

DECLARAȚIE NON-FINANCIARĂ

01.01.2022 – 31.12.2022

CUPRINS

1. Servicii de calitate pentru toți clienții noștri	3
2. Prezentarea societății	6
2.1. Generalități și istoric	6
2.2. Business Process Outsourcing	6
3. Domenii de activitate -Produse si clienti	7
3.1. Industria de BPO	7
3.2. Particularități	7
3.3. Înțelegerea organizației și a contextului în care activează	9
3.4. Sistemul de management de calitate și procesele sale	11
3.4.1. Documentația Sistemului de Management de calitate include	12
3.4.2. Leadership-Leadership și angajament	12
3.4.3. Politica	13
3.4.4. Roluri organizaționale, responsabilități și autorități	13
4. Perspectivele viitoare.	13
5. Riscurile companiei.	14
6. Valorile noastre.	17
6.1. Respectarea tuturor reglementărilor în conformitate cu legislația în vigoare ... Error! Bookmark not defined.	
6.2. Îmbunătățirea continuă a calității serviciilor oferite prin evaluarea și monitorizarea permanentă a sistemului de management al calității.	19
6.3. Îmbunătățirea modului de organizare a activităților curente	19
6.4. Monitorizarea cerințelor clienților și furnizarea/livrarea nivelelor de calitate stabilite	20
6.5. Realizarea achizițiilor în condiții de eficiență economică	20
7. Codul de conduita a CENTRICO SELIR SRL	20
8. Politica de personal	22
9. Dezvoltare profesională continuă	24
10. Remunerare	25
11. Sănătate și securitate ocupațională	25
12. Aspecte sociale	27
13. Aspecte de mediu	27

1. "SERVICII DE CALITATE PENTRU TOȚI CLIEȚII NOȘTRI"

Acest document a fost conceput astfel încât să ne conformăm cu cerințele impuse de Directiva 2014/95/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 22 Octombrie 2014 de modificare a Directivei 2013/34/EU în ceea ce privește prezentarea de informații non-financiare și de informații privind diversitatea specifică anumitor întreprinderi și grupuri mari, transpusă, de asemenea, în legislația din România. Astfel, conform prevederilor Ordinului nr. 3456/2018 pentru modificarea și completarea unor reglementări contabile, toate companiile care operează în România și care depășesc pragul unui număr mediu de 500 de angajați trebuie să publice, începând cu exercițiul financiar 2019/2020, în funcție de perioada calendaristică a exercițiului financiar, informații referitoare la performanța non-financiară.

De asemenea, considerăm că acesta este mai mult decât un exercițiu de conformare și căutăm pe această cale să ne îmbunătățim comunicarea, să răspundem nevoilor stakeholderilor noștri și să creștem nivelul de transparență în ceea ce privește impactul economic, social și de mediu al companiei noastre. Planificăm să publicăm anual informații privind performanța noastră non-financiară și să avansăm gradual către cadre de raportare mai extinse.

Ne aflăm în primul an de raportare non-financiară, iar strategia echilibrată, sustenabilă, administrarea eficientă a resurselor în paralel cu implementarea unor acțiuni cu efect pozitiv în rândul comunității ne-au asigurat menținerea în topul societăților comerciale locale și în anul 2021, având totodată o foarte bună capitalizare și un profil de risc îmbunătățit. Indicatorii de performanță ai societății s-au situat pe un trend pozitiv, în timp ce ritmul de creștere s-a situat la nivelul pieței, confirmând încă o dată încrederea clienților noștri în produsele și serviciile realizate și puse la dispoziție de compania noastră.

CENTRICO SELIR funcționează pe o piață în care concurența este în creștere, iar globalizarea serviciilor impune strategii de afaceri competitive, prin urmare acordăm atenție deosebită nevoilor părților cointeresate, respectând atât orientările și principiile recunoscute pe plan internațional, cât mai ales cadrele juridice locale, alături de Codul de Conduită și principiile de Guvernanță Corporativă, pentru a asigura succesul și dezvoltarea sustenabilă a societății noastre.

Deși este primul nostru raport non-financiar, intenționăm să continuăm să comunicăm informații din domeniul sustenabilității și în anii următori, pentru a crește nivelul de transparență și a spori comunicarea cu stakeholderii noștri.

Afacerea noastră este construită pe baza unui set comun de valori fundamentale și principii de afaceri, aplicabile global de companiile ce se regăsesc în mediul de afaceri românesc.

Contextul actual generat de pandemia COVID-19 și războiul din Ucraina a adus multe schimbări rapide și provocări fără precedent, astfel încât am adoptat o abordare flexibilă să putem răspunde așteptărilor clienților noștri. **Anul 2022 va intra în istorie ca fiind primul an post-pandemic și primul an influențat de conflictul militar de la granițele țării.** Ca și anul 2021 acesta a fost un an greu, dificil din toate punctele de vedere care ne-a bulversat obiceiurile și ne-a pus sub semnul întrebării multe certitudini de ordin economic. Totul în jurul nostru s-a schimbat, forțându-ne să revizuiți modalitățile de interacțiune personale, sociale, profesionale și productive. Lunile de izolare au generat necesitatea regândirii modelului de dezvoltare economică al societății

generind măsuri de prudenta vizavi de mediul economic si social in care existam. Anul 2022 a fost marcat de luni de rezistență si de adaptare la acest nou mediu de dezvoltare economica, acesta repositionare fiind sustinuta de coeziunea și de angajamentului colectiv al angajatilor, efortul fiecaruia definind binele comun atat al organizației ca si entitate cat si al clientilor de pe piata naționala si internaționala.

Prin urmare, anul 2022 este acela in care pe de o parte datorită resurselor pe care le am acumulat de a lungul timpului, dar si datorita adaptabilitatii actionariatului si a profesionalismului executivului pe de alta parte am avut posibilitatea de a ne îmbunătăți metodelor de lucru si de management acestea fiind principalele pilonii pentru demararea redresării economice, care poate fi puternică in viitorul nu foarte indepartat.

Iată, deci, că un an plin de greutate a fost pentru noi și o perioadă plină de oportunități. Perioada post-pandemica si conflictul armat din Ucraina a fost aceea care a accelerat transformările care erau deja în curs și care aveau in vedere aspecte interne de restructurare si de remodelare a proceselor dezvoltate la nivel de societate. Acestea au avut in vedere in primul rând, transformarea digitală și generarea unui model de dezvoltare durabil, care astăzi reprezintă prioritate stabilite ale ceea ce se numește „Noua normalitate”. Cu siguranță ca aceasta perioada a adus cu ea si priorități pentru noi. Serviciile puse la dispozitie clientilor nostri continuă să se transforme, determinată de schimbarea comportamentelor consumatorilor, digitalizare dar și de schimbările climatice si de impactul pe care in are economicul asupra mediului.

Îmbrățișând noua realitate a comerțului cu servicii IT, contribuim la cea mai mare transformare din istoria **CENTRICO SELIR** pentru ca aceasta să devină mai accesibilă și mai durabilă. Clientii si cumpărători serviciilor noastre se pozitioneaza astazi mai mult in sfera online, așteaptă servicii informatice mai bune și sunt mai atenți la cheltuielile lor. Nevoia de soluții pentru dezvoltarea unor afaceri eficiente nu a fost niciodată mai mare, iar în același timp, efectele schimbărilor climatice se accelerează într-un ritm rapid și prezintă provocări majore pentru societatea noastra, dar și oportunități in ceea ce priveste cresterea sferei cumparatorilor potential ale produselor noastre. Acest lucru înseamnă că putem mai mult decât oricând să contribuim la îmbunătățirea calității vieții oferind partenerilor nostri de afaceri soluții convenabile vizavi de cerintele lor dar care sa fie de asemenea prietenoase cu mediul.

Suntem conștienți de provocările de mediu la nivel global și urmărim îndeaproape evoluțiile și angajamentele la nivel national si internațional referitoare la tranziția spre o economie circulară, cu consum redus/in scadere de energie si cu emisii reduse de carbon de asemeni in scadere. Prin urmare, încercăm să ne îmbunătățim continuu performanțele de mediu la nivelul operațiunilor dezvoltate și am implementat o serie e acțiuni pentru a ne gestiona responsabilitățile într-un mod sistematic și pentru a obține progres pe termen lung în ceea ce privește angajamentele noastre de mediu.

CENTRICO SELIR, de fapt, a închis 2022 cu rezultate important, atat din punct de vedere financiar cat si din punct de vedere non-financiar, **obiectul acestei Declaratii**. Am închis un bilanț pozitiv-chiar daca am fost sub buget-, care a evidențiat confirmarea solidității financiare ridicate, creșterea finanțării ca dovadă a mare încredere a clienților și eficacitatea generală a modelului de afaceri, de asemenea, datorită valabilitatea măsurilor adoptate pentru angajați și clienți în perioada de post- covid si cea marcata de izbucnirea in 24 februarie a conflictului din Ucraina.

Centrico Selir S.R.L.

Galați, Str. Basarabiei, nr. 55

Gruppo “Sella”

Tel. 0236-412746 – Fax 0236-499564

www.selir.com

Growing together to embrace new challenges

Pentru redactarea acestui raport s-a ținut cont de procesul de consultare a stakeholderilor derulat la nivel de **CENTRICO SELIR**. Părțile cheie interesate (stakeholderii) includ colegii noștri de muncă, clienții, oamenii din comunitățile în care activăm, ONG-uri, cadre universitare, guverne, parteneri și colegi, care împreună ne determină să fim cei mai buni. Am colaborat cu părțile interesate pe o varietate de probleme care sunt relevante pentru strategia de sustenabilitate aferentă anului financiar 2022 la nivel de Grup. Acestea includ următoarele: drepturile omului, diversitatea și incluziunea, schimbările climatice, energia și economia circulară.

Strategia de dezvoltare a **CENTRICO SELIR** este bazată pe propriile cercetări, pe cunoașterea în profunzime a nevoilor clienților noștri și pe consultarea cu toate părțile cheie interesate în comercializarea serviciilor produse de noi. În 2022 am efectuat o analiză în privința impactului pe care activitatea noastră îl are din punct de vedere economic, de mediu și social (evaluare a materialității). Am clasificat problemele pe baza experienței noastre și a feedback-urilor primite, interne și externe. Ne actualizăm planurile de acțiune în domeniul sustenabilității în fiecare an, pentru a ne atinge obiectivele strategice pe termen lung. Vom efectua o nouă evaluare a materialității în cursul exercițiului financiar 2022.

Strategia de dezvoltare a **CENTRICO SELIR** abordează subiecte cum ar fi aprovizionarea cu materii prime, **in special energie**, necesare pentru realizarea serviciilor noastre, care sa se incadreze in asa numita actiune de dezvoltare a produselor si serviciilor sustenabile.

