi charakter tych transakcji - obowiązek uznaje się za spełniony poprzez wskazanie miejsca zamieszczenia informacji w sprawozdaniu finansowym.....	19
2.11. Informacja o zaciągniętych i wypowiedzianych umowach dotyczących kredytów i pożyczek, z podaniem co najmniej ich kwoty, rodzaju i wysokości stopy procentowej, waluty i terminu wymagalności	20
2.12. Informacja o udzielonych pożyczkach, w tym udzielonych podmiotom powiązany Spółki, z podaniem co najmniej ich kwoty, rodzaju i wysokości stopy procentowej, waluty i terminu wymagalności	20
2.13. Informacja o udzielonych i otrzymanych w danym roku obrotowym poręczeniach i gwarancjach, ze szczególnym uwzględnieniem poręczeń i gwarancji udzielonych i otrzymanych od jednostek powiązanych Emitenta	20
2.14. W przypadku emisji papierów wartościowych - opis wykorzystania przez Emitenta wpływów z emisji do chwili sporządzenia sprawozdania z działalności.....	20
2.15. Objasnienie różnic pomiędzy wynikami finansowymi wykazanymi w raporcie rocznym, a wcześniej publikowanymi prognozami wyników na dany rok	20

2.16. Ocena zarządzania zasobami finansowymi, z uwzględnieniem zdolności wywiązywania się z zaciągniętych zobowiązań oraz określenie ewentualnych zagrożeń i działań, jakie Spółka podjęła lub zamierza podjąć w celu przeciwdziałania tym zagrożeniom	20
2.17. Ocena możliwości realizacji zamierzeń inwestycyjnych, zmierzających do utrzymania i poprawy wyników w tym inwestycji kapitałowych, w porównaniu do wielkości posiadanych środków, z uwzględnieniem możliwych zmian w strukturze finansowania tej działalności.....	20
2.18. Charakterystyka zewnętrznych i wewnętrznych czynników istotnych dla rozwoju Spółki oraz Grupy Kapitałowej.....	21
2.19. Zmiany w podstawowych zasadach zarządzania przedsiębiorstwem Spółki i jej grupą kapitałową... ..	21
2.20. Informacja o umowach zawartych między Spółką i osobami zarządzającymi, przewidujące rekompensatę w przypadku ich rezygnacji lub zwolnienia z zajmowanego stanowiska	21
2.21. Informacja o wynagrodzeniach osób zarządzających i nadzorujących	22
2.22. Informacja o wszelkich zobowiązaniach wynikających z emerytur i świadczeń o podobnym charakterze dla byłych osób zarządzających, nadzorujących albo byłych członków organów administrujących	22
2.23. Informacja o posiadaniu akcji i udziałów Emitenta i jego jednostek powiązanych - określenie łącznej liczby i wartości nominalnej wszystkich akcji (udziałów) Emitenta oraz akcji i udziałów w jednostkach powiązanych Emitenta, będących w posiadaniu osób zarządzających i nadzorujących emitenta (dla każdej osoby oddzielnie)	23
2.24. Informacja o umowach (w tym również zawartych po dniu bilansowym), w wyniku których w przyszłości mogą nastąpić zmiany w proporcjach posiadanych akcji przez dotychczasowych akcjonariuszy i obligatariuszy	23
2.25. Informacja o systemie kontroli programów akcji pracowniczych	23
2.26. Informacja o ważniejszych osiągnięciach w dziedzinie badań i rozwoju	23
2.27. Informacja o posiadanych oddziałach (zakładach).....	23
2.28. Informacja o posiadaniu akcji własnych.....	24
2.29. Polityka dywidendowa	24
2.30. Opis istotnych pozycji pozabilansowych w ujęciu podmiotowym, przedmiotowym i wartościowym.	24
2.31. Informacja o wyborze firmy audytorskiej	24
3. ŁAD KOROPORACYJNY.....	25
3.1. Stosowany zbiór zasad ładu korporacyjnego	25
3.2. System kontroli wewnętrznej i zarządzania ryzykiem w procesie sporządzania sprawozdań finansowych Emitenta	27
3.3. Wykaz akcjonariuszy posiadających bezpośrednio lub pośrednio znaczne pakiety akcji wraz ze wskazaniem liczby posiadanych akcji, ich procentowego udziału w kapitale zakładowym, liczby głosów i ich procentowego udziału w ogólnej liczbie głosów na walnym zgromadzeniu	27
3.4. Wskazanie specjalnych uprawnień wynikających z posiadania akcji w zakresie kontroli, wykonywania prawa głosu bądź ograniczeń w zakresie przenoszenia prawa własności oraz wykonywania prawa głosu ..	31
3.5. Zasady powoływania i odwoływania członków Zarządu Arteria SA	31
3.6. Zmiany Statutu Arteria SA	31
3.7. Sposób działania Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy Arteria SA i jego zasadnicze uprawnienia oraz opis praw akcjonariuszy i sposobu ich wykonywania	31
3.8. Opis działania organów zarządzających i nadzorujących wraz ze wskazaniem składu osobowego i zmian jakie zaszły w trakcie ostatniego roku obrotowego.....	32
3.9. Polityka różnorodności	34
4. OŚWIADCZENIE NIEFINANSOWE SPÓŁKI ARTERIA SA ORAZ GRUPY KAPITAŁOWEJ ARTERIA SA ZA 2022 ROK	
35	

4.1	Wprowadzenie.....	35
4.2.	Misja, wizja i strategia Emitenta	35
4.3.	Rynek na jakim działa Emitent	36
4.4.	Model biznesowy działalności	36
4.5.	Struktura organizacyjna Emitenta.....	37
4.6.	Organy Spółki: Zarząd, Rada Nadzorcza, Komitet Audytu i Walne Zgromadzenie	38
4.7.	Interesariusze	41
4.8.	Kwestie pracownicze	43
4.9.	Etyka w działalności Emitenta	46
4.10.	Polityka równouprawniania i różnorodności.....	47
4.11.	Ochrona prywatności	48
4.12.	Polityka przeciwdziałania korupcji i łapownictwu	48
4.13.	Ochrona środowiska i działania proekologiczne	49
4.14.	Kwestie związane z klimatem.....	50
4.15.	Taksonomia	50
4.16.	Zaangażowanie w działalność społeczną	50
4.17.	Zidentyfikowane ryzyka niefinansowe	51
5.	PODPISY OSÓB SPORZĄDZAJĄCYCH I ZATWIERDZAJĄCYCH SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI ZARZĄDU SPÓŁKI	53

LIST PREZESA ZARZĄDU DO AKCJONARIUSZY

Szanowni Państwo,

rok 2022 okazał się być okresem sprawozdawczym obfitującym w bezprecedensowe wydarzenia. Po raz kolejny przedsiębiorcy zmuszeni zostali do prowadzenia działalności w zmiennym otoczeniu gospodarczym, które jeszcze nie podniosło się po pandemii a już musiało zmierzyć się z kolejnym kryzysem ekonomicznym, galopującą inflacją i skokowym wzrostem kosztów prowadzenia działalności. Niepewność na rynku pogłębiła jeszcze agresja rosyjska na terytorium Ukrainy, która wywołała dodatkowe perturbacje w wielu obszarach gospodarki. Dotknęły one także usług świadczonych przez Emitenta w obszarze Business Process Outsourcing i miały bezpośredni wpływ na słabsze wyniki Grupy Kapitałowej Arteria SA (dalej „Emitent”, „Spółka”) w zakończonym roku sprawozdawczym.



W przypadku Emitenta, pandemia wymusiła głęboką reorganizację biznesowego modelu działalności związaną z przejściem na hybrydowe świadczenie usług oraz poniesieniem dodatkowych, wielomilionowych kosztów na infrastrukturę informatyczną. Także wybuch wojny za naszą wschodnią granicą okazał się być dla Emitenta ogromnym wyzwaniem biznesowym.

Agresja Rosji na Ukrainę pociągnęła za sobą globalne skutki społeczno-ekonomiczne: największą w powojennej historii Europy migrację uchodźców, istotny wzrost ceny paliw, rosnące stopy procentowe, przyspieszenie inflacji i wzrost kosztów utrzymania. W przypadku Emitenta jako Spółki prowadzącej istotną część swojego biznesu na rynkach zagranicznych (w modelu *nearshoring*), oznaczało to konieczność natychmiastowego i bezterminowego zawieszenia projektów na rynku ukraińskim i rosyjskim. Ta okoliczność skutkowała dla Emitenta spadkiem sprzedaży oraz wskaźników rentowności, zwłaszcza w pierwszym półroczu 2022 roku mimo, iż Zarząd Spółki podjął natychmiastowe działania służące zminimalizowaniu negatywnych skutków wojny. Dotyczyły one także działań wspierających przebywających w Polsce obywateli Ukrainy, tym w szczególności utrzymania poziomu zatrudnienia konsultantów pochodzących z tego kraju m.in. uruchamiając pro bono dodatkowe infolinie świadczące pomoc uchodźcom.

Wyzwaniem 2022 roku okazały się być dla Emitenta kwestie pracownicze, zwłaszcza w przypadku segmentu call center. Po widocznym spadku rotacji pracowników, którzy w okresie pandemii stawiali na bezpieczeństwo zatrudnienia i niechętnie podejmowali ryzyko związane ze zmianą pracy, kolejne miesiące przyniosły odwrócenie tego trendu. Spadek poziomu życia oraz wzrost kosztów utrzymania oznaczał dla Emitenta konieczność wzrostu wynagrodzeń (o ponad 20% tj. 13 mln zł w skali roku!) oraz utrzymania hybrydowego modelu zatrudnienia. Miało to bezpośredni, negatywny wpływ na wzrost kosztów działalności prowadzonej w ramach Grupy Kapitałowej. Kolejnym czynnikiem mającym wpływ na wyniki 2022 roku był galopujący wzrost cen energii i ogrzewania co w przypadku Emitenta - prowadzącego działalność operacyjną w kilkunastu lokalizacjach - oznaczało dodatkowy wzrost kosztów. Wzrosły równoległe koszty finansowe obsługi kredytów z uwagi na rosnące stopy procentowe.

Skalę trudności z jaką w okresie sprawozdawczym przyszło zmierzyć się Emitentowi obrazują wyniki finansowe. Co prawda, przychody ze sprzedaży osiągnęły najwyższy w dotychczasowej historii Spółki poziom 315 mln zł co oznaczało wzrost o 7,6% w stosunku do analogicznego okresu roku ubiegłego, jednak równoczesny wzrost kosztów działalności spowodowany głównie m.in. znacznie zwiększonym kosztem usług obcych, wynagrodzeń i kosztów finansowych spowodował istotne spadki wszystkich wskaźników rentowności. W efekcie, zysk operacyjny Emitenta na poziomie skonsolidowanym spadł z poziomu 5,9 mln zł w 2021 roku do blisko zera, a strata netto wyniosła w raportowanym okresie 4,8 mln zł.

Wśród wydarzeń 2022 roku, jakie niewątpliwie będą miały istotny wpływ dla przyszłości Spółki, wskazać należy wezwania na sprzedaż akcji, dokonane przez akcjonariuszy Spółki działających w porozumieniu. Celem wezwań było nabycie akcji uprawniających do wykonywania 100% głosów na walnym zgromadzeniu Spółki. W opinii Zarządu Spółki, plany przedstawione przez wzywających i dotyczące przyszłości Spółki pokrywają się z aktualnymi planami Zarządu oraz są korzystne dla przyszłości Emitenta ponieważ nie wprowadzą istotnych zmian w dotychczas prowadzonej działalności Spółki. Uczestnicy porozumienia rozważają ponadto przeprowadzenie przymusowego wykupu akcji należących do pozostałych akcjonariuszy. Podkreślić należy, iż wśród wzywających znajdują się członkowie Zarządu Emitenta co potwierdza zbieżność interesów tych podmiotów z interesem Spółki oraz gwarantuje kontynuację dotychczasowej strategii Spółki.

W imieniu Zarządu Arteria S.A., zapraszam Państwa do zapoznania się z treścią Jednostkowego i Skonsolidowanego Sprawozdania Finansowego oraz Sprawozdania Zarządu z Działalności Emitenta wraz z Oświadczeniem Niefinansowym za 2022 rok. Znajdą tam Państwo szczegółowe informacje na temat wyników finansowych oraz działalności operacyjnej Grupy Kapitałowej Emitenta w roku ubiegłym. Sprawozdanie zawiera także szerszą informację dotyczącą najważniejszych ryzyk i zagrożeń mogących mieć wpływ na działalność Emitenta w 2023 roku i w latach kolejnych.

Korzystając z okazji, pragnę także podziękować wszystkim pracownikom oraz współpracownikom Grupy Kapitałowej Arteria SA za wysiłek i zaangażowanie włożone w rozwój Spółki w pełnym wyzwaniu 2022 roku.

Z poważaniem,
Marcin Marzec
Prezes Zarządu Arteria S.A.

1. INFORMACJE PODSTAWOWE

1.1. Informacje ogólne

Grupa Kapitałowa Arteria SA (dalej także „Grupa” lub „Grupa Kapitałowa”) składa się z Jednostki Dominującej Arteria SA (dalej także „Emitent”, „Spółka” lub „Jednostka Dominująca”) oraz jednostek od niej zależnych.

Emitent działa pod firmą Arteria Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Stawki 2A, 00-193 Warszawa. Arteria SA działa na podstawie statutu Spółki sporządzonego w formie aktu notarialnego z dnia 30 listopada 2004 roku (Rep. A Nr 5867/2004) z późniejszymi zmianami oraz kodeksu spółek handlowych. W dniu 17 stycznia 2005 roku Spółka została wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego w Sądzie Rejonowym dla miasta stołecznego Warszawy - XII Wydział Gospodarczy pod numerem: KRS 0000226167, NIP 527-24-58-773, REGON 140012670. Spółka utworzona została na czas nieokreślony.

Spółka notowana jest na Giełdzie Papierów Wartościowych od 2006 roku.

1.2. Opis organizacji Grupy Kapitałowej Arteria SA

Na dzień 31 grudnia 2022 roku, ARTERIA S.A. była Jednostką Dominującą wobec następujących podmiotów, tworzących wspólnie Grupę Kapitałową Arteria SA:

<i>Lp.</i>	<i>Nazwa Spółki</i>	<i>Siedziba</i>	<i>Przedmiot działalności</i>	<i>Udział w kapitale zakładowym (%)</i>
1	Polymus Sp. z o.o.	Warszawa	Marketing zintegrowany	100%
2	Sellpoint Sp. z o.o.	Warszawa	Wsparcie sprzedaży	100%
3	Arteria Customer Services Sp. K. (d.Gallup)	Warszawa	Call Center	100%
4	Rigall Arteria Management Sp. z o.o. sp.k.	Warszawa	Pośrednictwo finansowe	100%
5	Trimtab Arteria Management Sp. z o.o. sp.k.	Warszawa	Procesy biznesowe	100%
6	Mazowiecki Inkubator Technologiczny S.A.	Warszawa	Doradztwo biznesowe	100%
7	Arteria Management Sp. z o.o.	Warszawa	Doradztwo biznesowe	100%
8	Arteria Care Services Sp. z o.o.	Warszawa	Pośrednictwo finansowe	100%
9	Arteria Logistics Sp. z o.o.	Warszawa	Usługi logistyczne	100%
10	Contact Center Sp. z o.o.	Warszawa	Call Center	100%
11	BPO Management Sp. z o.o.	Wrocław	Call Center	100%
12	1System Sp. Z o.o.	Warszawa	Call Center	100%
13	Arteria G Partner Sp. z o.o.	Warszawa	Call Center	100%
14	Closer Sp. z o.o.	Warszawa	Wsparcie sprzedaży	51%
15	VRtech Sp. z o.o.	Warszawa	Doradztwo biznesowe	62,4%
16	Sellogic Sp. Z o.o.	Warszawa	Doradztwo biznesowe	53%

Jednostki Grupy Kapitałowej Arteria S.A., które podlegają konsolidacji na dzień bilansowy tj. na dzień 31 grudnia 2022 roku to: Polymus Sp. z o.o., Sellpoint Sp. z o.o., Arteria Customer Services Arteria Management Sp. z o.o. sp.k., Rigall Arteria Management Sp. z o.o. sp.k., Trimtab Arteria Management Sp. z o.o. sp.k., Mazowiecki Inkubator Technologiczny S.A., Arteria Management Sp. z o.o., Arteria Care Services Sp. z o.o., Arteria Logistics Sp. z o.o., Contact Center Sp. z o.o., BPO Management Sp. z o.o. oraz Arteria G Partner Sp. z o.o. Pozostałe jednostki nie podlegają konsolidacji ze względu na małą istotność.

Do dnia publikacji niniejszego raportu, nie zaszły inne zmiany w organizacji Grupy Kapitałowej Arteria S.A.

2. OMÓWIENIE SYTUACJI FINANSOWO - EKONOMICZNEJ GRUPY KAPITAŁOWEJ ARTERIA SA

2.1. Omówienie skonsolidowanych wyników Grupy Kapitałowej Arteria SA za 2022 rok oraz czynników mających wpływ na osiągnięte wyniki

Podstawowe dane finansowe	01.01.2022 31.12.2022	01.01.2021 31.12.2021	Dynamika %
Przychody ze sprzedaży	314 541	292 231	7,6
Wynik działalności operacyjnej	28	5 902	-99,5
Zysk netto przypadający jednostce dominującej	(4 815)	4 647	-203,6
Suma aktywów	111 839	114 858	-2,6
Kapitały własne	44 109	48 261	-8,6
Suma zobowiązań	67 730	66 597	1,7
EBITDA	6 137	12 998	-52,8
Amortyzacja	6 110	7 095	-13,9

- wzrost przychodów ze sprzedaży o 7,6%
- spadek zysku operacyjnego o 99,5%
- spadek EBITDA o 53%

W okresie dwunastu miesięcy 2022 roku przychody ze sprzedaży Grupy Kapitałowej Arteria SA („Emitent”, „Spółka”) osiągnęły poziom 314 541 tysięcy złotych i były o 7,6% wyższe w stosunku do analogicznego okresu roku ubiegłego.

Przychody w rozbiciu na segmenty	31.12.2022	31.12.2021
Przychody z pionu CONTACT CENTER	217 747	206 561
Przychody z pionu WSPARCIA SPRZEDAŻY	96 794	85 670
Razem przychody	314 541	292 231

SEGMENT CALL CENTER

Głównym źródłem przychodów Emitenta w raportowanym okresie pozostawała sprzedaż prowadzona w segmencie Contact Center. Wyniosła ona 217 747 tysięcy złotych co stanowiło 69% łącznej sprzedaży Emitenta w okresie sprawozdawczym i była o 5,4% wyższa niż w roku ubiegłym. Warto podkreślić, iż mimo utraty projektów wschodnich w związku z agresją rosyjską na terytorium Ukrainy, Spółce udało się zanotować nieznaczny wzrost przychodów w tym segmencie co było możliwe dzięki wyższej sprzedaży usług zrealizowanej dla pozostałych klientów. Usługi segmentu są realizowane w ramach długoterminowych kontraktów głównie dla dużych przedsiębiorstw z branży energetycznej, branży finansowej i ubezpieczeniowej. Zdywersyfikowany portfel zamówień uzupełniają ponadto usługi świadczone dla wiodących operatorów komórkowych oraz dla globalnego dostawcy usług marketingowych, dla którego Emitent świadczy usługi na blisko dwudziestu rynkach zagranicznych.

SEGMENT WSPARCIA SPRZEDAŻY

W drugim segmencie działalności Emitenta tj. we Wsparciu Sprzedaży odnotowano w raportowanym okresie sprzedaż na poziomie 96 794 tysiące złotych co oznacza wzrost przychodów w porównaniu do 2021 roku o blisko 13% i stanowiło 31% w całości sprzedaży Emitenta. Segment Wsparcia Sprzedaży obejmuje szeroki zakres usług związanych ze sprzedażą, m.in. zarządzanie materiałami reklamowymi i sieciami sprzedaży, merchandising, logistykę i dystrybucję usług marketingu, działania reklamowe i organizację eventów. Osiągnięte wyniki segmentu wskazują, że po okresie pandemii udało się odbudować pozycję rynkową i nadrobić straty z poprzednich lat. Mimo widocznej zmiany w preferencjach zakupowych Polaków oraz powszechnej digitalizacji handlu, Emitent nie tylko nie utracił klientów w segmencie Wsparcia Sprzedaży, ale zanotował wzrost przychodów. Spółka

zachowała w tym segmencie pełną zdolność operacyjną, utrzymała dotychczasowe zatrudnienie i pozyskała nowych klientów.

SPADEK WSKAŹNIKÓW RENTOWNOŚCI

Zakończony okres sprawozdawczy okazał się być dla Emitenta rokiem pełnym wyzwań i przeciwności. Po reorganizacji przeprowadzonej w 2020 i 2021 roku, wymuszonej przez pandemię, zeszły rok spowodował utratę istotnych kontraktów na rynkach wschodnich oraz bardzo znaczący wzrost kosztów działalności operacyjnej. Wzrosły one z poziomu 276 mln zł w 2021 do 311 mln zł w 2022 roku co oznacza wzrost o blisko 13% (wartościowo o 35 mln zł). Złożyło się na to m.in: wzrost wartości usług obcych z 176 mln zł w 2021 do 195 mln zł w 2022 roku (wzrost o 11% tj. wartościowo o 19 mln zł), wzrost kosztów wynagrodzeń z 60 mln zł w 2021 do 72 mln zł w 2022 roku (o blisko 22% tj. 13 mln zł) oraz wzrost kosztów finansowych do 4 mln zł. Wskazane okoliczności musiały odbić się znacząco na wynikach Emitenta, który zanotował z tego powodu spadki wszystkich wskaźników rentowności. W efekcie, wynik na działalności operacyjnej (EBIT) osiągnął narastająco poziom 28 tys. zł i był o 99,5% niższy niż przed rokiem. W przypadku wskaźnika EBITDA, w raportowanym okresie osiągnął on 6 mln zł co oznacza spadek rok do roku o 52,8 %. Emitent zakończył rok stratą netto w wysokości ponad 4,8 mln zł.

PERSPEKTYWY ROZWOJU EMITENTA W 2023 ROKU ORAZ W KOLEJNYCH OKRESACH SPRAWOZDAWCZYCH

Oceniając perspektywy rozwoju Emitenta w 2023 roku należy wziąć pod uwagę ryzyka zewnętrzne związane z sytuacją geopolityczną spowodowaną w szczególności agresją Rosji na terytorium Ukrainy oraz skutkami makroekonomicznymi jakie konflikt zbrojny wywołał w Polsce i w Europie. W przypadku Emitenta istotną będzie też zmieniająca się sytuacja na rynku pracy, a także ryzyka związane z aktualną kondycją finansową klientów.

W szczególności należy wziąć pod uwagę:

- a) dalszy przebieg konfliktu zbrojnego na terytorium Ukrainy oraz nieznaną datę jego zakończenia;
- b) czynniki makroekonomiczne związane ze wzrostem cen energii elektrycznej i gazu, inflacją oraz wzrostem kosztów działalności, a także ryzykiem przerw w dostawach prądu w miesiącach zimowych;
- c) sytuację na rynku pracy w związku z presją płacową oraz dostępnością pracowników;
- d) ryzyko kar umownych z tytułu przerw w świadczeniu usług;
- e) ryzyko renegotjacji długoterminowych umów przed dużych klientów.

2.2. Opis i ocena czynników i zdarzeń w szczególności o nietypowym charakterze, które miały istotny wpływ na osiągnięte wyniki finansowe, z określeniem stopnia wpływu tych czynników lub nietypowych zdarzeń na osiągnięty wynik

W raportowanym okresie Grupa Emitenta prowadziła działalność w oparciu o stabilny i zdywersyfikowany portfel klientów. Wśród najważniejszych wydarzeń, jakie miały miejsce w okresie dwunastu miesięcy 2022 roku, należy wskazać na następujące:

1. W dniu 9 marca 2022 roku, Zarząd Emitenta opublikował raport w sprawie wpływu agresji Rosji na Ukrainie na wyniki finansowe w 2022 roku. W 2021 roku sprzedaż usług oferowanych za pośrednictwem Call Center na rynki wschodnie stanowiła ok. 10% skonsolidowanych przychodów Emitenta oraz około 20% EBITDA. Na skutek wojny jest obecnie zawieszona bezterminowo co będzie miało wpływ na spadek przychodów i rentowności, którego skala jest trudna do precyzyjnego oszacowania.
2. W dniu 15 kwietnia 2022 roku, Zarząd Emitenta poinformował, iż Sąd Okręgowy w Białymstoku wydał wyrok zasądzać na rzecz spółek zależnych Emitenta kwotę 7,1 mln złotych tytułem należnego wynagrodzenia od Szpitala Powiatowego Gajda-Med Sp. z o.o., za wykonanie przez konsorcjum usługi na rzecz Narodowego Funduszu Zdrowia. Wyrok nie był prawomocny, od którego przysługiwała apelacja.
3. W dniu 30 czerwca 2022 roku, Zarząd Emitenta powziął informację o zamiarze ogłoszenia wezwania do zapisywania się na sprzedaż akcji Spółki, według której wzywającymi mieli być uczestnicy porozumienia, wzywający do zapisania się na 1 724 167 akcji zwykłych na okaziciela po cenie 7,73 zł za sztukę, w związku z planowanym przez nich nabyciem akcji uprawniających do wykonywania 100% ogólnej liczby głosów na walnym zgromadzeniu akcjonariuszy.
4. W dniu 26 lipca 2022 roku, Zarząd Emitenta powziął wiadomość o wezwaniu do zapisywania się na sprzedaż akcji Emitenta na warunkach określonych w dniu 30 czerwca 2022 roku.
5. W dniu 9 sierpnia 2022 roku, Zarząd Emitenta opublikował swoje stanowisko w związku z ogłoszeniem wezwania na sprzedaż akcji Arteria SA. Zarząd Spółki wskazał w oświadczeniu, że wzywający są

większościowymi akcjonariuszami Spółki, a plany przedstawione w wezwaniu pokrywają się z aktualnymi planami Spółki ponieważ nie zamierzają wprowadzać istotnych zmian w stosunku do charakteru i zakresu dotychczas prowadzonej działalności operacyjnej Spółki oraz zamierzają utrzymać porozumienie w mocy. Zarząd wskazał w oświadczeniu, że wśród Wzywających znajdują się Członkowie Zarządu Spółki co potwierdza zbieżność interesów tych podmiotów z interesem Spółki oraz kontynuację dotychczasowej strategii Spółki. Zarząd Spółki ocenił, że ogłoszone wezwanie będzie miało pozytywny wpływ na interes Spółki, a cena 8,00 zł za jedną akcję zaoferowana przez wzywających odpowiada wartości rynkowej ustalonej z uwzględnieniem dotychczasowych notowań na rynku regulowanym.

6. W dniu 23 sierpnia 2022 roku, Zarząd Emitenta powziął informację o zmianie ceny akcji określonej w wezwaniu do zapisywania się na sprzedaż akcji Emitenta. Zgodnie z informacją, cena akcji została podniesiona przez wzywających do wysokości 8,85 zł za sztukę.
7. W dniu 23 listopada 2022 roku, Zarząd Spółki powziął informację o zamiarze ogłoszenia wezwania do zapisywania się na sprzedaż akcji Spółki, przez uczestników porozumienia tj: Investcamp sp. z o.o. wraz z Mayas Basic Concept Limited, Marcinem Marcem, Sebastianem Pielachem, Ewą Czarząstą - Marzec oraz Anną Pielach. Wezwanie dotyczyło 477 297 akcji Spółki po cenie 8,85 zł za sztukę.
8. W dniu 19 grudnia 2022 roku, Zarząd Spółki powziął informację o wezwaniu do zapisywania się na sprzedaż akcji Spółki (na warunkach wskazanych w dniu 23 listopada 2022 roku), uprawniających do wykonywania 100% ogólnej liczby głosów na walnym zgromadzeniu.
9. W dniu 20 grudnia 2022 roku do Spółki wpłynął wniosek akcjonariuszy działających w porozumieniu i posiadających łącznie 88.82% wszystkich akcji Spółki, którzy wnieśli o zwołanie nadzwyczajnego walnego zgromadzenia Spółki w terminie 16 stycznia 2023 roku. We wniosku znalazła się uchwała w sprawie wycofania akcji Spółki z obrotu na rynku regulowanym oraz upoważnienia Zarządu Emitenta do podjęcia czynności mających na celu wycofanie z obrotu akcji Spółki dopuszczonych do obrotu na rynku regulowanym oraz wyboru podmiotu prowadzącego rejestr akcjonariuszy.

