Grupa Kapitałowa LOTOS
Zintegrowany Raport Roczny 2015

04

Produkt, klient.
W trosce o jakość i bezpieczeństwo

Produkt, klient. W trosce o jakość i bezpieczeństwo

W Grupie Kapitałowej LOTOS kierujemy się zasadą, że troska o wysoką jakość powinna zaczynać się u dostawcy i być priorytetem w ramach całego łańcuchu dostaw aż do momentu dostarczenia produktu klientowi. Dlatego tak dużą wagę przykładamy do zapewnienia najwyższych standardów produkcji i świadczonych usług. Robimy to z myślą o budowaniu naszej wartości oraz zwiększaniu pozytywnego wpływu na otoczenie, w którym działamy.

Za sprawą szeregu inicjatyw, w tym wdrażania kluczowych dla nas innowacyjnych technologii i rozwiązań, jesteśmy w stanie zwiększać efektywność produkcji oraz obniżać koszty naszej działalności. Stajemy się również coraz bardziej wiarygodnym i bezpiecznym partnerem dla naszych kontrahentów biznesowych. Stymulujemy lokalny biznes.

Efektem podejmowanych przez nas działań są również rosnące udziały rynkowe, poprawa wizerunku oraz wzrost wartości marki LOTOS.

Nasze kluczowe osiągnięcia w zakresie budowania pozycji rynkowej w 2015 roku:

- Na koniec okresu raportowania osiągnęliśmy założony cel 10% udziałów w detalicznym rynku paliw płynnych w Polsce. Ponadto skutecznie prowadzone działania optymalizacyjne wpłynęły na znaczną poprawę wyników finansowych sieci LOTOS. Oczyszczony z wpływów zewnętrznych wynik EBITDA wyniósł w 2015 roku 112 mln zł, co jest poziomem rekordowym w historii naszych stacji.
- Dysponując kompetencjami w zakresie wieloletniego sponsoringu klubów i projektów sportowych z pełną odpowiedzialnością w 2015 roku podjęliśmy się roli Sponsora Głównego narodowej reprezentacji w piłce nożnej. To dla nas wielkie, ambitne i ważne emocjonalnie przedsięwzięcie. Wiemy bowiem, że nasza reprezentacja, jej postawa i sukcesy angażują wszystkich Polaków i przynoszą chlubę także marce LOTOS.
- Marka LOTOS jest jedną z najsilniejszych i najlepiej rozpoznawalnych marek na polskim rynku. W XII Rankingu Najcenniejszych Polskich Marek dziennika „Rzeczpospolita" zajęła 8. miejsce pod względem wartości, awansując w ciągu roku o jedną pozycję. Od 2010 roku wartość marki LOTOS wzrosła ponad dwukrotnie.

W jaki sposób tworzymy wartość dla inwestorów i klientów?

Kluczowe wskaźniki finansowe

- Udział w krajowym rynku paliw - **31,2%**
- **10,5%** udział w detalicznym rynku paliw płynnych w Polsce oraz 3. miejsce na krajowym rynku detalicznym wg POPiHN
- Wartość marki LOTOS - **1,4 mld zł**

Kluczowe wskaźniki niefinansowe

- Satysfakcja klienta: wskaźnik relacji i lojalności klientów Grupy Kapitałowej LOTOS wynosi **76** punktów według metodologii TRI*M
- Zwiększenie dostępności stacji dla klientów - liczba stacji paliw w 2014⇒ 441, w 2015⇒ **476**
- Obecność na **82** rynkach

Kluczowe są dla nas również kwestie bezpieczeństwa, zarówno na etapie pozyskiwania surowców, ich przerobu, jak i wprowadzania gotowych produktów na rynek. Produkty Grupy Kapitałowej LOTOS spełniają odpowiednie normy jakościowe, czego dowodem są posiadane normy oraz certyfikaty wymagane i honorowane zarówno na rynku lokalnym, jak i międzynarodowym.

Sytuacja na krajowym rynku paliw w 2015 roku

Popyt na paliwa na rynku krajowym jest pochodną sytuacji gospodarczej kraju i regionu. W 2015 roku PKB Polski zwiększył się o 3,6%, czyli o 0,2 pkt. proc. powyżej oczekiwań rządu. Według Głównego Urzędu Statystycznego głównym czynnikiem wzrostu była konsumpcja krajowa oraz eksport. Korzystny wpływ na PKB miała także dobra koniunktura w przemyśle i budownictwie. Stopa bezrobocia na koniec roku kształtowała się na poziomie 9,8%. Odzwierciedleniem wskaźników gospodarczych są dane o konsumpcji paliw, które w każdej grupie produktowej odnotowały wzrosty w raportowanym przez nas okresie:

- olej napędowy: konsumpcja oleju napędowego w Polsce wyniosła 12,5 mln ton i była o 8,4% wyższa niż rok wcześniej. Pomimo wzrostu – ilościowo poziom konsumpcji zarejestrowany w 2015 roku był o 800 tys. ton niższy niż miało to miejsce w roku 2011. Analitycy rynkowi oceniają, że przyczyną trwającego do 2014 roku trendu spadkowego była w dużym stopniu rosnąca szara strefa, która wykorzystała koniunkturę oraz wysokie ceny detaliczne do dynamicznego rozwoju.
- benzyny: po raz pierwszy od 6 lat segment ten wrócił na ścieżkę wzrostu. Zapotrzebowanie na benzynę w 2015 roku zwiększyło się o 4,3%, do poziomu 3,8 mln ton. Przyczyną tego stanu rzeczy była dobra koniunktura gospodarcza, spadek bezrobocia i cen paliw na stacjach.
- LPG: nastąpił wzrost sprzedaży o 2% do poziomu 2 351 tys. ton. Rynek LPG w Polsce można zdefiniować jako dojrzały – poziom konsumpcji w ostatnich pięciu latach wahał się w okolicach 2,2–2,3 mln ton.
- paliwo lotnicze: zapotrzebowanie na nie wzrosło o 3,4%. Rosnąca liczba połączeń lotniczych, ekspansja nowych linii oraz ciągły wzrost liczby pasażerów powodują, że rynek paliwa lotniczego jest bardzo perspektywiczny i powinien rosnąć również w kolejnych latach.

Do 2020 roku może zwiększyć się globalny popyt na:

- paliwo lotnicze JET o 11%,
- LPG o 9%,
- olej napędowy o 9%,
- benzynę o 5%.

W najbliższych latach możliwy jest nieznaczny spadek zużycia lekkiego oleju opałowego o 1%.

Nasze produkty

Nasze produkty

Kluczową zasadą, którą kierujemy się rozwijając i udoskonalając ofertę naszych produktów jest dostosowanie ich do potrzeb naszych klientów. Efektem takiego elastycznego podejścia jest ciągły rozwój firmy, a także lojalność i zaufanie po stronie naszych dotychczasowych partnerów.

Głównymi grupami produktowymi uzyskiwanymi w wyniku przerobu ropy naftowej w rafinerii są:

- paliwa (benzyna bezołowiowa, olej napędowy i lekki olej opałowy),
- ciężki olej opałowy,
- asfalty,
- paliwo lotnicze,
- benzyna surowa,
- gaz płynny propan-butan (LPG),
- oleje bazowe.

Co nas wyróżnia na tle konkurencji?

W naszej ofercie znajdują się paliwa premium pod marką **LOTOS DYNAMIC**. Są to olej napędowy LOTOS DYNAMIC Diesel i benzyna bezołowiowa LOTOS Dynamic 98. Produkty te są wynikiem współpracy rafinerii Grupy LOTOS ze światowym liderem branży chemicznej firmą BASF. Wprowadziliśmy je na rynek w odpowiedzi na zapotrzebowanie naszych klientów na paliwa o ponadprzeciętnych parametrach.

LOTOS DYNAMIC

Dostarczamy na rynek oleje silnikowe zarówno dla samochodów osobowych (marki LOTOS Quazar i LOTOS Thermal Control), jak i ciężarowych (marka LOTOS Turdus). W ramach **olejów przemysłowych** kluczowe marki to: **Hydromil, Transmil** czy **Remiz**, stanowiące pełną kategorię olejów hydraulicznych, turbinowych, maszynowych oraz smarów przemysłowych. W ofercie mamy także oleje i smary dla rolnictwa.

OLEJE

ASFALTY

Naszym klientom oferujemy szeroką gamę asfaltów: drogowych, modyfikowanych MODBIT, wielorodzajowych UNIBIT czy przemysłowych. Tworzymy także produkty specjalne, dedykowane konkretnym zamówieniom. Wprowadziliśmy na polski rynek budownictwa drogowego innowacyjne produkty: asfalty modyfikowane z dodatkiem gumy (MODBIT CR) oraz asfalty drogowe WMA (Warm Mix Asphalt). Produkt WMA wpisuje się w najbardziej popularne trendy technologiczne na świecie ukierunkowane na ograniczanie negatywnego oddziaływania produkcji na środowisko oraz redukcję zużycia energii.

Oferowanie produktów spełniających kryteria zrównoważonego rozwoju

Negatywne zmiany klimatyczne i zanieczyszczenie środowiska, a także rosnąca świadomość i oczekiwania konsumentów, niosą za sobą potrzebę zwiększania oferty produktów spełniających kryteria zrównoważonego rozwoju. W przypadku branży paliwowej wiąże się to z zastępowaniem paliw kopalnych energią odnawialną, która przyczynia się do ograniczania emisji, m.in. dwutlenku węgla.

Energia przyszłości w Grupie LOTOS

Kwestie zastępowania paliw kopalnych przez inne źródła energii są od dłuższego czasu przedmiotem analiz strategicznych prowadzonych przez Grupę LOTOS. Zastępowanie paliw kopalnych rozpatrujemy nie tylko w charakterze zagrożenia dla naszej działalności podstawowej związanej z energią konwencjonalną. Dostrzegamy w nich również szanse dalszego rozwoju w oparciu o długoterminowe trendy na światowym rynku energetycznym.

Co robimy w zakresie zastępowania paliw kopalnych?

- Prowadzimy prace nad wykorzystaniem w gdańskiej rafinerii wodoru otrzymywanego w procesie elektrolizy wody przy zastosowaniu odnawialnych źródeł energii. Badania w tym zakresie są częścią programu GEKON - Generator Koncepcji Ekologicznych, wspólnej inicjatywy Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej (NFOŚiGW) oraz Narodowego Centrum Badań i Rozwoju (NCBR) http://program-gekon.pl/.
- Analizujemy możliwości wykorzystania olejów roślinnych i tłuszczów zwierzęcych do otrzymywania biowęglowodorów w technologii uwodornionego oleju roślinnego HVO (ang. Hydrotreated Vegetable Oil).

