



**KODEKS ETYKI
GRUPY KAPITAŁOWEJ BEST**

Szanowni Państwo, drodzy Współpracownicy,



z satysfakcją oddaję w Wasze ręce *Kodeks etyki Grupy Kapitałowej BEST*. To pierwszy jednolity kodeks obowiązujący w całej grupie kapitałowej BEST.

WIEDZA, ETYKA, SKUTECZNOŚĆ – oto kluczowe wartości Grupy Kapitałowej BEST, które od samego początku znajdują się u podstaw naszych codziennych działań, relacji biznesowych i podejmowanych przez nas decyzji. Wartości te, choć z różnych obszarów, są ze sobą ściśle powiązane. Sama etyka w świecie współczesnego biznesu nie sprowadza się przecież jedynie do kwestii poczucia moralności i wrażliwości etycznej danej jednostki, ale również do wiedzy. Dla pracownika jest to między innymi wiedza o etosie organizacji, o etycznym wymiarze jej działalności (czego wyrazem jest m.in. niniejszy kodeks), zaś w perspektywie samej organizacji jest to także wiedza o otoczeniu zewnętrznym i wewnętrznym: o potrzebach i oczekiwaniach jej interesariuszy, o istotności oddziaływania organizacji na otoczenie w całym łańcuchu kreowania wartości oraz o odpowiedzialności z tego wynikającej. Budowanie i wzmacnianie kultury etycznej, przy wykorzystaniu wiedzy, prowadzi właśnie do skuteczności – tak całej organizacji, jak i ludzi, którzy ją tworzą.

Kodeks etyki Grupy Kapitałowej BEST to dokument zaprojektowany przez wszystkich pracowników naszej grupy kapitałowej – opracowany w odpowiedzi na oczekiwania wyrażone w badaniu opinii Pracowników, a w końcowym etapie powstawania poddany również konsultacjom społecznym. Niniejszy kodeks stanowi więc wyraz naszej kultury etycznej, a jednocześnie jest narzędziem dalszego jej budowania i umacniania. Jest on także częścią programu etycznego naszej organizacji, którego pozostałymi, kluczowymi elementami są oczywiście m.in. wewnętrzne procedury anonimowego zgłaszania naruszeń, elektroniczne skrzynki dialogowe czy działania edukacyjne, ale też współtworzone i przyjęte przez nas *Zasady Dobrych Praktyk*, określające pewne standardy postępowania w naszej branży. Nieprzerwanie pamiętamy bowiem, że etyka to coś znacznie więcej niż tylko przestrzeganie prawa.

Niezwykle istotna jest ciągła, wspólna praca nad kulturą etyczną w organizacji. Każdemu z nas w życiu zawodowym zdarza się przecież zetknąć z sytuacjami niejednoznacznymi. Dlatego tak ważne jest, abyśmy umieli mierzyć się z dylematami moralnymi, nie obawiali się pytać w przypadku wątpliwości i wspólnie z osobami dedykowanymi w organizacji do opieki nad programem etycznym rozstrzygali te dylematy. Podstawą tych rozstrzygnięć będzie dla nas właśnie Kodeks etyki, swoisty kompas moralny osadzony na solidnym fundamencie wiedzy, etyki i skuteczności. Wartości te nigdy dotąd nas nie zawiodły, a wyznając je staliśmy się ważną częścią historii branży finansowej w Polsce. Jestem przekonany, że wartości te, nie tracąc na swoim znaczeniu i aktualności, będą wyznaczały naszą przyszłość, zarówno tu, w Polsce, jak i za granicą.



Krzysztof Borusowski
Prezes Zarządu BEST S.A.

GRUPA BEST

Grupa Kapitałowa BEST jest jednym z największych podmiotów działających w branży windykacyjnej w Polsce. Inwestujemy w portfele wierzytelności nieregularnych, aktywnie wpływamy na rozwój i kształtowanie rynku wierzytelności w Europie. Dominującą w Grupie jest BEST S.A. — działająca od 1994 roku spółka, która jako pierwszy podmiot na polskim rynku otrzymała zezwolenie Komisji Nadzoru Finansowego na zarządzanie sekurytyzowanymi wierzytelnościami funduszy sekurytyzacyjnych. BEST S.A. jest członkiem i współzałożycielem Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych, budującej kapitał społeczny w branży finansowej.

MISJA

Propagujemy odpowiedzialność finansową i tradycyjnie pojętą rzetelność kupiecką — pomagamy Klientom wyjść z pętli zadłużenia, przywracamy równowagę finansową, promujemy standardy etyczne na rynku usług finansowych, a relacje z interesariuszami budujemy w oparciu o uczciwość i szacunek.

