



**Raport
zrównoważonego rozwoju
Grupy KRUK**

2023



SPIS TREŚCI

1 OŚWIADCZENIE NA TEMAT INFORMACJI NIEFINANSOWYCH	5
1.1 Opis modelu biznesowego oraz kluczowe wskaźniki finansowe i niefinansowe	8
1.2 Odpowiedzialne zarządzanie	11
1.2.1 Priorytety zrównoważonego rozwoju i wkład w realizację Celów Zrównoważonego Rozwoju	11
1.2.2 Ład korporacyjny	12
1.2.3 Zarządzanie ESG	14
1.2.4 Proces definiowania istotności	17
1.2.5 System zarządzania ryzykiem	21
2 ROLA GRUPY KRUK W SYSTEMIE FINANSOWYM	23
2.1 Przywracanie płynności finansowej na rynku	24
2.2 Odpowiedzialna obsługa wierzytelności	27
2.3 Pomoc psychologiczna dla klientów – osób zadłużonych	30
2.4 Etyka w Grupie KRUK	30
2.5 Bezpieczeństwo danych osobowych klientów	36
3 ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA PRACOWNIKÓW	39
3.1 Dobre miejsce pracy	40
3.2 Różnorodność	50
3.3 Edukacja i rozwój pracowników	56
3.4 Bezpieczeństwo pracowników	57
4 ODPOWIEDZIALNOŚĆ SPOŁECZNA	59
4.1 Edukacja finansowa społeczeństwa	60
4.2 Edukacja środowiskowa	62
4.3 Sponsoring i inne działania społeczne	62
4.4 Współpraca z dostawcami	64
5 ODPOWIEDZIALNOŚĆ ŚRODOWISKOWA	65
5.1 Cele środowiskowe	66
5.2 Taksonomia	75
5.2.1 KPI Obrót	76
5.2.2 KPI Capex	78
5.2.3 KPI Opex	82
5.2.4 Działalność związana z energią jądrową i gazem ziemnym	84
6 ZGODNOŚĆ ZE STANDARDEM GRI 2021	85
6.1 Indeks treści GRI	86

[2-22]

Szanowni Państwo,

Z przyjemnością przedstawiam raport zrównoważonego rozwoju Grupy KRUK za 2023 rok.

Rok 2023 to rok sukcesów i celebracji 25-lecia istnienia KRUKa – dla mnie minione ćwierć wieku to okres intensywnej pracy, konsekwentnego organicznego wzrostu, ciągłego doskonalenia, a w ostatnich latach również transformacji cyfrowej i Lean. Kontynuowaliśmy realizację strategii biznesowej oraz strategii ESG, która stanowi jej integralną część. Zrealizowaliśmy wiele inicjatyw w ramach naszej odpowiedzialności społecznej, w tym wobec pracowników, zarządczej i wobec środowiska.

Cieszy mnie niezmiernie, że w efekcie wypracowaliśmy, po raz pierwszy w historii, ponad 980 mln zł zysku netto. Dzięki wysokim spłatom powyżej 3 mld zł, EBITDA gotówkowa wyniosła 2,1 mld zł.

Te rekordowe wyniki ilustrują dobre biznesowe fundamenty i silną pozycję rynkową KRUKa. Korzystaliśmy ze sprzyjającej nam koniunktury na rynku wierzytelności i zainwestowaliśmy w ubiegłym roku prawie 3 mld zł. Większość, bo aż 74% inwestycji oraz 56% spłat, pochodziło z rynków zagranicznych – pokazuje to międzynarodową skalę prowadzonej przez nas działalności. W ubiegłym roku szczególnie silnie rozwinęliśmy KRUKa na rynku włoskim i hiszpańskim. Międzynarodowy potencjał KRUKa został dostrzeżony, o czym świadczą m.in. udane emisje obligacji w EUR pod prawem szwedzkim, rosnący udział rynkowy KRUKa w rynku wierzytelności detalicznych niezabezpieczonych poza Polską, jak i najwyższa kapitalizacja wśród windykacyjnych spółek publicznych na świecie na koniec 2023 roku.

W ostatnich trzech latach nabyliśmy portfele o łącznym nakładzie 7 mld zł, czym praktycznie podwoiliśmy inwestycje KRUKa od pierwszego zakupu w 2003 roku do 2020 roku, osiągając narastająco do końca 2023 roku 14,7 mld zł inwestycji o wartości nominalnej 118 mld zł. Jednocześnie łączne spłaty w ostatnich 20 latach wyniosły blisko 19 mld zł. To właśnie dzięki wypracowywanej gotówce, dostępowi do kredytów bankowych i emisjom obligacji zarówno w Polsce, jak i zagranicą mogliśmy realizować nasze śmiałe plany rozwojowe w ostatnim czasie. To jednocześnie spowodowało wzrost wskaźnika długu netto do EBITDA gotówkowej na koniec 2023 do poziomu 2,4. Choć wskaźnik wraz z kolejnymi inwestycjami może jeszcze rosnąć, to nadal chcemy utrzymywać go istotnie poniżej naszych kowenantów.

Tak dobre wyniki nie byłyby możliwe bez świetnego zespołu 3,4 tys. pracowników KRUKa; to dzięki zaangażowanej i wspierającej się organizacji zawsze myślimy o tym, co możemy zrobić lepiej, jak rozwijać się w naszej głównej linii biznesowej – wierzytelności detalicznych niezabezpieczonych, wyciągając wnioski z przeszłości. Między innymi idąc tą drogą, zdecydowaliśmy się pod koniec 2023 na podpisanie pierwszej umowy na zakup portfeli wierzytelności we Francji – na początek chcemy obserwować i uczyć się, a dopiero potwierdzając potencjał tego rynku, podejmować decyzje o dalszych krokach rozwojowych.

KRUK, podobnie jak ja, skupia się na długoterminowych celach. Inwestujemy i doskonalimy się operacyjnie z myślą o kolejnych latach, a nawet dziesięcioleciach – tak pracują nasze aktywa. Przykładem mogą być tu inwestycje z początku działalności KRUKa, które po 20 latach ciągle generują gotówkę. Intensywne zakupy ostatnich lat przełożą się na wyniki w kolejnych latach.

Nasza misja – stoimy na straży norm społecznych i prawnych nakazujących regulowanie zaciągniętych zobowiązań, zawsze okazując ludziom szacunek – jest kwintesencją naszego proklienckiego podejścia. Dużą wagę poświęcamy rzetelnej i konsekwentnej komunikacji z klientami, rozwijamy narzędzia ułatwiające zarządzanie zobowiązaniem i spłatę długu, ale również realizujemy szereg inicjatyw z zakresu edukacji finansowej społeczeństwa. Przekłada się to na zaufanie klientów i partnerów biznesowych, a także rozpoznawalność marki KRUK.

Z punktu widzenia inwestorów, od naszego debiutu na giełdzie stopa zwrotu z akcji KRUK S.A. wyniosła ponad 1,1 tys. %. Dodatkowo KRUK regularnie wypłaca dywidendę, która łącznie wyniosła już 1,1 mld zł. Jesteśmy długodystansowcami, zarówno z perspektywy minionych 25 lat, w tym 12 lat na GPW w Warszawie, jak i patrząc na kolejne 25 lat przed nami.

Zachęcam Państwa do lektury niniejszego raportu.

Łączę wyrazy szacunku,
Piotr Krupa



1

OŚWIADCZENIE NA TEMAT INFORMACJI NIEFINANSOWYCH

KRUK S.A.

celebrował 25-lecie
w 2023 roku

Rekordowa EBITDA
gotówkowa

2,1 mld zł

w 2023 roku

9,2 mld zł

KRUK jest największą
pod względem kapitalizacji
firmą windykacyjną na świecie¹

Rozwój międzynarodowy

74% inwestycji
i 56% spłat poza Polską

Rating kredytowy

od Moody's „Ba1” od S&P „BB-”
to jedne z najwyższych ratingów
wśród windykacyjnych spółek
giełdowych na świecie

26%

najwyższe ROE wśród
największych windykacyjnych
spółek giełdowych na świecie

Rozwój technologiczny

transformacja cyfrowa
w Grupie KRUK m.in.
poprzez program Discovery

Rotacja pracowników

11,1%

w 2023 roku –
jedna z najniższych
w sektorze
finansowym

W Grupie KRUK
kobiety zajmują

58%

wysokich stanowisk
menedżerskich

¹ Na dzień 31.12.2023, źródło: stooq.pl.

1.1 Opis modelu biznesowego oraz kluczowe wskaźniki finansowe i niefinansowe

[2-1] [2-2] [2-6]

W skład Grupy KRUK wchodzi spółka dominująca KRUK S.A. oraz 22 powiązane kapitałowo spółki zależne i 2 jednostki kontrolowane osobowo. Wiodącą działalnością Grupy jest zarządzanie wierzytelnościami nabytymi na własny rachunek, a także na zlecenie innych podmiotów instytucjonalnych w trzech segmentach:

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

Grupa KRUK zarządza wierzytelnościami banków, pośredników kredytowych, firm ubezpieczeniowych, firm leasingowych, telefonii stacjonarnych i komórkowych, telewizji kablowych, platform cyfrowych oraz firm z sektora FMCG. KRUK koncentruje swą działalność na rynku bankowym i linii wierzytelności detailednych niezabezpieczonych, bazując na długoterminowych relacjach z kluczowymi partnerami.

W skład Grupy wchodzi też spółka Wonga.pl działająca na otwartym rynku pożyczek konsumenckich w Polsce. Grupa oferuje także produkty pożyczkowe pod marką NOVUM, skierowane przede wszystkim do klientów, którzy regularnie spłacają lub spłacili swoje zadłużenie wobec Grupy w Polsce i w Rumunii.

Od 2011 roku akcje KRUK S.A. są notowane na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie, a od li-

stopada 2022 roku Spółka współtworzy indeks największych spółek WIG20. Obligacje emitowane przez Spółkę są notowane na obligacyjnym rynku Catalyst w Polsce i od 2023 roku Nasdaq w Szwecji.

Grupa KRUK to jedna z największych firm w branży zarządzania wierzytelnościami w Europie. Grupa prowadzi działalność w Polsce, Rumunii, Czechach, Słowacji, Włoszech i Hiszpanii, posiada również aktywa w Niemczech, a od stycznia 2024 również we Francji. W 2023 roku Grupa zarządzała sumą bilansową 8,7 mld zł i wypracowała 984 mln zł zysku.

Strukturę Grupy Kapitałowej KRUK na dzień 31 grudnia 2023 roku, wraz z wielkością udziału KRUK S.A. w poszczególnych spółkach zależnych, przedstawiono poniżej.

W dniu 3 stycznia 2023 roku zakończyły się negocjacje, w wyniku których doszło do podpisania umowy sprzedaży przez Spółkę wszystkich akcji ERIF Biuro Informacji Gospodarczej S.A. oraz udziałów w ERIF Business Solutions spółce z o.o. Przeniesienie własności odpowiednio: akcji oraz udziałów nastąpiło w dniu uznania rachunku bankowego Spółki ceny sprzedaży, tj. w dniu 24 stycznia 2023 roku.

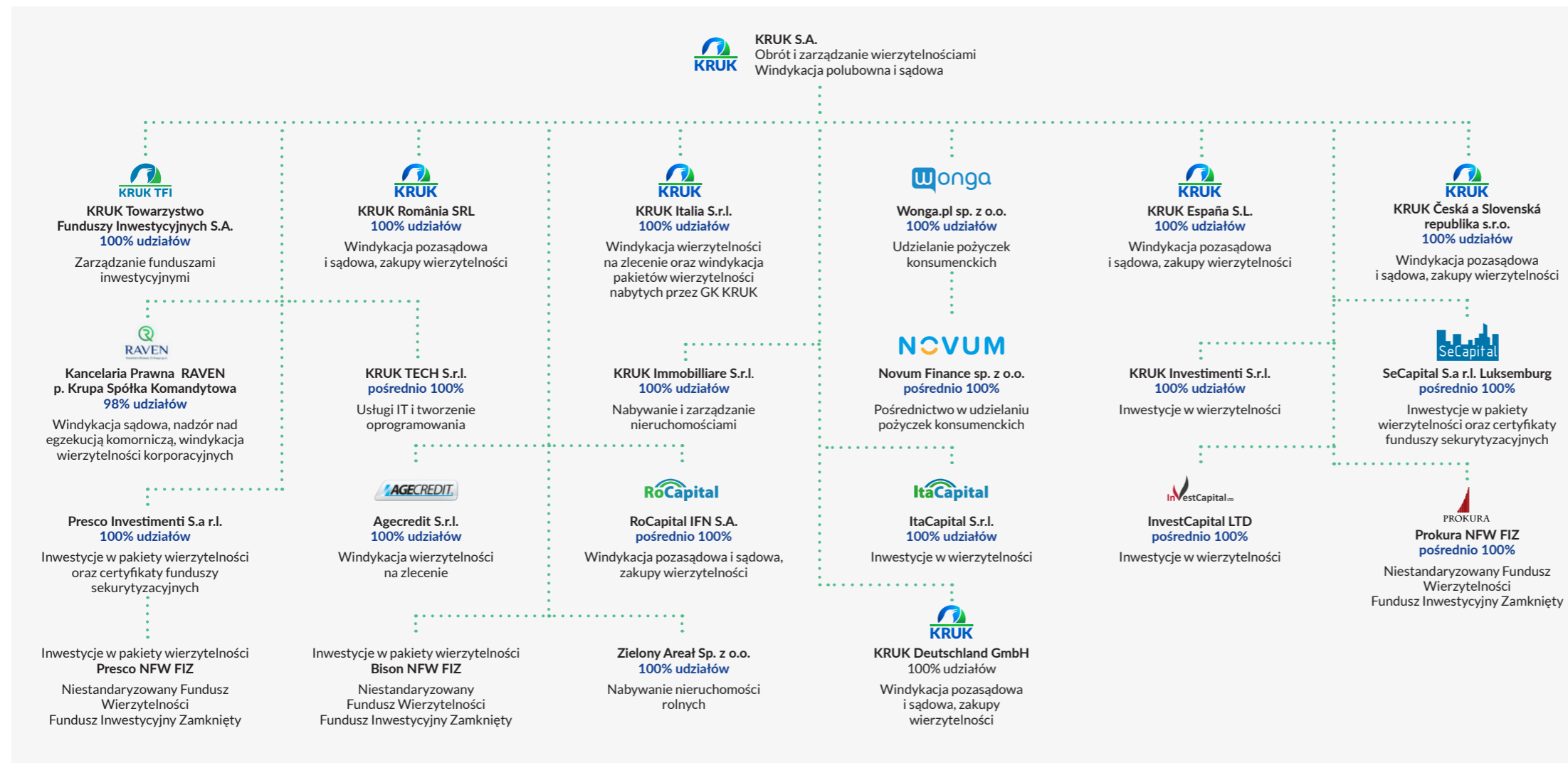
W wyniku prowadzonego od 30 grudnia 2022 roku postępowania likwidacyjnego ProsperoCapital S.à.r.l. z siedzibą w Luksemburgu, z dniem 31 marca 2023 roku zakończyła się dobrowolna likwidacja spółki.

W dniu 17 maja 2023 roku została podpisana umowa spółki KRUK Immobiliare S.r.l. z siedzibą w Mediolanie, a 19 maja 2023 spółka została zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców. Podstawowym przedmiotem działalności KRUK Immobiliare S.r.l. jest nabywanie i zarządzanie nieruchomościami. KRUK posiada 100% udziałów w nowo utworzonej spółce.

W dniu 20 września 2023 KRUK Italia S.r.l., której jedynym udziałowcem jest KRUK S.A., sprzedała 100% udziałów w spółce Elleffe Capital S.r.l.

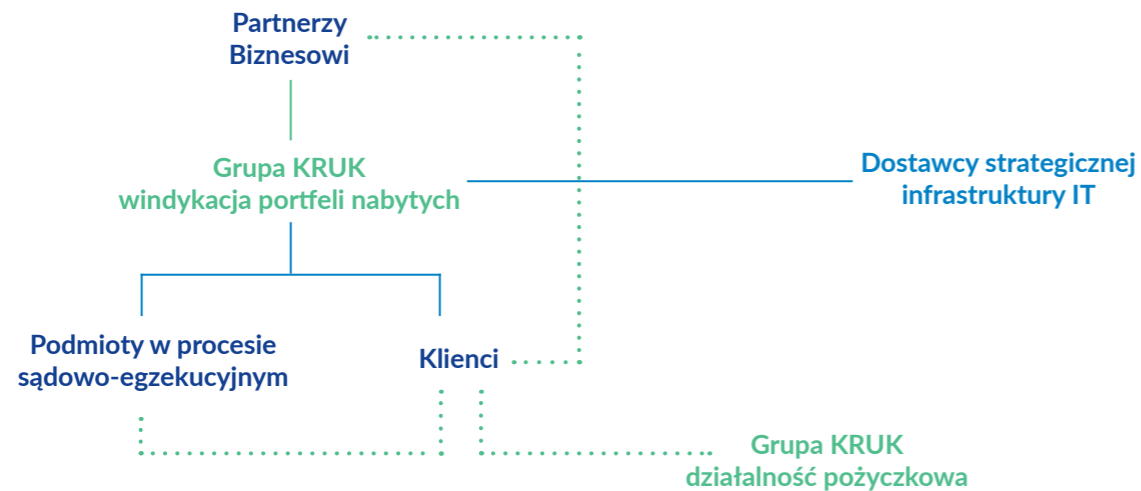
W związku z Ustawą z dnia 16.08.2023 roku o zmianie niektórych ustaw w związku z zapewnieniem rozwoju rynku finansowego oraz ochrony inwestorów na tym rynku, z dniem 29 września 2023 doszło do zmiany nazw funduszy wchodzących w skład Grupy KRUK na:

- Prokura Niestandaryzowany Fundusz Wierzytelności Fundusz Inwestycyjny Zamknięty. Fundusz może używać skrótów: „Prokura Niestandaryzowany Fundusz Wierzytelności FIZ” lub „Prokura NFW FIZ”.
- Bison Niestandaryzowany Fundusz Wierzytelności Fundusz Inwestycyjny Zamknięty. Fundusz może używać skróconej nazwy „Bison NFW FIZ”.
- Presco Niestandaryzowany Fundusz Wierzytelności Fundusz Inwestycyjny Zamknięty. Fundusz może używać skróconej nazwy: „Presco Niestandaryzowany Fundusz Wierzytelności FIZ” lub „Presco NFW FIZ”. Łańcuch wartości Grupy KRUK w górnej jego części (ang. *upstream*) obejmuje partnerów biznesowych – banki, firmy z sektora pożyczkowego, firmy ubezpieczeniowe, firmy leasingowe, operatorów telefonii oraz inne media. Działalność Grupy KRUK opiera się na długoterminowych relacjach z kluczowymi partnerami. Działalność Grupy koncentruje się głównie na rynku bankowym.



W dolnej części łańcucha wartości (tzw. *downstream*) znajdują się klienci indywidualni oraz korporacyjni (głównie małe i średnie przedsiębiorstwa SME). Wierzytelności odzyskiwane są od klientów bezpośrednio na drodze polubownej lub pośrednio na drodze sądowo-egzekucyjnej przy współpracy z komornikami/podmiotami odpowiedzialnymi za egzekucję. Warto również zaznaczyć, że uruchomienie procesu sądowego nie wyklucza możliwości spłaty polubownej (proces hybrydowy). Grupa KRUK, poza zakupem i odzyskiwaniem wierzytel-

ności na własność, prowadzi również usługi zarządzania wierzytelnościami na zlecenie. Klienci, którzy spłacili swoje zobowiązanie w KRUKu, mają możliwość zaciągnięcia pożyczki konsumenckiej przyczyniającej się m.in. do ponownego budowania historii kredytowej przez klienta. Działalność Grupy KRUK możliwa jest dzięki wykorzystaniu kluczowej infrastruktury teleinformatycznej, która zapewnia ciągłość procesów operacyjnych oraz bezpieczeństwo przechowywania danych pozostałych podmiotów w łańcuchu wartości Grupy.



- Kluczowe wskaźniki Grupy KRUK w 2023 roku:
- 3,0 mld zł – spłaty z portfeli nabytych przez Grupę KRUK,
 - 3,0 mld zł – inwestycje w portfele wierzytelności o nominale 14,5 mld zł,
 - 90% wszystkich inwestycji dotyczyło zakupu wierzytelności detalicznych niezabezpieczonych,
 - 74% inwestycji zrealizowanych poza Polską,
 - 984 mln zł – zysk netto Grupy KRUK
 - 2,1 mld zł – EBITDA gotówkowa Grupy KRUK
 - 3426 pracowników w Grupie KRUK.

w Polsce oraz Konfederacji Lewiatan, za których pośrednictwem opiniuje również projekty branżowych aktów prawnych.

Dodatkowo spółki Grupy KRUK należą do:

- ACA International (KRUK Česká a Slovenská Republika S.R.O.),
- Asociácia Slovenských Inkasných Spoločností (KRUK Česká a Slovenská Republika S.R.O.),
- Asociace Inkasních Agentur (KRUK Česká a Slovenská Republika S.R.O.),
- Asociația De Management AI Creantelor Comerciale (KRUK România S.R.L.),
- Angeco (KRUK Espana),
- Unione Nazionale Imprese A Tutela Del Credito (KRUK Italia),
- Confindustria – La Spezia (KRUK Italia).

[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

1.2 Odpowiedzialne zarządzanie

1.2.1 Priorytety zrównoważonego rozwoju i wkład w realizację Celów Zrównoważonego Rozwoju

[3-3]

Mając na uwadze podejmowane w Unii Europejskiej inicjatywy legislacyjne w zakresie zrównoważonego rozwoju, w tym przeciwdziałania zmianom klimatu, poszanowania praw człowieka oraz różnorodności, coraz większe znaczenie mają również akty prawne, których celem jest stworzenie ram prawnych do prowadzenia działalności gospodarczej w sposób odpowiedzialny, zrównoważony i etyczny, minimalizowanie negatywnego oddziaływania działalności gospodarczej na środowisko naturalne i klimat, niwelowanie śladu węglowego, budowanie pozytywnego środowiska pracy, wzmacnianie finansowej i cyfrowej inkluzji oraz poszanowania standardów rynkowych i etycznych. Właściwe gromadzenie informacji, raportowanie i publikowanie, a także ich audytowanie staje się niezbędnym elementem zarządzania ryzykiem środowiskowym, społecznym i ładu korporacyjnego.

Zgodnie z wdrożonymi zasadami ładu korporacyjnego Grupa KRUK rozwija się w sposób zrównoważony. Działania oparte są na trzech filarach – odpowiedzialności zarządczej, odpowiedzialności społecznej oraz odpowiedzialności środowiskowej. Kwestie ESG koordynuje menedżerka ds. strategii ESG podlegająca bezpośrednio Prezesowi Zarządu.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZARZĄDCZA

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. Grupa KRUK działa w sposób przejrzysty, przestrzegając przepisów prawa. 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 przestrzegane są prawa pracownicze oraz zapisy Deklaracji Praw Człowieka. Grupa KRUK wspiera integrację procesów ukierunkowanych na ludzi, wzmacnia kulturę organizacyjną i rozwój liderów w celu budowania pozycji atrakcyjnego pracodawcy;
- prowadzeniu akcji społecznych podkreślających znaczenie normy społecznej związanej ze spłatą

zobowiązań finansowych. Grupa KRUK wzmacnia w społeczeństwie świadomość odpowiedzialności za zadłużenie i konsekwencji związanych z brakiem jego spłaty oraz w przejrzysty sposób wyjaśnia elementy procesu windykacyjnego.

Wspierane Cele Zrównoważonego Rozwoju:



ODPOWIEDZIALNOŚĆ ŚRODOWISKOWA

Polega na prośrodowiskowych działaniach dążących do adaptacji do zmian klimatycznych. Dodatkowo poprzez działania w zakresie edukacji finansowej Grupa KRUK podnosi świadomość społeczną dotyczącą tzw. nadmiernego konsumpcjonizmu i wska-

zuje, że jego ograniczenie korzystnie wpływa m.in. na środowisko naturalne.

Wspierane Cele Zrównoważonego Rozwoju:





TOMASZ KURR
GENERAL DIRECTOR KRUK ITALIA

Podobnie jak w latach ubiegłych, w minionym roku ważne miejsce w codziennej działalności włoskiego KRUKa zajmowały inicjatywy związane ze wspieraniem ekosystemów, różnorodności i lokalnych społeczności. W tym roku rozszerzyliśmy projekt ZeroCo₂ o inicjatywę Jedno drzewo na pracownika. Dzięki tej inicjatywie KRUK posadził 400 drzew na powierzchni 7 900 m² zalesionych terenów w Ligurii, Lombardii, Emilii-Romanii i na Sycylii. Program Mobilności powstał, aby zachęcić pracowników do bycia bardziej uważnymi środowiskowo. 2023 to także rok, w którym wzięliśmy udział w 9. Biegu dla Dzieci. W niesamowity słoneczny dzień blisko 100 uczestników z KRUKa biegło i szło dla szpitala La Spezia. Na koniec warto wspomnieć o naszej dbałości o różnorodność i inkluzywność. W KRUK Italia nieustannie pracujemy nad tworzeniem inkluzywnego środowiska pracy, w którym każdy jest zachęcany do uczestnictwa i wyrażania swoich opinii. Integracyjne środowisko przekłada się również na inny ważny czynnik, jakim jest różnorodność płci. We Włoszech, gdzie sektory finansowe są zdominowane przez mężczyzn, co jest szczególnie widoczne w naszej branży, KRUK Italia wyróżnia się tym, że 60% stanowisk menedżerskich zajmują kobiety.

