



2020

SPRAWOZDANIE ZARZĄDU KRUK S.A.
Z DZIAŁALNOŚCI SPÓŁKI KRUK S.A.

Spis treści

1	KLUCZOWE INFORMACJE O SPÓŁCE.....	5
1.1	Podstawowe informacje o Spółce	5
1.2	Model działalności.....	5
1.3	Podsumowanie danych finansowych za 2020 rok.....	6
2	OTOCZENIE RYNKOWE I REGULACYJNE - Zewnętrzne uwarunkowania działalności	8
2.1	Struktura i opis rynku zarządzania wierzytelnościami.....	8
2.2	Otoczenie prawne i regulacyjne	8
2.2.1	Działalność funduszy sekurytyzacyjnych	8
2.2.2	Świadczenie usług detektywistycznych	8
2.2.3	Outsourcing bankowy.....	8
2.2.4	Ochrona danych osobowych	9
2.2.5	Zmiany w przepisach dotyczących działalności Spółki	9
2.2.6	Inne organy sprawujące istotny nadzór nad działalnością KRUK S.A.	10
3	DZIAŁALNOŚĆ SPÓŁKI	11
3.1	Przedmiot działalności i oddziały Spółki	11
3.2	Powiązania organizacyjne.....	11
3.3	Zmiany w strukturze Grupy, której jednostką dominującą jest Spółka.....	13
3.4	Zmiany podstawowych zasad zarządzania Spółką i Grupą KRUK	14
3.5	Kapitał zakładowy Spółki	14
3.5.1	Struktura kapitału zakładowego spółki	14
3.6	Zmiany w kapitale zakładowego i warunkowego.....	15
3.7	Usługi i produkty świadczone przez Spółkę.....	15
3.8	Zdarzenia istotnie wpływające na działalność jednostki w roku obrotowym	17
3.9	Czynniki i zdarzenia o nietypowym charakterze	17
3.9.1	Działalności operacyjna - COVID-19 i podjęte działania	18
3.10	Istotne zdarzenia, które wystąpiły po 31 grudnia 2020 roku	18
3.11	Umowy zawarte przez spółkę.....	18
3.11.1	Zawarte umowy znaczące.....	18
3.11.2	Istotne transakcje z podmiotami powiązаныmi na warunkach innych niż rynkowe	18
3.11.3	Zaciągnięte i wypowiedziane umowy dotyczące kredytów i pożyczek	19
3.12	Informacje dotyczące wyemitowanych papierów wartościowych	21
3.13	Udzielone pożyczki, poręczenia i gwarancje oraz otrzymane poręczenia i gwarancje	22
3.14	Kierunki i perspektywy rozwoju Spółki.....	25

3.14.1	Strategia na okres 2019-2024.....	25
3.14.2	Realizacja planu strategicznego w 2020 roku.....	27
3.15	Inwestycje.....	28
3.15.1	Nakłady inwestycyjne	28
3.15.2	Inwestycje w obrębie Grupy	28
3.15.3	Utworzenie nowych spółek	28
3.15.4	Nabycie udziałów w spółkach zagranicznych	28
3.15.5	Ocena możliwości realizacji zamierzeń inwestycyjnych	29
3.16	Istotne czynniki ryzyka i metody zarządzania nimi.....	29
4	PRZEGLĄD SYTUACJI OPERACYJNEJ I FINANSOWEJ.....	37
4.1	Zasady sporządzania rocznego jednostkowego sprawozdania finansowego	37
4.2	Informacje ogólne o obecnej i przewidywanej sytuacji finansowej.....	37
4.3	Struktura produktowa przychodów	37
4.4	Charakterystyka struktury aktywów i pasywów bilansu Spółki.....	40
4.5	Przepływy środków pieniężnych	41
4.6	Istotne pozycje pozabilansowe w ujęciu podmiotowym, przedmiotowym i wartościowym.....	42
4.7	Analiza wskaźnikowa	42
4.8	Objaśnienie różnic pomiędzy wynikami finansowymi a wcześniej publikowanymi prognozami wyników.....	44
4.9	Instrumenty finansowe.....	44
4.10	Ryzyka związane z wykorzystywaniem instrumentów finansowych.....	46
4.11	Ocena zarządzania zasobami finansowymi	47
5	ŁAD KORPORACYJNY.....	48
5.1	Stosowany zbiór zasad ładu korporacyjnego	48
5.2	Zasady ładu korporacyjnego, od których stosowania odstąpiono	48
5.3	Informacje o akcjonariacie	49
5.3.1	Akcjonariusze posiadający bezpośrednio lub pośrednio znaczne pakiety akcji KRUK	49
5.3.2	Zmiany w strukturze akcjonariatu w roku sprawozdawczym.....	50
5.3.3	Akcje własne	51
5.3.4	Posiadacze papierów wartościowych dających specjalne uprawnienia kontrolne.....	52
5.3.5	Ograniczenia w wykonywaniu prawa głosu	52
5.3.6	Ograniczenia w przenoszeniu prawa własności papierów wartościowych.....	52
5.4	Program Motywacyjny	52
5.5	Polityka dywidendowa oraz wypłaty dochodów dla akcjonariuszy w innych formach.....	54

5.5.1	Dane historyczne na temat dywidendy oraz wypłat dochodów dla akcjonariuszy w innych formach	54
5.5.2	Polityka w zakresie wypłaty dywidendy oraz wypłaty dochodów dla akcjonariuszy w innych formach	55
5.6	Władze i organy Spółki - Zarząd	56
5.6.1	Skład osobowy, jego zmiany i zasady powoływania członków Zarządu	56
5.6.2	Uprawnienia Zarządu	57
5.6.3	Stan posiadania akcji Spółki i jednostek powiązanych przez osoby zarządzające i nadzorujące	57
5.6.4	Wynagrodzenie, nagrody i warunki umów o pracę członków Zarządu	60
5.7	Władze i organy Spółki – Rada Nadzorcza	62
5.7.1	Skład osobowy, jego zmiany i zasady powoływania członków Rady Nadzorczej	62
5.7.2	Opis działania Rady Nadzorczej	63
5.7.3	Stan posiadania akcji Spółki i jednostek powiązanych przez członków Rady Nadzorczej	65
5.7.4	Wynagrodzenie, nagrody i warunki umów o pracę członków Rady Nadzorczej	65
5.7.5	Walne Zgromadzenie	75
5.7.6	Zasady zmiany statutu Spółki	76
5.8	Główne cechy systemów kontroli wewnętrznej i zarządzania ryzykiem w odniesieniu do procesu sporządzania sprawozdań finansowych i skonsolidowanych sprawozdań finansowych	77
5.9	Opis obowiązującej w Spółce Polityki różnorodności	77
5.10	Wskazanie istotnych postępowań toczących się przed sądem, organem właściwym dla postępowania arbitrażowego lub organem administracji publicznej	77
6	Informacje niefinansowe	78
6.1	Indeks GRI	113
7	POZOSTAŁE INFORMACJE	116
7.1	Biegli rewidenci	116
7.2	Ważniejsze osiągnięcia w dziedzinie badań i rozwoju	116
7.3	Notowania akcji Spółki na GPW w Warszawie	117
7.3.1	Kurs akcji	117
7.3.2	Płynność akcji	117
7.3.3	Udział OFE w kapitale KRUK S.A.	118
7.4	Działania w obszarze Relacji Inwestorskich	119
8	Słownik pojęć	122

1

1 KLUCZOWE INFORMACJE O SPÓŁCE

1.1 Podstawowe informacje o Spółce

Forma prawna jednostki dominującej

Jednostką dominującą w Grupie KRUK jest spółka KRUK Spółka Akcyjna z siedzibą we Wrocławiu. („Spółka”).

Spółka rozpoczęła działalność w 1998 roku jako KRUK Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością. Na mocy Uchwały Nadzwyczajnego Zgromadzenia Wspólników z dnia 28 czerwca 2005 roku KRUK Sp. z o.o. została przekształcona w spółkę akcyjną KRUK S.A. i 7 września 2005 roku została zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym – Rejestrze Przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000240829.

Akcje Spółki oraz prawa do akcji zwykłych na okaziciela zostały wprowadzone do obrotu giełdowego na rynku podstawowym Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie 5 maja 2011 roku w trybie zwykłym na mocy Uchwały nr 586/2011 oraz Uchwały nr 587/2011 Zarządu Giełdy.

Dane teleadresowe jednostki dominującej

Nazwa: KRUK SPÓŁKA AKCYJNA

Adres siedziby: Wołowska 8, 51-116 Wrocław

Telefon: 71 79 02 800

Fax: 71 79 02 867

Adres strony internetowej: <http://pl.kruk.eu/>

Schemat organizacyjny Grupy Kapitałowej KRUK został przedstawiony w rozdziale 3.2 Powiązania organizacyjne. [102-14] [102-1][102-3][102-5]

1.2 Model działalności

Spółka KRUK S.A. jest jednostką dominującą w Grupie Kapitałowej KRUK. W związku z powyższym całościowy obraz działalności i źródeł generowanych wyników całej Grupy przedstawiony został w Sprawozdaniu Zarządu KRUK S.A. z działalności Grupy KRUK. Zapoznanie z ww. dokumentem Zarząd Spółki uznaje jako niezbędne do prawidłowej i pełnej oceny działalności Spółki w 2020 roku.

Działalność operacyjna Spółki opiera się na sprawdzonym i stosowanym w całej Grupie KRUK modelu biznesowym. Spółka prowadzi działalność zarówno na rynku zakupów portfeli wierzytelności, jak i świadczenia usług serwisowych dla zewnętrznych kontrahentów oraz podmiotów powiązanych. Z uwagi na specyfikę branży zarządzania wierzytelnościami (m.in. funkcjonowanie funduszy sekurytyzacyjnych) oraz kompleksowość usług i działań wykonywanych przez Grupę KRUK (m.in. postępowania sądowe w dochodzeniu wierzytelności, korzystanie z Biura Informacji Gospodarczej, udzielanie pożyczek), wyniki samej

Spółki nie oddają faktycznej sytuacji ekonomicznej Grupy. Jedynie zestawienie potencjału Spółki wraz z jej jednostkami zależnymi i ich specyfiką działania pokazuje kompletny obraz modelu działalności i pozwala dokonać właściwej oceny operacyjnej i finansowej.

Oświadczenie prezesa zarządu KRUK S.A. na temat znaczenia zrównoważonego rozwoju dla organizacji i jej strategii znajduje się w Sprawozdaniu Zarządu Grupy KRUK za 2020 rok.

1.3 Podsumowanie danych finansowych za 2020 rok

Spółka KRUK S.A. jest jednostką dominującą w Grupie Kapitałowej KRUK. Z uwagi na występujące powiązania organizacyjno-biznesowe zarówno wyniki finansowe, jak i operacyjne powinno oceniać się poprzez analizę wyników całej Grupy KRUK.

W grudniu 2020 roku, zatrudnienie FTE* (full-time employment) w Spółce wyniosło 1229,79 (w 2019 roku było to 1645,60).

** Zatrudnienie FTE - liczba odzwierciedlająca etaty z kontraktów umów, w przeliczeniu na tzw. etaty (nie osoby). Wliczono: umowy o pracę, kontrakty menedżerskie, umowy o współpracę, umowy cywilnoprawne. Nie wliczono pracowników nieaktywnych (czyli nie wliczono osób przebywających na długotrwałych zwolnieniach, np. urlop macierzyński).*

Źródło: Spółka

Całkowita liczba pracowników w podziale na typ zatrudnienia i płeć.

Rodzaj zatrudnienia	Liczba kobiet	Liczba mężczyzn	RAZEM
Praktyki	0	0	0
Umowa o pracę	788	570	1358
Umowa o współpracę	1	0	1
Kontrakt menedżerski	1	5	6
Samozatrudnienie	0	0	0
RAZEM	790	575	1365

Całkowita liczba pracowników zatrudnionych na czas nieokreślony w podziale na typ zatrudnienia i płeć.

Rodzaj zatrudnienia	Liczba kobiet	Liczba mężczyzn	RAZEM
Umowa o pracę	719	489	1208
Umowa o współpracę	1	0	1
Kontrakt menedżerski	1	5	6
RAZEM	721	494	1215

Całkowita liczba zatrudnionych w podziale na kierowników i pozostałych pracowników w podziale na płeć.

Rodzaj zatrudnienia	Liczba kobiet	Liczba mężczyzn	RAZEM
Menedżerowie, dyrektorzy, z prezes zarządu	90	72	162
Pozostali	700	503	1203
RAZEM	790	575	1365

Zarząd KRUK S.A. w podziale na płeć

Liczba osób	Kobiety	Mężczyźni
5	1	4
Udział procentowy	Kobiety	Mężczyźni
100%	20%	80%

Rada Nadzorcza KRUK S.A. w podziale na płeć

Liczba osób	Kobiety	Mężczyźni
7	2	5
Udział procentowy	Kobiety	Mężczyźni
100%	29%	71%

[102-8][102-22] [102-23]

Poniżej zostały przedstawione wybrane wyniki i dane finansowe Spółki w 2020 roku w porównaniu do 2019 roku.

Tabela 1. Wyniki finansowe Spółki w latach 2019-2020

	Okres zakończony 31 grudnia		
	2020	2019 Dane przekształcone	Zmiana
	(w tys. PLN, o ile nie wskazano inaczej)		
Przychody z działalności operacyjnej uwzględniające wynik na oczekiwanych stratach kredytowych oraz inne przychody/koszty z nabytych portfeli wierzytelności	158 917	176 369	-10%
EBITDA	-35 659	-39 777	10%
Zysk z działalności operacyjnej (EBIT)	-53 655	-58 600	8%
Koszty finansowe netto	-79 219	-63 750	-24%
Zysk netto za okres sprawozdawczy	81 356	276 390	-71%
Przepływy pieniężne z działalności operacyjnej	-5 304	-49 985	-89%
Przepływy pieniężne z działalności inwestycyjnej	513 698	195 791	162%
Przepływy pieniężne z działalności finansowej	-515 610	-141 146	-265%
Przepływy pieniężne netto, ogółem	-7 216	4 661	
Aktywa ogółem	3 758 750	3 883 104	-3%
Kapitał własny	2 043 772	1 958 426	4%

Źródło: Spółka

2

2 OTOCZENIE RYNKOWE I REGULACYJNE - Zewnętrzne uwarunkowania działalności

2.1 Struktura i opis rynku zarządzania wierzytelnościami

W 2020 roku Spółka KRUK prowadziła działalność przede wszystkim na rynku polskim i rumuńskim. Spółka KRUK prowadziła w 2020 roku działalność w segmencie zakupów portfeli we wskazanych krajach oraz świadczenia usług zarządzania wierzytelnościami w Polsce na zlecenie przez zewnętrzne podmioty oraz podmioty z Grupy KRUK. Struktura i opis rynku zarządzania wierzytelnościami wraz z czynnikami warunkującymi działalność zostały szczegółowo przedstawione w Sprawozdaniu Zarządu z działalności Grupy KRUK w rozdziale „Rynek zarządzania wierzytelnościami”.

2.2 Otoczenie prawne i regulacyjne

Działalność KRUK S.A. jest szczególnie determinowana regulacjami prawnymi opisanymi w punktach poniżej. Zalecamy także zapoznanie się z rozdziałem „Otoczenie prawne i regulacyjne” w Sprawozdaniu Zarządu z działalności Grupy KRUK za 2020 rok.

2.2.1 Działalność funduszy sekurytyzacyjnych

W dniu 12 października 2017 r. Spółka zawarła umowę o zarządzanie sekurytyzowanymi wierzytelnościami Bison NS FIZ. Od 15 kwietnia 2016 roku KRUK S.A. zawarł umowę o zarządzanie sekurytyzowanymi wierzytelnościami P.R.E.S.C.O. Investment I NS FIZ. Przedmiotem ww. umów jest wykonywanie czynności w zakresie m.in. nabywania i zbywania wierzytelności na rzecz funduszu, przygotowywania projektów i analiz inwestycyjnych dotyczących inwestycji funduszu, przygotowywania analiz dotyczących sprawnego bieżącego zarządzania portfelem funduszu, a także windykacja i administrowanie sekurytyzowanymi wierzytelnościami funduszu. Od 1 kwietnia 2015 roku KRUK S.A. zarządza sekurytyzowanymi wierzytelnościami PROKURA NS FIZ. W zakresie wykonywania ww. umów Spółka podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

2.2.2 Świadczenie usług detektywistycznych

Działalność gospodarcza wykonywana przez KRUK S.A. w zakresie usług detektywistycznych jest również działalnością regulowaną i wymaga uzyskania odpowiedniego wpisu do rejestru działalności detektywistycznej prowadzonego przez Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji.

2.2.3 Outsourcing bankowy

Zgodnie z przepisami ustawy Prawo bankowe (tekst jednolity: Dz. U. 2016, poz. 1988) bank nie musi uzyskiwać uprzedniej zgody KNF na powierzanie spółkom z Grupy czynności windykacyjnych. W/w ustawa określa warunki outsourcingu, które muszą zostać spełnione. Ponadto spółki podlegają nadzorowi KNF w zakresie wykonania umowy outsourcingowej.

2.2.4 Ochrona danych osobowych

Ze względu na znaczną skalę przetwarzania przez spółki z Grupy danych osób fizycznych w ramach ich bieżącej działalności, szczególnie istotne znaczenie dla działalności Grupy posiadają regulacje dotyczące ochrony danych osobowych, w tym rozporządzenie 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 96/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (dalej: „RODO”). Przetwarzanie danych osobowych może odbywać się jedynie w sposób określony przepisami prawa, przy zastosowaniu środków technicznych i organizacyjnych zapewniających ochronę przetwarzanych danych osobowych, w szczególności przed ich ujawnieniem osobom nieupoważnionym. Dodatkowo osoby, których dane dotyczą, powinny zostać poinformowane o szeregu kwestii takich jak:

- tożsamości administratora i jego danych kontaktowych,
- danych kontaktowych Inspektora Ochrony Danych,
- celu i podstawie prawnej przetwarzania danych osobowych,
- odbiorcach danych osobowych lub o kategoriach odbiorców,
- zamiarze przetwarzania danych osobowych do państwa trzeciego,
- okresie, przez który dane osobowe będą przechowywane, a gdy nie jest to możliwe, o kryteriach ustalania tego okresu,
- prawie do żądania dostępu do danych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania lub o prawie do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, o prawie do przenoszenia danych, o prawie do cofnięcia zgody,
- prawie wniesienia skargi dotyczącej przetwarzania danych do organu nadzorczego,
- tym czy podanie danych osobowych jest wymogiem ustawowym, umownym lub warunkiem zawarcia umowy oraz czy podmiot danych jest zobowiązany do ich podania i jakie są ew. konsekwencje niepodania danych,
- zautomatyzowanym podejmowaniu decyzji, w tym o profilowaniu oraz o zasadach ich podejmowania, o znaczeniu i przewidywanych konsekwencjach takiego przetwarzania dla osoby, której dane dotyczą,
- w przypadku dalszego przetwarzania danych w celu innym niż cel, w którym dane osobowe zostały zebrane, informacja o tym innym celu.

2.2.5 Zmiany w przepisach dotyczących działalności Spółki

Najważniejsze zmiany w przepisach prawa w 2020 roku dotyczących działalności Spółki dotyczyły następujących kwestii:

- W zakresie działalności funduszy inwestycyjnych - Rozporządzenie Ministra Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej w sprawie sposobu, trybu oraz warunków prowadzenia działalności przez towarzystwa funduszy inwestycyjnych, które zobowiązuje do opracowania i wdrożenia polityki w zakresie utrzymywania i doskonalenia wiedzy i kompetencji członków zarządu i rady nadzorczej, zobowiązuje do ustanowienia i wdrożenia polityki dotyczącej oceny i weryfikacji wymogów oceny wiedzy i kompetencji członków zarządu oraz rozszerza zakres odpowiedzialności systemu nadzoru zgodności działalności z prawem o nadzór nad przestrzeganiem zasad postępowania w zakresie przeciwdziałania unikaniu opodatkowania.
- Ustawa o zmianie ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych oraz niektórych innych ustaw i jej kolejne nowelizacje, ustawa o dopłatach do

oprocentowania kredytów bankowych udzielanych na zapewnienie płynności finansowej przedsiębiorcom dotkniętym skutkami COVID-19 oraz o zmianie niektórych innych ustaw, zgodnie z którymi wprowadzono nową, niższą wysokość kosztów pozaodsetkowych dla kredytów konsumenckich, odpowiedzialność karną za żądanie dwukrotności maksymalnych kosztów kredytu lub odsetek, a także nowe obowiązki kredytodawców w zakresie weryfikacji kredytobiorców przed udzieleniem kredytu i uregulowano kwestie tzw. wakacji kredytowych. Wprowadzono ponadto wstrzymanie prowadzenia licytacji lokalu mieszkalnego lub nieruchomości zabudowanej lokalem mieszkalnym w czasie obowiązywania stanu zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii oraz 90 dni po jego zakończeniu. Dodatkowo wprowadzono zmiany w organizacji pracy sądów (wyłączono funkcjonowanie katalogu spraw pilnych, rozprawy mogą odbywać się trybie online).

- Ustawa o doręczeniach elektronicznych definiuje zasady wymiany korespondencji podmiotów publicznych (w tym sądów, a także komorników) w relacjach z innymi podmiotami, w tym osobami fizycznymi; rozszerzono zakres usług świadczonych elektronicznie lub umożliwiających obywatelowi czy też przedsiębiorcy załatwienie danej sprawy administracyjnej na odległość, bez konieczności wychodzenia z domu czy miejsca pracy; odmiejscowiono i skrócono proces doręczenia poprzez umożliwienie wysyłania i odbierania korespondencji z dowolnego miejsca – brak konieczności informowania każdorazowo obecnych i potencjalnych korespondujących o zmianie miejsca pobytu.
- Jako regulację, która będzie miała wpływ na działalność KRUK S.A., należy wskazać projekt Dyrektywy PE i Rady w sprawie podmiotów obsługujących kredyty, nabywców kredytów oraz egzekucji z zabezpieczeń. Regulacja ta ma na celu zaradzenie problemom związanym z wysokim wolumenem kredytów zagrożonych w oraz zapobieżenie ich możliwej dalszej akumulacji, umożliwienie sprzedaży kredytów zagrożonych przez instytucje kredytowe, innym operatorom na wydajnych, konkurencyjnych i przejrzystych rynkach wtórnych oraz uregulowanie kwestii pozycji nabywców kredytów i podmiotów obsługujących kredyty w odniesieniu do kredytów zagrożonych.

KRUK S.A. uwzględnił zmiany w powyższych przepisach w działalności operacyjnej, jednak na dzień sporządzania niniejszego sprawozdania nie jest możliwe wskazanie całkowitego wpływu wyżej wymienionej regulacji na działalność Spółki. **[102-13]**

2.2.6 Inne organy sprawujące istotny nadzór nad działalnością KRUK S.A.

W określonych zakresach swego działania KRUK S.A. podlega nadzorowi także innych organów administracji, w tym między innymi:

- Prezesa UOKiK w zakresie prawa konkurencji i ochrony praw konsumentów,
- Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych w zakresie przetwarzania i ochrony danych osobowych.

3

3 DZIAŁALNOŚĆ SPÓŁKI

3.1 Przedmiot działalności i oddziały Spółki

Spółka jest jednostką dominującą Grupy Kapitałowej KRUK. Spółka zajmuje się przede wszystkim zarządzaniem wierzytelnościami, w tym zarządzaniem wierzytelnościami nabytych portfeli wierzytelności prowadzonym na własny rachunek oraz obsługą należności prowadzoną w imieniu klientów.

3.2 Powiązania organizacyjne

Strukturę Grupy Kapitałowej KRUK na dzień 31 grudnia 2020 roku, wraz z wielkością udziału KRUK S.A. w poszczególnych spółkach zależnych przedstawiono poniżej.

Rysunek 1. Struktura Grupy Kapitałowej KRUK



Źródło: Spółka

Na dzień 31 grudnia 2020 Grupę Kapitałową tworzyły jednostka dominująca KRUK S.A. oraz 23 jednostki zależne i 2 jednostki kontrolowane osobowo. Podmioty zależne zostały zaprezentowane poniżej.

Tabela 2. Podmioty zależne wobec KRUK S.A.

Podmiot zależny	Siedziba	Podstawowy przedmiot działalności
Kancelaria Prawna Raven P. Krupa sp. k.	Wrocław	Kompleksowa obsługa postępowań sądowo-egzekucyjnych na potrzeby procesu windykacyjnego Grupy KRUK oraz jej partnerów
ERIF Biuro Informacji Gospodarczej S.A.	Warszawa	Gromadzenie, przetwarzanie oraz udostępnianie informacji o osobach fizycznych i podmiotach gospodarczych
KRUK Romania S.r.l.	Bukareszt	Zarządzanie wierzytelnościami nabytymi przez podmioty z Grupy KRUK oraz na zlecenie podmiotów zewnętrznych
Secapital S.a r.l.	Luksemburg	Spółka sekurytyzacyjna specjalnego przeznaczenia, inwestująca w wierzytelności lub aktywa związane z wierzytelnościami
Fundusz sekurytyzacyjny Prokura NS FIZ	Wrocław	Fundusz oparty na profesjonalnych metodach oceny ryzyka i zarządzania wierzytelnościami. Posiadaczem certyfikatów emitowanych przez fundusz jest w 100% spółka KRUK S.A.
Secapital Polska sp. z o.o. w likwidacji	Wrocław	Zarządzanie wierzytelnościami sekurytyzowanymi
ERIF Business Solutions sp. z o.o.	Wrocław	Pośrednictwo finansowe i agencyjne oraz usługi wspomagające dla sektora Małych i Średnich Przedsiębiorstw
NOVUM FINANCE sp. z o.o.	Wrocław	Udzielanie pożyczek konsumenckich
KRUK Česka a Slovenska republika s.r.o.	Hradec Kralove	Zarządzanie wierzytelnościami nabytymi przez podmioty z Grupy KRUK oraz na zlecenie podmiotów zewnętrznych
KRUK Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	Wrocław	Zarządzanie funduszami Prokura NS FIZ, P.R.E.S.C.O. Investment I NS FIZ oraz Bison NS FIZ
InvestCapital Ltd.	Malta	Inwestycje w aktywa o charakterze kapitałowym, w tym również w udziały w podmiotach z Grupy Kapitałowej KRUK
RoCapital IFN S.A.	Bukareszt	Nabywanie i obsługa portfeli zabezpieczonych hipotecznie, a także działalność pożyczkowa.
KRUK Deutschland GmbH	Berlin	Zarządzanie wierzytelnościami nabytymi przez podmioty z Grupy KRUK oraz na zlecenie podmiotów zewnętrznych
KRUK Italia S.r.l	Mediolan	Windykacja wierzytelności na zlecenie oraz windykacja pakietów wierzytelności nabytych przez podmioty z Grupy Kapitałowej KRUK na terenie Włoch i innych krajów europejskich
ItaCapital S.r.l	Mediolan	Inwestowanie w wierzytelności lub aktywa związane z wierzytelnościami
KRUK España S.L.	Madryt	Windykacja wierzytelności na zlecenie oraz windykacja pakietów wierzytelności nabytych przez podmioty z Grupy Kapitałowej KRUK na terenie Hiszpanii i innych krajów europejskich, a także obrót wierzytelnościami
ProsperoCapital S.a r.l.	Luksemburg	Spółka sekurytyzacyjna specjalnego przeznaczenia, inwestująca w wierzytelności lub aktywa związane z wierzytelnościami
Fundusz sekurytyzacyjny P.R.E.S.C.O. Investment I NS FIZ	Wrocław	Fundusz oparty na profesjonalnych metodach oceny ryzyka i zarządzania wierzytelnościami. Posiadaczem certyfikatów emitowanych przez fundusz jest w 100% spółka Presco Investments S.a r.l.

Presco Investments S.a r.l.	Luksemburg	Spółka sekurytyzacyjna specjalnego przeznaczenia, inwestująca w wierzytelności lub aktywa związane z wierzytelnościami
Elleffe Capital S.r.l.	La Spezia	Inwestowanie w wierzytelności lub aktywa związane z wierzytelnościami
Agecredit S.r.l.	Cesena	Spółka prowadząca działalność w zakresie windykacji wierzytelności na zlecenie na terenie Włoch.
Bison NS FIZ	Wrocław	Fundusz oparty na profesjonalnych metodach oceny ryzyka i zarządzania wierzytelnościami. Posiadaczem certyfikatów emitowanych przez fundusz jest w 100% spółka KRUK S.A.
Wonga.pl sp. z o.o.	Warszawa	Spółka prowadząca działalność w zakresie udzielania pożyczek konsumenckich.
Podmiot kontrolowany osobowo	Siedziba	Podstawowy przedmiot działalności
Corbul S.r.l	Bukareszt	Działalność detektywistyczna
Gantoi, Furculita Si Asociatii S.p.a.r.l.	Bukareszt	Kancelaria prawna

Źródło: KRUK S.A.

W 2020 roku Spółka posiadała dwanaście biur terenowych zlokalizowanych odpowiednio w Warszawie, Gdańsku, Elblągu, Toruniu, Katowicach, Łodzi, Krakowie, Rzeszowie, Poznaniu, Szczecinie, Szczawnie-Zdroju oraz Pile. W związku z likwidacją w dniu 28 lutego 2021 pięciu biur terenowych, od dnia 1 marca 2021 do dnia publikacji niniejszego sprawozdania Spółka posiada siedem biur terenowych zlokalizowanych odpowiednio w Warszawie, Gdańsku, Łodzi, Poznaniu, Szczecinie, Szczawnie-Zdroju oraz Pile.

W okresie do dnia zatwierdzenia niniejszego sprawozdania skład Grupy Kapitałowej KRUK oraz przedstawione powyżej informacje nt. podmiotów wchodzących w jej skład nie uległy zmianie. [102-2][102-4][102-6][102-7]

3.3 Zmiany w strukturze Grupy, której jednostką dominującą jest Spółka.

W dniu 27 kwietnia 2020 roku Secapital Polska Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, której 100% udziałowcem jest KRUK S.A., dokonała sprzedaży 1 udziału posiadanego w Investcapital LTD z siedzibą w San Gwan na Malcie, na rzecz ERIF Business Solution Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu. KRUK S.A. jest bezpośrednio 100% właścicielem ERIF Business Solutions Sp. z o.o. oraz pośrednio Investcapital LTD.

W dniu 1 lipca 2020 Nadzwyczajne Zgromadzenie Wspólników spółki Secapital Polska sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu podjęło decyzję o rozwiązaniu spółki w drodze postępowania likwidacyjnego. Na likwidatora spółki powołano Piotra Krupę, dotychczasowego członka zarządu spółki. W dniu 25 lutego 2021 Nadzwyczajne Zgromadzenie Wspólników Secapital Polska Sp. z o.o. w likwidacji podjęło uchwały w sprawie zatwierdzenia sprawozdania likwidacyjnego oraz zakończeniu likwidacji.

Po okresie sprawozdawczym, do dnia publikacji niniejszego raportu okresowego, nie doszło do innych zmian w strukturze Grupy KRUK.

3.4 Zmiany podstawowych zasad zarządzania Spółką i Grupą KRUK

W 2020 roku KRUK S.A. nie wprowadzała zmian w podstawowych zasadach zarządzania spółką dominującą i spółkami zależnymi.

3.5 Kapitał zakładowy Spółki

3.5.1 Struktura kapitału zakładowego spółki

Na dzień 31 grudnia 2020 roku kapitał zakładowy Spółki wynosił 18 971 811 zł i dzielił się na 18 971 811 akcji o wartości nominalnej 1 zł każda.

Tabela 3. Struktura kapitału zakładowego Spółki na dzień 31 grudnia 2020 roku

Seria	Liczba akcji na okaziciela (w szt.)
Seria A	2 692 220
Seria AA	11 366 600
Seria B	1 250 000
Seria C	491 520
Seria D	1 100 000
Seria E	843 876
Seria F	227 595
Seria G	1 000 000
SUMA	18 971 811

Źródło: Spółka

Na dzień publikacji raportu kapitał zakładowy Spółki wynosi 19 011 045 zł i dzielił się na 19 011 045 akcji o wartości nominalnej 1 zł każda.

Struktura kapitału zakładowego Spółki na dzień publikacji raportu

Seria	Liczba akcji na okaziciela (w szt.)
Seria A	2 692 220
Seria AA	11 366 600
Seria B	1 250 000
Seria C	491 520
Seria D	1 100 000
Seria E	843 876
Seria F	266 829

Seria G	1 000 000
SUMA	19 011 045

Źródło: Spółka

3.6 Zmiany w kapitale zakładowego i warunkowego

Po okresie sprawozdawczym, przed dniem publikacji sprawozdania, nastąpiło podniesienie kapitału zakładowego o kwotę 39.234,00 zł w związku z emisją w ramach kapitału warunkowego 39.234 szt. akcji serii F, które zostały zarejestrowane przez KDPW w dniu 27 stycznia 2021. Środki za zakup akcji wpłynęły do Spółki w listopadzie 2020, po zakończeniu składania zapisów na akcje. Szczegóły zaistniałej zmiany w kapitale zakładowym KRUK S.A. przedstawia poniższa tabela.

Szczegóły zaistniałej zmiany w kapitale zakładowym KRUK S.A. przedstawia poniższa tabela.

Data rejestracji akcji w KDPW	Liczba nowych akcji	Seria	Podstawa podwyższenia	Kapitał po zmianie (szt.)	Szczegóły
27 stycznia 2021	39 234	Seria F	Uchwała nr 26/2014 ZWZ Zgromadzenia Spółki z dnia 28 maja 2014	19 011 045	Emisja w ramach kapitału warunkowego

3.7 Usługi i produkty świadczone przez Spółkę

Grupa przede wszystkim zarządza wierzytelnościami nabytymi na własny rachunek, a także na zlecenie innych podmiotów instytucjonalnych w trzech segmentach:

- wierzytelności konsumenckich (detalicznych niezabezpieczonych),
- wierzytelności hipotecznych (detalicznych zabezpieczonych),
- wierzytelności korporacyjnych (zabezpieczonych i niezabezpieczonych hipotecznie).

Zarządzamy wierzytelnościami banków, pośredników kredytowych, firm ubezpieczeniowych, firm leasingowych, telefonii stacjonarnych i komórkowych, telewizji kablowych, platform cyfrowych oraz firm z sektora FMCG. Koncentrujemy swą działalność na rynku bankowym. Opieramy ją na długoterminowych relacjach z kluczowymi partnerami.

Monitoring należności

Odzyskiwanie należności na bardzo wczesnych etapach przeterminowania, ze szczególnym uwzględnieniem przywrócenia klienta do regularności w płatnościach – stosowane w przypadku obsługi wierzytelności na zlecenie.

Monitoring należności to szybka, wczesna i skuteczna odpowiedź na nieregularności w płatnościach, w tym nawet na kilkudniowe opóźnienia w ich realizacji. Monitoring należności korzysta głównie z technologii Contact Center. Na tym etapie skuteczność dotarcia i rozmowy z klientem jest bardzo wysoka. Na tym etapie stosujemy kontakty telefoniczne, wiadomości tekstowe oraz zindywidualizowane wezwania do zapłaty.

Proces polubowny

Celem procesu polubownego jest odzyskanie należności w maksymalnie krótkim okresie w porozumieniu z klientem, przy wykorzystaniu najbardziej efektywnych narzędzi dla danej kategorii wierzytelności.

Pierwszym krokiem do zastosowania polubownego podejścia jest dotarcie do klienta, nawiązanie z nim kontaktu i ustalenie optymalnej możliwości spłaty zadłużenia, z uwzględnieniem modeli scoringowych. Kolejnym krokiem w procesie polubownym jest najczęściej podpisanie porozumienia spłaty ratalnej. W ramach procesu polubownego stosowane są między innymi:

- kontakty telefoniczne; wykorzystywane są również czaty, w tym czatboty oraz voiceboty.
- kontakty pisemne, w tym również e-mail.
- wizyty doradców terenowych; kontaktują się z klientami, gdy inne metody dotarcia nie są skuteczne.
- narzędzia online; za pośrednictwem e-kruka klient może m.in. podpisać umowę czy spłacić zadłużenie. Również płatności mogą być dokonane online (np. BLIK).

Postępowanie sądowe i egzekucyjne

Grupa KRUK przeprowadza kompleksowe postępowanie sądowo-egzekucyjne, od złożenia pozwu w sądzie do egzekucji przez komornika/podmiotu odpowiedzialnego za egzekucję. Aktywnie uczestniczymy również w postępowaniu upadłościowym. Warto również zaznaczyć, że uruchomienie procesu sądowego nie wyklucza możliwości spłaty polubownej (proces hybrydowy). W ramach procesu sądowo-egzekucyjnego Grupa KRUK między innymi:

- prowadzi postępowania sądowe mające na celu uzyskanie tytułu wykonawczego, m.in. postępowanie zwykłe, klauzulowe, odrębne takie jak nakazowe, upominawcze, EPU oraz uproszczone;
- reprezentuje wierzycieli w toku postępowań upadłościowych i naprawczych;
- prowadzi postępowania spadkowe, zwłaszcza takie, jak ustalenie kręgu spadkobierców klientów i wszczęcie postępowań, których celem jest uzyskanie tytułu wykonawczego na spadkobiercę;
- dochodzi wierzytelności zabezpieczonych oraz wierzytelności z sektora MŚP;
- aktywnie nadzoruje przebieg postępowania sądowego – prowadzi monitoring sądowy;
- aktywnie współpracuje z organami prowadzącymi postępowanie egzekucyjne – prowadzi monitoring egzekucyjny.

Proces hybrydowy

Wszczęcie przez KRUK postępowania sądowego nie wyklucza możliwości spłaty zadłużenia. Nadal mogą być prowadzone działania mające na celu polubowne rozwiązanie problemu zadłużenia klienta. Na tym etapie możliwe jest wykorzystanie zarówno kontaktów telefonicznych, pisemnych (w tym e-kruka), jak i bezpośrednich.

Usługi specjalistyczne

W ramach naszych usług realizujemy nowoczesne i niestandardowe procesy obsługi dla różnych kategorii spraw.

Dla wierzytelności hipotecznych realizujemy zindywidualizowany, odrębny proces. Wykorzystujemy w nim wszystkie narzędzia, jakimi dysponuje Grupa Kapitałowa KRUK. Najważniejsze są w nim indywidualna obsługa oraz dopasowanie rozwiązania do specyfiki sprawy i wysokości zobowiązań, które stanowią należności o wysokich saldach, zabezpieczone hipoteką ustanowioną na nieruchomości. Proces ten został zaprojektowany w oparciu o niestandardowe rozwiązania. Jego celem jest dobrowolna sprzedaż nieruchomości. Pracownicy pełnią

w nim funkcję doradców i wspierają klienta na każdym etapie procesu. Przy obsłudze wierzytelności hipotecznych współpracujemy z partnerami w zakresie pośrednictwa nieruchomości bądź pośrednictwa finansowego.

Każdą sprawę szczegółowo analizujemy pod kątem sytuacji finansowej klienta oraz sprawdzamy stan i jakość zabezpieczenia. Następnie – w zależności od sytuacji i ustaleń – przeprowadzamy działania, które mają przywrócić regularność spłat czy doprowadzić do restrukturyzacji kredytu (dla wierzytelności zarządzanych na zlecenie wierzyciela), sprzedaży nieruchomości na wolnym rynku lub w ostateczności doprowadzić do licytacji i sprzedaży nieruchomości w toku egzekucji, ewentualnie jej przejęcia. Optymalny system zarządzania należnościami hipotecznymi pozwala nam sprawnie doprowadzić do spłaty zadłużenia.

Usługi z wykorzystaniem ERIF Biura Informacji Gospodarczej

Wykorzystanie ERIF Biura Informacji Gospodarczej w procesie operacyjnym stanowi skuteczne wsparcie działań KRUK S.A. Proces obsługi polubownej w połączeniu z sankcją wpisu i przekazaniem danych osoby zadłużonej do ERIF stanowi usługę hybrydową, unikalną na polskim rynku. [102-2]

3.8 Zdarzenia istotnie wpływające na działalność jednostki w roku obrotowym

Zawarcie umowy cesji wierzytelności na rynku hiszpańskim

W dniu 30 grudnia 2020 zawarta została umowa pomiędzy InvestCapital Ltd. z siedzibą na Malcie a bankiem z Grupy BNP PARIBAS.

Przedmiotem Umowy było nabycie przez InvestCapital Ltd. portfela niezabezpieczonych wierzytelności detalicznych oraz średnich i małych przedsiębiorstw o łącznej wartości nominalnej ok. 82 mln EUR (372 mln zł wg kursu średniego NBP z dnia 30 grudnia 2020 roku).

Zawarcie umów cesji wierzytelności na rynku polskim

W dniu 21 grudnia 2020 zawarta została umowa pomiędzy PROKURA NS FIZ a Getin Noble Bank S.A. Przedmiotem Umowy było nabycie przez PROKURA NS FIZ od Banku portfeli niezabezpieczonych wierzytelności detalicznych o łącznej wartości nominalnej 839 mln zł.

3.9 Czynniki i zdarzenia o nietypowym charakterze

W 2020 roku, z uwagi na pandemię COVID-19, doszło do niespotykanej dotychczas w historii KRUKa sytuacji. Pandemia i restrykcje wprowadzane na wielu rynkach powodowały czasowe ograniczenia w możliwości przemieszczania się, w tym wykonywania wizyt doradców terenowych, ograniczenia w prowadzeniu działań operacyjnych (ograniczenia w prowadzeniu egzekucji z nieruchomości). Miały one wpływ na wysokość kwoty odzyskanej, jak i poziom negatywnych aktualizacji prognozy wpływów.

3.9.1 Działalności operacyjna - COVID-19 i podjęte działania

Pandemia koronawirusa wpłynęła na działalność operacyjną KRUKa w wielu wymiarach. Poniżej najważniejsze aspekty:

- Efektywnie i szybko przeszliśmy w tryb pracy zdalnej; po dziś dzień większość pracowników ma możliwość skorzystania z tej formy pracy i z niej korzysta.
- Zadbaliśmy o bezpieczeństwo pracowników dostosowując pomieszczenia lub zaopatrując je w wymagane środki sanitarne; ograniczamy konieczność bezpośrednich spotkań i ich częstotliwość.
- Wstrzymaliśmy czasowo wizyty doradców terenowych, którzy powrócili do bezpośrednich spotkań z klientami na przełomie maja i czerwca, z zachowaniem wymagań sanitarnych.
- Rozwinęliśmy posiadane już narzędzia online, przyspieszyliśmy wdrożenie nowych (e-kruk, e-płatności, podpis elektroniczny, ugoda online, proces self service) umożliwiających efektywne prowadzenie procesu, a dla klientów bezpieczeństwo i komfort regulowania zobowiązań niezależnie od możliwości przemieszczania się.
- Czasowo obniżyliśmy wynagrodzenie zarządu, rady nadzorczej, jak również pracowników.
- Wstrzymaliśmy procesy podwyżkowe, dodatkowe benefity, ograniczyliśmy rekrutacje.
- Wprowadziliśmy dodatkowe oszczędności, które częściowo były przesunięciem kosztów w czasie, a częściowo mogą mieć charakter powtarzalny.
- W Polsce skorzystaliśmy z dopłat do wynagrodzeń pracowników, zgodnie z rządowymi planami pomocowymi.
- Wprowadziliśmy ostrożną politykę inwestycyjną, uwzględniając w wycenach dodatkowe ryzyko związane z pandemią.
- Uwzględniliśmy prawdopodobny wpływ pandemii na odzyski, stanowiący większość z 205 mln zł negatywnych aktualizacji prognozy wpływów w 2020 roku

Podjęte działania wspierające proces operacyjny w środowisku pandemii, wprowadzone oszczędności, ale również od lat z konsekwencją stosowana polityka relatywnie niskiego zadłużenia Grupy, pozwoliły nam utrzymać, w tym kryzysowym dla gospodarki czasie, stabilną sytuację finansową i płynnościową.

3.10 Istotne zdarzenia, które wystąpiły po 31 grudnia 2020 roku

Po okresie bilansowym do dnia publikacji niniejszego sprawozdania nie wystąpiły istotne zdarzenia.

3.11 Umowy zawarte przez spółkę

3.11.1 Zawarte umowy znaczące

Spółka w roku 2020 nie zawarła umów, które można uznać za istotne. Umowy zawarte przez pozostałe podmioty z Grupy Kapitałowej zostały szczegółowo przedstawione w sprawozdaniu Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej KRUK.

3.11.2 Istotne transakcje z podmiotami powiązanymi na warunkach innych niż rynkowe

W spółce nie wystąpiły istotne transakcje z podmiotami powiązanymi w Grupie na warunkach innych niż rynkowe.

3.11.3 Zaciągnięte i wypowiedziane umowy dotyczące kredytów i pożyczek

Poniżej zostało przedstawione zestawienie wszystkich kredytów KRUK SA oraz kredytów innych spółek z Grupy KRUK, dla których KRUK SA udzielił zabezpieczenia, zgodnie ze stanem na dzień 31 grudnia 2020 roku.

Bank	Kredytobiorca	Data umowy	Termin ostatecznej spłaty	Rodzaj kredytu	Limit z dnia zawarcia umowy wraz z późn. zm.	Limit na dzień 31.12.2020
Santander Bank Polska S.A.	KRUK S.A.	kwiecień 2011	kredyt (85 mln PLN): październik 2025 kredyt dodatkowy (55 mln PLN): październik 2023	rewolwingowy	140	140
Getin Noble Bank S.A.	KRUK S.A.	marzec 2014	maj 2024	rewolwingowy	260	260
Bank Pocztowy S.A.	KRUK S.A.	grudzień 2018	grudzień 2023	rewolwingowy	50	50
Razem kredyty KRUK S.A.					450	450
ING Bank Śląski S.A.	PROKURA NS FIZ	grudzień 2018	grudzień 2024	rewolwingowy	200	200
mBank S.A.	PROKURA NSFIZ	Lipiec 2015	lipiec 2023	rewolwingowy	140	140
DNB Bank ASA, ING Bank Śląski S.A., Santander Bank Polska S.A.	Invest Capital LTD, KRUK Romania S.R.L., Prokura NS FIZ, KRUK Espana S.L.U.	lipiec 2017	lipiec 2024	rewolwingowy, konsorcjalny	1084,5	1084,5
Razem					1874,5	1874,5

Zabezpieczenia kredytów:

Bank	Kredytobiorca	Zabezpieczenia	Wartość ustanowionych przez kredytobiorcę zabezpieczeń majątkowych na dzień 31.12.2020, dane w zł
Santander Bank Polska S.A.	KRUK S.A.	- zastaw rejestrowy na certyfikatach inwestycyjnych PROKURA NS FIZ posiadanych przez KRUK S.A. - pełnomocnictwo do rachunków KRUK S.A. - notarialne oświadczenie KRUK S.A. o poddaniu się egzekucji	321 000
Bank Pocztowy S.A.	KRUK S.A.	- zastaw finansowy na certyfikatach inwestycyjnych PROKURA NS FIZ posiadanych przez KRUK S.A. - zastaw finansowy na wybranym rachunku KRUK S.A. - pełnomocnictwo do wybranych rachunków KRUK S.A. - notarialne oświadczenie KRUK S.A. o poddaniu się egzekucji	126 224
Getin Noble Bank S.A.	KRUK S.A.	- zastaw na udziałach KRUK S.A. w określonym compartencie Secapital Sarl - pełnomocnictwo do rachunków KRUK S.A. - oświadczenie KRUK S.A. o poddaniu się egzekucji	342 376

Kredyty innych spółek z Grupy:

mBank S.A.	PROKURA NSFIZ	- zastaw rejestrowy na wybranych pakietach należących do PROKURA NS FIZ - poręczenie cywilne KRUK S.A. - zastaw finansowy na wybranym rachunku PROKURA NS FIZ - pełnomocnictwo do wybranego rachunku PROKURA NS FIZ - pełnomocnictwo do określonych rachunków KRUK S.A. - notarialne oświadczenie KRUK S.A. o poddaniu się egzekucji - notarialne oświadczenie PROKURA NS FIZ o poddaniu się egzekucji	159 103
ING Bank Śląski S.A.	PROKURA NS FIZ	- zastaw rejestrowy na wybranych pakietach należących do PROKURA NS FIZ - poręczenie cywilne KRUK S.A. - zastaw finansowy i rejestrowy na wybranym rachunku PROKURA NS FIZ - zastaw finansowy na wybranym rachunku KRUK S.A. - pełnomocnictwo do wybranego rachunku KRUK S.A. - pełnomocnictwo do wybranego rachunku PROKURA NSFIZ w PeKaO S.A. - notarialne oświadczenie KRUK S.A. o poddaniu się egzekucji - notarialne oświadczenie PROKURA NS FIZ o poddaniu się egzekucji	208 385
DNB Bank ASA, ING Bank Śląski S.A., Santander Bank Polska S.A.	Invest Capital LTD, Kruk Romania S.R.L., Prokura NS FIZ, Kruk Espana S.L.U.	- zastaw na wybranych pakietach wierzytelności Kredytobiorców - zastaw na wybranych obligacjach wyemitowanych przez ItaCapital S.r.l. - zastaw na wybranych rachunkach bankowych Kredytobiorców - poręczenie cywilne KRUK S.A. - poręczenie cywilne KRUK Romania S.R.L. - poręczenie cywilne Kruk Espana S.L.U. - notarialne oświadczenie KRUK S.A. o poddaniu się egzekucji - notarialne oświadczenie PROKURA NS FIZ o poddaniu się egzekucji	1 384 493
Razem			2 541 581

W dniu 4 grudnia 2020 nastąpiła całkowita przedterminowa spłata wszelkich zobowiązań z tytułu zawartych pomiędzy PROKURA NS FIZ, KRUK S.A. a Powszechną Kasą Oszczędności Bankiem Polskim S.A. umów o kredyt obrotowy nieodnawialny, tj. umowy z dnia 20 czerwca 2016, zgodnie z którą ostateczny termin spłaty przypadają na dzień 19 grudnia 2020 oraz umowy z dnia 5 grudnia 2016, zgodnie z którą ostatecznych termin spłaty przypadają na dzień 4 czerwca 2021.

