

*ProCreditProCreditProC
reditProCreditProCredP
roCreditProCreditProCr
editProcreditProCreditP
roCredtProCreditProCre
ditProCreditProCreditPr
oCreditProCreditProCre*

Cuprins



ProCredit Bank



Banco ProCredit



**ProCredit
ACADEMY**



Quipu

Part of the ProCredit Group



**ProCredit
HOLDING**

Care este scopul Codului nostru de conduită?.....	3
Partea 1: Responsabilitatea noastră: Fundamente	5
Viziunea, misiunea și valorile noastre corporative	5
Principiile noastre de bază	8
De la teorie la practică	10
Cum ne putem exprima opiniile	11
Partea 2: Responsabilitatea noastră în practică	12
Integritate personală.....	13
Profesionalism	16
Responsabilitate socială.....	25
Comunicare deschisă.....	32
Transparența	36

Care este scopul Codului nostru de conduită?

Codul nostru de conduită este mult mai mult decât un catalog de răspunsuri la situații specifice. Codul de conduită depășește cu mult simpla aplicare a unor reguli și standarde predefinite. El este înrădăcinat în principiile cheie a ceea ce constituie *res publica* ProCredit, și le transpune în realitatea cotidiană, mediul în care lucrăm și luăm decizii. Res publica ProCredit este ancorat în principiul fundamental al demnității umane. El este construit pe un puternic sentiment de respect reciproc și responsabilitate personală, combinat cu un angajament pe termen lung față de viziunea instituției. Aceste principii cheie formează împreună busola etică, împotriva căreia comportamentul și acțiunile atât în interiorul, cât și în afara companiei trebuie să fie analizate continuu.

Codul de conduită se aplică în mod firesc tuturor angajaților grupului fără excepție, adică angajaților băncilor ProCredit din toate țările de operare, ale ProCredit Holding, ale academiilor ProCredit, ale Quipu și ale entităților raportoare din Macedonia. De asemenea, lucrăm cu furnizori externi de servicii care împărtășesc, și trăiesc după principiile noastre cheie - mai ales că aceștia folosesc proprietatea ProCredit sau acționează în numele ProCredit (cum ar fi avocații, consultanții externi etc.).

Codul de conduită este un document obligatoriu din punct de vedere juridic și este parte integrantă din contractul de muncă. O încălcare a oricăreia dintre dispozițiile Codului de conduită poate duce la acțiuni disciplinare care pot include concedierea de la bancă sau de la orice altă entitate din grup. În calitate de angajați, trebuie să înțelegem pe deplin și să respectăm principiile definite în acest Cod de conduită și trebuie să participăm la un dialog continuu cu privire la aplicarea acestuia. Toți suntem obligați să ne familiarizăm în mod independent și în profunzime cu prevederile acestui Cod de Conduită; și avem numeroase oportunități de a studia mai detaliat Codul de Conduită: în timpul instruirilor, în timpul discuțiilor regulate cu colegii și superiorii noștri, și la Academiile ProCredit. În plus față de aceste sesiuni de discuții organizate, suntem încurajați să folosim documentul ca referință, consultându-l ori de câte ori ne simțim nesiguri cu privire la cum să acționăm într-o anumită situație.

Având în vedere caracterul descentralizat al organizației noastre, Codul de conduită are o importanță deosebită, întrucât reflectă ceea ce ProCredit caută în angajați și cerințele față de aceștia. Trebuie să respectăm Codul de conduită nu doar pentru că este obligatoriu sau pentru că astfel de documente au devenit elemente permanente ale „governanței corporative” pe care părțile interesate se așteaptă să le vadă în majoritatea organizațiilor, dar mai important, pentru că împărtășim valorile, misiunea și viziunea grupului - și înțelegem angajamentul și responsabilitatea care caracterizează ProCredit ca un grup bancar orientat spre dezvoltare. Abordarea ProCredit față de personal vizează în mod specific ajutarea fiecărui angajat să conștientizeze, să înțeleagă și să împărtășească valorile grupului. Acest lucru începe cu procesul riguros de recrutare (în special în timpul sesiunii focus și prin intermediul ProCredit Onboarding Programme) și continuă ca parte integrantă a procesului de evaluare a personalului. Managerii trebuie să exemplifice cele mai înalte standarde de conduită și comportament etic. Dacă Managerii interpretează superficial Codul de conduită, atunci aceștia vor oferi imediat un exemplu prost echipelor lor și vor submina reputația și încrederea câștigate de ProCredit. De asemenea, este de așteptat ca, în cazul anumitor dubii, angajații să-și împărtășească în mod proactiv preocupările în cadrul instituției prin canalele corespunzătoare.

Nu va fi tolerată nicio formă de represalii împotriva unui angajat care raportează o problemă cu bună-credință sau participă la o investigație legată de o posibilă încălcare a Codului de conduită. Întrebările generale despre Codul de conduită pot fi adresate prin mai multe căi de comunicare (management, audit intern, resurse umane (RU), juridic/conformitate etc.), iar angajații ar trebui

să se simtă liberi să folosească oricare dintre acestea, fie în cadrul propriilor entități sau, la nivelul grupului, prin ProCredit Holding.

Partea 1: Responsabilitatea noastră: Fundamente

Viziunea, misiunea și valorile noastre corporative

Adânc înrădăcinat în principiul demnității umane, conceptul nostru de dezvoltare implică (și necesită) aplicarea unor principii etice autoimpuse, foarte stricte. Aceste principii formează esența declarației noastre de misiune și valorilor corporative, dar ele pot prospera doar dacă sunt transmise, înțelese și acceptate în mod eficient de către toți angajații.

Fiecare bancă-membru al grupului ProCredit are următoarea declarație de misiune:

ProCredit Bank este o bancă comercială orientată spre dezvoltare. Oferim servicii excelente întreprinderilor mici și mijlocii, dar și persoanelor fizice care au capacitatea de a economisi și care preferă să efectueze tranzacțiile sale bancare prin canale electronice. În activitatea noastră, ne conducem de o serie de principii esențiale: apreciem transparența în comunicarea noastră cu clienții noștri, nu promovăm împrumuturile de consum, ne străduim să minimalizăm impactul ecologic cauzat de activitățile noastre, și oferim servicii care se bazează atât pe înțelegerea situației fiecărui client, cât și pe o analiză financiară solidă.

Ne concentrăm pe întreprinderile mici și mijlocii, deoarece suntem convinși că aceste întreprinderi creează locuri de muncă și aduc o contribuție vitală economiilor în care își desfășoară activitatea. Oferind facilități simple și accesibile de economisire, servicii bancare online și investind în educație financiară, ne propunem să promovăm o cultură a economisirii și responsabilității financiare în rândul persoanelor juridice, precum și al celor fizice.

Aționarii noștri se așteaptă la o rentabilitate durabilă a investiției pe termen lung, în loc să se concentreze pe maximizarea profitului pe termen scurt. Pentru a crea o atmosferă de lucru deschisă și eficientă, și pentru a oferi servicii prietenoase și competente clienților noștri, investim mult în formarea și dezvoltarea personalului nostru.



TRANSPARENTĂ

COMUNICARE DESCHISĂ

RESPONSABILITATE SOCIALĂ

PROFESIONALISM

INTEGRITATE PERSONALĂ

Valorile noastre corporative oferă baza eticii noastre de afaceri:

Integritate personală și dedicația: De la toți angajații se cere onestitate deplină în orice moment, iar orice încălcare a acestui principiu este soluționată rapid și riguros.

Standarde profesionale ridicate: Ne asumăm responsabilitatea personală pentru calitatea muncii noastre și ne străduim întotdeauna să creștem ca profesioniști.

Responsabilitatea socială: În calitate de grup bancar orientat spre dezvoltare, intenționăm să acționăm în beneficiul societății în general, nu numai pasiv (evitând acțiunile dăunătoare din punct de vedere social), ci activ (angajându-ne în acțiuni cu impact pozitiv asupra bunăstării societății și a mediului).

Cultura comunicării deschise: Comunicăm deschis, corect și constructiv unul cu celălalt. Soluționăm conflictele la locul de muncă într-o manieră profesională, lucrând împreună pentru a găsi soluții.

Transparența: Oferim informații transparente clienților noștri, publicului larg și fiecăruia din noi.

Declarația de misiune și valorile corporative reflectă un puternic sentiment de responsabilitate socială și de mediu, precum și dorința de a acționa etic și durabil la trei niveluri:

- (1) La nivel economic. În toate economiile în care activăm, sprijinim întreprinderile mici și mijlocii (IMM-uri). Acest lucru se datorează faptului că astfel de întreprinderi promovează creșterea economică și creează și susțin locurile de muncă, contribuind astfel la stabilitate. În furnizarea de servicii persoanelor fizice, nu promovăm creditele de consum și susținem dezvoltarea culturii de economisire.
- (2) La nivel social. Nu suntem doar o bancă și o persoană juridică: suntem un angajator corect și parte a comunității. Plătim impozitele și respectăm toate cerințele legale - în special în ceea ce privește combaterea spălării banilor și finanțării terorismului - și contribuim la dezvoltarea unor standarde responsabile și transparente pe piețele pe care operăm. Mai mult, sprijinind IMM-urile și, astfel, stabilitatea economică, contribuim, de asemenea, indirect la o societate civilă stabilă și la mecanisme democratice.
- (3) La nivel de mediu. Operațiunile noastre și cele ale clienților noștri au în mod necesar un impact asupra mediului în care trăim. Avem o abordare ecologică vastă și ambițioasă, atât față de activitățile noastre interne, cât și externe, inclusiv încurajarea clienților noștri să investească în măsuri ecologice. În acest fel, ne-am angajat să reducem propriul impact ecologic, precum și cel al clienților noștri, pentru a minimiza impactul negativ asupra generațiilor viitoare.

În contextul unui mediu extern în continuă evoluție, „busola etică” a grupului ProCredit, care se reflectă în declarația noastră de misiune și valorile corporative, a fost întotdeauna extrem de utilă în verificarea adecvării politicilor și acțiunilor noastre ca grup; ne ajută să ne menținem ferm cursul. Acest lucru este și mai important în perioada schimbărilor structurale, când unii dintre noi s-ar putea simți pierduți și nesiguri cu privire la viitor. În astfel de momente, este esențial să explicăm, să împărtășim și să discutăm natura și direcția acestei „busole” pentru a ne asigura că suntem cu toții conștienți că urmăm o cale coerentă bazată pe un puternic sentiment de etică și dezvoltare. Acesta este, de asemenea, scopul acestui Cod de Conduită.

Principiile noastre cheie

Un Cod de Conduită este un document obligatoriu din punct de vedere juridic, care necesită respectarea deplină și continuă. Respectarea cadrului legal local și a regulilor interne este de o importanță majoră pentru durabilitatea și funcționarea oricărei organizații, iar grupul ProCredit nu face excepție. Codul de Conduită face parte din contractul de muncă și orice încălcare a dispozițiilor acestuia poate duce la acțiuni disciplinare și chiar la concediere.

