

 KREDYT INKASO SA [tytuł dokumentu]	Sygnatura:
	Właściciel – nazwa Komórki organizacyjnej

Kodeks Etyki w Kredyt Inkaso S.A. i Grupie Kapitałowej Kredyt Inkaso

Załącznik do uchwały Zarządu Kredyt Inkaso S.A.
nr III/1/04/2019
z dnia 4 kwietnia 2019 r.

Dotyczy	Funkcjonowania systemu Compliance
Właściciel	Compliance Offcier
Rozdzielnik	Wszyscy pracownicy
Dokumenty powiązane	Nie dotyczy
Implementacja w spółkach zależnych	Legal Process Administration Sp. z o.o., Finsano Consumer Finance S.A., Kancelaria Prawnicza FORUM radca prawny Krzysztof Piliś i spółka sp. k.
Data wydania	4 kwietnia 2019 r.
Uchyła	Kodeks Etyczny przyjęty uchwałą Zarządu Kredyt Inkaso S.A. nr II/1/02/2018 z dnia 9 lutego 2018 r.

Sygnatura:	Wersja [wersja, np 0.1]
	Str. 1 z 15



Spis treści

I.	Wprowadzenie.....	2
II.	Definicje	2
III.	Postanowienia wstępne	5
IV.	Podstawowe wartości	6
V.	Naruszenie zasad <i>Kodeksu Etyki</i>	7
V.1.	Naruszenie zasad przez Pracowników / Współpracowników	7
V.2.	Naruszenie zasad przez Spółkę lub Spółki zależne	8
VI.	Relacje z Pracownikami / Współpracownikami.....	8
VII.	Relacje z innymi podmiotami zajmującymi się obrotem wierzytelnościami.....	9
VIII.	Relacje z Kontrahentami	9
VIII.1.	Przejrzystość transakcji handlowych	9
VIII.2.	Zasady postępowania wobec konkurencji.....	10
IX.	Zasady komunikowania się z Klientem – Dłużnikiem.....	10
IX.1.	Korespondencja.....	10
IX.2.	Rozmowy telefoniczne.....	10
IX.3.	Windykacja terenowa.....	11
IX.4.	Reklamacje Klienta – Dłużnika	12
IX.5.	Ochrona danych osobowych	12
IX.6.	Praktyki niedozwolone i zakazane.....	13
X.	Upominki.....	14
XI.	Sponsoring i darowizny.....	14
XII.	Sygnaliści Korporacyjni	14
XIII.	Zarządzanie konfliktami interesów	15
XIV.	Postanowienia końcowe	15

I. Wprowadzenie

1. Niniejszy Kodeks Etyki w Kredyt Inkaso S.A. i Grupie Kapitałowej Kredyt Inkaso (zwany dalej: *Kodeks Etyki*) stanowi zbiór zasad postępowania, opartych na ogólnych normach moralnych i zgodnych z obowiązującym prawem, przyjętych do stosowania przez Kredyt Inkaso S.A. i Spółki zależne wchodzące w skład Grupy Kapitałowej Kredyt Inkaso, jeśli zostały do tego zobligowane.
2. *Kodeks Etyki* dotyczy i jest stosowany przez wszystkich członków organów Spółki i Spółek zależnych, kadry kierowniczej oraz Pracowników / Współpracowników Spółki i Spółek zależnych.

II. Definicje

Spółka Kredyt Inkaso S.A.,

Grupa Kapitałowa Spółka i Spółki zależne,

Sygnatura:	Wersja [wersja, np 0.1]
	Str. 2 z 15

 KREDYT INKASO SA [tytuł dokumentu]	Sygnatura:
	Właściciel – nazwa Komórki organizacyjnej

Spółka zależna

spółki, w zakresie których Spółka:

- a) dysponuje bezpośrednio lub pośrednio większością głosów na zgromadzeniu wspólników albo na walnym zgromadzeniu, także jako zastawnik albo użytkownik, bądź w zarządzie innej spółki kapitałowej (Spółki zależnej), także na podstawie porozumień z innymi osobami, lub
- b) jest uprawniona do powoływania lub odwoływania większości członków zarządu innej spółki kapitałowej (Spółki zależnej), także na podstawie porozumień z innymi osobami, lub
- c) jest uprawniona do powoływania lub odwoływania większości członków rady nadzorczej innej spółki kapitałowej (Spółki zależnej), także na podstawie porozumień z innymi osobami, lub
- d) członkowie jej zarządu stanowią więcej niż połowę członków zarządu innej spółki kapitałowej (Spółki zależnej), lub
- e) dysponuje bezpośrednio lub pośrednio większością głosów w spółce osobowej zależnej, także na podstawie porozumień z innymi osobami, lub
- f) wywiera decydujący wpływ na działalność spółki kapitałowej zależnej, w szczególności na podstawie umów określonych w art. 7 ksh;

które zostały zobowiązane do przyjęcia niniejszego Kodeksu oraz Spółki zależne spełniające kryteria, o których mowa w lit. a-f w stosunku do Spółki zależnej, które zostały zobowiązane do przyjęcia niniejszego Kodeksu.

