



Grupa Kapitałowa LOTOS
Zintegrowany Raport Roczny 2018

01. **GRUPA KAPITAŁOWA LOTOS I JEJ OTOCZENIE**

List Prezesa Zarządu

Szanowni Państwo, Drodzy Akcjonariusze,

pragnę przedstawić Państwu Zintegrowany Raport Roczny zawierający wyniki finansowe Grupy Kapitałowej LOTOS S.A. osiągnięte w 2018 roku. Są one dla nas niezwykle ważne, ponieważ ponownie potwierdzają bardzo dobrą kondycję finansową naszej firmy. Pozwalają nam odważnie patrzeć w przyszłość oraz zdecydowanie realizować kolejne, ambitne plany rozwojowe.

Dzięki przemyślanemu gospodarowaniu aktywami oraz maksymalizacji korzyści płynących z otoczenia rynkowego możemy pochwalić się, kolejny rok z rzędu, rekordowym wynikiem na poziomie operacyjnym. Oczyszczona EBITDA wg. LIFO w 2018 roku osiągnęła historyczną wartość 3,125 mld zł. Sytuacja finansowa spółki stale się poprawia. Jej dobrą kondycję potwierdzają solidne przepływy pieniężne. *Cashflow* operacyjny wyniósł w ubiegłym roku 2,3 mld zł.

Konsekwentnie realizujemy projekty inwestycyjne, na które w minionym roku przeznaczaliśmy 1 mld zł. Jednocześnie istotnie, bo prawie o 25%, obniżyło się zadłużenie spółki. Na koniec 2018 roku było ono na poziomie 1,9 mld zł. Co więcej, wskaźnik zadłużenia netto do oczyszczonej EBITDA LIFO spadł do poziomu 0,6x. Wyniki te mają swoje odzwierciedlenie w wysokości kursu akcji na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie, który pod koniec 2018 roku zbliżył się do poziomu 90 zł za akcję. Już po raz drugi wypłaciliśmy dywidendę.

Jako właściciel lub współwłaściciel 36 koncesji morskich oraz 11 koncesji lądowych, wydobywamy węglowodory w polskiej strefie Morza Bałtyckiego, na Norweskim Szelfie Kontynentalnym, w Polsce i na Litwie. W 2018 roku łączny potencjał zasobów wydobywalnych 2P LOTOSU wzrósł do 89,8 mln baryłek, a własne wydobywanie osiągnęło poziom ok. 7,5 mln baryłek.

Rafineria Grupy LOTOS zaliczana jest do grona najnowocześniejszych rafinerii w Europie. W minionym roku pracowała przy maksymalnym wykorzystaniu swoich mocy wytwórczych. Dzięki temu w 2018 roku pobiliśmy kolejny rekord przerabiając blisko 10,8 mln ton ropy naftowej.

Ubiegły rok to także sprzyjające warunki makroekonomiczne. Średnia cena ropy naftowej na wysokim poziomie 71 USD/bbl korzystnie wpłynęła na wyniki segmentu wydobywczego. Nasz wynik wspierał też wysoki kurs dolara. Na wynik segmentu produkcji i handlu korzystnie wpłynęły szczególnie cracki na średnich destylatach. Dla tego segmentu bardzo znaczący był też wysoki poziom modelowej marży rafineryjnej, która w całym 2018 roku wyniosła 7,41 USD/bbl.

Lada dzień zakończą się testy instalacji Kompleksu Koksowania, najważniejszego obiektu Projektu EFRA. Tą inwestycją kontynuujemy proces technologicznego rozwoju gdańskiej rafinerii rozpoczęty Programem 10+. Wiele prac na terenie Projektu EFRA wykonaliśmy w 2018 roku, m.in. oddaliśmy do użytku instalację destylacji próżniowej hydrowaxu (HVDU). To również dzięki niej nasza rafineria osiągnęła w 2018 roku, wspomniany wcześniej, rekordowy przerób 10,8 mln ton ropy.

Rozwijamy się we wszystkich segmentach. Reorganizujemy wydobywanie, dostosowujemy swoją ofertę handlową. Otwieramy nowe stacje paliw, ale przede wszystkim otwieramy się na nowe możliwości, jakie niosą ze sobą paliwa alternatywne. Jest to jeden z naszych priorytetów. Jesienią 2018 roku w ramach projektu LOTOS Niebieski Szlak rozpoczęliśmy test pierwszych 12 punktów ładowania pojazdów elektrycznych na trasie A1 i A2. Mamy w planach czterokrotne zwiększenie liczby ładowarek elektrycznych na swoich stacjach. Oznacza to budowę i uruchomienie do końca 2020 r. kolejnych 38 punktów ładowania.

