

**APROBAT:**  
prin Procesul-verbal al Consiliului  
OCN „Mikro Kapital Company” SRL din 06.03.2020

**Codul de conduită al salariaţilor**  
**OCN „Mikro Kapital Company” SRL**

**Chişinău 2020**

## Capitolul I. DISPOZIȚII GENERALE

1. Codul de conduită al OCN „Mikro Kapital Company” SRL (denumit în continuare "Cod de conduită") acoperă toate normele practice, organizarea, gestionarea și controlul resurselor Companiei cu scopul de a garanta afaceri sigure și transparente, precum și relații echilibrate dintre angajații săi, autoritățile de control, acționarii săi și alte entități interesate. La entitățile interesate în raport cu organizația de creditare nebancaară se atribuie investitorii, organele de reglementare și de control, agențiile de rating a creditelor, companiile de audit. Codul de conduită se referă la modul de stabilire a balanței de interese, care există între diferite persoane și entități în raport cu organizația de creditare nebancaară. În corespundere cu principiile de bună Guvernanță corporativă, OCN „Mikro Kapital Company” SRL stabilește structura relațiilor și proceselor pentru a putea să facă față eficient la schimbările mediului, pentru a crea un sistem de transparent și înțeles, care va crește nivelul de încredere a investitorilor, angajaților, clienților, furnizorilor și a societății. Codul de conduită efectiv înseamnă, că rolul și relațiile stabilite la formarea structurii echipei în organizația de creditare nebancaară se bazează pe comportamentul etic, minimizând conflictul de interese și reglementează conduita salariaților OCN „Mikro Kapital Company” SRL în procesul realizării atribuțiilor sale de serviciu.

2. Prezentul Cod face parte integrantă din contractul de muncă și fișa de post, semnată de fiecare angajat al OCN „Mikro Kapital Company” SRL.

3. Codul de conduită are scopul de a crea un mediu de încredere și respect reciproc între salariații OCN „Mikro Kapital Company” SRL și părțile cu care interacționează.

## Capitolul II. PRINCIPIILE CARE GUVERNEAZĂ CULTURA CORPORATIVĂ A OCN „MIKRO KAPITAL COMPANY” SRL

4. **Egalitate de tratament și non-discriminare.** Salariații trebuie să evite orice formă de discriminare față de clienți sau colegi, nu trebuie să acționeze sau să acorde prioritate unei persoane sau unui grup, în funcție de sex, vârstă, handicap fizic, rasă, origine etnică sau socială, limbă, apartenență politică, avere, convingeri religioase sau de orice altă natură.

5. **Amabilitate și respect.** Salariații trebuie să se comporte cu colegii, subalternii, conducătorii și în relațiile cu clienții cu amabilitate, respect, atenție față de felul în care vorbesc și acționează, atenție față de cerințele și așteptările clientului, discreție și bună dispoziție. Să evite categoric comportamentul care ar putea crea în relațiile interpersonale o atmosferă de ostilitate sau intimidare. Următoarele comportamente la OCN „Mikro Kapital Company” SRL sunt interzise și aplicate sancțiuni corespunzătoare pentru: folosirea limbajului abuziv, folosirea forței fizice, limitarea libertății fizice, strigarea la client, intrarea în casa clientului neinvitat, umilirea publică a clientului, încălcarea drepturilor acestuia la confidențialitate, maltratarea unui client pe baza oricăror criterii de discriminare, folosind intimidare sau amenințări, hărțuire sexuală sau morală.

6. **Profesionalism.** Salariații au obligația de a îndeplini atribuțiile de serviciu cu responsabilitate, competență, eficiență, promptitudine și corectitudine, precum și sunt responsabili pentru îndeplinirea atribuțiilor de serviciu față de conducătorul nemijlocit și față de conducătorul ierarhic superior.

### 7. Integritatea.

1) Fiecare salariat al OCN „Mikro Kapital Company” SRL va evita situațiile susceptibile să creeze îndoieli cu privire la integritatea sa, în primul rând a conflictului de interese.

2) În activitatea OCN „Mikro Kapital Company” SRL, integritatea presupune:

a) rezultate, comportament etic și corectitudine față de parteneri/colegi/superiori clienți;

- b) contribuție la sporirea imaginii OCN „Mikro Kapital Company” SRL, pe plan intern și extern;
- c) comportament etic și corect pe rețelele de socializare;
- d) independență și obiectivitate în formularea și implementarea politicilor OCN „Mikro Kapital Company” SRL;
- d) respectarea sarcinilor stabilite/angajamentelor asumate.