W dniu 31 grudnia 2020 nastąpiła całkowita spłata wszelkich zobowiązań z tytułu Umowy wielocelowej linii kredytowej z dnia 3 października 2014 zawartej pomiędzy Kruk S.A. a BNP Paribas Bank Polska S.A. z późn. zm., zgodnie z terminem spłaty określonym w umowie.

W związku z zawarciem w dniu 3 lipca 2017 umowy wielowalutowego kredytu rewolwingowego, wraz z późn. zmianami, pomiędzy InvestCapital LTD, KRUK Romania S.R.L., Prokura NS FIZ, KRUK Espana S.L.U. (Kredytobiorcy) oraz KRUK S.A. (Poręczyciel) a DNB Bank ASA, ING Bank Śląski S.A. oraz Santander Bank Polska S.A., celem zabezpieczenia zobowiązań wynikających z zawartej umowy:

- W dniu 3 stycznia 2020 pomiędzy spółką InvestCapital LTD a DNB Bank ASA, ING Bank Śląski S.A. oraz Santander Bank Polska S.A. została podpisana pod prawem hiszpańskim umowa zastawu na portfelu zakupionym przez InvestCapital LTD na rynku hiszpańskim.
- W dniu 14 lutego 2020 pomiędzy spółką InvestCapital Ltd a DNB Bank ASA została podpisana pod prawem rumuńskim umowa zastawu na portfelach zakupionych przez InvestCapital Ltd na rynku rumuńskim.
- W dniu 16 kwietnia 2020 pomiędzy spółką InvestCapital Ltd a DNB Bank ASA została podpisana pod prawem rumuńskim umowa zastawu na portfelach zakupionych przez InvestCapital Ltd na rynku rumuńskim.

- W dniu 18 maja 2020 pomiędzy spółką InvestCapital Ltd. a DNB Bank ASA została podpisana pod prawem rumuńskim umowa zastawu na rachunku bankowym Kredytobiorcy, na który wpływają wpłaty z wybranych portfeli wierzytelności zakupionych przez InvestCapital Ltd na rynku rumuńskim.
- W dniu 14 października 2020 pomiędzy spółką InvestCapital Ltd a DNB Bank ASA została podpisana pod prawem rumuńskim umowa zastawu na portfelach zakupionych przez InvestCapital Ltd na rynku rumuńskim.
- Po dacie bilansowej, w dniu 7 stycznia 2021 pomiędzy spółką InvestCapital LTD a DNB Bank ASA, ING Bank Śląski S.A. oraz Santander Bank Polska S.A. została podpisana pod prawem hiszpańskim umowa zastawu na portfelu zakupionym przez InvestCapital LTD na rynku hiszpańskim.

Na dzień 31 grudnia 2020 wartość portfeli zastawionych na mocy tych umów wynosiła 332,95 mln PLN.

Wypowiedzenia umów kredytowych oraz umów pożyczek

W 2020 roku Spółka nie wypowiedziała żadnych umów kredytów oraz ani pożyczek wobec podmiotów spoza Grupy KRUK.

3.12 Informacje dotyczące wyemitowanych papierów wartościowych

W 2020 roku Spółka przeprowadziła jedną emisję obligacji o wartości nominalnej 25 mln zł. Była to emisja skierowana do inwestora detalicznego, przeprowadzona w ramach prospektowego VII Programu Emisji Obligacji. Cena emisyjna każdej obligacji była równa jej wartości nominalnej i wynosiła 100 zł.

Dane dot. emisji obligacji dokonanych w 2020 roku

Seria obligacji	Wartość nominalna	Emisja	Wykup	Oprocentowanie	Wypłata odsetek
AK1	25 mln zł	wrzesień 2020	wrzesień 2025	stałe 4,80%	co 3 miesiące

Źródło: Spółka

Po dniu bilansowym Spółka, w ramach tego samego programu, wyemitowała drugą serię obligacji o wartości nominalnej 20 mln zł. Cena emisyjna każdej obligacji była równa jej wartości nominalnej i wynosiła 100 zł.

Dane dot. emisji obligacji dokonanych w okresie 01.01.2021 – 25.03.2021

Seria obligacji	Wartość nominalna	Emisja	Wykup	Oprocentowanie	Wypłata odsetek
AK2	20 mln zł	luty 2021	luty 2026	stałe 4,20%	co 3 miesiące

Źródło: Spółka

Prospekt VII Programu Emisji Obligacji, w ramach którego Spółka może wyemitować kolejne serie obligacji w łącznej kwocie do 655 mln zł, traci ważność w sierpniu 2021 roku.

Ponadto Zarząd Spółki, w lipcu 2020 podjął uchwałę w sprawie I Programu Bezprospektowych Emisji Obligacji, w ramach którego Spółka może (bezterminowo) wyemitować niezabezpieczone obligacje o łącznej wartości nominalnej do 700 mln zł. W ramach tego programu Spółka w 2020 roku nie wyemitowała żadnej serii obligacji.

Wykup obligacji

W 2020 roku Spółka w terminach zgodnie z warunkami emisji danej serii obligacji wykupiła papiery dłużne o wartości nominalnej 88,4 mln zł.

Obligacje wykupione przez Spółkę w 2020 roku

Seria obligacji	Wykup	Liczba wykupionych obligacji	Wartość nominalna
U2+U3	grudzień 2020	45 000	45 mln zł
W1	czerwiec 2020	133 599	13,4 mln zł
W2	listopad 2020	300 000	30 mln zł

Źródło: Spółka

Zobowiązania z tytułu obligacji

Wartość nominalna obligacji wyemitowanych i pozostających do wykupu przez Spółkę według stanu na dzień 31 grudnia 2020 wynosiła 1 312 mln zł.

3.13 Udzielone pożyczki, poręczenia i gwarancje oraz otrzymane poręczenia i gwarancje

Pożyczki udzielone przez KRUK podmiotom zależnym

W 2020 roku KRUK S.A. udzieliła spółkom zależnym pożyczek o łącznej wartości, w przeliczeniu na złote 52,72 mln PLN. Pożyczki zostały udzielone niżej wymienionym spółkom:

Spółka pożyczkobiorca	Cel pożyczek	Waluta pożyczek	Kwota udzielonych w 2020 pożyczek w mln PLN	Wartość wszystkich zobowiązań z tytułu pożyczek wobec KRUK S.A. na 31.12.2020 w mln PLN
Wonga.pl Sp. z o.o.	finansowanie działalności operacyjnej	PLN	45,8	213,2
KRUK Romania S.R.L.	finansowanie działalności inwestycyjnej	EUR	6,9	53
Secapital Polska Sp. z o.o.	finansowanie działalności operacyjnej	PLN	0,02	0,15
			52,72	

Kwoty pożyczek udzielonych w walucie zostały przeliczone na PLN po kursie średnim NBP z dni udzielenia pożyczek. Na dzień 31 grudnia 2020 roku wartość zobowiązań z tytułu pożyczek udzielonych w walucie została przeliczona na PLN po kursie średnim NBP z dnia 31 grudnia 2020 roku.

Źródło: Spółka

Poniżej zostały przedstawione spółki zależne, które na dzień 31 grudnia 2020 roku posiadają zobowiązanie wobec KRUK S.A. z tytułu pożyczek udzielonych przed 2020 rokiem.

Pożyczki udzielone spółce KRUK Česká a Slovenská republika s.r.o.

W 2020 roku KRUK S.A. nie udzielił żadnej pożyczki spółce KRUK Česká a Slovenská republika s.r.o. z siedzibą w Hradec Kralove (zarówno na finansowanie działalności operacyjnej, jak i inwestycyjnej). Pożyczki w CZK zostały spłacone w pełnej wysokości w 2020 roku. Wartość zobowiązań KRUK Česká a Slovenská republika s.r.o. wobec KRUK S.A. na dzień 31 grudnia 2020 z tytułu pożyczek udzielonych w EUR jest równa 7 mln PLN (po przeliczeniu po kursie średnim NBP z 31 grudnia 2020). Odsetki 0 zł – naliczone na 31 grudnia 2020 i zapłacone.

Pożyczki udzielone spółce ERIF Business Solutions Sp. z o.o.

W 2020 roku spółka ERIF Business Solutions Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu nie otrzymała pożyczek od KRUK S.A. Wartość wszystkich zobowiązań z tytułu pożyczek wobec KRUK S.A. na dzień 31 grudnia 2020 wynosi 172 tys. PLN.

Pożyczki udzielone spółce Novum Finance Sp. z o.o.

W 2020 roku spółka Novum Finance Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu nie otrzymała pożyczek od KRUK S.A. Wartość wszystkich zobowiązań z tytułu pożyczek wobec KRUK S.A. na dzień 31 grudnia 2020 wynosi 31,2 mln PLN.

Oprocentowanie pożyczek ustalone zostało w oparciu o 1-miesięczny lub 3-miesięczny wskaźnik WIBOR (dla pożyczek w PLN), PRIBOR (dla pożyczek w CZK) oraz EURIBOR (dla pożyczek w EUR) powiększony o marżę.

Umowny okres spłaty pożyczek przeznaczonych na finansowanie działalności operacyjnej mieścił się w przedziale od 350 dni do 1 roku, z wyłączeniem spółek:

- Novum Finance Sp. z o.o. – okres spłaty do 3 lat
- Wonga.pl Sp. z o.o. - okres spłaty do 7 lat.

Umowny okres spłaty pożyczek przeznaczonych na finansowanie działalności inwestycyjnej mieścił się w przedziale od 1 roku do 3 lat.

Pożyczki otrzymane przez Spółkę od podmiotów zależnych

Pożyczki otrzymane od ERIF Biuro Informacji Gospodarczej S.A. z siedzibą w Warszawie

W 2020 KRUK S.A. nie otrzymał nowych pożyczek od spółki ERIF Biuro Informacji Gospodarczej S.A. z siedzibą w Warszawie. Wartość zobowiązań Spółki wobec ERIF BIG S.A. z tytułu pożyczek wraz z odsetkami na dzień 31 grudnia 2020 jest równa 7,1 mln zł.

Pożyczka otrzymana od KRUK Italia s.r.l. z siedzibą w Mediolanie

Pożyczka otrzymana w 2020 od spółki KRUK Italia s.r.l. z siedzibą w Mediolanie przeznaczona była na finansowanie działalności operacyjnej Spółki, a jej wartość wyniosła 15,6 mln zł (przeliczenie wg kursu średniego NBP z dnia udzielenia pożyczki). Pożyczka została częściowo spłacona, a na dzień 31 grudnia 2020 wartość

zobowiązań Spółki wobec Kruk Italia s.r.l. z tytułu pożyczek jest równa 14,2 mln zł (po przeliczeniu średnim kursem NBP z dnia 31 grudnia 2020).

Gwarancje

Gwarancje pozyskane

W dniu 18 grudnia 2020 został wystawiony przez Santander Bank Polska S.A. aneks nr 6 do gwarancji bankowej z dnia 17 grudnia 2014, udzielonej na zabezpieczenie wszelkich zobowiązań wobec DEVCO Sp. z o.o. wynikających z umowy najmu części budynku biurowego, zawartej pomiędzy Spółką a DEVCO Sp. z o.o. Na mocy aneksu gwarancja została przedłużona do 30 grudnia 2021. Kwota gwarancji wynosi 291.076,65 EUR oraz 197.482,17 PLN. Zabezpieczeniem gwarancji jest pełnomocnictwo do rachunków bankowych Spółki prowadzonych w Santander Bank Polska S.A.

Zgodnie z postanowieniem aneksu do umowy zlecenia udzielenia gwarancji bankowej, w dniu 16 grudnia 2020. Spółka złożyła oświadczenie o poddaniu się egzekucji w trybie art. 777 § 1 pkt. 5 Kodeksu postępowania cywilnego maksymalnie do kwoty wyrażonej w złotych polskich stanowiącej równowartość 0,44 mln EUR oraz do kwoty 0,3 mln PLN.

Gwarancje udzielone

W związku z przeprowadzonym 29 sierpnia 2019 umorzeniem kapitału w spółce InvestCapital Ltd., KRUK S.A dnia 29 sierpnia 2019 udzielił spółce InvestCapital Ltd. gwarancji korporacyjnej do kwoty 30 mln PLN. Gwarancja wygasła 28 stycznia 2020. Celem udzielonej gwarancji było zabezpieczenie interesów wierzycieli InvestCapital Ltd., którzy, zgodnie z maltańską ustawą o spółkach, mogli zakwestionować umorzenie kapitału w spółce InvestCapital Ltd. do 28 stycznia 2020.

W związku z przeprowadzonym 9 października 2019 umorzeniem kapitału w spółce InvestCapital Ltd., KRUK S.A dnia 9 października 2019 udzielił spółce InvestCapital Ltd. gwarancji korporacyjnej do kwoty 85 mln PLN. Gwarancja wygasła 12 lutego 2020. Celem udzielonej gwarancji było zabezpieczenie interesów wierzycieli InvestCapital Ltd., którzy, zgodnie z maltańską ustawą o spółkach, mogli zakwestionować umorzenie kapitału w spółce InvestCapital Ltd. do 12 lutego 2020.

W związku z przeprowadzonym 20 listopada 2019 umorzeniem kapitału w spółce InvestCapital Ltd., KRUK S.A dnia 20 listopada 2019 udzielił spółce InvestCapital Ltd. gwarancji korporacyjnej do kwoty 40 mln PLN. Gwarancja wygasła 28 lutego 2020. Celem udzielonej gwarancji było zabezpieczenie interesów wierzycieli InvestCapital Ltd., którzy, zgodnie z maltańską ustawą o spółkach, mogli zakwestionować umorzenie kapitału w spółce InvestCapital Ltd. do 28 lutego 2020.

W związku z przeprowadzonym 4 marca 2020 umorzeniem kapitału w spółce InvestCapital Ltd., KRUK S.A dnia 4 marca 2020 udzielił spółce InvestCapital Ltd. gwarancji korporacyjnej do kwoty 50 mln PLN. Gwarancja wygasła 12 czerwca 2020. Celem udzielonej gwarancji było zabezpieczenie interesów wierzycieli InvestCapital Ltd., którzy, zgodnie z maltańską ustawą o spółkach, mogli zakwestionować umorzenie kapitału w spółce InvestCapital Ltd. do 12 czerwca 2020.

W związku z przeprowadzonym 30 marca 2020 umorzeniem kapitału w spółce InvestCapital Ltd., KRUK S.A dnia 30 marca 2020 udzielił spółce InvestCapital Ltd. gwarancji korporacyjnej do kwoty 200 mln PLN. Gwarancja wygasła 14 lipca 2020. Celem udzielonej gwarancji było zabezpieczenie interesów wierzycieli InvestCapital Ltd., którzy, zgodnie z maltańską ustawą o spółkach, mogli zakwestionować umorzenie kapitału w spółce InvestCapital Ltd. do 14 lipca 2020.

Poręczenia

W roku 2020 KRUK S.A. nie udzieliła nowych poręczeń, a istniejące poręczenia z tytułu zawartych umów kredytowych i zawartych umów ramowych umożliwiających Grupie zawieranie transakcji pochodnych opisane zostały w punkcie 5.7.4 Umowy dotyczące kredytów i pożyczek oraz w punkcie 5.3.2 Instrumenty pochodne. Jednocześnie w 2020 roku, wraz z przedterminową i całkowitą spłatą wszelkich zobowiązań z tytułu kredytów w banku Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski S.A., wygasło, ustanowione wcześniej, poręczenie cywilne KRUK S.A za zobowiązania Prokura NSFIZ jako kredytobiorcy wobec banku wynikające z przedmiotowych umów.

3.14 Kierunki i perspektywy rozwoju Spółki

3.14.1 Strategia na okres 2019-2024

KRUK S.A. kontynuuje realizację strategii na lata 2019-2024, która została ogłoszona w grudniu 2018. Główny cel to rozwój biznesu poprzez wzrost skali działalności oraz wzrost efektywności procesów Grupy KRUK.

Zgodnie z przyjętymi zasadami zarządzania strategicznego, w 2020 roku jak co roku został przeprowadzony przegląd strategiczny obejmujący analizę aktualnej sytuacji Grupy.

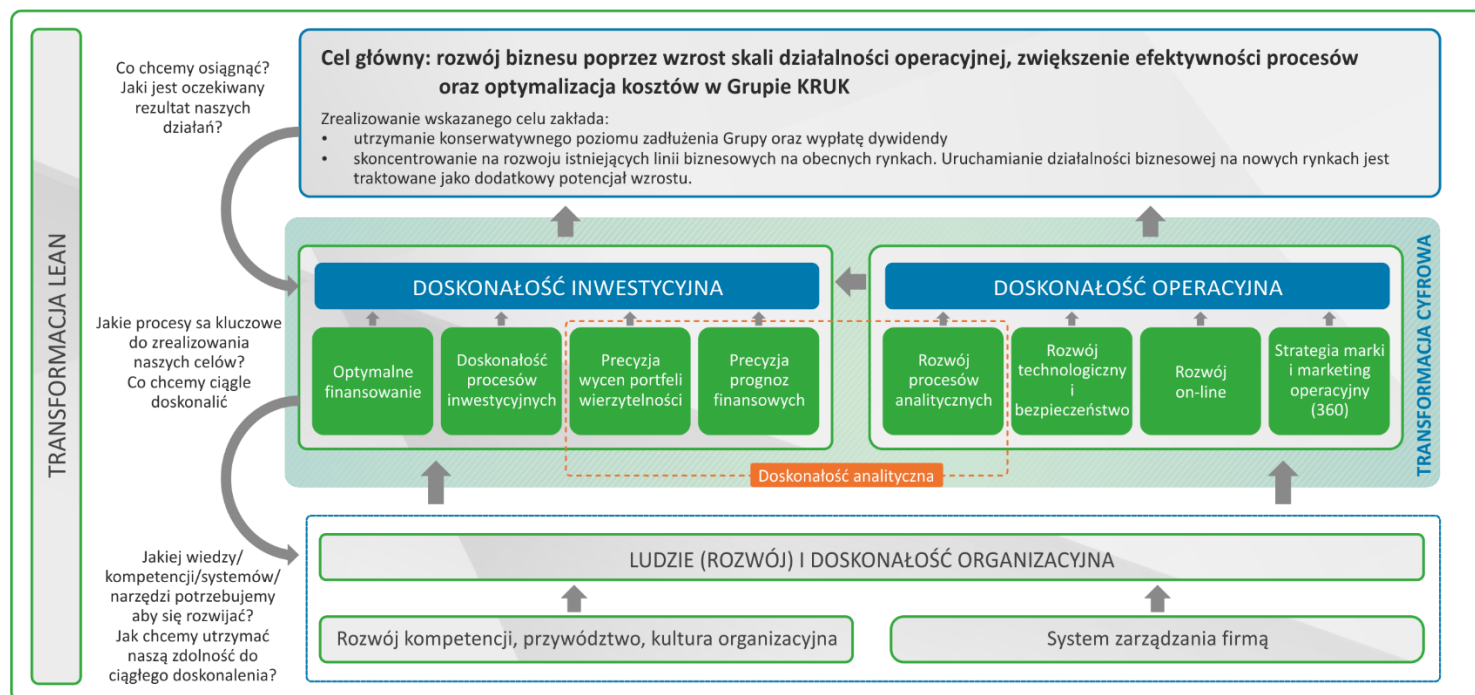
Ze względu na wybuch pandemii Covid-19 w roku 2020 dokonaliśmy weryfikacji założeń stojących u podstaw planu strategicznego Grupy dwukrotnie. Ze względu na brak wielu danych oraz jakość prognoz gospodarczych zdecydowaliśmy się na planowanie scenariuszowe oparte o dwie główne osi niepewności: czas trwania oraz intensywność pandemii oraz sytuację gospodarczą. Na tej podstawie zbudowaliśmy scenariusze, które pokazywały różne warianty sytuacji, w której możemy się znaleźć jako organizacja. Następnie wybraliśmy dwa najbardziej prawdopodobne i zostały one zoperacjonalizowane w postaci planów działania. Plany te zostały przygotowane dla kluczowych biznesów z portfela Grupy KRUK. Przez cały rok 2020 na bieżąco monitorowaliśmy wszystkie czynniki z największym stopniem wpływu na branżę wierzycelności oraz na model biznesowy przyjęty przez spółki Grupy KRUK.

Ze względu na dużą dynamikę zmian które nastąpiły w roku 2020 na koniec roku dokonaliśmy całościowego przeglądu założeń stojących u podstaw strategii długoterminowej Grupy. W wyniku przeglądu strategia została zaktualizowana:

- potwierdziliśmy zasadność kontynuowania wszystkich przyjętych kierunków strategicznych
- zdecydowaliśmy o znaczącej intensyfikacji działań zaplanowanych w kierunku rozwój usług on-line
- zdecydowaliśmy o dodaniu elementu doskonałości prognostycznej jako części pakietu kierunków skupionych wokół jednego z dwóch filarów strategii czyli doskonałości inwestycyjnej
- w wyniku zmian na poziomie Zarządu KRUK S.A. odpowiedzialność za transformację cyfrową została przypisana bezpośrednio Członkowi Zarządu odpowiedzialnemu za ten obszar aby wzmocnić tempo oraz zakres działań prowadzonych w tym obszarze.

Ponownie dokonaliśmy korekty wizualizacji strategii, aby w efektywny sposób móc komunikować jej założenia wewnątrz organizacji.

Poniżej wizualizacja i szczegóły Planu strategicznego na lata 2019-2024:



Strategia Grupy koncentruje się na rozwoju obecnych linii biznesowych na dotychczasowych rynkach. Szacujemy, że ponad 90% wyniku firmy będzie pochodziło z biznesu windykacji na portfelach nabytych, szczególnie z portfeli detalicznych niezabezpieczonych. W tym obszarze podtrzymujemy założenia przyjęte w momencie tworzenia długoterminowej strategii. Uruchomienie nowych linii biznesowych oraz wejście na nowe rynki geograficzne stanowi dodatkowy potencjał wzrostu, ale naszym priorytetem jest obszar wierzycelności detalicznych niezabezpieczonych. Ponadto strategia nadal zakłada:

- zachowanie konserwatywnego poziomu zadłużenia Grupy (istotnie poniżej obecnego limitu 4x Dług netto/EBITDA gotówkowa);
- coroczną ocenę zasadności wypłaty dywidendy lub przeprowadzenia skupu akcji.

Strategia nadal opiera się na dwóch filarach:

- doskonałość inwestycyjna, która polega na optymalnym finansowaniu, efektywności procesu zakupu portfeli i precyzji wycen portfeli przed zakupem oraz precyzji prognozowania wyniku uzyskiwanego na już nabytym portfelu
- doskonałość operacyjna, którą będziemy budować przede wszystkim poprzez: rozwój analityki biznesowej, rozwój technologiczny i bezpieczeństwo, rozwój on-line, strategię marki i marketing operacyjny.

Fundamentem naszego rozwoju jest LEAN. LEAN to system zarządzania przedsiębiorstwem opierający się na zasadach pozwalających na minimalizowaniu marnotrawstw i ciągłym doskonaleniu procesowym. Wierzymy, że praca zgodnie z zasadami LEAN będzie źródłem naszej przewagi konkurencyjnej. Kluczowym elementem są tu ludzie – ich kompetencje i zaangażowanie. W KRUKu zawsze podkreślaliśmy, że naszą siłą jest zespół. Pozyskanie właściwych pracowników i ich rozwój to nadal fundamentalny element naszej strategii.

3.14.2 Realizacja planu strategicznego w 2020 roku

Poniżej przedstawiono opis wybranych działań podejmowanych w ramach realizacji poszczególnych kierunków strategicznych:

Doskonałość inwestycyjna

- Pozyskanie źródeł finansowania spełniających przyjęte kryteria w zakresie bezpieczeństwa, kosztu i dostępności.
- Optymalizacja procesu wyceny (m.in. skrócenie tego procesu dzięki automatyzacji) i rozwój metod wyceny (m.in. kontynuacja pracy nad aktualizacją modeli wycenowych dla poszczególnych rynków na podstawie poszerzającej się historii).
- Z uwagi na COVID-19, w pracy nad scenariuszami skoncentrowano się na stworzeniu modeli wycenowych, które zakładały wyższe ryzyko i niższe skuteczności w przypadku negatywnego rozwoju wydarzeń.
- Aby ograniczyć możliwość wystąpienia ryzyk związanych z COVID-10 polityka inwestycyjna Grupy zakładała ograniczone i bardzo selektywne inwestycje w aktywa najwyższej jakości.
- Szczegółowe dane w zakresie zrealizowanych inwestycji przedstawiono w pkt. 3.15 Sprawozdania.

Doskonałość operacyjna

- Doskonalenie w zakresie analityki biznesowej - modele decyzyjne i inne rozwiązania z wykorzystaniem m.in. uczenia maszynowego. Współpraca pomiędzy trzema głównymi ośrodkami analitycznymi w Grupie mająca podnieść jakość wszystkich procesów analitycznych stojących u podstaw podejmowania decyzji biznesowych na każdym poziomie obsługi i realizacji procesów.
- Rozwój technologiczny: przejęcie odpowiedzialności za zbudowanie kompleksowego planu działań długoterminowych zmierzających do transformacji cyfrowej Grupy przez Członka Zarządu; wdrażanie rozwiązań chmurowych; digitalizacja procesów wymagających obsługi papierowej np. podpisywanie ugód z klientami w wersji elektronicznej czy wdrażanie systemu HCM zmierzającego do elektronicznej obsługi procesów HR-owych; wdrożenie technologii robotyzacji na procesach polubownych i sądowych oraz we współpracy z partnerami biznesowymi; liczne automatyzacje procesów np. automatyzacja przepływu danych we współpracy z komornikami, duże automatyzacje w procesie sądowym, udostępnienie nowych metod płatności dla klientów. W obszarze IT zastosowano nowoczesną, rozproszoną architekturę, opartą o konteneryzację oraz mikro-usługi (microservices). Podejście to jest wyjściem naprzeciw zróżnicowanym potrzebom poszczególnych spółek w Grupie. Dzięki uzyskaniu swoistej modułowości systemu, jednostki biznesowe mogły otrzymać te usługi, które były dla nich najważniejsze (np. płatności on-line) w najkrótszym możliwym czasie, bez konieczności czasochłonnej implementacji całej platformy e-kruk.
- Rozwój online: wdrożenie nowych narzędzi digital w spółkach Grupy KRUK. Dzisiaj w Polsce proces obsługi klienta może się odbywać online poprzez e-KRUK. Wdrożono m.in. elektroniczny podpis, omnichannel czyli możliwość prowadzenia sprawy we wszystkich kanałach kontaktu. Wprowadzono narzędzia do dokonywania płatności elektronicznych (BLIK). Znacząco zwiększyliśmy udział porozumień pochodzących z kanału elektronicznego (takich, które są wystawiane lub podpisywane w kanale online). Wzrasta również znaczenie self-service (obsługa bezkosztowa), gdzie udział zawartych ugód w tym kanale (bez innych narzędzi) wyniósł w grudniu 2020 w Polsce 25%. Wdrożono, na początku procesu obsługi klienta, automatyczne komunikaty (e-mail, sms) zachęcające do samodzielnej obsługi swoich

spraw w kanale online, gdzie klient może np. zawrzeć ugodę czy spłacić zadłużenie. Udział płatności w kanale online na etapie polubownym stale rośnie, i w Polsce wyniósł w 2020 nawet 20% wszystkich wpłat.

- W ramach działań realizowanych dodatkowo a wynikających z restrykcji wywołanych pandemią COVID-19 udało się przenieść funkcjonowania zdecydowanej większości obszarów w sferę online, uwzględniając tak duże i wymagające zaplecza technologicznego struktury jak CC. Aktualnie ze względu na dbałość o bezpieczeństwo naszych pracowników kontynuujemy pracę w trybie online.

Transformacja LEAN / Zaangażowany i kompetentny zespół

- Systemowy rozwój kompetencji menadżerów i pracowników w zakresie stosowania narzędzi LEAN do optymalizacji procesów i pracy z zespołem, program coachingowy dla top managerów, doskonalenie systemu zarządzania opartego na zasadach LEAN.
- Skoncentrowaliśmy się na budowaniu kompetencji rozwiązywania problemów szczególnie przydatnych w sytuacji dużych zmian, które miały miejsce w roku 2020.

3.15 Inwestycje

3.15.1 Nakłady inwestycyjne

Główne pozycje nakładów inwestycyjnych Spółki dokonane w roku 2020 to przede wszystkim nakłady na maszyny i urządzenia w wysokości 2,6 mln PLN oraz nowe środki transportu w wysokości 0,8 mln PLN (w tym w formie leasingu). Spółka dokonała również istotnych inwestycji w licencje i programy komputerowe w wysokości 1,1 mln PLN, w tym wytworzone we własnym zakresie oprogramowanie to wartość 0,8 mln PLN.

3.15.2 Inwestycje w obrębie Grupy

W roku 2020 Spółka KRUK podwyższała/obniżała kapitał w spółkach zależnych.

Tabela 9. Podwyższenia i obniżenia kapitału w spółkach zależnych Grupy

Spółka	Czynność	Kwota
InvestCapital Ltd.	Podwyższenie kapitału	11,0 mln zł
InvestCapital Ltd.	Obniżenie kapitału	220,6 mln zł
KRUK Deutschland GmbH	Obniżenie kapitału	6,1 mln zł*
KRUK Espana S.L.	Dopłaty do kapitału	18,4 mln zł*
KRUK Italia S.r.l	Dopłaty do kapitału	7,2 mln zł*
Agecredit S.r.l.	Dopłaty do kapitału	1,4 mln zł*

* Po przeliczeniu po kursie średnim NBP z dnia wniesienia/umorzenia kapitału; Źródło: Spółka

3.15.3 Utworzenie nowych spółek

W 2020 roku KRUK S.A. nie utworzyła nowych spółek.

3.15.4 Nabycie udziałów w spółkach zagranicznych

W 2020 roku KRUK S.A. nie nabyła udziałów w spółkach zagranicznych.

3.15.5 Ocena możliwości realizacji zamierzeń inwestycyjnych

W opinii Zarządu Spółki na dzień tworzenia sprawozdania nie występowały istotne zagrożenia w możliwości realizacji zamierzonych inwestycji.

3.16 Istotne czynniki ryzyka i metody zarządzania nimi

Zasady zarządzania ryzykiem przez Grupę KRUK mają na celu:

- identyfikację i analizę czynników ryzyka, na które narażona jest Grupa,
- określenie odpowiednich limitów i procedur,
- kontrolę i monitorowanie stopnia ryzyka oraz stopnia dopasowania stosowanych narzędzi zarządzania ryzykiem.

Obowiązujące w Grupie zasady zarządzania ryzykiem są regularnie weryfikowane pod kątem uwzględnienia aktualnych trendów i zmian rynkowych oraz zmian w obrębie Grupy KRUK, w tym również KRUK S.A.. Odpowiedzialność za ustanowienie procedur zarządzania ryzykiem oraz nadzór nad ich wykonywaniem w KRUK S.A., podobnie jak w całej Grupie, ponosi Zarząd.

Grupa dąży do zbudowania mobilizującego i konstruktywnego środowiska kontroli, w którym wszyscy pracownicy rozumieją swoją rolę i obowiązki, poprzez narzędzia takie jak szkolenia, przyjęte standardy i procedury zarządzania.

Zarząd wyróżnia poniższe istotne czynniki ryzyka i sposoby nimi zarządzania:

Ryzyko	Opis ryzyka/skutki	Metoda zarządzania
Ryzyko związane z negatywnym wpływem skutków pandemii COVID-19 na sytuację gospodarczą i wyniki finansowe Grupy KRUK	Spółka ocenia, że pandemia COVID-19 i jej konsekwencje w Polsce i w krajach, w których Grupa KRUK prowadzi działalność, będą miały negatywny wpływ na sytuację gospodarczą oraz wyniki finansowe Grupy. W szczególności dotyczyć to może wysokości spłat z zakupionych portfeli wierzytelności, które mogą być niższe niż zakładano, co również może przełożyć się na negatywną aktualizację prognozę wpływów. Sytuacja epidemiczna może również negatywnie wpłynąć na wyniki spółek Wonga.pl i Novum oraz pozostałych linii biznesowych KRUKa. Grupa Kapitałowa KRUK kontynuuje działalność operacyjną na każdym z rynków i w każdej linii biznesowej, a sytuacja płynnościowa Grupy jest stabilna. Jednocześnie Spółka, na moment sporządzenia sprawozdania za 2020, nie może określić pełnej skali wyżej opisanego negatywnego wpływu rozprzestrzeniania się koronawirusa i jego skutków na sytuację gospodarczą oraz wyniki finansowe Grupy.	Grupa KRUK bierze pod uwagę różne scenariusze rozwoju sytuacji i zamierza tak prowadzić działalność operacyjną, aby minimalizować negatywny wpływ na aktywa i wyniki finansowe. W tym celu podjęto następujące inicjatywy: organizacja pracy zdalnej (95% osób zatrudnionych skorzystało z możliwości pracy zdalnej w okresie pandemii), ograniczenie inwestycji w nowe portfele czy działania ograniczające koszty w 2020. Spółka, na moment sporządzenia sprawozdania za 2020, nie może precyzyjnie określić pełnej skali wyżej opisanego negatywnego wpływu rozprzestrzeniania się koronawirusa i jego skutków na sytuację gospodarczą oraz wyniki finansowe Grupy, z uwagi na zwiększenie stopnia niepewności szacunków. Jednocześnie, w celu zapobieżenia nieprzewidzianemu wpływowi pandemii COVID-19 na wycenę portfeli wierzytelności, Grupa przygotowała scenariusze operacyjne, które uwzględniają wpływ pandemii na odzyski w różnych wariantach. Ujęta w całym 2020 aktualizacja prognozy wpływów odzwierciedla uznany za najbardziej prawdopodobny scenariusz wpływu pandemii na wpłaty na moment jej sporządzenia. Gdyby w następnych miesiącach odzyski realizowały się na poziomie niższym niż ujęte w wycenie i konieczna byłaby kolejna ujemna aktualizacja prognozy wpływów spowodowana wpływem pandemii, Grupa jest przygotowana i ma plan na podjęcie kolejnych działań operacyjnych tak, aby kontynuacja działalności oraz sytuacja płynnościowa na każdym z rynków pozostała stabilna. Również w zakresie wyceny portfeli pożyczek konsumenckich, Grupa przygotowała scenariusze

		operacyjne, które uwzględniają wpływ pandemii na spłaty w różnych wariantach.
Ryzyko niezrealizowania celów strategicznych	<p>Istnieje ryzyko, że Grupa nie zrealizuje wyznaczonych celów, a wpływ na to mogą mieć między innymi następujące czynniki:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sytuacja rynkowa, otoczenie gospodarcze, działalność podmiotów konkurencyjnych, • obniżenie dostępności finansowania zewnętrznego, • błędna wycena inwestycji, w tym nabywanych portfeli wierzytelności, • zmiany regulacji prawnych lub ich wykładni, działania organów regulacyjnych, • niekorzystne decyzje akcjonariuszy Spółki, • błędy popełnione przez osoby odpowiedzialne za zdefiniowanie oraz realizację strategii, • zdarzenia o charakterze siły wyższej. <p>Rozwój działalności wiąże się z koniecznością ponoszenia, w niektórych przypadkach znacznych, nakładów finansowych. W sytuacji, gdy podejmowane działania okażą się mniej rentowne niż zakładano, lub zostaną osiągnięte później, nakłady te mogą nie zostać w pełni pokryte wpływami ze realizowanej sprzedaży.</p> <p>Opóźnienia w realizacji celów strategicznych Grupy, lub wystąpienie którejkolwiek z powyższych okoliczności może mieć istotny, negatywny wpływ na działalność, sytuację finansową lub wyniki Grupy. Grupa nie może zapewnić, że uda jej się utrzymać lub poprawić historyczne wyniki finansowe, tym samym nie powinny być one traktowane jako wyznacznik wyników w przyszłości.</p>	<p>Zarządzanie ryzykiem niezrealizowania celów strategicznych opiera się przede wszystkim na następujących działaniach:</p> <ul style="list-style-type: none"> • operacjonalizacja strategii długoterminowej na plany roczne poszczególnych spółek ze sprecyzowaniem celów, metod ich realizacji i niezbędnych zasobów, • cykliczne monitorowanie zarówno wyników (stopnia realizacji celów) jak i postępów we wdrażaniu zaplanowanych działań na poziomie spółek i Zarządu. <p>Grupa podejmuje również działania służące zapobieganiu ryzyku błędnego zdefiniowania celów strategicznych. W cyklach rocznych, przed opracowaniem budżetu na kolejne lata, przeprowadzana jest analiza strategiczna obejmująca weryfikację szans i zagrożeń wynikających z makro otoczenia (np. czynniki ekonomiczne polityczne, prawne) i otoczenia rynkowego oraz silnych i słabych stron organizacji. Na tej podstawie potwierdzana jest zasadność kierunków strategicznych lub są one aktualizowane.</p>
Ryzyko błędnego oszacowania wartości nabytych pakietów wierzytelności	<p>W toku prowadzonej działalności operacyjnej Grupa KRUK nabywa pakiety wierzytelności na własny rachunek. Istnieje ryzyko, że w przypadku braku wygenerowania przez nabyte pakiety spodziewanych przepływów pieniężnych w zakładanym horyzoncie czasowym konieczne będzie przeszacowanie ich wartości w dół. Ryzyko to jest relatywnie większe na nowych rynkach, na których Grupa nie posiada jeszcze dużego doświadczenia. Dodatkowym elementem wpływającym na przedmiotowe ryzyko jest potencjalna zmiana kursów walut obcych, która może przełożyć się na wyższe lub niższe wpływy w złotych z portfeli zagranicznych (ryzyko walutowe).</p>	<p>W oparciu o wieloletnie doświadczenia Grupa wypracowała system analizy i oceny powyższego ryzyka, na który składają się przede wszystkim następujące narzędzia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • szczegółowa analiza i oszacowanie ryzyka na dzień nabycia danego pakietu w oparciu o zaawansowane narzędzia ekonomiczno-statystyczne (czego odzwierciedleniem jest cena oferowana w przetargu), • weryfikacja wyceny każdego posiadanego pakietu w okresach kwartalnych, • nabywanie wierzytelności różnego rodzaju, o różnym stopniu trudności i przeterminowania. <p>Grupa KRUK ma duże doświadczenie w procesach szacowania wartości portfeli wierzytelności, nabywając do końca 2020 roku 1144 portfele i przeprowadzając od początku działalności ponad 4200 procesów wycen portfeli wierzytelności. Zgromadzona baza informacji pozwala na ograniczenie ryzyka błędnego oszacowania wartości nabytych pakietów wierzytelności.</p>

Ryzyko istotnego spadku poziomu spłat z portfeli nabytych	<p>Zakup wierzytelności na własny rachunek wiąże się z podjęciem ryzyka braku realizacji założonych spłat od osób zadłużonych. Powyższe ryzyko jest szczególnie istotne w przypadku, gdy kwoty pojedynczych wierzytelności wchodzące w skład nabywanych portfeli są wysokie w stosunku do kapitałów własnych Grupy lub osiągniętych przez nią wyników. Dodatkowe ryzyko może być generowane przez wzrost liczby upadłości konsumenckich osób zadłużonych. Na dzień sporządzenia niniejszego Sprawozdania Grupa KRUK nie posiada pojedynczych wierzytelności, których brak spłaty mógłby istotnie zmniejszyć płynność Grupy, jednak nie można takiej sytuacji wykluczyć w przyszłości.</p>	<p>W Grupie nie ma pojedynczych spraw, z których spłaty stanowią istotną część odzysków. Spłaty z procesów masowych dotyczą wielu klientów, których spłacalność jest niezależna. Niemniej dodatkowo poprzez monitorowanie codziennych wpłat spółka jest w stanie na bieżąco sprawdzać ryzyko związane z istotnym spadkiem spłat z portfeli.</p>
Ryzyko wzrostu kosztów działalności Grupy	<p>Wpływ na wyniki finansowe Grupy KRUK ma szereg czynników kosztowych niezależnych lub tylko częściowo zależnych od Grupy. W szczególności do tych czynników można zaliczyć: koszty wynagrodzeń, koszty sądowe, koszty podatkowe, ceny nabywanych wierzytelności. W sytuacji, w której wzrostowi kosztów nie będzie towarzyszył jednoczesny wzrost przychodów Grupy, istnieje ryzyko pogorszenia się jej sytuacji finansowej.</p>	<p>Maksymalny poziom kosztów, jakie Grupa KRUK może zrealizować, jest corocznie zatwierdzany w budżecie przez Radę Nadzorczą. Każdy z menadżerów ma ściśle przydzielony udział w całości budżetu wydatków zgodny z jego obszarem odpowiedzialności i zadań. Ponadto, istotne koszty, które wykraczają ponad budżet, a w przyszłości wpłyną na osiągnięte korzyści ekonomiczne, wymagają każdorazowej akceptacji Zarządu (jeśli przekroczenie ma miejsce jedynie w konkretnym obszarze odpowiedzialności) lub Rady Nadzorczej (jeśli dodatkowy wydatek przyczyni się do przekroczenia kosztów założonych w budżecie całej Grupy KRUK).</p> <p>Dodatkowo, same koszty jak i wskaźniki pokazujące stosunek ponoszonych kosztów do wpłat są stale monitorowane przez Zarząd Grupy KRUK. Umożliwia to wczesne określenie czynników, będących przyczyną spadku efektywności oraz podejmowanie odpowiednich działań korygujących, przynoszących pożądane rezultaty.</p>
Ryzyko operacyjne związane z działalnością Grupy	<p>Grupa narażona jest na ryzyko poniesienia szkody lub strat z przyczyn leżących po stronie procedur wewnętrznych, personelu, technologii lub uwarunkowań zewnętrznych. Do głównych czynników ryzyka operacyjnego należą: niewłaściwe lub zawodne procedury wewnętrzne, błędy, zaniechania lub bezprawne działania pracowników lub podmiotów współpracujących, problemy z systemami operacyjnymi, zakłócenia w działalności operacyjnej (m.in. w wyniku awarii oprogramowania lub sprzętu informatycznego lub telekomunikacyjnego), szkody w aktywach Grupy, zdarzenia oraz czynniki zewnętrzne (m.in. błędy w rejestracji zdarzeń gospodarczych, zmiany regulacji prawnych), oszustwa i wyludzenia, próby ataków hakerskich. Do głównych systemów wykorzystywanych przez Grupę należą: platforma windykacyjna Delfin, system bilingowy, system informacji zarządczej, contact center oraz serwis internetowy e-kruk.</p>	<p>W Grupie KRUK wdrożona została polityka jakości oraz określone procedury działania mające na celu zarządzanie i minimalizowanie ryzyka operacyjnego (m.in. procedury uzgadniania, dokumentowania i monitorowania transakcji, procedury okresowej oceny ryzyk operacyjnych, wymóg dotyczący raportowania o poniesionych stratach operacyjnych i proponowanych środkach zaradczych, rozwój i stały nadzór wykorzystywanych technologii informatycznych, zgodny z aktualnymi trendami na rynku nowych technologii).</p>
	<p>Nie można wykluczyć powstania sytuacji, w której awarii ulegnie część lub cały system informatyczny lub sprzęt IT, co może utrudnić prowadzenie działalności operacyjnej lub realizację założonych celów strategicznych. Bezpieczeństwo systemów operacyjnych jest dla Grupy także istotne z punktu widzenia ochrony danych osobowych.</p>	

<p>Ryzyko zmian w otoczeniu zewnętrznym, w tym w szczególności zmian w prawie i otoczeniu makroekonomicznym</p>	<p>Ryzyko zmian w otoczeniu zewnętrznym dotyczy przede wszystkim zmian w otoczeniu prawnym, ale również otoczeniu makroekonomicznym i społecznym (w tym niski stopień edukacji finansowej), zmianach w sektorze bankowym i finansowym, oraz działalności konkurencji.</p> <p>Przepisy prawa oraz regulacje prawne mające zastosowanie do działalności Grupy, w szczególności dotyczące działalności windykacyjnej, upadłości konsumenckiej, a także zwolnień od podatku i przywilejów funduszy inwestycyjnych, udzielania pożyczek konsumenckich, ulegały i mogą ulegać zmianom. Spółka nie może wykluczyć, że w jurysdykcjach, w których Grupa prowadzi działalność, w przyszłości zostaną wprowadzone niekorzystne dla Grupy zmiany legislacyjne bezpośrednio dotyczące działalności windykacyjnej lub mającej negatywny wpływ na prowadzenie takiej działalności lub że Grupa dokona nieprawidłowej wykładni przepisów prawa. W konsekwencji na Grupę mogą być nałożone sankcje cywilnoprawne, administracyjne lub karne, oraz może nastąpić zmiana praktyk Grupy. Ponadto Grupa może być narażona na odpowiedzialność odszkodowawczą lub poniesienie nieprzewidywalnych kosztów, w szczególności związanych z dostosowaniem działalności Grupy do wymogów prawa, oraz na reorganizację struktury Grupy.</p> <p>Niski poziom wiedzy społeczeństwa na temat finansów może prowadzić do błędnej interpretacji przepisów prawa, a co za tym idzie do rozpowszechnienia tezy, że zadłużenia nie trzeba spłacać. To z kolei może negatywnie wpłynąć na postrzeganie profesjonalnych firm zarządzających wierzytelnościami, które działają zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i przestrzegają norm społecznych. Finalnie może wpływać negatywnie na spłacalność zadłużeń.</p> <p>Zmiany w otoczeniu makroekonomicznym wpływają bezpośrednio na działalność Grupy zarówno w zakresie możliwości nabywania portfeli wierzytelności, podaży i jakości portfeli oferowanych do sprzedaży, kosztów działalności Grupy, wysokości spłat z nabywanych portfeli oraz akcji kredytowych.</p> <p>Zmiany w sektorze bankowym i finansowym wpływają bezpośrednio zarówno na skłonność wierzycieli pierwotnych do sprzedaży portfeli wierzytelności, warunki ich nabycia, warunki zaciągania zadłużenia przez Grupę, w tym emisji obligacji.</p> <p>Działalność konkurencji ma bezpośredni wpływ na Grupę, zarówno w kontekście konkurowania w procesie nabywania portfeli wierzytelności, poprzez prowadzone procesy windykacyjne, czy wreszcie postrzeganie branży przez pryzmat działania spółek konkurencyjnych.</p>	<p>Grupa nie ma wpływu na zmiany w prawie, ale opracowała i wdrożyła procedurę monitorowania zmian w prawie. Grupa przygotowuje się z wyprzedzeniem do przewidywanych zmian, poprzez dokładną analizę i wpływu ekonomicznego na Grupę, plan wdrożenia i wprowadzenia odpowiednich zmian w działalności.</p> <p>Dodatkowo spółki z Grupy są członkami wielu zrzeszeń i organizacji, co daje szansę na możliwość wyrażenia opinii o propozycjach zmian na ich forum lub w procesie legislacyjnym, a w dalszej kolejności możliwość wymiany wiedzy ze spółkami z branży.</p> <p>Aby minimalizować ryzyko niskiej edukacji finansowej, Grupa KRUK aktywnie uczestniczy w działaniach mających na celu podniesienie poziomu wiedzy finansowej społeczeństwa poprzez m.in. publikację artykułów poradnikowych oraz prowadzenie kampanii informacyjnych w prasie i internecie, udostępnianie różnym grupom społecznym materiałów edukacyjnych na temat planowania domowego budżetu, ścieżki wyjścia z zadłużenia oraz współpraca z różnymi niezależnymi ekspertami, instytucjami i ośrodkami pomocy społecznej oraz organizacjami non-profit.</p> <p>Grupa prowadzi bieżącą analizę sytuacji makroekonomicznej oraz zmian w sektorze bankowym i finansowym, choć nie ma na nie bezpośredniego wpływu, dostosowuje swój model działania do zmieniających się warunków. Grupa poprzez ciągły proces nabywania portfeli wierzytelności zapewnia stały dostęp środków do Grupy (spłaty z portfeli), a w przypadku pogorszenia się warunków makroekonomicznych może nabyć większą liczbę portfeli wierzytelności na korzystniejszych warunkach. Z kolei poprawa sytuacji makroekonomicznej wpływa na większy poziom spłat od klientów.</p> <p>Grupa prowadzi bieżącą analizę pozycji rynkowej KRUKa oraz działalności konkurencji.</p>
<p>Ryzyko kredytowe</p>	<p>Ryzyko kredytowe jest to ryzyko poniesienia straty finansowej w sytuacji, kiedy klient lub druga strona instrumentu finansowego nie spełni obowiązków</p>	<p>Głównym narzędziem stosowanym przez Grupę mającym na celu ograniczenie ryzyka kredytowego jest właściwa</p>

wynikających z umowy. Ryzyko kredytowe związane jest przede wszystkim z nabytymi wierzytelnościami, należnościami z tytułu świadczonych usług oraz udzielonymi pożyczkami przez Grupę. Do czynników mających największy wpływ na skalę ponoszonego przez Grupę ryzyka kredytowego należą w szczególności:

- inwestycje w pakiety wierzytelności,
- udzielone pożyczki,
- należności z tytułu dostaw i usług oraz pozostałe.