Ładowanie pojazdów elektrycznych to dopiero początek. W grudniu podczas szczytu COP24 w Katowicach podpisaliśmy umowę na finansowanie punktów tankowania wodoru w ramach projektu Pure H2. Uruchomimy dystrybucję wodoru o bardzo wysokiej czystości (99,999%), który mógłby być wykorzystywany przede wszystkim przez środki transportu miejskiego. Projekt zakłada wybudowanie na terenie rafinerii w Gdańsku instalacji do

oczyszczania wodoru oraz stacji sprzedaży i dystrybucji tego paliwa w bezpośrednim sąsiedztwie zakładu Grupy LOTOS, a także 2 punktów tankowania pojazdów w Gdańsku i Warszawie. Inwestycja o wartości niemal 10 mln euro ma być oddana do użytku w 2021 roku.

Jednym z pięciu filarów naszej strategii biznesowej do roku 2022 jest gotowość do rozwoju i wdrażania innowacji, również cyfrowych. Z firmą Microsoft podpisaliśmy porozumienie, na mocy którego będziemy inicjować wspólne projekty i wdrażać rozwiązania z wykorzystaniem sztucznej inteligencji oraz najnowszych technologii informatycznych.

Dbając o wartość firmy i dobre imię marki LOTOS od wielu lat wspieramy sport, kulturę oraz realizujemy działania w zakresie społecznej odpowiedzialności biznesu. W 2018 roku podpisaliśmy znaczące umowy sponsoringowe, dzięki którym umacniamy swoje relacje z dotychczasowymi partnerami. Do 2022 roku będziemy Głównym Sponsorem Reprezentacji Polski w piłce nożnej. Również przez kolejne 4 lata na nasze wsparcie mogą liczyć skoczkowie i biegacze narciarscy. Konsekwentnie realizujemy też nasze programy edukacyjne i sportowe, kierowane w szczególności do dzieci i młodzieży. Od sierpnia 2018 roku angażujemy się też w sport akademicki.

Analizujemy także zmiany klimatu, które niosą ze sobą nowe wyzwania środowiskowe. Zrównoważony rozwój jest dla nas ważny i rozumiemy go jako ciągłe poprawianie efektywności przy jednoczesnym ograniczeniu negatywnego wpływu na środowisko. Jesteśmy dumni z tego, że możemy mówić o naszej firmie jako jednej z najbardziej „zielonych” w Europie. W minionym roku odzyskaliśmy aż 96% wytwarzanych odpadów w naszej rafinerii i po raz kolejny obniżyliśmy współczynnik emisyjności. Co roku wzrasta nasza efektywność energetyczna.

Wiemy, że NAJ nie bierze się znikąd. Jesteśmy świadomi, że dzięki naszej NAJlepszej, wyspecjalizowanej, otwartej, odważnej i traktowanej po partnersku kadrze odnosimy sukcesy. W imieniu Zarządu Grupy LOTOS S.A. pragnę złożyć podziękowania pracownikom całej grupy kapitałowej oraz Radzie Nadzorczej za profesjonalizm, ciężką pracę, zaangażowanie i wyniki, które razem osiągnęliśmy. Serdeczne podziękowania składam również partnerom biznesowym i społecznym oraz klientom, którzy nam zaufali.



Mateusz A. Bonca

Prezes Zarządu
Grupa LOTOS S.A.

List Przewodniczącej Rady Nadzorczej

Szanowni Państwo,

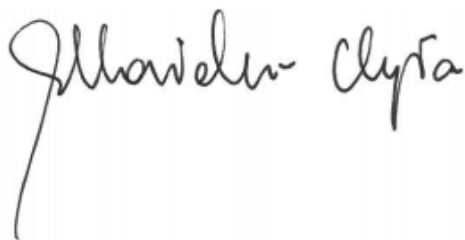
rok 2018 możemy uznać za kolejny dobry czas zarówno dla Grupy LOTOS, jak i dla całego przemysłu naftowego. Pomyślny rozwój firmy, dalsze wspierające działania władz państwa oraz skupienie się na jakości rozwiązań i produktów spowodowały, że spółka może być dumna ze swoich osiągnięć. Konsekwentne wdrażanie przyjętej strategii przyniosło wymierne korzyści oraz pozwoliło odważnie patrzeć w przyszłość oraz dążyć do dalszej realizacji celów spółki.

Pełne wykorzystanie mocy rafinerii, najwyższa w historii Grupy LOTOS EBITDA LIFO na poziomie 3.12 mld zł (osiągnięta pomimo niższych marż rafineryjnych oraz spadku poziomu wydobycia węglowodorów), a także znaczne obniżenie zadłużenia spółki to wynik ciężkiej pracy wielu osób. Po raz drugi wypłaciliśmy także dywidendę dla akcjonariuszy.