3) Constituie încălcări ale eticii în activitatea OCN „Mikro Kapital Company” SRL și contravin principiului de integritate următoarele fapte:

- a) nedeclararea conflictului de interese;
- b) acționarea salariatului contrar intereselor financiare ale OCN „Mikro Kapital Company” SRL;
- c) divulgarea ilegală a secretului profesional în OCN „Mikro Kapital Company” SRL;
- d) încălcarea responsabilității față de parteneri/clienti;
- e) stabilirea unor onorarii/prime suplimentare nerezonabile etc.

**9. Legalitatea și responsabilitatea.** În realizarea atribuțiilor de serviciu, salariații respectă cu strictețe prevederile legislației în vigoare, documentele interne ale OCN „Mikro Kapital Company” SRL, interesele și drepturile legitime ale clienților. Salariații trebuie să acționeze cu bună-credință față de OCN „Mikro Kapital Company” SRL, onestitate, independență, imparțialitate, discreție și nu trebuie să pună propriul interes mai presus decât interesele OCN „Mikro Kapital Company” SRL, să respecte standardele de etică profesională și să evite orice situație care ar putea să genereze un conflict de interese.

**10. Loialitatea.** Salariații trebuie să-și mențină independența, să depună diligențe pentru exercitarea funcției cu onestitate, bună credință și integritate morală. Salariații au obligația de a se abține de la orice act sau fapt care poate prejudicia imaginea sau interesele legale ale OCN „Mikro Kapital Company” SRL.

### Capitolul III. RELAȚII INTERNE

**11. Cooperare.** Salariații trebuie să manifeste transparență, sinceritate și politețe în relațiile lor cu superiorii, colegii sau subalternii, trebuie să fie dispuși să ofere asistență și consiliere în cazul în care au cunoștințe relevante, trebuie să informeze alți salariați cu privire la lucrările în derulare și să le permită să contribuie la acestea. Reținerea informațiilor care pot afecta desfășurarea activității OCN „Mikro Kapital Company” SRL, furnizarea de informații false, inexacte sau exagerate, refuzul de cooperare cu colegii sau manifestarea unui comportament obstructiv este contrar spiritului de cooperare care se așteaptă de la salariații OCN „Mikro Kapital Company” SRL.

**12. Utilizarea resurselor OCN „Mikro Kapital Company” SRL.** Salariații sunt obligați să asigure protecția proprietății OCN „Mikro Kapital Company” SRL și să evite orice prejudiciere a acesteia, să folosească timpul de lucru, precum și bunurile OCN „Mikro Kapital Company” SRL numai în scopul desfășurării activității aferente funcției deținute. Salariaților li se interzice să utilizeze informația și bunurile OCN „Mikro Kapital Company” SRL în alte scopuri decât în cele de îndeplinire a atribuțiilor de serviciu, precum și timpul de lucru în interes personal.

**13. Conflictul de interese.** Salariații trebuie să evite orice situație care implică un conflict sau aparența unui conflict dintre interesul personal al salariatului și performanța atribuțiilor de serviciu. Salariații OCN „Mikro Kapital Company” SRL trebuie să se abțină de la obținerea unui beneficiu personal sau evitarea unui prejudiciu personal, ca urmare a unor informații privilegiate

obținute în exercitarea funcțiilor. Beneficiul personal sau interesul personal semnifică orice avantaj real sau potențial care ar putea duce la un beneficiu financiar sau nefinanciar pentru salariați, familiile lor și rude sau pentru cercul lor de prieteni și de cunoștințe. Dacă există posibilitatea unui conflict, salariații trebuie să aducă la cunoștința superiorului, să ia în considerare părerile acestuia, iar dacă va fi cazul va renunța la realizarea sarcinii care creează conflictul sau poate conduce la apariția lui.

**14. Aspectul vestimentar.** Salariații trebuie să se prezinte la serviciu într-o ținută decentă, adecvată în limitele trasate de stilul business care să definească imaginea OCN „Mikro Kapital Company” SRL. Vestimentația urmează a fi de culori neutre, să nu cuprindă articole în stil sport, să nu fie transparente sau care expun exagerat părți ale corpului. Salariații care reprezintă OCN „Mikro Kapital Company” SRL la conferințe, întâlniri sau deplasări de serviciu sunt obligați să se comporte și să se îmbrace într-un mod care nu ar aduce prejudicii imaginii și reputației OCN „Mikro Kapital Company” SRL.

Nu se acceptă prezentarea la serviciu în ținute vulgare, fuste exagerat de scurte, bluze/veste cu decolteu care expun exagerat părțile corpului sau în cămași/pantaloni cu print a diferitor imagini sau texte.