Dodatkowe ryzyko może być generowane przez wzrost liczby upadłości konsumenckich osób zadłużonych.

polityka kredytowa w stosunku do klientów. Obejmuje ona między innymi następujące elementy:

- ocenę wiarygodności kredytowej klienta przed zaoferowaniem mu terminów płatności oraz innych warunków współpracy,
- regularny monitoring terminowej spłaty należności,
- dywersyfikację odbiorców.

Grupa KRUK szczegółowo analizuje i szacuje ryzyko nabywanych pakietów wierzytelności, wykorzystując do tego zaawansowane narzędzia ekonomiczno-statystyczne oraz wieloletnie doświadczenie w tym zakresie, nabywane są wierzytelności różnego rodzaju, o różnym stopniu trudności i przeterminowania, a weryfikacja wyceny pakietów odbywa się w okresach kwartalnych.

Na dzień sporządzenia niniejszego sprawozdania Grupa KRUK nie posiada pojedynczych wierzytelności, których brak spłaty mógłby istotnie zmniejszyć płynność Grupy, jednak nie można takiej sytuacji wykluczyć w przyszłości.

Ryzyko rynkowe (walutowe i stóp procentowych)

Ryzyko rynkowe to ryzyko wpływu zmian cen rynkowych, takich jak kursy walutowe i stopy procentowe na wyniki Grupy czy też na wartość posiadanych instrumentów finansowych i dokonywanych inwestycji. Grupa identyfikuje ekspozycję na ryzyko walutowe wynikającą z zagranicznych inwestycji (zarówno dokonanych jak i bieżących) w portfele denominowane w walucie. W przypadku braku dostępu do finansowania w danej walucie, część tych inwestycji może być finansowana długiem zaciąganym w innej walucie, powodując brak dopasowania waluty wpływów z inwestycji z walutą spłat zadłużenia. W efekcie istnieje ryzyko, że Grupa będzie ponosiła dodatkowe koszty finansowe związane z przewalutowaniem lub nastąpi pogorszenie płynności Grupy z powodu niekorzystnych zmian kursów walutowych. Grupa jest również narażona na ryzyko pogorszenia wyniku finansowego wynikające z utrzymywania niezabezpieczonych pozycji walutowych (powstanie ujemnych różnic kursowych).

Grupa posiada zadłużenie w złotym oraz w euro (kredyty oraz obligacje) oparte o zmienne stopy procentowe, stąd narażona jest na ryzyko zmian stóp procentowych. Grupa identyfikuje ekspozycję na ryzyko wzrostu stóp procentowych WIBOR oraz EURIBOR. Istnieje ryzyko, że Grupa będzie ponosiła dodatkowe koszty finansowe (podwyższone koszty obsługi zadłużenia), na skutek podwyższenia się stóp procentowych, będących wypadkową zmian na rynkach finansowych.

Celem zarządzania ryzykiem rynkowym jest utrzymanie i kontrolowanie stopnia narażenia Grupy na ryzyko walutowe i ryzyko stóp procentowych w granicach przyjętych parametrów tak, aby zapewnić:

- utrzymanie stabilnej sytuacji finansowej Grupy w horyzoncie długoterminowym,
- ograniczenie ryzyka pogorszenia płynności finansowej Grupy,
- ograniczenie wpływu ryzyka rynkowego na wynik finansowy Grupy,
- ograniczenie ryzyka niedotrzymania wskaźników finansowych wynikających z umów kredytowych i prospektów emisyjnych obligacji.

W tym celu Grupa realizuje przyjęte wewnętrznie polityki regulujące zasady zarządzania ryzykiem walutowym i ryzykiem stopy procentowej oraz okresowo je weryfikuje. Grupa korzysta z instrumentów finansowych w celu zabezpieczenia przed ryzykiem zmian stóp procentowych oraz ryzykiem walutowym.

W procesie zarządzania ryzykiem rynkowym Grupa dopasowuje optymalny sposób finansowania dla planowanych inwestycji, analizuje trendy makroekonomiczne oraz prowadzi monitoring kształtowania się najważniejszych kursów wymiany walut i stóp procentowych. Grupa cyklicznie identyfikuje i monitoruje wartość niezabezpieczonych pozycji narażonych na zmiany kursów walut i stóp procentowych, monitoruje wpływ tych zmian na wynik finansowy Grupy, oraz dokonuje pomiarów ryzyka walutowego i ryzyka stóp procentowych. Ponadto na podstawie umów ramowych z bankami Grupa może zawrzeć kontrakty na instrumenty pochodne zabezpieczające ryzyko walutowe oraz ryzyko stóp procentowych. Cele zarządzania ryzykiem rynkowym są osiągnięte w wyniku realizacji działań w poszczególnych podmiotach z Grupy (polskich i zagranicznych) przy koordynacji tych działań przez Spółkę, która odpowiada za identyfikację ryzyka rynkowego oraz metodologię zarządzania tym ryzykiem.

Ryzyko płynności	<p>Zakup wierzytelności na własny rachunek pociąga za sobą konieczność dużego jednorazowego wydatku. Aby zapewnić środki finansowe na zakup wierzytelności Grupa wspomaga się finansowaniem zewnętrznym – kredytem bankowym bądź obligacjami. Grupa KRUK korzysta i zamierza w przyszłości korzystać z kredytów bankowych, obligacji oraz innych instrumentów dłużnych dla potrzeb finansowania działalności operacyjnej w segmencie zakupów pakietów wierzytelności na własny rachunek. Ponadto Grupa finansuje inwestycje w rzeczowe aktywa trwałe za pomocą leasingu. Ewentualne istotne pogorszenie się płynności Grupy może spowodować, że Grupa może nie być w stanie spłacać odsetek i kapitału lub wypełniać innych zobowiązań wynikających z zawartych umów kredytowych lub emisji instrumentów dłużnych. W przypadku niewywiązania się przez Grupę z postanowień zawartych w podpisanych umowach kredytowych zadłużenie spółek z Grupy z tytułu kredytów bankowych może zostać częściowo lub w całości postawione w stan natychmiastowej wymagalności, a w razie braku jego spłaty, instytucje finansujące będą uprawnione do skorzystania z zabezpieczeń udzielonego finansowania ustanowionych na aktywach Grupy. W przypadku niewywiązania się przez Grupę z postanowień zawartych w warunkach emisji obligacji Grupa może zostać zobowiązana do dokonania przymusowego przedterminowego wykupu obligacji.</p>	<p>Zarządzanie ryzykiem płynności przez Grupę polega na zapewnianiu, w możliwie najwyższym stopniu, aby Grupa posiadała płynność wystarczającą do regulowania wymaganych zobowiązań bez narażania na niedopuszczalne straty lub podważenie reputacji Grupy.</p> <p>Do narzędzi zarządzania ryzykiem płynności w Grupie należą m.in.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • regularne monitorowanie potrzeb i wydatków gotówkowych, • elastyczne zarządzanie przepływami gotówki pomiędzy podmiotami Grupy, • prowadzenie windykacji w sposób ciągły, co zapewnia stały dopływ gotówki, • działania mające na celu spełnienie warunków kredytowych i warunków emisji instrumentów dłużnych (kovenantów finansowych), • korzystanie z zewnętrznych źródeł finansowania w postaci kredytów bankowych lub emisji obligacji.
Ryzyko związane z przetwarzaniem przez Grupę danych osobowych na znaczną skalę	<p>Działalność Grupy KRUK wymaga przetwarzania danych osobowych, które są przekazywane Grupie do obsługi przez wierzyciela, który zdecydował się na zlecenie wykonywania działań windykacyjnych przez Grupę lub na cesję obsługiwanej wierzytelności na rzecz Grupy. Oznacza to, że Grupa KRUK zgodnie z regulacjami prawnymi otrzymuje dane klientów. Nie można wykluczyć, że dane te są w pełni poprawne. W wyniku przekazania błędnych danych może się zdarzyć, że dane te będą dotyczyć innej osoby niż faktycznie zadłużona osoba. Sytuacja ta może przełożyć się na wzrost liczby reklamacji lub skarg do właściwego organu sprawującego nadzór nad przetwarzaniem danych osobowych. Mimo że Grupa nie ma wpływu na błędy danych przekazanych przez podmioty dokonujące cesji wierzytelności, należy mieć na uwadze, że taka sytuacja może przyczynić się do publikacji negatywnych opinii na temat Grupy KRUK i mieć niekorzystny wpływ na jej wizerunek. Może się to zdarzyć pomimo, że Grupa posiada procedury i narzędzia, które mają na celu zminimalizowanie takiego ryzyka.</p>	<p>Grupa KRUK opracowała i wdrożyła procedury oraz zaimplementowała w systemach informatycznych mechanizmy mające na celu ograniczenie ryzyka niezgodnego z prawem przetwarzania danych osobowych. Grupa pozyskuje dane osobowe wyłącznie z legalnych źródeł. Szanujemy regulaminy administratorów danych zapisanych w powszechnie dostępnych zbiorach. Grupa zapisuje źródło pozyskania każdej danej osobowej. Osoby, których dane zostały pozyskane, są na bieżąco informowane o tym fakcie oraz wypełniane są wobec nich obowiązki informacyjne zapisane w przepisach dotyczących ochrony danych osobowych. Każda informacja o potencjalnym błędzie jest weryfikowana a dane są korygowane.</p>
Ryzyko utraty kluczowych pracowników	<p>Ludzie stanowią jeden z kluczowych fundamentów funkcjonowania Grupy. Utrata kluczowych pracowników może generować ryzyko okresowych zakłóceń funkcjonowania, pogorszenia jakości zarządzania Grupą, oraz negatywnie wpłynąć na tempo realizacji jej planów strategicznych.</p>	<p>W celu zabezpieczenia ryzyka utraty kluczowych pracowników regularnie rewidowana jest grupa osób i stanowisk uważanych za kluczowe dla ciągłości efektywnego funkcjonowania Grupy.</p> <p>Grupa KRUK w sposób ciągły podejmuje działania ukierunkowane zarówno na rozwój kadry menadżerskiej, jak i specjalistów różnych obszarów. Jednocześnie Grupa</p>

dąży do zapewnienia optymalnych warunków i narzędzi pracy dla wszystkich pracowników.

Równolegle do funkcjonującej polityki dotyczącej wynagrodzeń Grupa KRUK oferuje swoim pracownikom zróżnicowany system niefinansowych benefitów, wśród których znajdują się:

- szkolenia wewnętrzne oraz zewnętrzne we wszystkich spółkach,
- programy rozwijające potencjał pracowników w zarządzaniu ludźmi (program sukcesji w Rumunii),
- dofinansowanie do studiów podyplomowych i nabywanych uprawnień zawodowych we wszystkich spółkach,
- nauka specjalistycznego języka angielskiego,
- regularnie rewidowana i uzupełniana oferta opieki medycznej,
- abonamentowe karty sportowe dla pracowników,
- karty tzw. „lunch tickets” w Czechach, we Włoszech i Hiszpanii,
- szeroka oferta usług zapewniona w ramach kafeterii oferowanej przez poszczególne kraje (Polska, Rumunia, Czechy).

Oferta benefitów niefinansowych dostępna pracownikom Grupy jest weryfikowana zarówno wewnętrznie (ankieta pracownicza) jak i zewnętrznie (benchmark rynkowy).

Ponadto, w celu utrzymania stabilności zatrudnienia, kluczowi menedżerowie objęci zostali programem motywacyjnym.

Ryzyko związane z transakcjami z podmiotami powiązanymi

Spółka oraz Spółki Zależne zawierają i będą w przyszłości zawierać transakcje jako podmioty powiązane. W opinii Spółki wszystkie takie transakcje zostały zawarte na warunkach rynkowych. Nie można jednak wykluczyć ryzyka zakwestionowania przez organy podatkowe rynkowego charakteru ww. transakcji, co skutkowałoby wzrostem zobowiązań podatkowych Spółki oraz Grupy.

Każda istotna transakcja z podmiotami powiązanymi w Grupie jest poprzedzona szczegółowymi analizami prawnopodatkowymi w celu minimalizacji ryzyka związanego z tymi transakcjami.

Ryzyko wizerunkowe

Charakter działalności Grupy KRUK generuje ryzyko publikacji fałszywych lub niekorzystnych wizerunkowo informacji dotyczących współpracy z Grupą KRUK. Wykreowanie negatywnego PR wobec Emitenta może wpłynąć na zmniejszenie jego wiarygodności w oczach obecnych oraz potencjalnych kontrahentów. Tym samym może wpłynąć niekorzystnie na jego wyniki finansowe.

Jako lider na rynku zarządzania wierzycielami Grupa KRUK jest również narażona na ponoszenie konsekwencji związanych z nieetyczną działalnością innych firm z branży zarządzania wierzycielami. Związane jest to m.in. z uogólnianiem praktyk całej branży i wskazywaniem tych, które są najbardziej rozpoznawalne w danej branży.

Działalność Grupy związana jest z zarządzaniem wierzycielami osób fizycznych. Dlatego też należy mieć na uwadze, że część z nich znajduje się w trudnej sytuacji materialnej i życiowej, posiada

Grupa dopełnia wszelkich starań, aby budować pozytywny wizerunek zarówno całej branży, jak i wszystkich spółek z Grupy KRUK. W związku z tym podejmuje działania związane z budową pozytywnego wizerunku marki. Należą do nich:

- kampanie informacyjne i medialne skierowane do zadłużonych osób i firm,
- projekty związane z kampaniami edukacyjnymi w Polsce i za granicą wraz z publikacjami i emisją różnych materiałów edukacyjnych w internecie, prasie, radiu i telewizji,
- cykle edukacyjne na temat strategii prougodowej publikowane w prasie poradnikowej oraz regionalnej w: Polsce, Rumunii, Czechach, na Słowacji, we Włoszech, w Hiszpanii
- przygotowywanie informacji prasowych, artykułów poradnikowych oraz indywidualnych wypowiedzi i komentarzy dla mediów,

problemy zdrowotne, rodzinne lub zawodowe. Wśród osób zadłużonych obsługiwanych przez Grupę KRUK zdarzają się osoby, które leczą się psychiatrycznie, mają depresję, zdarza się, że niektóre osoby zadłużone deklarują zamiar popełnienia samobójstwa. Takie sytuacje powodują, że istnieje ryzyko publikacji nieprzychylnych materiałów na temat działalności Grupy KRUK.

- udział w przedsięwzięciach charytatywnych mających na celu wspieranie lokalnych społeczności, w tym szczególnie osób potrzebujących pomocy, np. partnerstwo w Biegu Firmowym,
- szkolenia dla osób zadłużonych dotyczące omówienia ścieżki wyjścia z zadłużenia i sposobów na kontrolowanie swojego budżetu,
- współpraca z organizacjami non-profit, działającymi na rzecz finansowej edukacji społeczeństwa, w tym m.in. z ZPF w Polsce,
- wdrożenie procedury i zaimplementowanie w systemach informatycznych mechanizmów mających na celu zminimalizowanie ryzyka dotyczącego niezgodnego z prawem przetwarzania danych osobowych.
- monitorowanie mediów pod kątem informacji pojawiających się w kontekście branży i samej Grupy KRUK i podejmowanie reaktywnych działań w wymagających tego sytuacjach.

[102-15] [102-11]

4

4 PRZEGLĄD SYTUACJI OPERACYJNEJ I FINANSOWEJ

4.1 Zasady sporządzania rocznego jednostkowego sprawozdania finansowego

Jednostkowe sprawozdanie finansowe Spółki zostało sporządzone zgodnie z Międzynarodowymi Standardami Sprawozdawczości Finansowej, które zostały zatwierdzone przez Unię Europejską, zwanymi dalej „MSSF UE”.

Zasady (polityka) rachunkowości stosowane były w odniesieniu do wszystkich okresów zaprezentowanych w jednostkowym sprawozdaniu finansowym za wyjątkiem zmiany związanej z implementacją metody praw własności dla wyceny inwestycji w jednostki zależne, reklasyfikacją nieruchomości oraz zmiany prezentacji pozycji w jednostkowym sprawozdaniu z sytuacji finansowej.

Zasady sporządzenia skonsolidowanego sprawozdania finansowego zostały opisane w sprawozdaniu finansowym.

4.2 Informacje ogólne o obecnej i przewidywanej sytuacji finansowej

Obecna i przewidywana sytuacja finansowa Spółki i Grupy nie wykazuje istotnych zagrożeń. Spółka KRUK S.A. jest jednostką dominującą Grupy KRUK i wyniki finansowe, jak i operacyjne, powinno oceniać się poprzez wyniki całej Grupy KRUK, eliminując transakcje powiązane pomiędzy poszczególnymi spółkami, które z punktu widzenia Grupy nie mają wpływu na wyniki. Zysk samej Spółki w 2020 roku wyniósł 81,4 mln zł.

4.3 Struktura produktowa przychodów

Głównym źródłem przychodów ze sprzedaży Spółki są przychody z tytułu nabytych portfeli wierzytelności oraz odzyskiwania wierzytelności na zlecenie.

W 2020 Spółka KRUK osiągnęła przychody w łącznej wysokości 142 mln zł, czyli o 19% niższe niż w 2019. Przychody z tytułu windykacji nabytych pakietów wierzytelności spadły o 19%, przychody z tytułu usług windykacyjnych spadły o 18%, natomiast pozostałe przychody spadły o 19%.

Informacje odnośnie wyników każdego segmentu sprawozdawczego przedstawiono poniżej. Podstawową miarą efektywności każdego segmentu sprawozdawczego jest marża pośrednia.

W przypadku prezentowania informacji w podziale na obszary geograficzne, przychód obszaru jest oparty na geograficznym rozmieszczeniu oddziałów.

W 2020 roku Spółka osiągnęła 21 mln zł przychodów finansowych, na co złożyły się przede wszystkim przychody z tytułu odsetek od udzielonych pożyczek i należności.

W wyniku dokonanej przez Zarząd w roku 2020 zmiany wyceny jednostek zależnych na metodę praw własności, Spółka rozpoznała 325 mln zł przychodów z tytułu udziału w zyskach/stratach jednostek wycenianych metodą praw własności.

Tabela 7. Struktura produktowa i geograficzna przychodów Spółki.

Za okres sprawozdawczy od 1 stycznia 2020 r. do 31 grudnia 2020

	Polska	Rumunia	Włochy	Pozostałe rynki zagraniczne	Centrala	RAZEM
Przychody ogółem*	111 759	25 699	949	3 898	-	142 305
Nabyte pakiety wierzytelności	4 473	23 973	-	1 733	-	30 179
Usługi windykacyjne	88 057	-	-	-	-	88 057
Pozostałe produkty	19 229	1 726	949	2 165	-	24 068
Koszty bezpośrednie i pośrednie						(100 215)
Nabyte pakiety wierzytelności	-	-	-	-	-	(11 108)
Usługi windykacyjne	-	-	-	-	-	(86 545)
Pozostałe produkty	-	-	-	-	-	(2 562)
Marża pośrednia ¹						42 090
Nabyte pakiety wierzytelności	-	-	-	-	-	20 982
Usługi windykacyjne	-	-	-	-	-	1 499
Pozostałe produkty	-	-	-	-	-	19 608
Koszty ogólne	-	-	-	-	-	(83 698)
Pozostałe przychody/koszty operacyjne	-	-	-	-	-	5 949
EBITDA ²	(20 518)	17 069	(1 559)	(76)	(30 576)	(35 659)
Amortyzacja						(17 995)
Przychody/koszty finansowe	-	-	-	-	-	(79 219)
Udział w zyskach/(stratach) jednostek wycenianych metodą praw własności	-	-	-	-	-	325 386
Zysk brutto	-	-	-	-	-	192 513
Podatek dochodowy	-	-	-	-	-	(111 158)
Zysk netto						81 356
Wartość bilansowa pakietów wierzytelności	6 643	24 906		1 781		33 329
Wpłaty od osób zadłużonych	6 914	27 164		1 825		35 904

* Przychody z działalności operacyjnej uwzględniające wynik na oczekiwanych stratach kredytowych, wycenie do wartości godziwej oraz inne przychody/koszty z nabytych portfeli wierzytelności bez uwzględnienia „pozostałych przychodów operacyjnych”

Za rok obrotowy kończący się 31 grudnia 2019

Dane przekształcone

	Polska	Rumunia	Włochy	Pozostałe rynki zagraniczne	Centrala	RAZEM
Przychody	131 112	37 450	1 135	4 979	-	174 676
Nabyte pakiety wierzytelności	2 031	32 006	--	1 550	-	35 587
Usługi windykacyjne	107 819	-	--	-	-	107 819
Pozostałe produkty	21 262	5 444	1 135	3 429	-	31 270
Koszty bezpośrednie i pośrednie	-	-	-	-	-	(115 553)
Nabyte pakiety wierzytelności	-	-	-	-	-	(10 048)
Usługi windykacyjne	-	-	-	-	-	(102 268)
Pozostałe produkty	-	-	-	-	-	(3 238)
Marża pośrednia ¹	-	-	-	-	-	59 123
Nabyte pakiety wierzytelności	-	-	-	-	-	29 517
Usługi windykacyjne	-	-	-	-	-	5 551
Pozostałe produkty	-	-	-	-	-	24 055
Koszty ogólne	-	-	-	-	-	(94 372)
Pozostałe przychody/koszty operacyjne	-	-	-	-	-	(4 528)
EBITDA ²	(15 869)	27 569	(1 778)	(645)	(49 053)	(39 777)
Amortyzacja	-	-	-	-	-	(18 823)
Przychody/koszty finansowe	-	-	-	-	-	(63 750)
Udział w zyskach/(stratach) jednostek wycenianych metodą praw własności	-	-	-	-	-	438 529
Zysk brutto	-	-	-	-	-	316 179
Podatek dochodowy	-	-	-	-	-	(39 790)

Zysk netto	-	-	-	276 390
Wartość bilansowa pakietów wierzytelności	6 965	28 112	1 873	36 949
Wpłaty od osób zadłużonych	7 099	32 521	1 794	41 415

¹ Marża pośrednia = przychody operacyjne – koszty operacyjne (nieprzypisane)

² EBITDA = zysk operacyjny – amortyzacja – pozostałe przychody operacyjne – pozostałe koszty operacyjne.

Źródło: Spółka

4.4 Charakterystyka struktury aktywów i pasywów bilansu Spółki

Tabela 8. Struktura aktywów i pasywów bilansu spółki

Na dzień 31 grudnia 2020

w tysiącach złotych	Nota	31.12.2020	31.12.2019 Dane przekształcone	01.01.2019 Dane przekształcone
Aktywa				
Środki pieniężne i ich ekwiwalenty	19	6 595	13 812	9 151
Instrumenty pochodne	24	-	3 820	1 450
Instrumenty zabezpieczające	23	-	399	-
Należności z tytułu dostaw i usług od jednostek powiązanych	18	20 594	25 435	21 814
Należności z tytułu dostaw i usług od jednostek pozostałych	18	2 640	3 365	2 811
Pozostałe należności	18	7 869	54 597	7 223
Zapasy	17	28 755	30 294	27 260
Inwestycje	15	320 520	343 926	149 667
Inwestycje w jednostkach zależnych wyceniane metodą praw własności	14	3 315 459	3 352 745	3 320 121
Rzeczowe aktywa trwałe	12	37 521	34 944	16 169
Wartości niematerialne	13	12 841	15 084	16 547
Pozostałe aktywa		5 955	4 683	4 173
Aktywa ogółem		3 758 749	3 883 105	3 576 385
Kapitał własny i zobowiązania				
Zobowiązania				
Zobowiązania z tytułu dostaw i usług oraz pozostałe	27	51 863	67 056	55 556
Instrumenty pochodne	24	11 236	-	-
Instrumenty zabezpieczające	23	18 386	3 924	3 870
Zobowiązania z tytułu świadczeń pracowniczych	25	21 464	20 695	19 075
Zobowiązania z tytułu podatku dochodowego		4 358	690	12 295
Zobowiązania z tytułu kredytów, pożyczek, innych dłużnych papierów wartościowych i leasingów	22	1 462 143	1 784 605	1 731 998
Rezerwy	26	11 280	7 454	7 516

Rezerwa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	16	134 249	40 254	13 722
Zobowiązania ogółem		1 714 979	1 924 678	1 844 032
Kapitał własny				
Kapitał akcyjny	20	19 011	18 972	18 887
Kapitał z emisji akcji powyżej ich wartości nominalnej		310 430	307 192	300 097
Kapitał rezerwowý z wyceny instrumentów zabezpieczających		(14 783)	78	(3 869)
Różnice kursowe z przeliczenia jednostek działających za granicą		81 360	(30 219)	(53 769)
Pozostałe kapitały rezerwowe		103 626	104 582	94 924
Zyski zatrzymane		1 544 127	1 557 821	1 376 084
Kapitał własny ogółem		2 043 771	1 958 426	1 732 354
Kapitał własny i zobowiązania		3 758 749	3 883 104	3 576 385

4.5 Przepływy środków pieniężnych

Polityka Spółki i Grupy dotycząca finansowania oraz zarządzania środkami pieniężnymi polega na finansowaniu:

- zakupów portfeli wierzytelności wypracowanymi środkami własnymi oraz kredytami bankowymi, obligacjami i innymi instrumentami dłużnymi;
- rzeczowych aktywów trwałych i wartości niematerialnych leasingiem lub środkami własnymi;
- pozostałej działalności środkami własnymi.

Środki pieniężne Spółki nominowane są w PLN, EUR, RON i CZK.

Główne źródła przepływów pieniężnych z działalności operacyjnej Spółki związane są ze zmianami na nabytych portfelach wierzytelności ujętymi w pozycji „Zmiana stanu inwestycji w pakiety wierzytelności”. Poniżej zaprezentowano szczegółowe dane dotyczące przepływów związanych z wydatkami na zakup portfeli wierzytelności oraz uzyskiwanymi wpłatami od osób zadłużonych.

Tabela 9. Wartość nabytych pakietów wierzytelności, w tys. zł

Wartość nabytych pakietów wierzytelności na dzień 01.01.2020	36 949
Korekta ceny nabycia z tytułu dyskonta	(16)
Wpłaty od osób zadłużonych	(35 904)
Wartość sprzedanych nieruchomości	210
Przychody z windykacji nabytych pakietów wierzytelności (odsetki oraz aktualizacja)	32 090
Wartość nabytych pakietów wierzytelności na dzień 31.12.2020	33 329

Źródło: Spółka

Z uwagi na ujmowanie przez Spółkę zakupów portfeli wierzytelności w segmencie działalności operacyjnej, aktywność inwestycyjna Spółki w zakresie nabywania portfeli wierzytelności na własny rachunek i związany z

tym wzrost bilansowej wartości godziwej nabytych portfeli wierzytelności przekłada się na zmniejszenie salda przepływów pieniężnych z działalności operacyjnej.

4.6 Istotne pozycje pozabilansowe w ujęciu podmiotowym, przedmiotowym i wartościowym

Spółka nie posiadała w 2020 roku istotnych pozycji pozabilansowych.

4.7 Analiza wskaźnikowa

Analiza wskaźnikowa samej Spółki jest istotnie zaburzona w konsekwencji wykorzystywania całej struktury Grupy w działalności operacyjnej.

Do uzyskania poprawnych wniosków płynących z analizy niezbędna jest całościowa analiza sytuacji wskaźnikowej Grupy KRUK.

Tabela poniżej przedstawia najważniejsze wskaźniki rentowności Grupy Kapitałowej KRUK.

Wskaźniki rentowności	Okres zakończony 31 grudnia	
	2020	2019
Rentowność na poziomie zysku operacyjnego powiększonego o amortyzację (EBITDA)	33%	38%
Rentowność na poziomie zysku operacyjnego (EBIT)	29%	35%
Rentowność brutto	18%	25%
Rentowność netto	7%	22%
Rentowność aktywów (ROA)	2%	6%
Rentowność kapitałów własnych (ROE)	4%	14%

Źródło: Spółka

Zasady wyliczenia wskaźników:

- Rentowność na poziomie zysku operacyjnego powiększonego o amortyzację (EBITDA) – zysk na działalności operacyjnej okresu + amortyzacja / przychody ogółem
- Rentowność na poziomie zysku operacyjnego (EBIT) – zysk na działalności operacyjnej okresu / przychody ogółem
- Rentowność brutto – zysk przed opodatkowaniem okresu / przychody ogółem
- Rentowność netto – zysk netto okresu / przychody ogółem
- Rentowność aktywów (ROA) – zysk netto okresu / aktywa ogółem

- Rentowność kapitałów własnych (ROE) – zysk netto okresu / kapitał własny

Na spadek wskaźników rentowności uzyskanych w roku 2020 w porównaniu do roku poprzedniego wpłynęły poniższe, częściowo kompensujące się czynniki:

- niższe o 126 mln zł tj. o 10 % w stosunku do roku poprzedniego przychody, na co największy wpływ miała negatywna aktualizacja prognozy wpływów w łącznej kwocie -205 mln zł, głównie jako efekt pandemii koronawirusa,
- wyższe o 51 mln zł tj. o 3% spłaty z pakietów nabytych w porównaniu do roku 2019. Spłaty z portfeli posiadanych wyniosły w 2020 roku 1 834 mln zł i są to wpłaty największe w historii działalności Grupy,
- wdrożenie planu oszczędnościowego w zakresie kosztów operacyjnych i ogólnych, co pozwoliło obniżyć je zarówno w stosunku do budżetu jak i kosztów poniesionych w roku poprzednim (mniej o 12 mln zł tj. o 1%),
- dokonanie odpisu z tytułu rozpoznanej wartości firmy nabytej spółki hiszpańskiej w wysokości -25 mln zł,
- wyższy o 93 mln zł w stosunku do roku poprzedniego podatek odroczony, głównie w związku z rezerwą wynikającą z zakładanych w kolejnych latach wypłat dochodów ze spółek inwestycyjnych Grupy do KRUK S.A.

Stan kapitałów własnych na koniec 2020 roku jest wyższy o 4% od stanu na koniec 2019 roku.

Poziom aktywów Grupy na koniec 2020 roku zmalał o 4% w stosunku do stanu z końca 2019 roku. Największy spadek aktywów nastąpił w pozycji Inwestycje (spadek o 203 mln zł, tj. 5%) i jest efektem przede wszystkim zmniejszenia aktywności inwestycyjnej w okresie istotnej niepewności wywołanej koronawirusem i jego skutkami, ujemną aktualizacją oraz amortyzacją portfeli posiadanych.

Poniższa tabela przedstawia najważniejsze wskaźniki zadłużenia Grupy Kapitałowej KRUK.

	Okres zakończony 31 grudnia	
	2020	2019
Wskaźnik ogólnego zadłużenia	56%	59%
Wskaźnik zadłużenia kapitałów własnych	126%	146%
Wskaźnik zadłużenia finansowego netto do kapitałów własnych	1,0x	1,3x
Wskaźnik zadłużenia finansowego netto do EBITDA gotówkowej	1,7x	2,3x
Wskaźnik płynności bieżącej	5,2x	11,0x
Wskaźnik płynności szybkiej	5,2x	11,0x

Źródło: Spółka

Zasady wyliczania wskaźników:

- Wskaźnik ogólnego zadłużenia = zobowiązania ogółem / pasywa ogółem
- Wskaźnik zadłużenia kapitałów własnych = zobowiązania ogółem / kapitał własny ogółem
- Wskaźnik zadłużenia finansowego netto do kapitałów własnych = (długoterminowe i krótkoterminowe zobowiązania z tytułu kredytów, pożyczek oraz inne zobowiązania finansowe – środki pieniężne i ich ekwiwalenty) / kapitały własne ogółem
- Wskaźnik zadłużenia finansowego netto do EBITDA gotówkowej = (długoterminowe i krótkoterminowe zobowiązania z tytułu kredytów, pożyczek oraz inne zobowiązania finansowe – środki pieniężne i ich ekwiwalenty) / EBITDA gotówkowa
- Wskaźnik płynności bieżącej = aktywa obrotowe ogółem / zobowiązania krótkoterminowe ogółem
- Wskaźnik płynności szybkiej = (aktywa obrotowe ogółem – zapasy) / zobowiązania krótkoterminowe ogółem

Celem Grupy jest utrzymywanie solidnej podstawy kapitałowej tak, by zapewnić rozwój działalności gospodarczej przy jednoczesnym utrzymaniu zaufania inwestorów, kredytodawców, obligatariuszy oraz innych podmiotów z otoczenia Grupy. Aby kontrolować bezpieczny poziom ekspozycji Grupy na dług finansowy, zarząd KRUK S.A. na bieżąco monitoruje poziomy wskaźników zadłużenia.

W 2020 roku wskaźniki te uległy nieistotnym wahaniom i w ocenie Zarządu pozostały na bezpiecznych poziomach. Przykładowo, wskaźniki zadłużenia mierzone w skali Grupy określone w warunkach emisji obligacji wyniosły: wskaźnik zadłużenia finansowego netto do kapitałów własnych: 1,0x (maksymalny poziom to 3,0x w emisjach, dla których zdefiniowane zostały limity zadłużenia finansowego) oraz wskaźnik zadłużenia finansowego netto do EBITDA gotówkowej: 1,7x (maksymalny poziom to 4,0x).

Wskaźniki płynności są zdeterminowane specyfiką aktywów z tytułu nabytych portfeli wierzytelności, które prezentowane są jako krótkoterminowe aktywa, zaś operacyjnie będą wykorzystywane w okresie dłuższym niż 12 miesięcy.

4.8 [Objaśnienie różnic pomiędzy wynikami finansowymi a wcześniej publikowanymi prognozami wyników](#)

W dniu 17 marca 2021 roku Zarząd podjął uchwałę w sprawie wstępnych szacunkowych wyników Grupy KRUK za 2020 rok. Zgodnie z uchwałą wstępny, szacunkowy skonsolidowany zysk netto Grupy KRUK za 2020 rok wynosi 81 mln zł, a wstępna szacunkowa EBITDA gotówkowa Grupy KRUK za 2020 rok wyniosła 1 236 mln zł i była o 10% większa w stosunku do 2019 roku. Zarówno szacunkowy zysk netto, jak i szacunkowa EBITDA gotówkowa opublikowane w raporcie bieżącym nr 6/2021 w dniu 17 marca 2021 są zgodne z publikowanymi w niniejszym sprawozdaniu ostatecznymi wynikami finansowymi.

4.9 [Instrumenty finansowe](#)

Spółka posiada następujące aktywa finansowe inne niż pochodne aktywa finansowe:

- inwestycje w pakiety wierzytelności,
- należności z tytułu dostaw i usług oraz pozostałe,

- udzielone pożyczki podmiotom powiązanym.

Spółka posiada następujące zobowiązania finansowe niebędące instrumentami pochodnymi: kredyty, zobowiązania z tytułu dłużnych papierów wartościowych, zobowiązania z tytułu dostaw i usług oraz pozostałe zobowiązania.

Instrumenty pochodne

W 2020 roku KRUK S.A. mogła zawierać transakcje pochodne na podstawie poniższych umów ramowych (stan na dzień 31.12.2020):

Umowa	Bank	Spółka z Grupy Kruk	Data umowy	Wysokość limitu	Zabezpieczenia
Umowa ramowa o trybie zawierania i rozliczania transakcji	Santander Bank Polska S.A.	KRUK S.A. i InvestCapital Ltd.	13.06.2013	70 000 000 PLN	- pełnomocnictwo do obciążania rachunków KRUK SA prowadzonych w Banku - weksel in blanco wraz z deklaracją wekslową
Umowa Ramowa w sprawie zawierania transakcji rynku finansowego	DNB Bank Polska S.A.	KRUK S.A.	08.03.2019		- notarialne oświadczenie o poddaniu się egzekucji KRUK S.A.
Umowa Ramowa w sprawie zawierania transakcji rynku finansowego	DNB Bank Polska S.A.	InvestCapital Ltd.	28.02.2019	10 200 000 EUR	- poręcznie KRUK S.A. - notarialne oświadczenie o poddaniu się egzekucji KRUK S.A.
Umowa Ramowa Zawierania i Wykonywania Terminowych Transakcji Wymiany Walutowej	ING Bank Śląski S.A.	KRUK S.A.	09.08.2018	15 000 000 EUR	- brak
Umowa ramowa dla transakcji rynku finansowego	mBank S.A.	KRUK S.A.	07.02.2019	5 000 000 PLN	- pełnomocnictwo do obciążania rachunków KRUK SA prowadzonych w Banku - weksel in blanco wraz z deklaracją wekslową

Na dzień 31.12.2020 spółki z Grupy KRUK posiadały otwarte kontrakty:

Nazwa banku	Spółka z Grupy Kruk	Rodzaj transakcji	Wolumen	Strona transakcji - Kupno/ Sprzedaż stawki stałej	Stopa stała transakcji	Stopa zmienna	Okres ważności
Santander Bank Polska S.A.	KRUK S.A.	CCIRS (Cross-Currency Interest Rate Swap)	100.000.000,00 PLN	kupno	3,06%	3,1% + WIBOR 3M	od 2017-01-09 do 2021-06-04
Santander Bank Polska S.A.	KRUK S.A.	CCIRS (Cross-Currency Interest Rate Swap)	90.000.000,00 PLN	kupno	2,97%	3,0% + WIBOR 3M	od 2017-01-13 do 2021-11-10

Santander Bank Polska S.A.	KRUK S.A.	IRS (Interest Rate Swap)	150.000.000,00 PLN	kupno	2,50%	WIBOR 3M	od 2017-11-07 do 2022-03-02
Santander Bank Polska S.A.	KRUK S.A.	IRS (Interest Rate Swap)	50.000.000,00 PLN	kupno	2,50%	WIBOR 3M	od 2017-11-07 do 2022-05-04
Santander Bank Polska S.A.	KRUK S.A.	IRS (Interest Rate Swap)	75.000.000,00 PLN	kupno	1,67%	WIBOR 3M	od 2019-09-05 do 2022-10-18
Santander Bank Polska S.A.	KRUK S.A.	IRS (Interest Rate Swap)	30.000.000,00 PLN	kupno	1,65%	WIBOR 3M	od 2019-09-05 do 2023-11-27
Santander Bank Polska S.A.	KRUK S.A.	IRS (Interest Rate Swap)	25.000.000,00 PLN	kupno	1,65%	WIBOR 3M	od 2019-09-05 do 2024-02-06
DNB Bank Polska S.A.	KRUK S.A.	IRS (Interest Rate Swap)	35 000 000,00 PLN	kupno	1,6050%	WIBOR 3M	od 2019-09-04 do 2023-10-12
DNB Bank Polska S.A.	KRUK S.A.	IRS (Interest Rate Swap)	115 000 000,00 PLN	kupno	1,5775%	WIBOR 3M	od 2019-09-04 do 2024-09-27
DNB Bank Polska S.A.	KRUK S.A.	IRS (Interest Rate Swap)	50 000 000,00 PLN	kupno	1,5775%	WIBOR 3M	od 2019-09-04 do 2024-09-28

W dniu 05.02.2020 spółka InvestCapital Ltd. zawarła walutową transakcję FX Forward na parze EUR/PLN, o nominale 50 mln PLN, z terminem zapadalności na 05.03.2020. Zawarta transakcja zabezpieczała planowany przepływ pieniężny. Na dzień 31.12.2020 Grupa nie posiada otwartych transakcji tego typu.

4.10 Ryzyka związane z wykorzystywaniem instrumentów finansowych

Przy wykorzystywaniu instrumentów finansowych Spółka uwzględnia ryzyko kredytowe, ryzyko płynności (zadłużenia) oraz ryzyko rynkowe (walutowe, stopy procentowej). Szczegóły dot. metod zarządzania tymi ryzykami zostały uwzględnione w punkcie 3.16 „Istotne czynniki ryzyka i metody zarządzania”.

Poniżej przedstawiono pozycje aktywów związane z ryzykiem kredytowym

Tabela 10. Pozycje aktywów związane z ryzykiem kredytowym

w tysiącach złotych	Nota	31.12.2020	31.12.2019
Inwestycje w pakiety wierzytelności	15	33 329	36 949
Udzielone pożyczki podmiotom powiązanym	15	287 191	306 977
Należności z tytułu dostaw i usług oraz pozostałe	18	31 103	83 397
		351 623	427 323

Źródło: Spółka

4.11 Ocena zarządzania zasobami finansowymi

W ocenie Zarządu obecna i przewidywana sytuacja finansowa Spółki nie wykazuje istotnych zagrożeń w zarządzaniu zasobami finansowymi. Spółka jest w stanie kontrolować i obsługiwać swoje zadłużenie, a także racjonalnie dysponuje zasobami finansowymi. Szczegółowe informacje zamieszczono w sprawozdaniu finansowym Spółki w nocie 22.

5

5 ŁAD KORPORACYJNY

W związku z przyjęciem przez Radę Giełdy Uchwałą nr 26/1413/2015 z dnia 13 października 2015 r. „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2016”, Uchwałą Nr 1/2016 Zarząd Spółki przyjął oświadczenie w zakresie stosowania Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2016 w KRUK S.A. Zakres stosowania zasad ładu korporacyjnego określonych w przedmiotowym dokumencie określony został również w opublikowanym przez Spółkę 4 stycznia 2016 raporcie EBI nr 1/2016.

Tekst oświadczenia ze wskazaniem zakresu, w jakim Spółka deklaruje przestrzeganie zasad, dostępny jest na stronie KRUK S.A. w lokalizacji: <https://pl.kruk.eu/relacje-inwestorskie/o-spolce#dokumenty-korporacyjne>

5.1 Stosowany zbiór zasad ładu korporacyjnego

W roku 2020 Spółka podlegała zasadom ładu korporacyjnego opisanym w dokumencie „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2016” (Zasady Ładu Korporacyjnego, DPSN), stanowiącym Załącznik do Uchwały Nr 26/1413/2015 Rady Giełdy z dnia 13 października 2015 r. Przedmiotowy dokument jest ogólnie dostępny na stronie internetowej Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. poświęconej zagadnieniom ładu korporacyjnego (<http://www.corp-gov.gpw.pl>).

5.2 Zasady ładu korporacyjnego, od których stosowania odstąpiono

Zgodnie z oświadczeniem Zarządu, w 2016 roku Spółka zadeklarowała stosowanie zasad ładu korporacyjnego określonych w "Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW 2016", z wyjątkiem zasad przedstawionych poniżej, od których stosowania odstąpiono. Oświadczenie to pozostało aktualne także w zakresie stosowania zasad ładu korporacyjnego w 2020.

Spółka nie stosowała zasady wyrażonej w punkcie III.Z.3. zbioru DPSN 2016, zgodnie z którą w odniesieniu do osoby kierującej funkcją audytu wewnętrznego i innych osób odpowiedzialnych za realizację jej zadań zastosowanie mają zasady niezależności określone w powszechnie uznanych, międzynarodowych standardach praktyki zawodowej audytu wewnętrznego. Zarząd wskazuje, że Spółka posiada wyodrębnioną w strukturze organizacyjnej jednostkę audytu wewnętrznego, obiektywną, niezależną i bezstronną, podległą bezpośrednio Prezesowi Zarządu, a także mającą zapewnioną możliwość raportowania bezpośrednio do komitetu audytu zgodnie z zasadą III.Z.2. Jednak do osoby kierującej funkcją audytu wewnętrznego nie mają zastosowania zasady niezależności organizacyjnej opracowane przez The Institute of Internal Auditors (USA), tj.: zasada bezpośredniej podległości funkcjonalnej Radzie Nadzorczej. Zdaniem Zarządu KRUK S.A. przeniesienie przepisów prawa amerykańskiego na grunt polski powoduje dualizm w zakresie odpowiedzialności osoby kierującej funkcją audytu wewnętrznego, co nie jest korzystne dla Spółki.

Spółka nie przyjęła do stosowania rekomendacji zawartej w punkcie IV.R.2. Zbioru DPSN 2016. Zgodnie z nią – jeżeli jest to uzasadnione z uwagi na strukturę akcjonariatu lub zgłaszane spółce oczekiwania akcjonariuszy – spółka powinna umożliwić akcjonariuszom udział w walnym zgromadzeniu przy wykorzystaniu środków

komunikacji elektronicznej, w szczególności poprzez transmisję obrad walnego zgromadzenia w czasie rzeczywistym i dwustronną komunikację w czasie rzeczywistym. W ramach takiej komunikacji akcjonariusze mogą wypowiadać się w toku obrad walnego zgromadzenia, przebywając w miejscu innym niż miejsce obrad walnego zgromadzenia. Mają też – osobiście lub przez pełnomocnika – prawo wykonania głosu w toku walnego zgromadzenia. Rekomendacja ta dotyczy sytuacji, w której spółka jest w stanie zapewnić infrastrukturę techniczną niezbędną dla sprawnego przeprowadzenia walnego zgromadzenia przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej. W ocenie Zarządu struktura akcjonariatu KRUK S.A. jest rozproszona, ale stopień rozproszenia nie jest na tyle istotny, aby uzasadniał potrzebę przeprowadzenia walnego zgromadzenia przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej. Główni akcjonariusze spółki to podmioty profesjonalne, polskie i zagraniczne, reprezentowane na WZA przez pełnomocników. Według aktualnej wiedzy spółki, obecna formuła przeprowadzanych WZA odpowiada potrzebom akcjonariuszy Spółki. Jednocześnie Spółka identyfikuje zagrożenia dla prawidłowości przebiegu WZA, zwłaszcza ryzyka prawne, które w ocenie Spółki byłyby większe niż ewentualne korzyści w postaci większej liczby akcjonariuszy biorących udział w WZA.

Z tych samych względów Spółka nie stosowała także zasady wyrażonej w punkcie IV.Z.2, zgodnie z którą, jeżeli jest to uzasadnione z uwagi na strukturę akcjonariatu spółki, spółka zapewnia powszechnie dostępną transmisję obrad walnego zgromadzenia w czasie rzeczywistym.

Niezależnie od zdeklarowania o niestosowaniu ww. zasady IV.Z.2 oraz rekomendacji IV.R.2, mając na względzie sytuację epidemiczną panującą w Polsce i na świecie, przy organizacji Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia w dniu 31.08.2020 Spółka przewidziała możliwość uczestniczenia w Walnym Zgromadzeniu przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, zapewniając akcjonariuszom możliwość dwustronnej komunikacji w czasie rzeczywistym oraz transmisję obrad walnego zgromadzenia w czasie rzeczywistym.

5.3 Informacje o akcjonariacie

5.3.1 Akcjonariusze posiadający bezpośrednio lub pośrednio znaczne pakiety akcji KRUK

Struktura Akcjonariuszy posiadających bezpośrednio lub pośrednio znaczne pakiety akcji KRUK S.A. na dzień 1 stycznia 2020 zgodnie z zawiadomieniami otrzymanymi przez Spółkę, została zaprezentowana w tabeli poniżej.

