



Polityka Praw Człowieka



Postanowienia ogólne

Poszanowanie Praw Człowieka jest fundamentem, na którym Grupa KRUK buduje swoje procesy i prowadzi działalność. Znajduje również odzwierciedlenie w misji, wizji i wartościach, a także w zasadach prowadzenia działalności zgodnie z obowiązującym prawem, przestrzegając przy tym standardy etyczne, rynkowe i normy społeczne w kontaktach z Pracownikami, Współpracownikami, Partnerami biznesowymi, Dostawcami, Klientami, akcjonariuszami, oraz Społecznością dotkniętą (grupy społeczne narażone na popadanie w długi i naruszanie swoich praw z powodu wykluczenia, dyskryminacji lub braku wiedzy finansowej).

Prawa Człowieka to zespół podstawowych praw i wolności, które przysługują każdej osobie z samego faktu bycia człowiekiem, niezależnie od jej cech osobistych, stylu życia czy przynależności, stanowiący fundament wolności, bezpieczeństwa i rozwoju jednostki. Godność człowieka stanowi źródło tych praw i wolności, a ich przestrzeganie powinno być zapewnione i chronione przez odpowiednie mechanizmy. Prawa Człowieka są:

- **powszechne** – dotyczą wszystkich ludzi,
- **przyrodzone** – istnieją niezależnie od prawa i władzy,
- **niezbywalne** – nie można się ich zrzec ani ich odebrać,
- **nienaruszalne** – nie mogą być dowolnie ograniczane przez władzę.

Cele polityki

Głównym celem Polityki jest zapobieganie i minimalizowanie negatywnego wpływu działalności Grupy KRUK na Prawa Człowieka oraz wzmacnianie jej pozytywnego oddziaływania jak również zwiększenie świadomości Pracowników/Współpracowników na temat Praw Człowieka i ochrona Praw Człowieka wewnątrz organizacji, jak i w relacjach zewnętrznych.

Należyta staranność w zakresie Praw Człowieka

Proces należytej staranności w zakresie Praw Człowieka obejmuje działania zarówno wewnętrzne, jak i te podejmowane w ramach łańcucha wartości.

Składa się z pięciu kluczowych etapów: **1)** identyfikacji obszarów ryzyka naruszeń Praw Człowieka poprzez analizę faktycznego i potencjalnego negatywnego wpływu (skutku) naszej działalności na poszanowanie Prawa Człowieka, **2)** określenia sposobów zapobiegania negatywnemu wpływowi, **3)** wdrażania działań naprawczych, **4)** monitorowania ich skuteczności oraz **5)** komunikowania podejmowanych inicjatyw.

Działania te są ukierunkowane na ochronę Praw Człowieka w relacjach biznesowych oraz w naszej codziennej działalności. W ramach procesu zdefiniowano również listę kluczowych interesariuszy, wobec których kierowane są konkretne mechanizmy i inicjatywy wspierające realizację ich praw. Są nimi Pracownicy oraz Współpracownicy, Klienci, Dostawcy oraz Partnerzy biznesowi, Grupy społeczne – Społeczności dotknięte.

Prawa Człowieka w miejscu pracy

Fundamentalne znaczenie mają dla nas Prawa Człowieka, które stanowią podstawę etycznego i odpowiedzialnego środowiska pracy. Każdy Pracownik i Współpracownik ma prawo do godności i szacunku, a także do etycznego traktowania niezależnie od stanowiska czy funkcji. Zapewniamy bezpieczne i higieniczne warunki pracy, wspierając jednocześnie rozwój zawodowy i osobisty naszych Pracowników i Współpracowników poprzez dostęp do szkoleń, możliwości awansu oraz równych szans.

Promujemy kulturę otwartości i dialogu społecznego, uznając prawo do zrzeszania się oraz konstruktywnej współpracy z przedstawicielami Pracowników i Współpracowników. Nie tolerujemy i przeciwdziałamy wszelkim formom dyskryminacji, mobbingu, molestowania i dyskryminacji tworząc środowisko pracy wolne od uprzedzeń i przemocy, w którym każdy może czuć się bezpiecznie i być sobą. Zgodnie z przyjętą w Grupie KRUK Polityką Różnorodności i Inkluzywności szanujemy i cenimy różnorodność swoich Pracowników i Współpracowników, dostrzegając w tym źródło wymiernych korzyści, a także potencjał dla innowacyjnych pomysłów i inspiracji do rozwoju i ciągłego doskonalenia.