În plus, suntem obligați cu toții să respectăm „în mod activ” Codul de Conduită; cu alte cuvinte, trebuie „să-l punem la inimă” și să respectăm principiile sale. Se așteaptă, prin urmare, să analizăm fiecare situație în mod individual și să aplicăm principiile cheie relevante și valorile corporative ale grupului, și mai puțin să urmăm orbește regulile. Acest lucru nu necesită doar o înțelegere profundă a valorilor și misiunii grupului, ci și disponibilitatea și capacitatea de a analiza și evalua ceea ce este „lucrul corect de făcut” (și nu doar „cum să faci lucrurile bine”). Cu alte cuvinte, Codul nostru de conduită nu este doar o listă de reguli, ci un instrument care ne cere să gândim.

În grupul ProCredit, suntem convinși că cel mai bun mod de a garanta un comportament etic în conformitate cu orientarea noastră spre dezvoltare este de a avea angajați responsabili. Acest lucru necesită promovarea unui dialog deschis și constructiv în cadrul instituției și, din partea angajaților, o apreciere reală a acestui mediu de lucru stimulant și o dorință de a contribui activ la res publică și, prin urmare, la succesul grupului.

ProCredit are mari așteptări de la personalul său. Toți angajații sunt obligați să respecte **principiul fundamental al demnității umane** și, prin urmare, să evite orice formă de discriminare bazată pe etnie, sex, religie, origine, orientare sexuală etc. Acesta este un imperativ categoric al valorilor ProCredit și nu este negociabil.

Legeți direct de acest respect fundamental pentru demnitatea umană, toți angajații trebuie să construiască **relații „peer-to-peer”** (de la egal la egal) cu colegii, clienții și terții - cu alte cuvinte, relațiile dintre egali guvernate de respect reciproc. Acest lucru necesită o comunicare directă, deschisă și transparentă, spre deosebire de tipul de comunicare manipulativă care implică utilizarea informațiilor părtinoare pentru a-i îndruma pe colegi, clienți sau parteneri să acționeze într-un mod specific. De asemenea, trebuie să avem grijă să ne asigurăm că acordurile pe care le încheie clienții noștri se bazează pe informații complete, transparente, ușor de înțeles și obiective clare și, astfel, pe un raționament solid. Exact acest lucru conferă valoare și forță unui „contract” între părți. Această abordare nu este doar o piatră de temelie a politicii noastre de recrutare, ci și modul în care construim relații cu clienții noștri.

Un puternic simț al **responsabilității personale** se așteaptă de la toți angajații ProCredit.

Responsabilitatea personală începe prin recunoașterea faptului că fiecare dintre noi este liber să decidă asupra propriului mod de acțiune, indiferent de context. Declarațiile precum „Nu am de ales” sau „Trebuie să fac ceea ce mi se spune”, prin urmare, nu își au locul în mediul nostru de lucru. Mai mult, ar trebui să fim dispuși și capabili să luăm decizii în mod proactiv, ceea ce ne impune să împărtășim informații, experiențe, idei, preocupări, îndoieli - fără a ni se cere acest lucru. Acest lucru merge mână în mână cu un **puternic sentiment de proprietate**, prin care toți angajații se simt responsabili pentru (1) îndatoririle lor, (2) calitatea muncii lor și (3) beneficiul pe care munca lor îl aduce instituției, chiar dacă acesta depășește domeniul de aplicare direct al fișei postului angajatului.

Acest lucru implică un sentiment al „binelui comun” și a ceea ce este mai bun pentru *res publica* și nu să te ții de formularea unei anumite fișe de post sau să te ascunzi în spatele altor persoane. Aceasta înseamnă, de asemenea, recunoașterea și prioritizarea nevoilor instituției, și nu concentrarea asupra propriilor interese personale. Pentru manageri, acest lucru înseamnă să depună eforturi pentru a-și dezvolta membrii echipei în interesul instituției și nu numai pentru succesul imediat al propriilor echipe. Responsabilitatea personală și sentimentul de proprietate pot fi îmbinate într-un „contract social” prin care angajatul și instituția convin asupra unor obiective comune. Conversația anuală a personalului instituțional cu reprezentanții conducerii și fiecare membru al personalului oferă oportunitatea de a reafirma și documenta așteptările lor reciproce cu referire la acest contract social.

ProCredit se așteaptă, de asemenea, la un **angajament pe termen lung** de la personalul său, și nu la un comportament oportunist, ghidat de interesul personal și de disponibilitatea de a se muta la o altă companie, de îndată ce au impresia că ProCredit nu îi mai ajută să-și atingă obiectivele personale de carieră. Acest angajament pe termen lung implică o dorință constantă de a se dezvolta profesional și personal și de a investi timpul și energia necesare. Aceasta implică, de asemenea, o abordare sensibilă a intereselor instituției, „binelui comun”, chiar dacă înseamnă a merge împotriva propriilor noastre interese personale pe termen scurt.

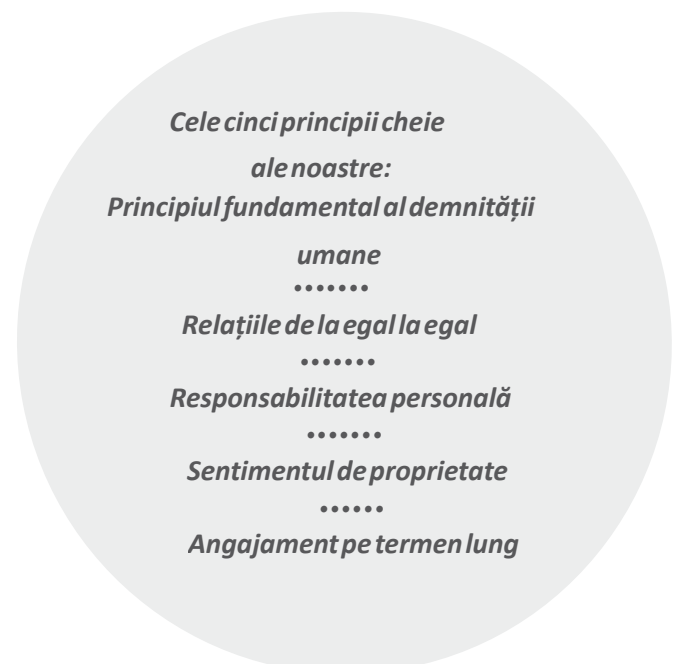
Aceste cinci principii cheie sunt „busola noastră etică” cu privire la care angajații și managerii ar trebui să își evalueze acțiunile și deciziile zilnice.

Grupul ProCredit oferă un mediu propice pentru astfel de așteptări și este deschis la întrebări cu privire la Codul de Conduită sau la modul în care este aplicat.

În ultimii ani, grupul ProCredit și-a redefinit propria scară pentru a crea o structură organizațională de dimensiuni rezonabile, în care fiecare membru al echipei este cunoscut din punct de vedere personal și profesional (spre deosebire de o organizație în continuă creștere, în care valorile și identitatea sunt diluate încet, dar sigur). Dimensiunea modestă a echipelor noastre, organizarea ierarhică foarte plană și interacțiunea frecventă dintre echipe, fie în rețeaua de sucursale, fie la sediul central, fac comunicarea ușoară.

Baza solidă pentru aprecierea și înțelegerea grupului ProCredit se bazează pe cultura puternică a discuțiilor practicate la bănci și elaborată în continuare la academie, precum și pe investiția semnificativă în selecția și formarea angajaților.

Criteriile de evaluare utilizate în cadrul procesului de recrutare și în timpul ProCredit Entry Programmes de șase luni, prin care trebuie să treacă toți angajații potențiali noi, au fost alese pentru a ne asigura că așteptările noastre sunt îndeplinite. Această „abordare a oamenilor” este, de asemenea, un pilon central al procesului de evaluare a personalului, care implică discuții periodice de feedback cu supervizorii direcți, și conversații anuale cu conducerea Băncii.



Aceste discuții sunt ocazia perfectă pentru a evalua înțelegerea viziunii noastre, a valorilor și principiilor ProCredit și pentru a ne asigura că așteptările angajaților sunt în concordanță cu cele ale managerilor și ale instituției.

În acest context, este responsabilitatea tuturor angajaților ProCredit să se asigure că Codul de conduită este înțeles și pus în practică, și să spună ori de câte ori simt că nu este respectat. Grupul ProCredit oferă un mediu de lucru deschis și transparent, astfel încât nimeni nu poate pretinde lipsa unor canale de comunicare adecvate, ca scuză pentru a nu raporta sau a nu lua măsuri atunci când observă un comportament ilegal, fraudulos sau lipsit de etică.

De la teorie la practică

Ce așteptări avem de la angajații ProCredit	Ce așteptări adiționale avem de la managerii ProCredit
Să fie familiarizați cu Codul de conduită și să împărtășească valorile și așteptările pe care le reprezintă.	Să ajute membrii echipei. să înțeleagă Codul de conduită și importanța acestuia, discutând, oferind explicații, și verificând dacă a fost
Să acționeze întotdeauna într-un mod care să fie în concordanță cu Codul de conduită, cu valorile și misiunea grupului ProCredit, cu politicile de grup și cu legea.	Să acționeze ca model și să susțină membrii echipei. Să creeze un mediu propice, respectuos și incluziv. Să asculte preocupările atunci când sunt vociferate, să încurajeze membrii echipei să vorbească, să asigure un tratament echitabil și fără represalii împotriva angajaților care vorbesc.
Să alerteze și pună întrebări dacă sunt conștienți de încălcările Codului de Conduită.	Să trateze în mod consecvent toți membrii echipei.
Să coopereze pe deplin atunci când răspund la o investigație sau audit.	Să mărească nivelul de conștientizare și înțelegere a personalului cu privire la importanța cooperării depline atunci când răspundeți la o investigație sau audit.

Cum ne putem exprima

Fiecare dintre noi are responsabilitatea de a vorbi atunci când vedem sau suspectăm un comportament ilegal, fraudulos sau lipsit de etică. Există mai multe opțiuni pentru a pune întrebări sau a ridica preocupări legate de Codul nostru de conduit.

Fiecare instituție ProCredit oferă un mediu de lucru deschis care permite membrilor personalului să se adreseze direct managerului de linie sau oricărui alt manager, oricărui membru al funcțiilor de asistență, cum ar fi resurse umane, audit intern, control intern sau conformitate, sau orice membru al comitetului de conducere. Membrii personalului își pot manifesta, de asemenea, preocupările prin canale de comunicare definite intern, cum ar fi adresele de e-mail dedicate și casetele de raportare de pe Intranet/Internet. Aceste canale sunt descrise fie în Politica de gestionare a riscurilor operaționale a grupului/Politica de prevenire a fraudei în grup, fie în regulile și procedurile interne ale fiecărei entități individuale privind denunțarea.

Pentru informații suplimentare, vă rugăm să consultați și secțiunea *Comunicarea deschisă* (pagina 39).

Pentru a pune întrebări legate de Codul nostru de Conduită, angajații oricărei instituții ProCredit sunt încurajați să se adreseze oricărui reprezentant al ProCredit Holding sau să folosească adresa de e-mail dedicată: PCH.ourcode@procredit-group.com.