Pracownik / Współpracownik

każda osoba zatrudniona lub pełniąca funkcje w Spółce i Spółkach zależnych na podstawie umowy o pracę, umowy cywilnoprawnej lub jakiegokolwiek podobnej umowy, w tym członkowie organu zarządzającego i nadzorczego, a także osoby wykonujące jakiegokolwiek czynności w imieniu i na rzecz Spółki, Spółki zależnej i Grupy Kapitałowej,

Pracownik Call Center

pracownik Zespołu Call Center

Sygnatura:	Wersja [wersja, np 0.1]
	Str. 3 z 15

 KREDYT INKASO SA [tytuł dokumentu]	Sygnatura:
	Właściciel – nazwa Komórki organizacyjnej

Klient osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, na rzecz, której Spółka lub Spółki zależne świadczy usługi obrotu wierzytelnościami, w tym również zarządzania portfelami wierzytelności.

Klient-dłużnik osoba fizyczna, w tym osoba fizyczna wykonująca działalność gospodarczą, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, zobowiązana wobec Klienta lub Kredyt Inkaso z tytułu zaciągniętego zobowiązania;

Konflikt interesów znane Spółce lub Spółce zależnej okoliczności mogące doprowadzić do powstania sprzeczności między interesem Spółki, Spółki zależnej, Pracownikiem/Współpracownikiem lub uczestnikiem Funduszu i obowiązkiem działania przez Spółkę lub Spółkę zależną w sposób rzetelny, z uwzględnieniem najlepiej pojętego interesu Klienta lub Funduszy, jak również znane Spółce lub Spółce zależnej okoliczności mogące doprowadzić do powstania sprzeczności między interesem Spółki lub Spółki zależnej a członkiem organu zarządzającego, jak również występowanie postaw lub zachowań, dla których intencją jest realizacja ich prywatnych celów majątkowych lub celów osób trzecich pozostających w sprzeczności z interesem Spółki lub Spółki zależnej;

Fundusz niestandardyzowany sekurytyzacyjny fundusz inwestycyjny zamknięty, którego sekurytyzowane wierzytelności zarządzane są przez Kredyt Inkaso;

Przepisy prawa przepisy będące źródłem prawa powszechnie obowiązującego w rozumieniu art. 87 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej, tj.: Konstytucja, ratyfikowane umowy międzynarodowe (w tym obowiązujące na terenie Rzeczypospolitej Polskiej przepisy prawa Unii Europejskiej), ustawy, rozporządzenia, akty prawa

Sygnatura:	Wersja [wersja, np 0.1]
	Str. 4 z 15

 KREDYT INKASO SA [tytuł dokumentu]	Sygnatura:
	Właściciel – nazwa Komórki organizacyjnej

miejscowego oraz równorzędne akty prawne w krajach, w których swoje siedziby mają Spółki zależne,

Regulacje wewnętrzne

przepisy wewnętrzne Spółki i Spółek zależnych, pod warunkiem, że wskazano na ich obowiązywanie w Grupie Kapitałowej

Standardy postępowania

zbiory norm postępowania ujęte w kodeksach dobrych praktyk, kodeksach etyki i innych tego rodzaju dokumentach, które Spółka i Spółki zależne dobrowolnie przyjęły do stosowania, w tym standardy etyczne,

Kontrahent

osoba fizyczna lub osoba prawna będąca stroną transakcji, umowy zawartej przez Spółkę, Spółkę zależną z inną osobą / podmiotem, świadczącym usługi na rzecz tychże Spółek

Proces windykacji należności

proces obejmujący wszelkie czynności Spółki lub Spółek zależnych, w tym czynności Agenta terenowego i Pracownika Call Center, począwszy od pierwszego kontaktu z Klientem – Dłużnikiem aż do czasu zakończenia postępowania windykacyjnego,

Agent Terenowy

osoba realizująca kontakty bezpośrednie, o których mowa w Regulaminie wykonywania czynności terenowych przez agentów terenowych zewnętrznych;

III. Postanowienia wstępne

1. Spółka i Spółki zależne deklarują, że przy wykonywaniu wszelkich czynności przestrzegają Przepisów prawa, Regulacji wewnętrznych i Standardów postępowania, w tym postanowień *Kodeksu Etyki* oraz zasad współżycia społecznego,
2. Spółka i Spółki zależne zobowiązują się do stosowania najwyższych standardów w działalności gospodarczej Grupy Kapitałowej Kredyt Inkaso jako instytucji zaufania publicznego.
3. Pracownicy / Współpracownicy Spółki i Spółek zależnych zobowiązują się przestrzegać postanowień zawartych w niniejszym *Kodeksie Etyki* oraz do ich przestrzegania w toku wykonywania swoich obowiązków, w tym także poza

Sygnatura:	Wersja [wersja, np 0.1]
	Str. 5 z 15

 KREDYT INKASO SA [tytuł dokumentu]	Sygnatura:
	Właściciel – nazwa Komórki organizacyjnej

godzinami pracy i po zakończeniu wykonywania pracy w Spółce i Spółkach zależnych.

4. Spółka i Grupa Kapitałowa dążą do zgodności ze *Standardami rekomendowanymi dla systemu zarządzania zgodnością w zakresie przeciwdziałania korupcji oraz systemu ochrony sygnalistów w spółkach notowanych na rynkach organizowanych przez Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie S.A.*, w tym w również w zakresie ochrony Sygnalistów Korporacyjnych oraz przyjętych zasad Polityki antykorupcyjnej.