Prawa Człowieka w relacjach z Klientami

W relacjach z Klientami kierujemy się zasadami poszanowania Praw Człowieka, zapewniając każdej osobie traktowanie z godnością, szacunkiem i empatią. Dążymy do sprawiedliwości społecznej, oferując rozwiązania uwzględniające indywidualne potrzeby i sytuacje życiowe, w tym wsparcie w spłacie zadłużenia w sposób odpowiedzialny i zrównoważony.

Zapewniamy dostęp do rzetelnej, przejrzystej i zrozumiałej informacji, umożliwiając Klientom zadawanie pytań, wyrażanie opinii oraz zgłaszanie sprzeciwu i reklamacji w sposób bezpieczny i efektywny.

Prowadzimy edukację finansową, pomagając Klientom podejmować świadome decyzje. Chronimy prywatność i dane osobowe Klientów zgodnie z najwyższymi standardami bezpieczeństwa i obowiązującymi przepisami prawa.

Realizacja tych praw wspierana jest przez proces etycznej windykacji i pomoc Klientom w skutecznym przezwyciężeniu problemów finansowych w celu uniknięcia spirali nadmiernego zadłużenia. Pracownicy i Współpracownicy zobowiązani są stosować zasady wyrażone m.in. w Kodeksie Etycznym, w szczególności w procesie etycznego i odpowiedzialnego podejmowania decyzji.

Prawa Człowieka w relacji z biznesowych

W relacjach biznesowych kierujemy się zasadami etyki, uczciwości i odpowiedzialności. Każdy Partner biznesowy i Dostawca ma prawo do sprawiedliwego traktowania, opartego na wzajemnym zaufaniu i profesjonalizmie. Budując współpracę opartą na wzajemnym szacunku, dotrzynamy warunków umów oraz stosujemy przejrzystą komunikację na każdym etapie współpracy.

Działamy zgodnie z zasadami uczciwej konkurencji, promując transparentne procesy zakupowe i równe szanse dla wszystkich Partnerów biznesowych czy Dostawców. Przestrzegamy norm przeciwdziałających nieuczciwym praktykom handlowym, dbając o zgodność naszych działań z obowiązującym prawem i standardami etycznymi. Przeciwdziałamy wszelkim formom korupcji, wymuszeń, nadużyć i konfliktów interesów w relacjach z Partnerami biznesowymi i Dostawcami.

Stanowczo sprzeciwiamy się zatrudnianiu dzieci i pracy przymusowej czy też handlu ludźmi, jak również wszelkim formom dyskryminacji, nierównego traktowania i mobbingu, szczególnie ze względu na płeć, wiek, orientację, narodowość przez Partnerów biznesowych i Dostawców, jak i w ich łańcuchach wartości.

Prawa Człowieka w relacjach ze społecznościami

W relacjach ze społecznościami, w szczególności Społecznościami dotkniętymi oraz o szczególnej wrażliwości kulturowej, przestrzegamy zasad szacunku, odpowiedzialności i uczciwości. Uznajemy prawo każdej osoby do edukacji, uzyskania wsparcia oraz prowadzenia godnego życia, niezależnie od jej sytuacji społecznej czy ekonomicznej.

Wspieramy osoby, które znalazły się w trudnej sytuacji finansowej, dając im szansę na wyjście z zadłużenia i aktywne uczestnictwo w życiu społecznym – bez poczucia wykluczenia. Podejmujemy inicjatywy edukacyjno-informacyjne, a także działania mające na celu budowanie pozytywnego wizerunku i podkreślenie istotnej roli podmiotów zarządzających wierzytelnościami na rynku finansowym.

Szanujemy prawo społeczności do życia w czystym i zdrowym środowisku naturalnym, podejmując działania minimalizujące negatywny wpływ naszej działalności na otoczenie.

