

**SPRAWOZDANIE**  
**ZARZĄDU Z DZIAŁALNOŚCI**  
**PROVIDENT POLSKA S.A.**  
**za rok zakończony dnia 31 grudnia 2025 r.**

\_\_\_\_\_  
Marcin Żuchowski  
Prezes Zarządu

\_\_\_\_\_  
Wawrzyniec Kolbusz  
Członek Zarządu

\_\_\_\_\_  
Paulina Gasińska  
Członek Zarządu

\_\_\_\_\_  
Tomasz Skiba  
Członek Zarządu

\_\_\_\_\_  
Mikołaj Tatarzewicz  
Członek Zarządu

\_\_\_\_\_  
Patrycja Rogowska-Tomaszycka  
Członek Zarządu

\_\_\_\_\_  
Anita Rogalska  
Członek Zarządu

Warszawa, 1 kwietnia 2026 r.

Do Akcjonariusza,

Niniejszy raport dotyczy roku zakończonego 31 grudnia 2025 r.

1. Informacje ogólne

Provident Polska S.A. („Spółka”, „Provident Polska”, „Provident”) jest spółką zarejestrowaną na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. Siedziba Spółki mieści się w Warszawie, przy ul. Inflanckiej 4A.

Provident Polska S.A. powstała w dniu 22 sierpnia 1996 r. W dniu 29 sierpnia 1996 r. Spółka została wpisana do Rejestru Handlowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XVI Wydział Gospodarczy-Rejestrowy, pod numerem RHB 47775. W dniu 21 czerwca 2001 r. Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego dokonał wpisu Spółki do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 9389.

Głównym przedmiotem działalności Provident Polska S.A. jest udzielanie niezabezpieczonych pożyczek rozumianych jako kredyt konsumencki oraz przyjmowanie ich spłaty, głównie w domu klienta. W 2022 r. Spółka działając jako mała instytucja płatnicza wprowadziła dodatkowo do swojej oferty nowy produkt - kartę kredytową z limitem kredytowym. W listopadzie 2024 r. Spółka otrzymała licencję krajowej instytucji płatniczej. Obecnie udział karty kredytowej w portfelu Spółki niewiele odbiega od udziału pożyczki w rozumieniu kredytu konsumenckiego.

W okresie objętym niniejszym sprawozdaniem Provident Polska S.A. prowadził działalność na terytorium Polski. Pod koniec 2025 r. jednak notyfikował w Komisji Nadzoru Finansowego (KNF) rozpoczęcie działalności transgranicznej jako instytucja płatnicza w Rumunii. Na dzień 1 kwietnia 2026 r. Spółka jest w fazie testów produktu karty kredytowej skierowanego na ten rynek.

Nadrzędną jednostką dominującą Spółki jest International Personal Finance plc (IPF plc) z siedzibą w Wielkiej Brytanii, natomiast bezpośrednią jednostką dominującą i jedynym akcjonariuszem Spółki jest IPF International Limited. Jak szerzej opisano w punkcie 13 Istotne zdarzenia, na dzień sporządzenia niniejszego sprawozdania toczy się proces nabycia 100% akcji IPF plc przez podmiot z grupy BasePoint Capital LLC. W wyniku jego finalizacji, oczekiwanej w trzecim kwartale 2026 r., IPF plc przestanie być nadrzędną jednostką dominującą Provident Polska S.A.

Zgodnie ze statutem Spółki, czas trwania Spółki jest nieograniczony.

Na datę niniejszego sprawozdania z działalności w Zarządzie Spółki zasiadały następujące osoby:

Marcin Żuchowski	Prezes Zarządu od 21 sierpnia 2024 r. (Członek Zarządu od 21 sierpnia 2024 r.)
Tomasz Skiba	Członek Zarządu od 2 stycznia 2018 r. (druga kadencja od 12 maja 2023 r.)
Wawrzyniec Kolbusz	Członek Zarządu od 20 lipca 2022 r.
Paulina Gasińska	Członek Zarządu od 27 października 2023 r.
Patrycja Rogowska-Tomaszycka	Członek Zarządu od 27 marca 2024 r.
Mikołaj Tatarkiewicz	Członek Zarządu od 2 grudnia 2024 r.
Anita Rogalska	Członek Zarządu od 16 czerwca 2025 r.

