



**Sprawozdanie na temat
informacji niefinansowych Rainbow Tours S.A.
oraz Grupy Kapitałowej Rainbow Tours
za 2020 rok**

Data sporządzenia: 31 marca 2021 roku

Data publikacji: 30 kwietnia 2021 roku

 **RAINBOW**
Archipelag Beztroski

Spis treści

1.	MODEL BIZNESOWY GRUPY KAPITAŁOWEJ RAINBOW TOURS	3
1.1.	DZIAŁALNOŚĆ ORAZ OTOCZENIE BIZNESOWE	3
1.1.1.	Podstawowa działalność	3
1.1.2.	Organizacja i struktura	4
1.1.3.	Opis produktów i usług	6
1.1.4.	Opis branży i rynków, na których działa Grupa	13
1.1.5.	Główne tendencje i czynniki mające wpływ na rozwój branży i Grupy	17
1.2.	GŁÓWNE CELE STRATEGICZNE, MISJA I WARTOŚCI	23
1.3.	ŁAŃCUCH WARTOŚCI	24
1.4.	POZOSTAŁE INFORMACJE	27
2.	OPIS POSZCZEGÓLNYCH POLITYK, PROCEDUR NALEŻYTEJ STARANNOŚCI ORAZ REZULTATÓW ICH STOSOWANIA	28
2.1.	OGÓLNE ZAŁOŻENIA DZIAŁALNOŚCI GRUPY W OBSZARZE ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU	28
2.2.	NIEFINANSOWE WSKAŹNIKI EFEKTYWNOŚCI ZWIĄZANE Z DZIAŁALNOŚCIĄ GRUPY KAPITAŁOWEJ RAINBOW TOURS	30
2.3.	SZCZEGÓLOWY OPIS POLITYK, PROCEDUR NALEŻYTEJ STARANNOŚCI ORAZ REZULTATÓW ICH STOSOWANIA	30
2.3.1.	Zagadnienia społeczne	30
2.3.2.	Zagadnienia pracownicze	39
2.3.3.	Poszanowanie praw człowieka	51
2.3.4.	Różnorodność	54
2.3.5.	Środowisko naturalne	55
2.3.6.	Przeciwdziałanie korupcji	59
3.	ZARZĄDZANIE RODZAJAMI RYZYKA ZWIĄZANYMI Z DZIAŁALNOŚCIĄ GRUPY, MAJĄCYMI WPŁYW NA ZAGADNIENIA NIEFINANSOWE	65
3.1.	OPIS ZARZĄDZANIA ISTOTNYMI RODZAJAMI RYZYKA ZWIĄZANYMI Z DZIAŁALNOŚCIĄ GRUPY, MAJĄCYMI WPŁYW NA ZAGADNIENIA NIEFINANSOWE	65
3.2.	OPIS ZARZĄDZANIA RELACJAMI Z POSZCZEGÓLNYMI GRUPAMI INTERESARIUSZY	72
4.	ZASADY, NA PODSTAWIE KTÓRYCH SPORZĄDZONO SKONSOLIDOWANE SPRAWOZDANIE NA TEMAT INFORMACJI NIEFINANSOWYCH	73

Niniejsze Sprawozdanie zostało sporządzone na podstawie art. 49b ust. 1 i nast. (w odniesieniu do Rainbow Tours S.A.) oraz na podstawie art. 55 ust. 2b i nast. w zw. z art. 49b ust. 2-8 (w odniesieniu do Grupy Kapitałowej Rainbow Tours) ustawy z dnia 29.09.1994 r. o rachunkowości (tj. Dz.U. z 2021 roku, poz. 217). Spółka, działająca także jako jednostka dominująca w Grupie Kapitałowej Rainbow Tours, na podstawie art. 49b ust. 9 i na podstawie art. 55 ust. 2c ustawy o rachunkowości, sporządziła – w miejsce sporządzania i zamieszczania oświadczenia jednostkowego na temat informacji niefinansowych i w miejsce sporządzania i zamieszczania oświadczenia skonsolidowanego na temat informacji niefinansowych, jako wyodrębnionych części sprawozdania Zarządu z działalności Spółki i Grupy Kapitałowej Rainbow Tours w roku obrotowym 2020 – niniejsze, odrębne Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych w ujęciu jednostkowym i w ujęciu skonsolidowanym („Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Rainbow Tours Spółki Akcyjnej oraz Grupy Kapitałowej Rainbow Tours za 2020 rok”).

Na potrzeby opracowania niniejszego Sprawozdania Spółka, działająca także jako jednostka dominująca w Grupie Kapitałowej Rainbow Tours, dokonała analizy wewnętrznej realizowanych działań, posiadanych polityk i procedur należytej staranności. Analizy wewnętrzne zostały wykonane m.in. na podstawie międzynarodowego standardu Global Reporting Initiative (GRI) wersja G4. W rezultacie, zgodnie z art. 49b ust. 8 ustawy o rachunkowości, stosowanego również odpowiednio do informacji na temat danych niefinansowych na poziomie skonsolidowanym na podstawie art. 55 ust. 2b ustawy o rachunkowości, dokonano wyboru własnych zasad bazujących na aspektach niefinansowych w zakresie, w jakim są one niezbędne do oceny rozwoju, wyników i sytuacji Spółki i Grupy Kapitałowej. Równocześnie jednak, niniejsze Sprawozdanie nie może być traktowane jako opracowane zgodnie („in accordance”) z Global Reporting Initiative (GRI) wersja GRI Standards.

Z uwagi na fakt, iż działalność Grupy Kapitałowej skoncentrowana jest głównie w Spółce dominującej, tj. Rainbow Tours S.A., informacje podane w Sprawozdaniu w wielu aspektach zostały opisane i przedstawione z perspektywy jednostkowej, tj. Rainbow Tours S.A.

W dniu publikacji rocznego jednostkowego raportu okresowego (Raport Roczny R 2020) oraz rocznego skonsolidowanego raportu okresowego (Raport Roczny RS 2020), tj. w dniu 30.04.2021 r., Spółka zamieszcza niniejsze Sprawozdanie na stronie internetowej relacji inwestorskich Spółki pod adresem <https://ir.r.pl> w zakładce CSR/Dokumenty CSR.

1. MODEL BIZNESOWY GRUPY KAPITAŁOWEJ RAINBOW TOURS

1.1. Działalność oraz otoczenie biznesowe

1.1.1. Podstawowa działalność

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours, głównie poprzez działalność realizowaną przez jednostkę dominującą w Grupie, tj. poprzez działalność Rainbow Tours S.A., koncentruje się przede wszystkim na organizacji i sprzedaży własnych usług turystycznych. Zajmuje się także sprzedażą biletów lotniczych, autokarowych oraz promowych. W jej ofercie istotną rolę odgrywają zwykle ponadprzeciętnie dochodowe wycieczki objazdowe, egzotyczne i egzotyczno-objazdowe.

Z uwagi na fakt, iż działalność Grupy Kapitałowej skoncentrowana jest głównie w Spółce dominującej, informacje podane w niniejszym Sprawozdaniu w wielu aspektach zostały opisane i przedstawione z perspektywy jednostkowej Rainbow Tours S.A.

Spółka dominująca w Grupie Kapitałowej Rainbow Tours działa na polskim rynku turystycznym od około 30 lat, a w formie spółki akcyjnej od 2003 roku. W ostatnim opublikowanym za rok 2019 rankingu touroperatorów (turystyka wyjazdowa)¹ Spółka dominująca uplasowała się na trzeciej pozycji wśród największych operatorów turystycznych działających w Polsce (pod względem wartości przychodów ze sprzedaży), tj. z Biurem Podróży Itaka oraz TUI Poland Sp. z o.o., które to trzy największe podmioty rynku turystycznego osiągnęły w 2019 roku łącznie około 75% wartości przychodów branży turystyki wyjazdowej (touroperatorskiej), szacowanych w kwocie prawie 10 mld zł łącznego przychodu biur podróży w Polsce w 2019 roku². Portfolio produktowe Spółki obejmuje wyjazdy do bez mała 100 krajów świata z wylotami do ponad 150 destynacji. W 2019 r. z oferty Spółki dominującej skorzystało 491 tys. klientów; z uwagi na pandemię koronawirusa SARS-CoV-2 w roku 2020, który był rokiem dotkniętym niespotykanym kryzysem m.in. branży turystycznej, któremu towarzyszyły zakazy wyjazdów, restrykcje w podróżowaniu i inne, obowiązujące na całym świecie i w lokalizacjach destynacji wyjazdowych objętych ofertą Spółki (która w praktyce nie prowadziła działalności w okresie miesięcy połowa marca – czerwiec 2020 roku), liczba klientów Spółki dominującej wyniosła niespełna 100 tys., tj. około 20% liczby uczestników imprez dla roku 2019 (491 tys. klientów).

Stabilności finansowej Grupy (w ramach której działalność touroperatorska skoncentrowana jest w Spółce dominującej) sprzyja duże zróżnicowanie kierunków i około 50-procentowy udział sprzedaży przez własne kanały dystrybucji.

Tabela 1. Przychody Spółki dominującej ze sprzedaży imprez turystycznych w podziale na kanał dystrybucji

	2020 [PLN'000]	Struktura [%]	2019 [PLN'000]	Struktura [%]	Dynamika [%]
Sprzedaż w kanale agencyjnym	171 732	42,5%	704 307	43,7%	-75,6%
Sprzedaż w kanale biur własnych i Call Center	208 184	51,5%	807 534	50,1%	-74,2%
Pozostałe	23 984	5,9%	100 330	6,2%	-76,1%
Razem	403 900	100,0%	1 612 171	100,0%	-74,9%

Po wzrostowym dla branży turystycznej roku 2019 i optymistycznych scenariuszach rozwoju branży turystycznej w roku 2020, nastąpiła radykalna zmiana tych optymistycznych i wzrostowych scenariuszy na rok 2020. Spowodowane to zostało pandemią wywołaną rozprzestrzenianiem się koronawirusa SARS-CoV-2. Wysoka zapadalność na chorobę COVID-19 wywołaną przez koronawirus SARS-CoV-2 oraz notowany stosunkowo wysoki współczynnik śmiertelności z nią związany ma wpływ na powszechne zagrożenie i dezorganizację życia gospodarczego i społecznego na całym świecie. Pandemia koronawirusa SARS-CoV-2 ma i w późniejszych okresach będzie miała wpływ na osłabienie światowego wzrostu gospodarczego, a być może także charakter trwalszej recesji gospodarczej i społecznej. Pandemia spowodowana koronawirusem SARS-CoV-2 uderza bezpośrednio w gospodarkę realną znacznej większości państw, powodując spadek produkcji, dezorganizację łańcuchów dostaw oraz spadek popytu zwłaszcza w sektorze usług, w tym m.in. w odniesieniu do lotniczego ruchu pasażerskiego, turystyki, branży gastronomicznej, konsumpcji dóbr kultury.

W związku z wprowadzeniem na terenie Rzeczypospolitej Polskiej od dnia 14.03.2020 r. stanu zagrożenia epidemicznego, istotnego ograniczenia w ruchu lotniczym oraz wprowadzenia restrykcji związanych z ruchem granicznym, a następnie, wprowadzeniem na terenie Rzeczypospolitej Polskiej od dnia 20.03.2020 r. stanu epidemii (rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 20.03.2020 r. w sprawie ogłoszenia na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej stanu epidemii – Dz.U. z 2020 r., poz. 491 z późn. zm.), co w zakresie wprowadzanych obostrzeń miało i ma miejsce także na terenie wielu innych państw na całym świecie, począwszy od eskalacji pandemii spowodowanej rozprzestrzenianiem się koronawirusa SARS-CoV-2 w Europie i na terenie Rzeczypospolitej Polskiej (w praktyce od dnia 14.03.2020 r.), Spółka zanotowała wyraźny spadek sprzedaży. Ze względu na

¹ Źródło: „Ranking 2020. Touroperatorzy. Turystyka wyjazdowa. Potwierdzone dane za rok 2019”; Wiadomości Turystyczne, wyd. specjalne, lipiec 2020

² Źródło: „Te biura podróży są w najlepszej kondycji. Trzy trzęsą branżą w Polsce.”; serwis internetowy Business Insider; 23.07.2020 r.; <https://businessinsider.com.pl/finanse/najlepsze-biura-podrozy-w-polsce-ranking-2020/sbmrpc>

wprowadzone restrykcje realizacja imprez turystycznych (wszystkie wyloty oraz wycieczki autokarowe) została przez Spółkę czasowo zawieszona. W efekcie od połowy marca 2020 roku do końca czerwca 2020 roku Spółka nie świadczyła usług turystycznych, a tym samym nie uzyskiwała przychodów ze sprzedaży oraz nie przyjmowała zaliczek na poczet przyszłych imprez turystycznych. Tzw. II fala pandemii koronawirusa SARS-CoV-2, która przypadała na IV kwartał 2020 r. (szczyt miał miejsce w listopadzie 2020 r.) spowodowała wprowadzanie w destynacjach docelowych objętych ofertą Spółki kolejnych restrykcji (obowiązkowe kwarantanny, obowiązkowe testowanie itp.) powodujących w praktyce zatrzymanie sprzedaży i realizacji wyjazdów wakacyjnych (np. „zamknięcie” Grecji w październiku 2020 roku oraz Turcji i Tunezji), a także restrykcji w Polsce (np. wyłączenie funkcjonowania galerii handlowych w listopadzie 2021 r.), a tym samym spowodowała, przy stosunkowym wzroście kosztów stałych ponoszonych przez Spółkę (po ich wcześniejszym radykalnym obniżeniu w II kwartale 2020 roku), zanotowanie spadku sprzedaży i generowanie straty operacyjnej za IV kwartał 2020 roku.

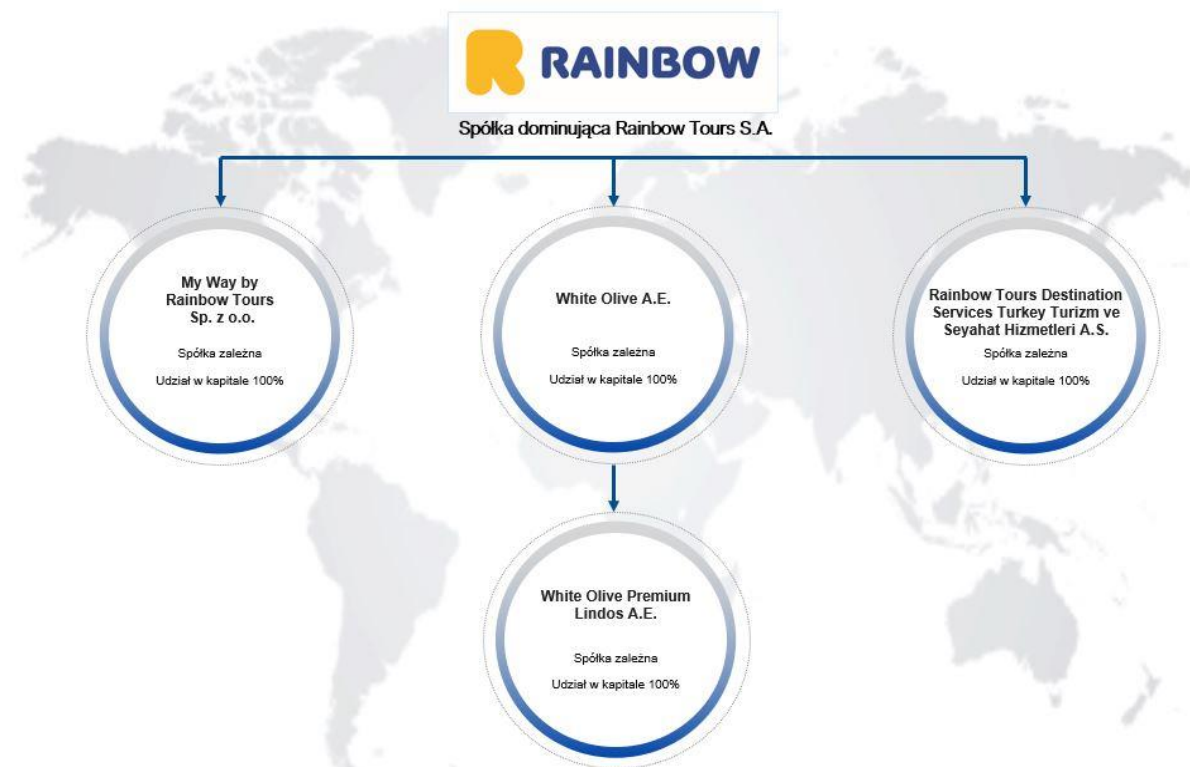
Ograniczanie możliwości świadczenia usług turystycznych w pełnym zakresie, łącznie lub jednostkowo mają wpływ na płynność, sytuację majątkową oraz rentowność Spółki i Grupy, w tym m.in. na: obniżenie wartości bilansowej aktywów (udziałów w spółkach zależnych, wartości środków trwałych w spółkach zależnych oraz zaliczek wpłaconych hotelom na poczet przyszłych usług z ich strony), konieczność zwrotu zaliczek wpłaconych przez klientów Spółki na poczet przyszłych usług, obniżenie wartości wskaźników zawartych w umowach kredytowych (kovenantów), w skrajnych przypadkach przekroczenie warunków brzegowych określonych w tych umowach, obniżenie kwoty przepływów pieniężnych netto i większe zapotrzebowanie na finansowanie zewnętrzne, negatywne zmiany warunków finansowania lub ograniczenie finansowania bankowego. Do innych pośrednich efektów pandemii mających wpływ na działalność Spółki i Grupy Kapitałowej należało ograniczenie sprzedaży i wpływów pieniężnych z tytułu usług realizowanych w sezonie „Lato 2020” oraz „Zima 2020/2021”, zmiana sytuacji finansowej partnerów Spółki – hoteli, w których realizowane są wyjazdy oferowane przez Spółkę oraz spółek zależnych w Grecji – właścicieli i operatorów hoteli.

W związku z sytuacją kryzysową związaną z rozprzestrzenieniem się koronawirusa SARS-CoV-2, Zarząd Spółki podjął szereg działań mających na celu minimalizowanie ryzyka związanego z pandemią wywołaną rozprzestrzenieniem się koronawirusa SARS-CoV-2, w tym m.in. poprzez wprowadzenie programu redukcji kosztów i zobowiązań Spółki, w tym przy wykorzystaniu pakietów pomocowych i osłonowych dla przedsiębiorców wprowadzanych sukcesywnie na mocy stosownych decyzji Rządu Rzeczypospolitej Polskiej w ramach tzw. Tarczy Antykryzysowej i Tarczy Finansowej.

1.1.2. Organizacja i struktura

Początki Rainbow Tours S.A. z siedzibą w Łodzi sięgają 1990 r. W 2007 r. akcje Rainbow Tours S.A. zadebiutowały na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Rainbow Tours S.A. jest podmiotem dominującym w Grupie Kapitałowej Rainbow Tours.

Wykres 1. Struktura Grupy Kapitałowej na 31.12.2020 r.



Prowadzenie działalności touroperatorskiej skupione jest w największym zakresie w Spółce dominującej, przy czym działalność spółek z Grupy Kapitałowej ma istotny, aczkolwiek pomocniczy i wspierający działalność jednostki dominującej charakter. Jako podmiot dominujący Rainbow Tours S.A. odpowiada zarówno za opracowanie strategii działania Grupy oraz monitorowanie jej wykonania, jak i za zapewnienie finansowania zewnętrznego dla spółek zależnych. Co raz większego znaczenia nabiera realizowana w Grupie Kapitałowej (przez spółkę zależną White Olive A.E.) działalność w zakresie świadczenia usług turystycznych w hotelach własnych lub użytkowanych na zasadzie najmu długoterminowego.

W latach 2018-2020 dokonano zmian w strukturze organizacyjnej Grupy Kapitałowej Rainbow Tours; w 2018 roku do struktur organizacyjnych przeniesiono – na skutek przeprowadzonych w 2018 roku procesów połączenia ze spółkami zależnymi – działalność realizowaną dotychczas także przez spółki zależne; wskutek nabycia w roku 2019 przez spółkę zależną White Olive A.E. spółki akcyjnej prawa greckiego, funkcjonującej obecnie pod firmą White Olive Premium Lindos A.E. (spółka pośrednio zależna od Rainbow Tours S.A., której działalność ma obejmować świadczenie usług turystycznych w hotelach własnych), a także wskutek zawiązania i powołania przez jednostkę dominującą, tj. przez Rainbow Tours S.A. nowej jednostki zależnej na terytorium Republiki Turcji, tj. spółki akcyjnej prawa tureckiego pod firmą (nazwą handlową): Rainbow Tours Destination Services Turkey Turizm Ve Seyahat Hizmetleri Anonim Sirketi (spółka bezpośrednio zależna, której działalność ma być skoncentrowana na usługach dodatkowych - imprezy objazdowe i wycieczki fakultatywne - sprzedawanych do klientów Spółki, a w kolejnym etapie innym touroperatorom), we wskazanym okresie Grupa Kapitałowa Rainbow Tours została powiększona o przedmiotowe jednostki zależne. Ponadto, w dniu 30.03.2021 r., w wyniku finalizacji procesu inwestycyjnego realizowanego przy współudziale Funduszu Ekspansji Zagranicznej FIZ AN (Grupa Polskiego Funduszu Rozwoju) spółka zależna White Olive A.E. została dokapitalizowana kwotą 9 mln euro, a w ramach podwyższenia kapitału zakładowego 34% udziału w kapitale zakładowym i w głosach na Walnym Zgromadzeniu White Olive A.E. stanowi własność wskazanego Funduszu, pozostałe 66% udziału pozostaje w Rainbow Tours S.A. Pozyskany kapitał zostanie przeznaczony na dalszy rozwój działalności, w tym na pozyskiwanie i remontowanie nowych obiektów hotelowych. Umowa inwestycyjna zakłada możliwość zwiększenia inwestycji Funduszu Ekspansji Zagranicznej FIZ AN w spółkę White Olive A.E. do kwoty 12,5 mln euro.

Zamiarem Spółki dominującej oraz spółek zależnych White Olive A.E. i White Olive Premium Lindos A.E. jest przeprowadzenie procesu połączenia spółek zależnych prawa greckiego: (i) spółki prawa greckiego pod firmą White Olive A.E. w Atenach (Grecja) – jako spółki przejmującej oraz (ii) spółki prawa greckiego pod firmą White Olive Premium Lindos A.E. w Atenach (Grecja) – jako spółki przejmowanej.

Na ostatni dzień 2020 r. w Grupie Kapitałowej Rainbow Tours zatrudnionych było 547 osób (w tym 1 osoba w polskiej spółce zależnej), rok wcześniej, tj. na koniec 2019 roku, liczba zatrudnionych wynosiła 655 osób (w tym 6 osób w spółkach zależnych). Przeciętne zatrudnienie w spółkach greckich wyniosło w 2020 roku 39,38 osób; w 2019 roku było to 59,81 osób. Mimo działań osłonowych podjętych przez Zarząd Spółki dominującej (w tym przy wykorzystaniu programów wsparcia m.in. w ramach Tarczy Antykrzysowej i Tarczy Finansowej) w następstwie sytuacji związanej z pandemią koronawirusa SARS-CoV-2 zanotowano wskazany spadek zatrudnienia na ostatni dzień 2020 roku w relacji do stanu na ostatni dzień roku 2019.

Aktualnie wchodzące w skład Grupy Kapitałowej Rainbow Tours cztery spółki zależne, prowadzą niżej opisaną działalność:

- **„My Way by Rainbow Tours” Sp. z o.o.** – obecnie działalność „My Way by Rainbow Tours” Sp. z o.o. skoncentrowana jest na organizowaniu i prowadzeniu szkoleń dla pilotów, animatorów i rezydentów w ramach projektu „Akademii Rainbow” [strona internetowa: <http://akademiarainbow.pl/>];
- **White Olive A.E.** (spółka akcyjna prawa greckiego; jednostka bezpośrednio zależna) – White Olive A.E. została utworzona w styczniu 2016 roku; prowadzi działalność hotelową i jest właścicielem dwóch nieruchomości hotelowych oraz dodatkowo najemcą (na zasadzie najmu długoterminowego) nieruchomości hotelowej w Grecji na wyspie Zakynthos; ponadto White Olive A.E. jest najemcą długoterminowym (na zasadzie najmu długoterminowego) nieruchomości hotelowej w Grecji na wyspie Kreta; w skład sieci hotelowej „White Olive” zarządzanej bezpośrednio przez spółkę White Olive A.E. wchodzi następujące hotele: „White Olive Premium Laganas”, „White Olive Premium Cameo”, „White Olive Elite Laganas” oraz „White Olive Elite Rethymno”;
- **White Olive Premium Lindos A.E.** (spółka akcyjna prawa greckiego; jednostka pośrednio zależna) – White Olive Premium Lindos A.E. weszła do struktury Grupy (nabycie) w roku 2019 i jest właścicielem nieruchomości hotelowej pod nazwą „White Olive Premium Lindos” (dawniej „Pefkos Garden”), tj. czterogwiazdkowego hotelu zlokalizowanego w miejscowości Pefkos na greckiej wyspie Rodos;
- **Rainbow Tours Destination Services Turkey Turizm Ve Seyahat Hizmetleri A.S.** (spółka akcyjna prawa tureckiego; jednostka bezpośrednio zależna) – przedmiotowa spółka zależna została utworzona w sierpniu 2020 roku a jej powołanie ma na celu rozwój prowadzonej przez Grupę Kapitałową działalności gospodarczej w zakresie działalności organizatorów turystyki, a także usprawnienie wewnętrznej struktury organizacyjnej Grupy oraz przyczynienie się do uzyskania oszczędności kosztów operacyjnych i podniesienia efektywności działania Grupy Kapitałowej, co tym samym wpisuje się w strategię integracji pionowej Emitenta, w ramach której zamiarem Rainbow Tours S.A. jest, przy jednoczesnej rezygnacji z usług dostawców zewnętrznych, istotna optymalizacja kosztów realizacji imprez turystycznych, a także podwyższenie rentowności sprzedawanych usług dodatkowych (imprezy objazdowe i wycieczki

fakultatywne. Rozpoczęcie działalności operacyjnej przez przedmiotową spółkę zależną planowane jest od sezonu Lato 2021.

Ponadto, w okresie następującym po okresie sprawozdawczym (tj. po dniu 31.12.2020 r.), w konsekwencji zawarcia przez Spółkę dominującą (jako Partnera) wraz ze spółką zależną White Olive A.E. z Funduszem Ekspansji Zagranicznej Funduszem Inwestycyjnym Zamkniętym Aktywów Niepublicznych (dalej jako: „Fundusz”; Grupa Polskiego Funduszu Rozwoju), stosownych aneksów do umowy inwestycyjnej w przedmiocie inwestycji polegającej na udziale kapitałowym Funduszu, wspólnie z Rainbow Tours S.A. (jako Partnerem), w spółce White Olive A.E. dla celów finansowania rozwoju działalności White Olive A.E. w zakresie świadczenia usług turystycznych w hotelach stanowiących własność White Olive A.E. lub zarządzanych na zasadzie wynajmu długoterminowego – w dniu 30.03.2021 r. strony umowy inwestycyjnej rozpoczęły proces finalizacji inwestycji, a w ramach działań objętych tym procesem m.in. Fundusz w ramach procesu zamknięcia inwestycji opłacił, w drodze przelewu na rachunek bankowy White Olive A.E., obejmowane przez Fundusz 100.998 nowe akcje zwykłe imienne White Olive A.E. o wartości nominalnej w wysokości 50,00 EUR każda, za łączną cenę emisyjną (wkład pieniężny) w wysokości 8.999.931,78 EUR. W związku z realizacją w/w procesu inwestycyjnego i wskutek objęcia akcji w podwyższonym kapitale zakładowym White Olive A.E. udział Funduszu oraz Spółki dominującej w kapitale zakładowym oraz w ogólnej liczbie głosów na Zgromadzeniu Wspólników White Olive A.E. będzie następujący: (-) Fundusz – akcje spółki White Olive A.E. stanowiące 34% udziału, (-) Rainbow Tours S.A. – akcje spółki White Olive A.E. stanowiące 66% udziału.

Środki pozyskane przez spółkę White Olive A.E. w ramach przedmiotowego podwyższenia kapitału zakładowego zostaną wykorzystane na sfinansowanie zakupu oraz generalną modernizację aktualnie dzierżawionego i zarządzanego przez spółkę White Olive A.E. na zasadzie najmu długoterminowego hotelu działającego pod nazwą „White Olive Elite Rethymno” położonego w miejscowości Sfakaki na wyspie Kreta, w sąsiedztwie miasta Rethymno;

Oprócz działalności w Polsce Spółka prowadzi także sprzedaż swojej oferty za pośrednictwem partnerów lokalnych w Czechach, na Słowacji, Litwie, Białorusi i Ukrainie.

Rainbow Tours S.A. jest członkiem Polskiej Izby Turystyki oraz jednym z założycieli Polskiego Związku Organizatorów Turystyki.

1.1.3. Opis produktów i usług

Oferta produktowa Grupy Kapitałowej Rainbow Tours (realizowana w ramach działalności touroperatorskiej, która jest prowadzona przez Spółkę dominującą, tj. Rainbow Tours S.A.) jest uniwersalna i dostosowana do różnorodnych potrzeb klientów, takich jak:

- preferowany sposób spędzania wolnego czasu – w portfolio Spółki znajdują się wyjazdy wypoczynkowe, wycieczki objazdowe oraz wycieczki objazdowe z wypoczynkiem; oferta obejmuje m.in. wersję 7+7 (zwiedzanie z wypoczynkiem). W ofercie Spółki standardowo znajdują się m.in. wycieczki objazdowe na niemal wszystkie kontynenty, praktycznie w każdy rejon świata. Znacząca część z nich realizowana jest poprzez bezpośredni przelot samolotem PLL LOT (dreamlinerem); w ramach oferty „Egzotyka Light” zapewniane są relaksujące wczasy z odrobiną zwiedzania, co stanowi propozycję dopasowaną do potrzeb osób spragnionych relaksu i ciekawych wrażeń i sposób na wygodną egzotykę (jest to unikatowa oferta na rynku; w programie wyjazdu wliczone są w cenę wycieczki do najciekawszych atrakcji danego kierunku, świetne programy, wygodny bezpośredni przelot, a wszystko w bardzo korzystnej cenie);
- krótkie, kilkudniowe wyjazdy – w ramach ofert „City Break” Rainbow oferuje, poza najbardziej popularnymi miastami Europy i innych zakątków świata, m.in. zwiedzenie stolicy Azerbejdżanu Baku, białoruskiego Mińska czy Odessy na Ukrainie; w ramach kilkudniowych wyjazdów można też zwiedzać niemiecką Bawarię czy spędzić weekend w Stambule;
- poszukiwanie egzotyki – klienci korzystający z egzotycznej oferty Rainbow Tours S.A. mają szeroki wybór wycieczek, zarówno z dołotem dreamlinerem, lotami czarterowymi czy rejsowymi. Kierunki egzotyczne oferowane są z kilku lotnisk w Polsce. Dla kupujących w okresie przedsprzedaży, Rainbow oprócz niskich cen przygotowało wiele dodatkowych korzyści; w związku z zamiarem przeciwdziałania skutkom pandemii COVID-19 oferta dla sezonu Lato 2021 została wzbogacona i rozszerzona o tzw. kierunki egzotyczne, które w dotychczasowym modelu sprzedażowym oferowane były głównie w okresie tzw. sezonów zimowych;

Do cieszących się największą popularnością kierunków egzotycznych oferowanych dla sezonu Lato 2021, tj. Dominikany oraz Meksyku wprowadzono trzecią destynację egzotyczną dla Lata 2021 realizowaną samolotem Dreamliner, tj. Bali (pierwszy planowany wylot – to 01.07.2021 r.); Dominikana oraz Meksyk funkcjonują w systemie ciągłym, czyli bez przerwy przez cały rok z wylotami samolotem Dreamiler z Warszawy i Katowic. Pozostałe destynacje, które znalazły się w ofercie na Lato 2021 to: Kenia, Zanzibar (wyloty także z Katowic) oraz Mauritius;

Na sezon Egzotyka 2020/2021 wprowadzono nowości w postaci m.in. wypoczynku w takich destynacjach jak: Zanzibar, Filipiny, Madera, Brazylia-Fortaleza. Inne destynacje objęte ofertą wyjazdów w ramach oferty „Egzotyka”

to m.in. Malediwy, Seszele, Republika Południowej Afryki, Kenia, Gambia. Rainbow Tours S.A. proponuje bezpośrednie loty do części egzotycznych destynacji samolotem Dreamliner PLL LOT (Tajlandia, Wietnam, Kuba, Meksyk, Dominikana, Indie-Goa, Sri Lanka). Entuzjazstem egzotycznych rejsów proponowane są m.in. rejsy, realizowane luksusowymi statkami armatora Costa, w tym m.in.: Zjednoczone Emiraty Arabskie, Stany Zjednoczone, Indonezja, Brazylia, Mauritius, Dominikana, Wyspy Dziewicze, Tobago, Barbados, Martynika, Madagaskar;

Nowymi propozycjami wyjazdów egzotycznych na sezon 2019/2020 były wyjazdy do Kataru i Omanu. Po raz pierwszy do oferty wyjazdów egzotycznych na sezon 2019/2020 wprowadzono również propozycję zwiedzania środkowego Wietnamu, w ramach wycieczki „Wietnam w Pięciu Smakach”, a w ramach wyjazdów realizowanych samolotami rejsowymi: Wybrzeże Kości Słoniowej, Ghana, Seszele, program „Kostaryka aktywnie”, programy „Meksyk. Wakacje z duchami - Dia de los Muertos” oraz „Meksyk kolonialny” (m.in. zwiedzanie kolonialnych miast wpisanych na listę UNESCO: Puebla, Guanajuato i Queretaro), program „Trzy odsłony dwóch Ameryk” (miasta i zabytki Kuby, Meksyku i Stanów Zjednoczonych), program „Nepal. Spójrz na chmury z góry”;

- zróżnicowanie cenowe – Spółka proponuje zarówno tańsze imprezy w hotelach trzygwiazdkowych, jak i programy luksusowe, takie jak zwiedzanie de luxe, czyli egzotykę w luksusowej wersji – wyjazdy na Sri Lankę, do Wietnamu, Tajlandii, Meksyku, na Kubę, do Indonezji i Chin. Klienci oferty de luxe mogą podróżować w kameralnych grupach do 20 osób i nocować w hotelach o wysokim standardzie w danym regionie; Począwszy od sezonu Lato 2020 do oferty Rainbow wprowadzono dodatkowo ofertę 50 nowych hoteli klasy premium, tj. o najwyższym standardzie (głównie pięciogwiazdkowych), zarówno takich o szczególnym charakterze rodzinnym (m.in. specjalne pokoje rodzinne), jak i wyróżniających się pięknym położeniem, bądź oferujących wyjątkowo wysoki standard obsługi. Są to obiekty położone głównie w Grecji i Turcji, a wiele z nich to są hotele znanych, także na polskim rynku, sieci: Labranda w Turcji i Grecji, Dessolet, Kipriotis, Aldemar czy Louis w Grecji;
- preferowana ilość czasu przeznaczanego na wypoczynek – obok typowych 7-dniowych albo 14-dniowych wyjazdów w ofercie znajdują się programy pobytu w niestandardowej długości. Na 3 lub 4 dni można polecieć na Korfu lub Zakynthos, a na 10 albo 11 dni – np. do Grecji, Turcji, Bułgarii, Egiptu, Hiszpanii;
- chęć podróżowania całą rodziną – rodzinom z dziećmi oferowane są m.in. pobyty w hotelach, w których funkcjonują wakacyjne kluby – Figlokluby; w Figloklubach przez 6 dni w tygodniu polscy animatorzy prowadzą m.in. zabawy i zajęcia sportowe zarówno dla dzieci, jak i dla dorosłych; hotele z Figloklubami charakteryzuje wysoki standard oraz infrastruktura przystosowana do potrzeb rodzin z dziećmi; Na potrzeby oferty sezonu Lato 2020 Rainbow zwiększył liczbę hoteli dla rodzin, oferujących program Figloklubów, z bogatym, autorskim programem animacyjnym dla dzieci; na sezon Lato 2020 oferta obejmowała aż 70 takich hoteli (z uwagi na sytuację pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 zmniejszenie ich liczby na koniec sezonu Lato 2020 do 20); m.in. z uwagi na sytuację spowodowaną pandemią koronawirusa SARS-CoV-2 liczba hoteli oferujących program Figloklubów dla sezonu Lato 2021 wynosi 50 oraz dodatkowe Figlokluby organizowane w Polsce (w ramach nowego od sezonu Lato 2021 programu „Odkrywaj Polskę na nowo”);
- program dopasowany dla osób 50+ – na sezon Lato 2020 Rainbow przygotował jako nowość ofertę wyjazdów skierowanych do klientów powyżej pięćdziesiątego roku życia. Program Spokojne Wakacje 50+ to unikatowy na polskim rynku koncept wczasów, skierowany i zaprojektowany pod potrzeby tej grupy docelowej, jako współczesnych pięćdziesięcio- i sześćdziesięciolatków, którzy mają wciąż dużo apetytu na życie, mają ochotę zadbać o swoje potrzeby i poznawać świat, zainteresowanych wypoczynkiem na śródziemnomorskich plażach i nieoforsującymi wakacyjnymi aktywnościami i lokalną kuchnią. Dodatkowo, jak wynika z analizy danych demograficznych, grupa osób 50+ to szybko rosnący segment, jednocześnie coraz zamożniejszy i coraz aktywniej spędzający czas. Spokojne Wakacje 50+ to wczasy w krajach basenu Morza Śródziemnego, tj. Turcja, Grecja i Hiszpania, organizowane przed i po sezonie, czyli wtedy, kiedy w tych lubianych i popularnych kierunkach panują bardzo przyjemne temperatury, nie ma tłumów turystów, a wszystko to razem sprzyja relaksowi, zwiedzaniu i bezstresowemu spędzaniu czasu. Wyjazdy oferowane w ramach programu „Spokojne Wakacje 50+” mają bardzo atrakcyjną cenę, a w cenę wyjazdów wliczone są: przelot, zakwaterowanie w hotelach trzy- lub czterogwiazdkowych, posiłki także w formule all inclusive, wycieczka lokalna oraz opieka polskojęzycznego rezydenta;
- wybór środka transportu – oferta obejmuje zarówno wycieczki autokarowe, jak i samolotowe. W 2020 r. samoloty odlatywały z 11 lotnisk w Polsce, tj.: z Bydgoszczy, Gdańska, Katowic, Krakowa, Łodzi, Modlina, Poznania, Rzeszowa, Szczecina, Warszawy oraz z Wrocławia, a także z Wilna na Litwie. Dla miłośników podróży autokarowych przygotowane są także wycieczki po Europie, m.in. do Czech, krajów Beneluksu, Niemiec, Wielkiej Brytanii, Francji, Skandynawii, Włoch, Rumunii, Rosji, na Słowację i Bałkany, ale także objazdowe wycieczki bardziej egzotyczne, obejmujące zwiedzanie np. Iranu, Birmy, Kambodży czy Japonii; z uwagi na utrudnienia w podróżowaniu samolotem lub autokarem (spowodowane obostrzeniami związanymi z ograniczeniami spowodowanymi sytuacją kryzysową związaną z pandemią związaną z rozprzestrzenieniem się koronawirusa SARS-CoV-2) oferta Spółki od sezonu Lato 2020 została wzbogacona o szerszy pakiet wyjazdów z dojazdem własnym; oferta z dojazdem własnym

samochodem obejmuje m.in. takie kierunki jak: Chorwacja, Grecja, Bułgaria, Czarnogóra, Albania, Macedonia, a także Hiszpania i Portugalia; osobną, rozwijającą się grupą wyjazdów są rejsy wycieczkowe statkiem

- możliwość wyjazdu w różnych porach roku – oferta zawiera wyjazdy letnie i zimowe, w tym na narty oraz sylwestrowe. Większość wyjazdów odbywa się w okresie wakacyjnym do ciepłych rejonów świata.

Wybór destynacji, do których w roku 2020 realizowane były przez klientów Spółki dominującej wyjazdy turystyczne determinowany był przede wszystkim czynnikami związanymi z efektami pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 (związanymi w szczególności z obowiązującymi restrykcjami, np. obowiązkowe testy, zasady kwarantanny, wprowadzane udogodnienia itp.). Klienci Spółki w 2020 r. wybierali głównie takie kierunki (rezerwacje zakupione w 2020 roku), jak: Grecja, Turcja, Hiszpania, Egipt, Tunezja, Bałkany i Włochy. Zasadnicza grupa tych kierunków jest stała i nie ulega znaczącym, corocznym zmianom, przy czym z uwagi na pandemię koronawirusa SARS-CoV-2 w 2020 roku była ona i w sezonie lub sezonach kolejnych będzie determinowana wpływem ewentualnych obostrzeń w danej destynacji na wybory zakupowe klientów (według tendencji: im mniejsze obostrzenia, tym większa chęć zakupu wycieczki).

Zarząd Spółki mając na uwadze zamiar poprawy perspektyw osiągniętych wyników finansowych i stabilności działania w roku 2021 podejmuje lub wcześniej podjął działania mające na celu korektę modelu zakresu lub charakteru świadczonych usług, m.in. poprzez działania opisane w punkcie 1.1.5. niniejszego sprawozdania „Główne tendencje i czynniki mające wpływ na rozwój branży i Grupy”, w części dotyczącej opisu sytuacji Grupy Kapitałowej w związku z pandemią spowodowaną koronawirusem SARS-CoV-2, tj. m.in.:

- przyspieszenie (w stosunku do zwyczajowych terminów stosowanych w okresach przed wystąpieniem pandemii, tj. w roku 2019 i w latach wcześniejszych) sprzedaży przyszłych ofert z wyprzedzeniem;
- rozszerzenie oferty touroperatorskiej o wczasy w Polsce w ramach unikalnego programu „Odkrywaj Polskę na nowo”;
- wzbogacenie i rozszerzenie oferty Lato 2021 o tzw. kierunki egzotyczne (Dominikana, Meksyk, Bali, Zanzibar, Kenia, Mauritius), które w dotychczasowym modelu sprzedażowym oferowane były głównie w okresie tzw. sezonów zimowych;
- wzbogacenie oferty o rozwiązania mające na celu zapewnienie komfortu, bezpieczeństwa klientów (pokrywanie kosztów wykonania testów na zakażenie koronawirusem SARS-CoV-2 do określonej kwoty, organizacja i szczegółowa informacja o zasadach i obowiązkach związanych z wykonywaniem testów w poszczególnych destynacjach; wzbogacone rozwiązania w zakresie ubezpieczenia podróznego) oraz elastyczności dotyczącej możliwości zmiany rezerwacji (do 1 tygodnia przed wyjazdem możliwość darmowej zmiany rezerwacji, a także bezpośrednio przed wyjazdem w przypadku uzyskania pozytywnego testu).

Biorąc pod uwagę doświadczenia Spółki dominującej z roku 2018 (gorszy wynik finansowy za rok 2018 mimo ponadprzeciętnych przyrostów w rezerwacjach na początku 2018 roku i powiększenia programów czarterowych, co spowodowane było skumulowanymi czynnikami zewnętrznymi) – planowanie i przygotowywanie oferty sprzedażowej Rainbow Tours S.A. na kolejne sezony realizowane było przy założeniu zabezpieczenia i zwiększenia marży operacyjnej oraz poprawy rentowności, przy jednoczesnym, nieznacznym ograniczeniu programu i zakładanej wyższej sprzedaży (większa sprzedaż realizowana przy mniejszym programie wycieczek ma w założeniu przełożyć się na uzyskanie większych marży), także w warunkach skuteczniejszej i elastycznej polityki cenowej, pozwalającej reagować na tendencje rynkowe. Polityka ta, w związku z sytuacją wynikającą z pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 i obostrzeniami wprowadzanymi bez zapowiedzi lub przy zachowaniu minimalnego odstępu czasowego, wymagała korekty (realizowanej na poziomie kontraktowania hoteli i lotów czarterowych do destynacji), mającej na celu zapewnienie stosunkowo największej elastyczności pozwalającej na szybkie reagowanie na zmieniające się warunki świadczenia usług; w związku z przedmiotową sytuacją kryzysową zwiększeniu uległa też liczba ofert sprzedaży realizowanych w pakiecie „last minute” (lub nawet „very last minute”); oczywiście spowodowane to jest niepewnością klientów, co do potencjalnej zmiany warunków dojazdu i pobytu na danej destynacji (w związku z obostrzeniami lub wymogami podyktowanymi sytuacją pandemiczną koronawirusa SARS-CoV-2); Spółka oferuje w tym zakresie rozwiązania zapewniające klientom możliwość bezkosztowej zmiany rezerwacji oraz zapewnia zwrot wpłaconych środków pieniężnych w przypadku niemożliwości realizacji imprezy turystycznej.

Do sukcesywnie rozwijającego się segmentu działalności Grupy Kapitałowej Rainbow Tours z pewnością zaliczyć należy działalność hotelową prowadzoną w hotelach własnych lub wynajmowanych na zasadzie najmu długoterminowego przez greckie spółki zależne: White Olive A.E. oraz White Olive Premium Lindos A.E. Grupa Kapitałowa dysponuje stosunkowo wysokimi środkami finansowymi (w tym uzyskanym w 2018 roku kredytem z Banku Gospodarstwa Krajowego w wysokości 15,5 mln euro), co umożliwiła zakup i budowę hoteli w Grecji, także we współpracy z pasywnym partnerem zewnętrznym (pozyskanie przez Grupę Kapitałową w lutym 2019 roku pasywnego inwestora dla realizacji inwestycji związanych z rozwojem działalności w hotelach własnych lub zarządzanych na zasadzie wynajmu długoterminowego, tj. Fundusz Ekspansji Zagranicznej Fundusz Inwestycyjny Zamknięty Aktywów Niepublicznych, zarządzany przez PFR TFI będącego częścią Grupy Polskiego Funduszu Rozwoju). Środki pozyskane przez spółkę White Olive A.E. w ramach przedmiotowego podwyższenia kapitału zakładowego zostaną wykorzystane na sfinansowanie zakupu oraz generalną modernizację aktualnie dzierżawionego i zarządzanego przez spółkę White Olive A.E. na zasadzie najmu długoterminowego hotelu działającego pod nazwą „White Olive Elite Rethymno” położonego w miejscowości Sfakaki na wyspie Kreta, w sąsiedztwie miasta Rethymno;

White Olive A.E. z siedzibą w Atenach (spółka akcyjna prawa greckiego) prowadzi działalność hotelową i jest właścicielem dwóch nieruchomości hotelowych oraz dodatkowo najemcą (na zasadzie najmu długoterminowego) nieruchomości hotelowej w Grecji na wyspie Zakynthos; ponadto White Olive A.E. jest najemcą długoterminowym (na zasadzie najmu długoterminowego) nieruchomości hotelowej w Grecji na wyspie Kreta. W skład sieci hotelowej „White Olive” zarządzanej bezpośrednio przez spółkę White Olive A.E. wchodzi hotele:

- 1) „White Olive Premium Laganas” – czterogwiazdkowy hotel położony na greckiej wyspie Zakynthos w miejscowości Laganas; hotel stanowiący własność i zarządzany przez spółkę White Olive A.E.; hotel „White Olive Premium Laganas” oferuje 137 przestronnych i nowocześnie urządzonych pokoi (269 miejsc);
- 2) „White Olive Premium Cameo” – czterogwiazdkowy hotel zlokalizowany w miejscowości Agios Sostis na greckiej wyspie Zakynthos; hotel zarządzany przez spółkę White Olive A.E. na zasadzie najmu długoterminowego; hotel „White Olive Premium Cameo” oferuje 125 przestronnych i nowocześnie urządzonych pokoi, zlokalizowanych w dwóch budynkach (322 miejsca);
- 3) „White Olive Elite Laganas” – nowowybudowany kompleks hotelowy w standardzie pięciogwiazdkowym (otwarty w lipcu 2019 roku), położony na greckiej wyspie Zakynthos w miejscowości Laganas; hotel stanowiący własność i zarządzany przez spółkę White Olive A.E.; hotel „White Olive Elite Laganas” to nowoczesny hotel posiadający 194 przestronne i doskonale wyposażone pokoje (528 miejsc);
- 4) „White Olive Elite Rethymno” – pięciogwiazdkowy hotel położony w miejscowości Sfakaki na wyspie Kreta, w sąsiedztwie miasta Rethymno; hotel zarządzany przez spółkę White Olive A.E. na zasadzie najmu długoterminowego (począwszy od października 2019 roku); hotel „White Olive Elite Rethymno” oferuje 70 nowoczesnych i dobrze wyposażonych pokoi (186 miejsc); środki finansowe w kwocie 9 mln zł, pozyskane przez spółkę White Olive A.E. w ramach inwestycji zrealizowanej w marcu 2021 roku przez Fundusz Ekspansji Zagranicznej FI ZAN (Grupa Polskiego Funduszu Rozwoju), zostaną wykorzystane na sfinansowanie zakupu oraz generalną modernizację przedmiotowego, aktualnie dzierżawionego i zarządzanego przez spółkę White Olive A.E. na zasadzie najmu długoterminowego hotelu „White Olive Elite Rethymno”.

White Olive Premium Lindos A.E. z siedzibą w Atenach (spółka akcyjna prawa greckiego; dawniej jako: „Oikodomikes Xenodoxeiales Touristikes Kai Emporikes Epixeiriseis M. B. Kai I. Venetoulis” A.E.) została nabyta w sierpniu 2019 roku i jest podmiotem zależnym w 100% od spółki zależnej od Rainbow Tours S.A., tj. od White Olive A.E. z siedzibą w Atenach. Przedmiotowa spółka pośrednio zależna od Spółki jest właścicielem nieruchomości hotelowej pod nazwą „White Olive Premium Lindos” (dawniej „Pefkos Garden”), tj. czterogwiazdkowego hotelu zlokalizowanego w miejscowości Pefkos na greckiej wyspie Rodos; hotel „White Olive Premium Lindos” oferuje 97 przestronnych i nowoczesnych pokoi (175 miejsc); hotel „White Olive Premium Lindos” przeszedł zimą 2019/2020 gruntowny remont zarówno pokoi jak i części wspólnych hotelu.

Na dzień sporządzenia niniejszego sprawozdania łączna liczba miejsc dostępnych w w/w pięciu hotelach wynosi 1.480.

Począwszy od sezonu Lato 2021 spółka zależna Rainbow Tours Destination Services Turkey Turizm Ve Seyahat Hizmetleri A.S. (spółka akcyjna prawa tureckiego utworzona w sierpniu 2020 roku) rozpocznie na terytorium Republiki Turcji działalność operacyjną w zakresie działalności organizatorów turystyki, co ma na celu m.in. przyczynienie się do uzyskania oszczędności kosztów operacyjnych i podniesienia efektywności działania Grupy Kapitałowej, istotną optymalizację kosztów realizacji imprez turystycznych i podwyższenie rentowności sprzedawanych usług dodatkowych (imprezy objazdowe i wycieczki fakultatywne), przy jednoczesnej rezygnacji z usług dostawców zewnętrznych.

Ponadto Grupa Kapitałowa Rainbow Tours (poprzez działalność Spółki dominującej) pośredniczy w sprzedaży biletów lotniczych oraz – w niewielkim stopniu – imprez turystycznych innych biur podróży. Przed dokonaniem w 2018 roku procesem połączenia ze spółkami zależnymi (spółki przejmowane) w ramach Grupy, sprzedaż bloków miejsc w samolotach czarterowych realizowana była w ramach działalności prowadzonej uprzednio przez spółkę zależną, „Bee & Free” Sp. z o.o.

