



**Raport
zrównoważonego rozwoju
Grupy KRUK**

2022



SPIS TREŚCI

1. LIST PREZESA	2
<hr/>	
2. GRUPA KRUK	5
O Grupie KRUK w skrócie – kluczowe liczby i fakty	6
O firmie	8
Proces definiowania istotności	10
Odpowiedzialne zarządzanie	14
<hr/>	
3. ROLA GRUPY KRUK W SYSTEMIE FINANSOWYM	26
Przywracanie płynności finansowej na rynku	27
Odpowiedzialna obsługa wierzycieli	30
Pomoc psychologiczna dla klientów	33
Bezpieczeństwo danych osobowych klientów	34
<hr/>	
4. NASZA ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA PRACOWNIKÓW	37
Dobre miejsce pracy	38
Różnorodność	44
Edukacja i rozwój pracowników	49
Bezpieczeństwo pracowników	50
<hr/>	
5. NASZA ODPOWIEDZIALNOŚĆ SPOŁECZNA	51
Edukacja finansowa społeczeństwa	52
Edukacja środowiskowa	54
Współpraca z dostawcami	57
<hr/>	
6. NASZA ODPOWIEDZIALNOŚĆ ŚRODOWISKOWA	58
Cele środowiskowe	59
<hr/>	
7. O RAPORCIE	64
Indeks treści GRI	66



1

LIST PREZESA

[2-22]

Szanowni Państwo,

droga do sukcesu w biznesie w XXI wieku to droga zrównoważona. Wierzę, że każda firma, która myśli i odpowiedzialnie planuje swoją przyszłość w średniej i długiej perspektywie musi w sposób świadomy i kompleksowy zarządzać wszystkimi aspektami środowiskowymi, społecznymi i ładu korporacyjnego. W Grupie KRUK kwestie ESG stanowią solidny fundament naszego modelu biznesowego – jestem przekonany, że dzięki temu tworzymy organizację nie tylko lepszą i bardziej zrównoważoną, ale również lepiej przygotowaną na kryzysy oraz zmienność współczesnego świata. Nasze zrównoważone zobowiązania, plany oraz konkretne działania zawarliśmy w zaakceptowanej z końcem 2022 roku Strategii ESG będącej częścią strategii biznesowej oraz Polityki Zarządzania Wpływem.

Rok 2022 był w Europie czasem szczególnym, obfitującym niestety w bezprecedensowe i negatywne wydarzenia. Wojna w Ukrainie oraz niewidziana od dekad wysokość inflacji sprawią, że minione 12 miesięcy na długo pozostanie w pamięci europejskiego społeczeństwa. W Grupie KRUK odpowiadamy na te wyzwania w sposób odpowiedzialny. Jako organizacja międzynarodowa, która działa w krajach graniczących z Ukrainą, zdecydowaliśmy się podjąć konkretne działania i przekazać 1,5 mln zł na wsparcie różnych działań i organizacji pomagających i wspierających osoby uciekające przed wojną w Ukrainie. Po szczegóły naszych działań pomocowych odsyłam Państwa do lektury Raportu.

Wyzwania inflacyjne w naturalny sposób dotyczą strefy finansów osobistych, czyli obszaru naszej wyjątkowej ekspertyzy. Rosnące ceny wzmacniają potrzebę codziennej odpowiedzialności finansowej i jeszcze mocniej wskazują na ogromną rolę edukacji finansowej, szczególnie wobec wyników badań, które pokazują, że prawie połowa dorosłych Europejczyków i Europejek nie posiada podstawowej wiedzy o finansach. Dlatego w Grupie

KRUK od lat prowadzimy zakrojone na dużą skalę kampanie edukacyjne skierowane nie tylko do naszych klientów, ale ogółu społeczeństwa. Dzielimy się naszą wiedzą w nowoczesny i dopasowany do odbiorców sposób kierując działania edukacyjne zarówno do osób dorosłych, jak i dzieci wchodzących dopiero w świat finansów. Jednym z przykładów działań jest opisywany w Raporcie portal Kapitalni.org, którego treści edukacyjne, w tym ponad 600 merytorycznych artykułów, zostały przygotowane przez uznanych na rynku polskim ekspertów, dziennikarzy i blogerów finansowych. Z portalu korzysta miesięcznie kilkadziesiąt tysięcy unikalnych użytkowników – jestem przekonany, że zawarte tam informacje pomagają im w mądrym zarządzaniu domowym budżetem.

Odpowiedzialność na zewnątrz łączymy z odpowiedzialnością wewnątrz naszej organizacji. Każda z tysięcy osób zatrudnionych w Grupie ma świadomość, że o jej karierze decydują wyłącznie kompetencje i zaangażowanie – nigdy płeć, narodowość czy inne pozamerytoryczne cechy nie decydowały w naszej firmie o poziomie wynagrodzeń, czy możliwościach awansu. Ponad 60 proc. najwyższych stanowisk menadżerskich w Grupie KRUK zajmują kobiety, a obliczona przez nas w 2022 roku mediana luki płacowej dla Grupy wynosi 1,2 proc. Dla porównania wartość średniej skorygowanej luki płacowej w Unii Europejskiej utrzymuje się na poziomie ok. 11 proc. To pokazuje, że nasza organizacja może być przykładem i dowodem na to, że taki model nie tylko można stworzyć, ale też jest on bardzo korzystny i opłacalny dla firmy.

Odpowiadamy również na wyzwania klimatyczne - opracowaliśmy konkretny i osadzony w czasie plan redukcji o 70% naszych emisji. Wiemy jednak, że aby skutecznie zarządzać wpływem na środowisko, trzeba go najpierw dokładnie zmierzyć. Dlatego rok 2022 poświęciliśmy na rozbudowę naszych środowiskowych kompetencji i stworzenia fundamentów systemu monitorowania śladu węglowego naszej organizacji. Policzyliśmy pośrednią i bezpośrednią emisję Grupy na wszystkich rynkach, na których działamy i zdecydowaliśmy się na ujawnienie tej informacji bazując na wytycznych GHG Protocol. Jednocześnie cały czas wdrażamy małe i duże zmiany w codziennej działalności firmy – modernizujemy systemy zarządzania wentylacją, temperaturą i oświetleniem, zmieniamy sposób pracy i unowocześniamy flotę samochodową oraz cały czas szukamy najlepszych, energooszczędnych rozwiązań. Coraz silniej stawiamy też na rozwój usług cyfrowych, co m.in. ogranicza ilość zu-

żywanego papieru. Szczegółowe opisy znajdują Państwo w dalszej części raportu

Branża, w której działamy to branża szczególna. Stoimy na straży nie tylko przestrzegania prawa, ale również normy społecznej, na której opierają się współczesne społeczeństwa i gospodarki – regulowania swoich zobowiązań. Wiemy jednak, że proces windykacyjny potrafi być skomplikowany dla naszych klientów. Uważam, że jedną z miar naszej odpowiedzialności społecznej oraz etyki jest komunikacja nie tylko uczciwa i zgodna z przepisami, ale również zrozumiała i transparentna. Dlatego w rozmowach i pismach kierowanych do klientów wyjaśniamy prostym językiem wszelkie niezbędne informacje dotyczące zadłużenia i możliwości rozwiązania spraw. Nieprzerwanie doskonalimy kanały dotarcia do klientów, dlatego też rozpoczęliśmy współpracę z influencerami, co pozwoliło nam szerzyć wiedzę o działalności windykacyjnej oraz edukacji finansowej w jeszcze bardziej dostępny sposób.

Nasze podejście do kwestii ESG znajdują Państwo w niniejszym Raporcie. Na koniec chciałbym zapewnić, że nigdy nie zrezygnujemy ze zrównoważonej ścieżki rozwoju Grupy KRUK - to nasz strategiczny i ostateczny wybór.

Życzę Państwu miłej lektury.

Z wyrazami szacunku,
Piotr Krupa
Prezes Zarządu KRUK S.A.





2

GRUPA KRUK

O GRUPIE KRUK W SKRÓCIE

KLUCZOWE FAKTY 2022

8,5 mln
klientów

3200+
pracowników

7
krajów obecności operacyjnej

62%
kobiet na najwyższych
stanowiskach menadżerskich

80%
inwestycji zrealizowanych poza Polską

2,3 mld zł
inwestycji w portfele wierzytelności

2,6 mld zł
spłat z portfeli wierzytelności

O FIRMIE

[2-1] [2-2]

Grupa KRUK to jedna z największych organizacji w branży zarządzania wierzytelnościami w Europie. Zatrudniamy ponad trzy tysiące osób i prowadzimy działalność w Polsce, Rumunii, Czechach, Słowacji, Włoszech i Hiszpanii. Posiadamy również aktywa w Niemczech. W skład naszej Grupy wchodziły w 2022 roku spółka dominująca KRUK S.A. z siedzibą we Wrocławiu oraz 25 powiązane kapitałowo spółki zależne. Wspólnie oferujemy kompleksowy, nowoczesny i zintegrowany pakiet usług finansowych. W 2022 roku w Grupie KRUK zarządzaliśmy sumą bilansową 7 681 mln zł i wypracowaliśmy 805 mln zł zysku.

[2-6]

Wiodącą działalnością Grupy jest zarządzanie wierzytelnościami nabytymi na własny rachunek, a także na zlecenie innych podmiotów instytucjonalnych w trzech segmentach:

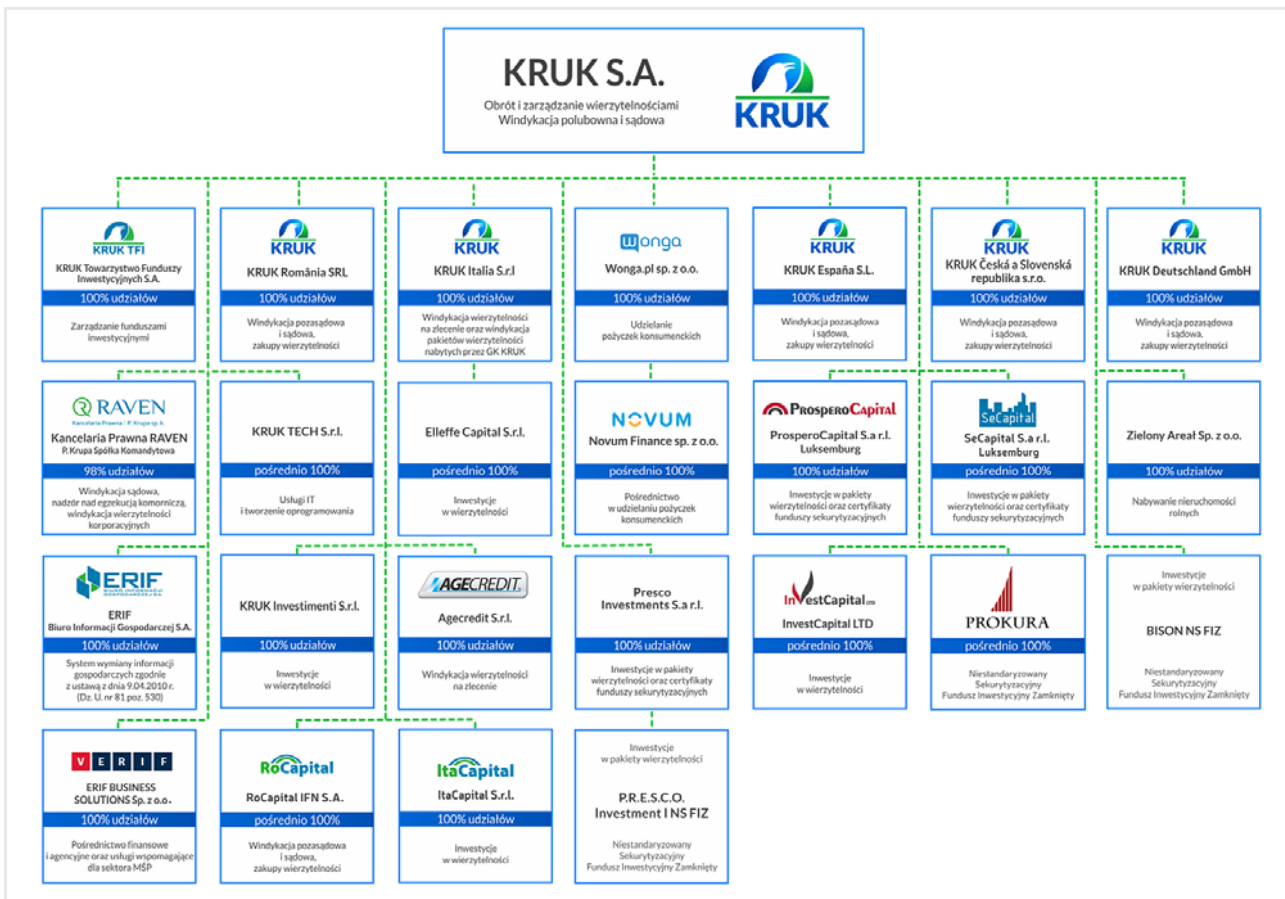
- wierzytelności konsumenckich (detailed, niezabezpieczonych),

- wierzytelności hipotecznych (detailed zabezpieczonych),
- wierzytelności korporacyjnych (zabezpieczonych i niezabezpieczonych hipotecznie).

Zarządzamy wierzytelnościami banków, pośredników kredytowych, firm ubezpieczeniowych, firm leasingowych, telefonii stacjonarnych i komórkowych, telewizji kablowych, platform cyfrowych oraz firm z sektora FMCG. Zarządzamy również wierzytelnościami SME, które obsługiwane są w ramach segmentu wierzytelności detailed i korporacyjnych. Koncentrujemy swą działalność na rynku bankowym. Opieramy ją na długoterminowych relacjach z kluczowymi partnerami.

Częścią Grupy KRUK jest też spółka Wonga.pl działająca na rynku pożyczek konsumenckich wyłącznie w Polsce. Oferujemy też pożyczki pod marką NOVUM, skierowane przede wszystkim do klientów, którzy regularnie spłacają lub spłacili swoje zadłużenie wobec Grupy w Polsce i w Rumunii. Dodatkowo, do 24 stycznia 2023 roku byliśmy właścicielem firmy ERIF BIG zajmującej się gromadzeniem i udostępnianiem informacji gospodarczej w Polsce.

Struktura Grupy GRUK





Od 2011 roku akcje KRUK S.A. są notowane na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie, a od listopada 2022 roku spółka współtworzy indeks największych spółek WIG20. Obligacje emitowane przez KRUK S.A. są notowane na obligacyjnym rynku Catalyst w Polsce.

[2-28]

Naszymi doświadczeniami i najlepszymi praktykami dzielimy się z rynkiem poprzez wspólną pracę w stowarzyszeniach i organizacjach branżowych. KRUK S.A. należy m.in. Związku Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce oraz Konfederacji Lewiatan, za których pośrednictwem opiniuje również projekty branżowych aktów prawnych.

Dodatkowo spółki Grupy KRUK należą do:

- ACA International (KRUK Ceska a Slovenska Republika S.R.O.),
- Asociácia Slovenských Inkasných Spoločností (KRUK Ceska a Slovenska Republika S.R.O.),
- Asociace Inkasních Agentur (KRUK Ceska a Slovenska Republika S.R.O.),
- Asociatia De Management Al Creantelor Comerciale (KRUK Romania S.R.L.),
- Angeco (KRUK España),
- Unione Nazionale Imprese A Tutela Del Credito (KRUK Italia),
- Confindustria – La Spezia (KRUK Italia).

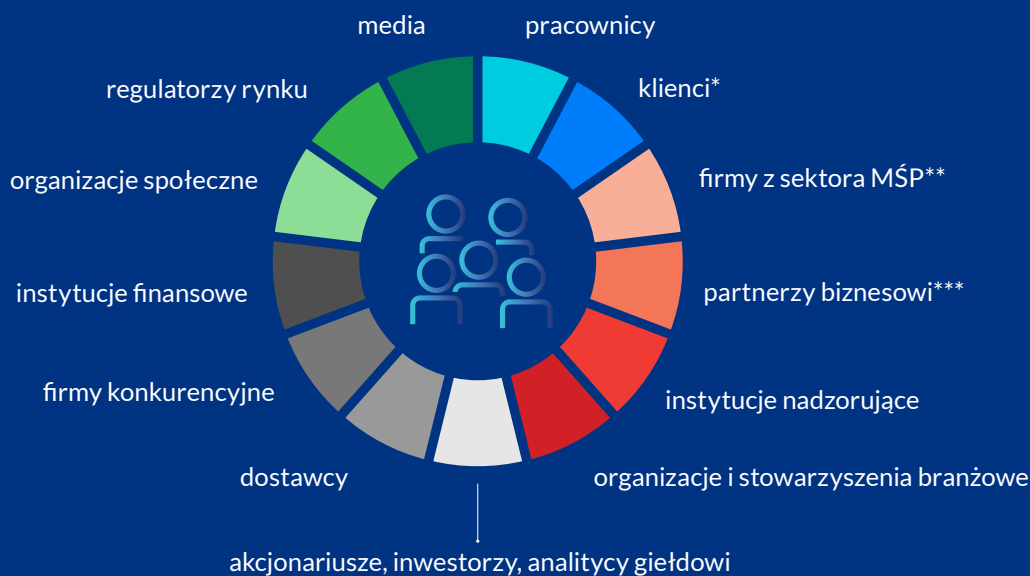
PROCES DEFINIOWANIA ISTOTNOŚCI

[2-29]

Grupa KRUK przekazuje interesariuszom rzetelne i wiarygodne informacje o organizacji – zarówno o podjętych działaniach, jak i planowanych zmianach. W Grupie priorytetowo traktowany jest dialog jako podstawa wzajemnego zrozumienia w zmiennym otoczeniu. Forma i częstotliwość dialogu z interesariuszami dostosowana jest do specyfiki danej grupy oraz oczekiwań i problemów ważnych dla obu stron.

Ponadto Grupa zweryfikowała najbardziej istotne grupy interesariuszy m.in. na podstawie wewnętrznej analizy środowisk, z którymi współpracują poszczególne departamenty Grupy KRUK, badań społecznych oraz badań satysfakcji klientów indywidualnych.

Interesariusze Grupy KRUK:



* osoby zadłużone, osoby korzystające z usług oferowanych przez spółki należące do Grupy KRUK

** firmy posiadające zadłużenie

*** duże firmy i instytucje świadczące masowe usługi, np. banki, firmy pożyczkowe, firmy i towarzystwa ubezpieczeniowe, firmy leasingowe i faktoringowe, telekomunikacja

Formy i cykliczność dialogu z interesariuszami Grupy KRUK

Grupy zaangażowanych interesariuszy	Cel zaangażowania interesariuszy	Opis zaangażowania interesariuszy
Pracownicy	Zagwarantowanie możliwie najlepszych warunków pracy, dostosowanego ich konkretnych grup pracowniczych. Tworzenie bezpiecznego i inkluzywnego środowiska pracy. Dzięki temu m.in. programy wellbeinogwe i prozdrowotne tworzone są zgodnie z potrzebami zidentyfikowanymi wśród pracowników i pracowniczek Grupy KRUK.	<ul style="list-style-type: none"> • forum pracownicze • ankiety pracownicze, spotkania, wydarzenia, kanały sygnalizowania nieprawidłowości
Akcjonariusze	Zapewnienie jakościowych, transparentnych i rzetelnych informacji pomagających w podejmowaniu procesów decyzyjnych.	<ul style="list-style-type: none"> • raporty bieżące, kwartalne, śródroczne, roczne oraz zrównoważone, • cykliczne konferencje wynikowe, • rozmowy podczas spotkań bezpośrednich, wirtualnych, telefonicznych; • strona internetowa dedykowana inwestorom https://pl.kruk.eu/relacjeinwestorskie, • Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy • Mailing, komunikaty prasowe • Udział w konferencjach branżowych.
Klienci/konsumenci – w tym osoby zadłużone, pożyczkobiorcy, osoby weryfikujące swoje dane w BIG oraz MŚP – firmy posiadające zadłużenie	Lepsze rozumienie potrzeby klientów zapewnia stałe udoskonalnie naszych rozwiązań tak, aby spełniały ich oczekiwania. Z tego powodu upraszamy język w komunikacji zorientowanej na klienta i czynimy nasze usługi bardziej dostępnymi np. poprzez wprowadzenie platformy online e-KRUK.	<ul style="list-style-type: none"> • platforma e-KRUK.pl, serwisy należące do poszczególnych spółek znajdujących się w Grupie KRUK • rozmowy bezpośrednie i telefoniczne z naszymi doradcami, a także rozmowy z wykorzystaniem chat botów
Partnerzy biznesowi (duże firmy i instytucje świadczące masowe usługi, np. banki, firmy pożyczkowe, firmy i towarzystwa ubezpieczeniowe, firmy leasingowe i faktoringowe, telekomy)	Partnerzy biznesowi to ważne ogniwo w modelu biznesowym KRUKa. Poprzez zaangażowanie Patrnerów Grupa KRUK jest w stanie lepiej realizować własną strategię biznesową. Na poziomie makroekonomicznym, współpraca pomaga osiągać wzrost gospodarczy rynków, na których jest realizowana.	<ul style="list-style-type: none"> • badanie satysfakcji partnerów biznesowych. • bezpośrednie rozmowy w czasie spotkań, rozmowy telefoniczne, korespondencja e-mail

Dostawcy	Budowanie trwałych i jakościowych relacji z dostawcami. Transparentność w określaniu zasad obowiązujących w procesie dokonywania zakupów, zaciągania zobowiązań w imieniu i na rzecz Spółek z Grupy KRUK – z zachowaniem w tych działaniach spójności z wartościami, misją i wizją oraz celami strategicznymi Grupy Kapitałowej KRUK określają zapisy Polityki Zakupowej.	<ul style="list-style-type: none"> • bezpośrednie rozmowy w czasie spotkań, rozmowy telefoniczne, korespondencja e-mail
Firmy konkurencyjne	Wspieranie rozwoju całej branży oraz wspólne edukowanie społeczeństwa, w jaki sposób windykacja zapewnienia zrównoważony wzrost gospodarczy i wspiera zachowanie płynności w całej gospodarce.	<ul style="list-style-type: none"> • udział w rozmowach na temat poprawy wizerunku całej branży zarządzania wierzytelnościami w Polsce (w ramach grupy roboczej stworzonej przez ZPF). Współpraca biur informacji gospodarczej, także firm pożyczkowych z pozabankowego sektora finansowego. Współudział w konferencjach branżowych w krajach, w których działa Grupa KRUK
Organizacje non profit	Wsparcie inicjatyw społecznych zgodnych ze zidentyfikowanymi tematami wpływu Grupy KRUK.	<ul style="list-style-type: none"> • zaangażowanie w wydarzenia związane z edukacją finansową i udział w różnych inicjatywach oraz akcjach charytatywnych i filantropijnych • udział w badaniach ankietowych i raportach na zaproszenie organizacji non profit
Ogół społeczeństwa	Poprawa jakości oraz dostępu do rzetelnej edukacji finansowej wśród społeczeństwa. Do działań z wiązanych walką z wykluczeniem w zakresie edukacji finansowej Grupa KRUK wykorzystuje m.in. portal edukacyjny Kapitalni.org czy akcje edukacyjne takie jak Dzień Bez Długu.	<ul style="list-style-type: none"> • badania społeczne związane z finansami, zadłużeniem • warsztaty i szkolenia w zakresie edukacji finansowej • materiały prasowe, kampanie informacyjne prasowe, internetowe, radiowe i telewizyjne
Regulatorzy i stowarzyszenia branżowe	Kształtowanie i promowanie wysokich standardów w zakresie zgodności z Compliance, RODO oraz praw i wolności osób, których regulacje dotyczą.	<ul style="list-style-type: none"> • udział w opiniowaniu nowych regulacji, ustaw (w ramach powoływanych w miarę potrzeb grup roboczych)

[3-1]

W grudniu 2022 roku Grupa KRUK przyjęła Strategię ESG na lata 2023-2027, która stanowi część strategii biznesowej. Wśród zidentyfikowanych obszarów wpływu znalazły się zagadnienia środowiskowe, pracownicze i społeczne oraz dotyczące ładu korporacyjnego.

