



CODUL DE ETICA

Etica
Luarea - Deciziilor





”

Pentru Grupul KRUK, a fi etic nu înseamnă doar a respecta reglementările sau a acționa în conformitate cu misiunea noastră. Acestea sunt acțiuni reale care afectează întreaga noastră organizație, indiferent de locație, și sunt întreprinse de fiecare persoană pe baza valorilor noastre și cu gândul la binele nostru comun. Este, de asemenea, un angajament față de dezvoltarea continuă și motivația de a construi un viitor mai bun. Viitorul organizației, precum și viitorul angajaților noștri, al partenerilor de afaceri, al furnizorilor, al clienților și al societății.

*Etica este cu noi în fiecare zi, în fiecare acțiune.
Datorită ei, ne consolidăm cultura organizațională,
construim o imagine pozitivă și avem grijă de
buna reputație a Grupului KRUK.*

De asemenea, ne urmărim obiectivele strategice într-o manieră durabilă. Puterea noastră constă în conștientizarea impactului nostru asupra vieții multor oameni,

motiv pentru care este important pentru noi să avem încrederea părților interesate și să cooperăm cu entități care împărtășesc valorile noastre și cred că nevoia de progres nu dispare sub nicio formă.

Ne simțim responsabili pentru stabilirea bunelor practici nu numai în cadrul Grupului KRUK, ci dorim, de asemenea, să inspirăm întreaga industrie financiară pentru a fi percepută pozitiv de către public și de către toate părțile interesate. Acțiunile noastre consecvente în acest domeniu contracarează exclusiunea financiară, vizează sensibilizarea publicului și garantează stabilitatea relațiilor de afaceri.

Ne stabilim în mod constant obiective ambițioase și ne concentrăm pe soluții inovatoare pentru a ne dezvolta activitatea și pentru a stabili tendințele din industrie. Credem că standardele etice pe care le creăm sunt valoroase pentru toate părțile noastre interesate.

Piotr Krupa

Președinte al Consiliului de Administrație al KRUK S.A.
CEO al Grupului KRUK

➔
Continut

.....
Mesaj din partea
CEO-ului Grupului
KRUK



1

.....
Sa ne cunoastem



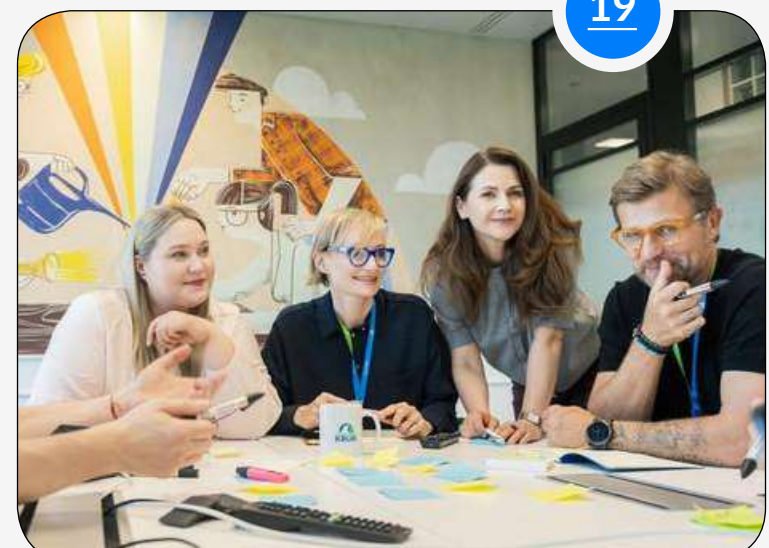
3

.....
Principii de
conduită
responsabilă

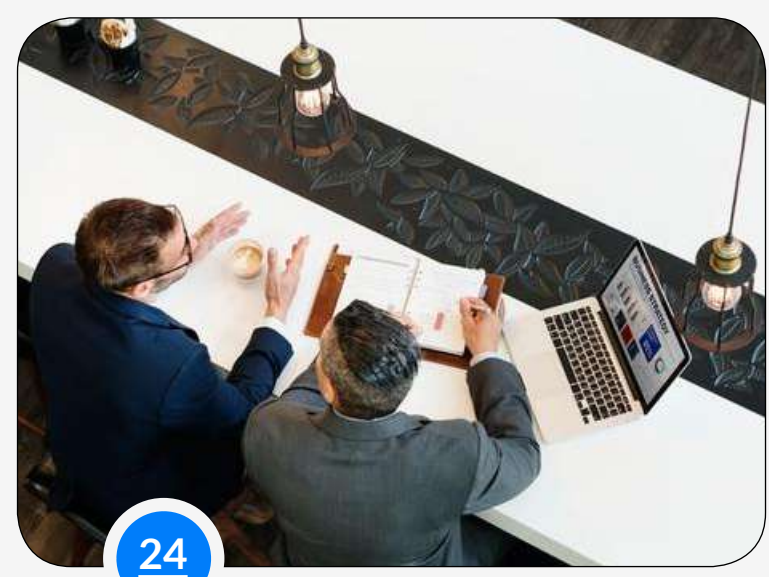


11

.....
Relatiile
cu angajatii



19



24

.....
Relatiile de
afaceri



7

.....
Relațiile cu
societatea și
abordarea
mediului natural



30

.....
Raportam si
raspundem



32

.....
Dispozitii
finale



Sa ne cunoastem



Cine suntem noi ?

Suntem o companie de gestionare a datoriilor care operează în mai multe țări europene din 1998. Avem experiență în gestionarea completă a datoriilor. Principala noastră linie de activitate este gestionarea datoriilor dobândite pe cont propriu, în principal a datoriilor negarantate de retail.

- Oferim, de asemenea, servicii de gestionare a datoriilor la cerere. Ca parte a procesului de achiziționare și administrare a portofoliilor de creanțe, cooperăm cu cele mai mari instituții financiare. De asemenea, companii din Grupul Kruk acordă credite de consum în Polonia și România



Misiunea, viziunea, si valorile noastre

Succesul Grupului KRUK se bazează pe misiunea, viziunea și valorile noastre. Misiunea noastră este de a oferi un sprijin eficient și etic clienților noștri și de a-i familiariza cu opțiunile disponibile pentru a-si achita datoriile, îmbunătățindu-le totodată educația financiară. Viziunea noastră este o lume în care finanțele se bazează pe încredere reciprocă și responsabilitate, stabilitatea financiară este regula, iar un cuvânt dat are o valoare reală și trebuie respectat. Valorile noastre ne conectează pe toți și sunt pilonul culturii noastre organizaționale, indiferent de poziția deținută în organizație. Ceea ce contează pentru noi nu este doar ceea ce facem, ci și modul în care ne atingem obiectivele. Suntem pe deplin conștienți de faptul că, acționând în conformitate cu valorile noastre, contribuim la punerea în aplicare a strategiei noastre de afaceri adoptate.

MISIUNEA

Suntem alaturi de clienti in plata datoriilor, actionand cu etica si eficienta, in timp ce educam oamenii pentru administrarea responsabila a finantelor.

VIZIUNEA

Construim o lume a echilibrului financiar, bazată pe încredere reciprocă, în care promisiunile și angajamentele sunt pe deplin respectate.

Valori



Respect

Respectul reciproc stă la baza organizației noastre. Tratăm pe toată lumea așa cum am vrea să fim tratați noi înșine.



Cooperare

Împreună realizăm mai mult. Construim relații de parteneriat bazate pe reguli clare. Spunem lucrurilor pe nume.



Responsabilitate

Fiecare este responsabil de deciziile, acțiunile sau inacțiunile sale, precum și de consecințele acestora.



Dezvoltare

Ne îmbunătățim constant. Nevoia noastră interioară de dezvoltare rămâne constantă, indiferent de împrejurare, chiar și atunci când avem succes.