Partea 2: Responsabilitatea noastră în practică

Această parte prezintă modul în care principiile cheie trebuie puse în practică în conduita noastră de zi cu zi. Ea se bazează pe cele cinci valori esențiale ale noastre, oferind îndrumări cu privire la modul de exercitare a responsabilității personale în anumite situații. Multe probleme cu care este posibil să ne confruntăm sunt abordate, dar nu toate. Deoarece niciun cod de conduită nu poate acoperi toate situațiile posibile, este la latitudinea fiecăruia dintre noi să ne folosim de bunul simț și să vorbim dacă avem neclarități.

Întrucât nu fiecare problemă sau situație are o cale clară spre soluționare, „busola etică” este extrem de importantă pentru a face judecăți bune și pentru a lua deciziile corecte. În orice caz, toți angajații trebuie să își împărtășească dubiile și preocupările cu colegii, într-un mod proactiv și responsabil.

Integritate personală

Onestitate și integritate
Tratament corect și echitabil,
indiferent de diferențe
Fără discriminare sau hărțuire
a diversității

Profesionalism

- Responsabilitate personală
- Cunoașterea politicilor și acuratețea informațiilor
- Control intern
- Respectarea proprietății companiei
- Utilizarea denumirii ProCredit Bank
- Informații confidențiale
- Informații și tranzacții privilegiate
- Activități externe
- Corupția și fraudă

Responsabilitate socială

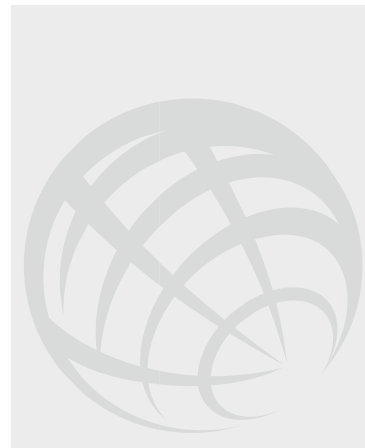
- Relațiile cu clienții: practici etice de afaceri, fără discriminare
- Combaterea spălării banilor și „Cunoaște-ți clientul”
- Sensibilizarea privind chestiuni de mediu

Comunicare deschisă

- Comunicarea internă și externă
- Conflicte de interese
- Comunicarea deschisă

Transparența

- Condiții comerciale clare
- Structuri clare de RU





*Aționând în conformitate cu valorile noastre -
lipsa contradicțiilor între acțiuni și valori =*

Integritate personală

Așteptările noastre...

- Onestitate și integritate: Fiecare angajat trebuie să respecte cele mai înalte standarde de conduită în relațiile sale cu colegii, clienții și publicul larg.
- Tratament corect și echitabil: Toți clienții și personalul au dreptul la un tratament corect și echitabil, indiferent de rasă, culoare, sex, limbă, convingeri politice sau religioase, origine sau cultură națională, stare civilă, orientare sexuală sau invaliditate.
- Fără discriminare sau hărțuire: grupul are o abordare de toleranță zero față de un astfel de comportament și se angajează să ia orice măsură necesară pentru a preveni și rezolva incidentele de hărțuire sau discriminare.
- Diversitatea de gen: Deoarece deciziile privind recrutarea și promovarea se bazează pe valori, angajament și profesionalism, diversitatea de gen, la toate nivelurile organizației, inclusiv conducerea superioară, este pur și simplu un fapt și nu un scop.
- Promovarea diversității: Ca grup implicat mulți ani în diferite țări și care se bazează pe medii culturale și istorice diferite și complexe, acceptarea diversității culturale a devenit un fapt simplu, bazat în special pe recunoaștere că fiecare persoană merită respect ca ființă umană. Dincolo de simpla acceptare, trebuie să recunoaștem în mod activ și să profităm la maximum de medii educaționale și profesionale diverse. De asemenea, trebuie să promovăm diversitatea opiniilor, libertatea de exprimare și diferite moduri de gândire.

...în practică:

- Conduita interzisă de această politică poate include, dar nu se limitează la, o conduită verbală sau fizică care denigrează sau arată ostilitate sau aversiune față de persoane din cauza rasei, religiei, vârstei, culorii, sexului, originii sau naționalității, orientării sexuale, expresiei genului sau a identității, invalidității etc. Exemple specifice de conduită interzisă includ, dar nu se limitează la: observații disprețuitoare, glume, insultă, stereotipuri negative, amenințări, intimidări, acte ostile și materiale scrise sau grafice denigratoare sau ostile, postate sau difuzate la locul de muncă.
- Deciziile privind personalul, se vor baza numai pe merit. Vom evita orice prejudecată cauzată de orice formă de discriminare sau orice formă de prietenie, trecută sau actuală.
- Dacă un angajat lucrează neglijent sau necorespunzător, colegii trebuie să abordeze problema, în loc să o acopere.
- Fiind sub influența sau folosirea ilegală, deținerea, vânzarea sau consumul de medicamente eliberate pe bază de rețetă, substanțe controlate sau alcool în incinta ProCredit sau în timpul orelor de lucru este strict interzis.
- Mediul de lucru trebuie să fie liber de hărțuire. Pe lângă hărțuirea directă, orice persoană care încurajează, instruieste sau permite altei persoane să se angajeze în hărțuire contravine în același timp acestui principiu.
- Mediul de lucru trebuie să fie liber de orice formă de tratament preferențial din partea managerilor sau colegilor



- Managerii nu trebuie să își folosească poziția pentru a induce un comportament nedorit sau pentru a eluda politicile sau procedurile.
 - Situațiile în care angajații au un comportament diferit față de manageri, în comparație cu cel față de alți colegi, trebuie abordate.
 - Vom fi deschiși și dispuși să discutăm constructiv orice idee, punct de vedere, – gând sau propunere, chiar dacă diferă de propriile idei sau opinii personale.



Ne simțim responsabili pentru calitatea muncii noastre și ne străduim să creștem profesional =

Profesionalism

Simțul responsabilității personale față de sarcini și proiecte

Așteptările noastre...

Trebuie să ne pese de rezultatele finale ale proiectelor și de sarcinile în care suntem implicați, indiferent de persoana responsabilă de acel proiect. Nu este suficient să ne îndeplinim sarcinile, strict cum este descris în fișele noastre de post, și să sperăm că alții le îndeplinesc pe ale lor; mai degrabă, ar trebui să ne interesăm activ de proiectele și sarcinile instituției și să ne străduim să contribuim la acestea.

...în practică:

- Responsabilitatea noastră pentru o sarcină nu se termină cu transmiterea acesteia unui coleg (atitudinea „Le-am trimis un e-mail” nu este suficientă); aceasta include o urmărire proactivă regulată dacă un răspuns nu este primit într-un termen rezonabil.
- Suntem responsabili atât pentru calitatea, cât și pentru rezultatul muncii noastre; iar, în caz de conflict între cele două, vom discuta cu superiorul nostru pentru a asigura echilibrul corect. Cu alte cuvinte, presiunea pentru a obține anumite rezultate nu poate fi o scuză pentru compromiterea calității muncii sau a modului în care sunt atinse rezultatele.
- Angajații și managerii susțin deciziile luate în cadrul instituției, în special în comunicările lor cu clienții și cu colegii, chiar dacă inițial au argumentat împotriva deciziei și în favoarea unei alternative. Nu este suficient să transmiți pur și simplu o decizie și să raportezi că a fost luată de „ei” sau de „instituție”. Trebuie să împărtășim cunoștințele noastre, cele mai bune practici și experiențe cu alți colegi.
- Se așteaptă să ne împărtășim cunoștințele, cele mai bune practici și experiențele cu alți colegi.
- Este responsabilitatea tuturor angajaților (cu experiență și noi) să asigure că noii colegi sunt integrați și instruiți cu succes în noua lor poziție.
- Suntem responsabili pentru a oferi în mod proactiv feedback relevant asupra proceselor și problemelor organizaționale care pot contribui la optimizarea funcționării instituției.
- Trebuie să gândim critic în toate situațiile, inclusive în cele care se implică superiorii. Cu alte cuvinte, scuze precum “așa s-a făcut întotdeauna” sunt explicații insuficiente pentru un comportament inacceptabil, o acțiune ilegală sau lipsită de etică.
- Delegarea unei sarcini înseamnă încredințarea acelei sarcini altora pentru a o îndeplini; totuși, aceasta nu presupune exonerarea proprie de la responsabilitatea pentru acea sarcină. Mai cu seamă, responsabilitatea este împărțită atât de persoana care delegă sarcina, cât și de persoana delegată.

Responsabilitate personală

Cunoașterea Politicilor și acuratețea informațiilor

Control intern

Respectarea proprietății companiei

Utilizarea numelui ProCredit

Informații confidențiale

Informații privilegiate și tranzacții privilegiate

Activități externe. Corupție și fraude

Cunoașterea politicilor și regulilor grupului, și acuratețea informațiilor

Așteptările noastre...

Băncile din grupul ProCredit promovează în mod proactiv respectarea politicilor și procedurilor interne, precum și a legilor și reglementărilor aplicabile. Cu toții trebuie să cunoaștem, să înțelegem și să aplicăm pe deplin politicile și regulile grupului, corespunzătoare domeniilor noastre de responsabilitate și să ne străduim să oferim atât informații corecte, complete și în timp util colegilor sau clienților noștri, cât și să ne asigurăm că abilitățile și competențele noastre sunt la nivel cu evoluțiile pieței și din cadrul grupului. Trebuie să ne împrăștiăm periodic cunoștințele despre politici și proceduri, din proprie inițiativă (prin autoinstruire).

...în practică:

- Trebuie să verificăm în mod regulat cele mai recente versiuni ale reglementărilor interne - inclusiv politici și standarde - relevante pentru domeniile noastre de responsabilitate și să punem întrebări dacă ceva nu este clar.
- Trebuie să fim conștienți de raționamentul din spatele reglementărilor interne (de exemplu, în ceea ce privește protecția clienților, respectarea reglementărilor externe, prevenirea fraudei etc.). Nu este suficient să spuneți unui client sau unei terțe părți că „este pur și simplu o procedură”.
- Trebuie să verificăm corectitudinea datelor sau informațiilor utilizate ca date de intrare pentru propriul lucru, precum și a celor generate de rezultatul activității noastre.
- Nu trebuie să falsificăm informații, fie verbale, fie scrise.

Greșelile nu trebuie acoperite niciodată, dar trebuie să fie dezvăluite în întregime imediat, și corectate.

Control intern

Așteptările noastre...

Cu toții trebuie să respectăm activ responsabilitățile cu privire la sistemul de control intern, deoarece este un mecanism cheie pentru prevenirea erorilor și neregulilor procedurale. Este important ca grupul să dispună de un sistem eficient pentru a se asigura că conturile și înregistrările sunt exacte și de încredere, că tranzacțiile sunt autorizate în mod corespunzător și că activele sunt protejate în mod adecvat.

