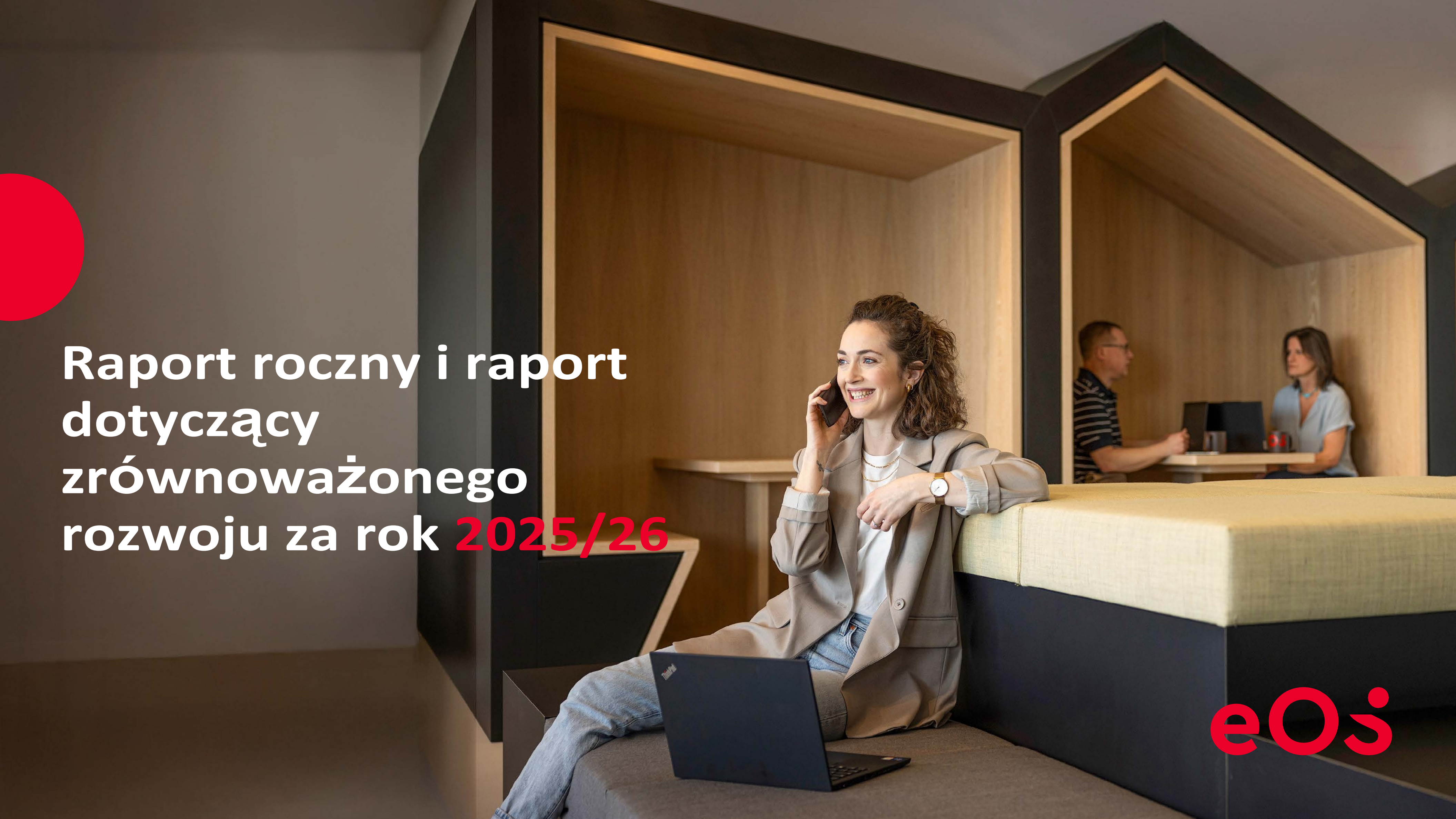


Raport roczny i raport
dotyczący
zrównoważonego
rozwoju za rok **2025/26**



eOś

Spis treści

Spis treści

O EOS

Informacje finansowe

Raport dotyczący zrównoważonego rozwoju

Środowisko

Społeczeństwo

Ład korporacyjny

Tematy specyficzne dla podmiotu

Załącznik

O firmie EOSstr. 3

Podsumowanie roku obrotowego	str. 3
Słowo wstępne prezesa zarządu	str. 5
Rada Nadzorcza Grupy EOS	str. 6
Wywiad z Marwinem Ramcke i dr Evą Griewel	str. 7
Uwagi dotyczące regionów	str. 8
Skonsolidowane przychody według regionów	str. 9
Grupa EOS	str. 10

Wgląd w finansestr. 12

Dynamika przychodów i zysków	str. 13
Wyniki finansowe w roku 2025/26	str. 14
Inwestycje w roku 2025/26 w skrócie	str. 16

Najważniejsze wydarzenia roku obrotowegostr. 17

Inwestycje w niezabezpieczone należności	str. 18
Forward-flow: Niezawodne zarządzanie kapitałem dla banków	str. 21
Inwestycje w zabezpieczone wierzytelności	str. 22
Kredyty pomostowe: krótkoterminowa płynność finansowa dla przedsiębiorstw	str. 23
Inwestor we wszystkich klasach aktywów – przykład EOS Poland	str. 24
Kredyty spłacane: doświadczenie w Rumunii	str. 26
Międzynarodowe windykowanie długów w liczbach	str. 27

Raport dotyczący zrównoważonego rozwojustr. 28

Ocena istotności	str. 29
Strategia zrównoważonego rozwoju	str. 30
Zarządzanie zrównoważonym rozwojem	str. 30
Istotne kwestie i cele zrównoważonego rozwoju (SDG)	str. 32

Środowiskostr. 33

E1 – Zmiany klimatu	str. 34
Trzy pytania do Christiana Emusa, odpowiedzialnego za strategię EOS w zakresie CR/ESG	str. 36

Społecznośćstr. 39

S1 – Własna kadra pracownicza	str. 40
S4 – Konsumenci i użytkownicy końcowi	str. 46

Ład korporacyjnystr. 48

G1 – Ład korporacyjny	str. 49
-----------------------	---------

Tematy specyficzne dla poszczególnych podmiotów (EST)str. 54

EST – Wiedza finansowa i zaangażowanie społeczne	str. 55
EST – Zrównoważony rozwój finansowy	str. 59

Załącznikstr. 61

Indeks ESRS	str. 62
Informacje wydawnicze	str. 64

Podstawa sporządzenia

W niniejszym raporcie rocznym i raporcie dotyczącym zrównoważonego rozwoju przedstawiamy nasze osiągnięcia i sukcesy z ostatniego roku sprawozdawczego, a także cele na przyszłość. Raport ten zapewnia naszym interesariuszom przegląd kluczowych działań spółki EOS Holding GmbH z siedzibą w Hamburgu. Wybór treści zawartych w sekcji poświęconej zrównoważonemu rozwojowi opiera się na wynikach naszej podwójnej oceny istotności, a także na obszarach działania naszej strategii odpowiedzialności korporacyjnej (CR) i jest zgodny ze strukturą Europejskich Standardów Sprawozdawczości w zakresie Zrównoważonego Rozwoju (ESRS, stan na lipiec 2025 r.). Sprawozdanie obejmuje całą Grupę EOS za rok obrotowy 2025/26, trwający od 1 marca 2025 r. do 28 lutego 2026 r. *

* O ile nie określono inaczej.

Podsumowanie roku obrotowego

Rok obrotowy 2025/26 był dla Grupy EOS bardzo udany: EBITDA i przychody ponownie wzrosły, a EOS Consolidated zainwestowała 1 mld EUR w portfele wierzytelności. Jest to druga co do wielkości inwestycja w historii firmy. Nasze kluczowe wskaźniki podkreślają nasze dobre wyniki operacyjne oraz znaczenie EOS jako niezawodnego partnera w międzynarodowym zarządzaniu wierzytelnościami.

Najważniejsze wyniki

464,0

mIn EUR
EBITDA
(W poprzednim roku: 460,8 mln EUR)

1,1

mld EUR
Skonsolidowane przychody
(w poprzednim roku: 1 053,3 mln EUR,
+ 1,4 procent w ujęciu rok do roku)

1,0

mld EUR
Wartość inwestycji
w portfelach wierzytelności (W
poprzednim roku: 826,6 mln EUR,
+ 21,1 procent w porównaniu z rokiem
poprzednim)

2,2

EUR
mld

5

mln

powróciło do obiegu gospodarczego

Windykacja długów i zarządzanie wierzytelnościami to ważne filary gospodarki. Poprzez wykup wierzytelności w takich krajach jak Francja, Niemcy, Portugalia, Polska i Bułgaria, a także na mniejszych rynkach, takich jak Macedonia Północna, Słowacja czy Belgia, Grupa EOS w znacznym stopniu przyczynia się do stabilizacji sytuacji banków.

Więcej o naszym roku obrotowym →

zamknięte sprawy windykacyjne dotyczące długów

Wspólnie z dłużnikami, którzy nie wywiązują się ze swoich zobowiązań, EOS poszukuje realnych rozwiązań zapewniających trwałe rozliczenie długu.

Więcej o tym, jak
nawiązywać kontakt z konsumentami →



“

Każdy rynek ma znaczenie dla naszego sukcesu. Jeszcze bardziej umocniłiśmy naszą wiodącą pozycję w Europie dzięki znacznym inwestycjom, doskonałości operacyjnej oraz naszemu wspólnemu zaangażowanie w odpowiedzialne zarządzanie należnościami każdego dnia.”

Marwin Ramcke

Prezes

Zarządu Grupy EOS (dyrektor generalny)

Przejdź do wywiadu z Marwinem Ramcke (CEO) i
dr Evą Griewel (CFO) →

Odpowiedzialność i postęp **w skrócie**

W EOS sukces gospodarczy i odpowiedzialne działanie idą w parze. Dlatego analiza roku obrotowego 2025/26 obejmuje nie tylko kluczowe wskaźniki finansowe, ale także postępy w obszarach środowiska, spraw społecznych i ładu korporacyjnego (ESG).



Najważniejsze osiągnięcia w zakresie odpowiedzialności

Złoty rating dla EOS

Aktualna ocena EcoVadis dotycząca EOS Holding podkreśla nasze dążenie do ciągłej poprawy wyników w obszarach środowiska, spraw społecznych i ładu korporacyjnego. Po otrzymaniu w poprzednim roku brązowego medalu, w roku obrotowym 2025/26 firma EOS otrzymała od EcoVadis złoty medal. Tym samym EOS plasuje się w pierwszej piątce procentowej najbardziej zrównoważonych przedsiębiorstw na świecie oraz w pierwszej trójce procentowej w naszej branży.

229 000 uczniów

wyposażeni w wiedzę finansową na całe życie

Fundacja finlit, założona przez pracowników firmy EOS, dotarła dotychczas do 229 000 uczniów w wieku szkolnym w Europie dzięki swoim inicjatywom z zakresu edukacji finansowej. Edukacja finansowa jest ważnym narzędziem zapobiegania nadmiernemu zadłużeniu i wspierania uczestnictwa społecznego.

42 procent

redukcja emisji gazów cieplarnianych

Jako część Otto Group, EOS przyczynia się do realizacji celu opartego na danych naukowych (krótkoterminowy SBT). Wspólnym celem jest zmniejszenie bezwzględnej emisji gazów cieplarnianych (GHG) Grupy o 42 procent* do końca roku obrotowego 2031/32 w porównaniu z rokiem obrotowym 2021/22 – zgodnie z celem 1,5 °C zawartym w Porozumieniu klimatycznym z Paryża.

* Zgodnie z celem opartym na danych naukowych (SBT) oraz celem 1,5 °C zawartym w Porozumieniu klimatycznym z Paryża; oficjalne sformułowanie celu jest dostępne na [stronie internetowej SBTi](#)

93 procent

pracowników przeszkolonych w zakresie bezpieczeństwa informacji i ochrony prywatności

Bezpieczne przetwarzanie danych wrażliwych jest najwyższym priorytetem firmy EOS. Szkolenia, jasne standardy i wymagania obowiązujące w całej Grupie wzmacniają ochronę prywatności i bezpieczeństwo informacji w firmie.

Słowo wstępne prezesa zarządu

Drodzy Czytelnicy,

Właśnie zakończyliśmy bardzo udany rok obrotowy. Po raz kolejny udało nam się zwiększyć EBITDA i przychody, umacniając tym samym naszą silną pozycję w Europie. Sukces ten wynikał przede wszystkim z wysokiego poziomu inwestycji: zainwestowaliśmy około 1 mld EUR w portfele wierzytelności, co stanowi drugą co do wielkości kwotę w historii Grupy EOS. Aktywnie wykorzystywaliśmy możliwości rozwoju, od znaczących inwestycji we Francji, Niemczech i Polsce po ważne przejęcia portfeli na mniejszych rynkach, takich jak Macedonia Północna i Słowacja. Po raz kolejny decydującym czynnikiem w tym roku była nasza doskonałość operacyjna w obsłudze wierzytelności, wzmocniona ciągłym postępem technologicznym. Sercem naszej infrastruktury informatycznej jest nasze autorskie oprogramowanie do windykacji długów, Kollecto+, które pozwala nam osiągać maksymalną wydajność. W minionym roku obrotowym Belgia stała się 13. krajem, w którym wdrożono tę technologię.

Szczególnym wydarzeniem roku 2025/26 było przyznanie spółce EOS Holding złotego medalu EcoVadis. Jest to dowód na to, że działamy w sposób zrównoważony, a tym samym realizujemy naszą obietnicę „Zmieniamy finanse na lepsze”. W

naszym raporcie dotyczącym zrównoważonego rozwoju, w jaki sposób kształtujemy naszą działalność biznesową zgodnie z obszarami działania naszej strategii odpowiedzialności korporacyjnej, wywierając w ten sposób wymierny wpływ na gospodarkę i społeczeństwo. Przegląd naszych kluczowych tematów związanych ze zrównoważonym rozwojem można również znaleźć na stronie 28 niniejszego raportu.

Serdecznie dziękuję wszystkim naszym pracownikom w ponad 20 krajach w ramach Grupy EOS, którzy dzięki swojej wiedzy, pasji i ciężkiej pracy przyczynili się do sukcesu roku obrotowego 2025/26. Ich zaangażowanie i współpraca w ramach całej Grupy przynoszą bezpośrednie korzyści naszym klientom, dłużnikom oraz całej gospodarce.



Marwin Ramcke
Prezes Zarządu Grupy EOS





Carsten Tidow

Członek zarządu Grupy EOS
odpowiedzialny za Europę Wschodnią

W 2010 roku Carsten rozpoczął swoją karierę w EOS, gdzie od tego czasu skupia się na rozwoju regionu Europy Wschodniej. Jest zwolennikiem podejścia zorientowanego na wzrost, które napędza innowacje i pozwala wykorzystywać pojawiające się możliwości. W ten sposób znacznie wzmocnił pozycję rynkową Grupy EOS w Europie Wschodniej. Od 2022 roku jest członkiem zarządu EOS.

Sebastian Pollmer

Członek zarządu Grupy EOS
odpowiedzialny za Europę Zachodnią

Od 10 lat Sebastian kształtuje Grupę EOS, pełniąc różne funkcje, a wśród innych osiągnięć – założył dział Secured Valuation. Działa na rzecz dostarczania rozwiązań cyfrowych, które sprzyjają wydajności i rozwojowi. Jednocześnie angażuje się na rzecz różnorodności zespołów i równych szans zawodowych dla wszystkich. Uważa, że to połączenie jest kluczem do naszego sukcesu zarówno dziś, jak i w przyszłości. W 2024 roku dołączył do Rady Dyrektorów EOS.

Dr Stephan Ohlmeyer

Członek Rady Dyrektorów Grupy EOS
odpowiedzialny za Europę Środkową

Stephan uzyskał tytuł doktora nauk przyrodniczych w Hamburgu, a następnie przeniósł się do Londynu. Tam przez ponad 25 lat pracował dla renomowanych firm finansowych. W EOS wykorzystuje swoje wieloletnie doświadczenie i międzybranżową perspektywę do dalszego rozwoju regionu Europy Środkowej, kładąc wyraźny nacisk na współpracę międzynarodową. Dołączył do Rady Dyrektorów Grupy EOS w 2023 roku.

Marwin Ramcke

Prezes Zarządu Grupy EOS
(CEO)

Prawie 20 lat temu Marwin rozpoczął swoją karierę w EOS jako starszy konsultant ds. Europy Wschodniej. Przez całą swoją karierę odgrywał kluczową rolę w kształtowaniu sukcesu Grupy EOS. Jest orędownikiem ciągłego rozwoju i sukcesu firmy, konsekwentnie przenosząc międzynarodowy charakter Grupy EOS na nowy poziom. Szczególnie ważne jest dla niego wykorzystywanie synergii w całej Grupie oraz międzynarodowa wymiana wiedzy. Na stanowisko dyrektora generalnego został mianowany w 2022 roku.

Dr Eva Griewel

Dyrektor finansowy Grupy EOS

Jako ekonomistka z tytułem doktora Eva spędziła już 10 lat w Grupie EOS, zanim objęła obecne stanowisko. Po krótkiej przerwie, podczas której pełniła funkcję dyrektora finansowego w Buss Group, powróciła do EOS ze swoją pasją do liczb. Dzięki zrównoważonym inwestycjom dba o to, by EOS był silnym partnerem dla banków i przedsiębiorstw. Dołączyła do zarządu jako dyrektor finansowy w 2024 roku.

Udany rok obrotowy 2025/26: **Dlaczego EOS odnosi sukcesy w Europie**

Europa jest kluczowym rynkiem dla Grupy EOS; ponad 20 lokalnych podmiotów wnosi tutaj znaczący wkład w sukces Grupy. W wywiadzie Marwin Ramcke i dr Eva Griewel omawiają wzrost, odporność oraz rolę EOS jako niezawodnego partnera w zarządzaniu należnościami.

Jak podsumowaliby Państwo ten rok obrotowy?

Marwin Ramcke: Mamy za sobą bardzo udany rok obrotowy. Nasze wyniki potwierdzają, że nasza strategia się sprawdza: zarówno EBITDA, jak i przychody EOS ponownie wzrosły. Dokonaliśmy ukierunkowanych inwestycji – w ubiegłym roku wyniosły one 1 mld euro – co stanowi drugi co do wielkości wolumen inwestycji w historii EOS po roku 2022/23. To osiągnięcie jest wynikiem dobrych wyników operacyjnych, a przede wszystkim niezwykłego zaangażowania naszych pracowników.

EOS działa na ponad 20 rynkach. Czy to przepis na sukces?

Dr Eva Griewel: Zdecydowanie tak. Nasza szeroka obecność w całej Europie sprawia, że jesteśmy bardziej odporni i zapewnia nam zrównoważoną dywersyfikację ryzyka, zwłaszcza w świetle obecnych wyzwań geopolitycznych. Nasze skonsolidowane przychody wzrosły do około 1,1 mld euro. Największy wkład pochodziła z Europy Środkowej – 376,2 mln euro, następnie z Europy Wschodniej – 372,8 mln euro oraz z Europy Zachodniej – 318,9 mln euro. Liczby te podkreślają sukces naszej strategii dywersyfikacji regionalnej.

Co sprawia, że EOS jest silnym partnerem dla banków, przedsiębiorstw i innych interesariuszy?

Dr Eva Griewel: EOS posiada globalne doświadczenie w zakresie nabywania, wyceny i obsługi portfeli wierzytelności w różnych klasach aktywów zagrożonych – w tym wierzytelności niezabezpieczonych i zabezpieczonych, a także nieruchomości. Zmniejsza to złożoność procesów dla naszych partnerów i zapewnia im ulgę finansową. Efekt jest oczywisty: w minionym roku obrotowym udało nam się zwrócić gospodarce łącznie 2,2 mld euro.

Firma EOS otrzymała złoty certyfikat od agencji ratingowej EcoVadis. Co to oznacza?

Marwin Ramcke: Złoty medal EcoVadis jest dowodem na to, że jesteśmy na właściwej drodze, i stanowi silny sygnał dla naszych partnerów. Pokazuje, że postrzegamy zrównoważony rozwój nie jako obowiązek, ale jako istotny element naszego sukcesu biznesowego. Według EcoVadis firma EOS plasuje się w pierwszej piątce procentowej najbardziej zrównoważonych przedsiębiorstw na świecie oraz w pierwszej trójce procentowej w naszej branży. Jednocześnie wykup wierzytelności i inteligentne windykowanie długów wnoszą cenny wkład w gospodarkę – i w społeczeństwo.

Jakie są Państwa cele na następny rok obrotowy?

Marwin Ramcke: Nasza ambicja jest jasna: ciągłość i stabilność. Chcemy jeszcze bardziej umocnić naszą pozycję jako jednego z wiodących europejskich dostawców usług w zakresie zarządzania wierzytelnościami. Rok 2026 będzie pełen wyzwań, ale jestem przekonany, że zespół EOS odniesie sukces. Jesteśmy gotowi.

Pełny wywiad z Marwinem Ramcke i dr Evą Griewel dostarcza dalszych spostrzeżeń na temat istotnych rynków oraz strategicznego wykorzystania technologii w firmie EOS.

Przeczytaj cały wywiad





„Zainwestowaliśmy znaczne środki w portfele wierzytelności i osiągnęliśmy niezmiennie dobre wyniki zarówno na mniejszych, jak i większych rynkach Europy Zachodniej. Było to również możliwe dzięki ciągłemu udoskonalaniu naszego oprogramowania do windykacji długów, cyfrowych portali usługowych oraz optymalizacji procesów z wykorzystaniem sztucznej inteligencji.”



Sebastian Pollmer

Członek zarządu Grupy EOS odpowiedzialny za Europę Zachodnią

[Przeczytaj cały wywiad z Sebastianem Pollmerem](#)



„Dzięki doskonałym wynikom operacyjnym i znacznym inwestycjom rok 2025/26 przebiegał w Europie Wschodniej bardzo pomyślnie. Sukces ten wynika przede wszystkim z bardzo intensywnej współpracy między naszymi pracownikami z różnych krajów”.



Carsten Tidow

Członek zarządu Grupy EOS odpowiedzialny za Europę Wschodnią

[Przeczytaj cały wywiad z Carstenem Tidowem](#)



„Nasi pracownicy wykazali się wyjątkowym zaangażowaniem pomimo trudnych warunków gospodarczych. Dzięki temu po raz kolejny osiągnęliśmy wysoki poziom przychodów w Europie Środkowej. Połączenie wiedzy fachowej, odpowiedzialności i współpracy jest kluczowym czynnikiem sukcesu całej naszej Grupy”.