W ubiegłym roku znacząco posunęły się prace nad kluczowym dla spółki Projektem EFRA, w wyniku czego budowa Kompleksu Koksowania zakończyła się w 2019 roku. Grupa prowadziła także zintensyfikowane działania w obszarach elektromobilności oraz wykorzystania innych paliw alternatywnych. Tuzin punktów ładowania samochodów elektrycznych w ramach projektu Niebieski Szlak oraz zdobycie finansowania projektu dystrybucji wodoru o bardzo wysokiej czystości pod szyldem PURE H2 to nasz wkład w innowacyjność polskiego przemysłu.

Grupa LOTOS jest także otwarta na wdrażanie innowacji w zakresie przemysłu cyfrowego, najnowszych technologii informatycznych oraz sztucznej inteligencji. W zakresie społecznej odpowiedzialności biznesu aktywnie angażujemy się we wspieranie polskiego sportu, kultury oraz inicjatywy edukacyjne. W trosce o środowisko naturalne spółka obniżyła współczynnik emisyjności, stale pracuje nad ograniczaniem zużycia energii oraz dba o bioróżnorodność.

Mam nadzieję, że rok 2019 podsumujemy równie pozytywnymi statystykami. Naszym celem jest bowiem dalszy dynamiczny wzrost Grupy LOTOS. Wszystko po to, aby być NAJ z każdej strony.



Beata Kozłowska-Chyła

Przewodnicząca Rady Nadzorczej
Grupa LOTOS S.A.

Determinuje nas zrównoważony rozwój

Grupa Kapitałowa LOTOS jest jedną z największych firm działających na polskim rynku i drugim co do wielkości producentem paliw w Polsce. Oprócz wydobycia i przerobu ropy naftowej oraz gazu ziemnego zajmujemy się sprzedażą jakościowych produktów naftowych. Zapewniamy też wysoko wyspecjalizowane usługi logistyczne oraz serwisowe.

Determinantem naszych działań jest zrównoważony rozwój. Gdańska rafineria jest jednym z najmłodszych i najnowocześniejszych, a jednocześnie jednym z najbardziej przyjaznych środowisku kompleksów rafineryjnych w Europie. Do naszej oferty wprowadzamy paliwa alternatywne, takie jak wodór i LNG, oraz czynnie działamy w temacie elektromobilności, konsekwentnie umacniając się na pozycji lidera w zakresie innowacji w tym segmencie.

Naszą grupę kapitałową tworzą: Grupa LOTOS S.A., podmioty o profilu produkcyjnym, usługowym i handlowym oraz fundacja. Grupa LOTOS, jako jednostka dominująca dla grupy kapitałowej, jest spółką akcyjną, której większościowym udziałowcem, posiadającym 53,19% akcji jest Skarb Państwa. Nasze akcje są notowane w indeksie WIG 20, na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie od 2005 r.

Siedziba główna Grupy LOTOS S.A. znajduje się w Gdańsku przy ulicy Elbląskiej 135.



STRUKTURA ORGANIZACYJNA I KOMPETENCJE POSZCZEGÓLNYCH SPÓŁEK GRUPY KAPITAŁOWEJ LOTOS

sprzedaż hurtowa, detaliczna paliw, lekkiego oleju opałowego, zarządzanie siecią 495 stacji paliw LOTOS

produkcja i sprzedaż olejów smarowych i smarów oraz sprzedaż olejów bazowych

produkcja i sprzedaż asfaltów

pozyskiwanie oraz eksploatacja złóż ropy naftowej i gazu ziemnego

działalność wydobywcza na szelfie norweskim

spółka holdingowa realizująca plany rozwojowe segmentu w oparciu o spółki zależne

magazynowanie i dystrybucja paliw, wynajem i zarządzanie nieruchomościami własnymi lub dzierżawionymi

magazynowanie i dystrybucja paliw

logistyka kolejowa dla całej Grupy Kapitałowej

wykonywanie analiz laboratoryjnych

ochrona mienia i osób

ochrona przeciwpożarowa

poszukiwanie i wydobycie ropy naftowej, świadczenie usług wiertniczych oraz kupno i sprzedaż ropy naftowej na obszarach lądowych Litwy

działalność w zakresie utrzymania ruchu mechanicznego, elektrycznego i automatyki, usługi remontowe