...în practică:

- Controlul dublu este obligatoriu pentru tranzacțiile cu caracter sensibil. Angajaților nu li se permite să verifice corectitudinea operațiunilor pe care le-au efectuat singuri.
- Verificarea operațiunilor înseamnă asigurarea faptului că sunt corecte, și semnarea lor în calitate de vericator.
- Parolele nu trebuie împărtășite niciodată, nici măcar temporar sau în caz de absență. Protejați-vă parola de ceilalți. Asigurați-vă că partajarea „pasivă” nu este posibilă: dacă parola dvs. este furată deoarece alții o pot vedea în timp ce o introduceți, atunci sunteți la fel de responsabil pentru operațiunile efectuate folosind parola furată. În cazul unor operațiuni frauduloase, veți fi tras la răspundere conform legislației aplicabile.
- Documentele și mesajele (indiferent de formular) trebuie semnate de autor.
- Modificările la documente trebuie semnate de autorul modificării.
- Semnarea unui document înseamnă acceptarea deplină a responsabilității pentru conținutul și consecințele unui astfel de document. Când semnăm confirmarea anuală a Codului de Conduită,

înseamnă că am citit cu atenție Codul de conduită și suntem conștienți de consecințele abaterii de la acesta!

- Trebuie să raportăm, dacă observăm că anumite procese nu sunt acoperite în mod adecvat de controalele interne și ar trebui să sugerăm îmbunătățiri, fie pentru a acoperi procesul mai complet, fie pentru a revizui controalele în cazurile în care procesul s-a schimbat.

Proprietatea companiei

Așteptările noastre...

Trebuie să protejăm și să păstrăm proprietatea ProCredit și să o folosim numai în scopul propus. Proprietatea companiei include proprietăți corporale și necorporale, numerar, proprietatea clienților, înregistrări ale clienților, înregistrări ale angajaților și solicitanților, software proprietar, materiale de studii și marketing, instrumente de comunicare și toate mesajele și fișierele generate sau gestionate de astfel de instrumente. Instituțiile ProCredit respectă restricțiile aplicabile privind utilizarea materialelor protejate prin drepturi de autor și alte materiale protejate, inclusiv software.

De asemenea, trebuie să folosim resursele companiei într-un mod cât mai rațional posibil, luând în calcul costurile suportate de companie. Acest lucru se aplică în special costurilor de călătorie (hoteluri, taxiuri, restaurante etc.).

...în practică:

- Orice act de vandalism, ștergere, îndepărtare neautorizată sau deteriorare a instalațiilor, echipamentelor sau mobilierului companiei va duce la acțiuni disciplinare. Același lucru se aplică bunurilor și activelor clienților.
- Cu toții trebuie să contribuim la menținerea unui mediu de lucru curat, și suntem responsabili să ne asigurăm că birourile, mesele, fișierele și toate zonele de lucru înconjurătoare sunt păstrate cât mai curate posibil în orice moment, atât în zonele front-office, cât și în back-office.
- Vehiculele companiei care sunt utilizate exclusiv pentru nevoi profesionale sunt echipate cu GPS, permițând monitorizarea tuturor călătoriilor.
- Dacă un angajat încalcă restricțiile privind drepturile de autor sau licențierea, și ProCredit trebuie să efectueze o plată către titularul drepturilor de autor sau să suporte alte cheltuieli ca urmare a unei astfel de încălcări, angajatului responsabil i se poate cere să ramburseze instituției cheltuielile efectuate, iar angajatul poate fi supus unor măsuri disciplinare în conformitate cu legislația aplicabilă.
- Pe parcursul activării noastre în cadrul ProCredit, putem crea, genera, concepe, descoperi, proiecta, dezvolta sau produce lucrări cărora li se pot atribui drepturi de proprietate intelectuală. Toate drepturile de proprietate intelectuală asupra lucrărilor produse pe parcursul activării noastre în cadrul ProCredit aparțin companiei, nu numai în perioada de angajare, ci și ulterior, conform prevederilor legii aplicabile.
- Compania oferă diverse instrumente de comunicare electronică (telefoane fixe și mobile, computere personale, stick-uri USB, e-mail, acces la internet etc.) pentru ca angajații să poată desfășura activitățile companiei și trebuie să le folosim în conformitate cu regulile și reglementările interne ale instituției. ProCredit își rezervă dreptul de a monitoriza utilizarea tuturor instrumentelor de comunicare electronică și de a accesa și dezvălui conținutul mesajelor angajaților, inclusiv fișierele atașate, care pot fi utilizate ca dovezi în diferite procese, inclusiv acțiuni disciplinare, dacă este necesar.

E-mailul poate fi monitorizat, de exemplu în cazurile în care se pare că utilizarea acestor sisteme încalcă legislația penală sau civilă, încalcă politica ProCredit sau poate avea un efect negativ asupra instituției sau angajaților săi. Exemplele includ, dar nu se limitează la e-mailuri care conțin insinuări sexuale sau

alte glume nepotrivite sau jignitoare; scrisori în lanț; descărcarea, copierea sau trimiterea de informații confidențiale către o parte neautorizată; utilizarea personală excesivă sau neautorizată care încalcă politica companiei; sau alte utilizări care pot fi dăunătoare. Instrumentele de comunicare electronică (cum ar fi e-mailurile) trebuie utilizate exclusiv pentru transmiterea informațiilor legate de serviciu. Utilizarea personală a acestor instrumente poate fi făcută numai în caz de urgență. În cazul în care sunt suportate cheltuieli suplimentare din cauza uzului personal, angajatul în cauză va fi obligat să ramburseze aceste costuri.

- Nu trebuie să folosim instrumentele de comunicare electronică ale companiei pentru câștiguri personale (adică conducerea unei afaceri) sau pentru orice activitate ilegală sau infracțională. Încălcările acestui principiu vor fi pedepsite de instituție în conformitate cu regulile interne și cu legile aplicabile.
- Nu trebuie să întreprindem nicio lucrare privată în timpul programului nostru de lucru pentru ProCredit. În acest timp, trebuie să ne dedicăm tot timpul, atenția, abilitățile și abilitățile la îndeplinirea sarcinilor noastre pentru companie.
- Atunci când folosim instrumente de comunicare, nu trebuie să încercăm să ocolim accesul normal sau controalele de gestionare.

Utilizarea numelui ProCredit

Așteptările noastre...

Trebuie să protejăm numele și reputația ProCredit. Acest lucru este valabil chiar și după încheierea activității noastre în cadrul grupului ProCredit. Utilizarea numelui și a siglei este limitată la entitățile autorizate și este supusă unui acord formal de licență. Organismul de autorizare pentru utilizarea logo-ului este departamentul juridic împreună cu Group Communications al ProCredit Holding. Autoritatea de aprobare pentru utilizarea logo-ului într-o anumită țară revine persoanei responsabile de marketing la fiecare entitate ProCredit. Acest lucru se aplică tuturor utilizărilor interne și externe. Detalii privind utilizarea logo-ului sunt specificate în Manualul de proiectare corporativă. Acordurile pentru publicațiile de co-branding trebuie să fie documentate în formă scrisă. Acesta este motivul pentru care angajații nu au dreptul să utilizeze sigla într-un context neautorizat și vom raporta toate abuzurile comise de terți către unitatea juridică a instituției noastre. Secția juridică va evalua și coordona acțiunile potențiale cu licențiatul, ProCredit Holding. Trebuie să fim conștienți de riscul de a posta comentarii sau de a participa la discuții în rețelele sociale sau în altă parte pe Internet și să ne abținem de la participarea la discuții și de a posta comentarii în calitatea noastră de angajați sau în discuții despre ProCredit și poziționarea acestuia în sectorul bancar în general, cu excepția cazului în care conducerea autorizează altfel.

...în practică:

- În afara mediului băncii sau al birourilor, trebuie să fim conștienți de faptul că putem fi considerați în continuare angajați ProCredit și exprimarea oricărei atitudini contrare valorilor noastre poate dăuna reputației instituției.
- Nu trebuie să uităm că, atunci când conducem o mașină marca ProCredit și încălcăm regulile de circulație (de exemplu, depășirea limitei de viteză, nerespectarea pietonilor sau trecerea pe culoarea roșie) sau comportarea nerespectuoasă (de exemplu, redarea muzicii la volum mare cu ferestrele deschise) aceste lucruri afectează negativ reputația ProCredit.
- Postările sau comentariile sociale nu sunt anonime și pot afecta negativ reputația ProCredit.
- Configurarea grupurilor de utilizatori în rețelele sociale folosind numele companiei sau sigla este supusă aprobării formale prealabile de către conducere.
- Numai angajații autorizați de conducere pot vorbi cu mass-media.

- Asigurați-vă că aveți autorizația relevantă de la conducere sau de la persoana responsabilă de marketing dacă sunteți invitat să prezentați ProCredit la un eveniment extern.
- Numai angajații autorizați (de exemplu, unitatea de marketing) pot elabora documente cu sigla sau pot trimite sigla către terți.

Informații confidențiale

Așteptările noastre...

Instituțiile ProCredit protejează toate informațiile confidențiale despre companie, clienții și angajații săi împotriva accesului și divulgării neautorizate. În îndeplinirea sarcinilor noastre, este posibil să avem acces la informații care nu sunt în general disponibile publicului sau sunt considerate confidențiale. Acestea pot fi informații legate de instituțiile ProCredit în sine, clienți, furnizori, angajați sau alte terțe părți. Este imperativ să nu discutați niciodată astfel de informații cu nimeni din afara instituției sau cu alți membri ai personalului care nu trebuie să știe, cu excepția cazului în care este autorizat în mod specific de către superior. Nu trebuie să folosim astfel de informații în alte scopuri decât afacerile companiei.

...în practică:

- Informațiile confidențiale nu trebuie să părăsească sediul companiei. Singurele excepții sunt:
 - (1) atunci când vizitați un client pentru analiza sau monitorizarea afacerii - dar numai în conformitate cu politicile și procedurile interne ale băncii
 - (2) atunci când un angajat trebuie să lucreze cu informațiile în afara biroului - dar numai dacă acest lucru este în interesul băncii și a fost obținută aprobarea scrisă prealabilă a unui superiorului
 - (3) atunci când aceste informații sunt solicitate de o instanță sau de o altă instituție publică care are dreptul să solicite divulgarea - dar chiar și în astfel de cazuri, divulgarea este supusă unei coordonări interne cu conducerea.