KRUK S.A. jako organizacja członkowska United Nations Global Compact (UNGC), zrzeszona od 2019 roku, regularnie raportuje o postępach we wdrażaniu 10 zasad Global Compact. Raport Communication on Progress (CoP) zawiera opis podejmowanych działań i osiągniętych rezultatów na podstawie informacji ujętych w Sprawozdaniu z Działalności Zarządu Grupy KRUK i KRUK S.A., raporcie Zrównoważonego Rozwoju Grupy KRUK oraz dokumentacji wewnętrznej. Status KRUK S.A. dostępny jest na stronie UNGC.

1.2.2 Ład korporacyjny

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

Zarząd KRUK S.A. tworzą Piotr Krupa (Prezes Zarządu pełniący funkcję Chief Executive Officer (CEO)), Piotr Kowalewski (Członek Zarządu pełniący funkcję Chief Operational Officer (COO)), Adam Łodygowski (Członek Zarządu pełniący funkcję Chief Data & Technology Officer (CDTO)), Urszula Okarma (Członkini Zarządu pełniąca funkcję Chief Investment Officer (CIO)) oraz Michał Zasępa (Członek Zarządu pełniący funkcję Chief Financial Officer (CFO)).

W skład Zarządu KRUK S.A. powoływane są wyłącznie osoby posiadające odpowiednie kompetencje, umiejętności i doświadczenie. Członkowie Zarządu stanowią grupę wykwalifikowanych specjalistów w dziedzinach takich jak: zarządzanie wierzycielnością, finanse, zarządzanie masowymi procesami, wycena portfeli wierzycielności, obsługa prawna, relacje z partnerami biznesowymi, zarządzanie zasobami ludzkimi, informatyka i analityka.

Zasady powoływania i odwoływania członków Zarządu oraz ich uprawnienia określa Statut Spółki. Zgodnie z postanowieniami §8 ust. 1 oraz ust. 2 Statutu Spółki, Zarząd składa się z od 3 do 8 członków, a ich liczba jest każdorazowo określana przez Radę Nadzorczą na podstawie wniosku Prezesa Zarządu.

Prezesa Zarządu powołuje i odwołuje Rada Nadzorcza. Podobnie dzieje się w przypadku pozostałych członków Zarządu, z tym że następuje to na wniosek Prezesa Zarządu.

Członkowie Zarządu powoływani są na wspólną 3-letnią kadencję.

Mandaty członków Zarządu wygasają z dniem odbycia Walnego Zgromadzenia zatwierdzającego sprawozdanie finansowe za ostatni pełny rok obrotowy pełnienia funkcji członka Zarządu.

Rada Nadzorcza składa się z pięciu albo siedmiu członków. Każdorazowo liczbę członków Rady Nadzorczej określa Walne Zgromadzenie. Członkowie Rady Nadzorczej powoływani są na okres wspólnej kadencji, która wynosi 3 lata. Na dzień zatwierdzenia niniejszego sprawozdania Rada Nadzorcza Spółki składa się z siedmiu członków.

Rada Nadzorcza jest powoływana i odwoływana przez Walne Zgromadzenie, z zastrzeżeniem, że w przypadku, gdy Piotr Krupa posiada akcje Spółki uprawniające do wykonywania 8% lub więcej ogólnej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu, przysługuje mu prawo do powoływania i odwoływania:

- jednego członka w pięcioosobowej Radzie Nadzorczej, w tym Wiceprzewodniczącego;
- dwóch członków w siedmioosobowej Radzie Nadzorczej, w tym Wiceprzewodniczącego.

Powyższe uprawnienia przysługujące Piotrowi Krupie wykonywane są poprzez doręczenie Spółce pisemnego oświadczenia o powołaniu lub odwołaniu członka Rady Nadzorczej.

W roku obrotowym 2023 Rada Nadzorcza KRUK S.A. składała się z siedmiu członków.

Skład Rady Nadzorczej KRUK S.A. od dnia 1 stycznia 2023 r. do dnia 31 grudnia 2023 r. oraz na dzień publikacji niniejszego sprawozdania

Imię i nazwisko	Stanowisko
Piotr Stępiak	Przewodniczący Rady Nadzorczej
Krzysztof Kawalec	Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej
Katarzyna Beuch	Członkini Rady Nadzorczej
Izabela Felczak-Poturnicka	Członkini Rady Nadzorczej
Ewa Radkowska-Świętoń	Członkini Rady Nadzorczej
Beata Stelmach	Członkini Rady Nadzorczej
Piotr Szczepiórkowski	Członek Rady Nadzorczej

Przy Radzie Nadzorczej KRUK S.A. działają, zgodnie z postanowieniami Regulaminu Rady Nadzorczej, następujące komitety:

- Komitet Audytu,
- Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji,
- Komitet Finansów i Budżetu.

Członkowie komitetów powoływani są przez Radę Nadzorczą spośród jej członków.

Na dzień publikacji sprawozdania Spółka nie wdrożyła polityki różnorodności w odniesieniu bezpośrednio do członków zarządu i rady nadzorczej. W Spółce trwają prace nad jej utworzeniem. Nadmienić należy, że w sumie w zarządzie i radzie nadzorczej KRUKa zasiada 5 kobiet na 12 miejsc – co stanowi niemal 42% versus 25% zajmowanych stanowisk w zarządzie i radzie nadzorczej w roku 2021.

1.2.3 Zarządzanie ESG

[2-12] [2-13]

Misja, wizja i wartości stanowią fundament Grupy KRUK i określają ramy działania, odpowiadając na podstawowe pytania:

- MISJA – dlaczego istniejemy jako organizacja, jaka jest nasza rola w otoczeniu

- WIZJA – jaką organizacją chcemy być, co jest dla nas ważne
- WARTOŚCI – co definiuje nasze działania, co jest naszym biznesowym „DNA”

	<p>MISJA Stoimy na straży norm społecznych i prawnych nakazujących regulowanie zaciągniętych zobowiązań, zawsze okazując ludziom szacunek.</p>
<p>Wartości</p>	<p>WIZJA: WARTOŚCI – LUDZIE – LEAN Niezależnie od tego, co robimy, trzymamy się naszych wartości.</p>
<p>Ludzie</p>	<p>Chcemy przyciągać ludzi, którzy współdzielą nasze wartości i wierzą, że potrzeba postępu nie mija w żadnych okolicznościach, nawet jeśli osiągniemy sukces.</p>
<p>Lean</p>	<p>Wierzymy w dążenie do nieustającej poprawy efektywności naszych procesów. Nie boimy się nazywać problemów i szukać najlepszych sposobów ich rozwiązywania.</p>
<p>Szacunek</p>	<p>WARTOŚCI Wzajemny szacunek stanowi podstawę naszego biznesu. Traktujemy wszystkich w taki sposób, w jaki sami chcielibyśmy być traktowani.</p>
<p>Współpraca</p>	<p>Razem możemy więcej. Budujemy partnerskie relacje oparte na jasnych zasadach. Nazywamy rzeczy po imieniu.</p>
<p>Odpowiedzialność</p>	<p>Każdy jest odpowiedzialny za swoje decyzje, działania lub brak działań i ich konsekwencje.</p>
<p>Rozwój</p>	<p>Stale się doskonalimy. Mamy wewnętrzną potrzebę postępu, która nie mija w żadnych warunkach, nawet gdy osiągamy sukces.</p>
<p>Prostota</p>	<p>Proste jest piękne. Upraszczamy nasze procesy i eliminujemy marnotrawstwa. Zrobione jest lepsze od doskonałego.</p>

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 KRUK S.A.

Zarządzanie ESG w Grupie KRUK wspierane jest przez zatrudnionych w KRUK S.A. menedżerkę ds. strategii ESG, specjalistę ds. środowiska oraz specjalistkę ds. raportowania i komunikacji ESG. Poza Polską, w krajach, w których KRUK prowadzi działalność, zostały wyznaczone osoby odpowiedzialne za obszar lub poszczególne obszary ESG – decyzje o odpowiedzialnościach podejmowane są przez dyrektorów generalnych.

[2-16]

Informacje dotyczące obszaru ESG wskazany członek Zarządu KRUK S.A. otrzymuje w czasie spotkań organizowanych co dwa tygodnie. Kwestie związane z wpływem na środowisko, ludzi i gospodarkę omawiane są w razie potrzeb, w ramach planowania celów strategicznych i rozpoczynania nowych projektów. Co kwartał mają również formalne spotkania z Zarządem. W 2023 roku omawiane były 4 krytyczne obszary strategii ESG – ład korporacyjny, ludzie, społeczeństwo oraz środowisko wraz ze wskaźnikami odnoszącymi się do poszczególnych celów strategicznych.

[2-22] [2-23]

Strategię ESG na lata 2023–2040 przyjęliśmy w grudniu 2022 roku. Stanowi ona ważną i integralną część strategii biznesowej KRUKa na lata 2019–2024. Wśród zidentyfikowanych obszarów wpływu znalazły się zagadnienia ładu korporacyjnego, pracowników i społeczne oraz te dotyczące środowiska. Strategia ESG wśród celów strategicznych w zakresie spraw pracowniczych i społecznych stawia na równouprawienie płci w zakresie zarówno dostępu do awansów, jak i równego wynagrodzenia oraz działania na rzecz pogłębiania integracji finansowej i cyfrowej. Celem Grupy KRUK jest utrzymanie należytych warunków pracy i szanowanie praw pracowniczych m.in. poprzez wypracowanie długoterminowego programu Diversity, Equity, Inclusion (Różnorodność, 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 są m.in.:

- Compliance – zakładamy nieustanne budowanie kultury Compliance opartej na wspólnych wartościach, przekonaniach, postawach i oczekiwaniach poprzez m.in. przestrzeganie przepisów prawa w każdym z krajów, w których Grupa KRUK prowadzi działalność, oraz wewnętrznych zasadach i procedurach obowiązujących w Grupie KRUK, przestrzeganie zasad etyki i uczciwości oraz zapobieganie nieetycznym praktykom.
- 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.

Uwzględnione w Strategii ESG zagadnienia 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.

W 2023 roku zostało przeprowadzone badanie wybranych potencjalnych ryzyk klimatycznych i środowiskowych, związanych bezpośrednio z działalnością lub z regionem, w którym KRUK prowadzi działalność operacyjną. Badanie zostało przeprowadzone wspólnie z lokalnymi ekspertami oraz w oparciu o mapy przewidujące zmiany klimatyczne i ich skutki. Ryzyka klimatyczne związane z przerwaniem ciągłości działania bądź brakiem dostępu do zasobów organizacji zostaną włączone do już zdefiniowanych ryzyk operacyjnych, nieznacznie wpływając na wcześniejszą ich ocenę. Natomiast ryzyka klimatyczne wcześniej niezidentyfikowane w ramach systemu zarządzania ryzykiem niefinansowym zostały zdefiniowane i będą włączone do systemu jako nowe ryzyka w 2024 roku.

Na tę chwilę nie zostały zidentyfikowane pozycje bilansu, na których wycenę istotny wpływ miałyby analizowane ryzyka klimatyczne. Jednak w ramach badania portfeli zabezpieczonych, w związku z krótkim okresem zarządzania daną nieruchomością (najczęściej nieprzekraczającym 18 miesięcy), zostaną wprowadzone mechanizmy kontrolne. Pozwolą one na weryfikację, czy w przypadku pojawienia się w przyszłości zjawisk trudnych do przewidzenia będzie wymagane zastosowanie dyskonta, co będzie wpływało na sumę bilansową.

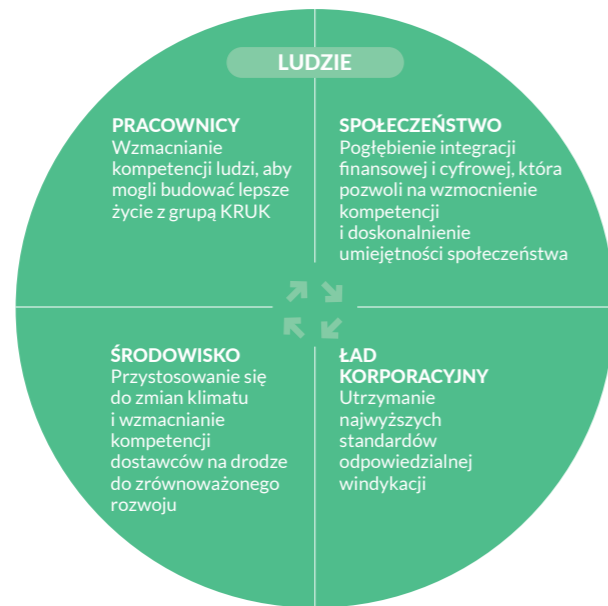
STRATEGIA ESG GRUPY KRUK

Utrzymanie wysokiego standardu ESG priorytetem w agendzie 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 pogłębienia integracji finansowej i cyfrowej poprzez wspieranie:
- Rozwoju kompetencji finansowych i cyfrowych
 - Zamiany 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



[2-24]

Założenia Strategii ESG przyjęto na poziomie centralnym. Jej realizacja w spółkach 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 ujętych w strategii zarówno na szczeblu centralnym, jak i lokalnym.

[2-17]

Zarząd KRUK S.A. poszerza wiedzę z zakresu zrównoważonego rozwoju m.in. dzięki uczestnictwu Prezesa Zarządu w radzie doradczej United Nations Global Compact Network Poland oraz aktywnemu 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. KRUK S.A. ukończył także ścieżkę programową 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 2023 roku, przygotowując się do wdrożenia procesów należytej staranności pod kątem przestrzegania praw człowieka, Grupa KRUK wzięła również udział w międzynarodowym programie Human Rights Accelerator organizowanym przez United Nations Global Compact.

[2-24]

W KRUK S.A. organizowane są również regularne szkolenia ESG wszystkich pracowników oraz lokalnie dla Dyrektorów Generalnych i managerów. W 2023 roku w KRUK S.A. zorganizowano cykl szkoleń „Akademia ESG”. Każdy z pracowników miał możliwość uczestnictwa w webinarium z ekspertami wewnętrznymi i zewnętrznymi na temat obszarów zrównoważonego rozwoju związanych ze Strategią ESG Grupy KRUK.

1.2.4 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.

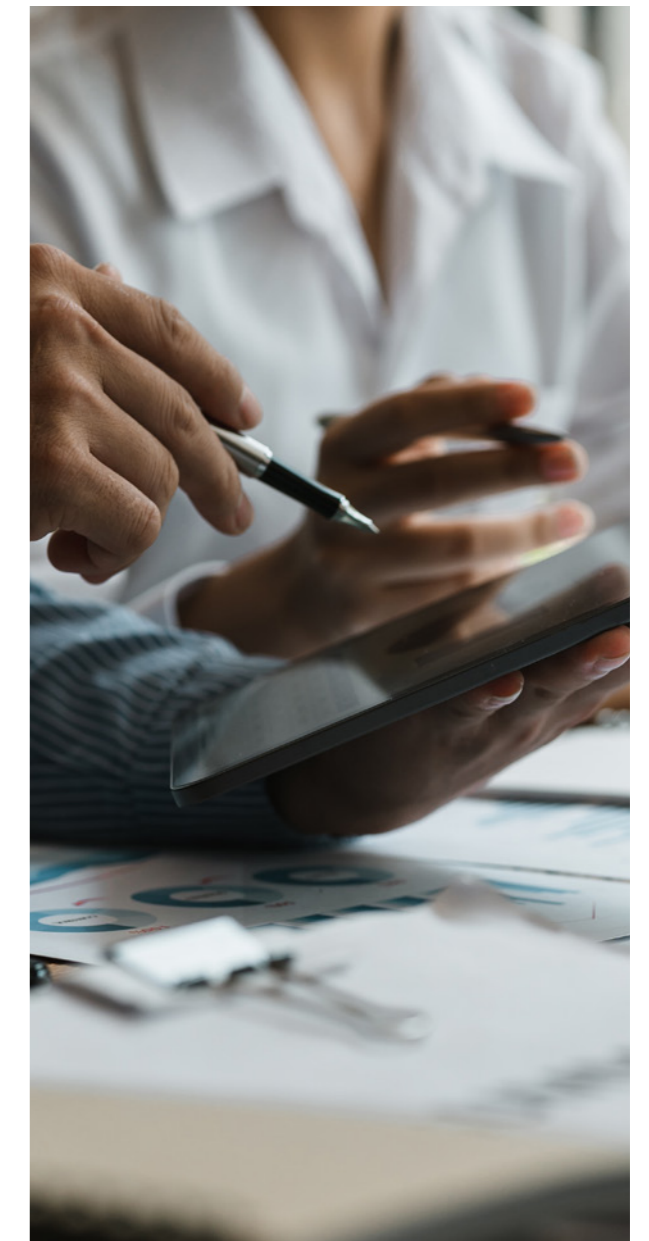
Ponadto KRUK zweryfikował najbardziej istotne grupy interesariuszy m.in. na podstawie wewnętrznej analizy podmiotów, z którymi współpracują poszczególne departamenty KRUKa, badań społecznych oraz badań satysfakcji klientów indywidualnych.

Interesariusze Grupy KRUK:

- pracownicy,
- klienci (osoby zadłużone, osoby korzystające z usług oferowanych przez spółki należące do Grupy KRUK),
- firmy z sektora MŚP (firmy posiadające zadłużenie),
- partnerzy biznesowi (duże firmy i instytucje świadczące masowe usługi, np. banki, firmy pożyczkowe,

firmy i towarzystwa ubezpieczeniowe, firmy leasingowe i faktoringowe, telekomy),

- instytucje nadzorujące,
- organizacje i stowarzyszenia branżowe,
- akcjonariusze, inwestorzy, analitycy giełdowi,
- dostawcy,
- firmy konkurencyjne,
- instytucje finansowe,
- organizacje społeczne,
- regulatorzy rynku,
- media.



Formy i cykliczność dialogu z interesariuszami Grupy KRUK

Grupy zaangażowanych interesariuszy	Cel angażowania interesariuszy	Opis zaangażowania interesariuszy
Pracownicy	Zagwarantowanie możliwie najlepszych warunków pracy, dostosowanie ich do 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 oraz MŚP – firmy posiadające zadłużenie	Lepsze rozumienie potrzeb klientów zapewnia stałe udoskonalanie naszych rozwiązań tak, aby spełniały ich oczekiwania. Z tego powodu upraszczamy 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 badania opinii klientów
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 angażowanie Partnerów 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, które określają zapisy Polityki Zakupowej.

- 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.

- 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.

- 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 związanych z walką z wykluczeniem w zakresie edukacji finansowej Grupa KRUK wykorzystuje m.in. portal edukacyjny Kapitalni.org czy akcje edukacyjne, takie jak Dzień Bez Długu.

- 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.

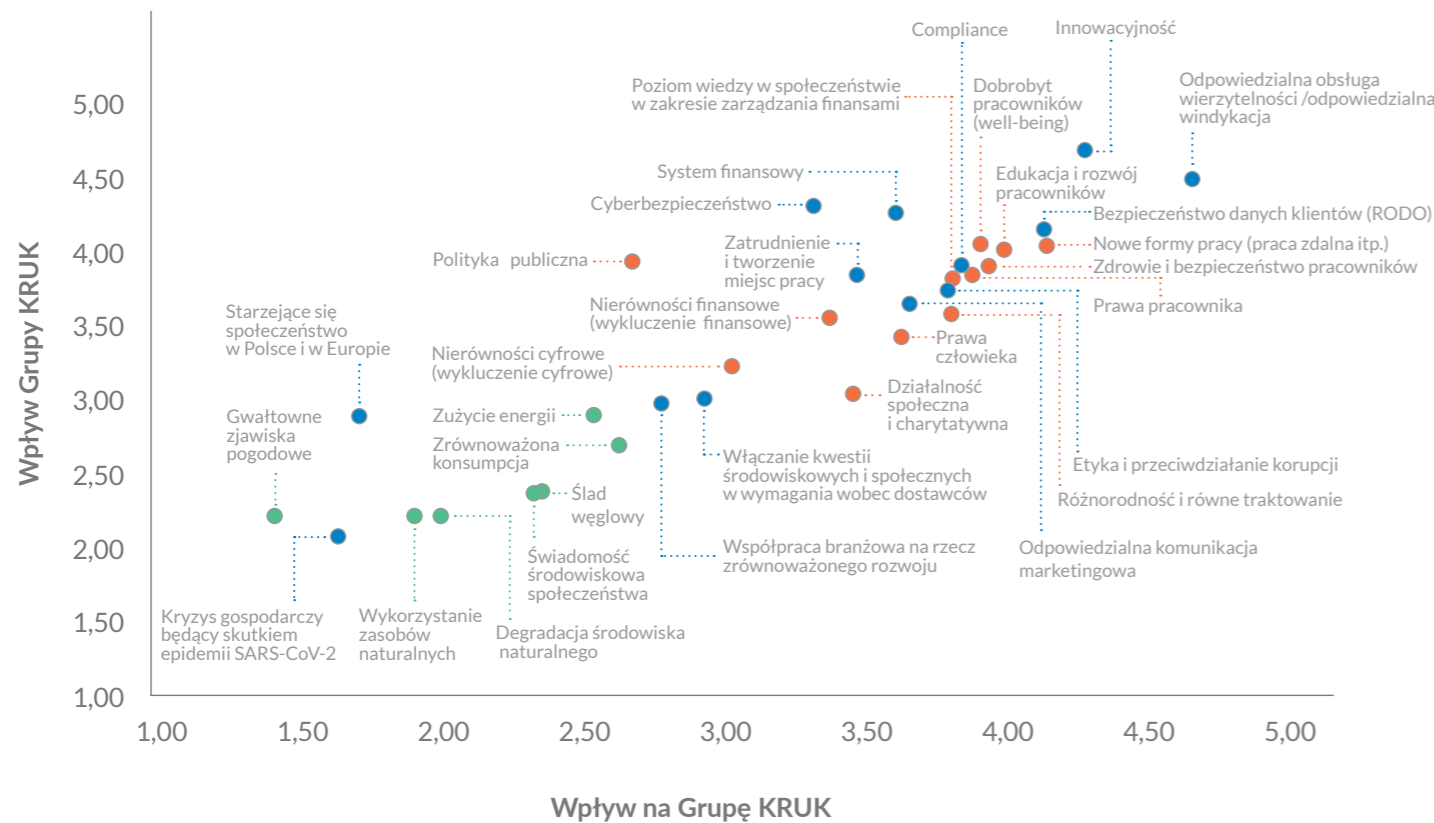
- udział w opiniowaniu nowych regulacji, projektów ustaw i standardów (w ramach powoływanych w miarę potrzeb grup roboczych)

[3-1]

Grupa KRUK przyjęła Strategię ESG, 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 rzeczywistych, potencjalnych, negatywnych i pozytywnych wpływów na gospodarkę, środowisko i ludzi, w tym wpływu na prawa człowieka, we wszystkich działaniach organizacji i relacjach biznesowych. Została

ona ustalona na podstawie oczekiwań interesariuszy, regulacji prawnych oraz międzynarodowych standardów, wytycznych branżowych oraz misji, wizji, wartości, którymi w działaniu kieruje się Grupa KRUK. W 2023 roku przeprowadzono aktualizację badania na wybranej grupie interesariuszy wewnętrznych. Wyniki nie odbiegały od wyników uzyskanych w 2022 roku. Lista potencjalnych i rzeczywistych tematów istotnych się nie zmieniła, natomiast na znaczeniu zyskały tematy Innowacyjność i Cyberbezpieczeństwo. Wpływ pandemii COVID-19 się zmniejszył.



Oba te procesy – badanie istotności tematów zrównoważonego rozwoju oraz określanie Strategii ESG – posłużyły do identyfikacji istotnych tematów.

[3-2]

Lista istotnych tematów

Kwestie środowiskowe	Kwestie społeczne	Kwestie ładu korporacyjnego
<ul style="list-style-type: none"> Ślad węglowy, w tym zużycie energii Budowanie świadomości na tematy środowiskowe wśród pracowników, dostawców i klientów 	<ul style="list-style-type: none"> Zagadnienia pracownicze Odpowiedzialność społeczna wobec klientów i otoczenia społecznego 	<ul style="list-style-type: none"> Compliance Cyberbezpieczeństwo i RODO

1.2.5 System zarządzania ryzykiem

W Grupie KRUK ryzyko niefinansowe zarządzane jest 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.

System zarządzania ryzykiem niefinansowym zapewnia identyfikację, analizę, ocenę oraz monitorowanie ryzyka niefinansowego, wspomaga procesy decyzyjne oraz zwiększa bezpieczeństwo prowadzonej działalności. Odpowiedzialność za ustanowienie procedur zarządzania ryzykiem, zapewnienie ich stosowania oraz nadzór nad ich wykonywaniem ponosi Zarząd. W celu skutecznego funkcjonowania systemu zarządzania ryzykiem i systemu kontroli wewnętrznej wyodrębniono i przypisano odpowiedzialności oraz zadania do trzech niezależnych linii obrony w ramach tych systemów:

- I linia obrony – wszystkie jednostki operacyjne jako Właściciele Ryzyka,
- II linia obrony – Compliance Area, Legal and Data Protection Area, Cybersecurity Area,
- III linia obrony – Internal Audit Area.