Problemele de interes pentru afacerea noastră și pentru părțile interesate sunt enumerate mai jos:

- Economia circulară
- Implicarea comunității
- Bunăstarea colegilor
- Livrări către clienți
- Diversitate și incluziune
- Emisii de gaze cu efect de seră și poluarea aerului
- Drepturile omului
- Politici publice și conformare cu cerințele legale
- Bunăstarea furnizorilor și angajaților lor
- Surse de aprovizionare durabile și responsabile pentru materialele preluate și serviciile prestate către clienți
- Gestionarea consumului de energie și apă,
- Gestionarea deșeurilor produse în urma activității realizate.

Această declarație reflectă exclusiv performanța **CENTRICO SELIR** și acoperă perioada cuprinsă între **1 ianuarie 2022 și 31 decembrie 2022**, exceptând situațiile în care este specificat altfel. Pentru a oferi contextul necesar înțelegerii unor informații prezentate pot exista referiri concise cu privire la anumite politici și proceduri aplicate la nivelul Centrico Selir SRL Galați.

2. Prezentarea societății.

CENTRICO SELIR este o societate cu răspundere limitată italo-română, fondată în anul 1995, cu denumirea inițială SELIR, sediul companiei aflându-se în orașul Galați (România).

Firma își desfășoară activitatea într-un număr de două sedii proprii și două sedii închiriate, dintre care cel mai important este o clădire proprie nouă, modernă, reprezentativă, situată în centrul vechi al Municipiului Galați oferind astfel tuturor angajaților un mediu de lucru confortabil, plăcut și dotat cu tehnică și tehnologie de ultimă generație.

Din momentul constituirii și până în prezent CENTRICO Selir a înregistrat o continuă creștere a numărului de angajați, a suprafeței productive, a tehnologiilor IT utilizate și a tipului de servicii prestate.

2.1. Generalități și istoric.

CENTRICO SELIR este o companie care oferă în outsourcing servicii pentru companiile **Gruppo Banca Sella** și **Unione Fiduciaria**, în conformitate cu cererile de externalizare primite.

Principalul nostru obiectiv este de dezvoltare continuă pe baza experienței acumulate și a profesionalismului, oferind clienților servicii de înaltă calitate și cu mare valoare adăugată.

- 1995 - Servicii Informatice;
- 2003 - Servicii Administrative de tip Back Office;
- 2006 - Servicii de Asistență de tip Contact Center;
- 2008 - Servicii de Asistență Sistemistică;
- 2010 - Servicii de tip IT Operations;
- 2012 - Servicii de tip Data Entry pentru societatea Unione Fiduciaria;
- 2013 - Servicii de Phone Collection;
- 2014 - Servicii de tip Centru Creditare;
- 2014 - Studii și Analize;
- 2017 - Robotic Process Automation.
- 2018 - Sediul în Brăila.

2.2. Business Process Outsourcing.

Conceptul de outsourcing este definit ca fiind procesul de externalizare a unor procese interne ale unei companii. Termenul este o sinteză a expresiei engleze, "outside-resource-using", în traducere liberă, utilizare de resurse externe. Este un proces eficient și puțin costisitor, dacă este folosit într-un mod eficient. Multe organizații fac outsourcing deoarece uneori este mai avantajos să achiziționezi anumite servicii de la alte firme decât să le produci intern.

Externalizarea poate cuprinde un spectru larg de activități, de la delegarea unor procese operaționale, până la acțiuni mai complexe ale firmei. Aceste procese pot fi externalizate către companii specializate sau indivizi specializați. Ele oferă nenumărate avantaje. De exemplu, îi

acordă unei companii oportunitatea de a angaja cei mai buni experți pentru a desfășura o anumită muncă. De asemenea, aduce beneficii și la nivel de riscuri și costuri.

Pe lângă asta, externalizând anumite procese, companiile se pot focaliza pe alte activități mai importante, nemaivând grija tuturor proceselor. Este o modalitate de a eficientiza un anumit proces, alocând resursele financiare și umane în alte activități mai importante.

Companiile care se ocupă cu activități de outsourcing sunt numite și companii de BPO (**Business Process Outsourcing**), iar câteva dintre activitățile care se externalizează de obicei sunt:

- call-center
- publicitate și relații publice
- payroll și bookkeeping
- securitate
- recrutare
- servicii de catering
- inventar și supply.

3. Domenii de activitate - Produse si clienti.

3.1. Industria de BPO

La nivel global, este vorba de o industrie de un trilion de dolari din care 65% sunt în IT, iar restul în alte domenii, precum:

- logistică și servicii de distribuire,
- call center, HR,
- customer support, suport tehnic, imobiliare etc.

În momentul de față, este industria care angajează cei mai mulți absolvenți de facultate, mai ales pe zonele de IT, economie și limbi străine.

În România, această industrie s-a dezvoltat începând cu 2003 și astăzi se poate vorbi de un număr de peste 200.000 de angajați, iar amploarea interesului pe care îl au investitorii străini pentru țara noastră va crește substantial în următorii ani, în special în insourcing și deschiderea de servicii tip centru suport.

România se află între primele **10 destinații preferate de outsourcing** la nivel global, și între primele 3 la nivel european, fiind preferată de investitori în principal datorită numărului mare de vorbitori de limbi străine.

3.2. Particularități.

Categoriile principale din outsourcing sunt:

- **externalizarea de servicii** către un terț, adică **Business Process Outsourcing (BPO)** și
- **Shared Services**, când nu se externalizează serviciile, ci compania-mamă deschide, ea, un centru de servicii, într-o piață de forță de muncă care îi poate oferi resursa umană de care are nevoie.

CENTRICO SELIR la acest moment îndeplinește condițiile ambelor particularități și prestează servicii la o calitate foarte bună, utilizând cu succes tehnologiile de ultimă generație precum și concepte moderne de management.

Ca o încununare a tuturor eforturilor pentru prestarea de servicii de calitate certificarea CENTRICO SELIR în conformitate standardul ISO 9001:2015 deschide orizontul unor noi oportunități de afaceri prin furnizarea de dovezi incontestabile asupra dedicării CENTRICO SELIR în vederea creșterii încrederii tuturor clienților în anagajamentul nostru pentru calitate.

CENTRICO SELIR este o societate în care **serviciile din domeniu financiar-bancar** au demarat în anul 1995, odată cu înființarea companiei Selir care începând cu anul 2021 funcționează cu noul nume CENTRICO SELIR. Inițial serviciile IT vizau **dezvoltarea și mentenanța produselor software**, care au evoluat de la proiecte pentru mainframe, proiecte bazate pe tehnologii client server până la proiecte web pentru aplicații internet și intranet.

Pe parcursul existenței sale, angajații firmei CENTRICO Selir au participat la realizarea unei game variate de activități informatice, fiind implicați într-o serie lungă de proiecte dintre care putem enumera: proiectul EURO; proiectul „Anul 2000“; proiectul „TOL“(Trading on Line); proiectul „Gestiune Fonduri de Investiții“; proiectul „Internet Banking“; proiectul „Intranet Gruppo Banca Sella“ etc.

Conectată în permanență la tehnologiile moderne, compania CENTRICO Selir se implică în prezent în crearea de digital workforce, prin participarea la implementarea de proiecte „**Robotic Process Automation**“ (RPA).

Departamentul BackOffice apare în toamna anului 2003. Activitățile inițial prestate au fost activități de tip modificare și autorizare plăți tradiționale și controale pe varii tipologii de documente, pretabile unui grup de start. Promptitudinea și calitatea serviciilor oferite cu profesionalism, au recomandat compania, ceea ce a condus la o diversificare și îmbogațire a paletei de activități, care au devenit din ce în ce mai complexe.

Astăzi, după aproape 20 de ani de experiență, în departament sunt prestate activități din toată gama de servicii bancare, din domeniul sistemelor de plăți electronice, tradiționale, instrumentelor financiare, contabile, prevenții fraude, etc.

Contact Center-ul ia naștere în anul 2006, cu primul grup „Asistență Titulari POS“, înregistrând o creștere continuă pe parcursul următorilor ani prin înființarea structurilor „Asistență Titulari Carduri“, „Asistența Internet Banking“, „Asistență e-Commerce“, „Asistență SAS“, „Asistență Hype“.

Departament cu importanță strategică în interiorul companiei, prin intermediul acestuia se gestionează raportul cu clientul, folosind diferite canale de comunicare (voce, mail, chat, Skype).

Echipa de suport oferă asistență contabilă, tehnică, comercială, asistență pentru operațiunile online, pentru diferitele produse și servicii puse la dispoziția clientului, răspunzând în mod eficient și rapid cererilor acestora.

Obiectivul principal este acela de a oferi clientului soluții, construind o relație bazată pe profesionalism.

3.3. Înțelegerea organizației și a contextului în care activează.

Compania determină și monitorizează constant aspectele externe și interne relevante pentru organizarea și activitatea proprie. Situația din Ucraina are un impact economic semnificativ pentru Europa Economii emergente și în curs de dezvoltare au înregistrat o contracție a PIB cu aproximativ 2,9% în 2022 raportat la o creștere cu 1,3% previzionată pentru 2023. Inflația ridicată pentru o perioadă mai lungă, creșterea prețurilor la energie la nivel mondial, consumul mai redus și deteriorarea producției industriale sunt riscuri pentru creșterea economiei în acest an. În consecință creșterea PIB ului în zona Euro în 2022 este revizuită în scădere, la 2,8 (cu 1,1 mai mic decât se preconizase în ianuarie). Deși estimările preliminare au indicat o creștere trimestrială a PIB ului superioară estimărilor din T 1 2022 datele nu au indicat o accelerare bruscă a creșterii previzionate pentru anul în analiză întrucât inflația afectează veniturile reale ale consumatorilor și costurile întreprinderilor. Conform FMI după 2023 se așteaptă o menținere a ratei de creștere normalizată 3,5% pe termen mediu. În ciuda extinderii măsurilor de sprijin guvernamental pentru limitarea majorărilor prețurilor la energie inflația a atins pragul de 13,8 în aprilie în creștere de la 10,2 în martie (potrivit INS) și 16,4% în decembrie. Se anticipează noi presiuni inflaționiste pe termen scurt ca urmare a șocurilor globale legate de ofertă și sancțiunilor impuse Rusiei. În același timp sentimentul economic a rămas pozitiv în primul trimestru al 2023, deoarece suportul guvernamental pentru gospodăria și facturile de energie pentru IMM-uri a fost prelungit până în martie 2023 ca măsură de sprijin pentru consumul privat.