Pentru ziua de vineri a fiecărei săptămîni se permite prezentarea la serviciu în haine ce țin de stilul business-casual (combinație vestimentară între stilul business și democratic) sau smart-casual (vestimentație puțin mai liberă decît stilul business-casual).

**15. Educația continuă.** Educația continuă și formarea profesională este obligația tuturor salariaților. Educația include nu doar formarea profesională personală, dar și formarea profesională a altor salariați cu experiență de lucru mai mică. Salariații urmează să fie receptivi la cursurile/seminarele de formare și instruire profesională organizate de OCN „Mikro Kapital Company” SRL sau cele externe.

#### **Capitolul IV. RELAȚII EXTERNE**

##### **16. Păstrarea secretului profesional.**

1) Salariații sunt obligați să păstreze și să asigure securitatea secretului profesional în OCN „Mikro Kapital Company” SRL.

2) Informațiile ce constituie secret profesional pot fi dezvăluite salariaților numai în conformitate cu regulile de clasificare a informațiilor în OCN „Mikro Kapital Company” SRL.

3) Salariații pot folosi informația ce constituie secret profesional doar în scopul și în cadrul executării obligațiilor lor aferente atribuțiilor exercitate în cadrul OCN „Mikro Kapital Company” SRL.

4) Salariații nu au dreptul să folosească informațiile ce constituie secret profesional în interes personal sau în interesul unor terți, să divulge aceste informații sau să permită folosirea lor de către terți ori să permită accesul terților la informațiile respective.

5) Salariații sînt obligați să păstreze secretul profesional pe tot parcursul perioadei de activitate în cadrul OCN „Mikro Kapital Company” SRL, inclusiv în perioada detașării, precum și după încetarea activității la OCN „Mikro Kapital Company” SRL sau după încetarea raporturilor de altă natură cu aceasta.

##### **17. Activități externe.**

1) Salariații nu pot desfășura fara acordul scris al Angajatorului activități remunerate, remunerate prin cumul, neremunerate în afara orelor de muncă, astfel de activități fiind compatibile cu atribuțiile și responsabilitățile acestora la OCN „Mikro Kapital Company” SRL, cu

condiția că aceasta nu are tangență cu activitatea de bază desfășurată în cadrul OCN „Mikro Kapital Company” SRL.

**18. Relații cu mass-media, declarații publice și publicații.** Salariații nu trebuie să furnizeze către mass-media, să publice sau să facă declarații publice din numele OCN „Mikro Kapital Company” SRL sau cu privire la politicile sau activitățile OCN „Mikro Kapital Company” SRL sau orice altă informație fără autorizarea corespunzătoare în acest sens. Salariații sunt liberi să publice sau să discute alte subiecte, dar trebuie să evite orice comunicare publică care nu corespunde statutului de salariat al OCN „Mikro Kapital Company” SRL.

**19.** Postarea de informații ce țin de activitatea OCN „Mikro Kapital Company” SRL pe rețelele de socializare precum Odnoklassniki, Facebook, Twitter, vKontakte etc. presupune răspândirea de date către o gamă largă de subiecți. Astfel, salariații trebuie să fie foarte atenți în ceea ce privește divulgarea de informații despre OCN „Mikro Kapital Company” SRL, atunci când utilizează site-urile media de socializare. Postările de informații/ poze pe rețelele de socializare trebuie să fie decente ce nu va afecta imaginea OCN „Mikro Kapital Company” SRL.

**20.** Ținând cont de legătura angajat-client, angajații companiei urmează să țină cont de distribuiri făcute a diferitor linkuri, subiecte, poze pe rețelele de socializare atât cele care au tangențe cu viața personală cât și viața profesională.

**21. Cadouri și alte beneficii.** Salariații nu vor accepta cadouri sau servicii, dacă oferirea sau acordarea lor este legată, în mod direct sau indirect, de îndeplinirea atribuțiilor de serviciu.

**22. Activități financiare private.** În efectuarea tranzacțiilor financiare personale, salariații nu trebuie să utilizeze date confidențiale sau informații obținute din activitatea lor la OCN „Mikro Kapital Company” SRL și nu trebuie să ofere sfaturi sau îndrumări altora, pe baza unor astfel de informații.