2.3. Wykaz najważniejszych wydarzeń dotyczących działalności Grupy Kapitałowej po zakończeniu okresu sprawozdawczego tj. po dniu 31 grudnia 2022 roku

1. W dniu 2 stycznia 2023 roku, Zarząd Spółki opublikował stanowisko związane z wezwaniem akcjonariuszy Spółki będących właścicielami 3 792 223 akcji Spółki, stanowiących 88,82% w kapitale zakładowym i uprawniających do 88,82% głosów na walnym zgromadzeniu oraz działających w porozumieniu w związku z planowanym przez nich nabyciem akcji uprawniających do wykonywania 100% ogólnej liczby głosów na walnym zgromadzeniu akcjonariuszy. Przedmiotem wezwania miało być 477 297 akcji zwykłych uprawniających do 100% ogólnej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu Spółki i stanowiących 100% kapitału zakładowego Spółki. Akcje objęte wezwaniem miały być nabywane po cenie 8,85 PLN za jedną. W treści stanowiska Zarząd wskazał, że plany przedstawione przez wzywających i dotyczące przyszłości Spółki pokrywają się z aktualnymi planami Zarządu. Zamiarem wzywających jest wycofanie akcji z obrotu na GPW. Po przeprowadzeniu wezwania, wzywający rozważą ponadto przeprowadzenie przymusowego wykupu akcji należących do innych akcjonariuszy. Zarząd wskazał ponadto, że wśród wzywających znajdują się członkowie Zarządu co potwierdza zbieżność interesów tych podmiotów z interesem Spółki oraz kontynuację dotychczasowej strategii Spółki oraz będzie miało pozytywny wpływ na interes Spółki, a cena zaoferowana w wezwaniu jest zgodna z wymogami przepisów prawa.
2. W dniu 16 stycznia 2023 roku, Zarząd Spółki poinformował o rozpoczęciu obrad, a następnie o ogłoszeniu przerwy w obradach Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia do dnia 9 lutego 2023 roku.
3. W dniu 27 stycznia 2023 roku, Zarząd Spółki poinformował o wpłynięciu zawiadomień związanych z nabyciem przez spółkę Investcamp Sp. z o.o. 57 742 akcji stanowiących 1,35% kapitału zakładowego oraz 1,35% w ogólnej liczbie głosów na walnym zgromadzeniu Spółki. Nabycie akcji nastąpiło w wyniku transakcji zawartych w dniu 24 stycznia 2023 roku w następstwie wezwania do zapisywania się na sprzedaż akcji Spółki ogłoszonego 19 grudnia 2022 roku. Po dokonaniu transakcji, Investcamp Sp. z o.o. posiadała 2 451 156 akcji, stanowiących 57,41% kapitału zakładowego oraz 57,41% w ogólnej liczbie głosów na walnym zgromadzeniu Spółki. Natomiast uczestnicy porozumienia stali się właścicielami 3 849 965 akcji, stanowiących 90,17% kapitału zakładowego Spółki i uprawniających do 90,17% głosów na walnym zgromadzeniu Spółki.
4. W dniu 9 lutego 2023 roku, Zarząd Spółki poinformował o wznowieniu obrad Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy oraz o przebiegu obrad. Na wniosek akcjonariuszy usunięto z porządku obrad uchwałę w sprawie wycofania akcji Spółki z obrotu na rynku regulowanym oraz upoważnienia Zarządu do podjęcia czynności mających na celu wycofanie z obrotu akcji Spółki dopuszczonych do obrotu na rynku regulowanym oraz uchwałę w sprawie wyboru podmiotu prowadzącego rejestr

akcjonariuszy. W związku z wyczerpaniem porządku obrad, Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy Spółki zostało zamknięte.

5. W dniu 3 marca 2023 roku, Zarząd Spółki poinformował o decyzjach wydanych w postępowaniu odwoławczym dotyczącym spółki zależnej Emitenta (Contact Center Sp. z o.o.), które określiły dodatkowe zobowiązania podatkowe na łączną kwotę 3 453 tysięcy złotych powiększone o odsetki ustawowe. Ponieważ Emitent całkowicie nie zgadza się ze stanowiskiem urzędu, a treść ww. decyzji uważa za bezzasadne, zapowiedział złożenie skargi w tej sprawie do właściwego Sądu Administracyjnego.
6. W dniu 17 marca 2023 roku, Zarząd Arteria SA poinformował o otrzymaniu zawiadomień związanych z nabyciem przez spółkę Investcamp Sp. z o.o. 13 010 akcji Spółki stanowiących 0,31% ogólnej liczby akcji w kapitale zakładowym Spółki oraz 0,31% ogólnej liczby głosów na walnym zgromadzeniu Spółki. Nabycie akcji Spółki nastąpiło w trakcie sesji giełdowej w dniu 16 marca 2023 roku po cenie 8,84 zł za sztukę. Po dokonaniu transakcji spółka Investcamp Sp. z o.o. jako nabywający stała się właścicielem 2 464 166 akcji, stanowiących 57,72% kapitału zakładowego oraz 57,72% w ogólnej liczbie głosów na walnym zgromadzeniu Spółki. W wyniku nabycia, uczestnicy porozumienia stali się w ten sposób właścicielami 3 862 975 akcji Spółki, stanowiących 90,48% w kapitale zakładowym Spółki i uprawniających do 90,48% głosów na walnym zgromadzeniu Spółki.
7. W dniu 23 marca 2023 roku, Zarząd Arteria SA poinformował o wpłynięciu zawiadomień związanych z nabyciem 195 333 akcji Spółki stanowiących 4,58% kapitału zakładowego oraz 4,58% ogólnej liczby głosów na walnym zgromadzeniu Spółki. Nabycie akcji nastąpiło w transakcji pakietowej w dniu 22 marca 2023 roku po cenie 8,84 zł za sztukę. Po przeprowadzeniu transakcji spółka Investcamp Sp. z o.o. stała się właścicielem 2 659 504 akcji, stanowiących 62,29% i uprawniających do 62,29% w ogólnej liczbie głosów na walnym zgromadzeniu Spółki. W wyniku nabycia, uczestnicy porozumienia stali się właścicielami 4 058 313 akcji, stanowiących 95,06% w kapitale zakładowym i uprawniających do 95,06% głosów na walnym zgromadzeniu Spółki.

2.4. Opis istotnych czynników ryzyka i zagrożeń z określeniem, w jakim stopniu Grupa Kapitałowa Arteria S.A. jest na nie narażona

Zarząd Grupy Kapitałowej Arteria S.A. nie sporządza analizy wrażliwości poszczególnych ryzyk rynkowych oraz ich potencjalnego wpływu na wyniki finansowe oraz kapitały własne na dzień bilansowy w rozumieniu MSSF 7 ponieważ ocenia to jako niemożliwe do precyzyjnego oszacowania.

Ryzyko związane ze skutkami wojny w Ukrainie

Emitent wskazuje na istotne ryzyko spadku przychodów i zysków w związku z zawieszeniem świadczenia usług na rynkach wschodnich. Na dzień sporządzenia niniejszego sprawozdania, Emitent nie jest w stanie oszacować skali ryzyka z uwagi na trudny do przewidzenia czas trwania konfliktu oraz powrót do stanu względnej normalności, który umożliwi ewentualne wznowienie realizacji świadczeń na rynku ukraińskim. Zarząd Emitenta na bieżąco monitoruje sytuację polityczno-gospodarczą i analizuje jej wpływy na działalność operacyjną Emitenta. W przypadku pojawienia się nowych okoliczności mogących mieć wpływ na wyniki Spółki, informacje takie zostaną przekazane niezwłocznie do publicznej wiadomości.

Czynniki makroekonomiczne; wpływ na gospodarkę, wzrost kosztów, ceny energii i przerwy w dostawach prądu

W ocenie perspektyw dalszego rozwoju Grupy należy wziąć pod uwagę wzrost cen surowców energetycznych (węgla i gazu ziemnego). W przypadku Grupy Kapitałowej Emitenta prowadzącej działalność operacyjną w kilkunastu lokalizacjach jest to istotna pozycja kosztowa. Ze wszystkich dostępnych analiz wynika, że ceny prądu będą w dalszym ciągu rosnąć w sposób znaczący, a trend z zimy 2022 roku będzie kontynuowany w 2023 roku.

Czynniki związane z rynkiem pracy

Wzrost płacy minimalnej

Rok 2023 przynosi dwie podwyżki płacy minimalnej. Zgodnie z rozporządzeniem rządowym dotyczącym wzrostu płacy minimalnej oraz minimalnej stawki godzinowej, od 1 stycznia 2023 roku minimalne wynagrodzenie wynosi 3490 zł, a minimalna stawka godzinowa 22,80 zł. Następnie, w dniu 1 lipca 2023 roku minimalne wynagrodzenie wzrosło do 3600 zł, a minimalna stawka godzinowa do 23,50 zł. Po zmianach od 1 stycznia 2023 roku minimalne wynagrodzenie za pracę stanowi 50,3% prognozowanego przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej, a od 1 lipca 2023 odpowiednio 51,9%. Podwyżkę otrzyma około 3 miliony pracowników. Po zwiększeniu płacy

minimalnej w 2023 roku, wzrost podstawy składek Zakładu Ubezpieczeń Społecznych wyniesie prawie 20%. W przypadku Emitenta oznaczać to będzie dalszy istotny wzrost kosztów pracowniczych oraz wywoła dodatkową presję płacową ze strony osób nieco lepiej zarabiających.

Zatrudnienie i rotacja pracowników

Spadający w ostatnich latach poziom bezrobocia stanowi ważny czynnik wpływający na polski rynek pracy. Rok 2022 na rynku pracy upłynął pod znakiem spadku wskaźnika bezrobocia, pozostając na historycznie niskich poziomach. Stabilnie pod tym względem wyglądał także okres sprawozdawczy, co potwierdza fakt, iż na koniec 2022 roku stopa bezrobocia wyniosła 5,2%, będąca mimo wszystko jedną z najniższych wśród krajów Unii Europejskich. Taki stan gospodarka osiągnęła przy jednoczesnym braku stabilności zatrudnienia i rosnącym znaczeniu elastycznych form współpracy. Głównym wyzwaniem pracodawców stało się zatem pozyskanie i utrzymanie pracowników, a także ich rosnące wynagrodzenia. Na liczbę potencjalnych kandydatów do pracy mają także wpływ czynniki demograficzne oraz emigracja zarobkowa. Powyższe elementy w połączeniu z podwyżkami wynagrodzeń i to zarówno wynikającymi ze zmiany obowiązkowej stawki minimalnej jak i presji płacowej, będącej skutkiem ograniczonej puli kandydatów, przekładają się bezpośrednio na dostępność pracowników i powiększają koszt ich pozyskania. Dodatkowo w zależności od warunków prowadzonych projektów w celu zwiększenia atrakcyjności oferty zatrudnienia wprowadzane są systemy premiowe oraz dodatkowe benefity. W przypadku Grupy dodatkowym wyzwaniem jest konieczność poszukiwania pracowników obcojęzycznych, którzy obsługują projekty dedykowane na kilkanaście rynków zagranicznych. Istotnym czynnikiem wpływającym na wyniki finansowe Emitenta jest również umiejętność zarządzania rotacją pracowników, która w branży call center jest nieodłącznym elementem prowadzonej działalności, zwłaszcza dla obszarów niewymagających wysokich kompetencji. Co do zasady, rotacja pracowników jest zjawiskiem niepożądanym, z uwagi m.in. na czas i koszty rekrutacji nowego pracownika, koszty szkoleń oraz obniżoną wydajność pracy w pierwszym okresie po zatrudnieniu. Nasilenie się tego zjawiska, zwłaszcza w związku z innymi tendencjami na rynku pracy, może mieć negatywny wpływ na wyniki Emitenta w 2023 roku. W celu zabezpieczenia interesów Emitenta prowadzone są działania służące poprawie rentowności projektów, przede wszystkim w zakresie optymalizacji zatrudnienia, automatyzacji procesów oraz rozwijaniu technologii i narzędzi informatycznych.

Ryzyko niezrealizowania lub niedotrzymania warunków umowy

Działalność Grupy polega na realizacji projektów outsourcingowych (Business Process Outsourcing) w dużej skali oraz o wysokim stopniu złożoności. Ryzyko niezrealizowania danego kontraktu może wiązać się z jego natychmiastowym zakończeniem lub wystąpieniem przez klienta z roszczeniami finansowymi. Konsekwencją może być też całkowite wycofanie się kontrahenta ze współpracy, co może z kolei wpłynąć na odpływ obecnych klientów oraz ograniczone możliwości pozyskania nowych kontraktów. Zarząd Emitenta stara się minimalizować tego typu ryzyka podpisując umowy, które precyzyjnie definiują zakres obowiązków Emitenta związanych ze świadczeniem usług. Określone są również konsekwencje niewykonania lub niewłaściwego wykonania danej usługi oraz wyrządzenia szkody w związku z wykonywaną usługą. Typowe sankcje zapisane w umowach zawartych przez Emitenta obejmują konieczność naprawienia szkody oraz kary pieniężne. Wystąpienie tego typu zdarzeń może mieć istotny negatywny wpływ na osiągnięte w przyszłości wyniki finansowe. Ponieważ powody niewłaściwego wykonania usługi to zwykle błędy ludzkie oraz awarie infrastruktury informatycznej, których nie da się całkowicie wykluczyć, Emitent przykłada szczególną wagę do jakości świadczonych usług i minimalizacji prawdopodobieństwa wystąpienia takich błędów lub awarii. W tym kontekście wymienić należy m.in. wdrożone procedury kontroli jakości szkolenia kadry, monitoring wykonywanych prac i informatyzację procesu świadczenia usług. Emitent zawarł również polisy ubezpieczeniowe, chroniące go w przypadku roszczeń klientów w związku z niewłaściwym wykonaniem niektórych usług. Wystąpienie powyższych zdarzeń może mieć istotny wpływ na sytuację i wyniki finansowe Emitenta w szczególności w okresie nadchodzących kwartałów. Mimo, że Zarząd Emitenta dba o zatrudnienie profesjonalnej kadry, którą tworzą osoby posiadające wysokie kompetencje oraz wieloletnie doświadczenie w realizacji projektów outsourcingowych, nie da się wykluczyć ryzyka związanego z przerwami w dostawach prądu, zwłaszcza w kolejnym okresie jesienno-zimowym, na które w pierwszej kolejności będą narażone podmioty tzw. „niechronione”. W przypadku przedłużającego się braku prądu Emitent będzie narażony na niedotrzymanie parametrów rezultatu wynikającego z warunków umów, a w konsekwencji na kary umowne i roszczenia odszkodowawcze.

Ryzyko związane z presją cenową ze strony klientów

Emitent narażony jest na presję cenową ze strony klientów, zarówno w trakcie pozyskiwania nowych kontraktów jak i renegotjacji warunków istniejących umów. Presja cenowa jest z jednej strony wynikiem konkurencyjności cen usług na rynku, a z drugiej efektem poszukiwania oszczędności kosztowych przez przedsiębiorstwa. Wśród kluczowych klientów Emitenta znajdują się międzynarodowe koncerny, których skala działalności znacząco przekracza skalę działalności Emitenta oraz największe firm krajowe m.in. z branży energetycznej i telekomunikacyjnej co przy ewentualnych rozmowach o zmianie warunków współpracy oznacza dla Emitenta nierówną pozycją negocjacyjną. Z drugiej strony znaczenie tych klientów oraz ich udział w strukturze przychodów Emitenta jest na tyle istotny, iż ewentualna zmiana warunków współpracy istotnie wpływa na obniżenie rentowności projektów i w konsekwencji pogorszenie wyników finansowych Emitenta. Presję cenową ze strony kontrahentów Emitent stara się redukować jakością usług oraz kompleksowością oferty, dążąc do obsługi całych procesów biznesowych, co w pewnym stopniu ogranicza wpływ konkurencji cenowej w poszczególnych obszarach. Ponadto, presję ze strony klientów Emitent próbuje kompensować sobie rozszerzeniem zakresu współpracy. Wskazane powyżej czynniki makroekonomiczne i pogarszająca się kondycja finansowa wielu klientów oraz presja na redukcję kosztów sprawia, że ryzyko wystąpienia presji cenowej na Emitenta może nasilić się w nadchodzących kwartałach i przynieść niekorzystne zmiany w dotychczasowych warunkach współpracy.

Ryzyko związane z zarządzaniem instrumentami finansowymi, ryzyko walutowe oraz ryzyko stopy procentowej

Emitent korzysta z instrumentów finansowych takich jak kredyty bankowe i środki pieniężne oraz z innych instrumentów finansowych takich jak należności i zobowiązania z tytułu dostaw i usług, które powstają bezpośrednio w toku prowadzonej działalności. Główne rodzaje ryzyka wynikające z instrumentów finansowych Emitenta obejmują ryzyko stopy procentowej, ryzyko walutowe (w ograniczonym zakresie) oraz ryzyko związane z płynnością finansową. Narażenie na ryzyko wywołane zmianami stóp procentowych dotyczy przede wszystkim długoterminowych zobowiązań finansowych, które nie są zabezpieczone za pomocą pochodnych instrumentów finansowych. Zobowiązania z tytułu kredytów bankowych są oprocentowane według zmiennej stopy procentowej, która jest aktualizowana w następstwie decyzji Rady Polityki Pieniężnej. Ryzyko walutowe w przypadku Emitenta należy określić jako nieistotne. W przypadku ryzyka związanego z płynnością finansową, monitorowane jest ono z wykorzystaniem narzędzi planowania płynności, które wspierają ciągłość finansowania poprzez wykorzystywanie różnych źródeł finansowania. W opinii Zarządu, obecny poziom płynności finansowej Emitenta należy uznać za bezpieczny oraz umożliwiający prowadzenie działalności operacyjnej w sposób niezagrażony zarówno na dzień sporządzenia sprawozdania finansowego jak i w okresie co najmniej 12 kolejnych miesięcy.

Ryzyko wypowiedzenia umów przez banki lub firmy leasingowe

Emitent finansuje swoją działalność zarówno kapitałem własnym, jak również przy pomocy takich instrumentów jak kredyty bankowe oraz leasing. Ewentualne nieprzedłużenie lub wypowiedzenie umowy kredytowej przez któryś z podmiotów finansujących mogłoby mieć negatywny wpływ na płynność finansową i doprowadzić do pogorszenia wyników finansowych Emitenta. Zarząd Spółki rzetelnie i terminowo wypełnia zobowiązania wobec instytucji finansujących zarówno w zakresie spłaty zobowiązań jak i innych uzgodnień, w tym utrzymywania zabezpieczeń i odpowiednich poziomów wskaźników finansowych, nie mniej ryzyko wypowiedzenia umów kredytowych, uznać należy za potencjalnie możliwe. Emitent posiada zobowiązania oprocentowane (kredyty i leasing) co wobec podwyżek stóp procentowych zwiększa koszty ich finansowania, a tym samym obniża rentowność działalności.

Ryzyko związane z utratą płynności

Ryzyko utraty płynności finansowej oznacza brak zdolności do terminowej obsługi bieżących zobowiązań. Materializacja ryzyka prowadzi do ograniczenia w realizacji celów strategicznych i rozwoju Emitenta, pogorszenia zdolności kredytowej, wzrostu kosztów obsługi finansowania oraz utraty reputacji rynkowej solidnego płatnika. Takie czynniki jak: wzrost kosztów prowadzenia działalności gospodarczej, wysoka inflacja, rosnące koszty pozyskania finansowania oraz problemy z terminową spłatą wymagalnych należności - z czym obecnie zmagają się wiele firm - mogą mieć w przyszłości negatywny wpływ także na płynność finansową Emitenta. W obliczu negatywnych zjawisk zachodzących w otoczeniu rynkowym Emitenta takich jak spowolnienie gospodarcze, galopująca inflacja, wzrost kosztów prowadzenia działalności oraz mniejszej skłonności instytucji finansowych do udzielenia kredytów, Emitent teoretycznie może znaleźć się w sytuacji, w której wystąpią u niego problemy z płynnością finansową i nie będzie w stanie zabezpieczyć finansowania zewnętrznego niezbędnego do pokrycia wymagalnych zobowiązań. Ewentualne utratę płynności oznacza, że Emitent nie będzie w stanie regulować swoich zobowiązań finansowych w dacie ich wymagalności.

W ramach zarządzania ryzykiem płynności, Emitent utrzymuje bardzo bezpieczny stan środków pieniężnych i linii kredytowych pozwalający na spłatę zobowiązań, zarówno w warunkach normalnych, jak i kryzysowych, bez ponoszenia dodatkowych kosztów. Ponadto, Emitent monitoruje ryzyko braku płynności poprzez planowanie płynności, które uwzględnia terminy zapadalności zarówno inwestycji finansowych, terminowe regulowanie należności oraz prognozowane przepływy pieniężne z działalności operacyjnej. Celem Emitenta jest utrzymanie ciągłości finansowania głównie poprzez finansowanie własnymi środkami oraz wykorzystywanie kredytów w rachunku bieżącym i umów leasingowych. Historycznie, poziom ryzyka utraty płynności przez Emitenta był niski. Niemniej jednak, biorąc pod uwagę obecną sytuację makroekonomiczną nie należy wykluczyć, iż obecnie ryzyko to uległo zwiększeniu.

Ryzyko związane z prowadzeniem działalności przy wykorzystaniu technologii informatycznych

Działalność Emitenta odbywa się przy wykorzystaniu rozbudowanej infrastruktury informatycznej oraz dedykowanego oprogramowania. Istnieje zatem uzasadnione ryzyko awarii infrastruktury, które mogą prowadzić do ograniczeń w dostępie do wykorzystywanych systemów informatycznych. Najczęstsze rodzaje awarii obejmują przerwy na łączach światłowodowych, błędy wykorzystywanych aplikacji lub przerwy w dostawach prądu. Główną konsekwencją awarii jest przestój w realizacji usług i ponoszone w związku z tym koszty. W przypadku dłuższego zablokowania dostępu klienta do aplikacji, Emitent może być dodatkowo narażony na naliczenie kar umownych. W związku z powyższym, poważne awarie infrastruktury informatycznej mogą mieć istotny negatywny wpływ na osiągnięte wyniki finansowe. Najpoważniejsze konsekwencje z punktu widzenia odpowiedzialności Emitenta miałyby awaria prowadząca do permanentnej utraty przechowywanych danych lub ich ujawnienia podmiotom nieuprawnionym. Emitent wdrożył szereg narzędzi i procedur, które z jednej strony ograniczają ryzyko wystąpienia sytuacji awaryjnej, z drugiej minimalizują ewentualne szkody spowodowane tego typu sytuacją. Nie da się jednak uniknąć opisanego ryzyka działalności w przypadku wystąpienia długotrwałych przerw w dostawach prądu.

Ryzyko naruszenia przepisów związanych z ochroną danych osobowych

Specyfika działalności Emitenta związana z realizacją większości projektów call center z wykorzystaniem baz danych stwarza potencjalne ryzyko, iż osoby trzecie mogą wystąpić z roszczeniami o naruszenie przepisów o ochronie danych osobowych. Naruszenie przepisów dotyczących danych osobowych może też skutkować nałożeniem kar przez Urząd Ochrony Danych Osobowych, a związane z tym postępowania mogą być kosztowne i absorbujące dla osób zarządzających Spółką. Emitent posiada świadomość potencjalnego ryzyka w tym obszarze i podjął działania w celu jego minimalizacji, przede wszystkim przykładając ogromną wagę do zgodności z prawem oraz bezpieczeństwa baz danych, które wykorzystuje w realizowanych projektach. Zarówno w Jednostce Dominującej jak i w spółkach zależnych obowiązuje Polityka Bezpieczeństwa danych osobowych, stosowne instrukcje dotyczące sposobu zarządzania systemem informatycznym służącym do przetwarzania danych osobowych oraz postępowania w sytuacji naruszenia danych osobowych. Treść powyższych dokumentów jest w pełni zgodna z zapisami Ogólnego Rozporządzenia o ochronie danych 2016/679 („RODO”). Ponadto, systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych, z których korzysta Emitent, zabezpieczone są przed utratą danych na wypadek awarii zasilania lub zakłóceń w sieci zasilającej. System informatyczny przetwarzający dane osobowe wyposażony jest w mechanizmy uwierzytelniania użytkownika oraz kontroli dostępu do tych danych. Proces przetwarzania danych osobowych podlega nadzorowi osób odpowiedzialnych za ochronę danych osobowych, które są rozliczane za efekty swoich prac bezpośrednio przed Zarządem Emitenta.

Ryzyko związane z odejściem kluczowej kadry kierowniczej

Niezwykle ważnym czynnikiem warunkującym sukces w działalności Emitenta jest wysoko wykwalifikowana i zmotywowana kadra menedżerska. Obecna pozycja rynkowa i sytuacja finansowa Emitenta są w dużym stopniu efektem wiedzy, umiejętności i doświadczenia jej obecnego kierownictwa i kluczowych pracowników. Potencjalna utrata najlepszych menedżerów lub osób o unikalnych kwalifikacjach może się tym samym wiązać z ryzykiem okresowego pogorszenia jakości zarządzania i jej poszczególnymi obszarami biznesowymi, bądź obniżonymi możliwościami realizacji zadań na rzecz klientów, co w konsekwencji mogłoby negatywnie wpłynąć na wyniki finansowe Emitenta lub tempo realizacji jego planów rozwojowych. W celu ograniczenia powyższych ryzyk Emitent prowadzi szereg aktywnych działań mających na celu utrzymanie i pozyskanie najlepszych managerów i pracowników, w szczególności poprzez rozwój motywacyjnego systemu wynagrodzeń i szeroki program szkoleń oraz umożliwienie pracownikom rozwoju w ramach Grupy Emitenta.

Ryzyko zmiennego otoczenia prawnego

Emitent przywiązuje dużą wagę do działania w zgodzie z obowiązującymi przepisami. Istotne znaczenie dla działalności prowadzonej przez Emitenta mogą mieć ewentualne zmiany w zakresie prawa pracy i ubezpieczeń społecznych, w tym takie, które mogą zwiększyć koszty lub w inny sposób obniżyć atrakcyjność stosowanych przez spółki elastycznych form zatrudnienia. Jakikolwiek inicjatywy zmian regulacji w tym zakresie oraz postępy prac legislacyjnych w odniesieniu do wybranych przepisów są przez Emitenta monitorowane na bieżąco, a plany dalszego działania w miarę możliwości odpowiednio dostosowywane do najbardziej prawdopodobnych scenariuszy. Emitent koncentruje swoje działania na ścisłej kontroli kosztów, wzroście produktywności i poprawie zarządzania projektami. Emitent dostrzega także dodatkowe możliwości rozwoju w obszarze rozwiązań outsourcingowych na rzecz klientów poszukujących sposobów na optymalizację kosztów.

Potencjalne zagrożenie dla działalności Emitenta stanowi zmiana przepisów prawa bądź zmiana ich dotychczasowej interpretacji. W szczególności dotyczy to silnie regulowanej gałęzi prawa, jaką jest ochrona danych osobowych, która bezpośrednio kształtuje działalność Spółki. W związku z przystąpieniem Polski do Unii Europejskiej, Polskie prawo znajduje się w fazie dostosowywania wewnętrznych regulacji do przepisów obowiązujących w Unii Europejskiej. Z kolei duża zmienność polskich przepisów prawa oraz ich interpretacji może mieć negatywny wpływ na funkcjonowanie Emitenta, zwłaszcza jeśli zmiany te dotyczą prawa gospodarczego, prawa podatkowego, prawa pracy, prawa ubezpieczeń społecznych oraz prawa z zakresu papierów wartościowych. Takie zmiany mogą być niekorzystne dla sytuacji finansowej i operacyjnej Emitenta, w tym mogą powodować zwiększenie kosztów prowadzenia działalności gospodarczej, zmniejszenie osiąganych zysków bądź utrudnienia lub ograniczenia możliwości prowadzenia działalności gospodarczej. Występujące niejasności i niejednorodność w interpretacji przepisów prawa przysparzają znacznych trudności na etapie stosowania tych przepisów zarówno przez przedsiębiorców, jak i przez sądy i organy administracyjne. Powoduje to ryzyko zaistnienia na tym tle potencjalnych sporów, których stroną będzie Emitent lub podmiot od niego zależny. Wyroki wydawane przez sądy i organy administracyjne bywają niekonsekwentne i nieprzewidywalne, co zmniejsza ich przydatność jako wykładni prawa. Emitent korzysta ze stałej obsługi prawnej i stara się minimalizować ryzyko płynące ze zmian otoczenia prawnego, jednakże nie jest w stanie całkowicie go wykluczyć.

W ocenie Emitenta szczególne znaczenie dla jego sytuacji mogą mieć ryzyka o charakterze podatkowym. Według najlepszej wiedzy Zarządu, zarówno Emitent, jak i jego spółki zależne przestrzegają przepisów prawa podatkowego i dokładają należytej staranności, aby sposób realizacji ich działalności operacyjnej zawsze uwzględniał wszystkie aspekty tego prawa, jak również jego zmiany i - w miarę możliwości - najnowsze interpretacje. Pomimo to nie można wykluczyć, że działania organów podatkowych związane z kontrolą realizacji poszczególnych przepisów, a zwłaszcza ich interpretacją, mogą mieć negatywny wpływ na sytuację finansową i gotówkową Emitenta.

Ryzyka związane z utrzymywaniem się zagrożenia pandemicznego

Skala i tempo rozprzestrzeniania się epidemii COVID-19 w latach 2020-2021 wpłynęło negatywnie zarówno na krajową, ale i ogólnoświatową gospodarkę. Według powszechnych przewidywań ekonomistów, wpływ ten może mieć charakter długofalowy nawet po ustaniu lub po znaczącym ograniczeniu bezpośredniego zagrożenia ze strony COVID-19. To z kolei może przełożyć się na podstawowe uwarunkowania stojące za popytem i podażą wielu produktów i usług, a tym samym na trudniejsze warunki funkcjonowania przedsiębiorstw. Emitent może również podlegać opisanym wyżej czynnikom - zwłaszcza w przypadku znaczącego obniżenia popytu konsumpcyjnego - a pośrednio popytu na wybrane usługi ze strony klientów Emitenta, może mieć istotny negatywny wpływ na jego sytuację finansową i możliwości rozwoju. Z drugiej strony, pandemia okazała się być bodźcem dla rozwoju wybranych usług, w szczególności związanych ze zdalną obsługą klienta. W przypadku spółek świadczących usługi w obszarze call center, pandemia przyspieszyła ewolucję modelu funkcjonowania i przejście konsultantów na pracę w trybie zdalnym. Dotyczyło to także Emitenta i oznaczało gwałtowny wzrost liczby pracowników pracujących poza dotychczasowym miejscem pracy w pełnym lub częściowym wymiarze godzin.