Podstawowym projektem strategicznym warunkującym kolejne kroki inwestycyjne jest pozytywne zakończenie Projektu EFRA, który znacząco podniesie pozycję konkurencyjną Grupy LOTOS oraz poziom kompleksowości rafinerii.

Wysokie standardy paliw Grupy LOTOS

Wszystkie produkowane przez Grupę LOTOS paliwa spełniają wymagania jakościowe wynikające z przepisów prawa. Jednak w niektórych aspektach, istotnych z punktu widzenia oddziaływania na środowisko, paliwa z naszej rafinerii przekraczają standardy wymaganych prawnie.

Najważniejsze produkty paliwowe Grupy LOTOS - zarówno benzyny, jak i oleje napędowe produkowane w rafinerii w Gdańsku – charakteryzują się zawartością siarki na poziomie dużo niższym niż wymagania prawne. Średnioroczna zawartość siarki w benzynach motorowych to 2,8 ppm, a w olejach napędowych 6,7 ppm. Są to wartości znacznie niższe niż wymagane prawem 10 ppm. W konsekwencji oznacza to zmniejszenie emisji dwutlenku siarki do atmosfery.

Zawartość substancji mających wpływ na środowisko i zdrowie ludzi w paliwach produkowanych w Grupie LOTOS

Substancja	j.m.	2015 r. - ilość	2015 r. - ilość (średnio)	2014 r. - ilość	2014 r. - ilość (średnio)
Benzen (w benzynach)	% V/V	0,4 - 0,9	0,7	0,5 - 1,0	0,8
Siarka (w benzynach)	mg/kg	0,3 - 10,0	2,8	0,1 - 8,7	3,3
Siarka (w oleju napędowym)	mg/kg	2,0 - 9,6	6,7	2,4 - 9,9	5,7
Ołów	mg/kg	<2,5	<2,5	<2,5	<2,5

Biokomponenty w paliwach Grupy LOTOS

Paliwa produkowane w rafinerii Grupy LOTOS skomponowane są z wykorzystaniem nośników energii odnawialnej, czyli biokomponentów. Wynika to z wymagań określonych w Ustawie o biokomponentach i biopaliwach ciekłych. Aktualne wymagania jakościowe dla paliw płynnych dopuszczają w benzynie zawartość etanolu na poziomie do 5% obj. oraz eteru etylowo-tert-butylowego na poziomie do 15% obj., natomiast w oleju napędowym zawartość estrów metylowych kwasów tłuszczowych na poziomie do 7% obj.

W 2013 roku wydane zostało Rozporządzenie Rady Ministrów w sprawie Narodowych Celów Wskaźnikowych (NCW) na lata 2013-2018. Na lata 2013-2016 określono w nim NCW na poziomie 7,1%. To oznacza, że 7,1% wartości energetycznej paliw wprowadzonych na rynek musi pochodzić z biokomponentów.

W 2015 roku Grupa LOTOS skorzystała z możliwości realizacji obniżonego NCW na poziomie 6,035% przy spełnieniu wymagań ustawowych, czyli użyciu biokomponentów do produkcji paliw lub biopaliw ciekłych, wytworzonych przez wytwórców zarejestrowanych w Agencji Rynku Rolnego na poziomie minimum 70% ogółu zapotrzebowania.

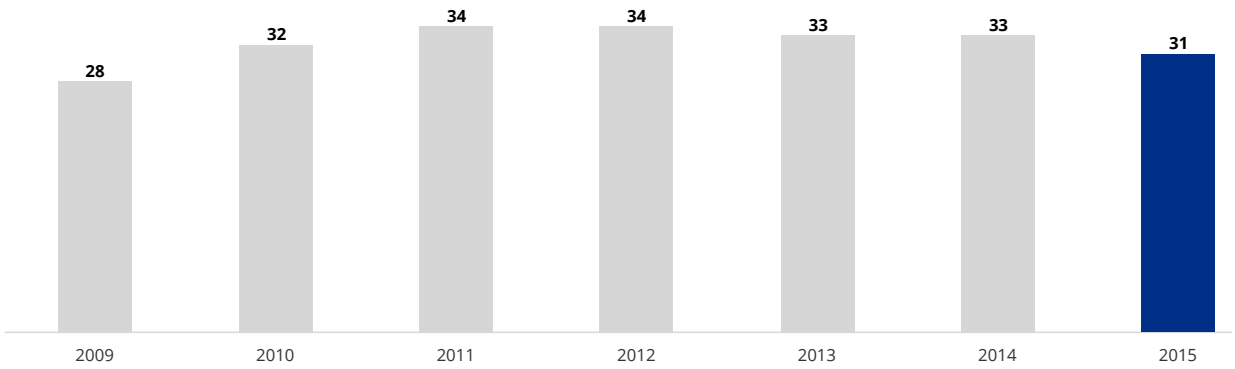
W 2015 roku Grupa LOTOS wyprodukowała blisko 102,7 mln litrów biokomponentów spełniających wymagania z zakresu zrównoważonego rozwoju określone w dyrektywie Parlamentu Europejskiego 2009/28/WE w sprawie stosowania energii ze źródeł odnawialnych oraz przez uznane systemy certyfikacji. Ich produkcja prowadzona była w Czechowicach – Dziedzicach. Ponadto zakupiliśmy 397,5 mln litrów biokomponentów spełniających ww. kryteria z zakresu zrównoważonego rozwoju.

Nasze produkty są doceniane na rynku

O tym, że nasze produkty są cenione na rynku, świadczy rosnąca sprzedaż oraz silna pozycja rynkowa Grupy LOTOS. W 2015 roku mieliśmy 31,2% udziałów w krajowym rynku paliw. To oznacza, że o 1,2 pkt. proc. przekroczyliśmy cel, który wyznaczyliśmy sobie w strategii na rok 2015. Do ponad 10% zwiększyliśmy także nasze udziały w rynku detalicznym paliw w Polsce, realizując tym samym założenia naszej strategii na lata 2011–2015. *

* Źródło: Polska Organizacja Przemysłu i Handlu Naftowego (POPiHN)

Udział Grupy Kapitałowej LOTOS w krajowym rynku paliw (%)*



* Źródło: Polska Organizacja Przemysłu i Handlu Naftowego (POPiHN)

Grupa LOTOS jest liderem krajowego rynku olejów smarowych.

Zajmujemy również czołową pozycję na krajowym rynku asfaltów drogowych.

Co planujemy w zakresie działalności rynkowej?

Segment detaliczny:

- systematyczne zwiększanie udziałów w rynku detalicznym paliw w Polsce,
- umacnianie wizerunku nowoczesnej i rozwijającej się sieci stacji paliw LOTOS.

Segment hurtowy:

- rozwój sprzedaży paliwa lotniczego w Polsce,
- wzrost aktywności w Europie Środkowo-Wschodniej i Północnej.

Produkty pozapaliwowe:

- utrzymanie pozycji lidera na krajowym rynku olejów smarowych,
- wzrost udziału serwisu olejowego w sprzedaży,
- utrzymanie pozycji lidera na polskim rynku asfaltów modyfikowanych,
- silna pozycja na rynku Europy Środkowo-Wschodniej.

Jakość, która zasługuje na wyróżnienie

Dowodem uznania dla jakości i bezpieczeństwa naszych produktów są nagrody i wyróżnienia, które otrzymały spółki Grupy Kapitałowej LOTOS w 2015 roku:

- **Złoty Laur** w konkursie Pomorska Nagroda Jakości dla LOTOS Asfalt,
- **Złote Godło Najwyższa Jakość Quality International** w kategorii produkt dla Asfaltu drogowego WMA z oferty spółki LOTOS Asfalt. Innowacyjny wyrób dostępny na rynku od 2015 r. pozwala na wydłużenie sezonu budowlanego i mniejsze zużycie energii do produkcji mieszanek asfaltowych,
- Tytuł **„Dobra Marka 2015 – Jakość, Zaufanie, Renoma”** w kategorii „Oleje silnikowe” dla marki LOTOS. Wyróżnienie to przyznawane jest najbardziej rozwojowym i najbardziej rozpoznawalnym markom obecnym na polskim rynku,
- **Innovation Award 2015** przyznane Grupie LOTOS podczas konferencji SAP Forum w Sopocie.

Zobacz więcej

Nasi klienci

Nasi kluczowi odbiorcy

W 2015 roku głównym rynkiem dla produktów naftowych Grupy LOTOS była Polska. Nasz eksport realizowany był głównie do krajów europejskich.

Główni odbiorcy Grupy LOTOS w Polsce:

- produkty paliwowe (benzyna, olej napędowy, lekki olej opałowy i paliwo lotnicze):
  - międzynarodowe koncerny paliwowe: BP, Shell Polska, Statoil,
  - firmy paliwowe z segmentu B2B, zajmujące się hurtową sprzedaż paliw,
  - linie lotnicze,
- produkty olejowe (oleje silnikowe i przemysłowe):
  - dystrybutorzy olejów silnikowych,
  - autoryzowane warsztaty samochodowe,
  - przedsiębiorstwa produkcyjne,
- produkty asfaltowe (asfalt drogowy i modyfikowany):
  - przedsiębiorstwa budownictwa drogowego.

Kluczowymi odbiorcami eksportowanych produktów naftowych były w 2015 roku przede wszystkim zintegrowane koncerny paliwowe w krajach północnej i zachodniej Europy, międzynarodowe firmy tradingowe oraz niezależni operatorzy hurtowi i detaliczni.

Kierunki sprzedaży w eksporcie produktów Grupy LOTOS:

- benzyna surowa: zintegrowane koncerny paliwowe i koncerny petrochemiczne w Niemczech i Skandynawii oraz hub naftowy Amsterdam-Rotterdam-Antwerpia (ARA),
- benzyna motorowa: hub naftowy Amsterdam-Rotterdam-Antwerpia (ARA) oraz Szwecja i Wielka Brytania,
- paliwo lotnicze: kraje skandynawskie oraz (drogą lądową) Republika Czeska,
- olej napędowy: Wielka Brytania, Niemcy oraz Republika Czeska,
- ciężki olej opałowy: bazy magazynowe globalnych firm tradingowych w Holandii, Szwecji, Estonii i Danii, z przeznaczeniem na reeksport poza kontynent europejski.

Większość sprzedaży zagranicznej realizowana jest transportem morskim, z czego główna część na warunkach CIF przy wykorzystaniu infrastruktury Bazy Przeładunkowej Paliw Płynnych PPPP Naftoport oraz na warunkach CIP w eksporcie lądowym do Czech i Węgier.

