



# Raport zrównoważonego rozwoju Grupy KRUK

**2021**



# Spis treści

---

List prezesa	2
<hr/>	
<b>1. Grupa KRUK</b>	<b>5</b>
O firmie	6
Odpowiedzialne zarządzanie	11
Priorytety zrównoważonego rozwoju i wkład w realizację celów zrównoważonego rozwoju	18
<hr/>	
<b>2. Rola Grupy KRUK w systemie finansowym</b>	<b>23</b>
Odpowiedzialna windykacja	26
Pomoc psychologiczna dla zadłużonych	29
Bezpieczeństwo danych osobowych klientów	30
<hr/>	
<b>3. Nasza odpowiedzialność za pracowników</b>	<b>31</b>
Ludzie naszym najważniejszym kapitałem	32
Struktura zatrudnienia w Grupie KRUK	33
Zarządzanie różnorodnością	37
Edukacja i rozwój pracowników	39
Zdrowie i bezpieczeństwo pracowników	41
<hr/>	
<b>4. Nasza odpowiedzialność wobec społeczeństwa</b>	<b>43</b>
Edukacja finansowa	44
Sponsoring i działania charytatywne	46
<hr/>	
<b>5. Nasza odpowiedzialność środowiskowa</b>	<b>49</b>
Monitorujemy i zmniejszamy swój wpływ na środowisko naturalne	50
Wspieramy podnoszenie świadomości ekologicznej	54
<hr/>	
O raporcie	55

# List Prezesa

GRI 102-14



Szanowni Państwo,

Grupa KRUK od 23 lat stoi na straży przestrzegania normy społecznej dotyczącej regulowania zobowiązań. Niemal ćwierć wieku temu byliśmy kilkusobową firmą we Wrocławiu, dziś jesteśmy Grupą, która w kilku krajach Europy zatrudnia ponad 3 tysiące osób. Udowodniliśmy przez te lata, że potrafimy skutecznie pomóc milionom klientów – osobom prywatnym oraz małym i średnim firmom – w spłacie zobowiązań i funkcjonowaniu bez długów, a partnerom biznesowym przywrócić płynność finansową.

Skuteczność naszych działań łączymy z najwyższymi standardami etycznymi, które – głęboko w to wierzę – są jednym z najważniejszych czynników decydujących o naszym sukcesie. Mamy jasno zdefiniowane wartości, będące czymś znacznie więcej niż jedynie spisany dokumentem – są kompasem dla naszej codziennej pracy i podejmowanych codziennie decyzji. Ogromnie cieszy mnie fakt, że nasze podejście znajduje uznanie w oczach klientów, o czym świadczą bardzo dobre wyniki w przeprowadzanych ankietach wizerunku KRUK-a.

Skala naszych działań sprawia, że mamy wpływ ekonomiczny w krajach, w których funkcjonujemy (szczególnie w Polsce i Rumunii). Nasza główna działalność – zarządzanie wierzytelnościami – pozwala ograniczać zatory płatnicze między przedsiębiorstwami i poprawia ich płynność finansową. W konsekwencji oznacza to nowe miejsca pracy, środki na działalność badawczo-rozwojową oraz większe wpływy do lokalnych i centralnych budżetów. To wszystko nie byłoby jednak możliwe bez zaangażowanych pracowników Grupy KRUK. Tworzymy w Grupie zespół rozumiejący jak ważna jest ich praca – zarówno dla klientów, którym pomagamy spłacić długi, jak i dla naszych partnerów biznesowych.

Naszą wiedzą o finansach chcemy i potrafimy się dzielić. Spółki Grupy KRUK od wielu lat organizują na rynkach, na których funkcjonują, działania edukacyjne związane z zarządzaniem finansami. Podpowiadamy jak nie zadłużać się nadmiernie, pokazujemy dobre praktyki prawidłowego zarządzania budżetami domowymi i wskazujemy najlepsze praktyki wyjścia z zadłużenia. Edukację społeczną łączymy z działaniami sponsoringsowymi i charytatywnymi, które w obliczu rozpoczętej w 2022 roku wojny na Ukrainie nabrały dla nas szczególnego znaczenia, o czym ze względu na istotność sytuacji, częściowo informujemy już w tym raporcie.

Szacunek dla ludzi łączymy w Grupie KRUK z szacunkiem dla środowiska. Ze szczególną troską monitorujemy swój wpływ w tym zakresie i szukamy obszarów, w których możemy dokonywać usprawnień, o czym mogą Państwo przeczytać w dalszej części raportu.

Na koniec chciałbym podziękować wszystkim osobom zaangażowanym w przygotowanie raportu, a czytelników poprosić o uwagi i komentarze, które pomogą nam zbierać i publikować w kolejnych raportach właśnie takie dane, które Państwa najbardziej interesują.

Z wyrazami szacunku



# 2021 – Grupa KRUK w skrócie

Uznany,  
międzynarodowy  
gracz na rynku  
zarządzania  
wierzytelnościami

Spółka  
dominująca  
KRUK S.A.  
i **25** spółek  
powiązanych  
kapitałowo

**7** rynków  
obecności  
operacyjnej

**25%** kobiet  
w organach  
zarządczych

**66%** kobiet  
na stanowiskach  
menadżerskich

Inwestycje w portfele  
**1738 mln zł** (+281%)\*

Spłaty z portfeli  
**2216 mln zł** (+21%)\*

Zysk netto  
**695 mln zł** (+758%)\*

\* w porównaniu do 2020 roku

Pomysłodawca Dnia bez Długu

Sygnatariusz Karty Różnorodności,  
członek UN Global Compact



ponad **3 tys.**  
zatrudnionych

**127 mln**  
spraw w bazie  
ERIF BIG

**7,7 mln**  
obsługiwanych  
w 2021 roku spraw  
o wartości nominalnej  
104,6 mld zł

**246 tys.**  
udzielonych pożyczek

**Business  
Superbrands  
2021** dla KRUK S.A.

**Poland's Best  
Employer**  
dla KRUK S.A.  
- 15. miejsce w rankingu Forbes



# 1

## **Grupa KRUK**

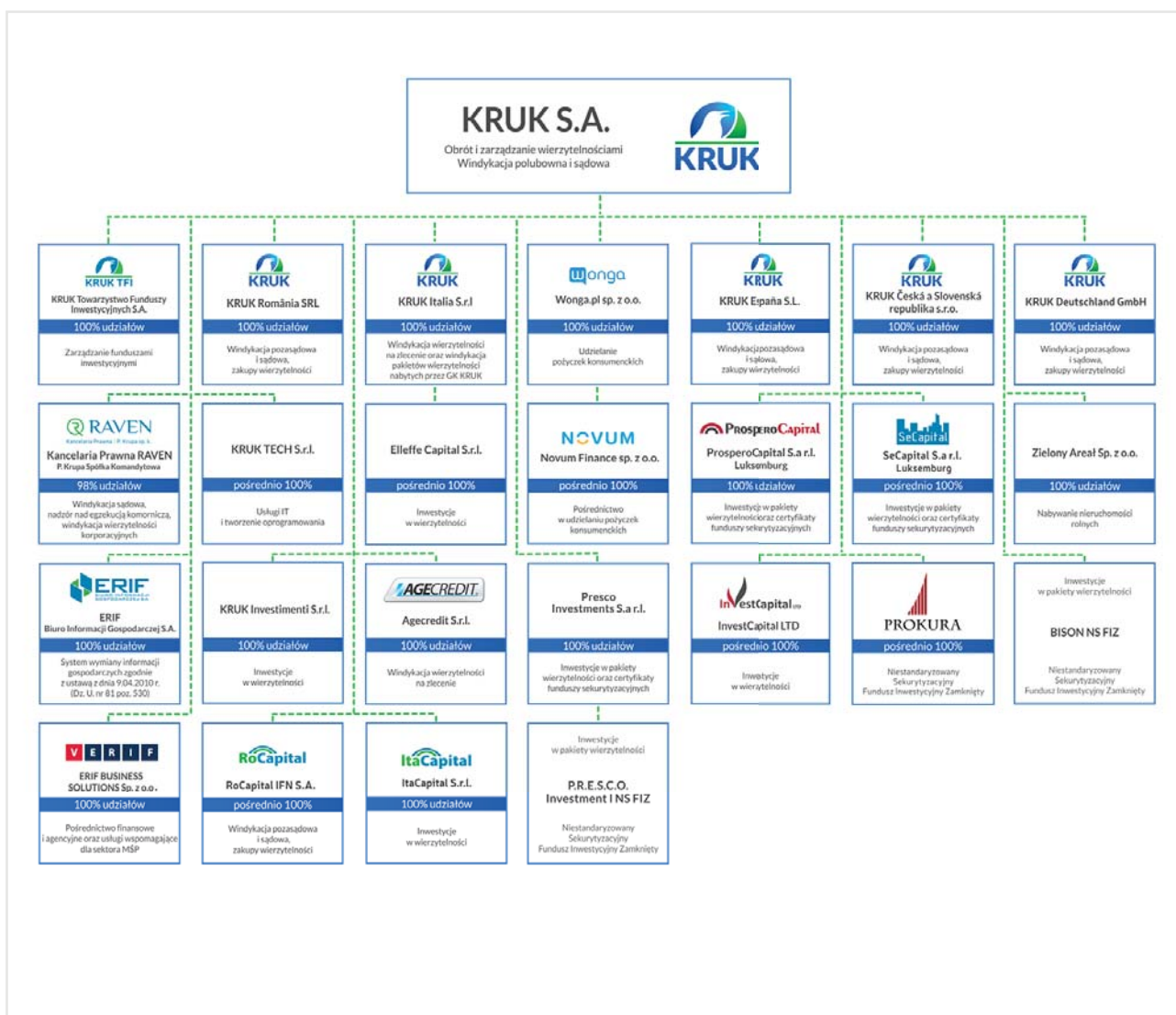
# O firmie

[GRI 102-1, 102-3]

Grupa KRUK specjalizuje się w zarządzaniu wierzytelnościami. Tworzymy międzynarodową organizację, która dzięki wysokim standardom i wypracowanym rozwiązaniom osiągnęła pozycję międzynarodowego gracza. Zaczynaliśmy 23 lata temu jako kilkunastobowa firma we Wrocławiu, gdzie nadal znajduje się nasza sie-

dziba główna. Dziś zatrudniamy ponad 3 tys. osób i poza Polską jesteśmy obecni w sześciu innych krajach. Naszą Grupę tworzy jednostka dominująca – KRUK S.A. – oraz 25 spółek powiązanych kapitałowo. Wspólnie oferujemy kompleksowy, nowoczesny i zintegrowany pakiet usług finansowych.

## Struktura Grupy KRUK





[GRI 102-5]

Spółką dominującą w Grupie jest KRUK S.A. Struktura Akcjonariuszy posiadających bezpośrednio lub pośred-


nio znaczne pakiety akcji KRUK S.A. na dzień 31 grudnia 2021 roku.

Akcjonariusz	Udział w kapitale zakładowym w proc.
NN PTE	14,74
PZU OFE*	8,68
Piotr Krupa	9,32
Aviva OFE*	9,08
Aegon OFE	5,05
Allianz OFE*	5,30

\*Dane na podstawie wykazu akcjonariuszy posiadających co najmniej 5% liczby głosów na ZWZ KRUK S.A. w dniu 16.06.2021 roku.

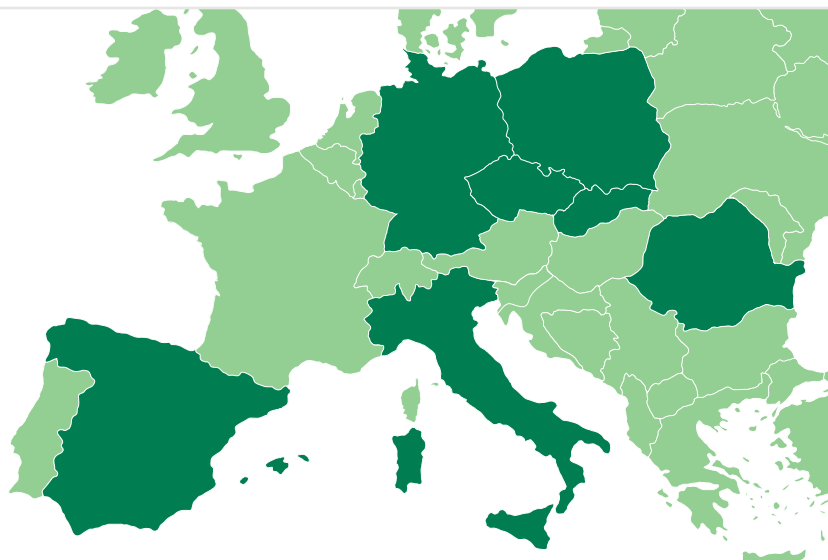
[GRI 102-10]

W 2021 roku nie było znaczących zmian dotyczących struktury Grupy KRUK. Wszystkie zmiany, które miały

miejsce w 2021 roku zostały opisane w [Sprawozdaniu Zarządu KRUK S.A. z działalności operacyjnej Grupy Kapitałowej KRUK i KRUK S.A.](#) 

[GRI 102-4, 102-6]

Kraje, w których obecna jest Grupa KRUK



Od ponad dwóch dekad zajmujemy się obsługą zadłużeń, stojąc na straży normy społecznej, jaką jest spłacanie zaciągniętych zobowiązań. Dzięki współpracy z nami miliony osób – naszych klientów – spłaciły swoje zadłużenie. Prowadząc działalność stawiamy na etykę i rzetelność, dbając o stabilność systemu finansowego w jego bardzo wrażliwym obszarze obejmującym klientów z problemami finansowymi. Zadłużonym zawsze wskazujemy dostępne rozwiązania, dopasowane do ich sytuacji finansowej. Na każdym z etapów procesu podej-

muujemy decyzje na podstawie jego ekonomiki – informujemy o możliwościach drogi polubownej oraz ścieżce sądowej. Jeśli klient zdecyduje się na współpracę z nami dokładamy wszelkich starań, by ułatwić spłatę długów. Wiele jednak zależy od samego klienta – to on musi podjąć właściwą decyzję i podjąć się spłaty swojego zadłużenia. Wiemy, że gdy już nawiążemy dobre relacje, to w zdecydowanej większości przypadków wyjście z zadłużenia jest możliwe. Dążymy do tego, aby takich historii było jak najwięcej!



## Nasza działalność

Naszą podstawową działalnością jest zarządzanie wierzytelnościami. Nabywamy je na własność przede wszystkim od dużych firm i instytucji świadczących usługi finansowe, np. banków, towarzystw ubezpieczeniowych, firm pożyczkowych, leasingowych i faktoringowych oraz operatorów telekomunikacyjnych. Nasze działania dostosowujemy do uwarunkowań lokalnych rynków, jednak bez względu na lokalizację naszą pracę opieramy na wysokich standardach etycznych oraz prawach człowieka i zasadach ochrony danych osobowych. Działalnością uzupełniającą w Grupie KRUK jest zarządzanie wierzytelnościami na zlecenie innych podmiotów instytucjonalnych.

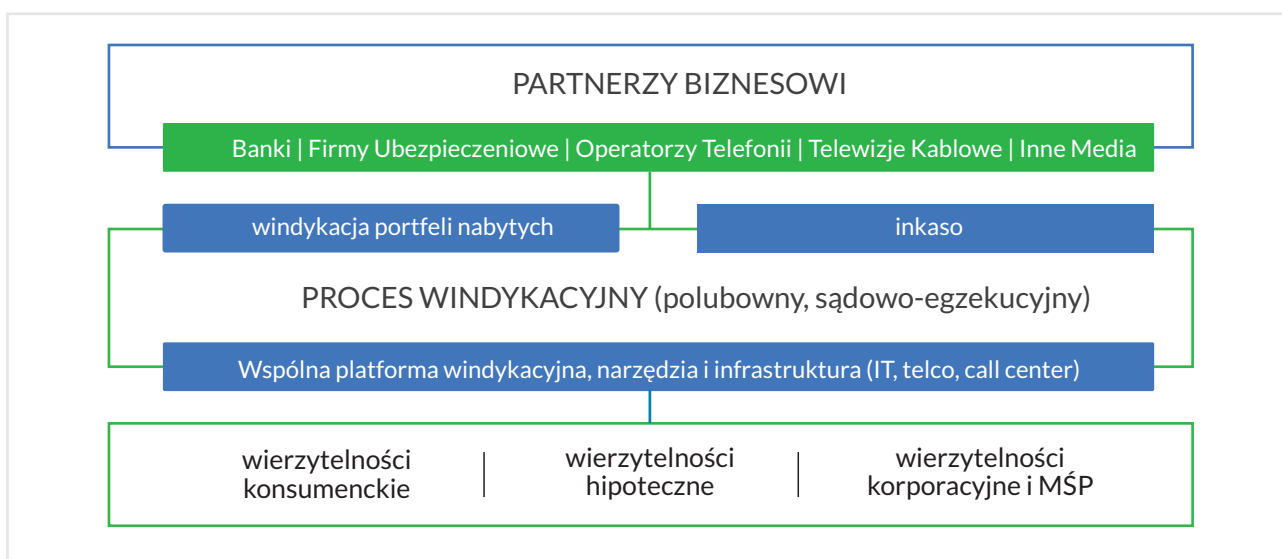
W skład Grupy KRUK wchodzi też spółka Wonga.pl, działająca na otwartym rynku pożyczek konsumenckich w Polsce. Grupa oferuje także produkty pożyczkowe pod marką Novum, skierowane przede wszystkim do najlepszych klientów, którzy regularnie spłacają lub spłacili swoje zadłużenie wobec Grupy w Polsce i w Rumunii. Dodatkowo KRUK jest właścicielem firmy ERIF BIG zajmującej się gromadzeniem i udostępnianiem informacji gospodarczej w Polsce.