W 2025 r. i do dnia 1 kwietnia 2026 r. w składzie Zarządu Spółki miały miejsce następujące zmiany:

- Anita Rogalska została powołana do pełnienia funkcji Członka Zarządu z dniem 16 czerwca 2025 r;
- Artur Zabielski złożył rezygnację z pełnienia funkcji Członka Zarządu ze skutkiem od 22 stycznia 2026 r.

## 2. Oferowane produkty i świadczone usługi

Przez lata działalności gospodarczej Spółka wypracowała unikalny model udzielania niezabezpieczonych pożyczek gotówkowych osobom fizycznym, w tym prowadzącym działalność gospodarczą. Provident Polska oferuje szereg produktów: pożyczkę konsumencką z obsługą domową (ze spłatą tygodniową lub miesięczną) oraz pożyczkę online (spłacaną przez klienta w ratach miesięcznych). Obsługa domowa realizowana przez doradców klienta w formie wizyt domowych umożliwia indywidualne elastyczne podejście do potrzeb klientów (np. dostosowanie terminów spłaty) oraz budowanie z nimi długotrwałych relacji, które są nadrzędnym celem Spółki i na których buduje ona swoją przewagę konkurencyjną. W drugiej połowie 2022 r. Provident Polska poszerzył zakres oferowanych produktów o kartę kredytową Provi Smart oferowaną w kanale tradycyjnym, której sprzedaż dynamicznie rośnie od 2023 r., a na początku 2025 r. również kartę Provi Sm@rt oferowaną on-line. Jest to odpowiedź na oczekiwania klientów, a także wpisanie się w trendy rynkowe. W listopadzie 2024 r. Spółka uzyskała licencję krajowej instytucji płatniczej, co znacząco wpływa na możliwości związane z rozbudową produktu o nowe funkcjonalności, jak również na perspektywę rozszerzenia skali działalności.

Na koniec 2025 r. Spółka posiadała około 302 tys. klientów z aktywnym produktem kredytowym (blisko 314 tys. na koniec 2024 r.). Natomiast łączna wartość udzielonych pożyczek oraz wartość transakcji na kartach kredytowych wyniosła w 2025 r. ponad 1,7 mld zł (w 2024 r. ponad 1,5 mld zł). Przeprowadzone badania satysfakcji wykazały, że w 2025 r. średnioroczny wskaźnik NPS (Net Promoter Score) pokazujący, ilu klientów jest skłonnych rekomendować usługi Provident Polska rodzinie i znajomym, wynosił 54 (57 w 2024 r.).

W porównaniu do lat poprzednich poziom inflacji się ustabilizował co miało wpływ na interwencję Rady Polityki Pieniężnej (RPP) skutkujące obniżkami stóp procentowych.

Rok 2025 to także drugi rok nadzoru KNF (Komisja Nadzoru Finansowego) nad Spółką oraz zapowiedź zmian w ustawie o kredycie konsumenckim, który jest obecnie na etapie konsultacji.

W 2025 r. Spółka koncentrowała się na umacnianiu oferty pożyczek udzielanych w kanale tradycyjnym i on-line, rozwijała sprzedaż karty kredytowej. Ceny były monitorowane i niezwłocznie dostosowywane do ogłoszeń RPP w zakresie stóp procentowych.