În 2022 potrivit Comisiei Naționale de Strategie Prognoză (cea mai mare contribuție la creșterea PIB este estimată a fi reprezentată de **sectorul serviciilor** 2 pp), reprezentând 56,2% din PIB, urmată de construcții 0,4 pp), reprezentând 6,9% din PIB. Industria reprezentând 23,2 din PIB și impozitele nete pe bunuri au un impact pozitiv asupra PIB ului (aproximativ 0,3 pp fiecare).

Având în vedere impactul conflictului din Ucraina și creșterea presiunilor asupra prețurilor precum și perturbările în lanțul de aprovizionare se constată că inflația s-a menținut ridicată pe tot parcursul anului 2022. Este probabil ca sancțiunile impuse să aibă un impact prelungit asupra prețurilor materiilor prime, afectând mai grav prețul petrolului și a gazelor naturale în 2022 și a alimentelor în 2023 (din cauza impactului întârziat al recoltei din 2022). Indicele prețurilor de consum a crescut de la 5,05% în 2021 la 13,8% în aprilie 2022.

Totodată din perspectiva combaterii inflației se remarcă faptul că Banca Națională a României continuă să rămână în urma celorlalte bănci din Europa Centrală și de Est ECE în ciuda creșterii ratei dobânzii de politică monetară cu 0,75 pp la 3,75 în luna mai. Ajutată de regimul de tranzacționare gestionat de BNR **moneda locală a fost cea mai puțin volatilă monedă** în raport cu Euro în rândul monedelor din regiunea ECE în timpul crizei pandemice din 2021. Cu toate acestea în ultimii ani, RON s-a depreciat față de monedele țărilor dezvoltate. Cursul mediu de schimb EUR RON în 2022 este estimat la 4,97 (conform CNSP). Pe termen mediu CNSP estimează o ușoară depreciere viitoare a cursului de schimb EUR/RON până la o valoare de 5,13 în 2025. Deficitul comercial va crește până la 31,625 milioane de Euro în 2023, comparat cu 28,762 milioane de Euro în 2022, având în vedere faptul că exporturile de mărfuri se vor ridica la 92,500 milioane de Euro, față de 85,877 milioane de Euro în 2022.

Conflictul din Ucraina reflectă noi provocări pentru economia mondială, la aproape doi ani de la începerea pandemiei. Covid 19 a lăsat economia globală vulnerabilă în două puncte cheie: inflația ridicată și piețele financiare vulnerabile. Înainte de izbucnirea războiului, perspectivele economiei UE se îndreptau către o **perioadă de expansiune**: situația pandemică se îmbunătățise, în timp

ce majoritatea obstacolelor cauzate de blocajele logistice și de aprovizionare și de presiunile asupra prețului energiei și al altor mărfuri era de așteptat să se estompeze în cursul acestui an a cărei analiză încercăm să o realizăm. Activitatea economică urma să fie susținută de îmbunătățirea pieței muncii, de condițiile favorabile de finanțare și de punerea în aplicare a Mecanismului de redresare și reziliență.

Cu toate acestea, **conflictul militar a schimbat** situația, determinând noi presiuni în sensul creșterii prețurilor materiilor prime, noi perturbări ale logisticii și lanțurilor valorice globale, creșterea incertitudinii și înăsprirea accelerată a condițiilor financiare, ceea ce implică necesitatea de a reduce în mod semnificativ perspectivele de creștere ale țărilor Uniunii Europene, în timp ce se preconizează că inflația va fi mai ridicată și mai persistentă.

Volumul investițiilor este prognozat să crească în 2022, în ciuda creșterii ratelor dobânzilor, a deficitului de aprovizionare și a prețurilor mai mari la materiale de construcții. Se estimează creșterea investițiilor datorită sprijinului din partea Planului Național de Redresare și Reziliență, care este de așteptat să fie principalul motor al investițiilor în 2023, și ca urmare a relocării proceselor productive din Ucraina și Rusia.

Rata șomajului se va reduce treptat și va reveni la valori pre pandemice, fiind estimată o rată a șomajului de 5,5% în 2022 și 5,3% în 2023. Gradul de ocupare a forței de muncă va crește modest, având în vedere tendințele demografice și integrarea lentă a cetățenilor ucraineni, România fiind în principal o țară de tranzit.

Se estimează că salariile nominale din sectorul privat vor crește în linie cu inflația, în timp ce salariile din sectorul public vor crește mai puțin după nivelul stagnant din 2021. Creșterea prețurilor la energie (care a început la sfârșitul anului 2021) s-a transmis în componentele de bază ale inflației, cum ar fi alimentele procesate, serviciile și bunurile industriale. Se anticipează că tendința de creștere va fi agravată de impactul suplimentar cauzat de situația din Ucraina asupra prețurilor energiei, alimentelor și mărfurilor selectate. Astfel, se estimează că indicele prețurilor de consum (IAPC) va ajunge la 8,9% în 2022, urmând să atingă 5,1% în 2023.

În acest context comerțul internațional cu bunuri și servicii se va reduce în 2022 și 2023, după o redresare puternică atât a importurilor, cât și a exporturilor în 2021. Evoluția exporturilor va fi afectată negativ de blocajele de aprovizionare, în special în industria auto, în timp ce creșterea importurilor va încetini în linie cu cererea internă.

Prețurile ridicate ale mărfurilor importate, cum ar fi energia și alimentele, vor înrăutăți deficitul de cont curent, care se anticipează că va atinge nivelul maxim de 7,5% în 2022 (conform Previzuniilor Economice Europene, publicate de Comisia Europeană în mai 2022)

Deficitul bugetar al României va crește la 7,5% din PIB în 2022, de la 7,1% în 2021, ca urmare a creșterii cheltuielilor bugetare (creșterea cheltuielilor sociale, schema de compensare a prețurilor la energie, măsuri de sprijin oferite persoanelor din Ucraina). Se estimează că datoria publică va crește la 50,9% din PIB în 2022 și la 52,6% în 2023, în principal din cauza deficitelor mari

În România, PIB real este prognozat să crească cu 2,6% în 2022 și cu 3,6% în 2023. Creșterea PIB real, atât în UE, cât și în zona euro, este estimată la 2,7% în 2022 și la 2,3% în 2023 conform Previzuniilor Economice Europene, primăvara anului 2022). Ritmul de creștere al economiilor

europene este așteptat să încetinească, deoarece inflația ridicată erodează venitul disponibil, iar conflictul din Ucraina afectează starea economică, lanțurile de aprovizionare și, în cele din urmă, investițiile.

Conform politicilor și normativelor Grupului din care face parte, **planificarea strategică** se face pe intervale triennale, însă actualizate anual, alături de bugete și de analizele factorilor relevanți:

- a) Factori externi: indicatorii economici naționali generali, indicatori ai domeniilor de activitate ca număr de angajați în piața de IT și BPO, evoluția și statusul salarizării, a cifrelor de școlarizare în Facultățile de profil. De asemenea, compania monitorizează permanent evoluția legislației naționale relevante (fiscală, muncă, sănătate și securitate în muncă)
- b) Factori interni: indicatori referitori la fluxul de personal, competențele profesionale, studii efectuate, competente lingvistice, cursuri de pregătire profesională continuă organizate.

Societatea a identificat procesele necesare Sistemului de Management de Calitate fiind determinate următoarele:

- succesiunea și interacțiunea proceselor;
- criteriile și metodele necesare pentru a se asigura că atât operarea cât și controlul acestor procese sunt eficiente;
- resursele și informațiile necesare pentru a susține operarea și monitorizarea proceselor;
- monitorizarea, măsurarea și analizarea acestor procese;
- implementarea acțiunilor necesare pentru a se realiza rezultatele planificate și îmbunătățirea continuă a acestor procese.

Compania identifică drept stakeholderi interesați în performanțele sale atât Holdingul din care face parte, împreună cu societățile sale aparținătoare cărora le furnizează o paletă largă de servicii, cât și cel mai important client extern Holdingului, anume societatea Unione Fiduciaria din Milano, Italia.. Acestora li se alătură comunitatea academică locală cu care suntem angajați într-o profundă colaborare reciproc avantajoasă (primind forța de muncă cu studii adecvate).

Assetul său cel mai important îl constituie personalul firmei. Compania beneficiază de o solidă recunoaștere pe piața locală, fiind prima înființată în domeniul său de activitate, încă din anul 1995, cât și de o solidă reputație locală, fiind un angajator substanțial pe piața locală de-a lungul anilor, având parteneriate de prezentare, identificare de talente, formare pre și post-angajare pentru studenții și absolvenții Facultăților locale.

Nu în ultimul rând, un factor important îl reprezintă colaborarea cu Instituțiile și Autoritățile locale, enumerate în tabel, cu scopul de a fi permanent în măsură să demonstreze respectarea deplină a legislației în vigoare (fie fiscală, fie cea de muncă) cât și în ce privește respectarea legislației și obținerea autorizărilor necesare în momentele expansiunii societății (de exemplu construcția de noi sedii în oraș). În același timp, firmele locale cu care colaborăm pentru furnizarea de bunuri și servicii uzuale (de la utilități până la consumabile) și nu în ultimul rând vecinii (atât persoane fizice cât și instituții, sau mici comercianți) au în noi un partener serios de lungă durată.

3.4. Sistemul de management de calitate și procesele sale.

Societatea Centrico Selir a obținut în cursul anului 2021 certificarea Sistemului de management al calitatii, conform standardului ISO 9001-2015, în parteneriat cu TUV Romania.

Centrico Selir S.R.L.