### [GRI 102-2]

Działamy głównie w segmentach:

- wierzytelności konsumenckich,
- wierzytelności hipotecznych,
- wierzytelności korporacyjnych.

Model biznesowy Grupy GRUK:



Zdaniem ekspertów, działalność naszej branży odgrywa kluczową rolę w kreowaniu zrównoważonego rozwoju gospodarczego<sup>1</sup>. Swoimi działaniami ograniczamy zatory płatnicze między przedsiębiorstwami i pomagamy poprawiać płynność finansową. W konsekwencji zapewniamy krajowym przedsię-

biorstwom możliwość rozwoju – zwiększania zatrudnienia oraz realizacji inwestycji. Odzyskiwanie przeterminowanych wierzytelności przynosi także korzyści finansom publicznym, ze względu na wzrost wpływów z tytułu podatku VAT.

<sup>1</sup> [https://zpf.pl/pliki/raporty/znaczenie\\_ryнку\\_zarządzania\\_wierzytelnościami\\_raport\\_skrocony.pdf](https://zpf.pl/pliki/raporty/znaczenie_ryнку_zarządzania_wierzytelnościami_raport_skrocony.pdf).

2000	Początek działalności windykacyjnej
2001	Wprowadzenie modelu wynagrodzenia prowizyjnego w inkaso Początek rynku sprzedaży portfeli wierzytelności w Polsce
2003	KRUK liderem rynku usług windykacyjnych Fundusz Enterprise Investors inwestuje 21 mln dolarów (PEF IV) w zakup udziałów KRUK-a Zakup pierwszego portfela wierzytelności
2005	Pierwsza sekurytyzacja portfela wierzytelności bankowych w Polsce, stworzenie drugiego centrum operacyjnego 80 km od Wrocławia
2007	Wejście na rynek rumuński
2008	Wdrożenie masowej strategii ugodowej (ugoda lub sąd)
2010	Reklama w mediach – masowe narzędzie komunikacji
2011	Debiut na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie Wejście do Czech i Słowacji
2014	Zakup pierwszego dużego portfela zabezpieczonego hipotecznie w Polsce Wejście na rynek niemiecki
2015	Wejście na rynek i zakup pierwszego portfela we Włoszech Wejście na rynek hiszpański
2016	Zakup pierwszego portfela w Hiszpanii Akwizycja aktywów polskiego konkurenta – finalizacja przejęcia portfela od P.R.E.S.C.O. Transakcja zakupu największego portfela wierzytelności w Rumunii z Bankiem Światowym
2017	Podpisanie kredytu rewolwingowego o wartości 250 mln euro z konsorcjum czterech banków na dalszy rozwój zakupów wierzytelności w Europie Zakup spółek z branży zarządzania wierzytelnościami we Włoszech i Hiszpanii
2018	Przejęcie spółki Agecredit, działającej na rynku inkaso we Włoszech 20-lecie działalności KRUK-a
2019	Przejęcie spółki Wonga działającej na rynku pożyczek konsumenckich on-line
2020	Rozwój narzędzi on-line, zachowanie efektywności procesowej w pracy zdalnej podczas pandemii
2021	Istotny wzrost skali działalności i zysków KRUK-a Wdrożenie polityki dywidendowej

[GRI 102-7]

Podstawowe wyniki finansowe Grupy KRUK za rok 2021:

	Okres zakończony 31 grudnia		
	2021	2020	Zmiana
	(w tys. zł, o ile nie wskazano inaczej)		
Przychody	1 742 683	1 157 812	51%
Zysk na działalności operacyjnej (EBIT)	859 616	332 265	159%
Zysk netto za okres sprawozdawczy	694 758	81 356	758%
Przepływy pieniężne z działalności operacyjnej, w tym:	-288 797	743 516	-139%
Inwestycje w zakup pakietów wierzytelności na własny rachunek	-1 738 002	-456 224	281%
Wpłaty od osób zadłużonych	2 215 806	1 833 874	21%
Przepływy pieniężne z działalności inwestycyjnej	-13 612	-10 905	25%
Przepływy pieniężne z działalności finansowej	356 021	-737 333	-148%
Przepływy pieniężne netto, ogółem	53 612	-4 722	-1235%
Aktywa ogółem	5 909 400	4 643 031	27%
Kapitał własny	2 600 817	2 043 771	27%
Rentowność kapitałów własnych (ROE)	27%	4%	-
Zysk przypadający na jedną akcję w zł			
Podstawowy	36,63	4,29	754%
Rozwodniony	35,80	4,22	748%

Źródło: Skonsolidowane Sprawozdania Finansowe

Skala naszej działalności\*:

Całkowita liczba pracowników	3274
Całkowita liczba operacji (spółek)	26
Liczba oferowanych produktów lub usług*	5

\* W tabeli ujęto główne produkty i usługi dotyczące raportowanych spółek.



# Odpowiedzialne zarządzanie

## Ład korporacyjny/ struktura zarządcza

[GRI 102-18]

Organem nadzorczym w KRUK S.A. jest Rada Nadzorcza. Zasady jej działania opisane są w statucie Spółki oraz w Regulaminie Rady Nadzorczej. W spółce działają następujące komitety:

- **Komitet Audytu** – głównym celem działania Komitetu Audytu jest wspomaganie Rady w sprawowaniu nadzoru finansowego nad Spółką oraz dostarczanie miarodajnych informacji i opinii pozwalających sprawnie podjąć właściwe decyzje w zakresie sprawozdawczości finansowej, kontroli wewnętrznej i zarządzania ryzykiem;
- **Komitet Wynagrodzeń i Nominacji** – do zadań Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji należą m.in. planowanie polityki wynagrodzeń członków Zarządu, rekomendowanie Radzie Nadzorczej kandydatów na członków Zarządu oraz okresowa ocena struktury, liczby członków, składu i wyników Zarządu;
- **Komitet Finansów i Budżetu** – do zadań Komitetu Finansów i Budżetu należą m.in. bieżąca analiza wyników finansowych oraz sprawy związane z funkcjonowaniem przyjętego w Spółce systemu pieniężnego, kredytowego, podatkowego, planów finansowych, budżetu i ubezpieczeń majątkowych.

Organem zarządzającym spółką jest zarząd – to on kieruje działalnością, zarządza jej majątkiem oraz reprezentuje firmę na zewnątrz przed sądami, organami władzy i wobec osób trzecich. Zarząd KRUK S.A. podejmuje decyzje we wszystkich sprawach niezastreżonych do kompetencji Rady Nadzorczej lub Walnego Zgromadzenia. Do wyłącznej kompetencji prezesa zarządu należy podejmowanie wszelkich decyzji z zakresu tworzenia i likwidacji jednostek organizacyjnych funkcjonujących

w spółce. Liczba członków zarządu jest określana przez Radę Nadzorczą, która powołuje i odwołuje również prezesa spółki.

Uchwały zarządu zapadają zwykłą większością głosów. W przypadku równości głosów decyduje głos prezesa zarządu.

Na dzień 31 grudnia 2021 roku w skład zarządu KRUK S.A. wchodziło pięć osób. Prezesem zarządu od 2003 roku jest współzałożyciel spółki Piotr Krupa. Pozostali członkowie zarządu to:

- Piotr Kowalewski, Chief Operational Officer;
- Adam Łodygowski, Chief Data & Technology Officer;
- Urszula Okarma, Chief Investment Officer;
- Michał Zasępa, Chief Financial Officer.

Biogramy członków zarządu znajdują się na stronach korporacyjnych [www.kruksa.pl](http://www.kruksa.pl).



## Misja, wizja i wartości

Naszą misją jest stanie na straży norm społecznych i prawnych nakazujących regulowanie zaciągniętych zobowiązań zawsze okazując ludziom szacunek. W jej realizacji pomagają nasza wizja oparta na 3 filarach:

W Grupie KRUK uznajemy wyłącznie działanie zgodne z naszymi wartościami, które są wspólne dla wszystkich naszych spółek, na wszystkich rynkach. Zna je każdy pracownik – wraz z regulaminami, instrukcjami i procedurami postępowania są dostępne w wewnętrznych systemach informatycznych. Naszą kulturę organizacyjną definiują partnerstwo, współpraca oraz wolność wyrażania emocji. Działamy spójnie i konsekwentnie, ułatwiając pracownikom identyfikację z organizacją i wartościami, które sobą reprezentuje.

### Wartości

Niezależnie co robimy, trzymamy się naszych wartości

### Ludzie

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

### Lean

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

[GRI 102-16]

### Wartości Grupy KRUK

#### Szacunek

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

#### Współpraca

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

#### Odpowiedzialność

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

#### Rozwój

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

#### Prostota

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

## Etyka

W Grupie KRUK rozumiemy, jakie emocje i kontrowersje może wzbudzać kwestia zadłużenia. Zdajemy sobie sprawę, że dla wielu klientów jest to temat niewygodny i nieprzyjemny. Wiemy też, z jakimi obciążeniami muszą zmierzyć się nasi pracownicy w czasie wykonywania swoich obowiązków oraz jakimi wyzwaniem są niespłacone zobowiązania dla naszych partnerów biznesowych.

W każdej sytuacji podstawą naszych działań są zasady etyczne obowiązujące w Grupie KRUK. Opierają się m.in. na normach społecznych oraz Powszechnej Deklaracji Praw Człowieka. Ze względu na specyfikę naszej działalności kierujemy się również Zasadami Dobrych Praktyk przedsiębiorstw zrzeszonych w Związku Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce. Dodatkowo w spółce Wonga.pl obowiązuje wewnętrzny Kodeks Etyczny, w którym są spisane zasady etycznego postępowania.

### Wartości osobiste CEO



**Piotr Krupa**  
KRUK Group CEO

- Możemy działać efektywnie tylko wtedy, gdy szanujemy się wzajemnie.
- Bezkompromisowa uczciwość jest najefektywniejszym środkiem zdobywania i zachowania szacunku innych.
- Jeśli coś jest warte zrobienia, to jest to warte zrobienia dobrze – rzetelnie, odpowiedzialnie i terminowo.
- Proste jest piękne. Cytując Sheryl Sandberg: „Zrobione jest lepsze od doskonałego”.
- Stałe i konsekwentne doskonalenie swoich umiejętności, korzystanie ze szkoleń oraz praca nad sobą to wspólny obowiązek nas jako pracowników firmy, jako całości.
- Nie bierz siebie zbyt poważnie ;-)
- Świątowanie i docenianie zarówno indywidualnych, jak i wspólnych osiągnięć to integralna część naszej codziennej pracy.
- Nie akceptujemy narzekania (bez konstruktywnych rozwiązań).
- Stosujemy zasadę trzech magicznych słów: PROSZĘ, PRZEPRASZAM, DZIĘKUJĘ.



## DOBRA PRAKTYKA

Przyjęliśmy Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego. To zbiór 16 ogólnych i uniwersalnych zasad, które są wyrazem podstawowych wartości i ideałów etycznych przyświecających przedsiębiorstwom finansowym. Tekst Kanonu to efekt współpracy trzydziestu organizacji zrzeszających podmioty oferujące produkty i usługi finansowe, organizacji i instytucji reprezentujących interesy klientów oraz innych instytucji rynkowych, a także ekspertów ze środowiska akademickiego. Stosowanie Kodeksu Dobrych Praktyk Rynku Finansowego rekomenduje m.in. podstawowy regulator rynku – Komisja Nadzoru Finansowego.

Kanon Dobrych Praktyk jest jawny i dostępny w internecie [TUTAJ](#).

[GRI 102-17, 406-1]

Wymagamy od każdego pracownika przestrzegania obowiązujących w firmie zasad etycznych. Szkolenia z etyki są regularnie prowadzone w całej organizacji i wchodzą również w zakres działań wdrożeniowych dla nowych osób przyjmowanych do pracy w organizacji. Stosowanie norm etycznych jest również weryfikowane przez niezależnych ekspertów. W 2021 roku – podobnie jak w latach poprzednich – uzyskaliśmy od Związku Przedsiębiorstw Finansowych pozytywny wynik audytu etycznego przeprowadzonego w spółce dominującej KRUK S.A. oraz spółce ERIF BIG S.A.

## DOBRA PRAKTYKA

Najlepszymi praktykami dotyczącymi etyki działalności firmy windykacyjnej dzielimy się z rynkiem. Nasi eksperci są współautorami nowelizacji kodeksu etycznego Związku Przedsiębiorstw Finansowych, który po wprowadzonych zmianach zapewnia wyższe standardy ochrony konsumenta.

[GRI 103-1, 103-2, 103-3 Aspekt: Przeciwdziałanie dyskryminacji]

### **Brak tolerancji dla mobbingu czy dyskryminacji**

W żadnej ze spółek w Grupie KRUK nie ma miejsca na jakiegokolwiek przejawy dyskryminacji lub mobbingu. W 2021 roku nie zgłoszono żadnego przypadku dyskryminacji. Każdy pracownik jest zobligowany do udziału w specjalnym szkoleniu antymobbingowym. Wszyscy znają też procedurę zgłaszania ewentualnych przypadków mobbingu lub dyskryminacji, opisaną szczegółowo w Wewnętrznej Polityce Mediacyjnej. Zapewniamy przyjmowanie zgłoszeń w sposób anonimowy i gwarantujemy poufność przekazanych informacji poprzez specjalny formularz *Zgłoś nadużycie* dostępny na stronie [www.kruksa.pl](#).

Formularz umożliwia poinformowanie bezpośrednio członka Rady Nadzorczej, członka Zarządu lub Departament Bezpieczeństwa i Zarządzania Ryskiem Operacyjnym o nieprawidłowościach czy ich podej-



rzeniu. Każdy, kto w dobrej wierze wystąpił z zgłoszeniem otrzymuje status Sygnalisty korporacyjnego i zostaje objęty ochroną przed jakimikolwiek działaniami odwetowymi, dyskryminacją czy naruszeniem zasady równego traktowania. Otrzymany sygnał każdorazowo skutkuje wszczęciem postępowania wyjaśniającego w nieprzekraczalnym terminie pięciu dni roboczych. Uzupełnieniem systemu jest dodatkowy anonimowy sposób zgłaszania naruszeń prawa bezpośrednio do Zarządów poszczególnych spółek, a w przypadku podejrzeń naruszeń dokonanych przez Zarząd – do Rady Nadzorczej.

Dzięki przygotowanym kanałom przyjmowania zgłoszeń, w 2021 roku w KRUK S.A. otrzymaliśmy od pracowników 6 pytań o konflikt interesów do Compliance i 3 zgłoszenia do Zespołu Mediacyjnego. Po wnikliwym rozpatrzeniu wszystkie zgłoszenia zostały uznane za bezpodstawne.

Dodatkowo w KRUK S.A. oraz w KRUK Italia działa forum pracownicze, które rozpatruje zgłoszenia różnorodnych inicjatyw pracowniczych, w tym zażalenia związane z zatrudnieniem i warunkami pracy.

Jesteśmy otwarci również na wszystkie zastrzeżenia ze strony klientów, którymi w zdecydowanej mierze są osoby zadłużone. Wymagamy od wszystkich pracowników, aby traktowali ich z należyтым szacunkiem oraz poszanowaniem wszystkich wewnętrznych i zewnętrznych regulacji. Zastrzeżenia ze strony klientów obsługujemy przez rozbudowany proces reklamacyjny, którego standardy są zgodne z obowiązującymi normami prawa. Reklamacje o złożonym charakterze, zawierające istotne zagadnienia prawne (a także w Polsce interwencje Rzecznika Finansowego i Miejskich / Powiatowych Rzeczników Konsumentów) są rozpatrywane z udziałem zespołu Compliance Area.

Na straży firmowych wartości i zapisów etycznych stoją polityki i instrukcje wdrożone w całej organizacji. Są to m.in. Polityka Zarządzania Ryzykiem, Polityka Systemu Zarządzania Ryzykiem, Wewnętrzna Polityka Mediacyjna czy Instrukcja rekomendacji Compliance. Pełna lista regulacji dostępnych w Grupie KRUK została opublikowana w [Sprawozdaniu Zarządu KRUK S.A. z działalności operacyjnej Grupy Kapitałowej KRUK i KRUK S.A.](#) ✨





## DOBRA PRAKTYKA

[GRI 102-25]

W KRUK S.A. wdrożona została Polityka zarządzania konfliktem interesów. Dokument opisuje zasady ujawniania istniejących w spółce konfliktów interesów oraz podejmowanie wobec nich działań zabezpieczających przed potencjalnymi konsekwencjami. Do zgłaszania konfliktów interesów zobowiązany jest każdy pracownik, a także członkowie jej organów statutowych. Rolę administracyjną (ewidencja konfliktów interesu) i doradczą (wskazania co do metod zarządzania poszczególnymi ujawnionymi konfliktami interesów) pełni w tym zakresie zespół Compliance Area. Powyższe działania podejmowane i rozwiązywane są wewnątrz spółki.



## DOBRA PRAKTYKA

KRUK S.A. należy do grona Superetycznych Firm, czyli przedsiębiorstw, które trzy razy z rzędu otrzymały tytuł Etycznej Firmy w konkursie organizowanym przez „Puls Biznesu” i firmę PwC Legal Żelazniki. Wśród laureatów Etycznej Firmy 2021 znalazła się również należąca do Grupy spółka Wonga. Firmy, które biorą udział w konkursie Etyczna Firma muszą spełniać rygorystyczne kryteria dotyczące etycznego działania zarówno w stosunku do klientów, jak i pracowników oraz partnerów.