W trosce o satysfakcję klientów

W Strategii Społecznej Odpowiedzialności Grupy Kapitałowej LOTOS przyjęliśmy, że naszym kluczowym celem jest zbudowanie trwałych relacji z klientami. Robimy to poprzez koncentrację na zrozumieniu ich potrzeb oraz zapewnieniu im bezpiecznych produktów o wysokiej jakości. Punktem odniesienia w tym zakresie jest dla nas poziom satysfakcji klientów dotyczący współpracy ze spółkami segmentu handlowego Grupy Kapitałowej LOTOS.

Badania satysfakcji – podejście i rezultaty

Monitorowaniu postępów w relacjach z klientami służą regularnie przeprowadzane przez nas badania. Ich zakres obejmuje m.in. czynniki wyboru dostawcy, współpracę z personelem, jego dostępność i kompetencje, jakość i dostępność produktów, czas reakcji na zapytania ofertowe, poziom cen na tle innych firm oraz wizerunek.

Badania opinii i satysfakcji klientów Grupy Kapitałowej LOTOS

Spółka	Częstotliwość badania w roku	Segmenty klientów
Grupa LOTOS	1	B2B
LOTOS Asfalt	1	B2B - asfalt
LOTOS Kolej	2	Grupa Kapitałowa LOTOS, firmy spedycyjne, odbiorcy bezpośredni
LOTOS Oil	1	B2B
LOTOS Paliwa	1	B2B

W większości spółek segmentu handlowego badanie satysfakcji klientów ma charakter wywiadu internetowego (CAWI). Analiza wyników opiera się na metodyce TRI*M firmy TNS Polska. TRI*M Index to syntetyczna miara satysfakcji i lojalności klientów. Pytania wchodzące w skład TRI*M Index to: ogólna ocena, prawdopodobieństwo polecenia, prawdopodobieństwo ponownego wyboru/skorzystania oraz przewaga konkurencyjna. TRI*M Index jest wskaźnikiem mierzącym poziom retencji klientów. Im wyższa wartość Indeksu, tym bardziej klienci są przywiązani do marki. Poziomy wskaźnika TRI*M Index uzyskiwane przez spółki z Grupy LOTOS świadczą o wysokiej satysfakcji ich klientów. W 2015 roku najlepszy rezultat w badaniu uzyskała Grupa LOTOS. Jej wynik był najwyższy od 2012 roku (szczegóły w tabeli).

Wartości TRI*M Index w spółkach Grupy Kapitałowej LOTOS

Spółka	2015 rok	2014 rok	2013 rok	2012 rok
Grupa LOTOS	87	82	86	80
LOTOS Paliwa	78	b.d.	76	b.d.

Spółka	2015 rok	2014 rok	2013 rok	2012 rok
LOTOS Oil	69	70	67	b.d.
LOTOS Asfalt	80	77	73	70

Grupa LOTOS:

Wskaźnik relacji i lojalności klientów Grupy LOTOS wyniósł w 2015 r. 87 punktów, co wskazuje na wysoki stopień zadowolenia. W porównaniu z rokiem 2014 wartość wskaźnika TRI*M wzrosła o 5 punktów. Polepszyła się nie tylko ogólna ocena Grupy LOTOS, ale również skłonność do jej rekomendacji, ponownego wyboru jako swojego dostawcy oraz ocena przewagi konkurencyjnej. Klientów Grupy LOTOS cechuje bardzo wysoka lojalność i przywiązanie do marki. Zmalał odsetek klientów nieusatysfakcjonowanych i nielojalnych. Zwiększył się natomiast odsetek osób kierujących się w swoich wyborach głównie ceną.

LOTOS Paliwa:

Pomiar satysfakcji klientów za rok 2015 przeprowadzony został metodą CATI (Computer Assisted Telephone Interview – wywiad z respondentem prowadzony jest przez telefon). W badaniu wzięli udział klienci flotowi i sektora B2B (hurt, stacje niezależne i stacje partnerskie). Badania opinii klientów indywidualnych, w tym pomiaru znajomości marek paliwowych i korzystania zarówno ze stacji paliw, jak i paliw wzbogaconych zostały wykonane techniką pomiaru OMNIBUS metodą CAPI.

Wynik za 2015 rok: wskaźnik ogólny TRI*M (będący syntetyczną miarą satysfakcji i lojalności klientów) wzrósł o 2 punkty procentowe w stosunku do poprzedniej fali badania i wyniósł 78.

LOTOS Oil:

Analiza wyników satysfakcji opierała się na metodologii TRI*M firmy TNS. Badanie objęło autoryzowanych dystrybutorów, większych odbiorców produktów spółki działających na zasadzie partnerów handlowych (kanał hurtowy) oraz klientów końcowych z segmentu przemysł i motoryzacja, takich jak warsztaty i serwisy autoryzowane, sklepy motoryzacyjne, firmy i zakłady przemysłowe reprezentujące różne gałęzie przemysłu (kanał sprzedaży bezpośredniej).

Wyniki za 2015 rok: wskaźnik ogólny TRI*M wyniósł 69. Był o 1 pkt. niższy niż w 2014 roku.

Skłonność do rekomendacji i ocena przewagi spółki nad konkurencją utrzymała się na poziomie zbliżonym do ubiegłego roku. Nieznacznie zmalała skłonność do ponownego wyboru LOTOS Oil na swojego dostawcę. LOTOS Oil, bardziej niż w zeszłym roku, postrzegany jest jako firma, która dba o ochronę środowiska - w tym wymiarze odnotowano najwyższy wzrost poziomu oceny.

LOTOS Asfalt:

Badanie zadowolenia klientów krajowych i zagranicznych spółki za 2015 roku oparte było na metodyce TRI*M firmy TNS Polska. Badanie obejmowało również współpracę z przedstawicielem handlowym, przedstawicielami działów dystrybucji, jakość produktów, proces ofertowania oraz wizerunek firmy.

Wyniki za 2015 rok: wskaźnik TRI*M wyniósł 80 pkt. Był o 3 pkt. wyższy niż w 2014 roku.

Na zadowolenie klientów spółki wpływa terminowość dostaw i ich rzetelność. 68% klientów zadeklarowało, że dostawa była zawsze na czas. Mocną stroną LOTOS Asfalt jest jakość produktów - ponad połowa klientów deklaruje najwyższe oceny, gdy chodzi o ten aspekt. W następnej kolejności atutem LOTOS Asfalt jest poziom obsługi klienta. Klienci LOTOS Asfalt są również lojalni – 94% z nich rekomendowałoby współpracę ze spółką swoim partnerom biznesowym.

Jak mierzymy poziom satysfakcji w pozostałych spółkach Grupy Kapitałowej LOTOS?

- **LOTOS Kolej:** Informacje o poziomie satysfakcji klientów pracownicy spółki uzyskują w głównej mierze podczas bezpośrednich kontaktów z ich przedstawicielami. Jako dodatkowy element monitoringu w tym zakresie, spółka wprowadziła system oceny współpracy oparty na dobrowolnych badaniach ankietowych. W 2015 roku ogólna ocena spółki wyniosła 8,51 w skali od 1 do 10.
- **LOTOS Lab:** W ramach badania satysfakcji klientów, spółka w 2015 roku rozesłała ankiety do wybranych firm korzystających z usług spółki oraz do spółek Grupy Kapitałowej LOTOS, które obsługuje. W 2015 roku ogólna ocena poziomu satysfakcji klientów wyniosła 94% .

W trosce o bezpieczeństwo klientów

W Grupie LOTOS dużą wagę przykładamy do tego, aby klienci mogli otrzymać produkty i usługi, które w zadowalający sposób spełniają swoje funkcje, a jednocześnie nie zagrażają ich zdrowiu i bezpieczeństwu. Zdajemy sobie sprawę, że odpowiedzialność w tym obszarze nie polega jedynie na spełnieniu obowiązkowych norm prawnych, ale również pozostawaniu w zgodności z dobrowolnymi inicjatywami i kodeksami.

Eliminując ryzyko zdarzeń negatywnych, poprawiamy swoją reputację. W efekcie budujemy podstawę dla stabilnego rozwoju naszej firmy i zwiększamy naszą wartość.

Nasze produkty nie mają tajemnic

Dla wszystkich produktów wytwarzanych w spółkach Grupy Kapitałowej LOTOS opracowaliśmy Informacje o Produkcie lub Karty Charakterystyki. Materiały te są sporządzane w oparciu o obowiązujące wymagania międzynarodowe (zgodnie z prawem substancje i mieszaniny niebezpieczne nieposiadające Karty Charakterystyki nie mogą być dopuszczone do obrotu oraz nie mogą być stosowane w działalności zawodowej). Znajdują się w nich informacje m.in. o wpływie danego produktu na zdrowie i środowisko, występowaniu niebezpiecznych składników i substancji i preparatów chemicznych, postępowaniu w przypadku pożaru i uwolnieniu produktu do środowiska oraz postępowaniu z odpadami.

Każdy klient może zapoznać się z informacjami dotyczącymi bezpiecznego użytkowania naszych produktów w wersji elektronicznej lub bezpośrednio w miejscu ich sprzedaży. W przypadku paliw Karty Charakterystyki te są udostępniane klientom bezpośrednio (odbiorcy hurtowi) lub na stacjach LOTOS (klienci indywidualni). Ponadto na stacjach paliw, w przypadku produktów pozapaliwowych, dla których jest to wymagane, dostępne są Karty Charakterystyk produktów pozapaliwowych.

Więcej na temat Kart Charakterystyk

Oceniamy, by było bezpieczniej

Aby poprawić wartość monitorowanych wskaźników, Grupa LOTOS poddaje ocenie wpływu na zdrowie i bezpieczeństwo wszystkie istotne kategorie produktów i usług. Ocena wpływu paliw na zdrowie i bezpieczeństwo jest prowadzona także na etapie ich wytwarzania.

W 2015 roku spółka LOTOS Asfalt zbadała wpływ na zdrowie i bezpieczeństwo 100% swojej oferty produktowej (asfalty i produkty asfaltowe oraz paliwo żeglugowe). Również spółka LOTOS Oil dokonała weryfikacji wpływu na zdrowie i bezpieczeństwo wszystkich swoich produktów. Zaktualizowane zostały zapisy wszystkich Kart Charakterystyki i etykiet zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 1272/2008. Dzięki wykorzystaniu wdrożonego przez Grupę LOTOS portalu Zintegrowanego Systemu Zarządzania, LOTOS Oil ma możliwość bieżącej weryfikacji kart SDS. Wprowadzenie każdego nowego produktu poprzedzone jest analizą jego wpływu na zdrowie i bezpieczeństwo. W przypadku spółki LOTOS Kolej odsetek ten w 2015 roku wynosił 44,44%, a badaniem objęte zostały przewozy towarów niebezpiecznych.