Galați, Str. Basarabiei, nr. 55

Gruppo "Sella"

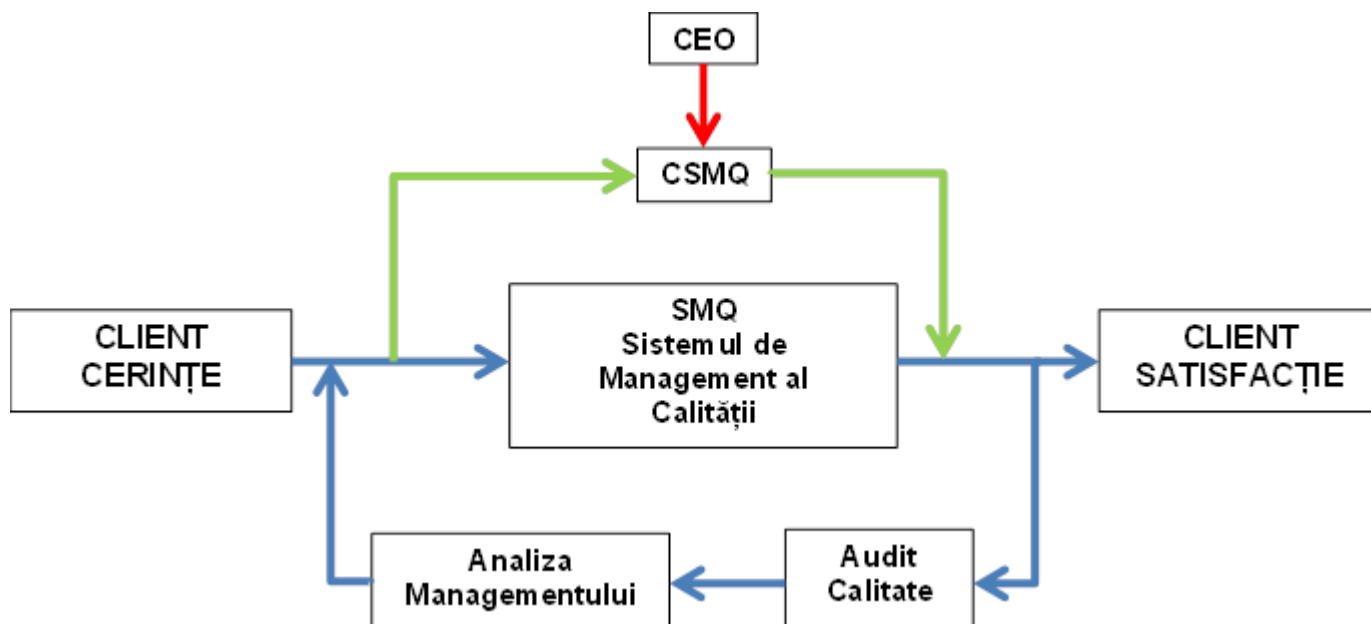
Tel. 0236-412746 – Fax 0236-499564

www.selir.com

Growing together to embrace new challenges

3.4.1. Documentația Sistemului de Management de calitate include:

- Declarații documentate ale politicii referitoare la calitate și ale obiectivelor și tintelor societății;
- Manual al sistemului de management al calității;
- Informații documentate menținute și păstrate cerute de standardele SR EN ISO 9001:2015;
- Informații documentate care asigură eficacitatea planificării, operării și controlului proceselor sale conform procedurii Audit intern și analiza efectuată de management;
- Harta proceselor și interacțiunea acestora, explicitată mai jos:



În cadrul Sistemului de management al calității, sunt identificate următoarele procese dedicate:

- procesul de recepție a comenzilor de lucru, în tipologii specifice pentru departamentele tehnice și pentru cele de BPO;
- procesul de achiziții de resurse/infrastructură;
- procesul de angajare resurse umane necesare desfășurării activității;
- procesul de audit de calitate;
- monitorizarea și analiza satisfacției clienților;
- procesul de analiză anuală a managementului privind SMQ.

3.4.2. Leadership-Leadership și angajament.

Conducerea CENTRICO SELIR se asigură că cerințele clientului sunt determinate, specificate în contract și satisfăcute, în scopul creșterii satisfacției clientului. Pe baza informațiilor primite de la clienți, conducerea CENTRICO SELIR efectuează periodic analiza satisfacției clienților, dispunând măsuri de îmbunătățire a acestui proces.

Prin responsabilitatea și autoritatea cu care a fost investit, Administratorul Delegat își asumă întreaga responsabilitate în ceea ce privește planificarea sistemului de management al calității în cadrul societății.

3.4.3. Politica.

Politica societății în ce privește calitatea, a fost publicată pe pagina web www.centrico.tech și platforma de intranet a grupului. De asemenea este prezentată la începutul manualului într-o formă extinsă care să exprime angajamentul conducerii CENTRICO SELIR și obiectivele asumate pentru implementarea sistemului de management al calității ISO 9001:2015. Comunicarea în cadrul SELIR este asigurată în întreaga structură organizatorică, atât pe verticală cât și pe orizontală, de la management către baza societății, între departamente și de la bază spre conducere. Politica de calitate a fost transmisă prin email tuturor angajaților CENTRICO SELIR și este afișată în fiecare punct de lucru, la sediul societății și în format electronic se regăsește pe principalele surse de informare.

3.4.4. Roluri organizaționale, responsabilități și autorități.

Personalul care conduce activitățile ce influențează calitatea

Managementul cu responsabilitate executivă răspunde de stabilirea politicii privind calitatea precum și de aplicarea ei la toate nivelurile, stabilirea obiectivelor pentru realizarea politicii privind calitatea și asigurarea resurselor necesare atingerii obiectivelor privind calitatea, stimularea angajaților prin exemplul personal a conștiinței privind calitatea.

Conducătorii compartimentelor funcționale și operaționale răspund fiecare pentru zona coordonată de punerea în aplicare a politicii privind calitatea și de atingerea obiectivelor de calitate.

4. Perspectivele viitoare.

Viziunea noastră este de a continua să ne îmbunătățim calitatea produselor și serviciilor oferite pentru a răspunde cât mai bine nevoilor în continuă schimbare ale clienților noștri, concentrându-ne deopotrivă pe oferirea unor produse și servicii sustenabile, la prețuri accesibile și pe maximizarea beneficiilor pentru angajații noștri, familiile acestora și nu în ultimul rând a comunităților în care operăm în condițiile în care estimărilor FMI (aprilie 2022 arată o rată de creștere a PIB-ului la nivel global va înregistra un declin, de la un procent estimat de 6,1 în 2021 la 3,6 în 2022. Previzunile de referință pentru 2022 și 2023 au fost cu 0,8 și 0,2 mai pesimiste comparativ cu proiecția FMI din ianuarie. **Revizuirile în scădere pe termen mediu** iau în considerare o serie de elemente de natură macroeconomică dar și problemele recente cu care se confruntă companiile (de exemplu dificultățile în lanțul de aprovizionare și lipsa materiei prime), precum și impactul cauzat de situația din Ucraina. Aspecte semnificative legate în principal de situația de conflict, post-pandemie și implicațiile aferente prețurilor materiei prime și factorilor de producție. **Acestea vor perturba și mai mult redresarea și vor crea noi presiuni inflaționiste** în mediul economico-social în care CENTRICO SELIR își desfășoară activitatea. În multe țări, inflația a devenit o preocupare centrală, cu proiecții de 5,7 în economiile avansate și de 8,7 în economiile emergente și în curs de dezvoltare reflectând o creștere a prețurilor la energie și alimente amplificată de situația din Ucraina) În ciuda revizuirii în scădere a PIB și în creștere a inflației în ultimele luni, există un risc redus ca 2022 să fie un an al stagflației, inflația atingând cifre de peste 16% la sfârșitul anului.

Cu toate acestea, în ultimii 22 de ani am fost conduși de viziunea CENTRICO SELIR de a crea o viață de zi cu zi cât mai bună pentru cât mai mulți indivizi din categoria angajaților, colaboratorilor dar și de a asigura totodată satisfacția clienților noștri. De la serviciile furnizate la nivel de 1995 și până astăzi, am

căutat întotdeauna modalități de a inova și a găsi căi noi prin care să satisfacem nevoile clienților noștri. Astăzi vedem schimbări mari în digitalizare, urbanizare și conștientizarea importanței protejării mediului, care schimbă fundamental modul în care trăim și ne dezvoltăm în mediul economic actual. Pentru noi aceasta înseamnă multe provocări și noi oportunități, dar mai presus de toate, înseamnă schimbare.

CENTRICO SELIR rămâne dedicată pieței locale, pietii românești dar și celei italiene și dorește să fie cât mai aproape de clienții săi cu soluțiile sale accesibile. Ca parte a planurilor noastre viitoare odată cu apariția pandemiei am încercat de extindere a pieței de recrutare a colaboratorilor și angajaților în întreaga Românie, anul trecut numărul acestora atingând un procent de cca 20% din totalul angajaților care provin de pe tot teritoriul României.

Din perspectiva pieții de desfacere a produselor noastre CENTRICO SELIR acordă o atenție permanentă sporirii portofoliului clienților proprii atât din intern cât și de pe piața europeană.

5. Riscurile companiei.

Situația din Ucraina are un impact economic semnificativ pentru Europa Economiiile emergente și în curs de dezvoltare au înregistrat o contracție a PIB cu aproximativ 2,9% în 2022 raportat la o creștere cu 1,3% previzionată pentru 2023 Inflația ridicată pentru o perioadă mai lungă, creșterea prețurilor la energie la nivel mondial, consumul mai redus și deteriorarea producției industriale sunt **riscuri** pentru creșterea economiei a anului fiscal 2022.

Pentru a obține o creștere extraordinară și o experiență cât mai bună pentru clienți este necesară o asumare conștientă a riscurilor. Pentru CENTRICO SELIR acest lucru înseamnă să găsească un echilibru corect între evitarea riscului atunci când ar putea avea un impact negativ și a fi confortabil să-și asume riscuri care îi pot permite să crească. Acest echilibru necesită un nivel bun de înțelegere a modului de gestionare a riscului, o imagine de ansamblu clară a riscurilor cu care se confruntă CENTRICO SELIR și claritatea impactului potențial pe care aceste riscuri l-ar putea avea asupra companiei.

Managementul riscului reprezintă un element al sistemului de control intern, cu ajutorul căruia sunt descoperite riscurile semnificative din cadrul societății, scopul final fiind menținerea acestor riscuri la un nivel acceptabil.

Principalele obiective ale managementului riscului sunt:

- să mențină amenințările în limitele acceptabile;
- să ia decizii adecvate de exploatare a oportunităților
- să contribuie la îmbunătățirea globală a performanțelor.

Managementul riscului este un proces continuu bazat pe activități de monitorizare permanentă, ceea ce presupune:

- stabilirea obiectivelor societății corespunzătoare structurilor și nivelurilor ierarhice ale acesteia;
- identificarea riscurilor care pot afecta realizarea obiectivelor, respectarea regulilor și regulamentelor, încrederea în informațiile financiare, protejarea bunurilor;
- definirea categoriilor de riscuri (externe, operaționale și de personal);
- monitorizarea și evaluarea riscurilor.

Gestionarea riscurilor se bazează pe analiza factorilor de risc care permite personalului de conducere din cadrul entității să cunoască riscurile ce ar fi posibil să afecteze atingerea obiectivelor și în a doua fază în identificarea acelor măsuri de răspuns/reacție la potențialele riscuri identificate. Procesul de analiza se desfășoară anual, fiind supravegheat unitar în cadrul Holdingului, înregistrat într-o serie de documente tipizate ce detaliază riscurile inerente, riscurile acceptate, fazele de răspuns și măsurile de implementat în cazul apariției acestora; variile scenarii sunt luate în calcul în cadrul testelor anuale.