Na początku 2022 r. zniesione zostały ostatnie obostrzenia, jednak Zarząd Emitenta w dalszym ciągu monitoruje sytuację epidemiczną a zebrane poprzednio doświadczenia dotyczące zarządzania w warunkach pandemii oraz dokonana identyfikacja ryzyk z nią związanych pozwala na twierdzenie, iż Emitent jest przygotowany do podjęcia ewentualnych działań prewencyjnych mających na celu neutralizację lub minimalizowanie potencjalnych negatywnych skutków w przypadku pojawienia się kolejnych fal pandemii i wynikających z nich ograniczeń oraz zagrożeń.

2.5. Wskazanie postępowań toczących się przed sądem, organem właściwym dla postępowania arbitrażowego lub organem administracji publicznej, z uwzględnieniem informacji dotyczących zobowiązań albo wiarygodności Spółki lub jednostki od niego zależnej, których wartość stanowi, co najmniej 10 % kapitałów własnych Spółki

Postępowanie przeciwko Bank Handlowy w Warszawie S.A.

Spółka zależna Emitenta tj. Rigall Arteria Management spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa prowadzi spór sądowy w sprawie zasądzenia od Banku Handlowego w Warszawie S.A. znaczącej kwoty z tytułu wynagrodzenia prowizyjnego od umów zawartych w czasie trwania umowy agencyjnej pomiędzy stronami sporu, wynikającej z intensywnej eksploatacji relacji handlowych z pozyskanymi przez Spółkę klientami, jak i po jej zakończeniu (świadczenie wyrównawcze).

Wartość sporu wynosi:

- 386.139.808,89 złotych wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia wniesienia pozwu do dnia zapłaty - tytułem wynagrodzenia prowizyjnego od umów zawartych w czasie trwania umowy agencyjnej z klientami pozyskanymi przez Rigall poprzednio dla umów tego samego rodzaju (art. 791 § 1 w zw. z art. 761³ w zw. z art. 758¹ k.c.);
- 50.017.463,89 złotych wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia wniesienia pozwu do dnia zapłaty - tytułem świadczenia wyrównawczego o którym mowa w art. 764³ k.c.
- zwrot kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

Sprawie została nadana sygn. akt XXVI GC 10/19. Wprowadzone restrykcje administracyjne w połowie marca 2020 roku skutkujące m.in. czasowym wstrzymaniem działalności sądów powszechnych i zwotywnia rozpraw już znacząco wpłynęło na wydłużenie postępowania i wydania wyroku w tej sprawie.

W dniu 18 września 2020 roku, Zarząd Emitenta powziął wiadomość dotyczącą czynności podjętej przez Sąd Najwyższy, który na skutek wcześniejszej skargi kasacyjnej strony powodowej od wyroku Sądu Apelacyjnego, postanowił przedstawić TSUE (Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej) pytanie prejudycjalne w sprawie „o nakazanie dotyczącej prowizji od umów zawartych w czasie trwania umowy agencyjnej bez udziału agenta, ale z klientami pozyskanymi przez agenta poprzednio dla umów tego samego rodzaju”.

Treść pytania: „Czy w świetle brzmienia i celu art.7 ust.1 lit. b dyrektywy Rady 86/653/EWG z dnia 18 grudnia 1986 r. w sprawie koordynacji ustawodawstwa Państw Członkowskich odnoszących się do przedstawicieli handlowych działających na własny rachunek (Dz.Urz.UE 382 z 31.12.1986, s- 17-21) przepis ten należy rozumieć jako przyznający przedstawicielowi handlowemu działającemu na własny rachunek bezwzględne prawo do prowizji od umowy zawartej w czasie trwania umowy agencyjnej z osobą trzecią, którą on już wcześniej odnośnie transakcji tego samego rodzaju pozyskał jako klienta czy też uprawnienie to może zostać wyłączone w umowie?”.

W dniu 13 czerwca 2022 roku Zarząd Emitenta powziął wiadomość na temat opinii wyrażonej przez Rzecznik Generalną TSUE w sprawie pytania prejudycjalnego Sądu Najwyższego skierowanego do TSUE w sprawie z powództwa spółki zależnej Emitenta w sprawie „o nakazanie dotyczące prowizji od umów zawartych w czasie trwania umowy agencyjnej bez udziału agenta, ale z klientami pozyskanymi przez agenta poprzednio dla umów tego samego rodzaju”. Rzecznik Generalny TSUE proponuje wydanie wyroku o następującej treści:

„Artykuł 7 ust. 1 lit. b) dyrektywy Rady 86/653/EWG z dnia 18 grudnia 1986 r. w sprawie koordynacji ustawodawstw państw członkowskich odnoszących się do przedstawicieli handlowych działających na własny rachunek należy interpretować w ten sposób, że uprawnienie przedstawiciela handlowego do prowizji, o której mowa w tym przepisie, może zostać zmodyfikowane lub wyłączone w umowie.”

Powyższą opinię interpretować należy w ten sposób, iż strony umowy agencyjnej mogą swobodnie decydować o sposobie ukształtowania wynagrodzenia przedstawiciela handlowego oraz że jeżeli wybiorą one wynagrodzenie prowizyjne, to mogą się oprzeć na uregulowaniach zawartych w przepisach wskazanej Dyrektywy wskazującej modelowy tryb jej ustanowienia o ile umowa przewiduje jej wypłatę. Opinię Rzecznika Generalnego TSUE w przedmiotowej sprawie należy interpretować jako niekorzystną dla Emitenta. Mimo, iż stanowisko to nie jest wiążące dla Trybunału Sprawiedliwości, istnieje duże prawdopodobieństwo, iż zostanie ono podzielone przez TSUE w odpowiedzi na zadane pytanie prejudycjalne. Wskazać należy ponadto, iż nawet w przypadku odpowiedzi TSUE niekorzystnej dla Emitenta, nie zobowiązuje to Sądu Najwyższego do interpretowania polskich przepisów w szczególności art. 761 § 1 k.c. w taki sam sposób, w jaki zrobił to Rzecznik Generalny TSUE interpretując art. 7 ust. 1 lit. b) wskazanej Dyrektywy. W opinii Zarządu Spółki należy uznać to jednak za możliwe.

W dniu 17 października 2022 roku, Zarząd Emitenta powziął wiadomość, przekazaną przez pełnomocnika procesowego o wyroku TSUE w przedmiotowej sprawie, którego teza brzmi w sposób następujący:

„Artykuł 7 ust. 1 lit. b) dyrektywy Rady 86/653/EWG z dnia 18 grudnia 1986 r. w sprawie koordynacji ustawodawstw państw członkowskich odnoszących się do przedstawicieli handlowych działających na własny rachunek”

Należy interpretować w ten sposób, iż w drodze umowy można wprowadzić odstępstwo od prawa, które przepis ten przyznaje przedstawicielowi handlowemu działającemu na własny rachunek, do pobierania prowizji z tytułu transakcji zawartej w czasie trwania umowy agencyjnej z osobą trzecią, którą przedstawiciel ten już wcześniej odnośnie do transakcji tego samego rodzaju pozyskał jako klienta.

Zarząd Emitenta zwraca uwagę, iż treść wyroku jest zgodna z opinią Rzecznika Generalnego TSUE, opublikowaną w raporcie bieżącym nr 9/2022 z dnia 13 czerwca 2022 roku, przyjmującą, że przepis art. 7 ust. 1 lit. b) dyrektywy Rady 86/653/EWG ma charakter dyspozytywny, a zatem niekorzystny dla Emitenta.

Mimo, iż stanowisko TSUE nie zobowiązuje Sądu Najwyższego do interpretowania polskich przepisów, w szczególności art. 761 § 1 k.c., w ten sam sposób, w jaki zrobił to Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej uznać należy, iż powyższy wyrok może mieć negatywny wpływ na wyrok Sądu Najwyższego wydany w wyżej opisanej sprawie.

Wykładnia przyjęta przez TSUE może zatem rzutować na spór w sprawie z powództwa spółki zależnej Emitenta przeciwko Bankowi Handlowemu w Warszawie S.A. o zasądzenie od Banku Handlowego w Warszawie S.A. znaczącej kwoty z tytułu wynagrodzenia prowizyjnego od umów zawartych w czasie trwania umowy agencyjnej pomiędzy stronami sporu, wynikającej z intensywnej eksploatacji relacji handlowych z pozyskanymi przez powoda klientami, jak i po jej zakończeniu (świadczenie wyrównawcze).

Już po zakończeniu okresu sprawozdawczego, tj. w dniu 19 kwietnia 2023 roku Zarząd Emitenta powziął informację, iż Sąd Najwyższy oddalił skargę kasacyjną spółki zależnej co ostatecznie zakończyło postępowanie o roszczenie informacyjne. Powództwo spółki zależnej nie dotyczyło świadczeń pieniężnych dlatego wpływ przedmiotowego wyroku na toczącą się sprawę główną (sprawę o zapłatę) będzie można ocenić po otrzymaniu uzasadnienia do wyroku, które na dzień publikacji sprawozdania nie zostało sporządzone.

Postępowanie przeciwko Szpitalowi Powiatowemu Gajda-Med Sp. z o.o.

W czwartym kwartale 2021 roku, pełnomocnik procesowy działający w imieniu spółek zależnych Emitenta, złożył pozew przeciwko podmiotowi będącego liderem konsorcjum tj. - Szpitalowi Powiatowemu Gajda-Med Sp. z o.o., o przekazanie wynagrodzenia należnego pozostałym konsorcjantom tj. spółkom zależnym Emitenta z tytułu wykonania usługi „Teleplatforma pierwszego kontraktu”. Wartość przedmiotu sporu wynosił 8 mln zł. W dniu 15 kwietnia 2022 roku Zarząd Emitenta poinformował, iż Sąd Okręgowy w Białymstoku wydał wyrok zasądzając na rzecz spółek zależnych Emitenta kwotę 7,1 mln złotych tytułem należnego wynagrodzenia od Szpitala Powiatowego Gajda-Med Sp. z o.o., za wykonanie przez konsorcjum usługi na rzecz Narodowego Funduszu Zdrowia. Wyrok nie był prawomocny, a pozwany złożył w tej sprawie apelację do wyższej instancji. Na dzień sporządzenia niniejszego sprawozdania Emitentowi trudno jest przewidzieć ostateczny wynik postępowania.

Poza opisanymi postępowaniami w raportowanym okresie nie toczyło się inne postępowanie przed sądem lub innymi organami o istotnym znaczeniu dla Emitenta.

2.6. Informacja o podstawowych produktach, towarach lub usługach wraz z określeniem wartościowym i ilościowym ich udziału w sprzedaży Grupy Kapitałowej ogółem, a także zmianach w tym zakresie w danym roku obrotowym

Grupa Kapitałowa Emitenta jest liderem rynku outsourcingu procesów biznesowych (BPO) w Polsce. Swoją działalność operacyjną prowadzi w ramach dwóch pionów biznesowych: segmentu Contact Center oraz Wsparcia Sprzedaży. Posiada szerokie i zdywersyfikowane portfolio klientów z różnych branż, z którymi wiąże go wieloletnie kontrakty z długim okresem wypowiedzenia. Emitent zarządza największym komercyjnym call center na rynku polskim specjalizującym się w oferowaniu zaawansowanych usług klasy customer care realizowanych z wykorzystaniem zintegrowanych technologicznie struktur telemarketingowych. Istotnym biznesowo kierunkiem rozwoju jest sprzedaż zagraniczna, której głównym partnerem jest dziś globalny klient w segmencie marketingu internetowego. Na koniec 2022 roku działalność była prowadzona na kilkunastu rynkach Europy Środkowej

natomiast z powodu agresji rosyjskiej na terytorium Ukrainy, Emitent był zmuszony zawiesić do odwołania realizację usług na rynkach wschodnich (Ukraina, Rosja).

Na działalność operacyjną w segmencie Wsparcia Sprzedaży składa się wsparcie technologiczne i operacyjne, w tym zarządzanie dokumentami i usługami back-office, dostarczanie specjalistycznych systemów IT, doradztwo operacyjne i projektowanie procesów biznesowych, realizacja kampanii marketingowych, programów lojalnościowych, usług merchandisingowych oraz projektowanie, produkcja i dystrybucja materiałów POSM. Dane finansowe dotyczące poszczególnych segmentów znajdują się w Nocie 6.33. do skonsolidowanego sprawozdania finansowego.

2.7. Informacja o rynkach zbytu, z uwzględnieniem podziału na rynki krajowe i zagraniczne, oraz informacje o źródłach zaopatrzenia w materiały do produkcji, w towary i usługi, z określeniem uzależnienia od jednego lub więcej odbiorców i dostawców, a w przypadku, gdy udział jednego odbiorcy lub dostawcy osiąga co najmniej 10 % przychodów ze sprzedaży ogółem - nazwy (firmy) dostawcy lub odbiorcy, jego udział w sprzedaży lub zaopatrzeniu oraz jego formalne powiązania ze Spółką

Działalność Emitenta nie jest uzależniona od jednego odbiorcy ani od jednego dostawcy. Niemniej jednak trzeba zauważyć, że w 2022 roku udział dwóch kontrahentów w przychodach Grupy Kapitałowej Emitenta przekraczał 10%. Analizując strukturę przychodów według klientów oraz obsługiwanych branż należy określić ją jako mocno zdywersyfikowaną na którą składa się kilkadziesiąt projektów realizowanych dla dużych klientów z wielu branż, przede wszystkim z obszarów: energia elektryczna, gazownictwo, telekomunikacja i IT, finanse i ubezpieczenia, FMCG i usługi oraz wydawnictwa i media. Grupa Kapitałowa Emitenta posiada szeroki i stabilny portfel klientów, z których zdecydowana większość współpracuje na bazie długoterminnych kontraktów. Wszystkie projekty realizowane przez Grupę w 2022 roku były operacyjnie prowadzone na terenie Polski.

2.8. Informacja o zawartych umowach znaczących dla działalności Grupy Kapitałowej, w tym znanych Spółce umowach zawartych pomiędzy akcjonariuszami (wspólnikami), umowach ubezpieczenia, współpracy lub kooperacji

Emitent opisał wszystkie istotne wydarzenia (w tym znaczące umowy) dla działalności Spółki w pkt. 2.2 (w 2022 roku) i pkt.2.3 (po zakończeniu okresu sprawozdawczego do dnia publikacji). Zarząd zwraca szczególną uwagę na umowę porozumienia akcjonariuszy, która została zawarta w styczniu 2021 roku przez następujących akcjonariuszy: Investcamp Sp. z o.o., Mayas Basic Concept Limited, Marcina Marca, Sebastiana Pielacha, Ewę Czarzastą-Marzec oraz Anną Pielach posiadających wówczas 2 136 799 akcji Emitenta, stanowiących 50,04% w kapitale zakładowym i uprawniających do 50,04% głosów na walnym zgromadzeniu. Porozumienie dotyczy wspólnego nabywania akcji Emitenta, a jego celem jest wspólne zwiększenie zaangażowania w Spółce do 100% kapitału zakładowego oraz 100% głosów na walnym zgromadzeniu, a w konsekwencji wycofanie akcji Spółki z notowań prowadzonych przez Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie SA. Szczegółowy opis przebiegu wezwań, zrealizowanych przez uczestników porozumienia w 2022 roku oraz ich efektów na dzień sporządzenia niniejszego sprawozdania został opisany w pkt 2.2 oraz w pkt 2.3.

2.9. Informacja o powiązaniach organizacyjnych lub kapitałowych Emitenta z innymi podmiotami oraz określenie jego głównych inwestycji krajowych i zagranicznych (papiery wartościowe, instrumenty finansowe, wartości niematerialne i prawne oraz nieruchomości), w tym inwestycji kapitałowych dokonanych poza jego grupą jednostek powiązanych oraz opis metod ich finansowania

Informacja na ten temat została podana w niniejszym sprawozdaniu w pkt 1.2 „Opis organizacji Grupy Kapitałowej Arteria SA”, ze wskazaniem jednostek podlegających konsolidacji.

2.10. Informacja o istotnych transakcjach zawartych przez emitenta lub jednostkę od niego zależną z podmiotami powiązanymi na innych warunkach niż rynkowe, wraz z ich kwotami oraz informacjami określającymi charakter tych transakcji - obowiązek uznaje się za spełniony poprzez wskazanie miejsca zamieszczenia informacji w sprawozdaniu finansowym

Wszystkie transakcje z podmiotami powiązanymi zawarte w okresie sprawozdawczym, zostały zawarte na powszechnie przyjętych warunkach rynkowych w ramach normalnej działalności prowadzonej pomiędzy Emitentem oraz spółkami wchodzącymi w skład jego Grupy Kapitałowej.

Szczegółowe informacje dotyczące transakcji z podmiotami powiązаныmi znajdują się w nocie 6.34. skonsolidowanego sprawozdania finansowego.

2.11. Informacja o zaciągniętych i wypowiedzianych umowach dotyczących kredytów i pożyczek, z podaniem co najmniej ich kwoty, rodzaju i wysokości stopy procentowej, waluty i terminu wymagalności

Szczegółowe informacje dotyczące umów kredytowych i pożyczek zamieszczone są w Notach 6.24 i 6.25 skonsolidowanego sprawozdania finansowego.

2.12. Informacja o udzielonych pożyczkach, w tym udzielonych podmiotom powiązany Spółki, z podaniem co najmniej ich kwoty, rodzaju i wysokości stopy procentowej, waluty i terminu wymagalności

Szczegółowe informacje dotyczące udzielonych pożyczek zamieszczone są w Nocie 6.15 skonsolidowanego sprawozdania finansowego.

2.13. Informacja o udzielonych i otrzymanych w danym roku obrotowym poręczeniach i gwarancjach, ze szczególnym uwzględnieniem poręczeń i gwarancji udzielonych i otrzymanych od jednostek powiązanych Emitenta

Szczegółowe informacje dotyczące udzielonych i otrzymanych poręczeń i gwarancji ze szczególnym uwzględnieniem dotyczących podmiotów powiązanych zamieszczone są w Nocie 6.30 skonsolidowanego sprawozdania finansowego.

2.14. W przypadku emisji papierów wartościowych - opis wykorzystania przez Emitenta wpływów z emisji do chwili sporządzenia sprawozdania z działalności

W okresie sprawozdawczym Spółka nie przeprowadzała emisji papierów wartościowych.

2.15. Objaśnienie różnic pomiędzy wynikami finansowymi wykazany w raporcie rocznym, a wcześniej publikowanymi prognozami wyników na dany rok

W 2022 roku Zarząd Emitenta nie publikował prognozy wyników skonsolidowanych ani jednostkowych.

2.16. Ocena zarządzania zasobami finansowymi, z uwzględnieniem zdolności wywiązywania się z zaciągniętych zobowiązań oraz określenie ewentualnych zagrożeń i działań, jakie Spółka podjęła lub zamierza podjąć w celu przeciwdziałania tym zagrożeniom

Zarząd Emitenta prowadzi bieżącą weryfikację zasad zarządzania ryzykiem finansowym oraz monitoruje ryzyko dotyczące niekorzystnych zmian wszystkich posiadanych przez nią instrumentów finansowych. W raportowanym okresie, Grupa Kapitałowa Emitenta posiadała pełną zdolność wywiązywania się z zaciąganych zobowiązań i w dającej się przewidzieć przyszłości tj. w okresie co najmniej 12 najbliższych miesięcy nie przewiduje istotnych zagrożeń, które mogłyby wpłynąć na wyższe ryzyko utraty możliwości regulowania zobowiązań wobec zewnętrznych dostawców usług. Zarząd zwraca jednocześnie uwagę, iż w związku z podwyżką stop procentowych, wzrostem inflacji oraz związanym z tym wzrostem kosztów finansowych, pojawiło się potencjalne ryzyko płynnego zarządzania zasobami finansowymi Emitenta, które zostało opisane w ryzykach na które jest narażony Emitent.

2.17. Ocena możliwości realizacji zamierzeń inwestycyjnych, zmierzających do utrzymania i poprawy wyników w tym inwestycji kapitałowych, w porównaniu do wielkości posiadanych środków, z uwzględnieniem możliwych zmian w strukturze finansowania tej działalności

W związku z agresją rosyjską na terytorium Ukrainy oraz wystąpieniem negatywnych trendów rynkowych związanych ze wzrostem cen energii elektrycznej, kosztów prowadzenia działalności, kosztów finansowych oraz galopującej inflacji, Zarząd Emitenta został zmuszony do weryfikacji pierwotnych planów i budżetów na 2022 rok, w tym zamierzeń inwestycyjnych. Emitent ograniczył w okresie sprawozdawczym wydatki inwestycyjne do poziomu odtworzeniowego oraz niezbędnego do utrzymania infrastruktury oraz jakości realizowanych usług.

Także w 2023 roku Zarząd Emitenta na bieżąco analizuje sytuację rynkową i w zależności od jej przebiegu podejmować będzie decyzje dotyczące realizacji zamierzeń inwestycyjnych przewidzianych pierwotnie na 2023 rok. Będą one realizowane głównie z wykorzystaniem środków wypracowanych w ramach bieżącej działalności operacyjnej. Zarząd Emitenta nie przewiduje ponadto znaczących zmian w strukturze finansowania prowadzonej działalności. W opinii Zarząd Emitenta, sytuacja na rynku w 2023 roku będzie w dalszym ciągu charakteryzować się znacznym poziomem niepewności otoczenia gospodarczego. W ocenie Zarządu są to okoliczności niesprzyjające realizacji wysokonakładowych zamierzeń inwestycyjnych.

2.18. Charakterystyka zewnętrznych i wewnętrznych czynników istotnych dla rozwoju Spółki oraz Grupy Kapitałowej

W ocenie Zarządu Emitenta istotnymi czynnikami mającymi wpływ na dalszy rozwój Spółki oraz Grupy Kapitałowej będą:

- a) trudny do przewidzenia przebieg konfliktu zbrojnego na terytorium Ukrainy, długość jego trwania, rezultat oraz długoterminowe konsekwencje tych wydarzeń zarówno dla całej gospodarki jak i branży w jakiej działa Emitent;
- b) czynniki makroekonomiczne związane z ceną energii elektrycznej i gazu, inflacją oraz wzrostem kosztów działalności oraz kosztów finansowych;
- c) ogólną sytuacją na rynku pracy w związku z presją płacową oraz kłopotami z dostępnością pracowników;
- d) ryzyko renegeacji długoterminowych umów przed dużych klientów oraz ryzyko nałożenia na Emitenta kar umownych z tytułu nie wykonania parametrów wynikających z zawartych umów z powodu czynników na jakie Emitent nie ma wpływu.

2.19. Zmiany w podstawowych zasadach zarządzania przedsiębiorstwem Spółki i jej grupą kapitałową

W okresie sprawozdawczym i po jego zakończeniu podstawowe zasady zarządzania przedsiębiorstwem Emitenta i jego Grupy Kapitałowej nie uległy zmianie. Spółka działała w dotychczasowej strukturze organizacyjnej opierającej się na dwóch głównych pionach: Pionie Contact Center, Pionie Wsparcia Sprzedaży, a także na centrach usług stanowiących zaplecze administracyjne wszystkich spółek wchodzących w skład Grupy Kapitałowej.

2.20. Informacja o umowach zawartych między Spółką i osobami zarządzającymi, przewidujące rekompensatę w przypadku ich rezygnacji lub zwolnienia z zajmowanego stanowiska

Emitent jest stroną umów z Członkami Zarządu o zakazie konkurencji, przewidujących rekompensatę w przypadku rezygnacji lub zwolnienia z zajmowanej funkcji Członka Zarządu Spółki. Celem tych umów jest powstrzymanie się przez Członków Zarządu od prowadzenia działalności konkurencyjnej. Na ich podstawie Członkowie Zarządu zobowiązują się względem Spółki, że z jakiegokolwiek powodu:

- nie będą prowadzić bezpośrednio lub pośrednio działalności konkurencyjnej w stosunku do działalności Spółki na własny lub cudzy rachunek w formie indywidualnej działalności gospodarczej, jako wspólnik w spółce cywilnej lub osobowej,
- wykonywać bezpośrednio lub pośrednio pracy w ramach umowy o pracę lub świadczyć usługi w ramach umowy zlecenia lub na podstawie innego stosunku prawnego, na rzecz podmiotu prowadzącego działalność konkurencyjną w stosunku do działalności Spółki,
- nabywać lub obejmować udziały lub akcje ani uczestniczyć w spółkach, spółdzielniach, stowarzyszeniach, fundacjach lub innych rodzajach podmiotów prawnych prowadzących działalność konkurencyjną w stosunku do działalności Spółki, z wyjątkiem nabywania pakietów nie przekraczających poziomu 5% akcji w spółkach publicznych,
- obejmować stanowiska w organach zarządzających, nadzorujących lub kontrolujących w spółkach handlowych lub spółdzielniach prowadzących działalność konkurencyjną w stosunku do Spółki,
- działać jako pełnomocnik lub prokurent lub w innej podobnej roli na rachunek prowadzącego działalność konkurencyjną w stosunku do Arteria S.A.

Na podstawie przedmiotowych umów, w okresie 6 miesięcy od zaprzestania pełnienia funkcji, Członkowie Zarządu będą uprawnieni do otrzymania odszkodowania z tytułu obowiązywania zakazu konkurencji.

2.21. Informacja o wynagrodzeniach osób zarządzających i nadzorujących

Łączna wartość kosztu wynagrodzeń w Jednostce dominującej w tym wynagrodzeń Zarządu i Rady Nadzorczej w trakcie 2022 roku, w porównaniu z rokiem ubiegłym przedstawia się następująco:

Wyszczególnienie	31.12.2022	31.12.2021
Wynagrodzenia łącznie	1 888	2 020
Ubezpieczenia społeczne i inne świadczenia	272	295
Razem fundusz wynagrodzeń, w tym:	2 160	2 315
Zarząd - wynagrodzenia i narzuty	52	192
Rada Nadzorcza - wynagrodzenia i narzuty	176	144
Razem wynagrodzenia Członków Zarządu i Rady Nadzorczej	228	336

Wartość wynagrodzeń, nagród lub korzyści, w tym wynikających z programów motywacyjnych lub premiowych opartych na kapitale Spółki, w tym programów opartych na obligacjach z prawem pierwszeństwa, zamiennych, warrantach subskrypcyjnych (w pieniądzu, naturze lub jakiegokolwiek innej formie), wypłaconych, należnych lub potencjalnie należnych, odrębnie dla każdej z osób zarządzających i nadzorujących w Spółce, bez względu na to, czy odpowiednio były one zaliczane w koszty, czy też wynikały z podziału zysku przedstawia się następująco (z podziałem na wynagrodzenia jakie przypadły poszczególnym osobom):

Wynagrodzenie Członków Zarządu	31.12.2022	31.12.2021
Marcin Marzec - Prezes Zarządu	26	96
Sebastian Pielach - Wiceprezes Zarządu	26	96
Razem	52	192

W raportowanym okresie nie miały miejsca pożyczki dla Członków Zarządu i Członków Rady Nadzorczej Emitenta.

Wynagrodzenie Członków Rady Nadzorczej	31.12.2022	31.12.2021
Grzegorz Grygiel - Przewodniczący Rady Nadzorczej	31	26
Michał Lehmann - Członek Rady Nadzorczej	31	25,5
Michał Wnorowski - Członek Rady Nadzorczej	22	26
Krzysztof Kaczmarczyk - Członek Rady Nadzorczej	22	26
Bartłomiej Jankowski - Członek Rady Nadzorczej	31	24
Anna Pielach - Członek Rady Nadzorczej	9	-
Ewa Czarzasta-Marzec - Członek Rady Nadzorczej	9	-
Razem	155	127,5

W okresie, którego dotyczy niniejsze sprawozdanie, Spółka nie posiadała programów motywacyjnych lub premiowych opartych o kapitał, w tym programów opartych na obligacjach z prawem pierwszeństwa, zamiennych lub warrantach subskrypcyjnych (w pieniądzu, naturze lub jakiegokolwiek innej formie), wypłacanych lub potencjalnie należnych.

2.22. Informacja o wszelkich zobowiązaniach wynikających z emerytur i świadczeń o podobnym charakterze dla byłych osób zarządzających, nadzorujących albo byłych członków organów administrujących

W okresie sprawozdawczym Grupa Kapitałowa Emitenta nie posiada zobowiązań wynikających z emerytur i świadczeń o podobnym charakterze dla byłych osób zarządzających, nadzorujących lub byłych członków organów administrujących.