Dr Stephan Ohlmeyer

Członek zarządu Grupy EOS odpowiedzialny za Europę Środkową

[Przeczytaj cały wywiad z dr. Stephanem Ohlmeyerem](#)

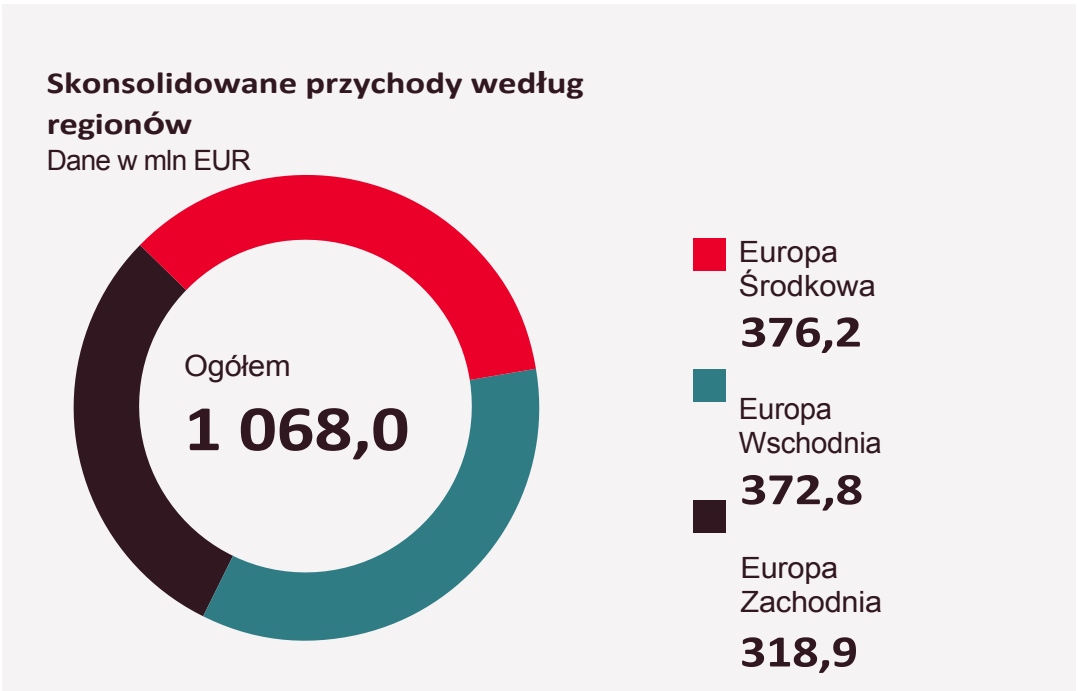


Skonsolidowane przychody utrzymują się na wysokim poziomie

W roku obrotowym 2025/26 spółka EOS Consolidated po raz kolejny osiągnęła bardzo wysokie przychody w wysokości 1 068,0 mln EUR. Przychody były o około 1 procent wyższe niż w roku poprzednim.

Europa Środkowa, z udziałem wynoszącym 35,2 procent i przychodami w wysokości 376,2 mln EUR, jest regionem generującym największe przychody. Głównym czynnikiem tego wzrostu jest pozytywny rozwój sytuacji na rynku niemieckim, gdzie po raz kolejny dokonano znacznych inwestycji w portfele wierzytelności. Zwiększono również inwestycje z poprzedniego roku w Słowenii, Czechach, Austrii i na Słowacji. Lokalne podmioty w Europie Wschodniej, osiągając 372,8 mln EUR i 34,9-procentowy udział w skonsolidowanych przychodach, zakończyły rok obrotowy na podobnym, wysokim poziomie przychodów jak w roku poprzednim (wzrost o 1 procent). Znaczące inwestycje poczyniono w szczególności w Polsce, Bułgarii i Rumunii. Do przychodów w znacznym stopniu przyczynia się skuteczna operacyjna obsługa nabytych wierzytelności. W Europie Zachodniej skonsolidowana grupa EOS przekroczyła przychody z poprzedniego roku o 6,6 procent, osiągając 318,9 mln EUR, co stanowi

29,9 procent skonsolidowanych przychodów. Decydujące znaczenie dla tego pozytywnego rozwoju mają wysokie inwestycje we Francji i Portugalii, a także skuteczne rozliczanie tych portfeli oraz portfeli kredytów zagrożonych nabytych w poprzednich latach.



Jako wiodący, oparty na technologii inwestor w obszarze wierzytelności zagrożonych oraz ekspert w zakresie ich obsługi, jesteśmy ważnym partnerem dla gospodarki. „Zmieniać finanse na lepsze” – to hasło odzwierciedla nasze dążenie do aktywnego kształtowania świata finansów. Od ponad 50 lat nasze usługi pomagają bankom i przedsiębiorstwom wzmocnić płynność finansową i skupić się na swojej podstawowej działalności. Jednocześnie wspieramy dłużników w spłacie długów, kierując się zasadami uczciwości, przejrzystości i odpowiedzialnego postępowania.

Spis treści

O firmie EOS

Analizy finansowe

Raport dotyczący zrównoważonego rozwoju

Środowisko

Społeczeństwo

Ład korporacyjny

Tematy specyficzne dla podmiotu

Załącznik

Nasza specjalizacja

Nasz model biznesowy obejmuje nabywanie i obsługę niezabezpieczonych oraz zabezpieczonych kredytów zagrożonych (NPL), a także windykację długów w ramach powiernictwa. Łączymy doskonałość operacyjną i znajomość lokalnych rynków z rozwiązaniami cyfrowymi, aby usprawnić procesy i oferować inteligentne usługi. Grupa EOS jest obecna w ponad 20 krajach Europy.

Łańcuch wartości

Łańcuch wartości EOS obejmuje zarówno działania na początkowym, jak i końcowym etapie łańcucha wartości, angażujące szerokie grono interesariuszy. Na początkowym etapie łańcucha wartości współpracujemy ze sprzedawcami portfeli NPL, partnerami finansowymi oraz dostawcami usług. W ramach naszej własnej działalności oceniamy, nabywamy i przetwarzamy portfele wierzytelności oraz nieruchomości, zarządzamy procesami obsługi oraz opracowujemy rozwiązania cyfrowe. Elementy końcowego etapu naszego łańcucha wartości obejmują naszych klientów, konsumentów oraz szeroko pojęty ekosystem finansowy.

Strategia

Nasza strategia korporacyjna jest ukierunkowana na długoterminowe tworzenie wartości. Obejmuje to umacnianie i rozszerzanie naszej pozycji rynkowej, ukierunkowane inwestycje w zabezpieczone i niezabezpieczone wierzytelności, wysoką wydajność operacyjną oraz dalszy rozwój możliwości technologicznych. Aby zapewnić długoterminowy i zrównoważony sukces naszej firmy, zobowiązujemy się do zrozumienia i uwzględniania naszego wpływu, ryzyka oraz szans w odniesieniu do środowiska, społeczeństwa i ładu korporacyjnego. Nasze cztery obszary działania EOS stanowią ramy przewodnie dla tych działań i dostosowują naszą działalność biznesową do naszego rozumienia odpowiedzialności.

Więcej informacji na temat naszych celów i strategii zrównoważonego rozwoju można znaleźć w raporcie dotyczącym zrównoważonego rozwoju.

Przejdź do Raportu dotyczącego zrównoważonego rozwoju



Spis treści

O EOS

Informacje finansowe

Raport dotyczący zrównoważonego rozwoju

Środowisko

Społeczność

Ład korporacyjny

Kwestie specyficzne dla podmiotu

Załącznik

Nabywanie niezabezpieczonych wierzytelności

W zakresie zakupu niezabezpieczonych wierzytelności firma EOS przejmuje od banków i przedsiębiorstw kredyty zagrożone (NPL), takie jak kredyty, których spłata została wstrzymana, lub zaległe faktury. Sprzedający zyskują płynność finansową i mogą w większym stopniu skupić się na swojej podstawowej działalności. Firma EOS zajmuje się profesjonalną obsługą tych portfeli, zapewniając niezawodne rozwiązanie w zakresie obsługi zaległych wierzytelności.

Nabywanie wierzytelności zabezpieczonych

EOS nabywa również wierzytelności zabezpieczone aktywami kompensacyjnymi, a także nieruchomości od banków. Dzięki swojej wszechstronnej wiedzy specjalistycznej firma EOS starannie zajmuje się tymi często złożonymi sprawami, aby opracować realne i trwałe rozwiązania. Mogą one obejmować ugody dotyczące spłat, sprzedaż nieruchomości lub restrukturyzację nieruchomości.

Windykacja powiernicza długu

W ramach windykacji powierniczej firma EOS wspiera odzyskiwanie zaległych należności jako usługodawca. Opierając się na wieloletnim doświadczeniu w windykacji, firma EOS pomaga zmniejszyć zaległe należności, zapewniając jednocześnie sprawiedliwe i praktyczne rozwiązania dla dłużników. W ten sposób łączymy wydajność operacyjną z odpowiedzialnym podejściem do zarządzania należnościami.

Klienci w Europie

EOS działa na kluczowych rynkach europejskich. Do naszych głównych grup klientów należą banki oraz przedsiębiorstwa z branży nieruchomości, telekomunikacji, dostaw energii i handlu elektronicznego. W celu windykacji ich zaległych należności nawiązujemy kontakt z dłużnikami.



Dla EOS relacje z interesariuszami stanowią ważny element odpowiedzialnej praktyki korporacyjnej. Dialog z naszymi interesariuszami pomaga nam lepiej zrozumieć oczekiwania, umieścić istotne perspektywy w odpowiednim kontekście oraz budować zaufanie do naszych decyzji i wyników. Ta wymiana służy również uwzględnieniu zewnętrznych perspektyw dotyczących naszego modelu biznesowego i strategii. Pomaga nam to wcześniej identyfikować zmiany i brać pod uwagę różne punkty widzenia. Kierownictwo wyższego szczebla jest informowane o istotnych perspektywach interesariuszy za pośrednictwem ustalonych formatów raportowania i wymiany informacji. W ten sposób perspektywy te znajdują odzwierciedlenie w ciągłym rozwoju naszych praktyk biznesowych.

EOS korzysta z różnych kanałów, aby utrzymywać dialog z grupami interesariuszy. Należą do nich procesy zbierania opinii klientów, bezpośrednia wymiana z partnerami biznesowymi, formy angażowania pracowników, wydarzenia branżowe, działalność w stowarzyszeniach oraz bieżąca komunikacja w ramach codziennej działalności.

Do naszych kluczowych interesariuszy należą klienci, dłużnicy, pracownicy, partnerzy finansowi i inwestycyjni, usługodawcy, organy regulacyjne, stowarzyszenia branżowe oraz ogół społeczeństwa. Grupy te mają wobec EOS różnorodne oczekiwania, w tym niezawodność usług, przejrzystość, uczciwą komunikację, odpowiedzialne działanie oraz profesjonalizm.



AnalizaeO
finansowa

Zmiany przychodów i wyników finansowych

W roku obrotowym 2025/26 przychody i zysk (EBITDA) były nieco wyższe niż w roku poprzednim. Wynika to przede wszystkim ze znacznego wzrostu inwestycji w portfele wierzytelności o ponad 20 procent, a także z doskonałych wyników operacyjnych w zakresie obsługi portfeli kredytów zagrożonych nabytych w poprzednich latach.

Spis treści

O firmie EOS

Informacje finansowe

Raport dotyczący zrównoważonego rozwoju

Środowisko

Społeczeństwo

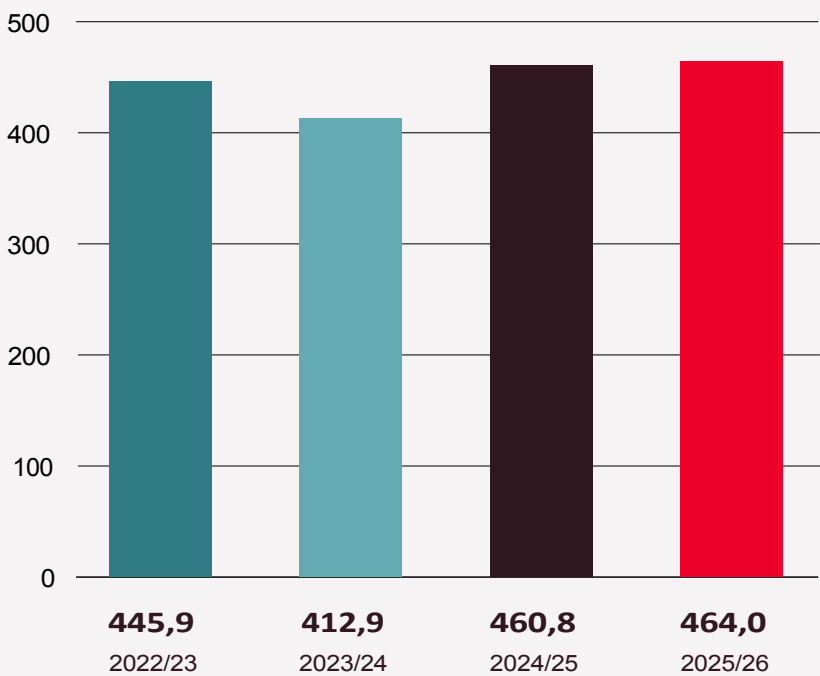
Ład korporacyjny

Tematy specyficzne dla podmiotu

Załącznik

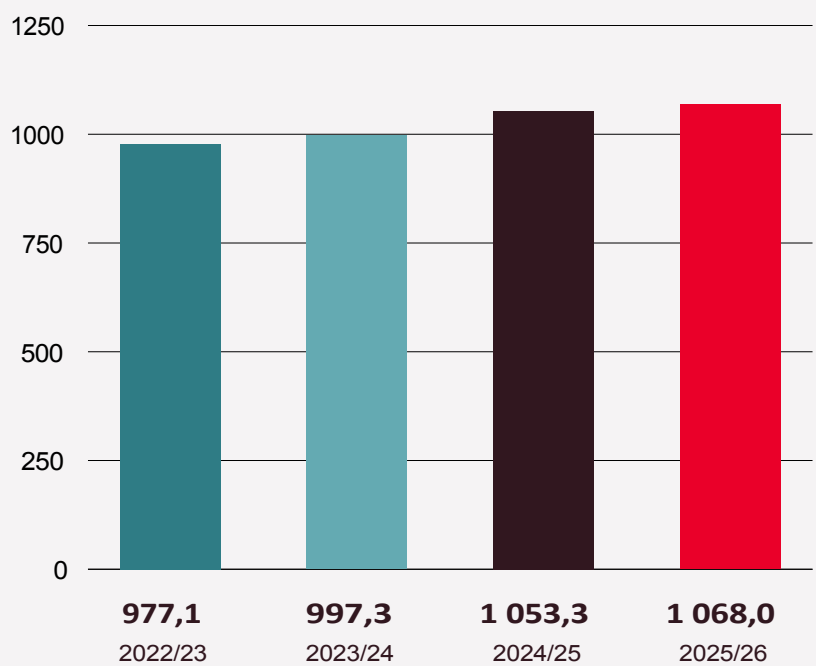
Zmiany wyników finansowych (EBITDA)

w mln EUR



Zmiany przychodów

w mln EUR



„Grupa EOS jest jednym z najbardziej **wiarygodnych graczy** na europejskim rynku kredytów zagrożonych”.



Dr Eva Griewel
Dyrektor finansowy Grupy EOS





Wyniki finansowe w roku 2025/26

Spis treści

O firmie EOS

Informacje finansowe

Raport dotyczący zrównoważonego rozwoju

Środowisko

Społeczność

Ład korporacyjny

Kwestie dotyczące poszczególnych podmiotów

Załącznik

Przychody według regionu

	2025/26		2024/25		W ujęciu rok do roku zmiana
	w tys. EUR	%	w tys. EUR	%	%
Europa Środkowa	376 235	35,2	384 946	36,5	-2,3
Europa Wschodnia	372 787	34,9	369 180	35,1	1,0
Europa Zachodnia	318 931	29,9	299 143	28,4	6,6
Skonsolidowane wyniki EOS	1 067 952	100,0	1 053 269	100,0	1,4

W roku obrotowym 2025/26 skonsolidowane przychody EOS wyniosły 1,1 mld EUR, co stanowi niewielki wzrost o 1,4 procent w porównaniu z rokiem poprzednim. Największy udział w skonsolidowanych przychodach miały podmioty z Europy Środkowej – 35,2 procent, co daje łącznie 376,2 mln EUR. Udział w przychodach w Europie Wschodniej utrzymał się na podobnie wysokim poziomie 34,9 procent. W tym regionie skonsolidowana grupa EOS wygenerowała przychody w wysokości 372,8 mln EUR. Podmioty EOS w Europie Zachodniej wygenerowały 318,9 mln EUR, co stanowi 29,9 procent skonsolidowanych przychodów.

Skonsolidowany rachunek zysków i strat (podsumowanie)

w tys. EUR	2025/26	2024/25
Obroty	1 067 952	1 053 269
Całkowite przychody operacyjne	1 082 775	1 063 164
Zysk przed odsetkami, podatkami, amortyzacją i umorzeniem (EBITDA)	463 996	460 757
Zysk przed opodatkowaniem (EBT)	386 811	375 848
Zysk netto za rok	316 746	293 702

W roku obrotowym 2025/26 skonsolidowana grupa EOS osiągnęła zysk przed odsetkami, podatkami, amortyzacją i umorzeniem (EBITDA) w wysokości 464,0 mln EUR (w roku poprzednim: 460,8 mln EUR). Przychody nieznacznie wzrosły o 1,4 procent, czyli o 14,7 mln EUR w porównaniu z rokiem 2024/25. Poziom przychodów utrzymał się dzięki wyjątkowo wysokim inwestycjom poczynionym w poprzednich latach, a także w bieżącym roku obrotowym. Znaczący wzrost przychodów odnotowano zwłaszcza we Francji i Portugalii.

Sytuacja majątkowa

w tys. EUR	28.02.2026	w %	28.02.2025	w %
Środki trwałe	184 832	4,9	169 196	5,0
Nabyte wierzytelności, nieruchomości w zapasach oraz kredyty pomostowe	3 037 745	81,2	2 821 751	84,1
Należności	91 231	2,4	49 990	1,5
Środki pieniężne i ich ekwiwalenty	305 448	8,2	253 248	7,5
Pozostałe aktywa	122 819	3,3	60 099	1,8
Aktywa ogółem	3 742 074	100,0	3 354 284	100,0

Całkowita wartość aktywów skonsolidowanych EOS wzrosła o 11,6 procent w porównaniu z rokiem poprzednim, osiągając poziom 3,7 mld EUR. W strukturze aktywów portfele nabyte stanowią 73,8 procent (w roku poprzednim: 74,7 procent), a nieruchomości w zapasach – 7,4 procent (w roku poprzednim: 9,5 procent).

Kapitał własny i finansowanie

w tys. EUR	28.02.2026	w %	28.02.2025	w %
Kapitał własny	1 844 934	49,3	1 620 297	48,3
Rezerwy	71 354	1,9	73 000	2,2
Zobowiązania wobec banków	46 609	1,2	41 686	1,2
Zobowiązania wobec podmiotów powiązanych i spółek	1 493 025	39,9	1 347 939	40,2
Zobowiązania z tytułu dostaw i usług	70 585	1,9	56 335	1,7
Pozostałe zobowiązania	215 567	5,8	215 026	6,4
Finansowanie ogółem	3 742 074	100,0	3 354 284	100,0

W minionym roku obrotowym łączna kwota finansowania wzrosła o prawie 0,4 mld EUR w porównaniu z rokiem poprzednim, osiągając poziom 3,7 mld EUR.

Kapitał własny spółki wzrósł o około 0,2 mld EUR do 1,8 mld EUR, głównie dzięki zwiększeniu udziałów pozostałych akcjonariuszy. Wskaźnik kapitału własnego wzrósł do 49,3 procent (w poprzednim roku: 48,3 procent) — co stanowi stosunkowo bardzo wysoki poziom jak na podmiot świadczący usługi finansowe.

Potrzeby refinansowe grupy skonsolidowanej EOS są pokrywane z kredytów udzielonych przez instytucje kredytowe oraz przez udziałowca. Większość tego finansowania pozostaje w przedziale krótkoterminowym, którego udział nieznacznie wzrósł z 89,2 procent do 90,8 procent finansowania zewnętrznego w porównaniu z rokiem poprzednim.

Przegląd inwestycji w roku 2025/26

Zwiększone inwestycje w portfele wierzytelności

Grupa EOS jest wiodącym ekspertem w zakresie nabywania kredytów zagrożonych (NPL) oraz nieruchomości przeznaczonych do restrukturyzacji w Europie. Inwestycje w portfele wierzytelności stanowią podstawę rozwoju i działalności Grupy. W roku obrotowym 2025/26 spółka EOS Consolidated zainwestowała łącznie 1 mld EUR w zakup wierzytelności niezabezpieczonych i zabezpieczonych oraz nieruchomości. Stanowi to wzrost o ponad 20 procent w porównaniu z rokiem poprzednim i jest to druga najwyższa wartość w historii Grupy EOS.

Redukcja kredytów zagrożonych ma zasadnicze znaczenie dla stabilności gospodarki i wzmacnia system bankowy. EOS umożliwia bankom i przedsiębiorstwom skupienie się na swojej podstawowej działalności. Jednocześnie zyskują one płynność finansową na nowe kredyty lub inwestycje.

Inwestycje w wykup długów i nieruchomości

W mln EUR	Niezabezpieczone	Zabezpieczone/kredyty pomostowe/REO *	Ogółem
Europa Zachodnia	319,5	63,3	382,8
Europa Środkowa	232,4	23,9	256,3
Europa Wschodnia	260,0	101,5	361,6
Ogółem	812,0	188,7	1 000,7

W roku 2025/26 grupa EOS Consolidated nabyła większość portfeli kredytów zagrożonych w Europie Zachodniej, inwestując tam 382,8 mln EUR. Znaczące transakcje przeprowadzono we Francji i Portugalii. W Europie Wschodniej spółka EOS Consolidated zainwestowała 361,6 mln EUR, uzyskując znaczny udział w rynkach polskim, bułgarskim i rumuńskim. Inwestycje w Europie Środkowej ponownie rozwijały się pozytywnie w Niemczech. W tym kraju firma EOS znacznie zwiększyła swoją konkurencyjność i nabyła znaczne portfele bankowe. Ogółem spółka EOS Consolidated zainwestowała 256,3 mln EUR w regionie Europy Środkowej.



Wartość bilansowa nabytych wierzytelności i nieruchomości

W mln EUR	Niezabezpieczone	Zabezpieczone/kredyty pomostowe/REO *	Ogółem
Europa Zachodnia	942,6	316,2	1 258,8
Europa Środkowa	570,4	205,4	775,8
Europa Wschodnia	501,7	625,9	1 127,6
Razem	2 014,7	1 147,5	3 162,2

Wartość bilansowa portfeli na koniec roku obrotowego wyniosła 3,2 mld EUR. Stanowi to wzrost o około 335,9 mln EUR w porównaniu z rokiem poprzednim.

Wartość należności niezabezpieczonych znacznie wzrosła o 297,1 mln EUR w porównaniu z rokiem poprzednim, podczas gdy wartość portfeli zabezpieczonych i nieruchomości wzrosła jedynie nieznacznie, o 38,8 mln EUR. Jednostki w Europie Zachodniej odnotowały najwyższą wartość bilansową w całej Grupie, wynoszącą prawie 1,3 mld EUR, a następnie Europa Wschodnia z wynikiem 1,1 mld EUR oraz Europa Środkowa z wynikiem 775,8 mln EUR.

Ze względów księgowych tabele i tekst mogą zawierać różnice wynikające z zaokrągleń.

* REO – nieruchomości będące własnością

Najważniejsze wydarzenia roku obrotowego



Inwestycje w niezabezpieczone wierzytelności

EOS z powodzeniem zrealizował duże transakcje dotyczące niezabezpieczonych kredytów zagrożonych (NPL), wykazując się silnymi kompetencjami jako inwestor. W roku obrotowym 2025/26 spółka EOS Consolidated zainwestowała 812 mln EUR w niezabezpieczone wierzytelności.

Spis treści

O firmie EOS

Informacje finansowe

Raport dotyczący zrównoważonego rozwoju

Środowisko

Społeczeństwo

Ład korporacyjny

Tematy specyficzne dla podmiotu

Załącznik

EOS nabywa od banków i przedsiębiorstw należności zagrożone, takie jak kredyty, których spłata została wstrzymana, lub zaległe faktury. Sprzedający uzyskują natychmiastową płynność finansową i mogą skupić się na swojej podstawowej działalności, podczas gdy EOS przejmuje odpowiedzialność za profesjonalne zarządzanie portfelami. Przywracając zamrożoną płynność do obiegu gospodarczego, EOS w wymierny sposób przyczynia się do odciążenia instytucji finansowych i wspierania ogólnej stabilności gospodarczej.