Odpowiednimi działaniami w zakresie bezpieczeństwa objęliśmy także procesy transportu i dystrybucji. Prowadzimy również weryfikację spełnienia standardów bezpieczeństwa przez dostawców usług transportowych. Dążąc do osiągnięcia jak najwyższego poziomu bezpieczeństwa przy realizacji procesu przewozowego, LOTOS Kolej zawarła umowę o współpracy z tzw. Kierownikiem Ruchu Kolejowego - Safety Manager (Eisenbahn Betriebstleiter). Jest on odpowiedzialny za nadzór nad poprawnością realizacji procesu przewozowego i dostosowanie wewnętrznych przepisów LOTOS Kolej do regulacji prawnych obowiązujących na terytorium Republiki Federalnej Niemiec.

Szczególnym nadzorem w zakresie bezpieczeństwa obejmujemy dystrybucję paliw. Realizując ich sprzedaż na stacjach własnych, spółka LOTOS Paliwa ustala standardy i prowadzi nadzór nad ich realizacją przez zarządzających stacjami paliw. Proces ten regulowany jest odrębnymi umowami i obowiązującymi procedurami postępowania, które są przedmiotem ciągłego doskonalenia.

W ramach prowadzonego nadzoru nad transportem drogowym, dedykowani pracownicy LOTOS Paliwa prowadzą systematyczne kontrole w terenie. Monitorowane są między innymi:

- załadunek dokonywany w bazach,
- bezpieczny przejazd cysterny na kontrolowanej trasie, w tym poprawność oznakowania ładunku zgodnie z wymogami przepisów ADR,
- bezpieczeństwo miejsc rozładunku,
- rozładunek zgodnie z ustaloną procedurą postępowania oraz wskaźnik jej realizacji,
- postępowanie w przypadku rozlania, awarii.

Co jeszcze zrobiliśmy?

W Grupie LOTOS powstał System Bezpieczeństwa Produktowego (System SDS). Ma on usprawnić przepływ informacji o substancjach i mieszaninach chemicznych występujących na terenie rafinerii oraz ułatwić dystrybucję Kart Charakterystyki (SDS – Safety Data Sheet) do klientów kupujących produkty sprzedawane pod marką LOTOS.

Każdy pracownik ma dostęp do Portalu SDS, w którym znajdzie zbiór wszystkich aktualnych Kart Charakterystyk. Ponadto do pracowników poszczególnych komórek organizacyjnych został przypisany zestaw kart SDS dotyczących produktów, z którymi pracownicy ci mają styczność.

Dobre praktyki - udogodnienia dla klientów stacji paliw

Karta flotowa LOTOS Biznes dla klientów z sektora MŚP

W naszej filozofii działania kierujemy się zasadą zbudowania oferty dla każdej, nawet najmniejszej firmy. Dlatego rozwijamy ofertę skierowaną do podmiotów z sektora mikro -, małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP). Takim innowacyjnym rozwiązaniem jest przeznaczona właśnie dla nich wersja karty flotowej LOTOS Biznes. Dzięki niej mogą korzystać z nowoczesnych rozwiązań, co w przypadku niewielkiej skali ich działalności jest często cenniejsze niż w przypadku dużych firm.

Korzyści dla naszych klientów: Wersja karty flotowej LOTOS Biznes dedykowana do sektora MŚP umożliwia, m.in. uproszczenie rozliczeń, kontrolę wydatków, rabaty na zakup paliw i usług, a w efekcie obniża koszty obsługi księgowej i pozostałe koszty operacyjne klientów oraz oszczędza ich czas potrzebny na rozwój biznesu.

Korzyści dla Grupy LOTOS: Docierając z kartą LOTOS BIZNES do różnych branż stabilizujemy sprzedaż paliw niezależnie od koniunktury w poszczególnych sektorach. Pierwszą linią sprzedaży są stacje paliw, poprzez które docieramy do kolejnych grup zakupowych – m.in. korporacje taksówkarskie.

Co jeszcze oferujemy klientom stacji paliw LOTOS?

- Na stacjach paliw LOTOS stosujemy **liczne udogodnienia osób niepełnosprawnych**: podjazdy lub obniżone krawężniki przy wejściach do pawilonu stacji, wyznaczone miejsca postojowe, toalety przystosowane do wymogów dla osób niepełnosprawnych, na nowo powstałych stacjach Premium dogodne miejsca z możliwością podjazdu, montowane specjalne słupki z przyciskiem przywołania obsługi, przestrzeń do przejazdu wózkiem inwalidzkim w sklepach oraz szerokie przejścia między regałami ułatwiające dostęp do strefy kasy.

- Przy wielu stacjach paliw sieci LOTOS działają **myjnie automatyczne**. Rozwijamy także ręczne myjnie samoobsługowe. Do końca 2016 roku ich liczba ma wzrosnąć do ponad 20. To oznacza, że ręczne myjnie samoobsługowe będą stanowiły jedną piątą myjni dostępnych w ramach naszej sieci. Wszystkie myjnie automatyczne działające w sieci LOTOS wyposażone są w oczyszczalnie i zamknięty obieg wody. Minimalizuje to zużycie wody, ograniczając je do ok. 15 litrów wody czystej na jedno mycie.

- Spółka LOTOS Paliwa jest jednym z partnerów projektu **eMobility** prowadzonego przez firmę Energa. W jego ramach, w Trójmieście tworzona jest sieć punktów ładowania samochodów elektrycznych. Ładowanie baterii na stacji LOTOS odbywa się w standardzie **CHAdeMO**. Instalacja o mocy 39 kW pozwala w czasie od 25 do 45 minut naładować najpopularniejsze modele samochodów elektrycznych i hybrydowych. W 2015 roku w Gdańsku zostały uruchomione dwa punkty szybkiego ładowania.

- Otwierając w grudniu 2015 roku pierwszy punkt **SUBWAY** na stacji paliw w Rumi w województwie pomorskim rozpoczęliśmy współpracę z największą na świecie siecią restauracji szybkiej obsługi. Rozwijając ją chcemy wspierać ofertę gastronomiczną naszej marki własnej Café Punkt.

- Ważnymi klientami stacji LOTOS są motocykliści, których liczba w Polsce stale rośnie. Od 2015 roku nie ma dolnego limitu ilości paliwa, którą należy zatankować, aby otrzymać dodatkowe punkty w naszym programie premiowym LOTOS Navigator. **Karta Motocyklisty Navigator** pozwala zbierać punkty także przy tankowaniu samochodu. Jest to szczególnie wygodne dla tych kierowców motocykli, którzy w okresie jesienno-zimowym zwykle przesiadają się do samochodów.

- Na stacjach paliw Premium dla rodzin podróżujących z dziećmi zapewniamy **przewijaki dla niemowląt.**

- Chcąc ułatwić naszym klientom podróże w towarzystwie ich **zwierząt,** na wybranych stacjach paliw LOTOS można **znaleźć poidełka ze świeżą wodą**. Akcja trwa od kwietnia do września. Natomiast przez cały rok, na każdej stacji sieci LOTOS, dostępne są bezpłatne plastikowe miski, które kierowcy mogą zabrać ze sobą w dalszą podróż. W 2015 roku akcja była organizowana już po raz trzeci.

- W 2015 roku na części stacji LOTOS został zainstalowany **punkt ładowania urządzeń mobilnych**. Wychodząc naprzeciw potrzebom klientów, umożliwiliśmy bezpłatne doładowanie baterii najbardziej popularnych modeli telefonów i tabletów. Klienci w oczekiwaniu na doładowanie swojego urządzenia mają możliwość skorzystania z oferty Café Punkt.

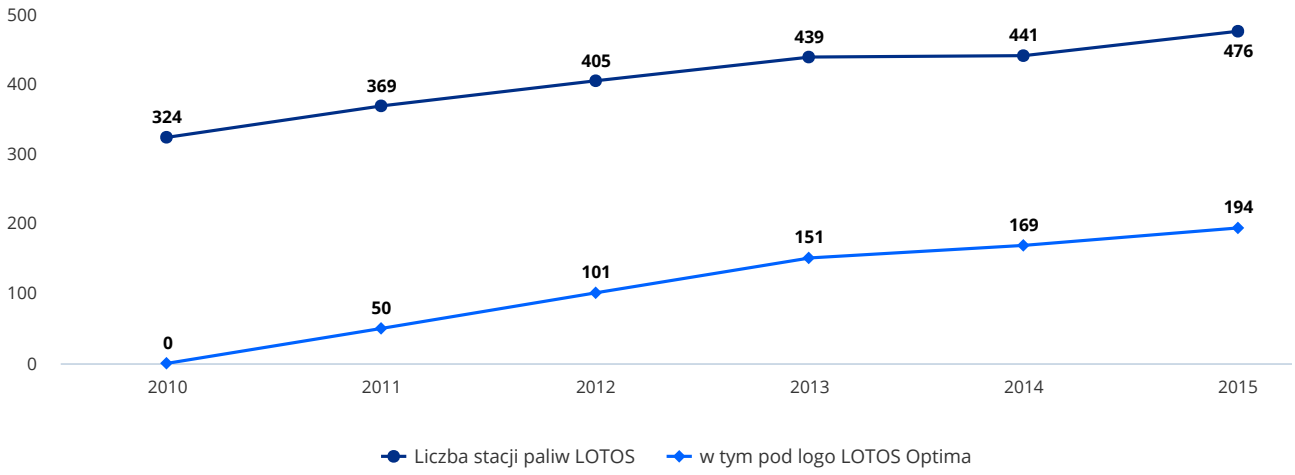
Sieć stacji paliw LOTOS

Sieć stacji paliw LOTOS

Ważną częścią naszego biznesu jest rozwijająca się sieć stacji paliw działających w dwóch segmentach: premium (LOTOS) i ekonomicznym (LOTOS Optima). Na koniec 2015 roku działało w niej 476 punktów. To o 35 więcej niż rok wcześniej (25 z nowych obiektów stacje LOTOS Optima).

Zobacz aktualną sieć naszych stacji paliw

Jak rosła liczba stacji LOTOS?



Na koniec okresu raportowania osiągnęliśmy ponad 10% udział w detalicznym rynku paliw płynnych w Polsce.* Strategię rozwoju sieci stacji paliw realizowaliśmy konsekwentnie przez ostatnie pięć lat, startując z udziałami na poziomie 7%. W tym czasie sprzedaż zwiększyła się o 50%, a liczba stacji urosła o ponad 280.