2.23. Informacja o posiadaniu akcji i udziałów Emitenta i jego jednostek powiązanych - określenie łącznej liczby i wartości nominalnej wszystkich akcji (udziałów) Emitenta oraz akcji i udziałów w jednostkach powiązanych Emitenta, będących w posiadaniu osób zarządzających i nadzorujących emitenta (dla każdej osoby oddzielnie)

Aktualny stan posiadania akcji Spółki przez osoby zarządzające i nadzorujące na dzień raportowy tj. 31 grudnia 2022 roku oraz na dzień publikacji sprawozdania tj. na dzień 24 kwietnia 2023 roku wraz z uwzględnieniem zmian w stanie posiadania, odrębnie dla każdej z osób przedstawia się następująco:

Zarząd

Imię i Nazwisko	Liczba akcji	Wartość nominalna akcji	Udział w kapitale zakładowym (%)	Liczba głosów	Udział w ogólnej liczbie głosów na WZA (%)
Marcin Marzec	155 040	31 008,00	3,63%	155 040	3,63%
Sebastian Pielach	210 764	42 152,80	4,94%	210 764	4,94%

Rada Nadzorcza

Zestawienie akcji Spółki w posiadaniu Członków Rady Nadzorczej wraz z uwzględnieniem zmian w stanie posiadania, odrębnie dla każdej z osób przedstawia się następująco:

Imię i Nazwisko	Liczba akcji	Wartość nominalna akcji	Udział w kapitale zakładowym (%)	Liczba głosów	Udział w ogólnej liczbie głosów na WZA (%)
Grzegorz Grygiel	0	0	0,00%	0	0,00%
Michał Lehmann	0	0	0,00%	0	0,00%
*Krzysztof Kaczmarczyk	0	0	0,00%	0	0,00%
Ewa Czarzasta - Marzec	200 410	40 082 zł	4,69%	200 410	4,69%
Anna Pielach	111 891	22 378 zł	2,62%	111 891	2,62%
*Michał Wnorowski	0	0	0,00%	0	0,00%
Bartłomiej Jankowski	0	0	0,00%	0	0,00%

*Michał Wnorowski i Krzysztof Kaczmarczyk zostali odwołani z Rady Nadzorczej w dniu 3 października 2022 roku

2.24. Informacja o umowach (w tym również zawartych po dniu bilansowym), w wyniku których w przyszłości mogą nastąpić zmiany w proporcjach posiadanych akcji przez dotychczasowych akcjonariuszy i obligatariuszy

Na dzień sporządzenia niniejszego sprawozdania, Zarządowi Emitenta nie są znane umowy w wyniku których w przyszłości mogą nastąpić zmiany w proporcjach posiadanych akcji przez dotychczasowych akcjonariuszy. Emitent zwraca jednocześnie uwagę na fakt istnienia porozumienia zawartego przez akcjonariuszy (opisanego m.in. w pkt 2.2), którego celem jest wspólne nabycie 100% akcji Spółki.

2.25. Informacja o systemie kontroli programów akcji pracowniczych

W ramach Grupy Kapitałowej Emitenta nie przeprowadzono do tej pory emisji akcji pracowniczych. W związku z tym nie było potrzeby wdrożenia w organizacji systemów kontroli tego typu programów.

2.26. Informacja o ważniejszych osiągnięciach w dziedzinie badań i rozwoju

Grupa Kapitałowa Emitenta nie prowadziła badań w dziedzinie badań i rozwoju.

2.27. Informacja o posiadanych oddziałach (zakładach)

Grupa Kapitałowa Emitenta nie posiada oddziałów ani zakładów.

2.28. Informacja o posiadaniu akcji własnych

Arteria SA jako Jednostka Dominująca w stosunku do spółek zależnych wchodzących w skład Grupy Kapitałowej nie posiada akcji własnych. W roku obrotowym nie nabywała ani nie zbywała akcji własnych.

2.29. Polityka dywidendowa

Emitent nie posiada formalnie spisanej polityki dywidendowej. Z uwagi na osiągnięte wyniki finansowe w okresie sprawozdawczym, niekorzystaną sytuację makroekonomiczną oraz kolejne ryzyka jakie pojawiły w trakcie okresu sprawozdawczego (związanej m.in. z agresją Rosji na Ukrainę), Zarząd Emitenta z ostrożnością podchodzi do kwestii związanej z ewentualną wypłatą dywidendy. Rekomendacja jaka zostanie przedstawiona w tej sprawie do Rady Nadzorczej i Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy, Zarząd ogłosi w trybie raportu bieżącego.

2.30. Opis istotnych pozycji pozabilansowych w ujęciu podmiotowym, przedmiotowym i wartościowym.

W Grupie Kapitałowej Emitenta nie występują istotne pozycje pozabilansowe.

2.31. Informacja o wyborze firmy audytorskiej

W dniu 25 lipca 2022 roku Rada Nadzorcza dokonała wyboru spółki pod firmą UHY ECA Audyt Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Sp.k. z siedzibą w Warszawie, to jest podmiot uprawniony do badania sprawozdań finansowych zgodnie z art. 46 Ustawy z dnia 11 maja 2017 r. o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym, wpisany na listę na listę podmiotów uprawnionych do badania sprawozdań finansowych pod numerem ewidencyjnym 3115, do zbadania sprawozdań finansowych Spółki oraz Grupy Kapitałowej Arteria S.A. za lata 2022 i 2023, któremu powierzyła zbadanie obejmujące:

- śródrocznego sprawozdania finansowego Spółki za okres od 1 stycznia 2022 roku do dnia 30 czerwca 2022 roku,
- śródrocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej Arteria S.A. za okres od 1 stycznia 2022 roku do dnia 30 czerwca 2022 roku,
- sprawozdania finansowego Spółki za okres od 1 stycznia 2022 roku do dnia 31 grudnia 2022 roku,
- skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej Arteria S.A. za okres od 1 stycznia 2022 roku do dnia 31 grudnia 2022 roku,
- śródrocznego sprawozdania finansowego Spółki za okres od 1 stycznia 2023 roku do dnia 30 czerwca 2023 roku,
- śródrocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej Arteria S.A. za okres od 1 stycznia 2023 roku do dnia 30 czerwca 2023 roku.
- sprawozdania finansowego Spółki za okres od 1 stycznia 2023 roku do dnia 31 grudnia 2023 roku,
- skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej Arteria S.A. za okres od 1 stycznia 2023 roku do dnia 31 grudnia 2023 roku.

Rada Nadzorcza upoważniła Zarząd Spółki do zawarcia z wyżej wymienioną spółką umowy na powyższe badania na okres niezbędny do wykonania prac w niej wskazanych oraz określenia wysokości wynagrodzenia z tytułu przeprowadzonych badań.

Koszt usług audytorskich w Grupie Kapitałowej Arteria SA	01.01.2022 31.12.2022	01.01.2021 31.12.2021
Badanie rocznych sprawozdań finansowych	90	82
Inne usługi poświadczające w tym śródroczny przegląd sprawozdania finansowego	60	63
Pozostałe usługi niebędące badaniem	14	5
Razem	164	150

Firma audytorska - UHY ECA Audyt Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Sp.k. z siedzibą w Warszawie -w 2022 roku świadczyła dla Emitenta dozwolone usługi niebędące badaniem polegające na dokonaniu oceny sprawozdania o wynagrodzeniach, o którym mowa art.90g ust.1 ustawy z dnia 29 lipca 2005 roku o ofercie

publicznej i warunkach wprowadzenia instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych (Dz.U 2020 poz.2080).

3. ŁAD KOROPORACYJNY

3.1. Stosowany zbiór zasad ładu korporacyjnego

W dniu 1 lipca 2021 roku weszły w życie „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2021” („DPSN2021”) stanowiące zbiór zasad ładu korporacyjnego dla spółek giełdowych. Równolegle znowelizowano § 29 Regulaminu GPW, który określa zasady informowania o stosowaniu dobrych praktyk. Pierwszy raport o stosowaniu „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2021”, Emitent przekazał do wiadomości publicznej w dniu 29 lipca 2021 roku. Pełna treść oświadczenia znajduje się na korporacyjnej stronie internetowej Spółki w sekcji przeznaczony dla akcjonariuszy Spółki (<https://arteria.pl/pl/relacje-inwestorskie>).

Poniżej Emitent wskazuje zasady, które na dzień publikacji niniejszego Sprawozdania Zarządu Emitenta dotyczące działalności Spółki za 2022 rok nie zostały przyjęte do stosowania lub stosowane są w niepełnym zakresie, opisanym poniżej zakresie:

- Zasada 1.3.1. dotycząca tematyki ESG, zagadnienia środowiskowe, zawierające mierniki i ryzyka związane ze zmianami klimatu i zagadnienia zrównoważonego rozwoju.
Komentarz Spółki: Spółka jest objęta obowiązkiem raportowania niefinansowego zagadnień ESG. Ze względu na charakter działalności Spółki oraz jej skalę potencjalny wpływ na zagadnienia środowiskowe - w tym na zmiany klimatu - jest pomijalny. Od strony środowiskowej działalność Emitenta można scharakteryzować jako typową działalność biurową. Biorąc pod uwagę powyższe okoliczności, Zarząd Spółki nie przedstawiał do tej pory strategii w zakresie tematyki ESG obejmującej w szczególności zagadnienia środowiskowe, mierniki i ryzyka związane ze zmianami klimatu oraz zrównoważonego rozwoju.
- Zasady 1.3.2 dotyczącej spraw społecznych i pracowniczych, dotyczących m.in. podejmowanych i planowanych działań mających na celu zapewnienie równouprawnienia płci, należytych warunków pracy, poszanowania praw pracowników, dialogu ze społecznościami lokalnymi, relacji z klientami.
Komentarz Spółki: Spółka jest objęta obowiązkiem raportowania niefinansowego zagadnień ESG. Mimo, iż strategia biznesowa nie odnosi się wprost do sprawy społecznych i pracowniczych, Zarząd Spółki dokłada wszelkich starań w celu zapewnienia w Spółce równouprawnienia płci, należytych warunków pracy, poszanowania praw pracowniczych i utrzymywania odpowiednich relacji z klientami oraz społecznościami lokalnymi.
- Zasady 1.4. dotyczącej zapewnienia należytej komunikacji z interesariuszami, w zakresie przyjętej strategii biznesowej spółka zamieszcza na swojej stronie internetowej informacje na temat założeń posiadanej strategii, mierzalnych celów, w tym zwłaszcza celów długoterminowych, planowanych działań oraz postępów w jej realizacji, określonych za pomocą mierników, finansowych i niefinansowych.
Komentarz Spółki: Spółka nie posiada obecnie sformalizowanej strategii biznesowej. Jednocześnie Spółka w celu należytej komunikacji z interesariuszami zamieszcza na swojej stronie internetowej wszelkie niezbędne informacje. Postępy w realizacji strategii biznesowej, określane za pomocą mierników finansowych i niefinansowych są przedstawiane w raportach bieżących i okresowych.
- Zasady 1.4.1. dotyczącej objaśnienia, w jaki sposób w procesach decyzyjnych w spółce i podmiotach z jej grupy uwzględniane są kwestie związane ze zmianą klimatu, wskazując na wynikające z tego ryzyka.
Komentarz Spółki: Spółka nie uwzględnia w swojej strategii biznesowej obszaru ESG, związanego w szczególności ze zmianą klimatu z przyczyn podanych w komentarzu do zasady 1.3.1.
- Zasady 1.4.2. dotyczącej przedstawienia wartości wskaźnika równości wynagrodzeń wypłacanych jej pracownikom, obliczanego jako procentowa różnica pomiędzy średnim miesięcznym wynagrodzeniem (z uwzględnieniem premii, nagród i innych dodatków) kobiet i mężczyzn za ostatni rok, oraz przedstawiać informacje o działaniach podjętych w celu likwidacji ewentualnych nierówności w tym zakresie, wraz z prezentacją ryzyk z tym związanych oraz horyzontem czasowym, w którym planowane jest doprowadzenie do równości.
Komentarz Spółki: Spółka nie prowadzi tego typu statystyk. Spółka nie uzależnia wynagrodzeń pracowników od płci. Podstawowym kryterium wpływającym na wysokość wynagrodzeń są posiadane kwalifikacje i doświadczenie.

- Zasady 1.5 dotyczącej ujawniania co najmniej raz w roku wydatków ponoszonych przez nią i jej grupę na wspieranie kultury, sportu, instytucji charytatywnych, mediów, organizacji społecznych, związków zawodowych itp. Jeżeli w roku objętym sprawozdaniem spółka lub jej grupa ponosiły wydatki na tego rodzaju cele, informacja zawiera zestawienie tych wydatków.
Komentarz Spółki: Spółka nie ponosiła do tej pory tego rodzaju wydatków.
- Zasady 1.6 dotyczącej, w przypadku spółki należącej do indeksu WIG20, mWIG40 lub sWIG80 raz na kwartał, a w przypadku pozostałych nie rzadziej niż raz w roku, organizacji spotkania dla inwestorów, zapraszając na nie w szczególności akcjonariuszy, analityków, ekspertów branżowych i przedstawicieli mediów. Podczas spotkania zarząd spółki prezentuje i komentuje przyjętą strategię i jej realizację, wyniki finansowe spółki i jej grupy, a także najważniejsze wydarzenia mające wpływ na działalność spółki i jej grupy, osiągane wyniki i perspektywy na przyszłość. Podczas organizowanych spotkań zarząd spółki publicznie udziela odpowiedzi i wyjaśnień na zadawane pytania.
Komentarz Spółki: Spółka nie stosuje tej zasady z uwagi na koszty tego rodzaju przedsięwzięć, niemniej Zarząd Spółki pozostaje w kontakcie z akcjonariuszami i inwestorami w tym m.in. udzielając odpowiedzi na kierowane do Spółki pytania, organizując indywidualne spotkania w razie wyrażenia takiego zainteresowania.
- Zasady 2.1. dotyczącej posiadania przez Spółkę polityki różnorodności wobec zarządu oraz rady nadzorczej, przyjętej odpowiednio przez radę nadzorczą lub walne zgromadzenie. Polityka różnorodności określa cele i kryteria różnorodności m.in. w takich obszarach jak płeć, kierunek wykształcenia, specjalistyczna wiedza, wiek oraz doświadczenie zawodowe, a także wskazuje termin i sposób monitorowania realizacji tych celów. W zakresie zróżnicowania pod względem płci warunkiem zapewnienia różnorodności organów spółki jest udział mniejszości w danym organie na poziomie nie niższym niż 30%.
Komentarz Spółki: Spółka nie posiada dokumentu w formie pisemnej dotyczącego polityki różnorodności składu zarządu i rady nadzorczej w zakresie zapewnienia co najmniej 30% udziału kobiet we wskazanych organach Spółki. W przypadku Spółki podyktowane jest to bardzo stabilnym składem zarządu. O składzie rady nadzorczej decyduje walne zgromadzenie, które przy wyborze członków rady nadzorczej bierze pod uwagę zwłaszcza wykształcenie oraz doświadczenie zawodowe kandydata. Na dzień złożenia oświadczenia, udział kobiet w radzie nadzorczej wynosi 40%, w przypadku zarządu jest to 0%.
- Zasady 2.2. dotyczącej tego, że osoby podejmujące decyzje w sprawie wyboru członków zarządu lub rady nadzorczej spółki powinny zapewnić wszechstronność tych organów poprzez wybór do ich składu osób zapewniających różnorodność, umożliwiając m.in. osiągnięcie docelowego wskaźnika minimalnego udziału mniejszości określonego na poziomie nie niższym niż 30%, zgodnie z celami określonymi w przyjętej polityce różnorodności, o której mowa w zasadzie 2.1.
Komentarz Spółki: Zarząd Spółki przedstawił swoje stanowisko w uzasadnieniu do pkt 2.1.
- Zasady 2.9. stanowiącej, że Przewodniczący Rady Nadzorczej nie powinien łączyć swojej funkcji z kierowaniem pracami komitetu audytu działającego w ramach rady.
Komentarz Spółki: W przypadku Spółki, przewodniczący rady nadzorczej łączy swoją funkcję z kierowaniem komitetem audytu działającym w ramach rady. Jest to osoba o wysokich kompetencjach w zakresie sprawozdawczości finansowej i controlingu, spełniająca kryteria niezależności wymienione w ustawie z dnia 11 maja 2017 r. o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym, a także nie mająca rzeczywistych i istotnych powiązań z akcjonariuszem posiadającym co najmniej 5% ogólnej liczby głosów w spółce.
- Zasady 2.11.5. dotyczącej oceny zasadności wydatków, o których mowa w zasadzie 1.5.
Komentarz Spółki: Spółka nie ponosiła do tej pory tego rodzaju wydatków.
- Zasady 2.11.6. dotyczącej informacji na temat stopnia realizacji polityki różnorodności w odniesieniu do zarządu i rady nadzorczej, w tym realizacji celów, o których mowa w zasadzie 2.1.
Komentarz Spółki: Spółka nie posiada pisemnego dokumentu dotyczącego polityki różnorodności składu zarządu i rady nadzorczej, w szczególności zapewnienia co najmniej 30% udziału kobiet we wskazanych organach. Mimo, iż Spółka nie posiada formalnego dokumentu dotyczącego różnorodności, decyzje w sprawie wyboru członków zarządu i rady nadzorczej zwyczajowo spełniają kryteria różnorodności w następujących obszarach: specjalistyczna wiedza, w tym dotycząca profilu działalności Spółki oraz jej otoczenia biznesowego, wiek oraz doświadczenie zawodowe. Na dzień złożenia oświadczenia, udział kobiet w radzie nadzorczej wynosi 40%, w przypadku zarządu jest to 0%.
- Zasady 3.6. stanowiącej, że kierujący audytem wewnętrznym podlega organizacyjnie prezesowi zarządu, a funkcjonalnie przewodniczącemu komitetu audytu lub przewodniczącemu rady nadzorczej, jeżeli rada pełni funkcję komitetu audytu.

Komentarz Spółki: Z uwagi na skalę prowadzonej działalności, w Spółce nie ma wyspecjalizowanej komórki organizacyjnej, dedykowanej wyłącznie do kontroli wewnętrznej. W Spółce system kontroli wewnętrznej nadzorowany jest bezpośrednio przez zarząd, który odpowiada za skuteczność i efektywność działania, wiarygodność sprawozdawczości finansowej oraz jej zgodność z obowiązującymi przepisami prawa i innymi regulacjami. System kontroli wewnętrznej w odniesieniu do procesu sporządzania sprawozdań finansowych jest realizowany zgodnie z ustawą o rachunkowości, Międzynarodowymi Standardami Sprawozdawczości Finansowej i innymi wymogami prawnymi oraz zgodnie z obowiązującymi w Spółce procedurami sporządzania i zatwierdzania sprawozdań finansowych.

- Zasady 4.1 dotyczącej umożliwienia akcjonariuszom udział w walnym zgromadzeniu przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej (e-walne), jeżeli jest to uzasadnione z uwagi na zgłaszane spółce oczekiwania akcjonariuszy, o ile jest w stanie zapewnić infrastrukturę techniczną niezbędną dla przeprowadzenia takiego walnego zgromadzenia.

Komentarz Spółki: Zarząd priorytetowo traktuje kwestie zapewnienia sprawnego przebiegu obrad walnego zgromadzenia oraz prawidłowości podejmowania uchwał przez walne zgromadzenie. Zarząd Spółki rozważał zasadność stosowania komunikacji elektronicznej podczas trwania obrad, biorąc pod uwagę strukturę posiadanego akcjonariatu oraz dotychczasowy udział akcjonariuszy w walnych zgromadzeniach. W przypadku Spółki, akcjonariusze nie byli zainteresowani udziałem w walnych zgromadzeniach przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej ani też nigdy nie zgłaszali takiego zapotrzebowania. Dodatkowo, prowadzenie zgromadzenia przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej byłoby dodatkowym kosztem dla Spółki. W tej sytuacji zarząd Spółki uznał, iż brak jest uzasadnienia dla stosowania powyższej zasady.

- Zasady 4.4. stanowiącej, że przedstawicielom mediów umożliwia się obecność na walnych zgromadzeniach.

Komentarz Spółki: W walnym zgromadzeniach akcjonariuszy Spółki co do zasady udział biorą wyłącznie osoby uprawnione do udziału w obradach jako akcjonariusze lub ich pełnomocnicy, notariusz, przedstawiciele władz spółki, ich doradcy oraz osoby z obsługi technicznej. W uzasadnionych przypadkach przewodniczący zgromadzenia może zdecydować o udziale w obradach innych osób, w tym przedstawicieli mediów.

3.2. System kontroli wewnętrznej i zarządzania ryzykiem w procesie sporządzania sprawozdań finansowych Emitenta

W Spółce działa system kontroli wewnętrznej, który przyczynia się do zapewnienia skuteczności i efektywności działania, wiarygodności sprawozdawczości finansowej oraz zgodności z obowiązującymi przepisami prawa i innymi regulacjami. System kontroli wewnętrznej i zarządzania ryzykiem ma zapewnić Spółce realizację celów w obszarze efektywności i wydajności operacyjnej, wiarygodności sprawozdawczości finansowej oraz zgodności działań z przepisami prawa. Z uwagi na rozmiar organizacji w chwili obecnej nie ma wydzielonej, wyspecjalizowanej komórki organizacyjnej, dedykowanej wyłącznie do kontroli wewnętrznej. System kontroli wewnętrznej i zarządzania ryzykiem w odniesieniu do procesu sporządzania sprawozdań finansowych jest realizowany zgodnie z ustawą o rachunkowości, Międzynarodowymi Standardami Sprawozdawczości Finansowej i innymi wymogami prawnymi oraz zgodnie z obowiązującymi w Spółce procedurami sporządzania i zatwierdzania sprawozdań finansowych. Istotnym elementem tego systemu jest badanie rocznych sprawozdań finansowych jednostki dominującej przez niezależnych biegłych rewidentów. W zakresie zarządzania ryzykiem sporządzania sprawozdań, Spółka na bieżąco monitoruje zmiany w przepisach i regulacjach zewnętrznych związanych ze sporządzaniem sprawozdań oraz przygotowuje się do ich wprowadzenia, m.in. poprzez szkolenia pracowników oraz korzystanie z zewnętrznego doradztwa.

3.3. Wykaz akcjonariuszy posiadających bezpośrednio lub pośrednio znaczne pakiety akcji wraz ze wskazaniem liczby posiadanych akcji, ich procentowego udziału w kapitale zakładowym, liczby głosów i ich procentowego udziału w ogólnej liczbie głosów na walnym zgromadzeniu

Zarząd Spółki wskazuje, zgodnie z wiedzą pochodzącą z zawiadomień przesyłanych spółce w trybie art.69 ust.1 pkt 2 Ustawy z dnia 29 lipca 2005 roku o ofercie publicznej i warunkach wprowadzenia instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych (Dz.U. Dz 2005 r. Nr 184, poz. 1539), akcjonariuszy posiadających bezpośrednio lub pośrednio przez podmioty zależne, co najmniej 5% ogólnej liczby głosów na walnym zgromadzeniu Spółki na dzień przekazania niniejszego raportu okresowego tj. na dzień 24 kwietnia 2023 roku wraz ze wskazaniem liczby posiadanych przez te podmioty akcji, ich procentowego udziału

w kapitale, liczbie głosów z nich wynikających i ich procentowego udziału w ogólnej liczbie głosów na walnym zgromadzeniu spółki oraz wraz ze wskazaniem zmian w strukturze własności znacznych pakietów akcji w okresie od dnia 1 stycznia 2022 roku do dnia 31 grudnia 2022 roku oraz na dzień publikacji. Zarząd Emitenta zwraca w szczególności uwagę na fakt istnienia porozumienia akcjonariuszy, których celem jest wzrost zaangażowania w akcjonariacie spółki do 100% kapitału zakładowego oraz 100% głosów na walnym zgromadzeniu Spółki.

Szczegółowa informacja na temat zmian w strukturze akcjonariatu jaka miała miejsce w okresie sprawozdawczym oraz po jej zakończeniu, z uwzględnieniem akcjonariuszy posiadających powyżej 5% głosów na WZA Spółki, przedstawia się następująco:

Struktura akcjonariatu na dzień 1 stycznia 2022 roku

Akcjonariusz	Liczba akcji	Wartość nominalna akcji	Udział w kapitale zakładowym (%)	Liczba głosów	Udział w ogólnej liczbie głosów na WZA (%)
Generali OFE S.A.	724 000	144 800,00 zł	16,96%	724 000	16,96%
Investors TFI	426 162	85 232,40 zł	9,98%	426 162	9,98%
Porozumienie akcjonariuszy*	2 345 193	469 038,60 zł	54,93%	2 345 193	54,93%
Pozostali akcjonariusze	774 165	154 833,00 zł	18,13%	774 165	18,13%
Razem	4 269 520	853 904,00 zł	100,00%	4 269 520	100,00%

* Porozumienie akcjonariuszy:

Akcjonariusz	Liczba akcji	Wartość nominalna akcji	Udział w kapitale zakładowym (%)	Liczba głosów	Udział w ogólnej liczbie głosów na WZA (%)
Investcamp Sp. z o.o. **	1 060 205	212 041,00 zł	24,83%	1 060 205	24,83%
Mayas Basic Concept Limited	606 883	121 376,60 zł	14,21%	606 883	14,21%
Marcin Marzec	155 040	31 008,00 zł	3,63%	155 040	3,63%
Sebastian Pielach	210 764	42 152,80 zł	4,94%	210 764	4,94%
Ewa Czarzasta-Marzec	200 410	40 082,00 zł	4,69%	200 410	4,69%
Anna Pielach	111 891	22 378,20 zł	2,62%	111 891	2,62%
Razem	2 345 193	469 038,60 zł	54,93%	2 345 193	54,93%

** struktura udziałów w Investcamp Sp. z o.o. posiadającej 1.060.205 akcji Spółki, stanowiących 24,83% jej kapitału zakładowego spółki, w której Mayas Basic Concept Limited oraz Sebastian Pielach posiadają po 50% udziałów.

Transakcje na akcjach Emitenta jakie miały miejsce w okresie sprawozdawczym:

1. W dniu 21 marca 2022 roku, Zarząd Emitenta poinformował o otrzymaniu zawiadomienia związanego z nabyciem przez spółkę Investcamp Sp. z o.o. 144 279 akcji Spółki stanowiących 3,38% kapitału zakładowego Spółki oraz 3,38% w ogólnej liczbie głosów na walnym zgromadzeniu Spółki, po cenie 5,7 zł za sztukę. Po dokonaniu transakcji, spółka Investcamp Sp. z o.o. posiadała 1 204 484 akcji Spółki, stanowiące 28,21% kapitału zakładowego Spółki oraz 28,21% w ogólnej liczbie głosów na walnym zgromadzeniu Spółki. W wyniku przeprowadzonej transakcji uczestnicy porozumienia byli właścicielami 2 489 472 akcji Spółki, stanowiących łącznie 58,30% w kapitale zakładowym i uprawniających łącznie do 58,30% głosów na walnym zgromadzeniu.
2. W dniu 29 marca 2022 roku, Zarząd Emitenta poinformował o otrzymaniu zawiadomienia związanego z nabyciem przez spółkę Investcamp Sp. z o.o. 8 881 akcji Spółki stanowiących 0,21% kapitału zakładowego Spółki oraz 0,21% w ogólnej liczbie głosów na walnym zgromadzeniu Spółki, po cenie 7,73 zł za sztukę. Po dokonaniu transakcji, spółka Investcamp Sp. z o.o. posiadała 1 213 365 akcji Spółki, stanowiące 28,42% kapitału zakładowego Spółki oraz 28,42% w ogólnej liczbie głosów na walnym zgromadzeniu Spółki. W wyniku przeprowadzonej transakcji uczestnicy porozumienia byli właścicielami 2 498 353 akcji Spółki, stanowiących 58,52% w kapitale zakładowym i uprawniających do 58,30% głosów na walnym zgromadzeniu.