Tabela 11. Akcjonariusze posiadający znaczne pakiety akcji wg stanu na dzień 1 stycznia 2020 roku

Akcjonariusz	Liczba akcji / Liczba głosów	Udział w kapitale zakładowym (%)
NN PTE*	2 055 000	10,83
Piotr Krupa	1 886 666	9,94
Aviva OFE*	1 740 000	9,17
PZU OFE*	1 056 178	5,57

(*) Dane na podstawie wykazu akcjonariuszy posiadających co najmniej 5% liczby głosów na ZWZ KRUK S.A. w dniu 25.06.2019 roku.

Źródło: Spółka

Struktura Akcjonariuszy posiadających bezpośrednio lub pośrednio znaczne pakiety akcji KRUK S.A. na dzień 31 grudnia 2020 została zaprezentowana w tabeli poniżej.

Tabela 12. Akcjonariusze posiadający znaczne pakiety akcji wg stanu na dzień 31 grudnia 2020 roku

Akcjonariusz	Liczba akcji / Liczba głosów	Udział w kapitale zakładowym (%)
NN PTE	2 457 398	12,95
PZU OFE*	1 856 437	9,79
Piotr Krupa	1 827 613	9,63
Aviva OFE*	1 788 000	9,42
Allianz OFE	1 009 299	5,32

(*) Dane na podstawie wykazu akcjonariuszy posiadających co najmniej 5% liczby głosów na ZWZ KRUK S.A. w dniu 31.08.2020 roku.

Źródło: Spółka

Struktura Akcjonariuszy posiadających bezpośrednio lub pośrednio znaczne pakiety akcji KRUK S.A. na dzień 25 marca 2021 została zaprezentowana w tabeli poniżej.

Tabela 20. Akcjonariusze posiadający znaczne pakiety akcji wg stanu na dzień publikacji raportu

Akcjonariusz	Liczba akcji / Liczba głosów	Udział w kapitale zakładowym (%)
NN PTE	2 457 398	12,93
PZU OFE*	1 856 437	9,77
Piotr Krupa	1 827 613	9,61
Aviva OFE*	1 788 000	9,41
Allianz OFE	1 009 299	5,31

(*) Dane na podstawie wykazu akcjonariuszy posiadających co najmniej 5% liczby głosów na ZWZ KRUK S.A. w dniu 31.08.2020 roku.

Źródło: Spółka

5.3.2 Zmiany w strukturze akcjonariatu w roku sprawozdawczym

W 2020 roku miały miejsce następujące zmiany w strukturze znaczących akcjonariuszy KRUK S.A.:

- W dniu 28 kwietnia 2020 roku do Spółki wpłynęło powiadomienie od Piotra Krupy, dokonane w trybie art. 19 MAR, w którym poinformował o zbyciu w dniu 27 kwietnia 2020 roku 30 000 akcji KRUK S.A. po średniej cenie 79,95 zł na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie w transakcjach sesyjnych zwykłych.
- W dniu 17 września 2020 roku Emitent otrzymał od Nationale-Nederlanden Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A. zawiadomienie o nabyciu akcji Spółki o następującej treści: „Działając zgodnie z art. 87 ust. 1 pkt 2b ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych (Dz. U. z 2009, Nr 185, poz. 1439 z późn. zm.) informujemy, że w wyniku nabycia akcji spółki Kruk S.A. (dalej „Spółka”) w transakcji na GPW w Warszawie, zawartych w dniu 9 września 2020 roku, zarządzane przez Nationale-Nederlanden Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A. fundusze: Nationale-Nederlanden Otwarty Fundusz Emerytalny, Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny, Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny Nasze Jutro 2025, Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny Nasze Jutro 2030, Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny Nasze

Jutro 2035, Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny Nasze Jutro 2040, Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny Nasze Jutro 2045, Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny Nasze Jutro 2050, Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny Nasze Jutro 2055, Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny Nasze Jutro 2060 zwiększyły łączny stan posiadania akcji Spółki o 2 % głosów na Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy Spółki.

Poniższa tabelka przedstawia zestawienie ilości akcji i głosów przed i po rozliczeniu transakcji.

PRZED FUNDUSZE ŁĄCZNIE	PO		Liczba	%
	liczba	%		
Głosy	2 395 066	12,62%	2 457 398	12,95%
kapitał	2 395 066	12,62%	2 457 398	12,95%

- W dniu 6 listopada 2020 roku Emitent otrzymał od Morgan Stanley & Co. International plc, zawiadomienie o transakcjach na akcjach Spółki o treści, która znajduje się w załączniku do raportu bieżącego nr 40/2020 <https://pl.kruk.eu/relacje-inwestorskie/raporty/raporty-biezace/raport-biezacy-nr-40-2020-informacja-o-transakcjach-na-akcjach-kruk-s-a>
- W dniu 26 listopada 2020 roku Emitent otrzymał od Morgan Stanley & Co. International plc, zawiadomienie o transakcjach na akcjach Spółki o treści, która znajduje się w załączniku do raportu bieżącego nr 46/2020 <https://pl.kruk.eu/relacje-inwestorskie/raporty/raporty-biezace/raport-biezacy-nr-46-2020-informacja-o-transakcjach-na-akcjach-kruk-s-a>.
- W dniu 18 listopada 2020 roku do Spółki wpłynęło powiadomienie od Piotra Krupy, dokonane w trybie art. 19 MAR, w którym poinformował o zbyciu w dniu 16 listopada 2020 roku 29 053 akcji KRUK S.A. po średniej cenie 350,00 zł poza systemem obrotu w wyniku odpowiedzi na nabycie akcji własnych Spółki.
- W dniu 1 grudnia 2020 roku Emitent otrzymał od Powszechne Towarzystwo Emerytalne Allianz Polska S.A., ul. Rodziny Hiszpańskich 1, 02-685 Warszawa zawiadomienie o nabyciu akcji Spółki o następującej treści:
„Na podstawie art. 69 ust. 1 pkt. 2 i ust. 2 Ustawy o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych Powszechne Towarzystwo Emerytalne Allianz Polska S.A. zarządzające Allianz Polska Otwartym Funduszem Emerytalnym, dalej OFE oraz zarządzające Allianz Polska Dobrowolnym Funduszem Emerytalnym, dalej DFE, uprzejmie informuje, iż w wyniku transakcji w dniu 27.11.2020 r. na akcjach spółki KRUK SA, udział w kapitale zakładowym i w ogólnej liczbie głosów spółki KRUK SA na rachunkach OFE i DFE zwiększył się powyżej 5%.
- Przed transakcją na rachunkach OFE i DFE zapisanych było 849 116 akcji, stanowiących 4,48 % udziału w kapitale zakładowym spółki, co dawało prawo do wykonywania 849 116 głosów z akcji stanowiących 4,48 % udziału w ogólnej liczbie głosów na wza spółki.
- Po transakcji stan na rachunkach OFE i DFE zwiększył się do 1 009 299 akcji, stanowiących 5,32% udziału w kapitale zakładowym spółki, co daje prawo do wykonywania 1 009 299 głosów z akcji stanowiących 5,32% udziału w ogólnej liczbie głosów na wza spółki.”

5.3.3 Akcje własne

Akcje własne w okresie od 1 czerwca 2018 do 31 maja 2021

18 kwietnia 2018 Zwyczajne Walne Zgromadzenie Spółki KRUK S.A. przyjęło uchwałę upoważniającą Zarząd Spółki do nabywania w okresie od 1 czerwca 2018 do dnia 31 maja 2021 akcji własnych Spółki notowanych na rynku podstawowym GPW, przy czym łączna wartość nominalna nabytych w tym trybie akcji nie może

przekroczyć 3 761 580 zł, a maksymalna wysokość środków, jakie Spółka przeznaczy na realizację programu skupu akcji własnych nie może przekroczyć 500 mln zł, wliczając w to cenę oraz koszty nabycia. Cena nabycia akcji własnych przez Spółkę nie może być wyższa od 250 zł, a niższa niż 1 zł. Akcje własne nie mogą być nabywane w drodze transakcji pakietowych. Nabyte w tym trybie przez Spółkę akcje własne będą mogły zostać przeznaczone do umorzenia akcji własnych Spółki i obniżenia kapitału zakładowego Spółki.

Zarząd Spółki może, zależnie od interesu Spółki, zakończyć nabywanie akcji przed 31 maja 2021 lub przed wyczerpaniem całości środków przeznaczonych na ich nabycie, bądź w ogóle zrezygnować z nabycia akcji w całości lub w części.

W roku obrotowym 2020 Spółka nie realizowała programu skupu akcji własnych z tego tytułu.

Nabycie akcji własnych na podstawie Uchwały nr 7/2020 Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia KRUK S.A. z dnia 31 sierpnia 2020

Nabycie akcji własnych na podstawie Uchwały nr 7/2020 Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia Kruk S.A. z dnia 31 sierpnia 2020 zostało opisane w pkt 5.5.1 Dane historyczne na temat dywidendy oraz wypłat dochodów dla akcjonariuszy w innych formach

5.3.4 Posiadacze papierów wartościowych dających specjalne uprawnienia kontrolne
KRUK S.A. nie wyemitował papierów wartościowych dających akcjonariuszom specjalne uprawnienia kontrolne.

5.3.5 Ograniczenia w wykonywaniu prawa głosu
Statut KRUK SA nie przewiduje żadnych ograniczeń odnośnie do wykonywania prawa głosu na walnym zgromadzeniu.

5.3.6 Ograniczenia w przenoszeniu prawa własności papierów wartościowych
Statut Spółki nie przewiduje ograniczeń dotyczących przenoszenia praw własności papierów wartościowych KRUK SA.

Umowy, w wyniku których mogą nastąpić zmiany w proporcjach posiadanych akcji przez dotychczasowych akcjonariuszy i obligatariuszy

Spółce nie są znane umowy, w wyniku których może w przyszłości dojść do zmiany w proporcjach akcji posiadanych przez dotychczasowych akcjonariuszy i obligatariuszy.

5.4 Program Motywacyjny

Program motywacyjny na lata 2015-2019

Program motywacyjny na lata 2015-2019 przyjęty został uchwałą nr 26/2014 Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia KRUK S.A. z dnia 28 maja 2014 (Program 2015-2019).

Program 2015-2019 jest drugim programem motywacyjnym w historii działalności Grupy KRUK. Szczegóły Programu motywacyjnego na lata 2015-2019 zostały opisane między innymi w ramach Sprawozdania zarządu KRUK S.A. z działalności Grupy KRUK za 2019 rok.

W dniu 31 sierpnia 2020 Zwyczajne Walne Zgromadzenie KRUK SA podjęło uchwałę nr 23/2020 w sprawie zmiany Uchwały Nr 26/2014 Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia KRUK S.A. z siedzibą we Wrocławiu z dnia 28 maja 2014 w sprawie ustalenia zasad przeprowadzenia przez Spółkę programu motywacyjnego na lata 2015-2019, warunkowego podwyższenia kapitału zakładowego Spółki oraz emisji warrantów subskrypcyjnych z wyłączeniem w całości prawa poboru dotychczasowych akcjonariuszy Spółki w odniesieniu do akcji emitowanych w ramach kapitału warunkowego i warrantów subskrypcyjnych oraz zmiany Statutu Spółki. Na mocy przedmiotowej uchwały Akcjonariusze zdecydowali o przedłużeniu okresu ważności warrantów subskrypcyjnych, a tym samym czasu, do kiedy posiadacze warrantów mogą realizować przysługujące im prawa, do 31 grudnia 2022. Walne Zgromadzenie zdecydowało także, iż warranty w ramach Transzy V mogą być przyznawane w 2020 oraz w 2021.

Poniższa tabela przedstawia kolejne transze w Programie Motywacyjnym

Transza	Ilość warrantów subskrypcyjnych objętych przez członków zarządu KRUK S.A.	Ilość warrantów subskrypcyjnych objętych przez inne osoby uprawnione	Ilość warrantów zamienionych na akcje serii F	Ilość warrantów pozostających w posiadaniu osób uprawnionych, uprawniających do objęcia akcji serii F
Transza I za 2015	20 000	86 435	82 574	23 861
Transza II za 2016	50 480	91 467	95 461	46 486
Transza III za 2017	54 344	85 853	55 035	85 162
Transza IV za 2018	89 768	115 528	33 759	171 537
Transza V za 2019	91 596	120 390	0	211 986
SUMA	306 188	499 673	266 829	539 032

Transza V

Uchwałą z dnia 10 września 2020 Rada Nadzorcza Spółki stwierdziła, iż spełniony został warunek określony w Programie Opcji dla zaoferowania warrantów subskrypcyjnych przypadających w Transzy V za 2019 rok. W dniu 14 września 2020 zarząd Spółki podjął uchwałę w sprawie ustalenia listy osób uprawnionych, będących członkami zarządu, do objęcia warrantów subskrypcyjnych w Transzy V za 2019 rok w ramach Programu Opcji na lata 2015-2019. W dniu 21 września 2020 Rada Nadzorcza podjęła uchwałę w sprawie akceptacji uchwały Zarządu nr 158/2020 w sprawie ustalenia listy osób uprawnionych, będących członkami zarządu, do objęcia warrantów subskrypcyjnych w Transzy V za 2019 rok w ramach Programu Opcji na lata 2015-2019. Na tej podstawie Rada Nadzorcza złożyła członkom zarządu oferty objęcia warrantów w V Transzy Programu Managerskiego na lata 2015-2019. Wydanie warrantów osobom uprawnionym, będącym członkami zarządu, nastąpiło w dniu 24 września 2020 w ilości 91 596 szt.

W dniach 13 października 2020 oraz 23 października 2020 zarząd Spółki podjął uchwały w sprawie ustalenia listy osób uprawnionych, nie będących członkami zarządu, do objęcia warrantów subskrypcyjnych w Transzy V za 2019 rok w ramach Programu Opcji na lata 2015-2019. W sumie Zarząd Spółki zdecydował o przyznaniu osobom uprawnionym nie będącym członkami zarządu 120 390 szt. warrantów subskrypcyjnych. Warranty subskrypcyjne pozostające do przyznania w ramach Transzy V, a nieprzyznane osobom uprawnionym na podstawie przedmiotowej uchwały, zgodnie z treścią §2 ust. 2 pkt (e) Programu w brzmieniu przyjętym Uchwałą nr 23/2020 Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia KRUK S.A. z dnia 31 sierpnia 2020 roku, mogą zostać przyznane osobom uprawnionym do końca 2021.

Na dzień 31 grudnia 2020 oraz na dzień publikacji niniejszego sprawozdania, członkowie zarządu Spółki Dominującej nie posiadają innych uprawnień do akcji KRUK S.A. niż wskazane poniżej warrantów subskrypcyjne.

Liczba posiadanych warrantów przez Członków Zarządu na dzień 31.12.2020

Imię i Nazwisko	Liczba posiadanych warrantów w ramach Transzy I za rok 2015	Liczba posiadanych warrantów w ramach Transzy II za rok 2016	Liczba posiadanych warrantów w ramach Transzy III za rok 2017	Liczba posiadanych warrantów w ramach Transzy IV za rok 2018	Liczba posiadanych warrantów w ramach Transzy V za rok 2019
Piotr Krupa	7 000	10 820	14 556	20 564	20 000
Piotr Kowalewski*	2 003	2 003	2 003	2 003	6 596
Urszula Okarma	3 250	9 915	9 947	17 301	16 250
Michał Zasępa	-	-	9 947	17 301	16 250
Agnieszka Kułton**	3 250	9 915	9 947	17 301	16 250
Iwona Słomska***	-	-	9 947	17 301	16 250

* Piotr Kowalewski do dnia 28 maja 2020 ujęty był w ramach programu motywacyjnego na lata 2015-2019 jako osoba uprawniona niebędąca członkiem zarządu. Od dnia 29 maja 2020, tj. od objęcia funkcji członka zarządu KRUK S.A., Piotr Kowalewski w ramach listy osób uprawnionych będących członkami zarządu nabył uprawnienia do objęcia warrantów subskrypcyjnych w ramach Transzy V.

**Agnieszka Kułton, ujęta na liście uczestników Programu Opcyjnego będących członkami zarządu, pełniła funkcję członka zarządu KRUK S.A. do dnia 28 maja 2020

***Iwona Słomska, ujęta na liście uczestników Programu Opcyjnego będących członkami zarządu, pełniła funkcję członka zarządu KRUK S.A. do dnia 31 lipca 2020

5.5 Polityka dywidendowa oraz wypłaty dochodów dla akcjonariuszy w innych formach

5.5.1 Dane historyczne na temat dywidendy oraz wypłat dochodów dla akcjonariuszy w innych formach

Informacja na temat wartości dywidendy i wypłat dochodów dla akcjonariuszy w postaci skupu akcji za ostatnie sześć lat obrotowych została zaprezentowana w tabeli poniżej.

Tabela 5. Historyczna informacja na temat dywidendy//dywidendowego skupu akcji przez KRUK S.A.

	za 2014 rok*	za 2015 rok	za 2016 rok	za 2017 rok	za 2018 rok	za 2019 rok**
Wartość wypłaconej dywidendy/skupu akcji	25,9 mln zł	35,5 mln zł	37,5 mln zł	94,0 mln zł	94,7 mln zł	95,0 mln zł
Cena skupu 1 akcji	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	350zł
Wartość wypłaconej dywidendy na akcję	1,5 zł	2,0 zł	2,0 zł	5,0 zł	5,0zł	N/A
Dzień dywidendy	1 lipca 2015	8 lipca 2016	29 czerwca 2017	25 kwietnia 2018	2 lipca 2019	N/A
Termin wypłaty	24 lipca 2015	29 lipca 2016	5 lipca 2017	27 kwietnia 2018	10 lipca 2019	18 listopada 2020

* Przed 2014 rokiem Spółka nie wypłacała dywidendy

**Skup akcji KRUK S.A. w ramach wypłaty dochodu dla akcjonariuszy za 2019 rok

Źródło: Spółka

W dniu 31 sierpnia 2020 Zwyczajne Walne Zgromadzenie Spółki KRUK S.A. zgodnie z wnioskiem Zarządu Spółki dotyczącym sposobu dokonania podziału zysku netto Spółki za 2019 oraz zgodnie z oceną Rady Nadzorczej

Spółki dotyczący tego wniosku, postanowiło zysk netto Spółki za 2019 rok w kwocie 386 517 227,92 zł podzielić w następujący sposób:

- a) na kapitał rezerwowy, utworzony w celu nabycia akcji własnych Spółki przeznaczyć kwotę 95 050 000 zł. Niniejsza kwota zawiera kwotę 200 000 zł na pokrycie kosztów nabycia akcji własnych Spółki,
- b) na kapitał zapasowy przeznaczyć kwotę 291 467 227,92zł.

Jednocześnie Zwyczajne Walne Zgromadzenie Spółki KRUK S.A. upoważniło Zarząd Spółki do nabycia nie więcej niż 271 000 w pełni pokrytych akcji własnych wyemitowanych przez Spółkę, na warunkach i w trybie ustalonym w uchwale oraz do podjęcia wszelkich czynności faktycznych i prawnych niezbędnych do nabycia akcji Spółki.

Akcje mogły zostać nabyte do dnia 30 listopada 2020 po jednolitej cenie 350,00 złotych za jedną akcję.

W dniu 13 października 2020 roku Zarząd podjął uchwałę w przedmiocie przyjęcia treści zaproszenia do składania przez akcjonariuszy ofert zbycia akcji Emitenta. Skup akcji przeprowadzany był zgodnie z zasadami określonymi w Uchwale Nr 7/2020 Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia. Oferty sprzedaży akcji przyjmowano w okresie od 19 października 2020 do 13 listopada 2020. Dzień rozliczenia i nabycia akcji przypadł na 18 listopada 2020. W związku ze skupem akcji własnych prowadzonym przez Spółkę, Spółka nabyła łącznie 271 000 akcji własnych o wartości nominalnej 1,00 zł każda, po cenie 350,00 zł za jedną akcję i łącznej cenie 94 850 000 zł. Nabyte akcje własne stanowią 1,43% kapitału zakładowego Spółki oraz 1,43% ogólnej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu Spółki. Akcje własne zostały nabyte w celu umorzenia, w drodze obniżenia kapitału zakładowego Spółki, umorzenie dokonane zostanie stosownie do § 5 ust. 1 i 2 Statutu Spółki oraz art. 359 § 1 i § 2 KSH, jako umorzenie dobrowolne. Przed zakończeniem skupu akcji, Spółka nie posiadała akcji własnych.

Jednocześnie w okresie sprawozdawczym oraz do dnia zatwierdzenia niniejszego sprawozdania podjęte zostały następujące uchwały o wypłatach dywidendy z wypracowanych zysków na rzecz KRUK S.A.:

- ze spółki zależnej Novum Finance sp. z o.o. na kwotę 0,83 mln zł,
- ze spółki zależnej ERIF BIG S.A. na kwotę 2,27 mln zł,
- ze spółki zależnej Raven na kwotę 13,74 mln zł.

5.5.2 Polityka w zakresie wypłaty dywidendy oraz wypłaty dochodów dla akcjonariuszy w innych formach

Spółka nie posiada obecnie polityki dywidendowej, ale nie wyklucza ogłoszenia jej w przyszłości. Zarząd nie wyklucza rekomendacji wypłaty dywidendy lub wypłaty dochodów dla akcjonariuszy w innych formach w kolejnych latach, a decyzja o ich wydaniu będzie ustalana każdorazowo biorąc pod uwagę nadrzędne plany i perspektywy rozwoju Grupy, zapotrzebowanie na finansowanie inwestycji, a także aktualny poziom zadłużenia i sytuację finansową Grupy.

Dodatkowo po dacie bilansowej w dniu 17 marca 2021 roku Zarząd KRUK S.A. podjął uchwałę dotyczącą rekomendacji Zwyczajnemu Walnemu Zgromadzeniu Spółki wypłaty dywidendy dla akcjonariuszy Spółki w wysokości 8 zł na jedną akcję. Wypłata nastąpi z zysku netto Spółki osiągniętego w 2020 roku, powiększonego o kwoty przeniesione z utworzonego z zysków kapitału zapasowego. Rekomendacja co do wypłaty oraz wysokości dywidendy uwzględnia obecną sytuację finansową oraz dalszą realizację strategii, planów i perspektyw rozwoju Grupy Kapitałowej KRUK. Zarząd nie wyklucza rekomendacji wypłaty dywidendy w kolejnych latach, a decyzja o jej wydaniu będzie ustalana każdorazowo biorąc pod uwagę nadrzędne plany i perspektywy rozwoju, zapotrzebowanie na finansowanie inwestycji, a także aktualny poziom zadłużenia i sytuację finansową Grupy Kapitałowej KRUK.

5.6 Władze i organy Spółki - Zarząd

5.6.1 Skład osobowy, jego zmiany i zasady powoływania członków Zarządu

Organem zarządzającym Spółki jest Zarząd. W okresie od 1 stycznia 2020 do 31 grudnia 2020 skład Zarząd Spółki ulegał następującym zmianom w ciągu roku obrotowego:

Do dnia 28 maja 2020 Zarząd funkcjonował w składzie:

- Piotr Krupa Prezes Zarządu
- Agnieszka Kułton Członek Zarządu
- Urszula Okarma Członek Zarządu
- Iwona Słomska Członek Zarządu
- Michał Zasępa Członek Zarządu

W związku z rezygnacją z dniem 28 maja 2020 z pełnienia funkcji Członka Zarządu przez Agnieszkę Kułton, Rada Nadzorcza powołała z dniem 29 maja 2020 na Członka Zarządu KRUK S.A. Piotra Kowalewskiego.

W związku z powyższym, w okresie od 29 maja 2020 do 31 lipca 2020 skład Zarządu KRUK S.A. przedstawiał się następująco:

- Piotr Krupa Prezes Zarządu
- Piotr Kowalewski Członek Zarządu
- Urszula Okarma Członek Zarządu
- Iwona Słomska Członek Zarządu
- Michał Zasępa Członek Zarządu

W związku ze złożoną przez Iwonę Słomską rezygnacją z pełnienia funkcji członka Zarządu z dniem 31 lipca 2020, w okresie od 1 sierpnia 2020 do 5 listopada 2020 skład Zarządu KRUK S.A. wyglądał jak poniżej:

- Piotr Krupa Prezes Zarządu
- Piotr Kowalewski Członek Zarządu
- Urszula Okarma Członek Zarządu
- Michał Zasępa Członek Zarządu

Uchwałą z dnia 5 listopada 2020 Rada Nadzorcza KRUK S.A. powołała ze skutkiem na dzień 6 listopada 2020 na członka Zarządu KRUK S.A. Adama Łodygowskiego.

Tym samym od dnia 6 listopada 2020 do dnia publikacji niniejszego sprawozdania skład Zarządu wygląda jak poniżej:

- Piotr Krupa Prezes Zarządu
- Piotr Kowalewski Członek Zarządu
- Adam Łodygowski Członek Zarządu
- Urszula Okarma Członek Zarządu

- Michał Zasępa

Członek Zarządu

Zasady powoływania i odwoływania członków Zarządu oraz ich uprawnienia określa Statut Spółki. Zgodnie z postanowieniami §7 ust. 1 oraz ust. 2 Statutu Spółki, Zarząd składa się z od 3 do 8 członków, a ich liczba jest każdorazowo określana przez Radę Nadzorczą na podstawie wniosku Prezesa Zarządu.

Prezesa Zarządu powołuje i odwołuje Rada Nadzorczą. Podobnie dzieje się w przypadku pozostałych członków Zarządu, z tym, że następuje to na wniosek Prezesa Zarządu.

Członkowie Zarządu powoływani są na wspólną 3-letnią kadencję.

Mandaty członków Zarządu wygasają z dniem odbycia walnego zgromadzenia zatwierdzającego sprawozdanie finansowe za ostatni pełny rok obrotowy pełnienia funkcji członka Zarządu.

5.6.2 Uprawnienia Zarządu

Zarząd Spółki, pod kierownictwem Prezesa Zarządu, kieruje działalnością Spółki, zarządza jej majątkiem oraz reprezentuje Spółkę na zewnątrz przed sądami, organami władzy i wobec osób trzecich. Zgodnie z treścią §8 ust. 1 Statutu, Zarząd podejmuje decyzje we wszystkich sprawach niezastrzeżonych przez Statut lub inne przepisy do wyłącznej kompetencji Rady Nadzorczej lub Walnego Zgromadzenia. Z kolei do wyłącznej kompetencji Prezesa Zarządu należy podejmowanie wszelkich decyzji z zakresu tworzenia i likwidacji jednostek organizacyjnych funkcjonujących w Spółce.

Uchwały Zarządu zapadają zwykłą większością głosów. W przypadku równości głosów decyduje głos Prezesa Zarządu.

Oświadczenia woli w imieniu Spółki składają: (i) dwaj członkowie Zarządu działający łącznie; (ii) członek Zarządu działający łącznie z prokurentem; lub (iii) pełnomocnicy ustanowieni do wykonywania czynności określonego rodzaju, działający samodzielnie w granicach pisemnie udzielonego im przez Spółkę umocowania. Poza wskazanymi powyżej przypadkami, Statut Spółki nie zawiera zapisów przyznających osobom zarządzającym dodatkowe uprawnienia, w tym uprawnienia do podejmowania decyzji o emisji lub wykupie akcji.

Uchwałą nr 20/2018 Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia KRUK S.A. z siedzibą we Wrocławiu z dnia 18 kwietnia 2018 walne zgromadzenie Spółki upoważniło Zarząd Spółki do nabywania akcji własnych notowanych na rynku podstawowym GPW, tj. rynku oficjalnych notowań giełdowych na warunkach i w trybie ustalonym we wspomnianej uchwale.

Uchwałą nr 7/2020 z dnia 31 sierpnia 2020 Zwyczajne Walne Zgromadzenie Spółki upoważniło Zarząd Spółki do nabycia w celu umorzenia nie więcej niż 271 000 akcji własnych wyemitowanych przez Spółkę, na warunkach i w trybie ustalonych w niniejszej uchwale oraz do podjęcia wszelkich czynności faktycznych i prawnych niezbędnych do nabycia akcji Spółki i wykonania niniejszej uchwały.

5.6.3 Stan posiadania akcji Spółki i jednostek powiązanych przez osoby zarządzające i nadzorujące
Zestawienie stanu posiadania akcji KRUK S.A. lub uprawnień do nich przez osoby zarządzające i nadzorujące KRUK S.A. na dzień 1 stycznia 2020 zostało przedstawione w tabeli poniżej.

Tabela 221. Akcje KRUK S.A. będące w posiadaniu osób zarządzających i nadzorujących na dzień 1 stycznia 2020 roku

Imię i Nazwisko	Stanowisko	Liczba posiadanych akcji	Wartość nominalna akcji (w zł)
-----------------	------------	--------------------------	--------------------------------

Piotr Krupa	Prezes Zarządu	1 886 666	1 886 666
Agnieszka Kulton	Członek Zarządu	45 000	45 000
Urszula Okarma	Członek Zarządu	107 001	107 001
Iwona Słomska	Członek Zarządu	39 348	39 348
Michał Zasępa	Członek Zarządu	26 356	26 356
Tomasz Bieske	Członek Rady Nadzorczej	745	745

Źródło: Spółka

Poza zmianą stanu posiadania akcji przez Piotra Krupę pełniącego funkcję Prezesa Zarządu Spółki, opisaną w punkcie Informacje o akcjonariacie, od dnia 1 stycznia 2020 do dnia publikacji niniejszego raportu okresowego zmianie uległ stan posiadania akcji Michała Zasępy, Piotra Kowalewskiego, Urszuli Okarma oraz Tomasza Bieske o czym mowa poniżej.

W dniu 8 czerwca 2020 roku do Spółki wpłynęło powiadomienie od Michała Zasępy, dokonane w trybie art. 19 MAR, w którym poinformował o zbyciu w dniu 5 czerwca 2020 roku 6 356 akcji KRUK S.A. po średniej cenie 119,34 zł na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie w transakcjach sesyjnych zwykłych.

W dniu 18 listopada 2020 roku do Spółki wpłynęło powiadomienie od Michała Zasępy, dokonane w trybie art. 19 MAR, w którym poinformował o zbyciu w dniu 16 listopada 2020 roku 313 akcji KRUK S.A. po średniej cenie 350,00 zł poza systemem obrotu.

W dniu 18 listopada 2020 roku do Spółki wpłynęło powiadomienie od Piotra Kowalewskiego, dokonane w trybie art. 19 MAR, w którym poinformował o zbyciu w dniu 16 listopada 2020 roku 125 akcji KRUK S.A. po średniej cenie 350,00 zł poza systemem obrotu.

W dniu 18 listopada 2020 roku do Spółki wpłynęło powiadomienie od Urszuli Okarma, dokonane w trybie art. 19 MAR, w którym poinformował o zbyciu w dniu 16 listopada 2020 roku 1 676 akcji KRUK S.A. po średniej cenie 350,00 zł poza systemem obrotu.

W dniu 18 listopada 2020 roku do Spółki wpłynęło powiadomienie od Tomasza Bieske, dokonane w trybie art. 19 MAR, w którym poinformował o zbyciu w dniu 16 listopada 2020 roku 12 akcji KRUK S.A. po średniej cenie 350,00 zł poza systemem obrotu.

Tabela 22. Akcje KRUK S.A. będące w posiadaniu osób zarządzających i nadzorujących na dzień 31 grudnia 2020 roku

Imię i Nazwisko	Stanowisko	Liczba posiadanych akcji	Wartość nominalna akcji (w zł)
Piotr Krupa	Prezes Zarządu	1 827 613	1 827 613
Piotr Kowalewski	Członek Zarządu	7 875	7 875
Urszula Okarma	Członek Zarządu	105 325	105 325
Adam Łodygowski	Członek Zarządu	-	-
Michał Zasępa	Członek Zarządu	19 687	19 687

Źródło: Spółka

Zestawienie notyfikacji otrzymanych od osób zarządzających i nadzorujących w 2020 roku.

Piotr Krupa – podsumowanie notyfikacji w 2020

Data notyfikacji	Data transakcji	Wolumen	Typ transakcji	Cena średnia	Miejsce transakcji
28 kwietnia 2020	27 kwietnia 2020	30 000	Zbycie	79,95 zł	GPW
18 listopada 2020	16 listopada 2020	29 053	Zbycie	350,00 zł	Poza systemem obrotu

Michał Zasępa – podsumowanie notyfikacji w 2020

Data notyfikacji	Data transakcji	Wolumen	Typ transakcji	Cena średnia	Miejsce transakcji
8 czerwca 2020	5 czerwca 2020	6 356	Zbycie	119,34 zł	GPW
18 listopada 2020	16 listopada 2020	313	Zbycie	350,00 zł	Poza systemem obrotu

Urszula Okarma – podsumowanie notyfikacji w 2020

Data notyfikacji	Data transakcji	Wolumen	Typ transakcji	Cena średnia	Miejsce transakcji
18 listopada 2020	16 listopada 2020	1 676	Zbycie	350,00 zł	Poza systemem obrotu

Piotr Kowalewski – podsumowanie notyfikacji w 2020

Data notyfikacji	Data transakcji	Wolumen	Typ transakcji	Cena średnia	Miejsce transakcji
18 listopada 2020	16 listopada 2020	125	Zbycie	350,00 zł	Poza systemem obrotu

Tomasz Bieske - podsumowanie notyfikacji w 2020

Data notyfikacji	Data transakcji	Wolumen	Typ transakcji	Cena średnia	Miejsce transakcji
18 listopada 2020	16 listopada 2020	12	Zbycie	350,00 zł	Poza systemem obrotu

Zestawienie stanu posiadania akcji lub uprawnień do nich przez osoby zarządzające i nadzorujące na dzień publikacji raportu.

Tabela 23. Akcje KRUK S.A. będące w posiadaniu osób zarządzających i nadzorujących na dzień publikacji raportu.

Imię i Nazwisko	Stanowisko	Liczba posiadanych akcji	Wartość nominalna akcji (w zł)
Piotr Krupa	Prezes Zarządu	1 827 613	1 827 613
Piotr Kowalewski	Członek Zarządu	7 875	7 875
Urszula Okarma	Członek Zarządu	105 325	105 325
Adam Łodygowski	Członek Zarządu	-	-
Michał Zasępa	Członek Zarządu	19 687	19 687
Tomasz Bieske	Członek Rady Nadzorczej	733	733

Źródło: Spółka

5.6.4 Wynagrodzenie, nagrody i warunki umów o pracę członków Zarządu

W dniu 31 sierpnia 2020 Zwyczajne Walne Zgromadzenie KRUK S.A., działając na podstawie art. 90 d ust.1 ustawy o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych, przyjęło Politykę Wynagrodzeń Członków Zarządu i Rady Nadzorczej KRUK S.A. we Wrocławiu („Polityka Wynagrodzeń”). Polityka Wynagrodzeń określa zasady wynagradzania osób pełniących funkcje Członków Zarządu i Rady Nadzorczej. Zmiana zasad przyznawania wynagrodzenia Członkom Zarządu i Członkom Rady Nadzorczej wymaga zmiany Polityki Wynagrodzeń i musi zostać zatwierdzone przez Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy przed jej wejściem w życie.

Polityka Wynagrodzeń stanowi podstawowy dokument w zakresie zasad wynagradzania Członków Zarządu i Rady Nadzorczej KRUK S.A. oraz ma zastosowanie bez względu na formę zatrudnienia do w/w osób. Zgodnie z Polityką Wynagrodzeń wynagrodzenia ustalane są adekwatnie do pełnionej funkcji oraz skali działalności, złożoności struktury organizacyjnej oraz stopnia złożonością działalności Spółki.

Wynagrodzenie Członków Zarządu, zgodnie z §5 Polityki Wynagrodzeń, dzieli się na stałe oraz zmienne składniki wynagrodzenia. Polityka Wynagrodzeń w §7 przewiduje możliwość zapewnienia Członkom Zarządu świadczeń pieniężnych i niepieniężnych tj. ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwych wypadków, partycypacja w programach tzw. benefitów pracowniczych, użytkowanie prywatne samochodów funkcyjnych, koszty najmu mieszkania dla Członków Zarządu zamieszkujących w innej gminie, niż siedziba Spółki, uczestnictwo w Pracowniczych Planach kapitałowych („PPK”).

Zgodnie z zasadami określonymi w Polityce Wynagrodzeń oraz zgodnie z postanowieniami §7 ust. 8 Statutu Spółki, zasady wynagradzania członków Zarządu oraz wysokość wynagrodzenia Prezesa Zarządu ustala Rada Nadzorcza. Wysokość wynagrodzenia poszczególnych członków Zarządu, innych niż Prezes Zarządu, jest określana przez Radę Nadzorczą na podstawie wniosków składanych przez Prezesa Zarządu, z uwzględnieniem zasad wynagradzania określonych przez Radę Nadzorczą.

Zgodnie z Polityką Wynagrodzeń oraz z obowiązującymi od 1 stycznia 2017 umowami o zarządzanie, członkom Zarządu przysługuje miesięczne wynagrodzenie w wysokości ustalonej w umowie. Niezależnie od wynagrodzenia, członkowie Zarządu mogą otrzymać premię uznaniową, której przyznanie i wysokość uzależnione są od swobodnej decyzji Rady Nadzorczej. Zgodnie z §9 Polityki Wynagrodzeń Członkowie Zarządu mogą otrzymać zmienny składnik wynagrodzenia w postaci warrantów subskrypcyjnych w ramach realizowanego programu motywacyjnego.

Umowy o zarządzanie zawarte zostały na czas trwania mandatu członka Zarządu i wygasają wskutek wygaśnięcia mandatu, w tym wskutek odwołania członka Zarządu bądź złożenia przez niego rezygnacji z pełnionej funkcji. Ponadto strony mogą rozwiązać umowę o zarządzanie z zachowaniem sześciomiesięcznego okresu wypowiedzenia, a także z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia, bez odszkodowania, w przypadku likwidacji lub rozwiązania Spółki lub dłuższej choroby lub innej niezdolności uniemożliwiającej menedżerowi wykonywanie jego obowiązków przez oznaczony w tych umowach okres. Stronom przysługuje także prawo do rozwiązania umowy bez wypowiedzenia, ze skutkiem natychmiastowym, bez odszkodowania, we wskazanych w umowach przypadkach.

Zgodnie z zawartymi umowami, w przypadku wypowiedzenia lub rozwiązania umowy przez Spółkę, z wyjątkiem rozwiązania kontraktu z przyczyn skutkujących jego rozwiązaniem bez wypowiedzenia, ze skutkiem natychmiastowym, bez odszkodowania, a także z wyjątkiem przypadku, w którym odwołanie członka Zarządu z jego funkcji spowodowane jest z jego winy, członkowi Zarządu będzie przysługiwało prawo do dodatkowego wynagrodzenia.

Umowy zawarte z członkami Zarządu zawierają postanowienia dotyczące zakazu angażowania się, brania udziału w lub zainteresowania, bez poinformowania Rady Nadzorczej Spółki – w przypadku Prezesa Zarządu lub bez zgody na piśmie Prezesa Zarządu – w przypadku pozostałych członków Zarządu, jakimikolwiek innymi zajęciami handlowymi lub gospodarczymi, a także postanowienia dotyczące zakazu konkurencji w okresie obowiązywania kontraktu i w ciągu 2 (dwóch) lat od dnia, w którym członkowie Zarządu zaprzestali być członkami Zarządu Spółki. W umowach zawartych z członkami Zarządu przewidziano z tego tytułu odszkodowanie. Odszkodowanie powyższe płatne będzie w miesięcznych ratach przez 24 miesiące po rozwiązaniu umowy, w wysokości 80% wynagrodzenia za okres pierwszych 12 miesięcy oraz 60 % za okres kolejnych 12 miesięcy.

Ponadto umowy zawarte z członkami Zarządu przewidują kary umowne w wysokości wskazanej w umowie za nieprzestrzeganie postanowień dotyczących zakazu konkurencji.

W związku z rozprzestrzenianiem się epidemii COVID-19 skutkującej ograniczeniem możliwości generowania przychodów przez Spółkę, Członkowie Zarządu w dniu 28 maja 2020 podpisali porozumienia obniżające ich wynagrodzenia kontraktowe o 25% w okresie od 1 maja do 31 lipca 2020.

W tabelach poniżej przedstawiono wysokość wynagrodzenia oraz świadczeń dodatkowych otrzymanych przez poszczególnych członków Zarządu (pełniących funkcje w 2019) od Spółki oraz spółek zależnych za 2020 oraz 2019.

Tabela 24. Wynagrodzenia Członków Zarządu w 2020 roku

Imię i nazwisko	Wynagrodzenie otrzymane od Spółki	Świadczenia dodatkowe* otrzymane od Spółki	PPK - składka finansowana przez spółkę**	Wynagrodzenie otrzymane od spółek zależnych	Świadczenia dodatkowe* otrzymane od spółek zależnych
	(brutto w tys. zł)			(brutto w tys. zł)	
Piotr Krupa	2250,00	6,29		-	-
Piotr Kowalewski	336,52	3,62	5,10	-	-
Urszula Okarma	720,00	5,12		-	-
Adam Łodygowski	117,33	0,49	1,77	-	-

Michał Zasępa	720,00	69,47	11,84	
Agnieszka Kulton	1046,71	2,53		
Iwona Słomska	1040,00	2,94		

* Świadczenia dodatkowe obejmują m.in. świadczenia medyczne, opłata za wynajem mieszkania, paczki świąteczne, auta służbowe
 ** Świadczenie w postaci wpłaty do PPK w części finansowanej przez podmiot zatrudniający stanowiące przychód dla członka zarządu
 Źródło: Spółka

Tabela 325. Wynagrodzenia Członków Zarządu w 2019 roku

Imię i nazwisko	Wynagrodzenie otrzymane od Spółki	Świadczenia dodatkowe* otrzymane od Spółki	Wynagrodzenie otrzymane od spółek zależnych	Świadczenia dodatkowe* otrzymane od spółek zależnych
	(brutto w tys. zł)		(brutto w tys. zł)	
Piotr Krupa	2400	6,23	-	-
Agnieszka Kulton	768	6,23	-	-
Urszula Okarma	768	5,11	-	-
Iwona Słomska	768	5,11	-	-
Michał Zasępa	768	68,64	-	-

* Świadczenia dodatkowe obejmują m.in. świadczenia medyczne, opłata za wynajem mieszkania, paczki świąteczne, auta służbowe.
 Źródło: Spółka

Łączna wartość wynagrodzenia i świadczeń dodatkowych otrzymanych od Spółki oraz spółek zależnych przez wyżej wymienionych członków Zarządu za 2020 rok wyniosła odpowiednio 6 231 tys. zł, 90,46 tys. zł oraz z tytułu PPK 18,71 tys. zł. W 2019 roku kwoty wyniosły odpowiednio 5 472 tys. zł oraz 91,33 tys. zł. W roku 2019 Michał Zasępa otrzymał przychód z tytułu wpłat do PPK łącznie w wysokości 2,09 tys. zł.

Świadczenia dodatkowe otrzymane od Spółki za 2020, nie zawierają premii i nagród dla członków Zarządu za 2020.

Dodatkowo członkom Zarządu przyznane zostały w ramach Programu Opcyjnego na lata 2015-2019, pod warunkiem spełnienia określonych w Uchwale Walnego Zgromadzenia nr 26/2014 z dnia 28 maja 2014 roku kryteriów, warranty subskrypcyjne za rok 2019 w ilości określonej w Uchwale Zarządu z dnia 14 września 2020 oraz w Uchwale Rady Nadzorczej z dnia 21 września 2020.

Zgodnie z postanowieniami Programu 2015-2019, ilość Warrantów, jaka może zostać przyznana członkom Zarządu w każdym z lat trwania Programu Opcji, nie może przekroczyć 50% ilości Warrantów zaoferowanych do objęcia Osobom Uprawnionym w ramach danej Transzy.

Szczegółowe informacje na temat obowiązującego w Spółce programu motywacyjnego oraz ilości warrantów przyznanych członkom Zarządu w ramach tegoż Program, zamieszczono w części "Program Motywacyjny".

5.7 Władze i organy Spółki – Rada Nadzorcza

5.7.1 Skład osobowy, jego zmiany i zasady powoływania członków Rady Nadzorczej

Rada Nadzorcza składa się z pięciu albo siedmiu członków. Każdorazowo liczbę członków Rady Nadzorczej określa Walne Zgromadzenie. Członkowie Rady Nadzorczej powoływani są na okres wspólnej kadencji, która wynosi 3 lata. Na dzień zatwierdzenia niniejszego sprawozdania Rada Nadzorcza Spółki składa się z siedmiu członków.

Rada Nadzorcza jest powoływana i odwoływana przez Walne Zgromadzenie, z zastrzeżeniem, że w przypadku, gdy Piotr Krupa posiada akcje Spółki uprawniające do wykonywania 8% lub więcej ogólnej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu, przysługuje mu prawo do powoływania i odwoływania:

- jednego członka w pięcioosobowej Radzie Nadzorczej, w tym Wiceprzewodniczącego;
- dwóch członków w siedmioosobowej Radzie Nadzorczej, w tym Wiceprzewodniczącego.

Powyższe uprawnienia przysługujące Piotrowi Krupie wykonywane są poprzez doręczenie Spółce pisemnego oświadczenia o powołaniu lub odwołaniu członka Rady Nadzorczej.

W roku obrotowym 2020, Rada Nadzorcza KRUK S.A. składała się z siedmiu członków i funkcjonowała w następującym składzie:

Tabela 26. Skład Rady Nadzorczej KRUK S.A. w 2020 roku

Imię i Nazwisko	Stanowisko
Piotr Stępnik	Przewodniczący Rady Nadzorczej
Katarzyna Beuch	Członek Rady Nadzorczej
Tomasz Bieske	Członek Rady Nadzorczej
Krzysztof Kawalec	Członek Rady Nadzorczej
Mateusz Melich	Członek Rady Nadzorczej
Ewa Radkowska- Świątoń	Członek Rady Nadzorczej
Piotr Szczepiórkowski	Członek Rady Nadzorczej

W okresie do dnia zatwierdzenia niniejszego sprawozdania nie miały miejsca zmiany w składzie organu nadzorującego.