5. Zasady, którymi kieruje się Grupa Kapitałowa, Spółka, i Spółki zależne w swojej działalności mają na celu budowanie silnej kultury antykorupcyjnej, w której oferowanie, obiecywanie, dawanie, akceptowanie lub ubieganie się o nienależne korzyści (finansowe lub niefinansowe), są zjawiskiem nieakceptowalnym. Ponadto Grupa Kapitałowa, Spółka i Spółki zależne dążą do spełniania najwyższych standardów transparentności i jawności gospodarczej.

6. Spółka, Spółki zależne i Grupa Kapitałowa promuje etyczne zachowania i kreuje kulturę etyczną, w szczególności poprzez:

- 1) zachęcanie Pracowników / Współpracowników do rozmowy z przełożonymi w przypadku wątpliwości co do najlepszego sposobu postępowania w danej sytuacji,
- 2) zachęcanie Pracowników / Współpracowników do zgłaszania naruszeń niniejszego *Kodeksu Etyki*,
- 3) zapobieganie podejmowaniu działań odwetowych i dyskryminacyjnych wobec Pracowników / Współpracowników za dokonane zgłoszenia naruszeń.

Spółka i Grupa Kapitałowa korzysta z prawa posługiwania się znakiem towarowym KPF.

7. Grupa Kapitałowa Spółka, i Spółki zależne chronią sygnalistów korporacyjnych zgodnie z przyjętą *Polityką antykorupcyjną w Kredyt Inkaso S.A. i Procedurą powiadamiania o incydencie braku zgodności i incydencie AML w Kredyt Inkaso S.A.* oraz zgodnie z odpowiednimi regulacjami wprowadzonymi w Spółkach zależnych.

IV. Podstawowe wartości

8. Za podstawowe wartości i ideały etyczne uznajemy następujące zasady:

- 1). **Uczciwość** – działamy uczciwie i rozważnie, z poszanowaniem słusznego interesu Kontrahentów, Klientów, Klientów - Dłużników i dobra rynku obrotu wiarygodnościami,
- 2). **Staranność i kompetencje** – dbamy o właściwe kompetencje zawodowe i przyjmujemy postawę etyczną,
- 3). **Godność i zaufanie** – postępujemy w sposób budzący zaufanie oraz zapewniający poszanowanie godności Klientów, Klientów – Dłużników i Kontrahentów, dbając o przejrzystość swoich działań,
- 4). **Zasoby i Regulacje wewnętrzne** – dysponujemy zasobami oraz Regulacjami wewnętrznymi niezbędnymi do sprawnego wykonywania i monitorowania prowadzonej działalności i wykorzystujemy je w dobrej wierze,
- 5). **Relacje wewnętrzne** – dbamy o kształtowanie właściwych relacji z Pracownikami / Współpracownikami w duchu wzajemnego poszanowania i odpowiedzialności, zapewniamy odpowiednie warunki wykonywania czynności zawodowych,

Sygnatura:	Wersja [wersja, np 0.1]
	Str. 6 z 15



KREDYT INKASO SA

[tytuł dokumentu]

Sygnatura:

Właściciel – nazwa Komórki organizacyjnej

- 6). **Zapobieganie konfliktom interesów** – unikamy konfliktów interesów, które mogłyby spowodować naruszenie słusznego interesu Klientów, Klientów - Dłużników lub Kontrahentów oraz dążymy do rozwiązywania powstałych konfliktów interesów,
- 7). **Ochrona informacji o Klientach - Dłużnikach** – chronimy informacje o Klientach - Dłużnikach i dbamy, by informacje te były wykorzystywane zgodnie z Przepisami prawa, Regulacjami wewnętrznymi i Standardami postępowania,
- 8). **Ochrona informacji o Kontrahentach** – chronimy informacje i dane o Klientach i Kontrahentach, stanowiące ich tajemnicę przedsiębiorstwa,
- 9). **Informacja dla Klientów - Dłużników** – zapewniamy Klientowi – Dłużnikowi jasną i rzetelną informację o procesie windykacji należności oraz o związanych z nim kosztach, ryzyku i konsekwencjach,
- 11). **Rzetelna reklama** – prowadząc działalność reklamową kierujemy się zasadami uczciwej konkurencji oraz dbamy, aby przekazywane informacje były rzetelne i nie wprowadzały w błąd, w szczególności w zakresie ryzyka i kosztów związanych ze świadczonymi usługami,
- 12). **Reklamacje Klientów - Dłużników** – starannie, rzetelnie i terminowo rozpatrujemy reklamacje Klientów - Dłużników, korzystając w miarę potrzeby z mediacyjnych i polubownych form rozstrzygnięcia sporów.
- 13). **Stosunki wzajemne i uczciwa konkurencja** – we wzajemnych stosunkach kierujemy się Przepisami prawa, Regulacjami wewnętrznymi i Standardami postępowania, z poszanowaniem zasad uczciwej konkurencji.
- 14). **Rozstrzygnięcie sporów wzajemnych** – dążymy do z mediacyjnych i polubownych form rozstrzygnięcia powstałych sporów.
- 15). **Działania dla rozwoju rynku** – współdziałamy z innymi podmiotami w promowaniu dobrych praktyk rynkowych i Standardów postępowania oraz, w miarę możliwości, dążymy do eliminowania działań naruszających zasady *Dobrych praktyk spółek notowanych na GPW, Zasad Dobrych Praktyk KPF w Polsce* oraz innych działań nieuczciwych, nierzetelnych lub niezgodnych ze Standardami postępowania,
- 16). **Stosowanie Zasad** – dbamy, by wszyscy Pracownicy / Współpracownicy oraz inne osoby występujące w ich imieniu zapoznały się z *Kodeksem Etyki* i stosowały się do jego zasad, a także udostępniamy go swoim Klientom, Klientom – Dłużnikom i Kontrahentom prawo zapoznania się z treścią niniejszego *Kodeksu Etyki*.

