



# CODUL DE CONDUITĂ

Codul nostru vorbește despre valorile companiei noastre

# Introducere

Succesul nostru este posibil numai dacă noi toți ne comportăm în conformitate cu principiile eticii profesionale, contribuind astfel la formarea încrederii publicului în compania Microinvest. Acest Cod oferă instrucțiuni necesare angajaților și managementului companiei. Preconizăm că fiecare se va conforma cerințelor prezentului Cod în activitatea sa profesională și va căuta consiliere suplimentară în caz de dubii.

## Misiune

Microinvest oferă servicii financiare responsabile pentru întreprinderilor mici și persoanelor fizice din Moldova. Depunem toate eforturile ca să fim un creditor responsabil, eficient, transparent și prudent. Ne desfășurăm activitatea în baza analizei financiare minuțioase a clienților cu aplicarea ratelor rezonabile, proporționale riscurilor asociate afacerilor clienților și familiilor acestora. În activitatea noastră suntem ghidați de valori fundamentale, ne respectăm și ne susținem clienții și angajații, ceea ce contribuie la formarea unei companii social responsabile.

## Valorile noastre

### OAMENI



### Ne dezvoltăm împreună.

Compania noastră se bazează pe respectarea, sprijinirea și dezvoltarea angajaților, precum și pe aplicarea practicilor responsabile de desfășurare a activității, cu demonstrarea respectului și a susținerii clienților noștri.

### CALITATE



### Tindem să oferim peste așteptări.

Obiectivul nostru este să oferim clienților o deservire de calitate. Contribuim la realizarea acestuia prin investiții continue în instruirea angajaților, dezvoltarea competențelor acestora și măsurile de motivare a personalului.

### PERSISTENȚĂ



### Provocările ne fac mai puternici.

Persistența este capacitatea de a rezista la situații de criză și de a ne continua activitatea. Noi salutăm provocările și schimbările, întotdeauna găsim soluții optime pe care le depășim.

### RESPONSABILITATE



### Suntem moral responsabili de acțiunile noastre.

Analizăm atent starea financiară a clienților noștri ca să evităm supraîndatorarea acestora. Nu ne implicăm în tranzacții care nu sunt benefice pentru clienții noștri. Maximizarea profitului cu orice preț nu este obiectivul nostru. Nu finanțăm activitățile ilegale sau dăunătoare pentru oamenii care le desfășoră, comunități sau mediu.

### TRANSPARENȚĂ



### Toată informația relevantă este comunicată.

Suntem transparenți pentru publicul larg, clienți și angajați. Ușile noastre sunt deschise și suntem devotați comunicării libere și dezvăluirii informației relevante.

**Prezentul Cod** face parte integrantă din contractul de muncă și fișa de post, semnată de fiecare angajat și manager al Microinvest.

## Principii

### Efort

Succesul companiei și al fiecărui angajat depinde de efortul depus inteligent și sîrguincios al fiecăruia dintre noi. Ne așteptăm că fiecare din noi va realiza un echilibru între viața profesională și cea de familie. Cu toate acestea, în timpul orelor de serviciu, sperăm că o să facem tot posibilul ca să contribuim la dezvoltarea companiei noastre, să deservim clienții, să sprijinim colegii. Dacă cineva - fie un coleg, manager de filială sau manager general - nu se dedică exercitării atribuțiilor sale, este obligația fiecăruia să-l informăm despre acest lucru, și să sesizăm superiorii dacă situația nu s-a schimbat.

### Respectăm cele mai înalte standarde de conduită personală

Fiecare persoană din echipa Microinvest trebuie să acționeze cu onestitate incontestabilă, integritate și respect în relațiile sale cu clienții, colegii și publicul. Fiecare dintre noi trebuie să respecte legislația națională și procedurile interne ale companiei. Trebuie evitate acțiunile, care ar putea fi interpretate ca ilegale, sau care încalcă regulamentele interne sau provoacă prejudiciu reputațional companiei. Vom trata cu respect colegii, clienții și alte persoane indiferent de sex, rasă, convingeri, religie sau apartenență culturală. Compania noastră nu admite discriminare sub nici o formă.

### Nu admitem abuz în serviciu

Personalul nu va face abuz de funcția ocupată în scopuri personale, pentru a obține avantaje prin escrocherie în defavoarea companiei, colegilor sau clienților.