EOS we Francji umacnia swoją wiodącą pozycję na rozwijającym się rynku kredytów zagrożonych

W bardzo dynamicznym i konkurencyjnym otoczeniu rynkowym firma EOS we Francji po raz kolejny potwierdziła swoją wiodącą pozycję rynkową oraz doświadczenie w wycenie i nabywaniu kredytów zagrożonych, przejmując dwa portfele od dużych banków o łącznej wartości nominalnej wynoszącej prawie 0,5 mld EUR. Wyjątkowość tych przejęć polega na tym, że największe transakcje zawarte w tym roku były dla sprzedających pierwszymi tego typu operacjami.

Presja regulacyjna zmusza banki do sprzedaży kredytów zagrożonych, tworząc środowisko, w którym oczekuje się wzrostu wolumenu portfeli przeznaczonych do sprzedaży. EOS we Francji ma idealną pozycję, by odnieść sukces w tym środowisku. Jako podmiot obsługujący wierzytelności posiadający licencję francuskiego organu regulacyjnego ACPR, EOS we Francji obejmuje wszystkie segmenty zarządzania wierzytelnościami. Zdolność inwestycyjna firmy EOS pozwala jej na nabywanie dużych wolumenów kredytów zagrożonych (NPL) pojawiających się na rynku. Jako inwestor z ponad 30-letnim doświadczeniem we Francji firma EOS rzetelnie wycenia portfele i nieustannie optymalizuje zarządzanie należnościami.

Jednak pozycja lidera na francuskim rynku kredytów zagrożonych opiera się na cechach wykraczających poza umiejętności i możliwości finansowe. EOS we Francji wyróżnia się umiejętnością łączenia wyników finansowych z odpowiedzialnością. Celem jest znalezienie polubownych rozwiązań dla dłużników zalegających z płatnościami, co udaje się osiągnąć w 90 procentach przypadków.

„Dzięki swojemu doświadczeniu, długoletniej obecności na rynku oraz wyjątkowym wynikom na rynku francuskim firma EOS we Francji jest nie tylko partnerem finansowym dla swoich klientów bankowych i pozabankowych, ale także nieodzownym doradcą, z którym instytucje konsultują się w sprawach dotyczących ich należności obsługiwanych i zagrożonych”.

Nathalie Lameyre,
prezes EOS we Francji



Największe jak dotąd przejęcie portfela kredytów zagrożonych w

Macedonii Dzięki przejęciu dużego portfela od jednego z głównych macedońskich banków firma EOS w Macedonii włączyła w minionym roku obrotowym liczbę spraw stanowiącą niemal połowę dotychczasowego całkowitego wolumenu przejęć spółki.

Sukces ten odzwierciedla długoterminowe zaangażowanie w przestrzeganie międzynarodowych standardów oraz wdrażanie zaawansowanych, zautomatyzowanych procesów biznesowych. Skuteczne zarządzanie portfelem przekroczyło początkowe oczekiwania.



„Nasz sukces w 2025 roku świadczy o sile naszej doskonałości operacyjnej oraz skalowalności naszych procesów cyfrowych.

Dzięki skutecznej integracji jednego z największych portfeli w naszej historii, po raz kolejny udowodniliśmy wysoki poziom wydajności firmy EOS w Macedonii”.

Katerina Bosevska, dyrektor zarządzająca EOS w Macedonii



„Pomimo niskiego wskaźnika kredytów zagrożonych instytucje finansowe wprowadzają na rynek portfele o dużej wartości. W tej sytuacji z powodzeniem wygraliśmy kilka przetargów i planujemy ponownie zainwestować kwotę rzędu setek milionów euro w nabywanie wierzytelności w bieżącym roku obrotowym”.

Juliane Schmid, dyrektor zarządzająca EOS w Niemczech

EOS umacnia swoją pozycję rynkową w Niemczech

Jako inwestor w portfele kredytów zagrożonych z ponad 50-letnim doświadczeniem rynkowym, EOS w Niemczech łączy rozległą wiedzę transakcyjną z doskonałością operacyjną w zarządzaniu wierzytelnościami.

W roku obrotowym 2025/26 firma EOS po raz kolejny potwierdziła swoją pozycję rynkową w Niemczech jako jeden z wiodących ekspertów w branży. Przyczyniło się do tego między innymi udane nabycie dużego portfela bankowych wierzytelności zagrożonych (NPL), obejmującego kilkadziesiąt tysięcy poszczególnych wierzytelności – dla firmy EOS była to jedna z największych dotychczasowych transakcji na rynku niemieckim. W sumie w roku 2025/26 firma EOS w Niemczech nabyła około 1,1 miliona niezabezpieczonych wierzytelności.

Ciągła ekspansja w Portugalii

W roku obrotowym 2025/26 firma EOS w Portugalii utrzymała dynamiczny trend wzrostowy. Firma nabyła łącznie dziesięć portfeli kredytów zagrożonych (NPL). Dzięki tym inwestycjom firma EOS w Portugalii zwiększyła wartość swojego portfela wierzytelności o ponad 50 procent w ciągu jednego roku.

Osiągnięcie to jest szczególnie godne uwagi, biorąc pod uwagę krótką historię działalności firmy. Założona w 2022 roku firma EOS ugruntowała już swoją pozycję jako kluczowy gracz na portugalskim rynku kredytów zagrożonych.

Firma zatrudnia obecnie blisko 120 osób i spodziewa się, że tendencja ta utrzyma się w nadchodzących latach.



„Naszym celem jest sprawienie, by działalność EOS w Portugalii stała się długoterminowym sukcesem – opartym na zrównoważonym wzroście, skutecznej realizacji zadań i trwałym pozytywnym wpływie.

Aby to osiągnąć, musimy nieustannie udoskonalać nasze struktury organizacyjne i procesy, wzmacniając fundamenty, które umożliwiają stabilną wydajność i trwałe wyniki w długiej perspektywie.

Jestem niezwykle dumny z zespołu za zaangażowanie i poświęcenie, jakie wykazał przez cały ten czas.”

Luís Chaves Dyrektor zarządzający EOS w Portugalii

EOS w Bułgarii zrealizował rekordową transakcję na rynku wtórnym kredytów zagrożonych

W minionym roku obrotowym firma EOS w Bułgarii nabyła znaczny portfel wierzytelności niezabezpieczonych o wartości nominalnej około 0,8 mld EUR od największego konkurenta na rynku bułgarskim. Transakcja ta stanowiła rekord zarówno na rynku wtórnym, jak i na całym rynku kredytów zagrożonych w Bułgarii. Ta niezwykle złożona transakcja obejmująca 470 000 wierzytelności spowodowała podwojenie zarówno liczby aktywów, jak i całkowitej wartości niespłaconych kredytów zagrożonych (NPL) zarządzanych przez EOS w Bułgarii. Pomyślne zakończenie tej przełomowej transakcji podkreśla doskonałość operacyjną firmy EOS i umacnia jej silną reputację wśród partnerów bankowych i pozabankowych w Bułgarii.

Pod koniec roku Bułgaria odnotowała historycznie niski poziom kredytów zagrożonych przy bardzo niskiej stopie bezrobocia, podczas gdy akcja kredytowa banków nadal się rozszerzała. Transakcje rynkowe dotyczyły głównie umów typu „forward-flow” oraz wybranych portfeli wierzytelności zabezpieczonych i niezabezpieczonych, co podkreśla znaczenie tej transakcji.



“

**Klienci cenią sobie naszą
rzetelność w obsłudze
transakcji, a zwłaszcza
konsekwentne i terminowe
rozliczanie po uczciwych cenach
zakupu. Jednocześnie darzą
zaufaniem nasze odpowiedzialne
praktyki biznesowe oraz pełne
szacunku podejście do
dłużników.”**



Rayna Mitkova, dyrektor
zarządzająca EOS w
Bułgarii



Większa płynność, mniejsze ryzyko: Jak banki i przedsiębiorstwa czerpią korzyści z partnerstw typu „forward-flow”

Przeterminowane należności to powszechna rzeczywistość dla wielu przedsiębiorstw i banków, pojawiająca się nie tylko sporadycznie, ale w sposób ciągły. Partnerstwa typu „forward-flow” oferują trwałe rozwiązanie. Umowy te polegają na regularnej sprzedaży niezapłaconych należności firmie specjalizującej się w windykacji po z góry ustalonej cenie.

„W marcu 2022 roku zawarliśmy długoterminową umowę typu forward-flow ze słoweńskim bankiem” – wyjaśnia Janez Klančar, dyrektor zarządzający w EOS w Słowenii. „To partnerstwo stanowi doskonały przykład współpracy opartej na zaufaniu. Umożliwia ono ciągłe, kwartalne nabywanie niezabezpieczonych wierzytelności, takich jak te wynikające z kredytów, kredytów w rachunku bieżącym czy kart kredytowych”.

Wysokiej jakości dane i staranna analiza mają kluczowe znaczenie dla powodzenia takich transakcji. Opierając się na tych podstawach, eksperci EOS opracowują solidne modele regularnego nabywania wierzytelności, przynosząc korzyści wszystkim zaangażowanym stronom. Bank zwiększa swoją płynność finansową, podczas gdy EOS w Słowenii współpracuje z dłużnikami, którzy nie wywiązują się ze swoich zobowiązań, w celu wypracowania realnych rozwiązań. Celem jest znalezienie indywidualnych planów spłaty dostosowanych do konkretnej sytuacji życiowej dłużników, najlepiej na drodze pozasądowej, z wyraźnym naciskiem na trwałe oddłużenie.

Hybrydowy model „Human-First”

Właśnie to podejście – model hybrydowy „Human-First” – stanowi kluczowy element strategii zarządzania wierzytelnościami firmy EOS w Słowenii. Specjalny zespół ds. działań przedprocesowych aktywnie kontaktuje się z dłużnikami. Członkowie zespołu koncentrują się na znalezieniu rozwiązania spłaty, które będzie satysfakcjonujące dla wszystkich zainteresowanych stron. Może to obejmować negocjowanie ustaleń dotyczących spłaty z niewielkimi rabatami motywacyjnymi. Uczciwe zarządzanie wierzytelnościami ma również na celu wzmocnienie relacji banku z jego pierwotnymi klientami.

„Oferujemy rozwiązania dostosowane do indywidualnej sytuacji finansowej osób, których dotyczy problem, a także dysponujemy ekspertami zajmującymi się konsumentami znajdującymi się w szczególnie trudnej sytuacji. Ułatwia im to spłatę zobowiązań”.

Janez Klančar, dyrektor
zarządzający w EOS w
Słowenii

Sukces dzięki jasnym kryteriom

W przypadku transakcji typu „forward-flow” zespół w Słowenii skupia się na należnościach przeterminowanych od 180 do 300 dni, aby wykorzystać optymalny moment na skuteczne przetworzenie. Jednocześnie jasne kryteria wyboru i wykluczenia gwarantują, że praca zespołu opiera się na danych wysokiej jakości i zgodnych z prawem. Janez Klančar podsumowuje: „Duża liczba pomyślnie obsłużonych należności pokazuje, że nasze podejście skutecznie dociera do dłużników i pomaga im znaleźć rozwiązania w zakresie spłaty”.

Partnerstwa typu „forward-flow” istnieją również w innych krajach. Więcej informacji na ten temat można znaleźć tutaj, gdzie przedstawiono przykład firmy EOS w Belgii.

Do artykułu



Zabezpieczone inwestycje

Dzięki zintegrowanej wiedzy specjalistycznej i doskonałości operacyjnej firma EOS jeszcze bardziej umacnia swoją pozycję jako niezawodny partner w zakresie zabezpieczonych wierzytelności i nieruchomości.

Spis treści

O firmie EOS

Analizy finansowe

Raport dotyczący zrównoważonego rozwoju

Środowisko

Społeczeństwo

Ład korporacyjny

Tematy specyficzne dla podmiotu

Załącznik

Dzięki ponad 20-letniemu doświadczeniu zarówno jako podmiot obsługujący, jak i inwestor w zakresie zabezpieczonych wierzytelności, firma EOS zdobyła solidną wiedzę specjalistyczną w tym segmencie na rynkach europejskich. W roku obrotowym 2025/26 inwestycje w zabezpieczone wierzytelności i nieruchomości stanowią około 19 procent całkowitych inwestycji spółki. Obsługa tych spraw wymaga starannej wyceny, fachowego opracowania struktury prawnej oraz aktywnego zarządzania aktywami.

W jaki sposób firma EOS przywraca kredyty zagrożone zabezpieczone nieruchomościami do obiegu gospodarczego

Proces ten zazwyczaj rozpoczyna się w momencie, gdy spłata kredytu staje się niemożliwa, po czym następuje sprzedaż kredytu przez bank. EOS nabywa kredyty zagrożone (NPL) zabezpieczone nieruchomościami i wkracza jako nowy wierzyciel lub właściciel. Nacisk kładziony jest na zrozumienie sytuacji finansowej kredytobiorców oraz opracowanie długoterminowych rozwiązań, takich jak restrukturyzacja, ugody negocjacyjne lub sprzedaż aktywów. Celem jest odzyskanie należności oraz, w miarę możliwości, stabilizacja sytuacji kredytobiorców. Jednocześnie firma EOS identyfikuje możliwości dokończenia budowy nieruchomości lub nadania jej nowego życia i przywrócenia jej do produktywnego użytkowania.

W poprzednim roku obrotowym EOS Consolidated zainwestowało 188,7 mln EUR w zabezpieczone wierzytelności i nieruchomości.

Hiszpański oddział EOS nabywa portfel o wysokiej wartości

Hiszpańska spółka EOS rozszerzyła swoją działalność poprzez inwestycje w portfele zabezpieczonych kredytów zagrożonych (NPL) oraz nieruchomości będących własnością banku (REO). Udana przejęcie portfela nieruchomości REO o wartości rynkowej po stronie sprzedającego wynoszącej około 33 mln EUR podkreśla siłę firmy w zakresie zarządzania nieruchomościami. Opiera się to na dogłębnym zrozumieniu lokalnego rynku oraz długotrwałych relacjach z bankami. Również w zakresie zarządzania zabezpieczonymi kredytami zagrożonymi (NPL) hiszpański oddział EOS osiąga bardzo dobre wyniki.



„Zakończenie tych spraw dotyczących zabezpieczonych kredytów zagrożonych w latach 2025/26 podkreśla siłę naszego podejścia opartego na danych i zorientowanego na procesy we wszystkich zespołach operacyjnych”.

Jorge Ortega, dyrektor zarządzający EOS w Hiszpanii



„Oferujemy długoterminowe rozwiązania w zakresie kredytów zagrożonych zabezpieczonych nieruchomościami oraz inwestycji deweloperskich, rewitalizując nieruchomości w trudnej sytuacji finansowej, a tym samym wnosząc pozytywny wkład w życie lokalnych społeczności”.

Ante Ricov

Kierownik ds. nabywania i rozwoju nieruchomości w EOS w Chorwacji

Chorwaccy eksperci przekształcają zaniedbane nieruchomości w trwałą wartość

W poprzednim roku obrotowym firma EOS w Chorwacji przeprowadziła restrukturyzację nieruchomości, która w momencie nabycia znajdowała się w złym stanie, wykazując się przy tym solidną wewnętrzną wiedzą specjalistyczną w zakresie finansów, prawa i technologii, w tym w dziedzinie inżynierii lądowej. Kiedy firma EOS w Chorwacji nabyła ten trzypiętrowy budynek, był on zaniedbany i uszkodzony, ale oferował znaczny potencjał jako nieruchomość do celów prywatnych, a nawet komercyjnych w turystyce, biorąc pod uwagę jego położenie w dobrze znanej miejscowości turystycznej na wybrzeżu Adriatyku. Projekt opierał się na podejściu zrównoważonym, uwzględniającym energooszczędne rozwiązania i materiały przyjazne dla środowiska, a jednocześnie tworząc możliwości zatrudnienia dla lokalnych wykonawców.

W oparciu o wewnętrzną wiedzę specjalistyczną w zakresie zarządzania projektami nieruchomościowymi firma EOS w Chorwacji oferuje również kompleksowe usługi dla zewnętrznych właścicieli nieruchomości i inwestorów, w tym organizację przetargów i wybór wykonawców, nadzór budowlany oraz ostateczne przekazanie obiektu.

Kredyty pomostowe: kapitał wtedy, gdy jest najbardziej potrzebny

Kredyty pomostowe od EOS zapewniają firmom szybki dostęp do kapitału, gdy czas ma kluczowe znaczenie. To krótkoterminowe rozwiązanie pomaga przedsiębiorstwom przezwyciężyć tymczasowe braki płynności, zabezpieczyć strategiczne inwestycje oraz utrzymać ciągłość działalności w trakcie pozyskiwania długoterminowego finansowania.

Spis treści

O firmie EOS

Analizy finansowe

Raport dotyczący zrównoważonego rozwoju

Środowisko

Społeczeństwo

Ład korporacyjny

Kwestie specyficzne dla danego podmiotu

Załącznik

Firmy czasami stają przed sytuacjami, w których potrzebują szybkiego finansowania. Pojawia się okazja inwestycyjna, produkcja musi trwać bez zakłóceń lub potrzeba więcej czasu na sfinalizowanie długoterminowego finansowania z bankami. W takich sytuacjach kredyty pomostowe zapewniają krótkoterminowe finansowanie z natychmiastową płynnością. W międzyczasie firmy mogą przygotować zrównoważone rozwiązania długoterminowe. Szczególnie średnie przedsiębiorstwa produkcyjne korzystają z tego rodzaju finansowania, aby zabezpieczyć inwestycje lub utrzymać stabilne procesy produkcyjne i łańcuchy dostaw.

Przy konstruowaniu kredytów pomostowych firma EOS czerpie z doświadczenia w zakresie zarządzania należnościami, inwestycji w kredyty zagrożone oraz zarządzania nieruchomościami. Ta wiedza specjalistyczna wspiera rzetelną ocenę ryzyka i umożliwia opracowanie rozwiązań korzystnych dla wszystkich zaangażowanych stron.

Produkcja piwa w Bośni i Hercegowinie

W minionym roku obrotowym firma EOS udzieliła browarowi Sarajevska Pivara kredytu pomostowego w wysokości 4,6 mln EUR. Finansowanie to pomogło browarowi przetrwać okres między terminem płatności podatku a planowaną emisją obligacji korporacyjnych. Po czterech miesiącach emisja obligacji została pomyślnie zakończona, a kredyt pomostowy w całości spłacony. Obecnie Sarajevska Pivara nadal działa jako największy prywatny browar w kraju.



„Kredyty pomostowe pomagają firmom przetrwać krytyczne okresy przejściowe, umożliwiając im jednocześnie realizację celów strategicznych. W przypadku Sarajevskiej Pivary udało nam się szybko zapewnić kapitał i wypełnić lukę płynnościową do momentu, gdy środki z emisji obligacji stały się dostępne”.

Petar Mrkonjić
Dyrektor zarządzający w
EOS w Bośni i Hercegowinie

Recykling baterii na Słowacji

W latach 2025/26 firma EOS wsparła również projekt przemysłowy na Słowacji. Finansowanie pomogło sfinansować z góry zakup gruntu oraz wczesne etapy rozwoju centrum recyklingu akumulatorów litowo-jonowych ShredCo. Po ukończeniu budowy zakład będzie przetwarzał akumulatory litowo-jonowe pochodzące z pojazdów elektrycznych, przemysłu oraz elektroniki użytkowej. Projekt przyczynia się do rozwoju europejskiej gospodarki o obiegu zamkniętym.



„Finansowanie pomostowe może wspierać projekty, które są ważne dla branż zorientowanych na przyszłość”

Slavomír Salát,
dyrektor ds.
sprzedaży w EOS
na Słowacji

EOS oferuje te instrumenty finansowe w dwunastu krajach Europy.

Rozwiązania w zakresie kredytów pomostowych w całej Europie

- | | |
|------------------------|------------|
| • Bośnia i Hercegowina | • Rumunia |
| • Bułgaria | • Serbia |
| • Grecja | • Słowacja |
| • Chorwacja | • Słowenia |
| • Macedonia Północna | • Czechy |
| • Polska | • Węgry |

EOS Poland: silny partner w zakresie wszystkich aktywów zagrożonych

Doskonałe wyniki biznesowe, rekordowo wysoki budżet inwestycyjny oraz zakup największego w historii firmy portfela wierzytelności niezabezpieczonych: rok 2025/26 był dla EOS Poland rokiem wyjątkowym. „Osiągnięcia te są wynikiem wieloletniej ciężkiej pracy, naszego nieustannego dążenia do doskonałości operacyjnej oraz mądrych inwestycji” – mówi Borys Drajczyk, członek zarządu EOS Poland odpowiedzialny za finanse, inwestycje i technologie.

EOS Poland działa na rynku od 1998 roku. Firma zajmuje się pełnym spektrum aktywów zagrożonych. Oprócz nabywania i obsługi wierzytelności niezabezpieczonych lokalny zespół zdobył solidną wiedzę specjalistyczną w zakresie wierzytelności zabezpieczonych. Przyczyniło się to do wzrostu liczby transakcji dotyczących kredytów pomostowych oraz pojedynczych kredytów zabezpieczonych nieruchomościami. EOS Poland zajmuje się również złożonymi sprawami dotyczącymi długów korporacyjnych, koncentrując się na dużych aktywach nieruchomościowych.



„Sukces należy do tych, którzy najsukuteczniej przekładają wymogi regulacyjne na procesy i przewidują kierunki rozwoju rynku”.

Bartosz Dymicki

Szef działu postępowań sądowych i dużych transakcji w EOS Poland



“

Wierzimy, że usprawnienia operacyjne działają jak odsetki składane: w krótkim okresie mogą wydawać się niewielkie, ale z czasem ich wpływ na działalność staje się ogromny”.



Borys Drajczyk

Członek zarządu EOS Poland, odpowiedzialny za finanse, inwestycje i technologie

Ludzie na pierwszym miejscu

W EOS Poland procesy dotyczące wiarytelności zabezpieczonych i niezabezpieczonych są wyraźnie rozdzielone. Dzięki temu zespoły mogą opracowywać rozwiązania dostosowane do każdego rodzaju aktywów. Znajduje to również odzwierciedlenie w sposobie komunikacji. W zarządzaniu wiarytelnościami niezabezpieczonymi empatia jest niezbędna do nawiązania prawdziwego kontaktu z dłużnikami. W przypadku wiarytelności zabezpieczonych zespół w Polsce postrzega siebie raczej jako partnera strategicznego dla inwestorów. Dzięki temu powstają rozwiązania, które mogą pomóc osobom i firmom odzyskać swobodę finansową. Podstawą jest aktywne słuchanie oraz indywidualne plany ugody i spłaty. Ta kultura odpowiedzialności gwarantuje, że rozwiązania są realistyczne, trwałe i sprawiedliwe.

Perspektywy: aktywne kształtowanie rynku

Dla EOS Poland rok obrotowy 2026/27 będzie poświęcony proaktywnemu rozwojowi rynku. Jego centralnym elementem będzie kompleksowa, zintegrowana kampania oraz odnowiony portal eos-online.pl. Dzięki tej dostępnej 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu platformie samoobsługowej zespół otwiera nowe możliwości dla dłużników i firm.



„Wiodącą pozycję na rynku osiągną nie tylko ci, którzy mają najlepsze pomysły, ale ci, którzy potrafią je zrealizować. Nasze dobre wyniki opierają się na konsekwencji i odwadze do działania tam, gdzie zmierza rynek”.