### Przeciwdziałanie korupcji

[GRI 103-1, 103-2, 103-3 Aspekt: Przeciwdziałanie korupcji i polityka publiczna] [GRI 205-3]

W Grupie KRUK wdrożona została Polityka Przeciwdziałania Nadużyciom oraz Instrukcja postępowania w przypadku wystąpienia incydentu korupcyjnego lub jego podejrzenia. Celem Polityki jest przeciwdziałanie nadużyciom, w tym przejawom korupcji i wykorzystywania powierzonej władzy w celu osiągnięcia prywatnych korzyści. Instrukcja precyzuje zasady postępowania w przypadku wystąpienia incydentu korupcyjnego lub jego podejrzenia, a także opisuje ścieżkę zgłaszania sytuacji o znamionach korupcji oraz ich rozpatrywania. W 2021 roku w Grupie KRUK nie odnotowano potwierdzonego przypadku korupcji.

Polityka Przeciwdziałania Nadużyciom zachęca pracowników do zgłaszania w dobrej wierze wszelkich nieprawidłowości, w atmosferze wolnej od represji, tak aby członkowie Zarządu, Rada Nadzorcza i kierownictwo wyższego szczebla mogli natychmiastowo zareagować na zauważone nieprawidłowości.

Zobowiązujemy wszystkich pracowników do wykrywania i podejmowania działań zapobiegających nadużyciom. Każdy pracownik i współpracownik są zobligowani do poinformowania o zdarzeniach o charakterze korupcyjnym lub podejrzeniu ich wystąpienia, zarówno w przypadku uczestniczenia w sytuacji o znamionach korupcyjnych, jak również w sytuacji powzięcia o niej informacji. Prezes zarządu odpowiada za przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego w odpowiedzi na otrzymane zgłoszenie. Kadra kierownicza jest zobligowana do wsparcia oraz nadzoru nad podległymi pracownikami, a także współpracownikami w zakresie przeciwdziałania korupcji.

*W Spółce funkcjonuje system nadzoru zgodności działalności z przepisami prawa (compliance), a za zarządzanie ryzykiem compliance odpowiada specjalnie wydzielona w strukturze jednostka – Compliance Area. Stosowane procedury i przyjęte rozwiązania zapewniają zgodność działań z normami wewnętrznymi i zewnętrznymi oraz umożliwiają zarządzanie ryzykiem compliance. Proces compliance jest elementem środowiska biznesowego, który dostarcza pracownikom i kadrze zarządzającej wytycznych, które włączają kulturę zgodności w codzienne działanie całej organizacji poprzez:*

- *podnoszenie świadomości na temat ryzyka compliance;*
- *organizowanie i monitorowanie szkoleń z zakresu compliance;*
- *określenie i egzekwowanie przestrzegania standardów postępowania;*
- *opracowanie i usprawnianie komunikacji w kwestiach compliance.*

**Izabela Wojtera**  
**Head of Compliance Area**





## System zarządzania ryzykiem

[GRI 102-11]

W 2021 roku wdrożyliśmy w Grupie KRUK Politykę systemu zarządzania ryzykiem. System zarządzania ryzykiem stanowi zbiór zasad i mechanizmów odnoszących się do procesów decyzyjnych oraz oceny prowadzonej działalności. System funkcjonuje na podstawie strategii zarządzania oraz polityk i instrukcji oraz jest monitorowany i oceniany przez Radę Nadzorczą, zgodnie z obowiązującymi Dobrymi Praktykami Spółek Notowanych na GPW. Grupa podejmuje również działania służące zapobieganiu ryzyku błędnego zdefiniowania celów strategicznych. W cyklach rocznych, przed opracowaniem budżetu na kolejne lata, przeprowadzana jest analiza strategiczna obejmująca weryfikację szans i zagrożeń wynikających z makrootoczenia (np. czynniki ekonomiczne, polityczne, prawne) i otoczenia rynkowego oraz silnych i słabych stron organizacji. Na tej podstawie potwierdzana jest zasadność kierunków strategicznych lub są one aktualizowane.

Celem Polityki systemu zarządzania ryzykiem jest zdefiniowanie zasad oraz odpowiedzialności w zakresie zarządzania ryzykiem niefinansowym.

Grupa KRUK zarządza ryzykiem poprzez:

- identyfikację, analizę, ocenę oraz monitorowanie ryzyka;
- monitorowanie i kontrolowanie mechanizmów kontrolnych;
- definiowanie i realizowanie strategii postępowania z ryzykiem.

Analiza ryzyka polega na zdefiniowaniu mechanizmów kontrolnych niezbędnych do zabezpieczenia procesu, zmniejszenia wpływu ryzyka lub ograniczenia prawdopodobieństwa jego wystąpienia w przyszłości oraz ocenie poziomu ich wdrożenia. W wyniku analizy ryzyka ustalany jest poziom zabezpieczenia ryzyka, który stanowi jedną ze składowych oceny ryzyka. Ocena ryzyka to określenie prawdopodobieństwa jego wystąpienia oraz skutków finansowych i niefinansowych.

### Mapa ryzyk Grupy KRUK

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

# Priorytety zrównoważonego rozwoju i wkład w realizację Celów Zrównoważonego Rozwoju

Zgodnie z wdrożonymi zasadami ładu korporacyjnego rozwijamy Grupę KRUK w sposób zrównoważony. Nasze działania opieramy na trzech filarach – odpowiedzialności ekonomicznej, odpowiedzialności społecznej

oraz odpowiedzialności środowiskowej. Kwestie ESG koordynuje osoba zajmująca utworzone w październiku 2021 roku stanowisko ESG Strategy Managera podlegające bezpośrednio Head of Strategy i prezesowi zarządu.

## Odpowiedzialność ekonomiczna

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

W tym obszarze wspieramy Cele Zrównoważonego Rozwoju:



## Odpowiedzialność społeczna

Koncentruje się na:

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

W tym obszarze wspieramy Cele Zrównoważonego Rozwoju:



## Odpowiedzialność środowiskowa

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

W tym obszarze wspieramy Cele Zrównoważonego Rozwoju:



## Istotność i interesariusze

Troszczymy się o relacje z naszymi interesariuszami i zawsze stawiamy na otwarty dialog. Opinie interesariuszy traktujemy jako ważny i cenny głos, który uwzględniamy w naszych działaniach. Wierzymy, że dzięki nim nasza firma może lepiej realizować cele strategiczne. Forma i częstotliwość naszych kontaktów jest dostosowana do konkretnych grup interesariuszy.

[102-42]

Aby najlepiej zarządzać relacjami, stworzyliśmy w Grupie KRUK listę naszych kluczowych grup interesariuszy. Ich istotność została zweryfikowana m.in. na podstawie:

- wewnętrznej analizy grup, środowisk, z którymi współpracujemy;
- badań społecznych, które przeprowadzamy przynajmniej raz w roku.

[GRI 102-40, 102-43]

Formy i cykliczność dialogu z interesariuszami Grupy KRUK

Interesariusze	Główne formy dialogu	Powtarzalność
Pracownicy	<ul style="list-style-type: none"> <li>• forum pracownicze</li> </ul>	4 spotkania w ciągu roku kalendarzowego
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ankiety pracownicze, spotkania, wydarzenia, kanały sygnalizowania nieprawidłowości</li> </ul>	zależnie od potrzeb
Klienci/konsumenci (w tym osoby zadłużone, pożyczkobiorcy, osoby weryfikujące swoje dane w BIG)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• platforma e-KRUK.pl, serwisy należące do poszczególnych spółek znajdujących się w Grupie KRUK</li> </ul>	proces ciągły
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• rozmowy bezpośrednie i telefoniczne z naszymi doradcami, a także rozmowy z wykorzystaniem chat botów</li> </ul>	proces ciągły
Partnerzy biznesowi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• badanie satysfakcji partnerów biznesowych. Bezpośrednie rozmowy w czasie spotkań, rozmowy telefoniczne, korespondencja e-mail</li> </ul>	raz w roku
Dostawcy	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bezpośrednie rozmowy w czasie spotkań, rozmowy telefoniczne, korespondencja e-mail</li> </ul>	zależnie od potrzeb
Firmy konkurencyjne	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> </ul>	proces ciągły
Organizacje non profit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zaangażowanie w wydarzenia związane z edukacją finansową i udział w różnych inicjatywach oraz akcjach charytatywnych i filantropijnych</li> </ul>	zależnie od potrzeb
Ogół społeczeństwa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• badania społeczne związane z finansami, zadłużeniem</li> </ul>	minimum raz w roku
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• warsztaty i szkolenia w zakresie edukacji finansowej</li> </ul>	zależnie od potrzeb
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• materiały prasowe, kampanie informacyjne prasowe, internetowe, radiowe i telewizyjne</li> </ul>	zgodnie z planowaną strategią komunikacyjną i marketingową poszczególnych spółek
Regulatorzy i stowarzyszenia branżowe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• udział w opiniowaniu nowych regulacji, ustaw (w ramach powoływanych w miarę potrzeb grup roboczych)</li> </ul>	proces ciągły



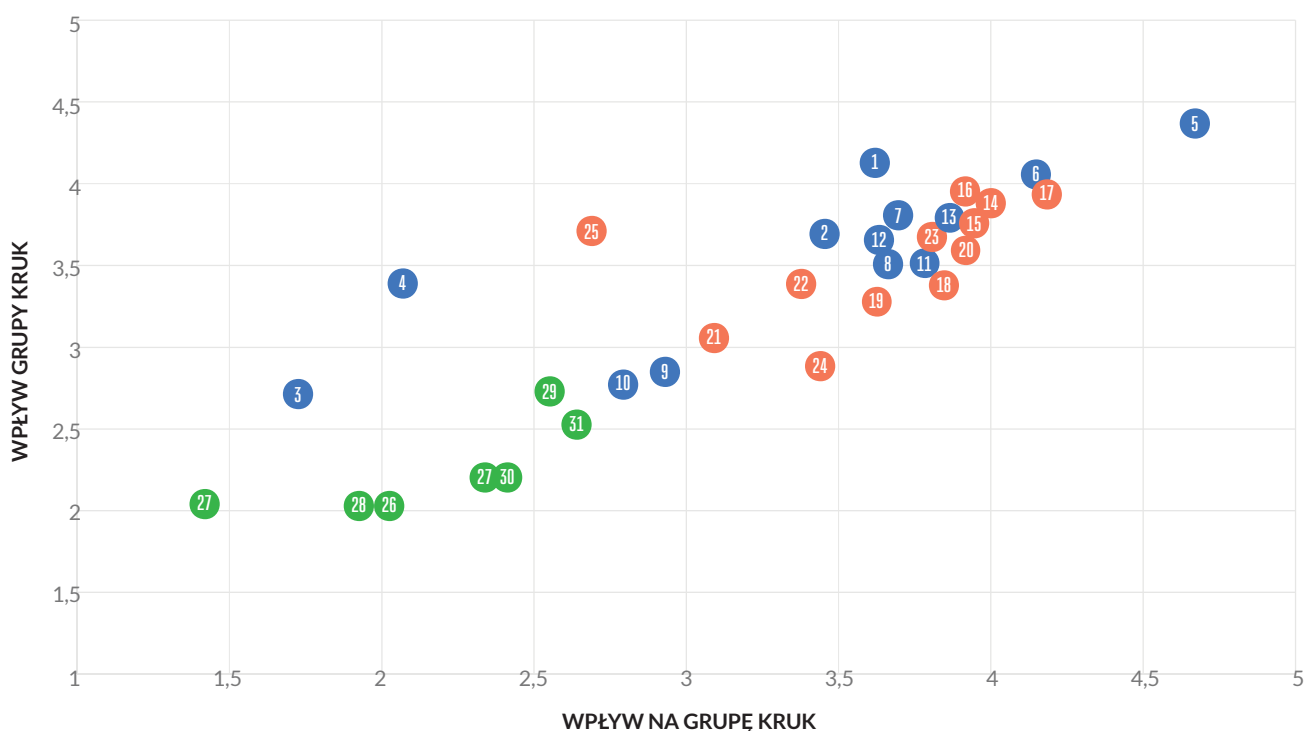
[GRI 102-46, 102-47, 102-44]

Przygotowując raport, zbadaliśmy istotność zagadnień ESG wśród interesariuszy wewnętrznych i zewnętrznych zarówno w Polsce, jak i innych krajach, w których nasza Grupa prowadzi działalność. Badanie obejmowało więc rynek polski, rumuński, czeski, słowacki, włoski i hiszpański. W sumie zebraliśmy ponad 450 opinii.

Interesariusze w badaniu przyznawali oceny od 1 do 5 znaczeniu poszczególnych zagadnień. Dodatkowo każde z zagadnień zostało przeanalizowane w ujęciu „WPŁYW DANEGO ZAGADNIENIA NA GRUPĘ KRUK” oraz „WPŁYW GRUPY KRUK NA DANE ZAGADNIENIE”. Wyniki przedstawia poniższa matryca istotności

Grupy interesariuszy zaangażowane w definiowanie istotności tematów ESG do niniejszego raportu:

- klienci,
- Equity Analyst/ Research,
- organizacje pozarządowe,
- partnerzy biznesowi,
- media,
- General Director,
- Head of Department,
- dostawcy,
- akcjonariusze,
- członek zarządu,
- pracownicy.



- |  |   |  |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>1. System finansowy</li> <li>2. Zatrudnienie i tworzenie miejsc pracy</li> <li>3. Starzejące się społeczeństwo w Polsce i w Europie</li> <li>4. Kryzys gospodarczy będący skutkiem epidemii SARS-CoV2</li> <li>5. Odpowiedzialna obsługa wierzytelności / odpowiedzialna windykacja</li> <li>6. Bezpieczeństwo danych klientów (GDPR)</li> <li>7. Cybersecurity</li> <li>8. Odpowiedzialna komunikacja marketingowa</li> <li>9. Włączanie kwestii środowiskowych i społecznych w wymagania wobec dostawców</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>10. Współpraca branżowa na rzecz zrównoważonego rozwoju</li> <li>11. Etyka i przeciwdziałanie korupcji</li> <li>12. Innowacyjność</li> <li>13. Compliance</li> <li>14. Edukacja i rozwój pracowników</li> <li>15. Zdrowie i bezpieczeństwo pracowników</li> <li>16. Dobrobyt pracowników (well-being)</li> <li>17. Nowe formy pracy (praca zdalna itp.)</li> <li>18. Różnorodność i równe traktowanie</li> <li>19. Prawa człowieka</li> <li>20. Prawa pracownika</li> <li>21. Nierówności cyfrowe (wykluczenie cyfrowe)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>22. Nierówności finansowe (wykluczenie finansowe)</li> <li>23. Poziom wiedzy w społeczeństwie w zakresie zarządzania finansami</li> <li>24. Działalność społeczna i charytatywna</li> <li>25. Polityka publiczna</li> <li>26. Degradacja środowiska naturalnego</li> <li>27. Gwałtowne zjawiska pogodowe</li> <li>28. Wykorzystanie zasobów naturalnych</li> <li>29. Zużycie energii</li> <li>30. Ślad węglowy</li> <li>31. Zrównoważona konsumpcja</li> <li>32. Świadomość środowiskowa społeczeństwa</li> </ul> |
|--|---|--|

## Aktywność w organizacjach i stowarzyszeniach

[GRI 102-12, 102-13]

Współtworzymy branżę zarządzania wierzytelnościami, a nasi przedstawiciele dzielą się swoją wiedzą i doświadczeniem z partnerami biznesowymi w ramach organizacji branżowych. Udział w stowarzyszeniach traktujemy nie tylko jako okazję do promocji rozwiązań wdrażanych przez Grupę KRUK, ale również jako szansę na inspirację najlepszymi branżowymi praktykami.

KRUK S.A. jest członkiem organizacji zrzeszających, m.in. Związku Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce oraz Konfederacji Lewiatan. Dzięki przynależności do tych organizacji nasi eksperci biorą udział w opiniowaniu projektów aktów prawnych wpływających na zagadnienia związane z zarządzaniem wierzytelnościami, wymianą informacji gospodarczej, sektorem pożyczkowym czy ochroną praw konsumentów. Działając w ZPF oraz Konfederacji Lewiatan wspieramy także inicjatywy na rzecz etyki i jej promocji w społeczeństwie.

Dodatkowo Grupa KRUK jest członkiem m.in.:

- PKPP Lewiatan (KRUK SA i ERIF BIG SA);
- Związku Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce (ZPF) (KRUK S.A., ERIF BIG S.A. oraz Wonga.pl sp. z o.o.);
- 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.);
- Asociatia De Management Al Creantelor Comerciale (KRUK Romania S.R.L.);
- Stowarzyszenia Emitentów Giełdowych (KRUK S.A.);
- ACCIS (ERIF BIG S.A.);
- Fundacji Rynku Rozwoju Finansowego (ERIF BIG S.A.);
- UNIREC, the National Italian Association (KRUK Italia);
- ANGEKO – Asociacion Nacional de Entidades de Gestion de Corbo (KRUK Espana).



## Odpowiedzialność w łańcuchu dostaw

[GRI 102-9]

Chcemy budować nowoczesny, odpowiedzialny łańcuch dostaw. Zdajemy sobie sprawę z wielkości naszej organizacji i wpływu, jaki możemy wywierać na partnerów biznesowych. W Grupie KRUK chcemy promować wśród kontrahentów wartości, których przestrzegamy w naszej organizacji. Dlatego podejmując decyzje o wyborze kontrahenta – szczególnie w dużych zamówieniach – analizujemy nie tylko warunki biznesowe, ale włączamy do oceny kwestie wpływu ekonomicznego, społecznego i środowiskowego potencjalnych dostawców.