W kanale internetowym, podobnie jak w latach poprzednich, kontynuowano strategię cenową, zgodnie z którą klienci otrzymywali oferty w ramach adekwatnych dla nich półek cenowych. Strategia ta była modyfikowana w ciągu roku w celu jej optymalizacji z punktu widzenia realizacji założeń biznesowych Spółki, wymagań rynku, jak również wysokości stóp procentowych. Aktywność sprzedażową Spółki wzmacniano mechanizmami promocyjnymi oraz konkursami dla klientów. Pod koniec 2024 r. Spółka rozszerzyła ofertę produktów internetowych o pożyczkę krótkoterminową, a jej oferowanie było kontynuowane w roku 2025. Również w 2025 r. kontynuowany był rozwój sprzedaży produktu karty kredytowej w kanale internetowym (Provi Sm@rt). W grudniu 2025 r. Spółka rozpoczęła fazę testów dla karty kredytowej na rynku rumuńskim.

W zakresie usług dodatkowych tzw. VAS (Value Added Services), Spółka w 2025 r. oferowała swoim klientom produkty ubezpieczeń osobowych, jak również abonamenty medyczne. W ramach ubezpieczeń Spółka współpracuje z UNIQA TU S.A. oraz UNIQA TUŹ S.A. Wszystkie oferowane produkty ubezpieczeniowe, to dobrowolne osobowe ubezpieczenia ochronne. W zależności od danego pakietu zapewniają one świadczenia pieniężne i rzeczowe w związku z: utratą zdrowia (w tym w wyniku poważnego lub nagłego zachorowania), skutkami nieszczęśliwych wypadków, zgonem ubezpieczonego. Zakres i wysokości świadczeń oraz ich poziom cenowy zostały dopasowane do potrzeb i możliwości docelowej grupy klientów. Abonamenty medyczne są oferowane we

współpracy ze spółką JP Medica Sp. z o.o., zapewniając dostęp do określonych w danym abonamencie specjalizacji lekarskich, badań i testów medycznych.

Rok 2025 ponownie pokazał, że odpowiednio dobrane produkty dodatkowe, oferowane niezależnie i nie powiązane z produktami kredytowymi Spółki, cieszą się popularnością wśród klientów Provident Polska, a monitorowanie przez Spółkę wyników szkodowych (ubezpieczenia) oraz wykorzystania usług (abonamenty) pozwalają utrzymywać ich wartość dla klientów.

Jednocześnie Spółka aktywnie angażowała się w prace branżowe nad opracowaniem Dobrych Praktyk w zakresie dystrybucji usług VAS, uczestnicząc w dialogu z Komisją Nadzoru Finansowego oraz w inicjatywach koordynowanych przez Związek Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce, obejmujących analizę procesów wewnętrznych oraz wypracowanie wspólnych standardów rynkowych.

Powyższe doświadczenia powodują, że Spółka widzi duży potencjał w dalszym rozwoju linii produktów VAS i w rozszerzaniu dostępności tych produktów w nowych kanałach sprzedaży.

Provident Polska posiada obecnie jedno Centrum Obsługi Operacyjnej w Katowicach oraz biuro główne w Warszawie. Spółka dysponuje ponadto 115 biurami terenowymi wspomagającymi głównie sieć sprzedaży.

### **Działalność marketingowa**

W 2025 r. Spółka prowadziła działania komunikacji reklamowej w oparciu o platformę komunikacyjną „Ulica Finansowa”, wdrożoną w listopadzie 2024 r. Platforma ta stanowiła spójne ramy dla komunikacji oferty Provident Polska, obejmującej pożyczki gotówkowe z ratą miesięczną, pożyczki krótkoterminowe oraz karty kredytowe, dostępne zarówno w kanale on-line, jak i z udziałem doradcy klienta. W listopadzie 2025 r. Spółka po raz pierwszy zrealizowała kampanię telewizyjną promującą kartę kredytową.

W ramach realizowanych działań marketingowych Spółka akcentowała dostępność oraz różnorodność kanałów aplikowania o produkty finansowe, w tym poprzez infolinię, stronę internetową oraz bezpośredni kontakt z doradcą klienta.