În toate celelalte cazuri, divulgarea informațiilor confidențiale este supusă aprobării scrise prealabile de către un membru al conducerii. În astfel de cazuri, trebuie să luăm măsurile necesare pentru a ne asigura că niciun terț nu poate avea acces la informații.
- Nu vom trimite informații la adresa noastră de e-mail privată, nici măcar pentru a putea lucra de acasă sau în afara biroului.
- Nu vom face schimb de informații confidențiale legate de muncă cu angajații autorizați ai băncii în medii publice (aeroporturi, cafenele, restaurante etc.), deoarece comunicarea în astfel de locații implică întotdeauna riscul ascultării nedorite de către terți.
- Nu vom discuta informații bancare cu membrii familiei sau cunoscuții, inclusiv cu foști membri ai personalului, nici direct, nici indirect.
- Dacă primim solicitări referitoare la informații, ne vom asigura întotdeauna să identificăm persoana care face cererea. În cazul în care informațiile confidențiale despre clienți trebuie furnizate unei terțe părți (chiar și atunci când este solicitată de poliție sau de o altă autoritate publică), trebuie obținut fie acordul clientului, fie aprobarea prealabilă a unui membru al conducerii, cu excepția cazului în care legislația națională prevede altfel. Acest lucru se poate face prin intermediul secției juridice sau în conformitate cu politicile și procedurile interne ale instituției.
- Orice divulgare a strategiei de afaceri a ProCredit, a datelor clienților, a oricăror date sau practici confidențiale sau divulgarea politicilor, procedurilor și regulilor către persoane din afara organizației sau

către persoane neautorizate din cadrul organizației este considerată o încălcare a confidențialității și poate duce la măsuri disciplinare, inclusiv concedierea.

- Când părăsim locul de muncă la sfârșitul zilei sau în timpul zilei, ne vom asigura că nicio informație confidențială nu este lăsată accesibilă. Documentele trebuie păstrate într-un loc securizat și computerele deconectate sau protejate prin cod. Trebuie respectată politica biroului curat și a ecranului curat. Chiar și în timpul convorbirilor cu clienții, toate informațiile confidențiale de pe computer nu trebuie să fie vizibile. De asemenea, documentele nu trebuie lăsate în mașini, deoarece sunt foarte vizibile și pot fi furate.
- Nu vom utiliza stick-uri USB decât dacă acest lucru este autorizat în mod expres de către instituția noastră și numai în conformitate cu politicile și procedurile sale interne. Stick-urile USB, ca și documentele, trebuie blocate sau protejate prin cod.
- Trebuie să obținem o autorizație specifică înainte de a accesa date confidențiale sau de a duplica, copia sau difuza astfel de date, fie prin e-mail, stick-uri USB, telefoane mobile, fotografii sau orice alte mijloace electronice (inclusiv înregistrări vocale). Orice încălcare a acestei reguli poate duce la acțiuni disciplinare, inclusiv concedierea.
- Datoria noastră de a nu da informații confidențiale rămâne în vigoare chiar și după încheierea activității noastre în cadrul ProCredit.
- Distrugerea documentelor pe suport de hârtie sau a altor suporturi de date care conțin informații confidențiale se va face într-un mod care să împiedice utilizatorii neautorizați să acceseze datele.

Informații privilegiate și tranzacții pe bază de informații privilegiate (insider trading)

Așteptările noastre...

Instituțiile ProCredit aderă la legile aplicabile privind informațiile privilegiate și tranzacțiile pe bază de informații privilegiate (insider trading). În calitate de angajați ai ProCredit, putem fi expuși la informații privilegiate, care sunt definite ca informații nedivulgate cu privire la oricare dintre instituțiile ProCredit care ar putea influența semnificativ prețul acțiunilor ProCredit Holding și, astfel, să influențeze și deciziile investitorilor, dacă ar deveni publică. Prin lege este interzisă tranzacționarea acțiunilor bazate pe informații privilegiate. Trebuie să fim conștienți de acest lucru și să acționăm în consecință - putem preveni abuzurile potențiale protejând informațiile privilegiate de accesul neautorizat. În plus, dacă avem acces la astfel de informații, nu trebuie să profităm de ele pentru câștig personal sau în beneficiul oricărui apropiat sau al oricărui cunoscuți.

...în practică:

- Informațiile privilegiate includ, de exemplu, informații despre eventuale restructurări, modificări semnificative, contracte importante, proceduri judiciare sau alte evenimente care ar putea avea un impact semnificativ asupra operațiunilor unei instituții ProCredit.
- Conducerea este conștientă de riscuri și își asumă responsabilitatea pentru a se asigura că nu există informații privilegiate accesibile membrilor personalului neautorizat.
- În tratarea informațiilor despre companie care ar putea fi considerate informații privilegiate, trebuie să luăm măsuri pentru a ne asigura că acestea nu sunt accesibile (de exemplu, prin ridicarea documentelor de la imprimantă în timp util și blocarea ecranelor computerului ori de câte ori părăsim posturile de lucru). Mai mult, trebuie să tratăm toate informațiile potențial relevante pentru preț, care nu sunt divulgate, cu precauție deosebită.
- În caz de dubii sau întrebări cu privire la informații privilegiate, va fi consultată conducerea. Conducerea fiecărei entități ProCredit este obligată să raporteze orice caz de informații privilegiate

potențiale către PCH.ad-hoc@procredit-group.com imediat după ce a luat cunoștință de aceasta. Dacă observăm că acest tip de informații nu au fost tratate cu prudența cuvenită, trebuie să vorbim despre aceasta pentru a crește gradul de conștientizare.

- Comerțul cu informații privilegiate și diseminarea neautorizată a informațiilor privilegiate sunt infracțiuni și nu vor fi tolerate.
- Dacă deținem acțiuni ProCredit, trebuie să verificăm legile în vigoare.
- Nu folosim informații privilegiate în beneficiul nostru personal sau în beneficiul persoanelor apropiate.
 - Nu ne angajăm în tranzacționarea de acțiuni pe baza informațiilor privilegiate.
 - Nu discutăm nicio informație care ar putea fi considerată informație privilegiată cu rudele, prietenii, cunoscuții sau alte persoane.
 - Nu sfătuim oamenii să cumpere sau să vândă acțiuni pe baza informațiilor privilegiate, indiferent de modul în care au fost obținute aceste informații.

Activități externe

Așteptările noastre...

În calitate de angajați a ProCredit, activitățile noastre din afara instituției nu ar trebui să afecteze reputația instituției și nici nu ar trebui să interfereze cu sarcinile noastre de muncă.

...în practică:

- Înainte de a ne angaja într-o afacere privată sau un loc de muncă secundar, vom solicita aprobarea unui membru al comitetului de conducere.
- Nu vom participa la activități politice sau didactice care ar putea conduce la un conflict de interese. Din acest motiv, vom informa superiorul nostru și conducerea înainte de a ne angaja în astfel de activități.
- Activitățile de voluntariat în afara muncii (de exemplu, servicii comunitare, organizații caritabile etc.) care evident nu contrazic și care sunt în spiritul principiilor acestui Cod de Conduită nu necesită aprobare.
- Angajații noi și existenți, precum și participanții la ProCredit Onboarding Programme, trebuie să informeze ProCredit despre orice activități externe care ar putea interfera cu reputația grupului sau cu sarcinile de serviciu.
- Activitățile politice publice sunt permise atâta timp cât independența ProCredit în sens politic nu este compromisă. Nu puteți să vă angajați în activități politice în timp ce vă aflați în serviciu sau la sediul companiei. Asocierea dvs. cu ProCredit nu trebuie publicizată în legătură cu nicio activitate politică.
- Nu vom solicita sau accepta contribuții monetare în numele vreunui candidat politic, partid sau organizație.
- Vom evita situațiile în care comentariile sau opiniile noastre ar putea fi interpretate ca puncte de vedere ale ProCredit. De exemplu, când ni se cere să comentăm în calitate de „expert”, vom sublinia că punctul nostru de vedere este unul personal și, atunci când semnăm documente referitoare la activități externe, nu vom preciza poziția pe care o deținem la ProCredit.

Prevenirea corupției și fraudei

Așteptările noastre...


Nu tolerăm mita sau corupția sub nicio formă. ProCredit nu va tolera nici un comportament în care angajații se îmbogățesc în mod necorespunzător și ilegal sau pe cei apropiați, sau îi vor determina pe

alții să facă acest lucru, utilizându-și abuziv pozițiile. Operăm în țări cu niveluri relativ ridicate de lipsă de formalitate și toleranță la corupție, combinate cu niveluri relativ scăzute de experiență cu băncile și rețele sociale puternice în afara instituțiilor publice sau private. Frauda și corupția sunt un risc real pe care trebuie să îl abordăm în cel mai strict mod, nu numai prin respectarea oricăror legi anti-mită și corupție care ar putea exista, ci și printr-un sistem robust de gestionare a acestui risc și un personal foarte competent și conștient.

...în practică:

- Nu acceptăm mită de la clienții noștri sau de la candidații la angajare. Angajații sau părțile afiliate care primesc remunerații de la clienți sau terți vor fi concediați imediat și, dacă este cazul, vor fi luate măsuri legale împotriva lor. Clienții sau furnizorii care se angajează în astfel de practici nu vor mai fi văzuți ca potențiali parteneri.
- Folosirea unei poziții de încredere pentru a obține beneficii personale (de exemplu, favorizarea unui furnizor, obținerea aprobării unui împrumut unei părți afiliate) este strict interzisă.
- Nu oferim și nu acceptăm mită, comisioane ilegale¹ sau orice altă formă de plăți discutabile, inclusiv plăți de facilitare de orice fel, fie către furnizori, fie către oficiali guvernamentali.
- Respectăm pe deplin libertatea presei și, prin urmare, nu plătim jurnaliștii pentru a influența mesajele către public.
- Păstrăm registre contabile precise și înregistrăm orice plăți într-un mod onest.
- Ne asumăm activități cu o procedură due diligence minuțioasă față de clienții, partenerii și furnizorii noștri. De exemplu, furnizorii instituției nu trebuie să fie aleși pe baza unei relații personale.
- Ne abținem de la a intra în relații de afaceri atunci când se știe că cealaltă parte este implicată în corupție și/sau fraudă.

¹ Definit ca procent din venitul plătit unei persoane de influență pentru că a făcut posibil acest venit sau o reducere acordată (în secret) de către vânzător cumpărătorului pentru că a făcut posibilă vânzarea.



Scopul de a avea un impact pozitiv asupra societății și a mediului prin relațiile noastre cu clienții, angajații și partenerii de afaceri=

Responsabilitate socială

Relațiile cu clienții

Așteptările noastre...

Vrem să construim relații pe termen lung cu clienții noștri, oferindu-le sfaturi solide și întemeiate, bazate pe informații detaliate și relevante, pentru ca aceștia să ia cea mai potrivită decizie în ceea ce privește nevoile lor financiare. De asemenea, dorim să ne asigurăm că clienții noștri respectă practicile noastre etice de afaceri și împărtășesc într-o măsură rezonabilă valorile grupului ProCredit. Nu promovăm creditele de consum, ci promovăm în mod activ economiile.

