

KODEKS ETYKI

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE	2
2. PODSTAWOWE ZASADY KODEKSU	2
3. ETYKA BIZNESU	3
4. ETYCZNA KOMUNIKACJA I ZACHOWANIE	3
5. POUFNOŚĆ INFORMACJI	4
6. KONFLIKT INTERESÓW I DZIAŁALNOŚĆ OSOBISTA	4
7. ZGŁASZANIE NARUSZEŃ	5

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1.1 Celem Kodeksu Etyki Novalend (dalej: Kodeks) jest określenie zasad, norm i wartości etycznych obowiązujących przy wykonywaniu obowiązków służbowych. Kodeks pozwala ocenić, czy pracownicy Novalend działają w sposób etyczny i rozsądny – zarówno w pracy, w relacjach między sobą, jak i w kontaktach z Klientami, społeczeństwem oraz innymi instytucjami.

1.2 Kodeks stanowi integralną część organizacji pracy Novalend i:

- pokazuje, jakiej jakości obsługi mogą oczekiwać Klienci i interesariusze;
- wspiera realizację celów Novalend;
- buduje pozytywny wizerunek Novalend.
-

1.3 Zasady zawarte w Kodeksie obowiązują wszystkich pracowników i współpracowników Novalend, bez względu na stanowisko i staż pracy.

1.3.1 Dodatkowa odpowiedzialność kadry zarządzającej:

- menedżer daje przykład swoim działaniem i reprezentuje wartości oraz standardy etyczne Novalend;
- omawia z zespołem znaczenie zasad etyki biznesowej i zawodowej, monitoruje ich stosowanie i uwzględnia je w ocenach pracowników;
- nigdy nie zachęca do realizacji celów biznesowych kosztem prawa lub zasad etycznych.

2. PODSTAWOWE ZASADY KODEKSU

2.1 Lojalność

Pracownicy są lojalni wobec Novalend i:

- chronią interesy Spółki, stawiając je ponad interes prywatny;
- działają tak, aby budować zaufanie do Novalend.

Lojalność to nie tylko wykonywanie poleceń, ale też wzajemne wsparcie, współpraca i otwarta komunikacja z przełożonymi i zespołem.

2.2 Odpowiedzialność

Każdy pracownik ma świadomość wpływu swoich działań na wyniki całej Spółki i odpowiada za jakość pracy oraz świadczonych usług.

2.3 Rzetelność i dokładność

Pracownicy wykonują swoje obowiązki profesjonalnie, starannie i najlepiej jak potrafią, dbając o sprawność działania Novalend i jakość usług.

2.4 Uczciwość

Reputacja Novalend opiera się na niezależności i uczciwości pracowników. Każdy działa w dobrej wierze, zgodnie z prawem i regulacjami wewnętrznymi, reagując na wszelkie przypadki nieuczciwości.

2.5 Poufność

Informacje uzyskane w związku z pracą nie mogą być ujawniane ani wykorzystywane do celów prywatnych lub niezgodnych z obowiązkami służbowymi.

2.6 Jakość

Pracownicy wykonują swoje zadania profesjonalnie, terminowo i z dbałością o szczegóły, dbając o wysoki standard usług Novalend.

2.7 Równe traktowanie

Wszyscy są traktowani uczciwie, bez dyskryminacji, zgodnie z obowiązującym prawem.

2.8 Niezależność i bezstronność

Pracownicy podejmują decyzje w oparciu o sprawdzone fakty i obiektywne informacje, bez wpływu interesów osobistych, politycznych, religijnych czy zewnętrznych nacisków.

3. ETYKA BIZNESU

3.1 Novalend działa odpowiedzialnie wobec udziałowców, pracowników, Klientów, partnerów biznesowych i społeczeństwa, nie łamiąc zasad etycznych ani prawa.

3.2 Novalend szanuje konkurencję i ich tajemnice handlowe.

3.3 Novalend działa społecznie odpowiedzialnie, wspiera inicjatywy charytatywne oraz dba o środowisko naturalne.

3.4 Novalend prowadzi działalność finansową w sposób odpowiedzialny, z poszanowaniem sytuacji finansowej Klientów. Decyzje kredytowe podejmowane są w oparciu o rzetelną analizę zdolności do spłaty oraz zasadę odpowiedzialnego finansowania.

4. ETYCZNA KOMUNIKACJA I ZACHOWANIE

4.1 Reputację Novalend budują pracownicy poprzez:

- kontakt z Klientami i partnerami (uprzejmość, dostępność, zaangażowanie);
- współpracę z kolegami;
- działanie zgodne z prawem i regulacjami wewnętrznymi;
- wypowiedzi na temat pracodawcy poza miejscem pracy;
- zachowanie poza godzinami pracy;
- rozwój kompetencji i dbanie o profesjonalny wizerunek.

4.2 Relacje z Klientami i partnerami

- Każdy Klient i partner traktowany jest profesjonalnie i z równym zaangażowaniem.
- Jeśli pracownik nie może pomóc w danej sprawie, kieruje ją do właściwej osoby.
- Klient otrzymuje pełną, jasną i niewprowadzającą w błąd informację o kosztach, opłatach oraz zobowiązaniach wynikających z umowy przed jej zawarciem.
- Niedopuszczalna jest dyskryminacja ze względu na sytuację finansową, skalę współpracy czy osobiste sympatie.
- Decyzje podejmowane są wyłącznie na podstawie obiektywnych danych i faktów.