W Polsce w postępowaniach zakupowych o wartości transakcji powyżej 100 tys. zł każdy dostawca jest zobowiązany do wypełnienia ankiety CSR i ujawnienia dobrych praktyk odnoszących się do społeczności lokalnej, pracowników i miejsca pracy, rynku i klientów oraz środowiska naturalnego. Ankieta umożliwia ocenę dostawców pod kątem ich etyki środowiskowej, społecznej i ekonomicznej. W 2021 roku ankietę CSR wypełniło 130 dostawców biorących udział w postępowaniach zakupowych.

Dostawcy odpowiadali na pytania o m.in.:

- prowadzenie dialogu ze społecznością lokalną;
- organizację programów stażowych;
- zaangażowanie w akcje charytatywne;
- przejrzystą, zgodną z przepisami i rozwojową politykę kadrową;

- troskę o jakość obsługi swoich klientów;
- przestrzeganie standardów etycznych;
- prowadzenie działań mających na celu zmniejszenie zużycia surowców.

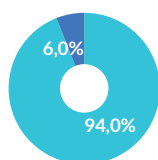
W postępowaniach zakupowych gwarantujemy poufność informacji, równe traktowanie oraz unikanie konfliktu interesów. Wybierając partnerów biznesowych sięgamy po różne procesy i procedury – część dostawców wybierana jest w konkursach ofert, inni z wolnej ręki albo na podstawie renowacji umowy lub w trybie zamówienia do umowy ramowej. W każdym jednak przypadku fundamentem współpracy są wiarygodność i zaufanie – jakkolwiek forma nadużyć, w tym korupcji, wyklucza możliwość nawiązania współpracy. Szacunkowa wartość płatności na rzecz dostawców stanowi informację, której Grupa nie ujawnia na zewnątrz.

Na większości rynków, na których Grupa KRUK prowadzi swoją działalność operacyjną, dominują dostawcy lokalni, krajowi. W Polsce lokalni dostawcy stanowią 94% spośród wszystkich, z którymi współpracujemy.

Do głównych kategorii zakupowych (choć ich nazwy dopasowywane są do poszczególnych rynków) należą: usługi i sprzęt informatyczny i komputerowy, marketing i reklama, nieruchomości, flota i podróże służbowe, ubezpieczenia, szkolenia i usługi profesjonalne.

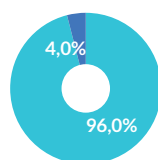
### Struktura łańcucha dostaw Grupy KRUK

Polska



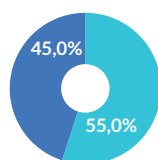
1152 dostawców ogółem

Rumunia



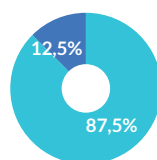
789 dostawców ogółem

Czechy



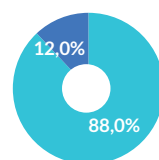
619 dostawców ogółem

Słowacja



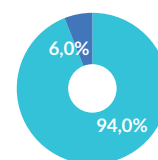
8 dostawców ogółem

Hiszpania



210 dostawców ogółem

Włochy



877 dostawców ogółem

- proc. dostawców lokalnych na danym rynku lokalnym
- proc. dostawców zagranicznych na danym rynku lokalnym



# 2

## **Rola Grupy KRUK w systemie finansowym**



# Zarządzanie wierzytelnościami

W każdym kraju, w którym prowadzimy działalność, wraz z innymi uczestnikami rynku zarządzania wierzytelnościami pomagamy utrzymać zaufanie w obrocie gospodarczym, co jest jednym z podstawowych warunków zrównoważonego rozwoju gospodarczego. Szczegółowe informacje na temat udziału działalności Grupy KRUK na poszczególnych rynkach można znaleźć w Sprawozdaniu Zarządu KRUK S.A. z działalności operacyjnej Grupy Kapitałowej KRUK i KRUK S.A.

Działalność firm zarządzania wierzytelnościami jest kluczowa dla prawidłowego funkcjonowania sektora bankowego, dla którego szczególne znaczenie ma jakość portfela kredytowego, czyli udział należności zagrożonych brakiem spłaty w należnościach ogółem. Współpraca sektora bankowego z przedsiębiorstwami zarządzającymi wierzytelnościami oznacza dla banków przede wszystkim ograniczenie liczby i wartości nieregularnych kredytów oraz poprawę płynności. W konsekwencji, z perspektywy banków, znacznie skraca się czas oczekiwania na należności z tytułu kredytów opóźnionych w spłacie, co pozwala na rozwój akcji kredytowej i wzrost dostępności finansowania dla wszystkich uczestników rynku, czyli przedsiębiorstw oraz gospodarstw domowych.

Firmy windykacyjne są również niezbędne dla prawidłowego funkcjonowania sektora przedsiębiorstw. Według badań płynność finansowa 44% polskich firm jest ograniczona przez opóźnienia w płatnościach. Dla porównania – średnia europejska w tym obszarze wynosi 30%. Dla 1/3 krajowych firm nieotrzymywanie na czas płatności oznacza brak możliwości regulowania własnych zobowiązań. Pomoc firm zarządzających należnościami pozwala przedsiębiorstwom – często są to małe i średnie podmioty – otrzymać należne im środki i przeznaczyć je m.in. na inwestycje, dodatkowe zatrudnienie lub ekspansję na nowe rynki<sup>2</sup>.



<sup>2</sup> Skrócony raport „Znaczenie rynku zarządzania wierzytelnościami dla zrównoważonego wzrostu gospodarczego” ZPF, Gdańsk 2020



## Nasza rola w tworzeniu standardów windykacji

W Grupie KRUK nie chcemy podążać za trendami. Chcemy te trendy tworzyć. Od ponad dwóch dekad współtworzymy rynek zarządzania wierzytelnościami. To ponad 23 lata doświadczeń z wielkimi, średnimi i stosunkowo niewielkimi długami, z których pomogliśmy wyjść milionom ludzi, pomagając jednocześnie dziesiątkom tysięcy przedsiębiorstw poprawić swoją płynność finansową.

KRUK S.A. ciągle ewoluuje, podobnie jak zmienia się polska gospodarka, polskie społeczeństwo i cała branża finansowa. Wraz z nowymi możliwościami ewoluowały też sposoby naszej pracy, a zdobywane latami doświadczenie pozwoliło nam wypracować najwyższe branżowe standardy działania. Sposób, w jaki działamy – zarówno pozyskując portfele wierzytelności, jak i obsługując zadłużonych klientów – stanowi naszą przewagę konkurencyjną i jednocześnie punkt odniesienia dla wielu in-

nych firm windykacyjnych na rynku. Dzięki zdobytemu doświadczeniu w Polsce, mogliśmy z sukcesem rozwijać się na kolejnych rynkach.

Rozwój technologiczny organizacji pozwolił na wdrożenie technologii robotyzacji w procesach polubownych i sądowych oraz we współpracy z partnerami biznesowymi. Wdrożyliśmy liczne innowacyjne automatyzacje procesów, w tym m.in.:

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

# Odpowiedzialna windykacja

Zdajemy sobie sprawę, że każda osoba może znaleźć się w trudnej sytuacji życiowej i finansowej, a tym samym popaść w długi. Nieraz może to zdarzyć się wręcz z dnia na dzień. Traktujemy osoby zadłużone tak, jak sami chcielibyśmy być traktowani w ich sytuacji. Postępujemy uczciwie i z szacunkiem, wiemy, że świat jest skomplikowany, a jednocześnie – że ogromna większość ludzi jest uczciwa i nie negują norm nakazujących regulowanie zaciągniętych zobowiązań.

W oparciu o tę ideę – spójną z naszą misją i wartościami – zbudowaliśmy standardy obsługi klientów. Nadrzedną wartością jest szacunek. Do każdego klienta podchodzimy indywidualnie, z szacunkiem słuchamy jego historii i z uwagą staramy się zrozumieć sytuację, w jakiej się znalazł oraz przyczynę zadłużenia. Zawsze dokładamy starań, by być dobrze zrozumianymi, zdajemy sobie sprawę, że kwestie prawne i finansowe są dla wielu osób trudne, co mimowolnie może prowadzić do złego pojmowania sytuacji, a w konsekwencji – wykluczenia finansowego. Dlatego w korespondencji kierowanej do klientów używamy prostego, przejrzystego języka. Dzięki temu każda osoba, bez względu np. na wykształcenie czy wiek, może zrozumieć treść naszych pism.

Dbamy też o dopasowanie usług do wygody klientów. Wdrożyliśmy nowoczesne rozwiązania online, które umożliwiają m.in. w Polsce, Rumunii i we Włoszech zarządzanie zadłużeniem na platformie e-KRUK, w Polsce pobranie raportów z biura informacji gospodarczej ERIF lub wzięcie pożyczki w Wonga lub Novum.

Z naszymi klientami kontaktujemy się wykorzystując najpopularniejsze kanały komunikacji. Dzwonimy, wysyłamy listy i e-maile oraz organizujemy spotkania bezpośrednie. Bez względu na sposób komunikacji jest ona zawsze zgodna nie tylko z literą prawa, ale również z zasadami etycznymi, które wdrożyliśmy w Grupie. Standard obsługi klientów jest monitorowany i udoskonalany zgodnie z wynikami badania satysfakcji klientów, badaniami społecznymi oraz potrzebami rynkowymi.

Sprawdzamy, czy nasze wysiłki przynoszą efekty i bardzo uważnie słuchamy opinii naszych klientów. Standardem w KRUK S.A. jest sprawdzanie, co o naszej obsłudze sądzą osoby zadłużone. Dokładnej analizie poddawane są różne „miejsca styku” pracowników KRUK S.A. z klientami. Podczas badania ankietowani oceniają nas w skali od 1 (ocena bardzo zła) do 6 (bardzo dobra). W 2021 roku kontynuowaliśmy także pomiar procesu zawierania porozumień na platformie e-kruk.pl.

## Wyniki satysfakcji klientów ze współpracy z KRUK S.A. w różnych kanałach dotarcia

Kanały dotarcia	Ocena w 2020	Ocena w 2021
Ocena satysfakcji ze współpracy z doradcą terenowym	5,8/6	5,9/6
Ocena satysfakcji ze współpracy z doradcą telefonicznym	5,6/6	5,7/6
Ocena satysfakcji dla procesu zawarcia ugody	4,8/5	4,8/5
Ocena satysfakcji dla procesu zawarcia ugody na platformie e-kruk.pl	4,4/5	4,4/5



### DOBRA PRAKTYKA

Coraz częściej pytamy także klientów o ich zdanie na temat produktu czy oferty, które są dopiero projektowane i planowane do wdrożenia. Łącząc opinie klientów z wiedzą pracowników, dajemy możliwość przełożenia głosu klienta na realne rozwiązania. Podejście to pozwala na lepsze dopasowanie oferty do zmieniających się potrzeb klientów i umożliwia obniżanie kosztów poniesionych na testowanie nowych rozwiązań w regularnym procesie. Do finalnego wdrożenia trafiają tylko takie rozwiązania, które spełniają oczekiwania klientów i pozwalają na osiągnięcie przyjętych założeń biznesowych.

*Działania naszej organizacji zawsze są oparte na przepisach prawa – wyzwaniem jest jednak fakt, że przepisy te różnią się w zależności od kraju. Dyskutowane wewnątrz firmy rozbieżności między przepisami w różnych krajach to dla prawników Grupy – również dla mnie – znakomita możliwość rozwinięcia umiejętności prawdziwego słuchania i rozumienia subtelnych różnic przed wyciągnięciem wniosków. W każdej lokalizacji mamy jako firma oczywiście te same cele, ale musimy sięgać po inną drogę prawną do ich osiągnięcia – to jedno z moich ulubionych zadań podczas firmowych spotkań.*

*Solidne zrozumienie różnych procesów na rynkach lokalnych jest kluczowe dla strategicznego rozwoju i wyznaczania ambitnych długoterminowych celów.*

**Alexandru Bia**  
**Head of Legal Processes Area**

### Odpowiedzialna komunikacja marketingowa

[GRI 103-1, 103-2, 103-3 Aspekt: Marketing i oznakowanie]

W Grupie KRUK działania marketingowe i komunikacyjne skierowane do klientów traktujemy jako okazję do wyjaśnienia aspektów prawnych dotyczących odzyskiwania należności i wskazanie drogi do wyjścia z zadłużenia. Podnosimy też problem nadmiernej konsumpcji i jej wpływu na środowisko naturalne. Wszędzie tam, gdzie działamy, wspieramy marketingowo nasze akcje społeczne. Przykładem może być organizowany w Polsce, Czechach i Słowacji Dzień bez Długów – projekt, który zwraca uwagę na problem zadłużenia oraz edukuje w zakresie zarządzania finansami. Działania marketingowe są prowadzone zgodnie ze strategiami komunikacyjnymi i marketingowymi poszczególnych spółek w Grupie.

Przez cały 2021 rok spółki z Grupy KRUK utrzymywały kontakty z mediami poprzez wysyłkę informacji prasowych. Na ich podstawie media udostępniały odbiorcom edukacyjne i informacyjne publikacje. Komentarze i porady naszych ekspertów pojawiały się w mediach regionalnych i krajowych w Polsce i za granicą.

[GRI 417-3]

Wszystkie nasze przekazy marketingowe i działania PR są rzetelne, etyczne, zgodne z prawem oraz obowiązującymi normami współżycia społecznego. W 2021 roku nie odnotowaliśmy żadnych przypadków niezgodności w tym zakresie, na Grupę nie została też nałożona żadna kara dotycząca kwestii reklam.

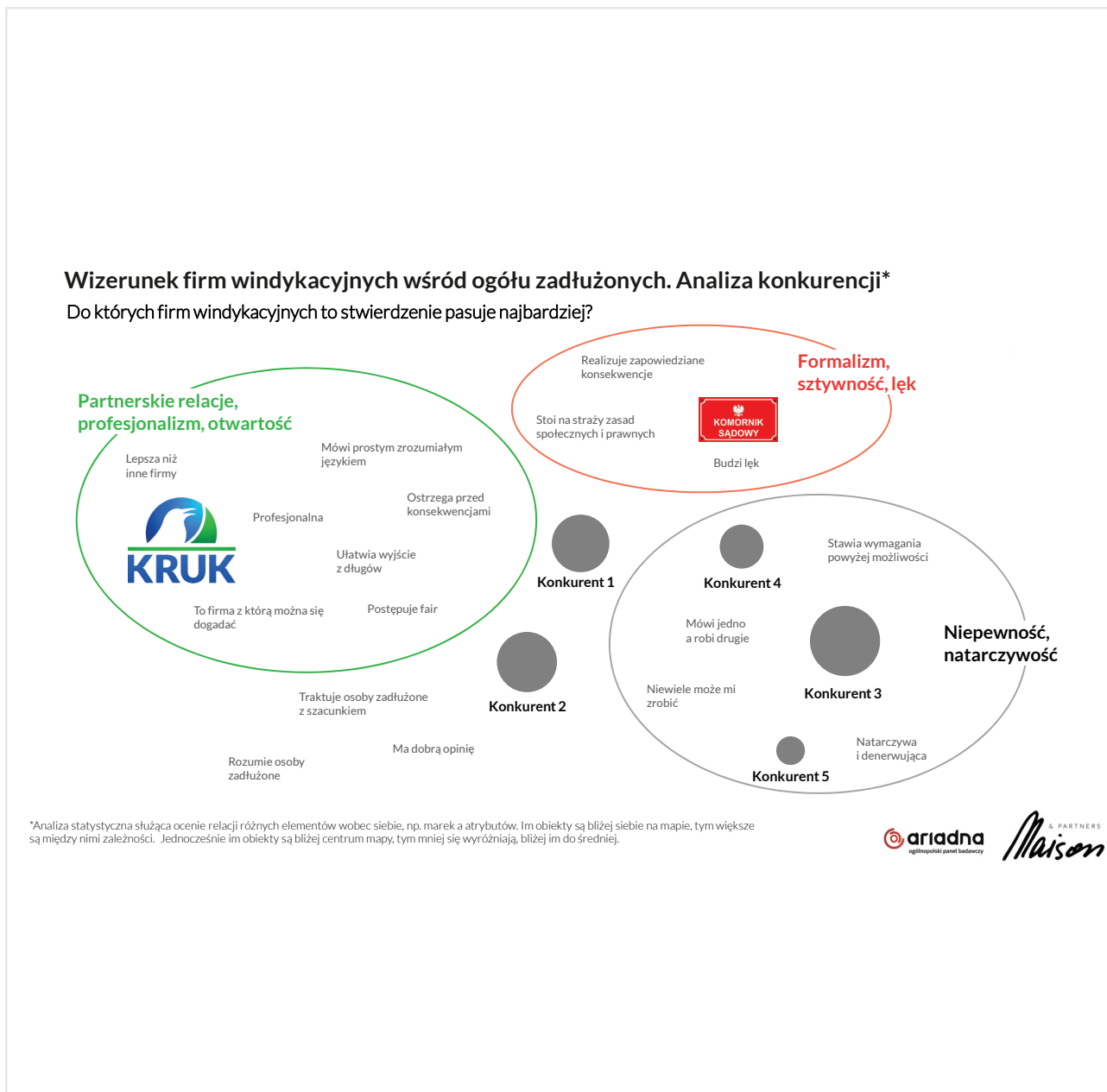


## Wizerunek KRUK-a

Cieszymy się z pozytywnego wizerunku KRUK S.A. wśród klientów. W cyklicznie realizowanym badaniu<sup>3</sup>, na reprezentatywnej grupie Polaków posiadających zadłużenie, klienci doceniają sposób, w jaki pomagamy im

wyjsc z długów. Wysoko oceniane są możliwość zawarcia porozumienia, uczciwość i transparentność działań oraz zrozumiały, przystępny język, którym komunikujemy o sprawach finansowych. Klienci oceniają nas jako firmę budującą partnerskie relacje, profesjonalną i otwartą.