WIZJA

Nieustannie dążymy do rozwoju i inwestujemy w nowe technologie — chcemy być nowoczesnym liderem na rynku wierzytelności w Europie, a promując wyznawane wartości, zbudować trwałe zaufanie i pozytywną reputację branży windykacyjnej.

NASZE WARTOŚCI

Naszym zasobem jest **wiedza** i profesjonalizm, podstawą działania — normy prawa i **etyki**, celem — budowanie zaufania i **skuteczność**.



— WIEDZA

Dysponujemy doświadczeniem i wiedzą najwyższej klasy specjalistów. Dbamy o wykorzystywanie potencjału Pracowników — kaskadujemy wiedzę w organizacji, wspieramy rozwój, zachęcamy do podejmowania wyzwań.



— ETYKA

Fundamentem naszej działalności jest przestrzeganie przepisów prawa. Aktywnie angażujemy się w kształtowanie i promowanie etycznych standardów wewnątrz organizacji oraz na rynku wierzytelności — jesteśmy inicjatorem i moderatorem *Zasad dobrych praktyk windykacyjnych* oraz współtwórcą *Dobrych praktyk sprzedaży wierzytelności*. Przestrzegamy wartości zawartych w *Kanonie dobrych praktyk rynku finansowego* oraz zasad ładu korporacyjnego określonych w *Dobrych praktykach spółek notowanych na Giełdzie Papierów Wartościowych*.



— SKUTECZNOŚĆ

Dotrzymujemy zobowiązań, stawiamy sobie ambitne cele i realizujemy je na czas. Gwarantujemy pewny zysk, osiągną odpowiedzialnie, dzięki wykorzystywaniu naszego kapitału intelektualnego — optymalizowaniu procesów, stosowaniu nowoczesnych technologii, korzystaniu z kompetencji Pracowników i monitorowaniu wpływu na naszych interesariuszy.

W niniejszym Kodeksie posługujemy się poniższymi sformułowaniami:

Grupa BEST, Organizacja – Grupa Kapitałowa BEST, którą tworzą BEST S.A., stanowiąca jednostkę dominującą, wraz z jednostkami zależnymi.

Klient – Dłużnik oraz pozostałe osoby związane z wierzytelnością.

Pracownik – osoba zatrudniona w spółce z Grupy BEST na podstawie umowy o pracę, osoba współpracująca z Grupą BEST na podstawie umowy cywilnoprawnej, osoba oddelegowana przez podmiot zewnętrzny do świadczenia usług na rzecz Grupy BEST, także pracownik tymczasowy.

Interesariusz – osoba fizyczna, prawna, organizacja, instytucja lub inny podmiot, który ma bezpośredni lub pośredni wpływ na Organizację lub pozostaje pod wpływem jej działalności. Interesariuszy można podzielić na interesariuszy wewnętrznych (m.in. Pracowników czy właścicieli) oraz zewnętrznych (m.in. Klientów, dostawców, społeczności lokalne, instytucje finansowe i nadzorcze, media, konkurencyjne przedsiębiorstwa, środowisko naturalne).



Kodeks etyki Grupy BEST to przewodnik po wartościach i standardach etycznych, którymi kierujemy się w codziennej działalności. Jego rolą jest budowanie świadomości etycznej, kultury odpowiedzialności i wzajemnego zaufania oraz wspieranie nawiązywania i utrzymywania przyjaznych relacji, zarówno między Pracownikami, jak i w kontaktach z Interesariuszami.

Jesteśmy świadomi, że praca nad kulturą etyczną to wspólne zadanie wszystkich osób tworzących Organizację. Wiarygodny Kodeks etyki to z jednej strony przewodnik po standardach etycznych, a z drugiej deklaracja Organizacji i jej Pracowników. **Nasz Kodeks etyki jest owocem zespołowej pracy wszystkich Pracowników Grupy BEST.**

Standardy postępowania opisane w niniejszym Kodeksie etyki obowiązują wszystkich pracowników Grupy BEST – bez względu na zajmowane stanowisko, staż czy miejsce pracy.

Kodeks etyki Grupy BEST określa standardy etyczne we wzajemnych relacjach na płaszczyźnie **Organizacja ↔ Pracownik** oraz **Pracownik ↔ Pracownik**, ale także w relacjach **Organizacji oraz Pracowników z pozostałymi Interesariuszami** wewnętrznymi i zewnętrznymi.