### Evităm conflictul de interese

Personalul va evita situații, care ar putea rezulta în conflict de interese sau ar putea fi interpretate astfel. Conflictul de interese are loc cînd o decizie, care se conformă legislației, regulamentelor companiei, fișei de post a unui angajat sau prezentului Cod, este în conflict cu interesele personale sau beneficiul angajatului respectiv. Personalul companiei Microinvest va evita situații în care este posibilă apariția unui conflict de interese, și sunt obligați să informeze superiorii despre apariția unor astfel de situații. De exemplu, debursarea creditului unui prieten sau membru de familie, angajarea acestuia la lucru în cadrul companiei reprezintă situații de conflict de interese care trebuie evitate și aduse la cunoștința supervisorului. De asemenea, este inadmisibil ca personalul unei companii financiare să accepte cadouri valoarea cărora depășește limita stabilită. Vă rugăm să nu acceptați cadouri și în caz că vi se oferă un lucru mai scump de 200 MDL, în mod obligatoriu anunțați managementul sau Resurse umane.

### Tratăm corect clienții

Fiecare dintre noi avem obligația de a trata clienții în mod egal și echitabil, fiind la înălțimea așteptărilor în ceea ce ține standardele de deservire a clienței.

### Nu admitem fraude

Nu tolerăm fraude și activități fraudulente în niciun caz. Nu există nimic mai dăunător pentru companie, colegii Dvs. și Dvs. decît participarea la fraudă sau cunoașterea adevărului și păstrarea tăcerii. Dacă descoperiți o activitate suspectă sau fraudă desfășurată de un alt coleg de la Microinvest, de un client sau o parte terță, sunteți obligat să informați imediat departamentul auditului intern și / sau managementul companiei. Nu păstrați tăcerea, informați pe cineva de la resurse umane, management sau audit intern. Puteți depune informații incognito dacă doriți. Ne angajăm să desfășurăm investigații în mod profesionist și să aplicăm un tratament echitabil. E mai bine dacă suspiciunile nu se dovedesc a fi reale ca urmare a unei investigații, decît să suportăm consecințele lipsei de informație.

**Evităm activitățile externe care ar putea dăuna reputației companiei** Personalul nu trebuie să se implice în activități externe care ar putea dăuna reputației companiei noastre. Dacă se intenționează desfășurarea unei activități remunerate sau publice, vă rugăm să discutați planurile Dvs. în prealabil cu departamentul resurse umane.

### Respectăm competiția

Nu cîștigăm nimic făcînd declarații false sau lipsite de respect la adresa competitorilor noștri, prin urmare trebuie să ne abținem de la acestea. Ca să ne cîștigăm clienții, trebuie să demonstrăm profesionalismul, abilitățile și serviciile de calitate.

### Protejăm bunurile companiei

Personalul nu are dreptul să utilizeze bunurile companiei în beneficiul personal. Bunurile companiei necesită a fi tratate cu grijă și diligență, conform regulilor și normelor companiei.

### Protejăm informația confidențială

Personalul este obligat să se abțină de la divulgarea, împărtășirea sau discutarea informației confidențiale. Informația aceasta include date despre clienți și companie care nu sunt publice, și au devenit cunoscute persoanei ca urmare a exercitării atribuțiilor sale de serviciu conform regulamentelor companiei. Personalul nu trebuie să încerce să obțină acces la informațiile confidențiale, care nu sunt prevăzute de fișa de post a fiecăruia.

### Raportăm încălcările Codului de Conduită

Fiecare persoană este obligată să informeze Departamentul resurse umane, managementul sau auditul intern despre cazuri de încălcare a prezentului Cod.

### Clauze finale

Ne așteptăm că fiecare persoană din compania Microinvest să ia cunoștință cu toate prevederile prezentului Cod, confirmă că le-a înțeles pe deplin și este de acord cu acestea. Dacă aveți dubii, vă rugăm să consultați persoanele competente.

Se presupune că fiecare angajat a citit, a înțeles și aplică codul dat. În acest scop personalul companiei în fiecare an va semna o declarație că a citit și a înțeles codul de conduită.

(Am luat cunoștință cu codul de conduită. Am primit un exemplar.)

---

(Nume/Prenume Angajat)

---

(Data/Semnătura)



Mun. Chișinău, Bd. Renașterii Naționale, nr. 12  
MD-2024, Republica Moldova  
Tel .: (+373 22) 25 00 25  
microinvest@microinvest.md  
www.microinvest.md