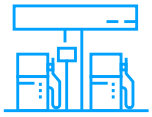
Mocne, trzecie miejsce na krajowym rynku detalicznym pozwala nam prowadzić skuteczną politykę rynkową.

* Źródło: Polska Organizacja Przemysłu i Handlu Naftowego (POPiHN)

Grupa LOTOS jest także wiceliderem w segmencie stacji typu MOP (Miejsce Obsługi Podróżnych) na terenie Polski. Obecnie z kompleksowej oferty sieci LOTOS korzystają kierowcy podróżujący autostradami A1, A2, A4, A6 i drogami ekspresowymi S3 oraz S7. W roku 2015 LOTOS otworzył 18-te Miejsce Obsługi Podróżnych, tym razem przy A4 w Komorowie k. Tarnowa.

Rekordowy zysk stacji paliw LOTOS

Skutecznie prowadzone działania optymalizacyjne wpłynęły na poprawę wyników finansowych sieci LOTOS. Oczyszczony z wpływów zewnętrznych wynik EBITDA wyniósł w 2015 roku 112 mln zł. Dla porównania w 2014 roku było to 95 mln zł, a w 2013 roku 44 mln zł.



476 stacji

na koniec roku 2015

282	194
LOTOS Premium	**LOTOS Optima**

Stacje paliw LOTOS na koniec 2015 roku

LOTOS Premium – 282 stacje

- 151 stacji własnych (CODO),
- 18 stacji w Miejscach Obsługi Pasażerów (MOP),
- 113 stacji franczyzowych (DOFO).

LOTOS Optima - 194 stacje

- 121 stacji własnych (CODO),
- 73 stacji franczyzowych (DOFO).

Co chcemy osiągnąć na stacjach paliw LOTOS w 2016 roku?

- 11% wzrostu sprzedaży względem 2015 roku,
- Do ponad 500 ma zwiększyć się liczba działających punktów.

Rozwój i standaryzacja sieci stacji LOTOS – nowe usługi, wyniki w 2015 roku

Stacje LOTOS z nowym wizerunkiem

Z roku na rok poprawia się nie tylko skala, ale także jakość obsługi i wizerunek naszej sieci stacji paliw. Zarówno w segmencie premium, jak i ekonomicznym przeprowadziliśmy zakrojoną na szeroką skalę standaryzację wyglądu naszych placówek.

118

stacji paliw LOTOS Premium i LOTOS Optima objętych zostało standaryzacją w 2015 roku

Co już zrobiliśmy?

W ramach standaryzacji ujednoliciliśmy i poprawiliśmy wygląd naszych punktów. Duży nacisk położyliśmy także na jakość obsługi klienta. Określiliśmy standardy i dbamy, aby były przestrzegane, motywując do tego obsługę naszych stacji. Dzięki zaangażowaniu sprzedawców oraz atrakcyjnej ofercie odnotowaliśmy również wysoką skuteczność w pozyskiwaniu klientów flotowych.

Co mamy w planach?

Rok 2016 będzie rokiem dalszej optymalizacji sieci. Będziemy kładli coraz większy nacisk na jej stabilny rozwój, poprawę jakości obsługi i wzrost efektywności sprzedaży. Będziemy kontynuować także standaryzację sklepów oraz rozwijać ofertę gastronomiczną. Planujemy również znaczne urozmaicenie kategorii towarów sklepowych oraz intensywny rozwój usług na stacjach.

Zarządzanie siecią stacji paliw - dobre praktyki

Nasze stacje bardziej eko

W 2015 roku na 28 stacjach paliw LOTOS prowadzonych przez naszych partnerów franczyzowych przeprowadziliśmy projekt Ekoakademia realizowany w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego: Człowiek– najlepsza inwestycja. Jego podstawowym celem było podniesienie kompetencji pracowników mikro, małych i średnich przedsiębiorstw w obszarze ochrony środowiska.

W wyniku zrealizowanych, w okresie od kwietnia do czerwca 2015 roku, przeglądów środowiskowych, każdy z uczestników otrzymał raport z audytu, w którym został przedstawiony zakres wymagań prawnych dla stacji paliw z zakresu ochrony środowiska wraz z oceną stopnia ich realizacji oraz rekomendacjami w zakresie konieczności podjęcia działań korygujących.

Dodatkowo w czerwcu 2015 roku przeprowadzonych zostało 6 szkoleń obejmujących obowiązki w ochronie środowiska na stacji paliw, w których wzięło udział ponad 100 uczestników. Szkolenia zostały przeprowadzone podczas spotkań regionalnych stacji partnerskich LOTOS w Tarnowie, Tychach, Uniejowie, Opalenicy, Majdanie i Olsztynie.

Bezpieczne tankowanie

Zapewnienie bezpieczeństwa na stacjach paliw LOTOS to dla nas priorytet. Dbają o nie wyszkoleni pracownicy stosujący nowoczesne technologie i procedury. Szkolenia BHP, którym są regularnie poddawani mają na celu podniesienie poziomu ich wiedzy i umiejętności w zakresie reagowania na sytuacje niebezpieczne, pożary i inne zagrożenia.

Nowoczesne technologie stosowane na stacjach paliw LOTOS sprzyjają nie tylko bezpieczeństwu, ale również oszczędnościom. Dystrybutory zabezpiecza układ odsysania oparów wydostających się ze zbiornika paliwowego samochodu (tzw. małe wahadło). Dzięki tej technologii dbamy o środowisko nie dopuszczając do emisji węglowodorów, a jednocześnie odzyskujemy opary paliwa kierując je do podziemnego zbiornika.

Efektywna dystrybucja i logistyka

Efektywna dystrybucja i logistyka

W Grupie Kapitałowej LOTOS systematycznie dostosowujemy rozwiązania praktykowane w obszarze logistyki do zmieniających się wymogów handlowych. Tworzymy także efektywny, satysfakcjonujący klientów system dystrybucji, przy jednoczesnym ograniczaniu kosztów.

Aby tworzyć łańcuch logistyczny, sprawnie funkcjonujący w zmieniającym się środowisku wewnętrznym i zewnętrznym, w 2015 roku:

- Kontynuowaliśmy konsolidację własnych aktywów w ramach Grupy Kapitałowej LOTOS. Z dniem 1 kwietnia 2015 roku Grupa LOTOS sprzedała bazę paliw w Poznaniu spółce LOTOS Terminale.
- Zoptymalizowaliśmy strukturę zapasów obowiązkowych w celu osiągnięcia minimalnego poziomu kosztów ich utrzymywania.
- Osiągnęliśmy dodatkowe przychody z tytułu świadczenia usług logistycznych dla firm spoza Grupy Kapitałowej LOTOS.
- Systematycznie weryfikowaliśmy zakres projektu budowy morskiego terminalu przeładunkowego na Martwej Wiśle w bezpośrednim sąsiedztwie rafinerii w Gdańsku, przy uwzględnieniu planów dotyczących wolumenów i struktury produktów Grupy LOTOS po zakończeniu projektu EFRA.
- Prowadziliśmy monitoring rynku usług logistycznych w celu sprawdzenia możliwych alternatywnych rozwiązań w zakresie morskich przeładunków małotonażowych.

Logistyka kolejowa

Istotnym elementem bezpieczeństwa produkcyjnego Grupy Kapitałowej LOTOS jest ekspedycja produktów transportem kolejowym z rafinerii w Gdańsku. O kompleksową realizację logistyki kolejowej dla całej Grupy Kapitałowej LOTOS dba wyspecjalizowana w tym obszarze spółka LOTOS Kolej. W jej strategię wpisane jest rozwijanie współpracy zarówno w zakresie przewozów krajowych, jak i zagranicznych.

W 2015 roku LOTOS Kolej realizowała następujące usługi kolejowe:

- przewóz kolejowy przedmiotów i towarów na terenie całego kraju,
- przewozy towarowe na terenie Niemiec (od listopada 2015 roku),
- przewozy całopociągowe, jak również przewozy pojedynczych wagonów,
- utrzymanie taboru kolejowego,
- ekologiczne czyszczenie cystern kolejowych,
- ekspedycja towarów transportem kolejowym poza granicami kraju – usługi spedycyjne,
- zarządzanie bocznicami kolejowymi Grupy Kapitałowej LOTOS wraz z utrzymaniem infrastruktury kolejowej.

W stosunku do roku 2014 LOTOS Kolej zwiększyła ilość przewożonych towarów o 2 mln ton, z 10,6 mln ton do 12,6 mln ton. W głównej mierze wzrost przewozów odnotowano dla klientów spoza Grupy Kapitałowej LOTOS, który wyniósł powyżej 1,8 mln ton – z 5,6 mln ton do 7,4 mln ton. Natomiast ilość przewożonych towarów dla Grupy Kapitałowej LOTOS zwiększyła z 5,0 mln ton do 5,2 mln ton.

ponad

12,6 mln ton

towarów przewiozła spółka LOTOS Kolej w 2015 roku

W 2015 roku LOTOS Kolej zwiększyła udział w polskim rynku towarowych przewozów kolejowych z 8,87% do 9,92% i tym samym utrzymała pozycję wicelidera. W segmencie przewozów intermodalnych (przewóz ładunków wykorzystujący więcej niż jeden rodzaj transportu) spółka odnotowała wzrost udziałów z 19,17% do 23,17%.*

* Wg danych Urząd Transportu Kolejowego za rok 2014 i 2015 – wg pracy przewozowej.

W 2015 roku LOTOS Kolej rozpoczęła działalność przewozową w Niemczech. Rynek niemiecki jest największym rynkiem transportowym w całej Unii Europejskiej, z wysokim udziałem transportu kolejowego (powyżej 20%). Jest to również rynek o największym potencjale ze względu na wielkość gospodarki oraz jej stabilność ekonomiczną. Do tej pory Spółka realizowała przewozy na terytorium RFN tylko w ruchu granicznym tj. do pierwszej stacji niemieckiej, gdzie skład był przekazywany podwykonawcy. Od 2015 roku Spółka może świadczyć samodzielne przewozy na terenie Niemiec co pozwala konkurować z innymi przewoźnikami świadczącymi międzynarodowe przewozy kolejowe oraz umacniać relacje z dotychczasowymi klientami, którzy poszukują szybkich połączeń transportowych pomiędzy Polską a Niemcami.

Konsekwentnie z roku na rok LOTOS Kolej realizuje coraz więcej usług dla klientów zewnętrznych poza Grupą Kapitałową LOTOS, w 2015 roku przewozy klientów zewnętrznych przewyższyły ilości z Grupy Kapitałowej LOTOS.