Grupa KRUK opracowała również listę 32 rodzajów wpływu identyfikacji rzeczywistego i potencjalnego, negatywnego i pozytywnego wpływ na gospodarkę, środowisko i ludzi, w tym wpływu na prawa człowieka, we wszystkich działaniach organizacji i relacjach bizne-

sowych. Została ona ustalona na podstawie oczekiwań interesariuszy, regulacji prawnych oraz międzynarodowych standardów, wytycznych branżowych oraz misji, wizji, wartościach, którymi w działaniu kieruje się Grupa KRUK. Więcej o informacji o tej liście i matrycy istotności znajduje się w [Raporcie Zrównoważonego Rozwoju za 2021 rok](#).

Oba te procesy posłużyły do identyfikacji istotnych tematów prezentowanych w niniejszym raporcie.

[3-2] Lista istotnych tematów



Kwestie środowiskowe

- Zrównoważona konsumpcja i świadomość społeczna na tematy środowiskowe
- Ślad węglowy, w tym zużycie energii



Kwestie społeczne

- Zagadnienia pracownicze
- Odpowiedzialność społeczna



Kwestie ładu korporacyjnego

- Compliance
- Cyberbezpieczeństwo i RODO

ODPOWIEDZIALNE ZARZĄDZANIE

MISJA, WIZJA I WARTOŚCI

Nasze misja, wizja i wartości są spójne i wspólne dla wszystkich spółek i rynków, na których działa nasza Grupa. Dbamy o to, aby dokładnie poznały je wszystkie osoby zatrudnione w naszej organizacji – odpowiednie zapisy są dostępne w regulaminach, instrukcjach i procedurach postępowania dostępnych w wewnętrznych systemach informatycznych. Kulturę organizacyjną Grupy definiują partnerstwo, współpraca oraz wolność wyrażania emocji. Działamy spójnie i konsekwentnie, ułatwiając pracownikom identyfikację z organizacją i wartościami, które sobą reprezentuje.

Tomasz Kurr
General Director KRUK Italia



Zaspokajanie potrzeb bez uszczerbku dla możliwości przyszłych pokoleń w zaspokajaniu ich własnych potrzeb to istota zrównoważonego rozwoju. Stawiając na pierwszym miejscu etyczne i odpowiedzialne praktyki biznesowe, KRUK Italia w ostatnich latach zainicjowała kilka inicjatyw z myślą o społeczeństwie i środowisko. To m.in. blog, na którym prowadzimy edukację finansową czy informacje pojawiające się w największych włoskich gazetach, dyskusje panelowe dotyczące równości kobiet w firmach czy bieg charytatywny na rzecz oddziału pediatrycznego Szpitala w La Spezii. Zasadziliśmy 400 drzew w różnych częściach Włoch, co zwiększało świadomość ekologiczną naszego zespołu i gotowość na plany dekarbonizacji. To tylko kilka z przykładów pokazujących zaangażowanie w zrównoważony rozwój środowiskowy i społeczny, które w dłuższej perspektywie tworzą wartość dla wszystkich naszych interesariuszy. Jak mówimy w KRUK Italia – najlepsze dopiero przed nami!





MISJA

Stoimy na straży norm społecznych i prawnych nakazujących regulowanie zaciągniętych zobowiązań zawsze okazując ludziom szacunek.



WIZJA

OPARTA NA TRZECH FILARACH

Wartości

Niezależnie co robimy, trzymamy się naszych wartości

Ludzie

Chcemy przyciągać ludzi, którzy współdzielą nasze wartości i wierzą, że potrzeba postępu nie mija w żadnych okolicznościach, nawet jeśli osiągniemy sukces.

Lean

Wierzymy w dążenie do nieustającej poprawy efektywności naszych procesów. Nie boimy się nazywać problemów i szukać najlepszych sposobów ich rozwiązywania.

WARTOŚCI



Szacunek

Wzajemny szacunek stanowi podstawę naszego biznesu. Traktujemy wszystkich w taki sposób, w jaki sami chcielibyśmy być traktowani.



Współpraca

Razem możemy więcej. Budujemy partnerskie relacje oparte na jasnych zasadach. Nazywamy rzeczy po imieniu.



Odpowiedzialność

Każdy jest odpowiedzialny za swoje decyzje, działania lub brak działań i ich konsekwencje.



Rozwój

Stale się doskonalimy. Mamy wewnętrzną potrzebę postępu, która nie mija w żadnych warunkach, nawet gdy osiągamy sukces.



Prostota

Proste jest piękne. Upraszczamy nasze procesy i eliminujemy marnotrawstwa. Zrobione jest ważniejsze niż poszukiwanie doskonałości.

PRIORYTETY ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU I WKŁAD W REALIZACJĘ CELÓW ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU

Zgodnie z wdrożonymi zasadami ładu korporacyjnego rozwijamy Grupę KRUK w sposób zrównoważony. Nasze działania opieramy na trzech filarach – odpowie-

dzialności ekonomicznej, odpowiedzialności społecznej oraz odpowiedzialności środowiskowej. Kwestie ESG koordynuje ESG Strategy Manager podlegający bezpośrednio Head of Strategy i Prezesowi Zarządu.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ EKONOMICZNA

Polega na wspieraniu gospodarki poprzez pomoc w przywracaniu płynności finansowej na rynku. Działania Grupy w rzetelny i otwarty sposób prezentują konsumentom problematykę związaną z zadłużeniem, które odzyskiwane jest zgodnie z normami prawa i przyjętymi w Grupie dobrymi praktykami oraz z poszanowaniem klientów. Spółki Grupy KRUK aktywnie angażują się też we współpracę z organizacjami i stowarzyszeniami, które dbają o zrównoważony i etyczny rozwój gospodarczy.

Wspierane Cele Zrównoważonego Rozwoju:



ODPOWIEDZIALNOŚĆ SPOŁECZNA

Koncentruje się na:

- utrzymaniu partnerskich relacji z pracownikami, szacunku dla różnorodności i zapewnianiu możliwości rozwoju zawodowego. Bezwzględnie przestrzegamy praw pracowniczych oraz zapisów Deklaracji Praw Człowieka. Wspieramy partnerstwo, współpracę oraz wolność wyrażania emocji.
- prowadzeniu akcji społecznych podkreślających znaczenie normy społecznej związanej ze spłatą zobowiązań finansowych. Wzmacniamy w społeczeństwie świadomość odpowiedzialności za zadłużenie i konsekwencji związanych z brakiem jego spłaty. W przejrzysty sposób wyjaśniamy również elementy procesu windykacyjnego.

Wspierane Cele Zrównoważonego Rozwoju:



ODPOWIEDZIALNOŚĆ ŚRODOWISKOWA

Polega na ekologicznych działaniach i stosowaniu zasady zero waste. Dodatkowo poprzez działania w zakresie edukacji finansowej podnosimy świadomość społeczną dotyczącą tzw. nadmiernego konsumpcjonizmu i wskazujemy, że jego ograniczenie korzystnie wpływa m.in. na środowisko naturalne.

Wspierane Cele Zrównoważonego Rozwoju:





W międzynarodowym ratingu S&P Global Corporate Sustainability Assessment za 2022 rok Grupa KRUK osiągnęła

28

punktów.

ŁAD KORPORACYJNY

[2-9] [2-10] [2-11]

Działalność KRUK S.A. jest nadzorowana przez Radę Nadzorczą, która działa w oparciu o Statut Spółki oraz Regulamin Rady Nadzorczej. Członkowie Rady Nadzorczej powoływani są przez Walne Zgromadzenie na okres wspólnej kadencji, która wynosi trzy lata. Prace Rady Nadzorczej wspomagają Komitety – Audytu, Wynagrodzeń i Nominacji oraz Finansów i Budżetu. Członkowie komitetów powoływani są przez Radę Nadzorczą spośród jej członków.

- Do zadań **Komitetu Audytu** należą m.in. monitorowanie sprawozdawczości finansowej oraz skuteczności systemów kontroli wewnętrznej i zarządzania ryzykiem. Komitet wspiera Radę w sprawowaniu nadzoru finansowego nad spółką.
- **Komitet Wynagrodzeń i Nominacji** zajmuje się m.in. planowaniem Polityki Wynagrodzeń członków Zarządu oraz rekomendowaniem Radzie kandydatów na członków Zarządu.
- W zakresie prac **Komitetu Finansów i Budżetu** znajdują się m.in. analiza wyników finansowych KRUK S.A. opiniowanie i ocena projektów uchwał Rady Nadzorczej dotyczących finansów spółki.

Skład Rady Nadzorczej ze względu na płeć na dzień 31 grudnia 2022 roku:

Kobiety	4
Mężczyźni	3

Skład komitetów wspierających pracę Rady Nadzorczej na dzień 31 grudnia 2022 roku:

Komitet Audytu	Katarzyna Beuch - Przewodnicząca Komitetu Audytu Ewa Radkowska-Świętoń - Członek Komitetu Audytu Piotr Stępnia - Członek Komitetu Audytu Piotr Szczepiórkowski - Członek Komitetu Audytu
-----------------------	---

Komitet Wynagrodzeń i Nominacji	Ewa Radkowska-Świętoń Przewodnicząca Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji Krzysztof Kawalec Członek Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji Piotr Szczepiórkowski Członek Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji Tomasz Bieske Przewodniczący Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji <i>do 14 kwietnia 2022 roku</i> Mateusz Melich Członek Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji <i>do 14 kwietnia 2022 roku</i>
--	---

Komitet Finansów i Budżetu	Beata Stelmach Przewodnicząca Komitetu Finansów i Budżetu Krzysztof Kawalec Członek Komitetu Finansów i Budżetu Ewa Radkowska-Świętoń Członek Komitetu Finansów i Budżetu Mateusz Melich Przewodniczący Komitetu Finansów i Budżetu <i>do 14 kwietnia 2022 roku</i> Katarzyna Beuch Członek Komitetu Finansów i Budżetu <i>do 14 kwietnia 2022 roku</i> Tomasz Bieske Członek Komitetu Finansów i Budżetu <i>do 14 kwietnia 2022 roku</i>
-----------------------------------	--

ZOBACZ WIĘCEJ

Szczegółowe informacje o działalności Rady Nadzorczej i jej Komitetów znajdują się w Sprawozdaniu Zarządu KRUK S.A. z działalności operacyjnej Grupy KRUK i KRUK S.A. za 2022 rok



Organem zarządzającym KRUK S.A. jest Zarząd powoływany przez Radę Nadzorczą na wspólną trzyletnią kadencję. Zarząd kieruje działalnością spółki, zarządza

jej majątkiem oraz reprezentuje KRUK S.A. na zewnątrz. W 2022 roku nie zaszły zmiany w składzie Zarządu spółki.

Skład Zarządu ze względu na płeć

Kobiety	1
Mężczyźni	4

Skład Rady Nadzorczej oraz Zarządu ze względu na poniższe kryteria

Członkowie wykonawczy	5
Członkowie niewykonawczy	7
Członkowie zależni	2
Członkowie niezależni	5
Kadencja członków	3 lata

[2-15]

Zarząd KRUK S.A. działa na podstawie Regulaminu Zarządu. Zgodnie z nim każdy członek Zarządu ma obowiązek poinformować o istniejącym lub potencjalnym konflikcie interesów. W takim przypadku członek Zarządu nie zabiera głosu ani nie głosuje nad uchwałą w sprawie, której istnieje lub może istnieć konflikt interesów. Analogiczne zasady dotyczą członków Rady Nadzorczej.

Gdy członek Zarządu lub Rady Nadzorczej ma powiązania z dostawcą, partnerem biznesowym, klientem, uczestnikiem funduszu powinien powiadomić o tym Prezesa Zarządu lub Przewodniczącego Rady Nadzorczej. Gdy konflikt interesów dotyczy Prezesa Zarządu lub Przewodniczącego Rady Nadzorczej informują oni o tym pozostałych członków Zarządu lub Rady Nadzorczej.

Zarząd KRUK S.A.:

Imię i nazwisko	Stanowisko	Obszar nadzorowany:
Piotr Krupa	Prezes Zarządu	pełniący funkcję Chief Executive Officer (CEO) sprawuje nadzór nad Strategy Management Area (m.in. HR, ESG), Security and Operational Risk Management Area, Internal Audit Area, Compliance Area, Corporate Governance Area oraz Obszarem Dyrektora Generalnego
Piotr Kowalewski	Członek Zarządu	pełniący funkcję Chief Operational Officer (COO) sprawuje nadzór nad Analysis Development Area, Customer Service Processes Area, E-COMMERCE Area, Operational Strategy and Brand Development Area, Digital Transformation Area.
Adam Łodygowski	Członek Zarządu	pełniący funkcję Chief Data & Technology Officer (CDTO) sprawuje nadzór nad IT Area, IT Infrastructure Area, Cloud and Delivery International Area, Debt Portfolio Valuation Area, Statistical Methods Development Area.
Urszula Okarma	Członkini Zarządu	pełniąca funkcję Chief Investment Officer (CIO) sprawuje nadzór nad Legal and Data Protection Area oraz NPL Investment Strategy Area.
Michał Zasępa	Członek Zarządu	pełniący funkcję Chief Financial Officer (CFO) sprawuje nadzór nad Controlling and Liquidity Management Area, Investor Relations and Development Area, The KRUK Group Accounting and Taxation Area.

Inne istotne funkcje i zobowiązania członków Zarządu KRUK S.A.:

Piotr Krupa	Komplementariusz w Kancelarii Prawnej Raven, członek Rady Nadzorczej w Wonga.pl sp. z o.o., członek Rady Nadzorczej KRUK TFI S.A.
Michał Zasępa	przewodniczący Rady Nadzorczej w Wonga.pl sp. z o.o., przewodniczący Rady Nadzorczej KRUK TFI S.A.

ZOBACZ WIĘCEJ

Biogramy członków zarządu znajdują się na stronach korporacyjnych www.kruksa.pl



KRUK S.A. przestrzegał w 2022 roku zasad ładu korporacyjnego określonych w „Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW 2021”. Tekst oświadczenia ze wskazaniem zakresu, w jakim spółka deklaruje przestrzeganie zasad, dostępny jest [na stronie KRUK S.A.](#)

ETYKA W GRUPIE KRUK

[2-23]

Etyka ma dla nas wymiar wyjątkowy, decydujący o sukcesie rynkowym oraz determinujący codzienne działania wszystkich pracowników spółki. Zasady etyczne są podstawą podejmowania decyzji wobec klientów, partnerów biznesowych oraz pracowników. Nasz spójny dla całej Grupy ekosystem etyczny opieramy na normach społecznych oraz wewnętrznych regulaminach, instrukcjach i procedurach wraz z wdrożonym w 2023 roku Kodeksem Etycznym oraz Polityką Praw Człowieka. Dokumenty te są zgodne m.in. z Powszechną Deklaracją Praw Człowieka, broniącą ludzkiej godności i zapewniającą sprawiedliwość każdemu człowiekowi.

Zobowiązaliśmy się do przestrzegania Międzynarodowej Karty Praw Człowieka, Międzynarodowego Paktu Praw Gospodarczych, Społecznych i Kulturalnych Międzynarodowego Paktu Praw Obywatelskich i Politycznych; Wytycznych ONZ dotyczące Biznesu i Praw Człowieka oraz 10 Zasad UN Global Compact. Grupa stosuje się też do zapisów Deklaracji Międzynarodowej Organizacji Pracy dotyczącej Podstawowych Zasad i Praw w Pracy, Wytycznych OECD dla Przedsiębiorstw Wielonarodowych oraz do ustawodawstwa w krajach prowadzenia działalności.



DOBRA PRAKTYKA

KRUK S.A. co roku poddaje się audytowi etycznemu przeprowadzanemu przez Związek Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce (ZPF). Certyfikaty potwierdzające pomyślny audyt etyczny są wydawane przez ZPF za każdy miniony rok kalendarzowy z końcem I kwartału roku bieżącego. W 2022 roku otrzymaliśmy potwierdzenie stosowania norm i zasad etycznych w 2021 roku, a w roku 2023 certyfikat za rok 2022.



DOBRA PRAKTYKA

[2-26] Stworzyliśmy w Grupie KRUK jasny i prosty w użyciu system zgłaszania ewentualnych zachowań niezgodnych z naszymi standardami etyki i Prawami Człowieka. Wdrożona Polityka Sygnalizowania o Nieprawidłowościach i Ochrony Sygnalistów reguluje sposoby zgłaszania nieprawidłowości i rozpatrywania otrzymanych zgłoszeń. Polityka gwarantuje m.in. przyjmowanie zgłoszeń w sposób anonimowy i zapewniający poufność przekazanych informacji. Specjalny formularz „Zgłoś nadużycie” dostępny jest na stronie pl.kruk.eu/zglos-naduzycie, a korzystać mogą z niego wszyscy nasi interesariusze. Formularz dostępny jest w lokalnych wersjach językowych krajów, w których działa Grupa.

Pracownicy zgłaszający nieprawidłowości, otrzymują status Sygnalisty korporacyjnego, a wszyscy zgłaszający nieprawidłowości w dobrej wierze są objęci szczególnym reżimem ochronnym – chronieni przed działaniami odwetowymi, dyskryminacją, naruszeniem zasady równego traktowania lub innymi rodzajami niesprawiedliwego traktowania.

Ponadto w KRUK S.A. funkcjonuje Zespół Mediacyjno-Konsultacyjny, który rozpatruje skargi dotyczące konfliktów i nierównego traktowania. Skargę może złożyć osoba, która doświadczyła niewłaściwych zachowań, jak również świadek takich sytuacji oraz każda osoba, która ma o nich wiedzę.

Wybrane dokumenty tworzące system etyczny Grupy KRUK:

• Kodeks etyczny

[3-3 Compliance] W 2022 roku Zarząd KRUK S.A. zatwierdził Kodeks Etyczny, który zaczął obowiązywać w całej Grupie z początkiem 2023 roku. Kodeks zawiera zasady i standardy odpowiedzialnego działania, zachowania i podejmowania decyzji obowiązujące we wszystkich spółkach Grupy. Dokument dostarcza również wyjaśnień wskazówek dotyczących m.in. tych kwestii, które mogą powodować dylematy etyczne.

Wszyscy pracownicy, współpracownicy i członkowie organów statutowych mają obowiązek zapoznać się z Kodeksem, przestrzegać go oraz współpracować w celu ułatwienia jego wdrożenia w Grupie KRUK. Obejmuje to także zgłaszanie wszelkich naruszeń Kodeksu, o których mają wiedzę, poprzez kanał do zgłaszania nieprawidłowości. Kodeks stanowi integralną część wszelkich innych przepisów regulujących działalność biznesową Grupy KRUK. Szkolenia z zasad Kodeksu Etycznego stanowią jeden z mierników strategicznych części Compliance i rozpoczynają m.in. w 2023 roku.

Kodeks etyczny reguluje m. in.:

- kwestie odpowiedzialności za dane osobowe i informacje objęte tajemnicą;
- kwestie działalności konkurencyjnej;
- konflikt interesów;
- przyjmowanie i wręczanie prezentów;
- zakaz korupcji w jakimkolwiek wymiarze;
- relacje z klientami i partnerami biznesowymi;
- standardy odpowiedzialnej windykacji;
- odpowiedzialność wobec klientów i partnerów biznesowych;
- kwestie odpowiedzialnej komunikacji;
- odpowiedzialność środowiskową.

Osobna część Kodeksu poświęcona jest kwestiom pracowników. Kodeks definiuje m.in. zagadnienia równych szans i rozwoju kariery, równowagi między pracą, a życiem prywatnym oraz braku tolerancji dla mobbingu i dyskryminacji.

ZOBACZ WIĘCEJ

Kodeks etyczny dostępny jest na stronie korporacyjnej www.kruksa.pl



- **Wewnętrzna Polityka Mediacyjna** – wspiera pozytywne relacje pomiędzy pracownikami, przeciwdziała powstawaniu konfliktów, mobbingowi i dyskryminacji;
- [2-15] **Polityka Zarządzania Konfliktem Interesów** – opisuje zasady ujawniania potencjalnych konfliktów interesów. Do zgłaszania konfliktów interesów zobowiązany jest każdy pracownik. Rolę administracyjną (ewidencja konfliktów interesu) i doradczą (wskazania co do metod zarządzania poszczególnymi ujawnionymi konfliktami interesów) pełni zespół Compliance Area.
- **Polityka Przyjmowania i Dawania Prezentów**, która reguluje zasady przyjmowania biznesowych prezentów przez naszych pracowników
- **Polityka Zarządzania Zgodnością Compas – Wonga.pl** – w Wonga.pl funkcjonują mechanizmy przewidziane na wypadek wystąpienia ryzyka braku zgodności z zasadami etyki. Podstawowymi elementami Compasu są przeciwdziałanie, wykrywanie i adekwatne reagowanie na wszelkie przejawy niezgodności z prawem, wewnętrznymi regulacjami lub ogólnie przyjętymi standardami etycznymi.
- **Zasady Dobrych Praktyk** przedsiębiorstw zrzeszonych w Związku Przedsiębiorstw Finansowych oraz praktykami obowiązującymi w poszczególnych krajach
- **Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego** – zbiór 16 ogólnych i uniwersalnych zasad, które są wyrazem podstawowych wartości i ideałów etycznych przyswiecejających przedsiębiorstwom finansowym. Tekst Kanonu to efekt współpracy 30 organizacji zrzeszających podmioty oferujące produkty i usługi finansowe, organizacji i instytucji reprezentujących interesy klientów oraz innych instytucji rynkowych, a także ekspertów ze środowiska akademickiego.
- **Polityka Praw Człowieka.**

Nie akceptujemy w Grupie jakichkolwiek przejawów dyskryminacji lub mobbingu. Wszystkie otrzymane sygnały w takich sprawach skutkują wszczęciem postępowania wyjaśniającego w nieprzekraczalnym terminie pięciu dni roboczych. W Wewnętrznej Polityce Mediacyjnej zostały opisane szczegółowo tryby postępowania ze zgłoszonymi sprawami, a każdy pracownik zobowiązany jest do udziału w szkoleniu z zakresu przeciwdziałania mobbingowi. W 2022 roku nie odnotowaliśmy ani jednego przypadku mobbingu.