### Wizerunek firm windykacyjnych wśród ogółu zadłużonych. Analiza konkurencji<sup>4</sup>



<sup>3</sup> Badanie realizowane w trybie cyklicznym przez Ogólnopolski Panel Badawczy Ariadna we współpracy z Domem Badawczym Maison na reprezentatywnej próbie Polaków posiadających zadłużenie (N=1511). Badanie wykorzystuje technikę statystyczną analizy korespondencji, która polega na analizie zależności między zmiennymi, w tym przypadku znajomości danej marki a atrybutami jej przypisywanymi.

<sup>4</sup> Analiza statystyczna służąca ocenie relacji różnych elementów wobec siebie, np. marek a atrybutów. Im obiekty są bliżej siebie na mapie, tym większe są między nimi zależności. Jednocześnie im obiekty są bliżej centrum mapy, tym mniej się wyróżniają, bliżej im do średniej.

# Pomoc psychologiczna dla zadłużonych

Liczne badania naukowe wskazują na możliwość występowania zaburzeń funkcjonowania psychicznego spowodowanych przez zadłużenie. Według ekspertów, mogą one występować w postaci zachowań dezadaptacyjnych, związanych z biernością, apatią, chwiejnością i labilnością nastroju, postawami ucieczkowymi, rezygnacyjnymi, czynną lub bierną agresją i roszczeniowością. Osoby zadłużone zachowują się często bezrefleksyjnie i nieodpowiedzialnie, popełniają ciągle te same błędy, nie wyciągają wniosków ze swoich niepowodzeń, mają problemy z przyswajaniem nowej wiedzy i umiejętności, tkwią w schematach nawykowych, często destruktywnych zachowań<sup>5</sup>.

W KRUK S.A., pracując na co dzień z zadłużonymi klientami, uważamy ich dobrostan psychiczny za kwestię kluczową. Dlatego w 2014 roku z naszej inicjatywy powołano Centrum Pomocy Psychologicznej. Jest to niezależna od nas jednostka, w której zatrudniono specjalistyczną kadrę wykształconych i wykwalifikowanych psychologów, którzy mają doświadczenie w pracy

z różnymi grupami osób wymagających wsparcia w tzw. kryzysie psychologicznym. Psycholodzy pracujący z osobami zadłużonymi przeszli standardowe szkolenia wdrożeniowe do pracy, które obejmowały konieczną wiedzę z zakresu prawa, zasad egzekucji należności (oparte na materiałach Spółki) oraz procedury współpracy z KRUK S.A. Wszyscy przeszli także podstawowe szkolenia na temat „Pracy z osobą zadłużoną – Program Wsparcia Zadłużonych w Praktyce”. Regularnie, raz na kwartał, odbywają się spotkania szkoleniowo-superwizyjne. W 2021 roku były one poświęcone tematowi „Kryzys, interwencja kryzysowa w pracy przez telefon” i opierały się na materiałach Polskiego Towarzystwa Suicydologicznego. Współpraca z Centrum Pomocy Psychologicznej stanowi również ważny element zaangażowania społecznego i Polityki sponsoringowej Spółki.

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



<sup>5</sup> <http://programwsparcia.com/zadluzenie-uzaleznienie-zdrowie-psychiczne/>.

# Bezpieczeństwo danych osobowych klientów

[GRI 103-1, 103-2, 103-3 Aspekt: Prywatność klientów]

Pozyskując portfele wierzycielności, prowadząc windykację na zlecenie partnerów biznesowych, prowadząc biuro informacji gospodarczej ERIF czy udzielając pożyczek, w konieczny sposób otrzymujemy i przetwarzamy znaczną liczbę danych osób fizycznych. Dlatego szczególnie istotne znaczenie dla naszej działalności mają regulacje dotyczące ochrony danych osobowych oraz zarządzanie ryzykiem naruszenia tych danych. Grupa wdrożyła i cały czas doskonali system zarządzania ryzykiem naruszenia przepisów gwarantujących ochronę danych osobowych, polegający na identyfikacji, analizie, ocenie oraz monitorowaniu tego ryzyka. Przeglądane i monitorowane są także mechanizmy kontrolne mitygujące ryzyko, zaś istniejący proces zarządzania incydentami umożliwia szybką identyfikację przypadków potencjalnego naruszenia przepisów oraz reakcję organizacji zmierzającą do naprawienia skutków incydentu i zapobieżenia powtórzenia się go w przyszłości.

[GRI 418-1]

Liczba zidentyfikowanych skarg do lokalnych urzędów danych osobowych na niezgodne z prawem przetwarzanie danych przez podmioty z Grupy KRUK

Grupa KRUK	2021
Skargi otrzymane od instytucji zewnętrznych i uznane przez organizację	0
Całkowita ilość skarg wniesionych do lokalnych regulatorów dotyczących potencjalnego naruszenia przepisów o ochronie danych osobowych	20

W zakresie wszystkich zidentyfikowanych skarg do lokalnych urzędów danych osobowych na niezgodne z prawem przetwarzanie przez podmiot z Grupy złożono stosowne wyjaśnienia i podano wnioskowane przez urzędy informacje. Na ostatni dzień 2021 roku większość spraw była w toku. Według stanu na 31 grudnia 2021 roku żadna ze skarg nie została uwzględniona.

Kładziemy duży nacisk na wysokie standardy codziennego postępowania i świadomość pracowników, zapewniające bezpieczeństwo danych osobowych. Szkolenia w tym zakresie są dla pracowników obowiązkowe, a każda osoba zatrudniona otrzymuje regularne materiały edukacyjne dotyczące ochrony danych. Dodatkowo prowadzimy cykliczne kontrole wewnętrzne wybranych procesów. W 2021 roku przeprowadzono także wewnętrzny audyt samej funkcji zarządzania tym ryzykiem. W spółkach z Grupy KRUK działają – w zależności od ich wielkości i skali działania – zespoły inspektorów i specjalistów ds. ochrony danych osobowych lub samodzielni Inspektorzy Danych Osobowych.

W Grupie wdrożono również narzędzia monitorujące liczbę skarg dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz procedury umożliwiające podmiotom danych realizację ich praw gwarantowanych przez RODO. Każdy przypadek żądania lub reklamacji, który dotyczy danych osobowych, jest skrupulatnie analizowany pod kątem zasadności roszczeń i możliwości spełnienia oczekiwań zgłaszającego.

Dzięki zrównoważonym i wystandaryzowanym procesom oraz specjalistom z wieloletnim doświadczeniem, mimo zwiększającej się corocznie skali działalności i tym samym ryzyka wystąpienia błędu wymuszającego uwzględnienie skarg na niewłaściwe przetwarzanie danych osobowych, liczba tych skarg nie zwiększa się.



# 3

## **Nasza odpowiedzialność za pracowników**



# Ludzie naszym najważniejszym kapitałem

[GRI 103-1, 103-2, 103-3 Aspekt: Zatrudnienie, szkolenia i edukacja pracowników]

W Grupie KRUK naszym największym i najważniejszym kapitałem są ludzie. W Polsce i innych krajach naszej obecności zatrudniamy ponad trzy tysiące osób. Tworzymy zgrany, kreatywny i otwarty zespół pełen pasji, który jednocześnie nie boi się ciężkiej pracy i nowych wyzwań. Chcemy, aby każda osoba – bez względu na zajmowane stanowisko – czuła jak ważnym jest ogniwem w naszej organizacji. Zapewniamy komfortowe i przyjazne warunki pracy. Zależy nam na relacjach i przyjaznej atmosferze, dlatego mówimy do siebie po imieniu, pomagamy sobie wzajemnie i codziennie uczymy się czegoś nowego. Wzajemny szacunek i wartości są żyjącym elementem naszej kultury organizacyjnej. Ceniśmy sobie równowagę pomiędzy życiem zawodowym a życiem prywatnym, wierząc że odpoczynek jest równie ważny jak praca.

*Strategia HR na rok 2021 opierała się o 4 główne filary: motywacja / zaangażowanie / przynależność, kultura organizacyjna, pozyskiwanie i utrzymywanie talentów, szkolenie i rozwój.*

*Z uwagi na uwarunkowania specyficzne dla danego kraju, takie jak demografia, ekonomia, restrykcje związane z pandemią COVID 19 itp., aktywności HR w ramach wyżej wymienionych filarów podejmowane były lokalnie w odpowiedzi na konkretne potrzeby danego rynku.*

*Główne i wspólne dla rynków aktywności to: rekrutacja talentów, w szczególności w obszarze IT (w całej Grupie KRUK w roku 2021 zatrudniono ponad 400 nowych pracowników); właściwa komunikacja i onboarding nowych pracowników - z uwagi na zdalny proces wdrożenia; budowanie matryc umiejętności i zgodna z nimi oferta szkoleniowa dla pracowników; regularna analiza wynagrodzeń i benefitów.*

**Olga Morawska**  
HR Strategy Manager

# Struktura zatrudnienia w Grupie KRUK

[GRI 102-8]

Liczba pracowników Grupy KRUK na dzień 31.12.2021 roku ze względu na formę i wymiar zatrudnienia

	Kobiety	Mężczyźni	Suma
Umowa o pracę:	1942	1175	3117
umowa na cały etat	1877	1156	3033
umowa na 1/2 etatu	7	4	11
inny wymiar etatu	101	27	128
Umowa o współpracę / samozatrudnienie / zlecenie	45	66	111
Kontrakt menedżerski	7	14	21
Praktyki	16	9	25
<b>RAZEM</b>	<b>2010</b>	<b>1264</b>	<b>3274</b>

[GRI 102-41]

Procent wszystkich pracowników objętych układami zbiorowymi pracy w Grupie KRUK

Procent wszystkich pracowników objętych układami zbiorowymi pracy	11
---	----

Wiemy, że jednym z najważniejszych czynników rozwoju firmy jest satysfakcja z pracy osób zatrudnionych w naszych spółkach. Doceniamy doświadczenie naszych pracowników i umożliwiamy rozwój kariery wewnątrz Grupy. Jednocześnie chcemy zmniejszać wskaźnik rotacji pracowników, zdając sobie sprawę, że wraz z każdym odejściem z pracy tracimy konkretny zasób biznesowej

wiedzy oraz know-how. W 2021 roku w Grupie KRUK zatrudnione zostały 433 osoby, natomiast z organizacji odeszło 491 pracowników. Poziom rotacji pracowników (15%) jest relatywnie niski i znajduje się w dolnej wartości średniej dla rynku finansowego w krajach obecności Grupy KRUK (15-25%)<sup>6</sup>.

<sup>6</sup> Uwzględniono spółkę Agecredit S.r.l. i korektę przeliczenia wskaźnika rotacji (różnica w stosunku do danych zawartych w oświadczeniu nt. informacji niefinansowych w Sprawozdaniu Zarządu KRUK S.A. z działalności operacyjnej Grupy Kapitałowej KRUK i KRUK S.A. za rok 2021).

[GRI 401-1]

Całkowita liczba nowych pracowników zatrudnionych w organizacji w raportowanym okresie, w podziale na płeć

	Mężczyźni	Kobiety
Liczba nowych pracowników	146	287

Całkowita liczba nowych pracowników zatrudnionych w organizacji w raportowanym okresie, w podziale na wiek

	Poniżej 30 lat	30-50 lat	Powyżej 50 lat
Liczba nowych pracowników	208	204	21

Wskaźnik nowych pracowników zatrudnionych w organizacji w raportowanym okresie, w tym w podziale na płeć

	Mężczyźni	Kobiety
Wskaźnik nowych pracowników zatrudnionych w organizacji	0,04	0,09

Wskaźnik nowych pracowników zatrudnionych w organizacji w raportowanym okresie, w tym w podziale na wiek

	Poniżej 30 lat	30-50 lat	Powyżej 50 lat
Liczba nowych pracowników	0,06	0,06	0,01

Całkowita liczba pracowników, którzy odeszli z organizacji w raportowanym okresie, w podziale na płeć

	Mężczyźni	Kobiety
Liczba pracowników, którzy odeszli z organizacji	196	295

Całkowita liczba pracowników, którzy odeszli z organizacji w raportowanym okresie, w podziale na wiek

	Poniżej 30 lat	30-50 lat	Powyżej 50 lat
Liczba pracowników, którzy odeszli z organizacji	161	296	34

Wskaźnik rotacji pracowników w raportowanym okresie, w tym w podziale na płeć

	Mężczyźni	Kobiety
Wskaźnik rotacji pracowników	0,09	0,06

Wskaźnik rotacji pracowników w raportowanym okresie, w tym w podziale na wiek

	Poniżej 30 lat	30-50 lat	Powyżej 50 lat
Wskaźnik rotacji pracowników	0,05	0,09	0,01



## Wynagrodzenia i benefity

Oferujemy naszym pracownikom atrakcyjne wynagrodzenia. W Grupie KRUK są one ustalane z poszanowaniem prawa pracy w oparciu o wewnętrzne polityki i regulaminy. Sprawdzamy dane rynkowe dotyczące wynagrodzeń, a informacje te są podstawą do przeprowadzania dwa razy w roku przeglądu polityki płacowej. Jednostką odpowiedzialną za proces ustalania wynagrodzeń jest Centralny Zespół ds. Zarządzania Zasobami Ludzkimi oraz jego lokalne odpowiedniki.

W Grupie funkcjonuje Komitet Wynagrodzeń i Nominacji powoływany przez Radę Nadzorczą spośród jej członków. Do zadań Komitetu należy m.in. planowanie polityki wynagrodzeń członków zarządu i dostosowywanie ich do długofalowych interesów i wyników spółki.

Komitet rekomenduje też Radzie kandydatów na członków zarządu, a także przedstawia ich okresową ocenę umiejętności, wiedzy i doświadczenia. Polityka Wynagrodzeń Członków Zarządu i Rady Nadzorczej KRUK S.A. definiuje kwestie ustalania wynagrodzeń najwyższego kierownictwa Grupy. Wynagrodzenia ustalane są adekwatnie do pełnionej funkcji, skali działalności, złożoności struktury organizacyjnej oraz stopnia złożoności działalności Spółki i dzieli się na stałe oraz zmienne składniki. Polityka przewiduje możliwość zapewnienia członkom zarządu również świadczeń niepieniężnych. Zasady wynagradzania członków zarządu oraz wysokość wynagrodzenia Prezesa zarządu ustala Rada Nadzorcza. Wysokość wynagrodzenia poszczególnych członków Zarządu, innych niż Prezes Zarządu, jest określana przez Radę Nadzorczą na podstawie wniosków składanych przez Prezesa Zarządu.



#### [GRI 401-2]

Wszystkim osobom zatrudnionym oferujemy bogaty pakiet benefitów. Pracownicy w spółkach Grupy KRUK mogą:

- korzystać z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych (w Polsce), w tym otrzymać pomoc rzeczową, bezzwrotną zapomogę w szczególnie trudnych sytuacjach życiowych lub dofinansowanie do wczasów pod gruszą;
- korzystać z programów rozwijających potencjał pracowników w zarządzaniu ludźmi (program sukcesji w Rumunii);
- otrzymać dofinansowanie do studiów podyplomowych i zdobywanych uprawnień zawodowych we wszystkich spółkach;
- na atrakcyjnych warunkach korzystać z abonamentowych kart sportowych, które umożliwiają udział w zajęciach sportowo-rekreacyjnych;
- korzystać z oferty systemów kafejnych w Polsce, Rumunii, Czechach;
- otrzymać dofinansowanie do zakupu okularów na podstawie zaświadczenia lekarskiego (spółki w Polsce);
- uczestniczyć w finansowanych przez Grupę szkoleniach wewnętrznych i zewnętrznych, aby podnosić kompetencje i kwalifikacje zawodowe (we wszystkich krajach);
- korzystać z opieki medycznej wraz z rodzinami (w Polsce, Rumunii, Włoszech i Hiszpanii);



#### DOBRA PRAKTYKA

W naszej kulturze organizacyjnej mocno akcentujemy rozwój pracowników, tworząc wspierające środowisko pracy. Tym bardziej miło nam poinformować, że KRUK w 2021 roku znalazł się w gronie 300 firm wyróżnionych przez magazyn „Forbes” tytułem Poland’s Best Employers. W kategorii „Banki i usługi finansowe” zajęliśmy 15. miejsce. Dziękujemy naszym pracownikom za to wyróżnienie!

- korzystać z grupowego ubezpieczenia na życie (spółki w Polsce);
- korzystać z biblioteki pracowniczej w Polsce;
- zakupić odsprzedawany przez Grupę sprzęt komputerowy;
- otrzymać dofinansowanie do spotkań integracyjnych;
- korzystać z elastycznego czasu pracy;
- okazjonalnie pracować poza biurem, zgodnie z ustalonymi wewnątrznie zasadami i warunkami.

Pracownicy Grupy KRUK mogą również liczyć na szereg organizowanych przez firmę spotkań integracyjnych, wydarzeń kulturalnych i imprez integrujących. Są to m.in.:

- internetowe quizy oraz zagadki kryminalne, w których rywalizują ze sobą drużyny pracowników;
- imprezy dla biegaczy;
- wsparcie honorowego krwiodawstwa;
- spotkania z inspirującymi trenerami, psychologami i trendsetterami;
- zawody piłkarskie;
- wspólne gotowanie organizowane przez firmę;
- aktywności organizowane dla dzieci pracowników.