Simplitate

Simplu e frumos. Simplificăm procesele de lucru și eliminăm risipa. Realizat e mai bine decât perfect.





Suntem etici și respectăm drepturile omului

Construim și îmbunătățim continuu organizația noastră pe baza lor. Această fundație este reflectată și în misiunea, viziunea și valorile noastre. Noi privim etica dintr-o perspectivă UMANĂ. Credem că prin alegeri zilnice, conștiente, putem construi relații etice. Suntem ghidați de etică în toate activitățile și relațiile noastre cu angajații, clienții, furnizorii, partenerii de afaceri și societatea, inclusiv comunitățile afectate.



Pentru noi, a fi etic, înseamnă sa:

- cooperăm cu respect reciproc și încredere,
.....
 - presupunem bunele intenții ale celeilalte părți,
.....
 - ne străduim să înțelegem și să ne amintim că acțiunile noastre îi afectează pe ceilalți,
.....
 - ne sprijinim reciproc, ascultăm nevoile celorlalți și învățăm unii de la alții,
.....
 - ne bazăm pe diversitatea noastră, avem grijă de egalitatea de șanse și de o cultură organizațională incluzivă,
.....
 - ne apreciem reciproc și ne oferim reciproc feedback în mod deschis, în conformitate cu regulile pe care le-am adoptat
.....
 - utilizăm tehnologia cu o abordare "centrată pe om".
-
- Prin acțiunile noastre, consolidăm contribuția pozitivă a Grupului KRUK la protejarea drepturilor omului în relațiile noastre cu părțile interesate. În același timp, identificăm riscurile reale și potențiale de încălcare a drepturilor omului în cadrul operațiunilor noastre și luăm măsuri pentru a le atenua

Cum ne dezvoltăm cultura organizațională?

Cultura noastră este modelată de oameni care, în activitatea lor zilnică, se ghidează după lege, regulamente interne, standarde etice și valorile pe care le susținem ca organizație. Datorită atitudinii angajaților noștri, dezvoltăm o cultură organizațională etică și ne consolidăm relațiile și angajamentul reciproc. Credem că cooperarea nu înseamnă doar îndeplinirea în comun a sarcinilor. Pentru noi, este vorba în primul rând de o comunicare deschisă și directă și de schimbul regulat de informații

Cooperarea înseamnă, de asemenea, dorința de a sprijini și de a construi relații bazate pe respect reciproc și încredere.

Ne împărtășim cunoștințele și experiența și apreciem perspectivele diverse. Acest lucru ne permite să creăm un mediu în care fiecare se simte parte a echipei și are un impact real asupra succesului nostru colectiv. Ne încurajăm angajații să modeleze în mod activ cultura organizațională în toate companiile grupului KRUK.



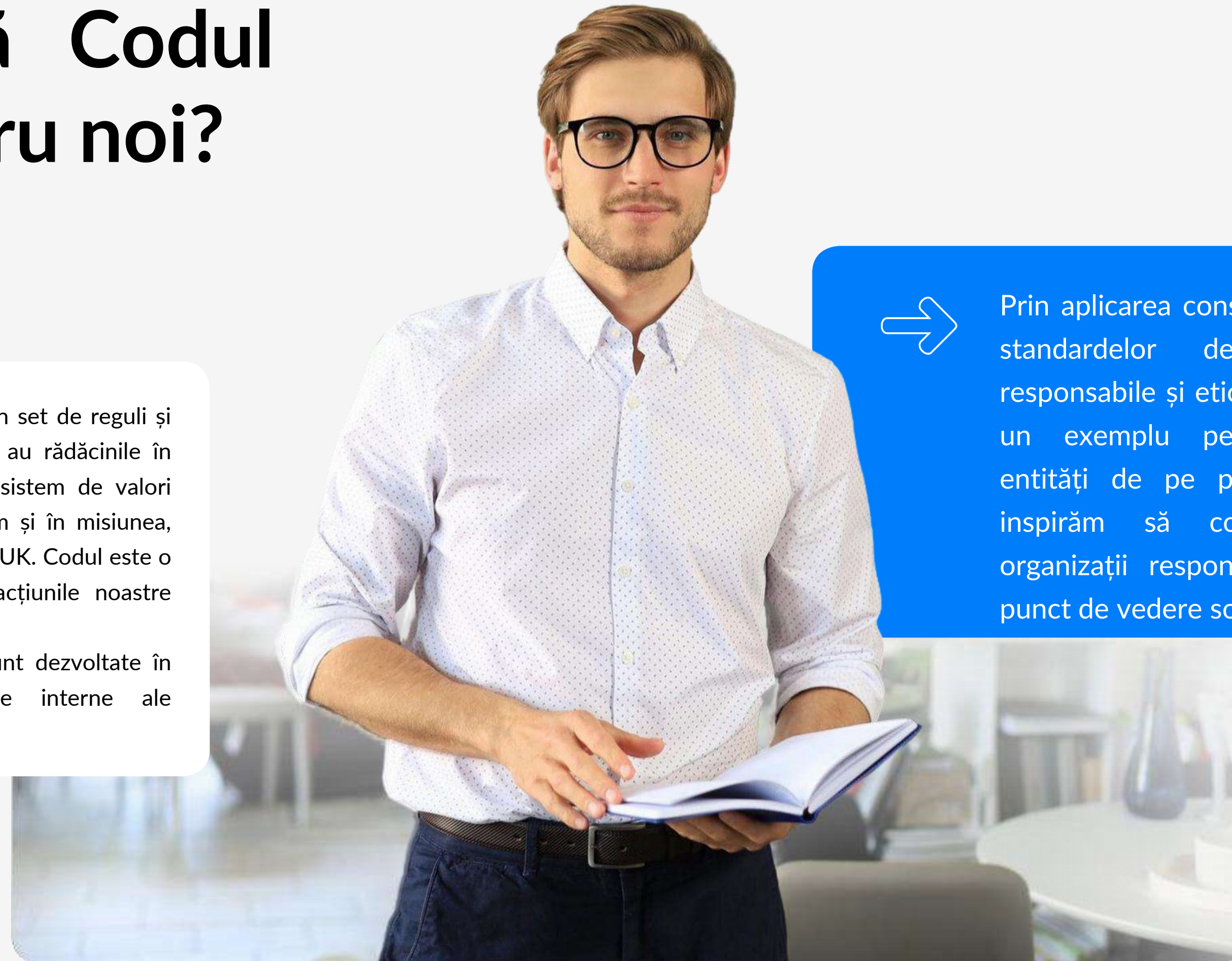
Ce înseamnă Codul de etică pentru noi?

Codul de etică nu este doar un set de reguli și orientări de conduită care își au rădăcinile în reglementările legale, într-un sistem de valori etice și norme sociale, precum și în misiunea, viziunea și valorile Grupului KRUK. Codul este o busolă pentru atitudinile și acțiunile noastre zilnice.

Principiile enunțate în Cod sunt dezvoltate în continuare în regulamentele interne ale companiilor din Grupul KRUK



Prin aplicarea consecventă a standardelor de afaceri responsabile și etice, suntem un exemplu pentru alte entități de pe piață și le inspirăm să construiască organizații responsabile din punct de vedere social.



Cui se adresează Codul nostru?

Codul se aplică tuturor membrilor organelor statutare ale societăților din Grupul KRUK și tuturor persoanelor care prestează muncă în baza unui contract de muncă sau prestează servicii în baza unui alt raport juridic pentru Grup, indiferent de poziția lor, tipul de contract și locul de muncă (în continuare: angajați). Angajații sunt obligați să se familiarizeze cu codul și să respecte dispozițiile acestuia. Totodata, aceștia sunt obligați să participe la toate activitățile de formare legate de standardele etice și de valorile noastre

- De asemenea, ne așteptăm ca furnizorii și partenerii de afaceri cu care cooperăm și stabilim relații de afaceri să respecte standardele și principiile descrise în Cod.