3. W dniu 30 czerwca 2022 roku do Spółki wpłynęły zawiadomienia ze spółki Investcamp Sp. z o.o. oraz od Sebastiana Pielacha i Marcina Marca związane z nabyciem przez spółkę Investcamp Sp. z o.o. 47 000 akcji spółki Arteria S.A. stanowiących 1,1% kapitału zakładowego Spółki oraz 1,1% w ogólnej liczbie głosów na walnym zgromadzeniu Spółki. Nabycie akcji nastąpiło w drodze transakcji zrealizowanej na rynku regulowanym w dniu 30 czerwca 2022 roku, po cenie 7 zł za sztukę. Po dokonaniu transakcji, spółka Investcamp Sp. z o.o. posiadała 1 260 365 akcji Spółki, stanowiących 29,52% kapitału zakładowego Spółki oraz 29,52% w ogólnej liczbie głosów na walnym zgromadzeniu Spółki. Jednocześnie, działając w imieniu osób działających w porozumieniu, poinformowano Emitenta, iż w wyniku przeprowadzonej transakcji jego uczestnicy stali się właścicielami łącznie 2 545 353 akcji Spółki, stanowiących łącznie 59,62% w kapitale zakładowym i uprawniających łącznie do 59,62% głosów na walnym zgromadzeniu.
4. W dniu 2 września 2022 roku wpłynęły do Spółki zawiadomienia dotyczące nabycia 1 222 143 akcji Spółki stanowiących 28,62% kapitału zakładowego oraz 28,62% w ogólnej liczbie głosów na walnym zgromadzeniu Spółki. Nabycie akcji nastąpiło w wyniku transakcji zawartych w dniu 30 sierpnia 2022 roku w następstwie wezwania do zapisywania się na sprzedaż akcji Spółki ogłoszonego 26 lipca 2022 roku przez akcjonariuszy Spółki działających w porozumieniu. Po dokonaniu transakcji spółka Investcamp Sp. z o.o. posiadała 2 482 508 akcji Spółki, stanowiących 58,14% kapitału zakładowego oraz 58,14% w ogólnej liczbie głosów na walnym zgromadzeniu Spółki. Jednocześnie uczestnicy porozumienia stali się właścicielami 3 767 496 akcji, stanowiących 88,24% kapitału zakładowego i uprawniających do 88,24% głosów na walnym zgromadzeniu Spółki.
5. W dniu 17 października 2022 roku wpłynęły do Spółki zawiadomienia od Investcamp Sp. z o.o. oraz od Sebastiana Pielacha i Mayas Basic Concept Limited dotyczące transakcji pakietowej przeprowadzonej w dniu 13 października 2022 roku, w wyniku której zmienił się stan posiadania akcji Spółki dwóch akcjonariuszy (tj. Investcamp Sp. z o.o. oraz Mayas Basic Concept Limited) działających w ramach porozumienia akcjonariuszy. Transakcja pakietowa dotyczyła 113 821 sztuk akcji Spółki stanowiących 2,67% kapitału zakładowego oraz 2,67% w ogólnej liczbie głosów na walnym zgromadzeniu Spółki i została zrealizowana po cenie 8,48 zł za sztukę. Po dokonaniu transakcji spółka Investcamp Sp. z o.o. w wyniku zbycia 113 821 akcji Spółki posiadała 2 368 687 sztuk akcji, które stanowiły 55,48% kapitału zakładowego Spółki oraz 55,48% w ogólnej liczbie głosów na walnym zgromadzeniu Spółki. Natomiast spółka Mayas Basic Concept Limited posiadała w wyniku nabycia 720 704 akcje stanowiące 16,88% kapitału zakładowego oraz 16,88% w ogólnej liczbie głosów na walnym zgromadzeniu Spółki.
6. Także w dniu 17 października 2022 roku wpłynęły do Spółki zawiadomienia od Investcamp Sp. z o.o. oraz od Sebastiana Pielacha dotyczące nabycia 19 565 sztuk akcji Spółki stanowiących 0,46% kapitału zakładowego oraz 0,46% w ogólnej liczbie głosów na walnym zgromadzeniu Spółki. Nabycie akcji nastąpiło w trakcie sesji giełdowych w dniach 11,12,13 oraz 14 października po średniej cenie 8,56 zł za sztukę. Po transakcjach spółka Investcamp Sp. z o.o. posiadała 2 388 252 sztuk akcji stanowiących 55,94% kapitału zakładowego oraz 55,94% w ogólnej liczbie głosów na walnym zgromadzeniu Spółki. Jednocześnie uczestnicy porozumienia stali się właścicielami 3 787 061 akcji, stanowiących łącznie 88,70% kapitału zakładowego i uprawniających do 88,70% głosów na walnym zgromadzeniu spółki.
7. W dniu 24 października 2022 roku wpłynęły zawiadomienia (uzupełnione informacją w dniu 28 października) od Investcamp Sp. z o.o. i Sebastiana Pielacha dotyczące nabycia łącznie 5 162 sztuk akcji stanowiących 0,12% kapitału zakładowego oraz 0,12% w ogólnej liczbie głosów na walnym zgromadzeniu Spółki. Nabycie akcji nastąpiło w trakcie sesji giełdowych w dniach 17,18 i 19 października po średniej cenie 8,80 zł za sztukę. Po transakcjach spółka Investcamp Sp. z o.o. posiada 2 393 414 sztuk akcji stanowiących 56,06% kapitału zakładowego Spółki oraz 56,06% w ogólnej liczbie głosów na walnym zgromadzeniu Spółki. Jednocześnie zawiadamiający poinformowali, iż uczestnicy porozumienia są obecnie właścicielami 3 792 223 akcji, stanowiących łącznie 88,82% kapitału zakładowego i uprawniających łącznie do 88,82% głosów na walnym zgromadzeniu.

Struktura akcjonariatu na dzień 31 grudnia 2022 roku

Akcjonariusz	Liczba akcji	Wartość nominalna akcji	Udział w kapitale zakładowym (%)	Liczba głosów	Udział w ogólnej liczbie głosów na WZA (%)
Porozumienie akcjonariuszy*	3 792 223	758 444,60 zł	88,82%	3 792 223	88,82%
Pozostali akcjonariusze	477 297	95 459,40 zł	11,18%	477 297	11,18%
Razem	4 269 520	853 904,00 zł	100,00%	4 269 520	100,00%

* Porozumienie akcjonariuszy:

Akcjonariusz	Liczba akcji	Wartość nominalna akcji	Udział w kapitale zakładowym (%)	Liczba głosów	Udział w ogólnej liczbie głosów na WZA (%)
Investcamp Sp. z o.o.	2 393 414	478 682,80 zł	56,06%	2 393 414	56,06%
Mayas Basic Concept Limited	720 704	144 140,80 zł	16,88%	720 704	16,88%
Marcin Marzec	155 040	31 008,00 zł	3,63%	155 040	3,63%
Sebastian Pielach	210 764	42 152,80 zł	4,94%	210 764	4,94%
Ewa Czarzasta-Marzec	200 410	40 082,00 zł	4,69%	200 410	4,69%
Anna Pielach	111 891	22 378,20 zł	2,62%	111 891	2,62%
Razem	3 792 223	758 444,60 zł	88,82%	3 792 223	88,82%

** struktura udziałów w Investcamp Sp. z o.o. posiadającej 2 393 414 akcji Spółki, stanowiących 56,06% jej kapitału zakładowego spółki, w której Mayas Basic Concept Limited oraz Sebastian Pielach posiadają po 50% udziałów.

Transakcje na akcjach Emitenta jakie miały miejsce po zakończeniu okresu sprawozdawczego:

1. W dniu 27 stycznia 2023 roku, Zarząd Spółki poinformował o wpłynięciu zawiadomień związanych z nabyciem przez spółkę Investcamp Sp. z o.o. 57 742 akcji stanowiących 1,35% kapitału zakładowego oraz 1,35% w ogólnej liczbie głosów na walnym zgromadzeniu Spółki. Nabycie akcji nastąpiło w wyniku transakcji zawartych w dniu 24 stycznia 2023 roku w następstwie wezwania do zapisywania się na sprzedaż akcji Spółki ogłoszonego 19 grudnia 2022 roku. Po dokonaniu transakcji, Investcamp Sp. z o.o. posiadała 2 451 156 akcji, stanowiących 57,41% kapitału zakładowego oraz 57,41% w ogólnej liczbie głosów na walnym zgromadzeniu Spółki. Natomiast uczestnicy porozumienia stali się właścicielami 3 849 965 akcji, stanowiących 90,17% kapitału zakładowego Spółki i uprawniających do 90,17% głosów na walnym zgromadzeniu Spółki.
2. W dniu 17 marca 2023 roku, Zarząd Arteria SA poinformował o otrzymaniu zawiadomień związanych z nabyciem przez spółkę Investcamp Sp. z o.o. 13 010 akcji Spółki stanowiących 0,31% ogólnej liczby akcji w kapitale zakładowym Spółki oraz 0,31% ogólnej liczby głosów na walnym zgromadzeniu Spółki. Nabycie akcji Spółki nastąpiło w trakcie sesji giełdowej w dniu 16 marca 2023 roku po cenie 8,84 zł za sztukę. Po dokonaniu transakcji spółka Investcamp Sp. z o.o. jako nabywający stała się właścicielem 2 464 166 akcji, stanowiących 57,72% kapitału zakładowego oraz 57,72% w ogólnej liczbie głosów na walnym zgromadzeniu Spółki. W wyniku nabycia, uczestnicy porozumienia stali się w ten sposób właścicielami 3 862 975 akcji Spółki, stanowiących 90,48% w kapitale zakładowym Spółki i uprawniających do 90,48% głosów na walnym zgromadzeniu Spółki.
3. W dniu 23 marca 2023 roku, Zarząd Arteria SA poinformował o wpłynięciu zawiadomień związanych z nabyciem 195 33 akcji Spółki stanowiących 4,58% kapitału zakładowego oraz 4,58% ogólnej liczby głosów na walnym zgromadzeniu Spółki. Nabycie akcji nastąpiło w transakcji pakietowej w dniu 22 marca 2023 roku po cenie 8,84 zł za sztukę. Po przeprowadzeniu transakcji spółka Investcamp Sp. z o.o. stała się właścicielem 2 659 504 akcji, stanowiących 62,29% i uprawniających do 62,29% w ogólnej liczbie głosów na walnym zgromadzeniu Spółki. W wyniku nabycia, uczestnicy porozumienia stali się właścicielami 4 058 313 akcji, stanowiących 95,06% w kapitale zakładowym i uprawniających do 95,06% głosów na walnym zgromadzeniu Spółki.

Struktura akcjonariatu na dzień 24 kwietnia 2023 roku

Akcjonariusz	Liczba akcji	Wartość nominalna akcji	Udział w kapitale zakładowym (%)	Liczba głosów	Udział w ogólnej liczbie głosów na WZA (%)
Porozumienie akcjonariuszy*	4 058 313	811 662,60 zł	95,05%	4 058 313	95,05%
Pozostali akcjonariusze	211 207	42 242,00 zł	4,95%	211 207	4,95%
Razem	4 269 520	853 904,00 zł	100,00%	4 269 520	100,00%

* Porozumienie akcjonariuszy:

Akcjonariusz	Liczba akcji	Wartość nominalna akcji	Udział w kapitale zakładowym (%)	Liczba głosów	Udział w ogólnej liczbie głosów na WZA (%)
Investcamp Sp. z o.o.	2 659 504	531 900,80 zł	62,29%	2 659 504	62,29%
Mayas Basic Concept Limited	720 704	144 140,80 zł	16,88%	720 704	16,88%
Marcin Marzec	155 040	31 008,00 zł	3,63%	155 040	3,63%
Sebastian Pielach	210 764	42 152,80 zł	4,94%	210 764	4,94%
Ewa Czarzasta-Marzec	200 410	40 082,00 zł	4,69%	200 410	4,69%
Anna Pielach	111 891	22 378,20 zł	2,62%	111 891	2,62%
Razem	4 058 313	811 662,60 zł	95,05%	4 058 313	95,05%

** struktura udziałów w Investcamp Sp. z o.o. posiadającej 2 659 504 akcji Spółki, stanowiących 62,29% jej kapitału zakładowego spółki tworzą: Mayas Basic Concept Limited oraz Sebastian Pielach, którzy posiadają po 50% udziałów.

3.4. Wskazanie specjalnych uprawnień wynikających z posiadania akcji w zakresie kontroli, wykonywania prawa głosu bądź ograniczeń w zakresie przenoszenia prawa własności oraz wykonywania prawa głosu

Na dzień 31 grudnia 2022 roku, nie istniały żadne ograniczenia dotyczące akcjonariuszy Emitenta w zakresie przenoszenia prawa własności, prawa głosu oraz nie było żadnych posiadaczy papierów wartościowych posiadających w Spółce specjalne uprawnienia kontrolne. Sytuacja ta nie uległa zmianie na dzień publikacji raportu rocznego tj. w dniu 24 kwietnia 2023 roku.

3.5. Zasady powoływania i odwoływania członków Zarządu Arteria SA

Zasady dotyczące powoływania oraz odwoływania osób zarządzających reguluje Statut Spółki. Zgodnie z brzmieniem § 20 ust. 1, Rada Nadzorcza składa się z 5 (pięciu) do 7 (siedmiu) członków powoływanych i odwoływanych przez Walne Zgromadzenie. Liczbę członków Rady Nadzorczej ustala Walne Zgromadzenie.

§12 ust. 1 Statutu Spółki stanowi, że Zarząd składa się z 1 (jednego) do 5 (pięciu) członków powoływanych i odwoływanych przez Radę Nadzorczą. Rada Nadzorcza może powołać Prezesa lub Wiceprezesa Zarządu. Liczbę członków Zarządu ustala Rada Nadzorcza.

3.6. Zmiany Statutu Arteria SA

Zasady zmiany Statutu reguluje §38 Statutu Spółki. W związku z brzmieniem przywołanego przepisu uchwały dotyczące zmiany Statutu, jak również emisji obligacji zamiennych i obligacji z prawem pierwszeństwa objęcia akcji, umorzenia akcji, podwyższenia i obniżenia kapitału zakładowego, zbycia lub wydzierżawienia przedsiębiorstwa albo jego zorganizowanej części, rozwiązania Spółki - zapadają większością $\frac{3}{4}$ (trzech czwartych) głosów.

3.7. Sposób działania Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy Arteria SA i jego zasadnicze uprawnienia oraz opis praw akcjonariuszy i sposobu ich wykonywania

Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy działa w oparciu o przepisy Kodeksu Spółek Handlowych oraz Statutu Spółki. Statut Spółki przewiduje uchwalenie przez WZA Regulaminu Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy, określającego zasady jego funkcjonowania. Aktualnie obowiązujący Regulamin WZA Arteria SA jest dostępny na stronie internetowej Spółki pod adresem www.arteria.pl w zakładce dedykowanej dla inwestorów.

3.8. Opis działania organów zarządzających i nadzorujących wraz ze wskazaniem składu osobowego i zmian jakie zaszły w trakcie ostatniego roku obrotowego

Skład Zarządu Arteria S.A. na dzień 1 stycznia 2022 roku przedstawiał się następująco:

Marcin Marzec	-	Prezes Zarządu
Sebastian Pielach	-	Wiceprezes Zarządu

W trakcie okresu sprawozdawczego i do dnia publikacji niniejszego raportu, skład Zarządu Arteria S.A. nie uległ zmianie.

Skład Rady Nadzorczej Arteria S.A. na dzień 1 stycznia 2022 roku przedstawiał się następująco:

Grzegorz Grygiel	-	Członek Rady Nadzorczej
Bartłomiej Jankowski	-	Członek Rady Nadzorczej
Michał Lehmann	-	Członek Rady Nadzorczej
Michał Wnorowski	-	Członek Rady Nadzorczej
Krzysztof Kaczmarczyk	-	Członek Rady Nadzorczej

Dnia 29 czerwca 2022 roku Zwyczajne Zgromadzenie Akcjonariuszy powołało powyższych członków Rady Nadzorczej na nową kadencję. Dnia 29 września 2022 roku Grzegorz Grygiel został wybrany na Przewodniczącego Rady Nadzorczej.

Dnia 29 września 2022 roku Rada Nadzorcza Spółki wybrała członków Komitetu Audytu na nową kadencję. Skład Komitetu Audytu przedstawiał się następująco:

Grzegorz Grygiel	-	Przewodniczący Komitetu Audytu
Michał Lehmann	-	Członek Komitetu Audytu
Krzysztof Kaczmarczyk	-	Członek Komitetu Audytu
Michał Wnorowski	-	Członek Komitetu Audytu

Wszyscy członkowie Komitetu Audytu spełniali warunki określone w art. 129 ust.3 ustawy z dnia 11 maja 2017 roku o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym (Dz. U z 2017 r. poz. 1089).

Ponadto, członkowie Komitetu Audytu Emitenta w osobach Grzegorza Grygiela oraz Krzysztofa Kaczmarczyka spełniali warunki określone w art. 129 ust. 1 zd. drugie Ustawy.

Grzegorz Grygiel posiada wiedzę i umiejętności w zakresie rachunkowości oraz badania sprawozdań finansowych wymaganą w odniesieniu do co najmniej jednego członka komitetu audytu zgodnie z art. 129 ust. 1 Ustawy o biegłych. Grzegorz Grygiel jest absolwentem Ecole Supérieure de Commerce Specjalizacja Finanse i Zarządzanie oraz Executive MBA w Lincoln International Business School w Paryżu. Posiada doświadczenie zawodowe w obszarach: doradztwo finansowe, audyt, M&A, które zdobywał jako konsultant międzynarodowych firm doradczych (Guerard Viala i Ernst&Young) oraz w zarządzaniu finansami na stanowisku CFO międzynarodowych grup i spółek kapitałowych (m.in. Group Azur, Falck A/S, PSA Citroen Polska, Siódemka S.A., Grupa Arteria S.A.) oraz współpracując z instytucjami rynku kapitałowego i funduszami Private Equity (WS Capital, Vinci Capital). Jest obecnie Przewodniczącym Rady Nadzorczej Arteria S.A., gdzie w latach 2007 - 2012 pełnił funkcję Członka Zarządu/Dyrektora Finansowego oraz Prezesem Zarządu BLUE S.A.

Członek Komitetu Audytu Spółki w osobie Michał Lehmann spełnia warunek określony w art. 129 ust. 5 Ustawy. Pan Michał Lehmann posiada bardzo dużą wiedzę i umiejętności z zakresu branży w jakiej działa Emitent tj. na rynku Business Process Outsourcing (BPO). Jest absolwentem Akademii Ekonomicznej w Poznaniu, Omnicom University - Advanced Management, Programu Harvard Business School organizowanego przez ICAN Institute. Partner Zarządzający SpeedUp Group, lider wielu projektów z zakresu marketingu i reklamy, założyciel, współwłaściciel, Prezes i Dyrektor Generalny agencji marketingu zintegrowanego TEQUILA\Polska (wcześniej BTL Group). W latach 2006-2008 Vice President TEQUILA\CEE w ramach TEQUILA Worldwide z siedzibą w Nowym Jorku, Madison Avenue - globalny holding składający się z 44 firm obecnych na 34 głównych rynkach na całym świecie.

W trakcie 2022 roku odbyły się cztery posiedzenia Komitetu Audytu.

W dniu 3 października 2022 roku odbyło się Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy, które dokonało zmian w składzie Rady Nadzorczej Spółki. Pan Krzysztof Kaczmarczyk złożył rezygnację z pełnienia funkcji członka Rady Nadzorczej, ponadto ze składu Rady Nadzorczej odwołano Michała Wnorowskiego oraz powołano na ich miejsce Ewę Czarzastą-Marzec oraz Annę Pielach. W związku z dokonanymi zmianami, na dzień 31 grudnia 2022 roku oraz na dzień publikacji niniejszego sprawozdania, skład Rady Nadzorczej przedstawia się następująco:

Grzegorz Grygiel	-	Przewodniczący Rady Nadzorczej
Bartłomiej Jankowski	-	Członek Rady Nadzorczej
Michał Lehmann	-	Członek Rady Nadzorczej
Ewa Czarzasta-Marzec	-	Członek Rady Nadzorczej
Anna Pielach	-	Członek Rady Nadzorczej

W związku z rezygnacją Krzysztof Kaczmarczyka z pełnienia funkcji członka Rady Nadzorczej oraz odwołaniem przez Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy Pana Wnorowskiego ze składu Rady Nadzorczej, Komitet Audytu na dzień bilansowy przedstawiał się następująco:

Grzegorz Grygiel	-	Przewodniczący Komitetu Audytu
Michał Lehmann	-	Członek Komitetu Audytu

Po dniu bilansowym, 20 kwietnia 2023 roku do składu Komitetu Audytu została powołana Ewa Czarzasta-Marzec będąca jednocześnie członkiem Rady Nadzorczej Spółki.

Procedura wyboru firmy audytorskiej

W procesie wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzenia badania sprawozdania finansowego Spółki Komitet Audytu kieruje się dbałością o przestrzeganie polskich i unijnych regulacji prawnych oraz wytycznych i wyjaśnień właściwych organów nadzoru obowiązujących JZP, mających na celu:

- 1) eliminację ryzyka naruszenia niezależności i uchybienia zasadzie sceptycyzmu zawodowego ze strony firmy audytorskiej lub biegłego rewidenta,
- 2) wzmocnienie niezależności i obiektywizmu firm audytorskich i biegłych rewidentów,
- 3) zapewnienie odpowiedniej jakości badań ustawowych poprzez podwyższenie standardów raportowania z badania.

Dokonując wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzenia badania sprawozdania finansowego Spółki, Komitet Audytu bierze pod uwagę w szczególności następujące czynniki:

- 1) wiedzę, doświadczenie i kompetencje zawodowe oraz reputację firmy audytorskiej i biegłego rewidenta,
- 2) dbałość firmy audytorskiej i biegłego rewidenta o przestrzeganie regulacji prawnych i zasad etyki zawodowej, w tym zachowanie uczciwości, obiektywizmu, zawodowego sceptycyzmu i należytej staranności,
- 3) środki przedsięwzięte przez firmę audytorską i biegłego rewidenta celem przestrzegania tajemnicy zawodowej,
- 4) gotowość firmy audytorskiej i członków zespołu, który ma wykonywać badanie do złożenia, przed przystąpieniem do badania oraz po jego zakończeniu, oświadczenia o spełnianiu wymogów niezależności, o których mowa w art. 69-73 Ustawy o Biegłych,
- 5) złożenie oświadczenia przez firmę audytorską i biegłego rewidenta wobec Spółki, że nie podejmą się przeprowadzenia badania, jeżeli istnieje zagrożenie wystąpienia autokontroli, czerpania korzyści własnych, promowania interesów Spółki, zażyłości lub zastraszenia spowodowanych stosunkiem finansowym, osobistym, gospodarczym, zatrudnienia lub innym między Spółką a kluczowym biegłym rewidentem, firmą audytorską, członkiem sieci, do której należy firma audytorska, lub osobą fizyczną mogącą wpłynąć na wynik badania, wskutek czego obiektywna, racjonalna i poinformowana osoba trzecia mogłaby wnioskować, że niezależność kluczowego biegłego rewidenta lub firmy audytorskiej jest zagrożona pomimo zastosowania zabezpieczeń zmierzających do wyeliminowania lub zredukowania zagrożenia do akceptowalnego poziomu,
- 6) kwestię dysponowania przez firmę audytorską kompetentnymi pracownikami, czasem i innymi zasobami umożliwiającymi odpowiednie przeprowadzenie badania,
- 7) wykazanie przez firmę audytorską, że osoba wyznaczona jako kluczowy biegły rewident posiada uprawnienia do przeprowadzania obowiązkowych badań sprawozdań finansowych uzyskane w Polsce, w tym czy została wpisana do odpowiednich rejestrów biegłych rewidentów w Polsce,

- 8) możliwość zapewnienia (w razie zgłoszenia takiej potrzeby przez Radę Nadzorczą Spółki) udziału kluczowego biegłego rewidenta przeprowadzającego badanie lub przegląd sprawozdania finansowego na posiedzeniach Rady Nadzorczej Spółki podsumowujących okres, którego dotyczyło badanie lub przegląd, z zastrzeżeniem, że dopuszcza się udział kluczowego biegłego rewidenta w posiedzeniu Rady Nadzorczej Spółki przy wykorzystaniu środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość, w szczególności przy użyciu środków łączności telefonicznej, audiowizualnej i elektronicznej,
- 9) wysokość proponowanego wynagrodzenia za przeprowadzenie badania sprawozdania finansowego oraz warunki płatności wynagrodzenia na rzecz firmy audytorskiej i biegłego rewidenta oraz warunki pokrycia ich kosztów.

W procesie wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzania badania oraz samego badania sprawozdania finansowego Spółka przestrzega regulacji, których naruszenie skutkuje nieważnością badania ustawowego Spółki, w szczególności zaś następujących unormowań:

- 1) art. 69 ust. 6, 7 i 9, art. 72 ust. 2 Ustawy o Biegłych - odnoszących się do niezależności firmy audytorskiej, kluczowego biegłego rewidenta oraz członków zespołu wykonyującego badanie,
- 2) art. 134 ust. 1 Ustawy o Biegłych - dotyczącego maksymalnego czasu nieprzerwanego trwania zleceń badań ustawowych, przeprowadzanych przez tę samą firmę audytorską lub firmę audytorską powiązaną z tą firmą audytorską lub jakiegokolwiek członka sieci działającej w państwach Unii Europejskiej („UE”), do której należą te firmy audytorskie, który nie może przekraczać 10 (dziesięciu) lat,
- 3) art. 136 Ustawy o Biegłych - dotyczącego katalogu usług zabronionych, jakich biegły rewident lub firma audytorska przeprowadzający ustawowe badania jednostki zainteresowania publicznego („JZP”) ani żaden z członków sieci, do której należy biegły rewident lub firma audytorska, nie mogą świadczyć bezpośrednio ani pośrednio na rzecz badanej JZP, jej jednostki dominującej ani jednostek przez nią kontrolowanych w ramach UE,
- 4) art. 4 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady nr 537/2014 z 16 kwietnia 2014 r. w sprawie szczegółowych wymogów dotyczących ustawowych badań sprawozdań finansowych jednostek interesu publicznego, uchylającego decyzję Komisji 2005/909/WE („Rozporządzenie 537/2014”) - dotyczącego wynagrodzenia z tytułu wykonywania badań ustawowych na rzecz JZP,
- 5) art. 5 Rozporządzenia 537/2014 - dotyczącego zakazu świadczenia usług niebędących badaniem sprawozdań finansowych przez biegłego rewidenta lub firmę audytorską przeprowadzającą ustawowe badania JZP oraz członków sieci, do której należy biegły rewident lub firma audytorska,
- 6) art. 17 ust. 3 Rozporządzenia 537/2014 - w myśl którego po upływie maksymalnych okresów trwania zlecenia biegły rewident, firma audytorska ani w stosownych przypadkach, żaden z członków ich sieci działających w ramach UE nie podejmuje badania ustawowego tej samej JZP w okresie kolejnych 4 (czterech) lat.

3.9. Polityka różnorodności

W Spółce nie istnieje dokument w formie pisemnej, w którym wyrażone byłyby zasady, jakimi kierują się osoby podejmujące decyzję w sprawie wyboru członków zarządu lub rady nadzorczej Spółki, to Spółka stosuje takie zasady. Dotychczasowa praktyka w zakresie wyboru Członków Zarządu i Rady Nadzorczej Spółki dowodzi, iż decydujące znaczenie przy wyborze mają takie kryteria jak dotychczas zdobyte doświadczenie, kompetencje i umiejętności potrzebne do pełnienia określonych funkcji. Kierowanie się powyższymi kryteriami pozwala na wybór członków organów zapewniających efektywne i sprawne funkcjonowanie Spółki oraz realizację przyjętych dla niej celów strategicznych, budżetów finansowych oraz planów dalszego rozwoju. Spółka stoi na stanowisku, iż stosowanie powyższej rekomendacji co do zasady sprzyja zmniejszaniu nierówności pomiędzy kobietami i mężczyznami w dostępie do stanowisk decyzyjnych w spółkach giełdowych.

4. OŚWIADCZENIE NIEFINANSOWE SPÓŁKI ARTERIA SA ORAZ GRUPY KAPITAŁOWEJ ARTERIA SA ZA 2022 ROK

4.1 Wprowadzenie

Niniejsze Oświadczenie niefinansowe („Oświadczenie”) zostało sporządzone za okres od 1 stycznia 2022 roku do 31 grudnia 2022 roku i stanowi integralną część sprawozdania Zarządu z działalności Spółki oraz jej Grupy Kapitałowej, które zostało sporządzone w formie jednego dokumentu.

W związku z powyższym, w każdym przypadku gdy Oświadczenie odwołuje się do pojęcia Grupy Kapitałowej, pojęcie obejmuje swoim zakresem także Spółkę jako Jednostkę Dominującą. Natomiast w obszarach wyraźnie wskazanych, Oświadczenie odwołuje się bezpośrednio do Spółki.

Grupa Emitenta adresuje treść Oświadczenia do szerokiego grona swoich Interesariuszy, co wynika zarówno z charakteru prowadzonej działalności (firma usługowa, działająca w skali ogólnopolskiej, świadcząca usługi także dla klientów zagranicą), pozycji branżowej (lider polskiego rynku call center) jak i szerokiej oferty usług outsourcingowych oraz faktu bycia spółką notowaną na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie SA.

Niniejsze Oświadczenie zostało przygotowane zgodnie z przepisami Ustawy o Rachunkowości, w zakresie opisanym w artykule 49b w związku z artykułem 55. Ujawnione informacje niefinansowe zostają przedstawione w zakresie, w jakim są one niezbędne do ceny rozwoju, wyników i sytuacji Emitenta oraz ich wpływu na zagadnienia społeczne, pracownicze, środowiska naturalnego, poszanowania praw człowieka oraz przeciwdziałania korupcji.

Odpowiedzialność społeczna oraz zrównoważony rozwój stanowią istotne kwestie zarówno dla Zarządu Spółki, spółek wchodzących w skład Grupy Kapitałowej Emitenta jak i jej wszystkich Interesariuszy. W ramach prowadzonej działalności Zarząd Emitenta dba o interesy pracownicze, społeczne jak i środowiskowe, angażując się w działania, które mają na celu zrozumienie potrzeb i oczekiwań wszystkich Interesariuszy.

Postawą przygotowanego Oświadczenia były praktyki i standardy obowiązujące w Grupie Kapitałowej Emitenta, realizowane w raportowanym okresie tj. w ciągu 12 miesięcy 2022 roku.

Na potrzeby sporządzenia Oświadczenia za 2022 rok i przygotowując jego treść, Emitent wziął pod uwagę oraz w dużej mierze skorzystał z analiz dokonanych na potrzeby Oświadczenia przygotowanego za rok obrotowy 2021. Dotyczyło to przede wszystkim identyfikacji najważniejszych Interesariuszy, najważniejszych wskaźników w zakresie zatrudnienia, najważniejszych zagadnień niefinansowych oraz zidentyfikowania najistotniejszych ryzyk niefinansowych. W tym celu wykorzystano następujące narzędzia analityczne:

- analizę procesów operacyjnych przebiegających w Grupie Emitenta;
- analizę wskaźników niefinansowych dotyczących zatrudnienia w Grupie Emitenta;
- analizę otoczenia biznesowego Emitenta;
- analiza regulacji prawnych, dobrych praktyk, regulacji wewnętrznych Emitenta.

Tworząc Oświadczenie Grupa i Spółka skorzystały z własnej metodologii. Niniejsze Oświadczenie stanowi wyodrębnioną część Sprawozdania Zarządu z działalności Spółki i Grupy Kapitałowej za 2022 roku, jednak dla osiągnięcia pełnej wiedzy powinno być czytane łącznie z tym dokumentem. Obejmuje ono informacje na temat wszystkich spółek konsolidowanych oraz tworzących Grupę Kapitałową Emitenta.