Spółka monitoruje pojawiające się ryzyka w celu zwiększenia bezpieczeństwa prowadzonej działalności, zapewnienia prawidłowości procesów oraz realizacji szczegółowych celów prowadzonej działalności.

W 2023 roku funkcjonujący system zarządzania ryzykiem niefinansowym został poddany przeglądowi. Na dzień sporządzenia niniejszego raportu identyfikowane są następujące rodzaje ryzyka:

- ryzyko operacyjne,
- ryzyko ICT,
- ryzyko prawne,
- ryzyko Compliance,
- ryzyko przetwarzania danych osobowych.

SCHEMAT ZARZĄDZANIA RYZYKIEM NIEFINANSOWYM W GRUPIE KRUK



W 2023 rozpoczęto prace nad włączeniem ryzyk ESG w zakresie ryzyk społecznych, zarządczych oraz środowiskowych w system zarządzania ryzykiem niefinansowym. Prace będą kontynuowane w 2024.

[2-25]

Na wszystkich rynkach, na których prowadzi działalność Grupa KRUK, funkcjonują procesy regulujące sposób obsługi i rozpatrywania reklamacji oraz wniosków i żądań klientów dla wszystkich linii biznesowych zarządzania wierzycelnościami. Reklamacje rozpatrywane są w oparciu o wymogi regulacyjne obowiązujące na danym rynku, terminowo oraz z poszanowaniem praw osoby składającej reklamację. W zależności od linii biznesowej, której działania dotyczy reklamacja, w proces jej rozpatrywania zaangażowane są osoby merytorycznie odpowiedzialne za daną linię lub produkt, a w razie potrzeby także funkcja Compliance i jednostka obsługi prawnej. Zasady przyjmowania i rozpatrywania reklamacji opisane są w regulacjach wewnętrznych, a pracownicy realizujący proces są regularnie szkoleni. Dodatkowo w 2023 roku zostało wprowadzone rozwiązanie polegające na raportowaniu reklamacji uzasadnionych, w których przyczyną złożenia reklamacji były metody i sposoby działania spółki z Grupy KRUK, na kanał do zgłaszania incydentów. Takie podejście umożliwia przeprowadzenie pogłębionej analizy przyczyn reklamacji, ryzyk i opracowanie sposobu ich mitygacji oraz zapobiegania ich wystąpieniu w przyszłości. Proces rozpatrywania reklamacji jest regularnie poddawany kontroli wewnątrz organizacji, może być też kontrolowany przez uprawnione do tego osoby i instytucje, co służy doskonaleniu jego efektywności i jakości.



2

ROLA GRUPY KRUK W SYSTEMIE FINANSOWYM

2.1 Przywracanie płynności finansowej na rynku

Rynek zarządzania wierzytelnościami ma ogromny i pozytywny wkład w zapewnienie prawidłowego obiegu pieniędzy i koniunkturę gospodarczą. Związek Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce, do którego należy KRUK S.A., wśród kluczowych wpływów firm zarządzających wierzytelnościami wymienia¹¹:

- ograniczenie zatorów płatniczych między przedsiębiorstwami i pomoc w poprawie płynności finansowej i zmniejszeniu poziomu rezerw na nieregularne zobowiązania. Dzięki organizacjom takim jak Grupa KRUK inne przedsiębiorstwa mogą często kontynuować realizację inwestycji oraz są mniej zagrożone upadłością;
- podnoszenie moralności płatniczej i stabilizację rynku, na którym działają inne przedsiębiorstwa;
- zwiększenie zaufania w obrocie gospodarczym;
- wzrost produktywności w gospodarce i umożliwienie przedsiębiorstwom koncentracji 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 ciągu ćwierćwiecza działalności na polskim rynku KRUK był uczestnikiem i obserwatorem zmian w polskiej branży finansowej. KRUK jest dzisiaj jedną z najbardziej doświadczonych firm w Europie pod kątem nabywania i windykacji portfeli wierzytelności. KRUK umożliwił wyjście z długów milionom osób, pomagając jednocześnie wielu przedsiębiorstwom poprawić płynność finansową.



TOMASZ IGNACZAK
GENERAL DIRECTOR KRUK S.A.

Od ponad 25 lat KRUK S.A. nie tylko rozmawia z osobami zadłużonymi o dostępnych rozwiązaniach umożliwiających im wyjście z długów, lecz także prowadzi różne działania edukacyjne. Mają one na celu m.in. wzrost świadomości ekonomicznej całego społeczeństwa, jak i bezpieczne korzystanie z cyfrowych narzędzi, które mogą ułatwić spłatę zadłużenia. W naszych kampaniach informacyjnych wyjaśniamy, jak ważnym elementem obrotu gospodarczego są profesjonalne firmy zarządzające wierzytelnościami. Jako lider rynku zarządzania wierzytelnościami w Polsce dbamy o najwyższe standardy i jakość obsługi zarówno naszych partnerów biznesowych, jak i klientów, którymi są osoby zadłużone. Ponadto ciągle staramy się wyznaczać branżowe trendy zgodne z normami społecznymi, etyką, przepisami prawa i naszymi wartościami. Warto dodać, że wiele z podejmowanych przez nas w Polsce działań wpisuje się w realizację celów zrównoważonego rozwoju i realizację działań ESG Grupy KRUK.

¹¹ https://zpf.pl/pliki/stanowiska/stanowisko-zpf-w-sprawie-projektu-ustawy-o-dzialalnosci-windykacyjnej-i-zawodzie-windykatora_241022.pdf.



Grupa KRUK wspiera rozwój całej branży oraz wspólne wysiłki edukowania społeczeństwa w zakresie tego, w jaki sposób windykacja zapewnia zrównoważony wzrost gospodarczy i wspiera zachowanie płynności w całej gospodarce. Wraz z innymi podmiotami KRUK wypracowuje spójne standardy postępowania dla wszystkich firm prowadzących działalność zarządzania wierzytelnościami oraz jednolitą interpretację przepisów prawnych. W ramach grupy roboczej stworzonej przez Związek Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce KRUK bierze udział w rozmowach na temat poprawy wizerunku całej branży w Polsce.

Od lat KRUK S.A. uczestniczy w kampanii „Windykacja? Jasna sprawa!” prowadzonej przez Związek Przedsiębiorców Finansowych w Polsce, skupiającej się na przekazaniu, że profesjonalne firmy windykacyjne działają zgodnie z etyką i Zasadami Dobrych Praktyk, które są weryfikowane przez ZPF. W 2023 roku w wyniku działań kampanijnych projektu „Windykacja? Jasna sprawa” opublikowane zostały 523 publikacje, których dotarcie wyniosło ponad 5,2 mln osób.

Rozwój technologiczny organizacji pozwolił na wdrożenie technologii robotyzacji w procesach polubownych i sądowych oraz we współpracy z partnerami biznesowymi. Transformacja cyfrowa jest kluczowa dla budowania trwałej przewagi konkurencyjnej KRUKa. Celem jest zwiększenie efektywności procesów (móc obsługiwać znacznie większą liczbę spraw, a tym samym osiągać większe odzyski, bez znacznego wzrostu liczby pracowników), wzmocnić pozytywne

doświadczenia klientów, dostarczając im rozwiązania przyjazne dla użytkownika (np. e-KRUK), a pracownikom zapewnić środowisko do rozwoju w nowoczesnej organizacji.

Program Discovery ma za zadanie zapewniać kompleksową i spójną transformację, zarówno w wymiarze procesów, narzędzi jak i ludzi (kompetencje i kultura organizacyjna). Dzięki temu KRUK osiąga dodatkowe korzyści z synergii (m.in. dzielenie się najlepszymi praktykami, standaryzacja), optymalizację kosztów, zwiększenie skali i przyspieszenie realizacji projektów.

W 2023 w ramach Programu prowadzony był szereg inicjatyw, zarówno na poziomie całej Grupy, jak i poszczególnych rynków. Wybrane działania opisane są poniżej (przy każdym z kierunków strategicznych).

Szczególnie intensywnym i ważnym okresem był 4 kwartał 2023. Została przeprowadzona bardzo szczegółowa analiza dojrzałości cyfrowej i leanowej, w odniesieniu do aktualnych trendów w zakresie rozwoju technologii oraz najlepszych praktyk lean. Analiza objęła kluczowe procesy biznesowe, IT, no/low code, analityczne oraz dotyczące zasobów ludzkich (procesy HR, kompetencje). Na tej podstawie zostały opracowane roadmapy rozwoju na kolejne lata. Wyznaczają one kierunki rozwoju oraz konkretne inicjatywy wspólne dla Grupy, a jednocześnie uwzględniają specyficzne potrzeby i wyzwania dla każdego z krajów. Roadmapy są też podstawą do zdefiniowania strategii Grupy na kolejne lata.

Aby zapewnić sprawną realizację wyznaczonych inicjatyw, została też przeprowadzona analiza aktualnego sposobu pracy w zakresie dostarczania rozwiązań technologicznych oraz zarządzania projektami. Na tej podstawie został zdefiniowany plan zwiększenia efektywności poprzez szersze zastosowanie tzw. podejścia zwinnego (Agile).

Kolejnym ważnym elementem Programu Discovery był rozwój zdolności organizacji do kreowania i wdrażania innowacji. W tym zakresie m.in. zbudowane zostały odpowiednie struktury na każdym rynku oraz nawiązano współpracę z podmiotami zewnętrznymi.

[207-1] [207-2]

Grupa KRUK 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 ograniczając ryzyko podatkowe, 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 podatkowych. Wpływ nowych regulacji na obecne transakcje gospodarcze jest monitorowany przez dedykowane zespoły. Jeśli zachodzi taka konieczność, KRUK wdraża 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 dotyczących 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.



2.2 Odpowiedzialna obsługa wierzytelności

[3-3 Odpowiedzialność społeczna]

Sektor zarządzania wierzytelnościami odgrywa istotną rolę w budowaniu zrównoważonego wzrostu gospodarczego i zwiększaniu stabilności sektora finansowego. Odpowiedzialne nawiązywanie relacji gospodarczych i biznesowych wymaga działania zgodnego z przepisami prawa w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu oraz przestrzegania sankcji międzynarodowych. Spółki z Grupy KRUK wprowadziły procedury w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu. Zapewniają również pracownikom szkolenia w zakresie identyfikowania transakcji mogących mieć związek z praniem pieniędzy lub finansowaniem terroryzmu. Działania dopasowane są do przepisów lokalnych.

Odpowiedzialna windykacja to rozumienie konsekwencji istnienia długu i przeciwdziałanie ich wystąpieniu lub minimalizowanie ich skutków. Dotyczy to zarówno następstw dla obrotu gospodarczego, jak i wpływu długu na sytuację pojedynczej osoby. Odpowiedzialna windykacja to także rozumienie kondycji współczesnych społeczeństw, stopnia polaryzacji świata oraz dynamiki trendów, szybko zmieniających przyszłość w teraźniejszość. W końcu, odpowiedzialna windykacja to uwzględnianie opisanego kontekstu w działaniach firmy, dla korzyści i komfortu wszystkich uczestników procesu windykacyjnego.

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, a nasi pracownicy z sza-

cunkiem odnosili się do interesariuszy wewnętrznych i zewnętrznych.

Ponadto spółki z Grupy KRUK wprowadziły rozwiązania kontrolujące ryzyko związane z klientami i transakcjami. Dokładają należytej staranności w celu identyfikacji podmiotów, z którymi nie podejmują współpracy, np. podmiotami z krajów o niejasnej sytuacji prawno-politycznej, podmiotami, z którymi współpraca może być obciążona ryzykiem utraty reputacji, czy podmiotami, których działalność może być sprzeczna z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa lub są objęte sankcjami międzynarodowymi. Wprowadzono wewnętrzne regulacje związane z zarządzaniem ryzykiem sankcyjnym, a spółki z Grupy KRUK nie mogą nawiązywać lub kontynuować relacji gospodarczych z podmiotami objętymi sankcjami międzynarodowymi lub podmiotami z nimi powiązanymi.

Działalność spółek należących do Grupy KRUK jest prowadzona w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa, uwzględnia rekomendacje i wytyczne organów nadzorujących działalność spółek należących do Grupy, w tym dotyczące ochrony konkurencji i konsumentów. Ze względu na charakter działalności istnieje możliwość stwierdzenia przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) w Polsce lub inny właściwy organ ochrony konsumenta w krajach, w których Grupa prowadzi działalność, że czynności podejmowane w ramach prowadzonej działalności naruszają zbiorowe interesy konsumentów, mają cechy nieuczciwej praktyki rynkowej lub stosowane są niedozwolone postanowienia umowne (klausule abuzywne). Prezes UOKiK w Polsce lub inny organ ochrony konkurencji w krajach, w których Grupa prowadzi działalność, mogą zarządzić przedsiębiorcom posiadającym pozycję dominującą na rynku jej nadużywanie. Konsekwencją decyzji wspomnianego organu ochrony konkurencji i konsumentów może być nałożenie kary pieniężnej, zobowiązanie do przyznania klientom rekompensaty, zobowiązanie do zaprzestania działań będących przedmiotem naruszenia interesów konsumentów lub zaprzestanie nadużywania pozycji dominującej.

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.

Najwyższe standardy postępowania w Grupie mają na celu budowę poczucia stabilności i bezpieczeństwa wśród podmiotów korzystających 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 wierzycielności, staje na straży norm społecznych i prawnych nakazujących regulowanie zaciągniętych zobowiązań. Klienci w sposób etyczny i zgodny z przepisami oraz zrozumiały i przejrzysty informowani są o zobowiązaniach i konsekwencjach braku spłaty. Komunikując się telefonicznie, pisemnie, online lub podczas bezpośrednich spotkań, pracownicy każdorazowo przedstawiają możliwe rozwiązania związane z uregulowaniem należności. Grupa monitoruje jakość swoich usług i standard obsługi klientów. Proces jest udoskonalany zgodnie z wynikami badania satysfakcji klientów, badaniami społecznymi oraz potrzebami rynkowymi. W skali makro rośnie zaufanie społeczeństw do biznesu, a razem z nim oczekiwanie zaangażowania się w pracę nad poprawą systemów i wzięcia na siebie większej społecznej odpowiedzialności. Pomoc w przejściu przez kryzys zadłużenia i stanie na straży norm społecznych nakazujących spłatę zaciągniętego zobowiązania są kluczowymi filarami misji Grupy KRUK.

Codziennosc klientów Grupy w 2023 roku w dużej mierze zdominowały pogłębiający się kryzys ekonomiczny związany z wysoką inflacją, utrzymujące się cyfrowe nierówności zarówno w dostępie do technologii, jak i umiejętności korzystania z niej, a także mnogość problemów ze zdrowiem psychicznym, zwłaszcza wśród osób zadłużonych.

Grupa KRUK w 2023 roku pomogła spłacić dług ponad 250 tysiącom osób w całej Europie i wspiera w tym klientów poprzez rozwój dostępnych metod zarządzania swoim długiem online, edukację finansową i konsekwentne badanie ich problemów, potrzeb i motywacji, dla bardziej trafnej dopasowania oferty produktowej.

Platforma internetowa e-KRUK pozwala klientom w sposób łatwy i komfortowy zarządzać swoim długiem. Rozumiemy, że temat długu może wiązać się z uczuciem wstydu czy zakłopotania, dlatego platforma jest doskonała i wychodzi naprzeciw potrzebom klientów, którzy chcą zarządzać swoim zobowiązaniem przy minimalnej interakcji z firmą windykacyjną.



W jednym z krajów, w którym działalność prowadzi Grupa KRUK, w 2023 roku ponad 50% klientów zawarło z KRUKiem porozumienie dotyczące spłaty zobowiązania poprzez internetową platformę e-KRUK, a wskaźnik CES (Customer Effort Score) dla tego procesu wyniósł 4,8/5 przy samodzielnym zawarciu i 4,7/5 w grupie zawierającej porozumienie z asystą doradcy KRUK. Dodatkowo zdecydowana większość klientów uważa, że podpisanie porozumienia przy asyście doradcy nie wymagała od nich dodatkowego wysiłku. 8 na 10 badanych klientów przyznało, że spodziewali się, że ustalenie warunków wpłaty z KRUKiem będzie trudniejsze.

Zarządzanie własnymi finansami może być trudne, a dzisiejszy świat nakłada na nas presję podejmowania szybkich i wiążących decyzji. Właśnie z tego powodu Grupa KRUK wspiera procesy decyzyjne klientów, wprowadzając zasady prostego języka do komunikacji. W 2023 roku został wdrożony w kampanie edukacyjne oraz nawiązując współpracę z ekspertami finansowymi i influencerami, którzy dostarczali bezpośrednio naszym klientom pomysłów, jak lepiej radzić sobie z finansową codziennością.

Grupa KRUK świadomie buduje markę, zarządza ryzykiem, a przekazy reklamowe marki KRUK są zgodne z regulacjami prawnymi i najwyższymi standardami etycznymi. Zadaniem Grupy KRUK jest informowanie klientów o oferowanych usługach z jak najwyższą starannością i przejrzystością informacji zgodną z prawem, bez wprowadzania w błąd. W trakcie przygotowania komunikacji do klientów, jak również po jej opublikowaniu monitorowane są ewentualne ryzyka Compliance, a w przypadku ich materializacji – przygotowano procesy umożliwiające niezwłocznie podjęcie działań naprawczych.

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 pożyczki maksymalnie do kwoty 14 000 PLN dosto-

sowane do indywidualnych potrzeb oraz możliwości finansowych pożyczkobiorcy. Kluczowym elementem tego rozwiązania jest dostępność tylko jednej aktywnej pożyczki przypadającej na danego klienta. Tego typu mechanizm zabezpiecza klientów przed ponownym zaciąganiem kilku zobowiązań, które nie są dostosowane do wysokości ich domowego budżetu.

W 2023 roku KRUK S.A. po raz kolejny został wyróżniony Gwiazdą Jakości Obsługi – tytuł przyznawany jest też przez konsumentów, którzy online oceniają co roku ponad 40 tys. firm z ponad 200 branż, biorąc pod uwagę 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.

2.3 Pomoc psychologiczna dla klientów – osób zadłużonych

[2-25]

Część z klientów Grupy KRUK znajduje się w trudnej sytuacji materialnej i życiowej, ma problemy zdrowotne, rodzinne lub zawodowe. Wśród osób zadłużonych obsługiwanych przez Grupę 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 zadłużeniem.

Grupa KRUK jest świadoma 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. 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 „Praca 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.

2.4 Etyka w Grupie KRUK

[2-23]

Wartości Grupy KRUK wraz z poszanowaniem standardów rynkowych i etycznych są kompasem w codziennej pracy firmy – podejmowaniu decyzji wobec klientów, partnerów biznesowych oraz pracowników. Ważne jest budowanie etycznego i stabilnego środowiska dla wszystkich grup interesariuszy, w którym odpowiedzialność poszanowanie norm prawnych i społecznych i najwyższych standardów sprawia,

że Grupa KRUK postrzegana jest jako firma godna zaufania i dobry partner.

Grupa KRUK zobowiązała się do przestrzegania Międzynarodowej Karty Praw Człowieka, Międzynarodowego Paktu Praw Gospodarczych, Społecznych i Kulturalnych Międzynarodowego Paktu Praw Obywatelskich i Politycznych, Wytycznych ONZ dotyczących 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.

Wybrane działania wspierające budowanie etycznego podejścia Grupy KRUK w raportowanym okresie:

- W ramach wzmacniania kultury Compliance przygotowany został zestaw materiałów szkoleniowych do wdrożenia tzw. Programu Szkoleń Compliance. Aktualnie w Polsce trwają prace nad wdrożeniem szkoleń obowiązkowych dla pracowników obejmujących w szczególności zagadnienia konfliktu interesów, antykorupcji i zasad polityki prezentowej. Szkolenia z zakresu Compliance zostały uruchomione w 2023 roku w spółkach w Rumunii, Hiszpanii i we Włoszech.
- Z okazji Międzynarodowego Dnia Antykorupcji obchodzonego 9 grudnia we wszystkich spółkach został opublikowany komunikat Compliance, którego celem było zwrócenie uwagi na zagadnienia przeciwdziałania korupcji, jej wpływu na system finansowy oraz przypomnienie zasad obowiązujących w Grupie KRUK.
- Pracownicy otrzymywali ponadto regularną komunikację w tematach Compliance takich jak zarządzanie incydentami, zasady przyjmowania prezentów, działania międzynarodowe dotyczące *dark patterns*.

Świadomość zasad Compliance i roli komórki Compliance była budowana na bieżąco w ramach warsztatów z obszarami operacyjnymi w ramach uczestnictwa w projektach, jak również w ramach spotkań poświęconych kulturze Compliance.



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 i wskazówek dotyczących m.in. tych kwestii, które mogą powodować dylematy etyczne. Kodeks został przyjęty we wszystkich rynkach działalności Grupy KRUK z włączeniem specyfiki lokalnych uwarunkowań prawnych.

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 są istotnym

sposobem budowania kultury organizacyjnej, w tym kultury Compliance w spółkach Grupy Kapitałowej. Szkolenie z zasad Kodeksu Etycznego zostało uruchomione w polskich spółkach Grupy KRUK w styczniu 2024 roku. Planowane jest uruchomienie szkolenia również w spółkach funkcjonujących na innych rynkach.

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 pracowniczym. Kodeks definiuje m.in. zagadnienia równych szans i rozwoju kariery, równowagi między pracą a życiem prywatnym oraz braku tolerancji dla mobbingu i dyskryminacji. Prowadzona od lat w Grupie odpowiedzialna obsługa wierzycieli również znalazła swoje odbicie w 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, jakie grożą w przypadku unikania kontaktu z organizacją oraz podjęcia drogi polubownej i spłaty zobowiązań w ratach.

- **Polityka Mediacyjna Grupy KRUK** – wspiera pozytywne relacje pomiędzy pracownikami, przeciwdziałając powstawaniu konfliktów, mobbingowi i dyskryminacji. Opisane w Polityce zasady mają na celu ochronę pracowników przed konfliktami, dyskryminacją i nierównym traktowaniem, mobbingiem czy molestowaniem w miejscu pracy lub w związku z wykonywaną pracą, a w przypadku ich występowania – przeprowadzenie procesu weryfikacji i opracowanie działań naprawczych. Każdy



pracownik może dokonać zgłoszenia w formie wiadomości e-mail na dedykowany adres, a powołany w tym celu Zespół Konsultacyjno-Mediacyjny zajmuje się ich rozpatrywaniem.

- [2-15] **Polityka zarządzania konfliktem interesów w Grupie KRUK** – opisuje zasady ujawniania potencjalnych i rzeczywistych konfliktów interesów oraz sposoby ich rozwiązywania wraz z zarządzaniem ryzykiem związanym z takimi konfliktami. Do zgłaszania konfliktów interesów zobowiązany jest każdy pracownik. Funkcję administracyjną (ewidencja konfliktów interesu) i doradczą (wskazania co do sposobu rozwiązywania poszczególnych ujawnionych konfliktów interesów) pełni funkcja Compliance w danej spółce.
- **Polityka Zarządzania Ryzykiem Compliance w Grupie KRUK** – określa zasady oraz odpowiedzialności w procesie Compliance obejmującym zapewnienie zgodności oraz zarządzanie ryzykiem Compliance, jak również misję, cel, obowiązki i uprawnienia

Compliance Area oraz pracowników tej jednostki organizacyjnej. Aktami wykonawczymi do tej Polityki są instrukcje. Obszar Compliance jest również częścią Strategii ESG na lata 2023–2027.

- **Polityka Systemu Zarządzania Ryzykiem w Grupie KRUK** – określa zasady oraz odpowiedzialności w zakresie zarządzania ryzykiem niefinansowym oraz regulamin Komitetu Monitorowania Ryzyka opisujący ciało kolegialne, które wydaje opinie w celu monitorowania poziomu ryzyka finansowego i niefinansowego.
- **Polityka dotycząca wręczania i przyjmowania prezentów w Grupie KRUK** – reguluje zasady wręczania i przyjmowania prezentów przez pracowników Spółki oraz członków jej organów statutowych, jak również zasady i tryb postępowania, w tym rozstrzygnięcia wątpliwości, w zakresie możliwości przyjęcia prezentu. Funkcję administracyjną (prowadzenie rejestru prezentów) i doradczą (wskazania co do sposobu postępowania) pełni Dział Compliance KRUK S.A.