Logistyka morska

W łańcuchu logistycznym Grupy Kapitałowej LOTOS ważnym komponentem jest transport morski. Połączenie rurociągami produktowymi rafinerii w Gdańsku z bazą przeładunkową paliw płynnych w Porcie Północnym pozwala nam osiągać znaczące korzyści dzięki obniżeniu kosztów transportu.

Usługi logistyki morskiej w obszarze Morza Bałtyckiego pełnią spółki z grupy kapitałowej Miliana Shipholding Company Ltd. Usługi te polegają na odbiorze i magazynowaniu ropy naftowej w rejonie wydobycia, transporcie ropy naftowej ze złoża do portu oraz asyście ratowniczej dla platform.

Rok 2015 był dla Grupy LOTOS kolejnym z rzędu rekordowym zarówno pod względem wolumenu przeładowanego w portach morskich, jak też liczby obsłużonych zbiornikowców.

ponad

8,5 mln ton

ropy, produktów naftowych i komponentów paliwowych przeładowała w portach morskich Grupa LOTOS w 2015 roku

ponad

400

zbiornikowców obsłużyła Grupa LOTOS w 2015 roku

Transport morski stanowi główną drogę wysyłek eksportowanych przez Grupę LOTOS produktów naftowych oraz istotną część dostaw surowców i komponentów do produkcji. Nadmorska lokalizacja pozwala Grupie LOTOS na szybkie i elastyczne reagowanie na zmieniającą się sytuację rynkową.

Baza Przeładunkowa Paliw Płynnych, należąca do Naftoportu, stwarza możliwości przeładunku zbiornikowców o zanurzeniu do 15 m i możliwość załadunku do 150 tys. ton ropy lub produktów naftowych. Dzięki temu Grupa LOTOS efektywnie eksportuje nadwyżki produkcyjne, lokując je głównie na rynkach krajów skandynawskich, północno–zachodniej Europy oraz krajów nadbałtyckich. Bezpośrednie połączenie z portem ułatwia także organizację i prowadzenie uzupełniającego importu dodatkowego wsadu w postaci półproduktów do dalszego pogłębionego przerobu w gdańskiej rafinerii, a także komponentów paliwowych.

Korzystamy także z usług Morskiego Terminalu Masowego w Gdyni oraz Siarkopolu w Gdańsku, gdzie obsługiwane są ładunki o mniejszym tonażu. Położenie rafinerii Grupy LOTOS w pobliżu morskiego terminalu przeładunkowego ropy naftowej pozwala na dywersyfikację dostaw surowca, umożliwia dostawy ropy naftowej pochodzącej z własnych złóż na Bałtyku i na Litwie, a w przyszłości również z Morza Północnego.

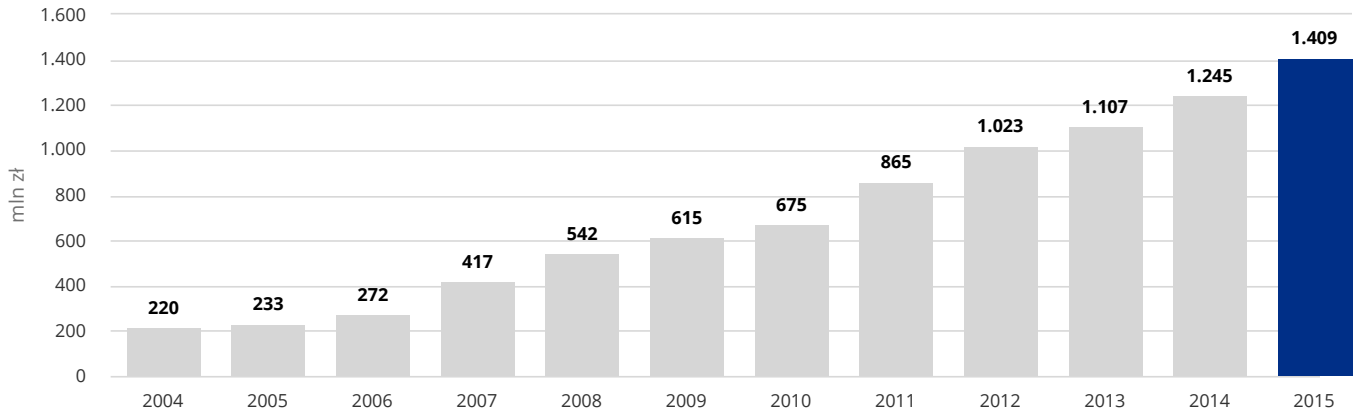
Wizerunek i marka LOTOS

Wizerunek i marka LOTOS

Silna marka to cenny składnik majątku Grupy LOTOS, odgrywający ważną rolę w budowaniu naszej przewagi rynkowej i zwiększaniu naszej wartości dla akcjonariuszy i pozostałych interesariuszy. Wierzymy, że silne marki jak nasza, kojarzone są z dobrą ofertą dla klientów, uczciwym traktowaniem pracowników i pozytywnie odbieranymi programami społecznymi.

Marka LOTOS jest jedną z najsilniejszych i najlepiej rozpoznawalnych marek na polskim rynku. W XII Rankingu Najcenniejszych Polskich Marek dziennika „Rzeczpospolita", ogłoszonym w grudniu 2015 roku, Grupa LOTOS zajęła 8. miejsce pod względem wartości, awansując w ciągu roku o jedną pozycję. Od 2010 roku wartość marki LOTOS wzrosła ponad dwukrotnie.

Wartość marki LOTOS (mln zł)*



* Opracowanie własne

Zarządzanie wizerunkiem, system identyfikacji wizualnej, e-SIW

Aby budować pozycję rynkową marki LOTOS oraz wzmacniać jej świadomość i rozpoznawalność na rynku, stworzyliśmy System Identyfikacji Wizualnej (SIW). Określa on jednolite standardy oraz dozwolone sposoby korzystania z jego elementów. Konsekwentne stosowanie tych zasad pozwala na rozpowszechnianie spójnego i pożądanego wizerunku marki LOTOS.

W 2015 roku Grupa Kapitałowa LOTOS rozpoczęła wdrażanie platformy e-SIW. Jest to nowoczesne i innowacyjne rozwiązanie, które nie ma dotąd odpowiednika w Polsce. Priorytetami w realizacji tego projektu były dla nas elektroniczna centralizacja danych, gwarancja aktualności zasobów oraz dostęp on-line dla użytkowników.

Największe zalety i korzyści e-SIW:

- zasady posługiwania się marką LOTOS są łatwiej i szybciej dostępne dla wszystkich, którzy korzystają z naszego systemu identyfikacji wizualnej,
- zamiana tradycyjnych, papierowych ksiąg na wersje cyfrowe i eliminacja ich druku, a w konsekwencji niższe koszty i dbałość o środowisko.

Za sprawą e-SIW w jednej aplikacji połączyliśmy najlepsze dobre praktyki systemu identyfikacji wizualnej oraz wnioski z pracy grupowej. Właściwe wykorzystanie nowoczesnych technologii gwarantuje nam możliwość dalszej rozbudowy systemu oraz wsparcie wykonywanych zadań na przyszłość.

Odnowiony wygląd stacji paliw LOTOS

Aby unowocześnić i uspójnić nasz wizerunek w 2015 roku odnowiliśmy wygląd stacji paliw LOTOS. Przemianę przeszły wszystkie stacje ekonomiczne LOTOS Optima oraz część stacji premium. Zmiany dotyczyły przede wszystkim kolorystyki oraz sposobu ekspozycji logotypu LOTOS. Zastosowane rozwiązania zmniejszą koszt budowy nowych lub remontu starszych obiektów. Standaryzacja stacji umożliwiła m.in. rozszerzenie oferty gastronomicznej Cafe Punkt i dostosowanie obiektów do oczekiwań klientów, co w konsekwencji pozytywnie wpłynęło na wyniki sprzedażowe. To kolejne działanie optymalizujące działalność operacyjną sieci, które zapoczątkowaliśmy w 2014 roku.

Kampanie wizerunkowe i reklamowe

„Wszystko, czego potrzebujesz” to tytuł kampanii wizerunkowej, którą przeprowadziliśmy w 2015 roku. Wzięli w niej udział piłkarze reprezentacji Polski w piłce nożnej oraz kierowca rajdowy Robert Kubica, z którym współpracowaliśmy na polu sponsoringu sportowego. Poprzez kampanię pokazaliśmy, jak LOTOS wspiera podróżnych oferując wiele udogodnień na naszych stacjach paliw. „Wszystko, czego potrzebujesz” to nie tylko deklaracja, jaką składamy naszym klientom, ale również motto naszej działalności.

Zobacz na youtube

Działalność sponsoringowa

Działalność sponsoringową prowadzimy zgodnie z przyjętymi zasadami i kierunkami sponsoringu w Grupie Kapitałowej LOTOS oraz strategią społecznej odpowiedzialności biznesu. Współpraca z beneficjentami odbywa się przede wszystkim na terenie kraju, w powiatach i województwach, gdzie zlokalizowane są siedziby i prowadzona jest działalność naszych spółek. **Wspieramy inicjatywy i wydarzenia przede wszystkim w obszarach sportu oraz kultury i sztuki.**

LOTOS głównym sponsorem piłkarskiej reprezentacji Polski

Dysponując kompetencjami w zakresie wieloletniego sponsoringu klubów i projektów sportowych z pełną odpowiedzialnością w 2015 roku podjęliśmy się roli Sponsora Głównego narodowej Reprezentacji w piłce nożnej. To dla nas wielkie, ambitne i ważne emocjonalnie przedsięwzięcie. Wiemy bowiem, że nasza reprezentacja, jej postawa i sukcesy angażują wszystkich Polaków i przynoszą chlubę także marce LOTOS. Jesteśmy dumni z faktu, że Reprezentacja Polski w piłce nożnej osiągnęła historyczny wynik awansując do grona 8 najlepszych drużyn Starego Kontynentu podczas Mistrzostw Europy w lipcu 2016 roku.

Umowę z Polskim Związkiem Piłki Nożnej (PZPN) Grupa LOTOS podpisała 17 lutego 2015 roku na Stadionie Narodowym. Kontrakt obowiązuje do 31 grudnia 2018 roku roku z pierwszeństwem jej kontynuacji.