V. Naruszenie zasad *Kodeksu Etyki*

V.1. *Naruszenie zasad przez Pracowników / Współpracowników*

9. Pracownicy / Współpracownicy zgłaszają naruszenia *Kodeksu Etyki* do swojego bezpośredniego przełożonego lub Compliance Officera Spółki / osoby odpowiedzialnej za proces zarządzania ryzykiem compliance Spółki zależnej w trybie wynikającym z odpowiednich procedur.
10. Wobec osób naruszających *Kodeks Etyki* i/lub Regulacje wewnętrzne podejmujemy właściwe czynności wynikające z *Kodeksu Pracy* lub przepisów regulujących prawo pracy, w krajach, w których swoje siedziby mają Spółki zależne, lub z poszczególnych

Sygnatura:	Wersja [wersja, np 0.1]
	Str. 7 z 15

 KREDYT INKASO SA [tytuł dokumentu]	Sygnatura:
	Właściciel – nazwa Komórki organizacyjnej

umów oraz powinny być powiadomione organy ścigania, w sytuacji, gdy popełnione naruszenie spełnia przesłanki przestępstwa lub wykroczenia.

11. Pracownicy / Współpracownicy Spółki i Spółek zależnych poświadczają fakt zapoznania się z niniejszym *Kodeksem Etyki* poprzez złożenie odpowiedniego oświadczenia. Oświadczenia są zbierane i archiwizowane przez Compliance Officera w przypadku Spółki oraz osoby odpowiedzialne za proces zarządzania ryzykiem compliance w Spółkach zależnych.

V.2. Naruszenie zasad przez Spółkę lub Spółki zależne

14. Jeśli naruszenie niniejszego Kodeksu Etyki stanowi jednocześnie naruszenie postanowień *Dobrych Praktyk KPF w Polsce*, każdy może zgłosić naruszenie do Rzecznika Etyki lub Biura KPF, zgodnie z zasadami przyjętymi przez KPF.

15. Przestrzeganie *Standardów rekomendowanych dla systemu zarządzania zgodnością w zakresie przeciwdziałania korupcji oraz systemu ochrony sygnalistów w spółkach notowanych na rynkach organizowanych przez Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie S.A.*, Spółka, Spółki zależne i Grupa Kapitałowa poddawane jest regularnemu audytowi .

VI. Relacje z Pracownikami / Współpracownikami

16. Traktujemy Pracowników / Współpracowników z należyтым szacunkiem i godnością, zaś każda sytuacja powodująca naruszenie tej zasady jest właściwie wyjaśniona.

17. Pracownicy / Współpracownicy mają równe szanse awansu i rozwoju zawodowego. Kandydatom do pracy zapewniamy równe szanse podjęcia zatrudnienia.

18. Zapewniamy pracownikom dostęp do szkoleń zawodowych.

19. Zapewniamy przyjazne środowisko pracy i przeciwdziałamy przejawom dyskryminacji i mobbingu. 20. Stosujemy jasne i sprawiedliwe zasady wynagradzania i premiowania.

21. Niedopuszczalne są działania dyskryminujące ze względu na wiek, płeć, stan cywilny, niepełnosprawność, orientację seksualną, wyznanie, narodowość, status społeczny, działalność polityczną itp.

22. Prowadzimy otwartą komunikację, promujemy cykliczne spotkania kadry kierowniczej z Pracownikami / Współpracownikami oraz przekazujemy informacje niezbędne do wykonania powierzonych im zadań.

23. Dbamy o zapewnienie kultury osobistej w relacjach wewnętrznych i zewnętrznych.

24. Wspieramy indywidualny rozwój zawodowy każdego Pracownika / Współpracownika. Zapewniamy szkolenia wewnętrzne i zewnętrzne, przydatne w bieżącej pracy i wykonywaniu obowiązków.

25. Nowym Pracownikom / Współpracownikom zapewniamy wsparcie niezbędnego do wdrożenia się w prawidłowe wykonywanie powierzonych obowiązków.

26. Promujemy dzielenie się wiedzą i doświadczeniem.

27. Osoba zgłaszająca naruszenie ma zagwarantowaną poufność danych i okoliczności podanych w zgłoszeniu oraz nie ponosi z tego tytułu negatywnych konsekwencji, pod warunkiem, że zgłoszenie dokonane zostało w dobrej wierze.

Sygnatura:	Wersja [wersja, np 0.1]
	Str. 8 z 15

 KREDYT INKASO SA [tytuł dokumentu]	Sygnatura:
	Właściciel – nazwa Komórki organizacyjnej

29. Mienie Spółki i Spółek zależnych wykorzystywane jest w sposób zgodny z obowiązującymi w tym zakresie procedurami oraz w sposób efektywny.