Tabela 27. Udział kobiet i mężczyzn w Zarządzie KRUK S.A. w 2020 roku

Kobiety	20 proc.	1
Mężczyźni	80 proc.	4

Źródło: Spółka

Tabela 28. Udział kobiet i mężczyzn w Radzie Nadzorczej KRUK S.A. w 2020 roku

Kobiety	29 proc.	2
Mężczyźni	71 proc.	5

Źródło: Spółka [102-18]

5.7.2 Opis działania Rady Nadzorczej

Rada Nadzorcza sprawuje nadzór nad działalnością Spółki we wszystkich dziedzinach jej działalności. Do kompetencji Rady Nadzorczej, oprócz spraw wskazanych w Kodeksie Spółek Handlowych, należy w szczególności:

- ocena sprawozdania finansowego, sprawozdania Zarządu z działalności Spółki za ubiegły rok obrotowy, w zakresie ich zgodności z księgami i dokumentami, jak i ze stanem faktycznym, oraz ocena wniosków Zarządu co do podziału zysków albo pokrycia strat;
- składanie Walnemu Zgromadzeniu corocznego pisemnego sprawozdania z wyników oceny, o której mowa w punkcie powyżej;
- powoływanie i odwoływanie Prezesa Zarządu;
- powoływanie członków Zarządu (w tym Wiceprezesów Zarządu) oraz odwoływanie powołanych członków Zarządu;
- zawieszanie członków Zarządu oraz delegowanie członków Rady Nadzorczej do czasowego wykonywania czynności członków Zarządu niemogących sprawować swoich funkcji;
- ustalanie, na podstawie wniosku Prezesa Zarządu, zasad wynagradzania oraz wysokości wynagrodzenia członków Zarządu;
- ustalanie wynagrodzenia Prezesa Zarządu;
- zatwierdzanie rocznych planów finansowych Spółki (budżet) i strategicznych planów gospodarczych Spółki;
- wyrażanie zgody na zaciąganie przez Spółkę pożyczek i kredytów oraz emisję obligacji nieprzewidzianych w budżecie powyżej skumulowanej kwoty stanowiącej równowartość 10% kapitałów własnych Spółki rocznie, z wyjątkiem zaciągania przez Spółkę pożyczek i kredytów od podmiotów wchodzących w skład Grupy Kapitałowej KRUK;
- wyrażanie zgody na ustanawianie zabezpieczeń, poręczeń i dokonywanie obciążeń majątku Spółki nieprzewidzianych w budżecie, powyżej skumulowanej kwoty stanowiącej równowartość 10% kapitałów własnych Spółki rocznie, z wyjątkiem, gdy stronami czynności są wyłącznie podmioty wchodzące w skład Grupy Kapitałowej KRUK. Zgody Rady Nadzorczej nie wymaga ustanawianie zabezpieczeń i poręczeń dla kredytów, pożyczek i obligacji objętych budżetem lub na które Rada Nadzorcza wyraziła zgodę;
- wyrażanie zgody na zaciąganie przez Spółkę zobowiązań dotyczących pojedynczej transakcji lub serii powiązanych ze sobą transakcji o łącznej wartości przekraczającej, w jednym roku obrachunkowym kwotę stanowiącą równowartość 5% kapitałów własnych Spółki, nieprzewidzianych w budżecie i nie będących wynikiem zwykłej działalności operacyjnej Spółki;
- wyrażanie zgody na nabycie lub objęcie przez Spółkę udziałów lub akcji w innych spółkach handlowych oraz na przystąpieniu Spółki do innych podmiotów gospodarczych nie wchodzących w skład Grupy Kapitałowej KRUK;
- wyrażanie zgody na nabycie lub zbycie aktywów Spółki, których wartość przekracza 15% wartości księgowej netto Spółki ustalonej na podstawie ostatniego weryfikowanego sprawozdania finansowego, nieprzewidziane w budżecie, za wyjątkiem nabycia lub zbycia aktywów podmiotom wchodzącym w skład Grupy Kapitałowej KRUK;
- wyrażanie zgody na zbycie lub przekazanie praw autorskich lub innej własności intelektualnej, w szczególności praw do patentów i technologii oraz znaków towarowych, za wyjątkiem, gdy stronami są wyłącznie podmioty wchodzące w skład Grupy Kapitałowej KRUK;
- wyrażanie zgody na zatrudnianie przez Spółkę lub spółkę zależną od Spółki doradców i innych osób zewnętrznych w stosunku do Spółki lub spółki od niej zależnej w charakterze konsultantów, prawników lub agentów, jeżeli łączne roczne nieprzewidziane w budżecie koszty zaangażowania takich osób poniesione przez Spółkę miałyby przekroczyć kwotę 500 000 zł;
- zatwierdzanie regulaminów opcji menedżerskich;

- wybór biegłego rewidenta do zbadania corocznych sprawozdań finansowych Spółki, o których mowa w art. 395 Kodeksu spółek handlowych, zgodnie z polskimi i międzynarodowymi standardami rachunkowości;
- wyrażanie zgody na zawieranie lub zmianę umów pomiędzy Spółką lub spółką zależną od Spółki a członkami Zarządu Spółki lub członkami Rady Nadzorczej;
- wyrażanie zgody na dokonanie przez Spółkę lub spółkę zależną od Spółki wszelkich nieodpłatnych rozporządzeń lub zaciągnięcie wszelkich nieodpłatnych zobowiązań w zakresie objętym działalnością gospodarczą Spółki w wysokości przekraczającej 1 mln zł w jednym roku obrachunkowym, za wyjątkiem, gdy stronami są wyłącznie podmioty wchodzące w skład Grupy Kapitałowej KRUK;
- wyrażanie zgody na dokonanie przez Spółkę lub spółkę zależną od Spółki wszelkich nieodpłatnych rozporządzeń lub zaciągnięcie wszelkich nieodpłatnych zobowiązań w zakresie innym niż działalność gospodarcza prowadzona przez Spółkę, w wysokości przekraczającej 200 000 zł w jednym roku obrachunkowym, za wyjątkiem, gdy stronami są wyłącznie podmioty wchodzące w skład Grupy Kapitałowej KRUK;
- wyrażenie zgody na nabycie i zbycie przez Spółkę nieruchomości, użytkownika wieczystego lub udziału w nieruchomości, za wyjątkiem nieruchomości nabywanych i zbywanych w procesie obsługi wierzytelności, jeżeli ich cena nabycia netto lub cena zbycia netto wynosi co najmniej 5 000 000 złotych.

Posiedzenia Rady Nadzorczej zwołuje Przewodniczący Rady, a w razie jego nieobecności Wiceprzewodniczący. Szczegółowe zasady odbywania posiedzeń określa Regulamin Rady Nadzorczej.

Uchwały Rady Nadzorczej zapadają bezwzględną większością głosów członków Rady obecnych na posiedzeniu. W przypadku równości głosów rozstrzyga głos Przewodniczącego Rady. Dla ważności uchwał wymagane jest zaproszenie na posiedzenie Rady wszystkich jej członków i obecność co najmniej połowy jej członków.

Członkowie Rady Nadzorczej mogą brać udział w podejmowaniu uchwał Rady, oddając swój głos na piśmie za pośrednictwem innego członka Rady Nadzorczej. Oddanie głosu na piśmie nie może dotyczyć spraw wprowadzonych do porządku obrad na posiedzeniu Rady Nadzorczej. Z zastrzeżeniem postanowień Kodeksu Spółek Handlowych Rada Nadzorcza może podejmować uchwały w następujących trybach: (a) pisemnym, (b) wyłącznie przy wykorzystaniu środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość lub (c) mieszanym, tj. gdy część członków Rady Nadzorczej uczestniczy w posiedzeniu Rady Nadzorczej osobiście, a co najmniej jeden członek Rady Nadzorczej uczestniczy w posiedzeniu z wykorzystaniem środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość, przy czym wszyscy członkowie Rady muszą zostać powiadomieni o treści projektu uchwały.

5.7.3 Stan posiadania akcji Spółki i jednostek powiązanych przez członków Rady Nadzorczej

Informacja o stanie posiadania akcji Spółki i jednostek powiązanych przez członków Rady Nadzorczej została przedstawiona w punkcie 5.6.3 – Stan posiadania akcji Spółki i jednostek powiązanych przez osoby zarządzające i nadzorujące.

5.7.4 Wynagrodzenie, nagrody i warunki umów o pracę członków Rady Nadzorczej

Zasady wynagradzania osób pełniących funkcje członków Rady Nadzorczej określa Polityka Wynagrodzeń Członków Zarządu i Rady Nadzorczej KRUK S.A. we Wrocławiu („Polityka Wynagrodzeń”), przyjęta przez Zwyczajne Walne Zgromadzenie KRUK S.A. w dniu 31 sierpnia 2020 zgodnie z zasadami określonymi w art. 90 d ust.1 ustawy o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych

Polityka Wynagrodzeń stanowi podstawowy dokument w zakresie zasad wynagradzania członków Zarządu i Rady Nadzorczej KRUK S.A. oraz ma zastosowanie bez względu na formę zatrudnienia do w/w osób.

Zgodnie z postanowieniami §12 ust. 5 Statutu Spółki, członkowie Rady Nadzorczej otrzymują wynagrodzenie za pełnienie swoich obowiązków, chyba że organ lub podmioty uprawnione do ich powołania postanowią inaczej.

Wysokość wynagrodzenia członków Rady Nadzorczej określana jest w uchwale Walnego Zgromadzenia. Zgodnie z Polityką Wynagrodzeń, w odniesieniu do członków Rady Nadzorczej nie wprowadza się podziału na zmienne i stałe składniki wynagrodzenia. Wynagrodzenie członków Rady Nadzorczej ponadto nie jest ustalane w formie opcji i innych instrumentów pochodnych, ani jakichkolwiek innych zmiennych składników oraz nie jest uzależnione od wyników KRUK S.A.

Zgodnie z Polityką Wynagrodzeń, wynagrodzenie członków Rady Nadzorczej obejmuje również członkostwo w radach nadzorczych spółek wchodzących w skład Grupy Kapitałowej KRUK.

Członkowie Rady Nadzorczej, zgodnie z §12 Polityki Wynagrodzeń, uprawnieni są do uczestnictwa w PPK.

W związku z sytuacją epidemiczną w Polsce i na świecie oraz z uwagi na negatywne konsekwencje w Polsce i krajach, w których Spółka prowadzi działalność gospodarczą, w tym na ograniczenie generowania przychodów w Grupie KRUK, członkowie Rady Nadzorczej KRUK S.A. w dniu 22 kwietnia 2020 złożyli Spółce oświadczenia o rezygnacji z części pobieranego wynagrodzenia w wysokości 25%, za okres od 1 maja do 31 lipca 2020.

W tabeli poniżej przedstawiono wysokość wynagrodzenia otrzymanego za 2020 rok oraz 2019 rok przez poszczególnych członków Rady Nadzorczej od Spółki oraz Spółek Zależnych.

Tabela 29. Wynagrodzenie Członków Rady Nadzorczej

nazwisko i imię	Wynagrodzenie otrzymane od Spółki	Wynagrodzenie otrzymane od Spółki
	za 2019	za 2020
	(brutto w tys. zł)	(brutto w tys. zł)
Katarzyna Beuch	108,25	109,18
Tomasz Bieske	108,25	109,18
Krzysztof Kawalec	108,25	109,18
Piotr Stępiak	216,50	218,35
Mateusz Melich	60,17	109,18
Ewa Radkowska-Świętoń	60,17	109,18
Piotr Szczepiorkowski	60,17	109,18

Źródło: Spółka

W 2020 członkowie Rady Nadzorczej otrzymali wynagrodzenia o łącznej wartości 873 tys. zł oraz świadczenia dodatkowe od Spółki łącznie w wysokości 11,54 tys. zł. Dodatkowo w roku 2020 Piotr Szczepiorkowski oraz Mateusz Melich otrzymali przychód z tytułu wpłat do PPK łącznie w wysokości 3,35 tys. zł. W roku 2019 Piotr Szczepiorkowski oraz Mateusz Melich otrzymali przychód z tytułu wpłat do PPK łącznie w wysokości 0,6 tys. zł. Natomiast członek Rady Nadzorczej Krzysztof Kawalec otrzymał od spółki zależnej KRUK TFI S.A. wynagrodzenie w wysokości 24 tys. zł z tytułu pełnienia funkcji członka Rady Nadzorczej w spółce KRUK TFI S.A.

Na dzień sporządzenia niniejszego Sprawozdania w Spółce oraz Spółkach Zależnych nie występują świadczenia warunkowe lub odroczone przysługujące członkom Rady Nadzorczej.

Na dzień sporządzenia niniejszego Sprawozdania nie istnieją umowy zawarte pomiędzy członkami Rady Nadzorczej i Spółką lub Spółkami Zależnymi określające świadczenia wypłacane w chwili rozwiązania łączącego strony stosunku prawnego.

Na dzień sporządzenia niniejszego Sprawozdania Spółka nie ma zobowiązań wynikających z emerytur i świadczeń o podobnym charakterze dla byłych osób zarządzających, nadzorujących albo byłych członków organów administrujących oraz zobowiązań zaciągniętych w związku z tymi emeryturami.

5.7.4.1 Powołane Komitety

Przy Radzie Nadzorczej KRUK S.A. działają, zgodnie z postanowieniami Regulaminu Rady Nadzorczej, następujące komitety:

- Komitet Audytu,
- Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji,
- Komitet Finansów i Budżetu.

Członkowie komitetów powoływani są przez Radę Nadzorczą spośród jej członków.

Komitet Audytu

Rada Nadzorcza Spółki powołuje członków Komitetu Audytu spośród jej członków.

W okresie od 1 stycznia 2020 roku do 31 grudnia 2020 Komitet Audytu działał w następującym składzie:

- Katarzyna Beuch- Przewodnicząca Komitetu,
- Ewa Radkowska- Świętoń- Członek Komitetu,
- Piotr Stępnia- Członek Komitetu,
- Piotr Szczepiórkowski- Członek Komitetu.

Powyższy skład Komitetu Audytu nie zmienił się do dnia publikacji niniejszego raportu.

Zgodnie z postanowieniami Regulaminu Rady Nadzorczej, Komitet Audytu składa się z co najmniej trzech członków, przy czym większość członków Komitetu Audytu, w tym jego przewodniczący, powinni być niezależni. W skład Komitetu Audytu powinien wchodzić przynajmniej jeden członek posiadający wiedzę i umiejętności w zakresie rachunkowości lub badania sprawozdań finansowych. Członkowie Komitetu Audytu powinni posiadać wiedzę i umiejętności z zakresu branży, w której działa Spółka.

Wszyscy Członkowie Komitetu Audytu spełniają kryteria niezależności w rozumieniu Ustawy o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym. Przewodnicząca Komitetu Audytu, Pani Katarzyna Beuch, oraz Członkowie Komitetu, Pani Ewa Radkowska- Świętoń i Pan Piotr Szczepiórkowski, spełniają także kryteria niezależności w rozumieniu Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2016, tj. określone w Załączniku II do Zaleceń Komisji Europejskiej z dnia 15 lutego 2005 dotyczącym roli dyrektorów niewykonawczych lub będących członkami rady nadzorczej spółek giełdowych i komisji rady (nadzorczej). Wszyscy członkowie Komitetu Audytu posiadają wiedzę i umiejętności w zakresie rachunkowości lub badania sprawozdań finansowych. Ponadto Przewodnicząca Komitetu, pani Katarzyna Beuch oraz Członek Komitetu, pan

Piotr Stępnik posiadają wiedzę i umiejętności z zakresu branży, w której działa Spółka, nabytą w toku kształcenia oraz pracy zawodowej.

Pani Katarzyna Beuch jest absolwentką Wydziału Zarządzania i Informatyki Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu oraz podyplomowego studium w ramach programu USAID przy Warszawskim Instytucie Bankowości z zakresu zarządzania aktywami i pasywami oraz ryzykiem bankowym. Karierę zawodową rozpoczęła w 1992 roku w Departamencie Zarządzania Aktywami i Pasywami Banku Zachodniego S.A. we Wrocławiu. W latach 1996 - 2006 pracowała w Dziale Audytu Ernst & Young Audit sp. z o.o., gdzie zajmowała się badaniem sprawozdań finansowych, projektami typu due dilligence i konsultacjami z zakresu rachunkowości w instytucjach finansowych (m.in. w bankach, firmach leasingowych i ubezpieczeniowych oraz funduszach emerytalnych i inwestycyjnych) oraz w przedsiębiorstwach. W latach 2006 – 2012 w Getin Holding S.A. pełniła funkcję członka Zarządu i Dyrektora Finansowego. Zarządzała Departamentem Rachunkowości w Santander Consumer Banku. W okresie 2016-2018 pełniła funkcję Dyrektora Naczelnego ds. Kontrolingu i Analiz Ekonomicznych w KGHM Polska Miedź S.A. Posiada kwalifikacje ACCA od 2000 roku (FCCA od 2005). Jest autorką publikacji z zakresu stosowania Międzynarodowych Standardów Sprawozdawczości Finansowej. W Radzie Nadzorczej KRUK S.A. zasiada od 2013.

Pani Ewa Radkowska – Świątoń jest absolwentką kierunku Bankowość i Finanse Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie. Karierę zawodową rozpoczęła w 1995 roku w Centrum Operacji Kapitałowych Banku Handlowego. W latach 1996-2006 pracowała w ING Investment Management Polska S.A. (obecnie NN Investment Partners TFI S.A.), kolejno jako analityk, menadżer portfela, zarządzający funduszami i p.o. Dyrektora ds. Inwestycji. Następnie pełniła funkcję zarządzającej funduszami w Aviva Investors Polska S.A. W latach 2008-2017 była Członkiem Zarządu, a następnie Wiceprezesem Nationale Nederlanden PTE S.A., pełniąc jednocześnie funkcję Dyrektora ds. Inwestycji. Od września 2017 roku do stycznia 2019 roku sprawowała funkcję Prezesa Zarządu Skarbiec TFI S.A oraz Wiceprezesa, a następnie Prezesa Zarządu Skarbiec Holding S.A. Posiada certyfikat CFA (Chartered Financial Analyst) oraz FRM (Financial Risk Manager).

Pan Piotr Stępnik jest absolwentem Guelph University, Canada - BA double major: Economics, Management; ESC Rouen, Francja; Purdue University, U.S.A., EMBA oraz Purdue University, U.S.A., M.S.M. Od 2008 r. pełni funkcje członka Rady Nadzorczej Kruk S.A. Posiada bogate doświadczenie zawodowe: w latach 2001-2004 pełnił funkcję wiceprezesa LUKAS Bank, gdzie był odpowiedzialny za bankowość detaliczną; 2005-2008 Prezes Getin Holding S.A., gdzie był odpowiedzialny za analizę, rewizje finansową projektów inwestycyjnych oraz nadzór nad spółkami portfelowymi konsolidowanymi w ramach Holdingu. Od 2011 członek Komitetu Audytu KRUK S.A. Od 2014 członek Komitetu Audytu Nest Bank S.A. Od 2015 członek Komitetu Audytu Magellan S.A. Od 2015 członek Komitetu Audytu Skarbiec Holding S.A. Od 2017 Przewodniczący Komitetu Audytu Skarbiec TFI S.A., Przewodniczący Komitetu Audytu Grupa Kęty S.A., Przewodniczący Komitetu Audytu ATM Grupa S.A., Przewodniczący Komitetu Audytu Asseco Business Solutions S.A.

Pan Piotr Szczepiórkowski jest ekspertem w zakresie systemów emerytalnych, zarządzania aktywami i rynków kapitałowych. Posiada licencję doradcy inwestycyjnego (nr 136), jest członkiem rzeczywistym Polskiego Stowarzyszenia Aktuariuszy, członkiem CFA Society Poland (CFA Charterholder). Absolwent Wydziału Inżynierii Chemicznej i Procesowej Politechniki Warszawskiej (1985), pracował w Ministerstwie Finansów (Departament Instytucji Finansowych) i Banku Gospodarstwa Krajowego (Departament Gospodarki Pieniężnej). Przez wiele lat (1993-2016) związany zawodowo z grupą Commercial Union Polska (obecnie Aviva Polska), najpierw w Departamencie Finansowym Towarzystwa Ubezpieczeń na Życie na stanowisku księgowego, Wicedyrektora Finansowego, Wicedyrektora odpowiedzialnego za Inwestycje, a następnie w Commercial Union PTE jako Wiceprezes Zarządu -Dyrektor Inwestycyjny. Od 2001 Prezes Zarządu PTE. Członek Komisji Rewizyjnej Izby Gospodarczej Towarzystw Emerytalnych (IGTE). W latach 2008-2016 Wiceprezes Zarządu Aviva Towarzystwo

Ubezpieczeń na Życie. W trakcie kariery zawodowej zrealizował program kształcenia prowadzący do uzyskania kwalifikacji ACCA zdając wszystkie 14 egzaminów, ukończył kursy Executive Management Development organizowane przez Ashridge Management School, CEDEP (Fontainebleau), Columbia University i Wharton School of Business. Obecnie jest członkiem Rad Nadzorczych następujących spółek notowanych na GPW: FM Forte SA, Ipopema Securities SA, Octava SA, Decora SA oraz członkiem Rady Nadzorczej i przewodniczącym Komitetu Audytu w Ipopema TFI SA.

Do zadań Komitetu Audytu należy w szczególności:

- monitorowanie:
 - a) procesu sprawozdawczości finansowej,
 - b) skuteczności systemów kontroli wewnętrznej i systemów zarządzania ryzykiem oraz audytu wewnętrznego, w tym w zakresie sprawozdawczości finansowej,
 - c) wykonywania czynności rewizji finansowej, w szczególności przeprowadzania przez firmę audytorską badania, z uwzględnieniem wszelkich wniosków i ustaleń Komisji Nadzoru Audytowego wynikających z kontroli przeprowadzonej w firmie audytorskiej;
- kontrolowanie i monitorowanie niezależności biegłego rewidenta i firmy audytorskiej, w szczególności w przypadku, gdy na rzecz świadczone są przez firmę audytorską inne usługi niż badanie;
- informowanie rady nadzorczej o wynikach badania oraz wyjaśnianie, w jaki sposób badanie to przyczyniło się do rzetelności sprawozdawczości finansowej w jednostce zainteresowania publicznego, a także jaka była rola komitetu audytu w procesie badania;
- dokonywanie oceny niezależności biegłego rewidenta oraz wyrażanie zgody na świadczenie przez niego dozwolonych usług niebędących badaniem w jednostce zainteresowania publicznego;
- opracowywanie polityki wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzania badania;
- opracowywanie polityki świadczenia przez firmę audytorską przeprowadzającą badanie, przez podmioty powiązane z tą firmą audytorską oraz przez członka sieci firmy audytorskiej dozwolonych usług niebędących badaniem;
- określanie procedury wyboru firmy audytorskiej przez jednostkę zainteresowania publicznego;
- przedstawianie radzie nadzorczej rekomendacji, o której mowa w art. 16 ust. 2 rozporządzenia nr 537/2014, zgodnie z politykami, o których mowa w pkt 5 i 6;
- przedkładanie zaleceń mających na celu zapewnienie rzetelności procesu sprawozdawczości finansowej w jednostce zainteresowania publicznego.

Poza realizacją ustawowych zadań w roku obrotowym 2020 Komitet Audytu zajmował się w szczególności następującymi kwestiami:

- omówieniem wyników badania raportu rocznego za 2019 rok oraz ustaleniem zasad przeprowadzenia badania finansowego za rok 2020,
- omówieniem sprawozdania dodatkowego dla Komitetu Audytu za 2019 r.
- wynikami przeglądu śródrocznych sprawozdań finansowych,
- analizą i oceną działającego w Spółce systemu kontroli wewnętrznej i audytu wewnętrznego, wraz z podsumowaniem ustaleń audytów wewnętrznych z 2019 oraz analizą stopnia realizacji rekomendacji audytu wewnętrznego oraz ustaleniem planu audytów na 2020 r.,

- przeglądem i analizą map ryzyka,
- analizą Raportu z oceny Spółki z uwzględnieniem oceny systemów: zarządzania ryzykiem, compliance, bezpieczeństwa informacji oraz audytu wewnętrznego w 2019
- omówieniem celów działania obszaru compliance w Grupie KRUK
- analizą aktualnej polityki/metodologii wyceny portfeli na potrzeby księgowe wraz z informacją o ewentualnych zmianach wprowadzonych do metodologii w latach 2018-2019,
- omówieniem aktualizacji wyceny portfeli na koniec 2019 wraz z metodologią tej wyceny,
- Preautoryzacją usług nieaudytowych na rok 2020 oraz akceptacją raportu z wykonania usług nieaudytowych za rok 2019
- analizą sposobów zarządzania przez kierownictwo Spółki incydentami i zdarzeniami operacyjnymi,
- analizą wpływu wyroku TSUE z dnia 11.09.2019 (prawo konsumenta do obniżki całkowitego kosztu kredytu w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu obejmuje wszystkie koszty pozaodsetkowe, które zostały nałożone na konsumenta) na wyniki spółki Wonga.pl oraz na skonsolidowane sprawozdanie finansowe.
- omówieniem projektu wdrożenia systemu ERP Dynamics 365,
- analizą i omówieniem wpływu COVID-19 na sprawozdania finansowe,
- omówieniem wpływu znacznej zmian kursów walut w kontekście stosowanej polityki zabezpieczeń kursowych
- Omówieniem grupowej polityki wyceny wierzycelności na potrzeby sprawozdawczości,
- omówieniem przebiegu kontroli wpłat gotówkowych,
- aktualizacją polityki wyboru audytora wynikającą ze zmiany art. 134 Ustawy o Biegłych Rewidentach
- analizą i omówieniem kwestii podatkowych, w tym efektywnej stawki podatkowej, obciążeń podatkowych, schematów MDR, zmiany w przepisach podatkowych.

Zgodnie z obowiązującą w KRUK S.A. Polityką i procedurą nabywania usług nieaudytowych, monitorowaniu oraz ocenie niezależności podlegają dozwolone usługi niebędące badaniem sprawozdania finansowego przez audytora, wykonywane na rzecz wszystkich podmiotów wchodzących w skład Grupy KRUK. W roku 2020 wartość tych usług wyniosła 433 tys. zł. Wszystkie usługi były zaakceptowane przed ich wykonaniem przez Komitet Audytu, zgodnie z przesłanym Komitetowi wnioskiem.

Członkowie Komitetu realizowali swoje zadania podczas posiedzeń Komitetu, jak i przy okazji posiedzeń Rady Nadzorczej. W 2020 odbyły się cztery spotkania Komitetu, w tym trzy przy wykorzystaniu środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość. W posiedzeniach uczestniczyli wszyscy członkowie Komitetu. Ponadto członkowie Komitetu Audytu obradowali w formie telekonferencji oraz na dodatkowych spotkaniach organizowanych celem szczegółowego omówienia danego zagadnienia.

Komitet Wynagrodzeń i Nominacji

Rada Nadzorcza powołuje członków Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji spośród jej członków.

W okresie od 1 stycznia 2020 roku do 31 grudnia 2020 Komitet Wynagrodzeń i Nominacji działał w następującym składzie:

- Tomasz Bieske- Przewodniczący Komitetu
- Mateusz Melich- Członek Komitetu
- Piotr Szczepiórkowski- Członek Komitetu

Powyższy skład Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji pozostaje bez zmian na dzień publikacji niniejszego raportu.

Zgodnie z postanowieniami Regulaminu Rady Nadzorczej, w skład Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji wchodzi co najmniej trzech członków, przy czym co najmniej jeden posiadający wiedzę i doświadczenie w dziedzinie polityki wynagrodzeń. Większość członków Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji powinni stanowić niezależni członkowie Rady Nadzorczej.

Większość Członków Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji spełnia kryteria niezależności w rozumieniu Ustawy o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym. Ponadto dwóch członków Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji: Pan Mateusz Melich oraz Pan Piotr Szczepiórkowski, spełniają także kryteria niezależności w rozumieniu Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2016, tj. określone w Załączniku II do Zaleceń Komisji Europejskiej z dnia 15 lutego 2005 dotyczącym roli dyrektorów niewykonawczych lub będących członkami rady nadzorczej spółek giełdowych i komisji rady (nadzorczej).

Do zadań Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji należy w szczególności:

- planowanie polityki wynagrodzeń członków Zarządu,
- dostosowywanie wynagrodzeń członków Zarządu do długofalowych interesów Spółki i wyników finansowych Spółki,
- rekomendowanie Radzie Nadzorczej kandydatów na członków Zarządu,
- okresowa ocena struktury, liczby członków, składu i wyników Zarządu oraz rekomendowanie Radzie ewentualnych zmian w tym zakresie, a także przedstawianie Radzie okresowej oceny umiejętności, wiedzy i doświadczenia poszczególnych członków Zarządu.

W roku 2020 Członkowie Komitetu zajmowali się w głównej mierze pracami nad zaproponowanym przez Spółkę projektem Polityki Wynagrodzeń. W tym celu członkowie Komitetu odbyli spotkania i telekonferencje z Zarządem Spółki oraz z doradcą prawnym. Następnie swoje stanowisko przedstawili całemu składowi Rady Nadzorczej. Ponadto członkowie Komitetu opiniowali przedstawione przez Zarząd propozycje przydziału członkom Zarządu warrantów subskrypcyjnych w ramach Programu Opcji Managerskich 2015-2019.

Członkowie Komitetu obradowali podczas spotkań Komitetu w formie telekonferencji oraz w ramach posiedzeń Rady Nadzorczej, organizowanych także przy pomocy środków porozumiewania się na odległość.

Komitet Finansów i Budżetu

Rada Nadzorcza powołuje członków Komitetu Finansów i Budżetu spośród jej członków.

W okresie od 1 stycznia 2020 roku do 31 grudnia 2020 Komitet Finansów i Budżetu działał w następującym składzie:

- Mateusz Melich - Przewodniczący Komitetu,
- Katarzyna Beuch - Członek Komitetu,
- Tomasz Bieske - Członek Komitetu,
- Krzysztof Kawalec - Członek Komitetu,

- Ewa Radkowska- Świątoń - Członek Komitetu.

Do dnia publikacji niniejszego raportu skład Komitetu Finansów i Budżetu nie uległ zmianie.

Do zadań Komitetu Finansów i Budżetu należy w szczególności:

- przygotowywanie projektu uchwały budżetowej, opiniowanie i ocena projektów uchwał Rady Nadzorczej podejmowanych w sprawach związanych z finansami Spółki,
- prace związane ze wspieraniem nadzoru nad realizacją budżetu przyjętego w Spółce,
- bieżąca analiza wyników finansowych oraz sytuacji finansowej Spółki,
- sprawy związane z funkcjonowaniem przyjętego w Spółce systemu pieniężnego, kredytowego, podatkowego, planów finansowych, budżetu, ubezpieczeń majątkowych.

W roku 2020 Komitet Finansów i Budżetu zajmował się głównie kwestiami budżetu Spółki i Grupy oraz sprawami finansowymi związanymi z działalnością Spółki. W zakresie swoich kompetencji członkowie Komitetu Finansów i Budżetu obradowali w ramach spotkań Komitetu, organizowanych przy wykorzystaniu środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość oraz przy okazji posiedzeń Rady Nadzorczej, a także odbywali konsultacje w formie telekonferencji. Wszyscy członkowie Komitetu angażowali się w jego prace, uczestnicząc w spotkaniach i telekonferencjach.

Polityka i procedura wyboru audytora do przeprowadzenia badania sprawozdań finansowych Grupy Kapitałowej KRUK oraz Polityka świadczenia przez firmę audytorską przeprowadzającą badanie usług nie będących badaniem.

W Spółce funkcjonują dokumenty: Polityka wyboru audytora do badania sprawozdań finansowych Grupy Kapitałowej KRUK oraz Procedura wyboru audytora do badania sprawozdań finansowych Grupy Kapitałowej KRUK, a także Polityka i procedura nabywania usług nieaudytowych, regulująca zasady świadczenia przez firmę audytorską przeprowadzającą badanie, przez podmioty powiązane z tą firmą audytorską oraz przez członka sieci firmy audytorskiej dozwolonych usług nie będących badaniem.

Wszystkie te dokumenty zostały opracowane przy udziale członków Komitetu Audytu i przyjęte uchwałami Zarządu po pozytywnym zaopiniowaniu przez Radę Nadzorczą.

Główne założenia Polityki wyboru audytora do przeprowadzenia badania sprawozdań finansowych Grupy Kapitałowej KRUK:

1. wyboru audytora do przeprowadzenia badania sprawozdań finansowych dokonuje Rada Nadzorcza, działając na podstawie rekomendacji Komitetu Audytu. Także wybór audytora przez spółki z Grupy wymaga zgody Komitetu Audytu.
2. proces wyboru jest niezależny oraz nie dyskryminuje z udziału w postępowaniu przetargowym biegłych rewidentów oraz firm audytorskich uprawnionych do badania sprawozdań finansowych.
3. kryteria oceny ofert na badanie mają być przejrzyste a zakres informacji o poszczególnych spółkach wchodzących w skład zapytania ofertowego musi być wystarczający do rzetelnej oceny pracochłonności związanej z badaniem przez biegłych rewidentów.
4. Komitet Audytu podczas przygotowywania rekomendacji dla Rady Nadzorczej oraz Rada Nadzorcza podczas dokonywania wyboru audytora, biorą pod uwagę:

- spełnienie przez Audytora wymogów niezależności wobec wszystkich Jednostek Grupy objętych zakresem badania i przeglądu sprawozdań finansowych
 - możliwość zapewnienia świadczenia pełnego zakresu usług (badania statutowego, przeglądu pakietu konsolidacyjnego oraz przeglądu Sprawozdań finansowych Jednostek Grupy w Polsce i za granicą)
 - możliwość przeprowadzenia badania w terminach określonych przez Jednostkę Dominującą
 - doświadczenie w badaniu międzynarodowych grup kapitałowych (doświadczenie w koordynacji współpracy z zagranicznymi audytorami)
 - doświadczenie w badaniu funduszy sekurytyzacyjnych
 - doświadczenie w badaniu Jednostek zainteresowania publicznego
 - doświadczenie w badaniu podmiotów działających w tej samej branży co Grupa KRUK
 - kwalifikacje zawodowe i doświadczenie Biegłego rewidenta oraz innych osób bezpośrednio zaangażowanych w Badanie
 - oferowaną cenę za Badanie
 - reputację Podmiotu uprawnionego do przeprowadzenia badania
5. Audytora wybiera się na okres nie krótszy niż 2 lata i nie dłuższy niż 10 lat, przy czym biegły rewident nie może przeprowadzać badania przez okres dłuższy niż 5 lat. Pierwsza umowa z Audytorem zawierana jest na okres nie krótszy niż 2 lata, z możliwością jej przedłużenia na kolejny, co najmniej dwuletni okres. Po upływie maksymalnego okresu współpracy Audytor ani żaden z członków Sieci firmy audytorskiej nie może podjąć badania Sprawozdań finansowych przez okres kolejnych 4 lat. Komitet Audytu może w szczególnym przypadku braku możliwości zmiany Audytora przez jedną ze spółek wchodzących w skład Grupy KRUK, pomimo upływu maksymalnego czasu współpracy, wyrazić zgodę na przedłużenie okresu współpracy z dotychczasowym Audytorem. Współpraca z nowo wybraną Firmą audytorską rozpoczyna się przeglądem śródrocznym, a kończy wydaniem opinii z badania rocznego Sprawozdania finansowego.

Podstawowym założeniem Polityki nabywania usług nieaudytowych od Audytora jest zapewnienie, że na niezależność Audytora Grupy nie wpływa żaden rzeczywisty ani potencjalny konflikt interesów, relacje gospodarcze ani żadne inne bezpośrednie lub pośrednie relacje między Jednostkami Grupy a Firmą audytorską, członkami Zespołu badającego oraz członkami Sieci firmy audytorskiej. Grupa Kapitałowa KRUK nie zleca nabywania usług nieaudytowych Audytorowi Grupy, jeżeli istnieje zagrożenie wystąpienia autokontroli, czerpania korzyści własnych, promowania interesów Jednostki Grupy, zażyłości lub zastraszenia spowodowanych stosunkiem finansowym, osobistym, gospodarczym, zatrudnienia lub innym między Jednostką Grupy a biegłym rewidentem, firmą audytorską, członkiem sieci firmy audytorskiej, wskutek czego obiektywna, racjonalna i poinformowana osoba trzecia mogłaby wnioskować, że niezależność biegłego rewidenta lub firmy audytorskiej jest zagrożona.

Polityka określa listę usług innych niż badanie, które są dozwolone do wykonania przez obecnego audytora, a także listę usług zabronionych.

Po uzyskaniu akceptacji Komitetu Audytu, Grupa KRUK może współpracować z audytorem w zakresie świadczenia innych usług, wymienionych poniżej, w zakresie nie związanym z polityką podatkową Spółki:

- wykonywane w związku z prospektem emisyjnym badanej jednostki, przeprowadzane zgodnie z krajowym standardem usług pokrewnych i polegające na przeprowadzaniu uzgodnionych procedur:
 - przeprowadzanie procedur należytej staranności (due dilligence) w zakresie kondycji ekonomiczno-finansowej,

- wydawanie listów poświadczających
- usługi atestacyjne w zakresie informacji finansowych pro forma, prognoz wyników lub wyników szacunkowych, zamieszczane w prospekcie emisyjnym badanej jednostki;
- badanie historycznych informacji finansowych do prospektu, o którym mowa w rozporządzeniu Komisji (WE) nr 809/2004 z dnia 29 kwietnia 2004 r. wykonującym dyrektywę 2003/71/WE Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie informacji zawartych w prospektach emisyjnych oraz formy, włączenia przez odniesienie i publikacji takich prospektów emisyjnych oraz rozpowszechniania reklam;
- weryfikacja pakietów konsolidacyjnych;
- potwierdzanie spełnienia warunków zawartych umów kredytowych na podstawie analizy informacji finansowych pochodzących ze zbadanych przez daną firmę audytorską sprawozdań finansowych;
- usługi atestacyjne w zakresie sprawozdawczości dotyczącej ładu korporacyjnego, zarządzania ryzykiem oraz społecznej odpowiedzialności biznesu;
- usługi polegające na ocenie zgodności informacji ujawnianych przez instytucje finansowe i firmy inwestycyjne z wymogami w zakresie ujawniania informacji dotyczących adekwatności kapitałowej oraz zmiennych składników wynagrodzeń;
- poświadczenia dotyczące sprawozdań lub innych informacji finansowych przeznaczonych dla organów nadzoru, rady nadzorczej lub innego organu nadzorczego spółki lub właścicieli, wykraczające poza zakres badania ustawowego i mające pomóc tym organom w wypełnianiu ich ustawowych obowiązków.

Przy akceptacji usług nieaudytowych Komitet Audytu bierze pod uwagę następujące okoliczności:

- rozważa, czy usługi te mają istotny wpływ na badane sprawozdania finansowe.
- zapewnia, że oszacowanie wpływu na badane sprawozdania finansowe jest udokumentowane, oraz
- rozważa, czy usługa nie wpływa na zachowanie wymogów niezależności biegłego rewidenta.

W związku ze świadczonymi przez audytora usługami nieaudytowymi, dokonano oceny niezależności firmy audytorskiej oraz wyrażano zgodę na świadczenie tych usług. Usługi nieaudytowe świadczone przez audytora i zaakceptowane przez Komitet Audytu zgodnie z przytoczoną wyżej Polityką w 2020 dotyczyły:

- weryfikacji pakietów konsolidacyjnych,
- potwierdzenia prawidłowości wyliczenia wskaźników i wyceny aktywów maltańskich do umowy kredytowej konsorcjalnej,
- potwierdzenia prawidłowości bazy danych spółki zależnej ERIF BIG S.A.

Informacje o wynagrodzeniu biegłego rewidenta lub podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych przedstawiono w nocie 32 sprawozdania finansowego.

Wybór audytora

W dniu 3 lutego 2020 uchwałą Nr 2/2020 Rada Nadzorcza Spółki, uwzględniając rekomendację Komitetu Audytu, wybrała firmę KPMG Audyt spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa z siedzibą w Warszawie, wpisaną na listę podmiotów uprawnionych do badania sprawozdań finansowych pod nr 3546, na biegłego rewidenta do zbadania jednostkowych sprawozdań finansowych KRUK S.A. oraz skonsolidowanych sprawozdań finansowych Grupy Kapitałowej KRUK za lata obrotowe 2020 – 2021.

W przeprowadzonym w roku 2020 procesie wyboru biegłego rewidenta do zbadania sprawozdań finansowych za lata obrotowe 2020 -2021, Komitet Audytu i Spółka przestrzegali regulacji, a przygotowana przez Komitet Audytu rekomendacja dotycząca wyboru firmy audytorskiej została sporządzona w następstwie zorganizowanej przez Spółkę procedury wyboru spełniającej obowiązujące kryteria.

5.7.5 Walne Zgromadzenie

Zasady zwoływania, działania i uprawnienia walnych zgromadzeń reguluje Kodeks Spółek Handlowych oraz Statut Spółki.

Walne Zgromadzenie może być zwyczajne lub nadzwyczajne. Zgromadzenie Zwyczajne zwołuje każdorazowo Zarząd spółki w terminie 6 miesięcy po upływie każdego roku obrotowego, a przedmiotem jego obrad są w szczególności:

- rozpatrzenie i zatwierdzenie sprawozdania zarządu z działalności spółki oraz sprawozdania finansowego za ubiegły rok obrotowy,
- powzięcie uchwały o podziale zysku lub pokryciu straty,
- udzielenie absolutorium z wykonania obowiązków członkom organów spółki.

Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie zwołuje Zarząd z inicjatywy własnej lub na wniosek akcjonariuszy reprezentujących co najmniej połowę kapitału zakładowego lub połowę ogółu głosów w Spółce, Rada Nadzorcza, jeśli uzna to za wskazane, lub akcjonariusze upoważnieni przez sąd rejestrowy zgodnie z art. 400 §3 KSH.

Akcjonariusze reprezentujący co najmniej jedną dwudziestą kapitału zakładowego mogą żądać zwołania Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia i umieszczenia określonych spraw w porządku obrad tego Zgromadzenia. Żądanie powinno zostać złożone Zarządowi na piśmie lub w postaci elektronicznej. Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie powinno zostać zwołane w ciągu dwóch tygodni od przedstawienia Zarządowi żądania jego zwołania.

Akcjonariusz lub akcjonariusze reprezentujący co najmniej jedną dwudziestą kapitału zakładowego mogą żądać umieszczenia określonych spraw w porządku obrad najbliższego Walnego Zgromadzenia. Żądanie powinno zostać zgłoszone Zarządowi nie później niż na dwadzieścia jeden dni przed wyznaczonym terminem zgromadzenia.

Akcjonariusz lub akcjonariusze reprezentujący co najmniej jedną dwudziestą kapitału zakładowego mogą przed terminem Walnego Zgromadzenia zgłaszać Spółce projekty uchwał dotyczące spraw wprowadzonych do porządku obrad Walnego Zgromadzenia lub spraw, które mają zostać wprowadzone do porządku obrad. Każdy z akcjonariuszy może podczas Walnego Zgromadzenia zgłaszać projekty uchwał dotyczące spraw wprowadzonych do porządku obrad.

Walne Zgromadzenie zwołuje się przez zamieszczenie ogłoszenia na stronie internetowej spółki oraz w sposób określony dla przekazywania informacji bieżących zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych. Ogłoszenie powinno być dokonane co najmniej na 26 dni przed terminem Walnego Zgromadzenia.

Każda akcja daje prawo do jednego głosu na Walnym Zgromadzeniu. Walne Zgromadzenie jest ważne bez względu na liczbę reprezentowanych na nim akcji, o ile przepisy Kodeksu Spółek Handlowych nie stanowią inaczej.

Uchwały Walnego Zgromadzenia zapadają bezwzględną większością głosów, o ile przepisy ustawy lub Statut nie stanowią inaczej.

Do kompetencji Walnego Zgromadzenia należy w szczególności:

- rozpatrzenie i zatwierdzenie sprawozdania Zarządu z działalności spółki oraz sprawozdania finansowego za ubiegły rok obrotowy,
- podział zysków lub pokrycie straty,
- udzielenie członkom Zarządu oraz członkom Rady Nadzorczej absolutorium z wykonania przez nich obowiązków,
- postanowienia dotyczące roszczeń o naprawienie szkody wyrządzonej przy zawiązywaniu spółki, sprawowaniu zarządu lub nadzoru,
- zbycie i wydzierżawienie przedsiębiorstwa Spółki lub jego zorganizowanej części oraz ustanowienie na nich ograniczonego prawa rzeczowego,
- zmiana Statutu Spółki,
- podwyższenie lub obniżenie kapitału zakładowego,
- połączenie, przekształcenie oraz podział Spółki,
- rozwiązanie Spółki i otwarcie jej likwidacji,
- uchwalanie regulaminu Walnego Zgromadzenia oraz regulaminu Rady Nadzorczej,
- rozpatrywanie i rozstrzyganie wniosków przedstawionych przez Radę Nadzorczą,
- inne sprawy zastrzeżone do kompetencji Walnego Zgromadzenia przepisami prawa lub postanowieniami Statutu.

Uchwały Walnego Zgromadzenia dotyczące istotnej zmiany przedmiotu działalności Spółki nie wymagają dla swej ważności wykupu akcji akcjonariuszy niezgadzających się na taką zmianę, o ile zostaną podjęte większością dwóch trzecich głosów w obecności osób reprezentujących min. połowę kapitału zakładowego.

Przedmiotem obrad Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia, które odbyło się w siedzibie Spółki 31 sierpnia 2020, poza kwestiami przewidzianymi w art. 395§2 KSH, była zmiana funkcjonującego w Spółce Programu Opcji Managerskich na lata 2015-2019 (szczegóły przedstawiono w części "Program Motywacyjny"). Ponadto Walne Zgromadzenie, działając na podstawie art. 90 d ust.1 ustawy o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych, przyjęło Politykę Wynagrodzeń Członków Zarządu i Rady Nadzorczej KRUK S.A.

Z kolei decydując o podziale zysku osiągniętego przez Spółkę w 2019 roku, Walne Zgromadzenie podjęło uchwałę w sprawie podziału zysku netto Spółki oraz upoważnienia Zarządu do nabywania akcji własnych Spółki w celu ich umorzenia oraz w sprawie utworzenia kapitału rezerwowego na cele nabycia tych akcji (szczegóły przedstawiono w części "Akcje Własne").

5.7.6 Zasady zmiany statutu Spółki

Zasady zmiany Statutu Spółki reguluje Kodeks Spółek Handlowych. Zgodnie z art. 430 zmiana Statutu Spółki wymaga stosownej uchwały Walnego Zgromadzenia oraz wpisu do rejestru sądowego. W myśl art. 415 KSH uchwała Walnego Zgromadzenia dotycząca zmiany statutu Spółki wymaga większości trzech czwartych głosów.

Statut Spółki nie przewiduje żadnych odmiennych postanowień dotyczących zmian Statutu.

5.8 Główne cechy systemów kontroli wewnętrznej i zarządzania ryzykiem w odniesieniu do procesu sporządzania sprawozdań finansowych i skonsolidowanych sprawozdań finansowych

W Spółce funkcjonuje adekwatny i skuteczny system kontroli wewnętrznej, który zapewnia bezpieczne funkcjonowanie zgodnie z obowiązującym prawem, przyjętą strategią oraz wewnętrznymi procedurami.

W skład systemu kontroli wewnętrznej wchodzi następujące elementy:

- system zarządzania ryzykiem operacyjnym,
- system zarządzania ryzykiem inwestycyjnym i kredytowym,
- system compliance (nadzór nad zgodnością działalności z przepisami prawa),
- system bezpieczeństwa informacji,
- system audytu wewnętrznego.

Celem systemu kontroli wewnętrznej jest wspomaganie procesów decyzyjnych, przyczyniając się do zapewnienia skuteczności i efektywności działania, wiarygodności sprawozdawczości finansowej oraz zgodności działalności z przepisami prawa i regulacjami wewnętrznymi.

5.9 Opis obowiązującej w Spółce Polityki różnorodności

W Spółce i w Grupie funkcjonuje dokument Polityka różnorodności w Grupie KRUK, przyjęty uchwałą Zarządu Spółki w dniu 8 grudnia 2015. Celem przyjętej Polityki różnorodności jest wspieranie zróżnicowanego, wielokulturowego miejsca pracy poprzez zapewnienie równego dostępu do organizacji oraz zagwarantowanie jednakowych szans awansu oraz rozwoju zawodowego każdemu pracownikowi niezależnie od płci, wieku, niepełnosprawności, stanu zdrowia, rasy, narodowości, wyznania, przekonań, orientacji seksualnej, statusu rodzinnego, stylu życia czy jakiegokolwiek innego kryterium mogącego wpływać na mniej korzystne traktowanie jednostki względem innych osób. Grupa KRUK jest sygnatariuszem Karty Różnorodności i wdraża wynikające z niej zasady w zakresie zarządzania różnorodnością i równego traktowania w organizacji. Zgodnie z wprowadzonymi przez Politykę zasadami, każdy pracownik zobowiązany jest do respektowania prawa do prywatności innych pracowników, nieingerowania w sprawy osobiste oraz akceptowania istniejących różnic.

5.10 Wskazanie istotnych postępowań toczących się przed sądem, organem właściwym dla postępowania arbitrażowego lub organem administracji publicznej

Przeciwko KRUK S.A. i jego jednostkom zależnym nie toczą się istotne postępowania przed sądem, organem właściwym dla postępowania arbitrażowego lub organem administracji publicznej, dotyczące ich zobowiązań oraz wiarygodności.



6 Informacje niefinansowe

Oświadczenie niefinansowe Grupy KRUK za 2020 rok

Informacje niefinansowe za 2020 rok zostały przedstawione w formie oświadczenia i zestawione zgodnie z międzynarodowym standardem raportowania odpowiedzialnego biznesu i zrównoważonego rozwoju, GRI Standards (dalej: GRI) w ramach opcji podstawowej, wzbogaconej o wybrane, dodatkowe wskaźniki. W latach ubiegłych dane te były prezentowane w oparciu o wcześniej opracowane wytyczne GRI-G4, które zostały zmienione na GRI Standards. Niemniej zaprezentowane dane pozwalają odnieść się do informacji niefinansowych z oświadczeń opublikowanych w ubiegłych latach. [102-55]

Oświadczenie roczne danych niefinansowych obejmuje dane dotyczące KRUK S.A. za okres od 1 stycznia 2020 roku do 31 grudnia 2020 roku i stanowi integralną część sprawozdania z działalności Grupy KRUK za 2020 rok.