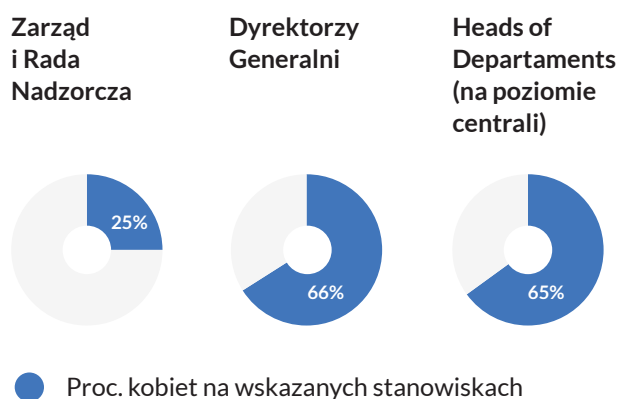
# Zarządzanie różnorodnością

Różnorodność naszych pracowników to fundament naszego sukcesu i istotny element naszej strategii biznesowej. Ułatwia nam ona międzynarodowy rozwój oraz wzmacnia innowacyjność i konkurencyjność. W różnorodności naszej załogi upatrujemy szansy na szybkie reagowanie na zmiany i lepsze odpowiadanie na potrzeby klientów. Jednocześnie wiemy, że sprzyja ona poprawie wizerunku wśród partnerów biznesowych, klientów oraz kandydatów do pracy.

W całej Grupie KRUK obowiązuje Polityka różnorodności wspierająca zróżnicowane, wielokulturowe miejsca pracy. Gwarantujemy jednakowe szanse awansu oraz rozwoju zawodowego każdemu pracownikowi 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. Każdy nasz pracownik zobowiązany jest do respektowania prawa do prywatności innych pracowników, nieingerowania w sprawy osobiste oraz akceptowania istniejących różnic.

W Grupie KRUK wierzymy, że kompetencje i zaangażowanie w pracę nie zależą od płci. W ramach spółek wszystkim pracownikom zapewniamy równe możliwości rozwoju i jasno rysujemy ścieżki kariery i ramy wynagrodzeń w organizacji. Posiadamy procedury stojące na straży równego traktowania kandydatów podczas procesu rekrutacyjnego. Przy awansach zaś liczą się wyłącznie doświadczenie i kompetencje – mężczyźni i kobiety mają równy dostęp do stanowisk menadżerskich.

Wśród Dyrektorów Generalnych zarządzających rynkami, 4 z 6 to kobiety (66%), a wśród Heads of Departments na poziomie Centrali na 26 stanowisk 17 zajmują kobiety (65%). W Zarządzie i Radzie Nadzorczej w 2021 roku zasiadały trzy kobiety (25%).



Szczególną uwagę przykładamy do umożliwienia pracownikom godzenia obowiązków zawodowych z życiem prywatnym. Wprowadziliśmy m.in. przejrzyste zasady rozliczania czasu pracy oraz ułatwienia powrotu do pracy po okresie urlopu macierzyńskiego. O jakości naszej oferty dla pracowników z małymi dziećmi może świadczyć fakt, że na 108 osób, które wróciły do pracy z urlopu macierzyńskiego/tacierzyńskiego w 2020 roku 100% nadal pracowało w naszym zespole w roku 2021. W samym zaś 2021 roku w całej Grupie KRUK z urlopów macierzyńskich skorzystało 271 kobiet, a z urlopów tacierzyńskich 11 mężczyzn. Jednocześnie do pracy po urlopiach związanych z urodzeniem dziecka wróciło 119 kobiet i 6 mężczyzn.



### DOBRA PRAKTYKA

W krajach, w których funkcjonuje nasza organizacja prowadzimy specjalne programy wspierające karierę kobiet. Szczególnie warte uwagi są inicjatywy podejmowane w tym zakresie na rynku hiszpańskim i włoskim:

- KRUK España przyjął czteroletni plan wspierający równość płci oraz inkluzywność i różnorodność w organizacji;
- we Włoszech z kolei zainicjowaliśmy cykl wywiadów z managerkami KRUK Italia wskazujących na ważną pozycję kobiet w organizacji i inspirujących inne kobiety do myślenia o karierze. Można dzięki nim poznać ciekawe doświadczenia kobiet pracujących w Grupie KRUK. Jedną z historii o możliwościach rozwoju kariery opowiedziała Klaudyna Kowierska – Business Improvement & Security Department Manager:

*Dołączyłam do Grupy Kapitałowej KRUK w 2017 roku jako Kierownik ds. Projektów i Procesów, z celem wsparcia rozwoju włoskiego start-upu w zakresie zarządzania projektowego, rozwoju transformacji Lean oraz zarządzania projektami strategicznymi.*

*W ciągu 5 lat moja rola w organizacji wzrastała, począwszy od tworzenia procesów ciągłego doskonalenia, zbudowania procesów zarządzania danymi osobowymi oraz kontroli wewnętrznej poprzez stworzenie departamentu ds. Strategicznego Rozwoju i Bezpieczeństwa. Bardzo ważnym elementem rozwoju strategicznego spółek włoskich były prace nad*

*ciągłym doskonaleniem i rozwojem strategii poprzez implementację Hoshin Kanri. Przez 4 lata implementowaliśmy stopniowo zarządzanie poprzez cele w całej organizacji oraz budowaliśmy kompetencje Lean Leader na wszystkich poziomach zarządczych. Dzięki podejściu w oparciu o zarządzanie przez cele oraz budowaniu kompetencji z zakresu rozwiązywania problemów oraz zarządzania projektami, stworzyliśmy z włoskim zespołem zwinną organizację bazującą na przewidywalnych i wydajnych procesach. Praca całego zespołu została dostrzeżona przez Lean Global Network i zostałam zaproszona do zaprezentowania KRUK Italia jako dobrej praktyki z obszaru Start-up podczas Lean Global Connection 2021.*

*Aktualnie wspieram rozwój procesu zarządzania strategicznego na poziomie Grupy Kapitałowej. Pięcioletnia praca w Grupie KRUK pozwoliła mi na wszechstronny, ciągły rozwój w obszarach zarządzania, lean i finansowym.*



### DOBRA PRAKTYKA



KRUK S.A. jest sygnatariuszem Karty Różnorodności od 2013 roku. Karta to międzynarodowa inicjatywa Komisji Europejskiej na rzecz spójności i równości społecznej. Podstawową zasadą Karty jest zakaz dyskryminacji w miejscu pracy oraz honorowanie i uwzględnianie we wszelkich działaniach różnorodności. Zapisy dokumentu obowiązują w całej Grupie KRUK i są uwzględniane m.in. podczas procesów rekrutacyjnych.

# Edukacja i rozwój pracowników

Fundamentem rozwoju Grupy KRUK są wykwalifikowani pracownicy, którzy swoją wiedzę wykorzystują w codziennej pracy. Zapewniane przez nas specjalistyczne szkolenia pozwalają pracownikom nie tylko utrzymywać kompetencje na wysokim poziomie, ale również gwarantują realizację celów biznesowych Grupy oraz jej stabilny rozwój.

Przez lata swojej działalności udowodniliśmy pracownikom, że w Grupie KRUK, jeśli chodzi o rozwój i możliwości awansu, nie istnieją szklane sufit. Wiele osób z naszej firmy zaczynało pracę od stanowiska doradcy klienta lub w terenie. Obecnie pracują w innych działach, spełniając swoje pasje, lub są menedżerami, kierownikami czy dyrektorami. Stawiamy na rekrutację wewnętrzną, dając możliwość obejmowania kolejnych stanowisk w strukturze organizacyjnej. Jako międzynarodowa Grupa umożliwiamy również międzynarodową karierę, a szansę na awans i rozwój w spółkach zagranicznych może otrzymać każdy pracownik z niezbędnymi kompetencjami i umiejętnościami językowymi.



## DOBRA PRAKTYKA

Od 2016 roku KRUK ściśle współpracuje z Politechniką Wrocławską. Wspólnie uczestniczymy w warsztatach oraz targach pracy. Organizujemy spotkania z pracodawcą oraz rekrutacje wśród studentów, dbając o promocję i propagowanie KRUK-a jako solidnego pracodawcy. Od 2017 roku na Wydziale Matematyki Uniwersytetu Wrocławskiego prowadzimy wykłady i laboratoria dla studentów zatytułowane *Modelowanie statystyczne w zarządzaniu wiaryzelościami masowymi*, gdzie prezentujemy statystyczne metody budowania modeli prognozy i uczenia maszynowego.

Programy rozwojowe dopasowane są do potrzeb pracowników na poszczególnych rynkach. Oferta szkoleń wewnętrznych i zewnętrznych dostosowywana jest do stażu pracy oraz zajmowanego stanowiska. W całej grupie pracownicy uczestniczą w szkoleniach specjalistycznych, a każda nowo zatrudniona osoba przechodzi przez cykl szkoleń wdrożeniowych.





[GRI 404-2]

Wybrane programy rozwojowe i szkolenia realizowane w 2021 roku w Grupie KRUK

- **Coaching** to dostępna dla wszystkich pracowników metoda indywidualnego rozwoju, pomagająca w realizacji celów zawodowych oraz wspierająca przechodzenie pracowników przez różnego rodzaju zmiany w karierze.
- **Akademia Trenera**, której celem jest wymiana wiedzy i umiejętności pomiędzy pracownikami Grupy. W ramach Akademii specjaliści w swojej dziedzinie przygotowują i prowadzą szkolenia dla innych pracowników w temacie zgodnym ze swoim zakresem obowiązków realizowanych na zajmowanym stanowisku (KRUK S.A.).
- **Menedżerskie debiuty**. Pierwsze 100 dni szefa – program wzmacniający kompetencje kadry kierowniczej. Jego celem jest wspieranie i rozwijanie umiejętności menedżerskich osób, które po raz pierwszy objęły kierownicze stanowisko (KRUK S.A.).
- **Akademia Menedżera** - program obejmujący rozwój przedstawicieli wyższej kadry menedżerskiej, kierowników niższego szczebla, menedżerów projektów i produktów (KRUK S.A. oraz Wonga.pl, pod inną nazwą również KRUK Espana).
- **Szkolenie Action Learning** obejmujące 8 kierowników bezpośrednio zarządzających zespołami, nakierowane na umiejętność zadawania pytań, dzielenia się wskazówkami i poszukiwania rozwiązań (Wonga.pl).
- **Szkolenie „7 nawyków skutecznych ludzi”**, w którym przekazywana jest wiedza o sposobach radzenia sobie z przeciwnościami losu, niepewnością i stresem (KRUK Espana).
- **KRUK Digital Academy** – ścieżka rozwijająca umiejętności pracowników w obszarach programowania i baz danych (KRUK Romania).
- **Program Następcy 2021-2022** mający na celu podniesienie poziomu umiejętności menedżerskich dla osób z potencjałem do pełnienia ważnych stanowisk w firmie (KRUK Romania).

Pracownicy mogą liczyć na dofinansowanie lub sfinansowanie szkoleń zewnętrznych, w tym studiów na różnych szczeblach, aplikacji prawniczych i kursów specjalistycznych. Dofinansowane lub sfinansowane szkolenia muszą być tematycznie związane z wykonywanymi obowiązkami służbowymi, a zgodę na zaangażowanie finansowe firmy musi wydać przełożony.

Od 2016 roku rozwijamy w Grupie również ofertę szkoleń poprzez platformę e-learning, 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.

# Zdrowie i bezpieczeństwo pracowników

## [GRI 103-1, 103-2, 103-3 Aspekt: Zdrowie i bezpieczeństwo pracowników]

Do bezpieczeństwa pracowników podchodzimy w sposób systemowy. Zapewniamy bezpieczne warunki pracy każdej osobie zatrudnionej w Grupie KRUK. Odpowiednie służby prowadzą stały nadzór nad bezpieczeństwem i higieną pracy, monitorowane jest przestrzeganie zasad BHP. Instrukcje BHP poddawane są regularnym przeglądom i są dostosowane do profilu naszej organizacji. Regularnie przeprowadzane są też kontrole przestrzegania regulacji i zasad BHP oraz warunków pracy. Służby odpowiedzialne za bezpieczeństwo pracy zajmują się na bieżąco zgodną z przepisami obsługą postępowań powypadkowych, zgłoszeń podejrzenia choroby zawodowej i oceną ryzyka zawodowego.

## [GRI 403-7]

Chcemy budować w całej Grupie KRUK kulturę BHP, w związku z czym dbamy o odpowiednią wiedzę oraz świadomość w tym zakresie. Koncentrujemy się na profilaktyce, dlatego wszyscy przyjmowani do Grupy KRUK pracownicy są szkoleni w zakresie BHP. Każda nowa osoba w organizacji zapoznaje się też z instruktażem ogólnym BHP oraz instrukcją stanowiskową.

## [GRI 403-8]

### Pracownicy objęci systemem bezpieczeństwa pracy

Liczba pracowników objęta systemem bezpieczeństwa pracy	
Polska	1894*
Rumunia	651
Czechy i Słowacja	95
Włochy	352
Hiszpania	253

\* osoby zatrudnione na podstawie umowy o pracę, kontraktu menedżerskiego, umowy zlecenia oraz praktyki absolwenckiej i umowy o współpracy

Działania edukacyjne i komunikacyjne w zakresie BHP są odpowiednio dopasowywane do potrzeb spółek na poszczególnych rynkach. W KRUK S.A. na przykład działa Zespół ds. Bezpieczeństwa i Higieny Pracy, który stanowi organ kontrolny, doradczy i opiniodawczy w kwestii bezpieczeństwa pracy. W Spółce funkcjonuje również Komisja ds. BHP, która współpracuje z Zespołem BHP. W skład Komisji wchodzi przedstawiciele pracowników, przedstawiciele pracodawcy oraz lekarz medycyny pracy. Podczas kwartalnych obrad Komisja porusza istotne kwestie związane z bezpieczeństwem pracy, wspiera w formułowaniu wniosków w zakresie poprawy warunków pracy oraz współdziała w realizacji obowiązków w zakresie BHP. Zespół ten prowadzi dla pracowników dodatkowy internetowy kanał tematyczny BHP News, gdzie zamieszczane są informacje i wskazówki dotyczące zdrowia i bezpieczeństwa w pracy oraz informacje dotyczące profilaktyki.

Zagadnienia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy wdrażane są w oparciu o wytyczne normy ISO 45001. W przypadku nielicznych wypadków podejmowany jest szereg działań profilaktycznych, a pracownicy informowani są o przyczynach i okolicznościach. W 2021 roku nie stwierdzono wśród pracowników chorób zawodowych.

[GRI 403-9]

#### Wskaźnik urazów związanych z pracą

Liczba urazów związanych z pracą	19
Główne rodzaje urazów związanych z pracą	obrażenia doznane wskutek wypadków przy pracy: poślizgnięcie, potknięcie, upadek (8); pogryzienie przez psa (3); omdlenie, uderzenie (1); komunikacyjny (1); atak ze strony klienta (1); wypadek samochodowy (4); inne (1)

W 2021 roku nie odnotowaliśmy innych wypadków i rodzajów urazów związanych z pracą.



#### DOBRA PRAKTYKA

Bezpieczeństwo pracy w Grupie KRUK rozumiemy szerzej niż tylko zapewnienie fizycznego komfortu pracowników. Zdajemy sobie sprawę, że bezpieczna praca, to praca, która daje również komfort psychiczny. Specyfika naszej pracy sprawia, że osoby zatrudnione bardzo często prowadzą rozmowy z klientami dotyczące ich życiowych, często dramatycznych problemów. Nie zostawiamy naszych pracowników z tym ciężarem samych – wszyscy, którzy odczuwają taką potrzebę mogą skorzystać z Programu Wsparcia Pracowników „Ramię w ramię” prowadzonego przez Centrum Pomocy Psychologicznej. Program ten ma na celu pomagać zgłaszającym się pracownikom w ich różnych, trudnych sytuacjach życiowych, w tym wynikających z zaangażowania w indywidualne rozmowy o problemach finansowych klientów firmy.

Centrum Pomocy Psychologicznej korzysta z wiedzy i doświadczenia Stowarzyszenia Program Wsparcia Zadłużonych. W ramach Stowarzyszenia powołana była grupa edukacyjna, wspierająca osoby, które zmagają się z problemem zadłużenia. Prowadzone były zajęcia edukacyjne, szkolenia z osobami zadłużonymi, ale też pracownikami pomocy społecznej, którzy w swojej pracy stykali się z takimi osobami. Działaniami były zainteresowane różne instytucje finansowe i samorządowe, w tym m.in. Wydział Polityki Społecznej Urzędu Wojewódzkiego w Poznaniu czy Centrum Bezpieczeństwa Ekonomicznego i Wsparcia Osób Zadłużonych.



#### DOBRA PRAKTYKA

Wielu pracowników lubi aktywnie spędzać czas, a sport amatorski jest ich wielką pasją. Wspieramy naszych sportowców i finansujemy opłaty startowe lub zakup stroju sportowego. Dodatkowo wspieramy aktywność naszych pracowników, finansując np. wynajem sal do gry w koszykówkę czy boiska do gry w piłkę nożną. Nasza drużyna piłkarska ma już kilka sukcesów na swoim koncie.