Ewelina Lerka

Dyrektor Działu Strategii EOS Poland

“

„Nasz sukces opiera się na silnej kulturze organizacyjnej, która sprzyja zmianom, w połączeniu z niezachwianym zaangażowaniem w przekładanie tego sposobu myślenia na konkretne działania. Ta filozofia inspiruje nas do wychodzenia poza strefę komfortu, przekraczania własnych granic i osiągania rekordowych wyników nie tylko w minionym roku”.

**Dariusz Petynka**, dyrektor
zarządzający EOS Poland



Od nowych wyzwań do specjalistycznej wiedzy: obsługa kredytów

Jako specjalista w dziedzinie windykacji, firma EOS koncentruje się na poszukiwaniu rozwiązań w zakresie spłaty długu w sytuacjach, gdy kredyt nie może być już spłacany. W przypadku kredytów obsługiwanych konieczne jest zupełnie inne podejście: „Klienci nie zalegają ze spłatami. Dokonują oni spłat. Oczekują od nas komunikacji, obsługi i niezawodności” – wyjaśnia Alex Cernat, kierownik ds. operacyjnych w rumuńskim oddziale EOS. Wie, o czym mówi: w ciągu zaledwie dwóch lat obrotowych rumuński oddział EOS nabył dwa portfele kredytów spłacanych – ostatnio jeden o wartości nominalnej około 28 mln euro, obejmujący ponad 9 000 spraw.

15-osobowy zespół w rumuńskim oddziale firmy EOS aktywnie podjął to wyzwanie: wykorzystał zdobyte doświadczenie, wdrożył nowe procesy i uwzględnił wymogi regulacyjne. „Zaangażowane zespoły – IT, ds. zgodności, obsługi klienta, prawny, administracyjny i finansowy – działały wspólnie w tym samym kierunku. Ponadto przeszkoliliśmy naszych współpracowników w zakresie proaktywnego nawiązywania kontaktu, doradztwa finansowego i zarządzania relacjami” – mówi Alex Cernat, podkreślając elastyczność swojego zespołu. Rezultat: wdrożenie i obsługa drugiego portfela kredytów spłacanych przebiegały zgodnie ze strukturalnym planem, spełniającym wszystkie wymagania jakościowe i regulacyjne w tej przyszłościowej dziedzinie specjalizacji.

„Klienci nie zalegają ze spłatami. Wypłacają raty. Potrzebują od nas komunikacji, obsługi i niezawodności”.

Alex Cernat, kierownik operacyjny w EOS w Rumunii



Ekspert w zakresie transgranicznych należności

Zarządzanie należnościami transgranicznymi to złożone zadanie. Ramy prawne, niuanse kulturowe i różnice językowe różnią się w zależności od kraju i należy je uwzględnić. W roku obrotowym 2025/26 ponad 1500 klientów zaufało doświadczeniu firmy EOS w zakresie obsługi swoich należności transgranicznych. Dzięki własnym oddziałom krajowym oraz sieci sprawdzonych, zatwierdzonych partnerów firma EOS oferuje globalne usługi windykacyjne w zakresie należności międzynarodowych.

Spis treści

O firmie EOS

Analizy finansowe

Raport dotyczący zrównoważonego rozwoju

Środowisko

Społeczeństwo

Ład korporacyjny

Tematy dotyczące poszczególnych podmiotów

Załącznik

Międzynarodowe windykacje długów w liczbach

146 800

nowych spraw transgranicznych

zostały rozpatrzone przez EOS w roku obrotowym 2025/26.

720

nowych klientów

wybrało firmę EOS w roku 2025/26.

73

dni

do pierwszej płatności to średni czas oczekiwania na spłatę międzynarodowej należności.

24,1

mln EUR

w płatnościach można by zrealizować na całym świecie w sprawach transgranicznych.

584

ekspertów

pracuje dla firmy EOS w obszarze windykacji transgranicznej.

25

procent

płatności realizowanych jest w ramach planów ratałnych.

1 523

firm

skorzystało z międzynarodowych usług windykacyjnych firmy EOS.

286

pracowników

spośród 584 ekspertów zarządza należnościami i zajmuje się ich windykacją w krajowych oddziałach EOS.



„Nasza platforma EOS Global Collection umożliwia transgraniczne przetwarzanie dużych portfeli wierzytelności. Najwyższy priorytet przyznajemy bezpieczeństwu IT i ścisłej zgodności z przepisami dotyczącymi danych, również w krajach trzecich, przestrzegając jednocześnie standardowych klauzul umownych UE i przeprowadzając szczegółowe oceny skutków transferu danych. W połączeniu z naszym wieloletnim doświadczeniem oferujemy w ten sposób naszym klientom niezawodną i bezpieczną usługę”.



Stefan Cohrs

Starszy wiceprezes Centrum Transgranicznego Grupy EOS

Raport dotyczący
zrównoważonego
rozwoju

Ocena istotności

Podstawą naszej strategii w zakresie odpowiedzialności społecznej i działań na rzecz zrównoważonego rozwoju jest podwójna ocena istotności. W bieżącym roku sprawozdawczym dokonaliśmy kompleksowej aktualizacji tej oceny w oparciu o wymogi Europejskich Standardów Sprawozdawczości w zakresie Zrównoważonego Rozwoju (ESRS) obowiązujące od lipca 2025 r. Standardy te stanowią europejskie ramy dla porównywalnej sprawozdawczości w zakresie kwestii środowiskowych, społecznych i związanych z łaodem korporacyjnym. Nasze istotne zagadnienia związane ze zrównoważonym rozwojem wynikają z oceny istotności. Zagadnienie związane ze zrównoważonym rozwojem jest dla nas istotne, jeśli firma EOS zidentyfikowała istotny wpływ na środowisko i/lub społeczeństwo (istotność wpływu) oraz/lub jeśli zagadnienie to wiąże się z istotnymi ryzykami i szansami finansowymi (istotność finansowa).

Spis treści

O firmie EOS

Finanse

Wnioski

Raport
dotyczący
zrównoważone
go rozwoju

Środowisko

Społeczeństwo

Ład
korporacyjny

Tematy
specyficzne dla
podmiotu

Proces oceny istotności

Jako podstawę naszej oceny istotności wykorzystaliśmy długą listę ESRS 1, dodając do niej dwa tematy specyficzne dla naszej organizacji. Nasza ocena objęła cały łańcuch wartości, zarówno na etapie upstream, jak i downstream

, jak szczegółowo opisano na stronie 10, w celu zidentyfikowania rzeczywistych i potencjalnych skutków, zagrożeń oraz szans (IRO). Przedsięwzięcie to wymagało ścisłej współpracy między działem Strategii Korporacyjnej, Rozwoju i Transformacji (CS) a różnymi zespołami eksperckimi, w tym działem HR Grupy i działem Ładu Korporacyjnego Grupy, które wspólnie zidentyfikowały i oceniły te IRO. Proces ten był dodatkowo wspierany przez zewnętrzną firmę konsultingową. Przy ocenie skutków eksperci brali pod uwagę ich dotkliwość, a w przypadku potencjalnych skutków – prawdopodobieństwo ich wystąpienia. Przy ocenie ryzyk i szans uwzględniono ich skalę finansową oraz prawdopodobieństwo wystąpienia.

Nasze istotne zagadnienia

Na podstawie naszej podwójnej oceny istotności zidentyfikowaliśmy następujące istotne zagadnienia. Nazwy istotnych zagadnień (patrz rysunek) są zgodne z terminologią i skrótami ESRS (np. E1, S1, S4, G1 lub zagadnienia specyficzne dla podmiotu). Poniższy rysunek przedstawia wyniki w podziale na podzagadnienia. Nie oznacza to, że wszystkie podpodzagadnienia w ramach każdego aspektu ESRS są automatycznie istotne.

Mapa istotności EOS

Temat	Podtemat	Istotność wpływu		Istotność finansowa	
		+	—	Ryzyko	Szansa
E1	Łagodzenie skutków zmian klimatu				
Zmiany klimatyczne					
S1 Własna kadra	Równe traktowanie i równe szanse dla wszystkich				
S4 Konsumenci i użytkownicy końcowi	Skutki związane z informacją i integracja społeczna				
	Prywatność *				
G1 Zarządzanie	Zapobieganie i wykrywanie korupcji oraz przekupstwa				
	Wiedza finansowa i zaangażowanie społeczne				
Tematy specyficzne dla podmiotów (EST)	Stabilność finansowa				

+

● Wysoka istotność — Wpływ pozytywny
● Średnia istotność — Wpływ negatywny
 Nieistotne

Strategia zrównoważonego rozwoju

Analizujemy i zarządzamy naszym wpływem na środowisko i społeczeństwo, a także związanymi z tym ryzykami i szansami. Jako międzynarodowy dostawca usług finansowych dostrzegamy nasze kluczowe czynniki oddziaływania oraz istotne ryzyka przede wszystkim w obszarach społecznym i ładu korporacyjnego.

Nasze cztery obszary działania

Aby wprowadzić zmiany, w naszej strategii odpowiedzialności korporacyjnej (CR) zdefiniowaliśmy cztery strategiczne obszary działania. Są one ściśle powiązane z istotnymi tematami zidentyfikowanymi w naszej ocenie istotności:



Ochrona Środowiska



Stabilność finansowa

Zmiana na lepsze.



Odpowiedzialne pozyskiwanie



Zaangażowanie społeczne

Stabilność finansowa

EOS opowiada się za silnymi, wiążącymi standardami branżowymi i wytycznymi dotyczącymi odpowiedzialności. Stosujemy rygorystyczne kryteria przy wycenie zakupów portfelowych i dokonywaniu innych inwestycji.

Odpowiedzialne windykowanie

EOS opowiada się za pełnym szacunku i przejrzystym traktowaniem dłużników oraz za ukierunkowanym na rozwiązania i trwałym oddłużaniem.

Zaangażowanie społeczne

Ponosimy odpowiedzialność społeczną w ramach Grupy EOS poprzez promowanie różnorodności i integracji, a także w społeczeństwie

poprzez nasze własne inicjatywy edukacyjne.

Ochrona środowiska

Jako część Grupy Otto, EOS przyczynia się do realizacji strategii ochrony klimatu Grupy Otto, która dąży do osiągnięcia celu Porozumienia Paryskiego, jakim jest ograniczenie globalnego ocieplenia do 1,5 °C. Wspólnie pracujemy nad wdrażaniem ukierunkowanych działań na rzecz ochrony klimatu.

Nasze cele w zakresie zrównoważonego rozwoju

W 2022 roku przeprowadziliśmy naszą pierwszą ocenę istotności i od tego czasu co roku publikujemy Raport zrównoważonego rozwoju. W bieżącym roku sprawozdawczym zrobiliśmy kolejny krok, po raz pierwszy formułując ilościowe i jakościowe cele ESG. Te dobrowolne cele zostały określone dla wszystkich strategicznie ważnych zagadnień zrównoważonego rozwoju z naszych obszarów działania oraz kwestii istotnych i zostały przedstawione w poszczególnych rozdziałach tematycznych. Opracowanie tych celów stanowi dla nas ważny kamień milowy, ponieważ przekładają one ambicje naszej strategii zrównoważonego rozwoju na jasną strukturę celów. Dzięki tym nowym celom kładziemy podwaliny pod skuteczniejsze zarządzanie naszymi działaniami na rzecz zrównoważonego rozwoju, bardziej przejrzystą sprawozdawczość dotyczącą naszych postępów oraz ciągle doskonalenie naszych wyników w zakresie zrównoważonego rozwoju.

Zarządzanie zrównoważonym rozwojem

Zrównoważony rozwój jest zakorzeniony w Grupie EOS na najwyższym szczeblu planowania strategicznego. Ogólną odpowiedzialność za wszystkie kwestie związane ze zrównoważonym rozwojem w Grupie EOS ponosi nasz dyrektor generalny. Wyniki opracowywania strategii, a także wszelkie inne postępy, inicjatywy i działania związane ze zrównoważonym rozwojem są przedstawiane zarządowi EOS i zatwierdzane przez niego dwa razy w roku.

Dział Strategii Korporacyjnej, Rozwoju i Transformacji (CS) odpowiada za operacyjne zarządzanie i wdrażanie inicjatyw z zakresu zrównoważonego rozwoju, a także za ich bieżący rozwój strategiczny. Jednocześnie dział CS pełni rolę centralnego punktu koordynacyjnego w firmie i ściśle współpracuje z działami specjalistycznymi oraz krajowymi spółkami zależnymi. Aby wspierać ścisłą współpracę między naszymi współpracownikami w całej Grupie, firma EOS utworzyła „Międzynarodową Społeczność CR”. W tym celu w każdej krajowej spółce zależnej wyznaczono „ambasadorów CR” jako kluczowe osoby kontaktowe. Współpracując z centralnym zespołem ds. zrównoważonego rozwoju Grupy EOS, wspierają oni wymianę informacji i pomagają we wdrażaniu inicjatyw z zakresu zrównoważonego rozwoju.

Ocena ESG

Nasze doskonałe wyniki i postępy w zakresie zarządzania zrównoważonym rozwojem zostały również docenione przez renomowaną agencję ratingową ESG EcoVadis. Po zdobyciu brązowego medalu w poprzednim roku, w roku sprawozdawczym firma EOS Holding otrzymała od EcoVadis złoty medal. Według EcoVadis firma EOS plasuje się w pierwszej piątce procentowej najbardziej zrównoważonych przedsiębiorstw na świecie, a w swojej branży nawet w pierwszej trójce procentowej.

Global Compact ONZ

Od 2021 roku Grupa EOS jest sygnatariuszem inicjatywy ONZ Global Compact – największej na świecie inicjatywy promującej zrównoważone i odpowiedzialne zarządzanie przedsiębiorstwami. EOS zobowiązuje się do przestrzegania dziesięciu zasad ONZ w zakresie praw człowieka, standardów pracy, ochrony środowiska oraz przeciwdziałania korupcji.

Poprzez nasze inicjatywy i działania dotyczące istotnych dla nas zagadnień przyczyniamy się do realizacji ośmiu z siedemnastu Celów Zrównoważonego Rozwoju (SDG) ONZ (patrz strona 32).



Awans z poziomu brązowego do złotego w ciągu zaledwie jednego roku to fantastyczne osiągnięcie, które podkreśla sukces naszej strategii zrównoważonego rozwoju. Ten złoty medal stanowi uznanie dla ciężkiej pracy całego naszego zespołu i inspirowuje nas do dalszego rozwijania naszych działań na rzecz zrównoważonego rozwoju”.



Marwin Ramcke
Prezes zarządu Grupy EOS



[Przejdź do strony z wyróżnieniem EcoVadis](#)

Copyright ©2025 Sustainalytics,
spółki należącej do Morningstar. Wszelkie
prawa zastrzeżone.

Istotne kwestie i cele zrównoważonego rozwoju (SDG)

E1

Łagodzenie skutków
zmian klimatu



S1

Równe traktowanie i
równe szanse dla wszystkich



S4

Skutki związane z informacją i
integracja społeczna



G1

Zapobieganie i wykrywanie korupcji oraz
przekupstwa

Prywatność *

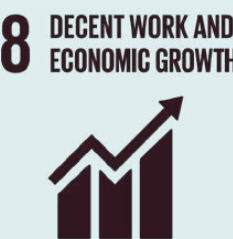


* dotyczy wyłącznie celu zrównoważonego rozwoju nr 16

Temat specyficzny dla danego podmiotu
Wiedza finansowa i
zaangażowanie
społeczne



Tematy dotyczące poszczególnych podmiotów
Zrównoważony rozwój
finansowy



Środowisko

Dążymy do dalszego ograniczenia emisji gazów cieplarnianych oraz odpowiedzialnego wykorzystania zasobów. Jako firma nieprowadząca działalności produkcyjnej mamy ograniczone możliwości oddziaływania: skupiamy się na energii odnawialnej i elektryfikacji naszej floty pojazdów, a także budujemy świadomość naszych pracowników w zakresie zrównoważonego działania.



E1 – Zmiany klimatyczne

W obszarze działania „Ochrona środowiska” naszym najważniejszym celem jest ograniczenie emisji gazów cieplarnianych. Kluczowym czynnikiem jest dla nas strategia działań na rzecz klimatu naszej spółki macierzystej, Otto Group, która jest zgodna z celem 1,5 °C określonym w Porozumieniu paryskim.

Ograniczanie skutków zmian klimatu

Istotne skutki

W ramach oceny istotności zidentyfikowaliśmy istotne skutki naszej działalności gospodarczej związane ze zmianami klimatu. Jeden z istotnych wpływów wynika z naszych emisji gazów cieplarnianych. Emisje te powstają bezpośrednio w wyniku wytwarzania ciepła i użytkowania pojazdów służbowych w naszych zakładach (zakres 1 i zakres 2), a także w wyniku zużycia energii elektrycznej w naszych budynkach (zakres 2). Emisje gazów cieplarnianych powstają również w górnej i dolnej części łańcucha wartości w wyniku podróży służbowych, dojazdów pracowników do pracy oraz infrastruktury cyfrowej (zakres 3).

Ponadto, w ramach naszej działalności w zakresie usług finansowych, oceniliśmy, w jakim stopniu płynność finansowa generowana dla przedsiębiorstw poprzez wykup należności może przyczynić się do utrzymania modeli biznesowych, które wciąż wymagają poprawy pod względem wpływu na klimat.

Polityka i działania

Jako międzynarodowy dostawca usług finansowych firma EOS angażuje się w przejście na bardziej zrównoważoną gospodarkę. Uważamy, że naszym obowiązkiem jest uczestnictwo w tej transformacji oraz dostosowanie naszej działalności biznesowej do działań na rzecz klimatu. W naszej **polityce korporacyjnej „Zrównoważone postępowanie i odpowiedzialne zakupy”** określiliśmy spójną politykę w zakresie zrównoważonego rozwoju i zakupów. W obszarze działań na rzecz klimatu kluczowymi elementami tej polityki są redukcja naszych emisji gazów cieplarnianych oraz zarządzanie emisjami. Sposób, w jaki EOS stosuje kryteria ESG w relacjach z klientami i partnerami, opisano w rozdziale „Zrównoważony rozwój finansowy”.

Jako część Grupy Otto firma EOS przyczynia się do realizacji strategii działań na rzecz klimatu spółki macierzystej, która jest zgodna z celem 1,5 °C określonym w Porozumieniu Paryskim. Grupa Otto wyznaczyła sobie **krótkoterminowy cel oparty na danych naukowych (SBT)**. Został on zweryfikowany przez inicjatywę Science-Based Targets (SBTi) i przewiduje redukcję własnych emisji gazów cieplarnianych zgodnie z celem klimatycznym 1,5 °C określonym w Porozumieniu Paryskim.

Inicjatywa Science-Based Targets (SBTi) to partnerstwo (CDP, WRI, WWF, UN Global Compact), które pomaga przedsiębiorstwom wyznaczać oparte na danych naukowych cele klimatyczne. Cele te gwarantują, że redukcja emisji jest zgodna z Porozumieniem paryskim (cel 1,5 °C).

Inicjatywy na rzecz dekarbonizacji

Jako międzynarodowa grupa, EOS intensywnie pracuje nad wdrażaniem wymagań swojej spółki macierzystej, m.in. poprzez swoje cele SBT, jednocześnie opracowując i wdrażając własne wytyczne. Poprzez różne inicjatywy dążymy do dekarbonizacji naszych istotnych źródeł emisji, przyczyniając się tym samym do realizacji krótkoterminowych celów SBT Grupy Otto.

Już trzeci rok z rzędu, poczynwszy od roku obrotowego 2023/24, Grupa EOS rejestruje swoje emisje gazów cieplarnianych (zakres 1 i zakres 2) zgodnie z Protokołem Gazów Cieplarnianych. Określa on globalne i znormalizowane warunki ramowe pomiaru i zarządzania emisjami gazów cieplarnianych w sektorze prywatnym i publicznym

. Głównymi czynnikami wpływającymi na inwentaryzację gazów cieplarnianych w Grupie EOS są emisje z budynków i floty pojazdów.

Dekarbonizacja jest osiągana przede wszystkim poprzez przejście na energię elektryczną z odnawialnych źródeł. W ostatnim roku obrotowym udział zielonej energii elektrycznej w całej Grupie EOS wyniósł 32 procent i nadal rośnie. Aby zwiększyć świadomość wszystkich pracowników w zakresie energooszczędnej codziennej rutyny biurowej, od 2026 roku dostępny jest materiał edukacyjny „The Green Compass”. Ta zainicjowana przez pracowników seria ma charakter edukacyjny i dostarcza współpracownikom praktycznych wskazówek dotyczących codziennej rutyny biurowej przyjaznej dla klimatu.



Lokalne działania na rzecz ochrony środowiska i klimatu

Oprócz ogólnokorporacyjnych inicjatyw EOS na rzecz ochrony klimatu i środowiska — takich jak przejście na ekologiczną energię elektryczną — Grupa EOS realizuje projekty prowadzone lokalnie przez swoje krajowe spółki zależne. Międzynarodowa społeczność lokalnych ambasadorów CR, utworzona w 2024 r., dzieli się informacjami na temat projektów i opracowuje nowe pomysły.

- **Drugie życie sprzętu biurowego (Bośnia i Hercegowina):** W ostatnim roku obrotowym krajowa spółka zależna przekazała 84 urządzenia informatyczne organizacji non-profit „*Kompjuteri nade*” (Komputery Nadziei). Inicjatywa ta pozwala nadać urządzeniom drugie życie, a następnie udostępnia je osobom w potrzebie, przyczyniając się w ten sposób do zmniejszenia ilości odpadów elektronicznych. Ponadto krajowe spółki zależne EOS w Niemczech, Danii, Rumunii i kilku innych krajach dbają o to, by stare urządzenia były odnawiane i ponownie wykorzystywane.
- **Zbieranie śmieci (Słowenia i Francja):** Z okazji Światowego Dnia Sprzątania firma EOS we Francji zmobilizowała prawie 40 pracowników, którzy zebrali 30 kg odpadów w zakładach w Nantes, Pau, Lons i Wasquehal. Pracownicy w Słowenii zaprosili do udziału w projekcie „Firmy przy Letališka cesta łączą siły na rzecz czystszej Lublany” 19 dodatkowych przedsiębiorstw. W ramach inicjatywy EOS 250 pracowników zebrało łącznie 360 kg odpadów (rys. 1–2).
- **Oszczędzanie energii (Polska):** Nasze biuro w Warszawie jest wyposażone w inteligentny system, który automatycznie zarządza oświetleniem, przyczyniając się w ten sposób do oszczędzania energii (rys. 3).



„Inteligentny system biurowy w naszym warszawskim biurze to przemyślana inwestycja w przyszłość – zarówno pod względem technologicznym, jak i środowiskowym”.



Angelika Piwnik

Starszy menedżer ds. zarządzania biurem w EOS Poland



Trzy pytania do...

Christiana Emusa

Starszy menedżer ds. strategii korporacyjnej, rozwoju i transformacji, odpowiedzialny za strategię EOS w zakresie CR/ESG

Spis treści

O EOS

Informacje finansowe

Raport dotyczący zrównoważonego rozwoju

Środowisko

Społeczeństwo

Ład korporacyjny

Tematy specyficzne dla podmiotu

Załącznik

1 Jakie są filary strategii EOS w zakresie CR/ESG?

Christian Emus: Zrównoważony rozwój ma dla EOS wysokie znaczenie i od lat jest mocno zakorzeniony w firmie. Aspekty środowiskowe, społeczne i związane z ładem korporacyjnym idą w EOS w parze. W naszej strategii zrównoważonego rozwoju zdefiniowaliśmy cztery obszary działania o największym znaczeniu: stabilność finansowa, odpowiedzialne windykowanie należności, zaangażowanie społeczne oraz ochrona środowiska. Sprawiedliwe traktowanie dłużników, przestrzeganie wysokich standardów branżowych, stosowanie rygorystycznych kryteriów inwestycyjnych oraz zapewnianie równych szans naszym pracownikom – to wszystko oznacza dla nas działanie w duchu zrównoważonego rozwoju. Jednocześnie dążymy do wspierania transformacji w kierunku zrównoważonej gospodarki i aktywnego przyczyniania się do działań na rzecz klimatu.