Angajații care au întrebări cu privire la conținutul Codului pot adresa solicitări la adresa: conformitate@kruk.com.ro.



Principii de conduită responsabilă



- În fiecare zi respectăm principiile etice și luăm decizii responsabile în conformitate cu misiunea, viziunea și valorile noastre. Guvernanța noastră corporativă include norme transparente de supraveghere internă, cooperare între organismele statutare și un sistem de gestionare a riscurilor și de control intern care este susținut activ de funcția de audit intern. Ne asigurăm că din punct de vedere al comportamentului nostru acesta este în conformitate cu reglementările aplicabile. Comunicarea și activitatea noastră în sfera publică sunt conștiente și transparente

Respectăm reglementările

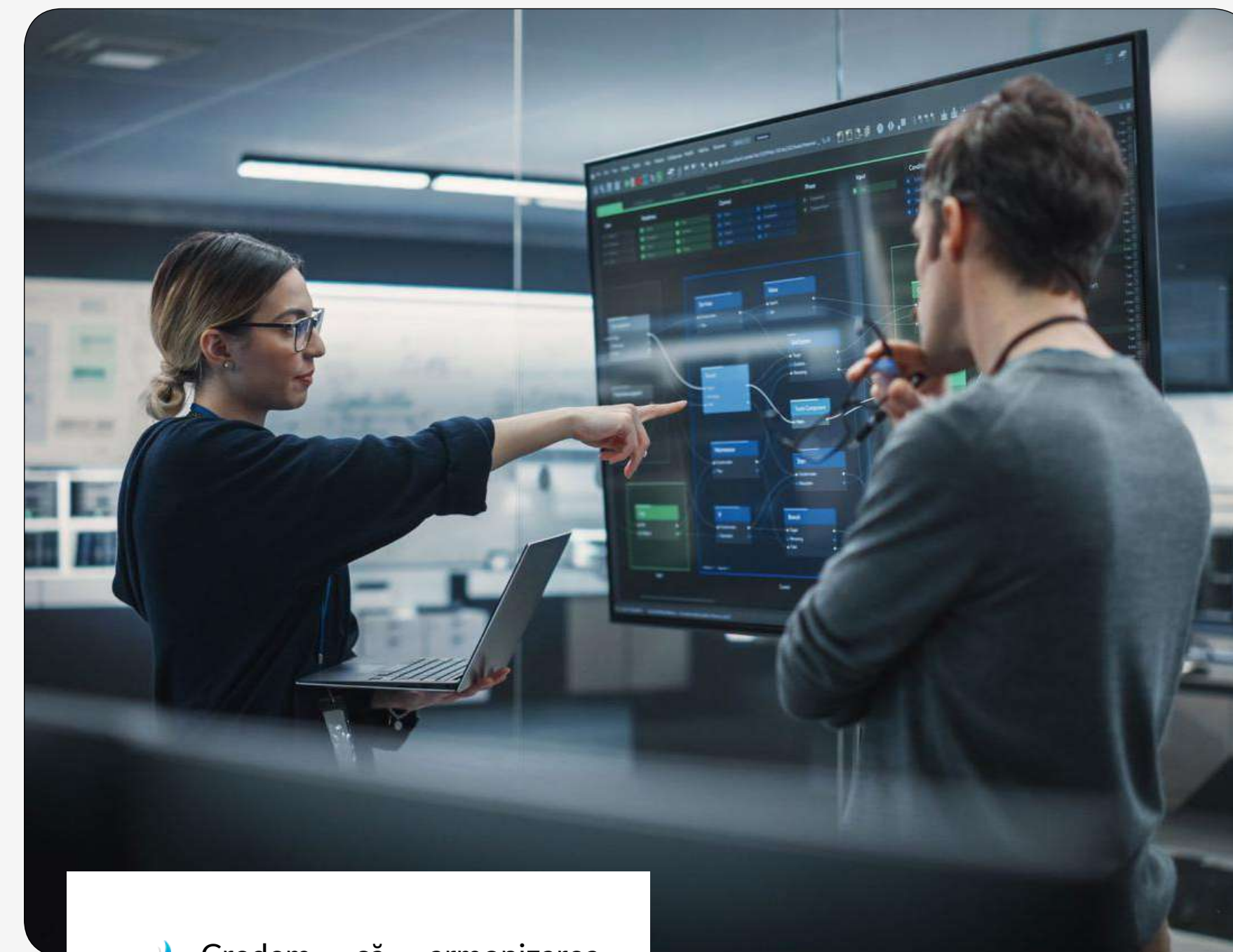
Respectăm legile naționale și internaționale aplicabile, precum și reglementările interne. Analizăm în permanență noile reglementări legale pentru a ne asigura că acțiunile noastre sunt conforme într-un mediu de reglementare în schimbare dinamică. De asemenea, aplicăm codurile specifice locale în vigoare în țările în care ne desfășurăm activitatea. Acordăm o atenție deosebită drepturilor consumatorilor și normelor privind concurența loială. Suntem conștienți de faptul că nerespectarea reglementărilor poate avea un impact negativ asupra părților noastre interesate și asupra reputației Grupului KRUK.



Ne preocupă securitatea informațiilor și securitatea cibernetică

Aplicăm o politică de securitate a informațiilor care asigură confidențialitatea, integritatea și disponibilitatea tuturor resurselor de informații. Prevenim divulgarea sau utilizarea ilegală a informațiilor. Ne protejăm sistemele, resursele de rețea și datele împotriva atacurilor cibernetică. Angajaților li se cere să protejeze resursele fizice și electronice, să păstreze confidențialitatea informațiilor referitoare la Grupul KRUK și la părțile interesate ale acestuia și să aibă grijă de imaginea pozitivă a organizației noastre. Este inacceptabil să se divulge sau să se disemineze orice date care constituie informații confidențiale sau secrete comerciale. Este responsabilitatea fiecărui angajat să raporteze orice incident de securitate identificat.

Dezvoltăm tehnologii moderne, inclusiv soluții bazate pe inteligență artificială, care sprijină activitatea noastră zilnică și îmbunătățesc eficiența proceselor noastre. Creăm soluții în conformitate cu legea și cu standardele pentru utilizarea lor sigură și etică. Înțelegem că o abordare responsabilă a tehnologiei necesită nu numai investiții în educație și dezvoltarea competențelor angajaților, ci și o atenție deosebită față de potențialele amenințări. Suntem conștienți de riscurile asociate în special cu securitatea cibernetică, utilizarea necorespunzătoare a tehnologiei și utilizarea într-o manieră lipsită de etica a datelor.



☾ Credem că armonizarea eticii, a cunoștințelor umane și a tehnologiei, utilizate în mod responsabil și în conformitate cu valorile Grupului KRUK, este cea mai bună modalitate de a crește.