4.3 Relacje między pracownikami

- Relacje opierają się na szacunku, współpracy i równości.
- Niedopuszczalna jest dyskryminacja ze względu na narodowość, płeć, wiek, niepełnosprawność, orientację seksualną, poglądy polityczne lub religijne.
- Nie akceptuje się mobbingu, presji psychicznej ani nadużyć.
- Konflikty rozwiązywane są konstruktywnie.
- Krytyka powinna być merytoryczna i przekazywana w odpowiedni sposób.
- Każdy bierze odpowiedzialność za swoje błędy i naprawia je.

4.4 Kierownictwo Novalend:

- informuje pracowników o wynikach i planach;
- wspiera rozwój zawodowy;
- przeciwdziała faworyzowaniu i podziałom;
- ocenia pracowników wyłącznie przez pryzmat profesjonalizmu i jakości pracy.

4.5 Komunikacja telefoniczna i elektroniczna

- Pracownik odpowiada na zapytania Klientów w zakresie swoich kompetencji.
- Odbierając telefon, podaje nazwę Novalend oraz swoje imię i nazwisko.

- W przypadku nieobecności zapewnia przekierowanie telefonu lub zastępstwo.
- Przy nieobecności dłuższej niż jeden dzień roboczy ustawia automatyczną informację w e-mailu.
- Służbowy adres e-mail nie służy do spraw prywatnych.

4.6 Zachowanie w mediach społecznościowych

- Pracownik nie wspiera treści niezgodnych z prawem lub promujących nienawiść.
- Nie publikuje informacji poufnych ani takich, które mogą wprowadzać w błąd.
- Nie wypowiada się w imieniu Novalend bez upoważnienia.
- Odpowiada osobiście za publikowane treści.
- Nie rozpowszechnia niezweryfikowanych informacji.

4.7 Komunikacja zewnętrzna

Oficjalne stanowisko Novalend prezentuje Zarząd lub osoby przez niego upoważnione. Prywatne opinie pracowników nie są stanowiskiem Spółki.

5. POUFNOŚĆ INFORMACJI

5.1 Obowiązek poufności

Pracownicy i współpracownicy Novalend są zobowiązani do zachowania w poufności wszystkich informacji uzyskanych w związku z wykonywaniem obowiązków służbowych, w szczególności dotyczących Klientów, partnerów biznesowych, pracowników oraz działalności Spółki. Informacje te mogą być wykorzystywane wyłącznie do celów służbowych i nie mogą być ujawniane osobom nieuprawnionym.

5.2 Ochrona Danych Osobowych

Dane osobowe przetwarzane są zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności RODO. Każdy pracownik jest zobowiązany do:

- przetwarzania danych wyłącznie w zakresie swoich obowiązków,
- zabezpieczania danych przed dostępem osób nieuprawnionych,
- niezwłocznego zgłaszania incydentów związanych z naruszeniem bezpieczeństwa danych.

5.3 Zakres informacji poufnych

Za informacje poufne uznaje się w szczególności:

- dane finansowe i operacyjne Novalend,
- dane Klientów, w tym informacje finansowe i kredytowe,
- dane osobowe,
- informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa.

W razie wątpliwości należy przyjąć, że informacja ma charakter poufny.

5.4 Okres obowiązywania

Obowiązek zachowania poufności obowiązuje także po zakończeniu współpracy z Novalend.

6. KONFLIKT INTERESÓW I DZIAŁALNOŚĆ OSOBISTA

6.1 Konflikt interesów i przyjmowanie korzyści

Konflikt interesów występuje w sytuacji, gdy prywatne interesy pracownika – lub osób z nim powiązanych – mogą wpływać albo sprawiać wrażenie wpływu na jego bezstronność przy podejmowaniu decyzji służbowych.

Pracownicy są zobowiązani do:

- unikania sytuacji mogących prowadzić do konfliktu interesów,

- niezwłocznego zgłaszania przełożonemu każdej sytuacji, która może rodzić taki konflikt,
- powstrzymania się od udziału w procesie decyzyjnym do czasu wyjaśnienia sprawy.

Pracownicy nie podejmują dodatkowej działalności zawodowej ani biznesowej, która mogłaby pozostawać w sprzeczności z interesem Novalend lub negatywnie wpływać na jej reputację.

6.2 Prezenty i inne korzyści

Pracownicy nie przyjmują prezentów ani innych korzyści, które mogłyby wpływać na ich decyzje służbowe, w szczególności w związku z procesami kredytowymi lub negocjacjami biznesowymi.

Dopuszczalne są wyłącznie drobne upominki o charakterze zwyczajowym, o wartości do 100 PLN, pod warunkiem, że:

- nie mają charakteru gotówkowego ani ekwiwalentu pieniężnego (np. bony, karty podarunkowe),
- nie są związane z podejmowaną decyzją biznesową,
- nie powodują powstania zobowiązania wobec darczyńcy.

Za prezent nie uznaje się:

- kwiatów,
- nagród przewidzianych przepisami prawa,
- świadczeń wynikających z przepisów prawa,
- ogólnodostępnych rabatów i promocji.

W razie wątpliwości pracownik powinien skonsultować się z przełożonym lub odmówić przyjęcia prezentu.

7. ZGŁASZANIE NARUSZEŃ

Każdy pracownik ma prawo zgłosić (także anonimowo) do Zarządu Novalend naruszenie zasad Kodeksu. Dane osoby zgłaszającej są chronione, chyba że przepisy prawa stanowią inaczej. Zarząd rozpatruje zgłoszenia nie później niż w ciągu dwóch tygodni od ich otrzymania.