Nasze podejście opiera się na dialogu, zrozumieniu lokalnych potrzeb oraz uwzględnianiu różnorodności kulturowej, z pełnym poszanowaniem tożsamości i wartości społeczności, z którymi współpracujemy.

Zgłaszanie i rozpatrywanie nieprawidłowości

Wdrożyliśmy mechanizmy umożliwiające bezpieczne i skuteczne zgłaszanie naruszeń i nieprawidłowości, wspierające ochronę Praw Człowieka, do których należą:

- **Kanał whistleblowing**, dostępny dla Pracowników, Współpracowników, kandydatów do pracy, członków organów statutowych Spółek, Partnerów biznesowych i Dostawców (<https://whistlekruksa.vco.ey.com/>), służy do zgłaszania nie tylko faktycznych naruszeń, ale również

przypadków uzasadnionych podejrzeń dotyczących potencjalnych naruszeń przepisów prawa, regulacji wewnętrznych, w tym obowiązujących standardów etycznych.

- **Zespół Konsultacyjno-Mediacyjny** rozpatruje zgłoszenia od Pracowników i Współpracowników dotyczące mobbingu, molestowania, dyskryminacji i nierównego traktowania, zgodnie z obowiązującą polityką.
- **Proces obsługi reklamacji** realizowany jest przez dedykowaną jednostkę, z zachowaniem zasad etycznej obsługi, indywidualnego podejścia i poszanowania godności w sposób który zapewnia efektywną, jakościową i terminową odpowiedź na reklamację zgodnie z obowiązującymi przepisami i standardami.

Rola Compliance

Zarząd KRUK S.A. wskazuje Dział Compliance jako jednostkę, która wykonuje zadania wynikające z Polityki Praw Człowieka, tj.:

1. nadzór nad realizacją procesu należytej staranności w zakresie Praw Człowieka;
2. doradzanie w zakresie stosowania i interpretacji zapisów tej Polityki;
3. podejmowanie i promowanie inicjatyw na rzecz budowania i wzmacniania świadomości w zakresie ochrony Praw Człowieka, w tym opracowanie szkoleń lub materiałów edukacyjnych dotyczących tej tematyki;
4. opracowanie szczegółowych wytycznych z zakresu realizacji działań na rzecz ochrony Praw Człowieka w procesach funkcjonujących w Spółkach.

Przepisy końcowe

1. Każdy Pracownik, Współpracownik, członek organu statutowego Spółki, niezależnie od formy zatrudnienia, bez względu na zajmowane stanowisko, czy pełnioną funkcję, jest zobowiązany do zapoznania się z Polityką, przestrzegania jej zasad i zgłaszania przypadków jej naruszeń, jak również uczestniczyć we wszystkich szkoleniach poświęconych tematyce związanej z realizacją Praw Człowieka w Spółce.
2. Monitorujemy przestrzeganie postanowień Polityki, w tym skuteczność działań prewencyjnych i naprawczych w tym zakresie stosując zintegrowane procesy kontrolne i oceniające, które obejmują w szczególności opiniowanie produktów i usług, zarządzanie incydentami i reklamacjami, monitorowanie stosowania mechanizmów kontrolnych i wytycznych Compliance, nadzór nad umowami, analizę zgłoszeń whistleblowing, śledzenie zmian prawa oraz regularny przegląd regulacji wewnętrznych z wpływem na przestrzeganie Praw Człowieka.
3. Polityka stanowi element działań na rzecz realizacji Celów Zrównoważonego Rozwoju (cele 4, 5, 8, 10, 16, 17) służących promocji stabilnego, zrównoważonego i inkluzywnego wzrostu gospodarczego oraz pokojowego i inkluzywnego społeczeństwa, zapewniającemu wszystkim ludziom dostępu do godnej pracy, wysokiej jakości edukacji, równości (m.in. pod kątem płci) oraz wymiaru sprawiedliwości, a także budowie na wszystkich szczeblach skutecznych i odpowiedzialnych instytucji, sprzyjających włączeniu społecznemu

Ten materiał to skrócona wersja Polityki Praw Człowieka przyjętej uchwałą zarządu KRUK S.A. i stanowiącej wyraz wdrożenia standardu compliance dla spółek z Grupy KRUK.