2 Jakie postępy osiągnęła firma EOS w zakresie ochrony klimatu w ostatnim roku obrotowym?

Christian Emus: Intensywnie pracujemy nad tym, aby nasze działania były wdrażane w całej Grupie – jest to wspólny wysiłek obejmujący ponad 20 krajowych spółek zależnych. Od tego roku firma EOS publikuje cele obejmujące całą Grupę w odniesieniu do wszystkich istotnych aspektów ESG. Dotyczy to kwestii społecznych i związanych z ładem korporacyjnym, a także działań na rzecz klimatu. Na przykład dążymy do znacznego zwiększenia udziału zielonej energii elektrycznej, a także odsetka pojazdów elektrycznych w naszej flocie. Międzynarodowa społeczność ambasadorów CR pomaga w przekazywaniu celów i inicjatyw związanych ze zrównoważonym rozwojem do krajowych spółek zależnych.

3 Jak ocenia Pan wyniki firmy EOS?

Christian Emus: O tym, że odnosimy sukcesy w tym, co robimy, świadczy nasz najnowszy rating ESG: złoty medal przyznany przez EcoVadis, renomowaną międzynarodową agencję ratingową, to szczególne wyróżnienie. EOS plasuje się w pierwszej piątce procentowej wszystkich firm ocenianych przez EcoVadis na całym świecie i w pierwszej trójce procentowej w swojej branży. Po zdobyciu w zeszłym roku brązowego medalu udało nam się ponownie znacznie poprawić nasze wyniki dzięki współpracy między krajami. Nie spoczywamy jednak na laurach: ten sukces motywuje nas do dalszego doskonalenia.

„Intensywnie pracujemy nad tym, aby nasze działania były wdrażane w całej Grupie – jest to wspólny wysiłek obejmujący ponad 20 krajowych spółek zależnych”.

Christian Emus

Starszy menedżer ds. strategii korporacyjnej, rozwoju i transformacji Grupy EOS



Droga Grupy Otto do osiągnięcia zerowej emisji netto

W tym zakresie wytyczne zawiera definicja zerowej emisji netto sformułowana przez inicjatywę Science-Based Targets (SBTi). Głównym celem jest tutaj redukcja emisji gazów cieplarnianych. Wszystkie pozostałe emisje muszą zostać trwale zrównoważone. Oznacza to, że przedsiębiorstwa muszą podjąć działania mające na celu usuwanie gazów cieplarnianych z atmosfery i ich trwałe składowanie, kompensując w ten sposób emisje, których nie udało się zredukować. Obecnie przedsiębiorstwa mogą zrównoważyć nie więcej niż dziesięć procent swoich emisji gazów cieplarnianych. Ponadto SBTi wzywa przedsiębiorstwa do podjęcia dodatkowych działań mających na celu ograniczenie emisji wykraczających poza ich łańcuch wartości. Jest to zgodne z inicjatywami społecznymi i międzynarodowymi mającymi na celu radykalne ograniczenie emisji gazów cieplarnianych do poziomu zerowego netto. Grupa Otto regularnie informuje swoich interesariuszy o postępach w formułowaniu celu zerowej emisji netto, m.in. poprzez Raport Roczny Grupy Otto.

Cele

Jako część Grupy Otto, firma EOS przyczynia się do realizacji ambitnych celów klimatycznych Grupy, które zostały ustalone w ramach jej strategii zrównoważonego rozwoju. Kluczowe znaczenie ma tutaj osiągnięcie krótkoterminowego celu SBT, który przewiduje 42-procentową* redukcję bezwzględnej emisji gazów cieplarnianych Grupy do końca roku obrotowego 2031/32 w zakresie Scope 1–3 w porównaniu z rokiem obrotowym 2021/22. Ma to zostać osiągnięte poprzez konsekwentne zapobieganie emisjom i ich redukcję. Zgodnie z wytycznymi SBTi Grupa Otto nie akceptuje projektów kompensacyjnych w celu osiągnięcia swoich celów.

Opracowując własne cele klimatyczne, Grupa Otto oparła się na Protokole dotyczącym gazów cieplarnianych (GHG Protocol). W przypadku krótkoterminowego SBT Grupa Otto stosuje się do definicji SBTi i zakłada horyzont czasowy od pięciu do dziesięciu lat.

Ponadto własne zaangażowanie Grupy Otto w działania na rzecz klimatu powinno nie tylko przyczynić się do osiągnięcia już zatwierdzonych krótkoterminowych celów SBT, ale także wykraczać poza określone ramy czasowe. Grupa Otto intensywnie angażuje się zatem w określenie celu zerowej emisji netto na rok 2045 oraz nakreślenie kroków niezbędnych do osiągnięcia tego celu.

Firma EOS wyznaczyła również konkretne cele, które mają przyczynić się do bezwzględnej redukcji emisji gazów cieplarnianych w zakresie Scope 1 i Scope 2 w ramach Grupy Otto o 42 procent do końca roku obrotowego 2031/32 (w porównaniu z rokiem obrotowym 2021/22). Odnosi się to do emisji bezpośrednich pochodzących ze źródeł będących własnością firmy lub przez nią kontrolowanych, takich jak własna flota pojazdów, oraz emisji pośrednich wynikających z zakupionej energii. Kluczowe znaczenie dla ograniczenia emisji z zakresu 1 i 2 ma przejście na ekologiczną energię elektryczną we wszystkich lokalizacjach EOS. W związku z tym naszym celem jest pozyskiwanie energii elektrycznej ze źródeł odnawialnych w 100 procentach we wszystkich lokalizacjach EOS do roku 2030/31. ** W tym celu dążymy do zwiększenia udziału samochodów elektrycznych i pojazdów hybrydowych typu plug-in w flocie samochodów służbowych do ponad 35 procent do roku 2030/31.

* Zgodnie z celem opartym na danych naukowych (SBT) oraz w zgodzie z celem 1,5 °C zawartym w Porozumieniu Paryskim; oficjalne sformułowanie celu jest dostępne na [stronie internetowej SBTi](#).

** Dotyczy lokalizacji, w których zakup ekologicznej energii elektrycznej jest zasadniczo możliwy, a firma EOS ma wpływ na wybór źródła energii.

W celu ciągłego ograniczania emisji gazów cieplarnianych stawiamy na energię odnawialną. Ponieważ nie pozwala nam to uniknąć emisji gazów cieplarnianych wynikających z niezbędnych podróży służbowych, kompensujemy takie emisje. Działania te nie są uznawane za kwalifikowalne redukcje emisji w ramach inicjatywy Science-Based Target, ale stanowią dobrowolną inicjatywę uzupełniającą Grupy EOS. Od 2021 roku firma EOS wspiera projekty na rzecz klimatu za pośrednictwem swojego partnera, firmy atmosfair. W minionym roku obrotowym wsparliśmy małe biogazownie w Kenii, wysokiej jakości projekt w ramach Mechanizmu Czystego Rozwoju (CDM) oraz projekt na rzecz klimatu posiadający certyfikat Gold Standard.



Metodologia gromadzenia danych

Do określenia emisji gazów cieplarnianych wybrano podejście oparte na lokalizacji. W ramach gromadzenia danych uwzględniono emisje floty całej Grupy EOS, a także zużycie energii grzewczej i elektrycznej w zakładach EOS (w przypadku energii elektrycznej i ciepła zebrane dane obejmują 75 procent całkowitej powierzchni użytkowej w każdym przypadku). Emisje z budynków obliczono przede wszystkim przy użyciu krajowych współczynników emisji Międzynarodowej Agencji Energetycznej (IEA) z 2025 r. (<https://www.iea.org/>). Na tej podstawie obliczone wartości emisji zostały ekstrapolowane na całą Grupę EOS. *

* Sprawozdanie dotyczące kluczowych wskaźników środowiskowych odnosi się do roku kalendarzowego 2025.

Cele

Powierzchnia	Cel	Ilościowe cel	Rok docelowy	2025/26
Emisje	Wsparcie dla krótkoterminowego celu opartego na danych naukowych (SBT) Grupy Otto oraz kolejnych celów redukcji emisji gazów cieplarnianych	-42%	2031/32	Zobacz Otto Group Raport
Zielona energia elektryczna	Udział energii elektrycznej z odnawialnych źródeł *	100% *	2030/31	32%
Flota	Udział pojazdów elektrycznych i hybrydowych typu plug-in w flocie EOS	>35%	2030/31	19%
Odpady	Odsetek podmiotów segregujących odpady	>95%	2028/29	94%

* Dotyczy lokalizacji, w których zakup ekologicznej energii elektrycznej jest zasadniczo możliwy, a firma EOS ma wpływ na wybór źródła energii.

Kluczowe dane dotyczące łagodzenia zmian klimatu

1 647 t ekw₂ bezpośrednich emisji gazów cieplarnianych CO₂
Grupa EOS odpowiada za bezpośrednią emisję gazów cieplarnianych wynoszącą łącznie 1 647 ton ekwiwalentu_{CO₂}(zakres 1).

32 procent udział ekologicznej energii elektrycznej
Ekologiczna energia elektryczna stanowi 32 procent całkowitego zużycia energii elektrycznej we wszystkich lokalizacjach EOS.
Ze względu na stosowane metody obliczeniowe mogą wystąpić różnice wynikające z zaokrągleń.

1 137 t ekw₂ pośrednie emisje gazów cieplarnianych
Grupa EOS powoduje pośrednią emisję gazów cieplarnianych w wysokości 1 137 ton ekwiwalentu CO₂(zakres 2).

19 procent pojazdów elektrycznych i hybrydowych
Udział samochodów elektrycznych i pojazdów hybrydowych typu plug-in w flocie EOS wynosi 19 procent.

2 783 t CO₂ ślad węglowy (zakresy 1 i 2)
Ślad węglowy (zakresy 1 i 2) Grupy EOS wynosi 2 783 ton ekwiwalentu_{CO₂}.

94 procent segregacja odpadów
Odsetek podmiotów Grupy EOS, które segregują odpady, wynosi 94 procent.

0,49 t ekw₂ CO₂ na intensywność emisji gazów cieplarnianych pracownika
Intensywność emisji gazów cieplarnianych w EOS wynosi 0,49 tony CO₂e (emisje zakresu 1 i 2 na pracownika).

Społeczność

Niezależnie od tego, czy chodzi o nasze relacje z pracownikami, czy z dłużnikami, możemy coś zmienić. Nasze podejście opiera się na partnerstwie, sprawiedliwości i zaangażowaniu na rzecz dobra wspólnego.



S1 – Nasi pracownicy

W obszarze działania „Zaangażowanie społeczne” skupiamy się na ludziach. Naszych pracowników stawiamy w centrum uwagi i wypełniamy naszą społeczną odpowiedzialność poprzez inicjatywy edukacyjne.

Równe traktowanie i równe szanse dla wszystkich

Istotne skutki

Grupa EOS traktuje różnorodność i integrację jako podstawowe filary swojej kultury korporacyjnej, opierając się na głębokim przekonaniu, że różnorodność pracowników stanowi kluczową zaletę. W ramach oceny istotności zidentyfikowaliśmy negatywne skutki dla naszej kadry, które mogą wynikać z nierównego traktowania osób w ramach istniejących struktur, takich jak proces rekrutacji oraz możliwości szkoleniowe i rozwojowe. Nie da się ich łatwo zapobiec ze względu na systemowe struktury dyskryminacji w społeczeństwie. Aby ograniczyć te skutki, wdrożyliśmy polityki i działania oparte na zasadach równego traktowania i równych szans dla wszystkich.

Polityki i działania

Jesteśmy przekonani, że trwały sukces biznesowy jest nierozzerwalnie związany z silnym, zaangażowanym i zróżnicowanym zespołem, w którym każda osoba czuje się doceniona i wspierana. To podstawowe podejście znajduje odzwierciedlenie w naszym konsekwentnym zaangażowaniu na rzecz równego traktowania i równych szans dla wszystkich pracowników, niezależnie od płci, pochodzenia czy wyznania.

W naszym **Kodeksie postępowania** zawarliśmy jasne wartości i zasady etyczne, które stanowią podstawę naszych działań, a tym samym naszej kultury korporacyjnej. Zgodnie z niniejszym dokumentem, a także z **Polityką korporacyjną „Zrównoważone postępowanie i odpowiedzialne zakupy”**, zobowiązujemy się do działania zgodnie z prawem oraz do przestrzegania zasad Międzynarodowej Organizacji Pracy (MOP), Inicjatywy ONZ Global Compact, Powszechnej Deklaracji Praw Człowieka ONZ oraz Wytycznych ONZ dotyczących biznesu i praw człowieka.

Przestrzegamy standardów ustanowionych przez naszą spółkę macierzystą, Otto Group, w celu zapobiegania wszelkim naruszeniom praw człowieka, które mogą wystąpić w związku z naszą działalnością biznesową i operacyjną, oraz reagowania na nie. Obejmuje to również nasze dobrowolne zobowiązanie do współpracy wyłącznie z partnerami i klientami, którzy przeszli naszą weryfikację partnerów biznesowych i w przypadku których nie ma żadnych przesłanek wskazujących na naruszenia praw człowieka.

Ponadto wszystkie spółki należące do grupy EOS zobowiązują się do przestrzegania następujących zasad postępowania społecznego:

- **Równe szanse:** Oznacza to zakaz wszelkiej dyskryminacji i zapewnienie równych szans. Nie może dochodzić do dyskryminacji ze względu na kolor skóry, płeć, wiek, język, religię, orientację seksualną lub tożsamość płciową, pochodzenie narodowe lub społeczne, poglądy polityczne lub inne, ani niepełnosprawność.
- **Wolność wypowiedzi:** Szanujemy wolność wypowiedzi i zgromadzeń, a także prawo do tworzenia związków zawodowych i przystępowania do nich oraz do prowadzenia negocjacji zbiorowych.



“

W EOS ludzie są w centrum uwagi, ponieważ jesteśmy przekonani, że wyjątkowy sukces opiera się na zróżnicowanym i zmotywowanym zespole. Nasze zaangażowanie na rzecz równego traktowania i równych szans stanowi podstawę do przyciągania, rozwoju i długoterminowego zatrzymywania talentów”.



David Müller
Starszy wiceprezes ds. kadr w Grupie EOS

Spis treści

O firmie EOS

Analizy finansowe

Raport dotyczący zrównoważonego rozwoju

Środowisko

Społeczeństwo

Ład korporacyjny

Tematy specyficzne dla podmiotu

Załącznik

Promowanie różnorodności i integracji

Zróżnicowany i zrównoważony zespół kierowniczy wnosi różne perspektywy i innowacyjne rozwiązania. Jednocześnie przyczynia się do tworzenia bardziej integracyjnej kultury korporacyjnej, w której równość szans jest zakorzeniona jako podstawowa zasada organizacyjna. **Strategia różnorodności Otto Group** obejmująca całą grupę, zatytułowana „**Envision, Embrace and Grow**” („**Wyobraź sobie, zaakceptuj i rozwijaj się**”), która ma również zastosowanie do grupy EOS, definiuje różnorodność jako strategiczny czynnik wpływający na wyniki i dotyczy zarówno zmian strukturalnych, jak i kształtujących kulturę organizacyjną. W tym kontekście już w 2021 roku Otto Group wyznaczyła ambitne cele dotyczące zrównoważonego pod względem płci udziału kobiet w kadrze kierowniczej niemieckich spółek wchodzących w skład grupy, zgodnie z ustawą o równym udziale kobiet i mężczyzn na stanowiskach kierowniczych. Ten wzorcowy środek ma na celu wzmocnienie stabilności organizacyjnej, a także odporności i zdolności adaptacyjnych w perspektywie długoterminowej.

W zakresie wzmocniania pozycji kobiet firma EOS umożliwia swoim pracownikom udział w różnych programach rozwoju dla kobiet oferowanych przez Grupę Otto. Na przykład międzygrupowy **program rozwoju talentów „Make A Plan” (MAP)** skierowany jest przede wszystkim do kobiet na początku kariery, w tym tych aspirujących do ról kierowniczych, które pragną uzyskać większą jasność co do swojego kierunku zawodowego i przyszłego rozwoju kariery poprzez ustrukturyzowany proces oceny. Absolwentki programu mają również możliwość dalszego rozwijania swoich planów zawodowych w ramach **mentoringu MAP**. Obie inicjatywy stanowią platformę dla indywidualnego rozwoju kariery, jednocześnie wzmacniając sieć kontaktów w ramach Otto Group.

W ramach rocznego, międzygrupowego **programu mentorskiego** Otto Group „**Power of Diversity**” (**PoD**) doświadczone kobiety pełniące funkcje kierownicze mają okazję omówić z mentorem wyzwania zawodowe i biznesowe, zastanowić się nad swoim rozwojem przywódczym, zapoznać się z działalnością innych spółek wchodzących w skład Grupy oraz poszerzyć swoją sieć kontaktów poprzez wymianę doświadczeń z innymi uczestniczkami programu. Jednocześnie członkowie najwyższego kierownictwa pełniący rolę mentorów w ramach tego programu mają okazję poznać różne perspektywy dotyczące firmy oraz omówić zagadnienia związane z przywództwem.

Opierając się na inicjatywach Grupy Otto, Grupa EOS opracowała własną strategię różnorodności dostosowaną do specyficznych uwarunkowań firmy. Główne założenia tej strategii zostały określone w naszej **Polityce korporacyjnej „Różnorodność i integracja”**, która – podobnie jak wszystkie inne polityki Grupy EOS – jest dostępna dla wszystkich pracowników. Dzięki tej polityce stworzyliśmy kompleksowe ramy, które promują szacunek i uznanie dla każdego pracownika, jednocześnie wspierając indywidualny rozwój w środowisku, które powinno być wolne od uprzedzeń i dyskryminacji. Ponadto EOS Holding, jako spółka dominująca Grupy EOS, podpisała **Kartę Różnorodności**. W ten sposób EOS zobowiązuje się do zapewnienia środowiska pracy opartego na szacunku i wolnego od uprzedzeń – co ma wpływ na całą Grupę. Strategia różnorodności Grupy EOS została opracowana przez dział Zarządzania Różnorodnością. Opisane poniżej działania przyczyniają się do realizacji strategii różnorodności Grupy EOS.

Aby **ograniczyć nieświadome uprzedzenia**, szkolenia na ten temat są obowiązkowe dla wszystkich pracowników działu kadr i rekrutacji. Główny nacisk w szkoleniach kładziony jest na typowe czynniki wyzwalające (np. zdjęcia, informacje o wieku) oraz ich wpływ na postrzeganie i proces podejmowania decyzji. Ponadto na cyfrowej platformie edukacyjnej oraz w międzynarodowym intranecie dostępne są kursy e-learningowe i krótkie moduły szkoleniowe.

Zestaw narzędzi „Navigating Careers and Life Transitions” („Kierowanie karierą i zmianami żywotnymi”) dostępny na cyfrowej platformie edukacyjnej jest skierowany przede wszystkim do kadry kierowniczej. Zestaw ten przygląda się bliżej sytuacji pracowników na różnych etapach życia, w tym planowaniu rodziny, urlopie rodzicielskim i menopauzie.

Pomimo wysokiego odsetka kobiet w naszej firmie, w EOS zauważamy, że odsetek aplikacji od kobiet na stanowiska w IT oraz od mężczyzn na stanowiska w marketingu i HR pozostaje uderzająco niski we wszystkich krajach. Aby to zmienić, nieustannie podejmujemy działania mające na celu **uatrakcyjnienie ogłoszeń o pracę dla wszystkich płci**.

Lokalne inicjatywy na rzecz różnorodności

Na poziomie lokalnym firma EOS realizuje również liczne inicjatywy i nawiązuje partnerstwa w celu promowania różnorodności i integracji zarówno wewnątrz, jak i na zewnątrz organizacji:

- **Współpraca z Gender Equality Alliance (Macedonia):** Celem wspólnych działań jest poprawa wiedzy finansowej kobiet jako warunku wstępnego wzmocnienia ich pozycji ekonomicznej i zapewnienia równych szans.
- **Miesiąc różnorodności (Słowenia):** Co roku w maju nasi pracownicy świętują Miesiąc różnorodności. W tym roku prelegenci z EOS w Słowenii zostali zaproszeni na cztery wydarzenia, podczas których poruszano różne tematy z perspektywy integracji i empatii.
- **Festiwal integracji (Słowenia):** Słoweński zespół angażuje się również jako wolontariusze podczas festiwalu integracji „Play with Me” („Igraj se z mano”), po raz kolejny pokazując, że różnorodność to coś więcej niż tylko słowo (**rys. 1**).



- **Duo Day (Francja):** Tego dnia osoby z niepełnosprawnościami mają okazję zapoznać się z różnymi zawodami dostępnymi w firmie EOS. Każda z nich jest przydzielona do eksperta z EOS, który towarzyszy jej przez cały dzień i pozwala jej wgląd w codzienne życie zawodowe. Duo Day stanowi zatem wyjątkową okazję do promowania różnorodności w miejscu pracy.

- **AlterEOS (Francja):** Od 2023 roku firma EOS we Francji zleca część swoich działań back-office oraz obsługi połączeń telefonicznych firmie AlterEOS, która oferuje osobom z niepełnosprawnościami długoterminowe możliwości zatrudnienia. Partnerstwo to pozwala firmie EOS zaspokajać własne potrzeby operacyjne, a jednocześnie pomaga osobom często marginalizowanym w powrocie na rynek pracy.

Rozwój pracowników i zarządzanie talentami

Nasze standardy dotyczące rozwoju pracowników, szkoleń i zarządzania talentami są określone w **Polityce korporacyjnej „People & Culture”** i mają charakter wiążący w całej Grupie. Polityka ta określa minimalne standardy obowiązujące w całej Grupie w kluczowych obszarach HR. Obejmuje ona wynagrodzenia i świadczenia, rozwój pracowników i zarządzanie talentami, naukę i szkolenia oraz rozwiązanie stosunku pracy i proces offboardingowy. Jako kompleksowa Polityka „Ludzie i kultura” uwzględnia ona również kluczowe elementy odrębnej Polityki różnorodności i integracji. Ogólnie rzecz biorąc, podniesienie standardów poprzez zdefiniowanie minimalnych wymagań w tych obszarach przyczyni się do stworzenia pozytywnego, integracyjnego i produktywnego środowiska pracy, z korzyścią zarówno dla naszych pracowników, jak i dla całej Grupy EOS.

Podstawą Polityki kadrowo-kulturowej są **regularne oceny wyników i rozwoju**, podczas których pracownicy i ich przełożeni omawiają indywidualne ścieżki kariery oraz określają kolejne kroki w zakresie rozwoju zawodowego.

Liczne inicjatywy szkoleniowe i związane z rozwojem zawodowym wspierają naszych pracowników w osiąganiu ich osobistych celów, jednocześnie wzmacniając ich długoterminowe zaangażowanie w Grupę EOS. Treść i forma ukierunkowanych programów szkoleniowych są ustalane lokalnie przez poszczególne podmioty. W całej Grupie pracownicy mają możliwość uczestniczenia w kursach języka angielskiego. Kluczowe tematy są przekazywane w ramach ścieżek edukacyjnych na ogólnogrupowej **platformie edukacyjnej**, która zapewnia dostęp do istotnych zagadnień, takich jak sztuczna inteligencja, umiejętności miękkie oraz cel naukowy Grupy Otto. Nasi pracownicy korzystają również z szerokiej oferty **Otto Academy**.