4.2. Misja, wizja i strategia Emitenta

Wyznacznikami działania Emitenta są jej misja, wizja i strategia. Misja przedsiębiorstwa to ogólna idea lub cel, który określa dlaczego firma istnieje i co chce osiągnąć. Misja firmy może być opisana jako podstawowa przyczyna istnienia organizacji i może obejmować takie aspekty jak wartości, cele i cele biznesowe. Misją firmy może być dostarczanie wysokiej jakości produktów lub usług klientom w sposób zrównoważony i społecznie odpowiedzialny. Z kolei wizja przedsiębiorstwa to pożądaný stan lub cel, który firma chce osiągnąć w przyszłości. Wizja może być opisana jako wizja przyszłości firmy i może obejmować takie elementy jak plany rozwoju, innowacje i cele strategiczne. Wizją firmy może być zatem dążenie, aby stać się liderem rynkowym w danej branży, osiągnięcie określonego poziomu dochodów lub zwiększenie zasięgu geograficznego. Strategia to plan działań, który firma przyjmuje w celu osiągnięcia swojej misji i wizji. Strategia obejmuje plany dotyczące sposobu zarządzania zasobami, inwestycji, marketingu, rozwoju produktów i usług oraz zwiększania wydajności. To dlatego realizacja

strategii jest kluczowa dla osiągnięcia sukcesu, ponieważ umożliwia osiągnięcie celów biznesowych i zapewnienie przewagi konkurencyjnej na rynku.

W przypadku Emitenta misją firmy jest dążenie do doskonałości w oferowaniu swoim klientom najwyższej jakości usług. Wizja jest wyobrażeniem podejmowanych działań i zbiorem motywacji do działania na rzecz realizowania misji. Strategia jest planem, przybliżającym Emitenta do realizacji planowanej wizji. Nadrzędnym celem strategii Spółki jest wzrost wartości posiadanych aktywów z korzyścią dla jej akcjonariuszy. Priorytetem dla Zarządu Emitenta jest obecnie zrównoważony rozwój organiczny, który opiera się na czterech filarach głównych filarach: (1) konsekwentnym rozwoju, (2) wzroście sprzedaży, (3) doskonaleniu jakości usług jak również (4) ścisłej kontroli kosztów.

4.3. Rynek na jakim działa Emitent

Emitent działa na rynku outsourcingu procesów biznesowych (BPO- Business Process Outsourcing). BPO to proces wykorzystywania firm zewnętrznych do wykonania części lub wszystkich procesów biznesowych w celu zwiększenia wydajności i obniżenia kosztów. BPO może obejmować różne procesy biznesowe, takie jak finanse i rachunkowość, obsługę klienta, zarządzanie łańcuchem dostaw, działania IT, marketing i wiele innych. Firmy oferujące usługi w tym obszarze posiadają specjalistyczną wiedzę i doświadczenie w danej dziedzinie oraz mają dostęp do nowoczesnych technologii i narzędzi, co umożliwia im efektywne wywiązywanie się z realizowanych usług. Zaletą korzystania z usług w obszarze BPO jest to, iż pozwala firmom skoncentrować się na swojej podstawowej działalności i zwiększyć wydajność, jednocześnie zmniejszając koszty. BPO umożliwia firmom dostęp do specjalistycznej wiedzy i doświadczenia, bez konieczności inwestowania w kwalifikacje i rozwój wewnętrzny. W efekcie BPO przyczynia się do poprawy jakości usług i zwiększenia konkurencyjności firmy na rynku. Emitent jest liderem usług outsourcingowych w segmencie Call Center w Polsce. Swoje usługi na rynku oferuje od 2005 roku, a od 2006 roku jest notowany na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. W ramach prowadzonej działalności, Emitent oferuje usługi outsourcingowe dla firm i instytucji reprezentujących różne sektory gospodarki, w tym dla największych podmiotów na rynku, w szczególności z branży energetycznej. Głównym rynkiem działalności jest Polska, jednak Emitent obsługuje z Polski także kilkanaście rynków europejskich, świadcząc wyspecjalizowane usługi marketingowe on-line w modelu *nearshoring*. Emitent działa w skali ogólnopolskiej realizując usługi telemarketingowe w 16 lokalizacjach o łącznej powierzchni biurowej przekraczającej 12 tysięcy metrów kwadratowych.

4.4. Model biznesowy działalności

Celem strategicznym Emitenta jest budowa wartości akcji Spółki dla jej akcjonariuszy. Na bazie realizowanej strategii, Emitent skupia się na dwóch wiodących obszarach biznesowych: Call Center oraz Wsparcia Sprzedaży, które są rozwijane przy wsparciu głównie autorskich rozwiązań technologicznych. Strategia zakłada konsekwentną dywersyfikację portfela klientów oraz zakresu realizowanych usług, którą umożliwia efektywna rekrutacja i utrzymywanie stabilności zatrudnienia w Spółce. Kluczowe znaczenie dla modelu biznesowego Emitenta ma organizacja pracy, procedury i odpowiednie relacje między poszczególnymi spółkami zależnymi i segmentami działalności biznesowej. Zarząd Spółki jako Jednostka Dominująca zarządza jednocześnie strukturą holdingową spółek zależnych, odpowiadając za strategię dalszego rozwoju spółek wchodzących w skład Grupy Kapitałowej. Dotyczy to ryzyka finansowego, wsparcia spółek zależnych w obszarach takich jak controlling i zarządzanie zasobami ludzkimi, monitorowanie kosztów stałych, poszukiwanie wewnętrznych synergii i optymalizacji w wykorzystaniu aktywów. Dzięki temu spółki zależne mogą skoncentrować się na rozwijaniu kompetencji branżowych i budowaniu przewag konkurencyjnych w ramach segmentów operacyjnych: Call Center, Wsparcia Sprzedaży oraz Komunikacji Marketingowej, nad którymi bezpośredni nadzór sprawują osobiście Członkowie Zarządu Spółki. Realizując przyjęty model zarządzania, Emitent nie posiada do tej pory jednego spisanego dokumentu, który obejmowałby cały obszar polityki korporacyjnej. Posiada jednak, wypracowany przez lata działalności zbiór praktyk i wytycznych w obszarze zarządzania grupą spółek powiązanych kapitałowo i konsolidowanych finansowo w ramach Grupy Kapitałowej. Ich stosowanie zapewnia jednolite standardy zarządzania, przy uwzględnieniu autonomicznych interesów poszczególnych spółek, będących samodzielnymi podmiotami pod względem prawnym. Dokumenty te regulują kluczowe zakresy uprawnień, obowiązków i odpowiedzialności poszczególnych jednostek.

4.5. Struktura organizacyjna Emitenta

Postawę struktury organizacyjnej stanowią dwa wyspecjalizowane piony działalności. Dzięki stałej komunikacji pomiędzy nimi, Emitent planuje i wdraża wyspecjalizowane usługi w każdym z oferowanych obszarów, a w miarę potrzeby realizuje kompleksowe projekty outsourcingowe z obszaru Business Process Outsourcing, łącząc kompetencje poszczególnych pionów działalności.



Pion Call Center

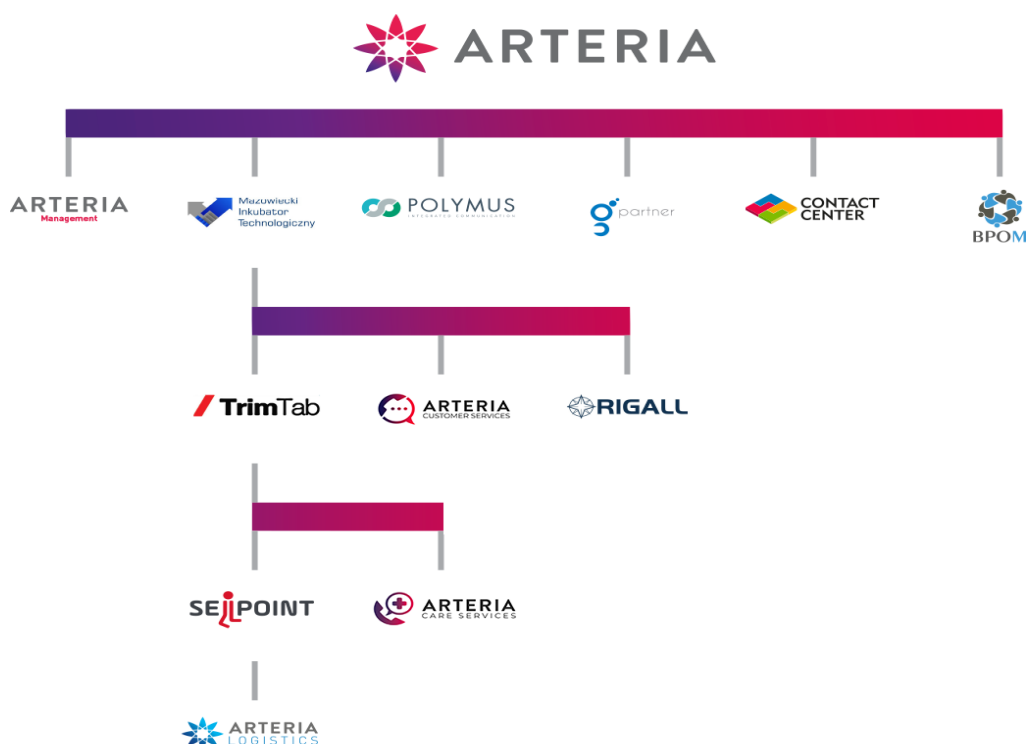
Pion Call Center tworzy 2 300 stanowisk telemarketingowych w pełni zintegrowanych technologicznie, zlokalizowanych w 16 lokalizacjach w Polsce o łącznej powierzchni przekraczającej 12,4 tysiące metrów kwadratowych. Najwyższej klasy technologia, praca w trybie trzymianowym, wielojęzyczna obsługa oraz nowoczesne rozwiązania w zakresie sprzedaży i obsługi klienta tworzą z pionu Call Center największe centrum wsparcia sprzedaży w tej części Europy.



Pion Wsparcia Sprzedaży i Logistyki

Dzięki ogólnopolskiej, rozbudowanej sieci przedstawicieli handlowych, dysponujących najnowszą technologią zintegrowaną z innymi kanałami sprzedaży, Emitent jest w stanie zorganizować lub przejąć obowiązki całego działu sprzedaży. Pion Wsparcia Sprzedaży i Logistyki dysponuje nowoczesnymi powierzchniami magazynowymi przystosowanymi do zarządzania, archiwizowania i składowania dokumentacji oraz wszelkiego rodzaju wyposażenia.

Struktura Holdingowa Emitenta



4.6. Organy Spółki: Zarząd, Rada Nadzorcza, Komitet Audytu i Walne Zgromadzenie

Zgodnie z obowiązującymi regulacjami prawnymi, w szczególności Kodeksem Spółek Handlowych oraz regulacjami dotyczącymi spółek notowanych na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie SA, organami Spółki są: Zarząd, Rada Nadzorcza i Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy. Stanowią one o najważniejszych sprawach dotyczących działalności Spółki.

4.6.1. Zarząd Emitenta

Zasady dotyczące powoływania oraz odwoływania osób zarządzających reguluje Statut Spółki. §12 ust. 1 Statutu Spółki stanowi, że Zarząd składa się z 1 (jednego) do 5 (pięciu) członków powoływanych i odwoływanych przez Radę Nadzorczą. Rada Nadzorcza może powołać Prezesa lub Wiceprezesa Zarządu. Liczbę członków Zarządu ustala Rada Nadzorcza. Członkowie Zarządu powoływani są na okres wspólnej kadencji. Kadencja Zarządu trwa 3 (trzy) pełne lata obrotowe. Ponowne powołanie tej samej osoby na członka Zarządu jest dopuszczalne. Powołanie może nastąpić nie wcześniej niż na rok przed upływem bieżącej kadencji Zarządu. Mandaty członków Zarządu wygasają z dniem odbycia Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia zatwierdzającego sprawozdanie finansowe Spółki za ostatni rok obrotowy pełnienia ich funkcji.

Zarząd reprezentuje Spółkę oraz prowadzi sprawy Spółki za wyjątkiem spraw zastrzeżonych do kompetencji Walnego Zgromadzenia lub Rady Nadzorczej. Podział kompetencji pomiędzy członków Zarządu jest ustalany przez Radę Nadzorczą. Na tej podstawie członkowie Zarządu osobiście nadzorują prace pionów, departamentów i innych podległym im jednostek, ponosząc odpowiedzialność za realizowanie ich misji i podstawowych zadań. Szczegółowy zakres kompetencji i tryb działania Zarządu Spółki, w tym zakres spraw wymagających uchwały Zarządu, określa regulamin Zarządu Spółki uchwalony przez Zarząd i zatwierdzony przez Radę Nadzorczą.

Członkowie Zarządu Emitenta są odpowiedzialni za ustalanie, wdrażanie i nadzór stosowania polityk, procedur i procesów zapewniających bezpieczne, efektywne prowadzenie działalności operacyjnej. Regulacje te pomagają zwiększyć spójność działania i zrównoważony rozwój poszczególnych spółek tworzących Grupę Kapitałową, podnosić jakość kompetencji, standardy działania oraz prawidłowe zarządzanie ryzykiem biznesowym, przy jednoczesnym zwiększaniu konkurencyjności własnych usług.

Przez cały okres sprawozdawczy, Zarząd Emitenta działał w dwuosobowym składzie.

Marcin Marzec	-	Prezes Zarządu
Sebastian Pielach	-	Wiceprezes Zarządu

4.6.2. Rada Nadzorcza Emitenta

Zgodnie z brzmieniem § 20 ust. 1, Rada Nadzorcza składa się z 5 (pięciu) do 7 (siedmiu) członków powoływanych i odwoływanych przez Walne Zgromadzenie. Liczbę członków Rady Nadzorczej ustala Walne Zgromadzenie. Członkowie Rady Nadzorczej powoływani są na okres wspólnej kadencji. Kadencja Rady Nadzorczej wynosi 3 (trzy) pełne lata obrotowe. Ponowne powołanie tej samej osoby na członka Rady Nadzorczej jest dopuszczalne. Powołanie może nastąpić nie wcześniej niż na rok przed upływem bieżącej kadencji Rady Nadzorczej. Mandaty członków Rady Nadzorczej wygasają z dniem odbycia Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia zatwierdzającego sprawozdanie finansowe Spółki za ostatni rok obrotowy pełnienia ich funkcji. Przynajmniej dwóch członków Rady Nadzorczej powinno być wolnych od powiązań ze Spółką, jej akcjonariuszami lub pracownikami, które mogłyby istotnie wpłynąć na możliwość podejmowania przez nich bezstronnych decyzji (członkowie niezależni).

Rada Nadzorcza sprawuje stały nadzór nad działalnością Spółki. Oprócz spraw zastrzeżonych przepisami Kodeksu Spółek Handlowych oraz Statutu Spółki do kompetencji Rady Nadzorczej należy m.in: składanie Walnemu Zgromadzeniu wniosków w sprawie udzielenia absolutorium Zarządowi Spółki; akceptacja budżetu grupy kapitałowej; ustalanie wysokości wynagrodzenia członków Zarządu; wybór biegłego rewidenta przeprowadzającego badanie sprawozdania finansowego; wydawanie opinii w sprawach objętych porządkiem obrad Walnego Zgromadzenia; wyrażanie zgody na wypłatę zaliczki na poczet przewidywanej dywidendy na koniec roku; zgoda na nabycie, zbycie, wydzierżawienie lub jakiegokolwiek obciążenie nieruchomości Spółki lub użytkowania wieczystego; zgoda na rozporządzanie majątkiem Spółki lub zaciąganie zobowiązań o wartości przekraczającej kwotę stanowiącą 20% kapitałów własnych Spółki, z wyjątkiem zobowiązań przewidzianych w

budżecie rocznym grupy kapitałowej Spółki, zgoda na zbycie i nabycie akcji lub udziałów w innych spółkach, zgoda zawarcie umowy z Podmiotem Powiązanym, z wyjątkiem umów typowych, zawieranych na warunkach rynkowych.

Skład Rady Nadzorczej Arteria S.A. na dzień 1 stycznia 2022 roku przedstawiał się następująco:

Grzegorz Grygiel	-	Członek Rady Nadzorczej
Bartłomiej Jankowski	-	Członek Rady Nadzorczej
Michał Lehmann	-	Członek Rady Nadzorczej
Michał Wnorowski	-	Członek Rady Nadzorczej
Krzysztof Kaczmarczyk	-	Członek Rady Nadzorczej

Dnia 29 czerwca 2022 roku Zwyczajne Zgromadzenie Akcjonariuszy powołało powyższych członków Rady Nadzorczej na nową kadencję. Dnia 29 września 2022 roku Grzegorz Grygiel został wybrany na Przewodniczącego Rady Nadzorczej.

W dniu 3 października 2022 roku odbyło się Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy, które dokonało zmian w składzie Rady Nadzorczej Spółki. Ze składu Rady Nadzorczej odwołano Michała Wnorowskiego oraz Krzysztofa Kaczmarczyka oraz powołano na ich miejsce Ewę Czarzastą-Marzec oraz Annę Pielach. W związku z dokonanymi zmianami, na dzień 31 grudnia 2022 roku oraz na dzień publikacji niniejszego sprawozdania, skład Rady Nadzorczej przedstawia się następująco:

Grzegorz Grygiel	-	Przewodniczący Rady Nadzorczej
Bartłomiej Jankowski	-	Członek Rady Nadzorczej
Michał Lehmann	-	Członek Rady Nadzorczej
Ewa Czarzasta-Marzec	-	Członek Rady Nadzorczej
Anna Pielach	-	Członek Rady Nadzorczej

4.6.3. Komitet Audytu

Od 2017 roku w spółce działa Komitet Audytu. Wszyscy członkowie Komitetu Audytu spełniają warunki określone w art. 129 ust.3 ustawy z dnia 11 maja 2017 roku o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym (Dz. U z 2020 r. poz. 1415). Komitet Audytu działa o oparciu o obowiązujące przepisy prawa, w tym w szczególności ustawy o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym, a także w oparciu o wdrożone w Spółce:

- Politykę wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzania badania przez jednostkę zainteresowania publicznego Arteria SA z siedzibą w Warszawie;
- Politykę świadczenia przez firmę audytorską przeprowadzającą badanie, przez podmioty powiązane z tą firmą audytorską oraz przez członka sieci firmy audytorskiej, dozwolonych usług niebędących badaniem na rzecz jednostki zainteresowania publicznego - Arteria S.A. z siedzibą w Warszawie,
- Procedurę wyboru firmy audytorskiej przez jednostkę zainteresowania publicznego - Arteria S.A. z siedzibą w Warszawie.

W okresie od 1 stycznia do 3 października 2022 roku Komitet Audytu działał w następującym składzie:

Grzegorz Grygiel	-	Przewodniczący Komitetu Audytu
Michał Wnorowski	-	Członek Komitetu Audytu
Michał Lehmann	-	Członek Komitetu Audytu
Krzysztof Kaczmarczyk	-	Członek Komitetu Audytu

Komitet Audytu na dzień bilansowy przedstawiał się następująco:

Grzegorz Grygiel	-	Przewodniczący Komitetu Audytu
Michał Lehmann	-	Członek Komitetu Audytu

Po dniu bilansowym, 20 kwietnia 2023 roku do składu Komitetu Audytu została powołana Ewa Czarzasta-Marzec będąca jednocześnie członkiem Rady Nadzorczej Spółki.

4.6.4. Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy

Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy działa w oparciu o przepisy Kodeksu Spółek Handlowych oraz Statutu Spółki. Statut Spółki przewiduje uchwalenie przez Walne Zgromadzenie Regulaminu Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy, określającego zasady jego funkcjonowania. Aktualnie obowiązujący Regulamin WZA Arteria SA jest dostępny na stronie internetowej Spółki pod adresem www.arteria.pl w zakładce dedykowanej dla inwestorów. O ile przepisy Kodeksu Spółek Handlowych lub Statutu nie stanowią inaczej, uchwały WZA podejmowane są bezwzględną większością głosów oddanych, przy czym głosy wstrzymujące się są traktowane jak głosy oddane.

Walne Zgromadzenie może obradować w Spółce jako zwyczajne lub nadzwyczajne. Zwyczajne Walne Zgromadzenie powinno być zwołane przez Zarząd w terminie 6 (sześciu) miesięcy po upływie każdego roku obrotowego. Jeżeli Zarząd nie zwoła Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia w powyższym terminie, Zwyczajne Walne Zgromadzenie może zostać zwołane przez Radę Nadzorczą. Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie zwołuje Zarząd. Rada Nadzorcza ma prawo zwołać Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie, jeżeli uzna to za stosowne, a Zarząd w terminie 14 (czternastu) dni od złożenia stosownego żądania przez Radę Nadzorczą nie zwołał Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia. Akcjonariusze lub Akcjonariusz reprezentujący co najmniej jedną dziesiątą kapitału zakładowego mogą żądać zwołania Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia, jak również umieszczenia poszczególnych spraw w porządku obrad najbliższego Walnego Zgromadzenia. Porządek obrad ustala podmiot zwołujący Walne Zgromadzenie.

Walne Zgromadzenia odbywają się w siedzibie Spółki. Walne Zgromadzenie otwiera Przewodniczący Rady Nadzorczej lub inna osoba przez niego wskazana. W razie nieobecności tych osób, Walne Zgromadzenie otwiera Prezes Zarządu albo osoba wyznaczona przez Zarząd. Przewodniczącego Walnego Zgromadzenia wybiera się spośród osób uprawnionych do uczestniczenia w Walnym Zgromadzeniu. W przypadku, gdy Walne Zgromadzenie zwołane zostało przez Akcjonariuszy upoważnionych do tego przez sąd rejestrowy, Przewodniczącym Walnego Zgromadzenia jest osoba wyznaczona przez sąd rejestrowy.

Jeżeli przepisy Kodeksu Spółek Handlowych nie stanowią inaczej, Walne Zgromadzenie jest ważne bez względu na liczbę reprezentowanych na nim akcji. Uchwały Walnego Zgromadzenia zapadają bezwzględną większością głosów, chyba że przepisy Kodeksu Spółek Handlowych lub Statutu przewidują warunki surowsze.

Uchwały dotyczące emisji obligacji zamiennych i obligacji z prawem pierwszeństwa objęcia akcji, zmiany Statutu, umorzenia akcji, podwyższenia i obniżenia kapitału zakładowego, zbycia lub wydzierżawienia przedsiębiorstwa albo jego zorganizowanej części, rozwiązania Spółki - zapadają większością $\frac{3}{4}$ (trzech czwartych) głosów.

Uchwała o zaniechaniu rozpatrywania sprawy umieszczonej w porządku obrad może zapaść jedynie w przypadku, gdy przemawiają za nią istotne powody. Wniosek w takiej sprawie powinien zostać szczegółowo umotywowany. Zdjęcie uchwały z porządku obrad na wniosek Akcjonariuszy wymaga podjęcia uchwały Walnego Zgromadzenia, po uprzednio wyrażonej zgodzie przez wszystkich obecnych Akcjonariuszy, którzy zgłosili taki wniosek, popartej większością $\frac{3}{4}$ (trzech czwartych) głosów.

Uchwały Walnego Zgromadzenia, poza sprawami wymienionymi w Kodeksie Spółek Handlowych oraz Statucie, wymagają następujące sprawy: powoływanie i odwoływanie Członków Rady Nadzorczej, ustalanie liczby członków Rady Nadzorczej, ustalanie zasad wynagradzania oraz wysokości wynagrodzenia członków Rady Nadzorczej, tworzenie i znoszenie kapitałów rezerwowych.

Akcjonariusz lub Akcjonariusze reprezentujący co najmniej jedną dziesiątą kapitału zakładowego mogą żądać zwołania Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia, jak również umieszczenia poszczególnych spraw w porządku obrad najbliższego Walnego Zgromadzenia. Żądanie takie powinno zostać złożone na piśmie na ręce Zarządu.

Struktura akcjonariatu na dzień 24 kwietnia 2023 roku

Akcjonariusz	Liczba akcji	Wartość nominalna akcji	Udział w kapitale zakładowym (%)	Liczba głosów	Udział w ogólnej liczbie głosów na WZA (%)
Porozumienie akcjonariuszy*	4 058 313	811 662,60 zł	95,05%	4 058 313	95,05%
Pozostali akcjonariusze	211 207	42 242,00 zł	4,95%	211 207	4,95%

Razem	4 269 520	853 904,00 zł	100,00%	4 269 520	100,00%
--------------	------------------	----------------------	----------------	------------------	----------------

* Porozumienie akcjonariuszy:

Akcjonariusz	Liczba akcji	Wartość nominalna akcji	Udział w kapitale zakładowym (%)	Liczba głosów	Udział w ogólnej liczbie głosów na WZA (%)
Investcamp Sp. z o.o.	2 659 504	531 900,80 zł	62,29%	2 659 504	62,29%
Mayas Basic Concept Limited	720 704	144 140,80 zł	16,88%	720 704	16,88%
Marcin Marzec	155 040	31 008,00 zł	3,63%	155 040	3,63%
Sebastian Pielach	210 764	42 152,80 zł	4,94%	210 764	4,94%
Ewa Czarzasta-Marzec	200 410	40 082,00 zł	4,69%	200 410	4,69%
Anna Pielach	111 891	22 378,20 zł	2,62%	111 891	2,62%
Razem	4 058 313	811 662,60 zł	95,05%	4 058 313	95,05%

** struktura udziałów w Investcamp Sp. z o.o. posiadającej 2 659 504 akcji Spółki, stanowiących 62,29% jej kapitału zakładowego spółki tworzą: Mayas Basic Concept Limited oraz Sebastian Pielach, którzy posiadają po 50% udziałów.

4.7. Interesariusze

W prowadzeniu działalności Emitenta kluczowe miejsce zajmują Interesariusze, którzy mają istotny wpływ na jego funkcjonowanie i pozycję rynkową. W związku z tym Emitentowi zależy na budowaniu partnerskich relacji z Interesariuszami, opartych na zaufaniu i długotrwałej współpracy. Aby budować takie relacje, prowadzony jest z Interesariuszami regularny, transparentny dialog.

Zarząd Spółki przeprowadził na potrzeby Oświadczenia przygotowanego za 2022 rok analizę interesariuszy pod kątem: (1) ich potencjalnego i rzeczywistego wpływu na Spółkę i Grupę Kapitałową, (2) wpływu Spółki i Grupy Kapitałowej na poszczególne grupy Interesariuszy, (3) zainteresowania Interesariuszy działaniami Spółki i Grupy Kapitałowej oraz (4) częstości kontaktów Interesariuszy ze Spółką. Na tej podstawie analizy wyodrębniono pięć najważniejszych grup interesariuszy, którymi są: (1) akcjonariusze, uczestnicy rynku kapitałowego oraz instytucje finansujące, (2) klienci i partnerzy biznesowi, (3) instytucje państwowe (4) społeczność lokalna oraz (5) interesariusze wewnętrzni tj. pracownicy i współpracownicy. Za wyjątkiem pracowników i współpracowników Spółki i Grupy, pozostali interesariusze to podmioty zewnętrzne.

4.7.1. Akcjonariusze, uczestnicy rynku kapitałowego oraz instytucje finansujące

W okresie sprawozdawczym objętym Oświadczeniem doszło do znaczącego zwiększenia zaangażowania kapitałowego w Spółce przez grupę akcjonariuszy działających w ramach porozumienia zawartego w pierwszym kwartale 2021 roku. Uczestnikami porozumienia są: Investcamp sp. z o.o., Mayas Basic Concept Limited, Marcin Marzec, Sebastian Pielach, Ewa Czarzasta - Marzec oraz Anna Pielach. Wskazani uczestnicy porozumienia posiadają na dzień publikacji niniejszego sprawozdania tj. na dzień 24 kwietnia 2023 roku - 4 058 313 akcji Spółki stanowiących 95,05% udziału w kapitale zakładowym oraz 95,05% w ogólnej liczbie głosów na walnym zgromadzeniu. Z treści wezwań ogłoszonych w okresie sprawozdawczym wynika, iż plany przedstawione przez uczestników porozumienia i dotyczące przyszłości Spółki pokrywają się z aktualnymi planami Zarządu. Wśród wzywających znajdują się członkowie Zarządu Spółki co potwierdza zbieżność interesów tych podmiotów z interesem Spółki oraz kontynuację dotychczasowej strategii Spółki. Polega ona na wzroście kapitalizacji posiadanych aktywów Spółki. Ten nadrzędny cel przyświeca decyzjom zarówno w odniesieniu do strategii wzrostu organicznego (koncentracja na wzroście przychodów i zysków) jak i strategii akwizycyjnej (uzupełnianie portfela posiadanych spółek na korzystnych warunkach), która obecnie nie jest realizowana. Pozostali akcjonariusze w strukturze akcjonariatu to akcjonariusze indywidualni, którzy posiadają 4,95% udziału w kapitale zakładowym oraz 4,95% w ogólnej liczbie głosów na Walnym Zgromadzeniu. Są to tzw. wolne akcje w obrocie (tzw. free-float). Wśród wskazanej grupy interesariuszy wymienić należy pozostałych uczestników rynku kapitałowego, którzy nie są akcjonariuszami Spółki. Jest to zróżnicowana grupa instytucji i osób fizycznych do której należą inwestorzy instytucjonalni (fundusze TFI i OFE), inwestorzy indywidualni, media zajmujące się tematyką gospodarczą, w tym rynkiem kapitałowym oraz inne spółki giełdowe. Istotną grupą interesariuszy są analitycy

giełdowi, którzy dokonują wyceny akcji notowanych spółek, wydają raporty i rekomendacje wspomagające podejmowanie decyzji inwestycyjnych. Zarząd Emitenta dba o prowadzenia komunikacji ze wszystkimi grupami interesariuszy. W komunikacji stawia na transparentność publikowanych informacji finansowych i operacyjnych, przygotowując raporty bieżące i okresowe. Wszystkie opublikowane materiały przez Zarząd Spółki są dostępne na stronie internetowej. Zarząd prowadzi też otwarty dialog (z zachowaniem przepisów dotyczących obowiązków informacyjnych) z instytucjami finansowymi, w których posiada kredyty bankowe.