W ramach współpracy z PZPN, uzyskaliśmy prawo do posługiwania się tytułem Głównego Sponsora Reprezentacji Polski w piłce nożnej oraz do wykorzystywania we własnej działalności marketingowej oficjalnego logotypu reprezentacji Polski. Umowa gwarantuje ekspozycję logotypu spółki na strojach treningowych reprezentacji. Logo LOTOSU znajduje się także na nośnikach reklamowych podczas meczów drużyny narodowej rozgrywanych w naszym kraju. Ponadto logotyp Grupy LOTOS pojawia się w centralnym miejscu tablic sponsorskich w czasie konferencji prasowych, na stronie internetowej PZPN, biletach oraz programach meczowych.

O naszym zaangażowaniu w tak ważną dla Polaków dyscyplinę sportu, jaką jest piłka nożna, świadczy także decyzja o włączeniu w pakiet sponsoringowy Reprezentacji do lat 21.

Co jeszcze robimy dla polskiego sportu?

- Grupa LOTOS jest strategicznym partnerem załogi LOTOS Rally Team z udziałem kierowców rajdowych: Kajetana Kajetanowicza i Jarosława Barana. Zobacz więcej
- Grupa LOTOS jest sponsorem tytularnym polskiego klubu siatkarskiego LOTOS Trefl Gdańsk. Zobacz więcej

Więcej przykładów działalności sponsoringowej Grupy LOTOS:

Działalność sponsoringowa

Łańcuch dostaw Grupy Kapitałowej LOTOS

Nasz łańcuch dostaw

Kluczowe obszary łańcucha dostaw Grupy Kapitałowej LOTOS to:

- planowanie produkcji oraz operacji logistycznych,
- zaopatrzenie w surowce i komponenty do produkcji,
- proces produkcji,
- dystrybucja produktów.

Wszystkie procesy biznesowe składające się na łańcuch dostaw, tworzą podstawę łańcucha wartości naszego przedsiębiorstwa. Zgodnie ze strategią na lata 2011–2015, w celu maksymalizacji marży zintegrowanej, Grupa Kapitałowa LOTOS koncentrowała się na optymalnym wykorzystaniu aktywów oraz koordynacji działań we wszystkich obszarach łańcucha dostaw.

Ze względu na dużą skalę działalności, nasza sieć powiązań z dostawcami oraz klientami jest złożona i obejmuje wiele aspektów współpracy zarówno na poziomie operacyjnym, jak i w przypadku wybranych partnerów także na poziomie strategicznym. Grupa LOTOS kieruje się w istotnym stopniu pozycją rynkową oraz stosowaniem w praktyce zasad społecznej odpowiedzialności biznesu przez partnerów, z którymi decyduje się na długoterminową współpracę biznesową. Wielu naszych kooperantów to międzynarodowe koncerny naftowe będące branżowymi prekursorami we wdrażaniu zasad społecznej odpowiedzialności oraz etyki biznesu.

Jako pionowo zintegrowany koncern naftowy podejmujemy aktywne działania, aby kontrolować w ramach własnej grupy kapitałowej przepływ surowców, produktów, informacji oraz środków finansowych od momentu wydobycia surowca, poprzez produkcję i dystrybucję, aż do momentu konsumpcji wyrobu gotowego przez użytkownika końcowego.

Zaopatrzenie w ropę naftową

Kluczowym surowcem w strukturze zaopatrzenia Grupy Kapitałowej LOTOS w 2015 roku była ropa naftowa.

Ropa rosyjska REBCO (Russian Export Blend Crude Oil) stanowiła 77% całości zakupów, przy czym w 2014 roku było to 92,5%. Pozostałą część zakupów stanowiły inne gatunki rop naftowych, w tym m.in. ropa Kirkuk i Arab Light. Ponadto Grupa Kapitałowa LOTOS przerabiała ropę naftową wydobywaną na terenie Polski przez LOTOS Petrobaltic oraz B8 sp. z o.o. Baltic s.k.a, a także ropę naftową wydobywana na terenie Litwy przez LOTOS Geonafta. Oprócz dostaw morskich i rurociągowych, w rafinerii Grupy LOTOS przerabiano także ropę naftową wydobywaną przez PGNiG, która dostarczana była drogą kolejową.

10,9 mln ton

ropy naftowej kupiła Grupa Kapitałowa LOTOS w 2015 roku. To 15 % więcej niż w 2014 roku.

Naszym celem jest optymalizacja i dywersyfikacja kierunków i źródeł dostaw ropy

Grupa Kapitałowa LOTOS nie posiada aktywów wydobywczych, które pokrywałyby w całości jej zapotrzebowanie na ropę naftową do przerobu, w związku z czym jest ona uzależniona od zakupów ropy naftowej od innych dostawców. Dostawy ropy naftowej są realizowane głównie z Federacji Rosyjskiej transportem rurociągowym poprzez system rurociągów PERN (rurociąg „Przyjaźń" oraz rurociąg „Pomorski"), transportem morskim przez Naftoport oraz drogą kolejową.

Ciągłość dostaw ropy naftowej do rafinerii może być zakłócona głównie poprzez:

- awarie techniczne, w tym awarie techniczne systemu rurociągów odpowiedzialnych za dostawy ropy naftowej, ataki terrorystyczne, akty sabotażu, zamieszki, rewolucje, wojny, katastrofy naturalne, istotne niekorzystne warunki pogodowe lub inne przypadki zajścia siły wyższej,
- nierównomierne dostawy ropy naftowej powodujące czasowe obniżenie poziomu zapasów operacyjnych mogące skutkować obniżeniem przerobu w rafinerii.

W odpowiedzi na ryzyko związane z zakłóceniem w ciągłości dostaw, Grupa LOTOS kontynuuje działania związane z przyjętą polityką dywersyfikacji kierunków i źródeł dostaw ropy naftowej poprzez koncentrację na następujących aspektach:

- bezpieczeństwie dostaw ropy naftowej: sukcesywnym zwiększaniu aktywności na międzynarodowym rynku ropy naftowej, regularnym kontraktowaniu dostaw różnych gatunków ropy z morza – z jednoczesnym stworzeniem możliwości zwiększenia ich udziału w całości dostaw ropy do rafinerii w przypadku zagrożenia ciągłości dostaw z kierunku podstawowego.
- zwiększeniu roli własnego wydobycia,
- poprawie konkurencyjności poprzez pełne wykorzystanie nadmorskiej lokalizacji rafinerii w Gdańsku oraz możliwość otrzymywania dostaw surowca przez dwa niezależne od siebie kanały – ropy rosyjskiej poprzez rurociąg „Przyjaźń" oraz różnych gatunków ropy dostępnej poprzez Naftoport,
- stałym wykorzystaniu możliwości dostarczania ropy drogą lądową z wykorzystaniem znajdującego się na terenie rafinerii stanowiska do rozładunku ropy naftowej z cystern kolejowych.

Odpowiedni dobór gatunków ropy i kierunków dostaw wynika z prowadzonej w sposób ciągły optymalizacji prowadzącej do zmaksymalizowania marży zintegrowanej.

Co jeszcze zrobiliśmy?

Dzięki uruchomieniu na początku 2015 roku kolejowych dostaw ropy naftowej wydobywanej przez spółkę Polskie Górnictwo Naftowe i Gazownictwo (PGNiG), rafineria Grupy LOTOS w Gdańsku przerabia ropę dostarczaną w trojaki sposób:

- rurociągiem,
- statkami,
- koleją.

Ropa dostarczana przez PGNiG pochodzi z kopalni w Lubiatowie (o zasobach szacowanych na 7,25 mln ton), Wierzbnie i Barnówku. Ropę do Gdańska dowozi LOTOS Kolej z terminali PGNiG w Barnówku i Wierzbnie.

blisko

275 tys. ton

ton ropy rocznie ma trafić do rafinerii w Gdańsku, w ramach zawartej na pięć lat umowy z PGNiG

Współpraca z dostawcami

Grupa LOTOS w relacjach rynkowych z kontrahentami kieruje się zasadami uczciwej konkurencji, otwartością na oczekiwania, docenianiem kapitału intelektualnego i kompetencji ludzi. W naszą misję i system wartości są trwale wpisane zasady etycznego i odpowiedzialnego biznesu, który prowadzimy w sposób transparentny.

Prowadząc działalność gospodarczą z poszanowaniem prawa oraz z poczuciem odpowiedzialności za skutki swojego działania Grupa Kapitałowa LOTOS:

- propaguje działanie oparte na wysokiej kulturze etycznej oraz dąży do jej ciągłego doskonalenia zarówno w relacjach wewnętrznych, jak i we współpracy z partnerami biznesowymi,
- dba o przestrzeganie praw pracowniczych oraz zapewnienie pracownikom bezpiecznych i higienicznych warunków pracy,
- stara się ograniczać skalę negatywnego oddziaływania przedsiębiorstwa na środowisko poprzez racjonalne wykorzystywanie surowców oraz stosowanie przyjaznych środowisku rozwiązań technologicznych,
- zachowuje obiektywizm i bezstronność w relacjach biznesowych, starając się unikać konfliktu interesów oraz zapobiegać nadużyciom.

W 2015 roku naszymi głównymi dostawcami, których wartość zaopatrzenia stanowiła ponad 10% przychodów ze sprzedaży ogółem, były firmy: VITOL ze Szwajcarii, Rosneft Oil Company z Rosji oraz Tatneft Europe AG ze Szwajcarii.

Udziały tych dostawców w zaopatrzeniu Grupy LOTOS wynosiły odpowiednio: 26,00%, 18,33% oraz 15,79%.

Kryteria wyboru i oceny dostawców

W 2015 roku, tak jak w latach poprzednich, Grupa Kapitałowa LOTOS dążyła do tego, aby wszystkie zapytania ofertowe w ramach procesu wyboru kontrahenta oraz umowy zawierane zarówno z nowymi, jak i dotychczasowymi dostawcami zawierały klauzule dotyczące społecznej odpowiedzialności (CSR) dotyczące:

- BHP,
- zasad i standardów postępowania,
- etyki,
- braku konfliktu interesów,
- antykorupcji,
- ochrony środowiska,
- przestrzegania praw człowieka,
- wpływu na społeczeństwo – działania integrujące.

Stosowanie klauzul w umowach podpisywanych przez spółki wchodzące w skład Grupy Kapitałowej LOTOS ma charakter obligatoryjny.

Rozumiemy znaczenie współpracy z lokalnymi dostawcami oraz dążymy do korzystania z możliwości kooperacji z przedsiębiorstwami spełniającymi oczekiwane przez nas kompetencje oraz standardy współpracy. Dążąc do minimalizacji negatywnego wpływu wykorzystywania paliw kopalnych w transporcie, stosujemy w produkcji paliw biokomponenty (bioetanol oraz FAME) pochodzące w 72% od dostawców krajowych.