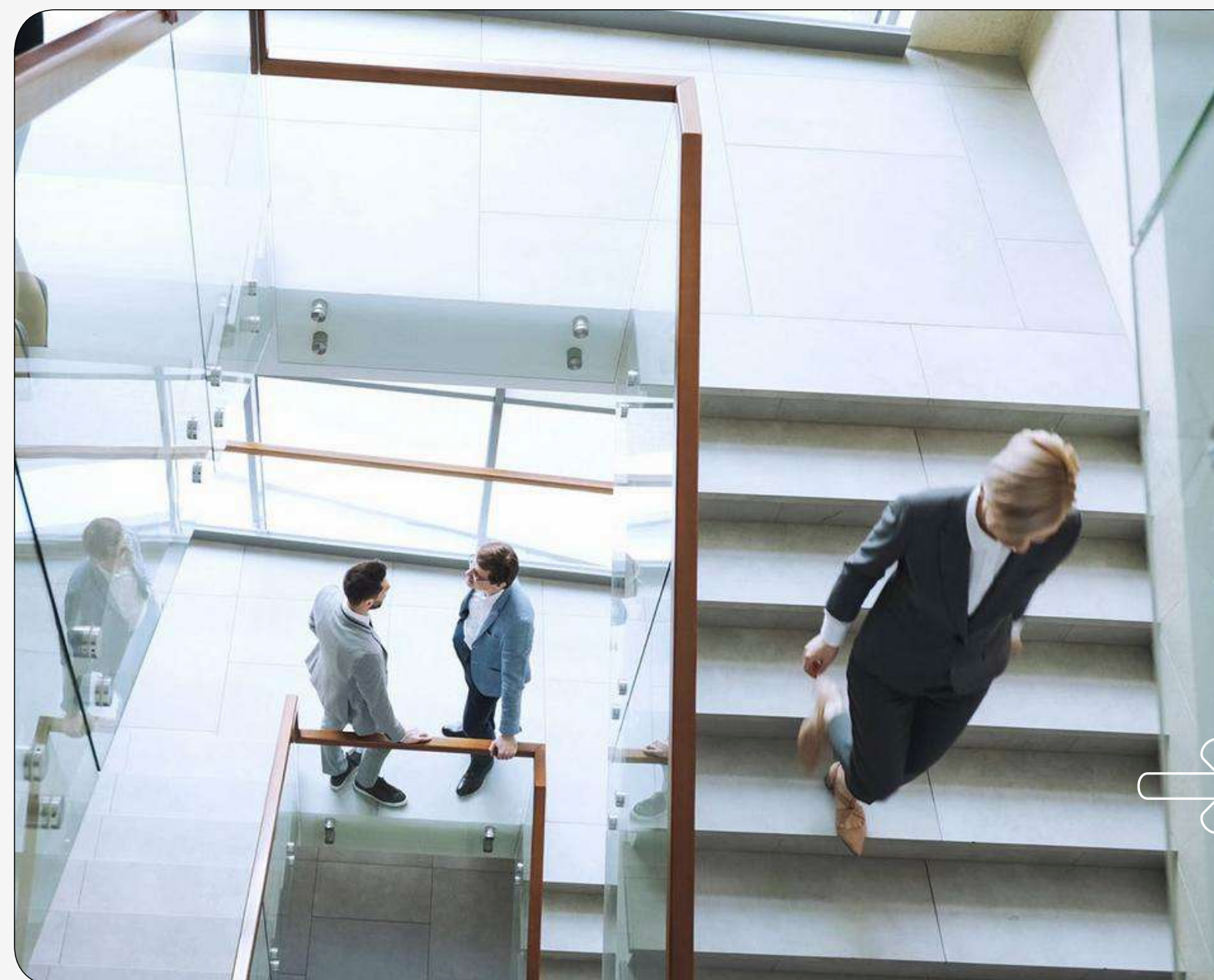
Protejăm datele cu caracter personal

Prelucrăm datele cu caracter personal în conformitate cu legea, asigurând confidențialitatea, integritatea și disponibilitatea acestor date și respectând drepturile persoanelor ale căror date sunt prelucrate. Am implementat reguli pentru prelucrarea securizată a datelor cu caracter personal în cadrul proceselor noastre. Angajații sunt obligați să manifeste diligența necesară în această privință și să urmeze cursuri de formare. Întreprindem o serie de inițiative pentru a sensibiliza angajații noștri cu privire la protecția datelor cu caracter personal. Investigăm neregulile raportate care ar putea duce la o încălcare a protecției datelor cu caracter personal și acționăm în conformitate cu standardele stabilite prin lege.

Aplicăm programul anticorupție

Aplicăm o politică de toleranță zero față de corupție.

Aplicăm o politică de toleranță zero față de corupție. Fiecare angajat este obligat să raporteze orice incident de corupție real sau potențial, atât atunci când participă la acesta, cât și atunci când ia cunoștință de el. Am implementat reguli pentru oferirea și primirea cadourilor, prin urmare nu acceptăm și nu oferim beneficii care ar putea fi percepute de un observator obiectiv ca o încercare de exercitare a influenței. Suntem de acord să acceptăm și să oferim cadouri care sunt conforme cu practicile de afaceri general acceptate. De asemenea, am introdus norme pentru participarea angajaților noștri la evenimente organizate de parteneri de afaceri, furnizori și alte entități cooperante



Aplicăm standarde de gestionare a conflictelor de interese, în conformitate cu care am definit, printre altele, reguli pentru identificarea, gestionarea și dezvăluirea conflictelor. Evităm situațiile în care interesele noastre private ar putea influența imparțialitatea deciziilor noastre de afaceri. Toate situațiile care constituie sau pot constitui un conflict de interese, în special desfășurarea de activități suplimentare sau exercitarea de funcții în cadrul organismelor altor entități, trebuie raportate Ofițerului de Conformitate.

Sensibilizăm angajații noștri prin organizarea de cursuri de formare care să le permită să identifice și să prevină corupția și conflictele de interese.

Comunicam in mod responsabil

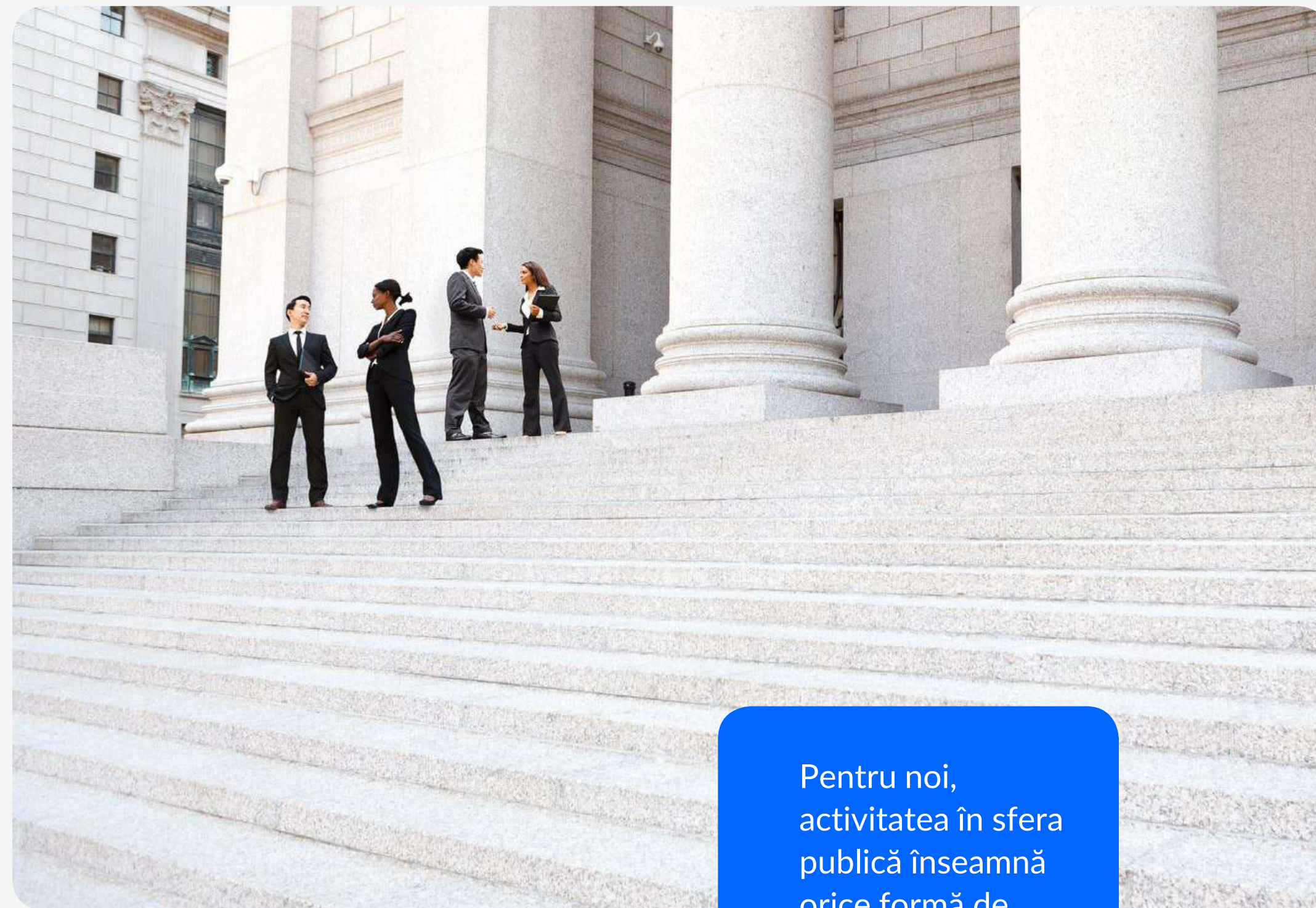
Comunicarea transparentă - atât internă, cât și externă - este baza pentru construirea unor relații durabile, a încrederii reciproce și a unei mai bune înțelegeri a nevoilor și așteptărilor părților interesate. Abordarea noastră se bazează pe mai multe principii-cheie, cum ar fi:



- fiabilitatea și claritatea comunicării - ne asigurăm că informațiile pe care le furnizăm sunt complete și prezentate într-un mod obiectiv și ușor de înțeles pentru destinatar,
- adaptarea comunicării la destinatar - luăm în considerare diversitatea grupurilor de părți interesate, cunoștințele, nevoile și contextul acestora pentru a ne asigura că respectiva comunicare este relevantă și clară, motiv pentru care folosim un limbaj simplu și ușor de înțeles,
- deschidere și dialog - ne concentrăm pe ascultarea activă, încurajăm adresarea de întrebări și oferim feedback,
- evitarea ambiguității - eliminăm frazele care pot induce în eroare sau pot exclude destinatarii,
- utilizarea de instrumente moderne - investim în/și implementăm soluții care îmbunătățesc fluxul de informații și sporesc eficiența comunicării.




- Ne desfășurăm activitatea într-un mediu internațional, motiv pentru care comunicarea deschisă și eficientă, care ia în considerare diferențele culturale, este importantă pentru noi. Aceasta le permite angajaților noștri să facă schimb de experiență, să acceseze informații relevante și să înțeleagă mai bine deciziile și procesele care au loc în cadrul Grupului KRUK. Credem că aceasta comunicare consolidează cooperarea și coerența acțiunilor între toate unitățile grupului.



Pentru noi, activitatea în sfera publică înseamnă orice formă de interacțiune cu societatea

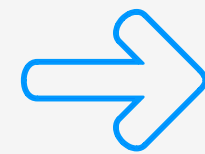
Noi acționăm în sfera publică

Activitatea noastră în sfera publică se bazează pe valori etice, dispoziții legale și reglementări interne. Ne străduim să ne asigurăm că fiecare declarație și acțiune consolidează încrederea în Grupul KRUK și construiește relații pozitive cu părțile interesate. Participăm la dezbaterile publice și cooperăm cu organizațiile industriale locale și cu mass-media. Este inacceptabil să vorbim în numele Grupului KRUK fără autorizație prealabilă. Respectăm obiceiurile și practicile de afaceri locale.

 Suntem neutri din punct de vedere politic - nu ne implicăm în activități politice, nu finanțăm partide politice și nu donăm fonduri în scopuri politice. În același timp, respectăm dreptul angajaților noștri de a se implica individual în activități politice și publice în afara orelor de lucru.

Cooperăm cu organizațiile industriale

Suntem membri activi ai asociațiilor profesionale în țările în care ne desfășurăm activitatea. În cadrul organizațiilor locale specifice:



- promovăm afacerile responsabile și dezvoltarea durabilă,
- creăm împreună reguli coerente și bune practici pentru companiile care desfășoară activități de gestionare a datoriilor,
- întreprindem inițiative care contribuie la aplicarea de practici etice în industria financiară,
- colaborăm cu autoritățile pentru îmbunătățirea cadrului legislativ și de reglementare,
- desfășurăm activități educaționale în domeniul educației financiare, menite, printre altele, să sprijine persoanele expuse riscului de excluziune financiară.





Relatiile cu angajatii

- Oamenii sunt fundamentul organizației noastre. Comunicăm în mod clar principiile, obiectivele și sarcinile noastre, astfel încât angajații noștri să știe cum contribuie ei la atingerea obiectivelor noastre strategice. Încurajăm deschiderea și dialogul - angajații noștri își pot exprima deschis opiniile, pot pune întrebări și pot influența deciziile. Acestia își pot valorifica cunoștințele pe care le detin, pot participa la cursuri de formare, de a-și îmbunătăți competențele și de a câștiga experiență. Creăm un loc de muncă inspirat, incluziv și prietenos, astfel încât toată lumea să se poată simți confortabil. Ne consolidăm în mod constant brandul ca angajator atractiv căruia îi pasă de dialog, dezvoltare, apartenență și bunăstarea tuturor angajaților.



Competențele și perspectivele diverse ale echipelor noastre stimulează inovarea și creativitatea în activitățile noastre. Am implementat principiile DEI (Diversitate, echitate și incluziune) care sprijină crearea unui mediu de lucru în care fiecare se poate simți parte a comunității și în care sunt asigurate oportunități egale de acces la resurse, indiferent de diferențele care apar în mod natural.

Ne pasă de diversitate, echitate și incluziune

Promovăm egalitatea de gen, sprijinim persoanele cu nevoi speciale și oferim șanse egale persoanelor din grupurile marginalizate. Ne străduim să eliminăm barierele, să încurajăm utilizarea unui limbaj incluziv și să contracarăm toate formele de excludere pentru a crea o organizație puternică și angajată. Cultivăm o cultură incluzivă și ne bazăm pe diversitatea angajaților noștri, care ne contribuie la echipa cu experiențele, perspectivele și talentele lor

- Ne asigurăm că politicile de recrutare, angajare, promovare și beneficii pentru angajați se bazează pe criterii clare, utilizând metode obiective de evaluare care iau în considerare competența, experiența și performanța profesională.

→ Desfășurăm activități educaționale pentru a crește gradul de conștientizare a diversității, incluziunii și egalității de șanse la locul de muncă.