30. Zmierzamy do zapobiegania nadużywaniu mienia Spółki i Spółek zależnych przez osoby trzecie.

31. Nie wykorzystujemy własności Spółki i Spółek zależnych do celów prywatnych.

VII. Relacje z innymi podmiotami zajmującymi się obrotem wierzytelnościami

32. W stosunkach wzajemnych oraz w relacjach z innymi podmiotami zajmującymi się obrotem wierzytelnościami kierujemy się zasadami rzetelności, lojalności i kultury korporacyjnej, wzajemnego zaufania i uczciwej konkurencji.

33. Przestrzegamy zasad służących umacnianiu prawidłowych zasad funkcjonowania rynku obrotu wierzytelnościami oraz zasad równości i wzajemności, szczególnie w zakresie wymiany informacji dopuszczonej przepisami prawa i wewnętrznymi porozumieniami.

34. Dbamy o aktualność, prawdziwość i rzetelność informacji przekazywanych innym podmiotom zajmującym się obrotem wierzytelnościami.

35. Dbamy, aby wszelkie spory z innymi podmiotami rynku obrotu wierzytelnościami załatwiane były w pierwszej kolejności w sposób polubowny. .

36. Nie podważamy profesjonalizmu, rzetelności i uczciwości innych podmiotów rynku obrotu wierzytelnościami, w szczególności przy wykorzystaniu Internetu jako narzędzia umożliwiającego anonimowość.

37. Nie odnosimy się w reklamach do ofert i usług innych podmiotów rynku obrotu wierzytelnościami, nie kreujemy negatywnego wizerunku konkurentów, nie poddajemy w wątpliwość ich solidności oraz nie oceniamy ich działalności.

VIII. Relacje z Kontrahentami

VIII.1. Przejrzystość transakcji handlowych

38. Powierzamy wykonywanie określonych czynności Kontrahentom z poszanowaniem Przepisów prawa, Regulacji wewnętrznych oraz Standardów postępowania oraz z zachowaniem najwyższej staranności.

39. Współpraca z Kontrahentami odbywa się z poszanowaniem zasad ochrony informacji, w tym ochrony danych osobowych i tajemnicy przedsiębiorstwa.

40. Nie podejmujemy współpracy z Kontrahentami, których sposób prowadzenia działalności może stanowić zagrożenie dla reputacji Grupy Kapitałowej oraz całej branży obrotu wierzytelnościami.

41. Wspieramy budowanie wysokich standardów etycznych w duchu uczciwej konkurencji.

42. W trakcie, jak i po ustaniu współpracy z Kontrahentem, respektujemy prawo własności intelektualnej stron trzecich.

43. Wszystkich Kontrahentów traktujemy w jednakowy sposób, w szczególności udzielamy im rzetelnych informacji.

Sygnatura:	Wersja [wersja, np 0.1]
	Str. 9 z 15

 KREDYT INKASO SA [tytuł dokumentu]	Sygnatura:
	Właściciel – nazwa Komórki organizacyjnej

44. Nie uzależniamy zakresu świadczonych usług od otrzymania potencjalnych korzyści majątkowych i osobistych.

45. Nie oferujemy ani nie sugerujemy możliwości oferowania przedstawicielom Kontrahentów jakichkolwiek korzyści w zamian za działania lub rozstrzygnięcia korzystne dla Grupy Kapitałowej.

46. Wszystkie rozmowy i negocjacje z Kontrahentami prowadzimy w dobrej wierze, w sposób transparentny, jasno formułując cele biznesowe.

VIII.2. Zasady postępowania wobec konkurencji

47. Zobowiązujemy się do przestrzegania zasad uczciwej i otwartej konkurencji.

IX. Zasady komunikowania się z Klientem – Dłużnikiem

48. Wszelkie czynności i komunikację z Klientem – Dłużnikiem prowadzimy w sposób zapewniający ochronę jego interesów, przy równoczesnym przestrzeganiu Przepisów prawa, Regulacji wewnętrznych i Standardów postępowania oraz dobrych obyczajów i poszanowania słuszných praw Klienta - Dłużnika.

IX.1. Korespondencja

49. Korespondencja do Klienta - Dłużnika wysyłamy na jego adres zamieszkania lub inny, pod którym Klient - Dłużnik może być osiągalny, w zamkniętej kopercie, bez adnotacji lub znaków na kopercie wskazujących, że korespondencja dotyczy długu adresata. Zastrzeżenie dotyczące znaków na kopercie nie dotyczy oznaczenia i znaków graficznych identyfikujących Spółkę lub Spółki zależne.

50. W pierwszym wezwaniu do zapłaty dokładnie opisujemy wierzytelność (tytuł, wierzyciel, wystawca faktury, należność główna, data wymagalności, naliczone odsetki i inne należności uboczne, numer faktury, data wystawienia faktury, okres, za jaki faktura została wystawiona, jeśli windykowana jest wierzytelność o charakterze ciągłym).

51. W Kolejnym wezwaniu do zapłaty zawieramy informacje niezbędne dla zidentyfikowania tożsamości sprawy i etapu, na jakim ona się znajduje, oraz zaktualizowaną kwotę zobowiązania Klienta - Dłużnika.