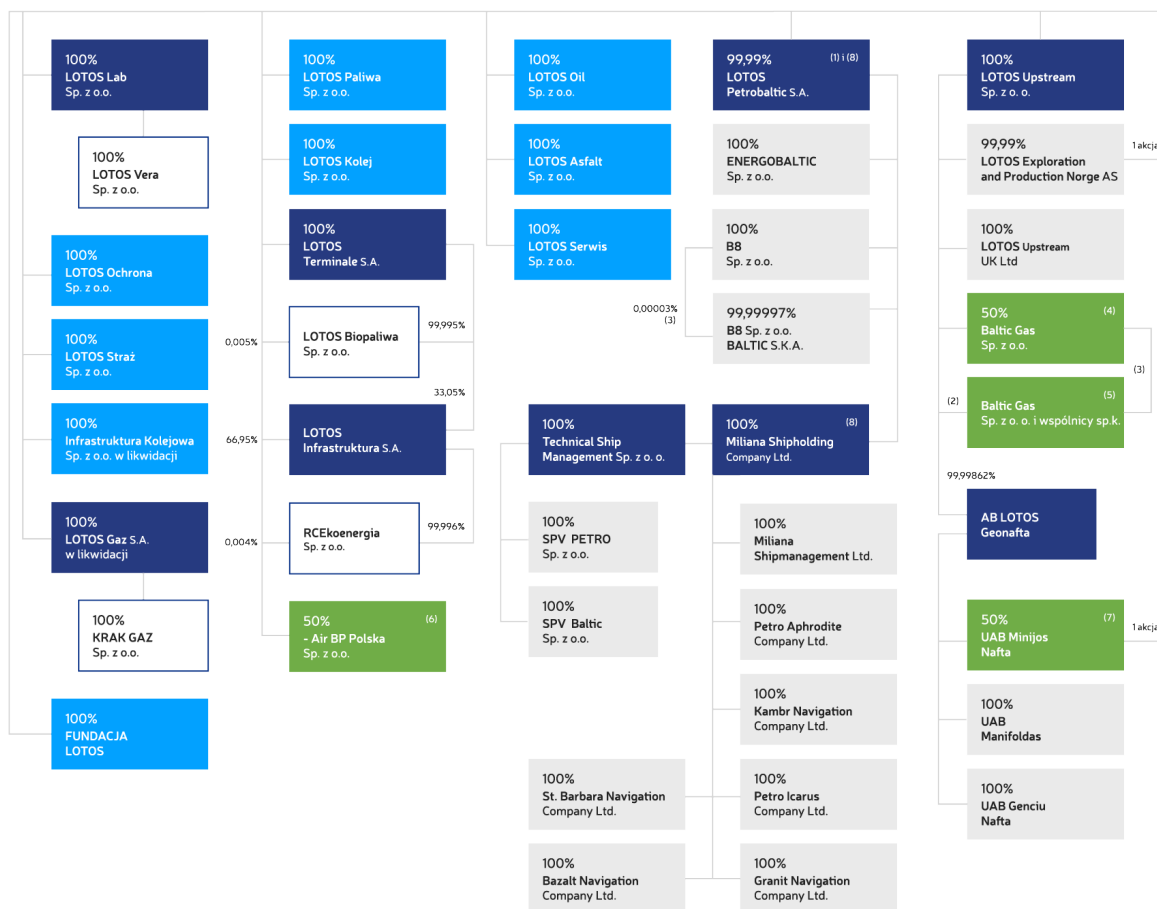
wzrost sprzedaży w 2018 roku wyniósł 16%

realizacja projektu zagospodarowania złóż gazu ziemnego

produkcja samochodów osobowych

PEŁNA STRUKTURA ORGANIZACYJNA GRUPY KAPITAŁOWEJ LOTOS

GRUPA LOTOS S.A.



(1) Skarb Państwa – 0,01%

(2) Komandytariusz

(3) Komplementariusz

(4) CalEnergy Resources Poland Sp. z o.o. - 50%

(5) CalEnergy Resources Poland Sp. z o.o. - Komandytariusz

(6) BP Europa SE – 50%

(7) Odin Energi A/S – 50%

(8) W trakcie procesu połączenia (plan połączenia przyjęty 19.12.2017)

spółki klasyfikowane jako wspólne przedsięwzięcia, wycenione metodą praw własności, niewchodzące w skład Grupy Kapitałowej LOTOS S.A.

Spółki klasyfikowane jako wspólne przedsięwzięcia, niewchodzące w skład GK LOTOS

Ponadto Grupa LOTOS S.A. posiada 8,97% udziałów w kapitale zakładowym P.P.P.P. „Naftoport” Sp. z o.o. (spółce należącej do Grupy Kapitałowej PERN z Płocka)

Nowoczesność i efektywność w wydobywaniu i przerobieniu ropy

W naszej podstawowej działalności koncentrujemy się na trzech obszarach:

- poszukiwaniu i wydobywaniu węglowodorów,
- przerobieniu ropy naftowej,
- handlu produktami naftowymi.

By poprawić efektywność handlową, nieustająco optymalizujemy procesy rafineryjne i logistyczne.