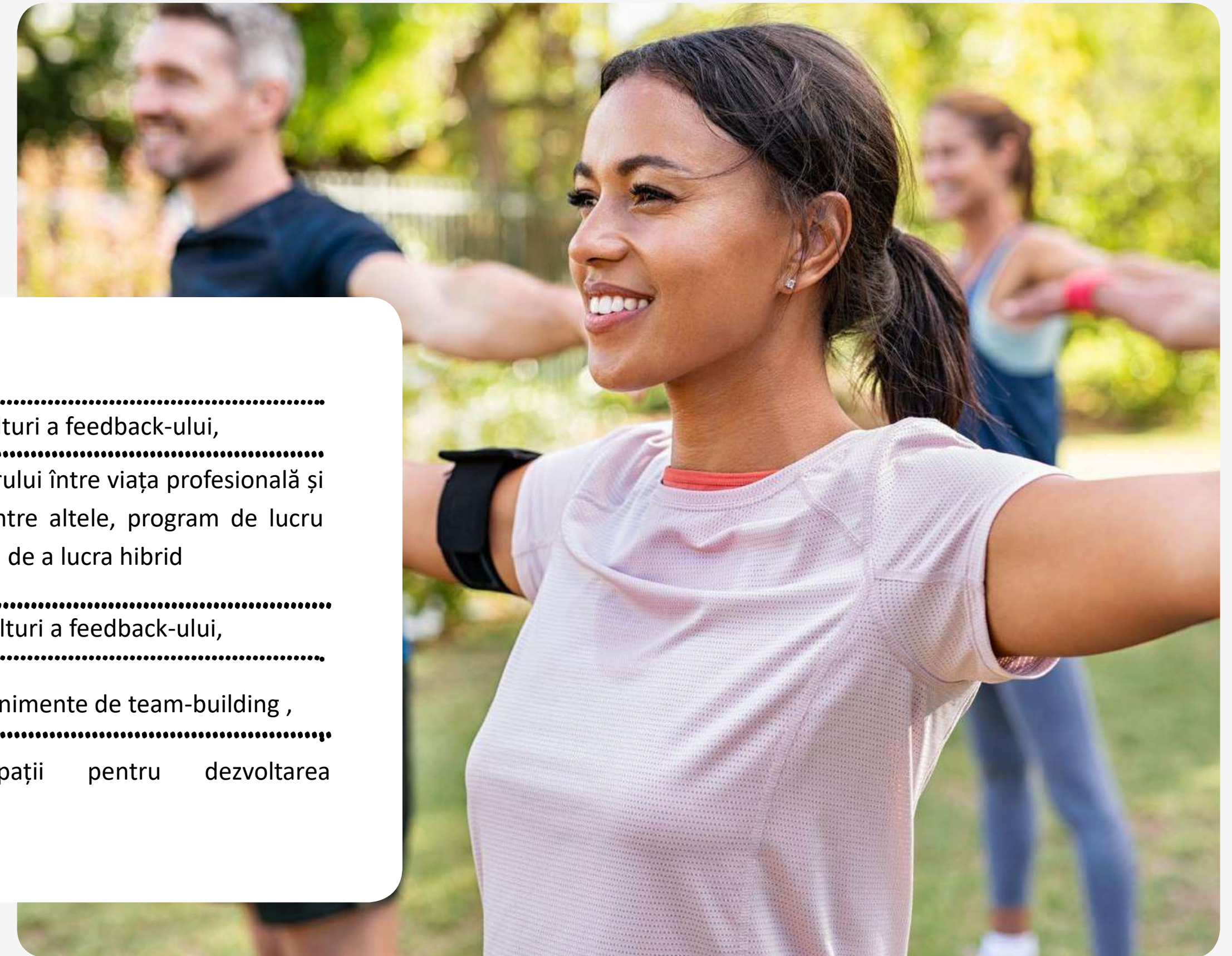
Susținem bunăstarea

Bunăstarea angajaților este o parte importantă a construirii unui mediu de lucru implicat și favorabil, deschis către nevoile angajaților noștri. Noi o înțelegem ca un sentiment de vitalitate și sănătate care dă energie pentru a acționa atât la locul de muncă, cât și în viața personală. Aplicăm o abordare holistică a bunăstării, motiv pentru care implementăm soluții care sprijină angajații noștri în cinci domenii-cheie: sănătatea fizică, sănătatea mintală, relațiile interpersonale, sentimentul de împlinire și stabilitatea financiară, înțelegerea ca educație în gestionarea finanțelor personale și alegeri de consum conștiente



Activitățile noastre includ în principal:

- sprijin psihologic,
.....
- construirea unei culturi a feedback-ului,
.....
- promovarea echilibrului între viața profesională și cea privată prin, printre altele, program de lucru flexibil și posibilitatea de a lucra hibrid
.....
- construirea unei culturi a feedback-ului,
.....
- organizarea de evenimente de team-building ,
.....
- crearea de spații pentru dezvoltarea competențelor



Nu tolerăm mobbingul, discriminarea și hărțuirea



Tratăm demnitatea umană ca pe un bun suprem, motiv pentru care un mediu de lucru bazat pe respectul pentru demnitatea fiecărui angajat este o prioritate pentru noi.

Mobbing-ul, discriminarea, hărțuirea, inclusiv hărțuirea sexuală, tratamentul inegal, intimidarea și lipsa de respect, precum și toate formele de violență fizică sau verbală, sunt inacceptabile. Fiecare angajat trebuie să prevină astfel de comportamente și să reacționeze ori de câte ori le observă



Fiecărui angajat i se cere să participe la cursuri de formare anti-mobbing.

Cazurile identificate trebuie raportate prin intermediul canalului dedicat. Dacă acestea apar, reacționăm rapid și eficient pentru a minimiza consecințele negative ale acestora și pentru a preveni comportamente similare în viitor. Investigăm amănunțit circumstanțele incidentelor raportate pe baza unor criterii obiective.



Creăm un loc de muncă sigur

Ne pasă de sănătatea și siguranța angajaților noștri, motiv pentru care asigurăm un mediu de lucru care respectă standardele de sănătate și siguranță aplicabile și procedurile interne privind siguranța la locul de muncă. Îmbunătățim în mod constant nivelul de protecție și reducem riscul de rănire sau pericole pentru sănătate. Implementăm inițiative care asigură siguranța muncii și îmbunătățesc confortul - de la posturi de lucru ergonomice, prin educarea cu privire la reglementările de sănătate și siguranță, la programe care sprijină obiceiurile sănătoase și igiena muncii.

- De asemenea, luăm în considerare natura specifică a muncii hibride și la distanță prin elaborarea de reguli detaliate pentru îndeplinirea sarcinilor în afara biroului, cu accent pe ergonomie și respectarea legislației.

Respectăm drepturile colective

Respectăm dreptul angajaților de a forma și de a adera la sindicate, grupuri de angajați și alte organizații care le protejează drepturile și interesele. Ne angajăm într-un dialog deschis și constructiv cu angajații și reprezentanții acestora, în scopul înțelegerii reciproce a nevoilor și al creării unor soluții acceptabile din punct de vedere social.