Szczególne odpowiedzialność spoczywa na kadrze zarządzającej i menedżerskiej, która swoim etycznym i profesjonalnym zachowaniem powinna dawać przykład pozostałym Pracownikom.

Zasady zawarte w Kodeksie etyki powinny być znane i przestrzegane przez wszystkich Pracowników.



ETYCZNY BIZNES

Rozwijamy się i doskonalimy jakość naszych produktów i usług, a do wszelkich relacji biznesowych podchodzimy odpowiedzialnie i profesjonalnie. Szanujemy oczekiwania naszych Klientów, Inwestorów i pozostałych Interesariuszy, robimy wszystko, by nie zawieść zaufania, którym jesteśmy obdarzani.



BEZPIECZEŃSTWO INFORMACJI

- Dochowujemy należytej staranności w zakresie przestrzegania zasad bezpieczeństwa dotyczących informacji poufnych.
- Szczególną wagę przywiązujemy do ochrony danych osobowych. Wiemy, że ich bezpieczeństwo to podstawa odpowiedzialnej relacji z Klientami.
- Dane osobowe oraz wszelka dokumentacja są przetwarzane, w tym przechowywane, zgodnie z prawem i wewnętrznymi procedurami. Nad ich bezpieczeństwem czuwają Inspektor Ochrony Danych oraz Kierownik ds. Bezpieczeństwa.
- Budujemy wśród Pracowników świadomość w zakresie postępowania z informacją poufną i danymi osobowymi.
- Nie akceptujemy zachowań naruszających zasady ochrony informacji poufnych, w tym danych osobowych.



JAKOŚĆ OBSŁUGI

- Promujemy odpowiedzialność finansową – zarówno pod kątem odpowiedzialnego zarządzania domowym budżetem, jak i rozliczania się ze zobowiązań finansowych.
- Dążymy do rozwiązywania problemu braku uczciwości i terminowości rozliczeń między stronami umów – spłacanie zaciągniętych zobowiązań to część umowy społecznej, o której poszanowanie i zrozumienie dbamy.
- Wspieramy naszych Klientów w odzyskiwaniu równowagi i płynności finansowej.
- Zachowujemy najwyższe standardy obsługi, dbając o jasną komunikację i dopasowanie produktu do indywidualnych możliwości Klienta.
- W kontaktach z Klientem przestrzegamy *Zasad dobrych praktyk windykacyjnych*, a relacje budujemy w oparciu o szacunek i profesjonalizm.
- Nieustannie doskonalimy jakość naszej obsługi – monitorujemy i analizujemy pracę, a jeśli popełniamy błędy, to wyciągamy z nich wnioski.
- Stanowimy dynamiczną Organizację nastawioną na rozwój – jesteśmy otwarci na innowacje, inwestujemy w rozwój technologiczny i podejmujemy nowe wyzwania biznesowe.
- Dbamy o ochronę danych osobowych naszych Klientów.



ODPOWIEDZIALNE RELACJE

- Nie dyskryminujemy w relacjach biznesowych. Naszych Interesariuszy traktujemy równo i po partnersku.
- Dbamy o dialog i transparentne relacje z Interesariuszami, a do wspólnych celów dążymy współpracując według jasnych reguł.
- Przestrzegamy zasad ładu korporacyjnego określonych w *Dobrych praktykach spółek notowanych na Giełdzie Papierów Wartościowych* oraz *Zasadach ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych Komisji Nadzoru Finansowego*, a naszym inwestorom i akcjonariuszom zapewniamy uczciwe zwroty z zainwestowanego kapitału.
- Decyzje biznesowe, w szczególności dotyczące wyboru kontrahentów czy zaciągnięcia zobowiązań, podejmowane są wyłącznie przez osoby do tego umocowane.
- Działamy profesjonalnie i odpowiedzialnie, z poszanowaniem zasobów własnych oraz naszych Interesariuszy.
- Nie wykorzystujemy pozycji i funkcji służbowej do czerpania osobistych zysków.
- Piętnujemy korupcję. Za niewłaściwe uznajemy tak przyjmowanie, jak i oferowanie jakichkolwiek korzyści, które mogłyby zobowiązywać do wzajemności lub negatywnie wpływać na bezstronność w podejmowaniu decyzji.
- Wyznajemy zasady uczciwej konkurencji. Nie prowadzimy działań godzących w dobre imię podmiotów konkurencyjnych, ani nie pozyskujemy niejawnych danych dotyczących ich działalności.
- Wspólnie z innymi organizacjami z branży, także konkurencyjnymi, działamy na rzecz kształtowania standardów etycznych i dobrych praktyk rynkowych.
- Prowadzimy transparentną politykę zakupową, szanujemy zasady wolnego rynku, a naszych kontrahentów wybieramy według uczciwych i obiektywnych kryteriów.
- Pragniemy współpracować z kontrahentami, którzy przestrzegają wysokich standardów etycznych, obowiązującego prawa oraz zasad społecznej odpowiedzialności – aby wspólnie wpływać na zrównoważony rozwój.