[2-25] [2-27] [205-1] [205-3]

Integralną częścią etycznego prowadzenia naszej Grupy jest polityka zerowej tolerancji dla korupcji. Brak zgody na najmniejsze nawet przejawy nieprawidłowości w tym zakresie jest podstawą odpowiedzialnej obsługi wiarygodności oraz zaufania jakim obdarzyli nas klienci i partnerzy biznesowi (klienci to osoby zadłużone, których zadłużenie obsługiwane jest przez Grupę KRUK). W całej Grupie wdrożyliśmy Politykę antykorupcyjną, która nakłada na pracowników i współpracowników obowiązek zgłaszania informacji o zaistniałych oraz potencjalnych przypadkach zdarzeń o charakterze korupcyjnym, zarówno w przypadku uczestniczenia w takiej sytuacji, jak również w sytuacji powzięcia o niej informacji. Budujemy również świadomość postaw etycznych i zagrożeń korupcyjnych wśród pracowników i współpracowników poprzez dostarczanie odpowiednich wytycznych i szkoleń pozwalających na identyfikację i zapobieganie zagrożeniom korupcyjnym w relacjach z partnerami biznesowymi. **W 2022 roku w Grupie KRUK nie odnotowano przypadku korupcji, ani przypadków niezgodności z prawem oraz regulacjami, za co nałożona zostałaby grzywna lub inna sankcja niepieniężna.**

Zapobiegania korupcji oczekujemy również od naszych partnerów biznesowych. Podmioty biorące udział w postępowaniach zakupowych prowadzonych zgodnie z Polityką Zakupową w Departamencie Zakupów świadczące usługi na rzecz KRUK S.A. zobowiązane jest do podpisania „Zobowiązania Dostawców do przestrzegania zasad etycznych i przeciwdziałaniu korupcji”.

Izabela Wojtera
Head of Compliance Area
KRUK S.A.



Zachowanie zgodności jest obecnie powszechnie akceptowane jako podstawa etyczna dla firm. Organizacje, które nie przestrzegają norm prawnych, regulacyjnych i standardów etycznych narażone są na różne ryzyka biznesowe, straty finansowe, niedogodności, utratę klientów, zaufania inwestorów i ograniczenie możliwości biznesowych. Współcześnie dużo bardziej, niż w przeszłości, koszt niezgodności staje się widoczniejszy i bardziej dotkliwy. Chcąc cieszyć się dobrą reputacją, wdrożenie Kultury Compliance jest krokiem we właściwym kierunku. Zachowując zgodność firmy z wyżej wspomnianymi elementami, Kultura Compliance minimalizuje ryzyka o wymiarze finansowym i demonstruje poszanowanie prawa, standardów rynkowych i etyki, budując finalnie zaufanie klientów, kontrahentów i pracowników.

Wspólny cel – rozwój i promowanie Kultury Compliance, jako elementu naszej strategii biznesowej. To długofalowy proces, który wymaga zaangażowania każdego członka organizacji. Silna Kultura Compliance może stać się elementem przewagi konkurencyjnej, wspierać osiąganie celów strategicznych firmy, takich jak wzrost przychodów i redukcja kosztów. Dodatkowo pozwala budować zaufanie wśród klientów i kontrahentów, partnerów biznesowych oraz umożliwia stworzenie przyjaznej atmosfery pracy, gdzie każdy pracownik rozumie obowiązujące w organizacji reguły postępowania oraz swoją rolę.

Mając na uwadze znaczenie etycznych aspektów dla zrównoważonego rozwoju, w Grupie KRUK zostały przyjęte do stosowania kodeksy branżowe i zasady dobrych praktyk opracowane przez organizacje i stowarzyszenia, których jesteśmy członkami. Obowiązuje Polityka antykorupcyjna oparta o zasadę zero tolerancji dla korupcji oraz funkcjonuje kanał do zgłaszania naruszeń i zachowań nieetycznych lub niezgodnych z przyjętymi wartościami i regulacjami.

ZARZĄDZANIE ESG

[2-12][2-13]

Za opracowywanie, zatwierdzanie oraz aktualizowanie celów, strategii i polityk związanych ze zrównoważonym rozwojem naszej Grupy odpowiedzialny jest Zarząd KRUK S.A. Odpowiedzialność prezesa Zarządu KRUK S.A. za obszar ESG i zarządzanie wpływem na poziomie centralnym została zdefiniowana w regulacjach wewnętrznych, takich jak Polityka Środowiskowa, Polityka Praw Człowieka, Kodeks Etyczny oraz regulamin organizacyjny.

Dodatkowo, dla całej Grupy w KRUK S.A. funkcjonuje stanowiska menedżera ds. strategii ESG, specjalisty ds. środowiska oraz młodszego specjalisty ds. raportowania i komunikacji ESG. Poza Polską, w krajach, w których działają nasze spółki, zostały wyznaczone osoby odpowiedzialne za obszar lub poszczególne obszary ESG – decyzje o odpowiedzialnościach podejmowane są przez dyrektorów generalnych.

[2-16]

Informacje dotyczące obszaru ESG, Zarząd KRUK S.A. otrzymuje w czasie spotkań, co dwa tygodnie. Ponadto kwestie związane z wpływem na środowisko, ludzi i gospodarkę omawiane są w razie potrzeb, w ramach planowania celów strategicznych i rozpoczynania nowych projektów.

[2-22][2-23]

2022 rok dedykowaliśmy wypracowywaniu Strategii ESG będącej częścią strategii biznesowej oraz Polityki Zarządzania Wpływem. Strategię ESG na lata 2023-2027 przyjęliśmy w grudniu 2022 roku i stanowi ona ważną i integralną część naszych strategii biznesowych. Wśród zidentyfikowanych obszarów wpływu znalazły się zagadnienia środowiskowe, pracownicze i społeczne oraz dotyczące ładu korporacyjnego. Strategia ESG wśród celów strategicznych w zakresie spraw pracowniczych i społecznych stawia równouprawnienie płci w zakresie zarówno dostępu do awansów, jak i równego wynagrodzenia oraz działania na rzecz pogłębiania integracji finansowej i cyfrowej. Naszym celem jest utrzymanie należytych warunków pracy i szanowanie praw pracowniczych m.in. poprzez wypracowanie długoterminowego programu Diversity, Equality, Inclusion (Róż-

norodność, Równość, Integracja) dla całej Grupy KRUK, kontynuowanie budowy dialogu z lokalnymi społecznościami oraz działania wspierające edukację finansową i cyfrową klientów oraz osób znajdujących się w kryzysie finansowym.

[2-24]

W zakresie ładu korporacyjnego Strategia ESG zakłada utrzymanie najwyższych standardów odpowiedzialnej windykacji. Kluczowymi obszarami będą m.in.:

- **Compliance** – zakładamy nieustanne budowanie Kultury Compliance poprzez m.in. przestrzeganie przepisów prawa w każdym z krajów, w których Grupa KRUK prowadzi działalność, oraz z wewnętrznymi zasadami i procedurami obowiązującymi w Grupie KRUK, przestrzeganie zasad etyki i uczciwości oraz zapobieganie nieetycznym praktykom, a także przeszkolenie z zakresu zgodności z przepisami do 2026 roku 90% pracowników i utrzymanie na poziomie 70% zaangażowania w ramach istniejącego programu edukacyjnego;
- **RODO** – zakładamy wspieranie zrównoważonego rozwoju organizacji w zakresie ochrony danych osobowych poprzez m.in. wzmocnienie zasady uwzględniania ochrony danych w fazie projektowania i zasady domyślnej ochrony danych, szczególnie w projektach związanych z nowymi technologiami i cyfryzacją;
- **Cyberbezpieczeństwo** – zakładamy przeszkolenie z cyberbezpieczeństwa do 2025 roku 90% pracowników i utrzymanie zaangażowania na poziomie 80% w ramach istniejącego programu edukacyjnego;
- **Ryzyka i szanse ESG** – zakładamy m.in. wdrożenie rekomendacji TCFD.

Strategia ESG Grupy KRUK

Utrzymanie wysokiego standardu ESG priorytetem w agencji KRUKa

Strategiczne zobowiązania Grupy KRUK wobec Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ

CELE NA LATA 2023–2025

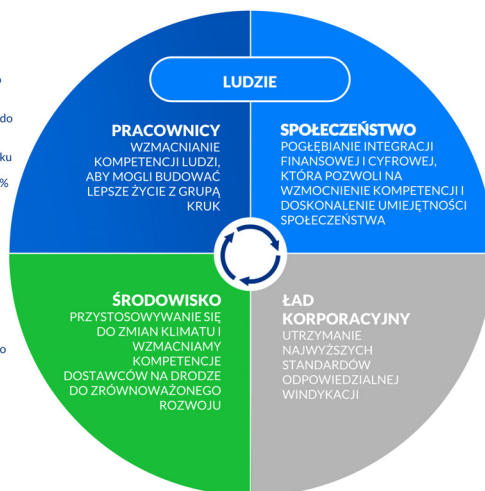


- Zachowanie równości szans kobiet i mężczyzn – co najmniej 50% kobiet
- Skorygowana różnica płac kobiet i mężczyzn – 0% do 2025 roku
- Pracownicy z niepełnosprawnościami – 4% do 2025 roku
- Udział kobiet w zarządach spółek – co najmniej 40%
- Rotacja – 16% rocznie
- Różnorodność, równość, integracja – program dedykowany

CELE NA LATA 2023–2040



- Dekarbonizacja w zakresie 1, 2 – redukcja o 70% do 2040 roku
- Zarządzanie emisjami z zakresu 3 i ich redukcja
- Edukacja w zakresie zmian klimatu i wyzwań środowiskowych



CELE NA LATA 2023–2025

Działamy na rzecz pogłębiania integracji finansowej i cyfrowej poprzez wspieranie:

- Rozwoju kompetencji finansowych i cyfrowych
- Zmiany zachowań
- Chcemy wspierać zaangażowanie naszych pracowników w sprawy ważne dla ich lokalnych społeczności – Program Wolontariatu



CELE NA LATA 2023–2027

- Cyberbezpieczeństwo
- 90% pracowników ma ukończyć kursy i szkolenia online z zakresu cyberbezpieczeństwa do 2025 roku
- RODO
- Wzmocnienie zasady uwzględniania ochrony danych w fazie projektowania (privacy by design) i zasady domyślnej ochrony danych (privacy by default), szczególnie w projektach związanych z nowymi technologiami i cyfryzacją
- Compliance
- Budowanie Kultury Compliance m.in poprzez przestrzeganie przepisów prawa oraz wewnętrznych zasad i procedur



Uwzględnione w Strategii ESG zagrożenia środowiskowe obejmują cele i sposoby zarządzania oraz plan tworzenia odpowiednich procesów do osiągnięcia redukcji emisji CO₂ w ramach zakresu I, II oraz III GHG Protocol, a także plan adaptacji do zmian klimatycznych. Od 2022 roku poddajemy się jako Grupa audytowi CDP sprawdzającemu poziom dojrzałości organizacji w zakresie zarządzania obszarem środowiska. Częścią podejścia strategicznego są wyznaczone cele w zakresie identyfikacji ryzyk klimatycznych, które zostaną dookreślone w latach 2023 - 2024.

Założenia Strategii ESG przyjęto na poziomie centralnym. Jej realizacja w spółkach naszej Grupy na poszczególnych rynkach dostosowana jest do lokalnych planów biznesowych przy zachowaniu zgodności z wytycznymi przyjętymi na poziomie centralnym. Realizacja strategii jest w rękach właścicieli obszarów zarówno na szczeblu centralnym, jak i lokalnym.

[2-17]

Zarząd KRUK S.A. poszerza wiedzę z zakresu zrównoważonego rozwoju m.in. dzięki uczestnictwie Prezesa Zarządu w radzie doradczej United Nations Global Compact Network Poland oraz aktywnym zaangażowaniu CFO w wydarzenia związane z zarządzaniem odpowiedzialnością środowiskową takich jak uczestnictwo w 11. Światowym Forum Miejskim i związaną z nim Radą Biznesową. KRUK S.A. jest częścią UNGC w zakresie Business and Human Rights oraz Climate positive. W 2022 roku KRUK S.A. dołączył także do programu Target Gender Equality (TGE) – Równe Szanse w Biznesie. TGE to program na rzecz realizacji dwóch Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ – Celu 5 – równość płci oraz Celu 8 – wzrost gospodarczy i godna praca. Podstawowym zadaniem programu jest wzmocnienie reprezentacji, udziału i przywództwa kobiet w biznesie. W KRUK S.A. organizujemy również regularne szkolenia ESG. W 2022 roku Grupa KRUK została też zaproszona do Rady Biznesowej UNGCNP, która podczas Światowego Forum Miejskiego WUF11 wydała rekomendacje dotyczące zarządzania przyszłością miast w obliczu kryzysu klimatycznego.

SYSTEM ZARZĄDZANIA RYZYKIEM

W Grupie KRUK zarządzamy ryzykiem niefinansowym w oparciu o standardy opisane w Polityce Systemu Zarządzania Ryzykiem. Polityka jest zbiorem zasad i mechanizmów związanych z procesami decyzyjnymi oraz oceną prowadzonej działalności pod kątem występującego w niej ryzyka. Podstawą funkcjonowania systemu jest strategia zarządzania, polityki oraz instrukcje. Skuteczność rozwiązania jest monitorowana i oceniana przez Radę Nadzorczą, zgodnie z Dobrymi Praktykami Spółek Notowanych na GPW.

[2-25]

Na wszystkich rynkach operacyjnych Grupy KRUK wdrożyliśmy procesy reklamacyjne, regulujące sposób obsługi i rozpatrywania reklamacji dla wszystkich linii biznesowych zarządzania wierzytelnościami. Reklamacje rozpatrywane są terminowo oraz z poszanowaniem praw i przywilejów osoby składającej, które wynikają z obowiązującego prawa i zasad współżycia społecznego. Proces rozpatrywania reklamacji jest regularnie poddawany kontroli wewnątrz organizacji, jak i przez uprawnione do tego osoby i instytucje, co służy doskonaleniu jego efektywności i jakości.

W działalności Grupy KRUK zidentyfikowano poniższe rodzaje ryzyka niefinansowego:

- ryzyko HR,
- ryzyko outsourcingu,
- ryzyko przetwarzania danych w chmurze obliczeniowej,
- ryzyko bezpieczeństwa fizycznego,
- ryzyko IT,
- ryzyko świadomego i nieświadomego działania ludzi,
- ryzyko ciągłości działania,
- ryzyko prawne,
- ryzyko compliance,
- ryzyko przetwarzania danych osobowych,
- ryzyko governance.





3

ROLA GRUPY KRUK W SYSTEMIE FINANSOWYM

PRZYWRACANIE PŁYNNOCI FINANSOWEJ NA RYNKU

Rynek zarządzania wierzytelnościami ma ogromny i pozytywny wkład w zapewnienie prawidłowego obiegu pieniędzy i na koniunkturę gospodarczą. Związek Przedsiębiorstw Finansowych, do którego należy KRUK S.A., wśród kluczowych wpływów firm zarządzających wierzytelnościami wymienia¹:

- ograniczenie zatorów płatniczych między przedsiębiorstwami i pomoc w poprawie płynności finansowej i zmniejszeniu poziomu rezerw na nieregularne zobowiązania. Dzięki firmom takim jak Grupa KRUK inne przedsiębiorstwa mogą często kontynuować realizację inwestycji oraz są mniej zagrożone upadłością.
- podnoszenie moralności płatniczej i stabilizacja rynku, na którym działają inne przedsiębiorstwa
- zwiększenie zaufania w obrocie gospodarczym,
- wzrost produktywności w gospodarce i umożliwienie przedsiębiorstwom koncentracje na ekspansji i zwiększaniu przychodów, a nie na konsekwencjach rosnącej skali przeterminowanych należności,
- stabilność cen poprzez zapewnienie właściwych przepływów finansowych
- zapewnienie firmom realnie więcej środków, które przeznaczają m.in. na tworzenie nowych miejsc pracy

W Grupie KRUK wspieramy rozwój całej branży oraz wspólne wysiłki edukowania społeczeństwa wskazujące, w jaki sposób windykacja zapewnia zrównoważony wzrost gospodarczy i wspiera zachowanie płynności w całej gospodarce. Wraz z innymi podmiotami wypracujemy spójne standardy postępowania dla wszystkich firm prowadzących działalność zarządzania wierzytelnościami oraz pracujemy nad jednolitą interpretacją istniejących przepisów. W ramach grupy roboczej stworzonej przez Związek Przedsiębiorstw Finansowych bierzemy udział w rozmowach na temat poprawy wizerunku całej branży w Polsce.

Tomasz Ignaczak
General Director KRUK S.A.



Od 25 lat KRUK nie tylko rozmawia z osobami zadłużonymi o dostępnych rozwiązaniach umożliwiających im wyjście z długów, ale też prowadzi różnorodne działania edukacyjne. Są to zarówno działania mające na celu wzrost świadomości ekonomicznej całego społeczeństwa, jak i bezpiecznego korzystania z cyfrowych narzędzi, które mogą ułatwić spłatę zadłużenia. W naszych kampaniach informacyjnych wyjaśniamy też, jak ważnym elementem obrotu gospodarczego są profesjonalne firmy zarządzające wierzytelnościami. Wspierają one bowiem firmy i instytucje w zachowaniu płynności finansowej, co przekłada się m.in. na koszty i dostępność wielu produktów i usług dla każdego konsumenta. Warto również dodać, że we wszystkim, co robimy, kładziemy duży nacisk na zgodność z normami społecznymi, etyką, prawem i naszymi wartościami. Wiele z tych działań wpisuje się w realizację celów zrównoważonego rozwoju i realizację działań ESG Grupy KRUK.

¹ https://zpf.pl/pliki/stanowiska/stanowisko-zpf-w-sprawie-projektu-ustawy-o-dzialalnosci-windykacyjnej-i-zawodzie-windykatora_241022.pdf



DOBRA PRAKTYKA

Od lat uczestniczymy w kampanii „Windykacja? Jasna sprawa!” prowadzonej przez Związek Przedsiębiorców Finansowych w Polsce. W działaniach wskazujemy, że profesjonalne firmy windykacyjne działają zgodnie z etyką i Zasadami Dobrych Praktyk, które są weryfikowane przez ZPF. W ramach kampanii przedstawiciele Związku prowadzą również dialog z dziennikarzami, którzy w swoich materiałach medialnych często atakują całą branżę lub podają niezetelne informacje rzucające złe światło na działalność branży i firm przestrzegających Zasady Dobrych Praktyk. W 2022 w mediach w Polsce pojawiły się 2153 publikacje związane z kampanią, które dotarły do ponad 25,5 mln osób.

Nasze spółki operujące poza Polską działają w stowarzyszeniach branżowych analogicznych do Związku Przedsiębiorców Finansowych w Polsce.

W ciągu blisko ćwierćwiecza działalności na polskim rynku byliśmy uczestnikiem i obserwatorem zmian w polskiej branży finansowej. Wypracowaliśmy model działania - pozyskując portfele wierzytelności i obsługując zadłużonych klientów - który jest dziś naszą przewagą konkurencyjną i jednocześnie punktem odniesienia dla wielu innych firm windykacyjnych na rynku. Doprowadziliśmy do wyjścia z długów milionów osób, pomagając jednocześnie wielu przedsiębiorstwom poprawić płynność finansową.

Rozwój technologiczny organizacji pozwolił na wdrożenie technologii robotyzacji w procesach polubownych i sądowych oraz we współpracy z partnerami biznesowymi. Transformację cyfrową uznajemy za kluczową dla budowania trwałej przewagi konkurencyjnej. W 2022 roku rozpoczęliśmy program „Discovery”, dzięki czemu pozwala prowadzić digitalizację w ustrukturyzowany i spójny na poziomie całej Grupy sposób. Program umożliwi

liwia wykorzystanie synergii grupowych (m.in. dzielenie się najlepszymi praktykami, standaryzacja), optymalizację kosztów oraz zwiększenie skali i przyspieszenie realizacji projektów. Discovery obejmuje m.in. kluczowe procesy biznesowe, w tym wyceny portfeli wierzytelności, odzyskiwanie należności na etapie polubownym i sądowo-egzekucyjnym. Będziemy je rozwijać poprzez rozwiązania IT, analityczne oraz no code, czyli aplikacje niewymagające kodowania. Konsekwentnie zwiększamy też działania w zakresie rozwoju innowacji, polegające m.in. na poszukiwaniu i testowaniu najnowszych rozwiązań technologicznych i współpracy ze start-upami.

W ramach programu Discovery zaplanowaliśmy również wzmacnianie kompetencji cyfrowych wśród naszych pracowników i klientów. Chcemy wzmocnić pozytywne doświadczenia klientów, dostarczając im rozwiązania przyjazne dla użytkownika (np. aplikacja e-KRUK), a pracownikom zapewnić środowisko do rozwoju w nowoczesnej organizacji.

Rozpoczęcie programu Discovery poprzedziły liczne innowacyjne automatyzacje procesów wdrożone w poprzednich latach, w tym m.in.:

- w Polsce, Włoszech i Rumunii wdrożyliśmy i rozwijamy system e-KRUK, czyli internetową platformę obsługi zadłużenia dla klientów;
- w Polsce, Włoszech, Rumunii, Hiszpanii i Czechach nasi klienci mogą podpisać z nami porozumienie elektronicznie;
- w Rumunii uruchomiliśmy serwis do sprzedaży nieruchomości www.imopont.ro, podobny portal działa też w Polsce (<https://nieruchomosci.kruk.eu>);
- w Czechach, Polsce i Hiszpanii wdrożyliśmy e-płatności.



DOBRA PRAKTYKA

Nasze najlepsze rozwiązania w zakresie digitalizacji i automatyzacji procesów w Grupie KRUK pracownicy spółki KRUK Česká a Slovenská Republika dzielili się w 2022 roku z uczestnikami konferencji finansowej organizowanej przez wiodący portal ekonomiczny MĚŠEC.cz.



[207-1] [207-2]

Nasza Grupa działa w krajach Unii Europejskiej i w zgodzie ze wszystkimi lokalnymi przepisami podatkowymi. KRUK S.A. dbając o zapewnienie należytej staranności w przygotowaniu swoich rozliczeń podatkowych, a także o ograniczanie ryzyka podatkowego, monitoruje podejście organów podatkowych do istotnych dla spółki kwestii oraz analizuje potencjalne skutki podatkowe zmian przepisów. Spółka zatrudnia wykwalifikowany personel, w tym doradcę podatkowego, który jest odpowiedzialny za monitorowanie zmian w przepisach prawa i analizę objaśnień ministerstwa finansów oraz interpretacji. Wpływ nowych regulacji na obecne transakcje gospodarcze jest monitorowany przez zespoły odpowiedzialne za wybrane podatki. Jeśli zachodzi taka konieczność, wdrażamy odpowiednie procedury mające na celu ustandaryzowanie procesów wewnętrznych i zabezpieczenie właściwego sposobu realizacji obowiązków podatkowych. W KRUK S.A. działa Komitet Podatkowy, który spotyka się w razie potrzeby podjęcia decyzji w przypadkach zagadnień podatkowych wymagających konsultacji lub korekty zgodnie z procesem opisanym w Zasadach Polityki Podatkowej.

Strategia podatkowa została przyjęta uchwałą Zarządu KRUK S.A., a informacje o jej realizacji za dany rok publikowane są na stronie internetowej spółki.

Procedury kontroli funkcji podatkowej przyjęte przez KRUK S.A. obejmują procedury i kontrolę wewnętrzną oraz audyt wewnętrzny i zewnętrzny. Efekty prac audytu zewnętrznego są implementowane do poprawy efektywności kontroli wewnętrznej.