52. Wraz z pierwszym wezwaniem wysyłamy pismo z informacją o dokonanej cesji i wskazaniem aktualnego wierzyciela.

IX.2. Rozmowy telefoniczne

53. Rozmowy telefoniczne prowadzimy w czasie i miejscu, które według rozsądnej oceny nie są uciążliwe dla Klienta - Dłużnika, a więc w dni powszednie pomiędzy godzinami 06:00–22:00. W przypadku braku możliwości nawiązania kontaktu z Klientem - Dłużnikiem w czasie wyżej określonym, rozmowy telefoniczne mogą być prowadzone w pozostałe dni tygodnia, jednakże wyłącznie pomiędzy godzinami 8:00 a 20:00.

Sygnatura:	Wersja [wersja, np 0.1]
	Str. 10 z 15

 KREDYT INKASO SA [tytuł dokumentu]	Sygnatura:
	Właściciel – nazwa Komórki organizacyjnej

54. Agenci terenowi i Pracownicy Call Center, w miarę możliwości, uwzględniają prośby Klienta - Dłużnika o rozmowę lub planowaną wizytę windykatorka w innym czasie lub miejscu niż określone w pkt 53, chyba że okoliczności wskazują na działania Klienta - Dłużnika mające na celu uniemożliwienie nawiązania kontaktu i rozmowy.

55. Rozmowy prowadzimy w sposób uprzejmy i kulturalny, zapewniający zachowanie tajemnicy i nieujawnianie osobom trzecim informacji o zobowiązaniach oraz danych osobowych Klienta - Dłużnika;

56. Agenci terenowi oraz Pracownicy Call Center na początku rozmowy przedstawiają się nazwiskiem, nazwą przedsiębiorstwa oraz wskazują nazwę wierzyciela i wystawcy rachunku.

57. W toku rozmowy Agenci terenowi i pracownicy Call Center dążą do wyjaśnienia Klientowi - Dłużnikowi celu rozmowy, a także ustalenia i wyjaśnienia wszelkich niejasności czy wątpliwości. W toku rozmowy Agenci terenowi i Pracownicy Call Center dążą do ustalenia stanu majątkowego i sytuacji osobistej Klienta - Dłużnika oraz zebrać wszelkie informacje, przydatne do podjęcia decyzji o celowości i sposobie dalszych czynności windykacyjnych.

58. Częstotliwość rozmów telefonicznych prowadzonych z Klientem - Dłużnikiem nie powinna być dla niego uciążliwa i nie może nosić znamion szykany.

IX.3. Windykacja terenowa

59. Wizyty Agentów terenowych u Klienta - Dłużnika podejmowane są w czasie i miejscu, które według rozsądnej oceny nie są uciążliwe dla Klienta - Dłużnika, a więc w dni powszednie pomiędzy godzinami 07:00 a 21:00.

60. W przypadku braku możliwości nawiązania kontaktu z Klientem - Dłużnikiem w czasie określonym w pkt 57, wizyty Agentów terenowych mogą być podejmowane w soboty pomiędzy godzinami 8:00 – 20:00 i nie są nawiązywane w niedziele i święta.

61. Wizyty, o których mowa w pkt 59 mogą być podejmowane jedynie wówczas, gdy miejsce zamieszkania nie jest znane albo Klienta - Dłużnika nie można w nim zastać.

62. Agenci terenowi nie kontaktują się, bez uprzedniej zgody Klienta - Dłużnika, z osobami trzecimi w sprawie dochodzonej należności.

63. Agenci terenowi są ubrani schludnie i w sposób, który nie budzi negatywnych skojarzeń.

64. Agent terenowy podczas podejmowania czynności windykacyjnych oraz prowadzenia rozmów z Klientem - Dłużnikiem przedstawia się, okazuje bez wezwania identyfikator lub pełnomocnictwo do działania wydane przez Spółkę, z wyraźnym określeniem zakresu swojego umocowania, np. do podpisywania z Klientem - Dłużnikiem ugody, przedstawiania Klientowi - Dłużnikowi do podpisu uznania długu, odbioru należności w gotówce, wysyłania wezwania do zapłaty itp.

65. Jeśli w czasie postępowania windykacyjnego oprócz Klienta - Dłużnika obecne są inne osoby, a Klient - Dłużnik chce zachować dyskrecję, Agent terenowy umożliwia mu to, chyba że z oceny okoliczności wynika, iż jest to próba wprowadzenia Agentu terenowego w błąd czy uniknięcia rozmowy.

66. Agenci terenowi prowadzą rozmowy w sposób uprzejmy i kulturalny.

67. W toku rozmowy Agenci terenowi dążą do wyjaśnienia Klientowi - Dłużnikowi celu rozmowy oraz dążą do ustalenia i wyjaśnienia wszelkich niejasności czy wątpliwości.

Sygnatura:	Wersja [wersja, np 0.1]
	Str. 11 z 15

 KREDYT INKASO SA [tytuł dokumentu]	Sygnatura:
	Właściciel – nazwa Komórki organizacyjnej

68. W czasie wizyty Agent terenowy działa jedynie w granicach swojego upoważnienia. W razie odbioru gotówki Agent terenowy obowiązany jest wydać pokwitowanie z odpowiednią pieczęcią.

IX.4. Reklamacje Klienta – Dłużnika

69. Agent terenowy w trakcie pierwszego kontaktu z Klientem - Dłużnikiem informuje go o aktualnej wartości i źródle pochodzenia wierzytelności oraz o możliwości wniesienia reklamacji, a na jego żądanie udziela dalszych informacji o trybie wnoszenia i rozpatrywania reklamacji. Informacje te nie mogą wprowadzać Klienta - Dłużnika w błąd.