- **Polityka antykorupcyjna w Grupie KRUK** – określa zasady, których pracownicy i współpracownicy oraz członkowie organów statutowych poszczególnych Spółek są zobowiązani przestrzegać, w tym nie podejmować żadnych działań mogących prowadzić do naruszenia zasady zero tolerancji dla korupcji. Funkcję administracyjną (prowadzenie rejestru zdarzeń o charakterze korupcyjnym) i doradczą (wskazania co do sposobu postępowania, analiza zgłoszonego zdarzenia i wydanie rekomendacji) pełni Dział Compliance KRUK S.A.
- **Polityka zgłaszania naruszeń/nadużyć w Grupie KRUK** – określa w szczególności zasady zgłaszania i obsługi naruszeń/nadużyć oraz zasady ochrony osób zgłaszających (reguluje tzw. proces whistleblowing). Dział Compliance pełni funkcję koordynatora postępowania wyjaśniającego prowadzonego na podstawie otrzymanego zgłoszenia, a w jego rozpatrywanie zaangażowany jest utworzony lokalnie Zespół ds. rozpatrywania zgłoszeń naruszeń/nadużyć.
- **Polityka zarządzania zgodnością Compas w Wonga. pl sp. z o.o.** – w Wonga funkcjonują mechanizmy przewidziane na wypadek wystąpienia ryzyka braku zgodności z zasadami etyki. Założeniem kultury Compliance w Wonga jest, aby każdy pracownik przy wykonywaniu swoich obowiązków kierował się najwyższymi standardami etycznymi. Podstawowymi elementami Compasu są: przeciwdziałanie, wykrywanie i adekwatne reagowanie na wszelkie przejawy niezgodności z prawem, wewnętrznymi regulacjami lub ogólnie przyjętymi standardami etycznymi.
- **Instrukcja wydawania i monitorowania rekomendacji Compliance** – reguluje, w jakich sprawach i tematach oraz w jaki sposób wydawane i monitorowane są rekomendacje Compliance, w celu usunięcia lub zmitigowania lub ograniczenia skutków materializacji ryzyka Compliance, a także zapewnienia wdrożenia zmian w procesach i produktach w przewidzianych terminach.
- **Instrukcja postępowania na wypadek kontroli regulatora lub czynności w zakresie postępowania karnego** – reguluje zasady postępowania pracowników KRUK S.A. na wypadek kontroli organu regulacyjnego (UOKiK, KNF, PUODO), przypisując

określone kompetencje pełnomocnikom oraz wyznaczając zadania pracownikom w taki sposób, aby kontrola odbyła się zgodnie z przepisami prawa.

- **Instrukcja zarządzania zmianami w przepisach prawa** – opisuje proces monitorowania, komunikowania i implementowania zmian w przepisach prawa do regulacji wewnętrznych oraz praktyk KRUK S.A.
- **Instrukcja przeprowadzania kontroli zgodności** – określa sposób badania zgodności procesów i praktyk w KRUK S.A. z przepisami prawa, wytycznymi regulatorów oraz obowiązującymi interpretacjami, jak również standardami rynkowymi i etycznymi, w tym przyjętymi do stosowania zasadami dobrych praktyk w działalności windykacyjnej.
- KRUK S.A. jako spółka notowana na GPW w Warszawie stosuje również **Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW**.
- **Polityka praw człowieka.**

[2-23]

Grupa KRUK, będąc świadoma swojego zobowiązania do poszanowania Praw Człowieka, zdecydowała o przyjęciu i wdrożeniu Polityki Praw Człowieka. Opracowanie Polityki poprzedzono badaniem należytej staranności (Due Diligence of Human Rights) polityk i procedur obowiązujących w Grupie KRUK pod kątem przestrzegania Praw Człowieka.

Grupa KRUK stosuje się również do zapisów ustanowionych w Deklaracji Międzynarodowej Organizacji Pracy dotyczącej Podstawowych Zasad i Praw w Pracy, Wytycznych OECD dla Przedsiębiorstw Wielonarodowych oraz w prawie międzynarodowym i lokalnym ustawodawstwie w krajach prowadzenia działalności.

[2-26]

Każdy pracownik w sposób bezpieczny i anonimowy ma możliwość wniesienia skargi dotyczącej przejawów naruszeń Praw Człowieka za pomocą mechanizmów zapisanych w Polityce zgłaszania naruszeń/nadużyć w Grupie KRUK oraz Polityce Mediacyjnej. W KRUK S.A. funkcjonuje również Zespół Mediacyjno-Konsultacyjny, którego zadaniem jest rozpatrywanie skarg w sprawie sytuacji konfliktowych, dyskryminacji czy nierównego traktowania. Skarga może

być złożona przez pracownika będącego uczestnikiem sytuacji konfliktowej lub ofiarą niewłaściwych zachowań, jak również świadka takich sytuacji oraz każdą osobę, która powzięła o nich wiedzę. Kanałem komunikacji umożliwiającym przekazanie przez pracowników, współpracowników, partnerów biznesowych, dostawców, i pozostałych interesariuszy informacji o naruszeniach/nadużyciach (ang. whistleblowing) w sposób poufny i anonimowy jest Formularz „Zgłoś nadużycie” dostępny na stronie internetowej spółek z Grupy KRUK:

- Polska – <https://pl.KRUK.eu/zglos-naduzycie;wpm@KRUKsa.pl>;
- Rumunia – <https://pl.KRUK.eu/zglos-naduzycie>, link <https://ro.KRUK.eu/raportarea-abuzurilor>;
- Włochy – <https://it.KRUK.eu/whistleblowing>;
- Hiszpania – <https://canaletico.es/es/KRUK>;
- Czechy i Słowacja – <https://cz.KRUK.eu/> (zakładka „Nahlášení zneužití”), <https://sk.KRUK.eu/>.

Pracownicy dokonujący zgłoszenia naruszenia/nadużycia są chronieni przed działaniami odwetowymi, dyskryminacją, naruszeniem zasady równego traktowania lub innymi rodzajami niesprawiedliwego traktowania. Nie akceptujemy w Grupie żadnych przejawów dyskryminacji, nierównego traktowania ani mobbingu. W Polityce Mediacyjnej zostały opisane szczegółowo tryby postępowania ze zgłoszonymi sprawami, a każdy pracownik zobowiązany jest do udziału w szkoleniu z zakresu przeciwdziałania mobbingowi. W 2023 roku nie odnotowano ani jednego przypadku dyskryminacji, nierównego traktowania czy mobbingu.

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. W 2023 roku wpłynęła jedna skarga do Zespołu Mediacyjno-Konsultacyjnego z zakresu molestowania i mobbingu. Po przeanalizowaniu sprawy zarzuty nie zostały potwierdzone.

Polityki antykorupcyjna, zarządzania konfliktem interesów oraz dotycząca wręczania i przyjmowania prezentów dostępna jest na stronie <https://pl.KRUK.eu/esg/polityki> w języku polskim.

W odpowiedzialnej obsłudze wiarygodności 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 Compliance dla kadry kierowniczej i innych pracowników;
- opracowanie i doskonalenie komunikacji w zakresie zgodności w celu włączenia kultury zgodności do codziennych działań w całej organizacji.

[417-2] [417-3]

W 2023 roku nie odnotowano przypadku niezgodności z regulacjami dotyczącymi oznakowania i informacji o produktach i usługach. Odnotowano natomiast 3 incydenty w procesie obsługi spraw klientów. Sprawy te nie wpłynęły na funkcjonowanie operacyjne spółek w Grupie KRUK.



KRUK S.A., jako członek Związku Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce (ZPF), co roku poddaje się audytowi etycznemu, którego celem jest sprawdzenie stosowania się do Zasad Dobrych Praktyk. Certyfikaty potwierdzające pozytywną weryfikację praktyk biznesowych w procedurze audytu etycznego ZPF są wydawane 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.

W 2023 toczyło się jedno postępowanie przed Komisją Etyki ZPF związane ze skargą skierowaną do Komisji przez klienta. W toku analizy skargi ustalono, że sprawy nie zostały zamknięte w odpowiednim momencie, co wynikało z jednostkowego błędu pracownika. KRUK wdrożył dodatkowe procedury mające wyeliminować podobne zdarzenia w przyszłości.

Komisja Etyki ZPF orzekła, iż nie doszło do naruszenia Zasad Dobrych Praktyk w relacji ze skarżącym klientem. W uzasadnieniu decyzji Komisja Etyki zwraca uwagę na treść odpowiedzi udzielanych klientowi, podkreślając obowiązujące w spółce najwyższe standardy troski o prawa osób zadłużonych oraz wydała stosowane rekomendacje.

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

Podstawą odpowiedzialnej obsługi wiarygodności oraz wiarygodności i zaufania pomiędzy pracownikami Grupy KRUK a klientami i partnerami biznesowymi jest stanowczy brak akceptacji na jakiegokolwiek formy nadużyć, w tym korupcji. Grupa wdrożyła mechanizmy, które uniemożliwiają wykorzystywanie uprawnień wynikających z zajmowanego stanowiska w celu osiągnięcia prywatnych korzyści. W 2023 roku w Grupie KRUK nie odnotowano przypadku korupcji ani przypadków niezgodności z prawem oraz regulacjami, za co nałożona zostałaby grzywna lub inna sankcja niepieniężna. Polityka antykorupcyjna stanowi istotny element kultury Compliance w Spółce. W ramach przeciwdziałania zdarzeniom o charakterze korupcyjnym powstała Polityka antykorupcyjna, według której każdy pracownik i współpracownik ma obowiązek zgłoszenia informacji o zaistniałych oraz potencjalnych zdarzeniach o charakterze korupcyjnym, zarówno w przypadku uczestniczenia w takiej sytuacji, jak i powzięcia o niej informacji.

Dodatkowo spółka aktywnie buduje świadomość postaw etycznych i zagrożeń korupcyjnych wśród pracowników i współpracowników poprzez dostarczanie pracownikom odpowiednich wytycznych i szkoleń pozwalających na identyfikację i zapobieganie zagrożeniom korupcyjnym w relacjach z partnerami biznesowymi.

Ryzyko wystąpienia zdarzeń o charakterze korupcyjnym identyfikowane jest przede wszystkim w procesach, w których – ze względu na ich specyfikę – potencjalnie może dojść do złożenia obietnicy, propozycji lub wręczenia korzyści majątkowej lub osobistej w zamian za: wybór oferty w ramach toczącego się postępowania zakupowego; zaoferowanie pracy lub zatrudnienie; zachowanie niezgodne z przepisami prawa lub regulacjami wewnętrznymi Spółki oraz zaniechanie dochodzenia zobowiązania czy niezasadne odstąpienie od części zobowiązania. Grupa KRUK oczekuje zapobiegania korupcji również od swoich partnerów biznesowych. Każdy podmiot świadczący usługi na rzecz spółki zobowiązany jest do podpisania „klauzuli antykorupcyjnej”.

Ponadto W 2023 roku zidentyfikowano łącznie 15 przypadków potencjalnego i rzeczywistego konfliktu interesów. Sprawy przeanalizowano i stwierdzono, iż nie wpłynęły one na funkcjonowanie operacyjne spółek w Grupie KRUK.

2.5 Bezpieczeństwo danych osobowych klientów

[3-3 Cyberbezpieczeństwo i RODO]

Dane osobowe klientów są nierozdzielnie związane z procesem zarządzania wierzytelnościami oraz udzielaniem pożyczek. W tak dużej organizacji jak Grupa KRUK codziennie przetwarzane są znaczące ilości danych osobowych. Ochronę tych danych traktowana jest jako niezbędny warunek odpowiedzialnej i stabilnej działalności. Respektowanie prywatności jest kluczowe dla budowy zaufania ze strony klientów i partnerów biznesowych nie tylko do naszej organizacji, lecz także do całego rynku zarządzania wierzytelnościami. Regulacje w tym zakresie mają dla KRUKa szczególne znaczenie.

W ochronie danych osobowych stosowane jest podejście oparte na ryzyku. Grupa KRUK kieruje się obowiązkami prawnymi, wytycznymi regulatorów oraz zasadami etycznymi, uwzględniając skalę i złożoność prowadzonych operacji. Identyfikuje, analizuje, ocenia oraz monitoruje ryzyko nieprawidłowości w zakresie ochrony danych osobowych – chroniąc osoby, których dane są przetwarzane, przed negatywnymi konsekwencjami i organizację przed stratami i przestojami operacyjnymi, ograniczając ryzyko wizerunkowe oraz ryzyko nałożenia kar finansowych.

Wdrożono także narzędzia umożliwiające szybkie i skuteczne działanie na wypadek m.in. naruszenia ochrony danych osobowych. Grupa KRUK monitoruje

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.

W Grupie KRUK obowiązuje 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.

Mając na uwadze odpowiedzialne prowadzenie biznesu w dobie cyfrowej rewolucji, w 2023 roku w Grupie KRUK rozpoczęto budowę procesu służącego identyfikacji i zarządzaniu ryzykami związanymi z potencjalnym zastosowaniem sztucznej inteligencji, takich jak ryzyko dyskryminacji czy też braku przejrzystości. Również w tym przypadku najwyższym priorytetem jest zagwarantowanie prawa do prywatności oraz wynikających z niego innych praw osób fizycznych, których dane przetwarza.

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



STRATEGIA RODO NA LATA 2023–2027 WSPIERANIE ZRÓNOWAŻONEGO ROZWOJU FIRMY W ZAKRESIE OCHRONY DANYCH OSOBOWYCH

1

Wzmocnienie zasady uwzględnienia 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.

2

Prowadzenie dialogu z władzami i organizacjami branżowymi w celu kształtowania i promowania wysokich standardów w zakresie zgodności z RODO oraz praw i wolności osób, których dane dotyczą.

3

Wsparanie kultury prywatności i ochrony danych.

4

Skuteczna realizacja programu ochrony danych osobowych.

5

Ciągłe doskonalenie podejścia opartego na ryzyku, szczególnie w zakresie:

- zarządzania ryzykiem braku zgodności z RODO,
- zarządzania ryzykiem naruszenia praw i wolności osób, których dane dotyczą.

W ramach pięciu punktów strategii RODO na lata 2023–2027 zostały wypracowane wskaźniki rewizji, dzięki którym mierzona jest realizacja strategii.

Jednym z istotnych elementów strategii jest wzmocnienie zasady uwzględnienia ochrony danych w fazie projektowania. W tym zakresie 2023 rok był czasem zwiększania świadomości organizacji co do znaczenia procesu *privacy by design* oraz projektowania rozwiązań systemowych, których celem jest uszczelnienie tego procesu.

Grupa KRUK była także bardzo aktywna na forum lokalnych organizacji zrzeszających firmy windykacyjne. Inspektorzy Ochrony Danych Osobowych z Grupy KRUK brali udział w inicjatywach związanych z ochroną danych osobowych dotyczących sektora windykacyjnego. Były to przede wszystkim całoroczne działania w grupach roboczych dotyczących ochrony danych osobowych. W ramach tych prac wypracowano standardy i wytyczne branżowe, m.in. w zakresie przetwarzania informacji w chmurze obliczeniowej w branży zarządzania wierzytelnościami.

[418-1]

Uzasadnione skargi dotyczące naruszenia prywatności klientów i utraty danych

W 2023 roku do lokalnych regulatorów wniesiono w sumie 31 skarg dotyczących potencjalnego naruszenia przez podmiot z Grupy przepisów o ochronie danych osobowych. Odnotowano także 16 naruszeń danych osobowych podlegających zgłoszeniu do organów ochrony danych osobowych, z czego 15 stanowiły naruszenia będące wyciekami danych. Na żadną ze spółek Grupy KRUK nie została nałożona kara przez organy ochrony danych osobowych.

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

Model zarządzania bezpieczeństwem informacji, w tym cyberbezpieczeństwem, opisany jest w Polityce Bezpieczeństwa Informacji, której zadaniem jest zapewnienie poufności, integralności oraz dostępno-

ści informacji. Cel nadrzędny Polityki to ustanowienie formalnej podstawy do podejmowania wszelkich działań zmierzających do zapewnienia wysokiego poziomu bezpieczeństwa informacji.

Wśród najważniejszych działań związanych z cyberbezpieczeństwem w 2023 roku znalazły się:

- rozwój systemu PAM,
- wykonywanie testów penetracyjnych,
- rozwój systemu EDR,
- rozwój systemu SIEM,
- przygotowanie nowych materiałów szkoleniowych dla pracowników.

[2-24]

Z zagadnień cyberbezpieczeństwa prowadzone są szkolenia dla pracowników. Wszystkie osoby, które rozpoczynają pracę w Grupie KRUK, zobowiązane są do obowiązkowych kursów w zakresie zapewniania bezpieczeństwa informacji, w tym cyberbezpieczeństwa. W 2023 roku przeprowadzaliśmy 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 zostanie utrzymane zaangażowanie na poziomie 80% w ramach istniejącego programu edukacyjnego. W KRUK S.A. 97% pracowników zapisanych na szkolenia ukończyło kursy z wynikiem pozytywnym.



3

ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA PRACOWNIKÓW

3.1 Dobre miejsce pracy

[3-3 Zagadnienia pracownicze]

W 2023 roku Grupa KRUK zatrudniła ponad 3,4 tys. osób. Pracownicy stanowią największy kapitał Grupy KRUK, a ich codzienna praca, zaangażowanie oraz umiejętności decydują o przewadze konkurencyjnej naszej organizacji na rynkach w wielu krajach Europy. Grupa KRUK chce przyciągać – i utrzymywać – najbardziej utalentowane osoby, dlatego oferuje stabilne i przyjazne środowisko pracy, w którym nade wszystko liczą się kompetencje. Grupa KRUK docenia zaangażowanie i zadowoleniem przyjmuje ambicje pracowników, rozwijając ich zawodowe umiejętności.

W 2023 roku Grupa KRUK rozpoczęła wdrażanie modelu kompetencji KRUK_up. Model składa się z 6 kompetencji rekomendowanych do rozwoju wszystkich pracowników bez względu na obszar biznesowy i stanowisko. Są nimi: orientacja na cele, ciekawość, odwaga, problem solving, otwartość na zmiany i rezyliencja. Dodatkowo wyodrębniono 3 kompetencje menedżerskie: zarządzanie celami, budowanie zaangażowania oraz rozwijanie zespołu. Kompetencje są uniwersalne. Ich rozwój ma podnieść potencjał organizacji do osiągania wyników i satysfakcji z nich w życiu zawodowym i prywatnym.

W procesie edukacyjnym skupiono się na aspektach różnorodności i inkluzywności działań, które objęły: webinarium na żywo, nieograniczony dostęp do materiałów w postaci nagrań, ścieżek dźwiękowych oraz prezentacji. Zakończenie działań edukacyjnych planowane jest na drugi kwartał 2024 roku. Poziomą internalizacją kultury osiągnięć i satysfakcji z nich w oparciu o zachowania wynikające z modelu kompetencji Grupa KRUK będzie mierzyć w corocznym badaniu zaangażowania. Model kompetencji będzie obecny także w pozostałych procesach HR na ścieżce employee experience.

Krytyczne dla stworzenia modelu były wyniki badania kultury przeprowadzone w 2022 roku zgodnie z metodą Human Synergistics. Określiły one pożądaną kulturę organizacyjną na poziomie Grupy oraz rzeczywistą kulturę we wszystkich spółkach lokalnych. Analiza różnic między stanem aktualnym a pożądanym doprowadziła do wypracowania niezbędnych działań skupiających 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 zwią-

zanych z różnorodnością, oceną pracowniczą, modelem kompetencji dla pracownika i menedżera oraz działań komunikacyjno-rozwojowych z tym związanych. Duży nacisk położono również na kwestie związane z polityką wynagrodzeń i benefitów pracowniczych oraz zwiększeniem jakości analityki HR. Podjęte działania wzmacniają pozycję Grupy KRUK jako atrakcyjnego pracodawcy budującego konstruktywną kulturę osiągnięć i satysfakcji z nich, z mniejszym naciskiem na dążenie do perfekcjonizmu, zależności od innych, a większym – na zaangażowanie i efektywność wynikającą z budowania silnej pozycji pracownika, koncentracji na ambitnych planach oraz świadomości własnego potencjału i talentów.

W 2024 kontynuowana będzie także praca z nawykami w zakresie efektywnych spotkań zespołowych, kultury feedbacku oraz doceniania pracowników.

W 2023 roku, w odpowiedzi na dynamicznie zmieniające się środowisko rynkowe oraz w dążeniu do jeszcze lepszego wspierania strategicznych kierunków rozwoju biznesu, Grupa KRUK zainicjowała opracowanie zaawansowanego planu strategicznego działań w obszarze zasobów ludzkich. Ten ambitny plan został zbudowany na trzech kluczowych filarach, które są odpowiedzią na globalne trendy transformacji cyfrowej oraz na potrzeby naszej organizacji:

- Doskonalenie procesów i danych HR z zastosowaniem metodologii LEAN oraz narzędzi cyfryzacji: celem jest maksymalizacja efektywności operacyjnej i optymalizacja zarządzania danymi HR, co z kolei przyczynia się do podniesienia jakości podejmowanych decyzji i zwiększenia szybkości reakcji na zmiany.

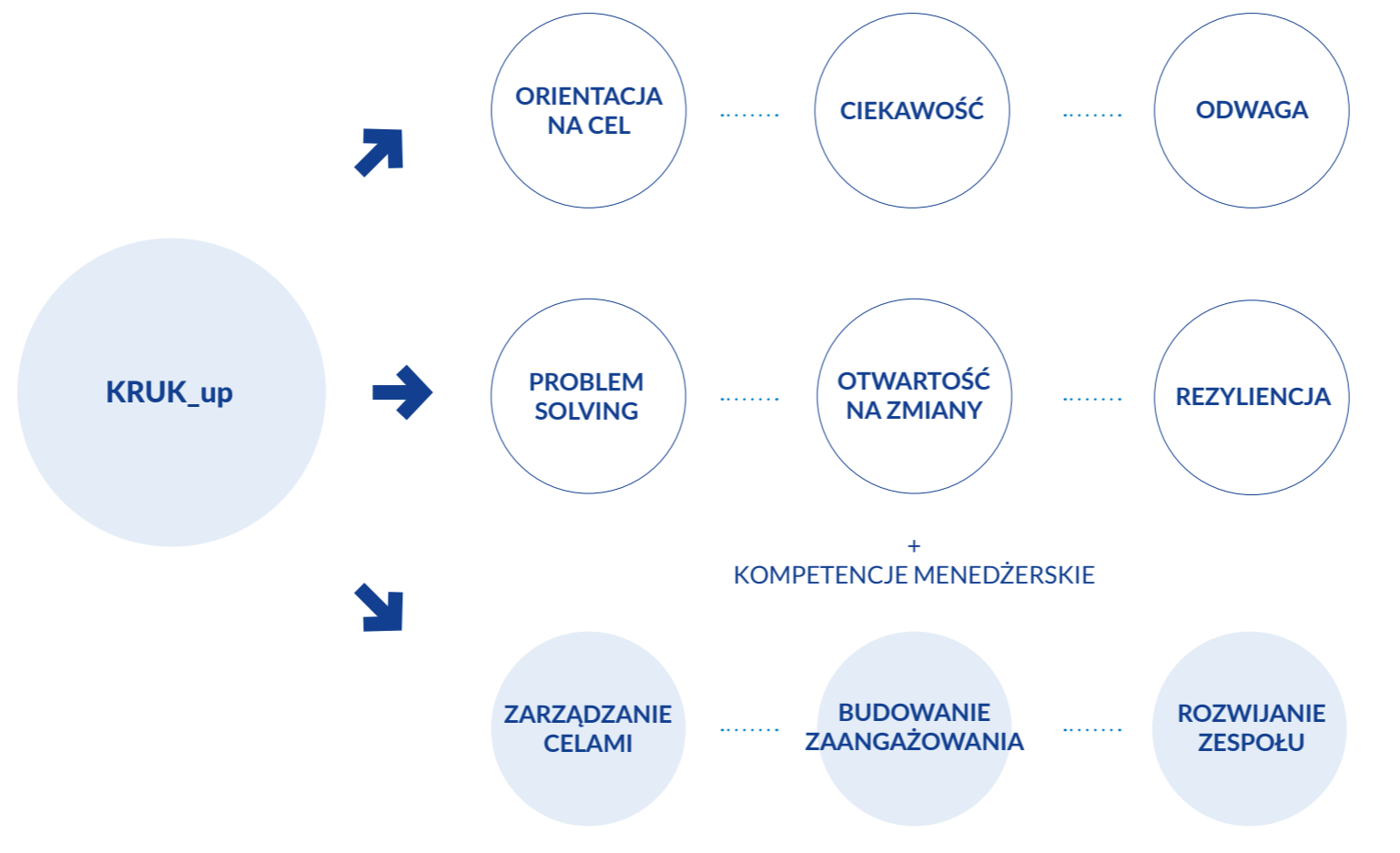
- Wzmacnianie kultury organizacyjnej, w tym promowanie i utrwalanie wartości Grupy: skupiamy się na budowaniu silnej i spójnej kultury organizacyjnej, która wspiera zaangażowanie i rozwój pracowników, jednocześnie kreując zróżnicowane i inkluzywne środowisko pracy sprzyjające innowacyjności i współpracy.
- Rozwój liderów: priorytetem jest tworzenie programów rozwojowych i szkoleniowych dla liderów na wszystkich poziomach zarządzania, aby wyposażyć ich w umiejętności niezbędne do skutecznego kierowania zespołami w czasach cyfrowej transformacji i nieustających zmian.

Strategia ta jest odzwierciedleniem zaangażowania Grupy KRUK w ciągłe doskonalenie i adaptację do nowych wyzwań, zarówno na rynku pracy, jak i wewnątrz naszej organizacji. Poprzez konsekwentne wdrażanie tych filarów Grupa KRUK umacnia swoją pozycję jako lidera rynku, który jest w pełni przygotowany na przyszłość, jednocześnie dbając o rozwój i dobrostan swoich pracowników.

[2-19] [2-20]

Grupa KRUK ustala wynagrodzenia w oparciu o wewnętrzne polityki, regulaminy oraz w zgodzie z przepisami prawa. Regularnie pozyskuje dane rynkowe dotyczące wynagrodzeń i na ich podstawie dwa razy w roku przeprowadza ich przegląd. Za proces ustalania odpowiedzialny jest Centralny Zespół ds. Zarządzania Zasobami Ludzkimi oraz zespoły lokalne. 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 składają się ze stałych oraz zmiennych składników. 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. Polityka Wynagrodzeń Członków Zarządu nie uwzględnia powiązania wynagrodzeń członków Zarządu z realizacją celów strategii ESG.