Wydatki Grupy Kapitałowej LOTOS na rynku lokalnym

Nazwa spółki	Wydatki na produkty/usługi dostawców ogółem	Wydatki na produkty/uslugi dostawców lokalnych	Udział wydatków na produkty/usługi dostawców lokalnych w wydatkach na produkty/usługi ogółem
Polska (PLN)			
LOTOS Oil	523 135 000	471 756 000	90,18%
LOTOS Kolej	601 068 503	562 755 215	93,63%
LOTOS Paliwa	14 513 537 588	14 466 861 659	99,68%
LOTOS Lab	7 165 609	7 149 022	99,77%
LOTOS Infrastruktura	15 255 636	15 255 636	100,00%
LOTOS Serwis	29 413 360	29 048 667	98,76%
LOTOS Ochrona	1 263 000	1 263 000	100,00%
LOTOS Asfalt	884 046 613	809 684 808	91,59%
LOTOS Petrobaltic	378 574 417	79 076 297	20,89%
LOTOS Straż	4 201 591	4 150 466	98,78%
Grupa LOTOS	19 695 990 000	4 873 130 000	24,74%
Energobaltic	9 665 167	311 362	3,22%
ŁĄCZNIE	**36 663 316 485**	**21 320 442 132**	**58,15%**
Norwegia (NOK)			
LOTOS Norge	21 409 000	21 409 000	100,00%
Litwa (EUR)			
LOTOS Geonafta	16 522 678	14 146 350	85,62%

- Dane nie uwzględniają rozliczeń z pracownikami, rozliczeń podatkowych z tytułu: VAT, akcyzy, podatku dochodowego, ZUS, opłat celnych, opłaty zapasowej, podatków i opłat lokalnych, wieczystego użytkowania gruntów.
- Wydatki krajowe Grupy LOTOS uwzględniają zakupy od jednostek powiązanych (np. LOTOS Petrobaltic, LOTOS Kolej, LOTOS Serwis, LOTOS Straż, LOTOS Ochrona, LOTOS Lab itp.)
- Należy podkreślić, że produkty, które stanowią podstawę działalności koncernu i największy udział wartościowy w jego zakupach, są niedostępne w wystarczającym zakresie na rynku lokalnym rozumianym jako teren całego kraju (ropa i produkty ropopochodne, specjalistyczne urządzenia), stąd niski udział wydatków lokalnych w wydatkach ogółem.

Nasze praktyki w zakresie zamówień

Spółki Grupy Kapitałowej LOTOS (z wyłączeniem LOTOS Petrobaltic) nie są zobowiązane do prowadzenia przetargów zgodnie z Ustawą o Zamówieniach Publicznych. Zdecydowaliśmy się jednak uregulować wewnętrznie proces zakupowy. Stworzyliśmy instrukcje, procedury oraz dyrektywy mające na celu podniesienie bezpieczeństwa prawnego i efektywności procesu zakupowego. Ponadto wprowadziliśmy standardy umów, których celem jest ułatwienie oraz optymalizacja procesu nawiązywania i realizacji współpracy.

Zgodnie z procedurą wewnętrzną, każda umowa powinna zawierać klauzule dotyczące społecznej odpowiedzialności biznesu. Obowiązek ten został również przeniesiony dyrektywą na spółki Grupy Kapitałowej LOTOS.

środowisko

Zależy nam, aby uświadomić każdemu dostawcy usług i towarów, jakie są nasze środowiskowe priorytety dotyczące minimalizowania negatywnego oddziaływania na otoczenie.

W ramach wdrożonego i certyfikowanego Zintegrowanego Systemu Zarządzania (ZSZ) funkcjonuje instrukcja zgodnie z którą, na każdym etapie pozyskiwania usług i towarów przeprowadzamy analizę efektywności energetycznej wybieranych rozwiązań projektowych (zadań inwestycyjnych i modernizacyjnych) czy realizowanych zakupów (np. sprzęt AGD, leasing samochodowy).

Dostawcy usług zobligowani są postanowieniami podpisanych umów do przestrzegania zasad właściwego prowadzenia gospodarki odpadami wytwarzanymi w trakcie wykonywanych prac. Dotyczy to także naszego kluczowego Projektu EFRA.

kwestie pracownicze

W ramach przeprowadzanych procesów wyboru kontrahenta, Grupa LOTOS wymaga od potencjalnych dostawców biorących w nich udział, dokumentów poświadczających m.in. opłacanie składek ZUS za zatrudnianych przez firmy pracowników. W 2015 roku wymagania te zostały spełnione przez 100% naszych kontrahentów.

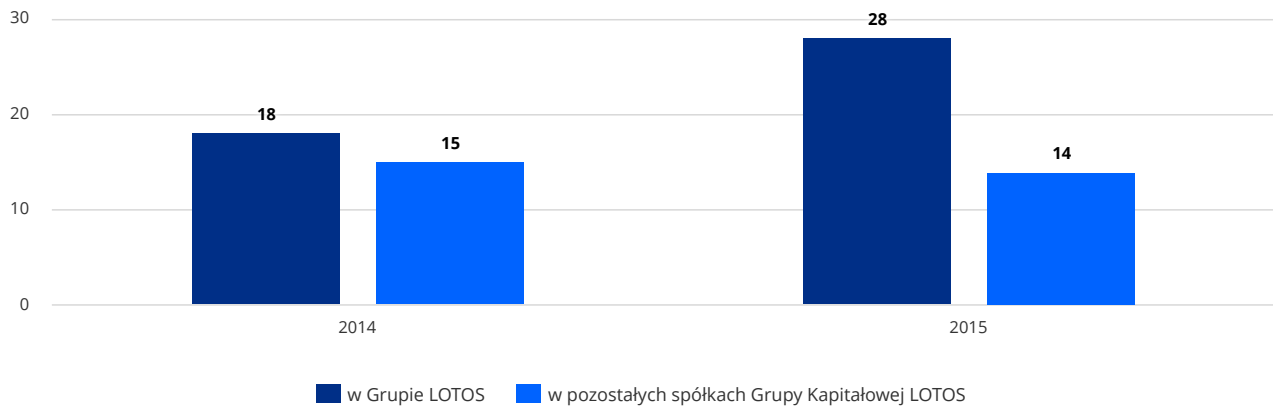
Umowy podpisywane w Grupie Kapitałowej LOTOS zawierają klauzule związane z obszarem BHP dotyczące zapewnienia pracownikom odpowiednich warunków pracy i wypoczynku, klauzule dotyczące zasad i standardów postępowania, klauzule etyczne oraz dotyczące przestrzegania praw człowieka.

Jak oceniamy naszych dostawców?

Przeprowadzane audity dostawców dostarczają nam informacji o stopniu spełnienia wymagań jakościowych, jak również bardzo istotnych dla nas wymagań z zakresu bezpieczeństwa pracy i ochrony środowiska. Dzięki nim możemy mieć pewność, że prace prowadzone są bezpiecznie. Identyfikujemy ponadto obszary, w których należy wprowadzić usprawnienia.

Mając świadomość, że spełnienie naszych oczekiwań wymaga dużego zaangażowania ze strony dostawcy, przedstawiamy kontrahentom rzetelną, szczegółową informację dotyczącą auditowanych obszarów.

Audity dostawców w Grupie Kapitałowej LOTOS



Plany na przyszłość

W Grupie LOTOS rozpoczynamy aktualnie analizę pośredniego oddziaływania firmy na środowisko, w której uwzględnieni zostaną dostawcy. Liczymy na to, że wypracowana metodyka i przeprowadzona analiza dostarczą przydatnych informacji na temat oddziaływania naszych dostawców na środowisko. W konsekwencji powinno to umożliwić skuteczniejsze zarządzanie zagadnieniem oddziaływania środowiskowego w ramach całego łańcucha dostaw.

W 2016 roku mamy zamiar każdorazowo przekazywać nowym dostawcom ankietę, zawierającą pytania z zakresu praw człowieka, polityki zatrudnienia i odpowiedzialnego prowadzenia biznesu. Chcemy w ten sposób zweryfikować czy systemy wartości i wizje prowadzenia biznesu naszych nowych kontrahentów są spójne z wizją Grupy Kapitałowej LOTOS oraz zasadami CSR.

Zasady współpracy jasne dla wszystkich

Dokładamy starań, aby wymagane przez nas normy oraz zasady postępowania były zrozumiałe dla kontrahentów, z którymi współpracujemy lub z którymi chcemy nawiązać współpracę. Dlatego udostępniliśmy obowiązujący w Grupie Kapitałowej LOTOS katalog klauzul z zakresu społecznej odpowiedzialności biznesu wraz z innymi dokumentami za pośrednictwem dedykowanej dla interesariuszy strony internetowej.

Na stronie tej znalazły się m.in.: Deklaracja współpracy z kontrahentami, elektroniczna wersja Kodeksu etyki, katalog Klauzul CSR, a także Polityka Przeciwdziałania Nadużyciom i Strategia społecznej odpowiedzialności biznesu. Zamieszczone są tam również standardy najczęściej stosowanych umów w Grupie Kapitałowej LOTOS, które dostawca może wykorzystać w prowadzonej przez siebie działalności.

Elementem działań podejmowanych przez spółki z Grupy Kapitałowej LOTOS w ramach oceny dostawców pod kątem praktyk w zakresie zatrudnienia, respektowania praw człowieka, wpływu na społeczność lokalną są także organizowane cyklicznie spotkania z kontrahentami. Przedstawiamy im wówczas nasze zasady związane z zagadnieniami CSR. Poprzez wymianę doświadczeń podnosimy także wiedzę kontrahentów z zakresu prowadzenia odpowiedzialnego biznesu, budując tym samym dobre praktyki na rynku.

Chcemy współpracować tylko z tymi podmiotami, które dokładają odpowiedniej staranności w przestrzeganiu zasad ochrony prawa, dlatego już na etapie zapytania ofertowego przekazujemy nasze wymagania potencjalnym dostawcom.

Dobra praktyka:

W Grupie LOTOS działa elektroniczna Platforma Zakupowa. To innowacyjne narzędzie, które wspiera zakupy w najistotniejszych obszarach, czyli tam, gdzie wymagana jest duża skrupulatność i konieczność dokumentowania podejmowanych działań.

Dzięki Platformie Zakupowej możemy skrócić czas potrzebny na składanie zapytań ofertowych oraz zmniejszyć koszty operacyjne związane z prowadzeniem przetargu. System pozwala nam też znacznie przyspieszyć etap przygotowywania różnego rodzaju raportów.