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours (w ramach działalności touroperatorskiej prowadzonej przez Spółkę dominującą) oferuje klientom szereg promocji, m.in.:

- przedsprzedaż – oferta na kolejny sezon letni jest zasadniczo przedstawiana klientom w przedsprzedaży jesienią każdego roku; podobna oferta dotyczy wyjazdów w sezonie zimowym; m.in. z uwagi na przesunięcie terminu rozpoczęcia sezonu Lato 2020 i chęć zagwarantowania klientom Rainbow nowej oferty w ramach propozycji skorzystania z możliwości zmiany terminów wycieczek objętych rezerwacjami przepadającymi w okresach obowiązywania ograniczeń w przemieszczaniu się między państwami Unii Europejskiej oraz ograniczeniami podróży z / do państw trzecich z Unii Europejskiej (istotne ograniczenie w ruchu lotniczym i restrykcje związane z ruchem granicznym), co związane jest z wystąpieniem pandemii spowodowanej rozprzestrzenianiem się koronawirusa SARS-CoV-2, oferta sezonu Lato 2021 trafiła do sprzedaży od początku maja 2020 roku; oferta dla sezonu Egzotyka 2021/2022 sprzedawana jest od stycznia 2021 roku; wycieczki w przedsprzedaży są oferowane na korzystnych warunkach, m.in. takich jak (przykładowy wybór korzyści wprowadzony dla ofert sezonu Lato 2020, Egzotyka 2020/2021, Europa i Orient 2020/2021, Lato 2021, Egzotyka 2021/2022):

- rabaty na start – bardzo atrakcyjne zniżki, nawet do 800 zł od osoby;
 - lepszy wariant ubezpieczenia: „wariant Rekomendowany całkowicie za darmo” – ubezpieczenie pokrywające koszty leczenia, ratownictwa i transportu w zakresie epidemii COVID-19 i innych chorób wirusowych z grupy koronawirusów;
 - pakiet „Spokojny Wyjazd” – możliwość bezkosztowej zmiany rezerwacji w ramach sezonu Lato 2020 dla klientów, którym pobyt na kwarantannie (pokrywający się z terminem wyjazdu) lub niedopuszczenie do wylotu przez służby lotniskowe uniemożliwi realizację zaplanowanych wakacji
 - 100% pewności najniższej ceny (obowiązuje dla całej oferty), tj. usługa, dzięki której klienci mają pewność, że w przedsprzedaży kupują najtaniej, co oznacza, że jeśli od momentu zakupu imprezy do jednego dnia roboczego przed jej rozpoczęciem cena spadnie, Rainbow zwraca różnicę w cenie;
 - rabat (nowość dla sezonu Lato 2020): promocja na hotele premium, tj. zarówno takie o szczególnym charakterze rodzinnym, jak i wyróżniające się pięknym położeniem, bądź oferujące wyjątkowo wysoki standard obsługi ze zniżką do 1.000 zł za pokój, przy czym promocja ta nie dotyczy części wycieczkowej na wycieczkach typu 7+7;
 - rabat (nowość dla sezonu Lato 2020): dodatkowa zniżka dla lojalnych klientów; klienci, którzy dokonali rezerwacji i byli uczestnikami wyjazdów z Rainbow w terminie od 16.08.2016 r. do 15.08.2019 r. premiovani są dodatkową, jednorazową zniżką przy zakupie oferty sezonu Lato 2020; w zależności od ilości wyjazdów w tym terminie, zniżki są następujące: (-) jeden wyjazd z Rainbow – 400 zł przy rezerwacji oferty Lato 2020, (-) dwa wyjazdy z Rainbow – 500 zł przy rezerwacji oferty Lato 2020, (-) trzy wyjazdy z Rainbow i więcej – 600 zł przy rezerwacji oferty Lato 2020;
 - pakiet benefitów Premium za 50% ceny: w przypadku zakupu przez klienta trzech elementów pakietu benefitów, tj.: (-) bezpłatna zmiana rezerwacji „premium”, (-) lepszy wariant ubezpieczenia – „wariant rekomendowany”, (-) wybór miejsca w samolocie (dotyczy tylko przelotów, na których oferowane są tzw. „seatingi”), w przedsprzedaży klientowi przyznawany jest specjalny rabat w wysokości 50% ceny pakietu (przy wyborze wszystkich elementów pakietu), bez względu na to czy klient wykupi wczasy, objazdy, czy skorzysta z wycieczki w wersji 7+7;
 - korzystna wysokość zaliczki – w pierwszym okresie przedsprzedaży wynosi 20% wartości rezerwacji (dla sezonu Lato 2021 stosowana również zaliczka w kwocie 10% kwoty rezerwacji);
 - oferta Egzotyka 2020/2021 – rabat nawet do 1.000 zł od osoby; oprócz standardowych, dodatkowych 2% zniżki w przedsprzedaży oferta obejmuje również wybór jednego z dwóch bonusów dodatkowych: wybór miejsca w samolocie gratis lub parking przy wybranym lotnisku gratis; w przypadku wyboru miejsca w samolocie ilość miejsc w promocji jest ograniczona i może być różna w zależności od kierunku, terminu oraz typu samolotu;
 - przedsprzedaż oferty Lato 2021: dla zapewnienia poczucia elastyczności oferta obejmuje „Bezpłatną Zmianę Rezerwacji Komfort”, dającą możliwość bezpłatnej zmiany rezerwacji do 30 dni przed wylotem (w ramach czasowej promocji – wprowadzony również wariant Bezproblemowej Zmiany Rezerwacji do 7 dni przed wyjazdem w kwocie 49 zł za osobę; dodatkowo klientom posiadającym Kartę Stałego Klienta przysługuje rabat 2%; dodatkowo dla rodzin nawet do 500 zł zniżki dla każdego dziecka na dostawce albo do 400 zł zniżki dla drugiej, pełnopłatnej osoby;
 - tzw. „Elastyczna Przesprzedaż Lata 2021” – m.in. zwiększenie elastyczności usługi Bezpłatna Zmiana Rezerwacji, gdzie w ramach wariantu „Komfort” można dokonać zmiany dwa razy (usługa daje możliwość „przepisania się” bezpłatnie zarówno na inny kierunek, jak i termin, nawet do 30 dni przed wyjazdem, w ramach sezonu Lato 2021); najniższa zaliczka w historii - tylko 10% wartości rezerwacji; Ubezpieczenie od Kosztów Rezygnacji – w cenie 15 zł na osobę; lepszy wariant ubezpieczenia – Wariant „Rekomendowany” – gratis;
 - rabaty i benefity przedsprzedaży Egzotyka 2021/22 – rabat do 500 zł, parking przy lotnisku za 1 zł, bezpłatna Zmiana Rezerwacji w wersji „Komfort” - gratis, zaliczka – tylko 20% wartości rezerwacji; ubezpieczenie od rezygnacji oferowane przez Towarzystwo Ubezpieczeń Europa – 25 zł od osoby; dodatkowy 1% rabatu dla klientów, którzy wyrazili zgodę na otrzymywanie mailingu;
- „Super Środa” – promocja, w której co tydzień od wtorku od godziny 16.00 do wyczerpania miejsc prezentowane są wybrane oferty w korzystnych cenach. Promocja dotyczy tylko rezerwacji indywidualnych, nie dotyczy zamówień grupowych powyżej 10 osób. Liczba miejsc jest ograniczona;
 - „Końcóweczka” – ostatnie miejsca na wyjazdy w wyjątkowo korzystnych cenach;
 - Happy Hours – tańsza rezerwacja wycieczek on-line w szczęśliwych godzinach (od poniedziałku do piątku od 13.00 do 15.00).

Tak szeroki i uniwersalny zakres usług nie tylko może trafić w gust każdego konsumenta usług turystycznych, lecz jest także odporny na wszelkiego rodzaju wahania rynku. Dzięki różnorodnej ofercie Grupa jest w stanie sprawnie dostosowywać podaż usług do bieżących preferencji klientów i aktualnej sytuacji na świecie. Z uwagi na sytuację wynikającą z pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 Spółka dokonała stosownych uzgodnień i zmian ze swoimi partnerami kontraktowymi (hotele, przewoźnicy lotniczy) pozwalających w sposób elastyczny i stosunkowo płynny reagować na ewentualne zmiany w zakresie popytu na zagraniczne usługi turystyczne i na zmieniające się warunki świadczenia usług (możliwości korygowania ilości kontraktowanych miejsc w hotelach i w zakresie przelotów czarterowych).

W związku z wystąpieniem w 2020 roku pandemii spowodowanej rozprzestrzenieniem się koronawirusa SARS-CoV-2 Rainbow Tours wprowadził dla sezonów roku 2020 oraz wprowadza dla sezonów roku 2021 dodatkowe promocje dla klientów, w tym m.in.:

- „Akcja Voucher 110%” – akcja będąca realizacją zapisów ustawy z dnia 02.03.2020 r. o *szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych oraz niektórych innych ustaw*, w ramach której voucher otrzymywał klient, który nie wyraził chęci zmiany terminu pierwotnie wykupionej imprezy turystycznej w Rainbow, korzystając z przysługującego mu prawa wynikającego z art. 15k, ust. 2 w/w ustawy, czyli wyraził zgodę na otrzymanie Vouchera do realizacji na poczet przyszłych imprez turystycznych. Wartość Vouchera równa jest 110% kwoty wpłat klienta na poczet realizacji umowy o imprezę turystyczną, z której klient zrezygnował lub która została anulowana. Środki odpowiadające wpłatom na poczet realizacji umów o imprezy turystyczne, które zostaną zamienione na Voucher podlegają ochronie na wypadek niewypłacalności organizatora turystyki zgodnie z art. 15k ust. 4 w/w ustawy. Voucher może być wykorzystany jedynie, jako płatność za dowolną, nową rezerwację z oferty Rainbow – dotyczy to wczasów, wycieczek objazdowych, oferty 7+7, wyjazdów narciarskich oraz biletów czarterowych. Voucher ważny jest rok od daty startu rezerwacji pierwotnej, ale nie krócej niż do 30.09.2021 r. (planowane jest wydłużenie terminów ważności voucherów). Oznacza to, że każdy klient, który zdecydował się na voucher będzie mógł go wykorzystać nawet na wyjazdy z oferty Lato 2022.
- „Rainbow. Zmień, nie odwołuj” – akcja promocyjna dedykowana klientom, którzy zdecydowali się przenieść swoją rezerwację na późniejszy termin realizacji wycieczki;
- „Sezon z bonusami” – akcja promocyjna dla imprez rozpoczynających się od 01.07.2020 r. do końca sezonu Lato 2020 obejmująca ofertę: rabatu do 400 zł zniżki dla dzieci (oferta dla wyjazdów pobytowych zakupionych w określonym terminie miesięcy marzec-kwiecień 2020 roku) albo rabatu do 300 zł dla drugiego uczestnika imprezy turystycznej (oferta dla wyjazdów pobytowych, wycieczek objazdowych oraz imprez typu 7+7), przy w przypadku każdej ze wskazanych opcji rabatowych klient uzyskuje dodatkowo następujące bonusy: (i) dodatkowy rabat za polecenie (do 600 zł), (ii) dodatkowa zniżka dla stałych klientów (300 zł), (iii) parking przy wybranym lotnisku za 1 zł, (iv) Bezpłatna Zmiana Rezerwacji w wersji „Komfort”, tj. obowiązująca do 30 dni przed wyjazdem – gratis;
- „Wielki powrót wakacji” – akcja promocyjna rozpoczęta w lipcu 2020 roku i obowiązująca do końca sezonu Lato 2020 (wiele z elementów tej akcji znalazło swoje zastosowanie również w ramach akcji promocyjnych przedsprzedaży sezonu Lato 2021 i Zima 2021/2022, w szczególności pakiet „Spokojny wyjazd”); akcja obejmowała: (i) rabaty na start (nawet do 800 zł zniżki od osoby), (ii) specjalny bonus – za darmo lepszy wariant ubezpieczenia (tzw. Wariant Rekomendowany) pokrywającego koszty leczenia, ratownictwa i transportu w zakresie epidemii Covid-19 i innych chorób wirusowych z grupy koronawirusów, (iii) pakiet „Spokojny Wyjazd” obejmujący możliwość bezkosztowej zmiany rezerwacji w ramach sezonu Lato 2020 dla klientów, którym pobyt na kwarantannie (pokrywający się z terminem wyjazdu) lub niedopuszczenie do wylotu przez służby lotniskowe uniemożliwi realizację zaplanowanych wakacji: a) w przypadku skierowania na kwarantannę klient może bezkosztowo zmienić rezerwację nawet dzień przed wylotem, b) możliwość zmiany rezerwacji obejmie wszystkich uczestników objętych tą samą umową, c) elastyczność wyboru – klient może zmienić rezerwację na dowolną z sezonu Lato 2020 (nowa rezerwacja zakładana na nie mniej niż 14 dni przed rozpoczęciem imprezy), d) usługa automatycznie dodawana do nowych rezerwacji;
- udogodnienia przyznawane w ramach przedsprzedaży oferty Lato 2021 – (i) możliwość dokupienia testów na COVID-19 w cenie 99 zł, (ii) rabaty do 800 zł, (iii) możliwość zakupu pakietu „Spokojny Wyjazd” w cenie 129 zł za osobę, gwarantującego możliwość elastycznej zmiany rezerwacji/wycieczki w przypadku skierowania na kwarantannę/izolację lub niedopuszczenia do wylotu przez służby lotniskowe i pozytywnym wynikiem testu na COVID-19; (iv) usługa „Bezpłatna Zmiana Rezerwacji” – gratis (w ramach wariantu „Komfort” można zmienić rezerwację aż dwukrotnie, nawet do 30 dni przed wyjazdem w ramach sezonu Lato 2021; (v) zaliczka w wysokości 20% wartości wycieczki (rezerwacji).

Ponadto, w celu ułatwienia klientom i potencjalnym klientom poznania wszelkich aktualnych ograniczeń i wymogów związanych z wyjazdem, podyktowanych obostrzeniami spowodowanymi pandemią koronawirusa SARS-CoV-2 Spółka utrzymuje czytelny serwis informacyjny na swojej stronie internetowej: <https://r.pl/bezpieczne-wakacje/aktualne-wytyczne>

W serwisie tym znajduje się, uzupełniona o aktualne informacje, lista głównych destynacji pobytowych pokazująca możliwości wykonania na destynacjach testów zwalniających z konieczności odbycia kwarantanny po powrocie do Polski. Każdorazowo rezydenci Rainbow pomagają w koordynacji całego procesu na miejscu dla osób chętnych. Koszt dodatkowych testów ponosi klient.

Od dnia 30.03.2021 r. obowiązują nowe zasady zwolnienia z kwarantanny po powrocie z destynacji, odrębne dla podróżnych przybywających do Polski ze strefy Schengen i dla podróżnych przybywających spoza strefy Schengen:

- w przypadku podróżnych przybywających do Polski ze strefy Schengen podróżni będą podlegali kwarantannie, chyba że przedstawią negatywny wynik testu na COVID-19 (w języku polskim lub angielskim) na żądanie funkcjonariusza Straży Granicznej (w przypadku braku kontroli, należy skontaktować się z sanepidem, aby kwarantanna została zniesiona). Test PCR lub antygenowy musi zostać wykonany nie później niż 48 godzin przed przekroczeniem granicy. Podróżni, którym została nałożona kwarantanna w Polsce, będą mogli wykonać test, którego negatywny wynik zwolni z kwarantanny, pod warunkiem wprowadzenia go przez placówkę wykonującą test do systemu informatycznego państwowej inspekcji sanitarnej; organizacja oraz poniesienie kosztów testu leżą po stronie klienta (podróżnego);
- w przypadku podróżnych przybywających do Polski spoza strefy Schengen każdy podróżny kierowany jest na kwarantannę, a z kwarantanny nie zwalnia test wykonany w kraju, z którego przybywa dana osoba; podróżni, którym została nałożona kwarantanna, mogą w Polsce wykonać test PCR lub antygenowy, którego negatywny wynik zwolni z kwarantanny, pod warunkiem wprowadzenia go przez placówkę wykonującą test do systemu informatycznego państwowej inspekcji sanitarnej w ciągu 48 godzin od momentu przekroczenia granicy; organizacja oraz poniesienie kosztów testu leżą po stronie klienta (podróżnego).

Klienci i destynacje

Tabela 2.1. Liczba uczestników imprez turystycznych Rainbow Tours S.A.

	2020	2019	Dynamika [%]
Wycieczki i wczasy lotnicze	95 756	462 495	-79,3%
Wycieczki i wczasy z dojazdem własnym	2 975	28 513	-89,6%
Pośrednictwo w sprzedaży biletów i imprez turystycznych	41 312	158 807	-74,0%
Pozostałe	1 740	45 803	-96,2%
Razem	141 783	695 618	-79,6%

Tabela 2.2. Liczba uczestników imprez turystycznych Grupy Kapitałowej

	2020	2019	Dynamika [%]
Wycieczki i wczasy lotnicze	95 756	462 495	-79,3%
Wycieczki i wczasy z dojazdem własnym	2 975	28 513	-89,6%
Pośrednictwo w sprzedaży biletów i imprez turystycznych	41 312	158 807	-74,0%
Pozostałe	49 999	162 902	-69,3%
Razem	190 042	812 717	-76,6%

Najważniejszy dla Rainbow Tours S.A. i większości podmiotów branży turystycznej w Polsce jest sezon letni. W sezonie Lato 2019 w wyjazdach zorganizowanych przez firmę wzięło udział ponad 399 tys. uczestników, co w porównaniu z tym samym okresem w poprzednim roku (sezon Lato 2018, gdzie w wyjazdach organizowanych przez firmę wzięło udział ponad 412 tys. uczestników) stanowiło spadek o około 3,2%. Było to efektem zmiany od sezonu Lato 2019 polityki planowania i przygotowywania oferty sprzedażowej Rainbow Tours S.A., realizowanej przy założeniu zabezpieczenia i zwiększenia marży operacyjnej oraz poprawy rentowności, przy jednoczesnym, nieznacznym ograniczeniu programu i zakładanej wyższej sprzedaży (większa sprzedaż realizowana przy mniejszym programie wycieczek ma w założeniu przełożyć się na uzyskanie większych marży), także w warunkach skuteczniejszej i elastycznej polityki cenowej, pozwalającej reagować na tendencje rynkowe. W roku 2020, z uwagi na sytuację związaną z pandemią koronawirusa SARS-CoV-2, a także czasokresy trwania nasilonych lub o największym znaczeniu dla realizacji usług turystycznych obostrzeń, w miesiącach kwiecień-czerwiec 2020 roku Grupa nie prowadziła działalności (całościowy *lockdown* w Polsce, zakaz ruchu lotniczego itd.), następnie w IV kwartale 2020 roku (z uwagi na tzw. drugą falę pandemii) realizacja wyjazdów była stosunkowo poważnie ograniczona. Przed wystąpieniem pandemii i ogłoszeniem w Polsce pierwszego *lockdownu* (od 13.03.2020 r.), w okresie miesięcy styczeń-luty

2020 r. i w pierwszej dekadzie marca 2020 r. Spółka dominująca realizowała sprzedaż oferty na poziomach przewyższających poziomy sprzedaży w analogicznym okresie roku 2019. Niestety z powodu pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 liczba uczestników imprez turystycznych w sezonie Lato 2020 (ograniczonym w praktyce do miesięcy lipiec-sierpień i część września 2020 roku i realizowanym w atmosferze niepewności i nieufności do wyjazdów zagranicznych i pojawiających się pod koniec tego okresu negatywnych faktów związanych z pandemią) wyniosła zaledwie 45 tys. klientów Rainbow Tours S.A. (wobec prawie 400 tys. dla oferty Lato 2019), co stanowiło około 11,3% liczby uczestników w odniesieniu do sezonu Lato 2019. W efekcie pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 liczba uczestników imprez turystycznych dla całego okresu roku 2020 stanowiła zaledwie około 20% liczby uczestników imprez turystycznych zanotowanej dla roku 2019.

Tabela 3. Liczba uczestników imprez turystycznych Spółki dominującej (Rainbow Tours S.A.) w podziale na sezony

	2020	2019	Dynamika 2020/2019 [%]	2018
Oferta Zima - I kwartał	50 255	54 980	91,41%	54 543
Oferta Lato	45 022	399 164	11,29%	412 344
Oferta Zima - IV kwartał	3 454	36 864	9,37%	34 423
Razem	98 731	491 008	20,11%	501 310

1.1.4. Opis branży i rynków, na których działa Grupa

Wystąpienie w roku 2020 pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 (a w zasadzie wystąpienie pierwszych i kolejnych poważnych skutków pandemii) miało nieoczekiwany wpływ na powszechne zagrożenie i dezorganizację życia gospodarczego i społecznego na całym świecie, a zgodnie z powszechnymi ocenami, pandemia koronawirusa SARS-CoV-2 będzie miała okresowy wpływ na osłabienie światowego wzrostu gospodarczego, a być może także charakter trwalszej recesji gospodarczej i społecznej. Pandemia spowodowana koronawirusem SARS-CoV-2 uderza bezpośrednio w gospodarkę realną znacznej większości państw, powodując spadek produkcji, dezorganizację łańcuchów dostaw oraz spadek popytu zwłaszcza w sektorze usług, w tym m.in. w odniesieniu do lotniczego ruchu pasażerskiego, turystyki, branży gastronomicznej, konsumpcji dóbr kultury. Branża turystyczna (przez wielu określana, także z uwagi na jej znaczenie dla wielu gospodarek światowych, szeroko, jako gospodarka turystyczna) jest branżą i gałęzią gospodarki, która w jeden z największych stopni odczuwa negatywny wpływ pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 i jest stosunkowo mocno podatna i wrażliwa na zmiany koniunktury gospodarczej jako całości, m.in. z uwagi na to, iż turystyka stanowi dobro „drugiej potrzeby” i stosunkowo silnie reaguje na wahania popytu w gospodarce globalnej. Niebagatelne znaczenie dla określenia skutków pandemii dla branży turystycznej ma w tym wypadku również wrażliwość tej gałęzi gospodarki na niesprzyjające warunki zewnętrzne związane z szeroko rozumianym bezpieczeństwem podróży. Wpływ pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 ma i będzie miał znaczenie dla wielu (w różnym stopniu) gałęzi działalności tworzących branżę turystyczną: hotele i pozostałe obiekty noclegowe, restauracje itd., transport (kolejowy, lotniczy, morski, autokarowy), działalność touroperatorów i działalność około touroperatora (agenci itp.), wynajem nieruchomości na własny rachunek.

Optymistyczne, po wzrostowym dla branży turystycznej roku 2019, założenia i scenariusze rozwoju branży turystyki zorganizowanej (w której działa Grupa Kapitałowa Rainbow Tours) w roku 2020, zostały zahamowane poprzez wystąpienie pandemii wywołanej rozprzestrzenieniem się koronawirusa SARS-CoV-2. Ocena branży i rynków, na których działa Grupa Kapitałowa Rainbow Tours, roku 2020 i okresów przyszłych, w całości zdeterminowana jest wpływem pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 na gospodarkę globalną, a w tym na branżę i rynek turystyki wyjazdowej.

Na dzień sporządzenia niniejszego sprawozdania Zarząd Spółki ocenia, iż wystąpienie pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 ma i będzie miało wpływ na wyniki i działalność prowadzoną w ramach Grupy Kapitałowej Rainbow Tours w roku obrotowym 2021, przy czym skala tego wpływu będzie uzależniona od wystąpienia różnych scenariuszy rozwoju i czasokresu trwania przedmiotowej sytuacji kryzysowej na rynkach turystycznych na świecie. Z uwagi na fakt, że działalność Emitenta i Grupy (działalność organizatorów turystyki; działalność hotelowa) związana jest m.in. z przemieszczaniem się, tym samym wpływ na wyniki i działalność Grupy będą miały wszelkie ograniczenia i restrykcje związane z podróżami, spowodowane rozprzestrzenieniem się koronawirusa SARS-CoV-2 oraz zachorowań na COVID-19, a w tym m.in.: wytyczne i ograniczenia organów i instytucji państwowych mające na celu ograniczenie rozprzestrzeniania się koronawirusa SARS-CoV-2, w tym m.in. wprowadzane przez państwo polskie i państwa docelowych destynacji wyjazdowych objętych ofertą Grupy ograniczenia w ruchu lotniczym, wytyczne związane z obowiązkowymi okresami kwarantanny lub obowiązkami testowania w zakresie zakażenia wirusem SARS-CoV-2. Informacje na temat wpływu pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 na działalność Spółki dominującej i Grupy Kapitałowej zostały przedstawione m.in. w części III. punkt 3.3. jednostkowego sprawozdania finansowego Rainbow Tours S.A. za rok obrotowy 2020 pt. „Kontynuacja działalności”, a także w części III. punkt 3.3. skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej za rok obrotowy 2020 pt. „Kontynuacja działalności” (oba sprawozdania opublikowane w dniu 30.04.2021 r.).

Branża turystyki wyjazdowej w Polsce, oczywiście jak wiele innych branż i gałęzi gospodarki skorelowana jest z ogólną kondycją gospodarki jako całości. Podsumowanie okresu jednego roku od ogłoszenia w Polsce pierwszego *lockdownu*

(11.03.2020 r.) pokazuje, że Polska stosunkowo dobrze radzi sobie ze skutkami pandemii. W styczniu 2021 roku Polska po raz pierwszy w historii była krajem o najniższym bezrobociu w Unii Europejskiej i wiceliderem tego zestawienia wśród najbardziej rozwiniętych gospodarek świata należących do OECD. Poziom stopy bezrobocia w Polsce wynosił 3,1%, a najlepszy wskaźnik miała w tym wypadku Japonia (stopa bezrobocia = 2,9%), a średni wskaźnik bezrobocia w krajach OECD wynosił 6,8%. Dobre informacje na temat Polski uzupełnia jeszcze wskaźnik PKB Polski, tj. stosunkowo niewielki, 2,7% spadek aktywności w gospodarce (lepsze od Polski są Irlandia, jako jedyna odnotowująca wzrost PKB oraz Litwa i Luksemburg). Wpływ na taką sytuację miały: utrzymanie miejsc pracy m.in. w branży turystycznej i restauracyjnej, m.in. dzięki środkom finansowym i instrumentom pomocowym asygnowanym przez Rząd Polski w ramach Tarczy Antykrzysowej i Tarczy Finansowej, a także wyniki eksportowe firm przemysłowych³.

Pandemia koronawirusa SARS-CoV-2 i jej skutki miały wpływ na podsumowania i wskaźniki dotyczące branży turystyki wyjazdowej notowane dla roku 2020:

Trendy w wyborze kierunków letniego wypoczynku

Dokonując podsumowania trendów w wyborze kierunków wyjazdów Polaków dla sezonu Lato 2020 jeszcze raz należy zwrócić uwagę na specyfikę roku 2020 spowodowaną efektami pandemii:

- sezon Lato 2021 w praktyce rozpoczął się z opóźnieniem, tj. od początku lipca 2020 roku, po stopniowym odwoływaniu obostrzeń i przywracaniu względnej normalności funkcjonowania życia społecznego i gospodarczego w Polsce po okresie pierwszego *lockdownu*,
- część destynacji (w tym np. Turcja, Tunezja, Egipt) była dostępna dla klientów biur podróży dopiero od sierpnia 2020 roku, część z destynacji podlegała stopniowemu zamykaniu lub wprowadzaniu obostrzeń już w październiku 2020 roku (np. Grecja), a w związku z tym część destynacji nie była dostępna dla turystów w całym okresie sezonu Lato 2020.

Zgodnie z dostępnym podsumowaniem okresu lipiec-sierpień 2020 roku przygotowanym przez portal wakacje.pl najpopularniejszym kierunkiem wybieranym przez Polaków była – podobnie jak w okresach poprzednich – Grecja. Zgodnie z podsumowaniem: w sierpniu 2020 roku 40% klientów multiagenta wakacje.pl zdecydował się na wyjazd turystyczny do Grecji; w porównaniu do lipca 2020 roku stanowi to wzrost o około 6 p.p. Wprowadzenie od sierpnia 2020 roku dostępności Turcji jako kierunku wyjazdowego (cieszącego się co najmniej od kilku ostatnich okresów co raz większą popularnością wśród turystów z Polski) spowodował zmiany w rankingu najbardziej popularnych kierunków wyjazdowych klientów wakacje.pl. Na wakacje w Turcji w sierpniu 2020 roku zdecydowało się 18% klientów biur podróży, co spowodowało, że w rankingu za sierpień 2020 roku Turcja zajęła drugą pozycję wśród najpopularniejszych kierunków, przesuując na dalsze lokaty popularne w lipcu 2020 roku: Bułgarię, Hiszpanię i Włochy (miejsca 2-4 w lipcu 2020 roku). W pierwszej dziesiątce najbardziej pożądanых kierunków znalazły się też cieszące się dużą popularnością Tunezja (6. miejsce i 4% udziału w sprzedaży) oraz Egipt (8. miejsce i 2% udziału w sprzedaży), jednak zainteresowanie wakacjami w tych krajach nie było aż tak wysokie jak w przypadku Turcji. W sierpniu 2020 roku, podobnie jak w lipcu 2020 roku klienci z Polski zdecydowali się wybrać wakacje w Bułgarii (3. miejsce wśród najchętniej wybieranych kierunków) lub w Polsce (4. miejsce). Nieznaczny spadek zainteresowania w porównaniu do lipca 2020 roku zanotowały Hiszpania (5. miejsce) i Chorwacja (7. miejsce)⁴.

Potwierdzenie zwiększonego zainteresowania Turcją, jako kierunkiem wyjazdów wakacyjnych, znaleźć można też w opublikowanym przez portal wakacje.pl materiale dotyczącym planów wakacyjnych Polaków na sezon Lato 2021. Dla rezerwacji wyjazdów na okres od 1 kwietnia do 31 października 2021 roku (czyli na umowy okresu sezonu Lato 2021) dokonane we wszystkich kanałach sprzedaży (online i sieć salonów) najbardziej popularnym kierunkiem jest właśnie Turcja, której z powodzeniem towarzyszy Grecja i Egipt. Na dzień sporządzenia podsumowania (tj. na dzień 19.02.2021 r.), tj. jeszcze przed ogłoszeniem przez Rząd Polski obostrzeń związanych z trzecią falą pandemii (i spodziewaną w związku z tym obniżką nastrojów zakupowych wyjazdów wakacyjnych) udział Turcji w sprzedaży wynosił 30,69%. Na pozostałych pozycjach rankingu znajdowały się kolejno: Grecja (udział 20,35%), Egipt (14,61%), Tunezja (7,71%), Hiszpania (4,71%), Bułgaria (4,13%), Polska (3,50%), Chorwacja (2,25%), Cypr (2,03%) i Albania (1,42%)⁵.

Termin rezerwacji

O ile w roku 2019 co raz bardziej popularne były rezerwacje typu „first minute”, tj. rezerwacje dokonywane na trzy miesiące lub wcześniej przed rozpoczęciem imprezy turystycznej (a to m.in. w związku z wprowadzeniem i upowszechnieniem w świadomości klientów istnienia podwójnego systemu zabezpieczeń środków wpłacanych tytułem opłacenia wyjazdu turystycznego, tj. systemu opartego o obowiązkowe gwarancje ubezpieczeniowe touroperatorów oraz o wpłaty na tzw. Turystyczny Fundusz Gwarancyjny, a także polityką touroperatorów oferujących pakiety zachęty i bonusów w przypadku zakupu

³ Źródło: „Bilans roku pod kluczem”, Rzeczpospolita, Nr 58 (11909); 11.03.2021 r.

⁴ Źródło: „Raport: Różne dwie połowki wakacji. Porównanie wyborów i wydatków urlopowych Polaków”, 10.09.2020 r., portal wakacje.pl; <https://media.wakacje.pl/118214-raport-rozne-dwie-polowki-wakacji-porownanie-wyborow-i-wydatkow-urlopowych-polakow>

⁵ Źródło: „Raport: Gdzie i jak Polacy planują spędzić lato 2021?”, 19.02.2021 r., portal wakacje.pl; <https://media.wakacje.pl/128856-raport-gdzie-i-jak-polacy-planuja-spedzic-lato-2021>

wyjazdów wakacyjnych z wyprzedzeniem, w przedsprzedaży), które to rezerwacje typu „first minute” stanowiły około 1/3 wszystkich rezerwacji (kosztem rezerwacji typu „last minute”, które dla roku 2019 zanotowały około 9% spadek)⁶, to z uwagi na wystąpienie pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 i pojawienie się obaw, niepewności i nieufności do wyjazdów zagranicznych i zamiar podejmowania decyzji wyjazdowych w oparciu o najbardziej aktualne informacje o warunkach dojazdu i pobytu na destynacjach turystycznych, dla sezonu Lato 2021 najbardziej optymalnym i co raz częściej wybieranym terminem rezerwacji jest rezerwacja typu „last minute”. W poprzednich okresach przed pandemią rezerwacja typu „last minute” kojarzyła się często z rezerwacją wycieczki „nisko kosztowej” i taniej, to w obecnych okolicznościach (związanych z pandemią koronawirusa SARS-CoV-2) wyjazdy turystyczne zamawiane w tym typie rezerwacji niekoniecznie będą charakteryzowały się niską ceną sprzedażową.

Opcje pobytu / standard wyjazdu

W efekcie wzrostu liczby turystów wyjeżdżających w sezonie Lato 2020 do Turcji, Tunezji i Egiptu (od sierpnia 2020 roku), gdzie formuła „all inclusive” i hotele o standardzie pięciogwiazdkowym są tańsze, niż w innych popularnych krajach basenu Morza Śródziemnego, przy mniejszym zainteresowaniu wyjazdami do Chorwacji czy do Włoch zauważalne jest podtrzymanie trendu wzrostowego wyjazdów do hoteli o wysokim standardzie (cztero- i pięciogwiazdkowych). Ponadto, zgodnie z raportem portalu wakacje.pl⁷ w specyficznym sezonie Lato 2020 opcję „all inclusive” w sierpniu 2020 roku wybrało aż 82% turystów z Polski (w lipcu 2020 roku było to 74% klientów), na co wpływ mogła mieć właśnie m.in. popularność typowych kierunków kurortowych (Egipt, Turcja, Tunezja). Około 11% klientów zarezerwowało nocleg z wyżywieniem HB (śniadanie i obiadokolacja), a 4% - nocleg z samym śniadaniem.

Zgodnie z raportem portalu wakacje.pl odnoszącym się do sezonu Lato 2021 /cyt./: „Epidemia koronawirusa nie wpłynęła na zmianę standardu naszych urlopów – ceny wakacji utrzymują się na poziomie z poprzednich sezonów, więc nadal możemy i chcemy wypoczywać tak, jak robiliśmy to wcześniej – w większości na all inclusive i w 4-5-gwiazdkowych hotelach. Jeśli chodzi o rodzaj wyżywienia, przede wszystkim stawiamy właśnie na all inclusive (70 proc.), a nierzadko nawet na jego wyższy standard – Ultra All Inclusive (11 proc.), który – w zależności od oferty danego obiektu – może oznaczać możliwość korzystania w ramach pakietu z restauracji z obsługą kelnerską, room service czy dostęp do markowych alkoholi i szerszego wyboru przekąsek. Co dziesiąty klient Wakacje.pl stawia na nocleg z opcją HB (śniadania i obiadokolacje), zaledwie co 30. rezerwuje hotel z samym śniadaniem.”⁸

Średnia cena rezerwacji i pojedynczej imprezy

Według danych z powołanego raportu portalu wakacje.pl podsumowującego lipiec i sierpień 2020 roku średnia cena wakacji rezerwowanych w sierpniu 2020 roku wyniosła 5.293 zł, wobec średniej ceny z okresu miesiąca lipca 2020 roku wynoszącej 5.322 zł. Na stabilność wydatków w relacji lipiec 2020 – sierpień 2020 wpływ miało to, że rezerwacje dokonywane były z niewielkim, kilkudniowym wyprzedzeniem, kiedy utrzymywały się ceny tzw. „wysokiego” sezonu letniego. Oczywiście różnice w cenach widoczne były w porównaniu wydatków rodzin i par, a także w zależności od wybranej destynacji wyjazdowej.

Zgodnie z powołanym raportem portalu wakacje.pl podsumowującym rezerwacje na sezon Lato 2021, to średnie ceny rezerwacji na najbardziej popularnych kierunkach, na dzień 19.02.2021 r. były następujące: Turcja (7.945 zł), Grecja (7.615 zł), Egipt (7.339 zł), Tunezja (6.523 zł), Hiszpania (7.546 zł), Bułgaria (5.674 zł), Polska (2.693 zł), Chorwacja (4.638 zł), Cypr (7.526 zł) i Albania (5.511 zł).

Otoczenie konkurencyjne

Zgodnie z przygotowanym przez Wiadomości Turystyczne w roku 2020 i ostatnim dostępnym kompleksowym podsumowaniem przedstawiającym największe biura podróży roku 2019⁹ (ocena dokonana na bazie danych za rok 2019; na dzień sporządzenia niniejszego sprawozdania nie były dostępne bardziej aktualne kompleksowe dane i kompleksowe podsumowania nt. działalności touroperatorów), rok 2019 w turystyce wyjazdowej był dobrym rokiem dla touroperatorów, poprawiły się wyniki sprzedaży (wzrosty przychodów ze sprzedaży), przy niewielkim spadku liczby klientów w przypadku niektórych przedsiębiorstw (co mogło być spowodowane zmianami polityki prowadzenia działalności realizowanej w kierunku zmniejszenia na sezon Lato 2019 zakontraktowanych programów, przy jednoczesnym zwiększeniu marży uzyskiwanej na sprzedaży – tak, w kontekście agresywnej polityki cenowej jednego z touroperatorów roku 2018 i spowodowanej tym nadpodaży ofert na rynku zorganizowanej turystyki wyjazdowej, np. Rainbow Tours S.A.). Pomyślne założenia, co do rozwoju prowadzonej działalności w 2020 roku (wzrost liczby klientów, wzrost sprzedaży, wzrost marży itd.) zostały zniweczone przez zdarzenia związane z wystąpieniem pandemii koronawirusa SARS-CoV-2, która spowodowała zatrzymanie trendu wzrostowego w turystyce, a także niespotykaną w okresach wcześniejszych negatywną skalę strat przemysłu turystycznego, a w tym organizatorów turystyki.

⁶ Źródło: „Ranking 2020. Touroperatorzy. Turystyka wyjazdowa. Potwierdzone dane za rok 2019”; Wiadomości Turystyczne, wyd. specjalne, lipiec 2020

⁷ Źródło: „Raport: Różne dwie połówki wakacji. Porównanie wyborów i wydatków urlopowych Polaków”, op. cit.

⁸ Źródło: „Raport: Gdzie i jak Polacy planują spędzić lato 2021?”, op. cit.

⁹ Źródło: „Ranking 2020. Touroperatorzy. Turystyka wyjazdowa. Potwierdzone dane za rok 2019”; op. cit.

Otwieranie granic, uruchamianie transportu lotniczego i rozpoczynanie działalności hotelarskiej w destynacjach śródziemnomorskich następowały dopiero na początku lipca 2020 roku, tj. daleko później, niż standardowe terminy otwarcia sezonu letniego w turystyce wyjazdowej (co często następowało już w miesiącu kwietniu), a trwający pod koniec września 2020 roku sezon został zatrzymany przez następujące po sobie doniesienia o wzrostach liczby zakażeń, co w konsekwencji w październiku 2020 roku doprowadziło do rozpoczęcia tzw. drugiej fali koronawirusa SARS-CoV-2 (wraz z towarzyszącymi jej głębokimi obostrzeniami i *lockdownami*).

Informacje podane przez Wiadomości Turystyczne w ostatnim dostępnym kompleksowym podsumowaniu i rankingu biur podróży za rok 2019¹⁰ wskazują na poprawę wyników sprzedaży przez liderów rankingu i utrzymanie pozycji w rankingu przez trzech największych touroperatorów na rynku turystyki wyjazdowej, do których należą niezmiennie od kilku lat: Nowa Itaka Sp. z o.o., TUI Poland Sp. z o.o. oraz Rainbow Tours S.A.). Z „pierwszej piątki” biur podróży jedynie Grecos Holiday zanotowało spadek przychodów z 522,8 mln zł w roku 2018 do 464,9 mln zł w roku 2019 (wskutek zamierzonego zmniejszenia programu). Jeśli chodzi o wynik netto za rok 2019, to wszystkie największe podmioty uwzględnione w rankingu Wiadomości Turystycznych osiągnęły zysk netto, przy czym w tym zestawieniu Rainbow Tours S.A. wyprzedziło TUI Poland Sp. z o.o., osiągając ponad 37 mln. zysku netto, przy 13,1 mln zysku netto wykazanego przez TUI Poland. Pod względem liczby klientów w 2019 roku najwięcej klientów wyjechało z TUI Poland (981 tys. klientów), z biurem podróży Itaka (889 tys. klientów) i Rainbow (491 tys. klientów).

Wszystkie w/w wskaźniki z pewnością uległy pogorszeniu w specyficznym roku 2020 zdominowanym przez wpływ pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 na cały przemysł turystyczny. Pewną przewagę nad pozostałymi przedsiębiorstwami z branży funkcjonującymi w Polsce z pewnością może mieć TUI Poland Sp. z o.o., jako jedna z większych spółek z liczącej dziesiątki podmiotów grupy kapitałowej TUI, a to w kontekście prawdopodobnej wysokiej kwoty wsparcia finansowego otrzymanego za pośrednictwem przedsiębiorstwa „matki” ze strony Rządu Niemiec. Trudna sytuacja TUI Group przed pandemią i wpływ na jego finanse kryzysu wywołanego koronawirusem spowodowały, że TUI Group korzystała już z trzech pomocy Rządu Niemiec i akcjonariuszy, która w sumie sięgnęła 4,8 miliarda euro¹¹.

Tabela 4. Ranking liderów turystyki wyjazdowej w Polsce¹²

Poz. w 2019	Poz. w 2018	Biuro podróży	Przychody z imprez turystycznych (w mln zł)		Zysk (strata) (w mln zł)		Liczba klientów (w tys. szt.)	
			2019	2018	2019	2018	2019	2018
1.	1.	Itaka	3 363,2	3 131,4	70,0	24,5	889,0 *	915,0
2.	2.	TUI Poland	2 710,0	2 184,6	13,1	33,4	981,0	838,8
3.	3.	Rainbow Tours	1 612,2	1 467,7	37,2	9,6	491,0	501,3
4.	4.	Coral Travel	869,2	639,0	7,5	5,5	352,7	300,3
5.	5.	Grecos Holiday	464,9	522,8	9,5	(3,7)	180,0	218,0
6.	7.	Exim Tours	280,9	205,9	0,5	(4,7)	117,5	90,6
7.	8.	Sun&Fun Holidays	131,0	b.d.	4,4	b.d.	56,0	b.d.
8.	-	Logos Tour	70,7	b.d.	(1,4)	b.d.	14,0	b.d.
9.	10.	Ecco Holiday	69,1	54,7	3,5	31,1	20,3	24,1
10.	9.	Rego-Bis	60,2	59,9	b.d.	b.d.	32,8	37,6

* dotyczy działalności w Polsce

Organizatorów wyjazdów działających na polskim rynku można podzielić na dwie grupy –zapewniających pełną i zróżnicowaną ofertę (np. Itaka, TUI Poland, Rainbow Tours) oraz skoncentrowanych na wybranych destynacjach (np. Grecos Holiday czy Coral Travel). Opis otoczenia konkurencyjnego Rainbow Tours, tj. czterech, poza Rainbow Tours, liderów rankingów biur podróży został przedstawiony poniżej¹³.

W ostatnich latach pozycję największego organizatora turystyki wyjazdowej w Polsce utrzymuje Biuro Podróży Itaka (działające pod firmą Nowa Itaka Sp. z o.o.), która przewodzi rynkowi turystyki wyjazdowej od roku 2009 i w ostatnim kompleksowym rankingu za rok 2019 opublikowanym przez Wiadomości Turystyczne Itaka Holdings (spółka matka wobec Nowa Itaka Sp. z

¹⁰ Źródło: „Ranking 2020. Touroperatorzy. Turystyka wyjazdowa. Potwierdzone dane za rok 2019”; op. cit.

¹¹ Źródło: „TUI zatrudnia o jedną trzecią mniej ludzi. Przez pandemię”, portal turystyka.rp.pl, 26.01.2021 r., <https://turystyka.rp.pl/biura-podrozy/52045-tui-zatrudnia-mniej-ludzi-o-jedna-trzecia-przez-pandemie>

¹² Źródło: „Ranking 2020. Touroperatorzy. Turystyka wyjazdowa. Potwierdzone dane za rok 2019”; op. cit.

¹³ Informacje podane w opisie otoczenia konkurencyjnego na podstawie: „Ranking 2020. Touroperatorzy. Turystyka wyjazdowa. Potwierdzone dane za rok 2019”; op. cit.

o.o.) znalazła się na pierwszym miejscu pod względem przychodów ze sprzedaży usług turystycznych. Zgodnie z danymi publikowanymi przez Wiadomości Turystyczne obroty prezentowane przez Itaka Holdings (tj. spółki dominującej, obejmujące również sprzedaż realizowaną przez spółki-córki w Czechach i na Litwie) wyniosły w okresie 2019 r. 3,36 mld zł (rok wcześniej – 3,13 mld zł), co oznacza wzrost o 7,4% rok do roku. Biuro oferuje szeroką i zróżnicowaną pod każdym względem paletę produktów w konkurencyjnych cenach. W 2016 roku kupiła znane czeskie biuro podróży Cedok. W roku 2017 założyła spółkę touroperatorską na Litwie i na Łotwie. Itaka dysponuje również firmami turystycznymi w Hiszpanii (Fuerte Itaka), w Turcji (Adalar i Traveyo) i planowała otworzenie kolejnych w Grecji. Za rok 2019 Itaka osiągnęła najwyższy zysk netto w wysokości 70 mln zł (zysk netto za rok 2018 wyniósł 24,5 mln zł). W zestawieniu za rok 2019 pod względem liczby klientów Itaka zajęła drugą pozycję, po TUI Poland Sp. z o.o., obsługując w tym okresie w Polsce 889 tys. turystów (w roku 2018 było to 915 tys. klientów).

TUI Poland Sp. z o.o. jest częścią największego europejskiego koncernu turystycznego TUI Group. W związku z zastosowaną, nową polityką obniżania cen i dostosowaniem swojej oferty do nowych klientów z mniejszych miast i miejscowości (tańsze hotele trzygwiazdkowe, częściowy powrót do współpracy z biurami agencyjnymi po wcześniejszym ograniczeniu współpracy z agentami), TUI Poland w sezonie 2016/2017 (rok obrotowy kończy się 30 września) zanotowała dynamiczny wzrost przychodów „rok do roku”, o ponad 56% w skali roku, tj. z kwoty 879,1 mln zł za rok 2015/2016 do kwoty 1,377 mld zł za rok 2016/2017. Począwszy od danych za 2017 rok pozwoliło to temu touroperatorowi na awans na drugą pozycję w zestawieniu największych biur podróży w Polsce pod względem przychodów. Przychody TUI Poland za rok 2017/2018 zamknęły się zaś rekordową kwotą 2,185 mld zł, co stanowi wzrost o około 58,7%, osiągając w roku 2018/2019 kolejną rekordową wartość 2,710 mld zł, co z kolei stanowi wzrost o około 24,1% w stosunku do przychodów za okres poprzedzający. W roku 2019 TUI Poland obsłużyła 981 tys. turystów (rok wcześniej było to prawie 839 tys. klientów). W działalności TUI Poland niewątpliwie pomaga fakt bycia częścią konglomeratu turystycznego skupiającego nie tylko usługi touroperatorskie, ale też posiadającego własne hotele, statki wycieczkowe oraz świadczącego usługi (np. wycieczki fakultatywne) na rynkach docelowych. Daje to m.in. szanse wykorzystania bieżących możliwości pozyskiwania miejsc hotelowych i innych usług świadczonych w ramach TUI Group. W kontekście pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 fakt ten daje TUI Poland dodatkową korzyść w postaci możliwości skorzystania z wysokich kwot pomocy finansowej na wsparcie z uwagi na negatywne skutki pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 (w porównaniu do kwot pomocy otrzymanych przez polskie biura podróży) udzielonej TUI Group przez Rząd Niemiec (oraz przez akcjonariuszy), która w sumie sięgnęła 4,8 mld euro.

Coral Travel (dawniej Wezyr Holidays) należy do dużej tureckiej grupy turystycznej OTI Holding z siedzibą w Stambule, dla której kluczowym rynkiem jest Rosja. W poprzednich latach touroperator koncentrował ofertę na organizacji wyjazdów do Turcji, a także do Egiptu. Wydarzenia sezonu turystycznego w 2015 r. spowodowały duży spadek liczby turystów na tych kierunkach, który w 2016 r. jeszcze się pogłębił. W 2017 roku Coral Travel Wezyr Holidays nie zmienił pozycji w rankingu krajowych biur podróży, ale wyraźnie odzyskiwał udział w rynku, po tym jak jego interesy ucierpiały w związku z próbą przewrotu politycznego w Turcji w 2016 roku. W sytuacji powrotu w roku 2018 dobrej koniunktury na wyjazdy do Turcji i Egiptu Coral Travel niejako w naturalny sposób osiągnął bardzo istotny wzrost, tym bardziej że ceny wyjazdów oferowane przez niego należały do najkorzystniejszych. Pozwoliło to Coral Travel na awans na czwartą pozycję, pod względem wartości przychodów i wyprzedzenie Grecos Holiday, na której to pozycji Coral Travel wzmocniło się również w roku 2019. W 2019 r. przychody Coral Travel ze sprzedaży imprez turystycznych wyniosły 869,18 mln zł (co również było związane ze wzrostem popytu na wyjazdy do Turcji) i w stosunku do wartości przychodów za 2018 rok (które wyniosły za ten okres 638,98 mln zł) oznacza dynamikę wzrostu przychodów niewiele ponad 36%. Za rok 2019 Coral Travel osiągnęła zysk netto w wysokości prawie 7,5 mln zł (za rok 2018 była to kwota prawie 5,5 mln zł). Oznacza to wzrost o około 36,5%. W roku 2019 Coral Travel obsłużyło 352,7 tys. klientów, co oznacza w stosunku do roku poprzedniego (300,3 tys. klientów) dynamikę wzrostu w wysokości prawie 17,5%. W sprzedaży Coral Travel bazuje głównie na sieci agentów turystycznych, ale rozwija też sieć firmowych salonów sprzedaży, choć w umiarkowanym zakresie.

Grecos Holiday Sp. z o.o. specjalizuje się w obsłudze wyjazdów do Grecji i według dostępnych danych zajmuje w tym zakresie pozycję wicelidera (2. miejsce po Itace). W 2019 r. przychody biura z działalności turystycznej wyniosły 464,86 mln zł (rok wcześniej – 522,78 mln zł), co oznacza spadek rok do roku (jako jedyne biuro podróży z pierwszej dziesiątki rankingu Wiadomości Turystycznych) o około 11%. Spółka stopniowo poszerzała ofertę produktów o nowe wyspy oraz zwiększa katalog imprez objazdowych. W roku 2018 dynamika rozwoju Grecos Holiday była mniejsza, gdyż na jego niekorzyść zaczęło już działać jednocześnie znaczące zaangażowanie w segment klientów premiowych i słabnięcie wzrostu ruchu turystycznego do Grecji (na rzecz Turcji i Egiptu). W roku 2019 Grecos Holiday zdecydowała o zmniejszeniu programu sprzedażowego (być może w kontekście walki cenowej i dużych obniżek cen z roku 2018). Mimo obniżenia wartości przychodów w roku 2019 (wobec danych za rok 2018) Grecos Holiday osiągnęła za wskazany okres 2019 roku dodatni wynik netto w wysokości 9,45 mln zł; przy wyższej kwocie przychodów za rok 2018 w okresie tym Grecos Holiday zanotowała stratę netto za rok 2018 w wysokości około 3,7 mln zł. Grecos Holiday od kilku lat opiera swoją działalność na systemie agencyjnym, współpracując z rozbudowaną siecią biur agencyjnych. W roku 2019 Grecos Holiday obsłużyło 180 tys. klientów, wobec 218 tys. w roku 2018.

1.1.5. Główne tendencje i czynniki mające wpływ na rozwój branży i Grupy

Po wzrostowym dla branży turystycznej roku 2019 i optymistycznych wówczas scenariuszach rozwoju branży turystycznej w roku 2020, nastąpiła radykalna zmiana tych optymistycznych i wzrostowych scenariuszy na rok 2020. Spowodowane to zostało

pandemią wywołaną rozprzestrzenieniem się koronawirusa SARS-CoV-2. Wysoka zapadalność na chorobę COVID-19 wywołaną przez koronawirus SARS-CoV-2 oraz notowany stosunkowo wysoki współczynnik śmiertelności z nią związany ma wpływ na powszechne zagrożenie i dezorganizację życia gospodarczego i społecznego na całym świecie. Zgodnie z powszechnymi ocenami, pandemia koronawirusa SARS-CoV-2 będzie miała okresowy wpływ na osłabienie światowego wzrostu gospodarczego, a być może także charakter trwalszej recesji gospodarczej i społecznej. Pandemia spowodowana koronawirusem SARS-CoV-2 uderza bezpośrednio w gospodarkę realną znacznej większości państw, powodując spadek produkcji, dezorganizację łańcuchów dostaw oraz spadek popytu zwłaszcza w sektorze usług, w tym m.in. w odniesieniu do lotniczego ruchu pasażerskiego, turystyki, branży gastronomicznej, konsumpcji dóbr kultury.