[102-50]

Oświadczenie niefinansowe KRUK publikuje w cyklu rocznym, począwszy od sprawozdania za 2017 rok. Dane niefinansowe za rok 2019 były opublikowane wraz ze sprawozdaniem rocznym spółki KRUK za 2019 rok 05.03.2020 roku. [102-49][102-48][102-51] [102-52]

Osoba do kontaktu w sprawie raportu: Agnieszka Salach, Menadżer ds. Public Relations, rzecznik prasowy, e-mail: agnieszka.salach@kruksa.pl; Karol Płotek, Ekspert ds. analiz Departamentu Nadzoru Korporacyjnego, e-mail: karol.plotek@kruksa.pl [102-53]

KRUK S.A. nie poddawała weryfikacji zewnętrznej treści informacji niefinansowych zaprezentowanych w niniejszym oświadczeniu niefinansowym. [102-56]

Spółeczna odpowiedzialność biznesu i Zrównoważony Rozwój w Grupie KRUK

Podczas ostatniego warsztatu walidacyjnego z Zarządem KRUK S.A. po raz kolejny zostały zidentyfikowane istotne aspekty i wskaźniki, które przedstawiają zaangażowanie Spółki w trzech podstawowych obszarach odpowiedzialności, tj.: ekonomicznym, społecznym (w tym odpowiedzialność za zbudowanie przyjaznego miejsca pracy dla pracowników, zapewnienie etycznej, długofalowej współpracy z partnerami biznesowymi, wsparcie dla klientów czy lokalnych społeczności) i środowiskowe. Wybrane aspekty i wskaźniki zaprezentowane w niniejszym raporcie uwzględniają te obszary.

Spółeczna odpowiedzialność biznesu w Grupie KRUK

Wszystkie działania na rzecz społecznej odpowiedzialności biznesu są realizowane w zgodzie z zasadami ładu korporacyjnego KRUK S.A. Poniżej prezentujemy tabelę, która przedstawia trzy filary, na których opierają się nasze działania związane z CSR i zrównoważonym rozwojem.

Obszar naszej odpowiedzialności	Dlaczego to dla nas ważne?
Odpowiedzialność ekonomiczna	Naszym celem jest wspieranie gospodarki poprzez pomoc w przywracaniu płynności finansowej na rynku. Nasze działania mają w rzetelny i otwarty sposób przedstawić

		<p>konsumentom problematykę związaną z zadłużeniem, które odzyskujemy zgodnie z normami prawa i przyjętymi przez nas dobrymi praktykami, a także z poszanowaniem naszych klientów.</p> <p>Grupa angażuje się też we współpracę z organizacjami, stowarzyszeniami, które są głosem biznesu i dbają o zrównoważony i etyczny rozwój gospodarczy.</p>
Odpowiedzialność społeczna	Miejsce pracy i pracownicy	<p>Fundamentem każdej firmy, a także firm należących do Grupy KRUK, są jej pracownicy. Dlatego też dbamy o ich rozwój, a także przestrzeganie ich praw i wartości. W miejscu pracy szanujemy różnorodność społeczną i przestrzegamy zapisów Deklaracji Praw Człowieka.</p> <p>Do najważniejszych cech naszej organizacji należą: partnerstwo, współpraca i wolność wyrażania emocji. Cechy te określają też kulturę organizacyjną naszej firmy.</p>
	Społeczności lokalne	<p>Etyka i przestrzeganie prawa i norm społecznych wspiera nasze działania, które kierujemy w szczególności do naszych klientów (osób zadłużonych), jak i całego społeczeństwa. W naszej strategii biznesowej, jednym z ważniejszych elementów jest przestrzeganie normy społecznej związanej ze spłatą swoich zobowiązań finansowych. Koszty niespłaconych zobowiązań w dłuższej perspektywie czasu ponoszą wszyscy konsumenci. Dlatego prowadzimy szereg działań edukacyjnych skierowanych do osób zadłużonych, a także społeczeństwa, aby w przejrzysty sposób wyjaśnić czasami skomplikowane elementy procesu windykacyjnego. To ma również uświadomić naszym klientom ich odpowiedzialność za zadłużenie i konsekwencje związane z brakiem spłaty. Angażujemy się również w rozwój społeczny i wspieramy inicjatywy lokalne, akcje charytatywne, bo wierzymy, że takie działania pomagają sprostać coraz to nowszym wyzwaniom cywilizacyjnym, które dotyczą nas wszystkich.</p>
Odpowiedzialność środowiskowa		<p>Nasza działalność opiera się na świadczeniu usług, niemniej w naszej pracy zwracamy uwagę, aby działać w zgodzie z ekologią i zasadami „zero waste”. Dodatkowo, korzystając z prowadzonych przez nas działań edukacji finansowej, staramy się podnosić świadomość społeczną w zakresie tzw. nadmiernego konsumpcjonizmu i pokazać, że jego ograniczenie może korzystnie wpłynąć zarówno na środowisko naturalne, jak i stan finansów osobistych.</p>

W obrębie wyżej wskazanych obszarów odpowiedzialności działania CSR podejmowane przez KRUK S.A. dodatkowo wspierają realizację następujących celów Zrównoważonego Rozwoju:

- cel 3 Dobre zdrowie i jakość życia – m.in. poprzez promocję zdrowia fizycznego i psychicznego wśród pracowników i ich rodzin, promocję aktywności fizycznej wśród pracowników, oferowanie klientom wsparcia ze strony Centrum Pomocy Psychologicznej.
- cel 4 Dobra jakość edukacji – prowadzimy działania edukacyjne dla klientów i ogółu społeczeństwa, angażujemy się w projekty edukacyjne organizacji non-profit skierowane do dzieci i młodzieży w zakresie zarządzania budżetem domowym, a także działania edukacyjne związane z wpływem nadmiernego konsumpcjonizmu na ochronę środowiska.
- cel 5 Równość płci – jesteśmy sygnatariuszem Karty Różnorodności, ulepszymy nasze rozwiązania dotyczące wdrożonych rozwiązań na rzecz równego traktowania i różnorodności w miejscu pracy, m.in. weryfikujemy równość wynagrodzeń pracowników pod kątem płci.
- cel 8 Wzrost gospodarczy i godna praca – przestrzegamy praw pracowniczych, promujemy bezpieczne środowisko pracy, dążymy do zwiększenia efektywności wykorzystywania bogactw naturalnych w prowadzonej działalności gospodarczej oraz do osiągnięcia wyższego poziomu wydajności gospodarczej poprzez dywersyfikację, modernizację technologiczną i wprowadzenie innowacyjnych rozwiązań.
- cel 11 Zrównoważone miasta i społeczności – prowadzimy działania na rzecz społeczności lokalnych, angażujemy się w lokalne inicjatywy i działania charytatywne.
- cel 12 Odpowiedzialna konsumpcja i produkcja – prowadzimy działania edukacyjne związane z pośrednim wpływem społeczeństwa i konsumpcjonizmu na łagodzenie skutków i przystosowania do zmian klimatycznych.

- cel 17 Partnerstwa na rzecz celów – prowadzimy działania mające na celu integrację i współpracę przedstawicieli różnych środowisk na rzecz efektywnej realizacji Celów Zrównoważonego Rozwoju, w tym jesteśmy członkiem różnych organizacji i stowarzyszeń.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ EKONOMICZNA



ODPOWIEDZIALNOŚĆ SPOŁECZNA



ODPOWIEDZIALNOŚĆ ŚRODOWISKOWA



Istotne aspekty

Na potrzeby zaprezentowania danych niefinansowych podczas wewnętrznych spotkań z Zarządem, menadżerami KRUK S.A., a także na podstawie zebranych w czasie dialogu z interesariuszami informacji wybrała istotne aspekty w ramach wyżej wspomnianych trzech obszarów społecznej odpowiedzialności biznesu.

Do istotnych aspektów w obrębie trzech filarów odpowiedzialności zaliczamy:

W ramach odpowiedzialności ekonomicznej:

- wyniki ekonomiczne,
- obecność na rynku,
- pośredni wpływ ekonomiczny,
- praktyki zakupowe

W ramach odpowiedzialności społecznej:

- zatrudnienie,
- bezpieczeństwo i higienę pracy,
- szkolenia i edukację,
- różnorodność i równość szans,
- niedyskryminowanie,

- mechanizmy skarg dotyczące praw człowieka,
- zapobieganie korupcji,
- zgodność z regulacjami,
- znakowanie produktów i usług,
- komunikację marketingową,
- zgodność z regulacjami dotyczącymi komunikacji marketingowej

W ramach odpowiedzialności środowiskowej:

- materiały,
- zużycie energii,
- emisje.

[102-46][102-47] [103-2] [102-44]

Wartości Spółki KRUK a identyfikacja obszarów odpowiedzialności

W wyborze poszczególnych obszarów odpowiedzialności, a także istotnych aspektów i wskaźników, kluczowe były zarówno misja, wizja, jak i wartości, którymi kieruje się w swojej codziennej działalności Spółka KRUK.

Świat wokół nas nieustannie się zmienia, dlatego też aktywnie uczestniczymy w tych zmianach, biorąc pod uwagę nowe czynniki, trendy. To pozwala nam się rozwijać jako firmie. Dlatego też w 2020 roku Zarząd zweryfikował misję, wizję i wartości obowiązujące w całej Grupie, w tym także w KRUK S.A. Wartości te, to: szacunek, współpraca, odpowiedzialność, rozwój i prostota.

SZACUNEK

Wzajemny szacunek stanowi podstawę naszego biznesu. Traktujemy wszystkich w taki sposób, w jaki sami chcielibyśmy być traktowani.

WSPÓŁPRACA

Razem możemy więcej. Budujemy partnerskie relacje oparte na jasnych zasadach. Nazywamy rzeczy po imieniu

ODPOWIEDZIALNOŚĆ

Każdy jest odpowiedzialny za swoje decyzje, działania lub brak działań i ich konsekwencje.

ROZWÓJ

Stale się doskonalimy. Mamy wewnętrzną potrzebę postępu, która nie mija w żadnych warunkach, nawet gdy osiągamy sukces.

PROSTOTA

Proste jest piękne. Upraszczamy nasze procesy i eliminujemy marnotrawstwa. Zrobione jest ważniejsze niż poszukiwanie doskonałości.

Każdy pracownik Spółki ma dostęp do regulaminów, instrukcji, procedur postępowania, które są opublikowane w systemach informatycznych i do których dostęp ma każdy pracownik Spółki.

Dodatkowo, aby honorować te wartości, od 2016 roku Dział Compliance wspiera wszystkie działy i zespoły w Spółce, m.in. w interpretacji przepisów prawa i we wdrażaniu zmian zachodzących w procesach czy usługach oferowanych przez KRUK S.A. tak, aby były one zgodne z zasadami etyki oraz regulacjami prawnymi. Od 2018

roku Komitet Compliance jest odpowiedzialny za kompleksową ocenę ryzyk nowych produktów i procesów lub zmian, które są wprowadzane do tych wcześniej wdrożonych.

Kultura organizacyjna Spółki¹ jest silna, wyrazista, mocno identyfikuje pracowników z organizacją i jest wspólna bez względu na zajmowane stanowisko czy kraj działania.

Obecna kultura organizacyjna w KRUK S.A. jest najsilniej wyrażana przez:



PARTNERSTWO
(mały dystans władzy)



WSPÓŁRACA
(dawniej kobiecość)



WOLNOŚĆ WYRAŻANIA EMOCJI
(niski formalizm)

W praktyce oznacza to, że nasi pracownicy:

- budują partnerskie relacje bez względu na to, jakie mają stanowisko i pozycję w firmie – co pozwala im prowadzić otwarte dyskusje, cieszyć się zaufaniem współpracowników i efektywnie z nimi współpracować;
- lubią ze sobą współpracować i wzajemnie się wspierają – wynik zespołu jest równie ważny jak indywidualny sukces;
- cenią przyjazną atmosferę pracy;
- szanują emocje i opinie innych – pozwalają im otwarcie je wyrażać, odnoszą się do nich ze zrozumieniem, dbają o relacje międzyludzkie.

Wszystko to również wspiera budowanie obszarów społecznej odpowiedzialności nie tylko w Spółce KRUK, ale też w całej Grupie KRUK. Wartości te obowiązują we wszystkich spółkach Grupy KRUK.

Istotni interesariusze

Krąg interesariuszy Spółki KRUK można podzielić na:

1. interesariuszy wewnętrznych, czyli:
 - pracowników Spółki, w tym kadre kierowniczą i zarząd;
2. interesariuszy zewnętrznych, czyli:
 - klientów (czyli osoby zadłużone),
 - firmy z sektora MŚP (firmy posiadające zadłużenie),
 - partnerzy biznesowi (duże firmy i instytucje świadczące usługi skierowane do tzw. klienta masowego, np. banki, firmy pożyczkowe, firmy i towarzystwa ubezpieczeniowe, firmy leasingowe i faktoringowe, telekomy),
 - instytucje nadzorujące,
 - stowarzyszenia branżowe,

¹ Wymiary kulturowe wg Geerta Hofstede

- NGO's,
- akcjonariusze,
- dostawcy,
- firmy konkurencyjne,
- instytucje finansowe,
- organizacje społeczne,
- regulatorzy rynku,
- media.

[102-40]

Istotność grup interesariuszy została zweryfikowana m.in. na podstawie:

- wewnętrznej analizy grup, środowisk, z którymi współpracują poszczególne działy, departamenty Spółki KRUK,
- badań społecznych, które przeprowadzamy przynajmniej raz w roku,
- badań satysfakcji klientów indywidualnych, które przeprowadzamy na bieżąco,
- badań satysfakcji partnerów biznesowych, które przeprowadzamy raz w roku. [103-1]

Kluczowi interesariusze z punktu widzenia dialogu Grupy KRUK

Interesariusze	Formy dialogu	Powtarzalność
Regulatorzy i stowarzyszenia branżowe	Udział w opiniowaniu nowych regulacji, ustaw (w ramach powoływanych w miarę potrzeb grup roboczych).	Proces ciągły
Firmy konkurencyjne	Udział w rozmowach na temat poprawy wizerunku całej branży zarządzania wierzytelnościami w Polsce (w ramach grupy roboczej stworzonej przez ZPF). Współudział w konferencjach branżowych.	Proces ciągły
Organizacje non profit	Zaangażowanie w wydarzenia związane z edukacją finansową i udział w różnych inicjatywach oraz akcjach charytatywnych i filantropijnych.	Zależnie od potrzeb
Ogół społeczeństwa	Badania społeczne dotyczące wiedzy finansowej, planowania budżetu, zachowań finansowych, podejścia do zadłużenia, oszczędzania, znajomości zagadnień związanych z finansami.	Minimum raz w roku
	Warsztaty i szkolenia.	Zależnie od potrzeb
	Materiały prasowe, kampanie informacyjne prasowe, internetowe, radiowe i telewizyjne.	Zgodnie z planowaną strategią komunikacyjną i marketingową
Partnerzy biznesowi	Badanie satysfakcji partnerów biznesowych.	Raz w roku
Klienci/konsumenci – osoby zadłużone	Badanie satysfakcji klientów.	Proces ciągły
	Platforma e-kruk.pl	Proces ciągły
	Rozmowy bezpośrednie i telefoniczne z naszymi doradcami, a także rozmowy z wykorzystaniem chat botów.	Proces ciągły
Dostawcy	Bezpośrednie rozmowy w czasie spotkań, rozmowy telefoniczne, korespondencja e-mail.	Zależnie od potrzeb

Przedstawiciele służb medycznych	Bezpośrednie rozmowy oraz kontakt za pośrednictwem firm inicjujących pomoc i wsparcie dla medyków walczących z pandemią.	W trakcie pandemii było to jednorazowe wsparcie
Pracownicy	System Sugestii Pracowniczych, poprzez który pracownicy Spółki mogą składać wnioski z pomysłami m.in. na udogodnienia w miejscu pracy.	Proces ciągły
	Forum Pracownicze, które wybierają pracownicy Spółki w tajnym głosowaniu spośród zgłoszonych kandydatów.	4 spotkania w ciągu roku kalendarzowego
	Ankiety pracownicze, w tym ankiety dotyczące samopoczucia i zadowolenia z pracy zdalnej w czasie pandemii COVID-19.	Zależnie od potrzeb – w trakcie trwania pandemii minimum raz w miesiącu.
	Komunikacja wewnętrzna, w tym konkursy wewnętrzne, zaproszenie do udziału w różnych akcjach pracowniczych. Komunikacja wzmocniająca świadomość ekologiczną.	Zależnie od potrzeb
	Whistleblowing, czyli procedura zgłaszania nieprawidłowości za pośrednictwem anonimowego formularza, który jest dostępny na stronie internetowej: https://pl.kruk.eu/zglos-naduzycie .	Zależnie od potrzeb
	Możliwość zgłoszenia nieprawidłowości do Zespołu Konsultacyjno-Mediacyjnego	Zależnie od potrzeb
	Wewnętrzne wydarzenia dla pracowników	Minimum raz w roku
	Program Wsparcia Pracowników dedykowany osobom, które potrzebują wsparcia psychologicznego przy zachowaniu zasady pełnej poufności.	Zależnie od potrzeb pracownika
	Bezpośrednie spotkania z kadrą zarządzającą Spółki	Zależnie od potrzeb
Zakładowy Fundusz Świadczeń Socjalnych, którego celem jest m.in. pomoc pracownikom w trudnych sytuacjach przy zachowaniu zasady pełnej poufności.	Zależnie od potrzeb	

Źródło: Spółka.

[102-42] [102-43] [102-44]

ODPOWIEDZIALNOŚĆ EKONOMICZNA GRUPY KRUK

Jednym z elementów odpowiedzialności ekonomicznej Spółki KRUK jest wspieranie gospodarki w przywracaniu środków pieniężnych do ponownego obrotu gospodarczego. Z jednej strony dzieje się to poprzez umożliwienie zadłużonym klientom spłaty długów w ratach, co pozwala im wrócić do życia gospodarczego bez obciążeń finansowych. Z drugiej strony działalność Grupy wspiera instytucje i przedsiębiorstwa w poprawie ich sytuacji płynnościowej i ogranicza zjawiska zatorów płatniczych.

Odpowiedzialność ekonomiczna Spółki to także działania, które odgrywają znaczącą rolę w budowaniu świadomości finansowej i moralności płatniczej społeczeństwa.

Duży wpływ na działanie branży, w której działa KRUK ma otoczenie regulacyjno-prawne. Dlatego też KRUK jest aktywnym członkiem stowarzyszeń branżowych, które reprezentują przedsiębiorców, w tym interesy sektora finansowego wobec ustawodawców, administracji, opinii publicznej w Polsce, aby biznes mógł harmonijnie się rozwijać.

Wsparcie zrównoważonego rozwoju gospodarczego w oparciu o przepisy prawne, etykę i normy społeczne nakazujące regulowanie swoich zobowiązań finansowych i odwołujące się do moralności płatniczej.

Etyka w Grupie KRUK

W KRUK S.A. bardzo istotne jest działanie w oparciu o obowiązujące przepisy prawa i normy społeczne, dlatego też kodeksem etycznym, który obowiązuje w Spółce są Zasady Dobrych Praktyk przedsiębiorstw zrzeszonych w Związku Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce. KRUK S.A. co roku poddaje się audytowi etycznemu, który jest przeprowadzany przez Związek Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce (ZPF). Certyfikat potwierdzający pomyślne zakończenie audytu etycznego jest wydawany przez ZPF za każdy miniony rok kalendarzowy z końcem I kwartału roku bieżącego. W 2020 roku KRUK S.A. kolejny rok z rzędu otrzymała potwierdzenie stosowania norm i zasad etycznych w 2019 roku.

Tekst jednolity Zasady Dobrych Praktyk ZPF jest opublikowany m.in. na stronach KRUK S.A. Można się z nim zapoznać pod adresem:

https://pl.kruk.eu/media/file/file/zpf_zasady_dobrych_praktyk_092020.pdf

W 2020 roku KRUK S.A. pomyślnie przeszła proces weryfikacyjny, sprawdzający etyczne działania praktykowane przez Spółkę w Konkursie „Etyczna Firma” organizowanym przez „Puls Biznesu” i firmę PwC Legal Żelaźnicki sp.k. Tym samym w 2020 roku KRUK S.A. otrzymała trzeci rok z rzędu tytuł „Etyczna Firma 2019” i znalazła się w prestiżowym gronie „Super Etycznych Firm”. Oznacza to, że tytułem tym będzie mogła posługiwać się przez okres trzech lat.

Firmy, które biorą udział w Konkursie „Etyczna firma” muszą spełniać rygorystyczne kryteria dotyczące etycznego działania zarówno w stosunku do swoich klientów, jak i pracowników oraz partnerów biznesowych.

Etyka obowiązująca w KRUK S.A. opiera się także na normach społecznych oraz wewnętrznych regulaminach, instrukcjach i procedurach. Podstawą do ich stworzenia jest m.in. Powszechna Deklaracja Praw Człowieka, stworzona po to, aby bronić ludzkiej godności i zapewnić sprawiedliwość każdemu człowiekowi bez względu m.in. na płeć, język, rasę, religię, poglądy polityczne czy narodowość. Jest ona istotna zarówno we wzajemnej współpracy pracowników zatrudnionych w Spółce, jak i we współpracy z klientami, partnerami biznesowymi, dostawcami, akcjonariuszami i innymi interesariuszami.

Każdy pracownik Spółki bez względu na rodzaj zatrudnienia i zajmowane stanowisko ma obowiązek przestrzegać wszystkich tych przepisów i regulacji. Zapoznaje się z nimi podczas szkoleń wdrożeniowych i stanowiskowych, które odbywają się również z wykorzystaniem platformy e-learningowej.

Dbamy o wartości i etykę w Grupie KRUK

W KRUK S.A. przestrzegamy wartości i zasad etycznych. Zgodnie z wizją Spółki – niezależnie co robimy, trzymamy się naszych wartości. Compliance Area wspiera wszystkie działy i zespoły pracujące w Spółce, m.in. w interpretacji prawa i we wdrażaniu zmian w procesach czy usługach tak, aby były one zgodne z zasadami etyki oraz regulacjami prawnymi. W KRUK S.A. działa również Komitet Monitorowania Ryzyka, który działa w celu wspierania Zarządu i Rady Nadzorczej (Komitetu Audytu) w efektywnym funkcjonowaniu procesu zarządzania ryzykiem.

Wewnętrzne dokumenty, które regulują kwestie związane z przestrzeganiem wartości i etyki w KRUK S.A. i zapewnienia zgodności:

- Polityka Zarządzania Ryzykiem Braku Zgodności – weszła w życie w 2019, określa podstawowe zasady analizy, oceny, kontroli i monitorowania ryzyka zgodności w KRUK S.A. Polityka ta określa również zakres

uprawnień i obowiązków jednostek organizacyjnych spółek w stosunku do Compliance Area. Aktami wykonawczymi do tej Polityki są instrukcje.

- Polityka Systemu Zarządzania Ryzykiem – weszła w życie w lutym 2021 i określa zasady oraz odpowiedzialności w zakresie zarządzania ryzykiem niefinansowym. Polityka odnosi się do procesów, w ramach których następuje zarządzanie ryzykiem w działalności operacyjnej, do jednostek organizacyjnych stanowiących drugą linię obrony oraz do jednostki audytu wewnętrznego. Jej stosowanie w ramach zarządzania ryzykiem ma na celu zwiększenie bezpieczeństwa prowadzonej działalności.
- Wewnętrzna Polityka Mediacyjna – wspiera pozytywne relacje pomiędzy pracownikami, przeciwdziała powstawaniu konfliktów, mobbingowi i dyskryminacji. Każdy pracownik może zgłosić do Zespołu Konsultacyjno-Mediacyjnego wniosek o wszczęcie postępowania w jego sprawie. Zespół może również działać z własnej inicjatywy. W 2020 roku Polityka ta funkcjonowała na zasadach nowelizacji z roku 2018, polegającej na rozszerzeniu ochrony dla pracowników również w zakresie zachowań dyskryminujących, w tym molestowania i molestowania seksualnego.
- Regulamin Komitetu Compliance – reguluje on zasady funkcjonowania ciała kolegialnego odpowiedzialnego za wydawanie zbiorczej opinii o ryzyku w istotnych zmianach lub nowych produktach lub procesach. Komitet ten działał do 30 listopada 2020 roku. Został on zastąpiony Regulaminem Komitetu Monitorowania Ryzyka.
- Regulamin Komitetu Monitorowania Ryzyka – działa od 1 grudnia 2020 jako ciało kolegialne, które w szczególności wydaje opinie w celu monitorowania poziomu ryzyka finansowego i niefinansowego w działalności Spółki KRUK. Ma to na celu zmiękczenie lub usunięcie skutków zmaterializowanych ryzyk i występujących incydentów, a także wspiera Zarząd i Radę Nadzorczą (Komitet Audytu) w efektywnym funkcjonowaniu procesu zarządzania ryzykiem.
- Instrukcja rekomendacji Compliance – reguluje sposób wydawania dla danych jednostek organizacyjnych rekomendacji Compliance Area co do stosowania prawa oraz poprawności określonych praktyk biznesowych.
- Instrukcja postępowania na wypadek kontroli regulatora lub czynności w zakresie postępowania karnego – reguluje zasady postępowania pracowników KRUK S.A. na wypadek kontroli organu regulacyjnego (UOKiK, KNF, PUODO), przypisując określone kompetencje pełnomocnikom oraz wyznaczając zadania pracownikom w taki sposób, aby kontrola odbyła się zgodnie z przepisami prawa oraz bez utrudnień.
- Instrukcja zarządzania zmianami w przepisach prawa oraz wytycznymi regulatorów – opisuje proces monitorowania, ogłaszania i implementowania przez Compliance Area do regulacji wewnętrznych oraz praktyk KRUK S.A. zmian w przepisach prawa, stanowiskach regulatorów oraz zmian wynikających z linii orzeczniczych.
- Instrukcja przeprowadzania kontroli zgodności – została wprowadzona w 2019 roku i określa sposób badania zgodności procesów zachodzących w KRUK S.A. z przepisami prawa, wytycznymi regulatorów oraz obowiązującymi liniami orzeczniczymi. W oparciu o tę instrukcję, przeprowadzone są od 2019 roku kontrole procesów lub ich wycinków wskazane w rocznym planie.
- Polityka zarządzania konfliktem interesów – dokument ten ma na celu opisanie zasad ujawniania istniejących w Spółce konfliktów interesów oraz podjęcie wobec nich adekwatnych działań zabezpieczających Spółkę przed ich potencjalnymi konsekwencjami. Do zgłaszania konfliktów interesów zobowiązany jest każdy pracownik Spółki, a także członkowie jej organów statutowych. Compliance Area pełni w tym zakresie rolę administracyjną (ewidencja konfliktów interesu) i doradczą (wskazania co do metod zarządzania poszczególnymi ujawnionymi konfliktami interesów).

- Częścią Polityki zarządzania konfliktem interesów jest Polityka prezentowa, która reguluje zasady przyjmowania prezentów przez pracowników Spółki oraz członków jej organów statutowych, zgłaszania przyjętych upominków. Polityka wskazuje również granice, w jakich dopuszczalne jest przyjęcie bądź udzielenie osobie trzeciej określonej korzyści majątkowej.
- Instrukcja Korzystanie z map ryzyka compliance – wydana i obowiązująca od 2020 roku Instrukcja umożliwia pracownikom zrozumienie zasad tworzenia mapy ryzyka braku zgodności i funkcjonowania mechanizmów kontrolnych w procesach, których są właścicielami lub uczestnikami.

W 2020 roku zaszły liczne zmiany w przepisach prawa, z czego znaczna ich część związana była z nadzwyczajną sytuacją związaną z epidemią COVID-19. Najistotniejsze zmiany w prawie zostały szerzej omówione w pkt. 2.2.5 Sprawozdania Zarządu z działalności operacyjnej KRUK S.A. Zmiany w prawie, stanowiska regulatorów i orzecznictwo sądów są na bieżąco monitorowane przez Compliance Area; obszar ten konsultuje również wdrażanie zmian w procesach i produktach Spółki.

Ponadto w KRUK S.A. na bieżąco była monitorowana działalność regulatorów ogólnych i sektorowych rynku usług finansowych, szerzej opisanych w punkcie 2.2 Sprawozdania Zarządu z działalności operacyjnej Grupy KRUK.

KRUK S.A. jako spółka notowana na GPW w Warszawie stosuje również Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW. [102-13]

Wyniki ekonomiczne

Wyniki ekonomiczne KRUK S.A. za lata 2019-2020 w mln zł.

w mln zł	2019 rok	2020 rok
Przychody	176	159
Koszty operacyjne	-235	-213
Wynagrodzenia i świadczenia pracownicze	-149	-138
Płatności na rzecz inwestorów*	-177	-143
Płatności na rzecz państwa	-25	-13
Inwestycje społeczne**	-	-
Wartość ekonomiczna zatrzymana	-261	76

Źródło: Grupa KRUK

* Zamiast wypłaty dywidendy, akcjonariusze KRUKA zdecydowali w 2020 o przeprowadzeniu skupu 271 tys. akcji po cenie jednostkowej 350 zł.

**Od 2021 roku Spółka planuje prezentację bardziej szczegółowych danych z zakresu inwestycji społecznych.

[201-1]

Obecność na rynku

KRUK S.A. działa na rynku polskim. Usługi i produkty Spółki są dopasowane do przepisów i regulacji obowiązujących na tym rynku. Zdecydowana większość pracowników zatrudnionych w Spółce jest obywatelami Polski.

Pośredni wpływ ekonomiczny

Na pośredni wpływ ekonomiczny Spółki składa się kilka elementów zaprezentowanych poniżej.

Aktywność w organizacjach i stowarzyszeniach

KRUK S.A., jako podmiot dominujący Grupy Kapitałowej, jest członkiem organizacji zrzeszających (m.in. Związku Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce, Konfederacji Lewiatan) i dzięki temu za ich pośrednictwem bierze aktywny udział w opiniowaniu projektów aktów prawnych, które mają wpływ m.in. na rozwój branży zarządzania wierzytelnościami czy ochrony praw konsumentów. Zaangażowanie to wspiera też działania tych instytucji na rzecz etyki i jej promocji w społeczeństwie.

Dodatkowo poparcie i wpływ na świadomość i edukację społeczną niezależnych ekspertów z tych organizacji wspiera budowę pozytywnego wizerunku branż reprezentowanych przez Spółkę i pokazuje, jak istotną rolę w gospodarce odgrywa działalność firm zarządzających wierzytelnościami.

Dodatkowo KRUK jest członkiem takich organizacji, jak:

- PKPP Lewiatan,
- Związku Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce (ZPF),
- Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych,
- United Nations Global Compact (KRUK S.A.),

KRUK jako pracodawca

Spółka KRUK tworzy w Polsce miejsca pracy we Wrocławiu, w Szczawnie-Zdroju, w Pile, ale także posiada doradców terenowych, którzy działają na terenie całego kraju. Łącznie w Grupie KRUK na koniec 2020 roku zatrudnionych było 1365 osób. Z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej Spółka przekazuje do budżetu państwa obowiązkowe i zgodne z przepisami prawa danego kraju opłaty, m.in. podatki.

Employer branding

Fundamentem Spółki KRUK są ludzie, którzy w niej pracują. Mamy specjalistów z obszarów zarządzania wierzytelnościami, IT, analizy danych, finansów, wyceny portfeli wierzytelności, zarządzania masowymi portfelami i wielu innych ekspertów i menadżerów.

W dobie pandemii koronawirusa:

- rekrutacje zostały ograniczone do minimum, opierały się głównie na wypełnianiu kluczowych wakatów, aby zapewnić ciągłość biznesową,
- większość rekrutacji od marca 2020 roku została przeprowadzona online, dotyczyło to zarówno spotkań z kandydatami, testów wiedzy, jak i sesji Assessment / Development Center (tu zastosowane zostało podejście hybrydowe minimalizujące kontakty bezpośrednie),
- zwiększona została nasza obecność w kanałach społecznościowych w celu wypromowania atrakcyjności KRUKa jako dobrego pracodawcy (szczególnie w social mediach na Facebook'u i na LinkedInie).

Wsparcie w przywracaniu płynności finansowej przedsiębiorstw

KRUK S.A. uświadamia osobom zadłużonym, jaka jest ich odpowiedzialność za zaciągnięte zobowiązania finansowe i jakie są konsekwencje wynikające z braku spłaty. Spłata zadłużenia w ratach lub na drodze

postępowania egzekucyjnego daje osobom zadłużonym szansę na powrót do korzystania z ofert usług i towarów dostępnych na rynku bez ograniczeń. Z drugiej strony Spółka wspiera też przedsiębiorstwa i instytucje w utrzymaniu i zarządzaniu swoją płynnością finansową. A zatem poprzez swoją strategię Spółka przyczynia się bezpośrednio i pośrednio do przywrócenia środków pieniężnych do ponownego obrotu gospodarczego i tym samym wspiera rozwój gospodarki i zrównoważonego rozwoju.

Dostępność usług i produktów

KRUK dba o jakość usług i standard obsługi swoich klientów. Dlatego w ramach działań CSR wciąż udoskonala je, biorąc pod uwagę badania satysfakcji klientów, badania społeczne, a także podążając za rynkowymi potrzebami i trendami.

Z doświadczenia wiemy, jak trudne jest zrozumienie i interpretacja przepisów prawa, a także odczytywanie korespondencji, która jest napisana fachowym językiem. Dlatego już od kilku lat, aby ułatwić klientom zrozumienie pism, Spółka stosuje zasady prostej polszczyzny tak, aby każda osoba, bez względu np. na wykształcenie czy wiek, mogła zrozumieć treść pisma.

Aby ułatwić kontakt z klientem w Spółce są wdrożone nowoczesne rozwiązania online, które umożliwiają osobom zadłużonym łatwiejszy dostęp do informacji na temat swojej sprawy i do samodzielnego zarządzania swoim zadłużeniem na platformie e-kruk.

W 2020 roku rozwiązania cyfrowe odegrały kluczową rolę, kiedy w dobie pandemii koronawirusa każdy klient mógł za pośrednictwem dostępu do internetu i swojego bezpłatnego konta m.in. zarządzać swoim zadłużeniem bez konieczności wychodzenia z domu. Sytuacja ta pokazała, jak istotne jest rozszerzenie możliwości kanałów dotarcia do klienta i umożliwienie zdalnego kontaktu klientów z firmą, nie tylko mailowo lub telefonicznie, ale też poprzez wykorzystanie systemów informatycznych, chatbotów i innych nowoczesnych technologii, które są bezpieczne dla klientów i ich danych.

W czasie pierwszych miesięcy trwania pandemii KRUK przeprowadził również kampanię informacyjną #zostanwdomu (#stayathome) skierowaną głównie do seniorów. Jej celem było zaprezentowanie im możliwości zdalnego kontaktu z firmą.

W 2020 roku odnotowaliśmy zdecydowany wzrost zainteresowania i wykorzystania zdigitalizowanych form kontaktu z KRUKiem.

Dodatkowo w listopadzie 2020 roku KRUK S.A. w ramach udoskonalenia swoich usług wprowadziła podpis biometryczny, dzięki któremu doradcy terenowi Spółki mogą zawierać umowy i aneksy bez konieczności podpisywania ich w formie papierowej przez klientów.

Dzięki takim rozwiązaniom elektronicznym, w dobie pandemii koronawirusa zachowane są wszelkie zalecenia sanitarne, ponieważ ograniczony jest kontakt bezpośredni z klientem, ale też wynikają z nich inne korzyści, na przykład:



Większy komfort
pracy naszych
doradców



Optymalizacja
czasu obsługi
klienta



Pozytywny wpływ
na ochronę
środowiska



Oszczędność
pieniędzy



Mniejsze ryzyko
zgubienia
dokumentów

Zaangażowanie na rzecz społeczności lokalnej

KRUK chętnie angażuje się lub samodzielnie inicjuje działania, które oddziałują na społeczeństwo. Jednym z celów takiego działania jest:

- poprawa poziomu edukacji finansowej społeczeństwa poprzez inicjatywy, publikowane materiały edukacyjne, poruszanie w mediach tematyki związanej z finansami,
- wzrost świadomości dotyczący wsparcia rozwoju gospodarczego i pomoc w powrocie osób zadłużonych do życia bez obciążeń wynikających z zaległości płatniczych,
- edukacja z zakresu nadmiernej konsumpcji i jej wpływu na środowisko naturalne, ale także na stan domowego budżetu,
- pomoc najbardziej potrzebującym w poprawie jakości zdrowia.

Przedmiot zaangażowania Spółki na rzecz działań sponsoringowych dokładnie określa Polityka sponsoringu charytatywnego w Grupie KRUK, która obowiązuje również w samej Spółce. Polityka ta została zaktualizowana w 2020 roku.

Bardziej szczegółowe działania z zakresu zaangażowania społecznego i Polityki sponsoringu charytatywnego Grupy KRUK znajdują się w rozdziale niniejszego oświadczenia zatytułowanego „Odpowiedzialność społeczna i działania na rzecz społeczności lokalnej”.

Działalność KRUKa a siła jego marki

Zaufanie do marki odgrywa dużą rolę we współpracy z klientami, partnerami biznesowymi, dostawcami i innymi grupami interesariuszy. Dlatego bardzo ważne są działania z zakresu jej budowania.

Marka KRUK jest najbardziej rozpoznawalnym brandem wśród firm windykacyjnych w Polsce. Tak wynika z badania, które zostało przeprowadzone w 2020 roku przez instytucję badawczą Norstat wśród osób zadłużonych m.in. w Polsce. Znajomość wspomagana marki KRUK – mierzona rozpoznawalnością nazwy firmy – wyniosła w Polsce 93 proc.

W 2020 roku w kategorii najlepszych marek firm windykacyjnych spółka KRUK S.A. została wyróżniona w niezależnym „Rankingu Press” zaszczytnym pierwszym miejscem i tytułem „Top marki 2020”. Wyróżnienie to potwierdza, że jesteśmy jednym z najbardziej medialnych brandów w Polsce, dzięki wypowiedziom naszych ekspertów w różnych mediach.

Bezpieczeństwo regulacyjne

W KRUK S.A. istnieje proces monitorowania, ogłaszania i wdrażania zmian w przepisach prawa, stanowiskach regulatorów oraz orzecznictwie. Stosowanie tego mechanizmu znacząco wpływa na zwiększenie bezpieczeństwa prawnego organizacji i osiąganie celu systemu kontroli wewnętrznej jakim jest zapewnienie działania z przepisami prawa, rekomendacjami regulatorów, regulacjami wewnętrznymi i standardami rynkowymi. Proces ten jest wykonywany przez Compliance Area, która opiniuje również zmiany w procesach i produktach spółek, a także monitoruje ich wykonanie.

W ramach Spółki działał Komitet Compliance, którego zadaniem było m.in. wydawanie zbiorczej opinii o ryzyku dla każdej istotnej zmiany produktu lub procesu bądź nowego produktu przed jego powstaniem. W tym celu Komitet scala wszystkie kluczowe obszary ryzyka: prawne, regulacyjne, podatkowe, ekonomiczne, ładu korporacyjnego, bezpieczeństwa informacyjnego, bezpieczeństwa danych osobowych, operacyjne i ciągłości działania oraz wizerunkowe.

Od 1 grudnia 2020 w KRUKu działa Komitet Monitorowania Ryzyka, który m.in. wydaje opinie dotyczące monitorowania poziomu ryzyka finansowego i niefinansowego w działalności Spółki, mając na celu zmitigowanie lub usunięcie skutków zmaterializowanych ryzyk i występujących incydentów, wspierając tym samym Zarząd i Radę Nadzorczą (Komitet Audytu) w efektywnym funkcjonowaniu procesu zarządzania ryzykiem.

W celu zarządzania ryzykami niefinansowymi, które występują w KRUK S.A., została również utworzona w roku 2019 kompleksowa mapa ryzyk. Odzwierciedla ona aktualny poziom określonych typów ryzyk oraz mechanizmy je zabezpieczające. W 2020 roku Compliance Area rozpoczął kontrolę procesów i mechanizmów kontrolnych dla obszaru dochodzenia należności na pakietach niezabezpieczonych. Kontrola będzie kontynuowana w 2021 roku.

W celu ciągłego zwiększania świadomości pracowników Spółki w kwestiach Compliance, a tym samym jej bezpieczeństwa prawnego, prowadzone są również szkolenia dostarczane do obszarów, które najbardziej ich potrzebują w danym czasie.

Łańcuch dostaw i postępowania zakupowe w KRUK S.A.

Tak, jak w całej Grupie Kapitałowej, w KRUK S.A. dbamy o jakość współpracy z dostawcami, ale również podejmujemy współpracę z tymi, którzy tak jak Spółka, dostrzegają swoją odpowiedzialność biznesową i społeczną. Dlatego też w Spółce obowiązuje Polityka zakupowa i Instrukcja realizacji polityki zakupowej, które określają zasady obowiązujące w całym procesie zakupowym. Są w nich m.in. takie informacje, jak wybrać najlepszych dostawców i zachować najlepszą relację ceny do jakości nabywanych towarów lub usług.

Zasady, jakimi kierujemy się w KRUKu przy postępowaniach zakupowych:

- zachowanie poufności biznesowej,
- nastawienie na współpracę i przejrzystą komunikację,
- przeciwdziałanie wszelkim formom korupcji,
- równe traktowanie,
- unikanie konfliktu interesów.

Regulacje, które obowiązują również podczas procesu zakupowego, znajdują się także w Polityce zapobiegania nadużyciom, Polityce zarządzania konfliktom interesów i Polityce prezentowej. Dostawcy, którzy biorą udział w postępowaniach zakupowych w Polsce, zapoznają się z Zasadami Etycznego Zachowania się Dostawców w kontaktach z Pracownikami spółek z Grupy KRUK. Są w nich spisane nasze wartości. Zasady te obowiązują wszystkich dostawców, którzy współpracują i starają o współpracę z nami. Obowiązują one także w kontaktach z naszymi pracownikami.

W postępowaniach zakupowych o wartości transakcji powyżej 100 tys. zł każdy dostawca jest zobowiązany do wypełnienia ankiety CSR. Umożliwia ona ocenę dostawców pod kątem ich etyki środowiskowej, społecznej i ekonomicznej. Dzięki temu możemy zweryfikować, czy nasi kluczowi dostawcy przestrzegają zasad i standardów etycznych. W ankiecie znajdują się pytania o dobre praktyki dostawców w obszarze CSR w odniesieniu do:

- społeczności lokalnej,
- pracowników i miejsca pracy,
- rynku i klientów,
- środowiska naturalnego.

W Spółce KRUK w 2020 roku zostało uruchomionych 155 postępowań zakupowych, z czego:

- aż 18 z nich wstrzymano z powodu dynamicznie zmieniającego się otoczenia, jak i rozwijającej się pandemii koronawirusa - zrezygnowaliśmy z wyboru dostawcy i zakupów,
- 137 z nich zakończyło się wyborem dostawcy i zawarciem umowy.

W 2020 roku ankietę CSR wypełniło 81 dostawców. Dla porównania w 2019 roku ankietę CSR wypełniło 65% dostawców, którzy brali udział w postępowaniach zakupowych.

W ankiecie CSR dostawcy odpowiadali m.in. że:

- uczestniczą w dialogu ze społecznością lokalną, prowadzą akcje charytatywne, organizują programy stażowe,
- zatrudniają pracowników w sposób przejrzysty i zgodny z przepisami, dbają o zdrowie i bezpieczeństwo pracowników, traktują ich godnie, prowadzą dialog z pracownikami i są otwarci na ich inicjatywy, umożliwiają pracownikom poszerzanie wiedzy,

	Liczba dostawców ogółem	Procent dostawców zagranicznych na danym rynku lokalnym	Liczba dostawców ogółem	Procent dostawców zagranicznych na danym rynku lokalnym
	2019	2019	2020	2020
KRUK S.A.	1145	4%	219	6%

KRUK S.A. korzysta z zamówień przede wszystkim u krajowych, lokalnych dostawców. Stanowią oni 94% spośród wszystkich tych, z którymi Spółka współpracuje w Polsce.

Redukcja łącznej liczby dostawców, którą odnotowaliśmy w 2020 roku, wynika m.in. z sytuacji związanej z pandemią koronawirusa – COVID-19, który istotnie wpłynął nie tylko na skrócenie łańcuchów dostaw, ale też na zmniejszenie liczby zamówień towarów i usług w niektórych kategoriach zakupowych w związku z powstałymi ograniczeniami przemieszczania się i bezpieczeństwa, np. ze względu na ograniczenie podróży służbowych, szkoleń zewnętrznych i konferencji.

Schemat procesu zakupowego w KRUK S.A.

Kroki podejmowane przy nawiązywaniu współpracy z zewnętrznymi dostawcami usług i towarów w KRUKu są następujące:

- wybieramy dostawcę towaru lub usługi w postępowaniu zakupowym, robimy to w oparciu o wcześniej przygotowaną specyfikację, kryteria i wymagania konieczne, wysłane zapytanie ofertowe, porównanie i analizę ofert, negocjacje, wybór najkorzystniejszej oferty i kwalifikację rekomendowanego dostawcy,
- akceptujemy zlecenie zakupu wg obowiązujących ścieżek akceptacji wydatków mających odzwierciedlenie w budżecie,
- podpisujemy umowę lub zamówienie,
- realizujemy umowę lub wysyłamy zamówienie do dostawcy,
- odbieramy dostawę,
- odbieramy fakturę,
- zatwierdzamy płatność,
- realizujemy płatność,
- wystawiamy coroczną ocenę naszym kluczowym dostawcom.

Dostawców, z którymi współpracujemy, wybieramy:

- w konkursie ofert,
- z wolnej ręki,
- na podstawie renegocjacji umowy,
- w trybie zamówienia do umowy ramowej.

Podstawą budowy wiarygodności i zaufania dostawców jest zdecydowany brak zgody na jakiegokolwiek formy nadużyć, w tym korupcji, dlatego w umowach z naszymi dostawcami umieszczamy klauzulę antykorupcyjną.

[204-1] [102-9]

ODPOWIEDZIALNOŚĆ SPOŁECZNA

Miejsce pracy

Fundamentem spółki KRUK są jej pracownicy. Dlatego też zależy nam na zbudowaniu bezpiecznego, przyjaznego miejsca pracy, w którym będą oni mogli rozwijać się i czerpać satysfakcję ze swojego rozwoju i swojego wkładu w rozwój Spółki.

Biorąc pod uwagę Deklarację Praw Człowieka, a także kulturę organizacyjną i wartości, staramy się stworzyć dla naszych pracowników komfortowe warunki pracy, słuchając ich potrzeb i prosząc o feedback.

Zatrudnienie

Rok 2020 w związku z wybuchem pandemii koronawirusa był wyjątkowy pod każdym względem. Priorytetem w KRUK S.A. było i jest zapewnienie stabilnych warunków zatrudnienia. Dzięki wcześniej wdrożonym rozwiązaniom informatycznym mogliśmy szybko zareagować i w trosce o zdrowie i bezpieczeństwo pracowników przejść w większości przypadków na tryb pracy zdalnej.

Całkowita liczba i wskaźnik zatrudnienia nowych pracowników w okresie objętym raportowaniem w podziale na grupy wiekowe i płeć:

płeć	liczba nowozatrudnionych w grupie wiekowej ≤ 30		wskaźnik zatrudnienia w grupie wiekowej ≤ 30		liczba nowozatrudnionych w grupie wiekowej ≥ 50		wskaźnik zatrudnienia w grupie wiekowej ≤ 50		liczba nowozatrudnionych w grupie wiekowej 30 - 50		wskaźnik zatrudnienia w grupie wiekowej 30 - 50		RAZEM	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Kobiety	57	140	0,05	0,05	2	8	0	0	45	157	0,11	0,05	104	305
Mężczyźni	56	89	0,03	0,03	4	4	0	0	43	84	0,09	0,03	103	177
WSZYSCY RAZEM	113	229	0,08	0,08	6	12	0	0	88	241	0,2	0,08	207	482

Całkowita liczba i wskaźnik rotacji pracowników w okresie objętym raportowaniem w podziale na grupy wiekowe i płeć:

płeć	liczba zwolnionych w grupie wiekowej ≤ 30		wskaźnik rotacji w grupie wiekowej ≤ 30		liczba zwolnionych w grupie wiekowej ≥ 50		wskaźnik rotacji w grupie wiekowej ≤ 50		liczba zwolnionych w grupie wiekowej 30 - 50		wskaźnik rotacji w grupie wiekowej 30 - 50		RAZEM	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Kobiety	72	121	0,02	0,04	2	22	0,0	0,007	82	334	0,05	0,11	104	477
Mężczyźni	48	104	0,01	0,03	4	15	0,0	0,005	53	171	0,02	0,06	103	290
WSZYSCY RAZEM	120	225	0,04	0,07	6	37	0	0,012	135	505	0,07	0,16	207	767

Źródło: Spółka.