70. Zapewniamy ochronę praw Klientów - Dłużników, w tym zarzutów służących im wobec wierzycieli oraz zbywców wierzytelności, w granicach określonych w przepisach art. 513 Kodeksu Cywilnego oraz innych Przepisów prawa.

71. Agent terenowy wyjaśnia z wierzycielem lub zbywcą wierzytelności, zgodnie z podpisaną umową cesji wierzytelności, wszelkie podnoszone przez Klienta - Dłużnika zarzuty, uwzględniając przebieg i wyniki dotychczasowego postępowania reklamacyjnego, zasady określone w treści umowy z Klientem - Dłużnikiem, obowiązujących regulaminach i umowach

72. Dążymy, aby umowa cesji wierzytelności określała sposób współpracy zbywcy wierzytelności z jej nabywcą przy wyjaśnianiu wątpliwości, zarzutów i reklamacji Klientów - Dłużników, których ze względu na posiadane informacje nabywca wierzytelności nie jest w stanie sam rozpatrzeć.

73. Reklamacje rozpatrujemy nie później niż w terminie 21 dni od jej otrzymania.

74. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji jest niemożliwe w terminie 21 dni, zawiadamiamy w formie pisemnej o nowym terminie rozpatrzenia reklamacji, który jednak nie powinien przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

75. W przypadku odmowy uznania zarzutów lub reklamacji, udzielamy odpowiedzi zawierającej wyjaśnienie przyczyn odmowy ich uznania ze wskazaniem dalszych możliwości działania.

76. W razie jednoznacznego stwierdzenia oczywistej zasadności podniesionych zarzutów, uchybienia lub nieprawidłowości powinny być usunięte, a w uzasadnionych przypadkach dalsze działania windykacyjne winny być zaniechane.

77. Nie jesteśmy zobowiązani do kontynuowania rozmów czy korespondencji z Klientem - Dłużnikiem, jeśli mają one na celu przewlekanie postępowania lub uchylanie się od zapłaty, a Klient - Dłużnik nie przedstawia dokumentów czy jednoznacznie sformułowanych zarzutów pozwalających na ich rzetelną ocenę.

IX.5. Ochrona danych osobowych

78. Zapewniamy zachowanie tajemnicy oraz pełną ochronę techniczną i prawną wszelkich informacji uzyskanych od Kontrahentów w związku z negocjowaniem, zawieraniem i wykonywaniem umów, w tym w szczególności niewykorzystywanie tych informacji dla celów innych niż te, dla których zostały one udostępnione lub przekazane, nieudostępnianie ich ani też nieprzekazywanie innym osobom, chyba że jest to niezbędne dla czynności windykacyjnych w granicach przewidzianych Przepisami prawa (biura meldunkowe, kancelarie adwokackie i radców prawnych, sądy, komornicy itp.).

Sygnatura:	Wersja [wersja, np 0.1]
	Str. 12 z 15



79. Zapewniamy zachowanie tajemnicy oraz pełną ochronę danych osobowych Klientów - Dłużników, przekazanych w związku ze sprzedażą, jak i udostępnionych w związku z wykonywaniem usług windykacyjnych, zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych. W szczególności zapewnimy niewykorzystywanie tych danych dla celów innych niż te, dla których zostały one udostępnione lub przekazane oraz nie udostępniamy ich ani też nie przekazujemy innym osobom, chyba, że jest to niezbędne dla wykonywania czynności windykacyjnych (biura meldunkowe, kancelarie adwokackie i radców prawnych, sądy, komornicy itp.).

80. W procesie sprzedaży wierzytelności, przed przekazaniem jakichkolwiek danych osobowych Klientów - Dłużników lub innych danych niezbędnych do dokonania wyceny wierzytelności, podpisujemy umowę o zachowaniu poufności w zakresie przekazywanych informacji.

IX.6. Praktyki niedozwolone i zakazane

81. W procesie windykacyjnym stosujemy Przepisy prawa, Regulacje wewnętrzne i Standardy postępowania.

82. W szczególności zakazane są następujące działania:

- 1). Używanie siły, gróźb karalnych lub innych czynności naruszających godność osobistą.
- 2). Używanie wulgarnego lub nieprzyzwoitego języka lub określeń naruszających godność osobistą, a także niegrzecznego tonu rozmów.
- 3). Używanie jakichkolwiek innych środków mających na celu zastraszanie Klienta - Dłużnika.
- 4). Przekazywanie lub ujawnianie informacji o zadłużeniu i przebiegu czynności windykacyjnych nieuprawnionym osobom trzecim, w tym zwłaszcza nieletnim członkom rodziny Klienta - Dłużnika.
- 5). Przesyłanie lub używanie dokumentów, pism, ubiorów lub narzędzi wskazujących na wykonywanie czynności przez sąd, czy jakikolwiek urząd państwowy, lub zawierających informacje dla tych instytucji właściwe lub przeznaczone.
- 6). Przedstawianie nieprawdziwych danych dotyczących długu, w szczególności określających charakter, wielkość i status prawny długu.
- 7). Podawanie nieprawdziwych informacji o swoim statusie, kwalifikacjach, doświadczeniu lub uprawnieniach zawodowych, w szczególności nieuprawnione, rzekome działanie w imieniu innego przedsiębiorstwa windykacyjnego lub nieprawdziwe informacje o kwalifikacjach i uprawnieniach w zakresie zawodów prawniczych.
- 8). Przekazywanie nieprawdziwych informacji o konsekwencjach niezapłacenia długu, między innymi takich jak areszt, pozbawienie wolności, konfiskata majątku.
- 9). Wyrażanie w kontaktach z Klientem - Dłużnikiem lub osobami trzecimi sugestii, że Klient - Dłużnik jest przestępcą.
- 10). Przyjmowanie przez Agentów terenowych od Klientów - Dłużników środków pieniężnych lub jakichkolwiek przedmiotów bez wystawienia pokwitowania.
- 11). Grożenie w jakikolwiek sposób lub podejmowanie działań zmierzających do naruszenia własności lub posiadania.