[2-18]

Rada Nadzorcza sprawuje nadzór nad działalnością Spółki we wszystkich dziedzinach jej działalności, w tym też ocenia zarządzanie wpływem organizacji, a ocena ta jest niezależna.

[2-21]

Stosunek całkowitego rocznego wynagrodzenia najlepiej opłacanej osoby w organizacji do mediany rocznych całkowitych wynagrodzeń wszystkich pracowników (z wyłączeniem najlepiej opłacanej osoby)

Grupa KRUK ¹	Polska ²	Rumunia ³	Hiszpania ³	Włochy ³	Czechy i Słowacja ³
37,3	34,6	8,5	11,8	9,6	4,9

Całkowite wynagrodzenie roczne zawiera wynagrodzenie zasadnicze, premie oraz inne rodzaje składników zmiennych (np. wypłaty za nadgodziny, dodatek ekspercki, dodatek transportowy, żywieniowy, wynagrodzenie, zasiłek chorobowy, zasiłek macierzyński). Rodzaje składników zmiennych wliczane do całkowitego rocznego wynagrodzenia mogą się różnić w zależności od rynku.

¹ Najlepiej opłacana osoba – Prezes KRUK S.A. Wynagrodzenia pracowników pracujących w innych krajach niż centrala Spółki zostały policzone z uwzględnieniem parytetu siły nabywczej walut poszczególnych krajów w odniesieniu do siły nabywczej polskiego złotego.

² Najlepiej opłacana osoba – Prezes KRUK S.A.

³ Najlepiej opłacana osoba – Dyrektor Generalny.

Stosunek procentowego wzrostu całkowitego rocznego wynagrodzenia najlepiej opłacanej osoby w organizacji do procentowego wzrostu mediany rocznych całkowitych wynagrodzeń wszystkich pracowników (z wyłączeniem najlepiej opłacanej osoby) wynosi 0,38^{III} w Grupie KRUK.

[401-2]

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

KRUK Polska:

- prywatna opieka medyczna;
- szkolenia rozwojowe;

- system kafeteryjny wraz z dodatkowymi bonusami świątecznymi;
- 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 Dziecka i inne wsparcie finansowe);
- rozwojowe „Spotkania Inspiracyjne”;
- programy prozdrowotne – Zdrowie na etacie, Akademia Zdrowia.

^{III} Wynagrodzenia pracowników pracujących w innych krajach niż centrala Spółki w obu porównywanych latach zostały przeliczone wg rocznych średnioważonych kursów NBP 2022 i 2023 na polski złoty, a następnie przekonwertowane z uwzględnieniem parytetu siły nabywczej walut poszczególnych krajów w odniesieniu do siły nabywczej polskiego złotego.

KRUK România:

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

KRUK Italia:

- dodatkowa kwota dla pracownika na benefity;
- dofinansowanie do lunchu;
- 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:

- kafeteria;
- ubezpieczenie emerytalne.

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

W 2023 roku w KRUK S.A. zakończono prace nad dostosowaniem wewnętrznych regulacji do krajowych przepisów dotyczących pracy zdalnej. Porozumienie o pracy zdalnej uzgodnione z zakładową organizacją związkową rozszerza liczbę grup pracowniczych uprawnionych do pracy w modelu zdalnym, włączając w to m.in. pracowników, których miejsce zamieszkania oddalone jest o co najmniej 100 km od siedziby firmy oraz pracowników z niepełnosprawnością.

Odsetek pracowników¹ pracujących zdalnie w pełnym wymiarze pracy [%]

	Grupa KRUK	Polska ²	Rumunia	Hiszpania	Włochy	Czechy i Słowacja
Odsetek kadry pracowniczej pracującej całkowicie zdalnie ³	15%	23%	14%	1%	0%	0%

¹ W tym aktywni i nieaktywni pracownicy zatrudnieni na podstawie umowy o pracę.

² InvestCapital Ltd. i Wonga.pl są włączone do danych za rynek polski.

³ Dane na 31 grudnia 2023 r.



[2-7]

Pracownicy Grupy KRUK

Całkowita liczba pracowników oraz podział według płci i regionów¹

	Płeć	Liczba pracowników	Polska ²		Rumunia		Hiszpania		Włochy		Czechy i Słowacja	
Liczba wszystkich osób zatrudnionych	Kobiety	2206	1186	64%	453	70%	220	59%	277	63%	70	62%
	Mężczyźni	1220	661	36%	197	30%	155	41%	164	37%	43	38%
Liczba osób zatrudnionych na czas nieokreślony	Kobiety	2012	1073	65%	418	69%	219	59%	241	63%	61	60%
	Mężczyźni	1109	586	35%	185	31%	155	41%	143	37%	40	40%
Liczba osób zatrudnionych na czas określony	Kobiety	194	113	60%	35	74%	1	100%	36	63%	9	75%
	Mężczyźni	111	75	40%	12	26%	0	0%	21	37%	3	25%
Liczba osób pracujących na pełny etat ³	Kobiety	2131	1163	64%	452	70%	211	58%	241	60%	64	60%
	Mężczyźni	1208	652	36%	197	30%	153	42%	163	40%	43	40%
Liczba osób pracujących w niepełnym wymiarze etatu	Kobiety	75	23	72%	1	100%	9	82%	36	97%	6	100%
	Mężczyźni	12	9	28%	0	0%	2	18%	1	3%	0	0%
Grupa KRUK		3426	1847	54%	650	19%	375	11%	441	13%	113	3%

¹ Liczba pracowników (aktywnych i nieaktywnych) zatrudnionych na podstawie umowy o pracę w *Headcounts* na 31 grudnia 2023 r.

² InvestCapital Ltd. i Wonga.pl są włączone do danych za rynek polski.

³ Pracownicy z wieloma umowami są uznawani za pełnoetatowych poprzez łączenie ich FTE na różne jednostki w ramach jednej lokalizacji operacyjnej.

[2-30]

12% wszystkich pracowników Grupy KRUK jest objętych układami zbiorowymi pracy, wliczając w to związki zawodowe.

[2-8]

Współpracownicy Grupy KRUK

Informacje o pracownikach i innych osobach świadczących pracę na podstawie umów innych niż umowa o pracę

Rodzaj umowy	Płeć	Liczba osób	Polska ¹	Rumunia ²	Włochy ³	Hiszpania	Czechy i Słowacja ⁴
Kontrakt menedżerski	Kobiety	9	5	2	1	0	1
	Mężczyźni	23	17	4	2	0	0
Współpraca B2B (samoza-trudnienie)	Kobiety	67	43	14	0	0	10
	Mężczyźni	146	134	10	0	0	2
Praktyki	Kobiety	13	0	0	7	6	0
	Mężczyźni	9	1	0	2	6	0
Grupa KRUK		267	200	30	12	12	13

¹ InvestCapital Ltd. i Wonga.pl są włączone do danych za rynek polski. Członkowie Zarządu KRUK S.A. (jedna kobieta i czterech mężczyzn) zostali uwzględnieni w grupie „kontrakty menedżerskie”. Jeden z pracowników w Polsce posiada dwie umowy: o świadczenie usług w zakresie zarządzania i o świadczenie usług – przy obliczaniu sumy liczone są one jako jedna osoba. Dwa podzielone kontrakty menedżerskie dotyczą jednej kobiety zatrudnionej w NOVUM i Wonga.pl, zgłoszonej jako jeden pracownik w Polsce ogółem. Dwie kobiety i dwóch mężczyzn pracujących na umowę o świadczenie usług zarządzania mają dodatkową umowę o pracę w innym podmiocie na polskim rynku. Dwie kobiety i jeden mężczyzna pracujący na umowę B2B mają dodatkową umowę o pracę w innym podmiocie na polskim rynku. Jedna kobieta pracująca na umowę cywilną ma dodatkową umowę o pracę w innym podmiocie na polskim rynku. Jedna kobieta posiadająca kontrakt menedżerski ma dodatkową umowę o pracę w innym podmiocie na polskim rynku.

² W Rumunii dwóch mężczyzn zatrudnionych na podstawie umowy o świadczenie usług zarządzania ma inną umowę o pracę w innym podmiocie Grupy na rumuńskim rynku.

³ We Włoszech jedna osoba na kontrakcie menedżerskim (kobieta) ma dodatkową umowę o pracę w innym podmiocie Grupy w tej samej lokalizacji.

⁴ W Republice Czeskiej obecnie osiem pracowników zatrudnionych na podstawie umów czasowych ma również drugą umowę o pracę. Takie rozwiązanie jest zgodne z lokalnymi przepisami zezwalającymi na zawieranie umów krótkoterminowych na czas urlopu rodzicielskiego.

[401-1]

Liczba nowych pracowników zatrudnionych w organizacji i wskaźnik rotacji

Jednym z najważniejszych czynników rozwoju Grupy KRUK jest satysfakcja pracowników. KRUK docenia ich doświadczenie oraz daje możliwość dalszego

rozwoju kariery. Dlatego istotne jest zmniejszanie wskaźnika rotacji pracowników, aby wiedza i know-how pozostawały w organizacji i służyły jej dalszemu rozwojowi.

W 2023 roku w Grupie KRUK wskaźnik rotacji wyniósł 11,1% i był mniejszy o 2,3 p.p. niż w roku 2022.

Łączna liczba i odsetek nowo zatrudnionych¹ pracowników w podziale na grupy wiekowe, płeć i region

Podział	Pracownicy	Polska ²	Rumunia	Hiszpania	Włochy	Czechy i Słowacja
Kobiety	245 11%	99 8%	16 3%	61 29%	60 23%	9 14%
Mężczyźni	155 13%	57 9%	17 8%	46 31%	33 22%	2 5%
poniżej 30 lat	136 25%	61 23%	18 11%	28 65%	27 46%	2 15%
30–50 lat	236 9%	91 6%	14 3%	63 26%	60 20%	8 10%
Powyżej 50 lat	28 8%	4 3%	1 3%	16 21%	6 10%	1 6%
Grupa KRUK	400 12%	156 8%	33 5%	107 30%	93 23%	11 10%

¹ Wskaźnik nowo zatrudnionych = Całkowita liczba nowo zatrudnionych pracowników na podstawie umowy o pracę w 2023 r. dla [grupa wiekowa lub płeć] / Średnia liczba pracowników zatrudnionych na podstawie umowy o pracę w przeliczeniu na [grupa wiekowa lub płeć], gdzie Średnia liczba pracowników zatrudnionych na umowę o pracę równa jest sumie zatrudnionych na koniec każdego miesiąca podzielonej przez 12.

² InvestCapital Ltd. i Wonga.pl włączone do danych za rynek polski.

Łączna liczba i odsetek rotacji¹ pracowników w podziale na grupy wiekowe, płeć i region

Podział	Pracownicy	Polska ²	Rumunia	Hiszpania	Włochy	Czechy i Słowacja
Kobiety	217 10,0%	93 8%	41 9%	34 16%	31 12%	18 27%
Mężczyźni	157 13,0%	69 10%	29 14%	34 23%	20 13%	5 12%
poniżej 30 lat	86 15,6%	41 15%	24 14%	7 16%	9 15%	5 37%
30–50 lat	243 9,8%	103 7%	45 10%	43 18%	37 13%	15 20%
Powyżej 50 lat	45 13,2%	18 12%	1 3%	18 23%	5 9%	3 18%
Grupa KRUK	374 11,1%	162 9%	70 11%	68 19%	51 12%	23 22%

¹Wskaźnik rotacji = Całkowita liczba pracowników zatrudnionych na podstawie umowy o pracę w 2023 r. dla [grupa wiekowa lub płeć], którzy odeszli z organizacji / Średnia liczba pracowników zatrudnionych na podstawie umowy o pracę w przeliczeniu na [grupa wiekowa lub płeć], gdzie Średnia liczba pracowników zatrudnionych na umowę o pracę równa jest sumie zatrudnionych na koniec każdego miesiąca podzielonej przez 12.

² InvestCapital Ltd. i Wonga.pl są włączone do danych za rynek polski.

W Grupie KRUK obowiązuje zasada, że rodzicielstwo nie wyklucza, a urlop macierzyński nie pozbawia szans na podwyżkę. Dlatego pracownice i pracownicy wracający z urlopu rodzicielskiego są w tym wspierani przez włączanie we wcześniejsze zadania lub zapewnianie 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 KRUK w 2023 roku (łącznie urlop macierzyński i rodzicielski)¹

Podział	Płeć	GRUPA KRUK	Polska	Rumunia	Włochy	Hiszpania	Czechy i Słowacja
1. Pracownicy uprawnieni do urlopu rodzicielskiego ²	Mężczyźni	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Kobiety	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2. Pracownicy, którzy skorzystali z urlopu rodzicielskiego	Mężczyźni	33	14	11	5	3	0
	Kobiety	243	84	97	10	23	29
3. Pracownicy, którzy wrócili do pracy po urlopie rodzicielskim	Mężczyźni	27	11	10	4	2	0
	Kobiety	93	34	33	3	14	9
4. Pracownicy, którzy wrócili do pracy po urlopie rodzicielskim i po 12 miesiącach od powrotu do pracy nadal byli zatrudnieni w organizacji ³	Mężczyźni	57	40	4	4	0	9
	Kobiety	109	74	19	2	8	6
5. Wskaźnik powrotu do pracy pracowników, którzy skorzystali z urlopu rodzicielskiego	Mężczyźni	82%	79%	91%	80%	67%	0%
	Kobiety	38%	40%	34%	30%	61%	31%
6. Wskaźnik retencji pracowników, którzy skorzystali z urlopu rodzicielskiego	Mężczyźni	98%	100%	80%	100%	0%	100%
	Kobiety	87%	95%	70%	100%	100%	55%

¹Liczba pracowników zatrudnionych na podstawie umowy o pracę.

² Ze względu na ograniczenia RODO pracownicy nie są zobowiązani do podawania danych noworodków, chyba że prawo pracy wymaga tego w celu uzyskania dodatkowych świadczeń. W momencie publikacji raportu 100% pracowników otrzymuje ustawowe prawo do przejścia na urlop rodzicielski.

³ Dane zawierająca osoby korzystające z urlopu rodzicielskiego.

3.2 Różnorodność

[405-1] [406-1]

Różnorodność osób pracujących w Grupie KRUK to atut. Zawdzięczamy jej sukces na arenie międzynarodowej oraz lepsze zrozumienie i odpowiadanie na potrzeby klientów. Grupa KRUK stawia na kompetencje. Ważne jest zaangażowanie i chęć rozwoju. Ani płeć, ani narodowość czy inne pozamerytoryczne aspekty nie determinują możliwości awansu. Kobiety stanowią 64% wszystkich pracowników Grupy KRUK. Co ważne, 58% kobiet zajmuje też wysokie stanowiska menedżerskie, a także stanowi 42% osób na stanowiskach zarządczych (Zarząd i Rada Nadzorcza).



[405-1]

Całkowita liczba pracowników (aktywnych i nieaktywnych) w podziale według kategorii płci i wieku

Odsetek osób w Zarządzie oraz Radzie Nadzorczej KRUK S.A. w podziale na płeć

Kobiety	42%
Mężczyźni	58%

Odsetek osób w Zarządzie oraz Radzie Nadzorczej KRUK S.A. w podziale na wiek

Do 30 lat	0%
30–50 lat	50%
Powyżej 50 lat	50%



Odsetek pracowników obejmujących stanowiska kierownicze i niekierownicze w podziale na płeć i wiek¹

Kategoria pracownicza	Rynek	Łącznie	Kobiety	Mężczyźni	< 30 lat	30–50 lat	> 50 lat
Stanowiska niekierownicze	Grupa KRUK	84%	65%	35%	17%	72%	11%
Stanowiska kierownicze ²		16%	58%	42%	4,5%	89%	6,5%
Stanowiska niekierownicze	Polska	87%	65%	35%	16%	75%	9%
Stanowiska kierownicze		13%	60%	40%	4%	90%	6%
Stanowiska niekierownicze	Rumunia	87%	71%	29%	25%	69%	6%
Stanowiska kierownicze		13%	60%	40%	6%	91%	3%
Stanowiska niekierownicze	Włochy	87%	64%	36%	14%	71%	15%
Stanowiska kierownicze		13%	52%	48%	10%	85%	5%
Stanowiska niekierownicze	Hiszpania	87%	59%	41%	15%	64%	21%
Stanowiska kierownicze		13%	53%	47%	0%	81%	19%
Stanowiska niekierownicze	Czechy i Słowacja	84%	64%	36%	12%	69%	19%
Stanowiska kierownicze		16%	50%	50%	0%	100%	0%

¹ W 2023 pracowników podzielono na dwie grupy stanowisk: kierowniczych i niekierowniczych. W 2022 roku struktura *inni pracownicy, specjaliści, eksperci i kierownicy średniego szczebla, wyższa kadra kierownicza* nie oddawała rzeczywistej struktury stanowisk w Grupie KRUK. Trwają prace nad zmapowaniem struktury stanowisk.

² Do stanowisk kierowniczych włączeni są menedżerowie, dyrektorzy i heads of na umowie o pracę. Dane pochodzą z własnych lokalnych systemów zasobów ludzkich i płac organizacji – „stanowisko kierownicze „tak”/„nie”.

Pracownicy Grupy KRUK na koniec 2023 roku reprezentowali 22 różne narodowości.

[406-1]

Grupa KRUK wspiera różnorodne zespoły poprzez wdrożoną i zaktualizowaną w 2023 roku 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. Grupa KRUK zapewnia 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 2023 roku nie odnotowano ani jednego przypadku dyskryminacji.

W 2023 roku wdrożono także obowiązkowe szkolenie z różnorodności i włączania we wszystkich rynkach Grupy KRUK. Szkolenie ukończyło 77% pracowników Grupy KRUK.



ALINA GIURGEA
GENERAL DIRECTOR KRUK ESPAÑA

Wspieranie strategii ESG Grupy KRUK to nie tylko zrównoważony rozwój, lecz także złożenie obietnicy stworzenia świata, w którym każdy ma równe szanse, niezależnie od płci, niepełnosprawności czy pochodzenia. Oznacza to zlikwidowanie różnic w wynagrodzeniach kobiet i mężczyzn, wzmocnienie pozycji pracowników niepełnosprawnych, uwzględnienie różnorodności oraz zwiększenie umiejętności finansowych i technologicznych dla wszystkich. KRUK España z dumą należy do wiodącego ekosystemu firm i profesjonalistów w Hiszpanii, których celem jest wspieranie bezpiecznego i pełnego szacunku środowiska dla społeczności LGBT+. Pokazujemy również nasze zaangażowanie w różnorodność, powiększając nasz zespół o 20% w 2023 r. i przyjmując osoby różnych narodowości do naszego #TeamWithPassion. Pomaga to wnieść różnorodne perspektywy i doświadczenia, dzięki czemu nasze miejsce pracy jest bardziej integracyjne i dynamiczne. Jako firma windykacyjna rozumiemy, jak ważny wpływ mamy na życie ludzi. Nasza odpowiedzialność wykracza poza kwestie finansowe; jesteśmy zaangażowani w pomaganie ludziom w trudnych czasach i prowadzenie ich w kierunku stabilności finansowej.

Brak dyskryminacji w Grupie KRUK rozumiany jest również przez pryzmat wynagrodzeń. W przyjętej Strategii ESG zadeklarowano osiągnięcie najpóźniej do 2025 roku pełnej równości w wynagrodzeniach kobiet i mężczyzn wykonujących podobną pracę w spółkach Grupy. Regularnie liczy zarówno nieskorygowaną (Gender Pay Gap), jak i skorygowaną lukę płacową (Gender Equal Pay Gap) i sukcesywnie dąży do jej wyeliminowania.

Chociaż nieskorygowana luka płacowa (policzona dla średnich poziomów wynagrodzenia całkowitego) na poziomie Grupy KRUK wynosi 21,6%, co spowodowane jest strukturą zatrudnienia, luka płacowa mierzona na identycznych stanowiskach liczona zarówno na poziomie płacy zasadniczej, jak i całkowitej dla mediany wynagrodzenia wynosi 1,2%^{IV}. Wskaźnik ten nie zmienił swojej wielkości względem 2022 roku. Dążąc do osiągnięcia wyznaczonego celu w postaci pełnej równości w wynagrodzeniach kobiet i mężczyzn wykonujących podobną pracę najpóźniej w 2025 roku, zamierza podjąć następujące działania w 2024 roku:

- stworzenie strategii Comp&Ben ze szczególnym uwzględnieniem aspektu równego wynagradzania;
- komunikacja i edukacja menedżerów;
- uwzględnianie informacji o różnicach w wynagrodzeniach w poszczególnych procesach HR (szczególnie: proces podwyżkowy, awanse, rekrutacja, tj. decyzje wynagrodzeniowe w stosunku do nowych pracowników).

[405-2]

Stosunek wynagrodzenia kobiet do wynagrodzenia mężczyzn według zajmowanego stanowiska

Stosunek wynagrodzenia zasadniczego kobiet do wynagrodzenia mężczyzn według kategorii stanowisk

Kategoria	Polska ¹	Rumunia	Hiszpania	Włochy	Czechy i Słowacja
Wyższa kadra zarządzająca ²	9,7%	21,8%	-23,5%	-1,7%	34,9%
Pozostałe stanowiska kierownicze	18,0%	27,0%	9,4%	7,3%	17,6%
Stanowiska niekierownicze	25,0%	21,0%	9,8%	9,0%	31,2%
Wszyscy pracownicy	23,8%	27,5%	9,7%	10,7%	33,2%

Wynagrodzenia zasadnicze pracowników na dzień 31.12.2023 roku. Wynagrodzenie całkowite zawiera wynagrodzenie zasadnicze na dzień 31.12.2023 roku oraz premie wypłacone w 2023 roku. Wynagrodzenia pracowników pracujących w niepełnym wymiarze czasu pracy zostały przeliczone do pełnego etatu. Wynagrodzenia pracowników zatrudnionych w trakcie 2023 roku zostały przeliczone na całoroczną wartość.

¹ Zawiera dane wszystkich spółek Grupy KRUK w Polsce.

² Bez Zarządu Grupy KRUK, zatrudnionego w oparciu o kontrakty menedżerskie, którego dane publikowane są w rozdziale 8.3.4, oraz Dyrektorów Generalnych, o ile nie są pracownikami, wg definicji zawartych w lokalnych przepisach prawa.

^{IV} Metodologia liczenia Gender Equal Pay Gap (GEPG): różnica w wynagrodzeniach kobiet i mężczyzn, wyrażona jako odsetek wynagrodzenia mężczyzn, pracujących na tym samym poziomie, w tej samej rodzinie zawodów oraz na tym samym stanowisku. Wskaźnik jest obliczany jako średnia ważona wielkości luki płacowej występującej na poszczególnych stanowiskach względem poziomu zatrudnienia na tych stanowiskach. Metodologia liczenia za 2023 rok uległa zmianie względem metody liczenia za 2022 rok, kiedy całościowy wskaźnik liczony był jako mediana z wyników (wielkości luki płacowej) uzyskanej na analizowanych stanowiskach.

Stosunek wynagrodzenia całkowitego kobiet do wynagrodzenia mężczyzn według kategorii stanowisk

Kategoria	Polska ¹	Rumunia	Hiszpania	Włochy	Czechy i Słowacja
Wyższa kadra zarządzająca ²	9,3%	21,8%	-21,8%	-3,0%	34,9%
Pozostałe stanowiska kierownicze	18,4%	27,0%	9,1%	8,2%	17,6%
Stanowiska niekierownicze	25,0%	21,0%	9,3%	12,3%	31,2%
Wszyscy pracownicy	23,9%	27,9%	9,4%	13,2%	33,2%

Wynagrodzenia zasadnicze pracowników na dzień 31.12.2023 roku. Wynagrodzenie całkowite zawiera wynagrodzenie zasadnicze na dzień 31.12.2023 roku oraz premie wypłacone w 2023 roku. Wynagrodzenia pracowników pracujących w niepełnym wymiarze czasu pracy zostały przeliczone do pełnego etatu. Wynagrodzenia pracowników zatrudnionych w trakcie 2023 roku zostały przeliczone na całoroczną wartość.

¹ Zawiera dane wszystkich spółek Grupy KRUK w Polsce.

² Bez Zarządu Grupy KRUK, zatrudnionego w oparciu o kontrakty menedżerskie, którego dane publikowane są w rozdziale 8.3.4, oraz Dyrektorów Generalnych, o ile nie są pracownikami, wg definicji zawartych w lokalnych przepisach prawa.

Dla Grupy KRUK ważne jest tworzenie zróżnicowanego, równego i inkluzywnego miejsca pracy. Różnorodność jest naszą siłą i inspiruje innowacyjność oraz kreatywność. Dążymy do tego, aby w organizacji panowała atmosfera, w której wszyscy pracownicy są szanowani i mają równe szanse rozwoju.

Grupa przeprowadziła badania dotyczące poziomu różnorodności i inkluzywności w organizacji. Badania te pozwoliły przybliżyć sytuację grup narażonych na wykluczenia oraz zapoczątkowały wdrażanie programów wspierających wybrane grupy pracownicze, które wpisane są w wypracowywaną strategię różnorodności dla Grupy.

Elementy strategii DEI na lata 2023–2025 zostały odzwierciedlone w strategii ESG Grupy KRUK i zakładają m.in.:

- zachowanie równości kobiet i mężczyzn,
- zlikwidowanie luki płacowej,
- zwiększenie zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami.