Sytuacja Grupy Kapitałowej Rainbow Tours w związku z pandemią spowodowaną koronawirusem SARS-CoV-2

Wystąpienie tzw. „drugiej fali zachorowań” na COVID-19 (która miała miejsce w okresie miesięcy październik-grudzień 2020 roku), a także tzw. „trzeciej fali zachorowań” na COVID-19 (która rozpoczęła się od marca 2021 roku) i związanych z tą sytuacją czynników i obostrzeń mających pośredni lub bezpośredni wpływ na wykonywanie przez Spółkę i Grupę Kapitałową podstawowej działalności, tj. w szczególności: przedłużanie lub zaostrzanie ograniczeń w ruchu pasażerskim, wprowadzanie w Polsce oraz w krajach destynacji objętych ofertą sprzedażową Spółki - w związku ze wzrostem zakażeń COVID-19 (spowodowanych koronawirusem SARS-CoV-2) - dodatkowych (zaostrzonych i potencjalnie utrzymujących się przez stosunkowo długi okres czasu) ograniczeń w zakresie podróżowania i przekraczania granic, ograniczeń w funkcjonowaniu obiektów bazy hotelowej (np. ograniczenia dotyczące dopuszczalnych ilości oferowanych pokoi itp.), działalności restauracji, pubów i barów, szerokiej dostępności miejsc atrakcji turystycznych, a także ograniczeń związanych z przemieszczaniem się lub obowiązkiem wykonania i posiadania aktualnych testów diagnostycznych potwierdzających brak zakażenia koronawirusem SARS-CoV-2, w efekcie może mieć wpływ na możliwość świadczenia przez Grupę usług turystycznych w pełnym zakresie i tym samym wpływ na pogorszenie nastrojów konsumenckich w odniesieniu do planowania i realizacji wyjazdów wakacyjnych.

Jednocześnie obecnie w dalszym ciągu trudno jest przewidzieć średnio- i długoterminowy wpływ obecnej sytuacji epidemicznej na świecie i w Polsce na warunki makroekonomiczne, rynki finansowe, czasokres trwania zmiany zwyczajów konsumentów w obszarze korzystania z usług turystycznych oraz ich siłę nabywczą, a w konsekwencji także i na działalność Spółki, jednak oczekiwany wpływ tej sytuacji może być znaczący. Wystąpienie pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 miało wpływ na obniżenie wartości przychodów Spółki i wpływ na wynik finansowy Spółki w całym roku obrotowym 2020, a Zarząd Spółki ocenia, iż w zależności od możliwości wystąpienia różnych scenariuszy rozwoju i czasokresu trwania przedmiotowej sytuacji kryzysowej na rynkach turystycznych na świecie, przedmiotowa sytuacja kryzysowa może mieć wpływ na sytuację gospodarczą i finansową Spółki również w roku 2021, przy czym skala tego wpływu będzie uzależniona od wystąpienia różnych scenariuszy rozwoju i czasokresu trwania przedmiotowej sytuacji kryzysowej na rynkach turystycznych na świecie.

Z uwagi na fakt, że działalność Spółki i Grupy (działalność organizatorów turystyki; działalność hotelowa) związana jest m.in. z przemieszczaniem się, tym samym wpływ na wyniki i działalność Grupy będą miały wszelkie ograniczenia i restrykcje związane z podróżami, spowodowane rozprzestrzenieniem się koronawirusa SARS-CoV-2 oraz zachorowań na COVID-19, a w tym m.in.:

- a) wytyczne i ograniczenia organów i instytucji państwowych mające na celu ograniczenie rozprzestrzeniania się koronawirusa SARS-CoV-2, w tym m.in. wprowadzane przez państwo polskie i państwa docelowych destynacji wyjazdowych objętych ofertą Grupy ograniczenia w ruchu lotniczym, wytyczne związane z obowiązkowymi okresami kwarantanny lub obowiązkami testowania w zakresie zakażenia wirusem SARS-CoV-2,
- b) makroekonomiczne skutki epidemii dla polskiej gospodarki, w tym perspektywy powrotu do dodatnich wartości wzrostu poziomu Produktu Krajowego Brutto (PKD).

Występowanie i przedłużanie się istnienia negatywnych czynników i skutków związanych z pandemią choroby COVID-19, spowodowanej rozprzestrzenieniem się koronawirusa SARS-CoV-2, a w tym przedłużanie się ograniczeń w możliwości świadczenia usług turystycznych w pełnym zakresie, łącznie lub jednostkowo mogą mieć negatywny wpływ na płynność, sytuację majątkową oraz rentowność Spółki i Grupy, w tym m.in. na:

- obniżenie wartości bilansowej aktywów – udziałów w spółkach zależnych, wartości środków trwałych w spółkach zależnych oraz zaliczek wpłaconych hotelom na poczet przyszłych usług z ich strony,
- konieczność zwrotu zaliczek wpłaconych przez klientów Spółki na poczet przyszłych usług,
- obniżenie wartości wskaźników zawartych w umowach kredytowych (kovenantów), w skrajnych przypadkach przekroczenie warunków brzegowych określonych w tych umowach,
- obniżenie kwoty przepływów pieniężnych netto i większe zapotrzebowanie na finansowanie zewnętrzne,
- negatywne zmiany warunków finansowania lub ograniczenie finansowania bankowego.

Pewien optymizm, co do scenariuszy rozwoju sytuacji epidemicznej w Polsce oraz w krajach docelowych destynacji turystycznych objętych ofertą Spółki, a tym samym co do ziszczenia się co najmniej umiarkowanie pozytywnych przewidywań

dotyczących wyjazdów w ramach zorganizowanej turystyki wyjazdowej, związany jest z realizowanymi, począwszy od końca 2020 roku, programami szczepień przeciwko COVID-19. Z uwagi na opóźnienia w realizacji programów szczepień, które występowały głównie w okresie I kwartału 2021 roku (spowodowane opóźnieniami w dostawach szczepionek) nie jest jednak wiadome, czy do czasu rozpoczęcia sezonu Lato 2021 stan wyszczepienia populacji potencjalnych klientów usług turystycznych będzie na tyle wysoki, żeby mógł gwarantować dostateczną poprawę sytuacji epidemicznej bez dalszego równoległego utrzymywania ograniczeń i obostrzeń i mieć wpływ na swobodny rozwój ruchu turystycznego w sezonie Lato 2021.

Na dzień publikacji niniejszego sprawozdania (30.04.2021 r.) Zarząd Spółki ocenia wstępnie, iż poziom przychodów dla roku 2021 może stanowić 50%-60% ruchu na kierunkach turystycznych, w odniesieniu do tego, jaki Spółka realizowała w roku 2019. Pozytywne założenia związane są m.in. ze spodziewanym tzw. „odłożonym popytem” na usługi turystyczne (realizacja wyjazdów turystycznych niezrealizowanych z uwagi na „drugą” i „trzecią” falę pandemii COVID-19, determinowana odłożonymi zasobami finansowymi oraz pozytywnymi nastrojami konsumenckimi po względnym powrocie do normalnego funkcjonowania życia społecznego), motywowanym m.in. zapotrzebowaniem społecznym na wyjazdy w warunkach normalnego funkcjonowania, zakładaną poprawą sytuacji walutowej w kierunku umocnienia złotego polskiego. Znaczenie może mieć także stosunkowo korzystna sytuacja makroekonomiczna i stabilność finansowa Polski (m.in. drugi najniższy w Unii Europejskiej poziom bezrobocia, stosunkowo korzystne prognozy rozwoju gospodarczego Polski na najbliższe lata sformułowane przez instytucje unijne i ponadlokalne instytucje finansowe). Potencjalne przeciąganie się sytuacji stosunkowo wysokiego zagrożenia epidemicznego w Polsce oraz w krajach destynacji wyjazdowych objętych ofertą Grupy może jednak potencjalnie skutkować słabszymi wynikami sezonu Lato 2021 w zorganizowanej turystyce wyjazdowej realizowanej przez Grupę.

W celu zapobieżenia negatywnym skutkom sytuacji kryzysowej związanej z rozprzestrzenianiem się koronawirusa SARS-CoV-2 na prowadzoną przez Spółkę działalność, Zarząd Spółki podjął w 2020 roku oraz w dalszym ciągu podejmuje (m.in. także w miarę dostępności rozwiązań pomocowych oferowanych przez Rząd Rzeczypospolitej Polskiej), szereg działań mających na celu minimalizowanie ryzyka związanego z pandemią COVID-19, w tym m.in. poprzez wprowadzenie programu redukcji zobowiązań i kosztów stałych prowadzonej przez Spółkę działalności, tj. kosztów administracyjnych (koszty osobowe, czynsze, koszty marketingu itp.), a także poprzez wykorzystywanie pakietów pomocowych i osłonowych dla przedsiębiorców wprowadzanych sukcesywnie na mocy stosownych decyzji Rządu Rzeczypospolitej Polskiej w ramach tzw. Tarczy Antykryzysowej (na podstawie kolejnych nowelizacji ustawy z dnia 02.03.2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych oraz ustaw i rozporządzeń towarzyszących), a także w ramach tzw. Tarczy Finansowej dla Dużych Spółek, realizowanej w ramach działalności Polskiego Funduszu Rozwoju.

Ponadto, Zarząd Spółki mając na uwadze zamiar poprawy perspektyw osiągniętych wyników finansowych i stabilności działania w roku 2021 podejmuje lub wcześniej podjął działania mające na celu korektę modelu zakresu lub charakteru świadczonych usług, m.in. poprzez:

- przyspieszenie (w stosunku do zwyczajowych terminów stosowanych w okresach przed wystąpieniem pandemii, tj. w roku 2019 i w latach wcześniejszych) sprzedaży przyszłych ofert z wyprzedzeniem; np. oferta Lato 2021 znalazła się w sprzedaży już w maju 2020 roku, oferta sprzedaży Zima 2021/2022 – w sprzedaży od stycznia 2021 roku; oferty sprzedawane są z pakietem rabatów;
- rozszerzenie oferty touroperatorskiej o wczasy w Polsce w ramach unikalnego programu „Odkrywaj Polskę na nowo” (z pełną obsługą charakterystyczną dla wyjazdów zagranicznych, w tym m.in. z zapewnieniem dojazdu, opieki rezydenta, dostępem do Figlklubów, możliwością darmowej zmiany rezerwacji w kraju na wyjazd zagraniczny do 30 dni przed rozpoczęciem imprezy), gdzie oferowanych jest prawie 200 wyselekcjonowanych obiektów, od tańszych ośrodków z rozbudowaną infrastrukturą, po obiekty pięciogwiazdkowe i luksusowe resorty; w ofercie znalazły się wyjazdy do 9 regionów kraju: Beskid Sądecki, Beskid Śląski, Karkonosze, Mazury, Mierzeja Wiślana, Pojezierze Augustowskie, Pomorze Środkowe, Pomorze Wschodnie, Pomorze Zachodnie;
- wzbogacenie i rozszerzenie oferty Lato 2021 o tzw. kierunki egzotyczne (Dominikana, Meksyk, Bali, Zanzibar, Kenia, Mauritius – z lotem bezpośrednim samolotem Dreamliner), które w dotychczasowym modelu sprzedażowym oferowane były głównie w okresie tzw. sezonów zimowych; związane jest to ze zwiększonym zainteresowaniem klientów zakupem ofert realizowanych w destynacjach egzotycznych w okresie minionego sezonu Zima 2020/2021 (spadek sprzedaży dla sezonu Zima 2020/2021 wynosił „jedynie” około 45% wobec sprzedaży zrealizowanej w roku 2019 przed kryzysem, w kontekście zanotowanego dla całego roku 2020 spadku przychodów ze sprzedaży na poziomie 24,83%); w ramach wyjazdów na kierunkach egzotycznych oferowane są również programy dodatkowe: programy objazdowe, program „egzotyka light”, tj. połączone ze zwiedzaniem, co ma na celu uatrakcyjnienie wyjazdów i zapewnienie ich różnorodności;
- wzbogacenie oferty o rozwiązania mające na celu zapewnienie komfortu, bezpieczeństwa klientów (pokrywanie kosztów wykonania testów na zakażenie koronawirusem SARS-CoV-2 do określonej kwoty, organizacja i szczegółowa informacja o zasadach i obowiązkach związanych z wykonywaniem testów w poszczególnych destynacjach; wzbogacone rozwiązania w zakresie ubezpieczenia podróznego) oraz elastyczności dotyczącej

możliwości zmiany rezerwacji (do 1 tygodnia przed wyjazdem możliwość darmowej zmiany rezerwacji, a także bezpośrednio przed wyjazdem w przypadku uzyskania pozytywnego testu).

Zarząd Spółki upatruje szansy na zwiększenie zainteresowania klientów wyjazdami zagranicznymi również w organizacji odpowiedniej polityki informacyjnej kierowanej do potencjalnych odbiorców usług oferowanych przez Grupę, np. poprzez:

- uświadamianie możliwości związanych z wykorzystywaniem voucherów wydanych klientom w ramach rozwiązań wprowadzonych tzw. Tarczą Antykrzysową dla branży turystycznej;
- położenie nacisku na promowanie wyjazdów zorganizowanych z uwagi na ich bezpieczeństwo i płynące korzyści, np. poprzez możliwość stosowania rozwiązań ochronnych przewidzianych przez Turystyczny Fundusz Zwrotów działający przy Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym, który umożliwia wypłatę na rzecz klientów zwrotów za nieodbyte z uwagi na skutki pandemii wyjazdy; zabezpieczenie wynikające z obowiązkowej, corocznej gwarancji ubezpieczeniowej Spółki, jako organizatora turystyki i przedsiębiorcy ułatwiającego nabywanie powiązanych usług turystycznych; stosowanie terminu 14 dni na zwrot na rzecz podróżnego poniesionych opłat i wpłat w przypadku rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej (termin 180 dni nie jest już terminem obowiązującym).

Zarząd Spółki dominującej w Grupie Kapitałowej jest gotowy na szereg możliwych scenariuszy dalszego rozwoju sytuacji wynikającej z ograniczeń w podróżowaniu, na bieżąco monitoruje rozwój sytuacji związanej ze skutkami rozprzestrzenienia się koronawirusa SARS-CoV-2 i wpływ pandemii na działalność Grupy Kapitałowej Rainbow Tours, w tym opracowując scenariusze potencjalnych efektów utrzymywania się pandemii spowodowanej koronawirusem SARS-CoV-2 na działalność Spółki i Grupy Kapitałowej w różnych czasokresach.

Wartym zaznaczenia jest też fakt, iż Grupa Kapitałowa dysponuje stosunkowo wysokimi środkami finansowymi (w tym uzyskanym w 2018 roku kredytem z Banku Gospodarstwa Krajowego w wysokości 15,5 mln euro), co umożliwia zakup i budowę hoteli w Grecji, także we współpracy z pasywnym partnerem zewnętrznym (pozyskanie przez Grupę Kapitałową w lutym 2019 roku pasywnego inwestora dla realizacji inwestycji związanych z rozwojem działalności w hotelach własnych lub zarządzanych na zasadzie wynajmu długoterminowego, tj. Fundusz Ekspansji Zagranicznej Fundusz Inwestycyjny Zamknięty Aktywów Niepublicznych, zarządzany przez PFR TFI będącego częścią Grupy Polskiego Funduszu Rozwoju). Według ostatnich trendów zaczyna to być uważane za najlepszy segment w turystyce, bo dający duże zyski, szczególnie, jeśli sam właściciel może zadbać o ich wypełnienie, jak w wypadku Spółki i jest pozytywnie odbierane przez analityków rynku usług turystycznych.

Informacje na temat wpływu pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 na działalność Spółki dominującej i Grupy Kapitałowej zostały przedstawione m.in. w części III. punkt 3.3. jednostkowego sprawozdania finansowego Rainbow Tours S.A. za rok obrotowy 2020 pt. „Kontynuacja działalności”, a także w części III. punkt 3.3. skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej za rok obrotowy 2020 pt. „Kontynuacja działalności” (oba sprawozdania opublikowane w dniu 30.04.2021 r.).

Informacje na temat działań podjętych przez Zarząd Spółki w 2020 roku i do dnia publikacji niniejszego sprawozdania (30.04.2021 r.) mających na celu zapobieżenia negatywnym skutkom sytuacji kryzysowej związanej z rozprzestrzenieniem się koronawirusa SARS-CoV-2 na prowadzoną przez Spółkę działalność zostały przedstawione m.in. w części III. punkt 3.4. jednostkowego sprawozdania finansowego Rainbow Tours S.A. za rok obrotowy 2020 pt. „Wpływ COVID-19 na działalność Spółki; działania Zarządu Spółki”, a także w części III. punkt 3.4. skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej za rok obrotowy 2020 pt. „Wpływ COVID-19 na działalność Spółki; działania Zarządu Spółki dominującej”.

Perspektywy branży

Perspektywy funkcjonowania Spółki i Grupy Kapitałowej Rainbow Tours w bezpośredni sposób powiązane są z sytuacją i perspektywami funkcjonowania branży turystycznej na świecie w kontekście pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 (czynniki o charakterze zewnętrznym).

Według danych Światowej Organizacji Turystyki (UNWTO) rok 2020 był dla branży turystycznej na świecie najgorszym rokiem w historii. W 2020 roku liczba przyjazdów spadła o 74%. Miejsca docelowe na całym świecie zanotowały o około miliard mniej międzynarodowych przyjazdów w 2020 roku niż w roku 2019, ze względu na bezprecedensowy spadek popytu i powszechne ograniczenia w podróżowaniu. Załamanie podróży międzynarodowych oznacza szacunkową utratę 1,3 biliona dolarów przychodów - ponad 11 razy więcej niż straty odnotowane podczas światowego kryzysu gospodarczego w 2009 roku. Kryzys zagroził 100-120 milionom miejsc pracy w turystyce, z których wiele to małe i średnie przedsiębiorstwa¹⁴.

Według raportu „Economic impact report” przygotowanego przez Światową Radę Podróży i Turystyki (World Travel & Tourism Council – WTTC) przez pandemię branża turystyczna straciła w 2020 roku 4,5 biliona dolarów i 62 miliony miejsc pracy, a udział branży turystycznej w globalnym PKB zmalał o ponad 49% – do 4,7 biliona dolarów (5,5% globalnego PKB) z prawie

¹⁴ Źródło: „UNWTO: turystyka straciła 11 razy więcej niż podczas kryzysu w roku 2009”; serwis internetowy tur-info.pl; 28.01.2021 r.; http://www.tur-info.pl/a/59393_„kryzys-turystyka-swiatowa-organizacja.html

9,2 biliona w 2019 roku (10,4%), podczas gdy sama gospodarka skurczyła się tylko o 3,7%. Zgodnie z raportem, w 2020 roku w porównaniu z rokiem 2019 wydatki na wyjazdy zagraniczne spadły o 69,4%, a na podróże krajowe o 45%¹⁵.

„Badanie Panelu Ekspertów UNWTO pokazuje mieszane perspektywy na rok 2021. Prawie połowa respondentów (45%) przewidywała lepsze perspektywy na rok 2021 w porównaniu z rokiem 2019, podczas gdy 25% spodziewa się podobnych wyników, a 30% przewiduje pogorszenie wyników w 2021 roku. Ogólne perspektywy odbicia w 2021 r. pogorszyły się. 50% respondentów oczekuje obecnie, że odbicie nastąpi dopiero w 2022 r. w porównaniu z 21% w październiku 2020 r. Pozostała połowa respondentów nadal widzi możliwość odbicia w 2021 roku, choć poniżej oczekiwań przedstawionych w badaniu z października 2020 roku (79% spodziewało się ożywienia w 2021 roku). Gdy turystyka ponownie ruszy, eksperci UNWTO przewidują rosnący popyt na turystykę na świeżym powietrzu i turystykę opartą na przyrodzie, a także rosnące zainteresowanie turystyką krajową i doświadczeniami typu „slow travel”. Patrząc dalej w przyszłość, większość ekspertów nie przewiduje powrotu do poziomu sprzed pandemii przed 2023 rokiem. W rzeczywistości, 43% respondentów wskazuje na rok 2023, podczas gdy 41% oczekuje, że powrót do poziomu z 2019 roku nastąpi dopiero w 2024 roku lub później. Scenariusze UNWTO na lata 2021-2024 wskazują, że powrót do poziomu z 2019 roku może zająć od dwóch i pół do czterech lat. Azja i Pacyfik (-84%) - pierwszy region, który odczuł skutki pandemii i ten, w którym obecnie obowiązuje najwięcej ograniczeń w podróżowaniu - odnotował największy spadek liczby przyjazdów w 2020 r. (300 mln mniej). Bliski Wschód i Afryka odnotowały spadek o 75%. Europa zanotowała 70% spadek przyjazdów, pomimo niewielkiego i krótkotrwałego ożywienia latem 2020 roku. Region ten odnotował największy spadek w wartościach bezwzględnych, a w 2020 roku liczba turystów międzynarodowych zmniejszy się o ponad 500 milionów. W obu Amerykach odnotowano 69% spadek przyjazdów międzynarodowych, po nieco lepszych wynikach w ostatnim kwartale roku”¹⁶.

Zgodnie z analizami zawartymi w Raporcie UNWTO (dziewiąta edycja) z 09.03.2021 r. („COVID-19. Related travel restrictions. A global review for tourism” opierającym się na przepisach obowiązujących w 217 miejscach na całym świecie) jedna na trzy destynacje na świecie jest całkowicie zamknięta dla międzynarodowej turystyki. Według danych UNWTO pojawienie się nowych wariantów wirusa COVID-19 skłoniło wiele rządów do cofnięcia łagodzenia ograniczeń w podróżowaniu, przy czym całkowite zamknięcie dla turystów jest najbardziej powszechne w Azji i regionie Pacyfiku oraz w Europie. Na początku lutego 2021 roku z 217 destynacji turystycznych na świecie: 69 destynacji (32%) było całkowicie zamkniętych dla międzynarodowej turystyki, ponad połowa z nich (38 ośrodków) jest zamknięta od co najmniej 40 tygodni; w tym samym czasie 34% światowych destynacji jest obecnie częściowo zamkniętych dla międzynarodowych turystów¹⁷.

Pomyślność branży turystyki zorganizowanej zdeterminowana jest wzmożeniem procesu wprowadzania szczepionki na COVID-19 na świecie, a w tym w miejscach docelowych wyjazdów zagranicznych. Z uwagi na brak na koniec I kwartału 2021 roku powszechności w dostępie do szczepionki i brak możliwości wyszczepienia populacji ludności krajów na świecie na poziomie wystarczającym do nabycia odporności stadnej, wznowienie podróży i stymulacji branży turystycznej jest utrudnione, a III fala koronawirusa powoduje, że wiele krajów ponownie wprowadza surowsze ograniczenia w podróżowaniu obejmujące obowiązkowe badania/testy, obowiązek kwarantanny, a w niektórych przypadkach całkowite zamknięcie granic. Stopniowe wprowadzanie szczepionki na COVID-19 pomoże przywrócić zaufanie turystów, przyczyni się do złagodzenia ograniczeń w podróżowaniu i spowoduje normalizację podróży.

Zgodnie z przewidywaniami i prognozą przygotowaną przez Allianz Research wraz z Euler Hermes podczas gdy Stany Zjednoczone i Wielka Brytania są na dobrej drodze do osiągnięcia odporności stadnej do końca pierwszej połowy 2021 r., to Unia Europejska osiągnie ją dopiero w drugiej połowie 2021 r., a Japonia w pierwszej połowie 2022 r.; w przypadku Chin i Republiki Południowej Afryki odporność stadna powinna zostać osiągnięta w drugiej połowie 2022 r. Mimo, że modele oparte o przeszłe kryzysy gospodarcze wskazywałyby, że sektor globalnych usług turystycznych i dotyczących podróży mógłby powrócić do poziomu sprzed kryzysu (2019 rok) w drugiej połowie 2022 r., to z uwagi na skalę i charakter globalnego załamania gospodarczego związanego z pandemią koronawirusa SARS-CoV-2, pociągającego za sobą wprowadzenie poważnych ograniczeń, takich jak zakazy przemieszczania się i bardzo surowe przepisy dotyczące ograniczeń w podróżowaniu, w konsekwencji, zgodnie z raportem Allianz Research i Euler Hermes, prawdopodobieństwo powrotu szybkiego rozwoju w branży turystycznej w roku 2020 jest niewielkie. W skali globalnej pełny powrót do poziomu liczby turystów odnotowanego przed kryzysem (w roku 2019) powinien nastąpić dopiero w roku 2024¹⁸.

Niemniej założenia przedstawiane przez duże grupy touroperatorskie, jak np. TUI Group przewidują, że w sezonie Lato 2021 zostanie zrealizowany program stanowiący 75% programu zrealizowanego w 2019 roku (początkowo zakładano w TUI Group, że będzie to 80% programu roku 2019). Na sezon Lato 2021 TUI Group pozyskała na połowę marca około 2,8 mln klientów (we wszystkich krajach, w których działa), a liczba ta uwzględnia też klientów, którzy przenieśli niezrealizowane rezerwacje i

¹⁵ Źródło: „WTTC: Pandemia zdewastowała turystykę. 4,5 biliona dolarów strat”; serwis internetowy turystyka.rp.pl; 25.03.2021 r. <https://turystyka.rp.pl/trendy/57797-wttc-pandemia-zdewastowala-turystyke-45-biliona-dolarow-strat>

¹⁶ Źródło: „UNWTO: turystyka straciła 11 razy więcej niż podczas kryzysu w roku 2009”; serwis internetowy tur-info.pl; 28.01.2021 r.; j.w.

¹⁷ Źródło: „1/3 destynacji turystycznych pozostaje zamknięta”; serwis internetowy tur-info.pl; 08.03.2021 r.; <http://www.tur-info.pl/a/59441..swiatowa-organizacja-turystyki-unwto.html>

¹⁸ Źródło: „Allianz Research: Europa jako pierwsza wyjdzie z kryzysu, ale nie nastąpi to szybko”; serwis internetowy tur-info.pl; 24.03.2021 r.; <http://www.tur-info.pl/a/54608..allianz-research-szczepienia-euler.html>

vouchery, co stanowi o 60% mniej niż w marcu 2019 roku. Według TUI Group postępujące szczepienia w krajach wysyłających najwięcej turystów, coraz większa dostępność szybkich testów, w tym do samodzielnego wykonania oraz plany otwierania się zaprezentowane przez rządy niektórych krajów europejskich – to wszystko wpływa pozytywnie na klientów TUI Group¹⁹.

Co raz więcej państw, popularnych destynacji wakacyjnych, dla których turystyka stanowi bardzo ważny element gospodarki (Turcja, Grecja itp.) podjęło decyzje o rozpoczęciu kompleksowego szczepienia pracowników branży turystycznej²⁰.

W związku z decyzjami Rządu RP o utrzymaniu (przedłużeniu okresów obowiązywania) obostrzeń związanych z tzw. trzecią falą pandemii koronawirusa SARS-CoV-2, w tym dotyczącymi przedłużenia okresów zamknięcia obiektów noclegowych (hotele), a także spadającą dostępnością miejsc noclegowych w Polsce oraz istniejącym w świadomości przedsiębiorców i uczestników branży hotelarskiej przypuszczeniem o zachowaniu także w okresie wakacyjnym 2021 r. ograniczenia dla obiektów noclegowych dotyczącego limitu 50% dopuszczalnej liczby gości, zgodnie z informacjami z kwietnia 2021 r. zaprezentowanymi przez działający w Polsce portal rezerwacyjny Travelist gwałtownie rośnie popularność zagranicznych ofert wakacyjnych (głównie w państwach położonych na południu Europy), gdzie obowiązują jasne zasady podróżowania i pobytu i mniejsza liczba ograniczeń dla podróżnych i turystów²¹.

Niebagatelny wpływ na poprawę rokowań w sprawie „odmrożenia” podróży, powrotu do względnej normalności i minimalizowania negatywnego wpływu pandemii na plany realizacji usług turystycznych w roku 2021 mogą mieć inicjatywy i działania realizowane na poziomie globalnym, do których zaliczyć należy m.in.:

- realizowana inicjatywa związana z przygotowaniem i powszechnym wdrożeniem Międzynarodowego Kodeksu Ochrony Turystów, stanowiącego zharmonizowane standardy pomocy turystom, którzy znaleźli się w sytuacjach kryzysowych, który będzie zawierał wskazówki dla krajów na całym świecie, jak pomagać turystom dotkniętym kryzysem, w tym między innymi kryzysem zdrowotnym; w marcu 2021 roku Komitet ds. Opracowania Międzynarodowego Kodeksu Ochrony Turystów uzgodnił tekst dwóch pierwszych rozdziałów kodeksu, zawierających siedem kluczowych zasad, których celem jest przywrócenie zaufania do międzynarodowych podróży w następstwie pandemii COVID-19; znaczenie harmonizacji protokołów, równowaga, koordynacja, współpraca i dostępność, to jedne z siedmiu głównych zasad uzgodnionych przez Komitet w ramach kodeksu „Pomocy Międzynarodowym Turystom w Sytuacjach Kryzysowych”. Opublikowany przez Światową Organizację Turystyki (UNWTO);

Obok przedstawicieli ponad 100 państw, Komitet liczy na udział Komisji Europejskiej, a także kilku siostrzanych agencji ONZ UNWTO, w tym Konferencji ONZ ds. Handlu i Rozwoju (UNCTAD), Organizacji Międzynarodowego Lotnictwa Cywilnego (ICAO) oraz organów międzynarodowych, w tym Międzynarodowej Organizacji Normalizacyjnej (ISO). Sektor prywatny ma być reprezentowany przez m.in. Międzynarodowe Zrzeszenie Przewoźników Powietrznych (IATA), International Forum of Travel and Tourism Advocates, Organizację Związków Biur Podróży Unii Europejskiej (ECTAA), Europejskie Stowarzyszenie Hoteli, Restauracji i Kawiarni HOTREC, Expeditę oraz Allianz Group²².

- realizowany proces wprowadzenia tzw. „Zielonego Certyfikatu Cyfrowego”, czyli zaświadczeń, które mają pozwolić na bezpieczne i swobodne przemieszczanie się w czasie pandemii koronawirusa SARS-CoV-2;

Certyfikaty mają zawierać informacje o tym, czy podróżny został zaszczepiony, czy otrzymał negatywny wynik testu oraz informację o powrocie do zdrowia po zakażeniu COVID-19; mimo podzielonych zdań, co do wprowadzenia przedmiotowego rozwiązania (przeciwnicy rozwiązania argumentują, że ma dyskryminujący charakter), w dniu 25.03.2021 r. Parlament Europejski postanowił przyspieszyć procedurę zatwierdzenia „Zielonego Certyfikatu Cyfrowego” (zastosowanie trybu pilnego), a zakończenie procesu planowane jest przez Parlament Europejski na czerwiec 2021 roku, tj. jeszcze przed rozpoczęciem szczytu wyjazdów w sezonie Lato 2021; termin składania poprawek do wniosku wyznaczono na 26-29.04.2021 r. Wprowadzenie „Zielonego Certyfikatu Cyfrowego” z pewnością wpłynie na ułatwienie w podróżowaniu i tym samym pobudzi m.in. sprzedaż ofert turystyki zorganizowanej, poprzez odstąpienie w stosunku do osób posiadających Certyfikat od stosowania ograniczeń w podróżowaniu obejmujących obowiązkowe badania i obowiązek kwarantanny.

Z uwagi na wysoki poziom wyszczepienia populacji Izraela rozwiązanie podobne do „Zielonego Certyfikatu Cyfrowego” zostało do marca 2021 roku wprowadzone w tym kraju; tzw. „zielona przepustka” przysługuje tym, którzy co najmniej tydzień wcześniej przyjęli drugą dawkę szczepionki oraz tym, którzy przeszli zakażenie koronawirusem; przepustka jest ważna sześć miesięcy dla osób zaszczepionych, a do końca czerwca 2021 roku dla tzw. „ozdrowieńców”; na podstawie

¹⁹ Źródło: „Grupa TUI koryguje w dół letni plan wyjazdów. Przez pandemię”; serwis internetowy turystyka.rp.pl; 26.03.2021 r.;

<https://turystyka.rp.pl/biura-podrozy/57869-tui-redukuje-letni-plan-przez-epidemie>

²⁰ Źródło # 1: „Grecja przygotowuje plan ponownego otwarcia turystyki”; serwis internetowy tur-info.pl; 03.02.2021 r.; <http://www.tur-info.pl/a/58548,,grecja-otwarcie-turystyka-harry.html>; Źródło # 2: „Turcja rozpoczęła szczepienia pracowników branży turystycznej”; serwis internetowy tur-info.pl; 09.04.2021 r.; <http://www.tur-info.pl/a/51097,,turcja-szczepienia-branża-turystyczna.html>

²¹ Źródło: „Travelist: turyści zwracają się w stronę zagranicznych wyjazdów”; serwis internetowy tur-info.pl; 13.04.2021 r.; <http://www.tur-info.pl/a/58017,,travelist-wyjazdy-zagraniczne-hotel.html>

²² Źródło: „Trwają prace nad Międzynarodowym Kodeksem Ochrony Turystów”; serwis internetowy tur-info.pl; 24.03.2021 r.; <http://www.tur-info.pl/a/50074,,miedzynarodowy-kodeks-ochrony-turystow.html>

indywidualnie wygenerowanego kodu QR, można korzystać z restauracji, barów, siłowni i basenów, chodzić do kina i teatru oraz uczestniczyć w wydarzeniach sportowych i kulturalnych, a także korzystać z hoteli²³.

- realizacja rezolucji Parlamentu Europejskiego z dnia 25.03.2021 r. w sprawie strategii Unii Europejskiej na rzecz zrównoważonej turystyki;

Mocą postanowień przedmiotowej rezolucji Parlament Europejski określił potrzebę uwzględnienia branży turystycznej w planach odbudowy po pandemii COVID-19 (zagrożenie utratą zagraża 6 milionów miejsc pracy z 27 milionów istniejących) i określił kierunki proponowanych działań: rozważenie czasowego obniżenia podatku VAT na usługi turystyczne, wdrożenie wspólnych kryteriów bezpiecznego podróżowania, obejmujących unijny protokół zdrowia i bezpieczeństwa dotyczący badań przed wyjazdem i wymogu kwarantanny jedynie w ostateczności; wprowadzenie wzajemnie uznawanego certyfikatu, tj. wspólnego świadectwa szczepień (jako alternatywy dla testów PCR i kwarantanny); wprowadzenie przez Komisję Europejską unijnego znaku certyfikacji higieny, celem instytucjonalnego poświadczenia wypełniania minimalnych norm zapobiegania i kontroli wirusa COVID-19; przygotowanie Europy na czas po pandemii (zastąpienie strategii Unii Europejskiej dla turystyki z 2010 roku); działania w ramach utworzonego portalu „Re-open EU”; wezwanie do utworzenia przez Komisję Europejską Europejskiej Agencji Turystyki, która miałaby zajmować się wspieraniem ekosystemu turystycznego, w tym pomocą w dostępie do finansowania unijnego itp.²⁴

1.2. Główne cele strategiczne, misja i wartości

Misją Grupy Kapitałowej Rainbow Tours jest wspólne i ciągłe poznawanie zmieniających się wakacyjnych marzeń klientów i spełnianie ich w stu procentach.

Głównym celem Grupy jest stworzenie najlepszego biura podróży w Polsce, którego renomę uznają wszyscy Polacy. Nazwa Rainbow Tours ma być synonimem jakości, rzetelności i doświadczenia pracowników. Oprócz tego powinna się kojarzyć ze stuprocentową satysfakcją z wakacji i poznawania prawdziwego oblicza odwiedzonych miejsc.

Mimo zahamowania trendów wzrostu gospodarczego w skali lokalnej, ale i też w skali światowej, wskutek wystąpienia pandemii spowodowanej rozprzestrzenianiem się koronawirusa SARS-CoV-2, strategia Grupy Kapitałowej Rainbow Tours na 2020 rok, podobnie, jak w latach poprzednich, na kolejne lata zakłada konsekwentną budowę silnej i rozpoznawalnej marki „Rainbow” na rynku masowym oraz silnej Grupy Kapitałowej, której działanie obejmie wszystkie aspekty rynku turystycznego.

Główne instrumenty realizacji tej strategii są niezmiennie i podlegają ciągłemu ulepszaniu, a należą do nich:

- zróżnicowana oferta wyjazdów turystycznych skierowana przede wszystkim do masowego klienta; jest ona uzupełniana o nowe destynacje w zależności od panujących trendów; jednocześnie rozwijany jest segment organizacji wyjazdów służbowych, integracyjnych itp.;
- wielokanałowy własny system sprzedaży, gdzie obok sieci salonów własnych na znaczeniu zyskuje sprzedaż w call center i internecie; wzrost udziału kanałów własnych w strukturze sprzedaży pozwala relatywnie obniżyć jej koszty i zachować pełną kontrolę nad jej jakością i formą;
- rozwój nowych technologii, w tym własnego systemu rezerwacyjnego;
- budowa sieci hotelowej w Grecji, w tym dzięki środkom zapewnionym w ramach umowy podpisanej w lutym 2019 r. z Funduszem Ekspansji Zagranicznej FIZ AN (który jest częścią Grupy Polskiego Funduszu Rozwoju) oraz kredytowi z Banku BGK; rozwój sieci hotelowej pozwoli na wygenerowanie wyższej marży. Aktualnie do sieci hoteli własnych pod marką White Olive, w tym na zasadzie najmu długoterminowego, należy pięć hoteli, w tym: trzy hotele położone na greckiej wyspie Zakynthos (dwa hotele w standardzie czterech gwiazdek oraz jeden hotel w standardzie pięciu gwiazdek), pięciogwiazdkowy hotel położony w miejscowości Sfakaki na wyspie Kreta oraz czterogwiazdkowy hotel zlokalizowany w miejscowości Pefkos na greckiej wyspie Rodos;
- wejście z ofertą turystyczną na rynki sąsiednich krajów; już w ramach oferty Lato 2018 przygotowano specjalną propozycję dla mieszkańców Litwy, obejmującą cotygodniowe loty czarterowe z Wilna do Salonik oraz opiekę rezydenta mówiącego po litewsku;
- optymalizacja zatrudnienia i kosztów, m.in. przez koncentrację działalności w Spółce dominującej, przy realizacji działalności hotelowej przez spółki zależne White Olive A.E. oraz White Olive Premium Lindos A.E.;

²³ Źródło: „Paszporty szczepionkowe jeszcze przed wakacjami? Unia przyspiesza procedury”; serwis internetowy Business Insider; 25.03.2021 r.; <https://businessinsider.com.pl/wiadomosci/paszporty-szczepionkowe-jeszcze-przed-wakacjami-unia-przyspiesza-procedury/076s70x>

²⁴ Źródło: „Parlament Europejski przyjął rezolucję w sprawie turystyki”; serwis internetowy tur-info.pl; 26.03.2021 r.; <http://www.tur-info.pl/a/52989..parlament-europejski-zrownowazona.html> oraz „Europosłowie za paszportami szczepień i odbudową turystyki”; serwis internetowy turystyka.rp.pl; 28.03.2021 r.; <https://turystyka.rp.pl/trendy/58079-europoslowie-za-paszportami-szczepien-i-odbudowa-turystyki>

- konsolidacja rynku czarterów, tak by z zyskiem odsprzedawać bilety mniejszym touroperatorom;
- wypełnienie miejsc w czarterowanych samolotach, gdyż ich sprzedaż w znaczącej mierze determinuje rentowność całej imprezy turystycznej;
- efektywna polityka walutowa mająca wpływ na finansowanie rozwoju;
- w kontekście pandemii wywołanej rozprzestrzenieniem się koronawirusa SARS-CoV-2: aktywne przeciwdziałanie skutkom pandemii, w tym np. poprzez:
 - podejmowanie działań związanych z redukowaniem i zmianą (zmniejszeniem) programu ofertowego, bez ponoszenia istotnych kosztów stałych z tym związanych (koszty kontraktowe, tj. przyszłe zobowiązania wynikające z zakontraktowanych usług hotelowych i transportowych redukowane są na bieżąco, poprzez dostosowanie wielkości programu do popytu),
 - ograniczenie ponoszonych przez Spółkę kosztów stałych prowadzonej działalności, tj. kosztów administracyjnych (koszty osobowe, czynsze, koszty marketingu itp.),
 - wykorzystanie w możliwie szerokim zakresie wszelkich działań pomocowych i osłonowych wprowadzanych przez Rząd Rzeczypospolitej Polskiej w związku z sytuacją kryzysową, w tym w ramach pakietów pomocowych dedykowanych dla organizatorów turystyki i agentów turystycznych w Polsce (Tarcza Antykryzysowa, Tarcza Finansowa itp.),
 - dostosowanie oferty do oczekiwań klientów i tendencji w zakresie kierunków wyjazdowych, także poprzez rozszerzenie pakietów ubezpieczeń podróży (obejmujących wszystkie wyjazdy wakacyjne objęte ofertą Rainbow), w uzgodnieniu ze współpracującymi ze Spółką podmiotami wykonującymi działalność ubezpieczeniową, o koszty leczenia, ratownictwa i transportu związane z zachorowaniem na COVID-19 i inne choroby wirusowe z grupy koronawirusów.

1.3. Łańcuch wartości

Łańcuch wartości Grupy Kapitałowej Rainbow Tours:



Na łańcuch wartości Grupy Kapitałowej Rainbow Tours, realizowanych w największym zakresie przez Spółkę dominującą, w której skupione jest prowadzenie działalności tourooperatorskiej (działalność spółek z Grupy Kapitałowej ma istotny, aczkolwiek pomocniczy i wspierający działalność jednostki dominującej charakter) składają się następujące główne procesy:

Przygotowanie oferty na kolejny sezon turystyczny

Grupa dba o stworzenie oferty, która przekona klientów do wybrania się na wakacje z Rainbow Tours S.A. Za przygotowanie oferty na kolejny sezon odpowiada Dział Produktu. W trakcie tych prac wykorzystywane są: wyniki sprzedaży poprzedniej oferty, informacje o zmianach preferencji klientów w zakresie kierunków podróży (w tym wynikające ze zdarzeń geopolitycznych), analiza reklamacji, dane o atrakcjach turystycznych oferowanych na danym rynku, wyniki podróży studyjnych oraz wiadomości o działaniach konkurencyjnych biur podróży.

W związku z wystąpieniem pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 przygotowanie oferty na kolejny sezon turystyczny obarczone było i jest koniecznością zabezpieczenia w umowach z kontrahentami możliwie najbardziej elastycznych warunków, np. co do

zmniejszenia lub zwiększenia (bezkosztowo) dostępnej ilości pokoi w hotelach, miejsc w samolotach. Spółka miała możliwość zastosowania wyłączeń przewidzianych przez zawarte kontrakty hotelowe oraz transportowe dla sytuacji związanej z wystąpieniem tzw. „siły wyższej” (vis maior), które w zdecydowanej ilości przypadków i w znacznym stopniu pozwoliły w sposób umowny ograniczyć wartość i obowiązki płatności zobowiązań Spółki wynikających z umów z dostawcami (zobowiązania do dostawców stanowią około 90% wszystkich kosztów Spółki); w związku z tym i w zależności od rozwoju sytuacji związanej z koronawirusem SARS-CoV-2 Spółka miała możliwość elastycznego zaplanowania i opracowania scenariuszy planowania programu oferty wakacyjnej na sezon Lato 2020 dostosowane do zmniejszonych potrzeb klientów. Większość umów z kontrahentami na sezon Lato 2021 została przygotowana i wynegocjowana przez Dział Kontraktów w sposób umożliwiający elastyczne dopasowywanie statusu ich realizacji do sytuacji w destynacjach związanej z aktualnymi obostrzeniami i do popytu ze strony klientów.

W przypadku wprowadzenia do oferty nowego produktu brana jest pod uwagę atrakcyjność danego miejsca na innych rynkach oraz dla polskiego rynku. Szczegółowe sprawdzenie wybranej destynacji zleca się Destination Management Company (dalej DMC). DMC to termin oznaczający biuro obsługujące touroperatorów w danym miejscu. Zajmuje się m.in. organizacją wycieczek oraz planowaniem i prowadzeniem imprez towarzyszących. DMC pomaga w znalezieniu hotelu, wynajęciu restauracji, organizacji transportu, wycieczek, imprez tematycznych itp. DMC dobrze zna lokalny rynek i miejscowe zasoby, dzięki czemu jest w stanie zapewnić preferencyjne stawki. Umowy z hotelami podpisywane są bezpośrednio przez Spółkę, DMC odpowiada natomiast za transport i wycieczki w danej destynacji. Zaangażowanie DMC w przygotowanie nowego produktu może sięgnąć około 95%. Z czasem rola Spółki na lokalnym rynku rośnie, co w znacznym stopniu zmniejsza zakres współpracy z DMC. Rainbow Tours S.A. zawsze weryfikuje licencje turystyczne DMC.

Przygotowując szczegółowy plan imprezy zwraca się uwagę na logistyczne rozplanowanie poszczególnych punktów programu. Powinny być ułożone w odpowiedniej kolejności, aby uczestnicy się nie zmęczyli i mogli jak najpełniej skorzystać z wycieczki. Dąży się także do zoptymalizowania tras przejazdowych. Ustalając cenę nowej wycieczki, porównuje się ją z ceną zbliżonych ofert (w zakresie kategorii hoteli i zakresu programu).

Marketing

Spółka dominująca przygotowuje co roku kilka katalogów ze swoją ofertą. W 2019 r. i w 2020 r. przygotowano m.in. następujące katalogi: „Egzotyka 2019/2020. Zwiedzanie i wypoczynek” (2 katalogi), „Europa i Orient 2019/2020. Zwiedzanie i wypoczynek” (1 katalog), „Sylwester 2019/2020” (1 katalog), „Narty 2019/2020” (1 katalog), „Świat 2020. Wypoczynek” (1 katalog), „Świat 2020. Zwiedzanie” (1 katalog), „Bałkany 2020. Wypoczynek” (1 katalog), „Europa 2020. Wypoczynek” (1 katalog), „Europa 2020. Zwiedzanie” (1 katalog), „Europa i Orient 2020/2021. Zwiedzanie i Wypoczynek” (1 katalog), „Egzotyka 2020/2021” (2 katalogi) oraz „Lato 2021. Zwiedzanie i wypoczynek” (1 katalog) i „Lato 2021. Egzotyka” (1 katalog). Są one dostępne dla klientów w formie papierowej w biurach sprzedaży oraz na stronie internetowej pod adresem <https://r.pl/katalogi>. Informacje o ofercie na kolejny sezon oraz o zawartych w niej nowościach podawane są w komunikatach dla mediów. Firma uczestniczy także w targach turystycznych, przy czym z uwagi na pandemię koronawirusa SARS-CoV-2 w 2020 roku udział w targach turystycznych nie był możliwy.

Sprzedaż

Sprzedaż oferowanych wyjazdów odbywa się w salonach własnych, za pośrednictwem sieci agencji, przez własny call center i stronę internetową.

Grupa dba o wysokie standardy obsługi klienta w oddziałach Rainbow Tours. Dotyczą one wyglądu biura i witryny, prezencji pracowników, przebiegu obsługi klienta oraz kontaktu posprzedażowego z klientem.

W 2020 roku Grupa dokończyła wdrożenie projektu systemu zarządzania relacjami z klientami (Customer Relationship Management – CRM). Nowy CRM oraz przeprowadzona w ramach projektu deduplikacja i segmentacja bazy klientów umożliwia oferowanie spersonalizowanej obsługi. Pracownicy touroperatora mogą obsługiwać klientów zgodnie z ich preferencjami, m.in. dotyczącymi kierunków i terminów wyjazdów czy zakupu usług dodatkowych.

Na dzień 31.12.2020 r. sieć sprzedaży Grupy Kapitałowej Rainbow Tours składała się z:

- 95 biur własnych (109 na dzień 31.12.2019 r.) oraz 40 biur franczyzowych, w tym 2 biura franczyzowe zagraniczne, w Czechach i na Litwie (łącznie 50 biur franczyzowych na dzień 31.12.2019 r.); z uwagi na pandemię koronawirusa SARS-CoV-2 Spółka w okresie 2020 roku dokonała likwidacji i zamknięcia 15 własnych biur sprzedaży (salonów firmowych), głównie w odniesieniu do salonów firmowych zlokalizowanych poza centrami handlowymi, tj. tzw. „salonów miejskich”) oraz dokonała „przejęcia” 1 biura franczyzowego; w 2020 roku otwarto 2 nowe biura franczyzowe (w pierwszym kwartale 2020 r.) i zamknięto 12 biur franczyzowych;
- około 1.200 współpracujących punktów agencyjnych (około 1.300 punktów agencyjnych na dzień 31.12.2019 r.),
- call center i własnej strony internetowej,
- wycieczkowych portali internetowych (tzw. „multiagenci” typu travelplanet.pl, wakacje.pl).

Aktualna lista biur sprzedaży oferty Rainbow zamieszczona jest na stronie internetowej pod adresem <https://r.pl/biura>.

W Czechach, na Słowacji i na Litwie Rainbow Tours S.A. oferuje swoje produkty poprzez generalnych przedstawicieli, którzy tworzą sieć biur subagencyjnych. Generalny przedstawiciel ponosi pełną odpowiedzialność za swoich subagentów.

W 2019 roku w Grupie kontynuowano prace nad przygotowaniem i wdrożeniem aplikacji na urządzenia mobilne (smartfony), dedykowanej klientom Rainbow. W lutym 2020 roku Spółka dominująca wprowadziła na rynek dedykowaną aplikację mobilną przeznaczoną na urządzenia z systemami Android oraz iOS (smartfony). Umożliwia ona dostęp do najważniejszych informacji związanych z zarezerwowaną wycieczką, m.in. status wpłat za rezerwację, data i godzina wylotu, pogoda w miejscu docelowym, rozbudowany plan wycieczki objazdowej z opisem wszystkich odwiedzanych obiektów oraz zarezerwowanego hotelu i atrakcji zlokalizowanych w jego najbliższej okolicy. Pozwala również, w razie nagłej potrzeby, znaleźć wszystkie dane kontaktowe do rezydenta/pilota oraz ubezpieczyciela. Najważniejszą funkcjonalnością aplikacji jest jednak możliwość zakupu miejsc w samolocie, lepszego ubezpieczenia oraz wycieczek fakultatywnych, organizowanych przez Biuro Podróży Rainbow. Proces zakupu tych usług może być przeprowadzony bezpośrednio w aplikacji, bez potrzeby kontaktu z pracownikiem Rainbow. Pozwala to Klientom na dynamiczne planowanie swojego urlopu bez utraty cennego czasu. W marcu 2021 roku, w ramach dokonanych aktualizacji dodano nowe funkcjonalności, w tym m.in. informacje o zbiorcach na wycieczki fakultatywne, informacje o locie powrotnym, przegląd ofert wycieczek; poprawione też stabilność aplikacji oraz problemy związane z zapamiętaniem logowania. Aplikacja spotkała się z pozytywnym przyjęciem ze strony klientów, jednakże z uwagi na pandemię spowodowaną rozprzestrzenianiem się koronawirusa SARS-CoV-2 na pogłębione oceny i efekty jest stosowania trzeba będzie poczekać do zakończenia co najmniej sezonu Lato 2021.

Realizacja oferty

Proces realizacji usługi zależy od rodzaju wybranej oferty, która może się składać z wycieczki objazdowej lub stałego pobytu. Na realizację oferty składają się:

- Dojazd – zaczyna się od momentu spotkania na lotnisku lub parkingu z przedstawicielem biura. Firma trzyma się szczegółowych procedur określających przebieg tych spotkań. Przeloty odbywają się wyczerpanymi samolotami, w tym dreamlinerem PLL LOT albo samolotami rejsowymi.

Rainbow Tours S.A. oferuje swoim klientom także wycieczki objazdowe. Programy wycieczek zaplanowane są tak, by punkty programu dawały możliwość zwiedzenia jak najwięcej, nie męcząc przy tym uczestników. Dąży się także do zoptymalizowania tras przejazdowych.