Relațiile de afaceri



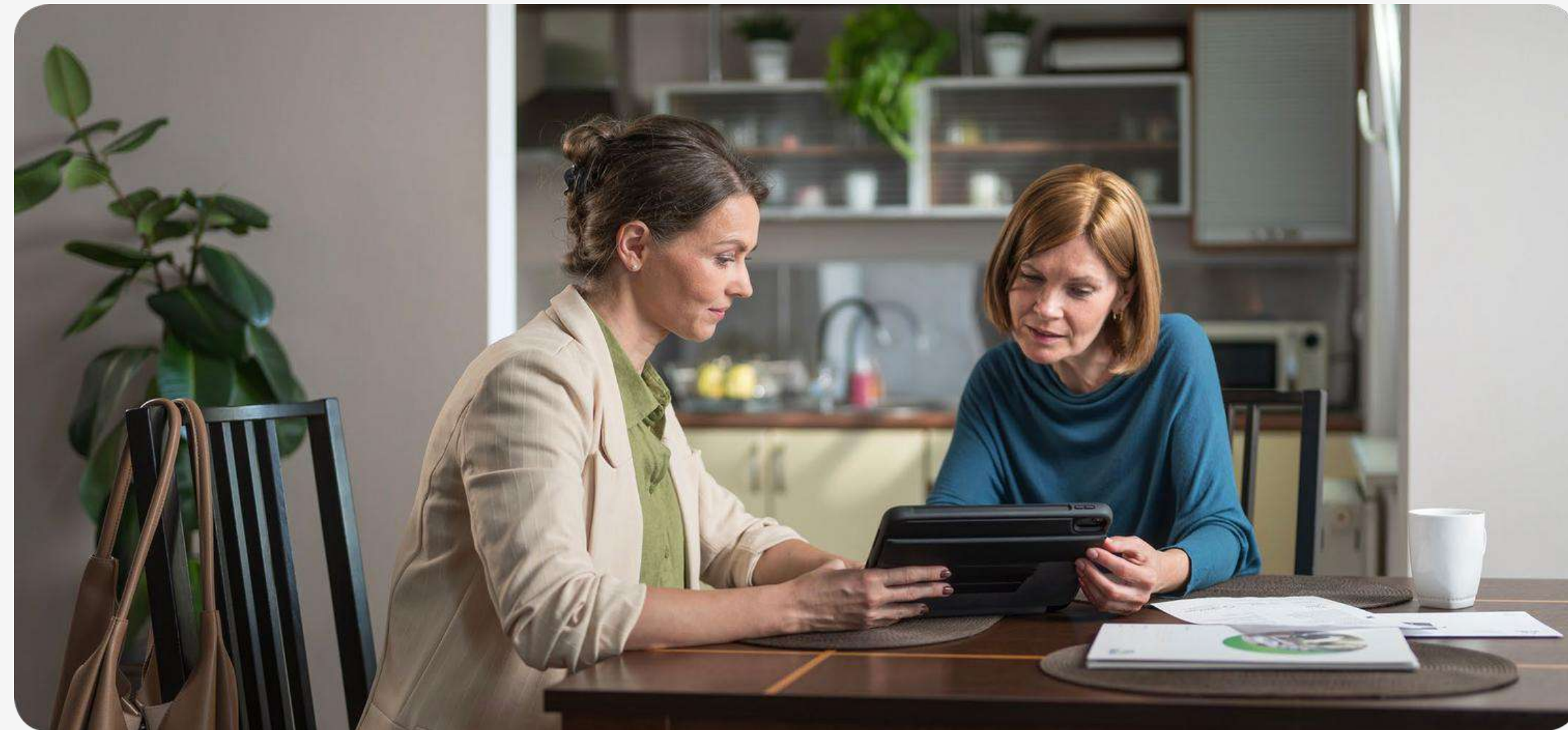
● Deciziile noastre contează - nu numai pentru Grupul KRUK, ci și pentru persoanele și entitățile cu care cooperăm și pentru întregul sector financiar. Acesta este motivul pentru care acționăm în mod responsabil și suntem conștienți de rolul nostru social în sistemul economic. Ne angajăm să construim relații de afaceri solide și de lungă durată, bazate în primul rând pe respect reciproc, încredere, deschidere și parteneriat. Credem că relațiile bazate pe aceste valori aduc beneficii pe termen lung tuturor părților. Suntem profesioniști în relațiile noastre de afaceri, ceea ce se reflectă în respectarea legii, a celor mai bune practici din industrie și a reglementărilor interne. Ne ținem de cuvânt și nu facem promisiuni deșarte.

Ne selectăm portofoliile și partenerii de afaceri în mod responsabil, verificăm conformitatea tranzacțiilor și lucrăm exclusiv cu parteneri de afaceri, furnizori de servicii și clienți care respectă legea și standardele etice. Analizăm potențialii parteneri nu numai din perspectivă financiară, ci și din punct de vedere etic și al reputației, acordând o atenție deosebită respectării drepturilor consumatorilor.

Această abordare ne ajută să prevenim riscul de a lucra cu entități care pot fi implicate în activități ilegale și să protejăm reputația, încrederea și credibilitatea KRUK Romania, cat si a grupului KRUK, în rândul clienților, partenerilor și investitorilor.

Relatiile cu clientii

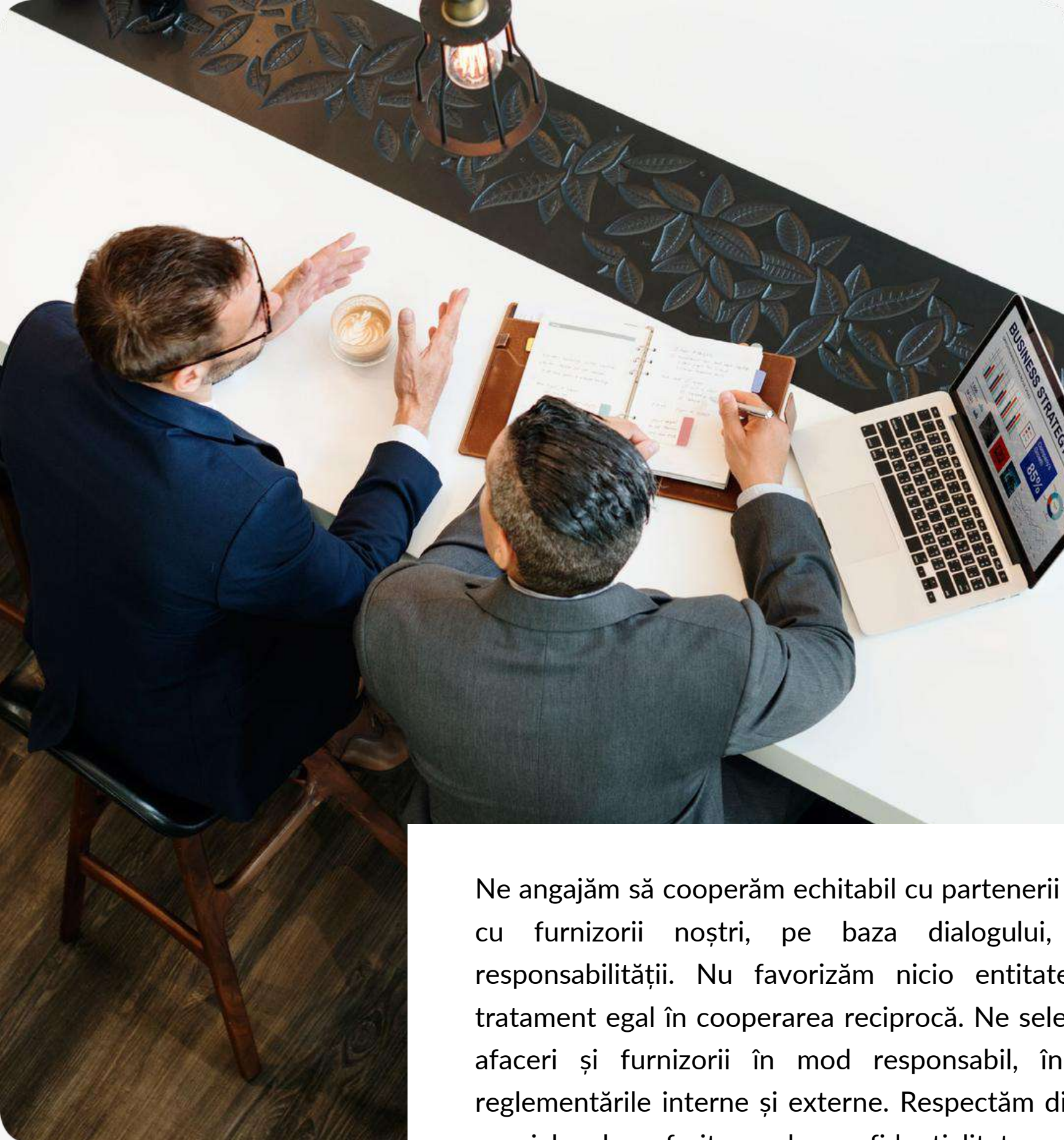
În relațiile noastre cu fiecare client, suntem ghidați de responsabilitate, diligență și preocupare pentru bunăstarea acestora. Tratăm toți clienții în mod individual și corect. Le oferim acces egal la serviciile noastre. Construim relații durabile și bazate pe încredere. Ascultăm nevoile clienților noștri pentru a crea produse și servicii care să le satisfacă așteptările. Îi sfătuim pe clienți cu privire la soluții adaptate situației lor. Le oferim informații cu privire la efectele încheierii unui contract cu noi, inclusiv eventualele costuri. Ne asigurăm că, în fiecare etapă a procesului, furnizăm informații într-un mod transparent și folosind un limbaj simplu. Construim experiențe pozitive pentru clienți, bazate pe respect. De asemenea, colectăm feedback-ul clienților pentru a ne dezvolta instrumentele și pentru a simplifica și elimina procesele ineficiente. Tratăm reclamațiile în timp util și cu respect pentru drepturile clienților. Analiza acestora ne permite să răspundem prompt și să îmbunătățim calitatea serviciilor noastre. De asemenea, promovăm educația financiară privind datoriile și împrumuturile responsabile.