Oprócz wspierania kultury uczenia się, zarządzanie talentami w znacznym stopniu przyczynia się do zapewnienia równego traktowania i równych szans dla wszystkich. Dzięki ogólnogrupowej inicjatywie Otto Group **„Your Next Move”** pracownicy na wszystkich szczeblach otrzymują różnorodne możliwości rozwoju, a wolne stanowiska są obsadzone przez pracowników o wysokim potencjale z własnych szeregów. Program „Your Next Move” daje pracownikom możliwość dalszego rozwoju kariery – na przykład poprzez objęcie innego stanowiska lub pracę w innym obszarze działalności Grupy, np. przejście z logistyki do działu finansowego.

W ramach działań mających na celu wzmocnienie zarządzania talentami Grupa EOS uruchomiła program **EOS Excellence Program** – swój pierwszy międzynarodowy program dla kadry kierowniczej najwyższego szczebla. Celem było, po pierwsze, dalsze rozwijanie kompetencji strategicznych kierownictwa wyższego szczebla poprzez zapewnienie im nowych perspektyw i narzędzi do radzenia sobie z wyzwaniami o kluczowym znaczeniu dla działalności. Po drugie, międzynarodowy charakter programu sprzyjał tworzeniu silnej sieci kontaktów ponadgranicznych. Jako ostatni etap programu uczestnicy zaprezentowali swoje projekty wpływowe przed zarządem EOS. Jeden z takich projektów skupiał się na promowaniu zrównoważonych procesów spłaty poprzez dostosowaną komunikację i ofertę rozwiązań.

Program **„Leadership Compass”** jest skierowany do pracowników z niewielkim doświadczeniem w zakresie przywództwa. Program ten oferuje zintegrowane podejście do nauki, które wyposaża liderów w umiejętności rozwijania talentów, wprowadzania zmian oraz budowania zespołów osiągających wysokie wyniki.

Program **„Level Up – Executive Learning”** wspiera strategiczny rozwój i stałą wydajność w ramach Grupy EOS poprzez ukierunkowane szkolenia dla naszej kadry kierowniczej najwyższego szczebla. Prawie 80 członków zespołu kierowniczego wyższego szczebla ukończyło już kursy online z zakresu sztucznej inteligencji, finansów i innowacji, oferowane przez wiodące instytucje akademickie na całym świecie, w tym Judge Business School Uniwersytetu Cambridge, Columbia Business School oraz Massachusetts Institute of Technology (MIT).

Działania te stanowią integralną część naszej strategii. Dbamy o to, aby nasi pracownicy mogli w pełni wykorzystać swój potencjał, a tym samym wnieść znaczący wkład w nasz wspólny sukces oraz zrównoważoną przyszłość firmy EOS.



Zaangażowanie pracowników

Poprzez utworzenie **Rady ds. Różnorodności i Integracji** firma EOS stworzyła strukturalne ramy służące konsolidacji inicjatyw na rzecz różnorodności w przedsiębiorstwie. Komitet zbiera się dwa razy w roku i składa się z przedstawicieli kierownictwa, działu kadr, działu ds. zarządzania różnorodnością oraz społeczności pracowniczych.

Społeczności to sieci utworzone przez pracowników. Nasi pracownicy mogą poświęcić do dziesięciu procent swojego czasu pracy na działania w ramach tych sieci. Podręcznik określa cel, strukturę i dostępne zasoby społeczności, służąc jako przewodnik po ich skutecznej organizacji. Obecnie istnieją dwie społeczności: W:isible i QueerPoint.

W:isible promuje równouprawnienie płci poprzez zwiększanie widoczności kobiecych wzorców do naśladowania w firmie EOS oraz w innych branżach. Inspirującą platformą do tego celu jest międzynarodowy cykl wykładów „Vitamin W”, w którym występują takie prelegentki, jak astronautka dr Insa Thiele-Eich, dyrektor finansowa EOS dr Eva Griewel oraz Luisa Plasberg, ekspertka ds. obciążenia psychicznego. Ponadto

Cele

Obszar	Docelowe	Wskaźniki ilościowe cel	Rok docelowy	2025/26
Różnorodność	Odsetek kobiet na stanowiskach kierowniczych	50% +/-5%	Co roku	51%
Rotacja	Wskaźnik rotacji pracowników	<15%	2028/29	15,3%
Rozwój	Odsetek wszystkich pracowników objętych coroczną oceną rozwoju	>95%	2028/29	63%
Bezpieczeństwo i higiena pracy	Odsetek ogółu pracowników objętych dotatkowymi usługami zdrowotnymi *	>75%	2028/29	88%

* Może to obejmować na przykład badania kontrolne, szczepienia przeciw grypie lub dodatkowe ubezpieczenie zdrowotne

QueerPoint promuje środowisko wolne od dyskryminacji, w którym pracownicy LGBTQ+ w EOS mogą się rozwijać, czuć się bezpiecznie i być sobą. Ważnym kamieniem milowym były warsztaty z udziałem członków międzynarodowej społeczności, uzupełnione wykładem mającym na celu podniesienie świadomości na temat różnorodności płciowej i seksualnej.

Kanały zgłaszania skarg

W EOS stosujemy politykę zerowej tolerancji wobec wszelkich form molestowania lub niewłaściwego zachowania – fizycznego, werbalnego czy cyfrowego. Zachęcamy wszystkich pracowników do podjęcia działań, jeśli doświadczą lub będą świadkami takich zachowań. Nasza procedura składania skarg odzwierciedla nasze zaangażowanie na rzecz przejrzystości, sprawiedliwości i szacunku dla każdej osoby. W ramach zarządzania skargami oferujemy kilka kanałów, aby zapewnić, że wszystkie głosy zostaną wysłuchane:

- **Lokalni przedstawiciele działu kadr:** Jako pierwszy punkt kontaktowy w poszczególnych krajach nasze lokalne zespoły kadrowe zapewniają wsparcie i doradztwo.

- **Bezpośredni kontakt z działem ds. różnorodności:** Pracownicy poszukujący porady lub mający konkretne obawy mogą skontaktować się bezpośrednio z działem ds. różnorodności. Ta opcja gwarantuje, że zapytania i zgłoszenia są rozpatrywane szybko i profesjonalnie.

- Ponadto zarówno nasi pracownicy, jak i osoby trzecie mogą zgłaszać naruszenia i niewłaściwe zachowania za pośrednictwem cyfrowej **platformy SpeakUp**, systemu zgłaszania nieprawidłowości w Grupie Otto. Niezależny rzecznik praw obywatelskich stanowi również dodatkowy sposób, w jaki wewnątrzni i zewnątrzni interesariusze mogą poufnie skontaktować się z EOS lub Grupą Otto. Więcej informacji na ten temat można znaleźć na stronie 52.

- **Społeczności takie jak QueerPoint i W:isible:** Platformy te stanowią cenne sieci wymiany i wsparcia wśród osób o podobnych poglądach. Promują one kulturę otwartości i wzajemnego szacunku, zapewniając przestrzeń do dialogu i zrozumienia.

Kluczowe dane dotyczące równego traktowania i równych szans oraz naszej kadry

Wprowadziliśmy kompleksowe mechanizmy monitorowania i raportowania, aby zapewnić skuteczność naszych inicjatyw w zakresie różnorodności i integracji oraz stymulować ciągłe doskonalenie.

W ścisłej współpracy z naszą spółką macierzystą, Otto Group, co roku gromadzimy dane w celu oceny postępów naszych działań w zakresie różnorodności i integracji. Te kluczowe dane obejmują różne aspekty, takie jak rozkład płci, reprezentacja mniejszości na stanowiskach kierowniczych oraz korzystanie z urlopu rodzicielskiego. Wyniki tych badań stanowią podstawę do opracowywania ukierunkowanych działań mających na celu wspieranie różnorodności i integracji.

Dane liczbowe podano w liczbie pracowników i, o ile nie wskazano inaczej, odnoszą się do stanu na koniec roku obrotowego (28 lutego 2026 r.).

Należy pamiętać, że od roku 2025/26, w związku z dostosowaniem do standardów ESRS, stosowana będzie zmieniona definicja liczby pracowników. Pracownicy nieaktywni nie są już uwzględniani w podawanej łącznej liczbie pracowników ani w powiązanych danych, co skutkuje spadkiem liczby pracowników o 279 w porównaniu z rokiem poprzednim.

Spis treści

O firmie EOS

Analizy finansowe

Raport dotyczący zrównoważonego rozwoju

Środowisko

Społeczeństwo

Ład korporacyjny

Tematy specyficzne dla podmiotu

Załącznik

Obszar	2023/24	2024/25	2025/26
Siła robocza			
EQF	5 765	5 686	5 427
Liczba pracowników	6 160	6 060	5 722
Liczba pracowników według regionu			
Jednostki centralne	393	416	394
Europa Środkowa	2 020	1 970	1 889
Europa Zachodnia	1 080	1 108	1 172
Europa Wschodnia	2 667	2 566	2 267
Liczba pracowników według płci ¹⁾			
Mężczyźni	33%	34%	35%
Kobiety	67%	66%	65%

Obszar	2023/24	2024/25	2025/26
Liczba pracowników według kategorii i płci ^{1),2)}			
Pracownicy	5 259	5 151	4 853
w tym kobiety	69%	69%	68%
Kierownictwo	901	909	869
w tym kobiety	51%	51%	51%
Liczba pracowników według rodzaju umowy			
Na stałe	5 958	5 839	5 559
Tymczasowe	202	221	163
Liczba pracowników według rodzaju umowy i płci ¹⁾			
Pełny etat	5 174	5 074	4 899
w tym kobiety	64%	63%	62%
W niepełnym wymiarze godzin	986	986	823
w tym kobiety	82%	84%	86%

Obszar	2023/24	2024/25	2025/26
Liczba pracowników według wieku (ogółem)			
Wiek <30	1 198	1 083	922
Wiek 30–50	3 856	3 821	3 640
Wiek >50	1 106	1 156	1 160
Liczba pracowników według wieku (pracownicy)			
Wiek <30	1 162	1 056	907
Wiek 30–50	3 158	3 119	2 980
Wiek >50	939	976	966
Liczba pracowników według wieku (kadra kierownicza)			
Wiek <30	36	27	15
Wiek 30–50	698	702	660
Wiek >50	167	180	194
Liczba pracowników przebywających na urlopie rodzicielskim w okresie sprawozdawczym ^{1),3)}			
Liczba pracowników	438	530	467
w tym kobiety	85%	87%	86%
Odsetek ogółu pracowników objętych układami zbiorowymi ⁴⁾			
Odsetek pracowników	39%	38%	40%
Nowo zatrudnieni ¹⁾			
Łączna liczba nowo zatrudnionych pracowników	947	901	962
w tym kobiety	61%	63%	61%

Obszar	2023/24	2024/25	2025/26
Rotacja			
Wskaźnik rotacji	16,0%	16,1%	15,3%
Pracownicy niebędący pracownikami etatowymi ⁵⁾			
Liczba ogółem	183	169	206
Liczba godzin szkoleniowych			
Średnia liczba godzin szkoleniowych na pracownika	35	28	21
Roczne oceny wyników i rozwoju			
Odsetek pracowników objętych corocznymi ocenami wyników i rozwoju	brak danych	64%	63%
Liczba dni zwolnień lekarskich			
Liczba dni zwolnienia lekarskiego na pracownika, z wyłączeniem długotrwałych zwolnień	brak danych	9,6	7,8
Dodatkowe usługi zdrowotne			
Odsetek osób objętych dodatkowymi usługami zdrowotnymi	brak danych	brak danych	88%

¹⁾ Płeć zgodnie z deklaracją samych pracowników. W latach objętych sprawozdaniem mniej niż 5 pracowników nie przypisało się do żadnej z dwóch płci binarnych i dlatego nie zostały one uwzględnione ze względu na ochronę danych.

²⁾ Kadre kierowniczą definiuje się jako pracowników odpowiedzialnych za kierowanie innymi osobami (w tym kierowników call center, liderów zespołów i kierowników liniowych).

³⁾ Może zawierać wiele wpisów dotyczących nieobecności obejmujących więcej niż jeden rok obrotowy.

⁴⁾ Odnosi się do porozumień między przedstawicielami pracowników a firmą EOS. W przypadku wszystkich pozostałych pracowników obowiązują indywidualne umowy z pracodawcą.

⁵⁾ Typowe rodzaje pracy wykonywane przez tych pracowników obejmują zadania administracyjne, wsparcie informatyczne oraz usługi marketingowe.

S4 – Konsumenci i użytkownicy końcowi

W obszarze działania „Odpowiedzialne windykowanie należności” skupiamy się na dłużnikach zalegających z płatnościami. Dla wielu osób zaległe płatności stanowią nie tylko obciążenie finansowe, ale także emocjonalne. Jesteśmy świadomi naszej odpowiedzialności za zapewnienie im w tej sytuacji wsparcia opartego na szacunku i sprawiedliwości. Szczególną uwagę poświęcamy wrażliwym konsumentom, którzy borykają się z trudnościami osobistymi.

Skutki związane z informacją i integracja społeczna

Istotne skutki

Nasz model biznesowy opiera się na windykacji zaległych należności od przedsiębiorstw i banków. W odniesieniu do dłużników związanych z zaległymi należnościami kierujemy się zasadami uczciwej windykacji. Kluczowym pozytywnym skutkiem naszej działalności dla dłużników jest wspieranie ich w zrównoważonym zarządzaniu długiem. Odpowiednie plany spłaty przyczyniają się do ich stabilizacji finansowej. Informujemy również konsumentów o ryzyku związanym z długiem.

Polityki i działania

Wprowadzona w 2023 r. ogólnogrupowa **polityka korporacyjna „Etyczne zarządzanie dłużnikami”** określa wiążące minimalne standardy etycznego zarządzania wierzytelnościami. W ramach tej polityki zobowiązujemy się do sprawiedliwego traktowania wszystkich dłużników oraz do stosowania szczególnego podejścia wobec osób znajdujących się w trudnej sytuacji, tj. tych, które obecnie nie są w stanie spłacić swoich długów z powodu wyjątkowych okoliczności, takich jak kryzysy zdrowotne lub społeczne. Ogólnie obowiązują następujące podstawowe zasady: kontakt oparty na szacunku, wrażliwości i obiektywności, wolny od uprzedzeń; stosowanie jasnego i zrozumiałego języka; oraz unikanie skomplikowanej terminologii technicznej. Kontaktujemy się z dłużnikami za pośrednictwem odpowiednich kanałów, takich jak e-mail lub telefon, i oferujemy im łatwo dostępne i odpowiednie sposoby skontaktowania się z nami, na przykład poprzez nasz portal usługowy. Celem jest umożliwienie ekonomicznie opłacalnych rozwiązań dla wszystkich stron.

Od wszystkich pracowników EOS oczekuje się przestrzegania tych standardów, a kluczowe aspekty postępowania z dłużnikami są również określone w naszym **Kodeksie postępowania**.

Kanały składania skarg pozwalają nam również identyfikować i rozwiązywać problemy na wczesnym etapie. EOS umożliwia konsumentom zgłaszanie nieprawidłowości w całej Grupie w sposób poufny i zgodny z najwyższymi standardami ochrony danych, w razie potrzeby anonimowo, za pośrednictwem cyfrowej **platformy SpeakUp** (patrz strona 52).

Ankiety satysfakcji dłużników mają również na celu dostarczanie nam regularnych informacji zwrotnych na temat tego, jak postrzegają oni nasze usługi. Ankiety te są przeprowadzane przez krajowe spółki zależne.

Anonimowa płatność

Dzięki **cyfrowym portalom usługowym**, takim jak myEOS, oferujemy dłużnikom możliwość samodzielnego rozwiązania swoich problemów bez konieczności bezpośredniego kontaktowania się z EOS. Konsumenci mogą wybierać spośród nawet ośmiu różnych opcji płatności, takich jak PayPal lub karta kredytowa, albo złożyć wniosek o rozłożenie płatności na raty. Dzięki temu konsumenci mogą sami wziąć sprawy w swoje ręce. Portal usługowy myEOS został również zaktualizowany w celu zapewnienia zgodności z **europejską ustawą o dostępności** (EAA) oraz zaoferowania wszystkim użytkownikom bardziej inkluzywnego i przyjaznego dla użytkownika doświadczenia.



“

Konsumenci oczekują, że proces płatności będzie bezpieczny, szybki i prosty. Dzięki oferowaniu różnych opcji płatności, takich jak karty kredytowe, przelewy bezpośrednie, portfele cyfrowe i płatności w ratach, dłużnicy zyskują elastyczność w dokonywaniu płatności w sposób, który najbardziej im odpowiada”.



Andra Tudorache

Kierownik ds. dostarczania produktów w EOS IT Services

Spis treści

O firmie EOS

Analizy finansowe

Raport dotyczący zrównoważonego rozwoju

Środowisko

Społeczeństwo

Ład korporacyjny

Tematy specyficzne dla podmiotu

Załącznik

Rozwiązania dla szczególnie wrażliwych konsumentów wymagających specjalnej ochrony

Osoby borykające się z trudnościami finansowymi spowodowanymi sytuacją nadzwyczajną wymagają szczególnej uwagi. Jednym z kluczowych działań jest zatrudnienie w każdym działającym oddziale EOS specjalnie przeszkolonych konsultantów call center i agentów windykacyjnych, którzy identyfikują konsumentów znajdujących się w trudnej sytuacji i wspólnie z nimi opracowują **indywidualne rozwiązania zapewniające trwałe oddłużenie**. Zespoły te przeprowadzają dogłębną analizę problemów finansowych, zdrowotnych i społecznych w ramach ustrukturyzowanego procesu. Nasz autorski system windykacyjny Kollecto+ umożliwia również tymczasowe wstrzymanie działań windykacyjnych, zapewniając „oddech” w procesie windykacji.



Cel

Aby jeszcze bardziej poprawić jakość naszych usług, do końca roku obrotowego 2028/29 ponad trzy czwarte krajowych spółek zależnych ma wdrożyć środki mające na celu zwiększenie zadowolenia dłużników zalegających z płatnościami. W roku sprawozdawczym odsetek ten wynosił 42 procent podmiotów.

Obszar	Cel	Wskaźnik ilościowy cel	Rok docelowy	Stan na rok 2025/26
Zadowolenie dłużników	Odsetek podmiotów, które wdrożyły inicjatywy mające na celu zapewnienie zadowolenia dłużników	>75%	2028/29	42%

Kluczowe dane dotyczące wpływu związanego z informacją oraz integracji społecznej

21 mln
obsłużonych spraw
windykacyjnych dotyczących
długów

W ciągu roku obrotowego Grupa EOS obsługiwała ponad 21 milionów spraw dotyczących długów.

212 milionów
kontaktów

W całym koncernie firma EOS odnotowała w okresie sprawozdawczym ponad 212 milionów kontaktów z dłużnikami.

5 milionów
zamkniętych spraw dotyczących
windykacji długów

W minionym roku obrotowym firma EOS zamknęła ponad 5 milionów spraw windykacyjnych, pomagając w ten sposób dłużnikom w uregulowaniu zaległych długów.

70 milionów
cyfrowe punkty kontaktu

W roku 2025/26 Grupa EOS odnotowała około 70 milionów cyfrowych punktów kontaktu z dłużnikami.

170 000
konsumentów w trudnej sytuacji,
zalegających z płatnościami

W okresie sprawozdawczym Grupa EOS zidentyfikowała ponad 170 000 dłużników zalegających z płatnościami jako osoby znajdujące się w trudnej sytuacji.

91 procent
spraw dotyczących długów na portalach
usługowych

W okresie sprawozdawczym dłużnicy mogli załatwić 91 procent spraw dotyczących długów za pośrednictwem cyfrowych portali usługowych.

Ład korporacyjny

Zapewniamy odpowiedzialne zarządzanie poprzez jasne zasady, przejrzyste struktury, rozliczalność oraz uczciwość w naszych działaniach. Koncentrujemy się na zgodności z przepisami, ochronie danych, bezpieczeństwie informacji, zarządzaniu ryzykiem oraz kulturze korporacyjnej sprzyjającej budowaniu długoterminowego zaufania.



W obszarze działania „Zrównoważony rozwój finansowy” kładziemy szczególny nacisk na zasady, standardy i zobowiązania obowiązujące w naszej firmie oraz w całej branży. Działamy w wrażliwym środowisku, dlatego opieramy się na jasnym zestawie zasad, który zapewnia przejrzystość i uczciwość.

Zapobieganie i wykrywanie korupcji oraz przekupstwa
Ochrona prywatności

Istotne skutki i ryzyka

W obszarze ładu korporacyjnego zidentyfikowaliśmy istotne skutki i ryzyka wynikające ze złożoności naszych procesów biznesowych oraz czynników zewnętrznych. Obejmują one ryzyko korupcji i prania pieniędzy, które może wynikać z nieodpowiedniego wdrożenia środków zapewniających zgodność z przepisami, a także przypadki oszustw i straty finansowe spowodowane próbami wprowadzenia w błąd przez podmioty zewnętrzne.

Ponadto przetwarzanie danych osobowych i wrażliwych danych dłużników wiąże się z ryzykiem naruszenia bezpieczeństwa danych i incydentów związanych z bezpieczeństwem informatycznym. Takie zdarzenia mogą prowadzić do konsekwencji prawnych i finansowych, zaszkodzić naszej reputacji oraz osłabić zaufanie klientów i dłużników. Dlatego zgodność z przepisami, ochrona prywatności i cyberbezpieczeństwo są dla nas najwyższymi priorytetami.



Polityki i działania

Strategia zapobiegania i przeciwdziałania zachowaniom korupcyjnym, oszustwom oraz naruszeniom bezpieczeństwa informatycznego i prywatności danych opiera się na systemie środków zapobiegawczych i naprawczych i obejmuje następujące elementy, których należy przestrzegać we wszystkich odpowiednich działaniach:

- Środki organizacyjne, takie jak ustandaryzowane procesy, zasada podwójnej kontroli, jasny podział obowiązków i rozdzielenie funkcji oraz zasady zatwierdzania i autoryzacji
- Systemy kontroli wewnętrznej i audyty, takie jak regularne monitorowanie i kontrole wiarygodności oraz koncepcje limitów i upoważnień
- Polityki i zasady
- Środki kadrowe, takie jak staranny dobór pracowników, zwłaszcza na kluczowe stanowiska, oraz działania uświadamiające
- IT i dane, takie jak zarządzanie dostępem i uprawnieniami, rejestrowanie i monitorowanie oraz ochrona przed cyberprzestępczością, np. phishingiem
- Systemy zgłaszania nieprawidłowości, poufne i anonimowe kanały zgłaszania oraz procesy rozpatrywania zgłoszeń

Aby zapewnić skoordynowane i ukierunkowane działania w ramach Grupy EOS, opracowaliśmy wytyczne obowiązujące wszystkich pracowników. Każda z tych wytycznych stanowi wiążące ramy dla jasno określonego zakresu zastosowania. Opierają się one na przepisach prawnych, zasadach korporacyjnych oraz celach strategicznych.

Polityki obowiązujące w całej Grupie są opracowywane przez odpowiednie działy. Dział ds. zgodności z przepisami w Grupie monitoruje przestrzeganie

polityk i wymogów. Sieć ds. zgodności z przepisami przekazuje informacje o politykach w całej Grupie i oferuje szkolenia dotyczące ich stosowania.

Polityki obowiązujące w całej Grupie, opracowane przez naszą spółkę macierzystą, Otto Group, mają również zastosowanie w Grupie EOS. Mają one bezpośrednie zastosowanie i po zatwierdzeniu przez kierownictwo EOS są rozpowszechniane w całej organizacji.