ODPOWIEDZIALNA OBSŁUGA WIERZYTELNOŚCI

[3-3 Odpowiedzialność społeczna]

Grupa KRUK rozumie swoją rolę w systemie finansowym oraz obrocie gospodarczym demokratycznych państw. Intencją Grupy jest działanie przeciwko wykluczeniu finansowemu i danie osobom zadłużonym możliwości wyjścia z długów. W swoich działaniach Grupa opiera się m.in. na Kodeksie Etycznym oraz wypracowanych przez krajowe stowarzyszenia branżowe dobrych praktykach, które konkretnie i z poszanowaniem praw człowieka regulują zasady odpowiedzialnej windykacji.

Jednocześnie Grupa tworzy standardy działania i procesy wspierające rozwój odpowiedzialnej windykacji, dbając o przestrzeganie przepisów prawa oraz norm i regulacji zarówno zewnętrznych jak i wewnętrznych. Działania oparte na zasadach uczciwości, bezstronności i profesjonalizmu są gwarancją tego, by podejmowane decyzje były etyczne oraz z szacunkiem odnosiły się do interesariuszy wewnętrznych i zewnętrznych.

Jako organizacja funkcjonująca w sektorze zarządzania wierzytelnościami od ponad 25 lat – lider rynku w Polsce i Rumunii z silną pozycją w Hiszpanii i Włoszech – mamy świadomość, że nasza postawa i decyzje mają wpływ na sytuację indywidualną wielu ludzi. Zgodnie z Kodeksem Etyki, klienci Grupy mogą liczyć, na to, że prowadząc działalność Grupa będzie:

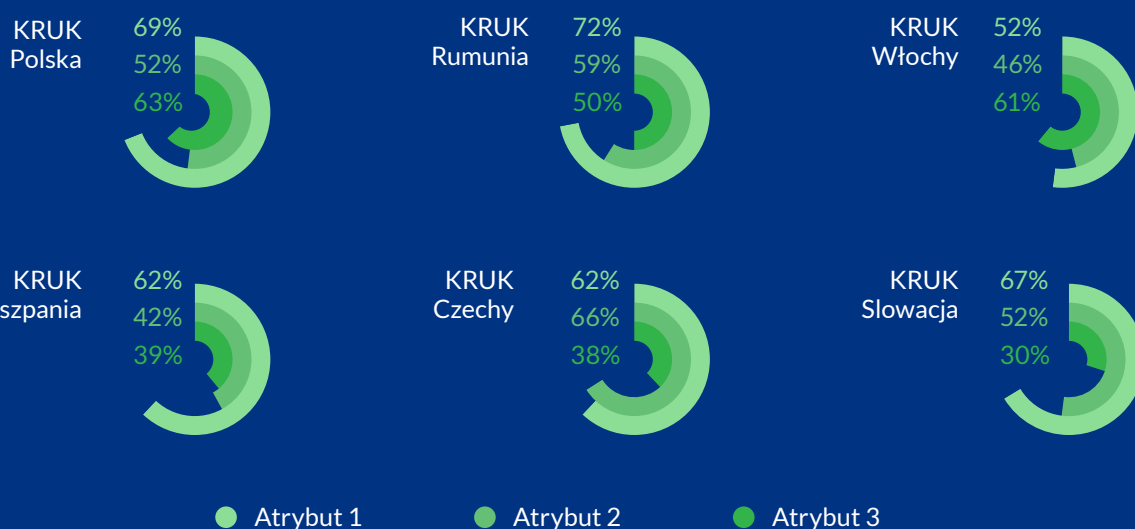
- dążyć do obustronnie korzystnej współpracy,
- doceniać lojalność klientów,
- słuchać klientów, żeby podnosić jakość obsługi,
- zapewniać indywidualną obsługę,
- doradzać rozwiązania umożliwiające odpowiedzialne wyjście z długów przez klienta,
- zapewniać poufność i bezpieczeństwo,
- zapewniać produkty i usługi łatwe w obsłudze,
- dotrzymywać składanych obietnic.

Najwyższe standardy postępowania w Grupie mają na celu budowę poczucia stabilności i bezpieczeństwa podmiotom korzystającym z jej usług.

Misja, wartości oraz standardy Grupy KRUK zobowiązują pracowników do indywidualnego, charakteryzującego się szacunkiem i zrozumieniem sytuacji podejścia do klientów. Grupa działając na rynku obsługi wierzytelności staje na straży norm społecznych i prawnych nakazujących regulowanie zaciągniętych zobowiązań. Klienci w sposób etyczny i zgodny z przepisami oraz zrozumiały, przejrzysty sposób są informowani o zobowiązaniach i konsekwencjach braku spłaty. Komunikując się telefonicznie, pisemnie, online lub podczas bezpośrednich spotkań, pracownicy każdorazowo przedstawiają możliwe rozwiązania związane z uregulowaniem należności.



Odsetek klientów² uznających strategiczne atrybuty marki KRUK, które uznawane są kluczowe w budowaniu relacji z klientem, a także dla zwiększania poziomu i trwałości zawieranych porozumień



Grupa monitoruje jakość swoich usług i standard obsługi klientów. Proces jest udoskonalany zgodnie z wynikami badania satysfakcji klientów, badaniami społecznymi oraz potrzebami rynkowymi.

Prowadzona od lat w Grupie odpowiedzialna obsługa wiarytelności znalazła swoje odbicie w zatwierdzonym w 2022 roku Kodeksie Etycznym. Zgodnie z zapisami dokumentu, w kontakcie z klientami pracownicy Grupy zachęcają ich m.in. do:

- przestrzegania norm społecznych i wzięcia odpowiedzialności za swoje decyzje w tym zaciągnięte długi;
- podjęcia decyzji w związku z istniejącym długiem w Grupie KRUK, która byłaby korzystna dla klienta i nie narażałaby go na konsekwencje, takie jak w przypadku unikania kontaktu z organizacją;
- podjęcia drogi polubownej i spłaty zobowiązania w ratach.

W 2022 roku Grupa KRUK obsłużyła 8,5 mln klientów. Strategia operacyjna Grupy KRUK obejmuje wiele obszarów, które są kluczowe w rozwoju organizacji i skupione są na klientach. Dzięki cyklicznej weryfikacji satysfakcji ze współpracy, tworzone są nowe produkty, usługi i rozwiązania, które odpowiadają na potrzeby klientów. Pozwala na niwelowanie potencjalnego, negatywnego wpływu na tę grupę interesariuszy.

W duchu lean i transformacji cyfrowej, Grupa KRUK buduje wartość organizacji poprzez skoncentrowanie się na rozwoju różnych kanałów dostępu, m.in. narzędzi online dedykowanych klientom, którzy dzięki temu mają możliwość samodzielnego zarządzania i kontrolowania postępu spłaty swojego zadłużenia w spersonalizowany sposób.

W 2022 roku Grupa przeprowadziła międzynarodowe badanie postrzegania marki KRUK w krajach, w których prowadzona jest działalność operacyjna. Celem badania było zrozumienie odbioru marki nie tylko wśród klientów, ale również w grupie osób zadłużonych, które potencjalnie mogą stać się klientami w przyszłości. Grupa ma świadomość, że odbiór branży windykacyjnej i wiedza o dostępnych możliwościach jest niezwykle istotna w procesie przekonywania klientów do podejmowania właściwych decyzji w drodze do uwolnienia się od długu. Dotyczy to również wiedzy na temat konsekwencji niespłacania długów.

W oparciu o przeprowadzone badania, Grupa będzie w stanie realizować w roku 2023 skuteczne działania edukacyjne, marketingowe oraz wizerunkowe, które przełożą się na jeszcze lepszą współpracę z klientami. Wyniki znajdą również zastosowanie w doskonaleniu procesów operacyjnych i tworzenia oferty produktowej skierowanej do osób zadłużonych.

² indywidualne osoby zadłużone

W części badania dotyczącej postrzegania marki KRUK przez klientów odnotowano wysoki odsetek zgodności. Dane poniżej prezentują procent klientów Grupy KRUK, którzy zgadzają się, że organizację opisują atrybuty – cechy uznawane przez nią za strategiczne i kluczowe w budowaniu relacji z klientem, a także dla zwiększania poziomu i trwałości zawieranych porozumień. Celem KRUKa na kolejne lata jest dalsza koncentracja na budowaniu silnego wizerunku wśród osób zadłużonych i swoich klientów. Grupa KRUK regularnie ocenia i analizuje postrzeganie marki w obszarach działalności i podejmuje nieustanny wysiłek, aby osiągać jeszcze lepsze wyniki.

Spłata zadłużenia to pierwszy krok w kierunku odzyskania kontroli nad swoimi finansami i rozpoczęcia budowania stabilnej sytuacji finansowej, włączając w to powrót do możliwości korzystania z usług finansowych dostępnych na rynku. KRUK S.A. przekazuje informacje o potwierdzeniu wpłaty należności po każdej terminowo opłaconej racie ugody do Biura Informacji Gospodarczej.

Aby pomóc klientom po spłacie zadłużenia w budowaniu zdolności kredytowej, spółka Novum oferuje mikropożyczki dostosowane do indywidualnych potrzeb oraz możliwości finansowych pożyczkobiorcy.

Novum oraz Wonga przestrzegają zapisów Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 roku o zmianie ustawy o nadzorze nad rynkiem finansowym oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. poz. 1357) – tzw. Ustawy Antylichwiarskiej oraz wszystkich zapisów prawnych, które mają na celu ochronę praw swoich Klientów m.in. Ustawie o Kredycie Konsumenckim, Ustawie o Przeciwdziałaniu Prania Pieniędzy i Finansowaniu Terroryzmu. Stosują także zalecenia UOKiK.

W odpowiedzialnej obsłudze wierzytelności Grupę KRUK wspiera strategia w zakresie compliance oraz budowana w oparciu o nią Kultura Compliance. Składają się na nią poniższe zasady:

- przestrzeganie przepisów prawa w każdym z krajów, w których Grupa KRUK prowadzi działalność oraz zgodność z wewnętrznymi zasadami i procedurami obowiązującymi w Grupie;
- przestrzeganie zasad etyki i uczciwości oraz zapobieganie nieetycznym praktykom jako
- podstawowe zasady, którymi kieruje się Grupa KRUK;
- przestrzeganie zasad profesjonalizmu, przejrzystości i odpowiedzialności wobec klientów,
- instytucji i innych interesariuszy;

- szkolenia z zakresu zgodności z przepisami i etyki dla kadry kierowniczej i innych pracowników;
- opracowanie i doskonalenie komunikacji w zakresie zgodności w celu włączenia kultury
- zgodności do codziennych działań w całej organizacji.

Realizacja strategii w zakresie Compliance mierzona jest według wyznaczonych wskaźników efektywności, które odnoszą się do poszczególnych elementów Kultury Compliance m.in. liczby skarg dot. nieprzestrzegania zasad Kodeksu Etycznego Grupy KRUK, konfliktów interesu, przejawów korupcji oraz szkoleń z zakresu Compliance.

Świadomie budujemy markę, zarządzamy ryzykiem, a przekazy reklamowe marki KRUK są zgodne z regulacjami prawnymi i najwyższymi standardami etycznymi. Naszym zadaniem jest informowanie klientów o oferowanych usługach z jak najwyższą starannością i przejrzystością informacji zgodną z prawem, bez wprowadzania w błąd.

[417-2] [417-3]

W 2022 roku nie odnotowaliśmy przypadku niezgodności z regulacjami dotyczącymi oznakowania i informacji o produktach i usługach. Odnotowaliśmy jeden potencjalny przypadek niezgodności z regulacjami i/lub dobrowolnymi kodeksami dotyczącymi komunikacji marketingowej (w tym reklamy, promocji i sponsoringu). Sprawa dotyczyła kampanii reklamowej emitowanej w telewizji we wrześniu 2021 roku i została oddalona przez Komisję Etyki Reklamy.



DOBRA PRAKTYKA

W 2022 i 2023 roku KRUK S.A. został wyróżniony Gwiazdą Jakości Obsługi – tytuł też przyznawany jest przez konsumentów, którzy za pośrednictwem specjalnej platformy online oceniają co roku ponad 40 tys. firm z ponad 200 branż, doceniając m.in. ich solidność i jakość obsługi. W ramach badania analizowany jest przede wszystkim wskaźnik jakości obsługi, opisujący ogólny stopień zadowolenia klienta z jakości obsługi danej firmy na skali od całkowitego niezadowolenia (0%) do pełnego zadowolenia (100%). KRUK S.A. w 2023 roku osiągnął 64,7%, przewyższając średni wynik branży o 0,6 punktu procentowego. Badanie Gwiazdy Jakości Obsługi organizowane jest przez Polski Program Obsługi Jakości wspólnie z SecretClients.

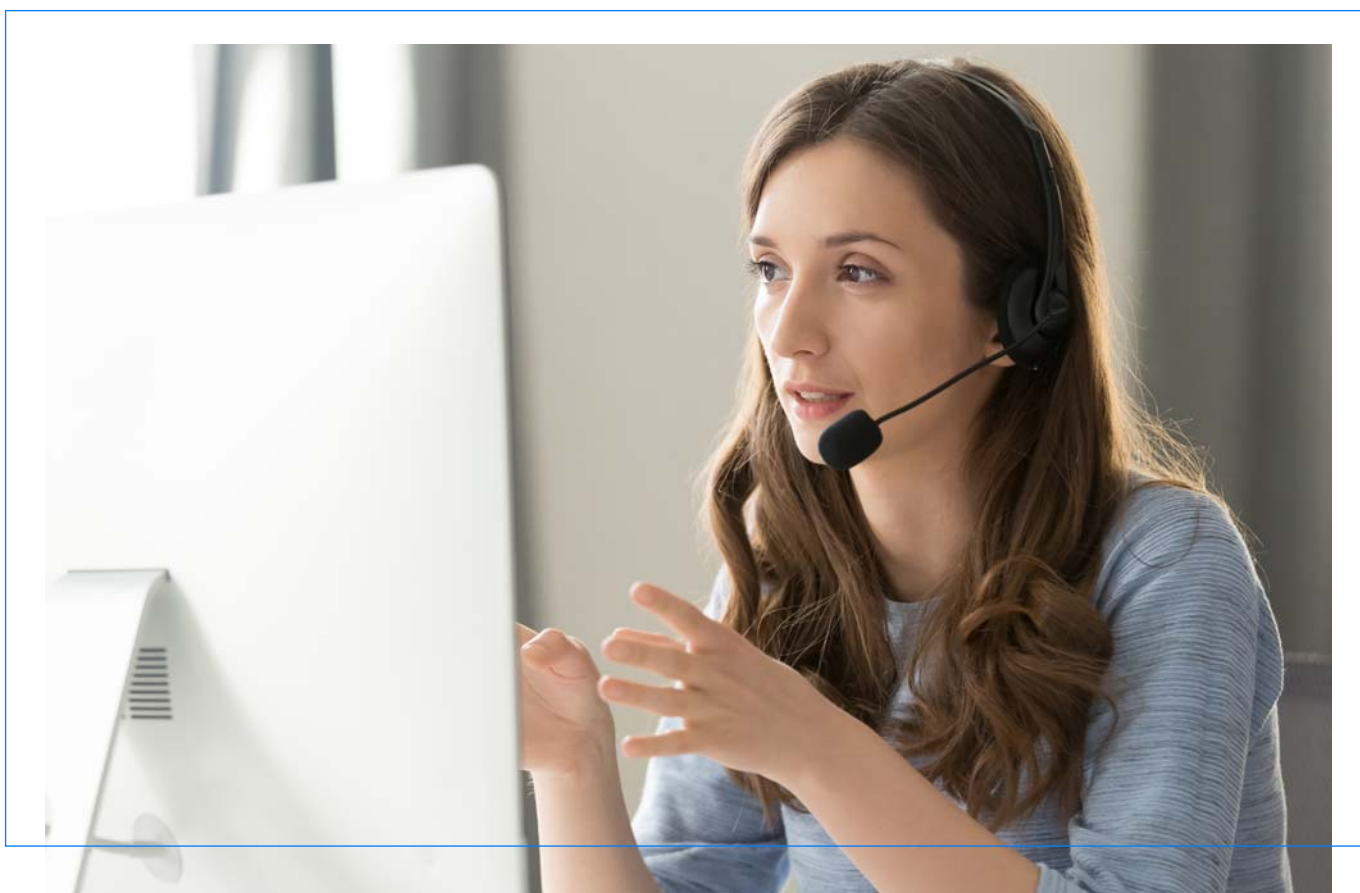
POMOC PSYCHOLOGICZNA DLA KLIENTÓW

Część z naszych klientów znajduje się w trudnej sytuacji materialnej i życiowej, posiada problemy zdrowotne, rodzinne lub zawodowe. Wśród osób zadłużonych obsługiwanych przez Grupę KRUK zdarzają się osoby w kryzysie psychologicznym. Według badań, osoby mające trudności ze spłatą zadłużenia są bardziej narażone na problemy ze zdrowiem psychicznym, takie jak depresja i lęk. Badacze wymieniają również poczucie skrajnej beznadziejności i silnego niepokoju wywołane zadłużeniem³.

W Grupie KRUK jesteśmy świadomi tych wyzwań. Dlatego od 2014 roku KRUK S.A. współpracuje z Centrum Pomocy Psychologicznej, którego ekspercka kadra świadczy pomoc osobom w kryzysie psychologicznym. Jest to niezależna jednostka, w której zatrudniono wykwalifikowanych psychologów mających doświadczenie

w pracy z różnymi grupami osób wymagających wsparcia w tzw. kryzysie psychologicznym. Psycholodzy pracujący z osobami zadłużonymi przeszli standardowe szkolenia wdrożeniowe do pracy, które obejmowały konieczną wiedzę z zakresu prawa, zasad egzekucji należności oraz procedury współpracy z KRUK S.A. Wszyscy przeszli także podstawowe szkolenia na temat „Pracy z osobą zadłużoną – Program Wsparcia Zadłużonych w Praktyce”.

Działania mające na celu wsparcie osób w trudnej sytuacji podejmowane są także na rynkach czeskim i włoskim. We Włoszech wprowadzono specjalny protokół wspierający osoby w kryzysie psychologicznym. W Czechach działa bezpłatna infolinia dostępna dla osób, które zgłaszają prośbę o pomoc psychologiczną.



³ <https://theinternationalpsychologyclinic.com/the-psychology-of-debt-how-it-affects-your-mental-health/>

BEZPIECZEŃSTWO DANYCH OSOBOWYCH KLIENTÓW

[3-3 Cyberbezpieczeństwo i RODO]

Dane osobowe klientów są nierozdzielnie związane z procesem zarządzania wierzytelnościami oraz udzielaniem pożyczek. W skali tak dużej organizacji jak nasza Grupa, codziennie przetwarzamy znaczące ilości danych osobowych osób fizycznych. Ścisłą ochronę tych danych traktujemy w Grupie jako niezbędny warunek odpowiedzialnej i stabilnej działalności – zdajemy sobie sprawę, że respektowanie prywatności jest kluczowe dla budowy zaufania ze strony klientów i partnerów biznesowych nie tylko do naszej organizacji, ale do całego rynku zarządzania wierzytelnościami. Regulacje w tym zakresie mają dla nas znaczenie szczególne.

Chronimy dane osobowe stosując system zarządzania ryzykiem. Kierujemy się obowiązkami prawnymi, wytycznymi regulatorów oraz zasadami etycznymi przy uwzględnieniu skali i złożoności prowadzonych operacji.

Identyfikujemy, analizujemy, oceniamy oraz monitorujemy ryzyka nieprawidłowości w zakresie ochrony danych osobowych – chronimy osoby, których dane przetwarzamy przed negatywnymi konsekwencjami i jednocześnie chronimy Grupę KRUK przed stratami i przestojami operacyjnymi, ograniczając ryzyko reputacyjne oraz ryzyko kar finansowych.

Wdrożyliśmy także narzędzia umożliwiające szybkie i skuteczne działanie na wypadek m.in. naruszenia ochrony danych osobowych. Monitorujemy liczbę skarg i procedury umożliwiające podmiotom danych realizację ich praw gwarantowanych przez RODO. Każdy przypadek żądania lub reklamacji, który dotyczy danych osobowych, jest skrupulatnie analizowany pod kątem jego zasadności i możliwości spełnienia oczekiwań zgłaszającego.





[418-1]

Rynek	Liczba skarg wniesionych w danym roku przez podmioty danych do lokalnych regulatorów, dotyczących potencjalnego naruszenia przez podmiot z Grupy KRUK przepisów o ochronie danych osobowych	Liczba skarg wniesionych w danym roku przez podmioty danych do lokalnych regulatorów, dotyczących potencjalnego naruszenia przez podmiot z Grupy KRUK przepisów o ochronie danych osobowych uznanych za uzasadnione przez Grupę, regulatora lub sąd	Całkowita liczba naruszeń ochrony danych osobowych zgłoszonych do UODO będących wyciekami
Polska	15	0	4
Wonga .pl	3	1	0
Rumunia	1	0	1
Włochy	3	0	1
Hiszpania	6	1	0
Czechy i Słowacja	0	0	0
Razem	28	2	6

W Grupie KRUK obowiązuje również Polityka Zarządzania Danymi Osobowymi, której celem jest zapewnienie skutecznej ochrony praw lub wolności osób fizycznych poprzez sformalizowanie zasad i procedur, dotyczących przetwarzania danych osobowych zapewniających gwarancje wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych.

Ochrona danych osobowych jest również włączona do Strategii ESG na lata 2023-2027 i traktowana jest przez nas jako element wzmacniający zrównoważony rozwój organizacji. Strategia definiuje pięć celów RODO na lata 2023-2027.

W ramach pięciu punktów strategii RODO na lata 2023-2027 zostaną wypracowane wskaźniki rewizji, dzięki którym mierzona będzie jej realizacja.

Julia Krupa-Ignaczak
Head of Legal and Data
Protection Area KRUK S.A.



”
Warto podkreślić, że jednym z praw człowieka jest prawo do prywatności, bezpieczeństwa i ochrony danych osobowych oraz do godności. Biorąc to pod uwagę, a także mając na uwadze, że w KRUKu przetwarzamy dane osobowe na masową skalę, wierzymy, że zapewnienie stabilnych i niezawodnych zasad ochrony i przetwarzania danych naszych klientów, pracowników czy kontrahentów oraz stworzenie mechanizmów reagowania na wypadek łamania tych zasad, jest nie tylko naszym obowiązkiem prawnym, ale doskonale wpisuje się w strategię zrównoważonego rozwoju firmy.

Nasza strategia GDPR (General Data Protection Regulation – RODO) pomaga nam w prowadzeniu stabilnej i odpowiedzialnej działalności w duchu poszanowania praw podmiotów danych i umożliwia nam mitygować takie ryzyka, jak ryzyko narażenia podmiotów, których dane przetwarzamy, na negatywne konsekwencje związane z naruszeniem bezpieczeństwa danych, ryzyko utraty zaufania klientów, partnerów biznesowych, pracowników, współpracowników i akcjonariuszy do firmy, ryzyko kar regulacyjnych, postępowań sądowych i karnych, ryzyko przestojów operacyjnych itp.

CYBERBEZPIECZEŃSTWO

Nasza strategia ESG zakłada kontynuację budowania wielowarstwowego modelu obrony cyberbezpieczeństwa w kontekście rozwiązań globalnych i lokalnych. Bezpieczeństwo informatyczne traktujemy jako jeden z najważniejszych obszarów z uwagi na jego fundamentalne znaczenie dla klientów, pracowników oraz partnerów biznesowych.