...în practică:

- Înainte de a oferi credite clienților noștri, evaluăm situația lor economică și financiară, potențialul lor de afaceri și capacitatea de rambursare pentru a evita supra-îndatorarea și pentru a oferi servicii financiare adecvate care să îi ajute să crească ca o afacere durabilă. Ne asigurăm că clienții noștri ne înțeleg deciziile.
- Ne angajăm să tratăm toți clienții cu corectitudine și respect, indiferent de originea, culoarea, limba, sexul, orientarea sexuală sau convingerile lor religioase.
- Este acceptabil să spui NU unui potențial client. Nu sunt furnizate servicii întreprinderilor sau persoanelor fizice în cazul în care sunt suspectate că utilizează practici de muncă și de afaceri nesigure, dăunătoare mediului sau inacceptabile din punct de vedere moral, în special munca copiilor. Excludem toți clienții care ar putea fi angajați în activitățile enumerate în lista de excluderi (vezi p. 29), indiferent de venitul potențial ratat care ar fi putut fi generat pentru bancă.
- O listă cuprinzătoare de excludere a fost introdusă la toate instituțiile ProCredit, iar băncile din cadrul Grupului nu furnizează servicii și nu se angajează în alte activități comerciale cu companii și clienți care atestă practici antisociale, dăunătoare mediului și periculoase din punct de vedere moral, care nu respectă legislația privind sănătatea și siguranța sau care au un impact negativ asupra comunității.

Combaterea spălării banilor

Așteptările noastre...

Ducem lupta împotriva spălării banilor și finanțării terorismului cu foarte multă seriozitate. ProCredit nu tolerează activități frauduloase sau comportamente dubioase din partea clienților săi, a propriilor angajați, a furnizorilor de servicii sau a furnizorilor săi. Este responsabilitatea fiecărui angajat să contribuie la asigurarea respectării depline a politicilor instituției de combatere a spălării banilor și a tuturor cerințelor de reglementare privind spălarea banilor și finanțarea terorismului. Pentru a face acest lucru, fiecare dintre noi trebuie să raporteze imediat responsabilului AML al instituției sau responsabilului AML al grupului toate activitățile suspecte întâlnite la locul de muncă. Acest lucru se aplică, de asemenea, oricărei informații cu privire la

Relațiile cu clienții: practici etice de afaceri, fără discriminare

.....

Combaterea spălării banilor și „Cunoaște-ți clientul”

.....

Sensibilizarea cu privire la aspectele de mediu

implicarea potențială a clienților, a personalului sau a părților conexe în activități suspecte care ar putea să ajungă în atenția noastră în afara muncii. ...în practică:

- Băncile ProCredit nu păstrează conturi anonime sau conturi cu nume evident fictive.
- „Cunoaște-ți clientul” este un principiu de bază care stă la baza operațiunilor noastre bancare. Luăm măsuri de “due diligence”, inclusiv verificarea identității clienților noștri atunci când stabilim relații cu clienții, atunci când efectuăm tranzacții individuale și când există suspiciuni cu privire la veridicitatea sau caracterul complet al datelor de identificare a clienților, obținute anterior.
- Orice informație relevantă despre utilizarea abuzivă potențială sau efectivă a serviciilor ProCredit trebuie să fie comunicată responsabilului AML al instituției sau responsabilului AML al grupului, indiferent de sursa acestor informații.
- O atenție specială trebuie acordată identificării beneficiarilor efectivi, chiar dacă aceștia nu sunt personal la evidență în relația noastră de afaceri cu clienții.
- Ne propunem să construim relații pe termen lung cu clienții noștri și ne străduim să recunoaștem apariția unor practici de afaceri discutabile într-un stadiu incipient.
- Trebuie să acordăm o atenție specială tuturor tranzacțiilor complexe, neobișnuite sau mari, precum și modelelor neobișnuite de tranzacții, care nu au un scop economic aparent sau un scop legal ușor perceptibil. Contextul acestor tranzacții va fi examinat, iar constatările, prezentate în scris autorităților competente.

Practic, este necesar să se ia în considerare, din punctul de vedere al experienței generale și al expertizei profesionale, dacă o circumstanță este neobișnuită sau evidentă și dacă aceasta poate indica posibilitatea spălării banilor sau finanțării terorismului. Următoarele indicii pot ajuta la întărirea unei suspiciuni, dar lista nu este deloc exhaustivă:

- Activitatea declarată a clientului nu există.
- Activitatea pare să fie în totală neconcordanță cu clientul sau circumstanțele sale financiare aparente (volumele de bani canalizate prin cont pot fi extrem de incompatibile cu veniturile sau profesia presupuse ale clientului).
- Un client a oprit orice contact personal cu personalul ProCredit, fără niciun motiv aparent.
- Un client dorește să rămână anonim sau pare să încerce să-și ascundă adevărata identitate.
- Clientul folosește o structură a companiei care este deosebit de neobișnuită, neadecvată sau neplauzibilă pentru activitatea comercială pretinsă.
- Un client profită în mod regulat de paradisurile fiscale, în sensul că compania este parțial sau complet înregistrată acolo, sau beneficiarii efectivi au sediul acolo sau tranzacțiile financiare sunt efectuate în mod regulat către sau din astfel de jurisdicții.
- Există îndoieli cu privire la autenticitatea documentelor (acest lucru se poate aplica la falsurile totale, precum și la documentele originale manipulate).
- Clientul reține o cerere atunci când banca pune mai multe întrebări sau solicită informații suplimentare despre activitățile comerciale.
- Clientul a modificat sau a corectat detalii despre identitatea sa sau ale proprietarilor efectivi sau despre metodele de plată, de mai multe ori, fără un motiv plauzibil.
- Relațiile comerciale ale clientului cu banca sunt atipice sau nu au niciun sens economic.
- Un client rambursează complet un împrumut într-o perioadă scurtă de timp, cu mult înainte de data scadenței convenite, fără a oferi niciun motiv plauzibil.
- Garanția pentru un împrumut mare constă numai din depozite la vedere.

- Un client are dificultăți în a explica motivele care stau la baza tranzacțiilor evidente sau a modificărilor bruște ale planurilor de investiții.
- Clientul acționează ca o față pentru un terț neidentificat, care „trage sforile” în relația de afaceri. (Cu toate acestea, vom reține că unele dintre băncile noastre păstrează în mod legitim conturi escrow.)

Acestea sunt doar câteva dintre semnele care pot indica faptul că se întâmplă ceva necorespunzător. În plus, alte circumstanțe sau particularități pot și ar trebui să conducă, de asemenea, la o examinare critică a unei relații de afaceri.

Sensibilizarea privind chestiuni de mediu

Așteptările noastre...

Fiecare angajat trebuie să susțină eforturile ProCredit de a proteja mediul și de a reduce impactul nostru ecologic prin conservarea resurselor și promovarea măsurilor de reducere a schimbărilor climatice. Prin urmare, cu toții trebuie să aderăm și să ne implicăm activ în implementarea Sistemului de Management al Mediului (SMM), o abordare în trei direcții care vizează îmbunătățirea performanței mediului intern și extern. SMM cuprinde trei piloni legați de (i) performanța mediului intern, (ii) gestionarea riscului de mediu și social al creditelor și (iii) promovarea investițiilor în tehnologii de eficiență energetică și energie regenerabilă, precum și proiecte cu impact pozitiv asupra mediului. Aspectele legate de mediu care decurg din acest sistem sunt integrate în cea mai mare măsură posibilă în toate procesele și documentele operaționale ale băncilor din grupul ProCredit.

...în practică:

- Trebuie să contribuim la eforturile interne de management al mediului pentru conservarea resurselor și reducerea emisiilor prin monitorizarea utilizării energiei, hârtiei, apei și a deșeurilor, precum și prin sprijinirea implementării măsurilor tehnice și comportarea conștientă atunci când se utilizează astfel de resurse.
- Băncile din cadrul grupului ProCredit sunt atente la alegerea furnizorilor lor, precum și a altor parteneri de afaceri și furnizori de servicii, și au integrat aspecte de mediu clare în criteriile de alegere a partenerilor lor.
- Băncile din cadrul grupului ProCredit nu finanțează întreprinderi care aplică condiții de muncă inacceptabile din punct de vedere social și moral, se angajează în practici dăunătoare sau periculoase de sănătate, siguranță și mediu sau au un impact negativ asupra comunității. Băncile examinează activitățile existente și recent finanțate ale clienților lor pentru a determina efectele negative asupra mediului și îi încurajează să întreprindă măsuri corective sau atenuante, pentru a reduce sau elimina astfel de efecte negative. Această analiză și discuțiile cu clientul despre rezultatele și posibilele efecte ale comportamentului clientului sunt de o importanță cheie în relația cu clientul.
- Fiecare investiție efectuată de un client este evaluată pentru a determina dacă are un scop „verde” și fiecare angajat oferă clienților informații adecvate despre posibilitățile de investiții în eficiență energetică și tehnologii de energie regenerabilă sau proiecte cu impact pozitiv asupra mediului, cu scopul promovării conservării energiei și a resurselor, protecția mediului și utilizarea durabilă a resurselor.

Lista de excluderi

Ultima actualizare în decembrie 2021

Nici o relație de afaceri nu trebuie stabilită sau menținută cu clienții angajați în oricare dintre următoarele activități:

Practici lipsite de etică, și condiții de muncă:

1. Producere sau activități care implică forme dăunătoare sau exploatare de muncă forțată/exploatarea copiilor², practici discriminatorii sau practici care împiedică angajații să își exercite în mod legal drepturile de asociere și de negociere colectivă;
2. Producerea sau comercializarea stupefiantelor³;
3. Producția sau comerțul cu arme (inclusiv arme de vânătoare) și muniții⁴;
4. Jocuri de noroc (inclusiv jocuri de noroc online), cazinouri și întreprinderi similare⁵;
5. Emiterea de criptomonede sau operarea platformelor de criptomonede;
6. Prostituația și orice activitate pentru care activitatea comercială principală este legată de pornografie;
7. Clinicile de reproducere și alte instituții medicale angajate direct sau indirect în maternitatea surrogat⁶ (de exemplu, prin intermediere sau altă facilitare sistematică) sau alt tratament medical etic discutabil, inclusiv modificarea și manipularea materialului genetic sau terapia de substituție mitocondrială⁷ și practici de comodificare a organelor umane.

Activități dăunătoare sănătății, siguranței și mediului:

8. Producerea, comercializarea sau utilizarea de fibre de azbest libere sau produse care conțin azbest⁸;
9. Producția sau comerțul cu produse care conțin bifenili policlorurați⁹;
10. Producția sau comerțul cu produse farmaceutice, pesticide/erbicide și alte substanțe periculoase care fac obiectul unor eliminări sau interdicții internaționale¹⁰;
11. Producția sau comerțul cu materiale radioactive (inclusiv depozitarea și tratarea deșeurilor radioactive), afaceri sau activități legate de industria nucleară sau materiale nucleare¹¹;
12. Pescuit nesustenabil¹²;
13. Transportul de petrol sau alte substanțe periculoase în rezervoare care nu respectă cerințele Organizației Maritime Internaționale (OMI)¹³;
14. Activități care implică eliberarea de organisme modificate genetic în mediul natural fără aprobarea acordată de autoritățile competente sau în cazul în care autoritatea relevantă s-a declarat liberă de OMG-uri¹⁴;
15. Comerțul cu animale sălbatice sau produse sălbatice reglementate prin CITES¹⁵;
16. Practicarea activităților de vânătoare¹⁶;
17. Circulația transfrontalieră a deșeurilor interzisă în temeiul dreptului internațional¹⁷;
18. Orice tip de hidrocentrale cu o capacitate de producție mai mare de 15 MW și hidrocentrale de stocare cu baraje mari¹⁸;
19. Producția sau comerțul cu substanțe care diminuează ozonul, care fac obiectul unei eliminări internaționale¹⁹;
20. Exploatarea nesustenabilă a resurselor forestiere²⁰;

21. Exploatarea minelor de diamante și comercializarea diamantelor, atunci când țara gazdă nu a aderat la acordul Kimberley (KPCS) sau la alte acorduri internaționale similare privind resursele extractive;
22. Exploatarea subterană pentru extragerea metalelor, cărbunelui, șistului petrolier și a altor minerale;
23. Fabricarea cărbunelui de lem, prin alte metode decât metoda retortului (utilizarea recipientelor metalice sigilate).