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 różnorodności we wszelkich działaniach. Zapisy dokumentu obowiązują w całej Grupie KRUK i są uwzględniane m.in. podczas procesów rekrutacyjnych. Równość szans w Grupie KRUK rozpoczyna się od momentu rekrutacji i trwa przez cały czas pracy w spółkach Grupy.

W ramach promocji roli kobiet w biznesie, szczególnie w sektorze finansowym, Członkini Zarządu KRUK S.A. Urszula Okarma została sponsorką inicjatyw z zakresu DEI. Nie tylko wspomaga rozwój działań wewnątrz organizacji, lecz także aktywnie promuje kulturę włączenia poprzez udział w wydarzeniach i konferencjach. Jako panelistka pojawiła się między innymi na Europejskim Forum Nowych Idei EFNI, UNGC Ring the Bell for Gender Equality czy konferencji Współczesna kobieta – liderka, partnerka, matka. W 2023 roku podobnych działań podejmowały się również liderki na rynku rumuńskim i włoskim.

W 2023 roku KRUK S.A. wziął udział w badaniu Diversity IN Check i znalazł się na liście najbardziej zaawansowanych pracodawców w zarządzaniu różnorodnością i inkluzywnością w Polsce. Diversity IN Check to narzędzie badawcze, które pomaga ocenić dojrzałość pracodawców w zakresie zarządzania różnorodnością i tworzenia organizacji inkluzywnych.

KRUK S.A. został również wyróżniony przez DEI 30% Club Poland za inkluzywną kulturę organizacyjną. Celem konkursu było zebranie i wyróżnienie najlepszych inicjatyw dotyczących Różnorodności, Równości i Inkluzywności (DEI), które są wdrażane w różnych organizacjach i mogą stanowić źródło pomysłów i inspiracji dla innych do tworzenia bardziej otwartych i sprawiedliwych miejsc pracy. KRUK został wyróżniony przede wszystkim za budowanie kultury równych szans, wysoki udział kobiet na stanowiskach menedżerskich na wszystkich szczeblach w organizacji (w tym na poziomie Executives i Top Management), promowanie inkluzywnej kultury pracy oraz niski gender pay gap.

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 LGBT+ i w 2023 roku włączyła się w działania organizacji REDI, tym samym deklarując promocję praw społeczności w KRUKu.

Tworzenie równych szans w dostępie do różnych ścieżek kariery dotyczy również osób z niepełno-

sprawnościami. W 2023 roku na poziomie centralnym powołano stanowisko Ambasadorski ds. Niepełnosprawności wraz z siecią lokalnych Ambasadorów, których zadaniem jest koordynowanie i wspieranie tworzenia niewykluczających i dostępnych procesów względem pracowników z niepełnosprawnościami i neuroróżnorodnych. Proces ten poprzedziły działania edukacyjne obejmujące szkolenia dla wszystkich pracowników, rekruterów i menedżerów w KRUK S.A. Ponadto, przeprowadzono badania nastrojów wobec niepełnosprawności w Polsce, a następnie w Rumunii. Te badania umożliwiły stworzenie frameworku działania, który skupia się na najpilniejszych potrzebach pracowników z niepełnosprawnościami w kolejnych latach. Framework włączania osób z niepełnosprawnościami i neuroróżnorodnych oparto na dwóch filarach: przyciąganie talentów i retencja.

Kluczowe osiągnięcia w 2023:

- instrukcja audytu dostępności stanowiska pracy w biurze w ramach działań zespołu BHP w KRUK S.A. – regularne audyty stanowisk pracy osób z orzeczeniem o niepełnosprawności;
- uwzględnienie pracy osób z niepełnosprawnościami (OzN) w regulaminie pracy zdalnej;
- zaktualizowana polityka szkoleniowa uwzględniająca różnorodność potrzeb podczas tworzenia szkoleń;
- utworzenie dedykowanych kanałów komunikacji w Polsce, Włoszech i Hiszpanii, umożliwiających efektywną wymianę informacji i wsparcie między pracownikami zainteresowanymi tematyką niepełnosprawności i dostępności.

Zatrudnienie osób z niepełnosprawnościami w Grupie KRUK

	GRUPA KRUK	Polska	Rumunia	Hiszpania	Włochy	Czechy i Słowacja
Liczba pracowników	3426	1847	650	375	441	113
Pracownicy z niepełnosprawnościami	75	44	2	9	18	2
Odsetek	2,2%	2,4%	0,3%	2,4%	4,1%	1,8%

Zatrudnienie OzN wzrosło w 2023 roku o 0,2 p.p. w porównaniu z 2022 rokiem. Zgodnie ze Strategią ESG Grupy KRUK w 2025 roku osoby z niepełnosprawnościami będą stanowić 4% wszystkich pracowników Grupy.

3.3 Edukacja i rozwój pracowników

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

[404-1]

Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku przypadająca na pracownika

Polska	Rumunia	Hiszpania	Włochy	Czechy i Słowacja
10,14	22,73	25,48	40,5	28,9

W Grupie KRUK praktykowana jest kultura feedbacku, który rozwija i umacnia pracowników. Informacja zwrotna to wewnętrzny sposób, aby podsumować postępy, wesprzeć w działaniu oraz docenić zaan-

gażowanie. Spostrzeżenia na temat własnej pracy od kolegów i koleżanek z zespołów oraz menedżerów i menedżerek są cenne dla naszego rozwoju.

[404-3]

Odsetek pracowników otrzymujących regularne oceny pracownicze

	GRUPA KRUK	Polska ¹	Rumunia	Hiszpania	Włochy	Czechy i Słowacja
Liczba pracowników	3426	1847	650	375	441	113
Odsetek pracowników objętych oceną	51%	8%	100%	100%	100%	100%

¹ InvestCapital Ltd. i Wonga.pl są włączone do danych za rynek polski.

Od 2016 roku Grupa KRUK rozwija 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.

[404-2]

Wybrane programy szkoleniowe dla pracowników:

Polska:

- Debiuty menedżerskie – program dla managerów rozpoczynających karierę,
- Akademia Trenera i Akademia Wonga – program, w ramach którego pracownicy dzielą się swoją wiedzą z innymi pracownikami,

- Akademia Doradcy (od 2022 roku) – cykl szkoleniowy dla najlepszych doradców terenowych,
- Platforma do szkolenia umiejętności informatycznych Enterprise Skills Initiative,
- Akademia ESG,
- Szkolenia z przywództwa,
- Kursy IT.

Rumunia:

- Od doradcy prawnego do doradcy sądowego – szkolenie online mające na celu wsparcie doradców prawnych z sekcji monitoringu w doskonaleniu umiejętności związanych z działalnością zespołów sądowych, a także przejście na takie stanowisko w przyszłości,
- Akademia Prawna KRUK – program dedykowany pracownikom Contact Center, którzy chcą rozpocząć karierę w branży prawniczej,
- Szkolenia Coursera – indywidualna nauka i dostęp do kursów technicznych/umiejętności miękkich,
- Warsztat Umiejętności Menedżerskich – Program Sukcesorów.

Włochy:

- Indywidualne Plany Szkoleniowe definiowane na koniec każdego roku, uzgadniane z menedżerami w oparciu o potrzeby ich zasobów i wyniki oceny wydajności,
- kursy z efektywności osobistej i zespołowej dzięki Insights Discovery, umiejętności przywódczych i wystąpień publicznych;
- kursy IT.

Hiszpania:

- Rozwój umiejętności komunikacyjnych – wypowiedzi publiczne, przywództwo i zarządzanie zmianą,
- Rozwój umiejętności zarządzania czasem i ustalania priorytetów,
- Szkolenia z myślenia strategicznego,
- Program rozwoju talentów BRIDGE pozwalający na identyfikację talentów w organizacji poprzez stworzenie przestrzeni dla kreatywności i zaproponowanie pomysłów na ulepszenia.

Czechy i Słowacja:

- kursy językowe,
- Akademia Przywództwa dla menedżerów,
- kursy IT.

3.4 Bezpieczeństwo pracowników

[403-1] [403-3] [403-5] [403-6] [403-7] [403-8] [403-10]

Praca w Grupie KRUK to praca bezpieczna. Przestrzega wszystkich przepisów związanych z bezpieczeństwem i higieną pracy, a kwestie BHP wdraża 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 dla osób zatrudnionych prowadzi 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 obsługę postępowań powypadkowych, zgłoszeń podejrzenia choroby zawodowej i oceny ryzyka zawodowego. W 2023 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 2023 roku w Grupie KRUK prowadzono szereg aktywności mających na celu zapewnienie dobrego stanu zdrowia psychicznego i fizycznego pracowników. Do najważniejszych można zakwalifikować:

- Akademię Zdrowia w KRUK S.A., regularnych spotkań z ekspertami zewnętrznymi o tematyce prozdrowotnej;
- akcję „różowe skrzyneczki” mającą na celu redukcję tzw. różowego podatku i zapobieganie ubóstwu menstruacyjnemu;
- centralnie zorganizowaną akcję profilaktyki nowotworowej – każdy pracownik mógł przeznaczyć 2 godziny czasu pracy na badania profilaktyczne;
- Tydzień Zdrowia w KRUK Česká a Slovenská republika, podczas którego pracownicy mogli wykonać badania profilaktyczne w biurze.

Wypadki w Grupie KRUK w 2023 roku

Grupa KRUK	28
Wypadki związane z wykonywaniem codziennych obowiązków	7
Wypadki samochodowe	8
Wypadki w drodze z/do pracy	2
Agresja ze strony klienta lub zwierzęcia	3
Poślizgnięcie, potknięcie, upadek na powierzchni płaskiej	6
Inne	2

Wskaźnik wypadkowości łącznie we wszystkich rynkach Grupy KRUK wyniósł 0,76%.

Troskę o bezpieczeństwo fizyczne Grupa KRUK łączy z dbałością o dobrostan psychiczny pracowników. Charakter branży windykacyjnej sprawia, że osoby zatrudnione często mają kontakt z klientami w trudnych sytuacjach życiowych. Grupa KRUK rozumie, 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. KRUK România również oferuje bezpłatne sesje psychoterapeutyczne dla pracowników.



4

ODPOWIEDZIALNOŚĆ SPOŁECZNA



4.1 Edukacja finansowa społeczeństwa

[3-3 Odpowiedzialność społeczna]

Codziennie w Grupie KRUK przekonujemy się, jak ważna jest edukacja finansowa. Każdego dnia rozmawiamy z osobami zadłużonymi, których 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.

Flagowym programem Grupy KRUK 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, KRUK zwraca uwagę społeczeństwa na problem zadłużenia, uświadamia korzyści płynące z dobrowolnej spłaty zobowiązań oraz prowadzi szeroko zakrojone działania edukacyjne w zakresie zarządzania finansami. W materiałach prezentuje, jak odpowiedzialnie kontrolować przychody i wydatki oraz jak racjonalnie oceniać swoje możliwości finansowe. Zwraca także uwagę na zachowania zakupowe i podpowiada, jak się zabezpieczyć na wypadek utraty źródła dochodów.



**JAROSLAVA
PAENALOVÁ**

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, lecz także całe społeczeństwo. Dzień bez Długów, międzynarodowa inicjatywa edukacyjna, obchodzony był w Czechach po raz 13. W ramach tej inicjatywy współpracujemy z Urzędem Pracy i wieloma organizacjami non-profit. Zapewniamy bezpłatne doradztwo w zakresie zadłużenia poświęcone profilaktyce i edukacji finansowej, pomagając ludziom w radzeniu sobie z trudnościami finansowymi.

W 2023 roku w Polsce przekaz kampanii Dzień bez Długów był obecny w największych i najbardziej zasięgowych mediach – m.in. na antenie Radia RMF FM, TOK FM, Radia Złote Przeboje, Radia Zet, Radia Pogoda oraz w prasie i internecie. Osiągnięto zasięg ponad 5 miliona odbiorców.

Regularnie przeprowadzane przez Grupę KRUK badania pokazują m.in., jak osoby zadłużone 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 ramach działań edukacyjnych w Polsce KRUK S.A. został partnerem strategicznym portalu Kapitalni.org

prowadzonego przez Wonga.pl. 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. W 2023 roku opublikowano 121 nowych artykułów, przygotowanych przez uznanych na rynku ekspertów, dziennikarzy i blogerów. Poruszane w tym roku tematy dotyczyły m.in. zarządzania domowym budżetem oraz zasad odpowiedzialnego pożyczania. Uruchomiono także grę na urządzenia mobilne PreKapitalni, która w łatwy dla odbiorcy sposób zaznajamia go ze światem zarządzania finansami. Z portalu Kapitalni.org skorzystało, rozszerzając swoją wiedzę w zakresie finansów, ponad 524 tys. unikalnych użytkowników.

W 2023 roku w Czechach, Słowacji, Hiszpanii i Włoszech Grupa KRUK angażowała się w lokalne inicjatywy z zakresu edukacji finansowej m.in. poprzez przekazy edukacyjne w mediach oraz internecie. Najliczniejsze inicjatywy były realizowane przez KRUKa w Rumunii.

KRUK România wspiera edukację finansową poprzez wdrożenie modułu edukacyjnego Credite inteligente™ (Mądre Pożyczki) dla szkół publicznych. Projekt edukacyjny dotyczący odpowiedzialnego korzystania z usług finansowych, dostępny za pośrednictwem platformy e-learningowej, skierowany jest do uczniów szkół średnich. Jego celem jest ułatwienie zrozumienia podstaw dostępu do kredytu i zarządzania nim poprzez dostarczenie uczniom praktycznych przykładów i ćwiczeń, które pozwolą im rozwinąć umiejętności analizowania możliwości finansowych i ryzyka, a tym samym dokonywania świadomych wyborów. Korzystając z aktualnych materiałów wideo, artykułów i zeszytów ćwiczeń, które przemawiają do uczniów, a także prowadząc warsztaty wolontariackie przez Mentorów KRUKa, młodzi ludzie i ich nauczyciele uczą się, jak odpowiedzialnie zarządzać swoimi zasobami i jak skutecznie uzyskać pożyczkę finansową. W 2023 roku w projekcie wzięły udział 53 szkoły z całej Rumunii, dzięki czemu ponad 1200 osób poszerzyło swoją wiedzę na temat finansów.

We współpracy z Inkubatorem Społecznym KRUK Rumunia oferuje swoje wsparcie dla programu edukacji finansowej R€sponsABIL, który ma już swoją 5. edycję. Projekt koncentruje się na wzmocnieniu pozycji młodych ludzi w wieku 16–24 lat, pochodzących ze środowisk znajdujących się w trudnej sytuacji, poprzez rozwijanie niezależności finansowej i odpo-

wiedzialności, przy jednoczesnym zwiększaniu ich szans na zatrudnienie.

Od 2021 roku KRUK Rumunia z dumą wspiera kolejny filar edukacji finansowej – nauczycieli, poprzez społeczność MERITO, stworzoną przez Rumuńskich Liderów Biznesu (RBL). MERITO gromadzi wartościowych rumuńskich nauczycieli, aby generować doskonałość poprzez zmiany, innowacje i transformację środowiska edukacyjnego. Poprzez projekt MERITO zasługi wartościowych nauczycieli w Rumunii są publicznie uznawane i wspierane materialnie, podczas gdy dobre praktyki nauczycieli MERITO są kontynuowane w systemie edukacji. Ponad 10 000 nauczycieli w Rumunii korzysta z najlepszych praktyk społeczności MERITO. W 2023 roku, podczas dorocznej Gali MERITO, Cosmina Marinescu, Dyrektorka Generalna KRUK Rumunia, wręczyła nagrodę za doskonałość i innowacje w edukacji.



COSMINA MARINESCU
GENERAL DIRECTOR KRUK ROMÂNIA

Dbanie o zrównoważony rozwój w naszej branży to dla nas coś więcej niż odpowiedzialny wybór – to strategiczny mandat dla innowacji. Włączenie wskaźników środowiskowych, społecznych i związanych z zarządzaniem do procesu decyzyjnego zwiększa długoterminowe tworzenie wartości dla naszych partnerów, klientów i społeczności. Naszym zobowiązaniem jest budowanie odporności gospodarczej i wykorzystywanie możliwości transformacyjnych, takich jak rozwój programu edukacji finansowej w Rumunii. Przyczynianie się do wzrostu poziomu umiejętności finansowych w Rumunii z 8% do ponad 20% do 2030 roku także stało się naszą siłą napędową w zakresie mentoringu finansowego i zrównoważonego rozwoju.

4.2 Edukacja środowiskowa

[3-3 Budowanie świadomości na tematy środowiskowe wśród pracowników, dostawców i klientów]
W Grupie KRUK wiemy, że zadłużenie finansowe i dług ekologiczny mają cechę wspólną – nadmierny konsumpcjonizm. Niepotrzebne zakupy mogą wpędzić w kłopoty finansowe niejedną osobę, na pewno zaś powodują dług ekologiczny. Grupa KRUK wierzy, że aby poradzić sobie zarówno z długiem ekonomicznym, jak i ekologicznym potrzebna jest odpowiedzialność. Dlatego od 2019 roku KRUK angażuje się w promowanie wiedzy o dług ekologiczny i wskazujemy, że jednym z kluczowych sposobów na jego ograniczenie jest walka z nadmiernym konsumpcjonizmem.

Pretekstem jest Dzień Długu Ekologicznego, który co roku przypada w innym dniu. Jest to związane z nadmiernym wykorzystywaniem naturalnych zasobów Ziemi, które w cyklu rocznym nie są w stanie się odnowić. Poza działaniami dekarbonizacyjnymi własnej działalności, Grupa KRUK stawia na edukację w zakresie środowiskowym. Dlatego też firma stara się zainteresować zarówno media, jak i swoich pracowników tematyką związaną z kryzysem klimatycznym, ekologią oraz konsekwencjami nadmiernego konsumpcjonizmu.

[Wskaźnik własny: badanie świadomości ekologicznej]
W 2023 roku KRUK S.A. we współpracy z Ogólnopolskim Panelem Badawczym Ariadna przygotował badanie na potrzeby komunikacji medialnej w celu podnoszenia świadomości społeczeństwa nt. dbania o środowisko naturalne. Z badania wynika m.in., że 3% Polaków nie podejmuje żadnych działań związanych z dbaniem o środowisko. Zdecydowana większość deklaruje jednak zaangażowanie w aktywności na rzecz ochrony środowiska.

Spółki we Włoszech i Czechach angażują się w akcje prośrodowiskowe skupiające się na sadzeniu drzew i odbudowie zniszczonych ekosystemów. Działania te mają charakter edukacyjny i budujący zaangażowanie pracowników.

4.3 Sponsoring i inne działania społeczne

Grupa KRUK wierzy w mądrą pomoc charytatywną. Tam, gdzie trzeba, pomoc niesiona jest przez Grupę doraźnie; tam, gdzie można, systemowo. Działania charytatywne i sponsoringowe kierowane są do osób potrzebujących oraz całego społeczeństwa, w tym poprzez edukację finansową i ekologiczną w kontekście nadmiernego konsumpcjonizmu.

Działania związane z zaangażowaniem społecznym we wszystkich krajach, gdzie działa Grupa, reguluje Polityka sponsoringu charytatywnego. Za zarządzanie Polityką odpowiedzialni są Prezes Zarządu KRUK S.A. oraz Dyrektor Generalny KRUK S.A. wraz z wyznaczonymi przez nich osobami.

Polityka opisuje następujące rodzaje wsparcia:

- 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;
- inicjatywy społeczne i edukacyjne na rzecz ratowania dobra wspólnego, jakim jest środowisko naturalne, które odnoszą się m.in. do nadmiernego konsumpcjonizmu związanego również z nadmiernym wydawaniem pieniędzy.
- W maju 2023 roku powódź dotknęła społeczność Ceseny we Włoszech, gdzie znajduje się jedno z biur KRUK Włochy, i spowodowała znaczne zniszczenia w regionie. Grupa KRUK w odpowiedzi na powódź przekazała gminie Cesena 30 000 euro na renowację dwóch ważnych kulturowo i społecznie miejsc: szkoły San Carlo i galerii sztuki Ex Pescheria.

KRUK S.A. w 2023 roku, w ramach wsparcia instytucji kultury i sztuki dołączył do programu Art Partner Krupa Gallery Foundation jako partner strategiczny. Art Partner jest biznesową społecznością promującą sztukę, młodych artystów i inicjatywą sztuk wizualnych, która zgromadziła już ponad 500 dzieł i wsparła 80 artystów. Kolekcja dzieł wypożyczona przez KRUKa zawieszona została na ścianach wrocławskiej siedziby, co daje wyjątkową szansę uczestniczenia w wernisażach na terenie biura, a także obcowania ze sztuką na co dzień w ramach stałej wystawy.

KRUK S.A. aktywnie uczestniczy w budowie Hospicjum Proroka Eliasza na wyludniającym się Podlasiu. Hospi-

cjum ma na celu zapewnienie domowej opieki paliatywnej osobom u kresu życia, a także wsparcie ich rodzin. Michał Zasepa, członek zarządu KRUK S.A., od dekady działa pro bono w Radzie Fundacji Hospicyjnej.

[415-1]

Grupa KRUK nie udzieliła w 2023 roku żadnego wsparcia finansowego ani rzeczowego na cele i organizacje polityczne.

Grupa KRUK zwiększyła swoje wydatki na działania charytatywne i sponsoringowe o 29% względem 2022 roku.

Wsparcie przekazane w 2023 roku (dane w PLN)¹

Kategoria	Polska ²	Rumunia	Hiszpania	Włochy	Czechy i Słowacja
Wsparcie charytatywne i sponsoringowe (w tym pomoc Ukrainie)	1 117 210	568 355	4 348	91 308	2 427
Edukacja finansowa	656 300	10 874	-	-	-
Działania wspierające edukację środowiskową	-	5 403	-	43 480	11 258
Łącznie	1 773 510	584 632	4 348	134 788	13 685
Łącznie Grupa KRUK			2 510 963		

¹ W przeliczeniu na PLN wg kursu walut Narodowego Banku Polskiego na dzień 29.12.2023.

² Wydatki na sponsoring obejmują sponsoring mający na celu zwiększenie wizerunku i świadomości marki, włączając Wonga.pl.

Pomoc Ukrainie

Agresja Rosji na Ukrainę jest fundamentalnie sprzeczna ze wszystkimi wartościami wyznaczanymi przez KRUKa. Po wybuchu wojny Grupa podjęła szereg działań pomocowych w ramach akcji „KRUK dla Ukrainy”. Od początku wybuchu wojny przekazano blisko 986 tys. zł na pomoc dla mieszkańców Ukrainy. Działania pomocowe były prowadzone na każdym z rynków graniczących z Ukrainą, na których działają spółki z Grupy.

Działania były kontynuowane w 2023 roku, a KRUK S.A. wspierał Ukrainę poprzez wybrane projekty i przekazanie 108 tys. zł organizacjom w Polsce angażującym się w pomoc dla Ukrainy:

- Fundacja Wioski im. Lorisa, której celem jest finansowanie lekcji języka polskiego na rzecz integracji Ukraińców osiedlających się w Polsce;
- Fundacja Pocięcha odpowiedzialna za organizację kolonii letnich dla dzieci uchodźców z Ukrainy;

- Towarzystwo Poligrodzianie, mające na celu zachowanie ukraińskiej sztuki i kultury.

W 2023 roku realizowany był projekt w partnerstwie ze Stowarzyszeniem Zi de Bine, z którym KRUK Rumunia podpisał umowę rok wcześniej. Inicjatywa miała na celu wsparcie platformy multimedialnej dla społeczności UA w Rumunii: www.warstreetjournal.eu.

Pozostały budżet przeznaczony na inicjatywy związane z wojną na Ukrainie ma być dalej wydatkowany w 2024 roku, ze względu na trwające napięcia geopolityczne i aktywny konflikt w regionie.

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 służący pomocy Ukrainie, poprzez który pracownicy organizowali indywidualne zbiórki i przekazywali informacje o lokalnych inicjatywach.

4.4 Współpraca z dostawcami

[2-6]

Grupa KRUK w sposób odpowiedzialny buduje łańcuch dostaw. W 2023 roku Grupa KRUK współpracowała na wszystkich rynkach z blisko 3,4 tys. dostawcami. Grupa dba o to, aby – jeśli to możliwe – współpraca z KRUKiem rozwijała lokalny rynek pracy i lokalne firmy. Ponad 87% dostawców Grupy KRUK pochodzi z krajów, w których Grupa prowadzi działalność, czyli z lokalnych rynków.

[204-1]

Odsetek lokalnych dostawców

	Polska	Rumunia	Hiszpania	Włochy	Czechy i Słowacja
Liczba dostawców	914	812	989	233	211
Odsetek dostawców lokalnych	91%	94%	94%	79%	79%

[2-24]

Grupa KRUK jest dużą organizacją i atrakcyjnym kontrahentem dla wielu firm. Wpływ Grupy chcemy wykorzystać do promocji naszych standardów i wartości. Decydując się na współpracę – w szczególności przy dużych zamówieniach – KRUK włącza 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 KRUK pyta 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. 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 też ocenić, czy partner biznesowy prowadzi dialog ze swoimi pracownikami oraz przeprowadza szkolenia BHP oraz akcje edukacyjne na temat zdrowia i bezpieczeństwa. W ankiecie dostawcy pytani są również m.in. o działania mające zmniejszać zużycie surowców, zarządzanie odpadami czy relacje ze społecznością lokalną. W 2023 roku wymóg wypełnienia ankiety CSR dotyczył 81 postępowania, a samą ankietę wypełniło 152 dostawców.