- Zakwaterowanie – obiekty hotelowe, w których zostają zakwaterowani uczestnicy imprez turystycznych, są dokładnie sprawdzone, gdyż często to hotel istotnie wpływa na decyzję klientów o dokonaniu rezerwacji. Na klientów wyjazdów wypoczynkowych czekają rezydenci odpowiedzialni za opiekę podczas pobytu. W części hoteli pracują także z ramienia Rainbow Tours S.A. animatorzy czasu wolnego.
- Opieka personelu – w trakcie imprezy klienci są objęci opieką ze strony rezydenta/pilota. Każdy z rezydentów/pilotów jest zaopatrzone w Elektroniczną Teczke Pilotą zawierającą niezbędne informacje, takie jak: kontakt do pracowników odpowiedzialnych za dany wyjazd; spis dokumentów, którymi powinien dysponować uczestnik wycieczki; wiadomości o sposobie odpraw on-line i tradycyjnych; warunki umów; dane o posiadanym ubezpieczeniu; opis postępowania w przypadku zagubienia lub zniszczenia bagażu oraz zgłaszania reklamacji przez klienta. Ważnym elementem każdej imprezy jest przekazanie wyczerpującej i ciekawej wiedzy na temat zwiedzanego miejsca.

Rainbow Tours S.A. przykłada dużą wagę do pozyskania osób pełniących funkcję i zadania pilotów wycieczek, którzy są pasjonatami podróżowania i pracy w turystyce, mają odpowiednią wiedzę oraz są zaangażowani w to, co robią. W celu ułatwienia zwiedzenia klienci otrzymują załączniki zawierające informacje na temat kultury i norm obowiązujących w danym kraju (co pilotażowo wprowadzono w roku 2018 na części kierunków dla klientów wycieczek objazdowych) oraz bezprzewodowe słuchawki zapewniające słuchanie przewodnika/pilota (Tour Guide System – TGS). W 2019 roku Grupa zakończyła prace, a w pierwszym kwartale 2020 roku wprowadziła do stosowania dedykowaną klientom aplikację na elektroniczne urządzenia mobilne, ułatwiającej dostęp do informacji związanych z realizowaną na rzecz klienta Rainbow imprezą turystyczną.

W 2019 roku Grupa ukończyła prace nad systemem informatycznym SRP – systemem rozliczania pilotów, stanowiącym platformę umożliwiającą zdalne rozliczenie się przez pilota po zrealizowanej imprezie. SRP zostało także wyposażone w moduł zarządcy dający możliwość nadzoru nad przebiegiem procesu rozliczania przez osoby zarządzające; moduł wyposażony jest także w opcję zagregowanego raportowania. System SRP został zgodnie z planem wdrożony we wszystkich kierunkach realizowanych w sezonie Lato 2020 r i Zima 2020/2021. Spółka prowadzi dalsze prace nad dodaniem w systemie nowych funkcjonalności, w tym, w szczególności zapewniających lepszą integrację z systemem księgowym, a także dających rozbudowane szerzej moduły w obszarze raportowania.

Platforma wspomagająca rezydentów (tzw. Panel rezydenta, platforma wspomagająca rezydentów pracujących na kierunkach pobytowych w obsłudze i sprzedaży imprez fakultatywnych, a także dającą możliwość zagregowanego raportowania sprzedaży imprez fakultatywnych) została skutecznie wdrożona we wszystkich kierunkach realizowanych w sezonie Lato 2020 i Zima

2020/2021. W chwili obecnej Spółka pracuje nad dodaniem nowych funkcjonalności w panelu przyspieszających proces sprzedaży wycieczek fakultatywnych oraz nowych funkcjonalności ułatwiających zarządzanie pracą rezydentów. Panel rezydenta został też zintegrowany z wprowadzoną w 2020 roku aplikacją dla Klienta (aplikacja na elektroniczne urządzenia mobilne, ułatwiająca dostęp do informacji związanych z realizowaną na rzecz klienta Rainbow imprezą turystyczną); dzięki temu informacje istotne dla Klienta w trakcie urlopu (kontakt do rezydenta, spotkania z rezydentem, szczegóły dotyczące wyjazdu na wycieczki) będą obecne w aplikacji w sposób systemowy za pośrednictwem Panelu.

Za organizację transportu i wycieczek fakultatywnych odpowiadają DMC, przy czym w niektórych przypadkach biuro może przejąć podwykonawców od DMC i bezpośrednio zlecać im określone usługi. W trakcie objazdów brane są pod uwagę także nadzwyczajne prośby klientów i – jeśli to możliwe – koryguje się plany wycieczek, tak aby klient mógł dotrzeć do miejsca, które bardzo chciał odwiedzić.

Obsługa posprzedażowa

Na zakończenie każdej imprezy turystycznej uczestnicy otrzymują do wypełnienia ankietę, w której oceniają swój pobyt, hotel, transport, pracę rezydenta i pilota. Rainbow Tours S.A. posiada Dział Kontroli Jakości i Obsługi Reklamacji. Wszystkie reklamacje powinny być rozpoznane do 30 dni od dnia wpłynięcia do Biura, a w razie złożenia reklamacji na ręce pilota lub rezydenta w trakcie imprezy turystycznej – w ciągu 30 dni od zakończenia wyjazdu. Brak terminowej odpowiedzi na reklamację oznacza automatyczne uznanie jej za uzasadnioną.

1.4. Pozostałe informacje

Opis modelu biznesowego Grupy Kapitałowej Rainbow Tours został opracowany na podstawie dokumentów wewnętrznych, w tym dokumentów i procedur obowiązujących w Grupie.

W 2020 r. nie zaszły istotne zmiany w modelu biznesowym Grupy, przy zastrzeżeniu jednak, że w obliczu pandemii spowodowanej rozprzestrzenieniem się koronawirusa SARS-CoV-2 Spółka dominująca w 2020 roku zmuszona została do zaprojektowania, przygotowania i wdrożenia odpowiednich zmian dostosowawczych w dotychczasowym (i oczywiście dalej obowiązującym dla warunków „normalnych”, nie determinowanych sytuacją związaną z pandemią) zmian w modelu biznesowym Grupy Kapitałowej, w tym m.in. przesunięcie terminu rozpoczęcia w sezonie „Lato 2020” działalności operacyjnej przez hotele własne, przyspieszenie sprzedaży oferty kolejnego sezonu (Lato 2021), wydłużenie okresów obowiązywania oferty dla wybranych destynacji (w ramach projektu „Wydłużamy lato do grudnia”) itp.

Warto też zaznaczyć, iż po zrealizowanych w 2018 r. i 2019 r.: (i) konsolidacji spółek Grupy Kapitałowej (w ramach której dokonano, w dwóch odrębnych procesach, przejęcia przez spółkę dominującą Rainbow Tours S.A. spółek zależnych „Rainbow Tours – Biuro Podróży” Sp. z o.o., „Bee & Free” Sp. z o.o. oraz Rainbow Incentive & Incoming Sp. z o.o.), (ii) procesie połączenia spółek zależnych prawa greckiego, tj. White Olive A.E. z siedzibą w Atenach – jako spółki przejmującej oraz Rainbow Hotels A.E. z siedzibą w Atenach – jako spółki przejmowanej), (iii) nabyciu w sierpniu 2019 r., przez spółkę zależną White Olive A.E. pakietu akcji spółki prawa greckiego pod firmą: „Oikodomikes Xenodoxeaiakes Touristikes Kai Emporikes Epixeiriseis M. B. Kai I. Venetoulis A.E.” (obecnie White Olive Premium Lindos A.E.), będącej właścicielem nieruchomości hotelowej położonej w Pefkos, Rodos, Republika Grecji, również w 2020 r. i w 2021 r. (do dnia publikacji niniejszego sprawozdania) nastąpiły zmiany w ramach Grupy Kapitałowej Rainbow Tours, w której Spółka pełni rolę jednostki dominującej. Szczegóły procesów dokonanych w 2020 r. opisano w punkcie 1.1.2. niniejszego sprawozdania.

2. OPIS POSZCZEGÓLNYCH POLITYK, PROCEDUR NALEŻYTEJ STARANNOŚCI ORAZ REZULTATÓW ICH STOSOWANIA

2.1. Ogólne założenia działalności Grupy w obszarze zrównoważonego rozwoju

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours realizuje swoją misję, którą jest zabieranie polskich turystów w najpiękniejsze i najciekawsze zakątki świata w duchu zrównoważonego rozwoju. Od momentu powstania firmy kluczowym założeniem jest budowanie nowoczesnej, prężnie działającej organizacji, zdolnej skutecznie działać zarówno lokalnie, jak i globalnie, zrzeszającej ludzi podzielających wspólne wartości, by tworzyć produkty wysokiej jakości, przynoszące klientom nie tylko chwilą przyjemność płynącą z podróży, ale również wspomnienia i wrażenia, które pozostaną w nich na zawsze. Działając w taki sposób Grupa dąży do minimalizacji negatywnego wpływu na otoczenie, to najbliższe, ale również to dalekie, które znajduje się w sferze oddziaływania Grupy jako konsekwencja obecności jej klientów.

Grupa w swoich działaniach odnosi się m.in. do Celów Zrównoważonego Rozwoju (ang. Sustainable Development Goals – SDGs), które zostały ogłoszone w 2015 r. podczas szczytu Agendy Zrównoważonego Rozwoju 2030 Organizacji Narodów Zjednoczonych w Nowym Jorku. Podmioty, takie jak Grupa Kapitałowa Rainbow Tours, działające na niemal wszystkich kontynentach mają możliwość wyznaczania szczegółowych celów z zakresu niemal wszystkich wyzwań globalnych. Szczególnie istotne w zakresie działalności Grupy, w kontekście posiadanych polityk, są poniższe Cele Zrównoważonego Rozwoju:



- Cel 8.: Promować stabilny, zrównoważony i inkluzywny wzrost gospodarczy, pełne i produktywne zatrudnienie oraz godną pracę dla wszystkich ludzi.



- Cel 10.: Zmniejszyć nierówności w krajach i między krajami.



- Cel 12.: Zapewnić wzorce zrównoważonej konsumpcji i produkcji.



- Cel 14: Ochrona oceanów, mórz i zasobów morskich oraz wykorzystywanie ich w sposób zrównoważony.



- Cel 15: Ochrona, przywrócenie oraz promowanie zrównoważonego użytkowania ekosystemów lądowych, zrównoważonego gospodarowania lasami, zwalczanie pustynnienia, powstrzymanie i odwracanie procesu degradacji gleby oraz powstrzymanie utraty różnorodności biologicznej.

Opisy roli Grupy w kontekście poszczególnych celów zawarte są w kolejnych punktach poświęconych poszczególnym obszarom polityk. Grupa posiada spisane i wprowadzone w 2017 roku do stosowania we wszystkich spółkach Grupy Kapitałowej Rainbow Tours, w tym, w Rainbow Tours S.A., polityki działań w kluczowych obszarach aspektów niefinansowych, tzn. w zakresie:

- zagadnień społecznych,
- zagadnień pracowniczych,
- poszanowania praw człowieka,
- różnorodności,
- środowiska naturalnego,
- przeciwdziałania korupcji.

Szczegółowy opis każdej z polityk (których pełna treść zamieszczona została w serwisie relacji inwestorskich Rainbow Tours, pod adresem <https://ir.r.pl>, w zakładce CSR / Dokumenty CSR) przedstawiony w kolejnych punktach, zawiera cele Grupy dotyczące poszczególnych tematów w ujęciu lokalnym i tam, gdzie jest to możliwe, również globalnym; a także opis procedur należytej staranności, działań i rezultatów tych działań. Realizacji celów zdefiniowanych w poszczególnych politykach, przyświeca chęć Grupy do kierowania się w tym procesie założeniami świadomej i odpowiedzialnej turystyki.

Istotnym aspektem odpowiedzialności Grupy Kapitałowej Rainbow Tours za otoczenie jest aktywny udział w debacie branżowej, wyrażany poprzez członkostwo w kluczowych podmiotach i stowarzyszeniach:

- Polskiej Izbie Turystyki (PIT), tj. największej ogólnopolskiej organizacji samorządu gospodarczego przemysłu turystycznego w Polsce. Do najważniejszych zadań Izby należy wypełnianie jej obowiązków statutowych, lobbing na rzecz rozwoju przemysłu turystycznego w Polsce, ochrona interesów branży turystycznej oraz reprezentowanie interesów gospodarczych podmiotów zrzeszonych w PIT, dbanie o rozwój polskiego przemysłu turystycznego, jego konkurencyjność na rynkach zagranicznych, upowszechnianie nowoczesnych technologii znajdujących zastosowanie w turystyce oraz zasad etyki w działalności biznesowej. Członkami Polskiej Izby Turystyki są najważniejsze i największe: biura podróży, agencje turystyczne, towarzystwa ubezpieczeniowe, wyższe szkoły turystyczne, znani przewoźnicy, gestorzy bazy noclegowej, atrakcji turystycznych i kulturalnych, korporacje targowe, a także inni przedstawiciele szerokiej reprezentacji branży turystycznej. Podczas odbywanych we wrześniu 2020 roku obrad na XXXII Walnego Zgromadzenia Członków Polskiej Izby Turystyki m.in. Pan Grzegorz Baszczyński – Prezes Zarządu Rainbow Tours S.A. został powołany do składu Rady PIT – tj. statutowego organu Izby, ciała doradczego Zarządu PIT – która liczy razem z nowymi członkami 21 osób. Podczas obrad XXXII Walnego Zgromadzenia po raz trzeci z rzędu, na nową kadencję Prezesem Zarządu PIT został wybrany Pan Paweł Niewiadomski, będący również Wiceprzewodniczącym Rady Nadzorczej Rainbow Tours S.A., a także Prezesem Organizacji Związków Biur Podróży Unii Europejskiej (ECTAA).
- Polskim Związku Organizatorów Turystyki (PZOT), tj. organizacji pracodawców, której podstawowym celem i zadaniem jest ochrona, obrona praw, dóbr osobistych i reprezentowanie interesów, w tym gospodarczych, organizatorów turystyki i pośredników turystycznych wobec organów władzy i administracji rządowej, organów samorządu terytorialnego, gospodarczego, zawodowego, związków zawodowych lub innych organizacji, w tym społecznych, gospodarczych lub zawodowych. Pan Grzegorz Baszczyński – Prezes Zarządu Rainbow Tours S.A. pełni funkcję Członka Zarządu PZOT (na podstawie uchwały Walnego Zgromadzenia PZOT Nr 5 z dnia 18.09.2019 r. Pan Grzegorz Baszczyński został wybrany do składu Zarządu PZOT na kolejną, czteroletnią kadencję). Rainbow Tours S.A. jest członkiem założycielem Związku.

W ramach rozwoju odpowiedzialnej turystyki i zarządzania CSR i zrównoważonym rozwojem Grupa w 2018 roku rozszerzyła i kontynuowała w kolejnych okresach działania edukacyjne skierowane do własnych klientów – jako iż jest to kluczowy aspekt wpływu na otoczenie. W 2018 roku Spółka uruchomiła nową zakładkę na stronie internetowej r.pl pod adresem <https://r.pl/csr>, zawierającą przykłady i zasady odpowiednich i odpowiedzialnych zachowań turystów zarówno w podróży, jak i podczas korzystania z bazy hotelowej, bądź atrakcji lokalnych na destynacjach. Dodatkowo Spółka w 2018 roku rozpoczęła i w kolejnych okresach realizowała pilotażowo wprowadzanie – dla programów wycieczek objazdowych – krótkich poradników odpowiedzialnego zachowania, dedykowanych poszczególnym destynacjom, wzbogaconych o informacje i ciekawostki o odwiedzanych miejscach. W ramach tych działań działamy w celu stworzenia zestawu zagadnień, na które piloci i rezydenci powinni zwracać uwagę w kontekście odpowiedzialnej turystyki. Z uwagi na pandemię spowodowaną rozprzestrzenieniem się koronawirusa SARS-CoV-2 Spółka dominująca zmuszona była, w ramach działań związanych z zapobieganiem skutkom pandemii na prowadzoną przez Grupę działalność (ograniczenie kosztów), zawiesić w 2020 i w 2021 roku realizację programu wdrażania poradników odpowiedzialnego zachowania dla programów wycieczek objazdowych.

2.2. Niefinansowe wskaźniki efektywności związane z działalnością Grupy Kapitałowej Rainbow Tours

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours w ramach prac nad Sprawozdaniem na temat informacji niefinansowych dokonała analizy i wyboru kluczowych niefinansowych wskaźników efektywności w poszczególnych obszarach polityk. W punkcie 4 „Zasady, na podstawie których sporządzono skonsolidowane sprawozdanie na temat informacji niefinansowych” Grupa prezentuje kluczowe wybrane wskaźniki niefinansowe, których wybór został dokonany z wykorzystaniem międzynarodowych Wytocznych do raportowania kwestii zrównoważonego rozwoju – Global Reporting Initiative, wersja Standards, wraz z informacją, w którym miejscu Sprawozdania dany wskaźnik został opisany oraz czy został zaraportowany w całości czy częściowo.

Jednym z kluczowych obszarów wskaźników niefinansowych, wynikającym ze specyfiki modelu biznesowego Grupy, jest obszar zarządzania kapitałem ludzkim. Wśród kluczowych wskaźników zdefiniowanych w tym zakresie należy wymienić dane liczbowe i statystyczne nt. całkowitej liczby pracowników w podziale na typ zatrudnienia i płeć, w tym również na pracowników nadzorowanych, a także całkowitej liczby pracowników oddziałów sprzedaży zatrudnionych w podziale na regiony. Równie istotne dla Grupy są dane nt. różnorodności, satysfakcji i rozwoju pracowników mierzone m.in. poprzez tematykę i wskaźniki takie jak:

- liczba osób zatrudnionych w wyniku rekomendacji pracowniczych,
- fluktuacja pracowników w salonach sprzedaży,
- zniżki pracownicze na wyjazdy wakacyjne oraz punkty lojalnościowe umożliwiające takie zniżki,
- poziom dostępności szkoleń w systemie e-learning (liczba dostępnych modułów szkoleniowych),
- ewentualne zgłoszenia przypadków dyskryminacji i sposób postępowania z nimi,
- korzystanie przez pracowników z urlopów macierzyńskich, rodzicielskich i wychowawczych,
- funkcjonowanie zapisów i regulacji antykorupcyjnych.

W zakresie ochrony środowiska Grupa systematycznie wprowadza rozwiązania mające na celu poprawę efektywności energetycznej w zakresie administracji budynkami, aczkolwiek w odniesieniu do budynków w Polsce dysponuje wyłącznie danymi za 2016 rok, na podstawie zrealizowanego audytu energetycznego. W zakresie gospodarki hotelowej Grupa wdraża szereg działań proekologicznych.

Zaangażowanie społeczne w wydaniu Grupy oznacza zarówno uczestnictwo w lokalnych działaniach społecznych, gdzie lokalny oznacza zarówno Łódź, jak i poszczególne destynacje, jak również udział w rozwoju kompetencji pracowników branży turystycznej. Kluczowe wskaźniki niefinansowe w tym zakresie odnoszą się do działań Akademii Rainbow i jej roli w obszarze kształcenia zawodowego.

Niestety z uwagi na pandemię koronawirusa SARS-CoV-2 Spółka dominująca zmuszona była, w ramach działań związanych z zapobieganiem skutkom pandemii na prowadzoną przez Grupę działalność (ograniczenie kosztów), podjąć decyzję o tymczasowym zawieszeniu w 2020 roku realizacji części aktywności, a część wskaźników za rok 2020 odznaczała się spadkami.

Wszystkie wskaźniki zostały szczegółowo opisane w punkcie 2.3. poniżej, w ramach opisów poszczególnych obszarów polityk, procedur należytej staranności oraz rezultatów ich stosowania.

2.3. Szczegółowy opis polityk, procedur należytej staranności oraz rezultatów ich stosowania

2.3.1. Zagadnienia społeczne

Zaangażowanie społeczne Grupy Kapitałowej Rainbow Tours ma niezmiennie na celu budowę silnej, stabilnej i pozytywnie odbieranej organizacji, chętnie wykorzystującej kreatywność i innowacyjność swoich pracowników. Świadcząc usługi turystyczne na całym świecie, Grupa chce być obecna w świadomości członków lokalnych społeczności, na których ma wpływ jej działalność. Korzystając z jej zasobów naturalnych i kapitału ludzkiego, Grupa chce robić to w sposób świadomy i odpowiedzialny. Grupa pragnie również wykorzystywać szanse, jakie daje jej obecność na niemal wszystkich kontynentach świata, aby przyczynić się do poprawy warunków życia odwiedzanych społeczności.

Grupa uznaje również za istotne wpisywanie się poprzez swoje działania z zakresu zaangażowania społecznego w następujące Cele Zrównoważonego Rozwoju:

- Cel 8.: Promować stabilny, zrównoważony i inkluzywny wzrost gospodarczy, pełne i produktywnie zatrudnienie oraz godną pracę dla wszystkich ludzi,
- Cel 10.: Zmniejszyć nierówności w krajach i między krajami,
- Cel 12.: Zapewnić wzorce zrównoważonej konsumpcji i produkcji.

Obszary zaangażowania społecznego

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours poprzez swoją działalność chce kreować pozytywne zmiany zarówno lokalnie, jak i globalnie. Prowadząc swoją działalność, na co dzień Grupa musi uwzględniać warunki prawne, środowiskowe, a także społeczne. Chcąc działać odpowiedzialnie, ze szczególną uwagą Grupa podchodzi do tematów zaangażowania społecznego, upatrując w tym również ważny czynnik budowy spójnej i stabilnej kultury organizacyjnej.

Będąc podmiotem z siedzibą w Łodzi Grupa Kapitałowa Rainbow Tours dąży do wzmocnienia obecności na mapie społecznego zaangażowania w swoim najbliższym otoczeniu. Grupa chce realnie działać i pomagać, wspierać istniejące już inicjatywy, ale również inicjować lokalne projekty, korzystając z chęci angażowania się jej pracowników. Grupa chce wykorzystywać ich potencjał i kreatywność, by stać się realnym i pomocnym partnerem w działaniach społecznych, które podejmuje. Dotyczy to działań prowadzonych nie tylko w Polsce, ale również za granicą. Grupa pozostaje więc otwarta na sugestie i pomysły pracowników, pilotów, animatorów, rezydentów, którzy pracują w różnych miejscach na świecie i dobrze znają realia, możliwości oraz potrzeby lokalnych społeczności.

Dążąc do podnoszenia kwalifikacji przyszłych pracowników i odpowiadając na potrzeby rynku, Grupa Kapitałowa Rainbow Tours dąży również do ciągłego zwiększania liczby młodszych i dorosłych, którzy mają odpowiednie umiejętności, w tym umiejętności techniczne i zawodowe, pozwalające na znalezienie zatrudnienia w turystyce bądź podjęcie własnej działalności gospodarczej. Postrzegając edukację jako klucz do sukcesu, Grupa stawia sobie za cel podnoszenie jakości kształcenia przyszłych i obecnych kadr.

Z uwagi na skalę działalności Grupy podzielono politykę zaangażowania społecznego na trzy obszary będące bezpośrednio odzwierciedleniem geograficznej bliskości i stopnia zaangażowania:

- **Dobre sąsiedztwo:** zaangażowanie w regionie Łodzi – to tutaj Grupa ma swoją siedzibę, tu chce pomagać i zmieniać rzeczywistość;
- **Dobry pracodawca:** kształcenie kadr branży turystycznej – stojąc w obliczu wyzwania, jakim jest pozyskanie i utrzymanie wartościowych pracowników Grupa stworzyła unikalny projekt szkoleniowo-rekrutacyjny – Akademię Rainbow, dzięki czemu Grupa aktywnie uczestniczy również w kształceniu i edukacji kadr dla branży oraz wspiera szkolnictwo zawodowe;
- **Lepszy świat:** wsparcie społeczności lokalnych – na co dzień klienci Grupy mają kontakt z setkami społeczności lokalnych na całym świecie, korzystając z zakwaterowania i atrakcji. Grupa chce zwiększać swój pozytywny wpływ w destynacjach, zarówno inicjując działania i projekty lokalne, jak też edukując klientów w zakresie świadomej i odpowiedzialnej turystyki.

Grupa, intensyfikując swoją działalność począwszy od roku 2017, w latach 2018 i 2019 każdorocznie starała się rozwijać swoje zaangażowanie na każdym polu wskazanej aktywności społecznej. Z partnerami na rynku lokalnym wdrażaliśmy i realizowaliśmy co raz bardziej rozbudowane i dalej idące projekty związane z pomocą w rejonie Łodzi i okolic. Systemowo rósł też budżet środków przeznaczanych na realizację projektu Akademii Rainbow w zakresie kształcenia kadry branży turystycznej rozwijanego m.in. w ramach inicjatywy „Klasy Patronackie”. Chcieliśmy być też aktywni poza Polską, w ramach naszego wspólnego z Fundacją imienia Pawła Huka „New Hope”, Afryka projektu skoncentrowanego na budowie przedszkola i nowej szkoły wraz z zapleczem sanitarno-bytowym w Kenii, w miejscowości Diani (wioska Mbatu położona w sąsiedztwie miejscowości Diani), celem zapewnienia edukacji i wyżywienia dla dzieci z okolic Diani w Kenii. W 2020 roku pierwszego wsparcia w ramach działań społecznych zdążyliśmy udzielić w miesiącach styczniu i lutym, niestety pandemia koronawirusa SARS-CoV-2, która dotknęła nie tylko branżę turystyczną (jako jedną z branż najbardziej poszkodowanych wskutek wystąpienia pandemii), ale wpłynęła na powszechne zagrożenie i dezorganizację życia gospodarczego i społecznego na całym świecie, spowodowała, że Spółka dominująca postanowiła – w ramach działań związanych z zapobieganiem skutkom pandemii na prowadzoną przez Grupę działalność (ograniczenie kosztów) – o tymczasowym zawieszeniu realizacji części swoich aktywności społecznych w 2020 roku, a być może w okresach kolejnych.

Pewną nadzieję na poprawę sytuacji i oczekiwany powrót do pomyślności branży turystyki zorganizowanej daje wzmocnienie pod koniec I kwartału 2021 roku procesu wprowadzania szczepionki na COVID-19 na świecie, a w tym w miejscach docelowych wyjazdów zagranicznych. Niestety z uwagi na ciągły brak na koniec I kwartału 2021 roku powszechności w dostępie do szczepionki i brak możliwości wyszczepienia populacji ludności krajów na świecie na poziomie wystarczającym do nabycia odporności stadnej, wznowienie podróży i stymulacji branży turystycznej jest utrudnione. Stopniowe wprowadzanie szczepionki na COVID-19 pomoże przywrócić zaufanie turystów, przyczyni się do złagodzenia ograniczeń w podróżowaniu i spowoduje normalizację podróży. Powrót do ścieżki rozwoju Spółki dominującej i prowadzonych w ramach Grupy działalności do poziomu sprzed pandemii koronawirusa pozwoli na nowo zintensyfikować działania prowadzone przez Grupę w zakresie społecznej odpowiedzialności biznesu. Starając się postępować odpowiedzialnie Spółka dominująca rozważy pierwsze działania w tym obszarze jeszcze w 2021 roku.

Dobre sąsiedztwo: zaangażowanie w regionie Łodzi

Jako firma zlokalizowana w Łodzi, a zarazem największy pracodawca branży turystycznej w regionie Spółka dominująca w Grupie Kapitałowej Rainbow Tours chce być postrzegana jako dobry sąsiad. Grupa dąży, głównie poprzez działania Spółki dominującej, do stałej współpracy z wybranymi lokalnymi organizacjami pozarządowymi na zasadach partnerskich. Działania te opierają się na wsparciu finansowym, realizacji konkretnych potrzeb wytypowanych podmiotów, a także na zaangażowaniu na zasadach wolontariatu pracowników, aby wykorzystując swoje umiejętności, mogli spożytkować je w słusznym, wybranym przez siebie celu. Grupa chce tym samym stworzyć trwałe relacje z partnerami społecznymi i budować programy oparte na kompetencjach pracowników zatrudnionych w Grupie. Równocześnie Grupa jest otwarta na oddolne działania i inicjatywy pracowników, wspiera ich i umożliwia zaangażowanie pozostałych osób z firmy w akcje, takie jak: prezenty gwiazdkowe czy na Dzień Dziecka, wsparcie potrzebujących i zwierząt. Ze względu na specyfikę i oddolny charakter tych projektów są one każdorazowo indywidualnie rozpatrywane.

Tak, jak to zostało wskazane wyżej, pandemia koronawirusa SARS-CoV-2 w 2020 roku niestety zmusiła Spółkę dominującą do podjęcia decyzji o tymczasowym zawieszeniu w 2020 roku realizacji części aktywności. Związane z pandemią wydarzenia roku 2020 niestety nie dały Grupie szans na ugruntowanie oraz rozszerzenie swojego zaangażowania społecznego w rejonie Łodzi i okolic.

W styczniu i lutym 2020 roku Grupa – poprzez inicjatywy Spółki dominującej w Grupie, tj. Rainbow Tours S.A. – zdążyła zrealizować wsparcie w ramach dwóch projektów:

- Społeczny Komitet Budowy Pomnika Kpt. Stefana Pogonowskiego, działający na rzecz budowy w Łodzi pomnika kpt. Stefana Pogonowskiego, łodzianina, jednego z bohaterów wojny 1920 roku – Rainbow Tours S.A. wsparła komitet darowizną pieniężną w kwocie 5.000 zł;

Adres strony internetowej Komitetu: <http://www.kapitan-pogonowski.pl/>

- Fundacja JiM z siedzibą w Łodzi

W 2020 roku Spółka dominująca zdążyła – przed wybuchem pandemii – rozpocząć współpracę z łódzką Fundacją JiM („Jaś i Małgosia”), istniejącą od 2002 roku, której misją jest tworzenie lepszego świata dla osób z autyzmem; świata, w którym każda osoba z autyzmem może realizować swój potencjał. Według Światowej Organizacji Zdrowia (WHO) autyzm występuje u 1 na 100 dzieci, co oznacza, że w Polsce żyje 400.000 osób z autyzmem, a spektrum nie dotyczy jednak tylko tej określonej liczby, ale również rodziców, rodzeństwa czy opiekunów tych osób, co powoduje, że grupa osób dotkniętych autyzmem wynosi około 3 mln osób. Fundacja JiM działa w celu poprawy jakości życia osób z autyzmem i ich bliskich, a to poprzez: (i) zwiększanie dostępu do diagnozy i terapii (prowadzenie szkoleń stacjonarnych oraz online na temat autyzmu, prowadzenie ośrodków: „Klub JiM” zrzeszający opiekunów osób z autyzmem oraz dorosłe osoby z autyzmem, klinikę JiM, przedszkole JiM i szkoły JiM), (ii) budowanie akceptacji dla osób z autyzmem (program edukacyjny i kampania społeczna Polska na Niebiesko, której finał corocznie przypada 2 kwietnia – w Światowy Dzień Świadomości Autyzmu), (iii) wsparcie osób dorosłych ze spektrum autyzmu. W 2020 roku Rainbow Tours S.A. wsparła Fundację JiM kwotą 20 tys. zł.

Adres strony internetowej fundacji to: <https://jim.org/>

Mimo tymczasowego zawieszenia na okres roku 2020 realizacji aktywności społecznej Grupa utrzymuje kontakt z innymi organizacjami społecznymi w Łodzi i w miarę poprawy sytuacji Grupy determinowanej wpływem pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 na prowadzoną przez Grupę działalność, niezwłocznie po powrocie do ścieżki rozwoju działalności Grupy do poziomu sprzed pandemii koronawirusa, Grupa zamierza na nowo zintensyfikować działania prowadzone przez Grupę w zakresie społecznej odpowiedzialności biznesu; przy zastrzeżeniu zachowania odpowiedzialności postępowania Spółka dominująca rozważy pierwsze działania w tym obszarze jeszcze w 2021 roku. Do organizacji lokalnych, z którymi Spółka zamierza współpracować w sposób stały należą w szczególności:

- Fundacja Gajusz z siedzibą w Łodzi

W roku 2018 Spółka dominująca rozpoczęła, kontynuowaną w roku 2019, współpracę z łódzką Fundacją Gajusz, która od 1998 roku pomaga dzieciom z oddziałów onkohematologii Uniwersyteckiego Szpitala Klinicznego nr 4 im. Marii Konopnickiej w Łodzi, a także prowadzi trzy hospicja dla dzieci: domowe – aby chore dzieci mogły pozostać w domu z rodziną, zamiast w szpitalu, stacjonarne – mieszkają w nim chore dzieci, które z różnych powodów nie mogą być pod opieką rodziców oraz perinatalne – dla najmłodszych, nienarodzonych jeszcze dzieci, które powstało po to, żeby przygotować rodzinę na pojawienie się w domu chorego dziecka. Od 2013 roku Fundacja Gajusz pomaga również zdrowemu rodzeństwu dzieci chorych (projekt pod nazwą „Projekt Rodzeństwa”) i ma na celu wspieranie rozwoju dzieci i młodzieży żyjących w cieniu swojego brata lub siostry. W latach 2018 i 2019 Spółka dominująca (Rainbow Tours S.A.) realizowała współpracę z Fundacją Gajusz w ramach „Projektu Rodzeństwa”, współfinansując kwotą 2 x 43 tys. zł pobyt wakacyjny (wraz z dojazdem) dla dzieci z „Projektu Rodzeństwa”, jacy i ich opiekunów, w ramach kolonii, które zostały zorganizowane w lipcu 2019 roku w Kątach Rybackich, a w 2018 roku w Ośrodku Wypoczynkowym „Zacisze Bis”, znajdującym się nad Jeziorem Zdworskim w miejscowości Łąck.

Podczas mającej miejsce w dniu 08.04.2021 r. gali pn. „Wieczór Przyjaciół Gajusza” (w roku 2021 odbytej głównie za pośrednictwem połączenia internetowego; wydarzenie transmitowane ze Studia Teatr w Sękocinie Nowym) Rainbow Tours S.A. otrzymała od Fundacji Gajusz Statuetkę Flaminga, jako nagrodę dla jednej z uhonorowanych w 2021 roku sześciu firm, które w ostatnich latach wsparły Fundację w sposób szczególny.

Adres strony internetowej fundacji to: <https://gajusz.org.pl/>

- Fundacja Happy Kids z siedzibą w Łodzi

Rok 2018 to również rok rozpoczęcia współpracy z łódzką Fundacją Happy Kids, a w roku 2019 współpraca była kontynuowana i rozszerzana. Fundacja Happy Kids od 17 lat otacza opieką osierocone dzieci, które nie mogą się wychowywać w domach biologicznych rodziców. Tworzy dla nich Rodzinne Domy Dziecka – jest ich już 14 w całej Polsce, planowane jest otwarcie dwóch kolejnych, w Dąbrowce-Strumiany pod Zgierzem i w Wałbrzychu. Fundacja pomaga także ubogim i chorym (w tym na nowotwory) dzieciom z terenów wiejskich. Podopiecznych fundacji jest już ponad 4.000. W 2018 roku Fundacja Happy Kids została jednym z trzech pełnoprawnych przedstawicieli Eurochild na Polskę – organizacji, która w 34 krajach zajmuje się prawami dzieci i młodzieży, dla której społeczeństwo, w którym dzieci i młodzież dorastają szczęśliwi, zdrowi, pewni siebie i szanowani jako jednostki same w sobie, jest główną misją i motorem działań. W 2019 roku Spółka dominująca w Grupie (Rainbow Tours S.A.) już po raz kolejny wsparła wakacyjną akcją „Happy Bus” (wakacyjny projekt, którego celem jest zorganizowanie dzieciom mieszkającym na wsi, które nie mają możliwości wyjechać na wakacje, opieki połączonej z zabawą; wykorzystywane są w tym celu autobusy pełniące funkcję objazdowych placów zabaw: przegubowy Ikarus oraz angielski piętus), w tym asygnując część środków na remont i adaptację autobusu. Zaangażowaliśmy się również w zapewnienie cyklu szkoleń dla animatorów i wolontariuszy Fundacji oraz przeprowadziliśmy wśród pracowników Rainbow zbiórki rzeczowe dla podopiecznych Fundacji (w ramach akcji „Drugie życie klocków lego”). W maju 2019 roku wszystkie Mamy, na co dzień opiekujące się podopiecznymi Fundacji, mogły dzięki pomocy Rainbow pojechać na tygodniowy wypoczynek na Kretę. Z myślą o wsparciu edukacji dzieci z Rodzinnych Domów Dziecka i spełnieniu ich marzeń o zagranicznych wakacjach, Rainbow Tours S.A. ufundowała w 2019 roku nagrodę główną w zorganizowanym przez Fundację konkursie „Ekstra Klasa Rodzinnych Domów Happy Kids”. Nagrodą za pierwsze miejsce w konkursie był tygodniowy wyjazd na Cypr dla wszystkich podopiecznych zwycięskiego Domu wraz z ich opiekunami. W ramach konkursu podopieczni wszystkich Rodzinnych Domów Dziecka w ciągu całego roku szkolnego zbierali punkty w różnych kategoriach w tym za wyniki w nauce, organizację pracy, własną inicjatywę czy kreatywność. Zwycięskim Domem został Rodzinny Dom Dziecka Happy Kids w Wałbrzychu, a dzieci ze zwycięskiego Domu wraz ze swoimi opiekunami, pojechali we wrześniu 2019 roku na wymarzone zagraniczne wakacje na Cypr. Animatorzy z Akademii Rainbow wsparli też imprezę wigilijną organizowaną przez Fundację w grudniu 2019 roku dla wszystkich wychowanków, rodziców zastępczych oraz przyjaciół Fundacji. W kolejnych latach planujemy kontynuację współpracy z Fundacją, w tym w ramach nowych projektów.

Na rok 2020 Spółka dominująca planowała i uzgadniała z Fundacją Happy Kids wsparcie realizacji m.in. następujących projektów: konkurs „EkstraKlasa Rodzinnych Domów Happy Kids”, wyjazd dla Mam z Domów Happy Kids, School Bus - akcja promocyjna w Polsce realizowana w ramach projektu pod roboczą nazwą „Amerykańska Przygoda z Happy Kids i Rainbow”, szkolenie animatorów wolontariuszy Happy Kids. Niestety plany te zostały pokrzyżowane przez pandemię koronawirusa SARS-CoV-2.

Adres strony internetowej fundacji to: <http://www.happykids.org.pl/>

Niezależnie od powyższych projektów Spółka dominująca w Grupie (Rainbow Tours S.A.) realizując się na polu zaangażowania społecznego wsparła w 2018 i w 2019 roku finansowo inne inicjatywy lokalne, tj. dedykowane społeczności łódzkiej i np. wsparła darowizną Rzymskokatolicką Parafię Św. Anny w Łodzi z przeznaczeniem na budowę żłobka parafialnego dla 50 dzieci, co wychodziło naprzeciw społecznym potrzebom w zakresie dostępności miejsc w żłobkach na terenie miasta Łodzi.

Jednym z projektów podlegających wsparciu lokalnemu w latach poprzednich (w roku 2019 i 2020 nie realizowanym) był też projekt „Plaża w Manufakturze”. Spółka dominująca wspierała projekt przez 5 lat, będąc sponsorem głównym plaży. We współpracy z Centrum Handlowym Manufaktura Spółka dominująca finansowała zbudowanie i przygotowanie plaży na cały sezon, umieszczając reklamy marki Rainbow na terenie oraz zapewniając: leżaki dla odwiedzających, animatorów do zabaw dla dzieci oraz sprzęt sportowy do wypożyczenia.

Wiele z projektów każdego roku inicjowanych jest oddolnie przez pracowników Grupy, głównie Spółki dominującej, ale też w Oddziałach, np. akcja zbierania wśród pracowników Rainbow deklaracji zakupu i zakup przez pracowników prezentów dla podopiecznych wybranej organizacji społecznej, przekazanie środków ze sprzedaży używanych tabletek na wsparcie dla wybranej fundacji, konkurs wewnętrzny wśród pracowników Spółki dominującej i przekazanie wygranej na wsparcie wybranej fundacji, zbiórka środków na cele związane z wyremontowaniem szkoły w Kasa Kunda w Gambii, zbiórka darów dla Domu Dziecka dla Małych Dzieci w Łodzi, przy ul. Drużynowej; organizacja w Centrali Rainbow Tours S.A. loterii fantowej z inicjatywą i przy udziale pracowników Rainbow Tours S.A. (zbiórka dla potrzebujących dzieci, środki na zakup czterech monitorów oddechu, krzesła do karmienia, artykuły spożywcze i higieniczne oraz środki pieniężne) itp.

Promowanie wyjazdów rodzinnych



Czyż jest coś piękniejszego od momentów, w których cała rodzina jest razem, może wspólnie spędzić wakacje i cieszyć się wspomnieniami? My wiemy, że tak jest, dlatego naszym priorytetem jest nieustanna praca nad „urodzinaniem” oferty Rainbow, likwidowaniem barier, które dla rodzin mogą stanowić przeszkodę podczas wyboru oferty na wakacje. Oprócz prowadzenia w okresach wcześniejszych bardzo prorodzinnych akcji marketingowych, np. „15 Dni Dziecka”, specjalnych zniżek dla dzieci, wprowadzania coraz większej liczby hoteli i pokoi rodzinnych oraz Figlokłubów, od 2019 roku Rainbow jako pierwszy duży, ogólnopolski touroperator przystąpił do programu Karta Dużej Rodziny i od 12.08.2019 r. jest strategicznym partnerem tego wyjątkowego projektu. Ogólnopolska Karta Dużej Rodziny to system zniżek i dodatkowych uprawnień dla rodzin 3+ zarówno w instytucjach publicznych, jak i w firmach prywatnych. Jej posiadacze mają możliwość tańszego korzystania z oferty m.in. instytucji kultury, ośrodków rekreacyjnych, stacji paliw czy księgarni na terenie całego kraju. Karta

ma na celu ułatwienie dużym rodzinom dostępu do różnych dóbr, a przy tym obniżenie kosztów codziennego życia. Przysługuje ona, niezależnie od dochodu, rodzinom z przynajmniej trójką dzieci. Spersonalizowana Karta wydawana jest bezpłatnie każdemu członkowi rodziny wielodzietnej; dostępna jest również na smartfonie jako mKDR.

Umowa współpracy została przez Rainbow Tours S.A. podpisana na czas nieokreślony i weszła w życie 12.08.2019 r. Wszyscy posiadacze Karty Dużej Rodziny mogą skorzystać z 2% rabatu na całą ofertę Rainbow. Zniżka nie dotyczy ofert Last Minute i nie łączy się ze zniżką z tytułu Karty Stałego Klienta Rainbow. Uczestnictwo w programie to wielka szansa do zachęcenia dużych rodzin do skorzystania z oferty Grupy Kapitałowej Rainbow Tours, wsparcie ich i stworzenie możliwości poznania świata. Dodatkowo to wielki krok do umocnienia rodzinnego wizerunku Rainbow.

Adres strony internetowej projektu to: <https://www.gov.pl/web/gov/uzyskaj-karte-duzej-rodziny>

Przystąpienie przez Rainbow do programu Karta Dużej Rodziny spotkało się z dużym zainteresowaniem ze strony klientów. W trzy miesiące od przystąpienia przez Rainbow do programu Karta Dużej Rodziny ponad 1000 Klientów skorzystało z przysługujących im zniżek przy zakupie oferty biura podróży. Udział w programie Karty Dużej Rodziny przynosi naszym klientom wymierne korzyści w postaci tańszych wakacji.

Oferta rodzinna Rainbow, w tym również na potrzeby rodzin wielodzietnych, została też bardzo mocno rozbudowana. Z myślą o rodzinnych, wymarzonych wakacjach Rainbow przygotowała na sezon Lato 2020 kilkanaście nowych, dedykowanych rodzinom hoteli. W ofercie kolejnych kilkudziesięciu obiektów, zakontraktowane zostały komfortowe, przestronne pokoje rodzinne, tak by wakacje z Rainbow były pełne wygody i atrakcji, zarówno dla rodziców jak i dzieci. Dzięki wprowadzonym nowościom i zmianom, zarówno rodziny 2+1, 2+2 a także te większe znajdą w ofercie Rainbow hotele dopasowane do swoich oczekiwań i potrzeb.

Dobry pracodawca: kształcenie kadr branży turystycznej



Istotnym elementem zaangażowania społecznego Grupy jest wspieranie szkolnictwa zawodowego w Polsce w branży turystycznej, podnoszenie jakości kształcenia poprzez tworzenie klas patronackich w szkołach średnich, a także wspieranie uczniów w kierunkach zgodnych z potrzebami pracodawców. Od 2016 roku Grupa uruchamia klasy o specjalności animacja czasu wolnego w szkołach średnich w

całej Polsce i obejmuje je patronatem. W każdym roku do projektu włączane są kolejne szkoły. Uczniowie w zmodyfikowanej według naszego pomysłu formie realizują lekcje wychowania fizycznego, języków obcych, godziny wychowawcze oraz przedmioty zawodowe, co pozwala im zyskać wiedzę i umiejętności niezbędne w przyszłej pracy. Rainbow zapewnia uczniom stroje służbowe, coroczne warsztaty z trenerami Akademii Rainbow, wyjazd na kilkudniową, animacyjną „zieloną szkołę”, a także egzemplarze autorskiego podręcznika do nauki technik animacyjnych. Współpracując z coraz większą liczbą szkół średnich, tworząc klasy patronackie, Grupa dąży również do tego, aby jak najwcześniej młodzi ludzie poznawali tajniki zawodu. Kształcąc się w takich klasach, mogą podnosić swoje kwalifikacje, a w przyszłości wyróżniać się na rynku pracy. Grupa realizuje to m.in. poprzez przekazywanie materiałów wspierających dydaktykę i umożliwianie staży. Projekt ten jest nieustannie kontynuowany i rozwijany. Grupa wykorzystuje umiejętności pracowników, prowadząc Akademię Rainbow, która zajmuje się współpracą z otoczeniem biznesowym, naukowym i społecznym. Akademia działa w trzech głównych obszarach, kształcąc animatorów, pilotów oraz rezydentów. Szczególnej roli nabrała po zniesieniu obowiązku posiadania przez pilotów państwowych licencji, a co za tym idzie, zniesieniu egzaminów i kursów, które umożliwiały młodym ludziom poznanie metodyki pracy. W sytuacji braku kompleksowej oferty edukacyjnej pozwalającej młodym ludziom rzetelnie przygotować się do zawodu, kursy organizowane przez Akademię taką szansę im stwarzają. Prowadząc kursy, Grupa kształci nie tylko swoich przyszłych

pracowników, ale również przygotowuje rzesze absolwentów do wejścia na rynek z unikalnymi – co najważniejsze – praktycznymi umiejętnościami i rzetelną wiedzą.

W ramach działalności Akademii można wyróżnić:

1. Organizację zawodowych kursów komercyjnych

W 2020 roku Akademia Rainbow – mimo ograniczeń związanych z pandemią koronawirusa SARS-CoV-2 – podjęła próby organizacji i zorganizowała kursy komercyjne, w których w okresie roku 2020 wzięło udział łącznie 447 osób, tj. kursy obejmujące tematykę animatorów czasu wolnego, pilotów wycieczek i rezydentów. Część z kursów została zorganizowana i przeprowadzona w formule „on-line”, tj. za pośrednictwem platformy Zoom (w kursach w formule online wzięło udział 106 osób), a kurs dla pilotów wycieczek realizowany był w formule hybrydowej (część zajęć odbywała się online, część stacjonarnie).

W 2020 roku zorganizowaliśmy następującą liczbę edycji poszczególnych kursów (z podziałem na kursy odbyte w formule „on-line” i w formule standardowej, przy bezpośrednim udziale uczestników):

- animatorów czasu wolnego (14 edycji, w tym 4 edycje odbyte w formule „on-line”),
- pilotów wycieczek (2 edycji, obie odbyte w formule „hybrydowej” – 8 dni zajęć w formule „on-line” i 2 dni zajęć praktycznych),
- rezydentów (12 edycji, w tym 5 edycji odbytych w formule „on-line”).

W 2019 roku Akademia Rainbow organizowała kursy komercyjne, w których w okresie roku 2019 wzięły udział łącznie 674 osoby, tj. kursy obejmujące następującą tematykę:

- animatorów czasu wolnego (21 edycji),
- pilotów wycieczek (2 edycje),
- rezydentów (11 edycji).

Spółka zależna od Rainbow Tours S.A., tj. „My Way by Rainbow Tours” Sp. z o.o. (w ramach której funkcjonuje Akademia Rainbow) intensywnie monitoruje przetargi na kursy zawodowe w Polsce, dzięki czemu w 2020 roku, mimo niesprzyjających warunków dla branży szkoleniowej (ograniczenia związane z pandemią koronawirusa SARS-CoV-2, częściowo „poluzowane” w wybranych okresach roku 2020) zorganizowała m.in.: 8 kursów komercyjnych (w jednym z nich w kilkunastu edycjach wzięły udział łącznie 123 osoby), 4 kursy dla rezydentów, 2 spotkania z młodzieżą – uczniami szkoły średniej, których tematyką była praca jako animator, pilot i rezydent.

W 2019 roku spółka „My Way by Rainbow Tours” Sp. z o.o. zorganizowała m.in.: (i) 3 kursy komercyjne w szkole średniej w Zgierzu, tj. kurs pilotażu wycieczek, kurs rezydentów oraz kurs animatorów, a także 5 kursów w Świebodzinie, tj. 3 kursy rezydentów, 1 kurs animatorów czasu wolnego oraz 1 kurs animatorów sportu. Akademia Rainbow zorganizowała w 2019 roku również kursy animacyjne w Bogatyni oraz kurs wellness i animacji w Opolu (po raz trzeci). W ramach wygranego przetargu Akademia Rainbow przeprowadziła szkolenie nauczycieli na kursie animacji w Gdańsku. W 2019 roku Akademia Rainbow zrealizowała także duży projekt we współpracy z Zespołem Szkół nr 2 w Mrągowie związany ze specjalnością animacja czasu wolnego, który realizowany jest w szkole pod patronatem Rainbow. W ramach projektu odbył się kurs animacji czasu wolnego oraz kurs rezydencki, a także study tour dla nauczycieli.

2. Prowadzenie rekrutacji pracowników destynacyjnych oraz prowadzenie analizy jakości pracy pracowników destynacyjnych i kompleksowa opieka nad animatorami pracującymi w Figlklubach.

3. Współpracę ze środowiskiem biznesowym, społecznym, naukowym w tym z biurami karier, szkołami średnimi i uczelniami wyższymi, w tym m.in. z:

- Wyższą Szkołą Bankową w Poznaniu, Wydział Zamiejscowy w Chorzowie (współpraca w zakresie wymiany wiedzy między uczelnią, a otoczeniem biznesowym),
- Wyższą Szkołą Gospodarki w Bydgoszczy – Centrum Szkoleń i Certyfikacji (współpraca w zakresie sprzedaży szkoleń turystycznych),
- Akademią Wychowania Fizycznego w Gdańsku (współpraca przy realizacji nauczania na kierunku Turystyka i Rekreacja),
- Instytutem Filologii Słowiańskiej UMCS (współpraca przy rekrutowaniu pracowników posługujących się językami bałkańskimi),
- Instytutem Filologii Słowiańskiej Uniwersytetu Wrocławskiego (realizacja zajęć dydaktycznych związanych z pracą w turystyce przez pracowników Akademii Rainbow – z uwagi na pandemię koronawirusa SARS-CoV-2 w 2020 roku odbywały się one w formule „on-line”).

Z uwagi na pandemię koronawirusa SARS-CoV-2 Grupa zmuszona była, w ramach działań związanych z zapobieganiem skutkom pandemii na prowadzoną przez Grupę działalność (ograniczenie kosztów), a także z uwagi na obiektywne przeszkody (obostrzenia, *lockdowny*) o tymczasowym i częściowym ograniczeniu w 2020 roku realizacji części aktywności i działań prowadzonych w powyższym zakresie przez Akademię Rainbow w ramach działalności „My Way by Rainbow Tours” Sp. z o.o.



Akademia Rainbow

Jesteśmy zespołem pasjonatów pracy w turystyce i stanowimy jednostkę szkoleniową biura podróży Rainbow. Prezentujemy urok pracy na destynacji w czasie targów i imprez branżowych, prowadzimy kursy pilotów wycieczek, rezydentów turystycznych i animatorów czasu wolnego oraz uzupełniające je szkolenia dodatkowe, nas spotkasz na rekrutacji i w czasie szkoleń wewnętrznych. Skorzystaj z naszej oferty, aby zdobyć wiedzę i umiejętności pozwalające Ci wykonać pracę marzeń. Budzisz się rano i myślisz „czas na nową pracę”? Zaczynj przygodę z Akademią!