 KREDYT INKASO SA [tytuł dokumentu]	Sygnatura:
	Właściciel – nazwa Komórki organizacyjnej

12). Pobieranie od Klienta - Dłużnika, bez tytułu prawnego wynikającego z zawartych umów bądź Przepisów prawa, kwot tytułem opłat w związku z prowadzonymi działaniami windykacyjnymi.

X. Upominki

83. Wdrażamy zasady przyjmowania i wręczania upominków, w tym prowadzenia rejestrów upominków.

84. Nie dopuszczamy wręczania i przyjmowania upominków w relacjach z osobami pełniącymi funkcje publiczne ani funkcjonariuszom publicznym.

85. Nie dopuszczamy w żadnej sytuacji do przekazywania lub przyjmowania gotówki bądź ekwiwalentu gotówki, a także zaproszeń o charakterze luksusowym.

86. Dopuszczamy w relacjach biznesowych przyjmowanie i wręczanie upominków okolicznościowych w granicach i z uwzględnieniem zasad przeciwdziałania i zapobiegania korupcji, o których mowa w *Polityce antykorupcyjnej*, przy czym nie dopuszczalne w relacjach biznesowych jest przyjmowanie i wręczanie upominków okolicznościowych w sytuacjach, w których mogłyby one wpłynąć lub rodzić podejrzenie wpływania na decyzje Spółki, Spółki zależne lub Grupy Kapitałowej.

87. Prowadzimy rejestry wszystkich upominków okolicznościowych, w tym zaproszeń.

XI. Sponsoring i darowizny

88. Wdrażamy zasady dopuszczalnego sponsoringu i udzielania darowizn, prowadzenia wykazu podmiotów sponsorowanych oraz planów prowadzenia działalności sponsoringowej.

89. Nie sponsorujemy i nie udzielamy darowizn ani w sposób bezpośredni ani pośredni organizacjom politycznym.

90. Nie sponsorujemy i nie udzielamy darowizn funkcjonariuszom publicznym ani osobom pełniącym funkcje publiczne.

91. Niedopuszczalne jest wiązania działalności sponsoringowej z inną relacją biznesową.

92. Prowadzimy wykaz podmiotów sponsorowanych wraz z ujawnieniem istotnych warunków sponsoringu.

93. Wdrażamy roczny plan prowadzenia działalności sponsoringowej, zawierający w szczególności założenia, cele, projektowany budżet oraz przewidywany poziom sponsoringu.

XII. Sygnaliści Korporacyjni

94. Każdy z Pracowników / Współpracowników Spółki lub Spółki zależnej ma prawo zgłaszania, także anonimowego, naruszeń prawa i nieprawidłowości stwierdzonych w

Sygnatura:	Wersja [wersja, np 0.1]
	Str. 14 z 15

 KREDYT INKASO SA [tytuł dokumentu]	Sygnatura:
	Właściciel – nazwa Komórki organizacyjnej

bieżącej pracy, w tym również o stwierdzonych lub podejrzewanych incydentach korupcyjnych, zgodnie z właściwymi procedurami.

95. Spółka i Spółki zależne informują swoich Kontrahentów i wszystkie osoby wykonujące jakiegokolwiek czynności w imieniu i na rzecz Spółki, Spółki zależnej lub Grupy Kapitałowej o możliwości zgłaszania w sposób poufny i anonimowy wszelkich informacji o propozycjach korupcyjnych i innych nieprawidłowościach lub nadużyciach.

XIII. Zarządzanie konfliktami interesów

96. W celu zapobiegania sytuacjom, które mogą prowadzić do powstania Konfliktów interesów oraz w celu zarządzania powstałymi konfliktami interesów podejmujemy właściwe rozwiązania organizacyjne i proceduralne.

XIV. Postanowienia końcowe

97. Członkowie organów, kadra kierownicza oraz wszyscy Pracownicy / Współpracownicy Spółki i Spółek zależnych zobowiązani są do postępowania zgodnie z zasadami spisanyymi w niniejszym *Kodeksie Etyki*.

98. Niniejszy *Kodeks Etyki* przyjęty jest Uchwałą Zarządu Kredyt Inkaso S.A. i opiniowany przez Radę Nadzorczą oraz podlega corocznym przeglądom i ocenie jego realizacji.

99. Spółki zależne przyjmują niniejszy *Kodeks Etyki* jeśli zostaną do tego zobligowane przez Spółkę.

100. Niniejszy *Kodeks Etyki* wchodzi w życie z dniem 4 kwietnia 2019 r.

Sygnatura:	Wersja [wersja, np 0.1]
	Str. 15 z 15