NASZĄ DZIAŁALNOŚĆ DZIELIMY NA DWA SEGMENTY



WYDOBYWCZY (upstream)

pozyskiwanie oraz eksploatacja złóż ropy naftowej i gazu ziemnego oraz związana z nią działalność pomocnicza, transportowa i serwisowa w ramach tej działalności.

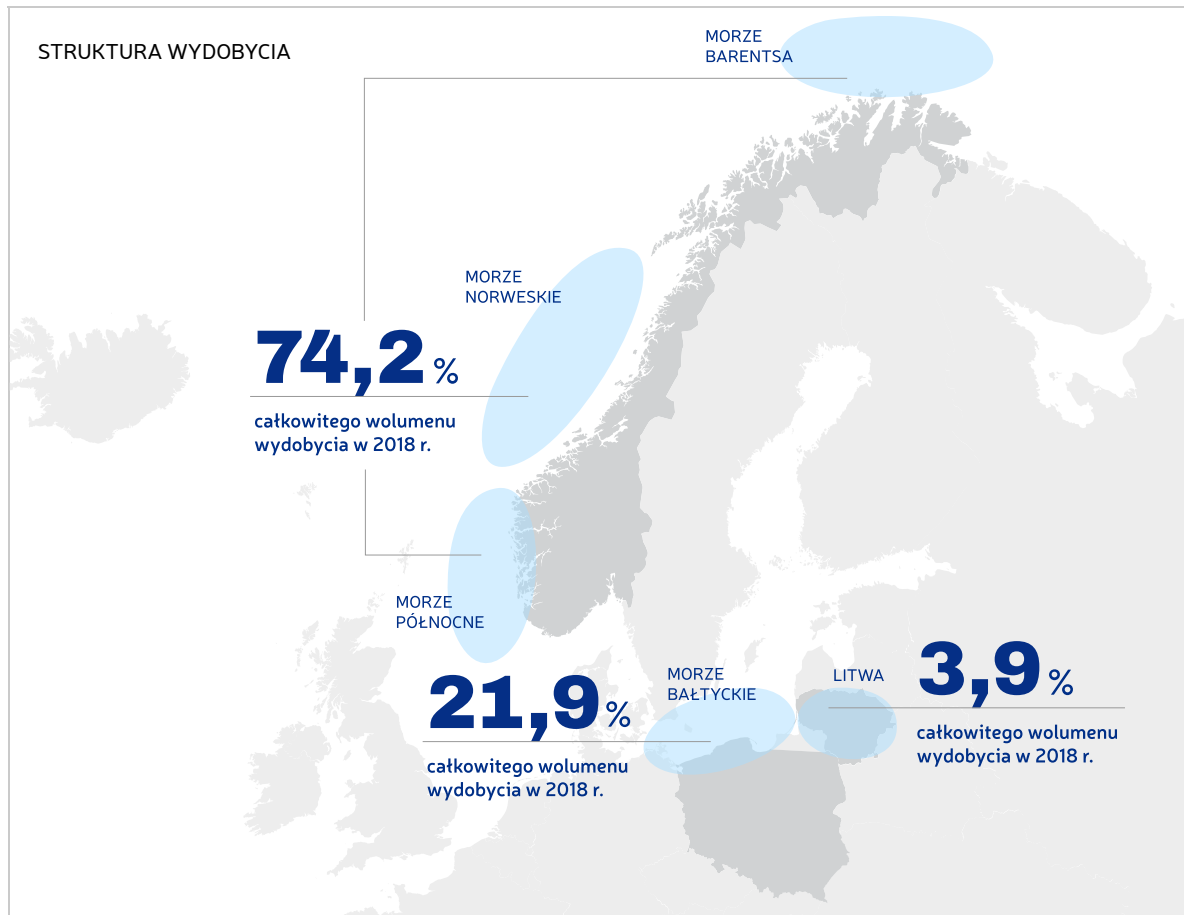


PRODUKCJI I HANDLU (downstream)

wytwarzanie, przetwarzanie produktów rafinacji ropy naftowej, jak również ich sprzedaży hurtowej i detalicznej oraz działalność pomocnicza, transportowa i serwisowa.

Działalność wydobywcza

Jesteśmy jedynym koncernem prowadzącym wydobywanie w Polskiej Wyłącznej Strefie Ekonomicznej Morza Bałtyckiego. Poza krajem wydobywamy surowce na Norweskim Szelfie Kontynentalnym oraz na terytorium Litwy.



4,5 tys. boe/dzień
średnie dzienne wydobycie
LOTOSU w Polsce w 2018 r.

22% łącznego wolumenu
Segmentu

15,2 tys. boe/dzień
średnie dzienne wydobycie
LOTOSU w Norwegii w 2018
r.

74% łącznego wolumenu
Segmentu

0,79 tys. boe/dzień
średnie dzienne wydobycie
LOTOSU na Litwie w 2018 r.