4.7.2. Klienci i partnerzy biznesowi

Klienci i partnerzy biznesowi to strategiczni Interesariusze, z którymi Zarząd Emitenta współpracuje w formule B2B, czyli business to business. Biorąc pod uwagę obecną pozycję rynkową oraz osiągnięte przychody, należy podkreślić, iż w przypadku Emitenta partnerzy biznesowi to najczęściej duże przedsiębiorstwa osiągające rocznie wielomilionowe obroty. Wśród kluczowych klientów Emitenta znajdują się międzynarodowe koncerny, których skala działalności znacząco przekracza skalę działalności Emitenta oraz największe firm krajowe m.in. z branży energetycznej i telekomunikacyjnej. W relacji biznesowej Emitenta skupiają się na potrzebach biznesowych swoich klientów, dostarczając usługi i produkty w celu realizacji założonych celów. Klient biznesowy różni się od klienta indywidualnego pod wieloma względami. Długoterminowa współpraca buduje często bliższe relacje, które opierają się na zaufaniu. Z drugiej strony partnerzy biznesowi są zwykle profesjonalnymi nabywcami, wysoko wykwalifikowanymi w negocjowaniu umów i maksymalizowaniu wydajności. W relacjach z klientami i partnerami biznesowymi Emitent kieruje się uczciwością w wykonywaniu umów i podjętych zobowiązań, etyką zawodową i właściwą komunikacją.

4.7.3. Instytucje państwowe: urzędy, administracja centralna i samorządowa

Grupa Emitenta współpracuje na stałe z organami państwowymi na wielu szczeblach, zaczynając od Urzędów Skarbowych a kończąc na Izbie Celnej. Ważnym interesariuszem Emitenta z uwagi na posiadany status uczestnika rynku regulowanego są też Komisja Nadzoru Finansowego, Giełda Papierów Wartościowych w Warszawie SA oraz Krajowy Depozyt Papierów Wartościowych SA. Emitent jest polską spółką, która płaci podatki w Polsce, a jej podatki są wykorzystywane do rozwoju kraju. Emitent i jej spółki zależne terminowo dostarczają sprawozdania finansowe oraz rozliczenia podatkowe, regulują zobowiązania spoteczne i podatkowe. Przedstawiciele Emitenta uczestniczą w dialogu z instytucjami państwowymi na każdym szczeblu. Priorytetami działalności Emitenta w relacji z tą grupą Interesariuszy jest: przestrzeganie prawa, terminowe regulowanie zobowiązań socjalnych i podatkowych oraz przestrzeganie przepisów w zakresie obrotu papierami wartościowymi.

4.7.4. Spółeczność lokalna

Do tej grupy Interesariuszy zalicza się osoby żyjące i pracujące w regionach i miastach, w których Emitent i jego spółki zależne posiadają swoje lokalizacje, jak też rodziny pracowników Grupy Emitenta. Spółka stara się zapewnić stabilne i korzystne zatrudnienie pracownikom, przez co pozytywnie wpływa na sytuację ich rodzin oraz lokalne społeczności. W komunikacji ze społecznościami lokalnymi, Emitent stara się kierować aktywnością i zaangażowaniem. Bardzo istotnym elementem w działalności Emitenta jest pozytywny wpływ na środowisko, bycie znaczącym i zaangażowanym pracodawcą w lokalną społeczność, który wspiera lokalne inicjatywy.

4.7.5. Pracownicy i współpracownicy - Interesariusze wewnętrzni

Niezwykle ważną grupę interesariuszy stanowią dla Emitenta pracownicy i współpracownicy. Są to interesariusze wewnętrzni stanowiący główną siłą rozwoju Grupy Kapitałowej, biorąc udział w jej zarządzaniu, rozwijaniu oraz w kontaktach z klientami. Kadra zarządzająca prowadzi otwarty dialog z pracownikami, m.in. organizując cykliczne spotkania Zarządu i kadry menedżerskiej z pracownikami. Emitent stara się zapewniać stabilne warunki zatrudnienia z możliwością dalszego rozwoju kompetencji. Kadra zarządzająca monitoruje poziom zarobków w stosunku do konkurencji i oferuje pracownikom pozafinansowe wsparcie w postaci szkoleń czy dopłat do opieki medycznej. Emitent stara się dbać o swoich pracowników, prowadząc komunikację wewnętrzną mającą na celu ustalenie poziomu satysfakcji pracowników oraz dialogu w sytuacjach konfliktowych. Emitent podejmuje wszelkie działania mające na celu skuteczne działania przeciwdziałające mobbingowi i dyskryminacji, proponowanie szkoleń, premii i benefitów pozapłacowych. Jako odpowiedzialny pracodawca, Emitent przestrzega najwyższych standardów w obszarze procesu rekrutacji, nie naruszając godności i dóbr osobistych

kandydatów oraz zapewniając im odpowiedni poziom informacji. Jako pracodawca, Emitent stara się zapewniać przyjazne i bezpieczne miejsca pracy, tworząc możliwości rozwoju pracownikom poprzez system szkoleń i awansów wewnętrznych oraz wsparcie ich rozwoju zawodowego. Dbą o przestrzeganie zasad równości szans bez względu na wiek, płeć, wykształcenie, narodowość, religię i poglądy polityczne, poszanowania praw człowieka, szacunek, otwartość i tolerancja na inne kultury, religie i światopogląd.

4.8. Kwestie pracownicze

Polityka zarządzania kwestiami pracowniczymi opiera się na strukturze organizacyjnej tworzonej przez dyrektorów, kierowników i menadżerów średniego szczebla. Struktury te różnią się w zależności od miejsca zatrudnienia (centrala/administracja/ośrodki lokalne). Kwestie pracownicze oraz bezpieczeństwa i higieny pracy regulowane są w Grupie Kapitałowej Emitenta zgodnie z polskim prawem. Najważniejszym aktem normatywnym powszechnie obowiązującym i regulującym obszar pracowniczy jest Kodeks Pracy. W Spółce i Grupie Kapitałowej Emitenta wdrożono szereg regulacji dotyczących obszaru pracowniczego m.in.: Regulamin Pracy, Regulamin Wynagradzania, Regulamin Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych. W Spółce i w Grupie Kapitałowej regulaminy te obejmują: organizację pracy (w tym godziny pracy), związane z tym prawa i obowiązki pracownika, kwestie urlopowe, sposób informowania o zwolnieniach, sposób i czas zapłaty wynagrodzenia, jak również wytyczne dotyczące ochrony życia i zdrowia

Podstawowe wskaźniki dotyczące zatrudnienia	31.12.2022	31.12.2021
Osoby zatrudnione na umowę o pracę	817	909
Osoby zatrudnione na umowę zlecenia	281	251
Pracownicy umysłowi	774	846
Pracownicy fizyczni	53	63
Zatrudnione kobiety	636	663
Zatrudnieni mężczyźni	462	510
Zatrudnieni obywatele polscy	807	853
Zatrudnienie obcokrajowcy	291	307
Zatrudnione osoby niepełnosprawne	31	33
Łączna liczba pracowników	1 098	1 160

Jednym z kluczowych założeń Emitenta w kwestiach zatrudnienia i wynagrodzeń jest stworzenie zespołu ludzi, którzy wspólnie z zaangażowaniem realizują przyjęte cele biznesowe. Dbalność o wzajemne relacje, o bezpieczeństwo pracowników, równowagę między pracą a życiem prywatnym jest priorytetem Emitenta w relacji z pracownikami. Dlatego Spółka stara się tworzyć przyjazne środowisko pracy i przestrzeni dla kreatywnych rozwiązań. Oferuje pomoc w rozwijaniu kompetencji oraz rynkowy poziom wynagrodzeń.

Dowodem na efektywność tych starań jest prestiżowy certyfikat Great Place to Work® jaki Emitent uzyskał w kwietniu 2022 roku. Great Place to Work® Institute to działająca globalnie firma badawczo - konsultingowa, która zajmuje się wsparciem organizacji w kreowaniu przyjaznego miejsca pracy, w którym pracownicy z odpowiednią motywacją realizują wyznaczone zadania. Otrzymanie certyfikatu poprzedziło przeprowadzone przez Instytut Great Place to Work® badanie satysfakcji pracowników Spółki, w którym odpowiedzieć musieli na 60 pytań dotyczących ich miejsca pracy.

4.8.1. Polityka Wynagrodzeń dotycząca członków władz i pozostałych pracowników

Emitent posiada politykę wynagrodzeń obejmującą członków Zarządu oraz członków Rady Nadzorczej. Polityka wynagrodzeń została wprowadzona w Spółce w związku z nowelizacją Ustawy o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych. Celem Polityki wynagrodzeń jest kierunkowe ustalenie zasad wynagradzania członków Zarządu i członków Rady Nadzorczej, w związku z pełnieniem przez nich funkcji we władzach Emitenta. Polityka Wynagrodzeń określa zasady kształtowania wynagrodzeń w powiązaniu z zadaniami mającymi na celu wdrażanie przyjętej strategii biznesowej, długoterminowych interesów, kierunków rozwoju i planów finansowych Spółki oraz sprzyjających stabilności Spółki i jej rozwojowi. Nadrzędnym celem stosowanego systemu wynagrodzeń jest zapewnienie motywującego charakteru wynagradzania członków najwyższej kadry zarządzającej oraz stworzenie podstaw do ich rozwoju. Przy ustanawianiu Polityki Wynagrodzeń, w warunkach pracy i płacy pozostałych pracowników Spółki, uwzględnione są proporcje w stosunku do wynagrodzeń członków Zarządu i Rady Nadzorczej biorąc pod uwagę a) wagi ryzyk spoczywających na członkach zarządu oraz rady nadzorczej związanych z podejmowaniem decyzji w zakresie odpowiednio kierowania i nadzoru nad działalnością Spółki, b) zwiększonego stopnia odpowiedzialności tych osób w związku z pełnioną funkcją. Ważnymi elementami wynagradzania są stosowane systemy premiowe oraz pozapłacowe elementy wynagradzania. Emitent stosuje transparentne zasady wynagradzania wszystkich grup pracowniczych, poszukując optymalnej równowagi pomiędzy ograniczeniami cenowymi ze strony klientów, a oczekiwaniami pracowników, wynikającymi z dynamiki rynku pracy.

4.8.2. Polityka kadrowa

Emitent dostrzega ryzyka charakterystyczne dla całego rynku pracy w Polsce dotyczące rekrutacji pracowników, ich utrzymania w organizacji i presji płacowej. Korzystając z rekrutacji wewnętrznej, Emitent stara się dostrzegać wartość i umiejętności własnych pracowników, rozwijać ich kompetencje oraz wzmacniać ich identyfikację z firmą. Pracownicy centrali i administracji rozwijają się w ramach ścieżek eksperckich, które dają większe możliwości rozwoju. Każdy pracownik posiada równe szanse w drodze do awansu. Emitent maksymalizuje liczbę wewnętrznych promocji, dbając o rozwój kadry. Dopiero, jeśli rekrutacja wewnętrzna nie przynosi spodziewanych efektów, uruchamiana jest rekrutacja zewnętrzna. W przypadku stanowisk w centrali, zwyczajowo uruchamia się w tym samym momencie rekrutację zewnętrzną (publikację ogłoszenia na zewnętrznych portalach pracy) oraz rekrutację wewnętrzną, najczęściej bowiem stanowiska te wymagają specjalistycznej wiedzy dostępnej niewielkiemu gronu ekspertów. W sytuacji, gdy pracownik jest zainteresowany nowym stanowiskiem, bierze udział w rekrutacji na równych zasadach, co kandydaci zewnętrzni po uprzednim otrzymaniu zgody swojego przełożonego.

Emitent niejednokrotnie wylania menedżerów spośród własnych pracowników. Ścieżka kariery od samodzielnego specjalisty do stanowiska zarządczego zwykle jest podyktowana zaangażowaniem, determinacją i gotowością pracownika do podejmowania nowych wyzwań. Prowadzony jest proces badania potencjału pracowników branych pod uwagę pod kątem np. awansu zawodowego. Polityka zatrudnienia prowadzona przez Emitenta sprawia, że zapraszani są do współpracy nie tylko kandydaci o już ugruntowanej pozycji na rynku zawodowym, ale również młodzi, utalentowani ludzie, którym otwiera się możliwości rozwoju zawodowego w organizacji i zaprasza się ich do dalszej współpracy. Emitent stara się zbierać także dane o posiadanych kwalifikacjach, nie wymaganych na obecnie zajmowanych stanowiskach. Dzięki temu w przypadku pojawienia się wakatów na innych stanowiskach, można w pierwszej kolejności sięgnąć do zasobów wewnętrznych i zaproponować pracownikom spełniającym kryteria, dodatkowe zlecenie lub zmianę stanowiska. W ten sposób Emitent daje pracownikom sygnał, że wszelkie ich kwalifikacje mogą okazać się przydatne dla organizacji.

Równoległe, przewidując różne scenariusze Emitent stara się zapewnić bezpieczeństwo prowadzonym działaniom operacyjnym, kształtując odpowiednią politykę kadrową, w której można zastąpić każdego pracownika. W procesach rekrutacji pracowników administracyjnych bazuje na modelach kompetencyjnych, starając się jak najlepiej dopasować kandydatów do kultury organizacyjnej firmy. Emitent preferuje osoby proaktywne, innowacyjne, otwarte na zmiany i wyzwania zawodowe, zorientowane na klienta, odpowiedzialne i samodzielne, ale także potrafiące pracować zespołowo. Na bieżąco prowadzony jest monitoring zarówno sytuacji na rynku pracy, jak i zmieniających się norm prawnych, mogących mieć wpływ na wyszukiwanie i dostępność kandydatów do zatrudnienia. Prowadzenie tego typu analiz, umożliwia przewidywanie trendów pojawiających się na rynku pracy oraz szybkie reagowanie na zmieniające się okoliczności. Po okresie pandemii i widocznego spadku rotacji

pracowników, którzy stawiali na bezpieczeństwo zatrudnienia, w 2022 roku trend ten uległ odwróceniu, który narasta w kolejnych kwartałach. W przypadku branży Call Center rotacja pracowników sięga nawet 25%.

4.8.3. Bezpieczeństwo i higiena pracy

W przypadku Emitenta zapewniony jest odpowiedni poziom bezpieczeństwa i higieny pracy. Jednocześnie Emitent dba o podnoszenie wymagań w tym zakresie, mających na celu minimalizację wszelkich ryzyk, których wystąpienie mogłoby zagrozić życiu lub zdrowiu pracownika bądź negatywnie wpłynąć na jego komfort pracy. W Grupie Kapitałowej Emitenta przeprowadza się regularne przeglądy zagrożeń w obszarze BHP, aktualizuje się niezbędne licencje i pozwolenia oraz pogłębia się wiedzę pracowników z tego zakresu. Bezpieczeństwo i higiena pracy są istotnym elementem w prawidłowym funkcjonowaniu Emitenta jako odpowiedzialnego pracodawcy. Spółka czuje się odpowiedzialna za pracowników, dlatego stara się wdrażać odpowiednie standardy i nieustannie podnosić poziom kultury bezpieczeństwa pracy. Celem Emitenta jest tworzenie środowiska pracy, które jest bezpieczne, sprzyja ochronie zdrowia i zapobiega wypadkom, obrażeniom i chorobom zawodowym. Dlatego zagadnienia BHP są istotną częścią bieżącej działalności Grupy Emitenta. W wybranych spółkach Emitenta tworzone są komórki BHP, w których zatrudnieni są specjaliści, posiadający wymagane kwalifikacje. Dokonują oni kontroli warunków pracy panujących w obiektach, w których wykonywane są usługi.

4.8.4. Komunikacja z pracownikami

Komunikacja wewnętrzna to ważny obszar działań Emitenta. Wspiera ona proces budowania kultury komunikacji i dzielenia się wiedzą o działalności organizacji, wprowadzanych zmianach i kluczowych projektach, promowaniu wiedzy o usługach, ważnych osiągnięciach oraz sukcesach, jak również buduje zaangażowania osób na każdym szczeblu organizacji. Do komunikacji wewnętrznej wykorzystywane są komunikaty mailowe przygotowywane w formie organizacyjnego newslettera, który informuje pracowników o najważniejszych wydarzeniach mających miejsce w Grupie Kapitałowej Emitenta, a także o zmianach organizacyjnych i personalnych. W ramach komunikacji wewnętrznej używane są tablice informacyjne, znajdujące się w siedzibach firm i lokalizacjach Call Center, na których systematycznie zamieszczane ogłoszenia z kluczowymi informacjami dla pracowników, promujące akcje i projekty prowadzone przez organizację czy komunikaty zwiększające świadomość pracowników w kluczowych dla organizacji obszarach.

4.8.5. Rozwój i edukacja pracowników

Polityka zatrudnienia Emitenta nakierowana jest na pozyskiwaniu osób o odpowiednich kwalifikacjach na danym stanowisku pracy. Grupa Emitenta dba o nieustanny rozwój swoich pracowników. Jako pracodawca zapewnia pracownikom dostęp do szkoleń zewnętrznych i wewnętrznych (prowadzonych przez zatrudnionych trenerów). Są to szkolenia produktowe i technologiczne, szkolenia z rozwiązań innowacyjnych, menedżerskich, interpersonalnych, informatycznych oraz dotyczących obsługi nowych aplikacji. Dział szkoleń opracowuje zbiorcze programy ramowe szkoleń i praktyk konkretnie pod potrzeby poszczególnych grup zawodowych. Pracownicy w momencie wdrożenia na stanowisku pracy są informowani m.in. podczas szkoleń o swojej roli w systemie zarządzania oraz o podstawowych celach i działaniach wynikających z funkcjonowania systemu zarządzania. W programach adaptacji następuje wstępne wdrożenie nowego pracownika w obowiązki i zasady panujące w firmie tak, aby mógł szybko i skutecznie realizować powierzone mu zadania.

Dzięki wysokim standardom, zapewniona jest odpowiednia efektywność szkoleń pracowników, których efektem jest ich gotowość do samodzielnej realizacji zadań. Skuteczna adaptacja wpływa na budowanie zaangażowania pracownika i odpowiada na zapotrzebowanie wymagającego rynku pracy. Stale ulepszany jest proces wdrożenia, angażując do niego nie tylko bezpośrednich przełożonych, ale również ekspertów z różnych dziedzin. Stosuje się różnorodne formy przekazu (szkolenie, webinar, e-learning) układając je w ścieżki szkoleniowe. Pracownik ma dzięki temu stały dostęp do wiedzy i materiałów przypominających. Szczególna waga przykładana jest do adaptacji na stanowiskach konsultantów telemarketingowych. Przygotowanie do pełnienia obowiązków obejmuje zaznajamianie z procedurami, technologiczne szkolenia stanowiskowe oraz kompetentny, bieżący nadzór kierowników, którzy jako fachowcy i opiekunowie zespołów udzielają wsparcia i instruują, zapewniając jednocześnie dostęp konsultantów do dokumentów czytelnie precyzujących zakres obowiązków oraz przyjęte standardy zachowania względem klientów. Emitent posiada wystandaryzowane scenariusze szkoleń, z których korzystają wszystkie osoby dbające o wyszkolenie pracowników mających bezpośredni kontakt z klientem (w

tym kadra bezpośredniego nadzoru). Dostępne są zarówno szkolenia e-learningowe, jak i różne formy szkoleniowe realizowane online i na sali (szkolenia, warsztaty). Emitent tworzy środowisko pracy sprzyjające uczeniu się poprzez inspirowanie i proponowanie różnych narzędzi rozwoju. Wewnętrzna placówka szkoleniowa analizuje na bieżąco poziom wiedzy i umiejętności umożliwiających pracownikom wykonanie coraz trudniejszych zadań i osiąganie celów biznesowych. Tworzone są roczne plany i harmonogramy szkoleń.

4.8.6. Certyfikaty ISO

Istotnym potwierdzeniem profesjonalnych standardów działalności są posiadane przez Emitenta certyfikaty ISO, wydane przez Międzynarodową Organizację Normalizacyjną. Stanowią one ważny czynnik poprawy wizerunku przedsiębiorstwa w oczach interesariuszy, zwłaszcza klientów i partnerów biznesowych, uznawane na całym świecie jako standardy w zakresie zapewnienia odpowiednich standardów zatrudnienia, obiegu informacji, bezpieczeństwa informacji, efektywności i wydajności zarządzania, zwiększania zaufania oraz zmniejszania ryzyk biznesowych takich jak cyberataki, wyciek danych czy naruszanie bezpieczeństwa informacji.

Na dzień sporządzenia Oświadczenia, Emitent posiada dwa certyfikaty ISO.

Pierwszym z nich jest certyfikat ISO/PAS 45005:2020 potwierdzający zgodność wewnętrznie obowiązujących procedur Spółki z globalnymi wytycznymi dotyczącymi bezpiecznej pracy podczas COVID-19. Zapewnia ono wspólne źródło uzgodnionych dobrych praktyk i porad, opartych na aktualnej wiedzy, wspierających kompleksową ocenę ryzyka oraz dostarcza praktycznych przykładów zarządzania ryzykiem. Norma ta stanowi praktyczne wskazówki dla organizacji dotyczące zarządzania ryzykiem związanym z pandemią COVID-19, w celu ochrony zdrowia i bezpieczeństwa pracowników oraz innych zainteresowanych.

W okresie sprawozdawczym Emitent pozyskał certyfikat ISO 27001, który jest uznawany na całym świecie jako standard bezpieczeństwa informacji. Głównym celem uzyskania tego certyfikatu jest identyfikacja zagrożeń w ramach bezpieczeństwa informacji i wprowadzenie właściwych procedur zabezpieczających, aby te zagrożenia zminimalizować lub wyeliminować. Certyfikacja ISO 27001 wymagała przeprowadzenia audytu przez niezależną, akredytowaną firmę certyfikującą. W procesie certyfikacji Emitent musiał dostarczyć dowodów na to, że spełnia wymagania normy ISO 27001, w tym m.in. że posiada skuteczne procedury związane z ochroną poufności, integralności i dostępności informacji, jak również przestrzega polityki bezpieczeństwa. Certyfikacja zapewnia bezpieczeństwo w obszarze zabezpieczeń organizacyjnych, zabezpieczenia osób, zabezpieczeń fizycznych oraz technologicznych. Dzięki wdrożeniu normy ISO 27001, Emitent uzyskał szereg korzyści podnoszących standardy świadczonych usług zwłaszcza dla klientów międzynarodowych. Należą do nich: stosowanie odpowiednich zabezpieczeń, wzmocnienie odporności organizacji na incydenty, właściwy nadzór nad procesami przetwarzania informacji, uniknięcie strat finansowych wynikających z naruszenia bezpieczeństwa oraz wzrost konkurencyjności na rynku.

4.9. **Etyka w działalności Emitenta**

Etyka odnosi się do wartości i norm moralnych, które kierują postępowaniem podmiotów gospodarczych wobec klientów, pracowników, partnerów biznesowych i społeczności. Przedsiębiorstwa powinny dążyć do formalnego określenia wartości etycznych, którymi się kierują oraz opracować kodeks etyczny, który będzie stanowił ramy dla ich działań. Kodeks etyczny powinien być dostępny dla wszystkich pracowników oraz interesariuszy firmy. Przedsiębiorstwa powinny również prowadzić szkolenia w zakresie etyki oraz przeprowadzać audyty etyczne, aby upewnić się, że ich działania są zgodne z przyjętymi standardami.

Zarząd Emitenta kładzie ogromny nacisk na zagadnienia etyki w biznesie. Normy etyczne, które wyznaczają standardy zachowań w grupie Emitenta dotyczą przestrzegania obowiązującego prawa, szacunku wobec innych ludzi, ich godności, przekonań i poglądów, zachowania tajemnicy służbowej i poufności danych, uczciwego wykonywania powierzonych obowiązków, dbałości o odpowiednią atmosferę w pracy, nietolerancja dla wszelkich przypadków dyskryminacji. Etyka w działalności Emitenta dotyczy takich kwestii jak zachowania nieetyczne i nieakceptowalne takie jak dyskryminacja, korupcja, mobbing czy molestowanie, poszanowania majątku firmy, przestrzeganie zasad bezpieczeństwa w zakresie poufności informacji, ochrony danych osobowych, odpowiedniego komunikowania się z zakazem używania mowy nienawiści, poszanowania godności i praw innych osób do odmiennych postaw, opinii i światopoglądu.

Emitent stara się budować kulturę otwartości zgodnie z zasadami etycznymi. W 2022 roku nie były prowadzone postępowania administracyjne przeciwko Emitentowi przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Na Emitenta nie zostały nałożone kary związane z zachowaniem antykorupcyjnym lub antyrynkowym. Nie

prowadzono postępowania administracyjnych przeciwko Emitentowi oraz nie nałożono kar za niezgodność z prawem i regulacjami w kwestiach związanych z ochroną danych osobowych.

Grupa Emitenta przywiązuje szczególną uwagę do przestrzegania i stosowania w relacjach wewnętrznych i zewnętrznych zasad i standardów etycznych. Przestrzega w związku z tym podstawowych wartości i zasad zarządzania przedsiębiorstwem, którymi kieruje się przy prowadzeniu swojej działalności gospodarczej. Zasady etyki biznesowej Grupy Emitenta koncentruje się na rzetelnej realizacji zobowiązań względem klientów: od wstuchiwanie się w ich oczekiwania, przez projektowanie usług na miarę potrzeb, aż po odpowiedni standard obsługi. Aby zagwarantować odpowiednią jakość, przedstawiciele Emitenta przestrzegają nie tylko wszelkich regulacji prawnych i wytycznych branżowych, ale także korzystają z doświadczenia operacyjnego, sformalizowanego w formie zarządzeń i procedur, regulujących sposoby dostarczania poszczególnych typów usług klientom.

4.10. Polityka równouprawniania i różnorodności

Polityka równouprawniania i różnorodności w miejscu pracy odnosi się do zapewnienia, że wszyscy pracownicy mają równe szanse i są traktowani z szacunkiem, niezależnie od płci, wieku, rasy, orientacji seksualnej, niepełnosprawności czy wyznania. Polityka ta ma na celu zapobieganie dyskryminacji, tworzenie różnorodnego i włączającego środowiska pracy oraz zwiększenie produktywności i innowacyjności firmy. Aby zapewnić odpowiedni standard polityki w tym zakresie, przedsiębiorstwo powinno stosować procedury rekrutacyjne i selekcyjne, które zapewniają równość szans dla wszystkich kandydatów, bez względu na ich płeć, wiek, rasę, orientację seksualną, niepełnosprawność czy wyznanie. W przypadku wynagrodzeń firma powinna przestrzegać zasady, iż pracownicy o takim samym doświadczeniu i kwalifikacjach otrzymują takie samo wynagrodzenie, bez względu na ich płeć, wiek, rasę, orientację seksualną, niepełnosprawność czy wyznanie. Równouprawnienie dotyczy także równości szansa w rozwoju kariery. Przedsiębiorstwo powinno zapewnić aby wszyscy pracownicy mieli równe szanse na awans i rozwój kariery, bez względu na ich płeć, wiek, rasę, orientację seksualną, niepełnosprawność oraz dążyć do stworzenia zróżnicowanego zespołu pracowników, reprezentującego różne grupy społeczne, w tym także osoby niepełnosprawne oraz osoby z różnymi orientacjami seksualnymi. Firma powinna wprowadzić procedury zapobiegające dyskryminacji i molestowaniu w miejscu pracy, a także szybko i skutecznie reagować na wszelkie przypadki takiego naruszenia. Polityka równouprawniania i różnorodności powinna być wdrażana w całej firmie i powinna być zintegrowana z innymi politykami personalnymi, takimi jak polityka wynagrodzeń i polityka szkoleń. Firma powinna również monitorować skuteczność swojej polityki w celu zapewnienia, że jest ona skuteczna i że spełnia swoje cele.

W przypadku Emitenta mającego w swoich strukturach wiele spółek oraz zatrudniającego oraz współpracującego z dużą liczbą osób, w tym z pracownikami posiadającymi inne obywatelstwo, kwestie równouprawniania oraz różnorodności traktowane są priorytetowo. Emitent ściśle 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. Dotyczy to każdego Interesariusza: pracownika, klienta, akcjonariusza czy członka społeczności lokalnej. Zasada ta jest dla Emitenta fundamentem wszelkich działań i kontaktów z interesariuszami. Grupa Emitenta przywiązuje dużą wagę do zarządzania różnorodnością, mając świadomość, że różnorodna kadra to dodatkowa wartość dla firmy. Spółka dba o to aby żaden pracownik, niezależnie od zajmowanego szczebla w hierarchii nie mógł stosować mobbingu ani jakichkolwiek pośrednich lub bezpośrednich praktyk dyskryminujących wobec innego pracownika. Grupa Emitenta gwarantuje wolność poglądów, sumienia i religii oraz swobodę przekonań i wypowiedzi. 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. W spółkach Emitenta nie zidentyfikowano przypadków naruszenia praw człowieka, pracy dzieci lub pracy przymusowej, w tym również u podwykonawców. Nie wpłynęły żadne skargi w zakresie poszanowania praw człowieka.