5

ODPOWIEDZIALNOŚĆ ŚRODOWISKOWA

5.1 Cele środowiskowe

[2-24] [3-3 Ślad węglowy, w tym zużycie energii] Ograniczenie wpływu na środowisko naturalne traktowane jest w Grupie KRUK nie tylko jako moralne zobowiązanie wobec przyszłych pokoleń, lecz także jako element wiarygodności KRUKa oraz odpowiedź 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-procentowej redukcji emisji CO₂ do 2040 roku względem roku bazowego 2021, m.in. poprzez poprawę efektywności floty samochodowej, wykorzystanie odnawialnych źródeł energii oraz zmniejszenie zużycia energii w budynkach biurowych. W związku z obowiązkami nakładanymi przez dyrektywę CSRD (Corporate Sustainable Reporting Directive) Grupa KRUK uwzględniła w analizie emisyjności swój łańcuch wartości, mierząc ślad węglowy również w zakresie 3, zgodnie z metodologią wyznaczoną przez GHG Protocol.

Grupa utrzymuje trend dekarbonizacji i konsekwentnie obniża swój ślad węglowy w zakresach 1 i 2 emisji wg GHG Protocol. W 2023 roku Grupa KRUK odnotowała 23-procentową redukcję emisji względem roku 2022 i 35-procentową redukcję względem roku bazowego. Tempo redukcji emisji gazów cieplarnianych zakresów 1 i 2 jest większe niż zakładane pierwotnie w Strategii ESG.

W 2022 roku po raz pierwszy Grupa KRUK wzięła udział w badaniu prowadzonym przez organizację CDP (dawniej Carbon Disclosure Project). Badanie ma na celu ocenę organizacji pod kątem działań na rzecz ochrony klimatu. CDP jest międzynarodowym standardem od lat badającym poziom świadomości klimatycznej 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 2023 roku Grupa KRUK ponownie poddała się ocenie CDP, tym razem podwyższając swój wynik i otrzymując ocenę „C”, co potwierdza świadomość wpływu zmian klimatu na naszą działalność i tego, jak działalność Grupy wpływa na klimat.



Grupa KRUK będzie dążyć do sukcesywnej poprawy wyniku CDP w kolejnych latach. Strategia ESG Grupy zakłada ocenę emisyjności głównych procesów biznesowych firmy do 2026 roku. Prace nad zrozumieniem łańcucha dostaw pomagają w tym procesie. Aby zrealizować wszystkie strategiczne cele środowiskowe, zobowiązujemy się do ciągłego wyposażania pracowników, dostawców i społeczeństwa w wiedzę niezbędną do ochrony i poprawy stanu środowiska.

Wybrane działania w zakresie środowiskowym w 2023 roku:

- Wspólnie z zewnętrznym partnerem Grupa KRUK opracowała metodykę mierzenia śladu węglowego Grupy w zakresie 3 zgodnie z GHG Protocol. W tym celu dokonano analizy łańcucha wartości spółek w Grupie i zidentyfikowano obszary o największej istotności. Dzięki zaangażowaniu całej organizacji stworzono dopasowane do działalności biznesowej narzędzie umożliwiające na podstawie danych ilościowych i finansowych obliczenie emisji w łańcuchu wartości. Pierwszy raz zbadano, jak pracownicy spółek Grupy dojeżdżają do pracy. Umożliwi to zmierzenie śladu węglowego i planowanie działań dekarbonizujących.
- W 2023 roku po raz pierwszy na Towarowej Giełdzie Energii Grupa KRUK zakupiła duży wolumen Gwarancji Pochodzenia energii elektrycznej. Oznacza to, że równoważna ilość energii wytworzonej przez odnawialne źródła energii została dostarczona do krajowej sieci elektroenergetycznej. Analizowano również inne możliwości pokrycia zapotrzebowania na energię przez OZE, ale Gwarancje Pochodzenia są najbardziej odpowiednie, biorąc pod uwagę zapotrzebowanie na energię elektryczną, liczbę biur i dostawców energii w KRUK S.A.
- Na rynku włoskim podobnie pokryto całkowite zapotrzebowanie na energię elektryczną, podpisując stosowne umowy na zakup energii z OZE z dostawcami. To pozwoliło zdekarbonizować zużycie energii elektrycznej w biurach KRUKa w Mediolanie i La Spezia.
- Większość biur na rynkach polskim, hiszpańskim, włoskim i rumuńskim jest już zasilana energią od-

nawialną i taki trend będzie kontynuowany w najbliższych latach.

- W 2023 podpisano umowę na leasing operacyjny 15 aut elektrycznych (BEV) na rynku rumuńskim. Jest to pierwsza taka umowa w historii Grupy i będzie miała wpływ na proces dekarbonizacji floty, zbierając bezcenne doświadczenie w eksploatacji pojazdów z nowym napędem. Proces zakupu pojazdów obejmował również podpisanie umowy z operatorem infrastruktury ładowarek na terenie całego kraju. Pojazdy eksploatowane są na terenie większych miast i aglomeracji, gdzie dojazdy do klienta nie wymagają pokonywania dużych odległości. Pierwsze wnioski pokazują, że eksploatacja takich pojazdów nie zakłóca pracy doradców terenowych. Warunki niezbędne do transformacji floty pojazdów Grupy KRUK poprawiają się, jednak widzimy w tym względzie ograniczenia wpływające na możliwość

dekarbonizacji tego segmentu, m.in. niedostatki infrastruktury oraz konieczność zmiany przyzwyczajzeń użytkowników pojazdów.

- Na rynku włoskim we flocie pojawiły się pojazdy niskoemisyjne. Do hybryd Plug-in dołączył również pojazd w pełni elektryczny, a biuro w La Spezia wzbogaciło się o szybką ładowarkę.

[302-1]

Zużycie energii w organizacji

W 2023 można zaobserwować wzrost zużycia energii w organizacji względem lat ubiegłych. Zużycie paliw rośnie na skutek rosnącej ilości obsługiwanych spraw, co wynika z dynamicznego rozwoju firmy. Liczba spraw w obsłudze przekłada się na pracę doradców terenowych, którzy – by dotrzeć do klienta – korzystają z pojazdów flotowych.

[204-1]

Całkowite zużycie energii ze źródeł nieodnawialnych, w dżulach albo ich wielokrotności, w podziale na surowce, z których została wytworzona

Grupa KRUK

	2023	2022	Jednostka	Zmiana
Benzyna	23 932	18 984	GJ	26%
Olej napędowy	6 253	5 669	GJ	10%
Gaz ziemny	1 800 ¹	1 698	GJ	6%

¹ Dane zużycia gazu na rynku włoskim estymowane na podstawie zużycia z lat poprzednich.

Źródła odnawialne zwiększyły swój udział w całkowitym zużyciu energii elektrycznej w związku z zakupami przez spółki w Grupie Gwarancji Pochodzenia energii elektrycznej oraz bezpośrednich umów z producentami i dystrybutorami energii ze źródeł odnawialnych.

	2023	2022	Jednostka	Zmiana
Energia elektryczna	5 509	1 368	GJ	303%

Zużycie energii elektrycznej w Grupie wzrosło w dużej mierze z uwagi na powrót pracowników do pracy biurowej. Praca zdalna na rynku polskim została

ograniczona i pracownicy spółek więcej czasu spędzają w biurach, co przekłada się na zużycie energii elektrycznej oraz ciepła.

Całkowite zużycie energii w organizacji (w dżulach lub kWh)¹

	2023	2022	Jednostka	Zmiana
Energia elektryczna	7 008	6 021	GJ	16%
Energii ciepłej	3 343	4 740 ²	GJ	-29%
Suma	42 337	37 112	GJ	14%

[302-3]

Wskaźnik intensywności energetycznej organizacji, czyli dżul energii na 1 zł przychodu netto, w 2023 roku wyniósł 37,8 kJ/PLN. W porównaniu z 2022 rokiem wskaźnik ten zmniejszył się o 23%.

We wskaźniku intensywności energetycznej uwzględniono energię z paliw kopalnych, ciepło i energię elektryczną.

[305-1] [2-4]

Bezpośrednie emisje gazów cieplarnianych (zakres 1)³

Emisje gazów cieplarnianych brutto w tonach (t) ekwiwalentu CO₂ lub jednostce równoważnej

Grupa KRUK

	2023	2022	Jednostka	Zmiana
Emisje gazów cieplarnianych brutto w tonach (t) ekwiwalentu CO ₂ lub jednostce równoważnej	2 110	2 262	tCO ₂	-7%

¹ W tabeli całkowitego zużycia energii w Raporcie usunięto chłód uwzględniony w Sprawozdaniu Zarządu KRUK S.A. z działalności operacyjnej Grupy KRUK i KRUK S.A. za 2022 rok – pozycja ta została ujęta w zużyciu energii elektrycznej koniecznej do wytworzenia chłodu.

² Wartość skorygowana względem Raportu Zrównoważonego Rozwoju Grupy KRUK za 2022 rok. Poprzednie dane zawierały zawyżone zużycie ciepła w jednym z biur na rynku polskim.

³ Do obliczeń wykorzystano takie standardy, metodologie i współczynniki emisji jak GHG Protocol, DEFRA 2023. Dane dotyczące zużycia energii w całej organizacji ulegną zmianie ze względu na trwające w chwili powstawania niniejszego raportu procedowanie dokumentów księgowych z grudnia 2023 roku w spółkach we Włoszech. Przyjęto dla nich dane prognozowane.

Kraje

	2023	2022	Jednostka
Polska	1 006	1 116	tCO ₂
Rumunia	470	450	tCO ₂
Włochy	358	437	tCO ₂
Hiszpania	135	148	tCO ₂
Czechy i Słowacja	141	111	tCO ₂

Rodzaj źródła emisji

	2023	2022	Jednostka
Spalanie w źródłach stacjonarnych	101	96	tCO ₂
Spalanie w źródłach mobilnych	2008	2053	tCO ₂

Rodzaj działalności

	2023	2022	Jednostka
HFC – emisja z systemów chłodniczych	0 ¹	108	tCO ₂

Rok bazowy

2021 ²	2126	tCO ₂
-------------------	------	------------------

¹ W 2023 roku w trakcie prac serwisowych na zarządzanych przez organizację systemach klimatyzacji nie odnotowano potrzeby uzupełnienia czynnika chłodniczego.

² W 2021 roku rozpoczęto mierzenie emisji w całej grupie kapitałowej wg ujednoczonych zasad, zgodnie z GHG Protocol.

[305-2]

Pośrednie emisje gazów cieplarnianych (zakres 2)¹

Emisje pośrednie (Scope 2) brutto w ujęciu rynkowym w tonach (t) ekwiwalentu CO₂ lub jednostce równoważnej

Grupa KRUK

	2023	2022	Jednostka	Zmiana
Emisje pośrednie (Scope 2) brutto w ujęciu rynkowym (market-based) w tonach (t) ekwiwalentu CO ₂ lub jednostce równoważnej	531	1 158	tCO ₂ e	-54%

Emisje w ujęciu rynkowym (market-based) w poszczególnych krajach działalności Grupy KRUK

	2023	2022	Jednostka
Polska	448	1 021	tCO ₂ e
Rumunia	75	100	tCO ₂ e
Włochy	0 ²	28	tCO ₂ e
Hiszpania	0	0	tCO ₂ e
Czechy i Słowacja	8	9	tCO ₂ e

¹ Do obliczeń wykorzystano takie standardy, metodologie i współczynniki emisji jak GHG Protocol, DEFRA 2023. Współczynniki emisji dla Energii elektrycznej pochodzą z EEA, KOBIZE, Tauron, ENEA, Veolia a współczynniki emisji dla ciepła z raportu URE za 2022 rok.

² Spółki w Hiszpanii i we Włoszech, z wyłączeniem AgeCredit, korzystają wyłącznie z energii z Odnawialnych Źródeł Energii.

Rodzaj energii

	2023	2022	Jednostka
Elektryczna	200	690	tCO ₂ e
Ciepła	331	468 ¹	tCO ₂ e

Rok bazowy

2021	1 914,8	tCO ₂ e
------	---------	--------------------

Emisje pośrednie (Scope 2) brutto w podziale na lokalizacje (location-based) w tonach (t) ekwiwalentu CO₂ lub jednostce równoważnej

Grupa KRUK

	2023	2022	Jednostka	Zmiana
Emisje pośrednie (Scope 2) brutto w podziale na lokalizacje (location-based) w tonach (t) ekwiwalentu CO ₂ lub jednostce równoważnej	1 349	1 326	tCO ₂ e	2%

[305-3]

Inne pośrednie emisje gazów cieplarnianych (zakres 3)

Inne emisje pośrednie (Scope 3) brutto w podziale na lokalizacje w tonach (t) ekwiwalentu CO₂ lub jednostce równoważnej

Grupa KRUK

	2023	Jednostka
Inne emisje pośrednie (Scope 3) brutto w podziale na lokalizacje w tonach (t) ekwiwalentu CO ₂ lub jednostce równoważnej	27 876	tCO ₂

¹ Zmiana emisji ze zużycia ciepła względem Raportu Zrównoważonego Rozwoju Grupy KRUK za 2022 rok ze względu na błędny odczyt zużycia ciepła w jednym z biur na rynku polskim.

W 2023 roku Grupa KRUK po przeprowadzonej analizie łańcucha wartości rozszerzyła liczbę kategorii z zakresu 3, w których zmierzyła ślad węglowy, wykorzystując standardy The Greenhouse Gas Protocol: A Corporate Accounting and Reporting Standard Revised Edition oraz Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard. Przy określaniu źródeł emisji gazów cieplarnianych z poszczególnych operacji preferowano metody oparte na danych ilościowych. Kiedy było to możliwe, do obliczania śladu węglowego KRUK S.A. zastosowano podejście Inventory. W przypadku braku danych umożliwiających zastosowanie podejścia Inventory, przyjmowano podejście Screening, oparte na metodzie wydatkowej (ang. *spend based method*).

Obecnie na ślad węglowy w zakresie 3 składają się następujące kategorie zgodnie z GHG Protocol:

- Kategoria 1. Zakupione dobra i usługi, m.in. artykuły biurowe, media oraz usługi w chmurze i usług profesjonalne;
- Kategoria 2. Dobra inwestycyjne, m.in. sprzęt elektroniczny nabyty w roku rozliczeniowym;
- Kategoria 3. Emisje związane z energią i paliwami, tzw. Well to Tank, nieuwzględnione w Zakresach I i II, na które składają się podróże biznesowe, dojazdy pracowników i zużycie paliwa oraz energia wymienione w zakresach I i II;
- Kategoria 4. Transport obejmujący usługi transportowe wykonywane przez partnerów biznesowych;

- Kategoria 5. Odpady powstałe w wyniku działalności, m.in. papier poddawany recyklingowi, odpady komunalne i ścieki z biur;
- Kategoria 6. Podróże służbowe na podstawie zsumowanych odległości pokonanych różnymi środkami transportu;
- Kategoria 7. Dojazdy pracowników do biur – określone na podstawie badania częstotliwości i rodzajów środków transportu wybieranych przez pracowników oraz pracy hybrydowej i zdalnej;
- Kategoria 11. Emisje z etapu końca życia sprzedanych nieruchomości w okresie raportowania. Grupa KRUK zarządza portfelami wierzytelności zabezpieczonych nieruchomości, które na drodze sądowej stają się własnością spółek wchodzących w skład Grupy. Następnie nieruchomości te są sprzedawane. Nieruchomości, które stają się własnością spółek, to głównie domy jednorodzinne i mieszkania oraz nieruchomości komercyjne. Ze względu na różny wiek i standard wykonania oraz rodzaj ogrzewania przy obliczeniach wykorzystywano odpowiednie wskaźniki zapotrzebowania na energię. Na podstawie informacji o roku budowy, rodzaju ogrzewania i powierzchni nieruchomości obliczono emisję w perspektywie 5 lat dla najstarszych budynków i 40 lat dla najmłodszych. Grupa nie ma wpływu na emisje powstające przy okazji tej działalności, dlatego nie będzie ich rozpatrywać przy wyznaczaniu celów redukcji emisji w zakresie 3.



Kraje¹

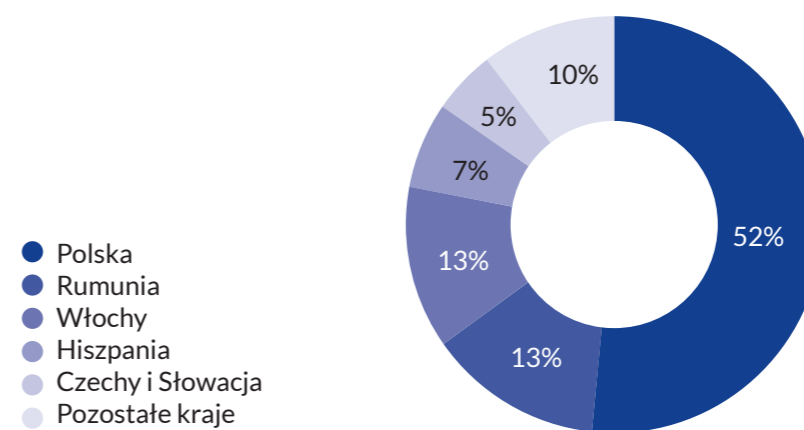
	2023 ²	Jednostka
Polska	20 277	tCO ₂ e
Rumunia	2 125	tCO ₂ e
Włochy	2 000	tCO ₂ e
Hiszpania	1 059	tCO ₂ e
Czechy i Słowacja	785	tCO ₂ e
Pozostałe ³	1 632	tCO ₂ e

¹ Mierząc ślad węglowy w zakresie 3, uwzględniono spółki: KRUK S.A., Wonga.pl sp. z o.o., KRUK Espana S.L., KRUK Italia S.r.l, KRUK Romania SRL, KRUK Česká a Slovenská republika S.r.o., Kancelaria Prawna RAVEN P. Krupa Spółka Komandytowa, Novum Finance sp. z o.o., Agecredit S.r.l., InvestCapital LTD, ItaCapital S.r.l., KRUK Deutschland GmbH, KRUK Investimenti S.r.l.

² Ze względu na zmianę metodologii obliczania śladu węglowego w zakresie 3 porównanie z 2022 rokiem nie jest możliwe.

³ Zbiorczo InvestCapital LTD oraz KRUK Deutschland GmbH.

Udział procentowy poszczególnych rynków Grupy KRUK w emisjach z zakresu 3*



* z wyłączeniem Kategorii 11

Rodzaj działalności

	2023	Jednostka
Kategoria 1	13 591	tCO ₂ e
Kategoria 2	119	tCO ₂ e
Kategoria 3	702	tCO ₂ e
Kategoria 4	71	tCO ₂ e
Kategoria 5	23	tCO ₂ e
Kategoria 6	292	tCO ₂ e
Kategoria 7	923	tCO ₂ e
Kategoria 11	12 153	tCO ₂ e
Rok bazowy		
2022	3 374	tCO ₂ e

Rok 2022 jest dla zakresu 3 jednocześnie rokiem bazowym, ponieważ w tym roku zaczęto mierzyć emisję dla tego zakresu.

[305-4]

Intensywność emisji gazów cieplarnianych

Wskaźnik intensywności emisji gazów cieplarnianych dla organizacji obejmuje emisję w zakresie 1 i 2 GHG Protocol.

KRUK S.A.

	2023	2022	Jednostka
Wskaźnik intensywności emisji gazów cieplarnianych dla organizacji	2.6	4.3	gCO ₂ e/PLN zysk netto

5.2 Taksonomia

Poniżej, zgodnie z art. 8 Rozporządzenia UE 2020/852 (Taksonomia), zostały przedstawione informacje na temat tego, w jaki sposób i w jakim stopniu działalność Grupy KRUK jest związana z działalnością gospodarczą, która kwalifikuje się jako zrównoważona środowiskowo (działalność zgodna z systematyką). Kluczowe wskaźniki wyników zostały przygotowane zgodnie z wymaganiami przedstawionymi w rozporządzeniu delegowanym UE 2021/2178. Zgodnie z art. 10 ww. rozporządzenia Grupa KRUK, której główna działalność została zakwalifikowana jako działalność przedsiębiorstw niefinansowych, przedstawia kluczowe wskaźniki wyników zgodnie ze schematem i zakresem ujawnień dla przedsiębiorstw niefinansowych, określonymi w załączniku I oraz załączniku II do Rozporządzenia UE 2021/2178.

Grupa w 2023 roku przeanalizowała swój proces zakupowy i stworzyła procedury zapewniające wysoką jakość raportowanych danych dotyczących wydatków CapEX i OpEX na produkty i usługi kwalifikujące się i zgodne z rozporządzeniem UE 2020/852 i rozporządzeniami delegowanymi UE 2021/2178 oraz UE 2023/2486.

Zidentyfikowano obszary zakupowe, które odpowiadały kategoriom wymienionym w rozporządzeniach

delegowanych, i na tej podstawie wyłoniono 4 kategorie, w których zawierają się wydatki zidentyfikowane jako kwalifikujące się do taksonomii. Kategorie te wymieniono poniżej:

- 6.5 Transport motocyklami, samochodami osobowymi i lekkimi pojazdami użytkowymi;
- 7.3 Montaż, konserwacja i naprawa sprzętu zwiększającego efektywność energetyczną;
- 7.4 Montaż, konserwacja i naprawa stacji ładowania pojazdów elektrycznych w budynkach (i na parkingach przy budynkach);
- 7.5 Montaż, konserwacja i naprawa instrumentów i urządzeń do pomiaru, regulacji i kontroli charakterystyki energetycznej budynku.

Tylko w tych kategoriach zidentyfikowano zakupy wnoszące wkład w realizację jednego z celów środowiskowych. Ocena zgodności z taksonomią polegała na skierowaniu pytania do dostawcy produktu lub usługi o jej zgodność z taksonomią, tj. wnoszenie wkładu w realizację jednego z celów środowiskowych wymienionych w rozporządzeniu i spełnianie warunków niewyrządzenia szkód pozostałym celom oraz spełnianie tzw. minimalnych gwarancji. Na podstawie tych odpowiedzi zebrano dane wydatkowe, które posłużyły do policzenia wskaźników CapEX i OpEX.



5.2.1 KPI Obrót

Udział procentowy obrotu z tytułu produktów lub usług powiązanych z działalnością gospodarczą zgodną z systematyką – ujawnienie nie dotyczy roku 2023

Rok obrotowy 2023	Rok			Kryteria dotyczące istotnego wkładu						Kryteria dotyczące zasady DNSH („nie czyni poważnych szkód”)						Minimalne gwarancje	Udział działalności zgodnej z systematyką (A.1.) lub kwalifikującej się do systematyki (A.2.) Obrót, rok 2022	Kategoria Działalność wspomagająca	Kategoria Działalność na rzecz przejścia
	Kod lub kody	Obrót	Część obrotu, rok 2023	Łagodzenie zmian klimatu	Adaptacja do zmian klimatu	Zasoby wodne i morskie	Zanieczyszczenie	Gospodarka o obiegu zamkniętym	Bioróżnorodność	Łagodzenie zmian klimatu	Adaptacja do zmian klimatu	Zasoby wodne i morskie	Zanieczyszczenie	Gospodarka o obiegu zamkniętym	Bioróżnorodność				
Tekst		Waluta	%	T; N; N/EL	T; N; N/EL	T; N; N/EL	T; N; N/EL	T; N; N/EL	T; N; N/EL	T/N	T/N	T/N	T/N	T/N	T/N	T/N	%	E	T
A. DZIAŁALNOŚĆ KWALIFIKUJĄCA SIĘ DO SYSTEMATYKI																			
A.1. Rodzaje działalności zrównoważonej środowiskowo (zgodnej z systematyką)																			
Obrót z tytułu działalności zrównoważonej środowiskowo (zgodnej z systematyką) (A.1)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	
W tym wspomagająca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	N/A
W tym na rzecz przejścia	0	0	0								N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	N/A
A.2 Działalność kwalifikująca się do systematyki, ale niezrównoważona środowiskowo (działalność niezgodna z systematyką)																			
Obrót z tytułu działalności kwalifikującej się do systematyki, ale niezrównoważonej środowiskowo (działalności niezgodnej z systematyką) (A.2)		0	0	0	0	0	0	0	0	0								0	
A. Obrót z tytułu działalności kwalifikującej się do systematyki (A.1+A.2)		0	0	0	0	0	0	0	0	0								0	

B. DZIAŁALNOŚĆ NIEKWALIFIKUJĄCA SIĘ DO SYSTEMATYKI

Obrót z tytułu działalności niekwalifikującej się do systematyki	2 592 582 146 PLN	100%
OGÓŁEM	2 592 582 146 PLN	100%

Zasady rachunkowości

Podstawą do obliczenia kluczowego wskaźnika wyników dla Obrotu (KPI Obrót) było Skonsolidowane Sprawozdanie Finansowe Grupy KRUK za rok 2023 przygotowane zgodnie z Międzynarodowymi Standardami Sprawozdawczości (MSSF). Jako mianownik wskaźnika zostały przyjęte przychody netto ze sprzedaży z ww. sprawozdania.

Informacje na temat oceny zgodności z rozporządzeniem (UE) 2020/852

Poszczególne kategorie przychodów grupy KRUK zostały przeanalizowane pod względem kwalifikowalności do systematyki. Proces ten obejmował analizę

działalności kwalifikujących się do systematyki zdefiniowanych w Rozporządzeniu UE 2021/2139 oraz Rozporządzeniu UE 2022/1214. W oparciu o przeprowadzoną analizę nie zidentyfikowano przychodów z działalności kwalifikującej się do systematyki.