Sprrijinim clienții în procesul de rambursare a datoriilor și de redobândire a stabilității și credibilitatii financiare. Le înțelegem situația financiară dificilă. Îi facem conștienți de faptul că sunt responsabili pentru obligațiile lor. Îi informăm cu privire la alte proceduri posibile în cazul în care evită contactul cu noi. Ne bazăm, printre altele, pe bunele practici dezvoltate de asociațiile profesionale locale, care reglementează principiile colectării responsabile a datoriilor într-un mod concret și cu respectarea drepturilor omului.



Grupul KRUK include companii care oferă credite de consum în conformitate cu legea, cerințele de reglementare și bunele practici comerciale.



Ne angajăm să cooperăm echitabil cu partenerii noștri de afaceri și cu furnizorii noștri, pe baza dialogului, transparenței și responsabilității. Nu favorizăm nicio entitate și asigurăm un tratament egal în cooperarea reciprocă. Ne selectăm partenerii de afaceri și furnizorii în mod responsabil, în conformitate cu reglementările interne și externe. Respectăm dispozițiile legale, în special cele referitoare la confidențialitate, combaterea spălării banilor și a finanțării terorismului, precum și sancțiunile internaționale. Ne opunem oricărui abuz de avantaj concurențial, fixării prețurilor și oricăror acorduri între întreprinderi care vizează restrângerea concurenței. În activitățile noastre, nu restricționăm libertatea altor entități de pe piață și nu ne angajăm în practici care ar putea afecta negativ piața sau consumatorii. Respectăm acordurile pe care le-am încheiat, inclusiv achitarea la timp a obligațiilor noastre financiare.



Ne așteptăm ca partenerii noștri de afaceri și furnizorii noștri să se familiarizeze cu principiile descrise în Codul nostru și să le respecte în activitățile lor zilnice. Este deosebit de important pentru noi ca entitățile cu care lucrăm:


- să acționeze în conformitate cu principiile concurenței loiale și transparenței,
- să respecte drepturile omului și drepturile angajaților,
- se opună discriminării, tratamentului inegal și mobbing-ului
- să contracareze corupția și să nu ofere beneficii care ne-ar putea afecta obiectivitatea și imparțialitatea,
- prevină conflictele de interese și, dacă identifică un conflict în cadrul cooperării noastre, ne informează imediat,
- își reduc la minimum impactul negativ asupra mediului și nu fac rău comunităților în care își desfășoară activitatea.

- Facem investiții cu diligența necesară, în urma unei analize aprofundate și în conformitate cu legislația aplicabilă și cu reglementările interne. Cooperăm numai cu entități care împărtășesc principiile și valorile descrise în relațiile de afaceri.


Evităm să intrăm în relații de afaceri cu entități ale căror practici comerciale pot afecta imaginea și reputația Grupului KRUK sau a sectorului financiar.



Relatiile cu societatea abordarea mediului natural



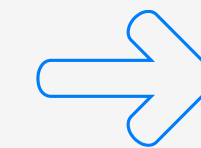
Ca organizație responsabilă din punct de vedere social, suntem conștienți de impactul acțiunilor noastre și de amploarea impactului acestora asupra diferitelor grupuri sociale. În implementarea strategiei noastre de afaceri și a strategiei de dezvoltare durabilă, luăm în considerare aspectele manageriale, sociale și de mediu ale operațiunilor noastre. Ne împărtășim cunoștințele și resursele și ne desfășurăm activitatea într-un mod care combină obiectivele economice cu binele social.





Suntem conștienți de faptul că există grupuri sociale în societate care pot fi deosebit de vulnerabile la dificultăți financiare și la riscul ca drepturile lor să fie încălcate. Definim aceste grupuri drept comunități afectate, care, din cauza accesului limitat la informații sau a nivelului scăzut de cultură economică, se pot confrunta cu diverse forme de excludere și discriminare. Sensibilizăm aceste persoane cu privire la rolul pe care companiile profesionale de colectare a datoriilor îl joacă în tranzacțiile economice, astfel încât acestea să poată identifica și răspunde practicilor de colectare a datoriilor lipsite de etică. Ne străduim să combatem excluderea financiară și să sprijinim aceste persoane în gestionarea mai eficientă a finanțelor lor.

Relatiile cu societatea



Întreprindem o serie de activități prosociale, și anume :

- sprijinim inițiativele menite să îmbunătățească educația financiară,
- cooperăm cu organizații non-profit,
- purtăm un dialog social și încercăm să răspundem nevoilor societății, inclusiv ale comunităților afectate, în măsura posibilităților noastre,
- efectuăm cercetări de piață privind diverse grupuri sociale în ceea ce privește datoriile, educația financiară și situația financiară a gospodăriilor
- educăm și sensibilizăm societatea în domeniul finanțelor responsabile,
- desfășurăm activități de sponsorizare și caritabile în conformitate cu reglementările interne,
- ne încurajăm angajații să se implice în inițiative sociale.

Abordarea mediului natural

Identificăm, analizăm și monitorizăm impactul nostru asupra mediului natural ca parte a îndeplinirii angajamentelor pe care le-am stabilit în strategia noastră de dezvoltare durabilă. Ne străduim să minimizăm impactul nostru negativ prin implementarea de măsuri de reducere a amprentei noastre de carbon

➔
În
acest
scop:

- optimizăm consumul de energie electrică prin introducerea de tehnologii și procese de economisire a energiei,
- trecem la surse de energie regenerabilă, sprijinim tranziția energetică și reducem emisiile de gaze cu efect de seră,
- reducem la minimum emisiile provenite din transport, inclusiv prin dezvoltarea unei flote cu emisii reduse și prin promovarea transportului public.



- Suntem convingși că acțiunile noastre contribuie la atenuarea efectelor schimbărilor



Raportam si raspundem

- Fiecare dintre noi se poate confrunta cu consecințe juridice pentru încălcarea legii. Angajații care încalcă Codul pot fi trași la răspundere.

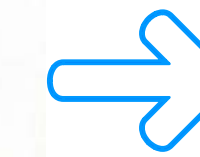
Conduita care nu este conformă cu Codul poate afecta cultura noastră organizațională, precum și imaginea și reputația KRUK Romania și a Grupului KRUK..



Cum să raportați încălcările?

Angajații, partenerii de afaceri și furnizorii KRUK Romania pot raporta încălcări reale sau suspiciuni rezonabile de încălcări ale Codului prin intermediul canalului de denunțare, care este disponibil la adresa: [EY VCO](#)
Persoana care raportează are dreptul de a raporta încălcarea în mod anonim.

- Companiile grupului KRUK pot implementa alte canale pentru a ajuta la investigarea unor tipuri specifice de încălcări.



Protejăm persoanele care raportează încălcări cu bună credință împotriva represaliilor și implementăm măsuri corective pentru a preveni producerea unor incidente similare în viitor. Întreprindem inițiative de sensibilizare a angajaților și de consolidare a încrederii în procesul de raportare a încălcărilor.



Dispozitii finale



**Rolul Administratorului
KRUK Romania este de a :**

- modela și promova o cultură etică în cadrul organizației
- de a încorpora valorile și standardele etice în strategia sa
- de a pune în aplicare reglementări suplimentare



**Rolul Conformitatii
este de a :**

- oferii sprijin privind interpretarea dispozițiilor Codului
- de a efectua revizuirii și actualizări anuale ale Codului,
- de a sensibiliza angajații cu privire la Cod