4% łącznego wolumenu
Segmentu

10,8 mln ton
 przerób ropy naftowej w
 gdańskiej rafinerii w 2018 r.

**najwyższy poziom w historii
 rafinerii**

20,4 tys. boe/dzień
 średnie dzienne wydobycie
 ropy naftowej i gazu
 ziemnego przez LOTOS w
 2018 r.

89,8 mln boe
 łączne rezerwy ropy naftowej
 i gazu ziemnego LOTOSU na
 koniec 2018 r.

**z czego 78% stanowiła ropa
 naftowa, a 22% gaz ziemny**

SEGMENT WYDOBYWCZY

Polska

Morze Bałtyckie



Rezerwy 2P
49,6 mln boe



Produkcja
4,5 boe/d

Litwa

Złóża lądowe



Rezerwy 2P
2,9 mln boe



Produkcja
0,8 boe/d

Norwegia

Norweski Szelf Kontynentalny



Rezerwy 2P
37,3 mln boe



Produkcja
15,2 boe/d

Segment Wydobyczy



Rezerwy 2P
89,8 mln boe



Produkcja
20,4 boe/d

Przerób ropy

Nasza rafineria należy do najnowocześniejszych i najmłodszych w Europie. Jej moce przerobowe to ok. 10,5 mln ton ropy naftowej rocznie. W 2018 pobiliśmy swój rekord, przerabiając aż 10,8 mln ton ropy pochodzącej głównie z Uralu (73,1%). Uzyskiwane w wyniku przerobu ropy naftowej produkty sprzedawane są w Polsce i za granicą, w kanale hurtowym oraz detalicznie poprzez własną sieć stacji paliw.

Działalność handlowa Grupy Kapitałowej LOTOS w 2018 roku prowadzona była w ramach Grupy LOTOS oraz jej spółek zależnych: LOTOS Paliwa, LOTOS Oil, LOTOS Asphalt, LOTOS-Air BP.

10,8 mln ton – przerób ropy naftowej w gdańskiej rafinerii w 2018 r. – najwyższy poziom w historii rafinerii. To dzięki wykorzystaniu maksymalnych mocy wytwórczych.

Jesteśmy efektywni w działaniu – nowe technologie, które wykorzystujemy w procesach produkcyjnych, pozwalają nam pozyskać z 1 baryłki ropy aż 95% czystego paliwa. A z otrzymanego w procesie produkcji odpadu (5% baryłki ropy) powstaje asfalt, który sprzedajemy naszym kontrahentom.

Produkty i usługi - wszechstronnie i „na zielono”

Działamy na 86 rynkach. Nasze produkty sprzedawane są przede wszystkim w Polsce oraz innych krajach europejskich, w tym w Niemczech, Holandii, Belgii, Szwecji, Danii, Wielkiej Brytanii, Francji, Estonii i Czechach. Asortyment produktów i usług działających pod naszą marką jest bardzo szeroki.

Znajdują się wśród nich wysokiej jakości paliwa silnikowe, oferowane m.in. na 495 dogodnie zlokalizowanych w całej Polsce stacjach paliw (w tym na 20 tzw. Miejscach Obsługi Podróżnych), szeroka gama olejów smarowych (np. samochodowych i przemysłowych), różnego rodzaju asfalty drogowe bądź przemysłowe, specjalistyczne paliwo lotnicze JET A1, a także sygnowane naszą marką liczne usługi, między innymi logistyczne czy ochroniarskie.

PRODUKTY UZYSKIWANE W WYNIKU PRZEROBU ROPY NAFTOWEJ



paliwa (benzyna bezołowiowa, olej napędowy i lekki olej opałowy)



ciężki olej opałowy



asfalty



paliwo lotnicze



benzyna surowa



gaz płynny propan-butan (LPG)



oleje bazowe

Nasza oferta

W ramach Grupy Kapitałowej LOTOS oferujemy szeroki wachlarz produktów i usług:

- najwyższej jakości paliwa (w tym paliwo lotnicze i żeglugowe);
- szeroka gama olejów o najwyższych parametrach technologicznych – dla motoryzacji, rolnictwa, przemysłu, ale też i dla statków;
- asfalty drogowe, modyfikowane MODBIT (w tym asfalty wysokomodyfikowane MODBIT HIMA), WMA (pozwalające wyprodukować mieszanki mineralno-asfaltowe) czy przemysłowe;
- przewozy kolejowe;
- i wiele innych.

NASZE MARKI

Dynamic

cafe punkt

navigator 

LOTOS
QUAZAR

LOTOS
TURDUS

AGROL

STACJE LOTOS

495

liczba stacji paliw LOTOS na koniec 2018 r.
wzrost o **2** stacje w stosunku do 2017 r. – w tym
306 stacji własnych (CODO) i **189** stacji
franczyzowych (DOFO)

14 stacji CODO

liczba zmodernizowanych stacji paliw pod marką
LOTOS w 2018 r.