W przypadku Emitenta odmiennosc i różnorodność to wartości cenione wśród pracowników. Emitent stoi na stanowisku, iż realizacja celów biznesowych będą skuteczniejsze, jeśli dostrzeże się i wykorzysta różne doświadczenia oraz potrzeby występujące w organizacji i w jej otoczeniu. Emitent szanuje wszystkich pracowników oraz zwraca uwagę aby żaden z wewnętrznych dokumentów nie stał w sprzeczności z polityką równouprawniania płci oraz różnorodności. Emitent dochował należytej staranności aby w wewnętrznych regulaminach Emitenta nie było jakiegokolwiek regulacji, która mogłaby zostać zinterpretowana jako naruszająca równouprawnienie lub powodująca dyskryminację płci lub grupy w dostępie do wiedzy, świadczeń, przywilejów czy też byłaby w szczególności obciążona obowiązkami. Celem Emitenta jest wykreowanie takiego miejsca

i środowiska pracy, w którym każda zatrudniona osoba czuje się szanowana, akceptowana i doceniana, w którym może w pełni realizować swój potencjał, rozwijać się i w efekcie przyczyniać się do sukcesu organizacji jako całości. Polityka różnorodności stawia sobie za cel budowanie zaufania i sprzyjającej atmosfery pracy oraz przeciwdziałanie ewentualnej dyskryminacji. Grupa zatrudnia również osoby niepełnosprawne. Emitent stara się przeciwdziałać dyskryminacji we wszystkich przejawach działalności biznesowej, a w szczególności w zakresie tworzenia równych szans zatrudnionych w dostępie do zatrudnienia, awansów i szkoleń, przeciwdziałania dyskryminacji pracowników, zarządzania zasobami ludzkimi z uwzględnieniem dywersyfikacji kompetencji, doświadczenia, wieku i płci, wspieranie postaw i działań zorientowanych na szacunek dla różnic wśród pracowników, akceptację odmiennych poglądów i przekonań, tworzenia atmosfery tolerancji, zaufania i miejsc pracy otwartych na innowację oraz uczenia się. Wśród podejmowanych przez Emitenta działań mających na celu promowanie równouprawnienia i różnorodności są następujące:

- budowanie różnorodnych zespołów pod kątem płci i wieku; brak preferencji w tym wymiarze umożliwia budowanie szerszej perspektywy w procesie rozwiązywania problemów, lepszą atmosferę pracy, wyższą kreatywność zespołów oraz możliwość wzajemnego przekazywania wiedzy;
- wspieranie w godzeniu przez pracowników ról zawodowych i prywatnych poprzez: możliwość pracy z domu, możliwość wyjścia z pracy w nagłych okolicznościach rodzinnych, udzielnie urlopów w nagłych przypadkach, realizowanie zadań służbowych elastycznie w stosunku do posiadanych możliwości rodzinnych, stara się zapewnić możliwie elastyczny czas pracy;
- kreowanie kultury pracy, w której panuje atmosfera dialogu, otwartości, tolerancji i pracy zespołowej, a także podejście minimalizujące ryzyka związane z utratą wartościowych pracowników, zapewnienie równego dostępu do oferowanych przez Emitenta premii i bonusów.

4.11. Ochrona prywatności

Grupa Emitenta od czasu uchwalenia w 1997 roku Ustawy o ochronie danych osobowych, przestrzega określonych w niej regulacji prawnych. W związku z rozpoczęciem obowiązywania na terenie Rzeczypospolitej Polskiej od 25 maja 2018 r. 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) opracowane zostały w Grupie Emitenta nowe, zaostrzone regulacje Polityki Ochrony Danych Osobowych. W poszczególnych spółkach zostali powołani Inspektorzy Ochrony Danych, którzy jednocześnie zostali zgłoszeni do UODO. Wszyscy pracownicy przetwarzający dane osobowe zostali przeszkoleni w tym zakresie i posiadają stosowne upoważnienia. Od wejścia w życie wskazanych przepisów Emitent kładł nacisk na szkolenie i uświadamianie pracowników w kontekście zagrożeń wynikających z przetwarzania danych osobowych. Dlatego też pracownicy mieli stały dostęp do profesjonalnego szkolenia e-learningowego porządkującego wiedzę i zawierającego praktyczne przykłady, odpowiednich materiałów szkoleniowych, instrukcji bezpiecznej wysyłki mailowej oraz zestawienia najczęściej zadawanych pytań wraz z odpowiedziami.

4.12. Polityka przeciwdziałania korupcji i łapownictwu

Emitent stosuje politykę zerowej tolerancji wobec korupcji. Emitent przestrzega co do zasady uczciwej konkurencji, zapobiegania przekupstwu, nielegalnym płatnościom i korupcji. Wobec Emitenta ani też wobec żadnej spółki z Grupy Emitenta nie były podejmowane kroki prawne dotyczące przypadków naruszeń zasad wolnej konkurencji. Emitent co do zasady sprzeciwia się łapówkarstwu. Działania takie stanowią czyny zabronione w polskim prawie. Niezgodne z prawem działania nie są tolerowane na żadnym z poziomów zarządzania, zarówno w strukturach Grupy Kapitałowej, jak i w kontaktach ze światem zewnętrznym. Dotyczy to w szczególności: przyjmowania lub wręczania korzyści majątkowych, wykonywania przysług w zamian za korzyści pieniężne, wykorzystywania swoich funkcji lub pozycji czy przekupstwa. W przypadku pojawienia się ewentualnych przypadków nasuwających podejrzenia zachowań korupcyjnych lub łapowniczych, pracownicy mają obowiązek raportować takie przypadki do swojego bezpośredniego przełożonego lub Członka Zarządu odpowiedzialnego za dany obszar. Przeciwdziałania to korupcji oraz zmniejsza ryzyka jej wystąpienia w Grupie Kapitałowej poprzez stworzenie zasad oraz trybu postępowania i odpowiedzialności pracowników w obszarach zagrożonych korupcją, a także budowanie świadomości zagrożeń korupcyjnych. Emitent stara się zwiększać świadomość pracowników na temat zjawisk korupcyjnych oraz wyeliminowania zjawiska korupcji; podnosić świadomość pracowników w zakresie korupcji; zachęcać pracowników do zgłaszania zjawisk korupcyjnych; powiadamiania organów ścigania o naruszeniach prawa karnego, w szczególności o charakterze korupcyjnym; przeciwdziałania korupcji i innym

nadużyciom gospodarczym. Każdy pracownik Emitenta, bez względu na zajmowane stanowisko ma obowiązek zapobiegania i zgłaszania przypadków korupcji, unikania działań mogących sprowadzić podejrzenie korupcji, natychmiastowego informowania o każdym zauważonym zachowaniu wzbudzającym uzasadnione podejrzenia korupcji oraz zapobieganiu powstawaniu konfliktowi interesów.

4.13. Ochrona środowiska i działania proekologiczne

Kwestie ochrony środowiska i działań proekologicznych stają się coraz ważniejsze dla przedsiębiorstw i powinny być uwzględnione w strategii i działaniach każdej firmy. Wprowadzenie odpowiednich działań proekologicznych może nie tylko przyczynić się do ochrony środowiska, ale również znacząco poprawić wizerunek firmy oraz przynieść korzyści finansowe. Wśród działań, które przedsiębiorstwa mogą podejmować, aby chronić środowisko i przyczynić się do działań proekologicznych należy wymienić następujące:

- redukcję emisji gazów cieplarnianych poprzez ograniczanie zużycia energii elektrycznej, poprawę efektywności energetycznej i inwestowanie w odnawialne źródła energii;
- recykling i redukcja odpadów poprzez wprowadzanie odpowiednich systemów recyklingu i redukcji odpadów, zmniejszania zużycia plastikowych opakowań, wykorzystywanie papieru z recyklingu, segregację odpadów oraz ich przetwarzanie;
- ochronę wody i redukcja zużycia wody poprzez stosowanie urządzeń o mniejszym zużyciu wody, systemów odzysku wody oraz podejmowaniu działań mających na celu ochronę źródeł wody;
- działań w zakresie transportu poprzez stosowanie ekologicznych środków transportu, takich jak samochody elektryczne, korzystanie z transportu publicznego lub umożliwienie pracownikom pracy zdalnej;
- udział w programach i inicjatywach proekologicznych, które mają na celu zwiększenie efektywności energetycznej, ochronę środowiska oraz edukację pracowników w tym zakresie;
- monitorowanie działań proekologicznych poprzez wdrażanie nowych rozwiązań oraz prowadzenie audytów proekologicznych.

Emitent nie prowadzi działalności produkcyjnej, w związku z tym wstępna analiza istotności wykazała, że wpływ na działalność i potencjalne ryzyka związane z tym obszarem są stosunkowo niskie. Emitent nie emituje do atmosfery szkodliwych substancji w ilości istotnej dla środowiska naturalnego i społecznego. To samo dotyczy ścieków i odpadów, natężenia hałasu lub jakichkolwiek innych zagrożeń, powyżej nie wskazanych, które mogłyby stanowić istotne zagrożenie dla środowiska naturalnego. W związku z tym Emitent nie posiada jednolitej polityki środowiskowej, mimo to Emitent promuje działania zmierzające do ochrony zasobów naturalnych, środowiska i przyrody wśród swoich pracowników oraz Interesariuszy w tym do dbałości o środowisko w miejscu pracy i poza pracą oraz dążenia do oszczędności w wykorzystywaniu zasobów takich jak woda, papier, paliwa, energia elektryczna. Emitent, działając w poczuciu odpowiedzialności za kwestie ochrony środowiska, eksploatuje i rozwija swoje technologie i procesy biznesowe usług, minimalizując ich negatywny wpływ na otoczenie. Występując, jako ekspert w swoich obszarach kompetencji, Emitent proponuje swoim klientom rozwiązania optymalne z punktu widzenia dbałości o środowisko oraz współpracuje z dostawcami technologii, wykorzystując innowacyjne metody realizacji usług i stale poszukując możliwości redukcji obciążenia środowiska naturalnego przy jednoczesnej dbałości o efektywność działań.

Jeśli chodzi o działania skierowane do pracowników, Emitent stara się dbać o ciągłe podnoszenie świadomości ekologicznej w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy, propagowanie selektywnej zbiórki odpadów, przestrzegania obowiązujących aktów prawnych z zakresu ochrony środowiska, bezpieczeństwa i higieny pracy oraz innych wymagań dotyczących działalności firm, wreszcie traktowania troski o środowisko naturalne oraz o zdrowie i bezpieczeństwo pracowników, jako wartości nadrzędnych a także ciągłego doskonalenie skuteczności systemu zarządzania jakością usług oraz działań w zakresie ochrony środowiska i BHP. Emitent nie wytwarza odpadów niebezpiecznych. Działania Emitenta nie obejmują produkcji, która wymagałaby monitoringu przyrodniczego lub skutkowałaby stratami przyrodniczymi. W okresie raportowym nie wystąpiły w związku z tym naruszenia przepisów ochrony środowiska, które skutkowałyby wszczęciem postępowań administracyjnych lub nałożenia kar administracyjnych. Emitent dba o właściwą utylizację odpadów takich jak komputery, tonery i inne urządzenia za pośrednictwem wyspecjalizowanych firm zewnętrznych.

4.14. Kwestie związane z klimatem

Emitent działający w branży Business Process Outsourcing nie prowadzi działalności produkcyjnej i w związku z tym nie emituje gazów cieplarnianych, ścieków, odpadów oraz jakichkolwiek innych szkodliwych substancji, która mogłyby mieć negatywny wpływ na zmiany klimatyczne lub stanowić istotne zagrożenie dla środowiska naturalnego. W związku z tym, na dzień sporządzenia Oświadczenia, Emitent nie posiada sformalizowanej polityki dotyczącej zasad ujawniania informacji związanych z kwestiami klimatycznymi. Emitent nie zidentyfikował do tej pory ryzyk, które teraz lub przyszłości mogą mieć wpływ na zmianę klimatu.

4.15. Taksonomia

Taksonomia to nowe prawo Unii Europejskiej określające, które inwestycje są przyjazne środowisku poprzez przekierowanie kapitału z inwestycji szkodzących środowisku na bardziej ekologiczne alternatywy. Celem środowiskowym taksonomii jest łagodzenie zmian klimatu, adaptacja do zmian klimatu, zrównoważone wykorzystywanie i ochrona zasobów wodnych i morskich, przejście na gospodarkę o obiegu zamkniętym, zapobieganie zanieczyszczeniu i jego kontrola, ochrona i odbudowa bioróżnorodności i ekosystemów. Dana działalność gospodarcza kwalifikuje się jako zrównoważona środowiskowo, jeżeli łącznie spełnia cztery warunki, tj: wnosi istotny wkład w realizację co najmniej jednego z celów środowiskowych; nie wyrządza poważnych szkód w żadnym z celów środowiskowych, jest prowadzona zgodnie z minimalnymi gwarancjami oraz spełnia techniczne kryteria kwalifikacji. Celem taksonomii jest ujednoczenie terminologii i kryteriów dotyczących inwestycji związanych z działalnością gospodarczą, w celu łatwiejszego rozpoznawania, mierzenia i porównywania inwestycji z punktu widzenia zrównoważonego rozwoju. W ramach taksonomii UE zostały stworzone kategorie działań gospodarczych, które przyczyniają się do osiągnięcia celów klimatycznych i środowiskowych. Kategorie te obejmują między innymi energię odnawialną, efektywność energetyczną, transport niskoemisyjny, zrównoważoną produkcję i konsumpcję, zarządzanie odpadami i gospodarkę wodną. Taksonomia UE ma pomóc w identyfikacji inwestycji związanych z tymi kategoriami i zapewnić, że inwestycje te są zgodne z celami zrównoważonego rozwoju.

Taksonomia UE jest regulowana przez rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 2020/852 z 18 czerwca 2020 r. w sprawie ustanowienia ramy dotyczącej ustanowienia taksonomii zrównoważonego rozwoju, które weszło w życie 12 lipca 2020 r. Taksonomia ta jest uznawana za jedno z najważniejszych narzędzi w osiąganiu celów klimatycznych i środowiskowych UE, a także wzmocnienia roli inwestycji prywatnych w procesie transformacji na rzecz zrównoważonego rozwoju. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 2020/852 z dnia 18 czerwca 2020 r. określa ramy dotyczące ustanowienia taksonomii zrównoważonego rozwoju. Rozporządzenie to stanowi istotny element planu działań na rzecz finansowania zrównoważonego wzrostu Unii Europejskiej. Rozporządzenie określa kategorie działań gospodarczych, które przyczyniają się do osiągnięcia celów zrównoważonego rozwoju, a także określa kryteria i wymagania, które muszą być spełnione, aby inwestycja mogła zostać uznana za zgodną z celami zrównoważonego rozwoju. Kategorie te obejmują między innymi energię odnawialną, efektywność energetyczną, transport niskoemisyjny, zrównoważoną produkcję i konsumpcję, zarządzanie odpadami i gospodarkę wodną. Rozporządzenie wprowadza również wymóg informacyjny dla podmiotów finansowych, które muszą informować o tym, jakie inwestycje spełniają kryteria zrównoważonego rozwoju. Ponadto rozporządzenie ustanawia standardy raportowania, które mają ułatwić porównywanie inwestycji pod względem zgodności z celami zrównoważonego rozwoju. Rozporządzenie UE nr 2020/852 jest uważane za ważny instrument w osiąganiu celów zrównoważonego rozwoju, a także wzmocnienia roli inwestycji prywatnych w procesie transformacji na rzecz zrównoważonego rozwoju.

Działalność Emitenta jest co do zasady zgodna z taksonomią, jednak do tej pory nie stworzono wewnętrznej polityki, która określałaby przejrzystą procedurę mającą na celu bieżącą ocenę zgodności działań operacyjnej Emitenta z kryteriami taksonomii, a w przypadku naruszenia tych kryteriów, trybu ujawniania związanych z tym informacji.

4.16. Zaangażowanie w działalność społeczną

Działalność społeczna przedsiębiorstwa, zwana także społeczną odpowiedzialnością biznesu (CSR), to podejście do prowadzenia biznesu, które zakłada, że przedsiębiorstwo powinno działać w sposób odpowiedzialny wobec swoich interesariuszy, w tym pracowników, klientów, społeczności lokalnej, środowiska i innych. Działalność społeczna przedsiębiorstwa obejmuje szereg działań, które mają na celu wpływanie na pozytywne zmiany w

społeczeństwie i środowisku. W przypadku Emitenta prowadzi on działalność zlokalizowaną w kilkunastu oddziałach na terenie całego kraju. Lokalizacja oddziałów ani sposób działania nie wpływa negatywnie na otoczenie społeczne ani społeczność lokalną. Od początku swojej działalności Emitent jest zaangażowany w działania o charakterze społecznym m.in. we wspieranie przedsiębiorczości, działając w organizacjach o charakterze lokalnym oraz ogólnopolskim. Emitent stara się prowadzić działania mające na celu podnoszenie świadomości z zakresu społecznej odpowiedzialności, angażując się w lokalne akcje społeczne, akcje charytatywne, czy wspierające walkę z COVID-19.

Szczególne miejsce w działalności społecznej prowadzonej przez Emitenta w 2022 roku zajmowały kwestie związane z pomocą dla uchodźców z Ukrainy, kraju dotkniętego działaniami wojennymi. Należały do nich następujące działania: wsparcie finansowe, wsparcie materialne, wsparcie językowe, wsparcie w znalezieniu pracy, wsparcie psychologiczne oraz wsparcie w zakresie integracji społecznej. Inicjatywą pracowników Emitenta jaka odbiła się szerokim echem, zwłaszcza w środowisku branżowym, było przygotowanie akcji charytatywnej dla dzieci z ukraińskich domów dziecka, która została zorganizowana przy okazji wydarzenia zorganizowanego wspólnie z Polskim Stowarzyszeniem Marketingu SMB, przy wsparciu Polskiego Towarzystwa Przyjaciół Ukrainy i przedstawicieli branży contact center. Cały dochód z imprezy trafił do dzieci z ukraińskich domów dziecka. Wśród innych działań wspierających przebywających w Polsce obywali Ukrainy było utrzymanie poziomu zatrudnienia konsultantów pochodzących z tego kraju m.in. uruchamiając pro bono dodatkowe infolinie świadczące pomoc uchodźcom.

4.17. Zidentyfikowane ryzyka niefinansowe

Ryzyka niefinansowe to czynniki zewnętrzne lub wewnętrzne, które mogą negatywnie wpłynąć na działalność przedsiębiorstwa, ale nie są bezpośrednio związane z sytuacją finansową firmy. Przedsiębiorstwa powinny identyfikować i zarządzać ryzykami niefinansowymi, w taki sposób aby uniknąć lub zminimalizować ich wpływ na działalność biznesową. Mogą to być ryzyka operacyjne związane z procesami, systemami, procedurami i infrastrukturą w firmie, ryzyka reputacyjne związane z wizerunkiem firmy w oczach klientów, ryzyka prawne, oraz szeroko pojęte ryzyka rynkowe związane z konkurencją, trendami rynkowymi, zmianami w preferencjach klientów itp. Ryzyka te mogą wynikać z wejścia na rynek nowych konkurentów, spadku popytu na produkty firmy czy niewłaściwych decyzji marketingowych.

Zarząd Emitenta monitoruje w trybie ciągłym wszelkie ryzyka w otoczeniu zewnętrznym i wewnętrznym, które mogą wpłynąć na działalność poszczególnych spółek wchodzących w skład Grupy Kapitałowej oraz na realizację strategii rozwoju. Dotyczy to w szczególności ryzyk finansowych, regulacyjnych oraz rynkowych. Są one na bieżąco omawiane w komentarzach Zarządu Emitenta cyklicznie publikowanych w raportach okresowych. Dodatkowo, Emitent identyfikuje także potencjalne ryzyka związane z obszarem środowiskowym i społecznym.

4.17.1. Ryzyko niedoboru pracowników

Emitent rozpoznał ryzyko związane z potencjalnym niedoborem pracowników. Specyfika działalności operacyjnej Emitenta sprawia, że działając na rynku outsourcingu sprzedaży i zarządzania procesami biznesowymi, w znacznym stopniu jest narażony na presję cenową ze strony klientów, przy jednoczesnym wysokim udziale kosztów pracowniczych, realizujących usługi. Usługi te wykonywane są w znacznej części przez pracowników o podstawowych kwalifikacjach, otrzymujących wynagrodzenia zbliżone do poziomu najniższej pensji krajowej. Ryzyko wzrostu kosztów pracy kształtowane jest przez kierunek zmian przepisów prawa w zakresie podwyższania wobec pracodawców obciążeń publicznoprawnych związanych z zatrudnianiem, m.in. wzrost minimalnego wynagrodzenia za pracę, wzrost minimalnej stawki godzinowej, wejście w życie przepisów o pracowniczych planach kapitałowych, zmiany w przepisach dotyczących zakładowego funduszu świadczeń socjalnych, zmiana praw i obowiązków związków zawodowych. Biorąc pod uwagę jednoczesną tendencję ustawodawcy do odchodzenia od elastycznych form zatrudnienia oraz niestabilność przepisów i interpretacji prawa, pracodawca przejmuje na siebie znaczący ciężar kosztów. Wszelkie podwyżki najniższego wynagrodzenia, a wraz z nią wzrost pozostałych kosztów pośrednich wprowadzane przez ustawodawcę zwiększają koszty usług. Stąd potrzeba renegotjacji kontraktów oraz dostosowania zapisów umów do niestabilności przepisów prawa. Aby zarządzać ryzykiem spadku marży, lub wręcz utraty rentowności kontraktów, Emitent podjął szeroko zakrojone działania informacyjne i edukacyjne dla klientów w zakresie następstw podwyższania kosztów pracy, przeprowadzono proces waloryzacji kontraktów o ustawowe wzrosty kosztów. Jednocześnie w celu zminimalizowania skutków wzrostu kosztów pracy oraz usprawniania wydajności i efektywności kontraktów, podejmowane są działania o charakterze innowacji procesowych i technologicznych, a także organizacyjnych.

4.17.2. Ryzyko utraty kluczowych pracowników

Emitent rozpoznaje ryzyko utraty kluczowych pracowników oraz wykorzystania przez nich posiadanego know-how. Działalność Emitenta jest w dużej mierze zależna od wiedzy, doświadczenia oraz kwalifikacji pracowników. Znaczny popyt na specjalistów z branż, w których operuje Emitent oraz działania konkurencji mogą doprowadzić do odejścia kluczowego personelu i menedżerów, a także utrudnić proces rekrutacji nowych pracowników o odpowiedniej wiedzy, doświadczeniu oraz kwalifikacjach. Istnieje ryzyko, że odejście kluczowych pracowników będzie miało negatywny wpływ na realizację prowadzonych przez Emitenta projektów oraz na zapewnienie odpowiedniej jakości i zakresu usług oraz może powodować utratę znaczących klientów, co z kolei może mieć negatywny wpływ na działalność i sytuację finansową Emitenta oraz osiągnięte wyniki finansowe. Z kolei utrata kluczowych pracowników na poziomie operacyjnym, ze względu na zbudowaną przez nich relację z klientem oraz znajomość branży i specyfikę klientów np. na rynku publicznym, na którym działa Emitent mogłaby niekorzystnie wpłynąć na relacje z klientami, co może obniżyć tempo pozyskiwania nowych kontraktów lub wywołać obniżenie jakości świadczonych usług, co bezpośrednio może się przełożyć na osiągnięte w przyszłości wyniki finansowe. Taka sytuacja miałaby negatywny wpływ na przychody Emitenta w określonych obszarach co może z kolei w skrajnym przypadku spowodować konieczność rewizji strategii i planów operacyjnych Emitenta. Dodatkowo, z odejściem kluczowych pracowników może dojść do utraty wymaganych kompetencji lub know-how pozyskanego w wyniku realizacji kontraktów. Poszczególne spółki nie mają opracowanych formalnie mechanizmów zabezpieczenia przed utratą wiedzy w organizacji, co może skutkować utratą części kompetencji oraz brakiem zwrotu z inwestycji poniesionej w wyszkolenie utraconych pracowników. Emitent stara się minimalizować to ryzyko poprzez prowadzenie polityki kadrowej mającej na celu budowanie więzi pracowników z Emitentem, stwarzanie dobrych warunków pracy, możliwości rozwoju przy realizacji ambitnych i różnorodnych projektów a także dając możliwość elastycznej organizacji pracy (np. w systemie pracy zdalnej tzw. home office). W przypadku niektórych pracowników spółki Emitenta ograniczają ryzyko związane z odejściem kluczowych pracowników poprzez zawarcie z nimi umów o zakazie konkurencji.

4.17.3. Pozostałe ryzyka rozpoznane w obszarze pracowniczym i kapitału ludzkiego

Pozostałe ryzyka rozpoznane w obszarze pracowniczym i kapitału ludzkiego: dostępność negatywnych opinii o pracodawcy w Internecie, których nie można weryfikować, konieczność konkurowania na rynku warunkami płacowymi i pozapłacowymi, konieczność nadzoru w zakresie najlepszych praktyk w biznesie oraz wspieranie działań proekologicznych i budowania świadomości w zakresie ochrony środowiska naturalnego.

4.17.4. Ryzyko związane z prowadzeniem działalności przy wykorzystaniu technologii informatycznych

Emitent rozpoznaje ryzyko związane z prowadzeniem działalności przy wykorzystaniu technologii informatycznych. Działalność Emitenta odbywa się przy wykorzystaniu rozbudowanej infrastruktury informatycznej oraz dedykowanego oprogramowania. Istnieje zatem uzasadnione ryzyko awarii infrastruktury, które mogą prowadzić do ograniczeń w dostępie do wykorzystywanych systemów informatycznych. Najczęstsze rodzaje awarii obejmują przerwy na łączach światłowodowych oraz błędy wykorzystywanych aplikacji. Główną konsekwencją awarii jest przestój w realizacji usług i ponoszone w związku z tym koszty. W przypadku dłuższego zablokowania dostępu klienta do aplikacji, Emitent może być dodatkowo narażony na naliczenie kar umownych. W związku z powyższym, poważne awarie infrastruktury informatycznej mogą mieć istotny negatywny wpływ na osiągnięte wyniki finansowe. Najpoważniejsze konsekwencje z punktu widzenia odpowiedzialności Emitenta miałyby awaria prowadząca do permanentnej utraty przechowywanych danych lub ich ujawnienia podmiotom nieuprawnionym. Ryzyko tego rodzaju zdarzenia Zarząd Emitenta ocenia jednak jako znikome. Emitent wdrożył szereg narzędzi i procedur, które z jednej strony ograniczają ryzyko wystąpienia sytuacji awaryjnej, z drugiej minimalizują ewentualne szkody spowodowane tego typu sytuacją.

4.17.5. Ryzyko naruszenia przepisów związanych z ochroną danych osobowych

Emitent rozpoznaje ryzyko naruszenia przepisów związanych z ochroną danych osobowych. Specyfika działalności Emitenta związana z realizacją większości projektów Call Center z wykorzystaniem baz danych stwarza potencjalne ryzyko, iż osoby trzecie mogą wystąpić z roszczeniami o naruszenie przepisów o ochronie danych osobowych. Naruszenie przepisów dotyczących danych osobowych może też skutkować nałożeniem kar przez Urząd Ochrony Danych Osobowych, a związane z tym postępowania mogą być kosztowne i absorbujące dla osób zarządzających Spółką. Emitent posiada świadomość potencjalnego ryzyka w tym obszarze i podjął działania w celu jego minimalizacji, przede wszystkim przykładając ogromną wagę do zgodności z prawem oraz

bezpieczeństwa baz danych, które wykorzystuje w realizowanych projektach. Zarówno w Jednostce Dominującej Emitenta jak i w spółkach zależnych obowiązuje Polityka Bezpieczeństwa danych osobowych, stosowne instrukcje dotyczące sposobu zarządzania systemem informatycznym służącym do przetwarzania danych osobowych oraz postępowania w sytuacji naruszenia danych osobowych. Treść powyższych dokumentów jest w pełni zgodna z zapisami Ogólnego Rozporządzenia o ochronie danych 2016/679 („RODO”). Ponadto, systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych, z których korzysta Emitent, zabezpieczone są przed utratą danych na wypadek awarii zasilania lub zakłóceń w sieci zasilającej. System informatyczny przetwarzający dane osobowe wyposażony jest w mechanizmy uwierzytelniania użytkownika oraz kontroli dostępu do tych danych. Proces przetwarzania danych osobowych podlega nadzorowi osób odpowiedzialnych za ochronę danych osobowych, które są rozliczane za efekty swoich prac bezpośrednio przed Zarządem Emitenta.

5. PODPISY OSÓB SPORZĄDZAJĄCYCH I ZATWIERDZAJĄCYCH SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI ZARZĄDU SPÓŁKI

Sprawozdanie Zarządu z działalności Spółki za 2022 rok zostało sporządzone i zatwierdzone przez Zarząd Arteria S.A. do publikacji w dniu 24 kwietnia 2023 roku.

Marcin Marzec
Prezes Zarządu

Sebastian Pielach
Wiceprezes Zarządu