Jako Grupa EOS bierzemy na siebie odpowiedzialność w branży, aktywnie przyczyniając się do rozwoju wiążących standardów prawnych i etycznych, m.in. poprzez członkostwo w 23 europejskich stowarzyszeniach windykacyjnych, w tym w Federacji Europejskich Krajowych Stowarzyszeń Windykacyjnych (FENCA), oraz poprzez udział w różnych inicjatywach, takich jak Global Compact ONZ.

W firmie EOS zabronione są darowizny na cele polityczne. Wszelkie inne rodzaje potencjalnie politycznych wydatków (np. działania lobbingsowe, organizacje polityczne lub wydarzenia ponadpartyjne) podlegają rygorystycznej procedurze zatwierdzania i są wyraźnie ograniczone pod względem zakresu i kwoty.

Zapobieganie i wykrywanie korupcji oraz przekupstwa

Wymogi i inicjatywy dotyczące zapobiegania nadużyciom finansowym nie wynikają obecnie z jednej polityki, lecz z wzajemnego oddziaływania różnych zasad i procesów, które mają na celu minimalizację ryzyka.

W naszym **Kodeksie postępowania** nakreśliliśmy zasady kierujące naszymi codziennymi działaniami. Stanowią one niezawodny punkt odniesienia dla naszych pracowników, klientów i partnerów oraz są dostępne dla wszystkich interesariuszy na stronie

strony internetowe krajowych spółek zależnych EOS. Oczekujemy od naszych pracowników, że będą stosować te zasady w codziennej pracy oraz dbać o przejrzystość i odpowiedzialność we wszystkich relacjach. Przestrzegając tych standardów, wywieramy pozytywny wpływ na naszych klientów, partnerów i społeczeństwo. Kodeks postępowania obejmuje takie tematy, jak zapobieganie korupcji i oszustwom, zarządzanie konfliktami interesów oraz relacje z dostawcami. Ponieważ nasza działalność i kultura korporacyjna nieustannie ewoluują, regularnie weryfikujemy i aktualizujemy nasz Kodeks postępowania w razie potrzeby. Specjalne szkolenia gwarantują, że wszyscy pracownicy znają nasze wewnętrzne zasady i są na bieżąco z ich aktualizacjami.

Kodeks postępowania dostawców opiera się na zasadach Global Compact ONZ dotyczących praw człowieka, warunków pracy, środowiska i przeciwdziałania korupcji, na naszym własnym Kodeksie postępowania, odpowiednich wymaganiach Grupy Otto oraz odpowiednich standardach branżowych ustanowionych przez stowarzyszenia windykacyjne BDIU (Niemcy) i FENCA (europejskie stowarzyszenie parasolowe).

W **Polityce korporacyjnej „Przeciwdziałanie korupcji”**, która ma również zastosowanie do Grupy EOS, Grupa Otto zobowiązuje się do przestrzegania zasad Międzynarodowej Izby Handlowej (ICC) dotyczących zwalczania korupcji. Obecna wersja stanowi podstawę Polityki przeciwdziałania korupcji Grupy Otto. Polityka ta ma na celu zapobieganie nawet pozorom zachowań korupcyjnych poprzez odpowiednie zasady postępowania. Do jej kluczowych elementów należą

Opisaliśmy nasze zasady, standardy i dobrowolne zobowiązania w naszym Kodeksie postępowania i udostępniliśmy je wszystkim interesariuszom.

Do Kodeksu postępowania 

wytyczne dotyczące unikania konfliktów interesów i relacji zależności, a także zasady regulujące przyjmowanie prezentów i przekazywanie darowizn.

Polityka korporacyjna „Prezenty” stanowi uzupełnienie Polityki antykorupcyjnej i ma na celu zapewnienie wszystkim pracownikom Grupy EOS większej pewności co do zgodności z prawem w zakresie postępowania z prezentami i innymi korzyściami. Zasady określone w niniejszej polityce mają przede wszystkim na celu zapobieganie powstawaniu osobistych zależności, zobowiązań, a nawet pozorów wywierania niepożądanego wpływu na pracowników, kadrę kierowniczą lub osoby zewnętrzne związane z Grupą EOS.

Polityka korporacyjna „Przeciwdziałanie praniu pieniędzy i weryfikacja partnerów biznesowych” ma na celu podniesienie świadomości wśród dyrektorów zarządzających w zakresie takich tematów, jak zwalczanie prania pieniędzy, zwalczanie finansowania terroryzmu oraz due diligence partnerów biznesowych, a także wdrożenie minimalnych standardów obowiązujących w całej grupie. Zawiera ona wszystkie środki mające na celu zapewnienie pełnej zgodności z **dyrektywą Grupy Otto „Środki embarga w walce z terroryzmem”** – w szczególności weryfikację list terrorystów, minimalne wymagania dotyczące weryfikacji partnerów biznesowych oraz podstawowe zasady postępowania w przypadkach, w których firma EOS podlega procesowi „Poznaj swojego klienta” (KYC) przeprowadzanym przez stronę trzecią.

Dalsze środki minimalizujące ryzyko w zakresie zapobiegania oszustwom obejmują:

- Systemy kontroli wewnętrznej, takie jak kontrole wiarygodności i weryfikacje
- Kontrole dostępu
- Działania uświadamiające, takie jak symulacje phishingu i szkolenia
- Zasada podwójnej kontroli
- Kanały zgłaszania służące wczesnemu wykrywaniu

Ze względu na ich znaczenie zgłoszenia dotyczące potencjalnych naruszeń przepisów antykorupcyjnych należy zawsze kierować do Komisji ds. Sygnalizacji Nieprawidłowości Grupy Otto. Komisja decyduje, czy niezbędne dochodzenia powinny być prowadzone centralnie, czy też przekazane odpowiedniej spółce Grupy w celu dalszego rozpatrzenia. Zapewnia to odpowiednie dochodzenia i oceny oraz zmniejsza ryzyko konfliktu interesów.

Ochrona danych

Ochrona danych ma kluczowe znaczenie dla naszej działalności biznesowej oraz dla zaufania, jakim cieszymy się jako firma. Dane naszych dłużników i klientów o zaległościach płatniczych mają charakter wrażliwy, a ich ochrona jest dla nas najwyższym priorytetem. Jesteśmy świadomi tej cyfrowej odpowiedzialności i nieustannie rozwijamy nasze standardy ochrony danych oraz cyberbezpieczeństwa. Spółki Grupy EOS ściśle przestrzegają wszystkich obowiązujących przepisów dotyczących ochrony danych, w tym ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (RODO) Unii Europejskiej.

Polityka prywatności danych EOS określa wiążące standardy ochrony danych dla wszystkich spółek w Grupie, aby zapewnić odpowiedzialne i świadome ryzyka przetwarzanie danych osobowych. Podstawowymi zasadami przetwarzania danych są zgodność z prawem, przejrzystość, ograniczenie celu, minimalizacja danych, dokładność, ograniczenie okresu przechowywania, integralność oraz poufność. W celu systematycznego zarządzania i monitorowania zgodności z przepisami polityka ta ustanawia



Trójpoziomowy model zgodności z przepisami o ochronie danych, składający się z zespołów lokalnych, zespołu ds. ochrony prywatności w Grupie oraz audytu wewnętrznego.

Polityka korporacyjna „Sztuczna inteligencja” stanowi wiążące ramy określające role, obowiązki, zasady zarządzania oraz procesy związane z wykorzystaniem sztucznej inteligencji (AI) w ramach Grupy EOS. Obejmuje to zapewnienie, że dane osobowe są przetwarzane przez AI wyłącznie w sposób zgodny z prawem, niezbędny i proporcjonalny, zgodnie z europejskim ogólnym rozporządzeniem o ochronie danych (RODO). Pracownicy mogą korzystać wyłącznie z narzędzi AI, które zostały sprawdzone i zatwierdzone przez firmę, a także są zobowiązani do ukończenia szkolenia z zakresu AI.

Wiążące zasady gwarantują odpowiedzialne wykorzystanie sztucznej inteligencji. Dr Meike Fabian, dyrektor ds. zgodności w firmie EOS, wyjaśnia politykę firmy dotyczącą sztucznej inteligencji.

[Przejdź do wywiadu](#)



Polityka korporacyjna „Cyberbezpieczeństwo” Grupy EOS, której publikacja przewidziana jest na trzeci kwartał 2026 r., ustanowi nadrzędne zasady cyberbezpieczeństwa. Obejmują one podejście oparte na ryzyku, zgodność z przepisami, wielopoziomową ochronę, założenie o naruszeniu bezpieczeństwa oraz ciągłe doskonalenie — stanowiące podstawę ram zarządzania cyberbezpieczeństwem w całej Grupie. Jej celem jest zdefiniowanie zharmonizowanych standardów cyberbezpieczeństwa i cyfrowej odporności operacyjnej w całej organizacji. Polityka ta określa strukturę zarządzania, jasno definiując obowiązki oraz zasady wdrażania globalnych ram do systemu zarządzania każdej spółki wchodzącej w skład Grupy, aby zapewnić spójność, odpowiedzialność i zgodność we wszystkich spółkach zależnych.

Zdając sobie sprawę ze znaczenia ochrony danych, wdrożyliśmy liczne **środki** mające na celu zabezpieczenie wrażliwych danych klientów, dłużników, usługodawców i pracowników. Około 120 ekspertów w całej Grupie EOS pracuje nad zapewnieniem zgodności z przepisami dotyczącymi ochrony danych i bezpieczeństwa informacji. Podstawą jest **System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji (ISMS)**, który jest zgodny z wymaganiami naszej spółki macierzystej, Otto Group. Wymagania te są ściśle dostosowane do uznanego na całym świecie standardu ISO 27001 dotyczącego systemów zarządzania bezpieczeństwem informacji. Ponadto 11 krajowych spółek zależnych uzyskało już certyfikat ISO 27001.

Nasi pracownicy przechodzą obowiązkowe coroczne szkolenia z zakresu ochrony danych i bezpieczeństwa informacji, aby zapewnić wysoki poziom świadomości w tych kwestiach. Udział w szkoleniach jest systematycznie rejestrowany.

W obliczu rosnących zagrożeń dla cyberbezpieczeństwa intensyfikujemy również działania mające na celu wzmocnienie odporności operacyjnej. Zgodnie z unijną ustawą o cyfrowej odporności operacyjnej (DORA) intensywnie pracujemy nad odpornością naszych systemów i procesów. Aby zapewnić ciągłość działania w przypadku cyberataku, firma EOS przeprowadza ćwiczenia symulacyjne i testuje swoją zdolność do przywrócenia działalności biznesowej.

Ustawa o cyfrowej odporności operacyjnej (DORA)

DORA to rozporządzenie UE mające na celu wzmocnienie odporności cyfrowej w europejskim sektorze finansowym. Nakłada ono na przedsiębiorstwa finansowe obowiązek ustanowienia kompleksowych zasad zarządzania ryzykiem związanym z technologiami informacyjno-komunikacyjnymi. Celem jest zapewnienie stabilności i ciągłości działania usług finansowych nawet w przypadku cyberataków lub awarii systemów informatycznych. Rozporządzenie ustanawia jednolite standardy i obowiązuje w pełnym zakresie od 17 stycznia 2025 r.



“

Biorąc pod uwagę szybkie tempo rozwoju technologicznego, w tym sztucznej inteligencji, nasze podejście musi obejmować nie tylko zapobieganie, ale także wzmacnianie naszej własnej odporności. Prawidłowa reakcja w przypadku cyberataku oraz możliwość szybkiego wznowienia działalności biznesowej to dziś ważny cel. Odporność jest ważniejsza niż kiedykolwiek”.



Janusch Skubatz

Dyrektor ds. bezpieczeństwa informacji w Grupie EOS

Jak firma EOS wybiera partnerów biznesowych

Grupa EOS ma ustalone wymagania dotyczące wyboru partnerów biznesowych i klientów: **obowiązująca w całej Grupie branżowa czarna lista** zabrania współpracy z przedsiębiorstwami zaangażowanymi w takie działania, jak pornografia, prostytutka, hazard internetowy, pułapki subskrypcyjne oraz wątpliwe usługi mikrokredytowe. EOS zapewnia również ściśle przestrzeganie przepisów dotyczących sankcji. Krajowe spółki zależne są zobowiązane do sprawdzania wszystkich potencjalnych partnerów biznesowych pod kątem list sankcyjnych ONZ, UE, USA, Wielkiej Brytanii oraz, w stosownych przypadkach, list sankcyjnych poszczególnych krajów, a w przypadku stwierdzenia zgodności – do powstrzymania się od nawiązywania relacji biznesowych. Ponadto EOS stale monitoruje partnerów biznesowych pod kątem zgodności ze wszystkimi wymogami, a w szczególności co roku przeprowadza strategiczny przegląd ważnych dostawców usług, takich jak ci prowadzący działalność transgraniczną. Ponadto firma EOS co roku lub co najmniej co dwa lata odwiedza swoich międzynarodowych partnerów, aby uzyskać bezpośredni wgląd w warunki pracy na miejscu.

Kanały zgłaszania skarg

Dzięki **platformie SpeakUp** nasza spółka macierzysta, Otto Group, wdrożyła ogólnogrupowy system zgłaszania nieprawidłowości, dostępny w ponad 30 językach, służący do zgłaszania podejrzeń o naruszenia. Portal ten zapewnia bezpieczny i poufny kanał zgłaszania dla wszystkich pracowników i interesariuszy, umożliwia anonimowe zgłoszenia oraz gwarantuje najwyższy poziom ochrony osób zgłaszających nieprawidłowości oraz danych wrażliwych. Niezależny **rzecznik praw obywatelskich** stanowi również dodatkową możliwość dla wewnętrznych i zewnętrznych interesariuszy do zgłaszania nieprawidłowości w Otto Group. Możliwość zgłaszania zastrzeżeń i/lub naruszeń za pośrednictwem różnych kanałów zgłoszeniowych jest wyraźnie komunikowana w wielu miejscach, w tym w **Deklaracji partnerów biznesowych w sprawie zrównoważonego rozwoju**.

Otrzymywanie zgłoszeń jest postrzegane jako pozytywny znak świadczący o tym, że ustanowione kanały składania skarg działają prawidłowo. Każde otrzymane zgłoszenie jest dokładnie rozpatrywane.

W celu systematycznej dokumentacji uzasadnionych zgłoszeń Grupa Otto korzysta z systemu zarządzania sprawami (Case Management System), w którym rejestrowane są informacje dotyczące istotnych i uzasadnionych spraw. Postępy i status zgłoszenia są regularnie weryfikowane i oceniane.

Platforma SpeakUp jest publicznie dostępna na stronie internetowej każdej krajowej spółki zależnej EOS. Zachęcamy pracowników, partnerów biznesowych i klientów do zgłaszania naruszeń związanych z naszymi praktykami biznesowymi. Jeśli osoba zgłaszająca nadużycie prześle zgłoszenie, może zdecydować, czy podać swoje imię i nazwisko oraz czy zgłoszenie powinno zostać przesłane zarówno do EOS, jak i do Grupy Otto, czy tylko do Grupy Otto. Na platformie osoba zgłaszająca może utworzyć skrzynkę pocztową, która pozwala nam na udzielenie szybkiej informacji zwrotnej i komunikowanie się z nią przy zachowaniu jej anonimowości. Jeśli skrzynka pocztowa nie zostanie utworzona, nie będzie możliwe udzielenie bezpośredniej informacji zwrotnej.

Po otrzymaniu zgłoszenia stosujemy jasne kryteria (waga, złożoność, poziom funkcjonalny) i w każdym przypadku określamy znaczenie zgłoszenia z punktu widzenia zgodności z przepisami. Ustalamy również, czy zgłoszeniem może zająć się lokalna jednostka ds. zgodności, czy też dalsze dochodzenie powinna przeprowadzić centralna jednostka ds. zgodności Grupy, w razie potrzeby przy udziale Audytu Wewnętrznego.



Dbamy o to, aby kwestie związane z zgodnością z przepisami były rozpatrywane z należytą starannością, a w razie potrzeby podejmowane były odpowiednie działania naprawcze. W przypadku poważnych zarzutów sporządzane jest sprawozdanie ad hoc, które przekazywane jest naszemu dyrektorowi generalnemu, członkowi zarządu EOS odpowiedzialnemu za daną krajową spółkę zależną oraz Grupie Otto. W przypadku drobnych naruszeń sprawy rozpatrywane są przez odpowiedni dział ds. zgodności w danym kraju. Zarząd EOS jest informowany w ramach regularnie sporządzanych skonsolidowanych sprawozdań.



Cele

Obszar	Cel	Ilościowe cel	Rok docelowy	Stan na rok 2025/26
Korupcja	Przypadki korupcji	0	Co roku	0
Zgłaszanie nieprawidłowości	Zgłoszenia/sprawy, które doprowadziły do wszczęcia postępowania karnego/postępowania sądowego	0	Co roku	0
Szkolenia	Odsetek wszystkich pracowników przeszkolonych w zakresie bezpieczeństwa informacji i ochrony danych osobowych	>95%	2028/29	93%
Szkolenia	Odsetek wszystkich pracowników przeszkolonych w zakresie zgodności z przepisami (przeciwdziałanie korupcji lub kodeks postępowania)	>95%	2028/29	78%

Kluczowe dane dotyczące zapobiegania i wykrywania korupcji oraz przekupstwa oraz prywatności

93 procent

wraz ze szkoleniem z zakresu ochrony danych

W okresie sprawozdawczym 93 procent pracowników przeszło szkolenia z zakresu ochrony danych i bezpieczeństwa informacji.

3 raporty zgłoszenia

przez platformę SpeakUp dotyczące zgodności
Żadne ze zgłoszeń otrzymanych za pośrednictwem systemu zgłaszania nieprawidłowości nie miało charakteru merytorycznego i żadne z nich nie doprowadziło do podjęcia działań naprawczych ani wszczęcia postępowania karnego.

0

potwierdzonych

przypadków

korupcji

W 100 procentach spółek zależnych EOS przeprowadzono ocenę ryzyka związanego z korupcją. Nie odnotowano żadnych wyroków skazujących ani kar pieniężnych z naruszenia przepisów.

2 uzasadnione skargi

od dłużników

W okresie sprawozdawczym organy ochrony danych otrzymały 182 skargi. Dwie z nich okazały się zasadne i pomogły nam usprawnić nasze procesy.

100 procent

ma dostęp do Kodeksu postępowania

Wszyscy pracownicy mają bezpośredni dostęp do Kodeksu postępowania i wytycznych antykorupcyjnych. 99 procent zapoznało się z Kodeksem postępowania lub wytycznymi; 78 procent przeszło szkolenie.

Kwestie specyficzne dla podmiotu (EST)

Oprócz wyżej wymienionych istotnych zagadnień zidentyfikowaliśmy również dwa zagadnienia specyficzne dla podmiotu, które odgrywają kluczową rolę dla EOS: przyczyniamy się do funkcjonowania systemu gospodarczego i społecznego poprzez edukację finansową oraz zrównoważony rozwój finansowy.



EST – Wiedza finansowa i zaangażowanie społeczne

W ramach obszaru działania „Zaangażowanie społeczne” Grupa EOS angażuje się również w inicjatywy społeczne, takie jak promowanie wiedzy finansowej wśród dzieci i młodzieży. Celem jest zapobieganie nadmiernemu zadłużeniu już od samego początku. Wpływ tych inicjatyw jest na bieżąco mierzony.

Wiedza finansowa i zaangażowanie społeczne

Istotne skutki

Poprzez inicjatywy mające na celu promowanie wiedzy finansowej wśród dzieci i młodzieży Grupa EOS wnosi pozytywny wkład w ograniczanie nadmiernego zadłużenia oraz wzmacnianie świadomości finansowej. Nasze działania wspierają sprawiedliwość społeczną i uczestnictwo w życiu społecznym, zapewniając swobodny dostęp do wiedzy finansowej. Ponadto bierzemy na siebie odpowiedzialność społeczną w innych obszarach życia społecznego, aby aktywnie przyczyniać się do budowania stabilnego społeczeństwa opartego na równości szans.

Polityka i działania

Dla nas zarządzanie należnościami oznacza branie odpowiedzialności i wprowadzanie zmian na lepsze. Obejmuje to również przyjmowanie odpowiedzialności społecznej. Opisujemy to w naszym **Kodeksie postępowania**. Aby wywiązać się z tego zobowiązania, uruchomiliśmy w naszych spółkach liczne inicjatywy różnego rodzaju.

Jednym z przykładów jest **fundacja finlit**, która pomaga eliminować piętno związane z pieniędzmi i długami, podnosi poziom wiedzy finansowej, a tym samym przeciwdziała nadmiernemu zadłużeniu osób fizycznych. Duża liczba osób prywatnie nadmiernie zadłużonych stanowi problem o zasięgu globalnym. Jako firma windykacyjna z ponad 50-letnim doświadczeniem możemy zapewnić znaczące wsparcie dłużnikom zagrożonym niewypłacalnością i przyczynić się do zdrowego funkcjonowania systemu gospodarczego.

Nasze zaangażowanie wykracza poza wiedzę finansową. Chcemy aktywnie uczestniczyć w życiu lokalnych społeczności, w których działamy. Dlatego wspieramy inne inicjatywy i zachęcamy naszych pracowników do angażowania się w działania charytatywne w godzinach pracy. Dzięki konkretnym działaniom wzmacniamy lokalne społeczności i promujemy zrównoważoną współpracę.

„Zbyt mało rozmawiamy o pieniądzach i długu. Wczesna edukacja finansowa wzmacnia ludzi, przełamuje uprzedzenia i daje młodym ludziom pewność siebie potrzebną do kształtowania własnej przyszłości”.

Jana Titov

Dyrektor zarządzająca fundacji finlit



Edukacja finansowa

Poprzez inicjatywy takie jak **fundacja** non-profit **finlit**, założona w 2019 roku przez pracowników EOS, szkolimy dzieci, młodzież i dorosłych w wielu krajach europejskich w zakresie zarządzania finansami. Celem jest ułatwienie dostępu do edukacji finansowej, rozwijanie silnej świadomości finansowej oraz przekazywanie wiedzy niezbędnej do podejmowania świadomych decyzji finansowych. Jednocześnie dążymy do przełamania tabu związanych z pieniędzmi i długiem.

Ponieważ edukację finansową najlepiej rozpoczynać wcześnie, fundacja finlit uruchomiła inicjatywę edukacyjną **ManoMoneta**, skierowaną do dzieci w wieku od 9 do 13 lat. We współpracy z partnerem edukacyjnym fundacja finlit opracowała zarówno cyfrowe, jak i analogowe materiały dydaktyczne, które są udostępniane nauczycielom bezpłatnie i bez żadnych reklam. Program ManoMoneta, pierwotnie uruchomiony w Niemczech, jest obecnie obecny w siedmiu innych krajach europejskich. W 2025 roku międzynarodowa oferta ManoMoneta otrzymała certyfikat Comenius EduMedia Seal za jakość dydaktyczną i medialną w kategorii edukacji ekonomicznej i handlowej. Ta europejska nagroda symbolizuje najwyższą jakość w edukacji cyfrowej i jest przyznawana zgodnie z kryteriami opartymi na podstawach naukowych (**rys. 2–3**).

W ramach projektu ManoMoneta fundacja finlit opublikowała w 2025 r. w Niemczech finansową grę karcianą „Manno! Die Moneten Challenge”, planując jej międzynarodowe wprowadzenie. Gra „Manno!” w zabawny sposób wprowadza dzieci w wieku od 9 lat w tematykę finansową. Ta rozrywkowa gra karciana może być włączona do lekcji i przekazuje ciekawe informacje na temat korzystania z pieniędzy i czasu (**rys. 1**).

Uzupełnieniem ManoMoneta jest druga inicjatywa edukacyjna, **OhMoney**, skierowana do młodzieży w wieku od 13 do 17 lat. Ten interaktywny zasób edukacyjny jest dostosowany do realiów życia nastolatków. Właśnie ta grupa docelowa w coraz większym stopniu podejmuje decyzje finansowe

i zyskuje coraz większą niezależność. OhMoney ma na celu towarzyszyć im w tym rozwoju i dać im możliwość działania z finansową kompetencją i odpowiedzialnością.