18%

wzrost sprzedaży sklepowej w 2018 r. w stosunku do 2017 r.

17%


wzrost uzyskanej marży sklepowej w 2018 r. dzięki optymalizacji kosztów

Dokładamy starań, by nasze stacje paliw stopniowo stawały się coraz bardziej „zielone”.

Pod koniec listopada 2018 r. otworzyliśmy 12 punktów ładowania samochodów elektrycznych. Rozlokowane wzdłuż autostrad A1 i A2 pomiędzy Warszawą a Gdańskiem, tworzą one tzw. „Niebieski Szlak”.

Już niedługo Grupa LOTOS stanie się też pierwszym w Polsce producentem oczyszczonego wodoru i wybuduje dwie stacje umożliwiające jego tankowanie. W ubiegłym roku zapadła decyzja o dofinansowaniu ze środków UE projektu Pure H2, tj. instalacji do oczyszczania i dystrybucji wodoru.

Temat modernizacji z poszanowaniem dla środowiska podejmują również LOTOS Lab i LOTOS Kolej. Do 2022 r. mają wybudować dwa prototypy lokomotyw manewrowych z nowoczesnymi napędami hybrydowymi.

 [Mapa stacji LOTOS](#)

Dbłość o zdrowie i bezpieczeństwo naszych klientów jest dla nas ogromnie ważna. Dlatego dokładamy wszelkich starań, żeby zarówno nasza działalność jak i oferowane przez nas produkty były bezpieczne na każdym etapie swojego łańcucha wartości. Działająca w naszych strukturach od 16 lat spółka LOTOS Lab rzetelnie bada stosowane przez nas półprodukty, produkty, komponenty i dodatki uszlachetniające do produkcji paliw, olejów i asfaltów, a także wodę wykorzystywaną do produkcji mediów energetycznych oraz ścieki.

Informacje na temat wpływu naszych produktów na zdrowie i środowisko, występowania w nich substancji i preparatów chemicznych są zawarte w Informacji o Produkcie lub Karcie Charakterystyki. Znajdują się tam również kwestie dotyczące postępowania w przypadku pożaru i uwolnienia produktu do środowiska oraz postępowania z odpadem.

Człowiek na pierwszym miejscu

Dla LOTOSU zawsze najważniejsi są ludzie. Nasi interesariusze mają wpływ na to, jak wytwarzamy zarówno wartość ekonomiczną, jak i społeczną oraz środowiskową. Podejmując wszelkie decyzje, zawsze bierzemy pod uwagę ich korzyść i dążymy do budowania z nimi dobrych i trwałych relacji.

Nasze relacje wewnątrz organizacji, jak też kontakty z kontrahentami bądź klientami wyróżnia szczególna dbałość o bezpieczeństwo i poszanowanie ludzkiej godności. Dotyczy to zarówno osób, które na co dzień występują w barwach LOTOSU, jak i tych, z którymi nasza firma ma możliwość kontaktować się poprzez działania operacyjne albo komunikacyjne.

Staramy się rozmawiać zarówno z otoczeniem społecznym, jak i rynkowym. Formuła i częstotliwość tego dialogu zależą od danej grupy interesariuszy. Celem jest podnoszenie jakości wzajemnych relacji i obopólna korzyść.

DO NASZYCH NAJWAŻNIEJSZYCH DZIAŁAŃ W TYM OBSZARZE NALEŻĄ:

- systematyczne badanie satysfakcji klientów i kontrahentów,
- regularna wymiana informacji z uczestnikami rynku kapitałowego, z wykorzystaniem serwisu Relacji Inwestorskich, a także podczas organizowanego Road Show,
- zgodne z bieżącym zapotrzebowaniem kontakty z regulatorami i organizacjami kontrolnymi i monitorującymi,
- dialog z pracownikami, w ramach bieżącej pracy, a także z wykorzystaniem związków zawodowych, czy regularnego mierzenia ich satysfakcji z pracy.