Activități cu impact negativ asupra comunității:

24. Producția sau comerțul cu orice produs sau activitate considerată ilegală în temeiul legilor sau reglementărilor țării gazdă (adică naționale) sau convențiilor și acordurilor internaționale, inclusiv fără limitare, legislația sau convențiile referitoare la protecția resurselor biodiversității²¹ sau patrimoniului cultural;
25. Activități care au loc pe terenurile ocupate de populațiile indigene și/sau grupuri vulnerabile, sau în vecinătatea acestora, sau în amonte de acestea, cum ar fi terenurile și cursurile de apă utilizate pentru activitățile de subsistență, cum ar fi pășunatul animalelor, vânătoarea sau pescuitul;
26. Activități care pot afecta negativ siturile de importanță culturală sau arheologică;
27. Activități care implică relocarea involuntară;

Clienții angajați în oricare dintre următoarele activități nu vor fi finanțați²²:

28. Producție majoră sau comerț de băuturi alcoolice (cu excepția berii și vinului)²³;
29. Producție sau comerț major cu tutun²⁴;
30. Activități în cadrul, adiacente, sau la amonte față de zone protejate clasificate de IUCN în categoriile I – IV²⁵;
31. Producătorii de articole din plastic de unică folosință sau granule de plastic, utilizate la fabricarea produselor interzise de a fi introduse pe piață în conformitate cu Directiva (UE) 2019/904 a Parlamentului European și a Consiliului

- 1) Aceasta înseamnă că acestor clienți nu li se va permite să utilizeze niciunul dintre serviciile băncii, inclusiv conturile bancare și alte servicii de depozit. Dacă se constată că titularii de cont existenți sunt implicați în activitățile enumerate aici, conturile lor vor fi închise.
- 2) Aceasta include orice activitate legată de traficul de ființe umane. Munca forțată înseamnă orice muncă sau serviciu, care nu este prestat în mod voluntar, care este obținut de la o persoană sub amenințarea cu forța sau cu pedeapsa. Muncă periculoasă efectuată de copii înseamnă întrebuițarea copiilor, care este un fenomen de exploatare economică, sau care poate fi periculoasă, sau care poate afecta educația copilului, sau să producă efecte negative asupra sănătății copilului sau asupra dezvoltării sale fizice, mintale, spirituale, morale sau sociale. Pentru referințe suplimentare, a se vedea: IFC (Declarația comună IFC / MIGA privind munca forțată și munca dsăunătoare a copiilor); Declarația OIM privind principiile și drepturile fundamentale la locul de muncă și principiile consacrate în următoarele convenții: convențiile OIM 29 și 105 (munca forțată și obligatorie), 87 (libertatea de asociere), 98 (dreptul la negociere colectivă), 100 și 111 (discriminare); 138 (vârsta minimă); 182 (cele mai grave forme de muncă a copiilor); declarația Universală a Drepturilor Omului.
- 3) Termenul „narcotice” se referă la toate stupefiantele și substanțele psihotrope naturale și sintetice ilegale. Pentru referințe suplimentare, vă rugăm să consultați Convenția Unică a Națiunilor Unite asupra Stupefiantelor (1961), precum și precum și Lista Galbenă a Consiliului Internațional pentru Controlul Narcoticelor (INCB). Orice activități legate de producerea și comercializarea acestor stupefiante sunt excluse, cu excepția scopurilor medicale sau științifice, în conformitate cu dispozițiile definite de Convenția Unică a Națiunilor Unite asupra Stupefiantelor (1961).
- 4) Companiile de securitate care cumpără arme de calibru mic și munițiile lor pentru uz propriu și fără scopul revânzării acestora sunt excluse de la această prevedere.
- 5) Această prevedere exclude loteriile de caritate, care își investesc veniturile exclusiv în activități caritabile în beneficiul general, precum și acele persoane sau entități care produc mai puțin de 25% din cifra de afaceri din oferirea de jocuri de noroc.
- 6) Prin care o femeie (mama surogat) este de acord să poarte un copil pentru o altă persoană sau alte persoane, care vor deveni părinți ai copilului după naștere. Grupul ProCredit subscrie la Codul civil german, secțiunea 1591, prin care mama unui copil este femeia care l-a născut.
- 7) O formă specială de fertilizare in vitro în care o parte sau tot ADN-ul mitocondrial al viitorului bebeluș provine de la o terță parte și poate include transferul fusului matern (MST), transferul pronuclear (PNT) și transferul corpului polar (PBT).
- 8) Acest lucru nu se aplică achiziționării și utilizării plăcilor de ciment de azbest fixat, unde conținutul de azbest este <20%.
- 9) Bifenili policlorurați: grup de substanțe chimice foarte toxice susceptibile de a fi găsite în transformatoarele electrice umplute cu ulei, condensatoarele și aparatele de distribuție datând din 1950-1985.
- 10) O listă a produselor care sunt supuse retragerii treptate internaționale din circulație sau interdicțiilor este disponibilă de la IFC sau BERD. Documentele de referință includ Regulamentul UE (CEE) nr. 2455/92 privind exportul sau importul anumitor substanțe chimice periculoase, cu modificările ulterioare; Lista Consolidată ONU de Produse al căror consum și/sau vânzare au fost interzise, retrase, restricționate sever

- sau neaprobat de guverne; Convenția de la Rotterdam privind procedura de consimțământ prealabil în cunoștință de cauză, aplicabilă anumitor produse chimice periculoase și pesticide care fac obiectul comerțului internațional; Convenția de la Stockholm privind poluanții organici persistenți; Clasificarea OMS a pesticidelor în funcție de gradul de pericol.
- 11) Acest lucru nu se aplică achiziționării de echipamente medicale, echipamente de control al calității (măsurători) și oricărui alt echipament în care sursa radioactivă este neînsemnată și/sau protejată corespunzător.
 - 12) Pescuitul cu plasă în derivă în mediul marin, folosind plase care depășesc 2,5 km lungime.
 - 13) Aceasta include: petrolierele care nu au toate certificatele MARPOL SOLAS necesare (inclusiv, dar fără a se limita la conformitatea cu codul ISM), petrolierele pe lista neagră a Uniunii Europene sau interzise de Memorandumul de înțelegere de la Paris privind controlul statului portului (Paris MOU) precum și petrolierele care trebuie retrase, conform reglementărilor 13G și 13H din anexa I la MARPOL. Nicio navă petrolieră de peste 25 de ani nu ar trebui să mai fie în uz.
 - 14) Pentru țările de operare ale BERD: activitățile care implică eliberarea OMG-urilor în mediul natural trebuie să fie trimise BERD și comparate cu cerințele de performanță aplicabile.
 - 15) CITES: Convenția privind comerțul internațional cu specii de flora și fauna sălbatice de pe cale de dispariție. O listă a speciilor enumerate în CITES este disponibilă de la IFC sau BERD. Pentru a afla ce specii se află pe listă, vizitați <http://www.cites.org> sau accesați baza de date a speciilor CITES la <http://www.cites.org/eng/resources/species.html>
 - 16) Clienții implicați în vânzatoarea durabilă din punct de vedere ecologic sunt scutiți de acest articol.
 - 17) Documentele de referință sunt: Regulamentul (CE) nr. 1013/2006 din 14 iunie 2006 privind transferurile de deșeuri; Decizia C(2001)107 Final a Consiliului OCDE privind revizuirea Deciziei C(92)39 Final privind controlul circulației transfrontaliere a deșeurilor destinate operațiilor de recuperare; Convenția de la Basel din 22 martie 1989 privind controlul transportului peste ocean al deșeurilor periculoase și al eliminării acestora. Pentru informații suplimentare și un ghid simplificat al Convenției de la Basel, vizitați <https://www.basel.int>.
 - 18) Potrivit Comisiei Internaționale pentru baraje mari (ICOLD), un baraj cu o înălțime de 15 metri sau mai mult sau cu un volum de rezervor mai mare de 3 milioane m³ este considerat ca fiind mare.
 - 19) Substanțe care diminuează stratul de ozon (ODS): compuși chimici care reacționează cu și diminuează ozonul stratosferic, producând binecunoscutele „găuri de ozon”. Protocolul de la Montreal enumeră ODS-urile și datele lor de reducere și eliminare treptată. O listă a compușilor chimici reglementați de Protocolul de la Montreal, care include aerosoli, agenți frigorifici, agenți de suflare a spumei, solvenți și agenți de protecție împotriva incendiilor, împreună cu detalii despre țările semnatare și datele-țintă de eliminare treptată, este disponibilă de la IFC sau BERD.
 - 20) Exploatarea forestieră nesustenabilă cuprinde operațiuni comerciale de exploatare forestieră în pădure primară, operațiuni de exploatare forestieră în orice alt tip de pădure care nu este în conformitate cu managementul forestier durabil certificat sau comerțul cu lemn, altul decât din pădurile gestionate durabil certificate.
 - 21) Convențiile internaționale relevante privind biodiversitatea include, dar fără a se limita la: Convenția privind conservarea speciilor migratoare de animale sălbatice (Convenția de la Bonn); Convenția privind zonele umede de importanță internațională, în special ca habitat al păsărilor acvatice (Convenția Ramsar); Convenția privind conservarea vieții sălbatice și a habitatelor naturale europene (Convenția de la Berna); Convenția privind protecția patrimoniului mondial; Convenția privind diversitatea biologică.
 - 22) Persoane juridice finanțate din această categorie li se va permite să dețină conturi și să efectueze tranzacții, dar nu au dreptul să primească servicii de credit de la bancă.
 - 23) Această prevedere nu se aplică persoanelor juridice care nu sunt implicate în mod substanțial în aceste activități, precum și persoanelor juridice cu o expunere egală sau mai mică de 50.000 EUR. „Neimplicați în mod substanțial” înseamnă că activitatea în cauză este auxiliară operațiunilor primare ale clientului.
 - 24) Menționate mai sus.
 - 25) Dacă o activitate trebuie sau nu să fie definită ca adiacentă unei arii protejate clasificată în Categoria I – IV IUCN depinde de diverși factori, cum ar fi scopul de conservare al ariei protejate și tipul de activitate. Adiacența, care este luată în considerare dacă o activitate este situată pe o rază de până la 500 de metri față de aria protejată, este, așadar, analizată de la caz la caz. Activități desfășurate în așezările umane oficiale din interiorul sau adiacente ariilor protejate clasificate în Categoria I – IV IUCN care nu au un impact semnificativ, negativ și ireversibil asupra mediului și care îmbunătățesc condițiile de mediu și/sau sociale, așa cum este documentat într-un aviz de expertiză cu privire la acestea; pot fi scutite de excludere. Conform definiției OCDE, „așezarea umană” cuprinde: (a) componentele fizice ale adăpostului și infrastructurii; și (b) serviciile cărora elementele fizice le oferă sprijin, și anume servicii comunitare precum educație, sănătate, cultură, bunăstare, recreere și nutriție (sursa: Glosarul OCDE de termeni statistici). Activitățile din orice altă arie protejată, așa cum s-a menționat în mod specific, trebuie evaluate de la caz la caz. Alte arii protejate pot fi clasificate, de exemplu, în Categoria V și VI IUCN, Situri ale patrimoniului mondial natural UNESCO, Situri Ramsar (Convenția privind zonele umede de importanță internațională), Siturile de smarald (Convenția de la Berna), Natura 2000, Zone cheie pentru biodiversitate.