Tabela 5. Zestawienie liczby szkoleń i uczestników szkoleń wewnętrznych organizowanych przez Akademię Rainbow w latach 2018–2020

Kurs/szkolenie w 2020 roku	liczba uczestników w roku 2020	Kurs/szkolenie w 2019 roku	liczba uczestników w roku 2019	Kurs/szkolenie w 2018 roku	liczba uczestników w roku 2018
Szkolenie Inicjacyjne Pilotów – online 1 x 6 dni	20	Szkolenie Inicjacyjne Animatorów 4 x 8 dni	120	Szkolenie Inicjacyjne Animatorów 4 x 8 dni	140
Szkolenie Inicjacyjne Rezydentów – 1 x 7 dni	30	Szkolenie Inicjacyjne Pilotów 1 x 7 dni	35	Szkolenie Inicjacyjne Pilotów 1 x 7 dni	35
Szkolenie Inicjacyjne Rezydentów online - 1 x 1 dni	25	Szkolenie Inicjacyjne Rezydentów 2 x 8 dni	70	Szkolenie Inicjacyjne Rezydentów 1 x 8 dni	35
Forum Pilotów 2 x 2 dni	48	Forum Pilotów 4 x 2 dni	76	Forum Pilotów 3 x 2 dni	42
Forum Pilotów online 1 x 2 dni	20	Szkolenie Menedżerskie 3 x 2 dni	42	Szkolenie Menedżerskie 1 x 2 dni	17
Szkolenia menedżerskie 3 x 2 dni	26	Szkolenie z pierwszej pomocy 1 x 8 godzin	19	Szkolenie z pierwszej pomocy 1 x 8 godzin	14
Razem liczba uczestników	169	Razem liczba uczestników	362	Razem liczba uczestników	283

Szczególną rolę Akademia Rainbow odgrywa w obszarze wspierania szkolnictwa zawodowego w Polsce. Wśród ważnych osiągnięć w tym zakresie zrealizowanych przez Akademię Rainbow w roku 2020 (w tym kontynuacja projektów rozpoczętych w latach wcześniejszych) należy wymienić m.in.:

1. Udział pracowników Akademii Rainbow w zajęciach dydaktycznych związanych z pracą w turystyce, realizowanych w Instytucie Filologii Słowiańskiej Uniwersytetu Wrocławskiego.
2. Prowadzenie grupy na portalu Facebook dla nauczycieli prowadzących zajęcia zawodowe w klasach Technikum Obsługi Turystycznej oraz cykliczne rozsyłanie newslettera opisującego aktualne działania Akademii.
3. Kontynuowanie realizacji pierwszego w Polsce projektu pn. „Klasy Patronackie”, dedykowanego klasom o specjalizacji animacja czasu wolnego, którego celem jest podniesienie jakości kształcenia zawodowego uczniów szkół średnich w Polsce o profilach turystycznych oraz zwiększenie liczby przyszłych pracowników o profilu zawodowym w branży turystycznej. Podstawowym założeniem realizowanego projektu jest kwalifikowanie do niego klas (którym nadawany jest patronat Rainbow Tours) w szkołach średnich poza większymi ośrodkami miejskimi; Grupa wspiera klasy poprzez:
 - wzbogacanie programu lekcji (m.in. przedmioty zawodowe, języki obce, wychowanie fizyczne),
 - wycieczki szkoleniowe z zakresu animacji, w czasie których m. in. odbywa się wizyta studyjna w siedzibie biura,

- sponsoring, np. finansowanie nagród w konkursach branżowych oraz podręczników do nauki zawodu,
- praktyki, staże, zatrudnienie, które odbywa się poprzez umożliwienie realizacji staży zawodowych w ramach pracy i prowadzeniem rekrutacji na terenie szkoły wśród uczniów klas trzecich,
- wspieranie nauczycieli dzięki umożliwieniu bezpłatnego ukończenia kursów animatora, pilota i rezydenta oraz przygotowaniem do realizacji programu klasy partnerskiej.

W ramach realizacji projektu „Klasy Patronackie” trenerzy Akademii Rainbow opracowali listę efektów kształcenia dla przedmiotów: lekcje zawodowe, wychowanie fizyczne, język obcy oraz godziny wychowawcze. Są to postawy, wiedza i umiejętności, które uczniowie zdobywają w czasie realizacji podstawy programowej. Po każdym semestrze nauczyciele danego przedmiotu określają, które efekty kształcenia uczniowie osiągnęli w czasie minionego półrocza. Ponadto, trenerzy przygotowali podręcznik wspierający naukę animacji, który został wydrukowany i jest bezpłatnie przekazywany uczniom kolejnych klas pierwszych oraz nauczycielom.

Pierwsze klasy pod patronatem Rainbow powstały w roku szkolnym 2016/2017 w Regionalnej Szkole Turystycznej w Polanicy-Zdroju (w szkole tej, w 2018 roku zakończono realizację projektu unijnego wspierającego działania Akademii Rainbow, którego łączny koszt zamknął się kwotą 405 tys. zł, przy czym wartość dotacji wyniosła 185 tys. zł) oraz w Zespole Szkół nr 2 w Mragowie.

Co roku do projektu „Klas patronackich” dołączane są kolejne klasy, aby zachować jak najwyższą jakość kształcenia i wspierania nauczycieli. Na dzień sporządzenia niniejszego Sprawozdania projektem „Klas patronackich” objęte są 33 klasy, a od września 2021 roku liczba ta według założeń powinna wzrosnąć do 36 klas, zaś łączna liczba uczniów objętych projektem to 828 uczniów (na dzień 30.05.2019 r. było to 646 uczniów).

W roku szkolnym 2019/2020 zaplanowano, że warsztaty prowadzone będą w cyklu kształcenia w klasie pierwszej i drugiej, dopiero w klasie trzeciej zrealizowana zostanie animacyjna „zielona szkoła”, co ma związek z obniżeniem wieku uczniów w szkołach średnich. W 2020 roku w miesiącach luty i marzec zostały przeprowadzone dwudniowe warsztaty w każdej klasie pierwszej i drugiej z podstawowych technik animacyjnych, natomiast w klasach trzecich i czwartych - z zaawansowanych technik animacyjnych. Z uwagi na pandemię spowodowaną rozprzestrzenieniem się koronawirusa SARS-CoV-2 Akademia Rainbow nie objęła patronatem nowych klas pierwszych we wrześniu 2020 oraz zawiesiła wyposażanie uczniów w koszulki, smycze, a w miejsce książek drukowanych uczniowie otrzymują ich wersje PDF.

Tabela 6. Podsumowanie projektu „Klasy Patronackie” (stan na dzień sporządzenia niniejszego Sprawozdania)

Szkoła objęta Projektem	Liczba lat w Projekcie	liczba klas objęta Projektem	łączna liczba uczniów objętych Projektem	liczba klas objętych Projektem (założenie - od IX.2021)	liczba nauczycieli zaangażowanych w Projekt
Zespół Szkół Ponadgimnazjalnych nr 3 w Stalowej Woli	4	4	108	5	6
Zespół Szkół nr 12 im. Jana III Sobieskiego w Gorzowie Wlkp.	4	4	128	5	6
Zespół Szkół nr 2 w Mragowie	5	5	95	5	3
Regionalna Szkoła Turystyczna w Polanicy - Zdroju	5	5	117	5	14
Zespołu Szkół nr 4 we Włocławku	3	4	103	4	6
Zespół Szkół Ekonomiczno-Turystycznych w Jeleniej Górze	3	4	81	4	5
Zespół Szkół nr 2 w Żorach (od IX.2019)	2	3	75	3	6
Zespół Szkół nr 2 we Wronkach (od IX.2019)	2	3	90	3	6
Zespół Szkół nr 2 w Rumi	1	1	32	2	4
RAZEM:		33	828	36	56



We wrześniu 2019 roku Rainbow Tours S.A. otrzymała za projekt Klas Patronackich wyróżnienie sektorowej Rady ds. kompetencji w turystyce w konkursie organizowanym przez Państwową Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości „Pracodawca Jutra”. Pracodawcy ubiegający się o nagrodę w konkursie Polskiej Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości musieli wykazać, że podejmowane przez nich działania mają charakter kompleksowy, zostały przygotowane w sposób przemyślany, zaś udział w nich, faktycznie przyczynia się do zwiększenia wiedzy lub umiejętności pracowników. Zgłoszenia - w 2019 roku było to w sumie 60 inicjatyw - konkursowe zostały ocenione przez 13-osobową kapitułę, której przewodniczył wiceprezes PARP.

W ramach prowadzonej działalności Akademia Rainbow kieruje się potrzebą wsparcia i promowania podmiotów i społeczności lokalnych, co realizuje m.in. poprzez:

- wynajem sal szkoleniowych (o ile spełniają oczekiwania dotyczące standardu) w pierwszej kolejności od lokalnych organizacji pozarządowych (w Warszawie – Komenda Chorągwi Stołecznej ZHP) lub bezkosztowo od partnerów Akademii (w Poznaniu, Wrocławiu, Warszawie, Sopocie - SWPS), udostępniając darmowe miejsca na kursie uczniom/studentom wytypowanym przez szkołę/uczelnię,
- zakup materiałów szkoleniowych w podmiotach, które znajdują się w bliskim sąsiedztwie siedziby Spółki dominującej w Łodzi (np. WXMedia w Łodzi),
- zatrudnienie do prowadzenia kursów komercyjnych pracowników Rainbow, wybieranie terminów szkoleń na podstawie przekazanych przez nich terminów swojej dostępności, dostosowywanie form zatrudnienia do preferencji trenerów,
- udział animatorów Rainbow w projekcie „Happy Bus” organizowanym przez Fundację Happy Kids i współfinansowanym przez Rainbow Tours S.A. (wakacyjny projekt, którego celem jest zorganizowanie dzieciom mieszkającym na wsi, które nie mają możliwości wyjechać na wakacje, opieki połączonej z zabawą).

Lepszy świat: wsparcie społeczności lokalnych

Branża turystyczna ma realne szanse oddziaływania w bardzo wielu obszarach. Dlatego realizując Cele Zrównoważonego Rozwoju, Grupa Kapitałowa Rainbow Tours chce się angażować w działania na terenie destynacji, które odwiedzają jej turyści, starając się wpływać na pozytywne zmiany społeczne i środowiskowe. Grupa pragnie, aby działania te realnie przekładały się na podnoszenie poziomu życia lokalnych mieszkańców, zwiększanie szans dyskryminowanych społeczności lub ich członkom, ale również przyczyniały się do ochrony środowiska i zachowania piękna świata dla przyszłych pokoleń. Działania te Grupa stara się prowadzić we współpracy ze znajomymi lokalne realia i potrzeby organizacjami, wykorzystując również wiedzę i doświadczenie rezydentów, pilotów i animatorów.

Grupa dąży do tego, aby proponowane atrakcje pozwalały minimalizować negatywny wpływ na środowisko naturalne. Tworząc bądź wybierając atrakcje, w których główną rolę odgrywają zwierzęta lub lokalne społeczności (ludność rdzenna), Grupa stara się, aby ich realizacja wiązała się z zachowaniem należytego szacunku do ludzi, zwierząt i tradycji. W miarę możliwości Grupa dąży również do tego, aby tworzyć źródła dochodów dla lokalnych społeczności, nowe dziedziny usługowe, co może się przyczynić do wzrostu poziomu życia lokalnych mieszkańców oraz przysporzyć funduszy lokalnym władzom na cele związane z ochroną przyrody i promocją regionu.

Wpływ firmy na społeczności lokalne w dużej mierze wynika z zachowania turystów – klientów Grupy, stąd też Grupa chce zwiększać ich świadomość w zakresie odpowiedzialnej turystyki poprzez dostarczanie im rzetelnych, sprawdzonych informacji, praktycznych wskazówek i licznych przykładów dobrych praktyk, których wcielanie w życie daje szansę na zachowanie piękna naszej planety i trwania kultur odwiedzanych społeczności dla przyszłych pokoleń. Mając na uwadze to, że zachowania klientów są pochodną informacji i zachowania pracowników w destynacjach – kładziony jest również szczególny nacisk na odpowiednie kształcenie i uwrażliwianie pilotów i rezydentów, którzy stają się ambasadorami Grupy w pracy z klientami.

W ramach zaangażowania społecznego Grupa w latach 2012-2018 wspierała ekspedycje archeologiczne w Gruzji realizowane przez Instytut Archeologii Uniwersytetu Warszawskiego. W Gonio, na południe od Batumi, zespół badaczy odkrył łaźnie zbudowane i użytkowane przez rzymskie wojsko ok. 2 tysiące lat temu. Badania prowadzone są wewnątrz starożytnego fortu Apsaros wzniesionego przez Rzymian w 2. połowie I wieku n.e. Wsparcie ze strony Grupy Kapitałowej Rainbow Tours obejmowało we wskazanych latach: organizację na preferencyjnych warunkach przelotów na trasie Warszawa - Batumi - Warszawa dla członków ekspedycji, ufundowanie tablicy z aktualnymi rezultatami badań i logami instytucji organizujących badania, sfinansowanie zakupu koszulek polo dla uczestników prac archeologicznych z logo organizatorów i Rainbow.

W zakresie działań mających na celu wsparcie społeczności lokalnych na obszarach leżących w destynacjach, na których działa Grupa, w kwietniu 2018 roku Grupa rozpoczęła długookresowy projekt realizowany przez Spółkę dominującą we współpracy z Fundacją imienia Pawła Huka „New Hope”, Afryka. Fundacja imienia Pawła Huka „New Hope”, Afryka jest pozarządową organizacją non profit, walczącą z biedą panującą w Kenii. Jej główny projekt to Maili Tatu To Tu, wspierający szkołę podstawową w jednej z kenijskich wiosek. Fundacja zapewnia wyżywienie dzieciom, zbiera środki na pokrycie ich edukacji i opiekę medyczną.

Adres strony internetowej Fundacji i projektu Maili Tatu To Tu to: <https://mailitatutotu.com/pl/>

Adres konta facebook Fundacji: <https://www.facebook.com/newhopeafricapawelhuk/>

Wraz z Rainbow Tours S.A. Fundacja podjęła wspólną, obliczoną na kilka lat, inicjatywę budowy przedszkola i nowej szkoły w Kenii, w miejscowości Diani. Projekt dotyczy zakupu ziemi w Kenii, wioska Mbavu położonej w sąsiedztwie miejscowości Diani i budowy na niej szkoły wraz z zapleczem sanitarno-bytowym, a celem działań realizowanych w ramach projektu jest zapewnienie edukacji i wyżywienia dla dzieci z okolic Diani w Kenii. Całkowity koszt projektu na lata 2018-2026 wynosi łącznie 759.600 zł, przy czym w pierwszym roku (2018) Rainbow Tours S.A. wyasygnowała na rzecz Fundacji kwotę w wysokości 199.600 zł, z przeznaczeniem na realizację pierwszej, głównej fazy projektu, obejmującej m.in.: zakup działki pod budowę szkoły, budowę toalet i kuchni i pokoju nauczycielskiego, budowę trzech klas wraz z wykończeniem i wyposażeniem w ławki i krzesła, koszty administrowania szkoły. W kolejnych latach, począwszy od 2019 roku, Rainbow Tours S.A. zobowiązał się, w miarę postępu realizacji poprzednich etapów prac, do finansowania budowy kolejnych klas w szkole i kosztów administrowania szkoły. Z uwagi na trudności w realizacji projektu wstrzymano realizację płatności raty wsparcia przewidzianej na rok 2019 (kwota 70.000 zł). W ramach projektu, do końca 2019 roku dokonano zakupu działki pod budowę szkoły oraz przeprowadzono wszelkie prace przygotowawcze, w tym związane z wykonaniem planu architektonicznego oraz uzyskaniem wszelkich pozwoleń na wykonanie robót budowlanych wszystkich etapów inwestycji. W marcu 2020 roku rozpoczęły się pierwsze prace budowlane (przygotowawcze) na działce. Harmonogram i budżet projektu przewidywał w 2018 roku i przewiduje w latach kolejnych kwoty zaangażowania finansowego w przedmiotowy projekt ze strony Rainbow Tours S.A. wskazane w poniższej tabeli.

Tabela 7. Harmonogram i budżet projektu realizowanego we współpracy z Fundacją imienia Pawła Huka „New Hope”, Afryka

Rok	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Kwota zaplanowanego zaangażowania [w zł]	199.600 *	70.000 **	70.000 ***	70.000	70.000	70.000	70.000	70.000	70.000
RAZEM CAŁKOWITY KOSZT PROJEKTU [W ZŁ]									759.600

* Zrealizowano w 2018 roku ** Z uwagi na trudności w realizacji projektu wstrzymano realizację płatności raty wsparcia przewidzianej na rok 2019 *** Z uwagi na pandemię koronawirusa SARS-CoV-2 Grupa zmuszona była, w ramach działań związanych z zapobieganiem skutkom pandemii na prowadzoną przez Grupę działalność (ograniczenie kosztów), a także z uwagi na obiektywne przeszkody (obostrzenia, trudności w realizacji prac na miejscu w Kenii) o tymczasowym ograniczeniu w 2020 roku realizacji działań prowadzonych w przedmiotowym zakresie

Rozpoczęcie współpracy z Fundacją imienia Pawła Huka „New Hope”, Afryka, zaowocowało oddolną inicjatywą ze strony pracowników Rainbow Tours S.A. zbiórki darów rzeczowych dla dzieci kenijskich i ich transportu (we współpracy z przewoźnikiem czarterowym, z którym współpracuje Rainbow, tj. z Enter Air). W 2018 roku udało się zebrać i przetransportować do Keni ponad 200 kg darów (pomoce szkolne, zabawki i jedzenie o długim terminie przydatności do spożycia). W 2019 roku było to 260 kg darów.

W lutym 2020 roku Grupa włączyła się również w pomoc w dostarczeniu do Kenii darów dla dzieci z kenijskich szkół i przedszkoli (dary zostały zebrane z inicjatywy polskich dzieci w wieku szkolnym, a polskie dzieci przekazując piórniki, kredki, farby, plecaki, zeszyty, flamastry itd., wsparły swoich kenijskich rówieśników); w 23 paczkach, w dostarczeniu których wzięła udział Spółka dominująca, znalazło się około 400 kg darów.

2.3.2. Zagadnienia pracownicze

PODSTAWY POLITYKI PRACOWNICZEJ

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours buduje swoją pozycję renomowanego i stabilnego touroperatora w oparciu o skutecznie i profesjonalnie zarządzany oraz zmotywowany zespół. Pracownicy są podstawą sukcesów firmy, gwarantem jej dalszego rozwoju, a przede wszystkim zadowolenia klientów. Grupa posiada spisana (wprowadzoną w 2017 roku) politykę pracowniczą, która stanowi sformalizowanie wartości i idee, które legły u podstaw jej powstania. Jest wyrazem filozofii i zasad, którymi Grupa chce się kierować w kształtowaniu relacji z własnymi pracownikami. Służy skutecznemu zarządzaniu i dobrej komunikacji w Grupie, a składają się na nią m.in. regulaminy, wytyczne, instrukcje i komunikaty.

Na koniec 2020 r. w Grupie Kapitałowej Rainbow Tours zatrudnionych na podstawie umowy o pracę było 547 osób, na podstawie umowy zlecenia – 20 osób, co z uwagi na bezpośrednie i pośrednie efekty pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 oznacza spadek zatrudnionych w stosunku do danych na koniec 2019 r., kiedy to na dzień 31.12.2019 r. w Grupie Kapitałowej Rainbow Tours zatrudnionych na podstawie umowy o pracę było 655 osób, na podstawie umowy zlecenia – 45 osób.

Na przestrzeni ostatnich lata kobiety stanowiły i stanowią zdecydowaną większość (około 4/5) osób zatrudnionych w Grupie Kapitałowej Rainbow Tours na podstawie umowy o pracę i umowy zlecenia. Na dzień 31.12.2020 r. kobiety stanowiły 80,42% wszystkich osób zatrudnionych w Grupie Kapitałowej Rainbow Tours na podstawie umowy o pracę i umowy zlecenia. Na dzień 31.12.2019 r. było to 78,43% całej załogi pracowniczej.

Tabela 8. Całkowita liczba pracowników w podziale na typ zatrudnienia i płeć na koniec 2020 roku

	Kobiety	Mężczyźni	Suma
Umowa o pracę	449	98	547
Oddziały	312	36	348
Centrala	122	53	175
Piloci	14	4	18
Zarząd	0	5	5
spółka zależna My Way by Rainbow Tours Sp. z o.o. (z wyłączeniem zależnych spółek greckich White Olive A.E. oraz White Olive Premium Lindos A.E.)	1	0	1
Umowa zlecenie	7	13	20
Oddziały	3	1	4
Centrala	3	4	7
Piloci	0	0	0
Zarząd	1	7	8
spółka zależna My Way by Rainbow Tours Sp. z o.o. (z wyłączeniem zależnych spółek greckich White Olive A.E. oraz White Olive Premium Lindos A.E.)	0	1	1

Tabela 9. Całkowita liczba pracowników w podziale na typ zatrudnienia i płeć na koniec 2019 roku

	Kobiety	Mężczyźni	Suma
Umowa o pracę	528	127	655
Oddziały	346	48	394
Centrala	150	69	219
Piloci	31	6	37
Zarząd	0	4	4
spółka zależna My Way by Rainbow Tours Sp. z o.o. (z wyłączeniem zależnych spółek greckich White Olive A.E. oraz White Olive Premium Lindos A.E.)	1	0	1
Umowa zlecenie	21	24	45
Oddziały	4	1	5
Centrala	9	8	17
Piloci	5	5	10
Zarząd	1	7	8
spółka zależna My Way by Rainbow Tours Sp. z o.o. (z wyłączeniem zależnych spółek greckich White Olive A.E. oraz White Olive Premium Lindos A.E.)	2	3	5

Tabela 10. Całkowita liczba zatrudnionych w podziale na płeć oraz na pracowników i pracowników nadzorowanych na 31.12.2020 r. i 31.12.2019 r.

	2020	Kobiety	Mężczyźni	Suma	Udział kobiet %	Udział mężczyzn %
Kadra kierownicza		134	33	167	80,24%	19,76%
Pozostali		314	65	379	82,85%	17,15%
	2019	Kobiety	Mężczyźni	Suma	Udział kobiet %	Udział mężczyzn %
Kadra kierownicza		146	33	179	81,56%	18,44%
Pozostali		382	94	476	80,25%	19,75%

Wykres 2. Całkowita liczba pracowników oddziałów sprzedaży zatrudnionych w podziale na regiony na 31.12.2020 r.

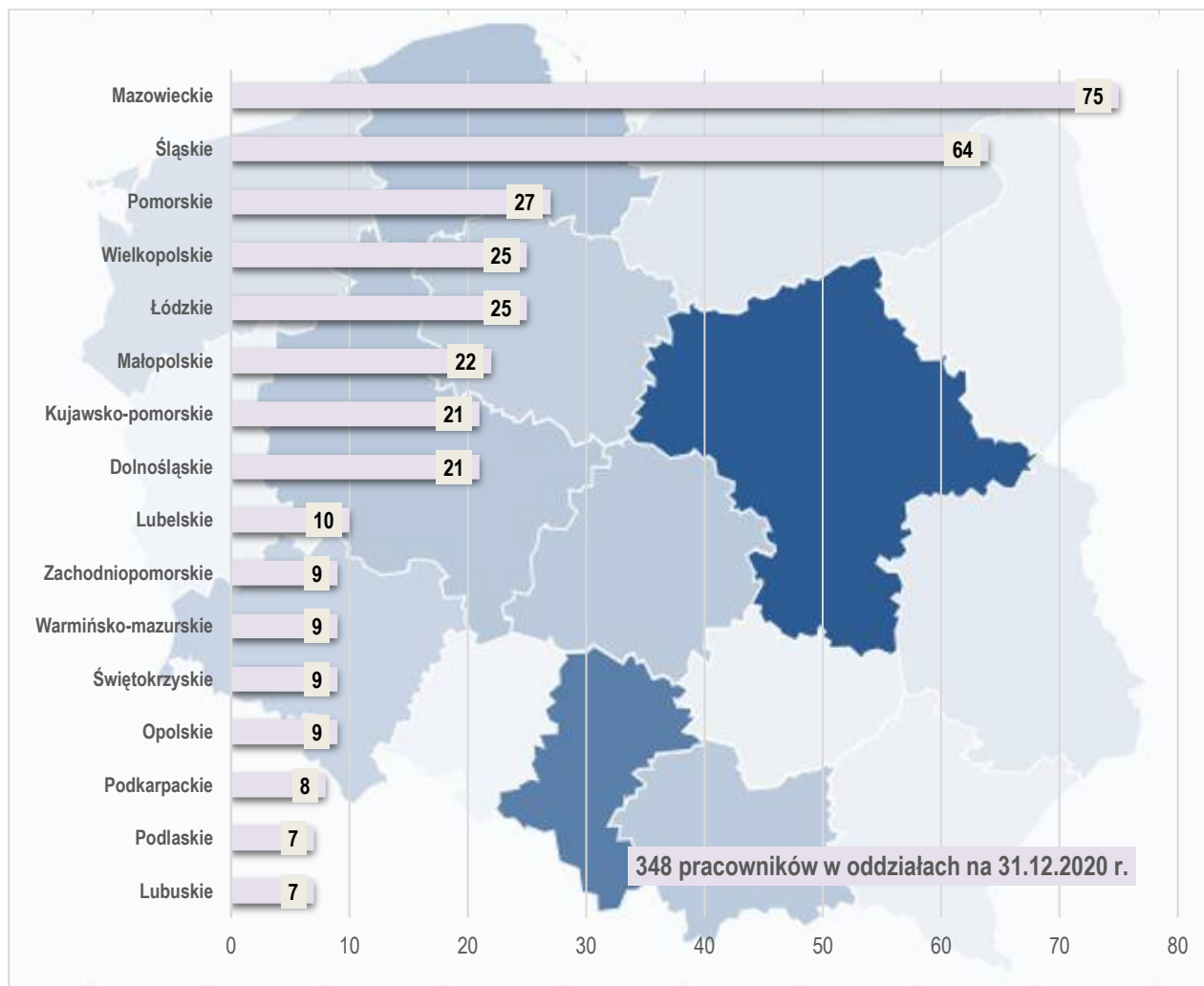


Tabela 11. Całkowita liczba pracowników oddziałów sprzedaży zatrudnionych w podziale na regiony na 31.12.2020 r. i na 31.12.2019 r.

Województwo	Liczba pracowników oddziałów sprzedaży na 31.12.2020 r.	Liczba pracowników oddziałów sprzedaży na 31.12.2019 r.	Zmiana stanu zatrudnienia (rok do roku)
Lubuskie	7	6	+1
Opolskie	9	6	+3
Podkarpackie	8	9	-1
Świętokrzyskie	9	9	0
Podlaskie	7	9	-2
Lubelskie	10	11	-1
Warmińsko-mazurskie	9	13	-4
Zachodniopomorskie	9	15	-6
Dolnośląskie	21	22	-1
Małopolskie	22	28	-6
Łódzkie	25	29	-4
Kujawsko-pomorskie	21	25	-4
Pomorskie	27	32	-5
Wielkopolskie	25	30	-5
Śląskie	64	69	-5
Mazowieckie	75	81	-6
Suma	348	394	-46

CELE POLITYKI PERSONALNEJ

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours postrzega swoich pracowników jako niezwykle ważny kapitał, kluczowy w kształtowaniu silnej pozycji marki. Realizacja kompleksowej polityki pracowniczej umożliwia budowę wizerunku konkurencyjnego i rzetelnego pracodawcy, przyciąga wysoko wykwalifikowany personel, stwarza możliwości długotrwałego i stałego rozwoju, ale również tworzy atmosferę pracy, w której dążenie do osiągnięcia celów jest wspólną wartością wszystkich, zarówno członków zarządu, kadry menedżerskiej, jak i wszystkich pracowników, bez względu na okres zatrudnienia czy jego formę.

Jako główne cele polityki personalnej Grupa Kapitałowa Rainbow Tours postrzega:

- tworzenie przejrzystej struktury zatrudnienia, z jasno określonymi zasadami rekrutacji,
- dbanie o różnorodność i sprzyjanie rozwojowi każdego pracownika poprzez delegowanie go na stanowisko odpowiednie do jego możliwości, chęci i kwalifikacji,
- wyznaczanie jasnych celów i przejrzystych form ich ewaluacji,
- kreowanie atrakcyjnych miejsc pracy dla wykwalifikowanych, pracujących z pasją ludzi,
- wspomaganie kariery poprzez tworzenie systemu szkoleń i możliwości poszerzania wiedzy,
- zapewnienie bezpieczeństwa i higieny pracy,
- oferowanie atrakcyjnych wynagrodzeń adekwatnych do kwalifikacji i wykonywanej pracy.

OBSZARY POLITYKI PRACOWNICZEJ

Polityka pracownicza Grupy Kapitałowej Rainbow Tours stanowi wizję funkcjonowania firmy, zasady, jakimi firma się kieruje w poszczególnych obszarach, z których najważniejsze to: rekrutacja, adaptacja, motywacja i komunikacja, bezpieczeństwo i higiena pracy, szkolenia i rozwój. Polityka ta służy również zebraniu i przedstawieniu w zwięzłej formie kluczowych zapisów wielu dokumentów, procedur należytej staranności, które tworzą schematy codziennych działań firmy w sferze personalnej. Te dokumenty to: Regulamin Pracy wraz z załącznikami mówiącymi o równym traktowaniu i zakazie mobbingu, Vademecum Nowego Pracownika, „Adaptacja nowego Pracownika w Salonach sprzedaży Rainbow” (kompleksowy dokument kierowany do kierowników salonów własnych Rainbow), polityki różnorodności i praw człowieka.

Rekrutacja i adaptacja

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours przeprowadza rekrutacje w podziale na dwie główne grupy: pracownicy centrali oraz pracownicy oddziałów. Pracownicy centrali to pracownicy biurowi, zarząd oraz pracownicy destynacji. Pracownicy oddziałów to głównie pracownicy biurowi. Pracownicy centrali i oddziałów rekrutowani są przez Dział Szkoleń i Monitoringu, natomiast całość działań w zakresie pozyskiwania pracowników destynacji leży w kompetencjach Akademii Rainbow.

Jak wygląda rekrutacja?

- SPRAWDŹ KOGO SZUKAMY**
Przejrzyj wszystkie oferty pracy
- POZNAJMY SIĘ**
Pogadamy, napijemy się kawy/herbaty, opowiemy o sobie nawzajem
- PODEJMIJ DECYZJĘ**
Bez względu na decyzję powiadomimy Cię o wyniku rekrutacji
- WITAJ NA POKŁADZIE**
Zaczynasz pracę marzeń – przed Tobą cały świat przeżyć!

Dział Szkoleń i Monitoringu

Mimo, iż Dział Szkoleń i Monitoringu dedykowany jest w głównej mierze do prowadzenia rekrutacji do oddziałów Rainbow Tours S.A., to duża część wszystkich prowadzonych rekrutacji dotyczyła zatrudnienia do działów innych niż salony sprzedaży; w 2020 roku 22% wszystkich rekrutacji dotyczyło zatrudnienia do działów innych niż salony sprzedaży (w 2019 roku odsetek tych rekrutacji wynosił 32% wszystkich prowadzonych procesów rekrutacyjnych).

Rekrutacja nowych pracowników odbywa się poprzez zamieszczanie ogłoszeń w portalach pracowniczych. W 2018 roku w portalu pracuj.pl uruchomiono, istniejący do dnia dzisiejszego, profil pracodawcy dedykowany Rainbow Tours, a także dedykowaną podstronę na stronie internetowej r.pl, pod adresem <https://r.pl/praca>. W roku 2020, w celu wykorzystania alternatywnych źródeł dotarcia do kandydatów na pracowników, rozpoczęto współpracę z zyskującym co raz większe znaczenie portalem OLX.pl/praca. Po postępującym w 2019 roku wzroście wyników działań w procesach rekrutacyjnych realizowanych za pośrednictwem specjalistycznych portali pracowniczych, w roku 2020, z uwagi na pandemię koronawirusa SARS-CoV-2, odnotowaliśmy mniejszą liczbę ogłoszeń opublikowanych w portalach pracowniczych, a tym samym mniejszą liczbę zweryfikowanych aplikacji w procesie selekcji i liczbę rekrutacji w kolejnych etapach.

Tabela 12. Podsumowanie wyników ogłoszeń pracowniczych w portalach pracowniczych

	2020	2019	2018
Liczba ogłoszeń opublikowanych w portalu pracowniczym	49	95	87
Liczba zweryfikowanych aplikacji w procesie selekcji	9 799	14 100	10 930
Kandydaci zaproszeni do I etapu rekrutacji	310	545	311
Kandydaci zaproszeni do II etapu rekrutacji	140	234	151

Rekrutacja w Grupie prowadzona jest w ramach modelu rekrutacji opartej na kompetencjach, co oznacza sprawdzenie poziomu wymaganych kompetencji już na etapie rekrutacji, a pierwszym krokiem, jaki z punktu widzenia pracodawcy należy wykonać przygotowując się do procesu, to wybór kluczowych kompetencji na dane stanowisko i stworzenie modelu kompetencyjnego. Rekrutacja oparta na kompetencjach ułatwia dokładniejszą ocenę możliwości kandydata, a dzięki zbadaniu poziomu kluczowych kompetencji podczas rekrutacji pracodawca może być pewien, że zatrudniony kandydat będzie miał wystarczające umiejętności, aby wykonywać powierzone zadania na określonym poziomie; pozwala to uniknąć konieczności przeprowadzania dodatkowego doszkalania pracownika przed rozpoczęciem efektywnej pracy; rekrutacja oparta na kompetencjach powoduje także zmniejszenie fluktuacji wśród kadry pracowniczej (dobre dopasowanie kandydata do stanowiska).

Rekrutacja prowadzona jest również na podstawie polecenia (rekomendacji) pracowników (wdrożony w 2017 roku System Poleceń Pracowniczych, projekt pn. „Rainbow – Poleć pracownika”). Przeprowadzana jest ona w sposób jawny, bez formułowania ogłoszeń w sposób mogący stwarzać ryzyko dyskryminacji, a kandydaci oceniani są wyłącznie na podstawie swoich kompetencji i kwalifikacji potrzebnych do podjęcia pracy.

System oparty na rekomendacjach pracowniczych działał w Spółce dominującej począwszy od 01.06.2017 r. każdy pracownik, wyłączając dyrektorów, kierowników działów i pracowników działu szkoleń, może polecić swojego kandydata. Jeśli kandydat pomyślnie przejdzie proces rekrutacji oraz przedłużona zostanie z nim umowa po okresie próbnym, pracownik rekomendujący otrzymuje gratyfikację finansową. W poszczególnych latach trwania programu „Poleć pracownika”, osób zatrudnionych w ten sposób było: w roku 2017 (od 01.06.2017 r.): 9 osób, w roku 2018: 13 osób, w roku 2019: 11 osób. Z uwagi na pandemię koronawirusa SARS-CoV-2, w tym m.in. z uwagi na zmniejszenie potrzeb rekrutacyjnych w Spółce dominującej program poleceń pracowniczych został tymczasowo zawieszony. Na rok 2021 Spółka dominująca planuje wznowienie realizacji programu „Poleć pracownika”.

Rekrutacja pracowników do sieci sprzedaży składa się z kilku etapów, w tym m.in.: rozmowa telefoniczna z jednym z rekrutujących, spotkanie w oddziale, do którego prowadzona jest rekrutacja. Rekrutacja do centrali firmy polega na przeprowadzeniu rozmów rekrutacyjnych z kandydatami. W zależności od potencjału kandydata decyzja o zatrudnieniu podejmowana jest po pierwszej lub drugiej rozmowie. Podczas rozmowy obecni są: trener wewnętrzny zatrudniony w Spółce oraz dyrektor lub kierownik działu, do którego prowadzona jest rekrutacja. W związku z sytuacją spowodowaną pandemią koronawirusa SARS-CoV-2 Spółka dominująca rozpoczyna w 2021 realizację procesu digitalizacji procesów kadrowych w Grupie (częściowo już mającą miejsce w 2020 roku) oraz budowanie EVP (Employee Value Proposition), w tym m.in. poprzez stworzenie na funkcjonującej w Grupie platformie HRsys: systemu powiadomień dla kandydatów o poszczególnych etapach rekrutacji, po przeprowadzeniu rekrutacji opartej na kompetencjach, nowego szablonu ogłoszenia rekrutacyjnego, wersji online dokumentu „Adaptacja nowego pracownika w Salonach sprzedaży Rainbow” i szkolenia „Standardy Obsługi Klienta”, systemu odsłuchu rozmów monitorowanych, elektronicznych ankiet wśród pracowników, badających główne wartości organizacji.

Na rok 2021 lub lata późniejsze Grupa zaplanowała rozpoczęcie przygotowań związanych z wdrożeniem programu „Podróż kandydata” i „Podróż pracownika”. Zaprojektowanie „podróży kandydata” to integracja, współpracowania, a także tworzenie procesów kadrowych (HR) wpływających na całość doświadczeń i wrażeń osoby ubiegającej się o pracę w Rainbow. „Podróż kandydata” to połączenie poszczególnych ogniw procesu rekrutacji i stworzenie spójnej całości, której wartość będzie zdecydowanie większa, niż wartość jej składowych. „Podróż pracownika” w organizacji to z kolei zbiór jego doświadczeń wynikających ze współpracy z Rainbow. Dobre zaprojektowanie „mapy podróży pracownika” pozwoli odkryć momenty krytyczne, wpływające na to, że pracownik chce z firmy odejść oraz korzyści, dzięki którym pracownik chce w firmie pozostać i się w niej rozwijać. Opracowanie „mapy podróży pracownika” (obejmującej poszczególne etapy funkcjonowania pracownika w Rainbow, tj.: onboarding, sukcesy zawodowe, awanse, odejście z organizacji) pozwala przewidzieć punkty krytyczne, zrozumieć opinie pracowników oraz znacząco poprawić jakość świadczonych usług. Wysoko oceniane doświadczenia w kontaktach ze Spółką pozwalają pracownikom na większe zaangażowanie, co z kolei wpływa na zbudowanie wizerunku Spółki jako unikalnego pracodawcy.

Zgodnie z wynikami pierwszej edycji „Rankingu 300 Najlepszych Polskich Pracodawców”, przygotowanego przez redakcję polskiego wydania magazynu „Forbes”, pracownicy Rainbow są bardzo zadowoleni z warunków pracy, a dzięki ich ocenom Rainbow Tours zajęła 41 miejsce w rankingu najlepszych pracodawców w Polsce i pierwsze wśród biur podróży. Respondenci ankiet (których podstawa była anonimowa, tj. bez udziału pracodawców, rekomendacja bezpośrednia, czyli gotowość

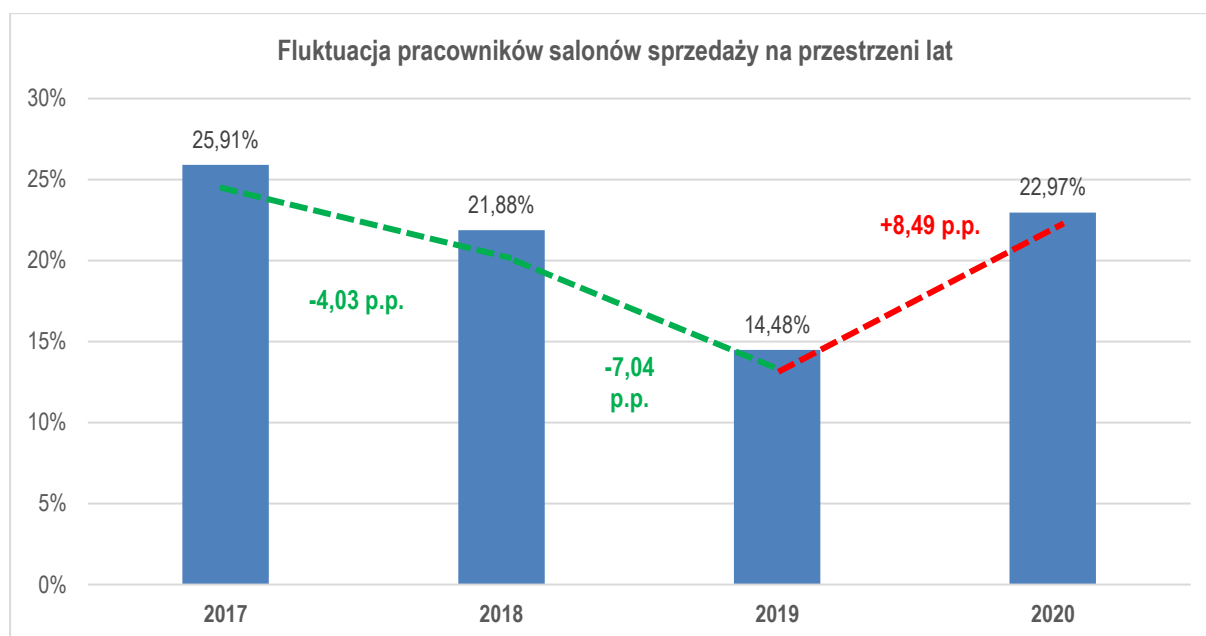
pracowników do polecenia swojego pracodawcy oraz rekomendacja pośrednia, tj. czyli gotowość pracowników do polecenia innych pracodawców z branży, w której obecnie są zatrudnieni) ocenili pracodawców pod kątem wynagrodzenia, czasu pracy, możliwości awansu i rozwoju, warunków i sprzętu do pracy w biurze i pracy zdalnej²⁵.

Skuteczność działania Działu Szkoleń i Monitoringu na przestrzeni lat kalendarzowych 2017-2019 w ramach procesów rekrutacyjnych dla oddziałów (salonów sprzedaży) potwierdza wskaźnik fluktuacji, który stanowi stosunek procentowy całkowitej liczby pracowników, którzy przestali pracować w salonach sprzedaży w ciągu danego roku do całkowitej liczby pracowników zatrudnionych w salonach sprzedaży. Na poziom fluktuacji w 2020 roku znaczący wpływ miała panująca pandemia koronawirusa SARS-CoV-2, powodując wzrost poziomu fluktuacji pracowników salonów sprzedaży o około 23%, przy zastrzeżeniu konieczności przeprowadzenia procesów zamknięcia oddziałów własnych (z uwagi na pandemię koronawirusa SARS-CoV-2 Spółka dominująca w okresie 2020 roku dokonała likwidacji i zamknięcia 15 własnych salonów firmowych oraz dokonała „przejęcia” 1 biura franczyzowego).

Tabela 13. Fluktuacja pracowników salonów sprzedaży na przestrzeni lat 2017-2020

	2017	2018	2019	2020
Fluktuacja pracowników salonów sprzedaży	25,91%	21,88%	14,48%	22,97%

Wykres 3. Fluktuacja pracowników salonów sprzedaży na przestrzeni lat 2017-2020



Dział Szkoleń, korzystając w 2020 roku z alternatywnych źródeł dotarcia do kandydatów, skrócił czas procesu rekrutacji z 15 dni w 2019 roku do 12 dni w 2020 roku. W pierwszych dwóch miesiącach 2020 roku, Dział Szkoleń zatrudnił 18 nowych pracowników, co przy porównaniu z dwoma pierwszymi miesiącami 2019 roku (15 zatrudnionych pracowników) daje wzrost o około 17%. Niestety z uwagi na skutki pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 Dział Szkoleń musiał w 2020 roku czasowo wstrzymać realizację procesów rekrutacyjnych w Spółce.

Nowi pracownicy otrzymują wiele narzędzi służących ich adaptacji i pomocy w pierwszych dniach pełnienia nowych obowiązków. Mają również szanse poznać miejsce swojej pracy, zapoznać się ze wszystkimi procedurami, instrukcjami i regulaminami. Potwierdzają to, podpisując stosowne deklaracje.

Najważniejszym na etapie zatrudnienia dokumentem, poza Regulaminem Pracy, jest Vademecum Nowego Pracownika, które w jasny i klarowny sposób pozwala nowej osobie poznać nie tylko firmę, ale również pokonać pierwsze trudności, jak podłączenie do systemów technicznych. Każdy nowy pracownik zapoznaje się ze Standardami Obsługi Klienta, systemami szkoleń, bonusów, uzyskuje również informacje dotyczące tego, gdzie szukać pomocy w przypadku ewentualnych problemów. Poza Vademecum każdy nowy pracownik otrzymuje również drogą e-mailową, Standardy Obsługi Klienta oraz instrukcję obsługi systemu rezerwacyjnego Travella. Pracownicy call center otrzymują również dokument Welcome on Board, w którym

²⁵ Źródło # 1: „Najlepsi pracodawcy; Polska 2021 – Poland’s Best Employers 2021”; Forbes 04/2021; kwiecień 2021 r.; Źródło # 2: „Rainbow najlepszym pracodawcą wśród biur podróży”; serwis internetowy turystyka.rp.pl; 27.03.2021 r.; <https://turystyka.rp.pl/biura-podrozy/57992-rainbow-nailepszym-pracodawca-wsrod-biur-podrozy>

opisany jest proces wdrożenia i oceny pracowników linii telefonicznej. Wszystko to służy płynnemu wdrożeniu się nowych pracowników w ich obowiązki.

Proces szkoleniowy w Grupie Kapitałowej jest kilkuetapowy i dotyczy szeregu aspektów funkcjonowania jednostek organizacyjnych i pracowników Spółki dominującej:

- 1) Szkolenie z zakresu „Standardów Obsługi Klienta” – jest to obligatoryjny program szkoleniowy dla każdego nowozatrudnionego pracownika sieci sprzedaży Rainbow; warsztaty te przyczyniają się m.in. do ujednoczenia oraz usprawnienia całego procesu obsługi klienta w biurach Rainbow. W 2018 roku przeszkolono w ten sposób 87 osób, zaś w roku 2019 – 60 osób. W 2020 roku, z powodu panującej w kraju pandemii COVID-19 w standardowy sposób udało się przeszkolić 24 pracowników. W odpowiedzi na niesprzyjające szkoleniom warunki postanowiono organizować je w systemie on-line. W ten sposób w 2020 roku, udało się przeszkolić 27 pracowników.
- 2) Dla wszystkich nowych pracowników organizowany jest też tzw. „Welcome Day” – szkolenie stworzone w pełni przez trenerów Działu Szkoleń i Monitoringu Spółki pn. „Witaj w Rainbow”. Do 31.12.2017 r. szkolenie zostało przeprowadzone dla 65 osób. W 2018 roku, w ramach projektu „Witaj w Rainbow” przeszkolono 73 osoby, a w roku 2019 - 54 osoby; w 2020 roku, ze szkoleniem Welcome Day zapoznano się 22 pracowników, co daje łączną liczbę 214 osób przeszkolonych w ramach tego programu w latach 2017-2020.
- 3) Kolejny etap szkoleń, pn. „Chcieć, to Móc”, dedykowany pracownikom, którzy odbyli już szkolenia ze „Standardów Obsługi Klienta” poświęcony jest technikom radzenia sobie z najczęstszymi pytaniami klientów. Szkolenie to ma na celu rozwijanie kompetencji sprzedażowych konsultantów, zwiększenie ich pewności siebie, budowanie pozytywnych relacji z klientami, co przekładać się powinno na wzrost zadowolenia klienta z obsługi w Oddziale. Do końca 2017 roku programem „Chcieć, to móc” objęte były 54 osoby; w 2018 roku – 95 osób, a w 2019 roku – 12 osób. W 2020 roku w ramach programu „Chcieć to móc” przeszkolono 101 osób.
- 4) Szkolenie pn. „Skuteczny kierownik Rainbow” wprowadzone w Grupie Kapitałowej w 2018 roku – dwudniowy program szkoleniowy przygotowany specjalnie dla kierowników oddziałów własnych Rainbow Tours S.A., obejmujący warsztaty, których głównym założeniem jest teoretyczne przygotowanie kierowników do efektywnego zarządzania podległymi im zespołami pracowników. W pierwszym roku funkcjonowania programu (2018) przeszkolono w jego ramach 44 osoby, zaś w roku 2019 (w ramach programów „Skuteczny kierownik Rainbow I” oraz „Skuteczny kierownik Rainbow II”) – 60 osób, a w roku 2020 w ramach obu wskazanych programów szkoleniowych przeszkolono 27 osób.
- 5) Szkolenie „CRM i Hotele Kluczowe” – szkolenie o charakterze jednorazowym (program funkcjonujący w latach 2018 i 2019), dedykowane Menadżerom Regionalnym i mające na celu ich przygotowanie do wizyt w oddziałach, w celu weryfikacji wdrożenia (w tym oceny wiedzy pracowników oddziałów) na temat programu CRM oraz sprzedaży tzw. hoteli kluczowych; dodatkowo podczas szkolenia omawiane były kluczowe z perspektywy Rainbow Tours S.A. tematy związane z dosprzedażą usług dodatkowych, zbieraniem zgód marketingowych itp. W pierwszym roku funkcjonowania programu (2018) przeszkolono w jego ramach 70 osób, a w roku 2019 – 206 osób.
- 6) Warsztaty „Młodzi gniewni” – wprowadzony w 2019 roku nowy projekt szkoleniowy, do którego zaproszono 12 wyróżniających się pracowników salonów sprzedaży, a podczas dwudniowych warsztatów pracowano nad ustandaryzowaniem procesu adaptacji nowych pracowników w biurach sprzedaży; efekty warsztatów zostały spisane w postaci dokumentu, który obecnie wręczany jest każdemu kierownikowi biura, do którego prowadzona jest rekrutacja.
- 7) Szkolenie „Nowe warianty ubezpieczenia” – wprowadzony w 2019 roku nowy projekt szkoleniowy, w ramach którego prowadzone były warsztaty związane ze zmianami w wariantach ubezpieczenia oferowanego przez Towarzystwo Ubezpieczeń Europa; w ramach szkolenia w 2019 roku przeszkolono 36 osób.
- 8) Szkolenie „Połączenia wychodzące” – wprowadzony w 2019 roku nowy projekt szkoleniowy dedykowany pracownikom Działu Call Center, w ramach którego w 2019 roku przeszkolono 36 osób.
- 9) Szkolenie „Komunikacja” – wprowadzony w 2019 roku nowy projekt szkoleniowy dotyczący komunikacji interpersonalnej, w ramach którego w 2019 roku przeszkolono 54 osoby.

Innym projektem, przygotowywanym przez Dział Szkoleń i Monitoringu Spółki dominującej i wdrożonym w 2019 roku, którego celem było wyłonienie liderów zespołów sprzedażowych w Dziale Call Center, był projekt „Lider Call Center”. Ma on na celu kształtowanie pozytywnych postaw pracowniczych, poprawę integracji zespołu oraz zwiększenie motywacji i zaangażowania pracowników oraz poczucia ich przynależności do organizacji. W ramach projektu, w 2019 roku wyłoniono w Dziale Call Center trzech Team Leader’ów, których zadaniem jest wsparcie kierownika i dyrektora Działu Call Center w działaniach rozwojowych zespołu.

Łączna liczba szkoleń przeprowadzonych w roku 2019 przez Dział Szkoleń i Monitoringu to 66 szkoleń. Z uwagi na pandemię koronawirusa SARS-CoV-2 Dział Szkoleń zmuszony był zawiesić realizację części szkoleń i ograniczyć ich liczbę w 2020 roku; w związku z tym we wskazanym okresie 2020 roku Dział Szkoleń przeprowadził 21 szkoleń.

W okresie 19 miesięcy obejmujących lata 2016/2017 Dział Szkoleń i Monitoringu Spółki dominującej przeszkolił 286 osób. W roku 2018 liczba osób przeszkolonych przez Dział Szkoleń i Monitoringu wyniosła 369. Rok 2019 to rok, w którym w jeszcze większej mierze skupiliśmy się na szkoleniach. W 2019 roku Dział Szkoleń i Monitoringu przeszkolił rekordową liczbę 600 osób. W relacji rok 2019 vs rok 2018 daje to wzrost o około 163%. Z uwagi na pandemię koronawirusa SARS-CoV-2 Dział Szkoleń w 2020 roku zmuszony był czasowo wstrzymać realizację części szkoleń. W związku z tym, dane łączne za 2020 rok (214 przeszkolonych pracowników) wykazują spadek w relacji do danych za rok 2019, przy czym wartym zaznaczenia jest, że w pierwszych dwóch miesiącach 2020 roku (tj. w okresie przed wprowadzeniem w marcu 2020 roku obostrzeń i pierwszego *lockdownu* w Polsce) Dział Szkoleń przeprowadził 17 szkoleń, co w porównaniu do liczby szkoleń przeprowadzonych w dwóch pierwszych miesiącach 2019 roku (12 szkoleń) daje dla tych okresów wzrost dla stycznia i lutego 2020 roku o około 30%.