RZETELNA KOMUNIKACJA

- Zapewniamy naszym Interesariuszom równy dostęp do kompleksowych i rzetelnych informacji publicznych o Organizacji i jej przedsięwzięciach.
- Prowadzimy transparentną politykę informacyjną wynikającą ze statusu BEST S.A. jako spółki giełdowej.
- Regularnie raportujemy istotne informacje niefinansowe dotyczące naszej działalności.
- Odpowiadamy na wszelkie pytania organów administracji publicznej, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
- Komunikację wewnętrzną i zewnętrzną, w tym także komunikację marketingową, prowadzimy w oparciu o uczciwość i szacunek.
- Dbamy o skuteczną komunikację – przywiązujemy wagę do tego, aby treść wszelkiej korespondencji z Klientami i innymi Interesariuszami zewnętrznymi była zrozumiała, a szata graficzna estetyczna (zgodna z Księgą Identyfikacji Wizualnej BEST).
- We wszelkich relacjach z mediami Organizację reprezentują jedynie osoby do tego uprawnione. Dotyczy to również występowania w imieniu Organizacji np. w mediach społecznościowych i na forach.

ZRÓWNOWAŻONE ŚRODOWISKO PRACY

Wszyscy jesteśmy współodpowiedzialni za nasze środowisko pracy. Dbamy, aby dominowały w nim otwartość, szacunek i profesjonalizm. Chcemy integrować się wokół wspólnych wartości i razem budować tożsamość Organizacji.



PRZYJAZNE ŚRODOWISKO PRACY

- Jesteśmy otwarci na różnorodność, która stanowi dla nas źródło inspiracji i wzajemnego rozwoju.
- Nie tolerujemy postaw mających charakter mobbingu, molestowania fizycznego, psychicznego lub seksualnego oraz wszelkich zachowań obraźliwych, prześmiewczych, poniżających, zastraszających, lub jakkolwiek naruszających czyjekolwiek prawa, godność i dobra osobiste.
- Posiadamy mechanizmy anonimowego zgłaszania podejrzeń naruszenia przepisów prawa, przepisów wewnętrznych i standardów etycznych obowiązujących w Grupie BEST.
- Wspólnie budujemy zdrowe i bezpieczne środowisko pracy, respektując obowiązujące przepisy i standardy.
- Dbamy o komfort Pracowników w miejscu pracy – zapewniamy niezbędne narzędzia pracy i zaplecze socjalne, a w miarę możliwości proponujemy dodatkowe udogodnienia.
- Nagradzamy etyczne, koleżeńskie postawy.
- Wspieramy zachowanie równowagi między życiem zawodowym a prywatnym, oferując szeroki wybór inicjatyw z zakresu work–life balance.
- Troszczymy się o zdrowie naszych Pracowników, oferujemy dobrowolną opiekę medyczną, promujemy inicjatywy prozdrowotne i wiedzę o zdrowym stylu życia.
- Doceniamy i promujemy wrażliwość społeczną wśród Pracowników, nagradzamy aktywność dobroczynną i wspieramy inicjatywy z zakresu wolontariatu pracowniczego.



RÓWNE TRAKTOWANIE

- Sprzeciwiamy się wszelkim formom dyskryminacji.
- Stwarzamy Pracownikom równe szanse awansu i rozwoju zawodowego. O zatrudnieniu, wynagrodzeniu, dostępie do szkoleń czy zakończeniu współpracy decydują wyłącznie kryteria merytoryczne, zgodne z przepisami wewnętrznymi obowiązującymi w Organizacji.
- Dbamy o rozwój talentów i potencjału Pracowników – organizujemy szkolenia wewnętrzne i program Job Rotation, promujemy dzielenie się wiedzą oraz, w miarę posiadanych środków, umożliwiamy udział w zewnętrznych szkoleniach, konferencjach, kursach itp.
- Zapewniamy wszystkim Pracownikom dostęp do wiedzy o Organizacji m.in. poprzez aktualizację zbioru regulacji wewnętrznych w intranecie, mailing oraz prowadzenie biblioteczki firmowej.
- Oceny jakości pracy Pracowników dokonujemy sprawiedliwie i transparentnie, kierując się wyłącznie obiektywnymi kryteriami.
- Wobec wszystkich kandydatów do pracy stosujemy przyjazne, profesjonalne praktyki rekrutacyjne. Osoby nowo zatrudnione wspieramy w procesie adaptacji m.in. poprzez specjalne spotkania, szkolenia i powitalny pakiet materiałów ułatwiających rozpoczęcie pracy w Organizacji.
- Promujemy dialog i kulturę feedbacku w Organizacji, a każdego głosu w danej sprawie słuchamy z uwagą. Zapewniamy kanały komunikacji, którymi Pracownicy mogą zgłaszać swoje sugestie i uwagi dotyczące każdego obszaru funkcjonowania Organizacji.