Sportowe pasje pracowników, dzięki ich zaangażowaniu społecznemu, udaje się też wspólnie przekuć na działania dobroczynne. Od 2013 roku w Polsce sponsorujemy Bieg Firmowy, czyli charytatywną sztafetę dla pracowników firm. Dochód z biegu jest przeznaczony na pomoc chorym dzieciom. Natomiast głównym celem inicjatywy jest promowanie zdrowej rywalizacji i aktywności fizycznej. Corocznie kilkadziesiąt czteroosobowych drużyn KRUK-a pokonuje dystans biegu. Jednocześnie jest to doskonała zabawa, możliwość zrobienia czegoś dobrego i okazja do integracji.



# 4

## **Nasza odpowiedzialność wobec społeczeństwa**

# Edukacja finansowa

Znamy nasze kompetencje i skalę oddziaływania na lokalne społeczności. Ze względu na charakter naszej działalności znamy również największe wyzwania społeczne związane z kwestiami zarządzania finansami. Wierzymy, że wkład naszej firmy w rozwój społeczny to nie tylko codzienna działalność i pomoc klientom w spłacie zadłużenia. Chcemy i potrafimy dzielić się naszą wiedzą oraz zasobami i tak prowadzić działalność, aby łączyć cele ekonomiczne z dobrem społeczeństwa i środowiska. Prowadzimy edukacyjne akcje społeczne związane z finansami, sponsorujemy wydarzenia sportowe i kulturalne i włączamy się w akcje charytatywne.

W naszej pracy codziennie przekonujemy się, jak ważna jest edukacja finansowa. Cieszy nas fakt, że o jej znaczeniu jest też przekonanych coraz więcej Polaków. Z badań, które przeprowadziliśmy w 2021 roku wynika, że 85% mieszkańców Polski uważa edukację finansową za potrzebną. Jedynie 5% sądzi, że jej nie potrzebuje. Jednocześnie według 71% badanych do najbardziej dotkliwych skutków, do których może prowadzić brak wiedzy finansowej, należy zaliczyć skłonność do popadania w długi.

Ponad połowa Polaków (54%) powyżej 18. roku życia uważa, że w czasie swojej edukacji nie otrzymała niezbędnej wiedzy do zarządzania własnym budżetem domowym. Z kolei 33% mieszkańców Polski uważa, że zdobyło taką wiedzę, a 13% nie potrafiło określić, czy w czasie swojej edukacji otrzymali wystarczającą dawkę wiedzy finansowej. Według 44% ankietowanych, edukacja finansowa powinna rozpoczynać się w szkole podstawowej; 28% uważa, że dopiero w szkole średniej, a 17% jest za tym, aby rozpoczynać ją już w przedszkolu. Prawidłowe zarządzanie finansami definiujemy jako jedną z najważniejszych potrzeb społecznych i kluczowy obszar naszej strategicznej odpowiedzialności społecznej<sup>7</sup>. Dlatego od wielu lat przekazujemy naszą wiedzę i najlepsze praktyki, organizując głośne kampanie na temat finansów i sposobów prowadzenia domowego budżetu.

<sup>7</sup> Badanie „Edukacja finansowa Polaków 2021” zostało przeprowadzone na ogólnopolskiej próbie Polaków powyżej 18 roku życia liczącej 1 057 osób. Badanie zostało zrealizowane w sierpniu 2021 roku metodą CAWI



Naszym flagowym projektem jest **Dzień bez Długów** obchodzony w Polsce 17 listopada. Tego dnia prowadzimy od 2009 roku kampanię, a obecnie działania są inicjowane również w Rumunii, Czechach i na Słowacji. Cel Dnia bez Długów to podniesienie świadomości społeczeństwa w zakresie zarządzania finansami osobistymi i odpowiedzialnego zadłużania się, rozwój dojrzałości finansowej naszych obecnych i potencjalnych klientów oraz uświadamianie korzyści płynących z dobrowolnej spłaty zobowiązań. Dzień bez Długów i prowadzone w jego ramach działania z zakresu edukacji finansowej miały w 2021 roku szczególne znaczenie. Jak wynika z naszych badań, aż 69% osób, które mają problem z terminowym wywiązywaniem się z płatności za swoje zobowiązania finansowe, deklaruje, że wynikają one z sytuacji pandemicznej. Jednocześnie koronawirus zmniejszył poziom społecznych oszczędności w 30% gospodarstw domowych. W tym kontekście wagi nabiera fakt, że nasze finansowe informacje edukacyjne przekazywane w ramach Dnia bez Długów dotarły za pośrednictwem mediów do ponad pięciu milionów Polaków<sup>8</sup>.

W 2021 roku w całej Grupie prowadziliśmy różnorodne kampanie edukacyjne. Najczęściej były one realizowane w Internecie i miały na celu podniesienie świadomości finansowej zarówno klientów, jak i społeczności w krajach, w których działa Grupa KRUK. Na wyróżnienie działań zasługują:

- **Portal Kapitalni.org**

Portal realizuje systematyczną edukację finansową, realnie wpływającą na zachowania i postawy konsumentów. Treści edukacyjne, w tym ponad 600 merytorycznych artykułów, zostały przygotowane przez uznanych na rynku ekspertów, dziennikarzy i blogerów. Materiały na platformie ułożone zostały w specjalne ścieżki edukacyjne, z których przynajmniej jedną całą ścieżkę ukończyło 2700 osób. Z samego zaś portalu Kapitalni.org korzysta, rozszerzając swoją wiedzę w zakresie finansów, ponad 60 000 unikalnych użytkowników. Oprócz fachowych porad, na portalu znaleźć można łatwe w użyciu i praktyczne narzędzia dotyczące finansów. Dużym powodzeniem wśród użytkowników cieszą się m.in. formularze do tworzenia domowego budżetu i śledzenia wydatków, specjalne kalkulatory finansowe, oraz kursy wiedzy.



## DOBRA PRAKTYKA

Platforma Kapitalni.org to przykład, jak ważne społecznie wyzwanie, jakim jest edukacja finansowa, może łączyć różne podmioty działające na rynku. Obok Wonga.pl portal tworzy 14 innych firm i organizacji ze świata finansów. Swoją wiedzę i doświadczeniem z użytkownikami dzielą się eksperci m.in. z Fundacji Rozwoju Rynku Finansowego, Federacji Konsumentów i Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce. Wspólne działania zwiększają atrakcyjność i zasięg portalu i w konsekwencji – dzięki efektowi synergii – pomagają tysiącom Polaków w codziennym finansowym życiu.

- **Kampania edukacyjna *Windykacja? Jasna sprawa* (KRUK S.A.)**

Celem kampanii jest poruszanie tematów i zagadnień związanych z zadłużeniem, aby przybliżyć zarówno podstawy prawne, jak i zasady działania profesjonalnych firm windykacyjnych. Ważnymi odbiorcami kampanii są również partnerzy biznesowi, media i przedsiębiorcy.

- **Projekt MERITO (KRUK Romania)**

Projekt ten narodził się podczas Szczytu Liderów Biznesu w Rumunii jeszcze w 2015 roku. Ma na celu wspieranie przez biznes środowiska nauczycielskiego w krzewieniu dobrych praktyk i wysokiej jakości wiedzy w systemie edukacji. Zaangażowani nauczyciele w ramach uznania są nagradzani na dorocznej gali za swój wkład w odbudowę społecznego prestiżu zawodu nauczyciela.

- **Projekt *Credite Inteligente* (KRUK Romania)**

W ramach programu (za pomocą nowoczesnych treści w formacie wideo, artykułów, zeszytów ćwiczeń oraz warsztatów, prowadzonych przez pracowników firmy w ramach wolontariatu) młodzi ludzie uczą się odpowiedzialnego podejścia do zarządzania finansami. W 2021 roku w projekcie wzięło udział 110 szkół średnich z 49 różnych miast. Swoją wiedzę w zakresie finansów poprawiło dzięki programowi ponad 1500 uczniów.

<sup>8</sup> Dane pochodzące z monitoringu mediów prowadzonego przez Instytut Monitoringu Mediów.

# Sponsoring i działania charytatywne

Potrafimy pomagać, ale chcemy to robić mądrze i z planem. Formalne ramy naszego zaangażowania społecznego wyznacza Polityka sponsoringu charytatywnego. Dokument określa zakres działalności charytatywnej, która wspomaga rzeczowo i finansowo organizacje pożytku publicznego oraz klientów i pracowników Grupy wraz z osobami im najbliższymi.

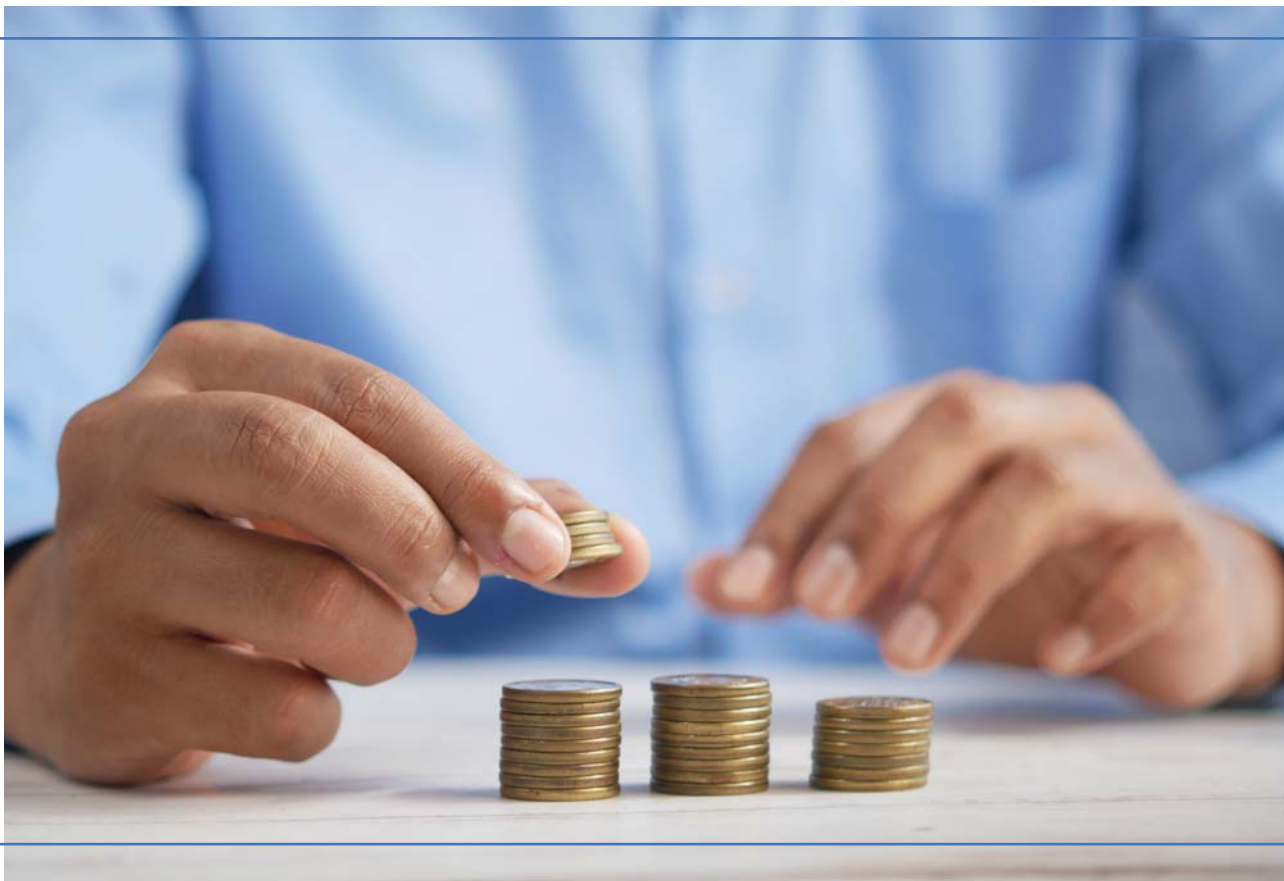
Za zarządzanie Polityką sponsoringu charytatywnego w Grupie odpowiedzialny jest Prezes Zarządu i dyrektorzy generalni na danych rynkach oraz wyznaczone przez nich osoby. W ramach przyjętych zasad Grupa wspiera:

- 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.

Poprzez działania charytatywne i sponsoringowe chcemy pomóc potrzebującym oraz prowadzić edukację finansową i ekologiczną w kontekście nadmiernego konsumpcjonizmu. Działania sponsoringu charytatywnego prowadzone są zawsze zgodnie z obowiązującymi uregulowaniami prawnymi, dyrektywami i normami w zakresie ochrony środowiska. Ponieważ troska o środowisko naturalne jest dla nas ważna – inicjujemy i wspieramy ekologiczne akcje społeczne. Przykładem mogą być działania podjęte w 2021 roku w Polsce, Włoszech i Hiszpanii:

- w Polsce KRUK S.A. organizuje Dzień Długu Ekologicznego, w czasie którego podkreślane są zagrożenia związane z nadmiernym konsumpcjonizmem i jego oddziaływaniem na środowisko naturalne;
- we Włoszech KRUK wraz z najbardziej znaną organizacją pozarządową Plastic Free, zorganizował Spacer wolny od plastiku, w czasie którego zbierano odpady z tworzyw sztucznych (zebrano ich aż 80 kg);
- w Hiszpanii zaś KRUK w swoich mediach społecznościowych przeprowadził ankietę dotyczącą zmian klimatycznych.





Z ogromną empatią odpowiadamy także na charytatywne inicjatywy pracowników. Ich codzienna misja wspierania osób w trudnej sytuacji finansowej sprawia, że pracownicy Grupy są czujni na problemy społeczne i często sami inicjują aktywności sponsoringowe w odpowiedzi na zaobserwowane wyzwania. W Grupie KRUK pozostajemy na taką formę działań otwarcia, dlatego katalog pozostałych, drobniejszych działań społecznych różni się w zależności od kraju i potrzeb otoczenia. Obejmuje m.in. organizację i finansowanie charytatywnych biegów sportowych czy koncertów, wsparcie finansowe wybranych fundacji, organizacji pozarządowych, czy podejmowanie współpracy z różnymi ośrodkami pomocy społecznej.

W 2021 roku Grupa KRUK na realizację działań charytatywnych przeznaczyła łączną kwotę 274 tys. zł.

**[GRI 415-1]**

Jednocześnie Grupa KRUK nie udzieliła w 2021 roku żadnego wsparcia finansowego oraz rzeczowego na cele i organizacje polityczne.

Działalność charytatywna	165 tys. zł
Edukacja finansowa	99 tys. zł
Ochrona środowiska	10 tys. zł
<b>Suma</b>	<b>274 tys. zł</b>

W ramach działań na rzecz społeczności lokalnych w I kwartale 2022 roku podjęliśmy decyzję o realizacji projektów i programów (zgodnych z Polityką Charytatywną i sponsoringową) dedykowanych trudnej sytuacji w Ukrainie oraz największemu kryzysowi uchodźczemu od wybuchu II wojny światowej.

Grupa KRUK jako organizacja międzynarodowa operująca w krajach m.in. graniczącymi z Ukrainą zdecydowała się podjąć konkretne działania i przekazać sumę 320 tys. euro (ok. 1,5 mln zł) w podziale na wsparcie w Polsce (230 tys. euro), Rumunii (60 tys. euro, Czechach i Słowacji (30 tys. euro) dla organizacji działających na rzecz potrzebujących osób z Ukrainy. Kwota będzie podzielona proporcjonalnie do liczby uchodźców przebywających na danym terytorium zgodnie z danymi ONZ i rozdysponowana w przeciągu roku zgodnie z polityką charytatywno-sponsoringową KRUK S.A.

W Polsce wsparcie otrzymały organizacje pozarządowe:

- UNGC na Program „Zjednoczony biznes dla Ukrainy” w kwocie 100 tys. zł
- Pracodawcy RP oraz fundacja „nie odpowiedzialni” – organizacje otrzymały 50 tys. zł i 20 tys. zł na kampanie informacyjne zachęcające do pomagania osobom z Ukrainy.
- Nawiązaliśmy współpracę z Fundacją „Zobacz mnie” z Wrocławia, która otrzymała dotację 60 tys. zł, oraz z którą został zrealizowany projekt wyposażenia centrum informatycznego w sprzęt z językiem ukraińskim: laptopy, telefony, tablety. Wśród pracowników została przeprowadzona zbiórka najbardziej niezbędnych rzeczy i przedmiotów dla osób z Ukrainy będących pod opieką Fundacji.

Hiszpania i Włochy, Rumunia

- KRUK Hiszpania i KRUK Włochy w ramach działań wolontariatu pracowniczego zorganizowały zbiórki na rzecz uchodźców z Ukrainy, a zebrane dary zostały przekazane organizacjom pozarządowym.



- KRUK Rumunia będzie przekazywała środki na wsparcie dla organizacji pozarządowych zajmujących się pomocą uchodźcom w kolejnych kwartałach 2022 roku.

Czechy i Słowacja

Wsparcie organizacji pozarządowych

- W I kwartale została przeznaczona pomoc finansowa na zakup kosmetyków, fotelików samochodowych oraz wsparcia organizacji.
- Od kwietnia 2022 roku wsparcie w pełnej kwocie przeznaczonej na dany rok w wysokości maksymalnej 30 tys. euro będą otrzymywały organizacje pozarządowe wspierające uchodźców z Ukrainy Catholic Charity Czech Republic w Hradec Kralove oraz Catholic Charity Slovakia w Vyšné Nemecké.

Całość naszych działań dedykowanych trudnej sytuacji w Ukrainie zostanie podsumowana w raporcie zrównoważonego rozwoju za kolejny – 2022 rok.