Model zarządzania bezpieczeństwem informacji, w tym cyberbezpieczeństwem jest zaadresowany w Polityce Bezpieczeństwa Informacji, której zadaniem jest zapewnienie poufności, integralności oraz dostępności informacji. Za cel nadrzędny Polityka stawia sobie ustanowienie formalnej podstawy do podejmowania wszelkich działań zmierzających do zapewnienia wysokiego poziomu bezpieczeństwa informacji.

Wśród najważniejszych działań związanych z cyberbezpieczeństwem w 2022 roku znalazły się:

- automatyzacja procesu identyfikacji podatności
- uregulowanie procesu oraz wykonywanie testów penetracyjnych
- wdrożenie nowych systemów podnoszących poziom bezpieczeństwa organizacji
- przygotowanie nowych materiałów szkoleniowych dla pracowników
- testowanie nowych rozwiązań

Z zagadnień cyberbezpieczeństwa szkolimy pracowników. Wszystkie osoby, które rozpoczynają pracę w Grupie KRUK zobowiązane są do obowiązkowych kursów w zakresie zapewniania bezpieczeństwa informacji, w tym cyberbezpieczeństwa. W 2022 roku przeprowadziliśmy regularne kontrolowane ataki phishingowe sprawdzające w praktyce, czy pracownicy stosują wiedzę nabytą podczas szkoleń. Zgodnie z założeniami strategicznymi 90% pracowników do 2026 roku przejdzie dodatkowe szkolenia i kursy online z zakresu cyberbezpieczeństwa oraz utrzymanie zostanie zaangażowanie na poziomie 80% w ramach istniejącego programu edukacyjnego.



4

NASZA ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA PRACOWNIKÓW

DOBRE MIEJSCE PRACY

[3-3 Zagadnienia pracownicze]

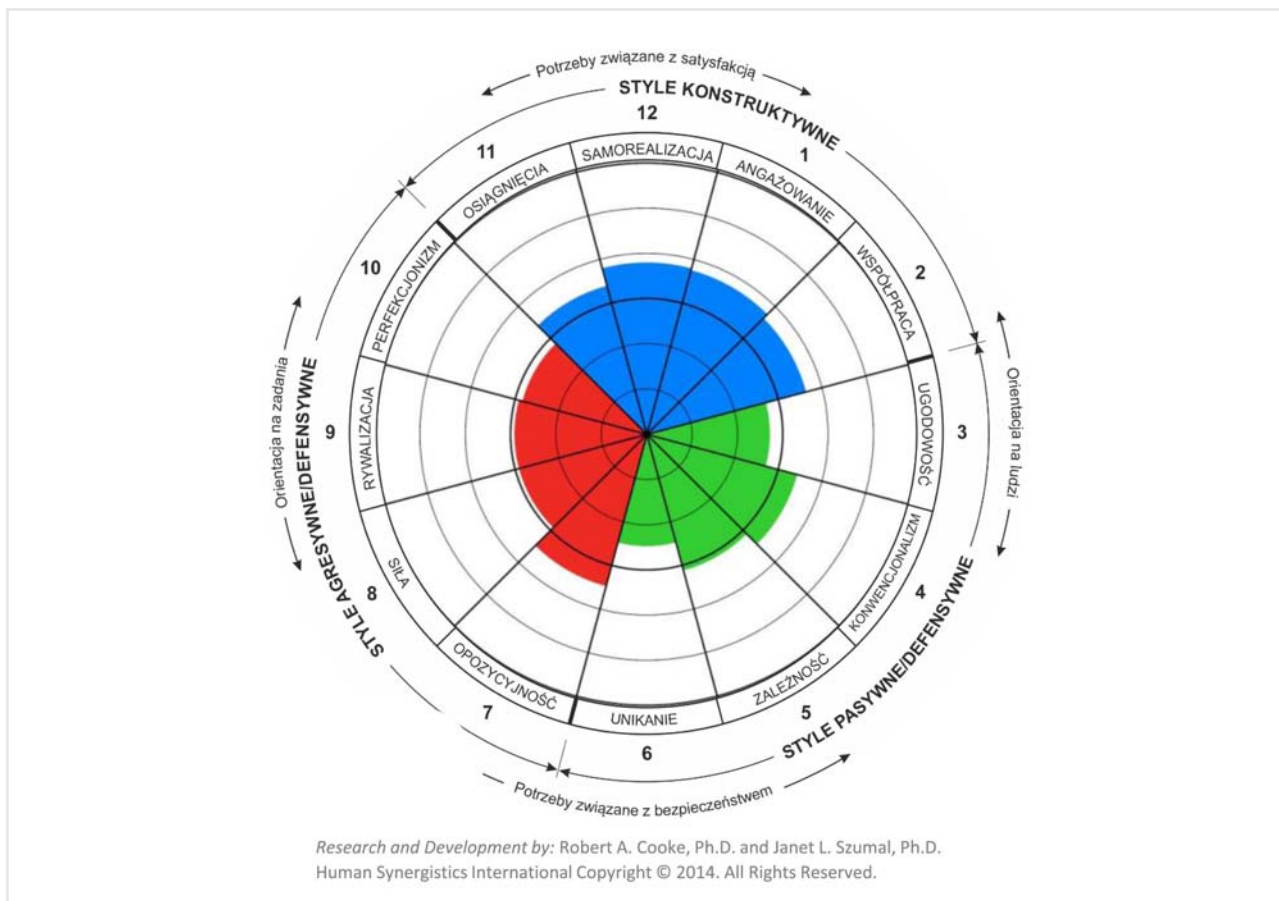
W 2022 roku zatrudnialiśmy w całej Grupie KRUK ponad 3,3 tys. osób. Pracownicy stanowią nasz największy kapitał, a ich codzienna praca, zaangażowanie oraz umiejętności decydują o przewadze konkurencyjnej naszej organizacji na rynkach w wielu krajach Europy. Chcemy przyciągać do Grupy – i utrzymywać – najbardziej utalentowane osoby. Dlatego oferujemy stabilne i przyjazne środowisko pracy, w którym nade wszystko liczą się kompetencje. Doceniamy zaangażowanie i z zadowoleniem przyjmujemy ambicje pracowników rozwijając ich zawodowe umiejętności.

W każdej spółce Grupy KRUK szanowana jest różnorodność i przestrzegane zapisy Deklaracji Praw Człowieka, a kultura organizacyjna opiera się na partnerstwie, współpracy i wolności wyrażania emocji.

Wyniki przeprowadzonych w 2022 roku badań kultury organizacyjnej wskazują, że aktualna kultura w Grupie

KRUK jest głównie konstruktywna. Obserwowana jest jednak obecność defensywnych stylów kulturowych. Dwa najbardziej dominujące style kulturowe spośród wszystkich to: Samorealizacja oraz Angażowanie. Badanie pokazuje, że pracownicy Grupy oczekują od siebie głównie komunikowania pomysłów, dobrego wykonywania nawet prostych zadań, otwartości, konstruktywnego rozwiązywania konfliktów, wspierania innych i bycia dobrym słuchaczem. W zbalansowany sposób koncentrują się na zadaniach i dobrych relacjach. Największe różnice względem kultury idealnej występują w obszarze stylu Konwencjonalnego i Zależnego, a Grupa zamierza minimalizować ich wpływ poprzez przestrzeń na większą odpowiedzialność, decyzyjność pracowników, a także dla niezależnego, kreatywnego i krytycznego myślenia.

Wynik badania kultury w grupie reprezentantów spółek. W badaniu wzięło udział 81% pracowników Grupy KRUK.





DOBRA PRAKTYKA

W roku 2022 wypracowaliśmy strategiczny plan działań HR, aby jeszcze lepiej wspierać kierunki rozwoju biznesu oraz odpowiadać na zmiany m.in. na rynku pracy. Plan opiera się na trzech filarach, uwzględniających globalną transformację cyfrową:

- Doskonałości procesów i danych HR,
- Wzmacnianiu kultury organizacyjnej (w tym wartości),
- Rozwoju Liderów.

Określiliśmy naszą pożądaną kulturę organizacyjną na poziomie Grupy oraz rzeczywistą kulturę we wszystkich spółkach lokalnych. Analiza różnic między stanem aktualnym a pożądanym, doprowadziła nas do wypracowania niezbędnych działań na poziomie lokalnym i Grupy. Rozwiązania skupiają się na wzmacnianiu zachowań, dzięki którym będziemy osiągać cele biznesowe, a pracownicy będą mieć poczucie satysfakcji i dumy z przynależności do naszej organizacji. Wypracowaliśmy m.in. spójne podejście do kwestii związanych z różnorodnością, oceną pracowniczą, modelem kompetencji dla pracownika i menedżera oraz działań komunikacyjno-rozwojowych z tym związanych. Duży nacisk położyliśmy też na kwestie związane z Polityką Wynagrodzeń i benefitów pracowniczych oraz zwiększeniem jakości analityki HR. Wszystkie te działania będą wzmacniać pozycję Grupy KRUK jako atrakcyjnego pracodawcy przyciągającego talenty, zapewniającego atrakcyjne środowisko pracy i możliwość ciągłego rozwoju.

[2-19] [2-20]

Wynagrodzenia w Grupie KRUK ustalamy w oparciu o wewnętrzne polityki, regulaminy oraz w zgodzie z przepisami prawa. Regularnie pozyskujemy dane rynkowe dotyczące wynagrodzeń i na ich podstawie dwa razy w roku przeprowadzamy ich przegląd. Za proces ustalania odpowiedzialny jest Centralny oraz Lokalne Zespoły ds. Zarządzania Zasobami Ludzkimi. Jednostką decyzyjną jest Zarząd KRUK S.A.

Kwestie wynagrodzeń najwyższego kierownictwa KRUK S.A. ustala Polityka Wynagrodzeń Członków Zarządu i Rady Nadzorczej KRUK S.A. Wynagrodzenia ustalane są adekwatnie do pełnionej funkcji, skali działalności, złożoności struktury organizacyjnej oraz stopnia złożoności działalności spółki i dzieli się na stałe oraz zmienne składniki. Polityka przewiduje możliwość zapewnienia członkom Zarządu również świadczeń niepieniężnych. Zasady wynagradzania członków Zarządu oraz wysokość wynagrodzenia Prezesa Zarządu ustala Rada Nadzorcza. Wysokość wynagrodzenia poszczególnych członków Zarządu, innych niż Prezes Zarządu, jest określana przez Radę Nadzorczą na podstawie wniosków składanych przez Prezesa Zarządu. Więcej informacji na ten temat prezentujemy w [Sprawozdaniu Zarządu KRUK S.A. z działalności operacyjnej Grupy KRUK i KRUK S.A. za 2022 rok.](#) ✨

[2-18] Rada Nadzorcza sprawuje nadzór nad Zarządem Grupy KRUK, w tym też ocenia zarządzanie wpływem organizacji, a ocena ta jest niezależna.

[2-21] Stosunek całkowitego rocznego wynagrodzenia dla najlepiej opłacanej osoby w organizacji w każdym kraju w którym organizacja prowadzi istotne operacje, do mediany rocznych całkowitych wynagrodzeń dla wszystkich pracowników (z wyłączeniem najlepiej opłacanej osoby).

KRUK S.A.	KRUK Romania	KRUK España	KRUK Italia	KRUK Česká a Slovenská republika	Wonga.pl
5,54	5,89	3,32	5,65	3,42	2,91

Stosunek procentowego wzrostu całkowitego rocznego wynagrodzenia dla najlepiej opłacanej osoby w organizacji w każdym kraju, w którym organizacja prowadzi istotne operacje, do mediany procentowego wzrostu rocznych całkowitych wynagrodzeń dla wszystkich pracowników (z wyłączeniem najlepiej opłacanej osoby)

KRUK S.A.	KRUK Romania	KRUK España	KRUK Italia	KRUK Česká a Slovenská republika	Wonga.pl
1,12	0,61	1,05	4,63	0,39	0

[401-2]

Obok wynagrodzenia zasadniczego, pracownikom naszej Grupy oferujemy bogaty pakiet benefitów pozafinansowych. Są to m.in.:



DOBRA PRAKTYKA

Nasi pracownicy na wszystkich rynkach mogą realizować swoje zadania zarówno w biurze, jak i poza nim. Praca hybrydowa jest w Grupie KRUK standardem, który rozwijamy poprzez dostarczanie narzędzi dla naszych menadżerów i pracowników.

KRUK S.A.:

- prywatna opieka medyczna ;
- system kafeteryjny, dodatkowe bonusy świąteczne;
- dofinansowanie do kart MultiSport;
- preferencyjne warunki grupowego ubezpieczenia na życie;
- program motywacyjny (akcje KRUK S.A.) dla kluczowej grupy managerów w Grupie KRUK;
- samochód służbowy/dodatek na samochód dla kadry kierowniczej wyższego szczebla;
- Zakładowy Fundusz Socjalny (dodatek urlopowy, dofinansowanie dla rodziców z okazji dnia
- dzieci i inne wsparcie finansowe);
- rozwojowe „Spotkania Inspiracyjne”;
- programy prozdrowotne - Zdrowie na etacie, Akademia Zdrowia.

WONGA:

- prywatna opieka medyczna;
- odprawa emerytalna;
- szkolenia rozwojowe;
- zwrot kosztów transportu publicznego;
- karta MultiSport.

KRUK Romania:

- Pracownicy w Rumunii mogą samodzielnie dysponować swoim miesięcznym budżetem na świadczenia pozapłatowe – do wyboru są m.in. karnety, ubezpieczenie medyczne, bony urlopowe, karty podarunkowe i bony kulturalne.

KRUK Italia:

- Dodatkowa kwota dla pracownika na benefity;
- Bony spożywcze, które można wykorzystać w restauracjach, kawiarniach, czy supermarkecie na zakup żywności i napojów;
- urlop macierzyński płatny w wymiarze 100% (zamiast wymaganych przez przepisy 80%);

KRUK España:

- prywatna opieka medyczna dla pracowników i ich rodzin;
- program kart podarunkowych;
- szkolenia pracownicze;
- dofinansowanie do kosztów pracy zdalnej;
- dofinansowanie do kosztów transportu.

KRUK Česká a Slovenská Republika:

- kafeeteria;
- ubezpieczenie emerytalne;



[2-7] Pracownicy Grupy KRUK

	Płeć	Grupa KRUK	KRUK S.A.	KRUK Romania	KRUK España	KRUK Italia	KRUK Česká a Slovenská republika	Wonga.pl
Liczba osób zatrudnionych ⁴	Kobiety	2135	1092	477	183	236	74	73
	Mężczyźni	1229	626	210	130	144	44	75
SUMA		3364	1718	687	313	380	118	148
Liczba osób zatrudnionych na czas nieokreślony:	Kobiety	1905	963	433	182	201	63	63
	Mężczyźni	1090	542	195	127	125	42	59
Liczba osób zatrudnionych na czas określony:	Kobiety	230	129	44	1	35	11	10
	Mężczyźni	139	84	15	3	19	2	16
Liczba osób pracujących na pełny etat:	Kobiety	1763	777	476	169	202	69	70
	Mężczyźni	1164	566	209	129	144	44	72
Liczba osób pracujących w częściowym wymiarze etatu ⁵ :	Kobiety	378	315	7	14	34	5	3
	Mężczyźni	69	60	3	1	0	2	3

[2-30] 9% wszystkich pracowników Grupy KRUK jest objętych układami zbiorowymi pracy.

[2-8] Współpracownicy Grupy KRUK

	Płeć	Grupa KRUK	KRUK S.A.	KRUK Romania	KRUK España	KRUK Italia	KRUK Česká a Slovenská republika	Wonga.pl
Kontrakt menadżerski (świadczenie usług menadżerskich)	Kobiety	8	5	0	0	1	1	1
	Mężczyźni	13	7	0	0	3	0	3
Współpraca B2B (samozatrudnienie)	Kobiety	63	38	14	0	0	10	1
	Mężczyźni	112	90	12	0	0	1	9
praktyka	Kobiety	9	0	0	9	0	0	0
	Mężczyźni	7	0	0	5	1	0	1
SUMA		212	140	26	14	5	12	15

Stan na 1 grudnia 2022.

⁴ Liczba pracowników zatrudnionych na podstawie umowy o pracę w etatach na 31 grudnia 2022

⁵ Ośmiu pracowników (6 mężczyzn i 2 kobiety) w KRUK Romania ma dodatkowo umowy o dzieło w innych podmiotach z Grupy; Dwóch pracowników w Czechach ma dodatkowo umowy o pracę w niepełnym wymiarze czasu pracy w KRUKu na Słowacji.

Wiemy, że jednym z najważniejszych czynników rozwoju Grupy KRUK jest satysfakcja pracowników. Doceniamy ich doświadczenie oraz dajemy możliwości dalszego rozwoju kariery. Dlatego dążymy do zmniejszenia wskaźnika rotacji pracowników, aby wiedza i know-how pozostawały w organizacji służąc jej dalszemu rozwojowi.

W 2022 roku w Grupie KRUK wskaźnik rotacji wyniósł 13,4% i był mniejszy o 1,6 pp niż w roku 2021.

[401-1] Liczba nowych pracowników zatrudnionych w organizacji

	Grupa KRUK	KRUK S.A.	KRUK Romania	KRUK España	KRUK Italia	KRUK Česká a Slovenská republika	Wonga.pl
Kobiety	433	177	127	50	64	15	16
Mężczyźni	250	97	64	49	37	3	15
Do 30 lat	278	114	101	27	29	7	11
30-50 lat	370	150	84	59	67	10	19
Powyżej 50 lat	35	10	6	13	5	1	1
SUMA	683	274	191	99	101	18	31

Wskaźnik nowych pracowników zatrudnionych w organizacji

	Grupa KRUK	KRUK S.A.	KRUK Romania	KRUK España	KRUK Italia	KRUK Česká a Slovenská republika	Wonga.pl
Kobiety	20,30%	16,2%	26,6%	27,3%	27,1%	20,27%	21,92%
Mężczyźni	20,3%	15,5%	30,5%	37,7%	25,7%	6,82%	20%
Do 30 lat	8,8%	43,3%	54,9%	71,1%	49,2%	41,18%	9,82%
30-50 lat	11,8%	11,5%	17,8%	29,1%	24,8%	11,9%	59,38%
Powyżej 50 lat	1,1%	6,8%	19,4%	18,1%	9,8%	5,88%	25%
SUMA	20,3%	15,95%	27,8%	31,6%	26,6%	15,25%	20,95%

Liczba pracowników, którzy odeszli z organizacji

	Grupa KRUK	KRUK S.A.	KRUK Romania	KRUK España	KRUK Italia	KRUK Česká a Slovenská republika	Wonga.pl
Kobiety	288	131	62	34	38	7	16
Mężczyźni	161	54	42	22	24	4	15
Do 30 lat	268	120	42	42	46	7	11
30-50 lat	140	50	54	7	9	1	19
Powyżej 50 lat	41	15	8	7	7	3	1
SUMA	449	185	104	56	62	11	31

Wskaźnik rotacji pracowników

	Grupa KRUUK	KRUUK S.A.	KRUUK Romania	KRUUK España	KRUUK Italia	KRUUK Česká a Slovenská republika	Wonga.pl
Kobiety	13,4%	12%	13%	18,58%	16,1%	9,46%	21,9%
Mężczyźni	13%	8,6%	20%	16,92%	16,7%	9,09%	20%
Do 30 lat	39,7%	45,6%	22,8%	110,5%	78%	41,18%	9,8%
30-50 lat	5,9%	3,8%	11,4%	3,46%	3,3%	1,19%	59,4%
Powyżej 50 lat	12,7%	10,1%	25,8%	9,72%	13,7%	17,65%	25%
SUMA	13,3%	10,8%	15,1%	17,89%	16,3%	9,32%	20,9%

W Grupie KRUUK obowiązuje zasada, że rodzicielstwo nie wyklucza, a urlop macierzyński nie pozbawia szans na podwyżkę. Dlatego pracownice i pracownicy wracający z urlopów rodzicielskich są w tym wspierani przez włączanie we wcześniejsze zadania lub zapewniane są

im równorzędne stanowiska, dostosowane do sytuacji. Istnieje możliwość skorzystania z ruchomych godzin pracy, a także pracy w niepełnym wymiarze, aby jeszcze lepiej połączyć życie zawodowe z prywatnym.

[401-3] Urlopy rodzicielskie w Grupie KRUUK w 2022 roku (łącznie urlop macierzyński i rodzicielski)

	Płeć	Grupa KRUUK	KRUUK S.A.	KRUUK Romania	KRUUK España	KRUUK Italia	KRUUK Česká a Slovenská republika	Wonga.pl
Pracownicy uprawnieni do urlopu rodzicielskiego	Kobiety	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Mężczyźni	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Pracownicy, którzy skorzystali z urlopu rodzicielskiego	Kobiety	101	36	32	8	11	14	4
	Mężczyźni	34	22	5	7	0	0	1
Pracownicy, którzy wrócili do pracy po urlopie rodzicielskim	Kobiety	110	78	19	2	10	1	2
	Mężczyźni	31	22	5	4	0	0	1
Pracownicy, którzy wrócili do pracy po urlopie rodzicielskim i po 12. miesiącach od powrotu do pracy nadal byli zatrudnieni w organizacji	Kobiety	107	76	18	6	5	0	2
	Mężczyźni	39	35	1	3	0	0	1
Wskaźnik powrotu do pracy pracowników, którzy skorzystali z urlopu rodzicielskiego	Kobiety	69,5%	86%	70%	100%	91%	-	50%
	Mężczyźni	94,4%	100%	83%	100%	-	-	100%
Wskaźnik zatrzymania pracowników, którzy skorzystali z urlopu rodzicielskiego	Kobiety	87,1%	75%	90%	100%	83%	-	100%
	Mężczyźni	98,2%	95%	100%	100%	-	-	100%

RÓŻNORODNOŚĆ

[405-1]

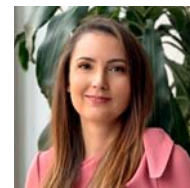
Różnorodność osób pracujących w naszej organizacji to nasz atut. Zawdzięczamy jej sukces na arenie międzynarodowej oraz lepsze zrozumienie i odpowiadanie na potrzeby klientów. Stawiamy na kompetencje. Ani płeć, ani narodowość czy inne pozamerytoryczne aspekty nie determinują w naszej organizacji możliwości awansu. Ważne jest dla nas zaangażowanie i chęć rozwoju. Kobiety stanowią 60% wszystkich pracowników Grupy KRUK. Co ważne, 62% kobiet zajmuje też wysokie stanowiska menadżerskie i stanowi 42% osób na stanowiskach zarządczych (Zarząd i Rada Nadzorcza).



DOBRA PRAKTYKA

Zespół w naszej hiszpańskiej spółce na koniec 2022 roku składał się z osób reprezentujących 15 różnych narodowości.

Alina Giurgea
General Director
KRUK España



Ocenianie spółek wyłącznie na podstawie ich rentowności nie jest już wystarczające. Ważny jest też wpływ na społeczeństwo i środowisko. Dlatego KRUK ceni równość i wzmacnianie roli kobiet na wszystkich szczeblach organizacji, a także inkluzywność, czego dowodem jest nasz zespół tworzony przez osoby o 21 różnych narodowościach. W codziennej pracy okazujemy szacunek wszystkim, z którymi współpracujemy oraz dbamy o równowagę między życiem zawodowym a prywatnym. Jako firma windykacyjna bardzo poważnie traktujemy rolę, jaką pełniemy w społeczeństwie i dążymy do tego, aby wprowadzane przez nas zmiany były trwałe.