- i. planificare trienală integrată Centrico
- ii. plan anual de business continuity & disaster recovery (cu anexe)
- iii. teste anuale de disaster recovery

Riscurile sunt identificate, evaluate și gestionate în întreaga companie, iar funcțiile relevante sunt responsabile pentru monitorizarea progresului și punerea în aplicare a planurilor de atenuare. Evaluarea riscurilor se efectuează în mod continuu și, de asemenea, se efectuează o analiză anuală a riscului de sustenabilitate, condusă de echipa de management al societății. Riscurile strategice de sustenabilitate sunt evaluate utilizând date interne și rapoarte ale grupului din care facem parte. Riscurile sunt evaluate pe baza probabilității și impactului.

Riscurile strategice de sustenabilitate sunt analizate și raportate Grupului din care face parte și care dispune de departamente specializate de identificare și de măsurare a efectelor pe care poate să le aducă aceste riscuri asupra activității economice a grupului.

Principalele riscuri de sustenabilitate identificate în exercițiul financiar 2021 includ: schimbările climatice care ne perturbă lanțul de aprovizionare și operațiunile de afaceri, care au de asemenea impact asupra partenerilor și clienților noștri, precum și riscurile sociale și de mediu în lanțul nostru de aprovizionare. Pe tot parcursul acestui raport discutăm despre abordarea noastră privind gestionarea riscurilor sociale, de mediu și etice.

Din perspectiva riscurilor operationale CENTRICO SELIR determină și asigură condițiile de lucru corespunzătoare pentru a realiza conformitatea cu cerințele serviciilor furnizate, atât în ceea ce privește factori fizici cât și elemente de cultură organizațională.

Activitățile principale și esențiale desfășurate de către compartimentele funcționale și operaționale din cadrul CENTRICO SELIR se derulează în mod planificat, fiind documentate în proceduri care descriu responsabilitățile pe linie de management, de execuție și de control a întregului personal.

În scopul asigurării serviciilor contractate, în cadrul CENTRICO SELIR se întreprind următoarele:

- sunt analizate cerințele indicate de către clienți;
- sunt evaluate posibilitățile de inițiere de noi activități și servicii;
- sunt identificate resurse umane necesare desfășurării activităților, resursele materiale și echipamentele necesare și competențele personalului implicat în execuția serviciilor contractate;
- sunt identificate verificările adecvate în etape corespunzătoare de realizare a serviciilor;
- sunt păstrate și arhivate informații documentate.

Planificare operațională /control operațional a riscurilor

Pentru fiecare serviciu, activitățile desfășurate de către compartimentele funcționale din cadrul CENTRICO SELIR se derulează în mod planificat, fiind documentate în proceduri/manuale de instrucțiuni, care descriu responsabilitățile de execuție și control a întregului personal implicat.

În scopul satisfacerii condițiilor specificate pentru execuția serviciilor contractate, în cadrul CENTRICO SELIR se întreprind următoarele:

- sunt identificate și documentate procesele desfășurate, mijloacele de control și echipamentele utilizate, resursele materiale necesare și controlul serviciilor contractate;
- sunt clarificate criteriile de acceptare pentru toate condițiile de realizare;
- sunt identificate informațiile documentate menținute și păstrate.

Cerințe pentru servicii /Comunicarea cu clientul

CENTRICO SELIR determină și aplică modalități eficiente, în funcție de situație chiar în timp real, pentru comunicarea cu clienții în legătură cu:

- Modul de executare a serviciilor oferite de către societate;
- Feedback-ul de la client, inclusiv reclamațiile acestuia;
- Cerințele legale și a alte cerințe privind realizarea serviciului;

Gestionarea riscurilor operative este realizată și generată de condițiile controlate conform contractelor de servicii și a politicilor, normelor, manualelor operative dedicate.

Acestea descriu modul de desfășurare a serviciilor și controlul, criteriile de acceptare precum și responsabilitățile personalului implicat. Pentru buna desfășurare a serviciilor oferite de societate și pentru o performanță de calitate sporită societatea desfășoară procese ce conduc la buna desfășurare a serviciilor acordate clienților săi.

În același timp, societatea, ca parte a Holdingului Sella, are implementat un propriu sistem de control intern, formalizat prin existența unor Manuale de controale de linie aferente tuturor departamentelor operative. Ele acoperă întreaga plajă de servicii furnizate clienților și care au principal obiectiv diminuarea riscurilor operative.

Societatea controlează și analizează modificările referitoare la furnizarea serviciilor sale, atât cât este necesar pentru a se asigura continuitatea conformității cu cerințele.

CENTRICO SELIR păstrează informații documentate care descriu rezultatele analizării modificărilor (când este cazul să se producă), persoanele/funcțiile care autorizează modificările și orice acțiuni necesare care rezultă din analiză. În cadrul societății, sunt păstrate informații documentate cu privire la modalitățile de furnizare a serviciilor, care cuprind atât criteriile de acceptare cât și persoana/funcția care autorizează eliberarea.

În cadrul normativelor interne se descrie modul de tratare a produselor/serviciilor care în urma verificărilor (controlului tehnic, inspecției sau în timp real) au fost găsite neconforme cu specificațiile și măsurile ce se iau pentru remedierea lor. Controlul neconformităților și a produsului neconform

are în vedere identificarea, evaluarea, izolarea (atunci când este posibil), tratarea și înștiințarea funcțiilor implicate

6. Valorile noastre.

De-a lungul existenței noastre, onestitate, loialitate, corectitudine, flexibilitate și angajamentul personalului nostru ne-au ghidat creșterea, ne-am construit reputația și încrederea clienților noștri. Într-un mediu de muncă dinamic și în continuă schimbare este mai importantă ca niciodată menține un sentiment comun de identitate susținut de cele mai înalte valori. Există un „Document privind valorile Grupului Banca Sella”, unde sunt explicate fundamentele identității noastre pentru ca, fiecare dintre noi, cunoaștem-le, înțelegându-le, împărtășindu-le și aplicându-le, pot genera un succes competitiv termen lung.

Aceste valori urmăresc îndeaproape realizarea în practică a unui „mod” de a face business bazat pe dragoste pentru client, satisfacție și mândrie din partea noastră pentru a-i oferi un serviciu personalizat și de calitate. Mândria de a continua să inovăm și să ne perfecționăm tocmai pentru a ne diferenția de ceilalți furnizori din piață și pentru binele clienților noștri. Mândria de a acționa întotdeauna cu corectitudine și onestitate și cu încrederea de a crea un astfel de model de lucru ca filozofie învingătoare. O modalitate care ne permite să creăm valoare pentru o lungă perioadă de timp, pentru client, pentru noi înșine și pentru compania în care activăm și continuăm deci această poveste de succes. Prin aceasta vrem să avem un impact pozitiv asupra partenerilor și clienților noștri – punând în practică ambiția CENTRICO SELIR de a pune bazele unei afaceri circulare și a avea un impact pozitiv asupra mediului în care trăim, dar și pentru a contribui la îmbunătățirea calității vieții angajaților dar și asupra celorlalți indivizi prin crearea de produse/servicii sănătoase și sustenabile pentru cât mai mulți oameni posibil.

Până acum câțiva ani, toți angajații care au crescut în companie și împart experiențe similare prin trăirea prin experiență directă a valorilor Grupului Banca Sella, implicite sau transmise în gen pe cale orală. Acele valori și principii au constituit un „sentiment comun” care a unit conducerea și a pătruns la toate nivelurile organizației.

Astăzi, însă cind Grupul Banca Sella are peste 5000 de angajați din care peste 500 în CENTRICO SELIR ROMANIA, ca și acum 100 de ani, valorile noastre comune sunt cheia succesului nostru și din acest considerent pentru a le împărtăși trebuie să le cunoaștem, să le înțelegem, să le transmitem și să le declarem public.

Așa că, conducerea face eforturi pentru ca întregul Grup să poată înțelege, să fie inspirat și să aplice acele valori. Este important să înțelegem cu toții importanța de a avea valori comune și să le facem să devină noastre, comunicându-le clar și simplu noilor colegi, clienți, în general altora. Ca orice companie, de fapt, trebuie să vorbim cu publicul nostru divers și interesat și să spunem care sunt valorile credem în ele și de ce sunt importante pentru noi, de ce ne disting și ne caracterizează. Suntem conștienți că în profesia noastră felul de a fi, valorile, etica sunt adesea mai importante decât contracte, clauze, multe produse sau reguli unice pentru că acestea stau la baza unei relații sincere pe care să se dezvolte ÎNCREDEREA clienților noștri. Mergând în această direcție, trebuie să ne asigurăm că toți colegii să înțeleagă și să respecte aceste valori și principii astfel să contribuim cu toții împreună, prin munca noastră, abilitățile, acțiunile noastre, pentru a atinge succesul întregului Grup Banca Sella și al nostru ca și firma de sine statatoare

Centrico Selir S.R.L.

Galați, Str. Basarabiei, nr. 55

Gruppo “Sella”

Tel. 0236-412746 – Fax 0236-499564

www.selir.com

Growing together to embrace new challenges

Iată care sunt valorile etice în care credem:

- ONESTITATE
- CORECTIVITATEA ȘI LOIALITATEA FAȚĂ DE CLIENT
 - Transparență
 - Știința de a deservi interesul clientului
 - Știința de a sti să explici
- COMPORTAMENT RESPONSABIL

PRINCIPII ȘI VALORI A COMPANIEI.