PRZEJRZyste I UCZCIWE RELACJE

- Jesteśmy uczciwi wobec siebie i innych – szanujemy wzajemnie swój czas i pracę, nie przypisujemy sobie nieswoich zasług ani nie unikamy odpowiedzialności za nasze decyzje i ewentualne błędy.
- Promujemy kulturę pracy zespołowej i współodpowiedzialności, dlatego zważamy na jakość i bezpieczeństwo pracy zarówno swojej, jak i pozostałych członków zespołu.
- W miejscu pracy prezentujemy postawy zgodne z dobrymi obyczajami i zasadami uprzejmych, pełnych szacunku relacji międzyludzkich.
- Unikamy konfliktów interpersonalnych w miejscu pracy – nie dopuszczamy, aby wpłynęły one negatywnie na kulturę pracy w Organizacji.
- Nie rozpowszechniamy plotek i niepotwierdzonych informacji.



DBAŁOŚĆ O MIENIE I DOBRE IMIĘ ORGANIZACJI

- Dbamy o dobre imię i ochronę interesów Organizacji.
- Powierzone obowiązki wykonujemy starannie i uczciwie, a z zasobów Organizacji korzystamy gospodarnie.
- Zapobiegamy konfliktom interesów, unikamy sytuacji, w których takie konflikty mogłyby zaistnieć. Wszelkie sytuacje stanowiące potencjalny lub faktyczny konflikt interesów podlegają zgłoszeniu w oparciu o przepisy wewnętrzne obowiązujące w Organizacji.
- Pamiętamy o wpływie naszego zachowania na reputację i wizerunek Organizacji – przywiązujemy wagę do godnego zachowania także poza Organizacją, jeżeli może ono wpłynąć na jej dobre imię.

SPOŁECZNOŚĆ LOKALNA I ŚRODOWISKO NATURALNE

Jesteśmy świadomi roli jaką pełniemy w naszym lokalnym otoczeniu, dlatego angażujemy się w działania podnoszące jakość życia społecznego. Chcemy być „dobrym sąsiadem” i cenionym partnerem w inicjatywach społecznych.



- Pragniemy, aby nasze inicjatywy odpowiadały na potrzeby społeczne najbliższego otoczenia. Jesteśmy otwarci na dialog ze społecznością lokalną i jej przedstawicielami.
- Promujemy postawy odpowiedzialności społecznej i finansowej oraz wrażliwości społecznej, zarówno wśród Pracowników, jak i na zewnątrz Organizacji.
- Budujemy i utrwalamy przejrzyste i obopólnie korzystne relacje ze społecznością lokalną i organizacjami pozarządowymi.
- Przedstawiamy jasne i wiarygodne informacje dotyczące naszych działań prospołecznych.
- Prowadzimy transparentne działania sponsoringowe, przywiązujemy wagę do standardów etycznych podmiotów przez nas sponsorowanych.
- Nie sponsorujemy inicjatyw o charakterze politycznym lub religijnym.



Każdy Pracownik Grupy BEST ma prawo i możliwość zadawania pytań, zgłaszania uwag oraz proponowania zmian w treści Kodeksu etyki.

Każdy Pracownik Grupy BEST ma obowiązek zgłaszania przypadków naruszenia lub uzasadnionego podejrzenia naruszenia zasad Kodeksu etyki.



Zgłoszenia, a także wszelkie pytania, wątpliwości i propozycje można kierować anonimowo na adres: **etyka@best.com.pl**

Wszelkie zgłoszenia będą rozpatrywane zgodnie z zasadami obowiązującymi w Organizacji.



Kodeks etyki jest dokumentem jawnym, a jego treść jest opublikowana na stronie internetowej **www.best.com.pl**. Dodatkowo, na potrzeby Pracowników Grupy BEST, Kodeks dostępny jest w portalu intranetowym BestBook oraz u pracowników Pionu HR.