MAPA INTERESARIUSZY LOTOS

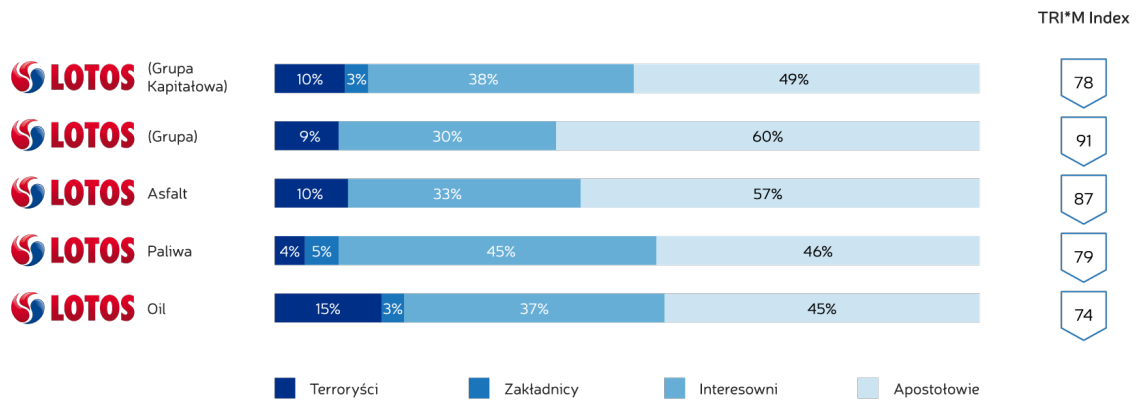

Klienci dobrze nas oceniają

Opinia i oczekiwania naszych klientów są dla nas bardzo ważnym źródłem informacji i inspiracji dla dalszego rozwoju działalności. Dlatego regularnie ją badamy. Wskaźnik satysfakcji klientów biznesowych Grupy Kapitałowej LOTOS w 2018 roku nie zmienił się w stosunku do poprzedniej edycji, utrzymując wysoką wartość (78), świadcząca o wysokim poziomie satysfakcji naszych klientów. Dla porównania średni wynik satysfakcji dla wszystkich branż w Polsce wynosi 69.

Wśród poszczególnych spółek Grupy Kapitałowej LOTOS największym wzrostem satysfakcji może pochwalić się spółka LOTOS Asphalt, która cieszy się coraz większym zaufaniem klientów od 2016 roku. Poziom satysfakcji klientów biznesowych Grupy LOTOS wzrósł o 1 punkt i wyniósł aż 91 pkt. Natomiast spadek satysfakcji odnotowała spółka LOTOS Oil.

Badani są zadowoleni z naszych produktów. 91% zarekomendowałoby je, a 89% wybrałoby je ponownie. W porównaniu z 2017 rokiem zaobserwować można niewielkie zmiany w strukturze klientów Grupy Kapitałowej LOTOS. Nieznacznie zmniejszył się udział klientów zadowolonych i lojalnych (-1 pp.), a odsetek nielojalnych i niezadowolonych uległ delikatnemu zwiększeniu (1 pp.). Obecnie niemal połowa naszych klientów (49%) to apostołowie naszej marki – najbardziej lojalna i zadowolona grupa klientów, emocjonalnie związana z marką oraz rozpowszechniająca pozytywną opinię na jej temat.

TYPOLOGIA KLIENTÓW - PODZIAŁ ZE WZGLĘDU NA SPÓŁKI



Nagrody i wyróżnienia

Cieszymy się, że nasze zaangażowanie w obszarze społecznej odpowiedzialności biznesu przynosi korzyści wielu beneficjentom, a jednocześnie jest wysoko oceniane przez ekspertów, czego dowodem są liczne nagrody i wyróżnienia przyznawane LOTOSOWI. Szczególnie cenne są dla nas te, które przyznano nam za starania i dbałość w obszarach kluczowych dla rozwoju praktyk społecznie odpowiedzialnego biznesu.

Potwierdza i docenia się to, że umiemy poświęcać należytą uwagę relacjom z pracownikami, poprawie bezpieczeństwa w miejscu pracy, relacjom z inwestorami i partnerami biznesowymi, ochronie środowiska oraz działaniom prospołecznym.

NAGRODY I WYRÓŻNIENIA DLA GRUPY KAPITAŁOWEJ LOTOS W 2018 R.



Grupa LOTOS po raz 12. W

RESPECT Index

W grudniu 2018 roku Grupa LOTOS po raz dwunasty już znalazła się w RESPECT Index – indeksie najbardziej odpowiedzialnych społecznie spółek Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie.



FTSE4Good

Akcje Grupy LOTOS po raz pierwszy w londyńskim indeksie firm społecznie odpowiedzialnych – FTSE4Good.



ranking
odpowiedzialnych
firm

2. miejsce w kategorii „Paliwa, energetyka, wydobywanie” w XII edycji Rankingu Odpowiedzialnych Firm.



ranking
odpowiedzialnych
firm

**6. miejsce spośród wszystkich firm
w XII edycji Rankingu
Odpowiedzialnych Firm.**



**Srebrny Listek CSR dla Grupy
LOTOS**

– nagroda dla przedsiębiorstw, które
w codziennej działalności wdrażają
najwyższe standardy
odpowiedzialności społecznej, ujęte w
normie ISO 26 000.