## **Capitolul V. OBLIGAȚIUNILE SALARIAȚILOR CU FUNCȚII DE MANAGEMENT**

### **23. Obligațiunile salariaților cu funcții de management.**

- 1) Salariații cu funcție de management sunt obligați:
  - a) Să promoveze și să asigure respectarea normelor de conduită de către subalterni;
  - b) Să fie disponibili pentru orice discuții, dezbateri cu subalterni, inclusiv pentru discuții personale la inițiativa acestora;
  - c) Să gestioneze situațiile de conflict într-o manieră imparțială și sensibilă;
  - d) Să creeze o atmosferă în care subalternii să-și exercite eficient și corect atribuțiile de serviciu;
  - e) Să asigure egalitatea de șanse și tratament în ceea ce privește cariera subordonaților;
  - f) Să examineze și să aplice cu obiectivitate criteriile de evaluare a competențelor profesionale pentru subordonați, iar în cazurile în care există transferuri, demiteri, oportunități de formare sau alte stimulente, să evite orice formă de favoritism sau discriminare;
  - g) Să întreprindă acțiunile necesare pentru a preveni corupția sau fraudă în rândul subordonaților și să fie responsabili pentru oricare eșec care apare ca rezultat al executării necorespunzătoare a acestei atribuții.
- 2) Salariații cu funcție de management sunt responsabili de aplicarea și conformarea la Codul de conduită, în zonele lor de responsabilitate. Salariații cu funcție de management, inclusiv membrii Consiliului de administrație - au datoria de a servi ca model.

## **Capitolul VI. RAPORTAREA, EXAMINAREA ȘI RĂSPUNDEREA PENTRU ÎNCĂLCAREA CODULUI DE CONDUITĂ**

**24. Obligația de a raporta încălcările Codului de Conduită.** Orice comportament sau acțiune care încalcă prezentul Cod de conduită trebuie să fie raportată conducătorului ierarhic superior sau după caz Administratorului companiei. Dacă cineva din angajați deține informații despre încălcările prevederilor prezentului Cod de conduită, aceștia trebuie să raporteze acest fapt fără întârziere. Fiecare încălcare va fi examinată în mod separat, minuțios și în regim confidențial.

**25. Evidența și examinarea încălcărilor Codului de conduită.** În funcție de natura/gravitatea problemei, Administratorului (sau persoana responsabilă în lipsa acestuia) este împuternicit să coordoneze, să stimuleze respectarea standardelor comportamentale și să propună măsuri concluzionate din acestea.

**26. Răspunderea.** Orice abatere de la prevederile Codului de conduită poate atrage după sine răspundere disciplinară, materială, contravențională sau penală.

**27.** În caz de încălcare neesențială și pentru prima dată a Codului de conduită manifestate în mod verbal, care nu au adus careva prejudicii de imagine/materiale companiei sau clienților/altor salariați, salariatul vinovat poate fi preîntâmpinat verbal sau în scris de către conducătorul ierarhic superior sau după caz Administratorul companiei să nu mai repete un asemenea comportament.

**28.** În caz de încălcare neesențială repetată a Codului de Conduită și neconformării preîntâmpinărilor verbale și scrise venite din partea superiorilor, precum și încălcarea gravă a normelor Codului de conduită și ale actelor normative prin aplicarea forței fizice, care au dus la prejudicii de imagine/materiale pentru companie și clienți/alți salariați, față de salariatul vinovat pot fi aplicate sancțiunile disciplinare prevăzute de Codul Muncii al Republicii Moldova.

**29.** Dacă acțiunile salariatului, legate de îndeplinirea obligațiilor de serviciu întrunesc elementele constitutive ale contravenției sau infracțiunii, Administratorul este obligat să prezinte materialele respective organelor de cercetare penală.

**30.** În cazul când salariatul prin acțiunile sale a cauzat prejudicii materiale companiei, acesta va fi obligat să restituie prejudiciul material cauzat în modul și condițiile prevăzute de legislația Republicii Moldova.

## **Capitolul VII. DISPOZIȚII FINALE**

**31.** Prezentul Cod de conduită intră în vigoare la data adoptării de către Consiliul Companiei.

**32.** Responsabilitatea pentru aplicarea uniformă a Codului de conduită aparține Administratorului OCN „Mikro Kapital Company” SRL. Responsabilitatea operativă pentru implementarea și aplicarea Codului de conduită la nivelul Sucursalelor aparține Directorilor de Sucursale.

**33.** Prezentul Cod de conduită al salariaților OCN „Mikro Kapital Company” SRL se plasează pe pagina-web oficială a OCN „Mikro Kapital Company” SRL și în incinta fiecărei sucursale, asigurându-se accesul liber al publicului la conținutul acestuia.

**34.** OCN „Mikro Kapital Company” SRL va include ca obligație în contractele cu partenerii principalele prevederi ale Codului de conduită în ce privește relațiile cu potențialii clienți și va depune efortul ca și persoanele cu care colaborează să manifeste o atitudine amabilă și respectuoasă față de clienți.