[405-1] Odsetek osób w ciałach zarządczych w podziale na płeć

Kobiety	58%
Mężczyźni	42%

Odsetek osób w ciałach zarządczych w podziale na wiek

Do 30 lat	0%
30-50 lat	50%
Powyżej 50 lat	50%

Odsetek pracowników w podziale na płeć i wiek

	Grupa pracowników	kobiety	mężczyźni	Do 30 lat	30-50 lat	Powyżej 50 lat
Grupa KRUK	inni pracownicy	79,73%	20,27%	24,47%	65,23%	10,30%
	specjaliści	60,09%	39,91%	17,02%	72,94%	10,04%
	eksperti i kierownicy średniego szczebla	48,27%	51,73%	3,03%	90,26%	6,71%
	kadra kierownicza wyższego szczebla	52,24%	47,76%	0,00%	89,55%	10,45%
KRUK S.A	inni pracownicy	79,90%	20,10%	22,94%	66,24%	10,82%
	specjaliści	63,27%	36,73%	14,17%	76,90%	8,94%
	eksperti i kierownicy średniego szczebla	47,87%	52,13%	2,84%	91,84%	5,32%
	kadra kierownicza wyższego szczebla	65,79%	34,21%	0,00%	81,58%	18,42%
KRUK Romania	inni pracownicy	87,56%	12,44%	34,83%	62,69%	2,49%
	specjaliści	63,58%	36,42%	25,43%	69,61%	4,96%
	eksperti i kierownicy średniego szczebla	50,94%	49,06%	3,77%	90,57%	5,66%
	kadra kierownicza wyższego szczebla	0%	100%	0,00%	100,00%	0,00%
KRUK Italia	inni pracownicy	78,90%	21,10%	22,02%	70,64%	7,34%
	specjaliści	45,40%	54,60%	14,94%	66,09%	18,97%
	eksperti i kierownicy średniego szczebla	65,91%	34,09%	2,27%	88,64%	9,09%
	kadra kierownicza wyższego szczebla	55,56%	44,44%	0,00%	100,00%	0,00%
KRUK España	inni pracownicy	71,52%	28,48%	17,72%	64,56%	17,72%
	specjaliści	46,51%	53,49%	3,10%	66,67%	30,23%
	eksperti i kierownicy średniego szczebla	53,33%	46,67%	0,00%	73,33%	26,67%
	kadra kierownicza wyższego szczebla	33,33%	66,67%	0,00%	100,00%	0,00%
Česká a Slovenská republika	inni pracownicy	74,42%	25,58%	16,28%	60,47%	23,26%
	specjaliści	46,88%	53,13%	21,88%	68,75%	9,38%
	eksperti i kierownicy średniego szczebla	23,81%	76,19%	4,76%	76,19%	19,05%
	kadra kierownicza wyższego szczebla	0%	100%	0,00%	100,00%	0,00%
Wonga.pl	inni pracownicy	75,00%	25,00%	75,00%	25,00%	0,00%
	specjaliści	55,29%	44,71%	31,76%	64,71%	3,53%
	eksperti i kierownicy średniego szczebla	40,43%	59,57%	4,26%	93,62%	2,13%
	kadra kierownicza wyższego szczebla	33,33%	66,67%	0,00%	100,00%	0,00%

[406-1]

Wspieramy różnorodne zespoły poprzez wdrożoną w Grupie Politykę Różnorodności. Jej celem jest budowa zróżnicowanego, wielokulturowego miejsca pracy. Zgodnie z zasadami Polityki, wszyscy pracownicy Grupy zobowiązani są do respektowania prawa do prywatności innych pracowników, nieingerowania w sprawy osobiste oraz akceptowania istniejących różnic. Zapewniamy każdemu pracownikowi jednakowe szanse awansu oraz rozwoju zawodowego niezależnie od płci, wieku, niepełnosprawności, stanu zdrowia, rasy, narodowości, wyznania, przekonań, orientacji seksualnej, statusu rodzinnego, stylu życia czy jakiegokolwiek innego kryterium mogącego wpływać na mniej korzystne traktowanie jednostki względem innych osób. W 2022 roku nie odnotowaliśmy ani jednego przypadku dyskryminacji.



DOBRA PRAKTYKA

Brak dyskryminacji w Grupie KRUK rozumiemy również przez pryzmat wynagrodzeń. W przyjętej Strategii ESG deklarujemy osiągnięcie najpóźniej do 2025 roku pełnej równości w wynagrodzeniach kobiet i mężczyzn wykonujących podobną pracę w spółkach Grupy. Na koniec 2022 roku wskaźnik porównujący mediany wynagrodzeń kobiet i mężczyzn wypłacanych pracownikom (Equal pay gap) dla całej Grupy wynosi 1,2%⁶.

Od 2013 roku KRUK S.A. jest sygnatariuszem Karty Różnorodności, międzynarodowej inicjatywy Komisji Europejskiej na rzecz spójności i równości społecznej. Podstawową zasadą Karty jest zakaz dyskryminacji w miejscu pracy oraz honorowanie i uwzględnianie we wszelkich działaniach różnorodności. Zapisy dokumentu obowiązują w całej Grupie KRUK i są uwzględniane m.in. podczas procesów rekrutacyjnych. Równość szans w Grupie KRUK rozpoczyna od momentu rekrutacji i trwa przez cały czas trwania pracy w spółkach naszej Grupy.

W 2022 roku przeprowadziliśmy jako Grupa badania dotyczące poziomu różnorodności i inkluzywności w organizacji. Badania pozwoliły przybliżyć sytuację grup narażonych na wykluczenia oraz zapoczątkowały wdrażanie programów wspierających wybrane grupy pracownicze, które wpisane są w wypracowywaną strategię różnorodności dla Grupy. Rozwiązaniami zostały objęte grupy rodziców, osób z niepełnosprawnościami oraz kontynuacja budowy organizacji równych szans dla kobiet i mężczyzn. Programy nie tylko mają za zadanie wzmacniać kulturę włączania poprzez edukację, ale przede wszystkim stanowić konkretną pomoc grupom niedoreprezentowanym w łatwiejszym godzieniu obowiązków zawodowych z sytuacją życiową.

[405-2] Stosunek wynagrodzenia kobiet do wynagrodzenia mężczyzn według zajmowanego stanowiska⁷

	KRUK S.A.	KRUK Romania	KRUK España	KRUK Italia	KRUK Česká a Slovenská republika	Wonga.pl
Kierownictwo wyższego szczebla	5,3%	- ⁸	-	-19,8%	-	15,1%
Kierownictwo średniego szczebla i eksperci	14,9%	15,3%	-8,5%	4,4%	15,3%	15,4%
Specjaliści	16,1%	16,0%	3,9%	6,6%	17,4%	15,8%
Pozostali pracownicy	13,9	3,6	7,9	-0,5	6,8	-3,8

⁶ Metodologia wyliczenia EPG: porównanie median wynagrodzeń kobiet i mężczyzn pracujących na tym samym poziomie, w tej samej rodzinie zawodów oraz na tym samym stanowisku. EPG został wyliczony jako mediana z wyników uzyskanych dla wszystkich stanowisk spełniających kryterium porównywalności.

⁷ Dane dotyczą wynagrodzenia podstawowego brutto z uwzględnieniem premii uznaniowej, która w 2022 roku została wypłacona wszystkim pracownikom w takiej samej wysokości procentowej (z określeniem minimalnej wypłacanej kwoty). Premia uznaniowa nie wpłynęła na stosunek wynagrodzenia kobiet do wynagrodzenia mężczyzn. W spółkach Grupy KRUK nie istnieje regulaminowy system premiowy, uzależniony od osiągniętych indywidualnych wyników. Wyjątkami są KRUK España i Wonga Sp. z o.o., jednak z uwagi na brak istotnych różnic i zachowanie spójności prezentowanych danych, wskaźnik dotyczy wynagrodzeń podstawowych brutto w tych spółkach. Wynagrodzenia pracowników zatrudnionych w niepełnym wymiarze czasu pracy zostało przeliczone odpowiednio dla pełnego etatu.

⁸ „-” oznacza w spółkach w Rumunii i Hiszpanii poziom w strukturze reprezentowany przez jedną płęć.



DOBRA PRAKTYKA

KRUK S.A. jest członkiem United Nations Global Compact, największej w świecie inicjatywy skupiającej biznes działający na rzecz zrównoważonego rozwoju. W 2022 roku współtworzyliśmy wraz z United Nations Global Compact Network Poland raport „Biznes i prawa człowieka – czas globalnych przemian” dotyczący poszanowania praw człowieka, w szczególności grup defaworyzowanych w biznesie. Jedno z opracowań zamieszczonych w raporcie jest autorstwa Prezes Zarządu KRUK S.A. Piotra Krupy. Raport jest dostępny [na stronie internetowej ungc.org.pl](https://ungc.org.pl). ✨

W 2022 roku KRUK S.A. dołączył także do Programu Target Gender Equality (TGE) – Równe Szanse w Biznesie. TGE to program na rzecz realizacji Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ, tj. Celu 5 – równość płci oraz Celu 8 – wzrost gospodarczy i godna praca.

KRUK S.A. dołączył do akcji magazynu Forbes Women „Równa Firma”, dzięki czemu na łamach tytułu pojawił się opis dobrych praktyki firmy z zakresu programów i działań równościowych. Zaczynają się one już na etapie rekrutacji, ponieważ oferty pracy nie sugerują płci kandydata. O różnorodność dbamy nie tylko w procesach rekrutacji zewnętrznej, ale też w wewnętrznej. Prowadzony jest monitoring, czy kobiety zarabiają tyle samo, co mężczyźni zatrudnieni na tych samych stanowiskach. Organizacja buduje pewność siebie u kobiet i tworzy programy rozwojowe. W ramach promocji roli kobiet w biznesie, Inicjatywy wspierające widoczność kobiet w sektorze finansowym w 2022 roku podejmowaliśmy również na rynku rumuńskim i włoskim.

KRUK España w ramach kampanii z okazji Dnia Kobiet promował obecność kobiet w nauce oraz swój wdrożony czteroletni letni plan strategiczny równych szans w dostępie do ścieżek kariery oraz równych wynagrodzeń niezależnie od płci pracownika. Hiszpańska spółka

przeprowadziła także kampanię edukacyjną dotyczącą poszanowania praw społeczności LGBTQ+. Kampania w mediach społecznościowych dotarła do ponad 1300 zewnętrznych odbiorców. Z okazji Światowego Dnia Różnorodności Kulturowej dla Dialogu i Rozwoju KRUK España prowadziła także kampanię komunikacyjną wśród pracowników mającą na celu promowanie zaznaczenia różnorodności w organizacji.



DOBRA PRAKTYKA

Członkini Zarządu KRUK S.A. Urszula Okarma uczestniczyła w 2022 roku w debacie poświęconej roli kobiet w biznesie podczas Europejskiego Forum Nowych Idei. Dyskusja była okazją do zaprezentowania najlepszych praktyk wypracowanych w KRUK S.A. Urszula Okarma wzięła również udział w konferencji „Współczesna kobieta – liderka, partnerka, matka”, gdzie podzieliła się doświadczeniem budowania organizacji wspierającej kobiety. Konferencja zgromadziła ponad 2500 uczestników i uczestniczek oglądających transmisję.



DOBRA PRAKTYKA

We Włoszech, Eleonora Lagonigro, Director of Corporate Business Area w KRUK Italia uczestniczyła w 2022 roku w forum poświęconym promowaniu równości płci w pracy.

Tworzenie równych szans w dostępie do różnych ścieżek kariery dotyczy również osób z niepełnosprawnościami. To zauważalna grupa w spółkach Grupy KRUK, która w 2022 roku stanowiła ponad 2% wszystkich pracowników. Stwarzamy środowisko sprzyjające zatrudnianiu osób z niepełnosprawnościami i zakładamy, że będą one do 2025 roku stanowić 4% wszystkich pracowników Grupy.



Zatrudnienie osób z niepełnosprawnościami w Grupie KRUK⁹

	Grupa KRUK	KRUK S.A.	KRUK Romania	KRUK España	KRUK Italia	KRUK Česká a Slovenská republika
Wszyscy pracownicy	3216	1718	687	313	380	118
Pracownicy z niepełnosprawnościami	66	37	2	8	18	1
Odsetek	2,05%	2,15%	0,29%	2,56%	4,74%	0,85%

⁹ Dane bez Wonga.pl

EDUKACJA I ROZWÓJ PRACOWNIKÓW

Rozwój pracowników traktujemy jako element niezbędny do rozwoju całej organizacji. Wspieramy ambicje zawodowe pracowników i oferujemy szeroki wachlarz programów szkoleń dla różnych rodzajów stanowisk we wszystkich spółkach Grupy. Każda nowo zatrudniona osoba przechodzi przez cykl szkoleń wdrożeniowych, a osoby już pracujące w Grupie uczestniczą w szkoleniach specjalistycznych.

Od 2016 roku rozwijamy ofertę szkoleń dostępnych poprzez platformę e-learningową, która pozwala w krótkim czasie wzbogacić kompetencje pracowników. Platforma zawiera m.in. kursy z zakresu prawa, bezpieczeństwa i ochrony danych, zasad etycznych i dobrych praktyk obowiązujących w branży, a także szkolenia produktowe i związane z projektami wdrażanymi w organizacji. E-learning to także kursy dla kadry menedżerskiej połączone z tradycyjnymi szkoleniami.

[404-1] Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku przypadająca na pracownika¹⁰

KRUK Romania	KRUK Espania	KRUK Italia	KRUK Česká a Slovenská republika	Wonga.pl
28	8,57	41	22	26,9

[404-2] Wybrane programy szkoleniowe dla pracowników:

Polska:

- Debiuty menedżerskie - program dla managerów rozpoczynających karierę
- Akademia Trenera - program, w ramach którego pracownicy dzielą się swoją wiedzą z innymi pracownikami.
- Akademia Doradczy (od 2022 roku) - cykl szkoleniowy dla najlepszych doradców terenowych,
- Platforma do szkolenia umiejętności informatycznych

Wonga.pl:

- Szkolenia: Coachingowy styl przywództwa, Przywództwo sytuacyjne, Przywództwo włączające

- Akademia Wonga - platforma do wewnętrznego dzielenia się wiedzą.

Rumunia:

- Powrót do szkoły 2 - podnoszenie umiejętności technicznych
- Akademia Prawna KRUK
- Warsztat Umiejętności Menedżerskich - Program Sukcesorów

Hiszpania:

- Rozwój umiejętności zarządzania czasem i ustalania priorytetów;
- Program rozwoju talentów BRIDGE pozwalający na identyfikację talentów

w organizacji poprzez stworzenie przestrzeni dla kreatywności i zaproponowanie pomysłów na ulepszenia.

- Rozwój umiejętności komunikacyjnych - wypowiedzi publiczne, przywództwo i zarządzanie zmianą.

Włochy:

- Indywidualne Plany Szkoleniowe definiowane na koniec każdego roku, uzgadniane z menedżerami

Czechy i Słowacja:

- kursy językowe
- kursy IT.

¹⁰ Spółka KRUK S.A nie zbiera danych dotyczących liczby godzin szkoleniowych przypadających na pracownika

BEZPIECZEŃSTWO PRACOWNIKÓW

[403-1][403-3][403-5][403-6][403-7][403-8][403-10] Praca w Grupie KRUK to praca bezpieczna. Przestrzegamy wszystkich przepisów związanych z bezpieczeństwem i higieną pracy, a kwestie BHP wdrażamy w oparciu o wytyczne normy ISO 45001. Wszyscy pracownicy w momencie zatrudnienia przechodzą obowiązkowo ogólny instruktaż BHP wraz z bardziej szczegółowym szkoleniem stanowiskowym.

W KRUK S.A. działa Zespół ds. Bezpieczeństwa i Higieny Pracy, który prowadzi dla osób zatrudnionych internetowy kanał BHP News z informacjami na temat bezpieczeństwa pracy oraz wskazówkami związanymi z profilaktyką zdrowia. W spółkach grupy działają odpowiednie zespoły, które dbają o przestrzeganie zasad BHP oraz odpowiednią obsługą postępowań wypadkowych, zgłoszeń podejrzenia choroby zawodowej i oceną ryzyka zawodowego. W 2022 roku nie stwierdzono wśród pracowników chorób zawodowych.

W KRUK S.A. działa Komisja ds. BHP, którą tworzą przedstawiciele pracowników, pracodawcy oraz lekarz medycyny pracy. Komisja spotka się raz na kwartał, a tematami rozmów są m.in. ewentualne działania poprawiające bezpieczeństwo pracy.

W maju 2022, we współpracy z firmą Benefit Systems, zaoferowaliśmy pracownikom KRUK S.A. udział w programie wellbeingowym Zdrowie na etacie. Pracownicy mieli możliwość uczestnictwa w wykładach i spotkaniach z dietetykami i trenerami, spotkaniach warsztato-

wych oraz sesjach relaksacyjnych i uważności. Celem programu jest zwiększenie wiedzy oraz inspirowanie pracowników do aktywniejszego i zdrowszego trybu życia. W każdym z webinarium średnio wzięło udział prawie 400 osób. W podobny program zaangażowała się Wonga ze 140 pracownikami.



DOBRA PRAKTYKA

Troskę o bezpieczeństwo fizyczne łączy z dbałością o dobrostan psychiczny pracowników. Charakter naszej branży sprawia, że osoby zatrudnione często mają kontakt z klientami w trudnych – sytuacjach życiowych. Rozumiemy w Grupie, że zaangażowanie w indywidualne rozmowy o problemach finansowych i codzienne spotkania z takimi sytuacjami mogą mieć wpływ na samopoczucie pracowników. Dlatego każda osoba pracująca w KRUK S.A. może otrzymać fachową pomoc psychologiczną w Programie Wsparcia Pracowników „Ramię w ramię”. Program prowadzony jest przez Centrum Pomocy Psychologicznej i wykorzystuje doświadczenia i wiedzę Stowarzyszenia Program Wsparcia Zadłużonych. W 2022 roku łączny czas rozmów prowadzonych przez specjalistów Centrum z pracownikami KRUK S.A. wyniósł 11 godzin. We Włoszech wprowadziliśmy specjalny protokół wspierający osoby w kryzysie psychologicznym. W Czechach działa bezpłatna infolinia dostępna dla osób, które potrzebują pomocy psychologicznej.

Wypadki w Grupie KRUK w 2022 roku:

Poślizgnięcie, potknięcie, upadek na powierzchni płaskiej	8
Uderzenie o nieruchomy przedmiot	2
Wypadek drogowy (komunikacyjny)	19
Ugryzienie przez psa	1
Inne	2
Łączna liczba wypadków	32



5

NASZA ODPOWIEDZIALNOŚĆ SPOŁECZNA

SPONSORING I INNE DZIAŁANIA SPOŁECZNE

Wierzymy w mądrą pomoc charytatywną. Tam, gdzie trzeba pomagamy doraźnie, tam gdzie można – pomagamy systemowo. Nasze działania charytatywne i sponsoringowe kierujemy do osób potrzebujących oraz całego społeczeństwa poprzez edukację finansową i ekologiczną w kontekście nadmiernego konsumpcjonizmu. Działania związane z zaangażowaniem społecznym we wszystkich krajach, gdzie dział nasza Grupa reguluje Polityka Sponsoringu Charytatywnego. Za zarządzanie Polityką odpowiedzialny jest Prezes Zarządu KRUK S.A. oraz Dyrektor Generalny KRUK S.A. wraz z wyznaczonymi przez nich osobami.

Wspieramy:

- wydarzenia związane z amatorską aktywnością fizyczną, których celem jest pomoc finansowa lub materialna dla najbardziej potrzebujących osób;
- projekty realizowane przez instytucje pożytku publicznego oraz stowarzyszenia, które mają na celu wsparcie najbardziej potrzebujących;
- organizacje wspierające edukację finansową oraz pomoc psychologiczną lub prawną osobom w trudnej sytuacji finansowej lub życiowej;
- inicjatywy społeczne wzmacniające procesy budowy społeczeństwa obywatelskiego, równouprawnienia i tolerancji.

[415-1]

Grupa KRUK nie udzieliła w 2022 roku żadnego wsparcia finansowego oraz rzeczowego na cele i organizacje polityczne.

Cenimy i wspieramy również charytatywne inicjatywy pracowników. Dzięki częstym rozmowom z osobami w trudnej sytuacji finansowej, nasi pracownicy są wychuleni na aktualne wyzwania społeczne i sami inicjują aktywności na zaobserwowane wyzwania. W Grupie KRUK pozostajemy na taką formę działań otwarci – w zależności od kraju i lokalnych potrzeb pomagamy w m.in. w organizacji i finansowaniu charytatywnych biegów sportowych czy koncertów, wspieramy finansowo wybrane fundacje, organizacje pozarządowe i podejmujemy współpracę z różnymi ośrodkami pomocy społecznej.

W 2022 roku Wonga wraz z Fundacją Ja Wisła zaprosiła swoich pracowników i ich rodziny do wspólnej akcji sprzątania Obszaru Natura 2000 Dolina Środkowej Wisły.

Wsparcie zgodne z Polityką Sponsoringu Charytatywnego przekazane w 2022 roku

	KRUK S.A.	KRUK Romania	KRUK España	KRUK Italia	KRUK Česká a Slovenská republika
Działalność charytatywna (w tym pomoc Ukrainie)	555 000 zł (117034 EUR)	65000 EUR	-	12000 EUR	30000 EUR
Edukacja finansowa	497 000 zł (104803 EURO)	43600 EUR	7500 EUR	3000 EUR	23110 EUR
Ochrona Środowiska	15 000 zł (3163 EURO)	-	2500 EUR	1160 EUR	400 EUR
Suma	1067000 zł (225000 EUR)	108600 EUR	10000 EUR	16160 EUR	53510 EUR
Suma dla Grupy KRUK		1 951 869 zł			
Suma dla Grupy KRUK		413 270 EUR			



DOBRA PRAKTYKA

Pracownicy hiszpańskiej spółki KRUK działają jako wolontariusze w organizacji Adopta un Abuelo, która przeciwdziała wykluczeniu społecznemu samotnych osób starszych. Adopta un Abuelo organizuje regularne wizyty w domach opieki oraz rozmowy online z seniorami za pomocą specjalnej aplikacji.



DOBRA PRAKTYKA

Wonga zachęcała swoich pracowników do wzięcia udziału w 5-kilometrowym biegu charytatywnym na rzecz Fundacji Everest. Spółka sponsorowała pakiety startowe, a zebrane środki trafiły do podopiecznych fundacji. W biegu wzięło udział łącznie 15 (10%) pracowników Wongi.

POMOC UKRAINIE

Agresja Rosji na Ukrainę stoi w fundamentalnej sprzeczności ze wszystkimi wartościami naszej organizacji. Po rozpoczęciu wojny podjęliśmy jako Grupa szereg działań pomocowych w ramach akcji KRUK dla Ukrainy. W całym 2022 roku przekazaliśmy blisko 878 tys. zł na rzecz potrzebujących osób z Ukrainy. Działania pomocowe prowadzone były na każdym z rynków, gdzie działają spółki z naszej Grupy.