W latach poprzednich (w roku 2019 i wcześniej) Dział Szkoleń i Monitoringu dodatkowo wspierał lub współprowadził szkolenia produktowe i z zakresu e-commerce.



**WSZYSCY W
RAINBOW
OBSŁUGUJEMY
KLIENTÓW!**

Nowym, rewolucyjnym i bardzo dobrze przyjętym przez pracowników programem uruchomionym w Grupie Kapitałowej Rainbow Tours w październiku 2019 roku i kontynuowanym na początku 2020 roku jest program „Wszyscy w Rainbow obsługujemy Klientów”. W jego ramach pracownicy centrali zostali zaproszeni na cykliczne, jednodniowe wizyty w oddziałach sieci Rainbow. Program „Wszyscy w Rainbow obsługujemy

Klientów” obejmuje pracowników Centrali, którzy współpracują w sposób zdalny z naszymi sprzedawcami w Oddziałach. Do wizyt i spotkań wytypowano 100 pracowników z następujących działów: Dział IT, Help Desk, Dział E-commerce, Dział Marketingu, Dział Kontraktów, Dział Reklamacji, Dział Obsługi Destynacji, Dział Księgowości, Dział Czarterów, Dział Wsparcia Produktu, a udział w programie zapowiedzieli też i uczestniczyli w nim członkowie Zarządu. Spotkania odbywają się cyklicznie, pracownik z Centrali odwiedza jeden wybrany oddział Rainbow, a wizyta będzie zaplanowana z wyprzedzeniem i poprzedzona odpowiednią komunikacją. Założeniem programu jest, aby wzięła w nim udział większość pracowników centrali. Każda osoba powinna w każdej edycji programu spędzić w wybranym oddziale jeden dzień, a programem będą objęte oddziały w całej Polsce; ważne, aby były to oddziały nie tylko z Łodzi i okolic.

Co stało u podstaw przyjęcia i wprowadzenia programu „Wszyscy w Rainbow obsługujemy Klientów”?

- po pierwsze jesteśmy firmą usługową; w usługach zrozumienie i dopasowanie do potrzeb klientów, jakkolwiek banalnie by to nie brzmiało, jest kluczem do sukcesu; a wierzymy, że nie ma lepszego sposobu na poznanie tych potrzeb niż posłuchanie od czasu do czasu klientów bezpośrednio; wiemy też, że zbyt długa praca bez kontaktu z klientem potrafi sprawić, że traci się wycucie rynku; i odwrotnie – czasem posłuchanie klienta przez chwilę na żywo daje więcej niż wiele godzin pracy za biurkiem;
- po drugie, takie wizyty potrafią być znakomitą inspiracją do generowania nowych pomysłów; zarówno tych na poprawę produktów czy lepsze sposoby dotarcia do klienta, jak i usprawnienia w procesach obsługi, aż po innowacje technologiczne i ułatwienia w korzystaniu z naszych systemów informatycznych;
- po trzecie, chcemy, aby pracownicy oddziałów czuli na co dzień, że centrala nie jest tajemniczym miejscem gdzieś daleko, ale że tworzą ją ludzie – grupa super osób, dla których to, co dzieje się w firmie jest ważne.

Od 2019 roku, również w 2020 roku, realizujemy procesy szkoleniowe w ramach programu „Training on the Job”, tj. programu obejmującego szkolenia dotyczące zarówno sprzedawców Call Center, jak również pracowników salonów Rainbow, w ramach którego, przy zachowaniu indywidualnego podejścia do pracowników, poruszane są m.in. tematy związane ze zgodami marketingowymi, dosprzedaż usług dodatkowych, kluczowymi hotelami, aktualnie trwającymi promocjami oraz systemem CRM. Szkolenia „Finalizacja i dosprzedaż usług dodatkowych” oraz „Dosprzedaż usług dodatkowych II” poświęcone wzmocnieniu technik sprzedażowych w zakresie finalizacji i dosprzedaży usług dodatkowych (np. wycieczki fakultatywne), jako

ważnym elementem procesu sprzedaży realizowanej w ramach Grupy Kapitałowej; w ramach obu szkoleń w 2019 roku przeszkolono łącznie 276 osób (240 w ramach szkolenia „Finalizacja i dosprzedaż usług dodatkowych” oraz 36 w ramach szkolenia „Dosprzedaż usług dodatkowych II”). W 2020 roku odbyło się 6 wizyt w salonach sprzedaży w ramach programu „Training on the job”, a także odbyły się 32 spotkania coachingowe w centrali Rainbow w Łodzi.

Z uwagi na pandemię koronawirusa SARS-CoV-2, Dział Szkoleń i Monitoringu w 2020 roku realizował swoje działania również w obszarze przygotowywania nowych materiałów szkoleniowych w zakresie procesów specyficznych dla okresu pandemii i będących jej efektem, tj. m.in. procesów związanych z akcjami: przepisywania anulowanych rezerwacji na nowe terminy (w ramach akcji „Zmień, nie odwołuj”), wydawania voucherów (w ramach akcji „Wiosna – Voucher 100% i Voucher 110%, w przypadku wyrażenia przez podróżnego zgody na otrzymanie od organizatora turystyki w zamian odwołanej imprezy turystycznej vouchera do realizacji na poczet przyszłych imprez turystycznych). Do tych specyficznych dla okresu roku 2020 materiałów należały też materiały przygotowywane przez Dział Szkoleń na potrzeby otwarcia od lipca 2020 roku sezonu w branży turystycznej (m.in. w ramach akcji „Zaczynamy sezon”, „Akcja Lato”).

W związku z pandemią koronawirusa SARS-CoV-2, Dział Szkoleń i Monitoringu zmuszony był w 2020 roku w elastyczny sposób przemodelować dotychczasowy sposób działania.

W związku z przemodelowaniem sposobu działania, Dział Szkoleń wspierał działalność prowadzoną przez Spółkę poprzez:

- 1) przygotowywanie materiałów szkoleniowych dla sieci salonów własnych oraz sieci agencyjnej związanych z akcjami promocyjnymi; w 2020 roku przygotowano 25 takich materiałów;
- 2) przygotowywanie materiałów szkoleniowych dla pracowników Sieci sprzedaży pod nazwą „Sprzedażowy Everest”, których głównym zadaniem było zwiększenie efektywności podczas pracy zdalnej, a także pomoc w poradzeniu sobie z pracą w długotrwałym stresie i niepewności; tematy poruszane w materiałach dotyczyły również odporności psychicznej, a także relacji pojawiających się wśród pracowników salonów; łącznie powstało 6 takich materiałów;
- 3) koordynowanie, współtworzenie oraz współprowadzenie webinarów produktowych na platformie ZOOM; webinary dotyczyły przede wszystkim wytycznych sanitarnych na danych kierunkach destynacyjnych objętych ofertą sprzedażową Grupy, organizacją lotów oraz funkcjonowania hoteli; w 2020 roku zorganizowano 28 takich webinarów;
- 4) organizowanie spotkań online na platformie ZOOM z pracownikami sieci sprzedaży oraz kierownikami salonów własnych; spotkania dotyczyły przede wszystkim organizacji pracy zdalnej, aktualnych wyników oraz wszystkich tematów związanych ze sprzedażą; w 2020 roku zorganizowano 47 takich spotkań on-line;
- 5) przygotowywanie instrukcji postępowania oraz zbiorów pytań i odpowiedzi (FAQ) dotyczących kluczowych z punktu widzenia funkcjonowania Spółki akcji specjalnych związanych z akcjami: przepisywania anulowanych rezerwacji na nowe terminy, wydawania voucherów do realizacji na poczet przyszłych imprez turystycznych;
- 6) przygotowywanie instrukcji postępowania oraz zbiorów pytań i odpowiedzi (FAQ) dotyczących zwrotu środków klientów przez Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny (UFG); dzięki stworzonym przez Dział Szkoleń instrukcji (schematów) wypełniania wniosków składanych przez klientów do UFG oraz skryptów do rozmów z klientami, kilkanaście tysięcy klientów Rainbow było gotowych samodzielnie wypełnić swój wniosek o zwrot wpłaconych środków (szybszy zwrot pieniędzy);
- 7) koordynowanie pracy tzw. „Zespołu niebieskiego”, czyli zespołu odpowiedzialnego za obsługę wniosków klientów o zwrot środków przez Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny; Pracownicy Działu Szkoleń i Monitoringu stanowili 50% całego „Zespołu Niebieskiego”.

Akademia Rainbow

Kluczowe znaczenie przy rekrutacji pracowników destynacyjnych ma Akademia Rainbow, która zajmuje się również organizacją kursów zawodowych dla pilotów, rezydentów i animatorów czasu wolnego. Akademia prowadzi również współpracę z uczelniami wyższymi oraz zajmuje się tworzeniem klas patronackich, które poza kreowaniem dla młodych ludzi oferty zdobycia konkretnych i pożądaných na rynku pracy umiejętności są również sposobem na pozyskanie nowych pracowników dla Grupy Kapitałowej Rainbow Tours.

Rekrutacja pracowników destynacyjnych prowadzona przez Akademię Rainbow składa się z kilku etapów:

- 1) W przypadku pilotów i rezydentów: zamieszczanie ogłoszeń, ocena przesyłanych CV, spotkanie stacjonarne z wybranymi kandydatami (z uwagi na pandemię koronawirusa SARS-CoV-2 organizowane także w formule „on-line”),
- 2) W przypadku animatorów czasu wolnego: zamieszczanie ogłoszeń, organizowanie castingów w największych miastach w Polsce oraz na terenie szkół, gdzie prowadzone są klasy patronackie (w czasie castingu kandydaci prowadzą kilkuminutowe animacje, sprawdzana jest ich znajomość języka obcego oraz z każdym prowadzona jest rozmowa indywidualna).

Każdy zaproszony kandydat otrzymuje informację zwrotną. Wybranych kandydatom przedstawiana jest oferta pracy oraz dalsze szkolenia.

Ogłoszenia o rekrutacji są powszechnie dostępne na stronie internetowej: <https://rainbowtours.dolaczonas.pl/praca>, procedura rekrutacji jest transparentna, a procesy rekrutacji opisane są dokładnie na stronach internetowych:

- <https://akademiarainbow.pl/akcja-rekrutacja/>
- <https://akademiarainbow.pl/rekrutacja-pilotow-wycieczek/>
- <https://akademiarainbow.pl/rekrutacja-rezydentow/>

Kandydaci są informowani np. o najczęściej popełnianych błędach w czasie rekrutacji:

- <http://akademiarainbow.pl/rob-czyli-jakich-bledow-popelniac-cz-1>
- <http://akademiarainbow.pl/rob-czyli-jakich-bledow-popelniac-cz-2>

Specyfika branży, w której Grupa funkcjonuje, ma duży wpływ na politykę zatrudnienia. Ze względu na sezonowość największy ruch w zatrudnieniu obserwowany jest wśród pracowników destynacji. Najwięcej pracowników w tej grupie zatrudnionych jest w sezonie letnim. Sezon ten rozpoczyna się w maju i trwa aż do końca października.

Grupa ta składa się z pilotów, rezydentów, asystentów rezydentów i animatorów oraz pilotów przejazdów krajowych i rezydentów transferowych:

- Pilot – osoba, która w imieniu organizatora imprezy turystycznej opiekuje się grupą klientów i dba o właściwy przebieg programu wycieczki. Głównym jego zadaniem jest dopilnowanie, aby uczestnicy wycieczki bezpiecznie i w komfortowych warunkach odbyli podróż do miejsca docelowego, na miejscu zaś dba o właściwe zakwaterowanie, wyżywienie oraz realizację wszystkich punktów programu wycieczki.
- Rezydent – osoba, która w imieniu organizatora imprezy turystycznej opiekuje się grupą klientów podczas pobytu w miejscu docelowym usługi turystycznej.
- Asystent rezydenta – osoba, która wspiera rezydenta na danej destynacji.
- Animator – osoba, która zajmuje się organizacją czasu wolnego klientów przebywających w ośrodkach wczasowych.
- Pilot przejazdów krajowych – osoba, która sprawuje opiekę nad turystami od przystanku, na którym wsiadają do autokaru, aż do punktu przesiadkowego, na którym turyści zostają przekazani pod opiekę pilota docelowego, z którym jadą na wycieczkę. Jest to taki pilot, który nie wyjeżdża poza granice kraju, ale pomaga turystom dojechać na miejsce przesiadkowe.
- Rezydent transferowy – osoba, która w imieniu organizatora imprezy turystycznej opiekuje się grupą podczas transferów przylotowych i wylotowych.

Polityka firmy zakłada zatrudnianie każdej grupy na innych warunkach:

- Piloci – umowa o współpracy lub umowa zlecenia;
- Rezydenci – umowa o pracę lub umowa zlecenia;
- Asystenci rezydentów – umowa zlecenia;
- Animatorzy – umowa zlecenia;
- Piloci przejazdów krajowych – umowa zlecenia;
- Rezydenci transferowi – umowa zlecenia.

Część pilotów i rezydentów jest zatrudniona przez cały rok w firmie, natomiast animatorzy, asystenci rezydentów, piloci przejazdów krajowych oraz rezydenci transferowi są zatrudnieni tylko i wyłącznie w czasie trwania najwyższego sezonu.

Wynagrodzenie, motywacja, satysfakcja, komunikacja

W Grupie Kapitałowej Rainbow Tours przestrzegana jest zasada równości wynagrodzenia w przypadku wykonywania pracy o tej samej wartości. Pracami o jednakowej wartości są prace, których wykonanie wymaga od pracowników porównywalnych kwalifikacji zawodowych potwierdzonych dokumentami przewidzianymi w odrębnych przepisach lub praktyką i doświadczeniem zawodowym, a także porównywalnej odpowiedzialności i wysiłku.

Tabela 14. Całkowita liczba zatrudnionych pracowników w podziale na typ zatrudnienia i płeć na dzień 31.12.2020 r.

	Na okres próbny	Na czas określony	Na czas nieokreślony	Suma
Umowa o pracę	0	137	410	547
Oddziały	0	103	245	348
Centrala	0	27	148	175
Piloci	0	6	12	18
Zarząd	0	0	5	5
spółka zależna My Way by Rainbow Tours Sp. z o.o. (z wyłączeniem zależnych spółek greckich White Olive A.E. oraz White Olive Premium Lindos A.E. oraz zależnej spółki tureckiej Rainbow Tours Destination Services Turkey Turizm Ve Seyahat Hizmetleri A.S.)	0	1	0	1

Tabela 15. Całkowita liczba zatrudnionych pracowników w podziale na typ zatrudnienia i płeć na dzień 31.12.2019 r.

	Na okres próbny	Na czas określony	Na czas nieokreślony	Suma
Umowa o pracę	35	267	353	655
Oddziały	16	150	228	394
Centrala	19	86	114	219
Piloci	0	30	7	37
Zarząd	0	0	4	4
spółka zależna My Way by Rainbow Tours Sp. z o.o. (z wyłączeniem zależnych spółek greckich White Olive A.E. oraz White Olive Premium Lindos A.E.)	0	1	0	1

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours chce tworzyć przyjazne środowisko pracy, w którym pracownicy mają świadomość jasnych oczekiwań i przejrzystego systemu oceny. W firmie funkcjonuje system oceny „180 stopni”, której dokonują kierownicy biur. Pracownicy Działu Sprzedaży Spółki dominującej oceniani są pod względem kompetencji, realizacji celów i zadań oraz posiadanej wiedzy i kwalifikacji. Ocena przeprowadzana jest regularnie z miesięcznym wyprzedzeniem. Od sierpnia 2017 r. do 31.12.2017 r. system objął ok. 7% pracowników Działu Sprzedaży Spółki dominującej, w 2018 roku – 18,5%, w 2019 roku – 13,8%, a w roku 2020 – 2,7% pracowników Działu Sprzedaży Spółki dominującej. Niższy wskaźnik dotyczący systemu oceny „180 stopni” w 2020 roku jest bezpośrednim skutkiem pandemii koronawirusa SARS-CoV-2.

W Grupie Kapitałowej Rainbow Tours duży nacisk kładzie się na jasną i otwartą komunikację. W ramach platformy HRsys wszyscy pracownicy mają możliwość komunikacji wewnętrznej za pomocą komunikatora HR Wall, gdzie powstają również multimedialne grupy dyskusyjne. W Grupie Kapitałowej obowiązuje też, wprowadzona na podstawie ustawy o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych (tj. Dz.U. z 2019 roku, poz. 623 z późn. zm.), szczegółowa procedura dotycząca procesów tzw. Whistleblowing, tj. „Procedura anonimowego powiadamiania o nadużyciach w Rainbow Tours S.A.”. Określa ona szczegółowe zasady i procesy anonimowego zgłaszania przez osoby zatrudnione w Spółce lub w podmiocie zależnym Spółki naruszeń prawa, w tym m.in. procedur i standardów etycznych przyjętych do stosowania w Spółce i w Grupie Kapitałowej Rainbow Tours. Procedura jednocześnie ukierunkowana jest na zapewnienie osobom, które zgłaszają naruszenia, ochronę przed działaniami o charakterze represyjnym, dyskryminacją lub innymi rodzajami niesprawiedliwego traktowania.

Pracownicy Grupy Kapitałowej Rainbow Tours mają prawo do zrzeszania się w wybranych przez siebie organizacjach oraz do reprezentacji zbiorowej, która pozwala chronić ich interesy w przypadku konfliktu z pracodawcą. Jak dotąd pracownicy nie wyrażali woli stowarzyszenia się i w firmie nie funkcjonują związki zawodowe. Pracownicy Grupy informowani są o obowiązującej w firmie polityce zakazującej mobbingu i wszelkich form nękania, molestowania seksualnego czy naruszania innych praw pracownika.

Chcąc funkcjonować jako atrakcyjny i pożądaný pracodawca, z którym wykwalifikowani pracownicy zechcą się związać na lata, Grupa Kapitałowa Rainbow Tours oferuje wiele czynników motywujących oraz świadczeń dodatkowych. Dostępne dla pracowników świadczenia dodatkowe to: zorganizowane przez pracodawcę ubezpieczenie PZU Zdrowie oraz ubezpieczenie grupowe WARTA, które pracownicy muszą opłacać sami. Poza tym pracownicy pełnoetatowi za niewielką opłatą miesięczną mogą korzystać z karty Multisport umożliwiającej dostęp do szerokiej bazy obiektów sportowych.

Tabela 16. Udział pracowników Grupy Kapitałowej w zorganizowanym ubezpieczeniu PZU Zdrowie oraz ubezpieczeniu grupowym WARTA w ogólnej liczbie pracowników

	Na dzień 31.12.2020 r.	Na dzień 31.12.2019 r.	Zmiana (rok 2020 do roku 2019)
Liczba pracowników w ubezpieczeniu PZU Zdrowie	44	49	-5
Liczba pracowników w ubezpieczeniu grupowym WARTA	254	288	-34
RAZEM - Liczba pracowników w ubezpieczeniu PZU Zdrowie oraz w ubezpieczeniu grupowym WARTA	298	337	-39
Udział % pracowników w ubezpieczeniu PZU Zdrowie	8,04%	7,48%	0,56%
Udział % pracowników w ubezpieczeniu grupowym WARTA	46,43%	43,97%	2,46%
RAZEM - Udział % pracowników w ubezpieczeniu PZU Zdrowie oraz w ubezpieczeniu grupowym WARTA	54,47%	51,45%	3,02%

Tabela 17. Udział pracowników Grupy Kapitałowej korzystających z karty Multisport w ogólnej liczbie pracowników

	Na dzień 31.12.2020 r.*	Na dzień 31.12.2019 r.	Zmiana (rok 2020 do roku 2019)
Liczba pracowników korzystających z karty Multisport	0	304	-304
Udział % pracowników korzystających z karty Multisport w ogólnej liczbie pracowników	0	46,41%	0

* Z uwagi na pandemię koronawirusa SARS-CoV-2 i obostrzenia związane z zakazami korzystania m.in. z obiektów sportowych i innych form aktywności objętych ofertą karty Multisport – korzystanie z karty (i wstrzymanie opłat) było w 2020 roku okresowo zawieszane. W związku z tym, na dzień 31.12.2020 r. żaden z pracowników Grupy Kapitałowej nie korzystał z karty Multisport.

Pracownicy Grupy Kapitałowej Rainbow Tours mogą również korzystać z bogatej oferty wyjazdów wakacyjnych, które objęte są dofinansowaniem. Pracownikom przysługują raz w roku kalendarzowym bardzo atrakcyjne zniżki na wyjazdy oferowane przez Spółkę dominującą (w 2017 r. - do 50%, od stycznia 2018 r. i obecnie - do 60% katalogowej ceny wycieczki). Mogą też korzystać z licznej oferty wyjazdów tzw. study tour. Pracownicy dzięki takim wyjazdom mogą w lepszy sposób zrozumieć specyfikę danego regionu, poznać lokalną kulturę i bazę hotelową, co przekłada się później na lepsze przedstawienie wybranej oferty klientom. Ponadto Spółka oferuje swoim pracownikom atrakcyjne zniżki na bilety lotnicze i parkingi przy lotniskach. Pracownicy mogą również brać udział w konkursach, w tym w konkursie fotograficznym, w którym nagrodą są bony zniżkowe.

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours w pełni respektuje plany rodzinne pracowników, umożliwiając im korzystanie z prawnie gwarantowanych urlopów oraz wspierając przy powrocie do pracy. Stan na 31.12.2020 r. to 12 osób na urlopie macierzyńskim oraz 21 osób na urlopie rodzicielskim. Rok wcześniej z kolei, tj. na dzień 31.12.2019 r., na urlopie macierzyńskim przebywało 8 osób, przy czym na dzień 31.12.2020 r. pracowało 7 z nich. Na urlopie rodzicielskim przebywało na dzień 31.12.2019 r. 12 osób, z czego na dzień 31.12.2020 r. pracowało nadal w Spółce 10 z nich. Osoby te po urlopie macierzyńskim/rodzicielskim przebywają głównie na urlopiach wychowawczych.

W związku z pandemią koronawirusa SARS-CoV-2, dodatkowo na dzień 31.12.2020 r. 1 osoba, a na dzień 31.03.2021 r. 73 osoby korzystały z dodatkowego zasiłku opiekuńczego w związku ze sprawowaniem osobistej opieki nad dzieckiem w przypadku:

- zamknięcia z powodu COVID-19 żłobka, klubu dziecięcego, przedszkola, szkoły lub innej placówki, do której uczęszcza dziecko,
- otwarcia tych placówek, gdy nie mogą one zapewnić opieki z powodu ich ograniczonego funkcjonowania w czasie trwania epidemii COVID-19 albo
- braku możliwości sprawowania opieki przez nianię lub braku możliwości sprawowania opieki przez dziennego opiekuna z powodu COVID-19.

Bezpieczeństwo i higiena pracy

W Grupie Kapitałowej Rainbow Tours duży nacisk kładziony jest na bezpieczeństwo i higienę pracy. Zasady BHP oparte są na polskim prawodawstwie. Wszyscy nowi pracownicy zapoznają się z zasadami bezpieczeństwa i higieny, potwierdzając każdorazowo podpisem odbycie stosownych szkoleń. Nadrzędnym celem w tym zakresie jest likwidacja możliwych zagrożeń i stałe dążenie do zniwelowania do zera liczby wypadków przy pracy. Dotyczy to również pilotów wycieczek, rezydentów i animatorów, którym przez koordynatorów udzielane jest całodobowe wsparcie.

Szkolenia i rozwój

W Grupie Kapitałowej Rainbow Tours istnieje duża świadomość korzyści wynikających ze stwarzania pracownikom możliwości ciągłego rozwoju oraz przeprowadzania szkoleń, które przekładają się na zwiększenie komfortu, efektywności i jakości pracy.

Poza szkoleniami m.in. z zakresu obsługi klienta i systemu rezerwacyjnego Travella 2.0., dostępnymi dla każdego nowego pracownika (które zostały opisane powyżej, w części dotyczącej „Rekrutacji i adaptacji”), osoby zatrudnione w Grupie mogą korzystać z szerokiej bazy szkoleń dostępnych w systemie e-learning. Dotyczą one przede wszystkim oferowanych produktów i związanych z nimi usług dodatkowych. Grupa rozwija również projekt webinarów, czyli szkoleń on-line prowadzonych zarówno dla własnej sieci sprzedażowej, jak i oddziałów agencyjnych, których celem jest zapoznanie pracowników sieci sprzedaży z najważniejszymi z punktu widzenia organizacji, kierunkami wyjazdów oraz hotelami. Są to szkolenia cykliczne. W 2018 r. zorganizowano 17 webinarów. W 2019 roku Dział Szkoleń i Monitoringu stworzył 10 dokumentów/instrukcji/e-learning oraz nagral 9 webinarów; w 2020 roku (specyficznym i szczególnym z uwagi na pandemię koronawirusa SARS-CoV-2 i położenie nacisku na komunikację zdalną/on-line) zorganizowano 28 webinarów, głównie z zakresu wytycznych sanitarnych na danych kierunkach destynacyjnych objętych ofertą sprzedażową Grupy, organizacji lotów oraz funkcjonowania hoteli. Rok 2020 unaoczniał, że część działań prowadzonych przez Dział Szkoleń i Monitoringu możliwa jest do realizacji za pośrednictwem elektronicznych sposobów komunikowania się w sposób zdalny; digitalizacja szkoleń może przyczynić się do znacznego zmniejszenia kosztów ich przeprowadzania i w związku z tym, np. w sytuacji, gdy nie ma możliwości standardowego wprowadzenia pracowników do Rainbow oraz zadbania o zbudowanie z nim relacji w ramach projektu „Witaj w Rainbow”, warsztaty dla pracowników szeroko rozumianych działów sprzedaży mogą być realizowane w wersji online.

Bardzo przydatna dla pracowników jest również możliwość zapoznania się z relacjami ze study tour przygotowanymi przez ich kolegów i koleżanki. Relacje te dostępne są na platformie HRsys.

Kluczowe znaczenie przy szkoleniu pracowników destynacyjnych ma również Akademia Rainbow, która przygotowuje moduły szkoleniowe dla kandydatów na pilotów, rezydentów i animatorów czasu wolnego.

Dostępny w Grupie system szkoleń pozwala pracownikom nie tylko stale rozwijać swoje umiejętności, podnosić kompetencje niezbędne na określonym stanowisku, ale przede wszystkim dzielić się wiedzą między sobą, co jest nieocenioną możliwością w turystyce, gdzie oferując wyjazdy, oferuje się klientom przede wszystkim wiele przeżyć i wspomnień.

2.3.3. Poszanowanie praw człowieka

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours wdrożyła w 2017 roku i posiada spisana politykę poszanowania praw człowieka. Jej cel to określenie wytycznych, jakimi Grupa chce się kierować we współpracy z pracownikami zarówno w Polsce, jak i poza jej granicami, pracownikami w całym łańcuchu dostaw, klientami, a także w relacjach ze społecznościami lokalnymi. Polityka określa praktykę i prezentuje dążenia Grupy do podnoszenia standardów przestrzegania praw człowieka w każdym miejscu, w którym jest obecna. Podstawę polityki stanowią:

- zapisy krajowych dokumentów, w tym przede wszystkim Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej, Kodeks pracy i Kodeks cywilny;
- międzynarodowe wytyczne i zalecenia spisane w Powszechnej Deklaracji Praw Człowieka, Międzynarodowym Pakcie Praw Obywatelskich i Politycznych, Międzynarodowym Pakcie Praw Gospodarczych, Społecznych i Kulturalnych, Deklaracji Międzynarodowej Organizacji Pracy dotyczące fundamentalnych zasad i praw w pracy;
- wytyczne branżowe, w tym Globalny Kodeks Etyki w Turystyce i Kodeks postępowania na rzecz ochrony dzieci przed wykorzystaniem w turystyce.

Przy współpracy z partnerami biznesowymi i dostawcami Grupa Kapitałowa Rainbow Tours chce zarówno inspirować i dawać dobry przykład, jak również stopniowo wdrażać bardziej sformalizowane rozwiązania. Grupa Kapitałowa jest na etapie szczegółowego przeglądu umów, audytu kontraktów i destynacji, analizowanych pod kątem wprowadzenia zapisów kontraktowych w zakresie poszanowania praw człowieka. Grupa planuje opracowanie „Wytycznych dla dostawców”, których zapisy mają być dołączane do umów z podmiotami zewnętrznymi.

Pracownicy

Pracownicy Grupy Kapitałowej Rainbow Tours są największą wartością firmy. Grupa stara się prowadzić z nimi stały dialog, aktywnie włączając ich w procesy decyzyjne o kierunku, w którym Grupa podąża lub zamierza podążać. W Grupie poza polityką praw człowieka funkcjonują również spisane „Zasady równego traktowania w zatrudnieniu” objęte treścią Regulaminu Pracy. Działając w duchu poszanowania praw człowieka, szczegółowe wytyczne dotyczą następujących zagadnień:

- Przejrzyste warunki pracy i procesu rekrutacji – każdy pracownik ma prawo do jasnej i pełnej informacji o warunkach zatrudnienia; zakres prac jest wyczerpująco opisany i uregulowany. Pracownik ma pełen wgląd w swoje prawa i obowiązki, a z pracownikami prowadzony jest aktywny dialog oparty na zaufaniu. Pracownicy podpisują umowy zgodnie z faktycznym stanem zatrudnienia. Proces rekrutacji jest jasno określony i wolny od dyskryminacji ze względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, stan zdrowia, rasę, narodowość, pochodzenie etniczne, religię, wyznanie, bezwyznaniowość, przekonanie polityczne, przynależność związkową, orientację psychoseksualną, tożsamość płciową, status rodzinny, styl życia, formę, zakres i podstawę zatrudnienia, inny typ współpracy oraz inne przesłanki narażone na zachowania dyskryminacyjne. Jedynym kryterium wyboru pracownika są przesłanki merytoryczne i jego przygotowanie do pełnienia obowiązków.

- Dobrowolność pracy i praca nieletnich – zabrania się pracy przymusowej i zatrudniania osób małoletnich poniżej 16. roku życia. Dla osób poniżej 16. roku życia dostępne są jednak staże i praktyki.
- Wynagrodzenie i czas pracy – pracownicy otrzymują wynagrodzenie adekwatne do zajmowanego stanowiska i zakresu zadań. Prawem każdego pracownika jest odpowiednia liczba dni wolnych od pracy, z których korzysta w wybranym przez siebie i zaakceptowanym przez pracodawcę czasie. W Grupie Kapitałowej Rainbow Tours obowiązuje zasada równości wynagrodzenia w przypadku wykonywania pracy o tej samej wartości, przy czym pracami o jednakowej wartości są te, których wykonanie wymaga od pracowników porównywalnych kwalifikacji zawodowych potwierdzonych dokumentami przewidzianymi w odrębnych przepisach lub praktyką i doświadczeniem zawodowym, a także porównywalnej odpowiedzialności i wysiłku.
- Wolność zrzeszania się, prawo do reprezentacji zbiorowej i prawo do swobodnego komunikowania się – pracownicy mają prawo do zrzeszania się w wybranych przez siebie organizacjach oraz do reprezentacji zbiorowej, która pozwala chronić ich interesy w przypadku konfliktu z pracodawcą. Wszelkie zapisy krajowego ustawodawstwa są przestrzegane. Pracownicy mogą również swobodnie wypowiadać się na terenie przedsiębiorstwa w zakresie warunków zatrudnienia i pełnienia przez siebie obowiązków. Jak dotąd w Grupie Kapitałowej Rainbow Tours pracownicy nie wyrazili woli stowarzyszenia się i nie funkcjonują związki zawodowe.
- Różnorodność i zakaz dyskryminacji – Grupa ma oddzielnie spisana politykę różnorodności, której główne założenia stanowi zakaz wszelkiej dyskryminacji ze względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, stan zdrowia, rasę, narodowość, pochodzenie etniczne, religię, wyznanie, bezwyznaniowość, przekonanie polityczne, przynależność związkową, orientację psychoseksualną, tożsamość płciową, status rodzinny, styl życia, formę, zakres i podstawę zatrudnienia, inny typ współpracy oraz inne przesłanki narażone na zachowania dyskryminacyjne.
- Zakaz stosowania przemocy – wszelka przemoc wobec pracowników jest zabroniona i karana z całą surowością.
- Walka z wszelkim rodzajem nękania, w tym z molestowaniem seksualnym i naruszaniem innych praw pracownika – Grupa Kapitałowa Rainbow Tours szanuje godność i wszelkie inne prawa pracownika. Żadna forma nękania, molestowania seksualnego czy naruszania innych praw pracownika nie będzie akceptowana. W latach 2017-2018 Grupa nie odnotowała przypadków zgłoszeń dyskryminacji ani innych nadużyć względem pracowników.
- Ochrona zdrowia, bezpieczeństwo i higiena pracy – Grupa Kapitałowa Rainbow Tours dokłada wszelkich starań, aby zapewnić pracownikom bezpieczne i higieniczne warunki pracy oraz redukować liczbę wypadków w pracy. Przestrzega przy tym wszelkich regulacji prawnych w tym zakresie.
- Równowaga między pracą zawodową a życiem prywatnym – Grupa dba o komfort psychospołeczny pracowników, pamiętając, że dobre samopoczucie pracowników przekłada się na jakość ich pracy i życia. Respektuje znaczące wydarzenia w życiu pracowników, umożliwiając im bez przeszkód korzystanie ze wszystkich praw przysługujących w takich sytuacjach.
- Szkolenia i wsparcie w kształceniu – Grupa dba o szkolenia i ciągłe podnoszenie kwalifikacji pracowników oraz wspiera ich w woli dalszego kształcenia.

Prawa dzieci

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours stoi na stanowisku, że dzieci powinny być w turystyce szczególnie chronione, czemu służą zapisy Kodeksu postępowania na rzecz ochrony dzieci przed wykorzystywaniem w turystyce, który jest drogowskazem dla Grupy w tym zakresie. Grupa nie toleruje żadnej formy wykorzystywania dzieci, traktowania ich w sposób pozbawiający godności i podstawowych praw, w szczególności prostytucji, sutenerstwa, handlu dziećmi, pedofilii, pornografii dziecięcej czy nadużywania zależności nieletnich. Dotyczy to w szczególności realizacji oferty Grupy Kapitałowej Rainbow Tours. Grupa zamierza prowadzić w tym zakresie aktywną edukację pracowników, w szczególności pilotów, przewodników i rezydentów pracujących w destynacjach. W procesie kontraktowania Grupa dąży do unikania atrakcji, gdzie występuje ryzyko w tym zakresie. W procesie organizowania produktu (usługi turystycznej) i związanej z tym relacji kontraktowej Grupa dąży do weryfikacji atrakcji pod tym kątem tam, gdzie jest to możliwe.

Prawa społeczności lokalnych

W przypadku aktywności polegających na kontakcie z ludnością plemienną, zwłaszcza w krajach mniej rozwiniętych, niedemokratycznych i tych o mniej utrwalonej kulturze prawnej, Grupa Kapitałowa Rainbow Tours dokłada wszelkich starań, aby kontakty te odbywały się z zachowaniem najwyższych standardów etycznych, z poszanowaniem prywatności, godności, na zasadzie dobrowolności, równości i wzajemnych korzyści. Spółka dominująca stworzyła zakładkę na swojej stronie internetowej r.pl, pod adresem <https://r.pl/csr>, dotyczącą „odpowiedzialnej turystyki”, na której opisane są zasady odpowiednich zachowań i etycznych postaw w zakresie dbania o interesy i brak nadmiernej ingerencji w społeczności lokalne, które odwiedza, w odniesieniu do możliwie szerokiego spektrum destynacji i atrakcji. W 2018 roku Grupa pilotażowo opracowała i wprowadziła – dla programów wycieczek objazdowych – krótkie poradniki odpowiedzialnego zachowania, które wzbogacone zostały o informacje i ciekawostki o odwiedzanych miejscach dla konkretnej wycieczki. Spółka opracowuje też zestaw

zagadnień, na które piloci i rezydenci powinni zwracać uwagę w kontekście odpowiedzialnej turystyki. Z uwagi na pandemię spowodowaną rozprzestrzenieniem się koronawirusa SARS-CoV-2 Spółka dominująca zdecydowała, w ramach działań związanych z zapobieganiem skutkom pandemii na prowadzoną przez Grupę działalność (ograniczenie kosztów), zawiesić realizację programu wdrażania poradników odpowiedzialnego zachowania dla programów wycieczek objazdowych.

Prawa klientów

Dbając o najwyższą jakość, Grupa Kapitałowa Rainbow Tours zapewnia klientom rzetelną usługę i zgodność oferty z jej realizacją. Grupa stale monitoruje i analizuje sytuację oraz poziom bezpieczeństwa w miastach i krajach odwiedzanych przez klientów, aby zapewnić im bezpieczną podróż i pobyt. Grupa dostarcza im również aktualnych informacji o tej sytuacji i aktualizuje wewnętrzne procedury na wypadek niespodziewanych zdarzeń i sytuacji. Dane klientów Grupy przetwarzane są z zachowaniem najwyższych standardów i w zgodzie z przepisami prawa krajowego i unijnego. We współpracy z wyspecjalizowaną kancelarią prawną Grupa wdrożyła w 2018 roku rozwiązania z zakresu ochrony danych osobowych przewidzianych przez tzw. RODO [tj. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych)], obowiązujące od 25.05.2018 r. Grupa stara się zapewnić równy dostęp do usług, stale zwiększając ich zakres grupom mniej uprzywilejowanym, w tym osobom niepełnosprawnym. Procedury reklamacyjne i zasady odstąpienia od umowy są klientom jasno i w sposób przejrzysty komunikowane.

Zgodnie z art. 33 RODO w przypadku naruszenia ochrony danych osobowych, administrator bez zbędnej zwłoki – w miarę możliwości, nie później niż w terminie 72 godzin po stwierdzeniu naruszenia – zgłasza je organowi nadzorcemu (Urząd Ochrony Danych Osobowych, dalej jako „UODO”), chyba że jest mało prawdopodobne, by naruszenie to skutkowało ryzykiem naruszenia praw lub wolności osób fizycznych. Podmiot przetwarzający dane osobowe po stwierdzeniu naruszenia ochrony danych osobowych bez zbędnej zwłoki zgłasza je administratorowi.

W latach 2019 i 2020 wystąpiły incydentalne (w stosunku do liczby obsługiwanych klientów) naruszenia bezpieczeństwa powierzonych Spółce (jako administratorowi) danych osobowych klientów, także przez przetwarzających powierzone przez Spółkę dane osobowe (przedsiębiorstwa multiagencyjne, agenci).

Tabela 18. Incydenty naruszenia bezpieczeństwa danych osobowych

Podmiot, w którym stwierdzono naruszenie	2020		2019	
	Liczba naruszeń dotknięta wysokim ryzykiem naruszenia praw lub wolności osób fizycznych; naruszenia objęte zgłoszeniem do UODO	Liczba naruszeń dotknięta niskim ryzykiem / brakiem ryzyka naruszenia praw lub wolności osób fizycznych; naruszenia nie objęte zgłoszeniem do UODO	Liczba naruszeń dotknięta wysokim ryzykiem naruszenia praw lub wolności osób fizycznych; naruszenia objęte zgłoszeniem do UODO	Liczba naruszeń dotknięta niskim ryzykiem / brakiem ryzyka naruszenia praw lub wolności osób fizycznych; naruszenia nie objęte zgłoszeniem do UODO
Rainbow Tours S.A.	0	0	12	24
Podmiot przetwarzający dane (podmiot zewnętrzny)	0	3	5	9
RAZEM	0	3	17	33
		3		50

W 2020 roku miały miejsce 3 zidentyfikowane incydenty naruszenia bezpieczeństwa danych osobowych klientów. W każdym z trzech przypadków naruszenie dotyczyło infrastruktury/procedur firm zewnętrznych współpracujących z Rainbow Tours S.A. (podmiot zewnętrzny, podmiot przetwarzający dane osobowe). W przypadku przedmiotowych trzech przypadków Inspektor Ochrony Danych Osobowych Spółki dominującej stwierdził, zgodnie z weryfikacją metodą ENISA, niskie ryzyko naruszenia praw i wolności. W związku z tym, w oparciu o postanowienia art. 33 RODO i przy uwzględnieniu właściwych postanowień ustawy z dnia 10.05.2018 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz.U. z 2019 roku, poz. 1781) żaden z tych przypadków naruszenia bezpieczeństwa danych osobowych nie podlegał zgłoszeniu do organu nadzorczego UODO.

W 2019 roku miało miejsce 50 zidentyfikowanych incydentów naruszenia bezpieczeństwa danych osobowych klientów.

W 14 przypadkach naruszenie dotyczyło infrastruktury/procedur firm zewnętrznych współpracujących z Rainbow Tours S.A., w tym, w 5 przypadkach zgodnie z weryfikacją metodą ENISA Inspektor Ochrony Danych Osobowych Spółki dominującej stwierdził wysokie ryzyko naruszenia praw i wolności oraz dokonał – w oparciu o postanowienia art. 33 RODO i przy uwzględnieniu właściwych postanowień ustawy z dnia 10.05.2018 r. o ochronie danych osobowych – zgłoszenia naruszenia bezpieczeństwa danych osobowych do UODO.

W 36 przypadkach naruszenie dotyczyło infrastruktury/procedur Rainbow Tours S.A., w tym w 12 przypadkach zgodnie z weryfikacją metodą ENISA Inspektor stwierdził wysokie ryzyko naruszenia praw i wolności oraz dokonał – w oparciu o

postanowienia art. 33 RODO i przy uwzględnieniu właściwych postanowień ustawy z dnia 10.05.2018 r. o ochronie danych osobowych – zgłoszenia naruszenia bezpieczeństwa danych osobowych do UODO.

Działania wdrażające politykę praw człowieka

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours zobowiązuje się do wypełniania obowiązku poszanowania praw człowieka między innymi poprzez:

- Oczekiwanie (wyrażone aktywną komunikacją) wobec personelu, partnerów biznesowych i innych podmiotów bezpośrednio związanych z działalnością, produktami czy usługami, aby przestrzegali praw człowieka podczas współpracy z Grupą.
- Otwartą komunikację z interesariuszami dążącą do zapobiegania wszelkim naruszeniom praw człowieka; m.in. dążenie do otwartego, bezpośredniego dialogu ze społecznościami lokalnymi oraz rzetelnego, zaspokajającego ich potrzeby informacyjne komunikowania zaangażowania biznesowego i społecznego na ich obszarze.
- Wdrożenie rozwiązań systemowych w postaci m.in. zobowiązania dostawców do przestrzegania praw człowieka (w szczególności w destynacjach), m.in. poprzez stosowne zapisy w kontraktach z dostawcami. Grupa jest obecnie w trakcie przeglądu i audytu kontraktów w kontekście planowanego podjęcia stosownych działań w zakresie stopniowego wprowadzania stosownych klauzul i regulacji.
- Podanie do publicznej wiadomości zobowiązań Grupy Kapitałowej Rainbow Tours w zakresie przestrzegania praw człowieka, a także zakomunikowanie przyjęcia polityki praw człowieka wszystkim pracownikom, partnerom biznesowym i innym interesariuszom przede wszystkim poprzez raportowanie informacji niefinansowych.

2.3.4. Różnorodność

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours chce tworzyć bezpieczne i przyjazne miejsce pracy, dlatego mając na uwadze poszanowanie różnorodnego, wielokulturowego społeczeństwa, kładzie szczególny nacisk na politykę równego traktowania ze względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, stan zdrowia, rasę, narodowość, pochodzenie etniczne, religię, wyznanie, bezwyznaniowość, przekonanie polityczne, przynależność związkową, orientację psychoseksualną, tożsamość płciową, status rodzinny, styl życia, formę, zakres i podstawę zatrudnienia, inny typ współpracy oraz inne przesłanki narażone na zachowania dyskryminacyjne.

Postrzegając różnorodność jako wartość nie tylko w skali lokalnej, ale również globalnej, Grupa rozumie politykę różnorodności jako działania obejmujące trzy obszary: pracowników lokalnych w Polsce i pracowników destynacji, pracowników w łańcuchu dostaw, klientów i gości. W swojej polityce Grupa kieruje się przepisami prawa krajowego oraz międzynarodowego, a także wymaganiami odnoszącymi się do spółek giełdowych określonych między innymi w dokumencie „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW”. Grupa stara się również nawiązywać do zapisów i wytycznych zawartych w Karcie Różnorodności.

Pracownicy lokalni w Polsce i pracownicy destynacji

Politykę różnorodności Grupa Kapitałowa Rainbow Tours chce realizować poprzez:

- Tworzenie przyjaznej atmosfery pracy i kultury organizacji wolnej od wszelkich przejawów dyskryminacji ze względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, stan zdrowia, rasę, narodowość, pochodzenie etniczne, religię, wyznanie, bezwyznaniowość, przekonanie polityczne, przynależność związkową, orientację psychoseksualną, tożsamość płciową, status rodzinny, styl życia, formę, zakres i podstawę zatrudnienia, inny typ współpracy oraz inne przesłanki narażone na zachowania dyskryminacyjne.
- Jasne zasady powoływania członków organów Grupy (co leży w zakresie kompetencji Walnego Zgromadzenia zarówno w przypadku wyboru członków Rady Nadzorczej, jak i członków Zarządu Rainbow Tours S.A.), jak również wyboru kluczowych menedżerów, co realizowane jest na podstawie kryteriów merytorycznych i predyspozycji danej osoby do sprawowania powierzanej jej funkcji. W szczególności obejmuje to kwalifikacje i doświadczenie zawodowe odpowiadające profilowi stanowiska.
- Upowszechnianie zasad równego traktowania w zatrudnieniu oraz wiedzy na temat mobbingu i określenie trybu postępowania w przypadku takiego zdarzenia w dokumencie, który stanowi załącznik do regulaminu pracy, jest podpisany przez pracodawcę oraz przedstawiciela załogi. Równocześnie Grupa opracowała kompleksową politykę praw człowieka opisującą podejście Grupy do tej tematyki.

Pracownicy w łańcuchu dostaw

Realizacja usług Grupy Kapitałowej Rainbow Tours możliwa jest w dużej mierze dzięki dziesiątkom osób, z którymi klienci Grupy mają kontakt podczas realizacji swoich podróży. Grupa dokłada wszelkich starań, aby promować politykę różnorodności również wśród jej kontrahentów, zdając sobie sprawę, że dobrze realizowana przyniesie wymierne korzyści materialne i niematerialne również Grupie. Jest to szczególnie istotne w miejscach o odmiennych standardach w podejściu do równego traktowania i braku dyskryminacji. W tym obszarze Grupa chce podejmować działania zmierzające do:

- Zwiększenia w zatrudnieniu udziału grup mogących podlegać dyskryminacji, w tym głównie z uwagi na płeć, wiek czy pochodzenie etniczne.
- Podnoszenia standardów dotyczących równego traktowania, w szczególności w miejscach, gdzie wciąż są one dużo niższe niż w Polsce.
- Upowszechniania wiedzy na temat wagi różnorodności wśród klientów i gości.

Klienci i goście

Różnorodność pracowników i kontrahentów Grupy Kapitałowej Rainbow Tours odzwierciedla różnorodność jej klientów oraz gości, dlatego Grupa szanuje ją i uwzględnia, dostosowując do niej swoje produkty. Grupa stara się zapewnić równy dostęp do swoich usług osobom będącym na określonej diecie bądź mającym wymagania zdrowotne oraz grupom mniej uprzywilejowanym, w tym osobom niepełnosprawnym. W indywidualnych przypadkach naszym klientom oferujemy personalnie dobrane propozycje wyjazdów po wcześniejszej weryfikacji możliwości w tym zakresie. Każdy przypadek wyjazdu osoby z niepełnosprawnością wymaga zgłoszenia i rozpatrzenia przez Działu Help Desk i przez Managera danego kierunku, a zgłoszenie musi zawierać wyczerpujące informacje określające stopień niepełnosprawności, w tym informację, czy klient jest w stanie samodzielnie wsiąść do autokaru na standardowym transferze (w kontekście ewentualnej konieczności organizacji transferu specjalnego), a także informacje o korzystaniu z klienta z wózka inwalidzkiego oraz o tym, czy pokój w hotelu dla osoby z niepełnosprawnością jest konieczny, czy opcjonalny.

2.3.5. Środowisko naturalne

Podstawą działalności Grupy Kapitałowej Rainbow Tours jest odpowiedzialne użytkowanie zasobami naturalnymi, zgodnie z wymaganiami prawnymi obowiązującymi w Polsce. Jeśli chodzi o dbałość o środowisko, Grupa za istotne uznaje również zapisy kluczowych dokumentów na ten temat, takich jak:

- Decyzja Komisji (UE) 2016/611 z 15.04.2016 r. w sprawie dokumentu referencyjnego dotyczącego najlepszych praktyk zarządzania środowiskowego, sektorowych wskaźników efektywności środowiskowej oraz kryteriów doskonałości dla sektora turystyki na podstawie rozporządzenia (WE) nr 1221/2009 w sprawie dobrowolnego udziału organizacji w systemie ekzarządzania i audytu we Wspólnocie (EMAS).
- Rozporządzenie Rady (WE) nR 338/97 z 09.12.1996 r. w sprawie ochrony gatunków dzikiej fauny i flory w drodze regulacji handlu nimi.
- Konwencja o międzynarodowym handlu dzikimi zwierzętami i roślinami gatunków zagrożonych wyginięciem (CITES).

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours chce nie tylko chronić środowisko, niwelować szkodliwe skutki powodowane przez działalność Grupy i jej klientów, wdrażać rozwiązania pozwalające optymalizować zagrożenia dla środowiska, ale również promować założenia odpowiedzialnej turystyki zarówno poprzez swoje działania, jak i poprzez przekazywanie wiedzy na ten temat naszym klientom i współpracownikom.

Grupa uznaje również za istotne wpisywanie się poprzez swoje działania środowiskowe w Cele Zrównoważonego Rozwoju (ang. Sustainable Development Goals – SDGs), które zostały ogłoszone w 2015 r. podczas szczytu Agendy Zrównoważonego Rozwoju 2030 Organizacji Narodów Zjednoczonych w Nowym Jorku. Podmioty, takie jak Grupa Kapitałowa Rainbow Tours, działające na niemal wszystkich kontynentach mają możliwość wyznaczania szczegółowych celów z zakresu niemal wszystkich wyzwań globalnych. Szczególnie istotne w zakresie aspektów środowiskowych, bezpieczeństwa oraz jakości działalności Grupy są zatem następujące Cele Zrównoważonego Rozwoju:

- Cel 8.: Promować stabilny, zrównoważony i inkluzywny wzrost gospodarczy, pełne i produktywne zatrudnienie oraz godną pracę dla wszystkich ludzi.
- Cel 12.: Zapewnić wzorce zrównoważonej konsumpcji i produkcji.
- Cel 14: Ochrona oceanów, mórz i zasobów morskich oraz wykorzystywanie ich w sposób zrównoważony.
- Cel 15: Ochrona, przywrócenie oraz promowanie zrównoważonego użytkowania ekosystemów lądowych, zrównoważonego gospodarowania lasami, zwalczanie pustynnienia, powstrzymanie i odwracanie procesu degradacji gleby oraz powstrzymanie utraty różnorodności biologicznej.

Za kluczowe Grupa Kapitałowa Rainbow Tours uznaje opracowanie i wdrożenie narzędzi do monitorowania efektów zrównoważonego rozwoju dla zrównoważonej turystyki, dzięki której powstają miejsca pracy i promowane są lokalna kultura i produkty. Równocześnie Grupa skupia się na edukacji klientów, minimalizując ich oddziaływanie na środowisko.

Swoje cele Grupa chce realizować poprzez politykę środowiskową podzieloną na 4 obszary:

- Administracja – administrując siedzibą w Łodzi i salonami sprzedaży w całej Polsce, Grupa dąży do zapewnienia pracownikom bezpiecznych warunków pracy, dbając równocześnie o środowisko naturalne poprzez ekologiczne

rozwiązania minimalizujące zużycie zasobów oraz poprzez kształcenie i szkolenia pracowników w zakresie wartości środowiskowych.