Setul de valori, principii și reguli ale Grupului Banca Sella dar și a companiei CENTRICO SELIR SRL , transmis în trecut oral sau cu fapte, implicit sau explicit, a fost întotdeauna orientat, caracterizat și întemeiat pe identitatea, rezultatele și succesele noastre. Credem că principiile comportamentului formează valorile monetare (merită pentru a spune performanța noastră financiară) mai degrabă decât invers: rezultatele noastre rezultatele financiare provin din modul în care ne comportăm. De exemplu, serviciul slab se potrivește rar cu performanța bună a o companie de mult timp! Valorile care mai mult decât oricare altele caracterizează CENTRICO SELIR ca companie sunt:

1. DRAGOSTE PENTRU CLIENT
2. TRANSPARENȚA ÎN MUNCĂ
3. PRUDENȚĂ
4. AUTONOMIE ȘI INDEPENDENȚĂ
5. CONFIDENTIALITATE
6. DESCHIS SCHIMBĂRII "UȘĂ DESCHISĂ"
7. MERITOCRATIE
8. ORIENTAREA CATRE REZULTATE

Valori individuale, a tuturor angajaților companiei CENTRICO SELIR trebuie să fie caracterizate printr-un singur cuvânt și acela ar fi ENERGIE. Valorile pe care fiecare le pune la baza propriei activități și a propriei personalități convingerile nu sunt o chestiune de judecată corporativă. Cu toate acestea, credem că dacă este adevărat că rezultatele unei companii depind de oamenii care lucrează acolo, unii valorile individuale, unele moduri de a fi mai mult decât altele constituie energia însăși companiei noastre și, prin urmare, sunt baza rezultatelor noastre, facilitând împărtășind propriile noastre valori corporative:

1. ENERGIE în dorința de a crește și a învăța
2. MODESTIE
 - a. Bunătate
 - b. Loialitate
3. ANGAJAMENTUL FAȚĂ DE ADEVĂR ÎN MUNCĂ
4. COMPETENȚĂ ȘI PROFESIONALITATE
5. CURAJ ȘI CREATIVITATE
6. SIMȚUL RESPONSABILITĂȚII

Valorile noastre ne oferă un cadru comun care ne ajută să înțelegem cum trebuie să ne desfășurăm afacerea, să interacționăm unii cu ceilalți și cu cei din jurul nostru. Sustenabilitatea este o parte integrată a modelului de afaceri CENTRICO SELIR și un factor care asigură creșterea pe termen lung precum și succesul afacerii grupului din care facem parte. Dezvoltarea

Centrico Selir S.R.L.

Galați, Str. Basarabiei, nr. 55

Gruppo "Sella"

Tel. 0236-412746 – Fax 0236-499564

www.selir.com

Growing together to embrace new challenges

sustenabilă va consolida competitivitatea prin asigurarea accesului pe termen lung la materii prime, va menține și dezvolta baza de furnizori, va sprijini inovația, va îmbunătăți relațiile cu colegii de muncă, clienții, furnizorii și comunitățile de-a lungul lanțului valoric CENTRICO SELIR.

Sustenabilitatea pentru CENTRICO SELIR înseamnă să lucreze pentru a satisface nevoile oamenilor și ale societății, fără a compromite resursele generațiilor viitoare, acționând în interesele pe termen lung ale multor oameni. Înseamnă să trăiești în limitele resurselor planetei și să protejezi mediul. Înseamnă promovarea unei societăți puternice, sănătoase, incluzive și corecte, în care oamenii să poată prospera.

Prin activitatea sa, CENTRICO SELIR se angajează să aibă un impact pozitiv asupra vieții oamenilor și asupra planetei. Valorile cheie ale CENTRICO SELIR urmăresc:

6.1. Respectarea tuturor reglementărilor în conformitate cu legislația în vigoare.

Societatea Centrico Selir, în respectul cerințelor Holdingului, are compartiment dedicat de Compliance, care funcționează independent, în subordinea Administratorului Delegat și a compartimentului central de Compliance al Holdingului Sella, în respectul deplin al normelor interne de organizare, planificare, raportare. Responsabilul de Compliance monitorizează permanent evoluția legislației române aplicabile companiei, utilizând instrumentele de lucru dedicate, care arhivează toate alertele normative, procesele verbale de verificări conform planificărilor aprobate, etc.

Scadențele sunt specifice și/sau anuale; responsabilul Compliance este însărcinat de realizarea procesului.

6.2. Îmbunătățirea continuă a calității serviciilor oferite prin evaluarea și monitorizarea permanentă a sistemului de management al calității.

Ca parte integrantă a Holdingului Sella, societatea respectă normele interne de concepție și realizare atât a bugetelor cât și de monitorizare permanentă a rezultatelor economice. Anual Centrico Selir realizează planificarea și bugetarea trienală (defalcată pe luni, ani, domenii de activitate) cu concursul întregului management. Odată aprobat, statusul realizării sale (rezultate reale versus bugetare) intră în procesul de monitorizare permanentă de către management în cadrul ședințelor operative proprii și intra-Holding; instrumentul centralizat de input și monitorizare denumit "Dashboard" este încărcat și analizat lunar. Printre parametri măsurați se numără: indice de turnover de personal, facturat, nivelul SLA; întregul top management este responsabil de centralizarea lor.

Planificarea modului de aducere la îndeplinire a obiectivelor privind calitatea se face pe baza analizelor operative în care se stabilesc, de fiecare dată, următoarele aspecte:

- ce acțiuni vor fi întreprinse și ce resurse vor fi alocate;
- se vor desemna responsabilii cu îndeplinirea sarcinilor stabilite;
- cum vor fi evaluate rezultatele și în ce mod se va finaliza monitorizarea obiectivelor

6.3. Îmbunătățirea modului de organizare a activităților curente.

Departamentul de resurse umane, urmând standardul unic al Holdingului, efectuează anual un studiu tipic de “Net promoter score”, care se bazează pe feedbackul primit din partea tuturor clienților firmei în baza unui chestionar complex și detaliat. Acesta furnizează rezultatele satisfacției clienților, indicând puncte de potențiale îmbunătățiri. Studiul este parte integrantă a analizei managementului. Procesul se desfășoară anual, în răspunderea Sefului Departamentului de resurse umane.

6.4. Monitorizarea cerințelor clienților și furnizarea/livrarea nivelelor de calitate stabilite.

Fiecare contract de serviciu furnizat de catre Centrico Selir are capitol dedicat nivelelor de serviciu concordate cu clienții; acestea se calculează, se încarcă și se monitorizează folosind instrumentele/platforma proprie a Holdingului Sella, și sunt în răspunderea middle și top managementului. Odată centralizate cu scadența lunară, top managementul fiecărui departament le încarcă în dashboard și le supune analizei interne.

6.5 Realizarea achizițiilor în condiții de eficiență economică.

Ca parte a Holdingului Sella, societatea Centrico Selir urmează politicile și regulamentele de achiziții, așa cum sunt definite și implementate centralizat de catre Holding. Aceste regulamente indică detaliat principiile proceselor de achiziții, descriu marjele de competență ale actorilor implicați, cât și instrumentele de monitorizare a cumpărăturilor în funcție de tipologia lor.

Compania Centrico Selir are un responsabil de achiziții, parte a biroului administrativ, care centralizează cererile, monitorizează argumentațiile și efectuează fazele procesului de achizitii, de la oferte comparative și identificarea furnizorilor până la recepție și încărcare în contabilitate. Scadențele sunt după caz, iar instrumentul de monitorizare detaliată este automatizat și folosit transversal în carul Holdingului (Jira).

7. Codul de conduita a CENTRICO SELIR SRL.

Viziunea CENTRICO SELIR este de a crea o viață de zi cu zi mai bună pentru angajatii si clientii nostri in aceeasi masura. Suntem uniți prin cultura, valorile și spiritul nostru antreprenorial. Unitatea, simplitatea, conștientizarea costurilor și grija față de individ și fata de societate/planetă sunt câteva dintre valorile care ne determină să inovăm în mod constant și să ne îmbunătățim continuu modul de lucru si calitatea serviciilor noastre.

Group.ul din care facem parte a elaborat si dezvoltat un set comun de documente care statuiaza modalitatile concrete de conducere/management in spiritul acordarii unei atentii deosebite angajatilor, activele dar și imaginii demarca a sociatatiei. Toate documentele din cadrul structurii sunt obligatorii și organizate în conformitate cu următoarele: (i) Codul de conduită și politicile de grup (CoC), (ii) Regulile de afaceri, (iii) Procedurile standard de operare, (iv) Reguli de țară/companie. Grupul din care facem parte are implementat un amplu cod de conduită, politicile, regulile și procedurile dezvoltate și implementate la nivel de Grup.

Codul de conduită al Grupul Banca Sella completează cultura și valorile noastre puternice și ne orientează când vine vorba de comportamentul nostru. Codul abordează modul în care noi

angajații CENTRICO SELIR, ne raportăm fiecare unii la alții, la clienți, vizitatori, furnizori, autorități publice și toate celelalte organizații.

Codul de conduită se aplică tuturor angajaților Grupul Banca Sella și tuturor entităților controlate de aceasta. Nerespectarea acestuia poate avea consecințe atât pentru angajați, ca persoane, cât și pentru societate în ansamblu sau. Acest lucru ar putea avea ca rezultat, de la sancțiuni disciplinare, până la desfacerea contractului de muncă, inclusiv. Anumite încălcări pot duce și la urmăriri penale. Compania poate suferi amenzi, acțiuni în instanță sau daune aduse imaginii sale publice.

Codul de conduită prezintă cele mai importante principii pe care trebuie să le urmeze angajații CENTRICO SELIR pentru a se asigura că fac ceea ce este corect. Codul de conduită oferă indicii pentru rezolvarea corectă a problemelor cu care se confruntă angajații societății noastre în conformitate cu valorile ei cheie.

Politicile definesc ceea ce reprezintă Grupul Banca Sella în raport cu subiectele cheie care afectează administrarea afacerii. Acestea includ puncte de vedere și principii importante care se aplică în întreaga organizație și sunt politici care se referă la: (i) Împotriva mitei și corupției, (ii) Relații de afaceri, pentru oameni, (iii) Managementul și conformitatea riscurilor, (iv) Siguranța și calitatea produsului, (v) Raportarea abaterilor și încălcării legilor/reglementărilor, (vi) Siguranță și securitate, (vii) Dezvoltare durabilă.

Pe lângă politicile amintite mai sus la nivel de Grupul Banca Sella recte CENTRICO SELIR SRL informațiile CENTRICO SELIR referitoare la tranzacțiile clienților, (ii) Împotriva mitei și corupției, (iii) Relații de afaceri, (iv) Implicarea comunității, (v) Identitatea corporatistă, (vi) Criteriile de angajare, (vii) Egalitate, (viii) Sănătate și securitate în construcții, (ix) Mobilitatea, (x) Relațiile personale în muncă, (xi) Verificările înaintea angajării, (xii) Achizițiile, (xiii) Independența resurselor - Reciclare, (xiv) Riscul și conformitatea,

Așteptările noastre față de colegi și parteneri sunt stabilite în Codul nostru de Conduită și în politicile și regulile CENTRICO SELIR, care includ:

- politici privind Anti-mită și corupție,
- drepturile omului și egalitate.
- Etica în afaceri,
- procedura de selectare a furnizorilor al firmei pentru furnizorii săi care ne ajută să ne asigurăm că lucrăm doar cu furnizori care împărtășesc valorile noastre.