Schimb complet, corect, constructiv de informații între colegi și clienți,

și gestionarea conflictelor într-o manieră profesională=

Comunicare deschisă

Comunicarea internă și externă

Așteptările noastre...

Cu toții trebuie să comunicăm pe deplin, corect și profesional cu clienții noștri, și între noi. Angajații și managerii trebuie să promoveze un mediu de lucru în care comunicarea deschisă este pur și simplu o realitate. Comunicarea deschisă nu este utilă numai în crearea unui mediu de lucru constructiv, ci este, de asemenea, cheia pentru ca instituția să își atingă obiectivele în mod efectiv și eficient.

Orice comunicare, fie verbală, fie scrisă, ar trebui să fie realizată profesional și ar trebui să respecte standardele etice ale ProCredit. Ceea ce spunem, scriem și facem ar trebui să reflecte o înțelegere clară a valorilor și așteptărilor etice ale companiei și ar trebui să demonstreze o judecată personală solidă. Asta înseamnă a fi clar, veridic, corect și respectuos.

...în practică:

- Ne străduim să oferim servicii bune clienților noștri ascultând nevoile acestora și oferindu-le o viziune clară și completă a abordării noastre ca bancă parteneră. Ca parte a rolului nostru consultativ, le împărtășim și rezultatul analizei noastre.
- Managerii ProCredit se angajează într-o „open door policy” (politica ușilor deschise) prin care angajații sunt încurajați să treacă de fiecare dată când simt nevoia să se întâlnească și să pună întrebări, să facă sugestii și să abordeze probleme sau preocupări cu conducerea. Dacă se observă că orice angajat schimbă informații numai în mod selectiv, într-un mod calculat sau chiar nu reușește să împărtășească informații colegilor care au nevoie de ea, problema va fi abordată în mod special.
- Managerii și supraveghetorii ProCredit participă la discuții periodice de feedback cu membrii echipei lor, care la rândul lor acceptă și lucrează la feedback-ul dat de supraveghetorii sau conducerea superioară.
- Dacă apare o problemă în cadrul instituției, aceasta va fi rezolvată într-un mod care să asigure comunicarea deplină cu toate părțile relevante și nu numai cu colegii sau colegii nemijlocit afectați, în încercarea de a evita evaluarea negativă sau feedback-ul critic.
- Angajații și managerii trebuie să comunice direct între ei și să nu se ascundă în spatele e-mailurilor. Comunicarea directă deschisă este o oportunitate de a construi relații mai bune unii cu alții.
- Scrieți e-mailuri așa cum ați face cu orice altă scrisoare care ar putea deveni o înregistrare formală, scrisă, care ar putea fi utilizată public într-o etapă ulterioară. Fii respectuos, clar, veridic și corect. Încercați să evitați orice interpretare greșită. Evitați orice stil sau formulare pe care v-ați simți jenat să o repetați mai târziu.

Conflicte de interese

Așteptările noastre...

Angajații ProCredit trebuie să identifice și să facă față situațiilor în care un set de circumstanțe creează un conflict

Comunicare internă și externă

.....

Conflicte de interese

.....

Comunicarea deschisă

de interese, ducând la riscul ca cunoștințele profesionale a personalului (al cărui prim interes să fie desfășurarea activității bancare în conformitate cu valorile și misiunea ProCredit) pot fi influențate în mod nejustificat de alți factori. Astfel de factori includ perspectiva câștigului financiar personal, dorința de avansare profesională sau dorința de a favoriza familia și prietenii. Noi trebuie să evităm orice situație care poate provoca jenă pentru noi înșine, colegilor noștri, companiei sau acționarilor. Acest lucru este deosebit de important în modul în care construim și menținem relații de afaceri cu clienții noștri și cu furnizorii noștri.

...în practică:

- Fiecare angajat este responsabil pentru evitarea oricăror situații care ar duce la un conflict de interese sau chiar la apariția unui conflict de interese.
- Situații în care s-ar putea produce conflicte de interese:
 - afilieri de orice natură cu furnizori, clienți sau oficiali publici
 - deservirea sau lucrul cu rudele
 - implicarea în procesul de selecție dacă un prieten sau o rudă este un candidat
 - o relație intimă cu un alt angajat
 - o decizie de afaceri a băncii care implică activitatea unei rude
 - acceptarea de cadouri sau invitații de la furnizori sau clienți
- Un conflict de interese care nu poate fi evitat trebuie raportat imediat superiorului direct, sau departamentului de resurse umane.
- Voi și rudele voastre nu puteți accepta cadouri, mese, favoruri, servicii sau divertisment sau orice altceva cu valoare monetară de la orice persoană sau organizație care încearcă să influențeze o bancă ProCredit, care face afaceri sau caută să facă afaceri cu banca.
- Acceptarea băuturilor răcoritoare (cum ar fi o cafea sau o băutură răcoritoare) sau a materialelor publicitare sau promoționale (precum pixuri sau agende) de valoare rezonabilă furnizate în contextul relațiilor comerciale normale poate fi considerată o excepție de la regula generală care interzice acceptarea articolelor de valoare.
- Fiecare angajat trebuie să dezvăluie orice interes, îndatorare sau activități care implică o altă organizație care poate duce la un conflict de interese. Când sunt angajați, toți angajații trebuie să completeze și să semneze un formular care să dezvăluie informații cu privire la entitățile în care aceștia sau, în funcție de legea aplicabilă, un membru al familiei sau o rudă are un interes financiar și cu privire la afilieri sau angajări în organizații și creditorii externi. Fiecare angajat se asigură că acest formular este actualizat pe măsură ce situația lor se modifică, conform prevederilor legii aplicabile.
- Angajații nu trebuie să profite de poziția lor pentru a profita personal de informații, proprietăți corporative, servicii sau alte oportunități de afaceri.

Comunicarea deschisă

Așteptările noastre...

Fiecare dintre noi trebuie să ridice problema atunci când experimentăm sau asistăm la un comportament ilegal, fraudulos sau lipsit de etică sau la orice încălcare a legilor, politicilor și procedurilor. Acceptăm că manifestarea preocupării cu privire la comportamentul altcuiva poate fi dificilă, dar ar trebui să recunoaștem cu toții că în astfel de situații credibilitatea noastră - față de clienții noștri, mediul nostru de lucru și colegii noștri - precum și performanța noastră financiară și, în cele din urmă, puterea noastră ca grup este în joc, motiv pentru care astfel de incidente ar trebui raportate.

Toate problemele ridicate de angajați într-un astfel de context vor fi păstrate confidențial de către instituție în măsura posibilului. ProCredit interzice represaliile pentru rapoartele făcute cu bună-credință.

...în practică:

- Dacă avem nelămuriri sau întrebări, vom urmări politica internă și procedura Whistleblowing în cadrul instituției, sau ne vom adresa superiorului nostru direct sau oricărui alt manager cu care ne simțim confortabil (în rețeaua de sucursale sau în sediul central), orice membru al funcțiilor de asistență, precum resurse umane, audit intern, control intern sau conformitate sau orice membru al conducerii.
- Dacă considerăm că o preocupare este cel mai bine ridicată direct către ProCredit Holding (la nivel de grup), atunci suntem încurajați să o raportăm în același mod ca și cum am raporta la nivelul băncii locale. De asemenea, putem raporta preocupări sau adresa întrebări la nivel de grup la adresa de e-mail dedicată: PCH.ourcode@procredit-group.com.
- Orice angajat care devine conștient de comportamentul fraudulos sau lipsit de etică real sau tentativ trebuie să raporteze acest lucru. În cazurile de comportament fraudulos sau lipsit de etică, adică situații care duc la daune grave pentru companie, există și obligația de raportare în conformitate cu legislația aplicabilă, care, dacă nu este respectată, poate duce la concediere.



Comunicarea informațiilor relevante într-un mod clar și precis =

Transparență

RESPONSABILITATEA NOASTRĂ - CODUL NOSTRU DE CONDUITĂ - PARTEA 2 – **TRANSPARENȚĂ**

Așteptările noastre...

Trebuie să ne asigurăm că informațiile furnizate clienților și colegilor sunt corecte, complete și de înțeles în toate circumstanțele.

...în practică:

- Pentru a asigura transparența în comunicarea noastră cu clienții noștri și publicul larg, folosim un limbaj simplu atunci când elaborăm toate documentele relevante care se referă la clienții noștri, cum ar fi Termenii și condițiile generale, contractele, listele de prețuri etc.
- Ne asigurăm că astfel de documente sunt complete și simple, astfel încât să poată fi înțelese de către non-experti.
- Publicăm informații care ar putea fi relevante pentru publicul larg, cum ar fi Termenii și condițiile generale, listele de prețuri, structurile acționarilor băncilor, cartele băncilor și alte documente de fondare. Aceste informații sunt puse la dispoziție pe site-urile web ale băncilor și la unitățile lor de afaceri.
- Oferim servicii financiare simple și ușor de înțeles.
- Vă explicăm conținutul listei de prețuri, clauzele contractuale etc. și ne asigurăm că totul este înțeles de partenerul nostru.
- Ne implicăm în educație financiară pentru a sensibiliza publicul cu privire la pericolele ofertei financiare netransparente.
- Angajații au acces la toate informațiile relevante, cum ar fi politicile și procedurile instituției lor, structura salarială, condițiile de angajare etc.
- Atunci când se ocupă de angajați, managerii se străduiesc să le ofere feedback clar, imparțial și complet, în mod regulat și ori de câte ori este necesar.
- Structura salariului și cadrul pentru revizuirea salariilor și dezvoltarea profesională sunt pe deplin explicate tuturor angajaților de către conducere.

Condiții de business clare

.....

Structuri de Resurse

Umane clare

*ProCreditProCreditProCre
ditProCreditProCredProCr
editProCreditProCreditPro
creditProCreditProCredtPr
ProCreditProCreditProCre
ditProCreditProCreditProC*