# 5

## **Nasza odpowiedzialność środowiskowa**



# Monitorujemy i zmniejszamy swój wpływ na środowisko naturalne

Identyfikujemy, analizujemy i monitorujemy nasz wpływ na środowisko naturalne. Wdrażamy ulepszenia i sięgamy po nowoczesne technologie, przede wszystkim jednak, wykorzystujemy nasze możliwości do podnoszenia świadomości i edukacji w zakresie odpowiedzialności środowiskowej.

[GRI 103-1, 103-2, 103-3 Aspekt: Energia, emisje]

W Grupie KRUK znamy wartość wiarygodności składowych deklaracji. Dlatego ekologiczne zmiany zaczęliśmy od siebie. Ograniczamy nasz ślad środowiskowy, wdrażając w organizacji małe i duże zmiany, które razem tworzą wielką różnicę.

Choć nasza działalność nie wywiera dużego wpływu na środowisko naturalne, zdajemy sobie sprawę z faktu, że dla efektu w skali globalnej liczą się nawet najdrobniejsze działania. Szukając usprawnień w każdej ze spółek, identyfikujemy obszary do poprawy i wdrażamy dopasowane rozwiązania, w tym m.in.:



Sfinalizowaliśmy zakup nowych samochodów dla doradców terenowych KRUK S.A. Jednym z kluczowych kryteriów nowych samochodów było niskie zużycie paliwa i mniejsza emisja dwutlenku węgla do atmosfery (121g/km).



Wonga.pl, zachęcając pracowników do właściwej utylizacji zepsutych sprzętów elektrycznych, przeprowadziła zbiórkę elektrośmieci w swoich biurach.



Po optymalizacji powierzchni biurowych, KRUK w Czechach w ramach idei gospodarki cyrkularnej przekazał część w pełni funkcjonalnych mebli oraz sprawny sprzęt elektroniczny na rzecz lokalnych szkół.



We Włoszech Grupa uczciła szóstą rocznicę istnienia KRUK Italia poprzez zasadzenie 60 drzew. Dodatkowo KRUK Italia wziął udział w Plastic Free Walk in La Spezia – imprezie promującej redukcję zużycia plastiku.

## Mierzymy zużycie energii

[GRI 302-1]

Całkowite zużycie energii ze źródeł nieodnawialnych, w podziale na surowce, z których została wytworzona\*

	2021 rok
Benzyna (m <sup>3</sup> )	328,85
Diesel (m <sup>3</sup> )	452,14
Gaz ziemny (m <sup>3</sup> )	64 976,44
Węgiel kamienny (GJ)	226,08
Węgiel brunatny (GJ)	120,80
Gaz ziemny (GJ)	9 991,42
Pozostałe (GJ)	12,14

\* Uwzględniono dane z rynku z Czech i Słowacji oraz Wonga.pl, zastosowano korektę przeliczeń jednostek zużycia węgla (różnica w stosunku do danych z oświadczenia nt. informacji niefinansowych w Sprawozdaniu Zarządu KRUK S.A. z działalności operacyjnej Grupy Kapitałowej KRUK i KRUK S.A. za rok 2021).

Całkowite zużycie energii ze źródeł odnawialnych, w podziale na surowce, z których została wytworzona

	2021 rok
Energia wiatrowa (GJ)*	717,11
Energia wodna (GJ)*	6,65
Biomasa (GJ)*	15,06
Energia słoneczna (fotowoltaika, GJ)*	8,29
Biogaz (GJ)*	3,85
Inne rodzaje (GJ)*	6,77
Pozostałe (GJ)	12,14

\* dane za Wonga.pl sp. z o. o.

Całkowite zużycie energii\*

	2021 rok
Energia elektryczna (kWh)	1 748 694,71
Energia cieplna (GJ)	6 067,32
Chłód (GJ)	4 913,00
Pozostałe (GJ)	12,14

\* Uwzględniono dane z rynku z Czech i Słowacji oraz Wonga.pl, zastosowano korektę przeliczeń jednostek zużycia węgla (różnica w stosunku do danych z oświadczenia nt. informacji niefinansowych w Sprawozdaniu Zarządu KRUK S.A. z działalności operacyjnej Grupy Kapitałowej KRUK i KRUK S.A. za rok 2021).

## Ślad węglowy

Monitorując swój wpływ na środowisko naturalne, mierzymy swój ślad węglowy w zakresie emisji bezpośrednich (zakres 1) oraz emisji pośrednich (zakres 2).

[GRI 305-1]

Bezpośrednie emisje gazów cieplarnianych (zakres 1)

Rodzaj źródła	Ślad węglowy [tCO <sub>2</sub> e/rok]
Stacjonarne (suma), z tego:	735,77
gaz	694,66
węgiel	32,76
czynniki chłodzące	8,35
Mobilne (suma), z tego:	1950,40
paliwo	757,24
olej napędowy	1193,16
<b>SUMA</b>	<b>2686,17</b>

Bezpośrednie emisje gazów cieplarnianych (zakres 1) w podziale na lokalizację działalności

Rynek	Ślad węglowy [tCO <sub>2</sub> e]
Polska	1687,10
Rumunia	483,58
Włochy	270,09
Czechy i Słowacja	129,06
Hiszpania	116,34
<b>SUMA Zakres 1</b>	<b>2686,17</b>

[GRI 305-2]

Pośrednie emisje gazów cieplarnianych (zakres 2) z podziałem na rodzaj energii

Rodzaj energii	Ślad węglowy [t CO <sub>2</sub> e/rok]
Energia elektryczna	832,15
Energia ciepła	1082,65
<b>SUMA</b>	<b>1914,80</b>

## Pośrednie emisje gazów cieplarnianych (zakres 2) z podziałem na lokalizację działalności

Rynek	Ślad węglowy [tCO <sub>2</sub> e]
Polska	1750,78
Rumunia	90,74
Włochy	23,52
Czechy i Słowacja	27,07
Hiszpania	22,69
<b>SUMA Zakres 2</b>	<b>1914,80</b>

Emisje w zakresach 1 oraz 2 zostały obliczone zgodnie ze standardami: The Greenhouse Gas Protocol A Corporate Accounting and Reporting Standard Revised Edition, GHG Protocol Scope 2 Guidance. Zakres 1 obejmuje: spalanie benzyny, oleju napędowego w samochodach służbowych, spalanie gazu ziemnego oraz zużycie czynników chłodzących. Zakres 2 obejmuje natomiast zużycie energii elektrycznej i ciepłej.



### DOBRA PRAKTYKA

Z okazji obchodzonego w kwietniu Międzynarodowego Dnia Ziemi KRUK S.A. we współpracy z Fundacją EkoRozwoju przygotowała dla swoich pracowników webinar *Klimat do zmiany, czyli jak uratować klimat i poprawić jakość swojego życia*. Celem spotkania było podniesienie świadomości pracowników dotyczącej troski o wspólne środowisko naturalne i poprawy jakości życia zarówno własnego, jak i następných pokoleń.

### Ograniczamy obieg papieru w podstawowej działalności

Działamy w branży finansowej, a charakter naszej pracy wiąże się z prowadzeniem dokumentacji. Od lat jednak upraszczamy i optymalizujemy procesy pod kątem zmniejszenia zużycia papieru. Wdrożyliśmy system elektronicznego obiegu dokumentów w KRUK S.A. w maksymalnym zakresie, w jakim pozwalają nam na to przepisy. Ograniczamy liczbę wysyłanej korespondencji papierowej i już od 2017 roku zachęcamy klientów do korzystania z platformy internetowej e-KRUK. Rozwiązania sprawdzające się w naszej spółce dominującej systematycznie przenosimy na inne rynki, na których działamy. W Polsce i Hiszpanii korzystamy z podpisu elektronicznego, a w 2021 roku również KRUK Romania rozpoczął wdrażanie podpisu biometrycznego wśród rumuńskich doradców terenowych – wszystkie te działania zmniejszają liczbę dokumentów papierowych.

W latach 2019-2021 dzięki rozwiązaniom technologicznym Grupa KRUK we wszystkich krajach, gdzie prowadzi działalność zaoszczędziła blisko 550 tysięcy kartek papieru. Gdyby je ułożyć obok siebie zajęłyby powierzchnię prawie pięciu pełnowymiarowych boisk do piłki nożnej.

# Wspieramy podnoszenie świadomości ekologicznej

W Grupie KRUK angażujemy się w walkę nie tylko z długami finansowymi. W 2021 roku Dzień Długu Ekologicznego wypadł 29 lipca, czyli niemal o miesiąc szybciej niż w 2020 roku. W ciągu siedmiu miesięcy ludzkość zużyła zasoby Ziemi, które potrzebują roku, aby w zregenerować się w naturalny sposób.

Wierzymy, że z długiem ekologicznym jest podobnie jak z długiem finansowym. Wszyscy musimy czuć się odpowiedzialni za jego spłatę, aby nie odziedziczyły go nasze dzieci. Dlatego jako Grupa KRUK od 2019 roku angażujemy się w promowanie wiedzy o długu ekologicznym i wskazujemy, że jednym z kluczowych sposobów na jego ograniczenie jest walka z nadmiernym konsumpcjonizmem.

W 2021 roku przeprowadziliśmy badanie *Ekonomiczne i ekologiczne postawy a konsumpcjonizm Polaków*<sup>9</sup>. Wyniki wskazują, że w porównaniu do 2019 roku, w roku 2021 nieznacznie wzrósł odsetek osób świadomych na jak krótko, przy obecnym stylu życia, wystarczy nam zasobów Ziemi (z 4% do 9%). Wciąż jednak aż 75% ankietowanych uważa, że roczne zasoby wytwarzane przez planetę wystarczają ludzkości na minimum 5 lat.

Wyniki badań społecznych, w tym z okazji Dnia Długu Ekologicznego, udostępniamy opinii publicznej, dzieląc się zdobytą dzięki nim wiedzą. Wskazujemy na środowiskowe konsekwencje związane z nadmiernym konsumpcjonizmem oraz informujemy o konieczności ograniczeń w tym zakresie. W działaniach proekologicznych i na rzecz środowiska wzięło udział prawie 300 pracowników, a przekaz kampanii informacyjnej dotarł w ramach całej Grupy do 100 tys. odbiorców.



<sup>9</sup> Badanie „Ekonomiczne i ekologiczne postawy a konsumpcjonizm Polaków” zostało przeprowadzone 11-14.06.2021 roku na zlecenie KRUK S.A. na panelu Ariadna, na ogólnopolskiej próbie Polaków N=1088 powyżej 18. roku życia. Metodologia badania: CAWI.



# O raporcie

[GRI 102-50, 102-54]

Zaprezentowane w niniejszej publikacji dane dotyczą okresu od 1 stycznia do 31 grudnia 2021 roku (chyba że w treści zaznaczono inaczej). Raport został przygotowany zgodnie z GRI Standards na podstawowym poziomie zgodności („Core”).

Grupa KRUK przygotowuje raporty zrównoważonego rozwoju w cyklu rocznym (dotychczas wydawane były one jako Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych stanowiące (zgodnie z Ustawą o Rachunkowości) część Sprawozdania Zarządu KRUK S.A. z działalności Grupy Kapitałowej KRUK i KRUK S.A.. Ostatnia publikacja obejmowała okres od 1 stycznia do 31 grudnia 2020 roku (i była wydana w 2021 roku).

[GRI 102-51, 102-52, 102-45]

W raporcie uwzględniono wszystkie spółki Grupy KRUK.

[GRI 102-49]

Ze względu na zmianę podejścia do zarządzania obszarem ESG i metodyki obliczeń wskaźników dotyczących zarządzania zasobami ludzkimi (GRI 102-7, 102-8, 401, 403, 404) i środowiska naturalnego (302, 305) w raporcie nie zastosowano porównań danych do lat ubiegłych.

[GRI 102-56]

Na podstawie matrycy istotności (przedstawionej w rozdziale 1.4) przygotowana została struktura raportu oraz jego treści. Raport nie był poddany niezależnej weryfikacji firmy zewnętrznej.

[GRI 102-53]

## Osoba kontaktowa

Wszelkie pytania, wątpliwości lub sugestie związane z raportem oraz informacje zwrotne dotyczące szeroko rozumianych kwestii ESG prosimy kierować na adres:

**Kamila Szarejko,**  
**ESG Strategy Manager Grupa KRUK**  
KRUK S.A.  
ul. Wołowska 8  
51-116 Wrocław  
e-mail: kamila.szarejko@kruksa.pl

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

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Strona w raporcie
<b>Profil organizacji</b>		
102-1	Nazwa organizacji	6
102-2	Opis działalności organizacji, główne marki, produkty i/lub usługi	8
102-3	Lokalizacja siedziby głównej organizacji	6
102-4	Lokalizacja działalności operacyjnej	7
102-5	Forma własności i struktura prawna organizacji	7
102-6	Obsługiwane rynki	7
102-7	Skala działalności	10
102-8	Dane dotyczące pracowników oraz innych osób świadczących pracę na rzecz organizacji	33
102-9	Opis łańcucha dostaw	22
102-10	Znaczące zmiany w raportowanym okresie dotyczące rozmiaru, struktury, formy własności lub łańcucha wartości	7
102-11	Wyjaśnienie, czy i w jaki sposób organizacja stosuje zasadę ostrożności	17
102-12	Zewnętrzne, przyjęte lub popierane przez organizację ekonomiczne, środowiskowe i społeczne deklaracje, zasady i inne inicjatywy	21
102-13	Członkostwo w stowarzyszeniach i organizacjach	21
<b>Strategia</b>		
102-14	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla	2
<b>Etyka i uczciwość</b>		
102-16	Wartości organizacji, kodeks etyki, zasady i normy zachowań	12
102-17	Mechanizmy umożliwiające uzyskanie porady dot. zachowań w kwestiach etycznych i prawnych oraz spraw związanych z integralnością organizacji	14
<b>Ład korporacyjny</b>		
102-18	Struktura nadzorcza organizacji wraz z komisjami podlegającymi pod najwyższy organ nadzorczy	11
102-25	Konflikt interesów	16
<b>Zaangażowanie interesariuszy</b>		
102-40	Lista grup interesariuszy angażowanych przez organizację raportującą	19
102-41	Pracownicy objęci umowami zbiorowymi	33
102-42	Podstawy identyfikowania i selekcji interesariuszy angażowanych przez organizację	29

102-43	Podejście do angażowania interesariuszy, włączając częstotliwość angażowania według typu i grupy interesariuszy	19
102-44	Kluczowe tematy i problemy poruszane przez interesariuszy oraz odpowiedź ze strony organizacji, również poprzez ich zaraportowanie	20

### Praktyka raportowania

102-45	Ujęcie w raporcie jednostek gospodarczych ujmowanych w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym	55
102-46	Proces definiowania treści raportu	20
102-47	Zidentyfikowane istotne tematy	20
102-48	Wyjaśnienia dotyczące efektów jakichkolwiek korekt informacji zawartych w poprzednich raportach z podaniem powodów ich wprowadzenia oraz ich wpływu (np. fuzje, przejęcia, zmiana roku/okresu bazowego, charakteru działalności, metod pomiaru)	Nie wystąpiły
102-49	Znaczne zmiany w stosunku do poprzedniego raportu dotyczące zakresu, zasięgu lub metod pomiaru zastosowanych w raporcie	55
102-50	Okres raportowania	55
102-51	Data publikacji ostatniego raportu	55
102-52	Cykl raportowania	55
102-53	Dane kontaktowe	55
102-54	Wskazanie, czy raport sporządzono zgodnie ze Standardem GRI w opcji Core lub Comprehensive	55
102-55	Indeks GRI	56
102-56	Polityka i obecna praktyka w zakresie zewnętrznej weryfikacji raportu	55

### Przeciwdziałanie korupcji i polityka publiczna

103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	16
103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy	16
103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	16
205-3	Potwierdzone przypadki korupcji i działania podjęte w odpowiedzi na nie	16
415-1	Całkowita wartość finansowa i rzeczowa darowizn na rzecz partii politycznych, polityków i instytucji o podobnym charakterze	47

### Energia, emisje

103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	50
103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy	50
103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	50
302-1	Zużycie energii w organizacji	51
305-1	Bezpośrednie emisje gazów cieplarnianych (zakres 1)	52
305-2	Pośrednie emisje gazów cieplarnianych (zakres 2)	52

<b>Zatrudnienie, szkolenia i edukacja pracowników</b>		
103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	32
103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy	32
103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	32
401-1	Łączna liczba i odsetek nowych pracowników zatrudnionych oraz łączna liczba odejść w okresie raportowania	34
401-2	Świadczenia dodatkowe (benefity) zapewniane pracownikom pełnoetatowym	36
404-2	Programy rozwoju kompetencji zawodowych	40
<b>Zdrowie i bezpieczeństwo pracowników</b>		
103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	41
103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy	41
103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	41
403-7	Profilaktyka i ograniczanie zjawisk i zdarzeń zawodowych wpływających na zdrowie i bezpieczeństwo pracowników	41
403-8	Pracownicy objęci systemem zarządzania bezpieczeństwem pracy	41
403-9	Wskaźnik urazów związanych z pracą	42
<b>Przeciwdziałanie dyskryminacji</b>		
103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	14
103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy	14
103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	14
406-1	Całkowita liczba przypadków dyskryminacji	14
<b>Marketing i oznakowanie</b>		
103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	27
103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy	27
103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	27
417-3	Całkowita liczba przypadków niezgodności z regulacjami i dobrowolnymi kodeksami regulującymi kwestie komunikacji marketingowej	27
<b>Prywatność klientów</b>		
103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	30
103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy	30
103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	30
418-1	Całkowita liczba uzasadnionych skarg dotyczących naruszenia prywatności klientów oraz utraty danych	30



[www.kruksa.pl](http://www.kruksa.pl)