CENTRICO SELIR se angajează să facă afaceri într-un mod onest și are toleranță zero pentru luare de mită sau corupție sub orice formă. Corupția este dăunătoare pentru afaceri, ar putea dăuna clienților și colegilor noștri de muncă și ne-ar afecta reputația și marca. Oricine acționează în numele nostru ca și societate nu trebuie să se angajeze în practici corupte, care includ acceptarea sau oferirea de mită, restituiri sau împrumuturi. Pentru a ne consolida abordarea și a promova mesajul nostru de toleranță zero, am dezvoltat un sistem propriu de politici comerciale și de reguli de achiziție care combat în mod direct mita și corupția. Comitetul pentru Achiziții asigură supravegherea și este condus de CEO și CEO Adjunct, primul fiind și membru al Consiliului de Administrație.

Pe lângă conștientizarea și implementarea controalelor interne, instruirea este o prioritate maximă ca măsură de atenuare a riscului de luare de mită și corupție. CENTRICO SELIR promovează o cultură deschisă a încrederii, corectitudinii și comunicării oneste. Dacă angajații noștri au o preocupare/îngrijorare la locul de muncă, îi încurajăm să o transmită în primă instanță persoanei implicate, acolo unde este posibil. Atunci când acest lucru nu este posibil, ar trebui să transmită îngrijorările managerului direct, managerului de risc local sau reprezentantului departamentului de RESURSE Umane.

Respectăm drepturile omului. Ne-am angajat să punem în aplicare prin REGULAMENTELE de ordine interioare toate principiile directe referitoare la afaceri și drepturile omului. Abordăm drepturile omului în multe dintre strategiile noastre, politici și procese, inclusiv politica de personal a CENTRICO SELIR SRL privind Drepturile omului și egalitatea și le actualizăm în mod regulat, în conformitate cu riscurile și așteptările emergente.

Prin tot ceea ce suntem ne-am angajat să oferim un loc de muncă decent și sigur pentru fiecare angajat și ne așteptăm ca fiecare coleg de muncă să ne susțină valorile. Respectăm și susținem drepturile copiilor. Drepturile copiilor sunt fundamentale - pentru întreaga lume și pentru CENTRICO SELIR. Încercăm întotdeauna să acționăm în interesul superior al copiilor și familiilor care intră în contact cu afacerea noastră ("ziua portilor deschise"). Vrem să ne folosim de mărimea și impactul CENTRICO SELOR pentru a promova drepturile copiilor. Principalele sponsorizări ale firmei fiind făcute către acest segment al populației și facem eforturi referitor la prevenirea muncii copiilor și sprijinirea tinerilor muncitori. Credința noastră este că tinerii care sunt în măsură legală să lucreze ar trebui să aibă acces la oportunități decente de angajare și nu ar trebui să fie expuși la muncă periculoasă, muncă pe timp de noapte sau ore suplimentare.

Egalitate de gen. Tratăm toate femeile și bărbații în mod corect la locul de muncă – respectăm drepturile omului și nediscriminarea. Scopul CENTRICO SELIR este să atingem echilibrul de gen în afacerea noastră până la sfîrșitul acestui deceniu. Directorul nostru executiv este implicat activ în eforturile de promovare a egalității de gen. În cursul anului financiar 2022, în CENTRICO SELIR România peste 72% din angajați au fost femei. Politica noastră privind drepturile omului și egalitatea afirmă că toți colegii de muncă trebuie tratați corect și oferă oportunități egale, indiferent de orice dimensiune a identității lor, inclusiv genul. Codul nostru de conduită și standardul nostru privind egalitatea ne asigură că la locul de muncă nu există discriminare, hărțuire și ostilitate.

De asemenea, susținem dreptul tuturor de a fi ei înșiși, indiferent de sexul lor de orientare sau gen și ne angajăm să creăm locuri de muncă unde colegii noștri LGBT + să se simtă bineveniți, în siguranță și acceptați.

8. Politica de personal.

Orice persoană are dreptul să fie tratată corect și să aibă oportunități egale, indiferent de etnie, rasă sau naționalitate. Condamnăm profund rasismul și prejudecățile și avem zero toleranță față de orice comportament rasist sau discriminatoriu. Acest lucru ne va ajuta să ne atingem obiectivul de a avea o forță de muncă care să reflecte diversitatea multiculturală a comunităților noastre, inclusiv în poziții de conducere.

În conformitate cu politica de grup CENTRICO SELIR Romania se angajează să fie preocupată, responsabilă, onestă și de încredere pentru toți angajați săi. Colegii noștri de serviciu sunt cel mai valoros atu și fiecare colaborator este considerat un talent. Un obiectiv al CENTRICO SELIR este acela de a fi angajatorul preferat pe fiecare piață pentru fiecare funcție. Vrem să le oferim oamenilor simpli și cinștiți posibilitatea de a se dezvolta, atât pe plan personal, cât și profesional, pentru ca împreună să ne angajăm cu tărie în crearea unei vieți de zi cu zi mai bune pentru noi și pentru clienții societății noastre

Pentru a ne asigura că CENTRICO SELIR este un loc de muncă minunat:

— Recrutările se bazează întotdeauna pe cultura și valorile Grupului din care facem parte și pe găsirea competențelor de care avem nevoie pentru astăzi și mâine. În cazul în care calificările sunt echivalente, se acordă prioritate candidaților interni.

— CENTRICO SELIR oferă un pachet competitiv de compensare și beneficii care atrage și păstrează talentele potrivite. Cu toate acestea, salariul nu va fi niciodată singurul nostru instrument competitiv. Este mai degrabă combinația dintre cultura și valorile noastre, împreună cu compensația, beneficiile și posibilitățile de dezvoltare.

— Toți colegii de muncă vor fi angajați cel puțin în conformitate cu legile aplicabile și reglementări, precum și politici interne, standarde și reguli aplicabile.

— CENTRICO SELIR se angajează să aibă un dialog constructiv și de cooperare cu asociațiile recunoscute legal ale angajaților.

Colegii de muncă și CENTRICO SELIR își asumă împreună responsabilitatea pentru dezvoltare.

Politica de grup privind oamenii:

— CENTRICO SELIR oferă un mediu de lucru în care comportamentul este ghidat de valorile noastre puternice și se promovează egalitatea de șanse.

— CENTRICO SELIR va oferi tuturor colegilor de muncă, indiferent de poziție și funcție, un loc de muncă modern cu echipamentul și accesul la informațiile necesare pentru a îndeplini sarcinile profesionale.

— Modul în care colegii se întâlnesc și călătoresc reflectă cultura și valorile noastre pentru a ne susține afacerea și oamenii. Simplitatea, eficiența, sustenabilitatea, conștientizarea costurilor și bunul simț vor fi principii directoare.

În cadrul CENTRICO SELIR există, pentru reprezentarea angajaților, în lipsa unui sindicat, un comitet de reprezentare a acestora care este constituit conform reglementărilor legale în vigoare. Numărul total de angajați ai CENTRICO SELIR România în anul financiar 2022 a fost de 537, din care 379 femei.

În cadrul CENTRICO SELIR personalul are studii de specialitate, experiență în furnizare de servicii și este instruit permanent cu privire la operațiunile și procedurile aplicabile. Responsabilitatea organizării activității de instruire pe probleme tehnice a personalului, revine fiecărui conducător de direcție/compartiment/serviciu.

Instruirea personalului este efectuată în baza planurilor anuale de instruire, diferențiat în funcție de nivelul de conducere sau de implicare în execuția lucrărilor ori serviciilor oferite de către societate.

Compartimentul Resurse Umane ține evidența permanentă a stadiului instruirii și calificării în scopul identificării necesităților de pregătire și perfecționare continuă a tuturor categoriilor de personal implicat în realizarea calității serviciilor prestate de CENTRICO SELIR.

Odată cu solicitarea încetării relațiilor de muncă de către anagajații CENTRICO SELIR, aceștia completează un exit interviu, document care prezintă din punctul de vedere al angajaților elementele generatoare de nemulțumire. Analiza acestor documente conduce la decizii de luare de măsuri corective. Sărbătorim diferențele individuale și ne încurajăm colegii să fie ei înșiși, pentru că noi credem că unicitatea fiecărei persoane face societatea și mediul de lucru mai bun. Concentrarea pe egalitate este, de asemenea, benefică pentru afacerea noastră. Echipele diverse sunt mai inovatoare.

În CENTRICO SELIR încurajăm colegii să contribuie la dezvoltarea afacerii și la stimularea spiritului antreprenorial. Periodic, colegii din toate departamentele, indiferent de poziția ocupată sunt invitați în ședințele de management să își prezinte ideile pe diverse teme. După prezentarea de către colegi, echipa de management decide implementarea ideilor în funcție de nevoie, bugetul existent, planul de afaceri sau obiectivele generale ale companiei. Părerile colegilor sunt foarte importante pentru noi și îi încurajăm de fiecare dată să le împărtășească.

Fiecare oportunitate de angajare este adusă la cunoștință mai întâi colegilor din intern prin diverse canale de comunicare cum ar fi mail, avizier etc. iar apoi pozițiile sunt deschise și în afara companiei, putând astfel să oferim echitate și posibilitatea tuturor de a aplica la orice poziție deschisă.

Fiecare coleg din CENTRICO SELIR are programul de lucru afișat cu cel puțin o luna în avans și la efectuarea planificării se ține cont și de preferințele salariatului. Planificarea programului respectă normele legale și standardele grupului dar și a reglementarilor legale în vigoare. Cu toate acestea în anul financiar 2021 am avut un număr total de persoane plecate din companie de circa 120 persoane, rata de rotație de personal fiind mereu în jurul valorii de aproximativ 20%, în funcție de perioade.

9. Dezvoltare profesională continuă

Investim în formarea și dezvoltarea competențelor, astfel încât fiecare coleg de muncă să aibă abilitățile necesare pentru a ne îndeplini obiectivele noastre de afaceri și sustenabilitate din prezent și în viitor. În anul financiar 2021 am crescut investițiile în formarea și dezvoltarea competențelor pentru a dezvolta abilitățile de care avem nevoie și pentru a ne asigura că devenim mai puternici.

Pandemia de coronavirus a accelerat transformarea afacerii și a accelerat schimbări în cadrul locurilor noastre de muncă și a modului în care interacționăm cu colegii și clienții, amplificând nevoia de a dezvolta noi abilități pentru viitor. Adaptarea la aceste condiții în continuă schimbare înseamnă dezvoltarea unor noi locuri de muncă. În același timp, unele roluri existente s-au schimbat sau nu vor mai fi necesare. În timpul exercițiului financiar 2022, ne-am concentrat atenția asupra perfecționării și recalificării, astfel încât colegii noștri de muncă să se pregătească pentru aceste schimbări. Am identificat competențele cheie de care avem nevoie, iar în timpul anului financiar 2022 am aprobat o noua strategie de personal, care prezintă modul în care ne vom dezvolta oferta de dobândire a noi abilități. În timpul pandemiei, am dezvoltat și lansat noi programe de învățare și instrumente online, permițând colegilor să poată învăța de acasă. În anul fiscal 2022, inițiativa noastră se va concentra pe perfecționarea și recalificarea în domenii precum rezolvarea problemelor, creativitate, analiza datelor, gândirea analitică, abilitățile interumane, nevoile oamenilor acasă și sustenabilitate.