- Transport – realizując wyjazdy turystyczne dla klientów na terenie całego świata, Grupa korzysta z licznych środków transportu, w tym głównie połączeń lotniczych na długich trasach podczas podróży transkontynentalnych i szerokiej gamy środków transportu kołowego (autokary, dżipy, mikrobusy, minivany, samochody osobowe) w miejscach docelowych. Grupa dąży do zapewnienia klientom bezpiecznych, ale i możliwie jak najmniej szkodliwych dla środowiska rozwiązań transportowych.
- Zakwaterowanie – wybierając i kontraktując miejsca zakwaterowania dla klientów, Grupa dąży do sukcesywnego zwiększania liczby miejsc mogących poszczycić się certyfikacją środowiskową i prowadzących aktywną politykę w zakresie ochrony środowiska, a także działających zgodnie ze strategią odpowiedzialnego biznesu.
- Atrakcje – Grupa dąży do tego, aby proponowane atrakcje pozwalały minimalizować negatywny wpływ na środowisko, a atrakcje, w których główną rolę odgrywają zwierzęta, nie łączyły się w żadnym stopniu z niewłaściwym ich traktowaniem, a ponadto pozwalały upowszechniać wiedzę o możliwościach dbania i ochrony poszczególnych gatunków.

Szczegółowe zobowiązania

Administracja

Polityka środowiskowa jest realizowana zarówno w centrali Grupy Kapitałowej Rainbow Tours w Łodzi, jak i w oddziałach w całej Polsce. Dotyczy ona również obiektów hotelowych administrowanych przez firmę poza Polską.

Kluczowe zobowiązania w odniesieniu do biura i salonów:

- Dążenie do zmniejszenia negatywnego wpływu na środowisko poprzez stopniowe wdrażanie systemów oszczędzających wodę i energię (w szczególności zmienianie oświetlenia na światła LED) w lokalizacjach, w których Grupa odpowiada za stosowne instalacje.
- Minimalizacja zużycia zasobów, zwłaszcza papieru i tuszu, do celów reklamowych i w pracy biurowej.
- Zapewnienie możliwości segregacji odpadów, wprowadzenie jasnej procedury ich segregacji oraz zakontraktowanie odpowiednich usług recyklingu w lokalizacjach, w których Grupa odpowiada za zarządzanie odpadami.

Grupa systematycznie wprowadza rozwiązania mające na celu poprawę efektywności energetycznej, a co za tym idzie redukcję kosztów prowadzonej działalności. Do takich przedsięwzięć zaliczyć można:

- Wymiana oświetlenia na LED w biurze centralnym oraz w oddziałach terenowych.
- Wymiana oświetlenia w banerach reklamowych na LED w oddziałach terenowych - jak wynika z inwentaryzacji oświetlenia zrealizowanej na potrzeby audytu energetycznego w oddziałach terenowych zainstalowanych było ok. 160 banerów oraz reklam.
- Stopniowa wymiana stolarki okiennej w biurze centralnym; współfinansowanie i aktywność w zakresie prac związanych z modernizacją elewacji i ociepleniem budynku biurowego w Łodzi, przy ul. Piotrkowskiej 270, w którym mieści się centrala Spółki dominującej oraz w procesie wymiany wind w budynku biurowym.
- Wyłączanie urządzeń klimatyzacyjnych w biurach na czas przerw w pracy. Odbywa się to ręcznie i jest realizowane przez samych pracowników.

Dodatkowo realizowane są następujące działania proekologiczne:

- Efektywne wykorzystywanie floty samochodowej.
- Szkolenie i uświadomianie pracowników na zagadnienia związane z ochroną środowiska.
- Cykliczne szkolenia „Witaj w Rainbow” obejmujące elementy uświadamiania w zakresie ochrony środowiska.

W zakresie zużycia mediów Grupa Kapitałowa Rainbow Tours dysponuje jedynie danymi za 2016 rok na podstawie zrealizowanego audytu energetycznego wykonanego we wrześniu 2017 roku. W związku z brakiem biznesowego uzasadnienia Grupa nie posiada informacji o poziomie zużycia w kolejnych latach: 2017 – 2020.

Na podstawie postanowień art. 36 ust. 1 ustawy z dnia 20.05.2016 r. o efektywności energetycznej (tj. Dz. U. z 2021 r. poz. 468) Spółka dominująca zobowiązana jest przeprowadzić audyt energetyczny przedsiębiorstwa lub zlecić jego przeprowadzenie co 4 lata. Kolejny audyt energetyczny jest planowany w 2021 roku.

Zużycie energii elektrycznej w 2016 roku przez Rainbow Tours S.A. w biurze centralnym wyniosło: 200 601 kWh. Opłaty za ogrzewanie i ciepłą wodę są naliczane przez administratora obiektu proporcjonalnie do zajmowanej powierzchni. Udział

zajmowanej powierzchni przez Rainbow Tours S.A. w biurcu wynosi 12%. Na podstawie danych zebranych od administratora obiektu zużycie ciepła w 2016 roku na cele grzewcze oraz ciepłej wody użytkowej wyniosło: 229 627 kWh.

Dla 91 oddziałów znane są koszty zużycia energii elektrycznej. W oparciu o uśrednioną stawkę za kWh obliczono zużycie energii. Zużycie energii obliczone w oparciu przeprowadzoną inwentaryzację urządzeń porównano ze rzeczywistym zużyciem energii określonym na podstawie faktur. Dla 5 oddziałów zużycie energii elektrycznej wliczone jest w cenę wynajmu powierzchni. Dla tych oddziałów, gdzie koszty zużycia energii elektrycznej są wliczane do ogólnej kwoty za najem i nie ma danych dotyczących faktycznego zużycia, obliczono zużycie teoretyczne na podstawie inwentaryzacji urządzeń elektrycznych. Dane te następnie porównano i skorelowano z danymi dla pozostałych biur. Zatem bilans energii elektrycznej został wykonany dla 96 biur terenowych.

Tabela 19. Podział zużycia energii ze względu na procesy (biuro centralne oraz oddziały)

Instalacja	Zużycie energii [kWh]	Udział [%]
Ogrzewanie	1.118.902	47,66%
Oświetlenie	422.633	18,00%
Transport - pojazdy osobowe	329.708	14,04%
Biuro	308.188	13,13%
Inne	84.746	3,61%
Klimatyzacja	57.924	2,47%
CWU	25.694	1,09%
RAZEM	2.347.794	100%

Tabela 20. Podział zużycia energii ze względu na miejsce zużycia (biuro centralne oraz oddziały)

Miejsce zużycia	Zużycie energii [kWh]	Udział [%]
Oddziały terenowe	1.506.364	64,16%
Centrala	426.977	18,19%
Transport - pojazdy osobowe	329.708	14,04%
Inne	84.746	3,61%
RAZEM	2.347.794	100%

W ramach gospodarki odpadami Grupa posiada umowy na odbiór i recykling odpadów biurowych takich jak zużyte tonery, papier i makulatura, elektroodpady, w tym baterie.

W Centrali Spółki dominującej cyklicznie prowadzone są akcje związane ze zbiórką zużytych tonerów, zbiórką makulatury. Na terenie biurowca, w którym mieści się siedziba Spółki dominującej (Łódź, ul. Piotrkowska 270), w związku z wprowadzonym obowiązkiem segregacji odpadów biura zostały wyposażone w odrębne pojemniki z przeznaczeniem na główne frakcje odpadów i przeprowadzono stosowną akcję informacyjną. W ramach oddolnych działań pracowniczych odbywają się akcje mające na celu promowanie postępowania w interesie ochrony środowiska, np. akcja „choinka z wypożyczalni”, która promowała wypożyczenie choinki na czas świąt Bożego Narodzenia (organizator akcji za każde wypożyczone drzewko zobowiązał się do posadzenia dziesięciu dodatkowych).

Kluczowe zobowiązania w odniesieniu do hoteli własnych (Grecja, Zakynthos):

- Dążenie do zmniejszenia negatywnego wpływu na środowisko poprzez stosowanie systemów oszczędzających wodę i energię, segregację odpadów oraz ekologiczne rozwiązania podczas sprzątanias i bieżącego zarządzania hotelem.
- Zapobieganie powstawania odpadów dzięki „zielonym zakupom” z uwzględnieniem wpływu cyklu życia produktów – na przykład dzięki unikaniu artykułów jednorazowego użytku (żywność, mydła, szampony) oraz kupowanie środków czyszczących w postaci skoncentrowanej i luzem, a także staranne zarządzanie wielkościami zakupów.
- Minimalizacja możliwego do uniknięcia marnowania żywności dzięki starannemu opracowaniu jadłospisu i planowaniu posiłków.
- Promocja pozytywnych rozwiązań środowiskowych wśród gości hotelu poprzez edukację i uświadamianie, na przykład proszenie i zachęcanie ich do ponownego wykorzystania pościeli i ręczników podczas dłuższych pobyków.

Wszystkie nowe budynki hotelowe Grupy w Grecji zostały zaprojektowane tak, aby spełniać klasę energetyczną B+, czyli najwyższą możliwą w zakresie izolacji pasywnej. Dodatkowo zostały na nich zainstalowane panele solarne, które są podstawowym źródłem grzania wody dla całego hotelu. W najstarszym budynku, w którym wcześniej woda była grzana tylko piecem na ropę naftową, instalacja została przerobiona tak, aby woda była grzana za pomocą energii słonecznej i tylko

dogrzewana piecem na ropę naftową co zredukowało zużycie ropy o około 60%. W pozostałych budynkach nowoczesne instalacje zapewniają grzanie wody panelami solarnymi i ewentualne dogrzewanie pompami powietrze-woda.

Grupa przeprowadziła wymianę wszystkich istniejących żarówek na oświetlenie LED oraz zamontowała liczniki zegarowe do zapalania wybranych świateł oraz czujki ruchu i czujki zmierzchu, aby zoptymalizować zużycie energii elektrycznej. We wszystkich pokojach zostały zamontowane wyłączniki prądu na kartę co uniemożliwia pozostawienie włączonego oświetlenia albo działających urządzeń elektrycznych (poza mini-lodówką) w czasie nieobecności gościa w pokoju. Nowe budynki mają zainstalowane nowoczesne systemy klimatyzacyjne z indywidualnym sterowaniem w każdym pokoju, ale centralnymi agregatami co znacznie zmniejsza zużycie energii elektrycznej oraz emituje do środowiska mniej ciepła. Na drzwiach balkonowych wszystkich pokoi zainstalowano magnetyczne wyłączniki prądu z odpowiednią automatyką, powodującą wyłączenie klimatyzacji, aby nie działała przy otwartych drzwiach balkonowych.

Zamontowano baterie umywalkowe oraz słuchawki prysznicowe z napowietrzaczami tak aby zredukować zużycie wody oraz wprowadzono dozowniki detergentów, aby zoptymalizować użycie chemii do sprząkania i odprowadzanie jej do ścieków. Dokonano również zmiany pralni zewnętrznej na bardziej ekologiczną. Kontrola zużycia wody odbywa się w systemie dziennym, jako że na wyspie Zakynthos jest duży problem z infrastrukturą wodociągową, a właściwie jej zasilaniem, tak więc woda przyjeżdża do hotelu cysternami co pozwala policzyć wielkość zużycia w całym hotelu. Wprowadzono również dozowniki chloru oraz codzienne sprawdzanie odczynu wody basenowej w celu utrzymania balansu pomiędzy czystością i ekologią basenów.

Gospodarka hotelowa realizowana na wyspach Morza Śródziemnego (Zakynthos, Kreta, Rodos) nakłada na Grupę stosowne wymogi i ograniczenia w zakresie zapobiegania powstawania odpadów co w szczególności realizowane jest poprzez odpowiednio realizowane procesy zakupowe. Hotele ze względów bezpieczeństwa są wprawdzie zmuszone do korzystania poza restauracją hotelową z naczyń plastikowych (ryzyko związane ze zbitiem naczyń szklanych), jednak Grupa ograniczyła zużycie naczyń jednorazowych na rzecz plastików wielorazowego użytku – przykładowo kubki z miękkiego plastiku zostały zastąpione kubkami z twardego plastiku, które można poddać zmywaniu - są wielorazowego użytku.

Grupa współpracuje z producentami i dostawcami wyspecjalizowanymi w współpracy z branżą hotelową, co pozwala unikać zbędnych opakowań i umożliwia realizację zamówień w ilościach adekwatnych do potrzeb. Wszystkie środki czyszczące są kupowane w dużych opakowaniach, od jednego, międzynarodowego dostawcy, który zapewnia Grupie dozowniki dla każdego rodzaju środka czyszczącego oraz odpowiednie ich wyregulowanie w celu optymalizacji zużycia. Dodatkowo Grupa wykorzystuje w pełni ekologiczny i całkowicie rozpuszczalny w wodzie papier toaletowy w celu ułatwienia oczyszczania ścieków oraz prowadzi segregację śmieci w ramach i na miarę możliwości infrastruktury wyspy Zakynthos. W ramach dążenia do uniknięcia marnowania żywności Grupa starannie planuje jadłospis z podziałem na dni i posiłki w systemie dwutygodniowym. Wszelkie napoje kupowane są w postaci koncentratów, co pozwala minimalizować liczbę opakowań.

Osobnym obszarem działań Grupy jest praca nad edukacją klientów poprzez odpowiednie materiały informacyjne w pokojach, ale także poprzez ustalenie częstotliwości wymiany bielizny hotelowej przy zachowaniu poziomu czystości i zarazem poziomu satysfakcji klientów.

Transport

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours zwraca uwagę na wykorzystywaną flotę autokarową i inne kołowe środki transportu, które są wykorzystywane do transportu klientów. Grupa dba o to, aby autokary były nie tylko wygodne dla klientów, ale również spełniały najwyższe standardy zalecane przez przepisy dotyczące ochrony środowiska przed szkodliwym wpływem spalin. Dzięki temu wszystkie autokary Grupy mogą bez przeszkód wjeżdżać do centrów wielu miast europejskich, w których obowiązują restrykcje dotyczące ruchu samochodowego ze względu na emisję szkodliwych spalin. Jeśli chodzi o transport autokarowy flota, z której Grupa korzysta do przewozu turystów, spełnia najwyższe wymogi w zakresie emisji spalin – ponad 80% autokarów posiada normy emisji spalin EURO 6 i EURO 5. Są to najwyższe normy określające limity emisji tlenków azotu (NOx), węglowodorów (HC), tlenków węgla (CO) i cząstek stałych dla silnika.

W tej dziedzinie Grupa realizuje również proekologiczne planowanie podróży i wycieczek, co w szczególności oznacza zarządzanie lotami w celu uniknięcia lotów zbędnych (np. tych, które można z powodzeniem zastąpić transportem lądowym lub wodnym) oraz dobór usług transportowych o wysokiej efektywności energetycznej i optymalizację tras przejazdu.

Zakwaterowanie

Podczas wyboru i kontraktowania hoteli Grupa zwraca uwagę na ich politykę w zakresie ochrony środowiska, a także zachęca lokalnych partnerów do wdrażania programów ochrony i utrzymania dobrego stanu środowiska naturalnego. Grupa zobowiązuje się również do uwzględniania w warunkach kontraktów zawieranych z dostawcami usług, w tym z kontraktowanymi hotelami, ogólnie przyjętych standardów i norm minimalizujących negatywne oddziaływanie na środowisko.

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours dąży również do edukowania klientów i promocji wśród nich zachowań pozwalających chronić środowisko, takich jak wyłączanie świateł w pokojach hotelowych po ich opuszczeniu, oszczędne używanie wody czy powtórne używanie pościeli i ręczników, jeśli nie ma potrzeby ich wymiany każdego dnia.

W procesie wyboru miejsc wypoczynku i budowania oferty produktowej dążymy do poszukiwania hoteli oferujących także dania przeznaczone dla osób zainteresowanych kuchnią wegetariańską i wegańską. W indywidualnych przypadkach naszych klientów – np. w momencie określonej diety (np. bezglutenowej) oferujemy personalnie dobrane propozycje wyjazdów po wcześniejszej weryfikacji możliwości w tym zakresie.

Atrakcje

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours chce tworzyć programy pozwalające minimalizować negatywny wpływ na środowisko, włączać atrakcje i aktywności pozwalające chronić przyrodę i bioróżnorodność. Politykę ochrony środowiska i bioróżnorodności Grupa realizuje poprzez:

- Dążenie do włączania do programów atrakcji parków narodowych oraz aktywności wspomagających ochronę przyrody.
- Dążenie do eliminacji atrakcji, które mogłyby się wiązać z nadmiernym lub niepotrzebnym zanieczyszczeniem środowiska, wykluczanie tych najbardziej szkodliwych dla środowiska.
- Preferencje dla kontrahentów promujących ekologiczne rozwiązania i angażujących się w ochronę przyrody.
- Dążenie do uwzględniania tylko tych atrakcji, których organizatorzy działają w granicach lokalnego prawa, przestrzegają lokalnych standardów, posiadają wszelkie niezbędne pozwolenia, a także kadrę wykwalifikowaną do opieki nad zwierzętami. Grupa chce współpracować wyłącznie z podmiotami, które w kontakcie ze zwierzętami spełniają kryteria tzw. pięciu wolności i praw – tzn. zapewniają zwierzętom: dostęp do jedzenia i wody, warunki bytowe zbliżone do naturalnych, opiekę weterynaryjną, możliwość naturalnych zachowań oraz wolność od stresu i strachu. Grupa dąży do wypracowania metod weryfikacji partnerów w tym zakresie.
- Dążenie do włączania do oferty produktowej atrakcji (sanktuaria, sierocińce) instytucji czynnie zajmujących się ochroną zwierząt oraz atrakcji pozwalających bez niepokojenia obserwować zwierzęta w ich naturalnym środowisku. Grupa dąży do eliminacji miejsc, w których prowadzony jest rozród i handel dzikimi zwierzętami.
- Podejmowanie, m.in. poprzez zaangażowanie i udział pracowników destynacyjnych (pilotów, rezydentów), działań mających na celu zachowanie należytej staranności i odpowiedzialny dobór partnerów przy organizacji atrakcji bazujących na kontakcie ze zwierzętami w ich naturalnym środowisku, typu safari.
- Dążenie do wyłączenia atrakcji bazujących na wykonywaniu przez zwierzęta czynności niebędących ich naturalnym zachowaniem lub mogących zawierać elementy ich męczenia, nawet jeśli dopuszcza to lokalna tradycja.

Realizacja powyższych priorytetów jest możliwa dzięki zaangażowaniu zarówno na poziomie doboru atrakcji, jak i w trakcie współpracy. Grupa Kapitałowa Rainbow Tours zamierza wdrożyć stały monitoring atrakcji bazujących na kontakcie ze zwierzętami pod kątem doniesień medialnych w celu weryfikacji warunków lokalnych. Dodatkowo w działania w zakresie ochrony zwierząt Grupa włącza pracowników pracujących w destynacjach, ze szczególnym naciskiem na pilotów i rezydentów. Powyższe priorytety możliwe są do weryfikacji zazwyczaj wyłącznie „w terenie”, zatem Grupa uczy i angażuje pracowników do takiej weryfikacji.

Osobnym obszarem pracy Grupy w zakresie ochrony środowiska jest edukacja klientów na temat zachowań pozwalających chronić środowisko i bioróżnorodność odwiedzanych przez nich miejsc. W szczególności obejmuje to:

- Informowanie klientów o odpowiedzialnym kupowaniu pamiątek wykluczającym te pochodzące ze zwierząt objętych ochroną. Informowanie o możliwych konsekwencjach prawnych na terenie RP.
- Promowanie odpowiedzialnego kontaktu ze zwierzętami poprzez informowanie klientów o właściwym zachowaniu, m.in. podczas nurkowania.
- Grupa planuje wdrożyć rozwiązania mające na celu zachęcanie klientów do czynnego włączania się w monitorowanie dobrostanu zwierząt podczas realizacji wycieczek, głównie poprzez uświadamianie w formie materiałów informacyjnych.

Ważnym aspektem środowiskowym w kontekście zwiedzania atrakcji jest wykorzystanie przez klientów Grupy tzw. Tour Guide System (TGS), czyli radiowych systemów do oprowadzania grup, a w szczególności kwestia zużytych baterii. Po każdej wycieczce następuje badanie żywotności baterii dokonywane specjalistycznym miernikiem. Po badaniu, w przypadku utraty sprawności i żywotności baterii (poniżej naładowania w wysokości 1,29V – wyjściowo 1,5V) bateria przeznaczana jest do utylizacji, którą w ramach kompleksowej usługi na rzecz Grupy zajmuje się specjalistyczna firma. W przypadkach, kiedy poziom naładowania osiąga poziom 1,35V bateria przeznaczana jest do użycia w innych, mniej energochłonnych urządzeniach.

2.3.6. Przeciwdziałanie korupcji

W rozumieniu postanowień obowiązującej w Grupie Kapitałowej Rainbow Tours polityki antykorupcyjnej (spisanej w jednolitym dokumencie wprowadzonym w 2017 roku) działania korupcyjne to wszelkie działania wyczerpujące definicję zawartą w art.

229, 230 oraz 230a kodeksu karnego, a więc przede wszystkim: (1) obiecywanie, proponowanie, nakłanianie, wręczenie jakichkolwiek korzyści majątkowych lub osobistych lub (2) przyjmowanie korzyści majątkowych od kontrahentów Grupy, jak również nieuzasadnione preferowanie wybranych kontrahentów. Łapownictwo pojmowane jest jako dawanie lub przyjmowanie przez dowolną osobę jakiegokolwiek korzyści majątkowej lub osobistej (zwykle w formie środków pieniężnych, prezentu, pożyczki, rekompensaty, przysługi, prowizji lub rozrywki) w charakterze niewłaściwej zachęty lub rekompensaty z tytułu uzyskania zlecenia lub innego świadczenia. Łapownictwo może mieć miejsce w sektorze publicznym (np. wręczenie łapówki funkcjonariuszowi publicznemu) lub prywatnym (np. wręczenie łapówki pracownikowi kontrahenta). Kluczowe zapisy przedmiotowej polityki w znacznym stopniu dotyczą Spółki dominującej Rainbow Tours S.A. (dalej Spółka) ze względu na fakt jej obecności na GPW, bycia spółką publiczną. Jednakowoż polityka została przyjęta dla Grupy Kapitałowej – co oznacza, iż pozostałe spółki muszą ją w równym stopniu respektować i stosować w zakresie adekwatnym do specyfiki ich działalności.

Aby mieć pewność, że nie dochodzi do podejmowania działań mogących mieć znamiona korupcji, pracownicy oraz współpracownicy Spółki oraz spółek z Grupy Kapitałowej muszą wykonywać swe obowiązki w sposób transparentny. Jedyne korzyści, które nie spełniają wyżej przytoczonych definicji, to wręczenie i przyjmowanie zwyczajowych upominków (np. świątecznych) i materiałów promocyjnych. Uzasadnione upominki oraz posiłki służbowe, których koszty pokrywane są przez spółki Grupy, a ich beneficjentem jest partner biznesowy, powinny być zgłoszone (np. podczas planowania lub rozliczania wydatku) i powinny mieć również charakter jawny. Takie działania nie może skutkować negatywnymi konsekwencjami dla Grupy. W Grupie nie są akceptowane również płatności przyspieszające tok sprawy, tj. płatności dokonane dla organizacji rządowej lub funkcjonariusza publicznego mające na celu przyspieszenie lub zabezpieczenie wykonania nie uznaniowych, rutynowych czynności urzędowych (np. wydawania wiz, faktur celnych lub innych rządowych dokumentów).

Wszyscy pracownicy i współpracownicy Spółki i pozostałych spółek w Grupie Kapitałowej muszą mieć świadomość, że każdy prezent, wręczony lub otrzymany, który ma formę pieniężną, jest łapówką, niezależnie od kwoty lub intencji. Każde zobowiązanie do płatności wystawione z tytułu zakupu przez Spółkę lub spółki z Grupy Kapitałowej produktów lub usług (co z uwagi na koncentrację procesów biznesowych w Spółce, jako jednostce dominującej w Grupie, w zdecydowanej liczbie przypadków ma miejsce w Spółce) wymaga przed realizacją przelewu potwierdzenia podpisem przez właściwego członka Zarządu odpowiedzialnego za dany obszar działalności Spółki, a w przypadku płatności realizowanych na podstawie umowy – akceptacji przez osobę odpowiedzialną bezpośrednio za realizację umowy lub jej zawarcie.

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours nie akceptuje przywłaszczenia mienia jakiegokolwiek osoby lub podmiotu współpracującego, klientów ani samej Grupy. Ewentualne ryzyko w tym zakresie eliminowane jest poprzez ewidencję środków trwałych i procedury spisów z natury.

Do zdefiniowanych obszarów zagrożeń wraz z opisem procedur należytej staranności należą:

Proces zakupów

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours wprowadziła i w dalszym ciągu udoskonala wiele zasad i procedur wewnętrznych, które mają za zadanie uniemożliwić zaistnienie postępowania nieetycznego lub noszącego znamiona przestępstwa. Spółka prowadzi proces zakupów w sposób jasny i transparentny.

W Grupie istnieją procedury należytej staranności – niepisane zasady wymagane przez Zarząd Spółki oraz Zarządy pozostałych spółek w Grupie Kapitałowej. Dla każdego nowego rodzaju zamówienia pracownik prowadzący proces zakupu zobowiązany jest uzyskać co najmniej dwie niezależne oferty, w szczególności w procesach zakupu usług. Wymóg ten nie musi być przestrzegany w każdym procesie zakupu, niemniej jego nieprzestrzeganie również wymaga zgody Zarządu.

Zakupy standardowe i cykliczne wymagają przeprowadzenia wyboru dostawcy zgodnie z powyższą procedurą jedynie w przypadku, gdy jest to pierwszy proces wyboru – np. zakupy materiałów biurowych realizowane są u wybranych już dostawców i każde kolejne zamówienie nie wymaga wszczęcia szczegółowego procesu wyboru oferenta. Podobną praktykę Spółka stosuje w przypadku zakupów podlegających wcześniejszemu budżetowaniu – co wymaga stosownych uzasadnień na etapie przygotowywania budżetu.

Niezależnie od stosowanej procedury każdy wydatek musi być zaplanowany, uzasadniony, a każda faktura zweryfikowana merytorycznie, formalnie i księgowo oraz zaakceptowana przez Zarząd lub kierownika wyższego szczebla wskazanego przez Zarząd.

Kontraktowanie oraz zakupy w trakcie prowadzenia realizacji turystycznych

- Kontraktowanie hoteli – proces wyboru kontrahenta musi mieć charakter szczegółowy, jednak musi również być transparentny i spełniać procedurę należytej staranności. Każde rozeznanie rynku powinno być połączone ze zbieraniem ofert od różnych podmiotów. Oferty te, podobnie jak przy innych zakupach, powinny być porównywalne, a hotele możliwie najdokładniej spełniające wystandaryzowane potrzeby klientów. Osobą odpowiedzialną za proces kontraktowania jest Dyrektor Działu Kontraktów Spółki.
- Czartery – rynek czarterów w Polsce jest stosunkowo mały z perspektywy rynku turystycznego, co jednak nie stanowi o możliwości potraktowania umów i płatności czarterowych z mniejszą dbałością o przestrzeganie zasad opisanych

w polityce antykorupcyjnej. Umowy czarterowe dotyczą kontraktów na loty czarterowe (dzielone miejsca w samolotach) i co do zasady regulują proces odsprzedaży lub zakupu miejsc w samolotach czarterowych. Umowy te podpisywane są jako umowy dwustronne z opisem świadczeń wzajemnych. Z uwagi na wąski rynek lotniczych usług czarterowych działania te mają charakter standardowy i wynikają z umów podpisanych przez Spółkę lub dedykowaną tym procesom spółkę zależną z konkurencyjnymi podmiotami branżowymi.

- Wydatki pracowników destinacji – istotne są również wydatki zatrudnionych przez Spółkę rezydentów oraz pilotów wycieczek. Rezydenci mają możliwość pobrania zaliczki. Każdorazowo zaliczkę rozliczają poprzez przedstawienie odpowiednich dokumentów zakupowych (faktury, rachunki itp.), które są weryfikowane na miejscu przez koordynatorów, a następnie przekazywane do dalszej kontroli do Działu Księgowości (sekcja rozliczeń pilotów i rezydentów – nowa komórka organizacyjna wprowadzona w 2018 roku) i ewentualnie właściwej osobie z Działu Obsługi Destinacji Rainbow Tours S.A., które również badają zasadność merytoryczną i finansową poniesienia każdego z wydatków. Każdy z wydatków dokonanych przez rezydenta wymaga odpowiedniego udokumentowania. Sporadycznie uznaje się możliwość dokonania rozliczenia na podstawie oświadczenia, niemniej Grupa unika takich sytuacji i wszyscy pracownicy Spółki są informowani o konieczności unikania takich zachowań. Realizacja płatności podczas wycieczek następuje ze środków pochodzących z wpłat od klientów za realizację programów i podobnie jak w przypadku rezydentów na podstawie dokumentów wydatków zakupowych (faktury, rachunki itp.). Wobec tego zaliczki dla pilotów wycieczek nie są co do zasady stosowane. Grupa dąży do eliminowania licznych przekazów pieniężnych oraz obrotu dużą ilością gotówki. Stosowanym rozwiązaniem jest wpłacanie bezpośrednio do banku środków otrzymywanych przez rezydentów/pilotów za wycieczki fakultatywne na rachunki kontrahentów tytułem zapłaty kluczowych zobowiązań względem nich. Pomniejszenie zobowiązania wobec kontrahentów są regulowane na bieżąco na podstawie dokumentacji księgowej.

Polityka oferowania i przyjmowania upominków biznesowych oraz wydatki reprezentacyjne

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours ma również opisane (objęte treścią wprowadzonej w 2017 roku polityki antykorupcyjnej, mającej zastosowanie do Spółki i spółek Grupy Kapitałowej Rainbow Tours) zasady przyjmowania i wręczania prezentów/upominków biznesowych. Z punktu widzenia działań antykorupcyjnych stanowi to jedno z największych pól do różnego rodzaju nadużyć.

- Polityka wewnętrzna – w spółkach Grupy jeden pracownik nie może drugiemu wręczyć prezentu (w żadnej formie), jeśli stanowiłby on, nazwane lub nie, zobowiązanie do nieetycznego zachowania. Żaden pracownik nie może wywierać wpływu na sposób realizacji zadań służbowych przez innego pracownika inaczej niż poprzez oficjalną komunikację. Pracownicy wyższego szczebla nie mogą wywierać niepożądanego (np. nieetycznego, niezgodnego z obowiązującymi przepisami, niezgodnego z zasadami obowiązującymi w Grupie) wpływu na pracowników niższego szczebla poprzez obiecywanie jakichkolwiek korzyści osobistych lub służbowych.
- Polityka zewnętrzna – dopuszcza się przyjmowanie lub przekazywanie drobnych prezentów w relacjach służbowych z kontrahentami. Prezenty nie muszą być jednak zwyczajem w kulturze korporacyjnej każdego z krajów, z którego pochodzą osoby wręczająca i obdarowana. Wartość rynkowa takiego prezentu nie może jednak przekroczyć kwoty 500 zł lub równowartości tej kwoty w walucie obcej. Zasady te dotyczą również spotkań służbowych (np. wspólne posiłki) z partnerami biznesowymi Grupy, jeśli spotkania te mają na celu podtrzymanie lub zbudowanie odpowiedniej relacji biznesowej. Spotkania takie mogą jednak być organizowane wyłącznie w celach służbowych. Każdy prezent o wartość rynkową wyższą niż 500 zł, mający co do zasady mieć miejsce w sytuacjach wyjątkowych, powinien być zaakceptowany przez kierownika wyższego szczebla lub Zarząd. W innym przypadku nie należy go ani wręczać, ani przyjmować. Zabronione są wszelkie prezenty mające charakter pieniężny. Niezależnie od wysokości i intencji zawsze są one traktowane jako przyjęcie lub wręczenie łapówki i stanowią przestępstwo lub wykroczenie. Żaden z pracowników lub współpracowników Grupy nie może wręczać jakichkolwiek prezentów urzędnikom publicznym oraz osobom pełniącym funkcje publiczne. Pracownicy Grupy chcący uczestniczyć we wszelkich spotkaniach, szkoleniach itp. organizowanych i oferowanych bezpłatnie przez kontrahentów Grupy powinni każdorazowo uzyskać zgodę Zarządu lub kierownika wyższego szczebla. Wszystkie koszty związane z uczestnictwem w takich wydarzeniach powinny być określone szczegółowo i przejrzyste przed przedstawieniem ich Zarządowi. Pracownicy oraz kontrahenci korzystający z wszelkiego rodzaju podarunków (otrzymywanie) muszą zaznajomić się z odpowiednimi przepisami podatkowymi obowiązującymi w Polsce i samodzielnie rozliczyć podatkowo otrzymany prezent.
- Wydatki reprezentacyjne – budżet reprezentacyjny w każdym podmiocie jest jednym z tych obszarów, w których najłatwiej może dochodzić do różnego rodzaju zdarzeń nieetycznych i korupcyjnych. Dlatego też Grupa Kapitałowa Rainbow Tours nie ma odrębnego funduszu reprezentacyjnego, choć wydatki te prognozuje budżetowo w kwotach ogólnych. Wszystkie wydatki, które księgowo i merytorycznie kwalifikowane są jako wydatki reprezentacyjne, podlegają procesowi zatwierdzenia przed spotkaniem i po spotkaniu na podstawie stosowanej dokumentacji rozliczeniowej, przede wszystkim opracowanego wewnętrznie formularza rozliczenia wydatków ponoszonych w związku z organizacją spotkań z kontrahentami. Część wydatków z tytułu reprezentacji i spotkań

biznesowych realizowana jest poprzez płatności kartą płatniczą, najczęściej przez Dział Kontraktów i Dział Produktu Spółki, które wydawane są wąskiemu gronu pracowników Spółki i przy których stosuje się ograniczenia kwotowe wydatków. Każda płatność kartą musi być dokładnie opisana.

Płatności

Każda faktura opłacana przez Spółkę musi przejść kilkustopniowy proces opisu i akceptacji. Pracownik odpowiedzialny za realizację danego zakupu ma obowiązek uzasadnienia konieczności jego poniesienia oraz przypisania go do określonego projektu, wydarzenia lub grupy kosztowej. Taki dokument musi zostać zaakceptowany przez kierowników, pracownika Działu Księgowości, a przed dokonaniem płatności – również przez odpowiednią osobę z Zarządu. Taki proces pozwala na kilkakrotną weryfikację każdego dokumentu zakupowego, a więc pozwala uniknąć ewentualnych nadużyć.

Raportowanie finansowe

Raportowanie finansowe jest jednym z kluczowych narzędzi w ocenie sytuacji przedsiębiorstw. Przedstawianie wyników jest ustawowym obowiązkiem dużych podmiotów. Na podstawie tych wyników podejmowane są decyzje zarówno przez klientów, jak i potencjalnych inwestorów i kooperantów. Przedstawianie danych fałszujących rzeczywiste wyniki może skutkować upadłością firmy, która nie będzie w stanie wywiązywać się ze swych zobowiązań. W branży, w której działa Grupa, pojawiają się co jakiś czas informacje o problemach lub upadłości touroperatorów. Dlatego Grupa dba o rzetelność wszelkiej sprawozdawczości, za którą stoją odpowiednie procedury sprzedażowe i zakupowe czy procesy badania rocznych sprawozdań finansowych lub przeglądu śródrocznych sprawozdań finansowych przez biegłych rewidentów.

Rainbow Tours S.A. jako spółka publiczna publikuje raporty finansowe w zakresie wynikającym z Rozporządzenia Ministra Finansów z 28.03.2018 r. w sprawie informacji bieżących i okresowych przekazywanych przez emitentów papierów wartościowych oraz warunków uznawania za równoważne informacji wymaganych przepisami prawa państwa niebędącego państwem członkowskim. Raporty okresowe przygotowywane są przez jednostki organizacyjne: Dział Księgowości, Dyrektora Finansowego, Konsultanta ds. Relacji Inwestorskich i zatwierdzane przez Zarząd Spółki. Weryfikacja obowiązkowej sprawozdawczości finansowej (okresowej: raporty kwartalne, raport półroczny, raporty roczne) realizowana jest dodatkowo przez firmę audytorską (biegłego rewidenta) na etapie przeglądu sprawozdań półrocznych i badania sprawozdań rocznych, a także przez Komitet Audytu Rady Nadzorczej Spółki. Sprawozdawczość dodatkowa (raporty o przedsprzedaży, raporty o przychodach ze sprzedaży) realizowana jest przy udziale Zarządu Spółki przez Dyrektora Finansowego. Wszystkie te procesy są wysoce sformalizowane i pozwalają na zachowanie obowiązku rzetelności dokumentów. Każda informacja w nich zawarta jest wielokrotnie weryfikowana i kontrolowana.

Informacje poufne

Informacje poufne mogą być przedmiotem oferty korupcyjnej – podmioty konkurencyjne mogą chcieć pozyskać informacje, które stanowią tajemnicę Grupy, by na ich podstawie rozwinąć swoją działalność, co jest działaniem szkodliwym dla Grupy. W związku z tym Spółka dominująca w Grupie Kapitałowej wprowadziła wiele rozwiązań, które mają przeciwdziałać nadużyciom w zakresie informacji poufnych oraz informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa.

Każda osoba, która w Spółce ma dostęp do informacji poufnych w rozumieniu Rozporządzenia MAR pouczana jest w formie pisemnej o obowiązkach wynikających z przepisów ustawowych i wykonawczych oraz o sankcjach mających zastosowanie w razie wykorzystywania i bezprawnego ujawniania informacji poufnych. Ponadto Grupa prowadzi listę wszystkich osób mających dostęp do informacji poufnych – listę osób mających stały dostęp do informacji poufnych oraz listę osób mających dostęp do konkretnej informacji poufnej, co w przypadku zdiagnozowania naruszenia poufności informacji pozwoli na wszczęcie właściwego postępowania wyjaśniającego. Rainbow Tours S.A. jako spółka publiczna prowadzi również listę osób pełniących obowiązki zarządcze oraz osób blisko związanych z osobami pełniącymi obowiązki zarządcze. Grupa identyfikuje i raportuje (przekazuje do wiadomości publicznej) informacje poufne na podstawie przepisów Rozporządzenia MAR, a także stanowisk i wytycznych Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego.

Każdy z pracowników Grupy przed podjęciem pracy informowany jest o obowiązku zachowania tajemnicy przedsiębiorstwa w rozumieniu właściwych przepisów ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, czym jest i jakie zagadnienia w szczególności obejmuje tajemnica przedsiębiorstwa oraz jakie są konsekwencje naruszenia tajemnicy przedsiębiorstwa Spółki i/lub spółek z Grupy Kapitałowej Rainbow Tours. Każdy pracownik zobowiązany jest złożyć stosowne oświadczenie o zobowiązaniu do zachowania w poufności tajemnicy przedsiębiorstwa, tj. do nieujawniania jej osobom postronnym oraz do niekorzystania z niej osobiście w celu innym niż do wykonania umowy o pracę łączącej pracownika ze Spółką lub spółką z Grupy Kapitałowej. Naruszenie postanowień oświadczenia o poufności pociąga za sobą wszelkie konsekwencje przewidziane prawem, w tym przepisami powołanej wyżej ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.

Spółka dominująca stworzyła i wdrożyła również wiele dokumentów w zakresie ochrony i „zarządzania” danymi osobowymi przetwarzanymi w Spółce w związku z wykonywaniem działalności gospodarczej, które zostały dostosowane do przepisów Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), tj. tzw. Rozporządzenia RODO.

Sprzedaż

Wszystkie działania sprzedażowe w Grupie muszą mieć akceptację osób odpowiedzialnych, przede wszystkim Zarządu oraz kierowników wyższego szczebla. Agenci ani oddziały nie posiadają możliwości indywidualnego dysponowaniem systemem zniżek dla klientów, nie ustalają również cen poszczególnych produktów. Wszystkie ceny ustalane są centralnie oraz zarządzane blokowo i nie mogą być wprowadzone do systemu bez odpowiedniego procesu akceptacji. Każda zmiana w zamówieniu/rezerwacji jest zapisywana w systemie bez możliwości jej usunięcia, co minimalizuje możliwość manipulowania treścią i warunkami zamówienia.

Współpraca z podmiotami zewnętrznymi, w tym publicznymi

- Sponsoring i darowizny – w każdym przypadku udzielenie wsparcia charytatywnego bądź sponsoringowego następuje na podstawie decyzji Zarządu lub wytypowanego członka Zarządu. Wsparcie charytatywne realizowane jest w ramach posiadanej polityki działań społecznych przez osoby wyznaczone przez Zarząd Spółki.
- Przekazywanie środków na rzecz organizacji politycznych – zakazane są wszelkie formy przekazywania środków z funduszy spółek Grupy Kapitałowej (bądź darowizn rzeczowych) na rzecz partii politycznej, działacza partii lub komitetu politycznego czy na rzecz kandydata na urząd państwowy, regionalny, lokalny lub inny.
- Reprezentacja Spółki przed organami administracji publicznej – osoba reprezentująca Spółkę przed organami administracji publicznej, ze szczególnym uwzględnieniem relacji z urzędami podatkowymi i ZUS, zobowiązana jest posiadać każdorazowo szczególne upoważnienie ze strony Zarządu zgodnie z zasadami reprezentacji. Kancelaria prawna działająca w imieniu Spółki lub spółek z Grupy działa na podstawie pełnomocnictw udzielanych w ramach danej sprawy lub pełnomocnictwa ogólnego (np. procesowego).

KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA I ZEWNĘTRZNA

Wszelka komunikacja prowadzona w imieniu Spółki, a także spółek z Grupy Kapitałowej Rainbow Tours w kluczowych obszarach działalności biznesowej, w szczególności w zakresie zaciągania zobowiązań, musi być prowadzona transparentnie i w sposób umożliwiający jej prześledzenie. Ustalenia takie powinny mieć odzwierciedlenie np. w formie spisane go podsumowania, notatki, zbioru ofert etc. Pozwoli to w przypadku jakichkolwiek wątpliwości potwierdzić bądź odrzucić zarzuty dotyczące działań o znamionach korupcji.

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours stosuje zasady mówiące o tym, że wszelkie kontakty z kontrahentami oraz klientami są dozwolone wyłącznie w celach biznesowych. Dodatkowo kontakt w większości przypadków powinien się odbywać poprzez korespondencję e-mailową (wyłącznie z firmowych adresów), faksową, pocztową, telefony służbowe oraz bezpośrednie spotkania w siedzibie Spółki lub siedzibie kontrahenta. Wszelkie działania i kontakty handlowe oraz marketingowe powinny być konsultowane i zatwierdzane przez Zarząd lub osoby przezeń wskazane.

ZOBOWIĄZANIA

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours zobowiązuje się szkolić w odpowiednim stopniu wszystkich pracowników i współpracowników, by zapewnić właściwe wdrożenie i przestrzeganie polityki antykorupcyjnej. Wszyscy nowi pracownicy przed rozpoczęciem pracy zostają zaznajomieni z zapisami wprowadzonej w 2017 roku, spisanej polityki antykorupcyjnej. Żaden z pracowników nie zostanie pociągnięty do odpowiedzialności za zgłoszenie możliwego naruszenia przepisów prawa lub zapisów polityki antykorupcyjnej, a każde takie zgłoszenie zostanie potraktowane poważnie. O uzasadnionych podejrzeniach popełnienia przestępstwa Grupa informować będzie odpowiednie organy ścigania.

PROCEDURA ZGŁASZANIA NADUŻYĆ („WHISTLEBLOWING“)

Zarząd Spółki dominującej w Grupie Kapitałowej, działając w związku z wejściem w życie z dniem 30.11.2019 r. postanowień art. 97d ustawy z dnia 29.07.2005 r. *o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych* (tj. Dz.U. z 2019 roku, poz. 623 z późn. zm.), mając na celu:

- przyczynienie się do zapobiegania potencjalnym szkodom i wykrywanie potencjalnych lub rzeczywistych niebezpieczeństw i zagrożeń dla szeroko rozumianego interesu Spółki, które w przeciwnym wypadku pozostałyby niewykryte,
- dążenie do rozwijania w Grupie Kapitałowej Rainbow Tours kultury wewnątrzorganizacyjnego sygnalizowania przez pracowników nieprawidłowości i naruszeń prawa, procedur i standardów etycznych, jako wyrazu troski o dobro Spółki i spółek z Grupy Kapitałowej,
- budowanie systemu zarządzania Spółką w oparciu o przejawy społecznej odpowiedzialności biznesu, co polega na świadomym, zrównoważonym działaniu Spółki skierowanym nie tylko na zysk finansowy i aspekty ekonomiczne, ale także na uwzględnieniu potrzeb i wymagań szeroko pojętych interesów Pracowników oraz innych interesariuszy,

przyjął do stosowania w Spółce i w Grupie Kapitałowej Rainbow Tours szczegółową procedurę dotyczącą procesów tzw. Whistleblowing, tj. „Procedurę anonimowego powiadamiania o nadużyciach w Rainbow Tours S.A.”.

„Procedura anonimowego powiadamiania o nadużyciach w Rainbow Tours S.A.” określa zasady anonimowego zgłaszania przez osoby zatrudnione w Spółce lub w podmiocie zależnym Spółki na podstawie stosunku pracy, umowy cywilnoprawnej, przedsiębiorców wykonujących działalność osobiście i jednoosobowo, osoby odbywające praktyki, stażystów, a także osoby wchodzące w skład Zarządu oraz Rady Nadzorczej Spółki, wskazanemu członkowi Zarządu Spółki, a w szczególnych przypadkach – Radzie Nadzorczej, naruszeń prawa, w szczególności przepisów ustawy z dnia 29.07.2005 r. o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych, Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2017/1129 z dnia 14.06.2017 r. w sprawie prospektu, który ma być publikowany w związku z ofertą publiczną papierów wartościowych lub dopuszczeniem ich do obrotu na rynku regulowanym oraz uchylenia dyrektywy 2003/71/WE oraz procedur i standardów etycznych przyjętych do stosowania w Spółce i w Grupie Kapitałowej Rainbow Tours. Procedura jednocześnie ukierunkowana jest na zapewnienie osobom, które zgłaszają naruszenia, ochronę przed działaniami o charakterze represyjnym, dyskryminacją lub innymi rodzajami niesprawiedliwego traktowania.

Zgodnie z właściwymi postanowieniami Procedury, zgłoszenia o Nadużyciach są przekazywane do wiadomości wskazanemu członkowi Zarządu, a w szczególnych przypadkach, w tym Nadużyć dotyczących członków Zarządu – Radzie Nadzorczej. Spółka wytypowała członka Zarządu Spółki wskazanego i uprawnionego do odbierania zgłoszeń o Nadużyciach w rozumieniu Procedury.

Zgodnie z postanowieniami funkcjonującej w Grupie Kapitałowej Rainbow Tours dodatkowo w powyższym zakresie „Polityki antykorupcyjnej Grupy Kapitałowej Rainbow Tours”, w części dotyczącej zgłaszania nadużyć („Whistleblowing”) /cyt./:

„Każdego z pracowników, który dokonuje zgłoszenia o wykrytym lub domniemanym działaniu korupcyjnym lub związanych z innymi nadużyciami gospodarczymi, zapewniamy, że nie może z tego powodu zostać zwolniony z pracy, zdegradowany, zawieszony czy w jakikolwiek inny sposób dyskryminowany. Każdy pracownik, wobec którego postawione są zarzuty ma prawo się do nich odnieść i wytłumaczyć każdą wątpliwą sytuację. Innymi słowy, pracownik taki, będzie miał zapewnioną możliwość przedstawienia swojego stanowiska.

Zgłoszenia dotyczące potencjalnego lub realnego naruszenia prawa lub zasad postępowania w RAINBOW TOURS kierowane są do wyznaczonego członka Zarządu lub do Rady Nadzorczej zgodnie z właściwymi postanowieniami obowiązującej w RAINBOW TOURS i w spółkach Grupy Kapitałowej RAINBOW TOURS „Procedury anonimowego powiadamiania o nadużyciach w Rainbow Tours S.A.” (dalej jako „Procedura Whistleblowing”). Procedura Whistleblowing określa zasady anonimowego zgłaszania przez pracowników wskazanemu członkowi Zarządu, a w szczególnych przypadkach – Radzie Nadzorczej, naruszeń prawa, w szczególności przepisów ustawy z dnia 29.07.2005 r. o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych, Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2017/1129 z dnia 14.06.2017 r. w sprawie prospektu, który ma być publikowany w związku z ofertą publiczną papierów wartościowych lub dopuszczeniem ich do obrotu na rynku regulowanym oraz uchylenia dyrektywy 2003/71/WE, oraz procedur i standardów etycznych przyjętych do stosowania w RAINBOW TOURS i w Grupie Kapitałowej RAINBOW TOURS. Procedura jednocześnie ukierunkowana jest na zapewnienie pracownikom, którzy zgłaszają naruszenia, ochronę przed działaniami o charakterze represyjnym, dyskryminacją lub innymi rodzajami niesprawiedliwego traktowania.

Wyjaśnienia spraw dotyczących zgłoszonych nadużyć będą prowadzone rzetelnie, z zachowaniem szczególnej ostrożności, w sposób uniemożliwiający wyciąganie konsekwencji na podstawie chybionych lub fałszywych zgłoszeń. Prowadząc postępowanie będziemy unikać wzbudzania podejrzeń wśród osób, odnośnie których wszczęte zostało postępowanie sprawdzające, unikając przy tym zgłoszeń, które w negatywny sposób rzutować mogą na wizerunek RAINBOW TOURS lub osób z nią związanych.

Wszyscy pracownicy, w tym również członkowie zespołu pracującego nad wyjaśnieniem sprawy, powinni pamiętać, że nie należy przekazywać informacji o postępowaniu sprawdzającym osobom, w stosunku do których zostało ono wszczęte.

Wszelkie szczegółowe zasady związane z funkcjonowaniem procesów dotyczących anonimowego zgłaszania nadużyć zawarte zostały w Procedurze Whistleblowing.”