[401-1]

Wynagrodzenia pracowników

W 2020 roku podobnie jak w latach ubiegłych nie zmieniły się zasady dotyczące wynagrodzeń. Dotyczące ich regulacje są opisane w Polityce kadrowo-płacowej obowiązującej w KRUK S.A. Zasady te dotyczą wszystkich pracowników bez względu na płeć, wiek, narodowość czy inne aspekty.

Wynagrodzenia kobiet i mężczyzn na tych samych stanowiskach są porównywalne, a ewentualne różnice mogą wynikać z odmiennego zakresu wykonywanej pracy czy stażu pracy. W działach, w których zarobki są wyższe, jak IT, pracuje istotnie więcej mężczyzn. Z kolei w działach administracyjnych lub call center przeważają kobiety.

KRUK S.A. w okresie od 1 maja do 31 lipca 2020 roku skorzystała z rozwiązań rządowej tarczy antykryzysowej. Po konsultacjach i uzyskaniu zgody Forum pracowniczego wprowadzono na okres trzech miesięcy następujące zmiany:

- Zarząd i Rada Nadzorcza – wynagrodzenie zmniejszone o 25%,
- Menadżerowie wyższego szczebla (dyrektorzy, kierownicy) – wymiar etatu i wynagrodzenie pomniejszone o 20%,
- Pozostali pracownicy – wymiar etatu pomniejszony o 3 godziny tygodniowo (7,5%) i o 7,5% pomniejszone wynagrodzenie.

Wprowadzone zmiany pozwoliły na sprawne utrzymanie kluczowych procesów biznesowych. Tymczasowo w okresie od maja do lipca 2020 roku zmniejszył się poziom zatrudnienia (wyliczany na podstawie wymiaru etatu).

Jednocześnie dzięki rozwiązaniom traczy utrzymaliśmy stały poziom zatrudnienia liczony osobowo (headcount).

W związku z pandemią COVID-19 i pracą Spółki nad utrzymaniem stabilnego zatrudnienia, czasowo zostały zawieszony niektóre benefity, tj. doładowanie kafeterii MyBenefit czy dofinansowanie do kart fitness Multisport z uwagi na zamknięcie siłowni i klubów fitness. Wstrzymano również proces podwyżkowy. Niemniej zarówno doładowanie kafeterii, jak i powrót do samego procesu podwyżkowego został reaktywowany w październiku 2020 roku.

Wynagrodzenie pracowników najniższego szczebla w KRUK S.A. w podziale na płeć w stosunku do płacy minimalnej

Grupa KRUK	2019	2020
Kobiety	207%	202%
Mężczyźni	250%	242%

Źródło: Spółka.

[202-1]

Karta Różnorodności

KRUK S.A. jest sygnatariuszem Karty Różnorodności (Diversity Charter) od 2013 roku. To międzynarodowa inicjatywa, którą promuje Komisja Europejska, a realizują takie kraje Unii Europejskiej, jak: Polska, Rumunia, Niemcy, Hiszpania, Włochy, Luksemburg, Francja, Austria, Szwecja, Belgia, Irlandia, Estonia. Organizacje, które stosują zasady opisane w Karcie Różnorodności, działają na rzecz spójności i równości społecznej. Z uwagi na to, że wszystkie tego typu inicjatywy są honorowane i kaskadowane na pozostałe spółki znajdujące się w Grupie KRUK, zasady te obowiązują w całej Grupie Kapitałowej.

Podstawową zasadą Karty jest zakaz dyskryminacji w miejscu pracy oraz honorowanie i uwzględnianie we wszelkich działaniach różnorodności. Spółka jest gotowa zaangażować w te działania wszystkie zatrudnione w niej osoby oraz partnerów biznesowych i społecznych. Zapisy Karty Różnorodności są uwzględnione m.in. w

prowadzonych przez Spółkę procesach rekrutacyjnych. Deklaracja uczestnictwa w tej inicjatywie i przesłanie standardowej ankiety uczestników zostało powtórzone w 2020 roku.

Polityka różnorodności w KRUK S.A.

W KRUK S.A. niezmiennie obowiązuje Polityka różnorodności, która została przyjęta uchwałą Zarządu Spółki w dniu 8 grudnia 2015 r. Celem przyjętej Polityki różnorodności jest wspieranie zróżnicowanego, wielokulturowego miejsca pracy poprzez zagwarantowanie jednakowych szans awansu oraz rozwoju zawodowego każdemu pracownikowi niezależnie od płci, wieku, niepełnosprawności, stanu zdrowia, rasy, narodowości, wyznania, przekonań, orientacji seksualnej, statusu rodzinnego, stylu życia czy jakiegokolwiek innego kryterium mogącego wpływać na mniej korzystne traktowanie jednostki względem innych osób.

Zgodnie z wprowadzonymi przez tę politykę zasadami, każdy pracownik zobowiązany jest do respektowania prawa do prywatności innych pracowników, nieingerowania w sprawy osobiste oraz akceptowania istniejących różnic.

Obecność Polityki różnorodności w Spółce oznacza, że firma dostrzega różnice między ludźmi oraz ich fundamentalne znaczenie dla swojego sukcesu. To istotny element naszej strategii biznesowej, który ułatwia nam międzynarodowy rozwój oraz wzmacnia naszą innowacyjność i konkurencyjność.

Polityka umożliwia z jednej strony wykorzystanie potencjału wszystkich pracowników, z drugiej zaś pomaga zapobiegać jakimkolwiek formom dyskryminacji i mobbingu w miejscu pracy.

W KRUK S.A. obowiązuje też Wewnętrzna Polityka Mediacyjna, której celem jest przeciwdziałanie dyskryminacji i mobbingowi w miejscu pracy. Szkolenie w zakresie rozpoznawania i zapobiegania mobbingowi w miejscu pracy jest obowiązkowe dla każdego pracownika.

Równość szans

Zapewnienie równości szans w KRUK S.A. rozpoczyna się wraz z rozpoczęciem procesu rekrutacji, równe traktowanie kandydatów również wpisane w standardy procesu rekrutacyjnego. Kandydaci rekrutujący do Spółki są równo traktowani podczas procesu rekrutacyjnego. W KRUKu obowiązują bowiem standardy prowadzenia procesu rekrutacyjnego oraz budowania zespołów różnorodnych pod wieloma względami, m.in. płci, wieku, doświadczeń czy stylu życia.

W Spółce obowiązują ścieżki karier i rozwoju, które są regularne rewidowane i aktualizowane. Obowiązują ścieżki awansu oraz widełki wynagrodzeń, które dotyczą każdego pracownika w ramach danego obszaru. Pracownicy mają też równy dostęp do wiedzy i podnoszenia kwalifikacji poprzez dostęp do otwartego katalogu szkoleń. Obowiązują ich jednakowe zasady uczestnictwa w szkoleniach dla pracowników w ramach poszczególnych stanowisk. KRUK przywiązuje szczególną uwagę do umożliwienia pracownikom godzenia obowiązków zawodowych z życiem prywatnym i rodzinnym, m.in. poprzez stosowanie przejrzystych zasad rozliczania czasu pracy oraz ułatwienie powrotu do pracy po okresie macierzyńskim. [102-12] [102-13]

Skład ciał zarządzających i kadry pracowniczej w podziale według płci, wieku, przynależności do mniejszości oraz innych wskaźników różnorodności. Dane za lata 2019 – 2020.

Płeć	Liczba osób należących do organów nadzoru w grupie wiekowej ≤ 30	Procent osób należących do organów nadzoru w grupie wiekowej ≤ 30	Liczba osób należących do organów nadzoru w grupie wiekowej ≥ 50	Procent osób należących do organów nadzoru w grupie wiekowej ≥ 50	Liczba osób należących do organów nadzoru w grupie wiekowej 30-50	Procent osób należących do organów nadzoru w grupie wiekowej 30-50	Ogółem
2019							
Kobiety	0	0%	2	6%	16	44%	18
Mężczyźni	0	0%	3	8%	15	42%	18
Razem	0	0%	5	14%	31	86%	36
2020							
Kobiety	0	0%	1	8%	2	17%	3
Mężczyźni	0	0%	3	25%	6	60%	9
Razem	0	0%	4	33%	8	67%	12

Źródło: Spółka.

[405-1]

Rozwój i edukacja pracowników

Rozwój kompetencji każdego członka naszego zespołu wpływa na rozwój całej organizacji. Dlatego stale doskonalimy kompetencje i kwalifikacje naszych pracowników. Jest to dla nas ważna inwestycja w budowę innowacyjnego zespołu, który pracuje z pasją. Nasi pracownicy mogą korzystać z bogatej oferty szkoleń dostarczanych przez trenerów wewnętrznych i zewnętrznych. Są one zróżnicowane ze względu na staż zatrudnienia, a także potrzeby związane z wykonywanymi obowiązkami.

Z uwagi na pandemię COVID-19 i wdrożone restrykcje część szkoleń musiała zostać odwołana. Dlatego też odbyło się ich mniej niż w latach poprzednich.

W związku z powyższym skoncentrowaliśmy się na pracach związanych z modyfikacją szkoleń tak, aby mogły być one realizowane online.

Średnia liczba godzin szkoleniowych przypadająca na jedną osobę w podziale na płeć w 2020 roku

Podział na płeć	Procent osób	Liczba godzin na osobę
Kobiety	51%	6h/os.
Mężczyźni	49%	10h/os.

Realizacja szkoleń i udział w nich pracowników KRUK S.A.

Typ szkoleń w 2020 roku	Liczba szkoleń	Liczba przeszkolonych osób				
		Ogółem	Kobiety	Mężczyźni		
Szkolenia stacjonarne	244	2279	1719	39%	1380	61%
Szkolenia e-learningowe	36	3106	3073	60%	1239	40%

Średnia liczba szkoleń przypadających na osobę

Dane za 2020	Kobiety	Mężczyźni	Ogółem
szkolenia stacjonarne	0,8	2,0	1,3
szkolenie e-learningowe	1,7	1,8	1,7

Nasi pracownicy mogą uczestniczyć w szkoleniach specjalistycznych i menadżerskich, a każda nowo zatrudniona osoba przechodzi przez cykl szkoleń wdrożeniowych. Zasada ta obowiązuje w KRUK S.A. i w całej Grupie KRUK.

Mamy również program rozwoju umiejętności menadżerskich, który wspomaga rozwój kompetencji kadry zarządzającej. W 2019 roku wdrożyliśmy program adaptacji nowego menadżera do pracy na stanowisku kierowniczym. Program adresowany jest do tych pracowników, którym po raz pierwszy powierzono zarządzanie ludźmi. Celem programu jest rozwój kompetencji menadżerskich niezbędnych do zarządzania zespołami pracowników. Jest to program indywidualnego wsparcia angażujący trenera wewnętrznego, bezpośredniego przełożonego oraz HRBP-a i jest zaplanowany na okres pierwszych 100 dni pracy nowego menadżera na kierowniczym stanowisku. Program adaptacji realizowany jest poprzez regularne - co dziesięć dni, - spotkania menadżera z trenerem podczas których dyskutowane są kluczowe kwestie dotyczące zarządzania pracownikami, wyznaczane są zadania i omawiane skutki ich realizacji. Po uruchomieniu programu w roku 2019 z tej oferty skorzystała jedna osoba z KRUK S.A., a w 2020 roku 13. menadżerów Spółki, którzy kontynuują w nim udział.

Od 2016 roku z sukcesem rozwijamy ofertę szkoleń dostępnych poprzez platformę e-learning, która pozwala w krótkim czasie wzbogacić kompetencje pracowników. Znajdują się na niej głównie kursy z zakresu prawa, bezpieczeństwa i ochrony danych, zasad etycznych i dobrych praktyk obowiązujących w branży, a także szkolenia produktowe i związane z projektami wdrażanymi w organizacji. Platforma e-learningowa zawiera również kursy dla kadry menadżerskiej połączone z tradycyjnymi szkoleniami. W 2020 roku z uwagi na pandemię pracownicy zarówno w KRUK S.A., jak i w całej Grupie KRUK najczęściej korzystali ze szkoleń e-learningowych.

Benefity w KRUK S.A.

Spółka dba o zdrowie i bezpieczeństwo swoich pracowników. Poza regularnym, comiesięcznym wynagrodzeniem, bierze również pod uwagę inne benefity, aby zwiększyć zaangażowanie pracowników i stworzyć im przyjazne warunki pracy.

Pracownicy w KRUKu mogą:

- korzystać z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych, w tym otrzymać pomoc rzeczową, bezzwrotną zapomogę w szczególnie trudnych sytuacjach życiowych lub dofinansowanie do wczasów pod gruszą;
- korzystać z programów rozwijających potencjał pracowników w zarządzaniu ludźmi;
- otrzymać dofinansowanie do studiów podyplomowych i zdobywanych uprawnień zawodowych;
- na atrakcyjnych warunkach korzystać z abonamentowych kart sportowych, które umożliwiają udział w zajęciach sportowo-rekreacyjnych;
- korzystać z oferty systemu kafeteryjnego;
- dostać dofinansowanie do zakupu okularów na podstawie zaświadczenia lekarskiego;
- uczestniczyć w finansowanych przez Spółkę szkoleniach wewnętrznych i zewnętrznych, aby podnosić kompetencje i kwalifikacje zawodowe pracowników;

- korzystać z pakietu prywatnej opieki medycznej oferowanej pracownikowi, jak i – jeśli pracownik wyrazi taką chęć - członkom ich rodzin;
- korzystać z grupowego ubezpieczenia na życie;
- korzystać z biblioteki pracowniczej;
- możliwość zakupu odsprzedawanego sprzętu elektronicznego, tj. komputer i telefon komórkowy po tzw. okresie wymiany,
- otrzymać dofinansowanie do spotkań integracyjnych;
- korzystać z elastycznego czasu pracy, w tym pracować zdalnie. A zatem mogą:
- rozpoczynać pracę pomiędzy godziną 6:00 a 11:00 i kończyć ją po przepracowaniu godzin wynikających z ich czasu pracy,
- pracować poza biurem, zgodnie z ustalonymi wewnątrznie zasadami i warunkami.

Epidemia COVID-19 a bezpieczeństwo zatrudnienia

Poza tymi standardowymi działaniami w 2020 roku, po ogłoszeniu epidemii koronawirusa od marca w Spółce zostały wprowadzone wyjątkowe działania, których celem było zminimalizowanie ryzyka zakażenia COVID-19 i utrzymania zatrudnienia.

Przed wszystkim zostały wprowadzone środki ostrożności zgodne z zaleceniami Głównego Inspektora Sanitarnego.

Podjęte działania w związku z pandemią

Działania podjęte przez Spółkę:

- Ograniczenie obecności pracowników w biurze do minimum, utrzymanie ciągłości procesów i realizacji zadań za pomocą rozwiązań informatycznych. W oparciu o tzw. „ustawę covidową” w okresie od marca do grudnia 2020 roku ok. 95% pracowników wykonywała swoją pracę zdalnie.
- Wsparcie w pracy zdalnej: menadżerowie oraz pracownicy otrzymali cykl artykułów poradnikowych „Praca zdalna w pigułce”.
- Grono pracowników, których obowiązki służbowe wymagały obecności w biurach, mieli zapewnione wszelkie środki ostrożności i ochrony zalecone przez służby sanitarne, w tym została przeorganizowana przestrzeń biurowa, a pracownicy otrzymali informacje o wprowadzonych nowych zasadach przebywania w biurze.
- Wsparcie psychologiczne dla pracowników. W czasie pandemii bardzo istotne okazało się wprowadzone w Spółce i działające od 2016 roku Centrum Pomocy Psychologicznej. Jego celem jest udzielanie profesjonalnego wsparcia osobom zadłużonym, potrzebującym wsparcia psychologicznego, ale też udzielanie porad pracownikom Spółki. Centrum działa jako bezpłatna, anonimowa infolinia, która jest dostępna dla każdego pracownika KRUKA w Polsce oraz jego bliskich. W czasie epidemii pracownicy wielokrotnie otrzymywali informacje o możliwości skorzystania z:
 - indywidualnego wsparcia psychologa,
 - uczestnictwa w otwartych grupach wsparcia.

W związku z nowymi wyzwaniami podyktowanymi sytuacją pracy zdalnej Spółka zapewniła również chętnym pracownikom wsparcie coacha wewnętrznego.

Barometr nastrojów pracowników Spółki

W związku z długotrwałą pracą zdalną KRUK wraz z pozostałymi spółkami należącymi do Grupy przeprowadzała cykliczną ankietę pracowniczą, której zadaniem było mierzenie nastrojów pracowniczych. Ankieta „PULSE Check survey” była przesyłana do pracowników co tydzień.

Otrzymane wyniki ankiety sprawdzały nastroje pracowników i pozwalały zdiagnozować ich potrzeby w sytuacji epidemii. Z wyników ankiety przede wszystkim widać było pozytywną ocenę formuły pracy zdalnej - ok. 80% respondentów wskazało, że taka forma pracy im odpowiada. Jednocześnie wyniki ankiety pokazały, że pracownicy oczekiwali wprowadzenia hybrydowej formuły pracy nawet już po pandemii. Sugestia ta została wzięta pod uwagę i rozpoczęły się prace nad nową formułą pracy, oczywiście w oparciu o możliwości i przepisy prawne. [401-2]

Ponadto Spółka respektuje przepisy dotyczące uprawnień rodzicielskich, obowiązujące w kraju.

Bezpieczeństwo i higiena pracy

W KRUK S.A. zapewnienie bezpiecznych i higienicznych warunków pracy pracownikom jest bardzo ważne. Większość pracowników wykonuje pracę o charakterze biurowym, jest jednak grupa pracowników, którzy wykonują swoje obowiązki poza biurem – są to doradcy terenowi.

W Spółce działa Zespół ds. Bezpieczeństwa i Higieny Pracy, który stanowi organ kontrolny, doradczy i opiniotwórczy w kwestii bezpieczeństwa pracy. Funkcjonuje również Komisja ds. BHP, które współpracują z Zespołem BHP. W skład Komisji wchodzi przedstawiciele pracowników, przedstawiciele pracodawcy oraz lekarz medycyny pracy. Podczas kwartalnych obrad Komisja porusza istotne kwestie związane z bezpieczeństwem pracy, wspierają w formułowaniu wniosków w zakresie poprawy warunków pracy oraz współdziałają w realizacji obowiązków w zakresie BHP.

W Spółce powołana została Komisja BHP na podstawie wymagań wynikających z przepisów prawa – przy zatrudnieniu powyżej 250 pracowników.

Rodzaje wypadków i urazów w KRUK w 2019 roku	Rodzaje wypadków i urazów w KRUK w 2020 roku
<ul style="list-style-type: none"> wypadek komunikacyjny – 11 upadek na powierzchni płaskiej – 2 upadek na schodach – 2 pogryzienie przez psa – 2 poparzenie dłoni – 1 	<ul style="list-style-type: none"> wypadek komunikacyjny – 1 upadek na powierzchni płaskiej – 5 upadek na schodach – 2 uderzenie w element wyposażenia – 1 pogryzienie przez psa – 2
Liczba wypadków ogółem – 18, w tym:	Liczba zgłoszonych wypadków w KRUK w 2020 roku ogółem: 11, w tym:
<ul style="list-style-type: none"> mężczyźni – 6 kobiety - 12 	<ul style="list-style-type: none"> mężczyźni – 4 kobiety – 7
Wskaźniki wypadków (wskaźnik uwzględnia wszystkie wypadki w pracy w 2019 roku):	Wskaźniki wypadków (wskaźnik uwzględnia wszystkie wypadki w pracy, które miały miejsce w roku 2020 – stan na dzień 31.12.2020 r.)*:
a) wskaźnik ciężkości:	a) wskaźnik ciężkości:
<ul style="list-style-type: none"> mężczyźni – 6 kobiety – 39,36 	<ul style="list-style-type: none"> mężczyźni – 60,75 kobiety – 28,28
b) wskaźnik częstości:	b) wskaźnik częstości:
<ul style="list-style-type: none"> kobiety – 11,39 	<ul style="list-style-type: none"> mężczyźni – 3,38

- mężczyźni – 6,68
- kobiety – 7,91

Wskaźnik chorób zawodowych: 0	Wskaźnik chorób zawodowych: 0
Wskaźnik utraconych dni pracy czyli liczba dni kalendarzowych liczonych od dnia otrzymania zwolnienia lekarskiego od lekarza):	Wskaźnik utraconych dni pracy (czyli liczba dni kalendarzowych, liczonych od dnia otrzymania zwolnienia lekarskiego):
<ul style="list-style-type: none"> • kobiety – 433 • mężczyźni - 39 	<ul style="list-style-type: none"> • mężczyźni – 243 • kobiety – 198
Liczba wypadków śmiertelnych: 0	Liczba wypadków śmiertelnych: 0

Źródło: Spółka

Zasady dotyczące rejestrowania i zgłaszania danych dotyczących wypadków w KRUK S.A. określone są w Instrukcji Postępowania Powypadkowego I-EOS-PL-10 z dnia 16.10.2020 r. Ponadto wdrożone są Instrukcje Pracy oraz Instrukcje Stanowiskowe, które określają bezpieczny sposób wykonywania pracy. [403-9]

Pracownicy, którzy często chorują na choroby zawodowe lub są szczególnie na nie narażeni.

W latach 2019-2020 pracownicy Spółki nie zgłosili chorób zawodowych. Nie było też zgłoszeń ciężkich lub śmiertelnych wypadków w pracy. [403-10]

Niedyskryminowanie

W zakresie przeciwdziałania negatywnym zjawiskom w miejscu pracy takim, jak mobbing czy dyskryminacja w KRUK S.A. obowiązuje Wewnętrzna Polityka Mediacyjna.

Zawiera ona szczegółowe informacje na temat uprawnień pracowników, którzy znaleźli się w konflikcie, bądź doświadczyli zjawisk ocenianych przez nich jako uprawdopodobniające stosowanie mobbingu bądź dyskryminacji lub byli świadkami takich zachowań. Dokument ten określa również zakres kompetencji Zespołu Konsultacyjno-Mediacyjnego, który jest powołany do rozpatrywania zgłoszeń pracowników dotyczących działań dyskryminujących.

Każdy pracownik może złożyć skargę:

- ustnie jednemu z członków Zespołu Konsultacyjno-Mediacyjnego,
- pisemnie poprzez zgłoszenie za pośrednictwem anonimowej skrzynki podawczej.

W 2020 roku łącznie Spółka KRUK otrzymała 7 skarg, przy czym 6 spraw zostało zakończonych w 2020 roku. W żadnym z przypadków nie stwierdzono zachowań mobbingowych bądź dyskryminacyjnych. W trzech przypadkach przyczyną skargi był zaostrożony konflikt pracowniczy. Zespół Konsultacyjno-Mediacyjny wydał w tym zakresie odpowiednie zalecenia zmierzające do załagodzenia sytuacji konfliktowej.

Do zgłaszania m.in. działań dyskryminujących, mobbingowych i innych nieprawidłowości służy w Spółce specjalny formularz do zgłaszania nadużyć, czyli tzw. *whistleblowing*. Działa on zgodnie z zasadami wdrożonymi

w KRUK S.A. i jest zgodny z przepisami prawa. Zasady jasno wskazują, w jaki sposób firma powinna postępować w przypadku wystąpienia działań mobbingowych czy dyskryminacji.

W KRUK S.A. działa również Program Wsparcia Pracowników. Został on stworzony w celu udzielenia pomocy pracownikom w trudnych sytuacjach. Umożliwia on skorzystanie ze specjalistycznego wsparcia psychologicznego w sposób anonimowy. Rozwiązanie to jest szczególnie użyteczne, jeżeli dany pracownik był podmiotem zachowań, o których traktuje Wewnętrzna Polityka Mediacyjna. Dodatkowo dla pracowników dostępne jest ogólnodostępne szkolenie, którego celem jest pomóc pracownikom w zarządzeniu sytuacją kryzysową. Z takiego szkolenia może skorzystać każdy pracownik Spółki.

Mechanizmy skargowe dotyczące praw człowieka

W zakresie ochrony pracowników KRUK S.A. działa Wewnętrzna Polityka mediacyjna, która poprzez zapobieganie problemom środowiska pracy ma za zadanie chronić godność i prawa człowieka, w szczególności dobra osobiste pracowników. Zgłoszenie konfliktu, dyskryminacji bądź mobbingu powoduje wszczęcie postępowania wyjaśniającego maksymalnie w ciągu 5 dni roboczych. W Wewnętrznej Polityce Mediacyjnej zostały opisane szczegółowo tryby postępowania ze zgłoszonymi sprawami, a pierwszeństwo posiada polubowne załatwienie sporu, o ile oczywiście jest ono w danej sprawie możliwe. Ponadto dla pracowników jest przygotowane i obowiązkowe do wykonania szkolenie z zakresu przeciwdziałania mobbingowi, a jego celem jest m. innymi: dostarczenie wiedzy na temat mobbingu, sposobów przeciwdziałania mobbingowi jak i mechanizmów jakie obowiązują w firmie w celu przeciwdziałania temu.

W zakresie ochrony praw klientów KRUKA, którymi są osoby zadłużone, istnieje rozbudowany proces reklamacyjny, którego standardy są zgodne z obowiązującymi normami prawa. Reklamacje o złożonym charakterze, zawierające istotne zagadnienia prawne, a także w Polsce interwencje Rzecznika Finansowego i Miejskich / Powiatowych Rzeczników Konsumentów, są rozpatrywane z udziałem Compliance Area.

KRUK S.A. posiada również anonimowy sposób zgłaszania naruszeń prawa bezpośrednio do Zarządu Spółki, a w przypadku naruszeń dokonanych przez Zarząd – do Rady Nadzorczej.

W KRUK S.A. działa forum pracownicze, które rozpatruje zgłoszenia różnorodnych inicjatyw pracowniczych, w tym zażalenia związane z zatrudnieniem i warunkami pracy. **[418-1] [102-41]**

Zapobieganie korupcji

Od 2017 roku w spółce KRUK obowiązuje Polityka Przeciwdziałania Nadużyciom oraz Instrukcja postępowania w przypadku wystąpienia incydentu korupcyjnego lub jego podejrzenia.

Od 2019 roku obowiązuje Polityka sygnalizowania o nieprawidłowościach i ochrony sygnalistów. Ogólnodostępny formularz, który znajduje się pod adresem <https://pl.kruk.eu/zglos-naduzycie> pozwala poinformować bezpośrednio członka Rady Nadzorczej, członka Zarządu lub Departament Bezpieczeństwa i Zarządzania Ryzykiem Operacyjnym o ewentualnych nadużyciach, nierzetelnościach i ogólnie rozumianej nieuczciwości wśród pracowników.

Każdy w firmie, ale także dowolna osoba trzecia (np. partner biznesowy lub klient), który zauważy jakiegokolwiek nieprawidłowości, może je zgłosić anonimowo za pomocą specjalnego formularza na <https://pl.kruk.eu/zglos-naduzycie>.

O każdej polityce lub jej aktualizacji informujemy pracowników za pośrednictwem komunikacji wewnętrznej, mailowo.

W Spółce w roku 2020 nie odnotowaliśmy potwierdzonych przypadków korupcji.

[418-1] [205-1][102-17][205-2] [205-3]

Klienci Grupy KRUK i społeczności lokalne

Bezpieczeństwo danych

Działalność KRUKa polega m.in. na kontakcie z klientami, czyli osobami zadłużonymi. Zewnętrzni partnerzy biznesowi Spółki udostępniają dane tych klientów na podstawie cesji wierzytelności lub na podstawie umów o współpracy, zgodnie z obowiązującymi regulacjami prawnymi. Zagadnienie związane z przetwarzaniem danych jest bardzo ważne dla wszystkich naszych pracowników, a zwłaszcza osób bezpośrednio pracujących z danymi klientów. Każdy pracownik ma obowiązek uczestniczyć w szkoleniu z bezpieczeństwa informacji i danych osobowych oraz procesu ochrony i obiegu informacji poufnej w KRUK S.A. Dotyczy to również informacji cenotwórczych związanych z obecnością KRUK S.A. na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. Pracownicy przechodzą szkolenie na temat poufności takich informacji i bezwzględnego zakazu przekazywania jakichkolwiek informacji poufnych w określonych terminach.

Dodatkowo każdy pracownik przechodzi szkolenie z procedury przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu. Ma to zapobiec działaniom niezgodnym z prawem i obowiązującymi regulaminami.

Zapobieganie korupcji w KRUK S.A. wiąże się z przestrzeganiem zasad Polityki prezentowej.

W 2019 roku wpłynęło 11 skarg do PUODO dotyczących Spółki KRUK. We wszystkich tych sprawach zostały złożone wyjaśnienia. W naszej ocenie, po przeanalizowaniu spraw, spodziewamy się wydania decyzji odmawiających uwzględnienia tych skarg.

Z kolei w 2020 roku wpłynęło 7 skarg do PUODO dotyczących KRUK S.A. We wszystkich tych sprawach zostały złożone wyjaśnienia.

W Spółce kompleksowo została sprawdzona dokumentacja, procedury i stosowane rozwiązania pod kątem ich zgodności z wymogami Rozporządzenia UE o Ochronie Danych Osobowych (RODO) i zostały wdrożone niezbędne zmiany.

W KRUK S.A. funkcjonuje Dział Ochrony danych Osobowych, w ramach którego funkcję inspektora ochrony danych pełni Magdalena Pakosińska-Krawczyńska, e-mail: magdalena.pakosinska-krawczynska@kruksa.pl.

Ochrona danych osobowych ma dla Spółki istotne znaczenie. Zdarza się, że otrzymujemy do obsługi wierzytelności z błędnymi lub nieaktualnymi danymi osobowymi lub adresowymi. Każdy przypadek żądania lub reklamacji, które dotyczą danych osobowych, jest przez KRUK S.A. skrupulatnie analizowany pod kątem zasadności roszczeń i możliwości spełnienia oczekiwań zgłaszającego. Nad całością procesu czuwa Inspektor Ochrony Danych.

W KRUK S.A. w 2020 roku odnotowaliśmy 693 zgłoszenia dotyczące danych osobowych. 167 (czyli 24%) z nich uznaliśmy za w pełni lub częściowo uzasadnione.

W KRUK S.A. w 2019 roku odnotowaliśmy 1247 zgłoszeń dotyczących danych osobowych. 109 (czyli 8,7%) z nich uznaliśmy za w pełni lub częściowo uzasadnione.

Wszystkie uzasadnione reklamacje uwzględniliśmy i w ramach indywidualnych uzgodnień z klientami naprawiliśmy szkody, które oni ponieśli.

W KRUK S.A. tak dostosowujemy nasze procedury i usługi, aby ich jakość była najwyższa i zgodna z obowiązującymi przepisami prawa. Dążymy do minimalizowania ryzyk związanych z bezpieczeństwem danych.

Edukacja finansowa społeczeństwa

Jak już wspomnieliśmy powyżej, bardzo istotą kwestią jest działanie z niezależnymi organizacjami i stowarzyszeniami na rzecz budowania świadomości finansowej, etyki działania i istoty działalności takich firm, jak KRUK S.A..

Wiedza finansowa w Polsce nie jest na najwyższym poziomie, czego dowodzą liczne badania społeczne, m.in. badanie „Poziom wiedzy finansowej Polaków 2020” (CBM Indicator, zrealizowane w lutym 2020) czy „Wiedza finansowa Polaków” (ABR SESTA, zrealizowane w październiku 2019). Z badania „Wiedza finansowa Polaków”, którego zadaniem było m.in. zweryfikowanie rzeczywistego poziomu wiedzy Polaków o finansach, 40% ankietowanych otrzymało ocenę niedostateczną, a 35% dostateczną. To pokazuje, że niski poziom wiedzy finansowej może rodzić szereg zagrożeń ekonomicznych, zwłaszcza w nieustannie komplikującym się gospodarzo świecie. Wiele osób ma podstawową wiedzę z zakresu ekonomii, ma też nikłą znajomość swoich praw i obowiązków. Dlatego m.in. spółka KRUK podejmuje wiele inicjatyw edukacyjnych, których celem jest podnoszenie świadomości i wiedzy z zakresu finansów.

Jedną z inicjatyw, która narodziła się w spółce KRUK jest Dzień bez Długów, który jest obchodzony 17 listopada. Inicjatywa ta na dobre wpisała się w kalendarz różnego rodzaju wydarzeń finansowych i również inne firmy z sektora finansowego dołączyły do tego wydarzenia i w tym dniu zwracają uwagę społeczeństwa na zagadnienia związane z finansami. Celem tej inicjatywy jest podnoszenie świadomości finansowej całego społeczeństwa i zmotywowanie osób posiadających długi do działania.

Z okazji Dnia bez Długów w 2020 roku KRUK S.A. promowała wśród swoich klientów stworzony w 2018 roku bezpłatny kurs on-line „Żyj bez długów”, w którym znajdują się wskazówki, co zrobić, aby wyjść z zadłużenia. Działania te pomagają mobilizować klientów do spłaty ich zaległych płatności.

Wyniki badań społecznych dotyczących podejścia do zadłużenia, emocji, jakie im towarzyszą są pretekstem do nawiązania kontaktu z dziennikarzami, aby i oni zwrócili uwagę na problematykę związaną z szeroko rozumianym długiem i towarzyszącymi mu zjawiskami społeczno-psychologicznymi. W 2020 roku KRUK S.A. zleciła firmie zajmującej się badaniami konsumenckimi Maison&Partners przeprowadzenie badania „Portret zadłużonych Polaków w dobie pandemii COVID-19”. Było to badanie, którego celem było zweryfikowanie, jak zmieniły się grupy osób zadłużonych, wyodrębnionych w pierwszym tego typu badaniu w 2015 roku. Chcieliśmy tym badaniem zainteresować media i społeczeństwo tematyką związaną z wpływem ogólnej sytuacji kryzysowej na zarządzanie budżetem domowym przez Polaków i ich zachowania finansowe.

Jedną z grup interesariuszy zewnętrznych Spółki, którzy odgrywają jedną ze znaczących ról w krzewieniu edukacji finansowej, są dziennikarze. Jak wynika z różnych badań społecznych, środki masowego przekazu nadal są dla wielu osób źródłem wiedzy na temat finansów. Dlatego firmy z branży zarządzania wierzytelnościami, zrzeszone w Związku Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce w ramach grupy roboczej kontynuowały w 2020 roku współpracę nad wspólnym projektem pt. „Windykacja? Jasna sprawa”, nad którym główny patronat ma ZPF. Projekt ten ma na celu przede wszystkim edukację społeczeństwa pod kątem praw i zmieniających się regulacji związanych z odzyskiwaniem należności w Polsce. W ramach grupy roboczej powstają artykuły prasowe i audycje poświęcone kwestiom finansowo-prawnym, dotyczącym m.in. zarządzania wierzytelnościami w Polsce. Przedstawiciele ZPF jako niezależna organizacja wypowiadają się również w mediach na temat wpływu zatorów płatniczych m.in. na rozwój gospodarki. W ten sposób KRUK, jako członek tego projektu, razem z innymi firmami buduje pozytywny wizerunek branży.

Wiemy, jak istotne jest wyjaśnianie zmieniających się przepisów prawnych dotyczących działania takich firm jak nasza. ZPF natomiast w imieniu firm uczestniczących w projekcie i w ścisłej współpracy z nimi, przygotowuje prasowe materiały edukacyjne. Strona internetowa projektu to: <http://wjs.zpf.pl/>.

Działania charytatywne i sponsoringowe

Rok 2020 zmienił podejście i plany działań związanych z zaangażowaniem się w dotychczas prowadzone przez Spółkę działania z zakresu odpowiedzialnego biznesu. Niektóre inicjatywy zostały odwołane, część zmieniła swoją formułę. W czasie pandemii różne branże mocno zaangażowały się w działania z zakresu społecznej odpowiedzialności biznesu. Jednak tu szczególnego znaczenia nabrały m.in. działania z zakresu ochrony zdrowia i bezpieczeństwa pracowników oraz klientów. Spółka, dzięki inwestycjom w nowoczesne technologie, przeszła sprawnie na tryb pracy zdalnej, aby zminimalizować ryzyko zakażenia koronawirusem. Od połowy marca 2020 roku większość pracowników Spółki wykonywała swoje obowiązki służbowe zdalnie. Ponadto pracownicy, których procesy wymagały ich obecności fizycznej w biurze, mieli zapewnione bezpieczne warunki pracy zgodnie z zaleceniami służb sanitarnych.

W 2020 roku KRUK S.A. zaangażowała się w lokalną akcję #graMYdlaKOSZAROWEJ i przekazała darowiznę w wysokości 200 tys. zł na zakup sprzętu ochronnego dla personelu medycznego Wojewódzkiego Szpitala Specjalistycznego im. J. Gromkowskiego we Wrocławiu.

Ponadto Spółka wzięła również udział we wrocławskim Biegu Firmowym, którego formuła w związku z pandemią zmieniła się i każdy uczestnik mógł pójść samodzielnie, korzystając ze specjalnej aplikacji mobilnej. W Biegu Firmowym 2020 z KRUK S.A. wzięło udział około 30 pięcioosobowych drużyn, a Spółka przekazała środki, które wspierają podopiecznych Fundacji Everest. Wydarzenie to poza swoim charytatywnym charakterem miało też wyjątkowy cel – integrację zespołów pracowników, którzy chcieli aktywnie spędzić czas podczas epidemii.

Bardzo ważne było zdrowie zarówno pracowników, jak i klientów Spółki. Dlatego też zarówno jedni, jak i drudzy, którzy potrzebowali pomocy psychologicznej mogli skorzystać z Centrum Pomocy Psychologicznej funkcjonującej w polskich spółkach Grupy KRUK, a zatem również w KRUK S.A.

Nasi klienci zadłużają się z różnych powodów, m.in. w wyniku nieprzewidzianych zdarzeń losowych. Gdy potrzebują wsparcia psychologicznego, otrzymują je za naszym pośrednictwem. Współpracujemy bowiem z organizacją non profit, która udziela porad i pomocy osobom zadłużonym, które zmagają się z depresją lub zgłaszają, że mają myśli samobójcze. W związku z tym wypracowaliśmy wewnętrzne procedury postępowania w zgłaszanych przez klientów sytuacjach zagrożenia zdrowia lub życia. Jest to podyktowane troską o naszych klientów, którzy borykają się z wieloma różnymi problemami związanymi też z kłopotami finansowymi.

Takiej samej pomocy mogą też oczekiwać pracownicy Spółki, którzy potrzebują wsparcia ekspertów z zakresu psychologii. Taka forma wsparcia odpowiada też za budowę zaufania do firmy.

Dobre praktyki w 2020 wyróżnione w Raporcie odpowiedzialnego biznesu

W 2020 roku spółka KRUK znalazła się w gronie 214 firm, których inicjatywy zostały uznane przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu za dobre praktyki CSR. KRUK zgłosił swoje inicjatywy wspierające Cele Zrównoważonego Rozwoju ONZ, m.in. cel 3. „dobre zdrowie i jakość życia”, 4. „dobra jakość edukacji”, 12. „odpowiedzialna konsumpcja i produkcja”. Raport „Odpowiedzialny biznes w Polsce 2019. Dobre praktyki” można pobrać ze strony: <http://odpowiedzialnybiznes.pl/publikacje/raport-2019/>

W 2020 roku KRUK S.A. zrealizowała szereg inicjatyw, które zgłosiła do kolejnego raportu „Odpowiedzialny biznes w Polsce 2020. Dobre praktyki”:

- Dzień Długu Ekologicznego 2020** – działania zwracające uwagę na oddziaływanie nadmiernego konsumpcjonizmu na zasobność portfela i na środowisko naturalne. Spółka KRUK przeprowadziła kolejne badanie społeczne związane ze zmianami klimatycznymi i wpływem pandemii na spadek konsumpcji. Obliczony przez Global Footprint Network Dzień Długu Ekologicznego przypadł w 2020 roku 8 sierpnia, co oznacza dłuższy czas korzystania przez ludzi z zasobów Ziemi, które są w stanie naturalnie się odnowić. W kontekście pandemii, której skutkiem była rezygnacja przez konsumentów z wielu wydatków, m.in. wyjazdów wakacyjnych czy zbędnych zakupów, Ziemia mogła nieco odetchnąć, Tym samym konsumenci ograniczyli swoje wydatki i mogli zaoszczędzić pieniądze. Spółka w swoich komunikatach przedstawiła wyniki badania, które pokazało, że ograniczenie wydatków, to korzyści ekonomiczne i ekologiczne. Pokazało to, że nawet drobne zmiany nawyków mogą wpłynąć na duże, korzystne dla całej planety zmiany. Wpływają też korzystnie na pojedyncze osoby, które, ograniczając konsumpcjonizm, są w stanie zadbać o swoje finanse i środowisko naturalne. Poprzez takie działania Spółka zwraca uwagę społeczeństwa na wzrost świadomości ekologicznej i ekonomicznej społeczeństwa, a także pracowników Grupy KRUK oraz zwrócenie uwagi na zagrożenia związane z nadmiernym konsumpcjonizmem.
- Dzień bez Długów 2020** – inicjatywa Grupy KRUK, która w 2020 roku odbyła się już po raz 12. W 2020 roku Dzień ten był również obchodzony w Czechach, Słowacji, Rumunii. Ma on za zadanie zwrócić uwagę całego społeczeństwa, nie tylko zadłużonych, na zagrożenia związane z domowymi wydatkami, ich planowanie i radzenie sobie z długami. Celem tej inicjatywy jest podnoszenie świadomości finansowej i zmotywowanie osób posiadających długi do działania. W 2020 roku we współpracy z domem badawczym Maison&Partners KRUK S.A. przeprowadził po raz drugi badanie "Portret zadłużonych Polaków w dobie pandemii COVID-19", pokazując, jak zmieniły się zachowania osób zadłużonych na przestrzeni ostatnich 5. lat. Akcja była szeroko komentowana w mediach również dzięki przyłączeniu się do niej innych firm.
- Kurs on-line „Żyj bez długów”** – jest bezpłatnym narzędziem, z którego mogą skorzystać zarówno osoby zadłużone, jak i te, które chciałyby poprawić swoje umiejętności zarządcze z zakresu finansów. Kurs powstał we współpracy z blogerem finansowym Tomaszem Jaroszkim. Do najczęstszych powodów zadłużenia prowadzą: brak pieniędzy, utrata pracy, przeszacowanie swoich możliwości finansowych, brak kontroli nad wydatkami, ale też niski poziom wiedzy finansowej. W 2020 roku z powodu pandemii niektóre osoby mogły doświadczyć problemów finansowych i spotkać się z zadłużeniem po raz pierwszy w życiu, dlatego też tak ważna była promocja kursu. W ramach działań promocyjnych pierwszych 40. klientów KRUKa z okazji Dnia bez Długów za ukończony kurs mogli otrzymać bon zakupowy.
- Program Wsparcia Pracowników** – Program ma na celu wspierać pracowników w różnych trudnych sytuacjach życiowych, ale także tych wynikających z zaangażowania w indywidualne rozmowy o problemach finansowych klientów firmy. Program obejmuje specjalistyczne wsparcie psychologów z organizacji non profit, która współpracuje z firmą i anonimowo udziela pomocy pracownikom, którzy samodzielnie mogą zgłosić taką potrzebę. W dobie pandemii koronawirusa taka forma wsparcia pracowników zyskała na znaczeniu.
- Akcja charytatywna #graMYdlaKoszarowej** – W związku z pandemią i brakiem odpowiedniej liczby sprzętu ochronnego dla pracowników szpitali w pierwszych miesiącach trwania pandemii, KRUK S.A. zaangażowała się w lokalną inicjatywę na rzecz ochrony zdrowia #graMYdlaKOSZAROWEJ. Spółka przekazała darowiznę w wysokości 200 tys. zł na zakup sprzętu ochronnego dla personelu medycznego Wojewódzkiego Szpitala Specjalistycznego im. J. Gromkowskiego we Wrocławiu. Akcja miała na celu wsparcie walki z pandemią przez personel medyczny ze szpitala zakaźnego z Wrocławia, w którym główną siedzibę ma KRUK S.A. Wsparcie lokalnej społeczności w walce z pandemią koronawirusa

poprzez dofinansowanie do zakupu sprzętu ochronnego dla personelu medycznego było dla firmy działaniem zarówno na rzecz społeczności lokalnej, ale i ochrony zdrowia jej pracowników.

- **Pomoc dzieciom zagrożonym wykluczeniem cyfrowym** – podczas pandemii koronawirusa wiele szkół przeszło na zdalną naukę. Aby wesprzeć dzieci, które z uwagi na brak komputera/laptopa czy dostępu do internetu zagrożone były wykluczeniem cyfrowym i nie mogły uczestniczyć w zdalnych lekcjach, na prośbę kilku szkół firma przekazała laptopy, tablety i telefony pochodzące z wymiany sprzętu firmowego. Były to sprawne sprzęty i wiele z nich nadawało się jeszcze do użycia. Zostały usprawnione i przekazane dzieciom potrzebującym wsparcia w czasie zdalnej nauki. Zgodnie z inicjatywą „zero waste” i zasadą 3R (reduce, reuse, recycle), sprawne sprzęty, zostały przekazane do ponownego użycia. Dzięki temu firma po raz kolejny wskazała, że dba o środowisko naturalne, jak również wspiera lokalne społeczności. Działanie to również zapobiega powstawaniu nierówności społecznych - w tym przypadku dotyczących choćby zapobiegania wykluczeniu niektórych dzieci z nauki zdalnej.
- **Centrum Pomocy Psychologicznej dla klientów** – Centrum powstało w 2016 roku i jego celem jest bezpłatne wsparcie klientów (osób zadłużonych) KRUK S.A., którzy zgłaszają, że poza problemami finansowymi potrzebują pomocy psychologicznej ze strony specjalistów. A aż 96% Polaków, którzy wzięli udział w badaniu, uważa, że zadłużenie może mieć wpływ na inne problemy życiowe, np. napięcia w rodzinie, poczucie bezsilności, spadek nastroju itp.* Zdarza się również, że zadłużeniu towarzyszą też wypadki losowe, które również mogą mieć wpływ na samopoczucie, nastrój czy depresję. Centrum Pomocy Psychologicznej pomaga klientom firmy, którzy zgłaszają, że potrzebują pomocy psychologicznej.

**Są to dane z badania społecznego pt. "Postawy Polaków wobec zadłużenia", które przeprowadziła agencja badawcza IQS na zlecenie KRUK S.A. w 2019 roku na próbie 1000 osób w wieku powyżej 18 roku życia metodą CAWI.*

- **Pomoc dla Domu Dziecka w Świebodzinie** – w ramach działań społecznych z inicjatywy pracowników KRUK S.A. nastąpiło przekazanie 40 pojedynczych ram łóżek i zakup nowych materacy dla podopiecznych Domu Dziecka w Świebodzinie. Dzięki tym upominkom firma KRUK dołożyła cegiełkę do poprawy komfortu życia podopiecznych Domu Dziecka w Świebodzinie. Działanie to zostało zrealizowane w ramach Celu 12. „odpowiedzialna konsumpcja i produkcja”.
- **Program bonusowy KRUK „Marzenia z gwarancją spełnienia”** - Program jest skierowany do klientów Grupy KRUK w Polsce i działa już od 2013 roku. Powstał on z myślą o zmotywowaniu klientów KRUKA do regularnej, terminowej spłaty zadłużenia rozłożonego na raty.

Klienci, którzy przystąpią do Programu, za każdą terminową spłatę otrzymuje punkty bonusowe, które może wymieniać na atrakcyjne nagrody zaprezentowane w obowiązującym na dany moment katalogu.

Ogólnie zasada premiowania spłat rat zadłużenia polega na tym, że 1 zł = 1 punkt w Programie. Do dnia 30 grudnia 2020 roku do Programu Bonusowego firmy KRUK przystąpiło ponad 40 000 klientów - 55% kobiet i 45% mężczyzn. W ciągu każdego miesiąca średnio przybywa około 1200 nowych klientów, którzy chcą przystąpić do Programu. Od 2013 roku firma wysłała do klientów ponad 85 tys. nagród.

Dopełnieniem działań charytatywnych Spółki jest wrażliwość społeczna jej pracowników, która jest widoczna w ich indywidualnym zaangażowaniu w działania wolontariackie, tj. promocja ogłoszeń dotyczących zbiórki osocza dla biskich chorujących na COVID-19, zdalne zaangażowanie w różne inicjatywy oddolne pracowników, jak chociażby Szlachetna Paczka w Polsce. W ramach takich działań pracownicy integrują swoje siły, aby nieść pomoc innym.