Prin intermediul noii noastre inițiative „Învățare de acasă”, am încurajat pe toată lumea să se conecteze la portalul nostru online, să participe la cursuri și să împărtășească experiențele lor de formare cu colegii prin Teams, Yammer și alte rețele de comunicare. Activitățile de învățare online au fost dezvoltate pentru diferite roluri și funcții și pentru domenii specifice dar și de alfabetizare digitală.

Momentele excepționale necesită o conducere excepțională. În timpul crizei Covid-19, liderii noștri au fost nevoiți să răspundă schimbărilor rapide și incertitudinilor, la gestionarea lucrului de acasă al colegilor și uneori gestionarea celor care au trecut prin perioade de stres. Am lansat rapid un program de dezvoltare online pentru toți liderii, concentrat pe construirea rezistenței, conducând cu valorile noastre, susținând sănătatea și bunăstarea și creând un sentiment de comunitate printre echipele noastre din întreaga afacere.

Temele explorate în timpul sesiunilor au inclus învățarea din întreruperi, auto-compasiune și reziliență, agilitate digitală și incluzivă și conducere plină de compasiune. Liderii s-au putut susține reciproc prin schimbul de experiențe și lecții învățate.

10. Remunerare

Recompensăm performanța și competența. Recompensele noastre convingătoare și competitive ne ajută să atragem, să motivăm și să păstrăm alături de noi forță de muncă dimanica receptivă și implicată. Vrem să ne asigurăm că oferta noastră recompensează performanța și competența, astfel încât colegii să știe că eforturile lor sunt recunoscute, recompensate și că rezultatele contează. Programul nostru anual de bonusare recompensează colegii, în luna mai, pentru atingerea obiectivelor planificate, iar depășirea obiectivelor noastre de afaceri este direct legată de performanța noastră financiară. În anul fiscal 2022, acest lucru nu a fost afectat de impactul pandemiei de COVID-19. Angajații CENTRICO SELIR România au primit bonusul pentru anul financiar 2021 în baza evaluărilor făcute la finele anului 2021.

De asemenea, am oferit stabilitate veniturilor colegilor de muncă, inclusiv concediul parental prelungit pentru părinții cu copii care au fost nevoiți să rămână acasă pentru **școala online**. În plus, CENTRICO SELIR a refuzat facilitățile fiscale oferite de guvern. Ne actualizăm fondurile din profitul obținut, ne asigurăm că investițiile noastre reflectă angajamentul nostru față de angajați și fata de societate de ce nu fata de mediul în care trăim.

11. Sănătate și securitate ocupațională

Vrem să asigurăm un mediu de lucru sănătos și sigur pentru toată lumea care lucrează la CENTRICO SELIR și ne îmbunătățim continuu procesele și modalitățile de lucru. La nivel de societate sunt implementate politicile și regulile de grup privind Siguranța și Securitatea în muncă. Cu scopul de a respecta legislația română privind sănătatea și securitatea în muncă, societatea Centrico Selir are funcția dedicată de Responsabil SSM, care se ocupă de întreaga plajă de procese și activități necesare asigurării sănătății și securității angajaților.

Responsabilul monitorizează permanent noile angajări, efectuează traininguri periodice de specialitate cu actualizarea documentațiilor, face analizele de risc pentru funcțiile specifice (ex. Șofer), coordonează propriul Comitet de SSM al firmei. Scadențele sunt după caz, documentația este arhivată în biroul administrativ al firmei. Acestea oferă îndrumări despre cum ar trebui evaluate și prevenite riscurile de siguranță și despre prevenirea accidentelor. În anul fiscal 2021, regula de grup a fost actualizată pentru a include și informații privind măsuri de prevenire și combatere a îmbolnăvirilor în perioada post-pandemie. De asemenea, am lansat măsuri de îmbunătățire și am realizat verificări pentru a proteja colegii de muncă și clienții de riscul îmbolnăvirii cu SARS-CoV-2.

În timpul anului fiscal 2022, am lansat o nouă sesiune de instruire în domeniul siguranței și securității, care acoperă subiecte precum prevenirea accidentelor și proceduri pentru evacuare. Aceasta include un modul față în față și unul online pentru noii angajați, precum și un modul anual de reinstruire. Zonele de risc pentru siguranța colegilor din CENTRICO SELIR includ departamentele toate structurale ale organizației. Anul acesta, sănătatea și siguranța au fost principala noastră prioritate și în perioada post-pandemie și am muncit din greu pentru a asigura siguranța colegilor de muncă și a clienților noștri.

Mai mult decât orice, 2022 a fost definit de perioada post-pandemie de coronavirus și declansarea conflictului militar din Ucraina - o criză a sănătății, o criza militara și geo-politica care a evoluat și într-o criză economică, cu un impact uriaș asupra tuturor aspectelor economice și sociale. De la izbucnirea pandemiei, scopul nostru principal a fost să ne asigurăm că CENTRICO SELIR este un loc sigur de lucru pentru colegii noștri și un loc sigur de vizitat, pentru clienții noștri. Am muncit pentru a rămâne la fel de deschiși și accesibili clienților cu măsuri riguroase de siguranță pentru colegi și pregătire atentă pentru redeschiderea în condiții de siguranță.

Învățând de la țările care au fost afectate mai devreme de aceasta situație, am reușit să dezvoltăm cele mai bune practici, orientări și manuale pentru a ajuta magazinele din țara noastră să își evalueze disponibilitatea de a se redeschide și de a stabili noi rutine, pentru a pregăti colegii pentru schimbările care ar avea loc. Pe măsură ce am început să ne redeschidem, am luat în considerare criteriile precum directivele emise de autorități privind sănătatea, situațiile de răspândire a virusului, să avem disponibil echipament de protecție și să stabilim noi măsuri de igienă.

Am implementat, în colaborare cu autoritățile locale și profesioniștii din domeniul sănătății, măsuri de siguranță robuste pentru îmbunătățirea practicilor de igienă și protecție, controlul fluxurilor vizitatorilor și implementarea distanțării fizice lucrul remote. De exemplu, am implementat un control strict al numărului de vizitatori, plexiglas la birouri, dozatoare de dezinfectant pentru mâini în toate sediile, marcaje pentru distanțare socială și fluxuri de acces, verificări de temperatură pentru colegii de lucru, dar și pentru partenerii comerciali care au acces în spațiile noastre, am dezvoltat o comunicare și instruire a colegilor care și-au desfășurat activitatea de la sediile noastre, ghiduri pentru a ajuta clienții să înțeleagă noile orientări și protocoale, precum și proceduri pentru

igienizare suplimentară. În plus, am început să lucrăm cu un sistem de verificare pentru a controla dacă acele măsuri erau implementate în toate sediile unitățile noastre.

12. Aspecte sociale

Vrem să creăm un impact pozitiv pentru toată lumea din lanțul nostru valoric. Această lume include comunitățile locale unde operăm și unde locuiesc colegii și clienții noștri. Sprijinind oamenii și furnizorii din comunitățile noastre, diminuăm riscurile din lanțul nostru valoric, astfel încât să ne putem recupera în perioade de criză, în același timp asigurându-ne succesul pe termen lung.

Colaborăm cu organizații comunitare pentru a găsi, la nivel local, soluții pentru provocările sociale generate de **fluxul de emigranți ucrainieni** dar și raportat la evenimentele de mediu. Facem acest lucru prin integrarea întreprinderilor sociale în lanțul nostru de aprovizionare și crearea de oportunități de venit pentru oameni cu dizabilități. Am investit în dezvoltarea abilităților și experienței de muncă pentru persoane cu dizabilități, tineri și femeile din afara pieței muncii și ne încurajăm colegii de muncă la distanță și cu clienții noștri care să contribuie la dezvoltarea comunităților locale.

13. Aspecte de mediu

CENTRICO SELIR SRL continuă să se transforme, determinată de schimbarea comportamentelor consumatorilor, digitalizare și schimbările climatice. În următorii 10 ani lumea trebuie să reducă dramatic emisiile de gaze cu efect de seră pentru a evita cele mai grave efecte ale schimbărilor climatice. Întreprinderile și industriile joacă un rol critic, nu doar în reducerea propriilor emisii, ci și influențând politicile climatice ale guvernelor țărilor unde activează. Unul din aspectele pe care ne concentrăm este să utilizăm mai multe materiale reciclabile și reciclate, să eliminăm deșeurile din cadrul operațiunilor noastre și să schimbăm modul în care proiectăm servicii pe care le oferim pentru a prelungi durata de viață pe care le putem considera drept resurse pentru viitor. Angajamentele noastre de mediu sunt clar enunțate în politicile și regulile noastre de Sustenabilitate și de Independență a resurselor - reciclare, iar toți angajații noștri sunt conștienți de rolul pe care îl au în susținerea efortului colectiv de reducere a impactului global de mediu al companiei noastre care, pe parcursul anului 2022, a făcut schimbări majore în ceea ce privește consumul de energie mergând pînă la schimbarea sistemului de climatizare cu unul nou caracterizat printr-un consum mult mai mic de energie electrică. Tot la sfîrșitul anului 2022 am demarat procesul de implementarea a unor surse de energie alternative prin montarea pe acoperisul clădirii Sediului Gării de panouri solare- investiție care se va finaliza în anul 2023. Explorăm cum putem oferi serviciilor și resurselor noastre o viață mai lungă personalizând, reparând, re folosind, recondiționând, revânzând și reciclând.

Continuăm să facem investiții în sustenabilitate pentru a avea un impact pozitiv asupra schimbărilor climatice pînă în 2030 și să accelerăm tranziția pentru a deveni o afacere circulară. Trecerea la o economie circulară este esențială pentru a continua să răspundem nevoilor oamenilor, rămînând în limitele resurselor planetei noastre. Pentru a ajuta accelerarea în această tranziție, investim în companii inovatoare care pot ajuta CENTRICO SELIR să dezvolte modele de afaceri circulare și să crească oferta noastră de resurse durabile.

Folosirea eficientă a resurselor a făcut întotdeauna parte din modul în care lucrăm la CENTRICO SELIR. Acum vrem să contribuim și la transformarea consumului circular în noul normal și pentru clienții noștri.

Centrico Selir S.R.L.

Galați, Str. Basarabiei, nr. 55

Gruppo "Sella"

Tel. 0236-412746 – Fax 0236-499564

www.selir.com