Wkład w realizację wielu celów, dezagregacja kluczowych wskaźników wyników oraz informacje kontekstowe

Nie dotyczy. W ramach przychodów Grupy KRUK za rok 2022 nie zidentyfikowano przychodów powiązanych z działalnością zrównoważoną środowiskowo (zgodną z systematyką).

5.2.2 KPI Capex

Udział procentowy nakładów inwestycyjnych z tytułu produktów lub usług powiązanych z działalnością gospodarczą zgodną z systematyką – ujawnienie dotyczy roku 2023

Rok obrotowy 2023	Rok			Kryteria dotyczące istotnego wkładu						Kryteria dotyczące zasady DNSH („nie czyń poważnych szkód”)						Minimalne gwarancje	Udział działalności zgodnej z systematyką (A.1.) lub kwalifikującej się do systematyki (A.2.) Obrót, rok 2022	Kategoria Działalność wspomagająca	Kategoria Działalność na rzecz przejścia
	Kod lub kody	Nakłady inwestycyjne	Odsetek nakładów inwestycyjnych, rok 2023	Łagodzenie zmian klimatu	Adaptacja do zmian klimatu	Zasoby wodne i morskie	Zanieczyszczenie	Gospodarka o obiegu zamkniętym	Bioróżnorodność	Łagodzenie zmian klimatu	Adaptacja do zmian klimatu	Zasoby wodne i morskie	Zanieczyszczenie	Gospodarka o obiegu zamkniętym	Bioróżnorodność				
Tekst		Waluta	%	T; N; N/EL	T; N; N/EL	T; N; N/EL	T; N; N/EL	T; N; N/EL	T; N; N/EL	T/N	T/N	T/N	T/N	T/N	T/N	T/N	%	E	T
A. DZIAŁALNOŚĆ KWALIFIKUJĄCA SIĘ DO SYSTEMATYKI																			
A.1. Rodzaje działalności zrównoważonej środowiskowo (zgodnej z systematyką)																			
Nakłady inwestycyjne z tytułu działalności zrównoważonej środowiskowo (zgodnej z systematyką) (A.1)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0,13	
W tym wspomagająca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	N/A
W tym na rzecz przejścia	0	0	0								N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	N/A
A.2 Działalność kwalifikująca się do systematyki, ale niezrównoważona środowiskowo (działalność niezgodna z systematyką)																			
Transport motocyklami, samochodami osobowymi i lekkimi pojazdami użytkowymi	CCM 6.5	1 625 248 PLN	2,43%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0,99	
Nakłady inwestycyjne z tytułu działalności kwalifikującej się do systematyki, ale niezrównoważonej środowiskowo (działalności niezgodnej z systematyką) (A.2)		1 625 248 PLN	2,43%	2,43%	0	0	0	0	0	0								0,99	
A. Nakłady inwestycyjne z tytułu działalności kwalifikującej się do systematyki (A.1+A.2)		1 625 248 PLN	2,43%	2,43%	0	0	0	0	0	0								1,12	

B. DZIAŁALNOŚĆ NIEKWALIFIKUJĄCA SIĘ DO SYSTEMATYKI

Nakłady inwestycyjne z tytułu działalności niekwalifikującej się do systematyki 65 326 208,17 PLN 97,57%

OGÓŁEM 66 951 456,00 PLN 100%

Zasady rachunkowości

Podstawą do obliczenia kluczowego wskaźnika wyników dotyczącego nakładów inwestycyjnych były nakłady inwestycyjne ujęte w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym zgodnie z obowiązującymi Międzynarodowymi Standardami Sprawozdawczości (MSSF). Do mianownika KPI CapEX zostały przypisane koszty rozliczane w oparciu o:

- a. MSR 16 Rzeczowe aktywa trwałe, pkt 73 lit. e), pkt (i) oraz (iii);
- b. MSR 38 Wartości niematerialne, pkt 118 lit. e), pkt (i);
- c. MSR 40 Nieruchomości inwestycyjne, pkt 76 lit. a) i b) (w przypadku modelu wartości godziwej);
- d. MSR 40 Nieruchomości inwestycyjne, pkt 79 lit. d), pkt (i) oraz (ii) (w przypadku modelu opartego na cenie nabycia lub koszcie wytworzenia);
- e. MSR 41 Rolnictwo, pkt 50 lit. b) oraz e);
- f. MSSF 16 Leasing, pkt 53 lit. h).

Grupa KRUK nie uzyskała przychodów z działalności zgodnej z systematyką, dlatego też żadne z kosztów wykazanych w mianowniku nie zostały ujawnione w liczniku z tytułu powiązania z działalnością gospodarczą zgodną z systematyką. Grupa KRUK nie posiada także planu dotyczącego nakładów inwestycyjnych^v, o którym mowa w punkcie 1.1.2.2. załącznika I do Rozporządzenia UE 2021/2178. W ramach analiz zidentyfikowane zostały koszty dotyczące zakupu produktów oraz indywidualnych środków umożliwiających docelowej działalności stanie się niskoemisyjną lub umożliwiających ograniczenie emisji gazów cieplarnianych zakupionych z działalności kwalifikującej się do systematyki. Działalność, z której zostały zakupione produkty, została przeanalizowana pod względem kryteriów technicznych określonych w Rozporządzeniu UE 2021/2139 oraz

UE 2023/2486. Wyniki przeprowadzonej oceny były podstawą do przypisania określonych kosztów do licznika kluczowego wskaźnika wyników dotyczącego nakładów inwestycyjnych.

Informacje na temat oceny zgodności z rozporządzeniem (UE) 2020/852

Na podstawie oceny kwalifikowalności, a w kolejnym kroku – oceny zgodności działalności, przeanalizowano zakupione produkty. Żadnego z nich nie zakwalifikowano jako zgodne.

Ocenę przeprowadzono na podstawie wyników badania dostawców produktów i usług, których poproszono o odpowiedź na pytanie:

- Czy prowadzona przez Państwa działalność gospodarcza, której dotyczy niniejsze zapytanie jest zgodna z taksonomią? (TAK/NIE/NIE WIEM). Odpowiedź NIE WIEM traktowana była jako brak zgodności. Nie otrzymano odpowiedzi twierdzących, w związku z czym żaden z kwalifikujących się nakładów inwestycyjnych nie został oceniony jako zgodny z taksonomią.

Wkład w realizację wielu celów

Działalność nie wnosi wkładu w realizację wielu celów.

Dezagregacja kluczowych wskaźników wyników oraz informacje kontekstowe

Kluczowe wskaźniki wyników nie zostały zdezagregowane. Do licznika wskaźnika zostały wliczone nakłady inwestycyjne w ramach jednej działalności. Grupa KRUK nie posiada planu dotyczącego nakładów inwestycyjnych, o którym mowa w punkcie 1.1.2.2. załącznika I do Rozporządzenia UE 2021/2178.

^v Plan dotyczący nakładów inwestycyjnych, o którym mowa w akapicie pierwszym niniejszego pkt 1.1.2.2, musi spełniać następujące warunki:

- a. plan ma na celu rozszerzenie działalności gospodarczej przedsiębiorstwa zgodnej z systematyką lub modernizację działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, tak aby dostosować ją do systematyki w okresie pięciu lat;
- b. plan musi zostać ujawniony na zagregowanym poziomie działalności gospodarczej i zatwierdzony przez zarząd przedsiębiorstw niefinansowych bezpośrednio lub w drodze delegacji.



5.2.3 KPI Opex

Udział procentowy wydatków operacyjnych z tytułu produktów lub usług związanych z działalnością gospodarczą zgodną z systematyką – ujawnienie dotyczy roku 2023

Rok obrotowy 2023	Rok			Kryteria dotyczące istotnego wkładu						Kryteria dotyczące zasady DNSH („nie czyni poważnych szkód”)						Minimalne gwarancje	Udział działalności zgodnej z systematyką (A.1.) lub kwalifikującej się do systematyki (A.2.) wydatki operacyjne, rok 2022	Kategoria Działalność wspomagająca	Kategoria Działalność na rzecz przejścia
	Działalność gospodarcza	Kod lub kody	Wydatki operacyjne	Odsetek wydatków operacyjnych, rok 2023	Łagodzenie zmian klimatu	Adaptacja do zmian klimatu	Zasoby wodne i morskie	Zanieczyszczenie	Gospodarka o obiegu zamkniętym	Bioróżnorodność	Łagodzenie zmian klimatu	Adaptacja do zmian klimatu	Zasoby wodne i morskie	Zanieczyszczenie	Gospodarka o obiegu zamkniętym				
Tekst		Waluta	%	T; N; N/EL	T; N; N/EL	T; N; N/EL	T; N; N/EL	T; N; N/EL	T; N; N/EL	T/N	T/N	T/N	T/N	T/N	T/N	T/N	%	E	T
A. DZIAŁALNOŚĆ KWALIFIKUJĄCA SIĘ DO SYSTEMATYKI																			
A.1. Rodzaje działalności zrównoważonej środowiskowo (zgodnej z systematyką)																			
Wydatki operacyjne z tytułu działalności zrównoważonej środowiskowo (zgodnej z systematyką) (A.1)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0		
W tym wspomagająca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	N/A	
W tym na rzecz przejścia	0	0	0							N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0		N/A
A.2 Działalność kwalifikująca się do systematyki, ale niezrównoważona środowiskowo (działalność niezgodna z systematyką)																			
Transport motocyklami, samochodami osobowymi i lekkimi pojazdami użytkowymi	CCM 6.5	1 093 007,26 PLN	2,45%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0		
Montaż, konserwacja i naprawa sprzętu zwiększającego efektywność energetyczną	CCM 7.3	6172,88 PLN	0,01%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0,56		
Wydatki operacyjne z tytułu działalności kwalifikującej się do systematyki, ale niezrównoważonej środowiskowo (działalności niezgodnej z systematyką) (A.2)		1 099 180,14 PLN	2,46%	2,46%	0	0	0	0	0								0,56		
A. Wydatki operacyjne z tytułu działalności kwalifikującej się do systematyki (A.1+A.2)		1 099 180,14 PLN	2,46%	2,46%	0	0	0	0	0								0,56		

B. DZIAŁALNOŚĆ NIEKWALIFIKUJĄCA SIĘ DO SYSTEMATYKI

Wydatki operacyjne z tytułu działalności niekwalifikującej się do systematyki	43 548 039 PLN	97,52%
OGÓŁEM	44 647 219 PLN	100%

Zasady rachunkowości

Podstawą do obliczenia kluczowego wskaźnika wyników dotyczącego wydatków operacyjnych były wydatki operacyjne ujęte w sprawozdaniu finansowym zgodnie z obowiązującymi Międzynarodowymi Standardami Sprawozdawczości (MSSF). Do mianownika KPI OpEx zostały przypisane bezpośrednie, nieskapitalizowane koszty związane z:

- działaniami w zakresie renowacji budynków,
- konserwacją i naprawami,
- wszelkie inne bezpośrednie wydatki związane z bieżącą obsługą składników rzeczowych aktywów trwałych przez przedsiębiorstwo lub osobę trzecią, którym zlecono na zasadzie outsourcingu działania niezbędne do zapewnienia ciągłego i efektywnego funkcjonowania tych aktywów.



W ramach wydatków Grupy KRUK nie zidentyfikowano wydatków na prace badawcze i rozwój oraz wydatków związanych z wynajmem krótkoterminowym. Grupa KRUK nie uzyskała przychodów z działalności zgodnej z systematyką, dlatego też żadne z kosztów wykazanych w mianowniku nie zostały ujawnione w liczniku z tytułu powiązania z działalnością gospodarczą zgodną z systematyką. Grupa KRUK nie posiada także planu dotyczącego nakładów inwestycyjnych, o którym mowa w punkcie 1.1.2.2. załącznika I do Rozporządzenia UE 2021/2178. W ramach analiz zidentyfikowane zostały koszty dotyczące zakupu produktów oraz indywidualnych środków umożliwiających docelowej działalności stanie się niskoemisyjną lub umożliwiającą ograniczenie emisji gazów cieplarnianych zakupionych z działalności kwalifikującej się do systematyki. Działalność, z której zostały zakupione produkty, została przeanalizowana pod względem kryteriów technicznych określonych w Rozporządzeniu UE 2021/2139 oraz UE 2023/2486.

Informacje na temat oceny zgodności z rozporządzeniem (UE) 2020/852

Na podstawie oceny kwalifikowalności, a w kolejnym kroku oceny zgodności działalności, z której zostały zakupione produkty, nie zakwalifikowanego żadnego z nich jako zgodne.

Ocenę przeprowadzono na podstawie wyników badania dostawców produktów i usług, których poproszono o odpowiedź na pytanie:

- Czy prowadzona przez Państwa działalność gospodarcza, której dotyczy niniejsze zapytanie, jest zgodna z taksonomią? (TAK/NIE/NIE WIEM). Odpowiedź NIE WIEM traktowana była jako brak zgodności. Nie otrzymano odpowiedzi twierdzących, w związku z czym żaden z kwalifikujących się nakładów operacyjnych nie został oceniony jako zgodny z taksonomią.

Wkład w realizację wielu celów

Nie dotyczy. We wskaźniku kluczowych wyników dotyczących wydatków operacyjnych nie zidentyfikowano wydatków powiązanych z działalnością zrównoważoną środowiskowo (zgodną z systematyką).

Dezagregacja kluczowych wskaźników wyników oraz informacje kontekstowe

Kluczowe wskaźniki wyników nie zostały zdezagregowane. W liczniku kluczowego wskaźnika wyników nie zostały wykazane żadne wydatki operacyjne związane z działalnością zgodną z systematyką. Grupa KRUK nie posiada planu dotyczącego nakładów inwestycyjnych, o którym mowa w punkcie 1.1.2.2. załącznika I do Rozporządzenia UE 2021/2178.

5.2.4 Działalność związana z energią jądrową i gazem ziemnym

Działalność związana z energią jądrową		
1	Przedsiębiorstwo prowadzi badania, rozwój, demonstrację i rozmieszczenie innowacyjnych instalacji wytwarzania energii elektrycznej wytwarzających energię w ramach procesów jądrowych przy minimalnej ilości odpadów z cyklu paliwowego, finansuje tę działalność lub ma na nią ekspozycję.	NIE
2	Przedsiębiorstwo prowadzi budowę i bezpieczną eksploatację nowych obiektów jądrowych w celu wytwarzania energii elektrycznej lub ciepła technologicznego, w tym na potrzeby systemu ciepłowniczego lub procesów przemysłowych, takich jak produkcja wodoru, a także ich modernizację pod kątem bezpieczeństwa, z wykorzystaniem najlepszych dostępnych technologii, finansuje tę działalność lub ma na nią ekspozycję.	NIE
3	Przedsiębiorstwo prowadzi bezpieczną eksploatację istniejących obiektów jądrowych wytwarzających energię elektryczną lub ciepło technologiczne, w tym na potrzeby systemu ciepłowniczego lub procesów przemysłowych, takich jak produkcja wodoru z energii jądrowej, a także ich modernizację pod kątem bezpieczeństwa, finansuje tę działalność lub ma na nią ekspozycję.	NIE
Działalność związana z gazem ziemnym		
4	Przedsiębiorstwo prowadzi budowę lub eksploatację instalacji do wytwarzania energii elektrycznej z wykorzystaniem gazowych paliw kopalnych, finansuje tę działalność lub ma na nią ekspozycję.	NIE
5	Przedsiębiorstwo prowadzi budowę, modernizację i eksploatację instalacji do skojarzonego wytwarzania energii cieplnej/chłodniczej i energii elektrycznej z wykorzystaniem gazowych paliw kopalnych, finansuje tę działalność lub ma na nią ekspozycję.	NIE
6	Przedsiębiorstwo prowadzi budowę, modernizację i eksploatację instalacji do wytwarzania ciepła wytwarzających energię cieplną/chłodniczą z wykorzystaniem gazowych paliw kopalnych, finansuje tę działalność lub ma na nią ekspozycję.	NIE

W 2023 roku Grupa KRUK nie prowadziła działalności związanej z energetyką jądrową i gazem kopalnym, nie inwestowała w tego typu aktywa ani nie ponosiła kosztów operacyjnych z tym związanych.

ZGODNOŚĆ ZE STANDARDEM GRI 2021

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

Zaprezentowane w niniejszym raporcie zrównoważonego rozwoju Grupy KRUK dane dotyczą okresu od 1 stycznia 2023 do 31 grudnia 2023 roku (chyba że w treści zaznaczono inaczej). Raport został przygotowany zgodnie z GRI Standards 2021.

Grupa KRUK przygotowuje oświadczenia nt. informacji niefinansowych oraz raporty zrównoważonego rozwoju w cyklu rocznym i dotyczą one spółki dominującej KRUK S.A. z siedzibą we Wrocławiu, Wonga.pl Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, KRUK România 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 oraz innych podmiotów w Grupie KRUK, jeżeli są one zaznaczone w treści.

Oświadczenie nt. informacji niefinansowych jest zgodne z Ustawą o Rachunkowości oraz jest częścią Sprawozdania Zarządu KRUK S.A. z działalności operacyjnej 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.

Listę istotnych zagadnień raportowania zidentyfikowaną w oparciu o wytyczne GRI Standards oraz informacje o procesie raportowania ujęto w sekcji 10.2.4 Proces definiowania istotności.

W raportowanym okresie nie doszło do znaczących zmian dotyczących struktury, formy własności lub łańcucha wartości. Oświadczenie zawiera korektę informacji dotyczącą zużycia ciepła i emisji gazów cieplarnianych, co opisano w rozdziale „Odpowiedzialność środowiskowa” oraz zmiany we wskaźniku GRI 405-1 w rozdziale „Odpowiedzialność za pracowników” związane z odmiennym niż w 2022 roku sposobem grupowania pracowników.

Wszelkie pytania, wątpliwości lub sugestie związane z raportem zrównoważonego rozwoju, a także informacje związane z szeroko rozumianym ESG prosimy kierować na adres:

ESG Strategy Area
KRUK S.A.
ul. Wołowska 8
51-116 Wrocław
e-mail: esg@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 Sprawozdanie Zarządu KRUK S.A. z działalności operacyjnej Grupy KRUK i KRUK S.A. wraz z informacjami niefinansowymi jest poddawane analizie przez niezależnego audytora.

6.1 Indeks treści GRI

Oświadczenie o zastosowaniu	Grupa Kapitałowa KRUK złożyła raport zgodnie ze Standardami GRI dla okresu 01.01.2023-31.12.2023
Zastosowane GRI 1	GRI 1: Podstawy 2021
Obowiązujące standardy sektorowe GRI	Nie dotyczy

Standard GRI / inne źródło	Ujawnienie	Lokalizacja i numer strony	Pominięcia			GRI Sektor standard ref. nie.
			Wymagania (pominięte)	Powody	Wyjaśnienie	
Ogólne ujawnienia						
GRI 2: Ogólne Ujawnienia 2021	2-1 Dane organizacyjne	8, 86				
	2-2 Podmioty uwzględnione w ramach raportowania kwestii zrównoważonego rozwoju	8, 86				
	2-3 Okres raportowania, częstotliwość i dane kontaktowe	86				
	2-4 Korekty informacji	68, 86				
	2-5 Weryfikacja zewnętrzna	86				
	2-6 Działalności, łańcuch wartości i inne relacje biznesowe	8, 64				
	2-7 Pracownicy	44				
	2-8 Współpracownicy, którzy nie są pracownikami	46				
	2-9 Struktura zarządcza i skład organów zarządczych	12				
	2-10 Nominacja i wybór członków najwyższych organów zarządczych	12				
	2-11 Przewodniczący najwyższego organu zarządczego	12				
	2-12 Rola najwyższego organu zarządczego w nadzorowaniu zarządzania wpływem	14				
	2-13 Delegowanie odpowiedzialności w zakresie zarządzania wpływem	14				

2-14 Rola najwyższego organu zarządczego w raportowaniu kwestii zrównoważonego rozwoju	86				
2-15 Konflikt interesów	32				
2-16 Komunikowanie problemów krytycznych	15				
2-17 Zbiorowa wiedza najwyższego organu zarządczego	16				
2-18 Ewaluacja wyników najwyższego organu zarządczego	42				
2-19 Polityka wynagradzania	41				
2-20 Proces ustalania wynagrodzeń	41				
2-21 Całkowity roczny wskaźnik wynagrodzenia	42				
2-22 Oświadczenie dotyczące strategii zrównoważonego rozwoju	3, 15				
2-23 Zobowiązania ujęte w politykach	15, 30, 33				
2-24 Realizacja zobowiązań ujętych w politykach	15-17, 38, 64, 66				
2-25 Procesy naprawcze dotyczące negatywnego wpływu	22, 30, 35				
2-26 Mechanizmy zasięgnięcia porad i zgłaszania obaw	33				
2-27 Zgodność z prawem i regulacjami	35				
2-28 Członkostwo w stowarzyszeniach i organizacjach	10				
2-29 Podejście do angażowania interesariuszy	17				
2-30 Układy zbiorowe pracy	46				

ISTOTNE TEMATY	
GRI 3: Istotne Tematy 2021	3-1 Proces identyfikacji istotnych tematów 3-2 Lista istotnych tematów
ZRÓWNOWAŻONA KONSUMPCJA I ŚWIADOMOŚĆ SPOŁECZNA NA TEMATY ŚRODOWISKOWE	
GRI 3: Istotne Tematy 2021	3-3 Zarządzanie istotnymi tematami wskaźnik własny: badanie świadomości ekologicznej
ŚLAD WĘGLOWY, W TYM ZUŻYCIU ENERGII	
GRI 3: Istotne Tematy 2021	3-3 Zarządzanie istotnymi tematami
GRI 302: Energia 2016	302-1 Zużycie energii w organizacji 302-3 Energochłonność
GRI 305: Emisje 2016	305-1 Bezpośrednie emisje gazów cieplarnianych (zakres 1)
	305-2 Pośrednie emisje gazów cieplarnianych (zakres 2)
	305-3 Inne pośrednie emisje gazów cieplarnianych (zakres 3)
	305-4 Intensywność emisji gazów cieplarnianych
ZAGADNIENIA PRACOWNICZE	
GRI 3: Istotne Tematy 2021	3-3 Zarządzanie istotnymi tematami
GRI 401: Zatrudnienie 2016	401-1 Łączna liczba i odsetek nowych pracowników zatrudnionych oraz łączna liczba odejść w okresie raportowania 401-2 Świadczenia dodatkowe (benefity) zapewniane pracownikom pełnoetatowym 401-3 Urlopy rodzicielskie
GRI 403: Zdrowie i bezpieczeństwo 2018	403-1 System zarządzania zdrowiem i bezpieczeństwem pracowników 403-3 Jednostka odpowiedzialna za zarządzanie bezpieczeństwem pracy 403-5 Szkolenia pracowników w zakresie bezpieczeństwa pracy 403-6 Promocja zdrowia wśród pracowników 403-7 Profilaktyka i ograniczanie zjawisk i zdarzeń zawodowych wpływających na zdrowie i bezpieczeństwo pracowników 403-8 Pracownicy objęci systemem zarządzania bezpieczeństwem pracy 403-10 Wskaźnik chorób zawodowych
GRI 404: Szkolenia i edukacja 2016	404-1 Średnia liczba szkoleniowa w roku przypadająca na pracownika
	404-2 Programy rozwoju kompetencji zawodowych
	404-3 Odsetek pracowników otrzymujących regularne oceny pracownicze

GRI 405: Różnorodność 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 405-2 Stosunek podstawowego i całkowitego wynagrodzenia kobiet do wynagrodzenia mężczyzn według zajmowanego stanowiska
--	--

GRI 406: Przeciwdziałanie dyskryminacji 2016	406-1 Przypadki dyskryminacji i podjęte działania naprawcze
--	---

ODPOWIEDZIALNOŚCI SPOŁECZNE

GRI 3: Istotne Tematy 2021	3-3 Zarządzanie istotnymi tematami
----------------------------	------------------------------------

GRI 204: Praktyki zakupowe 2016	204-1 Odsetek lokalnych dostawców
---------------------------------	-----------------------------------

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 417-3 Całkowita liczba przypadków niezgodności z regulacjami i dobrowolnym kodeksami regulującymi kwestie komunikacji marketingowej
--	--

GRI 415: Polityka publiczna 2016	415-1 Całkowita wartość finansowa i rzeczowa darowizn na rzecz partii politycznych, polityków i instytucji o podobnym charakterze
----------------------------------	---

COMPLIANCE

GRI 3: Istotne Tematy 2021	3-3 Zarządzanie istotnymi tematami
----------------------------	------------------------------------

GRI 205: Przeciwdziałanie korupcji 2016	205-1 Działania przeanalizowane pod kątem korupcji 205-3 Potwierdzone przypadki korupcji i działania podjęte w odpowiedzi na nie
---	---

GRI 207: Podatki 2016	207-1 Podejście do zarządzania podatkami 207-2 Zarządzanie, kontrola i zarządzanie ryzykiem w obszarze podatków
-----------------------	--

CYBERBEZPIECZEŃSTWO I RODO

GRI 3: Istotne Tematy 2021	3-3 Zarządzanie istotnymi tematami
----------------------------	------------------------------------

GRI 418: Prywatność klientów	418-1 Całkowita liczba uzasadnionych skarg dotyczących naruszenia prywatności klientów oraz utraty danych
------------------------------	---