3. ZARZĄDZANIE RODZAJAMI RYZYKA ZWIĄZANYMI Z DZIAŁALNOŚCIĄ GRUPY, MAJĄCYMI WPŁYW NA ZAGADNIENIA NIEFINANSOWE

3.1. Opis zarządzania istotnymi rodzajami ryzyka związanymi z działalnością Grupy, mającymi wpływ na zagadnienia niefinansowe

RYZYKO	OPIS RYZYKA	SPOSÓB ZARZĄDZANIA
OTOCZENIE ZEWNĘTRZNE ORAZ ZDARZENIA LOSOWE		
<p>Ryzyko związane z pandemią wynikającą z rozprzestrzeniania się koronawirusa SARS-CoV-2</p>	<p>Wystąpienie w roku 2020 pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 (a w zasadzie wystąpienie pierwszych i kolejnych poważnych skutków pandemii) miało nieoczekiwany wpływ na powszechne zagrożenie i dezorganizację życia gospodarczego i społecznego na całym świecie, a zgodnie z powszechnymi ocenami, pandemia koronawirusa SARS-CoV-2 będzie miała okresowy wpływ na osłabienie światowego wzrostu gospodarczego, a być może także charakter trwalszej recesji gospodarczej i społecznej. Pandemia spowodowana koronawirusem SARS-CoV-2 uderza bezpośrednio w gospodarkę realną znacznej większości państw, powodując spadek produkcji, dezorganizację łańcuchów dostaw oraz spadek popytu zwłaszcza w sektorze usług, w tym m.in. w odniesieniu do lotniczego ruchu pasażerskiego, turystyki, branży gastronomicznej, konsumpcji dóbr kultury. Branża turystyczna (przez wielu określana, także z uwagi na jej znaczenie dla wielu gospodarek światowych, szeroko, jako gospodarka turystyczna) jest branżą i gałęzią gospodarki, która w jeden z największych stopni odczuwa negatywny wpływ pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 i jest stosunkowo mocno podatna i wrażliwa na zmiany koniunktury gospodarczej jako całości, m.in. z uwagi na to, iż turystyka stanowi dobro „drugiej potrzeby” i stosunkowo silnie reaguje na wahania popytu w gospodarce globalnej. Niebagatelne znaczenie dla określenia skutków pandemii dla branży turystycznej ma w tym wypadku również wrażliwość tej gałęzi gospodarki na niesprzyjające warunki zewnętrzne związane z szeroko rozumianym bezpieczeństwem podróznego. Wpływ pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 ma i będzie miał znaczenie dla wielu (w różnym stopniu) gałęzi działalności tworzących branżę turystyczną: hotele i pozostałe obiekty noclegowe,</p>	<p>W celu zapobieżenia negatywnym skutkom sytuacji kryzysowej związanej z rozprzestrzenianiem się koronawirusa SARS-CoV-2 na prowadzoną przez Spółkę działalność, Zarząd Spółki podjął w 2020 roku oraz podejmuje (m.in. także w miarę dostępności rozwiązań pomocowych oferowanych przez Rząd Rzeczypospolitej Polskiej), szereg działań mających na celu minimalizowanie ryzyka związanego z pandemią COVID-19, w tym m.in. poprzez wprowadzenie programu redukcji zobowiązań i kosztów stałych prowadzonej przez Spółkę działalności, tj. kosztów administracyjnych (koszty osobowe, czynsze, koszty marketingu itp.), a także poprzez wykorzystywanie pakietów pomocowych i osłonowych dla przedsiębiorców wprowadzanych sukcesywnie na mocy stosownych decyzji Rządu Rzeczypospolitej Polskiej w ramach tzw. Tarczy Antykryzysowej (na podstawie kolejnych nowelizacji ustawy z dnia 02.03.2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych oraz ustaw i rozporządzeń towarzyszących), a także w ramach tzw. Tarczy Finansowej dla Dużych Spółek, realizowanej w ramach działalności Polskiego Funduszu Rozwoju.</p> <p>Ponadto, Zarząd Spółki mając na uwadze zamiar poprawy perspektyw osiąganych wyników finansowych i stabilności działania w roku 2021 podejmuje lub wcześniej podjął działania mające na celu korektę modelu zakresu lub charakteru świadczonych usług, m.in. poprzez:</p> <ul style="list-style-type: none"> – przyspieszenie (w stosunku do zwyczajowych terminów stosowanych w okresach przed wystąpieniem pandemii) sprzedaży przyszłych ofert z wyprzedzeniem; – rozszerzenie oferty touroperatorskiej o wczasy w Polsce w ramach unikalnego programu „Odkrywaj Polskę na nowo”; – wzbogacenie i rozszerzenie oferty Lato 2021 o tzw. kierunki egzotyczne (Dominikana, Meksyk, Bali, Zanzibar, Kenia, Mauritius – z lotem bezpośrednim samolotem Dreamliner), które w dotychczasowym modelu sprzedażowym

RYZYKO	OPIS RYZYKA	SPOSÓB ZARZĄDZANIA
	<p>restauracje itd., transport (kolejowy, lotniczy, morski, autokarowy), działalność touroperatorów i działalność około tourooperatorska (agenci itp.), wynajem nieruchomości na własny rachunek.</p> <p>Wpływ pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 na działalność Grupy (zwłaszcza na działalność Spółki dominującej) i osiągnięte wyniki ma i będzie miał znaczenie również w obszarze zagadnień niefinansowych, a to np. w zakresie ograniczenia, choćby tymczasowo, realizacji przez Spółkę dominującą projektów społecznych, projektów w zakresie szeroko rozumianych spraw pracowniczych (np. ograniczenie liczby szkoleń); w następstwie sytuacji związanej z pandemią koronawirusa SARS-CoV-2 zanotowano w Spółce dominującej nieznaczny spadek zatrudnienia dla roku 2020 w relacji do roku 2019 (np. w związku z „zamknięciem” lub ograniczeniem wyjazdów do niektórych destynacji objętych ofertą produktową Grupy ograniczono w 2020 roku ilość pracowników zatrudnianych sezonowo w destynacjach).</p> <p>Na dzień sporządzenia niniejszego sprawozdania Zarząd Spółki ocenia, iż wystąpienie pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 ma i będzie miało wpływ na wyniki i działalność prowadzoną w ramach Grupy Kapitałowej Rainbow Tours w roku obrotowym 2021, przy czym skala tego wpływu będzie uzależniona od wystąpienia różnych scenariuszy rozwoju i czasokresu trwania przedmiotowej sytuacji kryzysowej na rynkach turystycznych na świecie. Z uwagi na fakt, że działalność Emitenta i Grupy (działalność organizatorów turystyki; działalność hotelowa) związana jest m.in. z przemieszczaniem się, tym samym wpływ na wyniki i działalność Grupy będą miały wszelkie ograniczenia i restrykcje związane z podróżami, spowodowane rozprzestrzenianiem się koronawirusa SARS-CoV-2 oraz zachorowań na COVID-19, a w tym m.in.: wytyczne i ograniczenia organów i instytucji państwowych mające na celu ograniczenie rozprzestrzeniania się koronawirusa SARS-CoV-2, w tym m.in. wprowadzane przez państwo polskie i</p>	<p>oferowane były głównie w okresie tzw. sezonów zimowych;</p> <ul style="list-style-type: none"> – wzbogacenie oferty o rozwiązania mające na celu zapewnienie komfortu, bezpieczeństwa klientów (pokrywanie kosztów wykonania testów na zakażenie koronawirusem SARS-CoV-2 do określonej kwoty, organizacja i szczegółowa informacja o zasadach i obowiązkach związanych z wykonywaniem testów w poszczególnych destynacjach; wzbogacone rozwiązania w zakresie ubezpieczenia podróznego) oraz elastyczności dotyczącej możliwości zmiany rezerwacji (do 1 tygodnia przed wyjazdem możliwość darmowej zmiany rezerwacji, a także bezpośrednio przed wyjazdem w przypadku uzyskania pozytywnego testu). <p>Zarząd Spółki dominującej w Grupie Kapitałowej jest gotowy na szereg możliwych scenariuszy dalszego rozwoju sytuacji wynikającej z ograniczeń w podróżowaniu, na bieżąco monitoruje rozwój sytuacji związanej ze skutkami rozprzestrzeniania się koronawirusa SARS-CoV-2 i wpływ pandemii na działalność Grupy Kapitałowej Rainbow Tours, w tym opracowując scenariusze potencjalnych efektów utrzymywania się pandemii spowodowanej koronawirusem SARS-CoV-2 na działalność Spółki i Grupy Kapitałowej w różnych czasokresach.</p> <p>Wartym zaznaczenia jest też fakt, iż Grupa dysponuje stosunkowo wysokimi środkami finansowymi (w tym uzyskanym w 2018 roku kredytem z Banku Gospodarstwa Krajowego w wysokości 15,5 mln euro), co umożliwi zakup i budowę hoteli w Grecji, także we współpracy z pasywnym partnerem zewnętrznym (pozyskanie przez Grupę Kapitałową w lutym 2019 roku pasywnego inwestora dla realizacji inwestycji związanych z rozwojem działalności w hotelach własnych lub zarządzanych na zasadzie wynajmu długoterminowego, tj. Fundusz Ekspansji Zagranicznej FIZ Aktywów Niepublicznych, Grupa PFR).</p>

RYZYKO	OPIS RYZYKA	SPOSÓB ZARZĄDZANIA
	państwa docelowych destynacji wyjazdowych objętych ofertą Grupy ograniczenia w ruchu lotniczym, wytyczne związane z obowiązkowymi okresami kwarantanny lub obowiązkami testowania w zakresie zakażenia wirusem SARS-CoV-2.	
Ryzyko związane z sezonowością sprzedaży	Specyfiką branży turystycznej jest sezonowość sprzedaży, z czego największy popyt przypada na drugi i trzeci kwartał roku kalendarzowego. Przy niższym popycie w pozostałych okresach rośnie ryzyko niezapełnienia samolotów, z czym mogą się wiązać potencjalne straty, jak również niesprzedanie zakontraktowanych miejsc hotelowych czy niemożność potwierdzenia grup z powodu braku minimalnej liczby uczestników.	Grupa Kapitałowa Rainbow Tours co roku wprowadza do oferty nowe kierunki, a w obrębie danych kierunków również różne obszary w taki sposób, aby oferta była możliwie jak najbardziej zdywersyfikowana. Stale wzrasta również liczba atrakcyjnych ofert w tzw. niższym sezonie (I i IV kwartał), głównie na bazie bardzo popularnych lotów czarterowych. Firma niweluje ryzyko niezapełnienia samolotów również poprzez oferowanie miejsc w wycarterowanych samolotach do sprzedaży przez inne podmioty czy poprzez oferowanie klientom samych biletów, bez powiązania z innymi usługami. Spółka dominująca wprowadza również sprzedaż ofert dla poszczególnych sezonów turystycznych z dużym wyprzedzeniem; ze względu na wyjątkową sytuację związaną z pandemią COVID-19 Spółka rozpoczął przedsprzedaż oferty wczasów na Lato 2021 już w maju 2020 roku; sprzedaż oferty Egzotyka 2021/2022 również rozpoczęta została wcześniej, już w styczniu 2021 roku; po raz pierwszy, już od momentu rozpoczęcia przedsprzedaży, rezerwować można również bliskie, ciepłe kierunki takie jak: Egipt, Wyspy Kanaryjskie oraz Maroko. Spółka wprowadziła też unikalny koncept wczasów w Polsce w ramach programu „Odkryj Polskę na nowo!”.
Ryzyko związane z czynnikiem pogodowym, z występowaniem katastrof naturalnych i zagrożeń terrorystycznych	Z uwagi na prowadzoną na skalę globalną działalność wpływ na nią mogą mieć nieprzewidziane czynniki pogodowe, katastrofy naturalne czy niedające się przewidzieć akty terrorystyczne. Stanowi to zagrożenie dla realizacji wyjazdów, a w najgorszym razie zagrożenie utraty życia lub zdrowia uczestników, rezydentów i pilotów. Zjawiska przyrodnicze można podzielić na dwie kategorie: takie o dużym ryzyku (np. erupcje wulkanów), jeśli w wyniku takiego zdarzenia nastąpi paraliż ruchu lotniczego nad określonym obszarem, oraz o małym ryzyku – zdarzenia pogodowe i przyrodnicze o ograniczonej skali oddziaływania (dany kraj czy nawet tylko dany region) – powodzie / pożary / trzęsienia ziemi itp. Działania wojenne i akty terroru to sytuacje, w których zdarzenia militarne i polityczne ograniczają lub uniemożliwiają wyjazdy turystyczne.	Dywersyfikacja oferty pozwala niwelować ryzyko w przypadku lokalnego kryzysu czy lokalnej katastrofy naturalnej. W zależności od powagi sytuacji firma ogranicza lub zupełnie zawiesza wykonywanie lotów czarterowych, co wiąże się z poniesieniem kosztów ponadplanowego powrotu klientów z destynacji turystycznych do Polski. Aczkolwiek ze względu na bardzo szerokie portfolio produktowe stosunkowo łatwo jest zastąpić ryzykowną destynację inną w podobnej cenie. W takim przypadku nie jest odczuwany spadek przychodów, bowiem klienci z reguły wybierają zastępcze oferty z innych kierunków. Dodatkowo baczne śledzenie sytuacji międzynarodowej, a także ostrzeżeń wydawanych przez władze, w tym MSZ, pozwala zmniejszać ryzyko, a w przypadku zwiększenia ryzyka w porę wycofać dany kierunek w oferty.

RYZIKO	OPIS RYZYKA	SPOSÓB ZARZĄDZANIA
Ryzyko związane ze wzrostem cen ropy naftowej	Grupa Kapitałowa Rainbow Tours w dużej mierze realizuje wyjazdy w oparciu o przeloty samolotami i przejazdy autobusami. Nagły lokalny wzrost cen ropy naftowej może w znaczący sposób utrudnić rentowną realizację imprezy, a w perspektywie długofalowej, przy wzroście cen na rynkach światowych, może się przełożyć na wzrost cen wycieczek.	Odpowiednie zapisy w umowach pozwalają niwelować koszty wycieczek w przypadku nagłego podniesienia cen na rynku lokalnym. Grupa tylko w niewielkim stopniu narażona jest na wahania cen paliwa. Standardowa umowa czarterowa sformułowana jest tak, że linia lotnicza, wystawiając faktury za bieżące rejsy, stosuje średnią cenę paliwa sprzed dwóch miesięcy. Spółka stosuje także bufor kalkulacyjny, standardowo zakładając kurs paliwa wyższy od ceny rynkowej obowiązującej w danym momencie.
Ryzyko związane z kursami walut	Grupa rozlicza koszty wyjazdów zagranicznych głównie w walucie obcej (euro lub dolar amerykański), sprzedaje je jednak polskim klientom w walucie krajowej. W przypadku niekorzystnych zmian kursowych rośnie ryzyko nierentowności wyjazdu.	Grupa prowadzi politykę zabezpieczenia przyszłych transakcji walutowych transakcjami typu forward oraz korytarzami opcyjnymi.
PRACOWNICY		
Ryzyko związane z brakiem wysoko wykwalifikowanego i wyspecjalizowanego personelu, w tym również w destynacjach	Niewielka liczba uczelni kształcących wysoko wykwalifikowany personel obsługi ruchu turystycznego w kraju rodzi ryzyko braku takowego personelu. Ryzyko to wzrosło po uwolnieniu zawodu pilota wycieczek i wycofaniu konieczności odbycia kursu i zdania państwowego egzaminu przewodnika i pilota wycieczek. Ryzyko wiąże się również z umiejscowieniem siedziby firmy w Łodzi, poza głównym rynkiem pracy, jakim w Polsce jest Warszawa.	Grupa Kapitałowa Rainbow Tours poprzez Akademię Rainbow kształci przyszły personel branży turystycznej, przekazując absolwentom praktyczną wiedzę, mając od podstaw wpływ na kształtowanie dobrych nawyków w przyszłej pracy. Akademia Rainbow prowadzi kursy zawodowe, w tym kursy pilotów, rezydentów i animatorów czasu wolnego. Zajmuje się również rekrutacją i szkoleniem personelu destynacyjnego. Dodatkowo Grupa, poprzez Akademię Rainbow, angażuje się w projekt tzw. klas patronackich. Istnienie klas pozwala wspierać szkolnictwo zawodowe oraz kształcić potencjalne przyszłe kadry spółek Grupy.
Ryzyko związane z utratą wykwalifikowanego personelu	Konkurencyjny rynek pracy nastawiony na pracownika powoduje zwiększone ryzyko utraty wysoko wykwalifikowanego personelu, co może rodzić dalsze problemy z zapewnieniem ciągłości wysokiej jakości pracy na danym stanowisku.	Grupa Kapitałowa Rainbow Tours zapewnia pracownikom jasne zasady awansów, a także motywuje pracowników, stwarzając przyjazne i komfortowe warunki pracy oraz możliwości rozwoju.
Ryzyko związane z różnicami kulturowymi	Przy prowadzeniu działalności na skalę globalną duże ryzyko wiąże się z niewystarczającą znajomością miejscowej kultury przez pracowników lokalnych w Polsce, czy pilota lub rezydenta na miejscu.	Grupa zatrudnia wykwalifikowanych specjalistów, niejednokrotnie podróżników, którzy doświadczenie zdobywają, uczestnicząc w licznych wyjazdach i wewnętrznie organizowanych szkoleniach tzw. „study tour”.
Ryzyko utraty kontroli nad jakością obsługi i realizacją usług na miejscu	Finalna realizacja wyjazdu uzależniona jest w dużej mierze od pracowników na miejscu, w tym przewodników, rezydentów, pilotów, kierowców, w końcu również kontrahentów. Przy znacznym oddaleniu geograficznym i braku ciągłego nadzoru i kontroli może wystąpić ryzyko różnicy między oferowaną klientowi przy zakupie usługą a realizacją jej na miejscu.	Grupa dba o to, aby piloci, przewodnicy, rezydenci reprezentowali wysoki standard pracy, nieustannie szkoli ich, podnosząc kwalifikacje, m.in. w Akademii Rainbow. Bardzo ostrożnie też wybiera kontrahentów, którzy odpowiadają za finalną realizację usługi. Prowadzi również regularny monitoring swoich usług.

RYZYKO	OPIS RYZYKA	SPOSÓB ZARZĄDZANIA
Ryzyko związane z dyskryminacją i ewentualnymi nadużyciami oraz z potencjalnym łamaniem praw pracowniczych i praw człowieka	Ogłoszenia rekrutacyjne zawierające treści potencjalnie dyskryminujące określone grupy bądź takie praktyki podczas rekrutacji mogą rodzić ryzyko pozwów i skarg.	Zgodnie z zapisami obowiązującego w Spółce regulaminu pracy, a także załącznikami mówiącymi o równym traktowaniu i zakazie mobbingu Spółka wdraża działania mające na celu eliminację wszelkich form dyskryminacji zarówno na etapie rekrutacji, jak i podczas pełnienia obowiązków przez pracowników. Analogiczne zapisy zawarte zostały w politykach praw człowieka i różnorodności Grupy.
Ryzyko związane z niewłaściwą obsługą klienta, niedoinformowaniem klienta, ewentualnym wprowadzeniem go w błąd	Spółka prowadzi sprzedaż poprzez sieć własnych salonów, jak również poprzez sieć salonów agencyjnych. Pracownicy agencji prowadzą sprzedaż ofert licznych touroperatorów, mogą więc niewystarczającą wiedzą wprowadzić klientów w błąd.	Grupa prowadzi regularne szkolenia pracowników dotyczące zasad obsługi klienta, jak również samej oferty, tak aby każdy pracownik, który ma bezpośredni kontakt z klientem, znał ofertę i zasady sprzedaży. Grupa prowadzi również szkolenia dla agentów, przekazuje im niezbędne materiały umożliwiające lepszą i efektywniejszą sprzedaż oferty.
Ryzyko związane z awarią systemów rezerwacyjnych, włamaniem internetowym	Grupa umożliwia klientom rezerwację wyjazdów przez internet, a sprzedawcom w salonach poprzez system rezerwacyjny. Stwarza to potencjalne ryzyko włamania do systemu, uszkodzenia go, co może skutkować utratą danych i brakiem możliwości prowadzenia sprzedaży.	Grupa stosuje odpowiednie systemy zabezpieczające, zatrudnia również personel odpowiedzialny za właściwe działanie systemów komputerowych, obsługi strony i systemów rezerwacyjnych.
Ryzyko związane z nadużyciami ze strony agentów czy franczyzobiorców	Poza siecią własnych salonów sprzedaż prowadzą również agenci. Istnieje możliwość nadużycia ze strony agenta, co może rodzić ryzyko strat nie tylko finansowych, ale również wizerunkowych.	Spółka prowadzi uważną weryfikację agentów, sprawdzając zasady ich działania i nadzorując sprzedaż.
KLIENCI		
Ryzyko związane z sytuacjami awaryjnymi i czarnym PR w ich następstwie, z brakiem odpowiednio szybkiej reakcji na sytuację awaryjną	Gdy klienci realizują podróże po całym świecie, istnieje ryzyko wystąpienia nieoczekiwanych problemów, takich jak odwołanie, spóźnienie samolotu, awaria środka transportu czy innych. W obecnych czasach klienci często zamiast z tourooperatorem kontaktują się z mediami, co w przypadku mediów społecznościowych może szybko przerodzić się w kryzys, a w dalszej perspektywie wiązać się może ze stratą wizerunkową.	Grupa Kapitałowa Rainbow Tours na bieżąco monitoruje przebieg swoich wycieczek, umożliwiając pilotom i rezydentom kontakt z osobami odpowiedzialnymi i mogącymi zaradzić w danej sytuacji 24 godziny na dobę. Piloci, przewodnicy i rezydenci znają również procedury działania w sytuacjach awaryjnych. Spółka zawsze stara się możliwie jak najszybciej zaradzić problemom w sytuacji awaryjnej, nie dopuszczając do rozszerzenia się kryzysu. Robi to między innymi poprzez stały monitoring mediów społecznościowych.
Ryzyko związane z brakiem zrozumienia oferty czy niewłaściwym wyborem oferty	Istnieje ryzyko, że przy zbyt skomplikowanych zapisach umowy klient podejmie decyzję, nie rozumiejąc zapisów umowy. Istnieje również ryzyko, że przy nieodpowiedniej obsłudze klient wybierze ofertę niedostosowaną do swoich możliwości, np. ruchowych.	Grupa w jasny i zrozumiały sposób przedstawia swoją ofertę, umożliwiając klientom w pełni zapoznanie się z jej zapisami. Grupa nie stosuje w swoich umowach klauzul niedozwolonych. W związku z sytuacją związaną z pandemią koronawirusa SARS-CoV-2 i związaną z tym potencjalną, wtórną niemożliwością realizacji oferty lub utrudnieniem w jej realizacji, Zarząd Spółki dominującej podjął działania mające na celu korektę modelu zakresu lub charakteru świadczonych usług, m.in. poprzez wprowadzenie rozwiązań mających na celu zapewnienie elastyczności dotyczącej możliwości zmiany rezerwacji (do 1 tygodnia przed

RYZYKO	OPIS RYZYKA	SPOSÓB ZARZĄDZANIA
		wyjazdem możliwość darmowej zmiany rezerwacji, a także bezpośrednio przed wyjazdem w przypadku uzyskania pozytywnego testu na zakażenie koronawirusem SARS-CoV-2); dodatkowo oferta Spółki dominującej została wzbogacona o rozwiązania mające na celu zapewnienie komfortu i bezpieczeństwa klientów (pokrywanie kosztów wykonania testów na zakażenie koronawirusem SARS-CoV-2 do określonej kwoty, organizacja i szczegółowa informacja o zasadach i obowiązkach związanych z wykonywaniem testów w poszczególnych destynacjach; wzbogacone rozwiązania w zakresie ubezpieczenia podróznego)
Ryzyko związane z różnicami kulturowymi i przestrzeganiem lokalnego prawa/zwyczajów, a także potencjalnymi zagrożeniami dla środowiska	Istnieje ryzyko, że podczas realizacji wycieczek klienci nie będą stosować lokalnego prawa czy zwyczajów, stwarzając ryzyko nie tylko dla siebie, ale i dla Grupy Kapitałowej Rainbow Tours. Świadomie lub w następstwie nieświadomego ryzyka mogą również działać na szkodę środowiska naturalnego.	Grupa Kapitałowa Rainbow Tours dostarcza klientom informacji o zasadach postępowania i ważnych przepisach prawnych w danym kraju, dba również, aby takowe znali piloci, przewodnicy, rezydenci, którzy działają w imieniu firmy. Klienci są również informowani o zakazie przywożenia pamiątek pochodzących z roślin lub zwierząt będących pod ochroną (konwencja CITES).
Ryzyko związane z wyciekiem danych klientów i niewłaściwą polityką zarządzania danymi klientów	Istnieje ryzyko wycieku danych, niewłaściwego sposobu zarządzania danymi klientów również po stronie lokalnych kontrahentów.	Grupa przestrzega przepisów prawa dotyczących ochrony danych, przetwarza je zgodnie z prawem, uczula również swoich kontrahentów na zasady odpowiedzialnego przetwarzania danych.
Ryzyko związane z utratą klienta w sytuacji, gdy ten składa reklamację	W przypadku, gdy klient składa reklamację, może się zdarzyć, że nieodpowiednia reakcja na nią, utrudnianie złożenia reklamacji czy brak empatii przy jej rozpatrywaniu będą skutkować nie tylko eskalacją konfliktu, ale również utratą klienta, który niezadowolony zniechęci inne osoby do korzystania z usług firmy.	Grupa umożliwia klientom złożenie reklamacji na każdym etapie. Rozpatruje je możliwie jak najszybciej i jak najdokładniej analizuje okoliczności reklamowanych zdarzeń. Grupa zawsze stara się znaleźć polubowne rozwiązanie.
KORUPCJA I NADUŻYCIA		
Ryzyko związane z próbami wpłynięcia na wybór kontrahenta lub poszczególnych usług poprzez próbę przekupstwa	Występowanie korupcji i nadużyć może doprowadzić do utraty zaufania pracowników, kontrahentów, ale też klientów.	Grupa zapewnia mechanizmy zapobiegające nadużyciom oraz korupcji, stosuje metodę „zero tolerancji dla korupcji”. Obszary zagrożeń są zdefiniowane i opisane w polityce antykorupcyjnej. Dotyczą one zakupów, kontraktowania hoteli, czarterów oraz wydatków pracowników destynacyjnych. Ponadto, w Grupie Kapitałowej obowiązuje stosowna „Procedura anonimowego powiadomienia o nadużyciach w Rainbow Tours S.A.”, która określa zasady anonimowego zgłaszania (tzw. „Whistleblowing”) przez osoby zatrudnione w Spółce lub w podmiotach zależnych Spółki na podstawie stosunku pracy, umowy cywilnoprawnej, przedsiębiorców wykonujących działalność osobiście i jednoosobowo, osoby odbywające praktyki, stażystów, a także osoby wchodzące w skład Zarządu oraz Rady Nadzorczej Spółki, wskazanemu członkowi Zarządu Spółki, a w

RYZYKO	OPIS RYZYKA	SPOSÓB ZARZĄDZANIA
		szczególnych przypadkach – Radzie Nadzorczej, naruszeń prawa, w szczególności przepisów ustawy o ofercie publicznej, Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2017/1129 z dnia 14.06.2017 r. w sprawie prospektu, który ma być publikowany w związku z ofertą publiczną papierów wartościowych lub dopuszczeniem ich do obrotu na rynku regulowanym oraz uchylecia dyrektywy 2003/71/WE, oraz procedur i standardów etycznych przyjętych do stosowania w Spółce i w Grupie Kapitałowej Rainbow Tours. Procedura jednocześnie ukierunkowana jest na zapewnienie osobom, które zgłaszają naruszenia, ochronę przed działaniami o charakterze represyjnym, dyskryminacją lub innymi rodzajami niesprawiedliwego traktowania.
OCHRONA ŚRODOWISKA I DZIAŁANIA SPOŁECZNE		
Ryzyko związane z wyborem niewłaściwego partnera działań społecznych	W przypadku angażowania się poprzez działania społeczne czy darowizny w ryzykowne lub kontrowersyjne projekty istnieje ryzyko utraty wizerunku, podobnie w przypadku wyboru niewłaściwego partnera. Przy niewystarczająco dobrym przygotowaniu istnieje ryzyko pogorszenia sytuacji beneficjenta pomocy zamiast jej poprawy.	Kluczowym działaniem Grupy Kapitałowej Rainbow Tours jest odpowiednie sprawdzenie partnerów pomocy, śledzenie dobrych praktyk przyjętych przez branżę, a także skupienie się na działaniach lokalnych, gdzie nadzór może być częstszy i bardziej szczegółowy, podobnie jak większa jest świadomość potrzeb beneficjentów pomocy. Przy długoletnich programach pomocowych realizowanych we współpracy z danym, jednym partnerem Grupa w umowach (darowizny) stosuje mechanizm (i stosowne zapisy kontraktowe) desygnowania kolejnych transz środków pomocowych dopiero po realizacji założeń przewidzianych dla wcześniejszego etapu projektu pomocowego.
Ryzyko środowiskowe związane z działalnością hotelu w Grecji	W przypadku funkcjonowania hotelu w Grecji istnieje ryzyko negatywnego oddziaływania na środowisko naturalne i ewentualnych kar z tym związanych	Grupa w ramach rozbudowy i zarządzania bazą hotelową w Grecji stosuje szereg rozwiązań proekologicznych, kontrolując ściśle zużycie zasobów i swój wpływ na środowisko naturalne. Całość została opisana w rozdziale 2.3.5
Ryzyko związane ze szkodliwym dla środowiska działaniem turystów	Brak wiedzy i wrażliwości na dobrostan zwierząt i sytuację środowiska naturalnego u pracowników może skutkować oferowaniem jako atrakcji miejsc i aktywności zagrażających przyrodzie lub zwierzętom.	Zatrudnianie wykwalifikowanych pracowników posiadających dużą świadomość w zakresie odpowiedzialnej turystyki, a także ciągle zwiększanie tej świadomości, również wśród turystów, np. poprzez informacje na stronie internetowej (w przygotowaniu jest dedykowana strona internetowa dotycząca odpowiedzialnej turystyki), pozwala niwelować to ryzyko.
Ryzyko związane z potencjalnym łamaniem praw człowieka czy nadużyciami w relacjach ze społecznościami lokalnymi	Podczas realizacji wycieczek istnieje ryzyko nadużyć w zakresie praw człowieka, np. poprzez zatrudnianie dzieci przez kontrahenta lub oferowanie atrakcji, przy których zatrudnia się dzieci. W krajach o nieugruntowanej tradycji poszanowania praw człowieka istnieje również ryzyko konfliktu ze społecznością lokalną, np. poprzez wykorzystywanie członków lokalnej	Poszczególne atrakcje są na bieżąco weryfikowane pod tym kątem przez pracowników (w szczególności pracowników Działu Produktu), a kontrahenci informowani są o właściwych procedurach i oczekiwaniach Grupy, aby unikać sytuacji ryzykownych i nieustanne zwiększając zakres ochrony praw człowieka. Każdy ewentualny zgłoszony przypadek nadużyć w tym zakresie będzie poddany szczegółowej analizie.

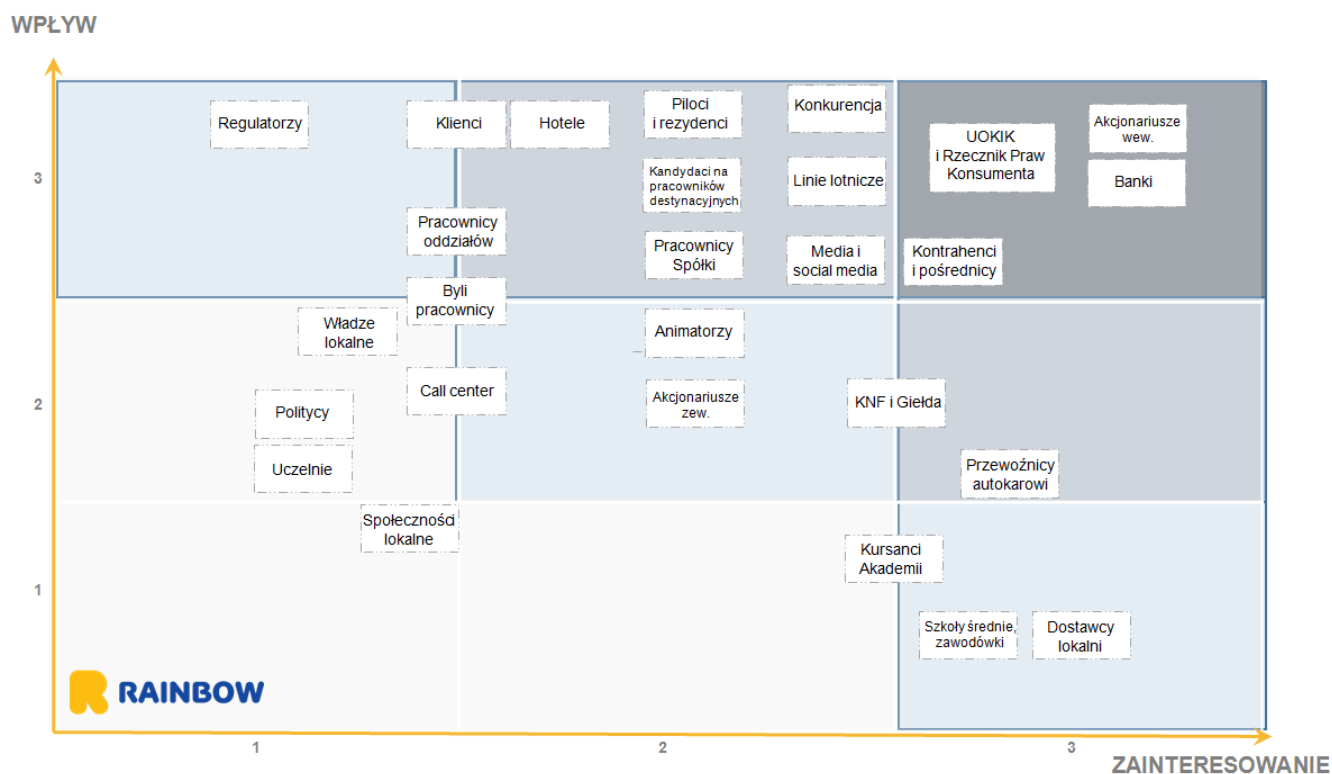
RYZYKO	OPIS RYZYKA	SPOSÓB ZARZĄDZANIA
	społeczności przez władze w charakterze atrakcji turystycznej.	

3.2. Opis zarządzania relacjami z poszczególnymi grupami interesariuszy

Interesariusze to grupy lub jednostki, na które Grupa Kapitałowa Rainbow Tours bezpośrednio lub pośrednio oddziałuje i które mają wpływ na jego działalność.

W swoich działaniach Grupa Kapitałowa Rainbow Tours wchodzi w relacje z różnymi jednostkami, podmiotami i organizacjami. Analiza interesariuszy dokonana przez kadrę menedżerską z udziałem Zarządu podczas warsztatów strategicznych pozwoliła zidentyfikować grupy, osoby czy instytucje, na które Grupa wpływa, lub te, które na nią wpływają. Uwzględniono w niej zarówno kontekst wewnętrzny, jak i zewnętrzny – wzięto pod uwagę wszystkich, którzy są nawet w niebezpośredni sposób związani z Grupą lub też mogą być zainteresowani działaniami Grupy.

Mapa interesariuszy Grupy Kapitałowej Rainbow Tours:



Relacje z grupami interesariuszy zdefiniowanymi w prawym górnym rogu są kluczowe dla działalności biznesowej Grupy Kapitałowej Rainbow Tours oraz jej społecznej odpowiedzialności. Są to interesariusze o wysokim wpływie na biznes, jak i wysokim zainteresowaniu firmą. Zarazem odnoszą się oni do głównego obszaru działalności firmy i na nich skupione są jej działania. Relacjami z interesariuszami o wysokim poziomie wpływu (o wyniku 3) Grupa zarządza, dążąc do ich zaangażowania bądź śledzenia ich zachowań i oczekiwań, gdyż są oni niezbędni do rozwoju biznesu. Natomiast z interesariuszami, którzy wyrażają duże zainteresowanie, Grupa komunikuje się w zależności od aktualnych priorytetów i potrzeb.

4. ZASADY, NA PODSTAWIE KTÓRYCH SPORZĄDZONO SKONSOLIDOWANE SPRAWOZDANIE NA TEMAT INFORMACJI NIEFINANSOWYCH

Na potrzeby opracowania niniejszego „Sprawozdania na temat informacji niefinansowych Rainbow Tours S.A. oraz Grupy Kapitałowej Rainbow Tours za 2020 rok” Grupa Kapitałowa dokonała analizy wewnętrznej realizowanych działań, posiadanych polityk i procedur należytej staranności. Analizy wewnętrzne zostały wykonane m.in. na podstawie międzynarodowego standardu Global Reporting Initiative (GRI) wersja G4. W rezultacie, zgodnie z art. 49b ust. 8 Ustawy o rachunkowości stosowanego również odpowiednio do Sprawozdania na poziomie skonsolidowanym na podstawie art. 55 ust. 2b Ustawy o rachunkowości, dokonano wyboru własnych zasad bazujących na aspektach niefinansowych w zakresie, w jakim są one niezbędne do oceny rozwoju, wyników i sytuacji Grupy.

Równocześnie jednak, niniejsze Sprawozdanie nie może być traktowane jako opracowane zgodnie („in accordance”) z Global Reporting Initiative (GRI) wersja GRI Standards.

Poniżej Grupa prezentuje kluczowe, wybrane wskaźniki niefinansowe, wg. GRI, wraz z informacją, w którym miejscu Sprawozdania dany wskaźnik został opisany oraz czy został zaraportowany w całości czy częściowo.

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Zakres raportowania	Miejsce w Sprawozdaniu / komentarz
Profil organizacyjny			
102-1	Nazwa organizacji	W całości	Grupa Kapitałowa Rainbow Tours
102-2	Działania, marki, produkty i usługi	Częściowo	Punkt 1.1.1. Podstawowa działalność oraz 1.1.3. Opis produktów i usług
102-3	Lokalizacja siedziby głównej organizacji	W całości	90-361 Łódź, ul. Piotrkowska 270
102-4	Rozmieszczenie krajów, w których działa organizacja	W całości	Punkt 1.1.1. Podstawowa działalność, 1.1.2. Organizacja i struktura oraz 1.1.3. Opis produktów i usług
102-5	Charakter własności oraz forma prawna	Częściowo	Punkt 1.1.2. Organizacja i struktura
102-6	Rynki obsługiwane przez organizację	Częściowo	Punkt 1.1.1. Podstawowa działalność, 1.1.2. Organizacja i struktura oraz 1.1.3. Opis produktów i usług
102-7	Skala organizacji	Częściowo	Punkt 1.1.1. Podstawowa działalność, 1.1.2. Organizacja i struktura oraz 1.1.3. Opis produktów i usług i 1.1.4. Opis branży i rynków, na których działa Grupa
102-9	Opis łańcucha dostaw organizacji	W całości	Punkt 1.3. Łańcuch wartości
102-10	Istotne zmiany w organizacji i jej łańcuchu dostaw	W całości	Punkt 1.4 Pozostałe informacje
102-12	Zewnętrzne inicjatywy	Częściowo	Punkt 2.1 Ogólne założenia działalności Grupy w obszarze zrównoważonego rozwoju, Punkt 2.3.1. Zagadnienia społeczne
102-13	Członkostwo w stowarzyszeniach	Częściowo	Punkt 2.1 Ogólne założenia działalności Grupy w obszarze zrównoważonego rozwoju
Strategia			
102-15	Opis kluczowych wpływów, ryzyk i szans	Częściowo	Punkt 3. Zarządzanie rodzajami ryzyka związanymi z działalnością Grupy, mającymi wpływ na zagadnienia niefinansowe
102-16	Wartości, zasady, standardy i normy zachowania	Częściowo	Punkt 2.1 Ogólne założenia działalności Grupy w obszarze zrównoważonego rozwoju oraz Punkt 2.3. Szczegółowy opis polityk, procedur należytej staranności oraz rezultatów ich stosowania

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Zakres raportowania	Miejsce w Sprawozdaniu / komentarz
Etyka i uczciwość			
102-17	Mechanizmy w zakresie naruszeń zasad etycznych i prawa	Częściowo	Punkt 2.3.3. Poszanowanie praw człowieka oraz Punkt 2.3.6. Przeciwdziałanie korupcji
418-1	Uzasadnione skargi dotyczących naruszenia prywatności klienta i utraty danych klientów	W całości	Punkt 2.3.3. Poszanowanie praw człowieka
419-1	Istotne kary oraz sankcje pozafinansowe z tytułu niezgodności z prawem i regulacjami	W całości	W 2020 r. nie odnotowano takich przypadków
Ład organizacyjny			
102-18	Struktura organu zarządzającego organizacji	Częściowo	Punkt 1.1.2. Organizacja i struktura
102-19	Proces delegowania władzy w zakresie kwestii ekonomicznych, środowiskowych i społecznych przez najwyższy organ zarządzający w ręce wyższej kadry zarządzającej i innych pracowników	W całości	Delegowanie władzy w zakresie kwestii ekonomicznych, środowiskowych i społecznych przez organ zarządzający w ręce wyższej kadry zarządzającej i innych pracowników nie jest sformalizowany i następuje w ramach bieżących (w normalnym toku działalności) czynności zarządczych członków Zarządu (delegowanie do podległych pracowników i/lub kierowników podległych jednostek organizacyjnych (w ramach podziału kompetencji członków Zarządu odpowiedzialnych za wyodrębnione obszary działalności)
102-20	Odpowiedzialność kierownictwa za kwestie ekonomiczne, środowiskowe i społeczne	Częściowo	Odpowiedzialność w zakresie kwestii ekonomicznych, społecznych, praw człowieka, pracowniczych, różnorodności, środowiska naturalnego oraz przeciwdziałania korupcji leży w gestii Zarządu Spółki dominującej w Grupie Kapitałowej, działającego jednakże przez dedykowane jednostki organizacyjne, przy czym: <ol style="list-style-type: none"> 1) w Spółce dominującej wyodrębniono stanowisko Dyrektora Finansowego (stanowisko jednoosobowe; podległość wobec Zarządu Spółki), do kompetencji którego delegowano część zagadnień ekonomicznych; 2) w odniesieniu do części spraw dotyczących kwestii pracowniczych dedykowano, w zakresie bieżącego zarządzania i obsługi, do wyodrębnionej jednostki organizacyjnej Spółki (Dział Kadr), 3) każdorazowo, dla realizacji projektów związanych z zaangażowaniem społecznym Spółki, wyznaczana jest dedykowana osoba lub osoby odpowiedzialne, działający we współpracy z wytypowanymi osobami z adekwatnych jednostek organizacyjnych, np. Działu Marketingu
102-31	Przeгляд kwestii ekonomicznych, środowiskowych i społecznych w organizacji		Przeгляд wpływu ekonomicznego, środowiskowego, społecznego, ryzyk oraz szans Grupy nie jest dokonywany w sposób sformalizowany; przeglądy takie dokonywane są w sposób ciągły i na bieżąco, w toku prowadzonej działalności gospodarczej

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Zakres raportowania	Miejsce w Sprawozdaniu / komentarz
Zaangażowanie interesariuszy			
102-40	Lista grup interesariuszy	W całości	Punkt 3.2. Opis zarządzania relacjami z poszczególnymi grupami interesariuszy
102-42	Identyfikacja i selekcja interesariuszy	Częściowo	Punkt 3.2. Opis zarządzania relacjami z poszczególnymi grupami interesariuszy
102-43	Podejście organizacji do angażowania interesariuszy	W całości	Punkt 3.2. Opis zarządzania relacjami z poszczególnymi grupami interesariuszy
Sposób przygotowania raportu			
102-45	Podmioty uwzględnione w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym	W całości	Punkt 1.1.2. Organizacja i struktura
102-46	Proces definiowania treści raportu i granic aspektów	W całości	Zakres treści i granic aspektów w raporcie został sporządzony w wyniku warsztatu strategicznego z kluczowymi managerami oraz podczas pogłębionych wywiadów, co zostało przeprowadzone w I kwartale 2018 roku, na potrzeby sporządzenia Oświadczeń nt. informacji niefinansowych za rok 2017
102-48	Ponowne przedstawienie informacji	W całości	<p>Jest to czwarte w historii Rainbow Tours S.A. Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych. W dniu 29.04.2018 r. Spółka opublikowała jako wyodrębnione części sprawozdania Zarządu z działalności Spółki w 2017 roku oraz sprawozdania Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej Rainbow Tours w 2017 roku, Oświadczenie jednostkowe oraz Oświadczenie skonsolidowane nt. informacji niefinansowych. W dniu 30.04.2019 r. na stronie internetowej relacji inwestorskich Spółka opublikowała „Sprawozdanie jednostkowe na temat informacji niefinansowych Rainbow Tours Spółki Akcyjnej za rok 2018” oraz „Sprawozdanie skonsolidowane na temat informacji niefinansowych Grupy Kapitałowej Rainbow Tours za rok 2018”.</p> <p>W 2020 i w 2021 roku Spółka zdecydowała się opublikować jednostkowe i skonsolidowane dane na temat informacji niefinansowych odpowiednio za rok 2019 i za rok 2020 w jednym Sprawozdaniu.</p> <p>Część z danych przedstawionych w Oświadczeniu jednostkowym nt. informacji niefinansowych za rok 2017 oraz w Oświadczeniu skonsolidowanym nt. informacji niefinansowych za rok 2017, w Sprawozdaniu jednostkowym na temat informacji niefinansowych za rok 2018 i w Sprawozdaniu skonsolidowanym na temat informacji niefinansowych za rok 2018, a także w „Sprawozdaniu na temat informacji niefinansowych Rainbow Tours S.A. oraz Grupy Kapitałowej Rainbow Tours za 2019 rok” została ponownie przedstawiona, w niniejszym „Sprawozdaniu na temat informacji niefinansowych Rainbow Tours S.A. oraz Grupy Kapitałowej Rainbow Tours za 2020 rok”, tam, gdzie dane nie ulegały zmianom</p>
102-49	Zmiany w sposobie przygotowania raportu	W całości	Na potrzeby przygotowania niniejszego „Sprawozdania na temat informacji niefinansowych Rainbow Tours S.A. oraz Grupy Kapitałowej Rainbow Tours za 2020 rok” wykorzystano z wyników warsztatu strategicznego z

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Zakres raportowania	Miejsce w Sprawozdaniu / komentarz
			kluczowymi managerami oraz podczas pogłębionych wywiadów, realizowanych przy okazji sporządzenia Oświadczenia jednostkowego nt. informacji niefinansowych za rok 2017 oraz Oświadczenia skonsolidowanego nt. informacji niefinansowych za rok 2017; większość danych na potrzeby przygotowania niniejszego Sprawozdania uzyskano podczas bezpośrednich kontaktów z „właścicielami procesów”; ponadto na potrzeby opracowania niniejszego „Sprawozdania na temat informacji niefinansowych Rainbow Tours S.A. oraz Grupy Kapitałowej Rainbow Tours za 2020 rok” dokonano analizy wewnętrznej realizowanych działań i procesów, a także analizy posiadanych polityk i procedur należytej staranności
102-50	Okres objęty raportowaniem	W całości	Grupa raportuje dane niefinansowe za rok 2020, w wybranych przypadkach – posiadając dane za rok 2019, za rok 2018 i za rok 2017 – są one również przytaczane; z uwagi na termin sporządzenia i publikacji niniejszego Sprawozdania po zakończeniu roku 2020, tj. w roku 2021, w niniejszym Sprawozdaniu w ograniczonym zakresie przytoczono i odniesiono się do danych i informacji dotyczących roku 2021
102-51	Data poprzedniego raportu	W całości	Data sporządzenia: 31.05.2020 r. Data publikacji: 30.06.2020 r.
102-52	Cykl raportowania	W całości	1-roczy
102-53	Osoba kontaktowa w zakresie pytań dotyczących raportu i jego treści	W całości	Paweł Walczak – Konsultant ds. Relacji Inwestorskich
102-54	Informacje zgłoszone zgodnie ze standardami GRI	W całości	Niniejsze Sprawozdanie nt. informacji niefinansowych przygotowano korzystając z Wytycznych GRI, jednak Grupa nie raportuje poziomu core ani comprehensive
102-55	Indeks treści	W całości	Punkt 4. Zasady, na podstawie których sporządzono skonsolidowane sprawozdanie na temat informacji niefinansowych
102-56	Weryfikacja zewnętrzna	W całości	Grupa Kapitałowa Rainbow Tours nie dokonała weryfikacji Sprawozdania w rozumieniu Wytycznych GRI, natomiast Sprawozdanie zostało przekazane audytorowi w ramach czynności audytorskich i badania sprawozdań finansowych Spółki i Grupy Kapitałowej Rainbow Tours za rok obrotowy 2020
Podejście do zarządzania			
103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy	Częściowo	Punkt 2.3. Szczegółowy opis polityk, procedur należytej staranności oraz rezultatów ich stosowania
201-4	Pomoc finansowa uzyskana od państwa	W całości	W raportowanym okresie Spółka korzystała z pomocy państwa w ramach rozwiązań związanych z przeciwdziałaniem skutkom pandemii spowodowanej koronawirusem SARS-CoV-2, w szczególności z rozwiązań przewidzianych tzw. Tarczą Antykryzysową i Tarczą Finansową
415-1	Wsparcie partii politycznych	W całości	Zgodnie z polityką Grupy opisaną w punkcie 2.3.6. Przeciwdziałanie korupcji – Grupa nie wspiera partii politycznych

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Zakres raportowania	Miejsce w Sprawozdaniu / komentarz
Ochrona środowiska			
201-2	Implikacje finansowe i inne ryzyka oraz szanse dla działań organizacji wynikające ze zmian klimatycznych	Częściowo	Punkt 3.1. Opis zarządzania istotnymi rodzajami ryzyka związanymi z działalnością Grupy, mającymi wpływ na zagadnienia niefinansowe
302-1	Zużycie energii wewnątrz organizacji	Częściowo	Punkt 2.3.5. Środowisko naturalne
302-4	Zmniejszenie zużycia energii	Częściowo	Punkt 2.3.5. Środowisko naturalne
307-1	Przypadki nieprzestrzegania prawa i regulacji dotyczących ochrony środowiska	W całości	Grupa Kapitałowa Rainbow Tours nie odnotowała przypadków nieprzestrzegania prawa w tym zakresie
308-2	Znaczący rzeczywisty i potencjalnie negatywny wpływ na środowisko w łańcuchu dostaw oraz podjęte działania	Częściowo	Grupa w punkcie 2.3.5. Środowisko naturalne opisuje m.in. podejście do ochrony środowiska w kontekście wycieczek objazdowych bądź realizacji atrakcji na destynacjach
Kwestie pracownicze, prawa człowieka i różnorodność			
102-8	Informacje o osobach zatrudnionych i innych pracownikach	Częściowo	Punkt 2.3.2. Zagadnienia pracownicze
102-41	Zbiorowe układy pracy	W całości	W Grupie Rainbow Tours nie ma zbiorowych układów pracy.
401-3	Wskaźniki powrotu do pracy i utrzymania zatrudnienia po urlopie macierzyńskim/ tacierzyńskim	Częściowo	Punkt 2.3.2. Zagadnienia pracownicze
402-1	Minimalne okresy wypowiedzenia w związku ze zmianami operacyjnymi, z uwzględnieniem informacji, czy są one określone w umowach zbiorowych	W całości	W Grupie obowiązują okresy wypowiedzenia zgodne z zapisami Kodeksu Pracy
403-3	Pracownicy często zapadający na choroby zawodowe lub szczególnie narażeni na choroby zawodowe	W całości	Brak chorób zawodowych
404-1	Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku	Częściowo	Punkt 2.3.2. Zagadnienia pracownicze, Grupa nie prowadzi pełnych statystyk szkoleń, lecz raportuje dane na temat wybranych dostępnych szkoleń dedykowanych
404-2	Programy rozwoju umiejętności menedżerskich i kształcenia ustawicznego, które wspierają ciągłość zatrudnienia pracowników oraz ułatwiają zarządzanie końcem kariery zawodowej	Częściowo	Punkt 2.3.2. Zagadnienia pracownicze
404-3	Procent pracowników otrzymujących regularne oceny swoich wyników oraz	Częściowo	Punkt 2.3.2. Zagadnienia pracownicze – Grupa raportuje procent pracowników podlegających ocenie „180 stopni”

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Zakres raportowania	Miejsce w Sprawozdaniu / komentarz
	informacje rozwoju zawodowego, w podziale na płeć oraz kategorię pracowników		
405-1	Różnorodność w najwyższym organie zarządzającym i w kadrze pracowniczej	Częściowo	Punkt 2.3.2. Zagadnienia pracownicze
406-1	Całkowita liczba przypadków incydentów o charakterze dyskryminacyjnym i podjęte środki naprawcze	W całości	Punkt 2.3.3. Poszanowanie praw człowieka – w 2020 r. nie odnotowano przypadków dyskryminacji
Społeczności lokalne			
411-1	Całkowita liczba przypadków naruszeń praw ludności rdzennej i podjęte działania	Częściowo	W 2020 r. nie odnotowano przypadków naruszenia praw ludności rdzennej. W punkcie 2.3.3. Poszanowanie praw człowieka Grupa opisuje m.in. swoją politykę w zakresie respektowania praw lokalnych społeczności w destynacjach, które odwiedzają klienci Grupy
413-1	Zakłady z wdrożonymi programami zaangażowania lokalnej społeczności, ocenami wpływu i programami rozwoju	Częściowo	Punkt 2.3.1. Zagadnienia społeczne. Polityka społeczna obowiązuje we wszystkich Spółkach Grupy
413-2	Zakłady i działania mające znaczący rzeczywisty i potencjalnie negatywny wpływ na społeczności lokalne	Częściowo	Grupa od 2017 r. dokonuje systematycznej analizy oferty pod kątem wpływu na społeczności lokalne na poszczególnych destynacjach

Łódź, dnia 31 marca 2021 roku / 30 kwietnia 2021 roku (aktualizacja)

[Data publikacji: 30 kwietnia 2021 roku]

Grzegorz Baszczyński – Prezes Zarządu

Tomasz Czapla – Wiceprezes Zarządu

Remigiusz Talarek – Wiceprezes Zarządu

Piotr Burwicz – Członek Zarządu

Maciej Szczechura – Członek Zarządu