Oprócz programu „finlit” wiele firm z sieci EOS angażuje się również w edukację finansową. Na przykład, obok programu „ManoMoneta”, zespół ze Słowenii regularnie promuje edukację finansową wśród starszych uczniów. Co roku pracownicy biorą udział w **Letniej Szkole Finansowej**, gdzie na praktycznych przykładach uczą podstawowych zagadnień, takich jak pożyczki, odsetki i odpowiedzialne gospodarowanie pieniędzmi, a także w przystępny sposób poruszają temat długu.

Kolejnym przykładem zaangażowania krajowych spółek zależnych EOS w promowanie większej wiedzy finansowej jest ich wsparcie dla konferencji **„Money Tik Talk Sarajevo”**, która odbyła się w październiku ubiegłego roku i w której wzięło udział ponad 100 młodych ludzi z całej Bośni i Hercegowiny. Podczas interaktywnych warsztatów pracownicy pomagali uczestnikom w krytycznej refleksji nad ich nawykami wydatkowymi oraz wpływem mediów społecznościowych. Korzystając z tego sukcesu, projekt został kontynuowany w lutym bieżącego roku w dwóch kolejnych miastach Bośni i Hercegowiny.

Oprócz programu ManoMoneta firma EOS w Bułgarii dociera do młodzieży za pośrednictwem **kanałów cyfrowych**: dyrektor zarządzająca Reny Mitkova prowadzi podcast poświęcony edukacji finansowej dzieci i młodzieży. Prowadzi również bezpłatne webinaria, podczas których udziela dorosłym praktycznych wskazówek, jak osiągnąć wolność finansową bez zbędnych ograniczeń. Jej celem jest pomoc milionowi młodych ludzi i ich rodzicom w osiągnięciu trwałej niezależności finansowej.

Na Słowacji pracownicy, oprócz cieszącej się powodzeniem inicjatywy ManoMoneta, tworzą **podcast** skierowany do dorosłych. Porusza on takie tematy, jak zalety i wady korzystania z kart bankowych czy konieczność gromadzenia rezerw finansowych.



Zaangażowanie społeczne

Oprócz edukacji finansowej skupiamy się na lokalnych inicjatywach, które wnoszą trwały wkład w budowanie społeczeństwa opartego na solidarności. W ubiegłym roku pracownicy EOS z krajowych spółek zależnych po raz kolejny zgłosili się jako wolontariusze, aby wesprzeć wybrane lokalne projekty.

- **Edukacja finansowa i bieg charytatywny na rzecz Wiosek Dziecięcych SOS (Polska):** Eksperci EOS Poland poprowadzili kursy w Wioskach Dziecięcych SOS, aby pomóc młodym ludziom w osiągnięciu niezależności finansowej. Współpraca z Wioskami Dziecięcymi SOS nie ograniczała się jednak wyłącznie do edukacji finansowej: 53 pracowników wzięło udział w charytatywnym wyzwaniu sportowym, w ramach którego każdy pokonany kilometr podczas biegu lub jazdy na rowerze był zamieniany na darowiznę na rzecz młodzieży. (rys. 3).
- **Wolontariusze EOS w schronisku „Paw Friends” (Bośnia i Hercegowina):** Grupa wolontariuszy EOS przez jeden dzień pomagała w schronisku dla zwierząt „Paw Friends” w Sarajewie – organizacji zajmującej się ratowaniem i opieką nad porzuconymi psami (rys. 1).
- **Charytatywny brunch (Węgry):** Również w minionym roku finansowym pracownicy EOS na Węgrzech wsparli dom dziecka w Fót, organizując tym razem charytatywny brunch. Zebrana kwota darowizn pozwoliła zapewnić dzieciom wspaniałe święta Bożego Narodzenia.
- **Świąteczna zbiórka darów (Francja):** Zespoły EOS w kilku lokalizacjach we Francji zebrały dziesiątki kilogramów odzieży, zabawek, żywności i artykułów higienicznych, a następnie przekazały je organizacjom charytatywnym wspierającym osoby znajdujące się w trudnej sytuacji.
- **Świąteczne akcje paczek (np. w Niemczech i Chorwacji):** Liczni pracownicy z całej Grupy EOS zakupili odpowiednie dla wieku dzieci prezenty i słodczyce, aby sprawić świąteczną radość wielu potrzebującym dzieciom (rys. 2 i 4).



Cel

Grupa EOS postawiła sobie za cel utrzymanie i rozszerzenie inicjatyw na rzecz edukacji finansowej. Aby osiągnąć ten cel, fundacja finlit kładzie duży nacisk na ciągłą ocenę skuteczności swoich inicjatyw edukacyjnych. W tym celu przeprowadzana jest kompleksowa ocena wpływu, która uwzględnia różne aspekty, w tym szczegółowe dane dotyczące liczby uczniów objętych programem od momentu powstania fundacji oraz analizę wskaźnika wykorzystania opracowanych materiałów dydaktycznych. Zbierane są również ukierunkowane opinie od nauczycieli w celu oceny wkładu programów edukacyjnych w rozwój kompetencji uczniów. Niezbędna jest również perspektywa samych uczniów: na przykład za pomocą formularzy opinii wypełnianych po każdej jednostce lekcyjnej pyta się, w jakim stopniu została przyswojona nowa wiedza. Te starannie zebrane dane umożliwiają określenie tempa nauki w poszczególnych latach finansowych i na poszczególnych poziomach nauczania. Uzyskane wnioski są regularnie analizowane i stanowią ważną podstawę do bieżących dostosowań oraz dalszego rozwoju programu, co ma na celu ciągle zapewnienie jego jakości i adekwatności.

Kluczowe wskaźniki dotyczące edukacji finansowej i zaangażowania społecznego

229 000 uczniów objętych programem finlit

Od momentu powstania w 2019 roku fundacja finlit dotarła dotychczas do 229 000 uczniów dzięki swoim inicjatywom edukacyjnym w zakresie finansów.

8 krajów z programem „ManoMoneta”

finlit wdrożyła już inicjatywę edukacyjną ManoMoneta, skierowaną do dzieci w wieku od 9 do 13 lat, w ośmiu krajach należących do EOS.

4 118 szkół wspieranych przez finlit

Od momentu powstania fundacja finlit wsparła 4 118 szkół, dostarczając im materiały dydaktyczne, organizując warsztaty oraz udostępniając samodzielnie opracowane scenariusze lekcji.

14 krajów EOS prowadzą inicjatywy z zakresu edukacji finansowej

W ramach Grupy EOS w 14 krajach realizowane są inicjatywy związane z edukacją finansową dzieci i dorosłych.



EST – Stabilność finansowa

Zmniejszenie liczby kredytów zagrożonych (NPL) ma zasadnicze znaczenie dla stabilności gospodarki. Dlatego też wykup i zarządzanie wierzytelnościami są niezbędnymi narzędziami w systemie finansowym.

Stabilność finansowa

Istotne skutki

Przejmując kredyty zagrożone, zapewniamy naszym klientom większą płynność finansową i przywracamy niezbędne zasoby finansowe do obiegu gospodarczego. Proces ten pomaga bankom i przedsiębiorstwom zminimalizować ryzyko finansowe oraz uniknąć niewypłacalności. Nasza działalność przyczynia się zatem pozytywnie do stabilności europejskiego systemu finansowego i w sposób zrównoważony wzmacnia łańcuchy wartości.

Polityki i działania

Nasza **polityka korporacyjna „Zrównoważone postępowanie i odpowiedzialne zakupy”** gwarantuje, że wszystkie decyzje biznesowe uwzględniają kryteria społeczne i środowiskowe obok kryteriów ekonomicznych. Dla Grupy EOS zarządzanie naszym wpływem na środowisko i społeczeństwo, a także odpowiedzialne zaopatrzenie, ma kluczowe znaczenie dla zrównoważonego tworzenia wartości. Dlatego też jesteśmy zdecydowani mocno zintegrować te aspekty z naszą działalnością biznesową i usługami.

Potwierdzeniem tego podejścia i kluczowym filarem działań EOS na rzecz stabilizacji systemu finansowego jest nasza udana **współpraca z Międzynarodową Korporacją Finansową (IFC)**, członkiem Grupy Banku Światowego, trwająca od 2022 roku. Partnerstwo to zostało przedłużone w bieżącym roku obrotowym o kolejne trzy lata, przy zadeklarowanej kwocie inwestycji wynoszącej 400 mln EUR. Celem wspólnego przedsięwzięcia jest odpowiedzialne nabywanie kredytów zagrożonych

w Chorwacji, Serbii, Rumunii, Bośni i Hercegowinie, Polsce oraz Bułgarii. Pomaga to zarówno konsumentom, jak i instytucjom finansowym w przywróceniu zdolności kredytowej oraz wzmacnia sektor bankowy w poszczególnych krajach, a wszystko to zgodnie ze standardami środowiskowymi i społecznymi IFC.

Aby to konkretnie wdrożyć, firmy EOS i IFC opracowały System Zarządzania Środowiskowego i Społecznego (ESMS).

O IFC

Międzynarodowa Korporacja Finansowa (IFC) – członek Grupy Banku Światowego – jest największą globalną instytucją rozwoju skupiającą się na sektorze prywatnym na rynkach wschodzących.

Instytucja ta działa w ponad 100 krajach, wykorzystując kapitał, wiedzę specjalistyczną i wpływy do tworzenia rynków i możliwości w krajach rozwijających się. W roku budżetowym 2025 IFC przeznaczyła rekordową kwotę 71,7 mld dolarów na rzecz prywatnych przedsiębiorstw i instytucji finansowych w krajach rozwijających się, wykorzystując rozwiązania sektora prywatnego i mobilizując prywatny kapitał w celu stworzenia świata wolnego od ubóstwa na planecie nadającej się do życia.

Więcej informacji można znaleźć na stronie www.ifc.org.



Spis treści

O firmie EOS

Analizy finansowe

Raport dotyczący zrównoważonego rozwoju

Środowisko

Społeczeństwo

Ład korporacyjny

Tematy specyficzne dla podmiotu

Załącznik

Wytyczne te umożliwiają pracownikom ocenę społecznych i środowiskowych konsekwencji zakupu kredytów zagrożonych (NPL) w całym procesie – od due diligence i sfinalizowania inwestycji po zarządzanie wierzytelnościami. Jeśli w procesie tym brakuje przejrzystości lub jeśli sprzedający nie dostarczają wystarczających informacji na temat aktywów, na przykład, zakup zostaje odrzucony.

W trakcie oceny firma EOS analizuje również obszar działalności, z którym związane są nieruchomości stanowiące zabezpieczenie. Ponadto w sektorze B2B kluczowe znaczenie mają kryteria ESG, zwłaszcza te, które mogą mieć wpływ na środowisko. Na przykład firmy EOS i IFC zrezygnowały z zakupu portfela kredytów zagrożonych, ponieważ w skład zabezpieczenia wchodziła stacja benzynowa, której stanu technicznego nie można było jednoznacznie zweryfikować, co stwarzało zagrożenie dla środowiska.

W przypadku wierzytelności dotyczących osób fizycznych nacisk kładzie się przede wszystkim na aspekty społeczne: Jaka jest indywidualna sytuacja dłużników zalegających z płatnościami? Jaka jest ich sytuacja finansowa? Pełne szacunku podejście do konsumentów i dążenie do polubownego rozwiązania są standardową praktyką w EOS, a we współpracy z IFC kładzie się na to jeszcze większy nacisk. W przypadku osób znajdujących się w szczególnie trudnej sytuacji zdarza się, że EOS, po przejęciu nieruchomości, nie tylko umarza zaległe kwoty, ale także wspiera dłużników w znalezieniu nowego mieszkania. W razie potrzeby EOS pokrywa te koszty.

Więcej informacji na temat sprawiedliwego traktowania dłużników, zwłaszcza konsumentów znajdujących się w szczególnie trudnej sytuacji, można znaleźć na stronie 46.



“

**Restrukturyzacja kompleksu
budynków w Serbii dowodzi,
że wspólna wizja i
determinacja mogą
przekształcić trudny proces
upadłościowy w szansę.”**



Jelena Jović Dyrektor
zarządzająca EOS w
Serbii

Mieszkania dla Nišu przy wsparciu IFC i EOS

Niedawny przykład z Serbii pokazuje, jak współpraca z IFC może zmienić sytuację na lepsze. Firma budowlana od 2015 r. znajdowała się w postępowaniu upadłościowym. W rezultacie część przyszłego kompleksu mieszkaniowego w Niš, trzecim co do wielkości mieście Serbii, pozostawała przez długi czas niedokończona i pusta. Dzięki pomocy EOS i IFC kompleks budowlany, przeznaczony do zapewnienia mieszkań dla rodzin, został pomyślnie ukończony. Obecnie 214 mieszkań, 19 lokali użytkowych, 308 pomieszczeń magazynowych i 254 miejsca parkingowe mogą wreszcie być użytkowane, zapewniając przystępne cenowo mieszkania dla ponad 200 rodzin.

Dzięki temu wszystkie zaangażowane strony zapobiegły dalszej degradacji nieruchomości, umożliwiając jej ponowne ekonomiczne wykorzystanie. Rewitalizacja tego niegdyś opuszczonego obszaru miała również pozytywny wpływ na całą dzielnicę. Sprzedaż umożliwiła rodzinie będącej właścicielem firmy budowlanej uregulowanie zobowiązań i rozpoczęcie działalności od nowa bez obciążenia długami.

**Kluczowe dane
dotyczące **stabilności**
finansowej**

2,2 mld **EUR**

dla cyklu gospodarczego

Jako wymierny wkład w stabilność europejskiego środowiska finansowego firma EOS w roku obrotowym 2025/26 zwróciła do obiegu gospodarczego ponad 2,2 mld EUR.



Załącznik



Indeks ESRS

Na podstawie wskaźników IRO zidentyfikowanych w ocenie istotności opracowaliśmy następujące punkty danych ESRS (stan na lipiec 2025 r.).

Spis treści

O EOS

Informacje finansowe

Raport dotyczący zrównoważonego rozwoju

Środowisko

Społeczeństwo

Ład korporacyjny

Tematy specyficzne dla podmiotu

Załącznik

ESRS	Punkt danych	Spis treści	Strona
BP-1	Podstawa sporządzenia	Zob. Podstawy sporządzenia sprawozdania	2
GOV-1	Organy zarządzające	Na czele EOS stoi Rada Dyrektorów składająca się z pięciu członków, która odpowiada za podejmowanie decyzji oraz nadzorowanie wpływu organizacji na gospodarkę, ludzi i środowisko. W skład Rady Dyrektorów Grupy EOS wchodzi: Marwin Ramcke Prezes Grupy EOS Jako przewodniczący Rady Dyrektorów EOS Marwin Ramcke odpowiada przede wszystkim za kwestie związane z ESG LinkedIn – Marwin Ramcke Dr Eva Griewel Dyrektor finansowy Grupy EOS LinkedIn – dr Eva Griewel Carsten Tidow Członek zarządu Grupy EOS odpowiedzialny za Europę Wschodnią LinkedIn – Carsten Tidow Dr Stephan Ohlmeyer Członek zarządu Grupy EOS odpowiedzialny za Europę Środkową LinkedIn – dr Stephan Ohlmeyer Sebastian Pollmer Członek zarządu Grupy EOS odpowiedzialny za Europę Zachodnią LinkedIn – Sebastian Pollmer EOS jest częścią rodzinnej Grupy Otto. Rada Nadzorcza Grupy EOS składa się z dwóch przedstawicieli Grupy Otto, którzy spotykają się dwa razy w roku.	6
Więcej informacji: Organy zarządzające			6

ESRS	Punkt danych	Spis treści	Strona
SBM-1	Strategia, model biznesowy i łańcuch wartości	Zobacz Grupa EOS	10
SBM-2	Interesy interesariuszy	Zobacz Grupa EOS > Relacje z interesariuszami	11
SBM-3	Wzajemne oddziaływanie istotnych skutków i szans na strategię oraz model biznesowy	Zobacz: Ocena istotności > Nasze istotne zagadnienia	29
		Zobacz: Zmiany klimatu > Istotne skutki	34
		Zobacz: Własna kadra pracownicza > Istotne skutki	40
		Zobacz: Wiedza finansowa i zaangażowanie społeczne > Istotne skutki	55
		Zobacz: Konsumenci i użytkownicy końcowi > Istotne skutki	46
IRO-1	Ocena istotności	Ład korporacyjny > Istotne skutki i ryzyka	49
		Zobacz: Stabilność finansowa > Istotne skutki	59
IRO-2	Indeks wymogów dotyczących ujawniania informacji	Zobacz Indeks ESRS	62
E1-4	Polityka dotycząca zmian klimatu	Zobacz: Zmiany klimatu > Polityka i działania	34
		Zobacz: Zmiany klimatu > Inicjatywy na rzecz dekarbonizacji	34
E1-5	Inicjatywy i zasoby związane ze zmianami klimatu	Zobacz: Zmiany klimatu > Inicjatywy na rzecz dekarbonizacji	34

ESRS	Punkt danych	Spis treści	Strona
E1-6	Cele związane ze zmianami klimatu	Zobacz: Zmiany klimatu > Cele	37
E1-8	Emisje gazów cieplarnianych	Zobacz: Zmiany klimatu > Kluczowe dane	38
E1-9	Pochłanianie gazów cieplarnianych	Zobacz: Zmiany klimatu > Cele	37
S1-1	Polityki związane z własną kadrą	Zobacz: Własna kadra > Polityka i działania	40
S1-2	Zaangażowanie pracowników i kanały składania skarg	Zobacz: Własna kadra > Zaangażowanie pracowników Zobacz: Własna kadra > Kanały składania skarg	43 43
		Zobacz: Zarządzanie > Kanały składania skarg	52
S1-3	Działania i zasoby związane z własną kadrą pracowniczą	Zobacz: Własna kadra > Polityki i działania	40
S1-4	Cele dotyczące własnej kadry pracowniczej	Zobacz: Własna kadra > Cele	43
S1-5	Charakterystyka pracowników	Zobacz: Własna kadra pracownicza > Kluczowe dane	44
S1-6	Cechy osób niebędących pracownikami	Zobacz: Własna kadra pracownicza > Kluczowe dane	45
S1-7	Zakres układów zbiorowych i dialog społeczny	Zobacz: Własna kadra > Kluczowe dane liczbowe	45
S1-8	Wskaźniki dotyczące różnorodności	Zobacz: Własna kadra > Kluczowe dane liczbowe	44f.
S1-12	Wskaźniki dotyczące szkoleń i rozwoju umiejętności	Zobacz: Własna kadra > Kluczowe dane liczbowe	45

ESRS	Punkt danych	Spis treści	Strona
S1-13	Zdrowie i wskaźniki bezpieczeństwa	Zobacz: Własna kadra > Kluczowe dane liczbowe	45
S1-14	Wskaźniki równowagi między życiem zawodowym a prywatnym	Zob. „Własna kadra” > „Kluczowe wskaźniki” Zob. Konsumenci i użytkownicy końcowi > Polityki i działania	44f. 46
S4-1	Polityki dotyczące konsumentów i użytkownikami końcowymi		
S4-2	Zaangażowanie konsumentów i skargi kanały	Zobacz: Konsumenci i użytkownicy końcowi > Polityki i działania Zobacz: Zarządzanie > Kanały składania skarg	46 52
S4-3	Powiązane działania i zasoby dla konsumentów i użytkowników końcowych	Zobacz: Konsumenci i użytkownicy końcowi > Polityki i działania Zobacz: Konsumenci i użytkownicy końcowi > Target	46 47
S4-4	Cele związane z konsumentami i użytkownikami końcowymi	Zobacz: Ład korporacyjny > Zasady i działania	49
G1-1	Polityki dotyczące postępowania w biznesie	Zobacz: Ład korporacyjny > Polityki i działania	49
G1-2	Działania związane z prowadzeniem działalności		
G1-3	Cele związane z postępowania w biznesie	Zobacz: Ład korporacyjny > Cele	53
G1–4	Wskaźniki powiązane dotyczących korupcji lub przekupstwa	Zobacz: Zarządzanie > Kluczowe wskaźniki	53

Tematy specyficzne
dla podmiotu

Załącznik

Informacje wydawnicze

Wydawca:

EOS Holding GmbH
Komunikacja korporacyjna i marketing Steindamm 71
20099 Hamburg

Telefon: +49 40 2850-1222
E-mail:press@eos-solutions.com Strona
internetowa: https://eos-solutions.com/

Zarząd:

Marwin Ramcke, dr Eva Griewel, dr Stephan Ohlmeyer, Sebastian
Pollmer i Carsten Tidow

Rejestr handlowy HRB 115781 w Sądzie Rejonowym w
Hamburgu Numer identyfikacyjny VAT: DE 273852134

Osoba odpowiedzialna zgodnie z
niemieckim prawem prasowym:

Lara Flemming

Rada redakcyjna:

Sarena Brose, Cornelia Claußen, Hannah
Rees, Tabea Reich

Koncepcja, tekst, projekt i redakcja:

RYZE Digital GmbH
https://www.ryze-digital.de/

Źródło zdjęć:

Sebastian Vollmert (str. 1, str. 3, str. 5, str. 6, str. 7, str. 8, str. 9, str. 10, str. 12, str.
13,
str. 17, str. 33, str. 34, str. 39, str. 42, str. 48, str. 49, str. 50, str. 53, str. 54, str. 55,
str. 58,
str. 59, str. 61);
Adobe Stock: patramansky (str. 4); Moritz
Rehbein (str. 11);
Adobe Stock: fizkes (str. 16);
Sébastien Borda (str. 18);
Aleksandar Janev (str. 19);
Andi Jakub Ebel Fotografie (Fotomoto) (str. 19);
Zezwolenie na wykorzystanie zdjęcia, źródło otwarte
(str. 19); Getty Images: miniserial (str. 20);
Evgeni Dimitrov (agencja Bulphoto) (str. 20); Anže
Krže (str. 21, str. 35);
HiHat Films (str. 22);
Ivana Mindoljevic (str. 22);
Marko Jovančić (str. 23);
Martin Novák (str. 23);
Krzysztof Seremak (str. 24, str. 25);
Bartosz Maciejewski (str. 24, str. 25);
EOS (str. 26, str. 60);
Adobe Stock: Stock Rocket (str. 26); Carolin
Cohrs (str. 27);
Getty Images: Dimensions (str. 28); Andreas
Sibler (str. 31);
EOS Poland (str. 35, str. 57);
EOS we Francji (str. 35); Sarena
Brose (str. 36);

Adobe Stock: RomArt production (str. 37); Andi
Jakub Ebel (str. 40);
Marina Jozić (str. 41); Alexandra
Dabija (str. 46);
Adobe Stock: Ani Dimi/Stocksy (str. 47);
Photo Art & Design Alla Sommermeier, Hamburg (str. 51); Adobe
Stock: NDABCREATIVITY (str. 52);
Fundacja finlit (str. 56);
Iris Maria Maurer | Silbersalz (str. 56); EOS
w Bośni i Hercegowinie (str. 57); Christian
von Berg (str. 57);
EOS Matrix Chorwacja (str. 57)

Osoba kontaktowa ds. CR:

Christian Emus
Strategia korporacyjna, rozwój i transformacja
esg@eos-solutions.com

Doradztwo w zakresie CR:

good response GmbH
www.good-response.de

Okres sprawozdawczy:

od 1 marca 2025 r. do 28 lutego 2026 r.



EOS Holding GmbH

Steindamm 71

20099 Hamburg

T +49 40 2850-1222

eos-solutions.com