Polityka sponsoringu charytatywnego w KRUKU

Polityka sponsoringu charytatywnego obowiązuje zarówno w KRUK S.A., jak i we wszystkich spółkach należących do Grupy KRUK. W ramach przyjętych zasad KRUK wspiera:

- wydarzenia związane z amatorską aktywnością fizyczną, których celem jest pomoc finansowa lub materialna dla najbardziej potrzebujących osób,
- projekty realizowane przez instytucje pożytku publicznego oraz stowarzyszenia, które mają na celu wsparcie najbardziej potrzebujących,
- organizacje wspierające edukację finansową oraz pomoc psychologiczną lub prawną osobom w trudnej sytuacji finansowej lub życiowej,
- inicjatywy społeczne wzmacniające procesy budowy społeczeństwa obywatelskiego, równouprawnienia i tolerancji,
- Inicjatywy społeczne i edukacyjne na rzecz ratowania dobra wspólnego, jakim jest środowisko naturalne, które nawiązują m.in. do nadmiernego konsumpcjonizmu związanego także z nadmiernym wydawaniem pieniędzy.

Przy tym Spółka preferuje oficjalnie uznane lub zarejestrowane organizacje non-profit, z którymi współpracuje. Jeśli istnieje taka sytuacja, to brane pod uwagę są również organizacje charytatywne, w których działania zaangażowani są pracownicy Spółki.

Co ważne, KRUK nie udziela wsparcia finansowego projektom badawczym lub ekspedycjom czy podróżom ani organizacjom i drużynom zajmujących się sportem zawodowo. Unika również projektów, które obejmują sponsoring funkcjonariuszy publicznych czy osób pełniących funkcje publiczne oraz organizacji politycznych.

Jakość usług i standardy obsługi klienta

Z szacunkiem i zrozumieniem podchodzimy do sytuacji każdego klienta. Z uwagą słuchamy historii naszych klientów, aby dobrze zrozumieć ich sytuację. Od kilku lat cyklicznie prowadzimy też badania satysfakcji klientów. Dokładnie analizujemy wszystkie oceny i sugestie, jakie przekazują nam klienci.

Spółka bada zadowolenie klientów ze współpracy z firmą zewnętrzną od 2015 roku. Wykorzystujemy takie wskaźniki jak skłonności do rekomendacji NPS (Net Promoter Score) czy CES (Customer Effort Score), którym badamy jak dużo wysiłku włożył klient w procesie zawierania umowy i monitoringu ustaleń, jak przebiegła rozmowa z doradcą telefonicznym czy spotkanie z doradcą terenowym. W roku ubiegłym zbieraliśmy również opinie klientów nt. obsługi po rozmowie z doradcą na live czacie, dzięki dedykowanej ankiecie online.

Do tej pory podczas badania NPS klienci przyznawali od 0 do 10 punktów w badanym aspekcie. Dzięki temu mogliśmy podzielić ich na trzy grupy: tzw. detraktorów (przyznawali od 0 do 6 punktów), neutralnych (od 7 do 8 punktów) i promotorów (od 9 do 10 punktów). Aby wyliczyć wartość wskaźnika NPS, liczbę ankietowanych w tych grupach przeliczaliśmy na procenty i od procenta promotorów odejmowaliśmy procent detraktorów. Wskaźnik przyjmował wartości od -100 do +100, gdzie wartość +100 oznaczała najwyższe oceny.

W 2020 roku w KRUKu w ankietach po spotkaniu z doradcą telefonicznym, spotkaniu z doradcą terenowym oraz w ankiecie do klientów w procesie monitorowania porozumień zmieniliśmy wskaźnik NPS na nowy wskaźnik - ocenę satysfakcji ze współpracy. Podczas badania ankietowani przyznają ocenę od 1 do 6 w zależności od tego jak bardzo ich zdaniem są zadowoleni ze współpracy, gdzie 6 oznacza, że są bardzo zadowoleni a 1, że bardzo niezadowoleni.

Kolejną nowością, jaką wdrożyliśmy w Spółce w ubiegłym roku było uruchomienie dedykowanej ankiety CES dla procesu zawarcia porozumień na platformie e-kruk.pl. Podczas badania ankietowani przyznają ocenę od 1 do 5 w zależności od tego jak łatwo ich zdaniem było zawrzeć porozumienie, gdzie 5 oznacza, że bardzo łatwo a 1, że

bardzo trudno. Dzięki temu nie tylko poznajemy perspektywę klienta na temat procesu zawarcia umowy kanałem online, ale również diagnozujemy, jakie trudności w nim napotyka.

W 2020 roku na stałe włączyliśmy również ankiety mailowe w proces pozyskiwania opinii klientów.

Poziom satysfakcji klientów KRUKa w dobie koronawirusa

Na przełomie pierwszego i drugiego kwartału 2020 roku na czas trwania stanu epidemiologicznego oraz bezpośrednio po nim pomiar satysfakcji klientów realizowano kanałem mailowym – ankieta CES po zawarciu porozumienia na platformie e-kruk oraz pomiar NPS po rozmowie z doradcą na live czacie. Do standardowych pomiarów satysfakcji klientów KRUKa z obsługi powróciliśmy w III kwartale.

W 2020 roku w KRUKu w podstawowych ankietach telefonicznych oraz mailowych uczestniczyło 1691 klientów (osób zadłużonych).

Z kolei w ankiecie nt. obsługi przez doradcę na live czacie, swoją opinią podzieliło się ponad 5,5 tys. osób (ponad 2 tys. więcej niż w roku 2019) a w badaniu CES dla procesu zawarcia umowy na platformie e-kruk.pl – blisko 4,5 tys.

Analiza uzyskanych odpowiedzi wykazała, że w 2020 roku osiągnęliśmy następujące wyniki:

- Ocena satysfakcji ze współpracy z doradcą terenowym: 93 – średnia ocena 5,8/6 (w 2019 roku było to NPS 95),
- Ocena satysfakcji ze współpracy z doradcą telefonicznym: 88 – średnia ocena 5,6/6 (w 2019 roku było to NPS 90),
- NPS dla współpracy z doradcą na live czacie: 65 (w 2019 roku było to 71)
- Wskaźnik CES dla procesu zawarcia umowy: 4,55/5 (w 2019 roku było to 4,85/5),
- Wskaźnik CES dla procesu zawarcia umowy na platformie e-kruk.pl: 4,40/5,
- Ocena satysfakcji ze współpracy z firmą KRUK klientów w procesie monitoringu uzgodnień: 84 – średnia ocena 5,4/6

Przeprowadzone zostały również dodatkowe analizy, związane z wpływem pandemii na sytuację klientów KRUKa. Dodatkowo promowano oraz analizowano efektywność kanału online. Na bieżąco monitorowana była dynamicznie zmieniająca się sytuacja osób zadłużonych, w tym również wpływ pandemii na ich możliwości spłaty zobowiązań.

Stale pracujemy nad tym, aby KRUK kojarzył się klientom z fachową i profesjonalną pomocą oraz wysoką jakością obsługi. Zależy nam na utrwalaniu w osobach zadłużonych pozytywnego wizerunku firmy.

W KRUK S.A. obowiązuje Polityka Jakości Obsługi Klienta oraz opracowane na jej podstawie Standardy Jakości Obsługi Klienta, składające się z głównych wytycznych, które nazywamy ogólnymi standardami KRUKa.

Standardy Jakości są dla nas gwarancją jednolitej, spójnej obsługi, niezależnie od kanału kontaktu oraz sposób na zbudowanie spójnego wizerunku w oczach klientów. Sama Polityka Jakości Obsługi Klienta składa się z dwunastu haseł, które są wyznacznikiem i kierunkiem sposobu obsługi osób zadłużonych w firmie KRUK.

W 2020 roku dodatkowo w KRUKu uruchomiono po raz pierwszy cykliczne badanie dotyczące Polityki Jakości Obsługi Klienta pozwalające zbadać, jak bardzo hasła z tego dokumentu zdaniem klientów KRUKa są zgodne z ich doświadczeniami z obsługi. Łącznie w badaniu Polityki Jakości Obsługi Klienta wzięło udział blisko 3 tys. respondentów, a uzyskana łączna ocena zgodności wszystkich haseł jest na bardzo wysokim poziomie – 87% zgodności z doświadczeniem ankietowanych z obsługi w firmie KRUK.

Komunikacja marketingowa i PR-owa i jej zgodność z regulacjami

Od lat przykładamy dużą wagę do tego, by przekazy marketingowe i PR-owe emitowane w mediach były rzetelne, etyczne, zgodne z prawem oraz obowiązującymi normami współżycia społecznego. Przekazy reklamowe są ważnymi elementami komunikacji ze społeczeństwem, w tym z osobami zadłużonymi.

W naszej komunikacji marketingowej działamy zgodnie z normami prawa i regulacjami, o czym świadczy brak kar i przypadków niezgodności z przepisami prawa i regulacjami, które dotyczą dostarczania i użytkowania naszych usług. [417-3] [417-2]

ODPOWIEDZIALNOŚĆ ŚRODOWISKOWA

Działalność KRUK S.A. polega na świadczeniu usług. Do ich realizacji potrzebne są m.in. naturalne zasoby Ziemi, takie jak na przykład energia, woda, paliwa czy inne materiały pochodzące z zasobów naturalnych. Dlatego też naszym celem jest wsparcie rozwoju i upowszechnienia technologii przyjaznych środowisku, aby ograniczyć zużycie tych zasobów, na przykład cyfryzacja procesów pozwoli ograniczyć zużycie papieru. Prowadząc działania z zakresu edukacji finansowej i zależy nam również na wzroście świadomości społecznej dotyczącej wpływu nadmiernego konsumpcjonizmu nie tylko na stan finansów osobistych, ale i na środowisko naturalne.

Rok 2020 był wyjątkowy pod wieloma względami i pokazał, że nie tylko biznes, ale też osoby prywatne są w stanie ograniczyć korzystanie z dotychczas wykorzystywanych zasobów. W dniach 31.07.-03.08.2020 roku KRUK S.A. we współpracy z panelem Ariadna przeprowadziła badanie „Zmiany postaw konsumpcyjnych Polaków w dobie COVID-19” na reprezentatywnej próbie 1081 osób powyżej 18.lat metodą CAWI. Wynika z niej, że niemal co drugi Polak uważa, że pandemia pozytywnie wpłynęła na środowisko naturalne. Odmiennego zdania jest co piąty ankietowany, a co trzeci nie ma na ten temat zdania. O wynikach tego badania informowaliśmy m.in. z okazji „Dnia Długu Ekologicznego”, który już kolejny rok z rzędu był okazją do edukowania społeczeństwa, jak nadmierny konsumpcjonizm wpływa na stan finansów osobistych i środowisko naturalne. Jest zatem również okazją do edukacji finansowej Polaków.

Badanie to pokazało również, że w czasie epidemii Polacy mniej kupowali i dzięki temu w ich portfelach zostawało więcej pieniędzy.

W 2020 roku kontynuowaliśmy kampanię „Spłaćmy dług wobec Ziemi” pokazując, że ograniczanie zużycia zasobów, w tym również z budżetu domowego pozwala nam m.in. na ewentualną spłatę zadłużenia i wyjście z długów, a także na ochronę środowiska naturalnego. Poniżej prezentujemy grafiki z wybranymi wynikami badania.



Wspomniane wyżej badanie pokazało również, że pandemia COVID-19 nieco zburzyła trend nadmiernej konsumpcji i ograniczenie zużycia zasobów, które było widoczne również w biznesie. Skutkiem przejścia firm na tryb pracy zdalnej również w KRUKu był m.in. spadek emisji CO₂ wynikający z rezygnacji z podróży służbowych w czasie lockdownu, a także pozostałych uwzględnianych w raporcie niefinansowym wskaźników środowiskowych.

KRUK monitoruje zużycie energii, zużycie papieru oraz emisję spalin - wynikającą z wykorzystania floty samochodowej m.in. przez doradców terenowych.

Z uwagi na to, że Spółka korzysta również z dostaw różnych niezbędnych materiałów, m.in. papieru, artykułów biurowych, sprzętu IT itp., przyczynia się do emisji CO₂ do atmosfery. Pomimo przejścia w dużej mierze na elektroniczną formę kontaktu z klientami grupy, w dalszym ciągu jedną z ich form jest tradycyjna korespondencja z klientem, dlatego też monitorujemy zużycie papieru. Spółka stara się je ograniczyć, uwzględniając przy tym przepisy prawne, procedury, a także potrzeby klientów i zmiany technologiczne. Pracownicy Spółki, zgodnie z obowiązującą wewnętrzną instrukcją, wymieniają się dokumentami w formie elektronicznej. Ponadto na potrzeby komunikacji z klientami, czyli m.in. osobami zadłużonymi, od 2017 roku

niezmiennie działa platforma internetowa e-kruk.pl, która umożliwia kontakt z klientem drogą elektroniczną. To pozwala ograniczyć wysyłkę korespondencji w formie papierowej.

W Spółce w 2020 roku wdrożono m.in. szereg rozwiązań wpływających na ograniczenie zużycia papieru, jak chociażby elektroniczny obieg dokumentów, zawieranie ugód online. W KRUK S.A. w listopadzie 2020 roku systemu umożliwiającego składanie przez klientów bezpiecznego podpisu biometrycznego, przeanalizowaliśmy możliwe oszczędności w zużyciu papieru.

Łącznie w ciągu pierwszego miesiąca korzystania z takiego rozwiązania udało się zaoszczędzić 2794 kartek A4. Biorąc pod uwagę liczbę podobnych dokumentów w 2019 roku, to dzięki podpisowi biometrycznemu byłibyśmy w stanie zaoszczędzić 262 tys. kartek, czyli 22 dorosłe drzewa liściaste. Przyjmując takie dane i zakładając, że rok do roku będą one zbliżone, to w ciągu 10 lat ocalone przez nas drzewa mogłyby pochłonąć 165 ton CO₂.

Zużycie materiałów

W 2020 roku w KRUK zużycie papieru, a także ilość makulatury spadły w porównaniu z 2019 rokiem.

Zużycie papieru w 2019 roku: 222,09 tony | Zużycie papieru w 2020 roku: 91,75 tony

W 2020 roku zużycie papieru spadło w porównaniu do roku 2019 aż o 59%.

Utylizacja makulatury w 2019 roku: 37,24 ton | Utylizacja makulatury w 2020 roku: 13,05 tony

W 2020 roku utylizacja makulatury spadła w porównaniu do 2019 roku o 65%.

W 2020 roku zarówno waga zużytego papieru, jak i zutylizowanej makulatury znacząco spadła.

[301-1]

Zużycie energii

W 2020 roku całkowite zużycie energii z surowców nieodnawialnych i energii elektrycznej obniżyło się. Całkowite użycie energii elektrycznej spadło do poziomu 2928,62 MWh, ponieważ spada nasze zużycie gazu ziemnego, oleju napędowego. Zużycie energii z surowców nieodnawialnych również się zmniejszyło do poziomu 5280,85 MWh.

Całkowite zużycie energii elektrycznej

Zużycie w poszczególnych latach	2019 rok	2020 rok
CAŁKOWITE ZUŻYCIE ENERGII ELEKTRYCZNEJ [MWh]	3844,21	2928,62
Całkowite zużycie energii z surowców nieodnawialnych [MWh]	7933,16	5280,85
w tym benzyna [MWh]	1019,75	1905,85
w tym z oleju napędowego [MWh]	6911,90	3374,53
w tym z gazu ziemnego [MWh]	1,51	0,47
Benzyna [m3]	109,87	214,41
Olej napędowy [m3]	707,02	337,45

Gaz ziemny [m3]

0,16

0,07

Źródło: Spółka [302-1]

Emisje

W 2020 roku korzystanie z samochodów służbowych było mocno ograniczone, co w głównej mierze wynikało z obostrzeń epidemicznych, a także dbania o bezpieczeństwo pracowników i klientów Spółki. Poniższa tabela uwzględnia dane dotyczące emisji dwutlenku węgla również przez flotę samochodową.

Całkowita emisja CO₂

Emisja CO ₂ w KRUK w poszczególnych latach	2019	2020
Emisje CO ₂ wynikające z zakupionej na potrzeby budynku energii elektrycznej [ton]	2940,82 tCO ₂ e*	2240,40 tCO ₂ e*
Emisje CO ₂ związane z transportem i paliwem spalonym w silnikach pojazdów służbowych [ton]	2099,74 tCO ₂ e	1375,77 tCO ₂ e
Całkowita emisja CO ₂ w organizacji	5040,56 tCO ₂ e	3616,16 tCO ₂ e

Źródło: Spółka [305-1][305-2]

W roku 2020 tak, jak w minionych, raportowanych latach KRUK S.A. nie otrzymała kar z tytułu nieprzestrzegania prawa i regulacji dotyczących ochrony środowiska. [307-1]

6.1 Indeks GRI

Wskaźnik	Opis wskaźnika (pełna wersja w wersji graficznej, dostępnej na stronie internetowej KRUK S.A.)
102-14	Oświadczenie prezesa zarządu na temat znaczenia zrównoważonego rozwoju dla organizacji i jej strategii
102-15	Opis kluczowych wpływów, szans, ryzyk
102-1	Nazwa organizacji
102-2	Główne marki, produkty i usługi
102-3	Lokalizacja głównej siedziby organizacji
102-4	Liczba krajów, w których działa organizacja, oraz ich nazwy
102-5	Forma własności i struktura prawna organizacji
102-6	Obsługiwane rynki z zaznaczeniem zasięgu geograficznego, obsługiwanych sektorów, charakterystyki klientów/konsumentów oraz beneficjentów
102-7	Skala działalności
102-8	Łączna liczba pracowników według typu zatrudnienia, rodzaju, umowy o pracę i regionu w podziale na płeć
102-41	Procent pracowników objętych układami zbiorowymi/umowami zbiorowymi
102-9	Opis łańcucha dostaw
102-10	Znaczące zmiany w raportowanym okresie, które dotyczą rozmiaru, struktury, formy własności lub łańcucha wartości
102-11	Wyjaśnienie, czy i w jaki sposób organizacja stosuje zasadę ostrożności
102-12	Zewnętrzne, przyjęte lub popierane przez organizację ekonomiczne, środowiskowe i społeczne deklaracje, zasady i inne inicjatywy
102-13	Członkostwo w stowarzyszeniach i organizacjach
102-46	Proces definiowania treści raportu
102-47	Zidentyfikowane istotne tematy
103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń
103-2	Podejście do zarządzania tematami zidentyfikowanymi jako istotne
102-49	Wpływ wszystkich zmian w informacjach podanych w poprzednich raportach
102-48	Wyjaśnienia dotyczące efektów jakichkolwiek korekt informacji zawartych w poprzednich raportach z podaniem powodów ich wprowadzenia oraz ich wpływu
102-40	Lista grup interesariuszy zaangażowanych przez organizację
102-42	Podstawy identyfikowania i selekcji interesariuszy, których angażuje Grupa
102-43	Podejście Grupy do angażowania interesariuszy z uwzględnieniem częstotliwości ich angażowania według typów i grup interesariuszy
102-44	Kluczowe kwestie i zagadnienia poruszane przez interesariuszy oraz odpowiedź na nie Grupy
102-50	Okres raportowania
102-51	Data publikacji ostatniego raportu (jeśli był publikowany)

102-52	Cykl raportowania
102-53	Osoba do kontaktu
102-54	Wskazanie czy raport sporządzono zgodnie ze Standardem GRI w opcji Core lub Comprehensive
102-55	Indeks treści GRI
102-56	Polityka i obecna praktyka w zakresie zewnętrznej weryfikacji raportu
102-18	Struktura nadzorcza organizacji wraz z komisjami podlegającymi pod najwyższy organ nadzorczy
102-22, 102-23	Liczba i płeć członków najwyższego organu zarządczego i nadzorczego
102-16	Wartości organizacji, kodeks etyki, zasady i normy zachowań
102-17	Wewnętrzne i zewnętrzne mechanizmy zgłaszania naruszeń zasad etycznych i prawa oraz kwestii związanych z uczciwością organizacji
201-1	Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona i podzielona
202-1	Stosunek wynagrodzenia pracowników najniższego szczebla w podziale na płeć w stosunku do płacy minimalnej na danym rynku w głównych lokalizacjach prowadzenia działalności
204-1,	Odsetek wydatków na lokalnych dostawców w głównych lokalizacjach prowadzenia działalności
	Odsetek nowych dostawców, którzy zostali poddani ocenie pod kątem spełnienia kryteriów środowiskowych
308-1	
301-1	Wykorzystywane materiały i (lub) surowce wg masy lub objętości
302-1,	Zużycie energii wewnątrz organizacji
	Zmniejszenie zużycia energii
302-4	
307-1	Kwota istotnych kar oraz całkowita liczba sankcji pozafinansowych z tytułu nieprzestrzegania prawa i regulacji dotyczących ochrony środowiska
305-1	Bezpośrednie emisje gazów cieplarnianych
305-2	Pośrednie emisje gazów cieplarnianych
401-1	Całkowita liczba i wskaźniki zatrudnienia nowych pracowników oraz rotacji pracowników w podziale na grupy wiekowe, płeć i region
401-2	Świadczenia dodatkowe (benefity) zapewniane pracownikom pełnoetatowym
401-3	Urlopy rodzicielskie
403-9	Wskaźnik urazów związanych z pracą

403-10	Wskaźnik chorób zawodowych
403-5	Szkolenia pracowników w zakresie bezpieczeństwa pracy
404-2	Programy rozwoju kompetencji zawodowych
405-1	Skład ciał nadzorczych i kadry pracowniczej w podziale na kategorie pracowników według płci, wieku, przynależności do mniejszości oraz innych wskaźników różnorodności
405-2	Stosunek podstawowego wynagrodzenia mężczyzn do wynagrodzenia kobiet według zajmowanego stanowiska
404-1	Liczba godzin szkoleniowych w roku przypadających na pracownika według struktury zatrudnienia
406-1	Całkowita liczba przypadków dyskryminacji
418-1	Całkowita liczba uzasadnionych skarg dotyczących naruszenia prywatności klientów oraz utraty danych
205-1	Działania przeanalizowane pod kątem korupcji
205-2	Szkolenia dla pracowników i kadry menedżerskiej poświęcone politykom i procedurom antykorupcyjnym
205-3	Potwierdzone przypadki korupcji i podjęte działania
419-1	Niezgodność z przepisami i regulacjami w obszarze społecznym i gospodarczym
Wskaźnik własny	Wyniki badań pomiaru satysfakcji klientów
417-3	Całkowita liczba przypadków niezgodności z regulacjami i dobrowolnym kodeksami regulującymi kwestie komunikacji marketingowej
417-2	Całkowita liczba przypadków niezgodności z regulacjami i dobrowolnym kodeksami dotyczącymi oznakowania i informacji o produktach i usługach

Źródło: Spółka

[102-55]



7 POZOSTAŁE INFORMACJE

7.1 Biegli rewidenci

Uchwałą z dnia 3 lutego 2020 Rada Nadzorcza Spółki dokonała wyboru biegłego rewidenta do zbadania sprawozdań finansowych KRUK S.A oraz skonsolidowanych sprawozdań finansowych Grupy Kapitałowej KRUK za lata obrotowe 2020 - 2021. 10 lipca 2020 Spółka zawarła umowę o przeprowadzenie badania jednostkowego i skonsolidowanego sprawozdania finansowego za okresy kończące się 31 grudnia 2020 oraz 31 grudnia 2021 oraz przegląd śródrocznego jednostkowego oraz śródrocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego za I półrocze 2020 oraz I półrocze 2021 z firmą KPMG Audyt Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Sp.k. z siedzibą w Warszawie, wpisaną na listę podmiotów uprawnionych do badania sprawozdań finansowych pod nr 3546. Wynagrodzenie za badanie sprawozdań finansowych określone zostały w kwocie 1 767 tys. złotych (w 2019 wyniosło 1 496 tys. złotych); za inne usługi poświadczające, w tym przeglądy sprawozdań finansowych w kwocie 893 tys. złotych (w 2019 było to 501 tys. złotych). Badanie sprawozdania finansowego jednostkowego oraz skonsolidowanego za rok 2019 zostało przeprowadzone przez KPMG Audyt Sp. z o.o.

7.2 Ważniejsze osiągnięcia w dziedzinie badań i rozwoju

Prace badawczo-rozwojowe w 2020 prowadzone były m.in. w następujących obszarach:

- Modelowania statystycznego prognozy odzysków na nabytym portfelu wierzytelności: w ramach prac nad zwiększeniem precyzji celów operacyjnych w zakresie wpłat na portfelach detalicznych rozwijany jest rozbudowany model statystyczny, uwzględniający szeroki zbiór danych behawioralnych (zachowanie klienta w trakcie obsługi przez KRUK), które na etapie wyceny portfela nie są dostępne, a prognozowane przez model wpłaty z większym prawdopodobieństwem odzwierciedlają rzeczywisty potencjał obsługiwanych spraw, niż jest to możliwe podczas wyceny przed zakupem.
- Doskonalenie platformy operacyjnej Delfin (w tym Delfin mobile), wspomagającej proces zarządzania wierzytelnościami. Platforma składa się z wielu systemów dopasowanych do międzynarodowego rozwoju Grupy KRUK (zapewnia elastyczność i skalowalność), wewnętrznych procedur oraz do potrzeb klientów. Jest rozwijana przy zaangażowaniu specjalistów zatrudnionych w Spółce oraz we współpracy z zewnętrznymi dostawcami.
- Doskonalenie w zakresie analityki biznesowej (modele decyzyjne i inne rozwiązania w zakresie Business Intelligence; uczenie maszynowe).
- Optymalizacja procesów poprzez automatyzację i robotyzację.
- Usługi online dla klientów, w tym doskonalenie platformy e-kruk, płatności online.

Kierunki te będą kontynuowane w ramach realizacji Strategii Grupy na okres 2019-2024. Transformacja technologiczna jest jednym z jej zasadniczych założeń.

7.3 Notowania akcji Spółki na GPW w Warszawie

7.3.1 Kurs akcji

W 2020 roku notowania akcji KRUKa na giełdzie spadły o 15,22 proc., względem wzrostu w poprzednim roku o 9,88 proc. Wynik okazał się gorszy w porównaniu do indeksów WIG i mWIG40, które osiągnęły stopy zwrotu odpowiednio w wysokości -1,40 proc. i +1,75 proc.

Na ostatnią sesję w 2020 roku, kapitalizacja Spółki wyniosła 2,7 mld złotych (względem 3,2 mld złotych na koniec 2019 roku). Ostatniego dnia grudnia KRUK był 39. Największą spółką na GPW pod względem kapitalizacji.

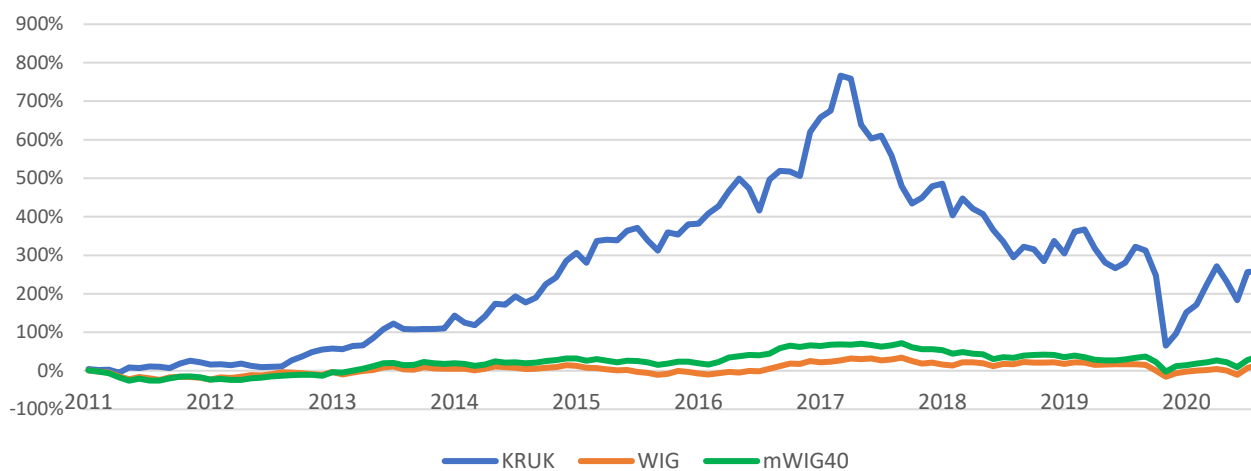
Stopy zwrotu na akcjach KRUK oraz indeksach WIG i mWIG40 w 2020 roku – kursy zamknięcia

Data	KRUK	WIG	mWIG40
Stopa zwrotu	-15,22 proc.	-1,40 proc.	+1,75 proc.

Źródło: GPW.pl

Od debiutu akcji spółki KRUK na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie w maju 2011 roku do końca 2020 roku stopa zwrotu z akcji Spółki wyniosła 246,26 proc. W tym samym okresie indeks WIG, prezentujący zachowanie całego rynku giełdowego, wzrósł o 15,59 proc. Natomiast indeks mWIG40, prezentujący zachowanie kursów akcji średnich spółek, zanotował wzrost o 35,94 proc.

Zachowanie kursu akcji KRUK w porównaniu do indeksu WIG i mWIG40 od debiutu na GPW w maju 2011 roku do końca 2020 roku

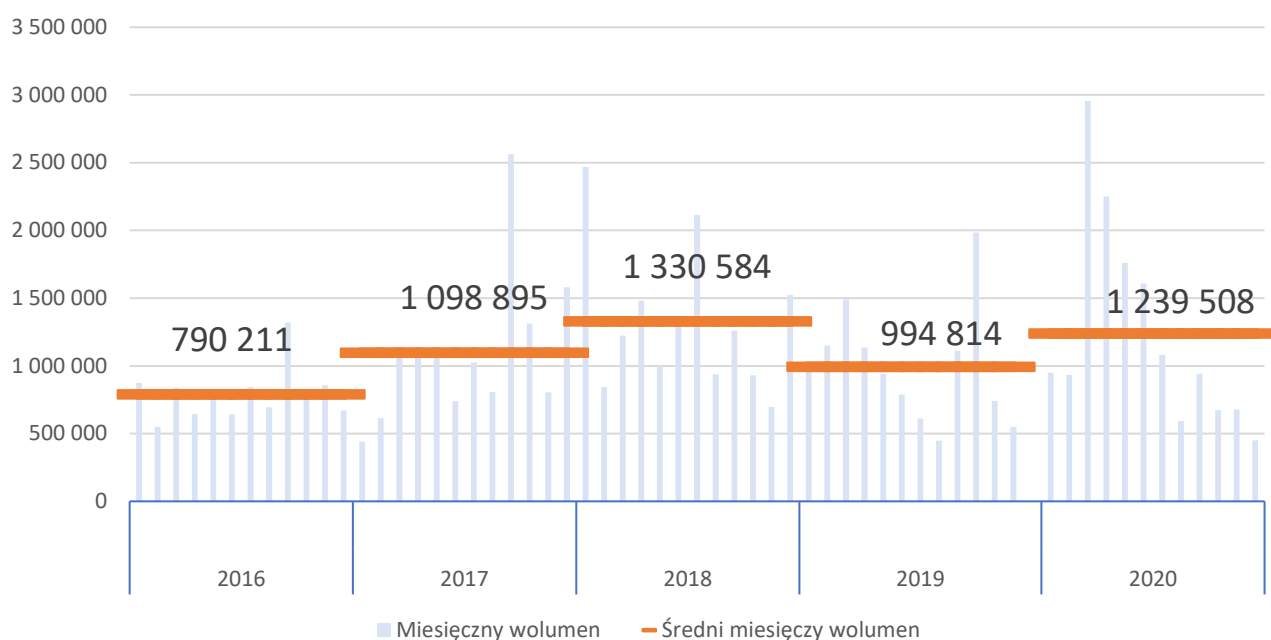


Źródło: opracowanie własne na podstawie stooq.pl

7.3.2 Płynność akcji

W 2020 roku łączny wolumen handlu akcjami KRUKa wyniósł 14,8 mln sztuk, co przełożyło się na łączną wartość obrotu 1,6 mld złotych. Dla porównania, w poprzednim roku łączny wolumen akcjami KRUKa wyniósł 12 mln sztuk, a łączna wartość obrotu 1,9 mld złotych. Średni wolumen transakcji na sesję w 2020 roku wyniósł 59 tys. sztuk, zaś średni obrót na sesję 6,5 mln zł. W 2020 roku, KRUK był 28. najbardziej płynną spółką na warszawskiej giełdzie pod względem łącznej wartości obrotu w całym roku.

Wolumen miesięczny oraz średni wolumen miesięczny w ciągu roku obrotu akcjami KRUK w poszczególnych miesiącach w okresie 2016-2020



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z www.gpw.pl

7.3.3 Udział OFE w kapitale KRUK S.A.

KRUK S.A. należy do grona siedmiu spółek notowanych na GPW, w których udział otwartych funduszy emerytalnych przekracza 50%. Na koniec 2020 roku, łączny udział OFE w kapitale KRUK S.A. wyniósł 57%.

Udział poszczególnych OFE w kapitale Spółki na dzień 30 grudnia 2020:

Akcjonariusz	Udział w kapitale	Liczba głosów
OFE Nationale-Nederlanden	13,66%	2 591 056
OFE PZU Złota Jesień	9,39%	1 781 523
OFE Aviva Santander	8,97%	1 701 554
OFE Allianz Polska	5,31%	1 007 673
OFE MetLife	4,92%	933 238
OFE Generali	4,53%	859 481
OFE Aegon	4,10%	778 480
OFE AXA	3,64%	689 865
OFE PKO BP Bankowy	1,65%	312 290
OFE Pocztylion Arka	0,89%	169 674

Źródło: opracowanie własne na podstawie stooq.pl

7.4 Działania w obszarze Relacji Inwestorskich

Spółka podejmuje aktywne działania w obszarze Relacji Inwestorskich skierowane do:

- polskich inwestorów instytucjonalnych i indywidualnych w akcje i obligacje,
- zagranicznych inwestorów instytucjonalnych w akcje,
- analityków domów maklerskich oraz banków inwestycyjnych,
- dziennikarzy finansowych.

Dla KRUKa najistotniejsze w komunikacji z szeroko pojętym rynkiem jest przekazywanie w sposób rzetelny, spójny i terminowy wszelkich istotnych aspektów związanych z funkcjonowaniem Grupy KRUK, w tym również wpływu czynników zewnętrznych na prowadzoną działalność.

Do najważniejszych tematów w zakresie komunikacji z rynkiem w 2020 roku należały:

- Komunikacja wyników finansowych spółki za 2019 rok, 1. kwartał 2020 roku, 1. półrocze 2020 roku oraz za 3 pierwsze kwartały 2020 roku;
- Kwartalne informacje o nakładach i spłatach Grupy Kapitałowej;
- Podzielenie się z akcjonariuszami zyskiem za 2019 rok w formie skupu akcji;
- Wpływ pandemii COVID-19 na działalność i wyniki Grupy;
- VII program emisji obligacji publicznych;
- Dalszy rozwój działalności na nowych rynkach – we Włoszech i w Hiszpanii.

Z uwagi na sytuację związaną z rozwojem pandemii COVID-19, zdecydowana większość spotkań i konferencji miała charakter zdalny, przy użyciu narzędzi komunikowania się na odległość. Część z planowanych wcześniej wydarzeń branżowych została odwołana lub zmieniono ich terminy. Również z uwagi na bezpieczeństwo inwestorów, KRUK zrezygnował w roku ubiegłym z organizacji Dnia Inwestora, a konferencje wynikowe począwszy od 2 kwartału 2020 odbywały się zdalnie. Najważniejsze aktywności w obszarze Relacji Inwestorskich w 2020 roku zostały przedstawione w tabeli poniżej.

Podsumowanie najważniejszych aktywności w obszarze Relacji Inwestorskich w 2020 roku

	Liczba tradycyjnych konferencji inwestorskich	Liczba wirtualnych konferencji inwestorskich	Liczba konferencji zorganizowanych przez KRUK
Polska	2	5	4
Zagranica	1	4	4

Źródło: opracowanie własne

Polscy inwestorzy instytucjonalni w akcje i obligacje

- Organizacja czterech konferencji po publikacji wyników: za 2019 rok, za 1. kwartał 2020 roku, za 1. półrocze 2020 roku oraz za pierwsze trzy kwartały 2020 roku;
- Udział w konferencji TRIGON Investor Day 2020 w Warszawie w styczniu 2020;
- Udział w konferencji Santander 2020 CEE Outlook Conference w Warszawie styczniu 2020;
- Udział w wirtualnej konferencji PKO BP Virtual Investor's Days: CEE Financials we wrześniu 2020;
- Udział w wirtualnej konferencji Pekao BM Emerging Europe Investment Conference we wrześniu 2020;
- Udział w wirtualnej konferencji mBank European Financials Conference w październiku 2020 roku;

- Udział w wirtualnej konferencji SANTANDER 2020 Annual Financial Sector Conference w listopadzie 2020;
- Udział w wirtualnej konferencji TRIGON Investor Week w listopadzie 2020;
- Mailing do inwestorów zawierający istotne informacje o wydarzeniach w Grupie;
- Prowadzenie podstrony relacji inwestorskich na <https://pl.kruk.eu/relacje-inwestorskie>;
- Bieżący kontakt z inwestorami.

Polscy inwestorzy indywidualni w akcje i obligacje

- Prowadzenie strony korporacyjnej na portalu StockWatch z najważniejszymi informacjami ze Spółki;
- Prowadzenie podstrony relacji inwestorskich na <https://pl.kruk.eu/relacje-inwestorskie>;
- Czaty z inwestorami indywidualnymi;
- Newsletter do zarejestrowanych inwestorów zawierający istotne informacje o wydarzeniach w Grupie
- Bieżący kontakt z inwestorami.

Zagraniczni inwestorzy instytucjonalni w akcje

- Organizacja czterech telekonferencji po publikacji wyników: za 2019 rok, za 1. kwartał 2020 roku, za 1. półrocze 2020 roku oraz za pierwsze trzy kwartały 2020 roku;
- Udział w konferencji J.P.Morgan CEEMEA Opportunities 2020 w Londynie w styczniu 2020;
- Udział w wirtualnej konferencji Wood EME Financials & Real Estate, First Hand Accounts w czerwcu 2020;
- Udział w wirtualnej konferencji Citi NPL Event 2020 w październiku 2020;
- Udział w wirtualnej konferencji ERSTE The finest CE Election 2020 w październiku 2020;
- Udział w wirtualnej konferencji WOOD's Winter in Prague 2020 w grudniu 2020;
- Mailing do inwestorów zawierający istotne informacje o wydarzeniach w spółce;
- Prowadzenie podstrony relacji inwestorskich na <https://pl.kruk.eu/relacje-inwestorskie>;
- Bieżący kontakt z inwestorami.

Analitycy domów maklerskich oraz banków inwestycyjnych

- Organizacja czterech konferencji po publikacji wyników: za 2019 rok, za 1. kwartał 2020 roku, za 1. półrocze 2020 roku oraz za pierwsze trzy kwartały 2020 roku;
- Mailing do inwestorów zawierający istotne informacje o wydarzeniach w spółce;
- Bieżący kontakt z analitykami.

Wydawane przez domy maklerskie rekomendacje dla akcji KRUKa są publikowane przez Spółkę na stronie <https://pl.kruk.eu/relacje-inwestorskie/raporty/raporty-analityczne>

Domy maklerskie wydające rekomendacje o Spółce zostały przedstawione w poniższej tabeli:

Domy maklerskie wydające rekomendacje o Spółce

Firma	Analityk	Kontakt
BDM	Michał Fidelus	michal.fidelus@bdm.pl
Erste Group DM	Michał Pilch	michal.pilch@erstegroup.com
Ipopema DM	Łukasz Jańczak	lukasz.janczak@ipopema.pl
mBank DM	Michał Konarski	michal.konarski@mdm.pl
PKO BP DM	Jaromir Szortyka	jaromir.szortyka@pkobp.pl
Santander BM	Kamil Stolarski	kamil.stolarski@santander.pl
Trigon DM	Grzegorz Kujawski	grzegorz.kujawski@trigon.pl
Wood & Co.	Marta Jeżewska-Wasilewska	marta.jezewska-wasilewska@wood.com

Źródło: opracowanie własne

Dziennikarze finansowi

- Organizacja czterech konferencji po publikacji wyników: za 2019 rok, za 1. kwartał 2020 roku, za 1. półrocze 2020 roku oraz za pierwsze trzy kwartały 2020 roku;
- Przygotowywanie informacji prasowych w związku z ważnymi wydarzeniami w Spółce;
- Wywiady i wypowiedzi przedstawicieli Spółki w mediach finansowych (m.in. „Parkiet”, „Puls Biznesu”, „Forbes”, „Stockwatch”, „Biznes24 tv”);
- Prowadzenie serwisu informacyjnego o Spółce na portalu Stockwatch;
- Prowadzenie podstrony relacji inwestorskich na <https://pl.kruk.eu/relacje-inwestorskie>.

Wszystkie notatki prasowe zostały opublikowane na stronie <https://pl.kruk.eu/relacje-inwestorskie/aktualnosci>, natomiast raporty okresowe, w tym Sprawozdanie Zarządu z Działalności Operacyjnej za 2020 rok zostały opublikowane na stronie <https://pl.kruk.eu/relacje-inwestorskie/raporty/raporty-okresowe>.

Uczestnikom rynku zostały na stronie <https://pl.kruk.eu/relacje-inwestorskie/kontakt> udostępnione zostały nr telefonów, adres mailowy oraz formularz kontaktowy do Obszaru ds. Relacji Inwestorskich.

8 Słownik pojęć

Biegły Rewident	KPMG Audyt Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Sp.k. z siedzibą w Warszawie
CAGR	Średnioroczny wzrost (ang. Cumulative Average Growth Rate)
Catalyst	Rynek obligacji prowadzony przez Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie
CZK	Korona czeska
EBIT	Zysk z działalności operacyjnej
EBITDA	Zysk z działalności operacyjnej powiększony o amortyzację
EBITDA gotówkowa	Oznacza wynik brutto powiększony o: koszty finansowe, amortyzację, wpływy gotówkowe z tytułu windykacji pakietów nabytych, pomniejszony o przychody z tytułu windykacji pakietów nabytych oraz pomniejszony o przychody z tytułu aktualizacji wartości aktywów innych niż nabyte pakiety wierzytelności i udzielone pożyczki konsumenckie, jeśli ich łączna wartość za ostatnie 12 miesięcy przekracza 5 mln zł. EBITDA Gotówkowa jest liczona dla Grupy Kapitałowej KRUK za okres ostatnich 12 miesięcy.
EPS	Zysk netto przypadający na jedną akcję
ERIF BIG, ERIF	ERIF Biuro Informacji Gospodarczej S.A.
EUR, euro	Waluta euro
FMCG	Produkty szybko rotujące, dobra szybko zbywalne (ang. Fast Moving Consumer Goods)
GPW	Giełda Papierów Wartościowych w Warszawie S.A.
Grupa, Grupa KRUK, Grupa Kapitałowa KRUK	Spółka jako jednostka dominująca wraz ze Spółkami Zależnymi oraz Niestandaryzowanymi Sekurytyzacyjnymi Funduszami Inwestycyjnymi Zamkniętymi
ItaCapital	ItaCapital S.r.l z siedzibą w Mediolanie
Kancelaria Prawna RAVEN	Kancelaria Prawna RAVEN P. Krupa Spółka Komandytowa z siedzibą we Wrocławiu
KDPW	Krajowy Depozyt Papierów Wartościowych S.A. z siedzibą w Warszawie
KNF	Komisja Nadzoru Finansowego
KRS	Krajowy Rejestr Sądowy
KRUK Česká a Slovenská republika	KRUK Česká a Slovenská republika s.r.o. z siedzibą w Hradec Kralove
KRUK Espana	KRUK Espana S.L. z siedzibą w Madrycie
KRUK Italia	KRUK Italia S.r.l z siedzibą w Mediolanie
KRUK ROMANIA	KRUK ROMANIA s.r.l z siedzibą w Bukareszcie
KRUK TFI	KRUK Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. z siedzibą we Wrocławiu
MSR	Międzynarodowe Standardy Rachunkowości zatwierdzone przez Unię Europejską
MSSF	Międzynarodowe Standardy Sprawozdawczości Finansowej w wersji przyjętej do stosowania w Unii Europejskiej, obejmujące Międzynarodowe Standardy Rachunkowości, Międzynarodowe Standardy Sprawozdawczości Finansowej oraz związane z nimi interpretacje przyjęte do stosowania w Unii Europejskiej
NBP	Narodowy Bank Polski

Niestandaryzowane Sekurytyzacyjne Fundusze Inwestycyjne Zamknięte	Prokura NS FIZ, , P.R.E.S.C.O. Investment I NS FIZ, BISON NS FIZ
PKB	Produkt krajowy brutto
PLN, zł	Polski złoty
Prezes UOKiK	Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Program 2015-2019	Program motywacyjny na lata 2015-2019 wprowadzony w Spółce i skierowany do Członków Zarządu, wybranych pracowników Spółki oraz wybranych członków zarządu Spółek Zależnych i pracowników Spółek Zależnych, obejmujący emisję nie więcej niż 847 950 imiennych warrantów subskrypcyjnych uprawniających łącznie do objęcia 847 950 akcji zwykłych na okaziciela Spółki emitowanych w ramach warunkowego podwyższenia kapitału zakładowego
Prokura NS FIZ	Prokura Niestandaryzowany Sekurytyzacyjny Fundusz Inwestycyjny Zamknięty
Rada Nadzorcza	Rada Nadzorcza Spółki
ROE	Zwrot z kapitału własnego (ang. Return on Equity) liczony jako skonsolidowany zysk netto przez wartość kapitałów własnych na koniec okresu
RON	Lej rumuński
Rozporządzenie w sprawie informacji bieżących i okresowych	Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 19 lutego 2009 r. w sprawie informacji bieżących i okresowych przekazywanych przez Emitentów papierów wartościowych oraz warunków uznawania za równoważne informacji wymaganych przepisami państwa niebędącego państwem członkowskim (Dz. U. z 2009 r. Nr 209, poz. 1744, ze zm.)
SeCapital Luksemburg	SeCapital S.à.r.l. (Luksemburg)
SeCapital Polska w likwidacji	SeCapital Polska Sp. z o.o. w likwidacji z siedzibą w Warszawie
Skonsolidowane Sprawozdanie Finansowe	Skonsolidowane sprawozdanie finansowe Grupy za okres sprawozdawczy kończący się 31 grudnia 2020 sporządzone według MSSF
Spółka; KRUK; Emitent	KRUK S.A. z siedzibą we Wrocławiu
Spółki Zależne	Jednostki zależne Spółki w rozumieniu Ustawy o Rachunkowości oraz Kancelaria Prawna RAVEN
Statut	Statut Spółki
UOKiK	Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
USD	Dolar amerykański
Walne Zgromadzenie	Walne Zgromadzenie Spółki
Wonga	Wonga.pl Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie
Zarząd	Zarząd Spółki KRUK S.A.

Zobowiązania Finansowe

Oznaczają sumę zobowiązań finansowych z tytułu:

- obligacji lub innych papierów dłużnych o charakterze podobnym do obligacji; lub
- pożyczek; lub
- kredytów bankowych; lub
- leasingu finansowego; lub
- wystawienia weksli na zabezpieczenie zobowiązań podmiotów spoza Grupy Kapitałowej KRUK; lub
- udzielonych gwarancji lub poręczeń spłaty zobowiązań podmiotów spoza Grupy Kapitałowej KRUK z tytułu kredytów bankowych lub pożyczek lub leasingu finansowego lub obligacji lub innych papierów dłużnych o charakterze podobnym do obligacji; lub
- przystąpienia do długu podmiotów spoza Grupy Kapitałowej KRUK z tytułu kredytów bankowych lub pożyczek lub leasingu finansowego lub obligacji lub innych papierów dłużnych o charakterze podobnym do obligacji; lub
- przejęcia zobowiązań podmiotów spoza Grupy Kapitałowej KRUK z tytułu kredytów bankowych lub pożyczek lub leasingu finansowego lub obligacji lub innych papierów dłużnych o charakterze podobnym do obligacji; lub
- zobowiązań wynikających z zawartych transakcji pochodnych.

Sprawozdanie z działalności Spółki KRUK S.A. w 2020 roku przedstawia Zarząd Spółki w składzie:

Piotr Krupa

Prezes Zarządu

Urszula Okarma

Członek Zarządu

Piotr Kowalewski

Członek Zarządu

Adam Łodygowski

Członek Zarządu

Michał Zasępa

Członek Zarządu

Wrocław, 25 marca 2021 roku