Wybrane działania Grupy KRUK dla Ukrainy:

- dotacja 80 tys. zł. dla Fundacji „Zobacz mnie” z Wrocławia. Fundacja odpowiedzialna jest za budowę Ukraińskiego Domu, który stworzył schronienie dla osób doświadczonych wojną w Ukrainie. KRUK S.A. przekazał Fundacji również m.in. telefony, laptopy i tablety z oprogramowaniem w języku ukraińskim
- Zamiast tradycyjnego Biegu Firmowego, pracownicy KRUK S.A. w 2022 roku wzięli udział w Biegu dla Ukrainy zorganizowanego przez Fundację SiePomaga. Zebrane środki w kwocie 10 tys. zł przekazano programowi Polskiej Akcji Humanitarnej na rzecz osób uchodźczych z Ukrainy.
- przekazanie łącznie 455,5 tys. zł organizacjom niosącym pomoc Ukrainie, w tym m.in.:
 - Pracodawcy RP,
 - Fundacja BloomPro;
 - Fundacja Nienieodpowiedzialni

- Fundacja Czerwona Linia
- Fundacja Pocięcha
- UNGCNP (w ramach programu Zjednoczony biznes dla Ukrainy),
- Klub Inteligencji Katolickiej
- Towarzystwo Poligrodzianie.

- KRUK Česká a Slovenská Republika współpracował z CARITAS Czech Republic w Hradec Kralove oraz CARITAS Slovakia w Vyšné Nemecké. Spółka przekazała w ciągu ubiegłego roku 30 tys. EUR (ok. 140 tys. zł) na dobra pierwszej potrzeby oraz artykuły gospodarstwa domowego dla uchodźców i uchodźczyń.
- KRUK Romania w 2022 roku podpisał umowę na wsparcie trzech projektów – Viata Continua in Romania (Life continues in Romania) w partnerstwie z the Social Incubator Association, Alice Island w partnerstwie z Zi de bine (Melania Medeleanu) oraz Inspectoratul General pentru Situatii de Urgenta (General Inspectorate for Emergency Situations). Łączny koszt pomocy wyniósł 60 tys. EUR. Projekty będą realizowane w 2023 roku i skupią się m.in. na podniesieniu wskaźnika zatrudnienia wśród osób z Ukrainy w Rumunii, zapewnianiu lepszej edukacji, jak również wsparciu terapeutycznym i psychologicznym.

W KRUK S.A. pracownicy zachęceni byli do wolontariatu pracowniczego w ramach godzin pracy na rzecz osób dotkniętych wojną. Dodatkowo, uruchomiony został wewnętrzny kanał informacyjny dedykowany pomocy Ukrainie, poprzez który pracownicy organizowali indywidualne zbiórki i przekazywali informacje o lokalnych inicjatywach.

KRUK S.A. nie wykorzystał w 2022 roku całości zaplanowanego budżetu na działania związane z wojną w Ukrainie, z uwagi na rozłożenie pomocy w czasie z uwzględnieniem dynamicznie zmieniającej się sytuacji geopolitycznej w regionie i dalsze trwanie konfliktu. Działania pomocowe będą kontynuowane w roku 2023.

EDUKACJA FINANSOWA SPOŁECZEŃSTWA

Codziennie w Grupie KRUK przekonujemy się, jak ważna jest edukacja finansowa. Każdego dnia rozmawiamy z osobami zadłużonymi, których małe i duże kłopoty finansowe nie są spowodowane zewnętrznymi okolicznościami, ale zwykłym brakiem wiedzy dotyczącej odpowiedzialnego zarządzania finansami osobistymi. Podnoszenie świadomości finansowej w społeczeństwie traktujemy w Grupie jako jedno z naszych największych społecznych zobowiązań, do którego realizacji wykorzystujemy nasze kompetencje, wiedzę, zasoby oraz skalę oddziaływania.

Naszym flagowym programem w tym zakresie jest „Dzień bez długów” – kampania prowadzona przez KRUK S.A. od 2009 roku w Polsce, a obecnie również w Rumunii, Czechach i na Słowacji. 17 listopada każdego roku w Polsce wykorzystując własne kanały oraz współpracując z mediami zwracamy uwagę społeczeństwa na problem zadłużenia, uświadamiamy korzyści płynące z dobrowolnej spłaty zobowiązań oraz prowadzimy szeroko zakrojone działania edukacyjne w zakresie zarządzania finansami. W materiałach prezentujemy jak odpowiedzialnie kontrolować przychody i wydatki oraz jak racjonalnie oceniać swoje możliwości finansowe. Zwracamy uwagę na zachowania zakupowe i podpowiadamy, jak zabezpieczyć się na wypadek utraty źródła dochodów.

W 2022 roku w Polsce przekaz kampanii „Dzień bez długów” był obecny w największych i najbardziej zasięgowych mediach – m.in. w RMF FM, TOK FM, Radiu Złote Przeboje, Radiu Pogoda oraz Onet.pl. W ramach działań edukacyjnych wzięliśmy również udział w konferencji „Pierwsza pomoc dla tonących w długach” zorganizowanej w Poznaniu przez Fundację Pomocy Wzajemnej Barka.

W 2022 roku informacja o Dniu bez długów dotarła do około 11 mln osób.

Jaroslava Palendalová
General Director
KRUK Česká a Slovenská republika



Pracując na co dzień z osobami zadłużonymi widzimy, jakie błędy popełniają w swoich decyzjach finansowych i jak nie zdają sobie sprawy z ryzyka i skutków płynących z nieodpowiedniego zarządzania swoimi długami. Zdajemy sobie sprawę, że dotyczy to nie tylko te osoby, ale też całe społeczeństwo. Dlatego widzimy duży sens w naszych działaniach. Jednym z nich jest bezpłatne, ogólnodostępne szkolenie „Pieniądze od podstaw”, w celu uzupełnienia podstawowej wiedzy finansowej i odpowiedzialnego planowania budżetu.




DOBRA PRAKTYKA

Regularnie przeprowadzamy badania, które pokazują m.in., jak Polacy radzą sobie ze swoimi finansami, jaka jest ich kondycja finansowa, czy uważają, że mają wystarczającą wiedzę ekonomiczną, jakie jest ich podejście do zadłużenia czy spłaty posiadanych zobowiązań. Dzięki tym badaniom możemy zwrócić uwagę na różne zagadnienia finansowe i wspierać w edukacji i podnoszeniu świadomości finansowej.

W badaniu przeprowadzonym w we wrześniu¹¹ 2022 roku zaledwie 12% respondentów uznało, że ich wiedza o finansach jest niska lub bardzo niska, a 39% nie czuje potrzeby, by zwiększać zasób dotychczas posiadanej wiedzy. Jednocześnie aż 40% osób o swoje problemy finansowe obwinia rząd, 27% pech lub zdarzenie losowe, a 8% partnera. Zarazem jednak 39% uznaje, że również ponosi odpowiedzialność za stan swoich finansów. Wyniki wskazują, że część osób może nie doceniać wagi dodatkowej edukacji finansowej, dzięki czemu na ich stan budżetu domowego w większym stopniu wpływałyby własne decyzje.

¹¹ Badanie przeprowadzone na zlecenie KRUK S.A. na panelu Ariadna w dniach 2-5 września 2022 roku. Próba ogólnopolska losowo-kwotowa N=1084 osoby od 18 lat wżwyż. Kwoty dobrane według reprezentacji w populacji dla płci, wieku i wielkości miejscowości zamieszkania. Metoda: CAVI

W ramach działań edukacyjnych w Polsce KRUK S.A. został partnerem strategicznym [portalu Kapitalni](#)  prowadzonego przez Wonga. Platforma została stworzona w odpowiedzi na niski poziom wiedzy finansowej polskiego społeczeństwa. Jej celem jest realizowana w sposób ciągły edukacja finansowa realnie wpływająca na zachowania i postawy konsumentów. Treści edukacyjne, w tym ponad 650 merytorycznych artykułów, zostały przygotowane przez uznanych na rynku ekspertów, dziennikarzy i blogerów. W 2022 roku z portalu Kapitalni.org skorzystało, rozszerzając swoją wiedzę w zakresie finansów, ponad 800 tys. unikalnych użytkowników, z czego 91% to osoby w tzw. wieku produkcyjnym (18-64 lat).

W Rumunii KRUK Romania realizuje projekt edukacyjny dla szkół pod nazwą „Credite Inteligente” (Mądre Pożyczkę). Program stanowi część rumuńskiego Ogólnokrajowego Programu Edukacyjnego. Wykorzystując nowoczesne, atrakcyjne dla uczniów treści wideo, artykuły, zeszyty ćwiczeń oraz warsztaty prowadzone przez naszych pracowników w ramach wolontariatu, młodzi ludzie wraz z nauczycielami zdobywają wiedzę dotyczącą odpowiedzialnego podejścia do zarządzania finansami. W 2022 roku w projekcie wzięło udział 60 szkół z całej Rumunii. Swoją wiedzę w zakresie finansów poprawiło dzięki programowi łącznie ponad 2200 osób. Dodatkowo w 2022 roku KRUK Romania prowadził kilka innych inicjatyw wspierających edukację finansową, w tym warsztaty z okazji Międzynarodowego Dnia Edukacji Finansowej.

Cosmina Marinescu
General Director
KRUK Romania



”
W KRUK Romania w ostatnim czasie skupialiśmy się na innowacjach i pomaganiu ludziom w osiągnięciu niezależności finansowej. Krok po kroku prawie 600 tys. Rumunów zdobyło podstawową wiedzę o finansach i wzięło pełną odpowiedzialność za swoje długi. Stopniowo zmieniamy sposób, w jaki ludzie patrzą na swoje długi. Wszystko to w duchu zrównoważonego rozwoju, z poszanowaniem środowiska i wykorzystaniem innowacyjnych technologii.



DOBRA PRAKTYKA

KRUK Romania był także w 2022 roku sponsorem Insights PulseZ – reprezentatywnego, cyklicznego badania tzw. Pokolenia Z, czyli osób w wieku od 16 do 24 lat. Badanie uwzględnia zachowania online, zachowania konsumenckie, potrzeby, preferencje zawodowe, zainteresowanie przedsiębiorczością, zrównoważonym rozwojem oraz motywację w życiu osobistym i zawodowym młodych ludzi.

W Czechach i Słowacji Grupa KRUK współpracowała z lokalnymi organizacjami pozarządowymi przy stworzeniu w 2022 roku strony www oraz darmowej aplikacji dla uczniów gimnazjów i szkół ponadgimnazjalnych z materiałami, które w przystępny sposób prezentują kwestie zarządzania finansami.

KRUK Italia opublikował w 2022 roku serię artykułów w największych włoskich magazynach dotyczących m.in. odpowiedzialnej finansowej oraz organizacji domowego budżetu. Włoska spółka w obliczu rosnącej inflacji stworzyła także kampanię edukacyjną w internecie dotyczącą nauki zarządzania własnymi finansami. Szczególną uwagę zwrócono na edukację finansową młodszego pokolenia tj. osób poniżej 30 roku życia. Kampania w Internecie dotarła do 3000 unikalnych użytkowników.

EDUKACJA ŚRODOWISKOWA



[3-3 Zrównoważona konsumpcja i świadomość społeczna na tematy środowiskowe]

W Grupie KRUK wiemy, że zadłużenie finansowe i dług ekologiczny mają jedną cechę wspólną – nadmierny konsumpcjonizm. Niepotrzebne zakupy mogą wpędzić w kłopoty finansowe niejedną osobę, na pewno zaś powodują dług ekologiczny. Wierzymy, że aby poradzić sobie zarówno z długiem ekonomicznym, jak i ekologicznym potrzebna jest odpowiedzialność. Dlatego od 2019 roku angażujemy się w promowanie wiedzy o dług ekologicznym i wskazujemy, że jednym z kluczowych sposobów na jego ograniczenie jest walka z nadmiernym konsumpcjonizmem.

[wskaźnik własny: badanie świadomości ekologicznej]

O Dniu Długu Ekologicznego przypominamy co roku przesyłając do mediów informacje prasowe dotyczące konsekwencji związanych z nadmiernym konsumpcjonizmem Polaków. Z proekologicznym komunikatem dotarliśmy do ponad 31 tys. unikalnych użytkowników. W 2022 roku wysyłkę poprzedziliśmy też badaniem „Ekonomiczne i ekologiczne postawy Polaków 2022¹²”. Wyniki wskazują, że aż 83% Polaków sądzi, że w społeczeństwie potrzebna jest edukacja ekologiczna. Większość osób nie ma jednak świadomości, jak szybko wykorzystujemy roczne zasoby Ziemi. W 2021 roku aż 75% Polaków wierzyło, że roczne zasoby Ziemi zużywamy nawet 5 lat.

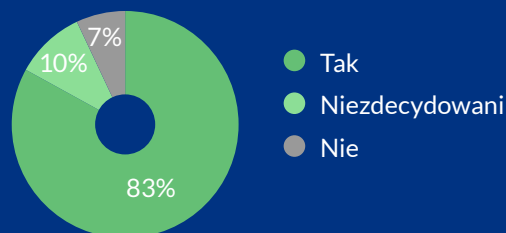


DOBRA PRAKTYKA

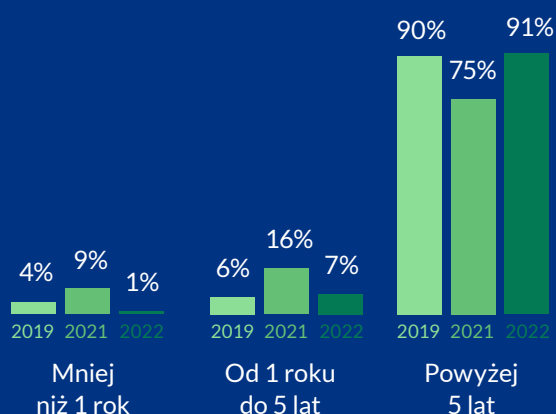
W Hiszpanii KRUK España sponsorował w 2022 roku Foro de Sostenibilidad, spotkanie ekspertów i biznesu poświęcone zrównoważonemu rozwojowi i wsparciu realizacji celów SDG, w tym szczególnie kwestii przeciwdziałania zmianom klimatycznym.

CZY POLACY...

...potrzebują społecznej edukacji ekologicznej?



...są bardziej świadomi, jak szybko wykorzystujemy roczne zasoby Ziemi?



...sądzą, że drożyzna i wojna w Ukrainie ma wpływ na proekologiczne zachowania?



¹² Badanie „Ekonomiczne i ekologiczne postawy Polaków 2022” przeprowadzono na zlecenie KRUK S.A. 27-30.05.2022 r. na panelu Ariadna, na próbie Polaków N=1055 powyżej 18.roku życia. Metoda: CAWI.

WSPÓŁPRACA Z DOSTAWCAMI

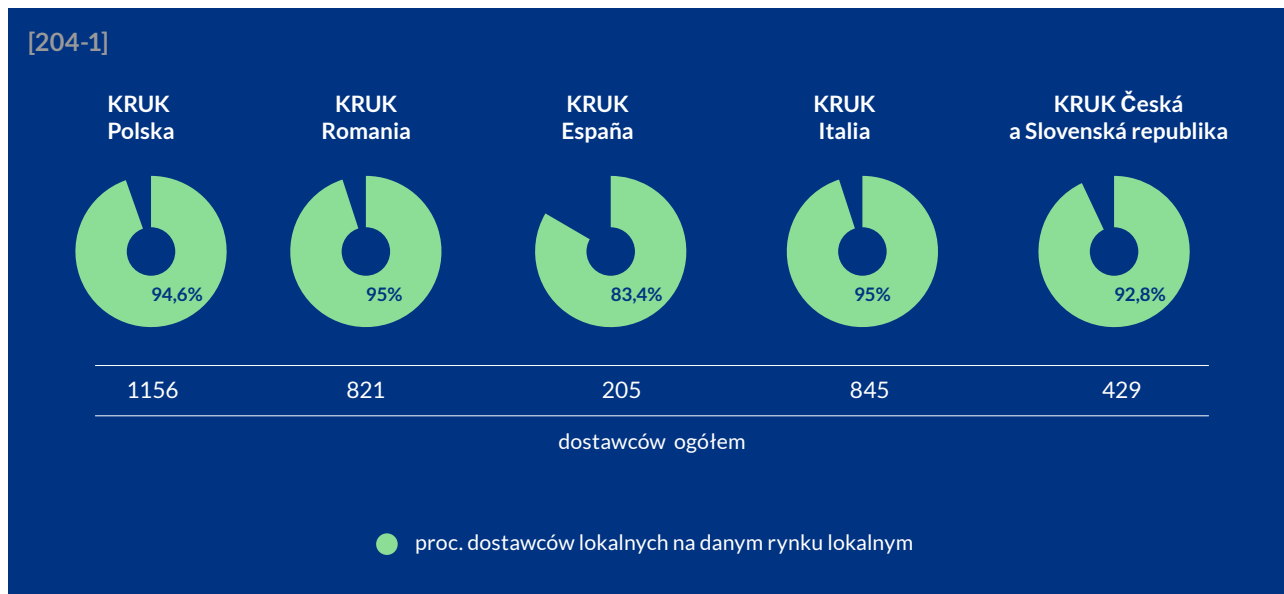
W sposób odpowiedzialny budujemy łańcuch dostaw Grupy KRUK. W 2022 roku nasza Grupa współpracowała na wszystkich rynkach z blisko 3,5 tys. dostawcami. Dbamy o to, aby – jeśli to możliwe – współpraca z naszą organizacją rozwijała lokalny rynek pracy i lokalne firmy. Ponad 92% naszych dostawców pochodzi z krajów, w których prowadzimy działalność.

Jesteśmy dużą organizacją i atrakcyjnym kontrahentem dla wielu firm. Nasz wpływ chcemy wykorzystać do promocji naszych standardów i wartości. Decydując się na współpracę – w szczególności przy dużych zamówieniach – włączamy do ocen złożonych ofert kwestie zarządzania przez potencjalnego kontrahenta wpływem środowiskowym, społecznym i ekonomicznym.

W Polsce, każda firma, które startuje w naszych postępowaniach zakupowych o wartości powyżej 100 tys. zł musi wypełnić ankietę CSR. W dokumencie pytamy

o wdrożone rozwiązania dotyczące społeczności lokalnej, pracowników i miejsca pracy, rynku i klientów oraz środowiska naturalnego. Ankieta umożliwia ocenę dostawców pod kątem ich etyki środowiskowej, społecznej i ekonomicznej. W 2022 roku wymóg wypełnienia ankiety CSR dotyczył 84 postępowań, a samą ankietę wypełniło 137 dostawców.

Ankieta sprawdza, czy potencjalny dostawca zatrudnia pracowników w sposób przejrzysty i zgodny z przepisami, przestrzega praw człowieka w tym dotyczących pracy przymusowej czy pracy dzieci. Pozwala nam to też ocenić czy parter biznesowy prowadzi dialog ze swoimi pracownikami oraz przeprowadza szkolenia BHP oraz akcje edukacyjne na temat zdrowia i bezpieczeństwa. W ankiecie pytamy również m.in o działania mające zmniejszyć zużycie surowców, zarządzanie odpadami czy relacje ze społecznością lokalną.





6

NASZA ODPOWIEDZIALNOŚĆ ŚRODOWISKOWA

CELE ŚRODOWISKOWE

[3-3 Ślad węglowy, w tym zużycie energii]

Ograniczenie naszego wpływu na środowisko naturalne traktujemy w Grupie KRUK nie tylko jako moralne zobowiązanie wobec przyszłych pokoleń, ale również jako element naszej wiarygodności oraz odpowiedzi na oczekiwania interesariuszy. O wadze kwestii środowiskowych świadczy wyznaczenie ambitnych celów w tym zakresie i włączenie ich do strategii ESG, stanowiącej część strategii biznesowej. Cele te oparte są na SDGs wyznaczonych przez Organizację Narodów Zjednoczonych oraz na postanowieniach Zielonego Ładu Unii Europejskiej.

[2-24]

Zgodnie z zakresem I i II GHG Protocol w każdym kraju działalności Grupy KRUK wprowadzono plan działań, którego celem jest osiągnięcie 70% redukcji emisji CO₂ do 2040 roku, m.in. poprzez poprawę efektywności floty samochodowej, wykorzystanie Odnawialnych Źródeł Energii oraz zmniejszenie zużycia energii w budynkach biurowych. W związku z obowiązkami nakładanymi przez CSRD (Corporate Sustainable Reporting Directive) nasza Grupa chce uwzględnić w obliczeniach, dla zakresu III GHG Protocol, łańcuch wartości w odniesieniu do naszego modelu biznesowego.

ZOBACZ WIĘCEJ

Informacje na temat Taksonomii Środowiskowej Unii Europejskiej prezentujemy w Sprawozdaniu Zarządu KRUKS S.A. z działalności operacyjnej Grupy KRUK i KRUK S.A. za 2022 rok.



W 2022 roku po raz pierwszy wzięliśmy udział w badaniu przeprowadzonym przez organizację CDP (dawniej Carbon Disclosure Project), które ma na celu ocenę organizacji pod kątem działań na rzecz ochrony klimatu. CDP jest międzynarodowym standardem od lat badającym poziom świadomości klimatycznej wśród przedsiębiorstw. Zapewnia dostęp do informacji na temat wpływu badanych podmiotów na środowisko, dążąc w ten sposób do zmotywowania ich do zmiany podejścia i budowy zrównoważonej gospodarki mającej długofalowy, pozytywny wpływ na przyszłość planety.

W ramach naszej strategii ESG planujemy do 2026 roku ujawniać informacje o emisyjności każdego z głównych procesów biznesowych. Aby zrealizować wszystkie strategiczne cele środowiskowe, zobowiązujemy się do ciągłego wyposażania pracowników, dostawców i społeczeństwo w wiedzę niezbędną do ochrony i poprawy stanu środowiska.

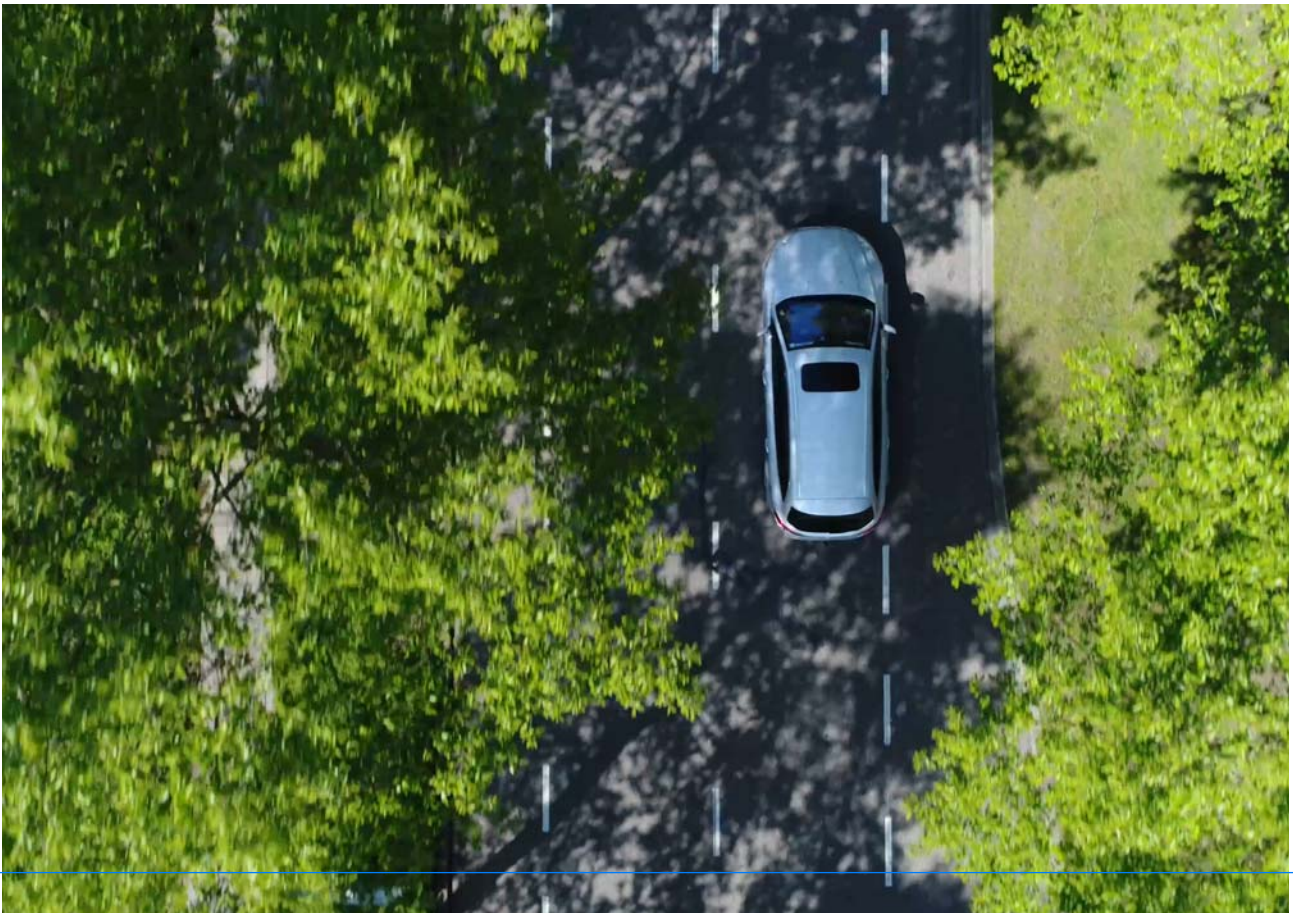


DOBRA PRAKTYKA

W 2022 roku KRUK S.A. dołączył do inicjatywy Climate Positive prowadzonej przez United Nations Global Compact, której celem jest wspieranie biznesu wiedzą ekspercką w zakresie możliwości przeciwdziałania zmianom klimatycznym oraz zmniejszaniu śladu węglowego i budowaniu świadomości ekologicznej. Dzięki udziałowi w inicjatywie zostaliśmy zaproszeni do Rady Biznesowej United Nations Global Compact Network Poland.

Wybrane działania prośrodowiskowe w 2022 roku:

- uproszczenie i optymalizacja procesów pod kątem zmniejszenia produkcji odpadów papierowych. W Hiszpanii, Polsce i Włoszech w 2022 roku 86% ugód podpisywanych było bez użycia papieru. W Polsce, Rumunii i we Włoszech coraz więcej klientów korzysta z systemu e- KRUK do samodzielnej obsługi spraw. Liczba użytkowników systemu e-KRUK.pl wzrosła ogółem o 37% w stosunku do grudnia 2021;
- W KRUK S.A. zainicjowano program dla pracowników korzystających z samochodów służbowych, który ma pomóc w nauce wdrażania przyjaznych środowisku nawyków podczas prowadzenia pojazdów;
- Wonga w ramach programu Zielona Wonga zaangażowała pracowników i ich rodziny w akcję sprzątania lokalnego rezerwatu;
- W KRUK Romania, w użytkowanych samochodach służbowych zdecydowano się na wymianę opon na posiadające niższe opory toczenia, co przekłada się na wyższą efektywność energetyczną i zmniejszone zapotrzebowanie na paliwo;
- KRUK Romania we wrześniu 2022 wdrożył plan kompensacji emisji CO₂ dla floty samochodowej;
- KRUK Italia kontynuuje współpracę z organizacją pozarządową ZeroCO₂, której działalność polega na przeciwdziałaniu wylesianiu. W 2022 zasadzono 40 drzew w centrum Mediolanu;
- KRUK Italia stworzył platformę dla inwestorów i wierzycieli działających na rynku nieruchomości, która pomaga przywracać wyłączone z użytku nieruchomości. Budynki, których stan techniczny się nie pogorszy na skutek długiego wyłączenia z użytkowania będą mogły być szybciej przystosowane do nowych funkcji bez potrzeby prowadzenia skomplikowanych prac remontowych, co ograniczy powstawanie odpadów, zanieczyszczenia powietrza oraz zużycie energii.



[302-1] Zużycie energii w organizacji

Całkowite zużycie energii ze źródeł nieodnawialnych, w dżulach albo ich wielokrotności, w podziale na surowce z których została wytworzona		
GRUPA KRUK		
Benzyna	18984	GJ
Olej napędowy	5669	GJ
Gaz ziemny	1698 ¹³	GJ
Całkowite zużycie energii ze źródeł odnawialnych, w dżulach albo ich wielokrotności.		
Energia elektryczna	1368	GJ
Całkowite zużycie energii w organizacji (w dżulach lub kWh) ¹⁴		
Energia elektryczna	6021	GJ
Energii cieplnej	5398	GJ
Suma	37770	GJ

[302-3]

Wskaźnik intensywności energetycznej organizacji, czyli dżul energii na 1 zł przychodu netto, w 2022 roku wyniósł 46,498 kJ/PLN. We wskaźniku efektywności energetycznej uwzględniono energię z paliw, ciepła, chłodu i energię elektryczną.

[305-1] [2-4] Bezpośrednie emisje gazów cieplarnianych (zakres 1)^{15, 16}

Emisje gazów cieplarnianych brutto w tonach (t) ekwiwalentu CO ₂ lub jednostce równoważnej		
GRUPA KRUK		
Emisje gazów cieplarnianych brutto w tonach (t) ekwiwalentu CO ₂ lub jednostce równoważnej	2262 ¹⁷	tCO ₂
Kraje		
Polska	1116	tCO ₂
Czechy	111	tCO ₂
Włochy	437	tCO ₂
Rumunia	450	tCO ₂
Hiszpania	148	tCO ₂

¹³ W raporcie ujęto zużycie gazu we Włoszech, które nie było ujęte w Sprawozdaniu Zarządu KRUK S.A. i Grupy KRUK za 2022 rok.

¹⁴ W tabeli całkowitego zużycia energii w Raporcie usunięto chłód uwzględniony w Sprawozdaniu Zarządu KRUK S.A. i Grupy KRUK – pozycja ta została ujęta w zużyciu energii elektrycznej koniecznej do wytworzenia chłodu

¹⁵ Do obliczeń wykorzystano takie standardy, metodologie i współczynniki emisji jak GHG Protocol, DEFRA 2022. Dane dotyczące zużycia energii w całej organizacji ulegną zmianie w raporcie zrównoważonym ze względu na trwające w chwili powstawania niniejszego oświadczenia procedowanie dokumentów księgowych z grudnia 2022 roku w spółkach we Włoszech.

¹⁶ Zużycie ciepła w raporcie za 2021 zostało błędnie zakwalifikowane jako zużycie gazu w Scope 1 i jednocześnie ta wartość w GJ została zakwalifikowana do emisji w Scope 2 jako zużycie energii cieplnej co spowodowało podwójne policzenie emisji. Emisję Scope 1 powinny wynosić w 2021 2126 t CO₂e zamiast zaraportowanych 2686 t CO₂e.

¹⁷ Wzrost emisji w Raporcie względem Sprawozdania Zarządu z działalności KRUK S.A. i Grupy KRUK w 2022 roku wynika z włączenia do danych zużycia gazu we Włoszech.

Rodzaj źródła emisji		
Spalanie w źródłach stacjonarnych	96	tCO ₂
Spalanie w źródłach mobilnych	2053	tCO ₂
Rodzaj działalności		
HFC – emisja z systemów chłodniczych	108	tCO ₂
Rok bazowy		
2021 ¹⁸	2126 ¹⁹	tCO ₂

[305-2] Pośrednie emisje gazów cieplarnianych (zakres 2)²⁰

Emisje pośrednie (Scope 2) brutto w ujęciu rynkowym w tonach (t) ekwiwalentu CO ₂ lub jednostce równoważnej		
GRUPA KRUK		
Emisje pośrednie (Scope 2) brutto w ujęciu rynkowym (market-based) w tonach (t) ekwiwalentu CO ₂ lub jednostce równoważnej	1249	tCO ₂ e

Emisje w ujęciu rynkowym (market-based) w poszczególnych krajach działalności Grupy KRUK		
Polska	1112	tCO ₂ e
Włochy	28	tCO ₂ e
Rumunia	100	tCO ₂ e
Czechy	9	tCO ₂ e
Hiszpania	0 ²¹	tCO ₂ e

Rodzaj energii		
Elektryczna	690	tCO ₂ e
Ciepła	559	tCO ₂ e

Rok bazowy		
2021 ²²	1914,8	tCO ₂ e

Emisje pośrednie (Scope 2) brutto w w podziale na lokalizacje (location-based) w tonach (t) ekwiwalentu CO ₂ lub jednostce równoważnej		
GRUPA KRUK		
Emisje pośrednie (Scope 2) brutto w podziale na lokalizacje (location-based) w tonach (t) ekwiwalentu CO ₂ lub jednostce równoważnej	1393	tCO ₂ e

¹⁸ W 2021 roku rozpoczęto mierzenie emisji w całej grupie kapitałowej wg ujednoliconych zasad, zgodnie z GHG Protocol.

¹⁹ Wartość skorygowana względem raportu 2021 ze względu na podwójne policzenie emisji pochodzącej z wykorzystania energii cieplnej przez biuro we Wrocławiu, która to emisja została błędnie zakwalifikowana do zakresu I jako zużycie gazu ziemnego i jednocześnie uwzględniona w zakresie II jako zużycie ciepła. Właściwa emisja w zakresie I jest więc niższa o 560 ton.

²⁰ Do obliczeń wykorzystano takie standardy, metodologie i współczynniki emisji jak GHG Protocol, DEFRA 2022. Współczynniki emisji dla Energii elektrycznej pochodzą z EEA, KOBiZE, Tauron, ENEA, a współczynniki emisji dla ciepła jest z URE.

²¹ spółka w Hiszpanii korzysta wyłącznie z energii z Odnawialnych Źródeł Energii

²² W 2021 roku rozpoczęto mierzenie emisji w całej Grupie Kapitałowej wg ujednoliconych zasad, zgodnie z GHG Protocol.

[305-3] Inne pośrednie emisje gazów cieplarnianych (zakres 3)

Inne emisje pośrednie (Scope 3) brutto w podziale na lokalizacje w tonach (t) ekwiwalentu CO ₂ lub jednostce równoważnej		
GRUPA KRUK		
Inne emisje pośrednie (Scope 3) brutto w podziale na lokalizacje w tonach (t) ekwiwalentu CO ₂ lub jednostce równoważnej	3374	tCO ₂

W obliczeniach zakresu III uwzględniono podróże służbowe, emisje pochodzące z produkcji paliw oraz urządzenia, takie jak laptopy monitory, tablety i telefony komórkowe²³. Aktualnie trwają prace nad przyjęciem docelowej metodyki mierzenia śladu węglowego w zakresie 3 z uwzględnieniem kategorii z GHG Protocol, które mają największy wpływ na ślad węglowy łańcucha wartości Grupy KRUK. Docelowy proces zostanie zakończony w tym roku i w kolejnych raportach mierzenie emisji z zakresu 3 GHG Protocol będzie się odbywać na podstawie przyjętej metodyki.

Kraje		
Polska	1994	tCO ₂ e
Włochy	396	tCO ₂ e
Rumunia	461	tCO ₂ e
Czechy	181	tCO ₂ e
Hiszpania	341	tCO ₂ e

Rodzaj działalności		
Podróże lotnicze	80	tCO ₂ e
Podróże koleją	8	tCO ₂ e
Podróże samochodem	143	tCO ₂ e
Sprzęt komputerowy i telefony	2587	tCO ₂ e
Produkcja paliw - well to tank	558	tCO ₂ e

Rok 2022 jest dla zakresu III jednocześnie rokiem bazowym, ponieważ w tym roku zaczęto mierzyć emisję dla tego zakresu. Do obliczeń wykorzystano współczynniki emisji pochodzące z baz DEFRA, EEA, dane potrzebne do obliczeń dotyczących telefonów komórkowych pochodzą z bazy Deloitte, a te związane ze sprzętem informatycznym udostępnia jego producent.

[305-4] Intensywność emisji gazów cieplarnianych

Wskaźnik intensywności emisji gazów cieplarnianych dla organizacji		
KRUK S.A.		
Wskaźnik intensywności emisji gazów cieplarnianych dla organizacji	4.3 ²⁴	gCO ₂ e/PLN Net income

²³ Dane dot. laptopów, monitorów, tabletów i telefonów komórkowych pochodzą tylko z KRUK S.A.

²⁴ Dotyczy emisji z zakresu I i II



O RAPORCIE

[2-1] [2-2] [2-3] [2-4]

Zaprezentowane w niniejszym Raporcie Zrównoważonego Rozwoju Grupy KRUK dane dotyczą okresu od 1 stycznia 2022 do 31 grudnia 2022 roku (chyba że w treści zaznaczono inaczej). Raport został przygotowany zgodnie z GRI Standards 2021.

Grupa KRUK przygotowuje Raporty Zrównoważonego Rozwoju w cyklu rocznym i dotyczy on spółki dominującej KRUK S.A. z siedzibą we Wrocławiu, Wonga.pl Sp z o.o. z siedzibą w Warszawie, KRUK Romania s.r.l z siedzibą w Bukareszcie, KRUK Italia S.r.l z siedzibą w Mediolanie, KRUK España S.L. z siedzibą w Madrycie, KRUK Česká a Slovenská republika s.r.o. z siedzibą w Hradec Kralove.

Grupa KRUK sporządza osobne Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych, które zgodnie z Ustawą o Rachunkowości jest częścią Sprawozdania Zarządu KRUK S.A. z działalności Grupy Kapitałowej KRUK i KRUK S.A. Jest ono publikowane do 31 marca. Raport Zrównoważonego Rozwoju Grupy KRUK publikowany jest w ciągu 6 miesięcy od zamknięcia roku obrotowego. Informacje dotyczące zrównoważonego rozwoju publikowane są również w raportach kwartalnych oraz półrocznym.

W raportowanym okresie nie doszło do znaczących zmian dotyczących struktury, formy własności lub łańcuch wartości. Raport zawiera korektę informacji dotyczącą śladu węglowego, co opisano w rozdziale Nasza odpowiedzialność środowiskowa.

W przypadku pytań, wątpliwości lub sugestii związanych z Raportem Zrównoważonego Rozwoju, a także informacji związanych z szerokorozumianym ESG prosimy kierować na adres:

Kamila Szarejko
ESG Strategy Manager Grupa KRUK

KRUK S.A.
ul. Wołowska 8
51-116 Wrocław
e-mail: kamila.szarejko@kruksa.pl

Kontakt ten jest właściwy dla wszystkich kwestii społecznych, środowiskowych i zarządczych, o ile w konkretnych przypadkach nie wskazano inaczej.

[2-5] [2-14]

Za przegląd i akceptację danych odpowiada członek zarządu pełniący funkcję Chief Financial Officer (CFO). Raport Zrównoważonego Rozwoju nie jest poddawany niezależnej weryfikacji. Jednocześnie Sprawozdania Zarządu KRUK S.A z działalności operacyjnej Grupy KRUK i KRUK S.A. wraz z informacjami niefinansowymi jest poddawane analizie przez niezależnego audytora.

INDEKS TREŚCI GRI

Oświadczenie o zastosowaniu	Grupa Kapitałowa KRUK złożyła raport zgodnie ze Standardami GRI dla okresu 01.01.2022-31.12.2022
Zastosowane GRI 1	GRI 1: Podstawy 2021
Obowiązujące standardy sektorowe GRI	Nie dotyczy

Standard GRI / inne źródło	Ujawnienie	Numer strony	Wymagania (pominięte)	Powody	Wyjaśnienie
OGÓLNE UJAWNIENIA					
GRI 2: Ogólne Ujawnienia 2021	2-1 Dane organizacyjne	8, 65			
	2-2 Podmioty uwzględnione w ramach raportowania kwestii zrównoważonego rozwoju	8, 65			
	2-3 Okres raportowania, częstotliwość i dane kontaktowe	65			
	2-4 Korekty informacji	61, 65			
	2-5 Weryfikacja zewnętrzna	65			
	2-6 Działalności, łańcuch wartości i inne relacje biznesowe	8			
	2-7 Pracownicy	41			
	2-8 Współpracownicy, którzy nie są pracownikami	41			
	2-9 Struktura zarządcza i skład organów zarządczych	17-18			
	2-10 Nominacja i wybór członków najwyższych organów zarządczych	17-18			
	2-11 Przewodniczący najwyższego organu zarządczego	17-18			
	2-12 Rola najwyższego organu zarządczego w nadzorowaniu zarządzania wpływem	23			
	2-13 Delegowanie odpowiedzialności w zakresie zarządzania wpływem	23			
	2-14 Rola najwyższego organu zarządczego w raportowaniu kwestii zrównoważonego rozwoju	65			
	2-15 Konflikt interesów	19, 21			
	2-16 Komunikowanie problemów krytycznych	23			
	2-17 Zbiorowa wiedza najwyższego organu zarządczego	24			
	2-18 Ewaluacja wyników najwyższego organu zarządczego	39			
	2-19 Polityka wynagradzania	39			
		2-20 Proces ustalania wynagrodzeń	39		

GRI 2: Ogólne Ujawnienia 2021	2-21 Całkowity roczny wskaźnik wynagrodzenia	39			
	2-22 Oświadczenie dotyczące strategii zrównoważonego rozwoju	3-4, 23-24			
	2-23 Zobowiązania ujęte w politykach	20, 23			
	2-24 Realizacja zobowiązań ujętych w politykach	23, 59			
	2-25 Procesy naprawcze dotyczące negatywnego wpływu	22, 25			
	2-26 Mechanizmy zasiegania porad i zgłaszania obaw	20			
	2-27 Zgodność z prawem i regulacjami	22			
	2-28 Członkostwo w stowarzyszeniach i organizacjach	9			
	2-29 Podejście do angażowania interesariuszy	10-12			
	2-30 Układy zbiorowe pracy	41			
Istotne tematy					
GRI 3: Istotne Tematy 2021	3-1 Proces identyfikacji istotnych tematów	13			
	3-2 Lista istotnych tematów	13			
Zrównoważona konsumpcja i świadomość społeczna na tematy środowiskowe					
GRI 3: Istotne Tematy 2021	3-3 Zarządzanie istotnymi tematami	56			
	wskaźnik własny: badanie świadomości ekologicznej	56			
Ślad węglowy, w tym zużycie energii					
GRI 3: Istotne Tematy 2021	3-3 Zarządzanie istotnymi tematami	59			
GRI 302: Energia 2016	302-1 Zużycie energii w organizacji	61			
	302-3 Energochłonność	61			
GRI 305: Emisje 2016	305-1 Bezpośrednie emisje gazów cieplarnianych (zakres 1)	61			
	305-2 Pośrednie emisje gazów cieplarnianych (zakres 2)	62			
	305-3 Inne pośrednie emisje gazów cieplarnianych (zakres 3)	63			
	305-4 Intensywność emisji gazów cieplarnianych	63			
Zagadnienia pracownicze					
GRI 3: Istotne Tematy 2021	3-3 Zarządzanie istotnymi tematami	38-39			
GRI 401: Zatrudnienie 2016	401-1 Łączna liczba i odsetek nowych pracowników zatrudnionych oraz łączna liczba odejść w okresie raportowania	42-43			
	401-2 Świadczenia dodatkowe (benefity) zapewniane pracownikom pełnoetatowym	40			
	401-3 Urlopy rodzicielskie	43			
GRI 403: Zdrowie i bezpieczeństwo 2018	403-1 System zarządzania zdrowiem i bezpieczeństwem pracowników	50			
	403-3 Jednostka odpowiadająca za zarządzanie bezpieczeństwem pracy	50			
	403-5 Szkolenia pracowników w zakresie bezpieczeństwa pracy	50			
	403-6 Promocja zdrowia wśród pracowników	50			
	403-7 Profilaktyka i ograniczanie zjawisk i zdarzeń zawodowych wpływających na zdrowie i bezpieczeństwo pracowników	50			

GRI 403: Zdrowie i bezpieczeństwo 2018	403-8 Pracownicy objęci systemem zarządzania bezpieczeństwem pracy	50			
	403-10 Wskaźnik chorób zawodowych	50			
GRI 404: Szkolenia i edukacja 2016	404-1 Średnia liczba godzin szkoleniowych przypadających na pracownika	49			
	404-2 Programy rozwoju kompetencji zawodowych	49			
GRI 405: Różnorodne i równe traktowanie 2016	405-1 Skład ciał nadzorczych i kadry pracowniczej w podziale na kategorie pracowników według płci, wieku, przynależności do mniejszości oraz innych wskaźników różnorodności	44-45			
	405-2 Stosunek podstawowego i całkowitego wynagrodzenia kobiet do wynagrodzenia mężczyzn według zajmowanego stanowiska	46			
GRI 406: Przeciwdziałanie dyskryminacji 2016	406-1 Przypadki dyskryminacji i podjęte działania naprawcze	46			
Odpowiedzialność społeczne					
GRI 3: Istotne Tematy 2021	3-3 Zarządzanie istotnymi tematami	30-32			
G3-3RI 417: Marketing i oznakowanie 2016	417-2 Całkowita liczba przypadków niezgodności z regulacjami i dobrowolnym kodeksami dotyczącymi oznakowania i informacji o produktach i usługach	32			
	417-3 Całkowita liczba przypadków niezgodności z regulacjami i dobrowolnym kodeksami regulującymi kwestie komunikacji marketingowej	32			
GRI 415: Polityka publiczna 2016	415-1 Całkowita wartość finansowa i rzeczowa darowizn na rzecz partii politycznych, polityków i instytucji o podobnym charakterze	52			
Compliance					
GRI 3: Istotne Tematy 2021	3-3 Zarządzanie istotnymi tematami	2			
GRI 205: Przeciwdziałanie korupcji 2016	205-1 Działania przeanalizowane pod kątem korupcji	22			
	205-3 Potwierdzone przypadki korupcji i działania podjęte w odpowiedzi na nie	22			
GRI 207: Podatki 2016	207-1 Podejście do zarządzania podatkami	29			
	207-2 Zarządzanie, kontrola i zarządzanie ryzykiem w obszarze podatków	29			
Cyberbezpieczeństwo i RODO					
GRI 3: Istotne Tematy 2021	3-3 Zarządzanie istotnymi tematami	34-36			
GRI 418: Prywatność klientów	418-1 Całkowita liczba uzasadnionych skarg dotyczących naruszenia prywatności klientów oraz utraty danych	35			

www.kruk.pl