Komunikacja marketingowa uwzględniała również zmieniające się oczekiwania klientów poprzez wprowadzenie działań promocyjnych, takich jak cash back, pożyczki z odroczoną ratą, a także oferty cash backowe do sklepów w ramach karty kredytowej dostępnej w procesie on-line.

Zgodnie z prognozami, w 2025 r. przewidywany wcześniej wzrost rynku reklamowego w Polsce to poziom około 9% rok do roku. Najwyższą dynamikę wzrostu odnotowują inwestycje w kanały on-line, które kolejny rok z rzędu pozostają najszybciej rosnącym segmentem (+12%). Drugim medium pod względem dynamiki wzrostu jest radio, z prognozowanym wzrostem inwestycji reklamowych na poziomie około 10%. Telewizja natomiast wykazuje najniższy wzrost nakładów mediowych, szacowany na poziomie około 3%.

Kanały on-line stanowią obecnie największą część rynku reklamowego w Polsce, z udziałem na poziomie 44%, podczas gdy telewizja plasuje się na drugim miejscu z udziałem 39%. Różnica pomiędzy tymi kanałami systematycznie się pogłębia na korzyść działań digitalowych. Trzecie miejsce zajmuje radio, z udziałem szacowanym na około 8%.

### Pozycja Spółki w komunikacji telewizyjnej – segment NBFİ (Non bank financial institution)

W obszarze działań telewizyjnych Spółka utrzymała pozycję lidera w ramach kategorii NBFİ. Jednocześnie odnotowano spadek udziału w tej kategorii z 46% w 2024 r. do 32% w 2025 r.

W 2025 r. cała kategoria NBFi w telewizji wzrosła o około 60% rok do roku, przy jednoczesnym wzroście siły komunikacji Provident na poziomie 13%.

#### Szeroki zakres pożyczek (NBFi oraz banki)

Analizując rynek w ujęciu szerokim, obejmującym zarówno segment NBFi, jak i pożyczki bankowe, odnotowano 7% wzrost GRP (Gross Revenue Premium - składka przypisana brutto) rok do roku, co oznacza dynamikę istotnie niższą niż w samym segmencie NBFi.

Provident pozostaje liderem również w tej szerszej kategorii, osiągając około 17% udziału (wobec około 16% w 2024 r.).

W 2025 r. zaobserwowano wyraźną intensyfikację działań telewizyjnych wśród bezpośredniej konkurencji z segmentu NBFi (+60%), przy jednoczesnym spadku aktywności reklamowej segmentu pożyczek bankowych (-20%). Zjawiska te przełożyły się na 7% wzrost całego, szeroko rozumianego rynku pożyczek w Polsce w obszarze komunikacji telewizyjnej.

#### **Obsługa klientów**

Model obsługi klienta w Provident opiera się przede wszystkim na bezpośrednim kontakcie z klientem realizowanym przez doradców klienta, którzy pozostają kluczowym punktem relacji oraz wsparcia w trakcie korzystania z usług. W celu uzupełnienia tego modelu oraz zapewnienia klientom jeszcze lepszego doświadczenia posprzedażowego, Spółka posiada wyspecjalizowany Departament Obsługi Klienta i Operacji Biznesowych.

Departament ten wspiera klientów w obszarach wymagających dodatkowego wyjaśnienia, obsługi spraw niestandardowych oraz kontaktu poza wizytą doradcy, zapewniając dostęp do profesjonalnej pomocy w różnych kanałach komunikacji. Szczególną rolę odgrywa kanał telefoniczny, który umożliwia szybkie uzyskanie wsparcia, a poziom satysfakcji klientów mierzony po rozmowie kształtował się na poziomie 93%. Dodatkowo klientom udostępniony został asynchroniczny kanał czatu, pozwalający na kontakt w dogodnym czasie oraz zwiększający elastyczność obsługi. Tak zbudowany model wsparcia wzmacnia doświadczenie klientów i uzupełnia relację prowadzoną przez doradców.

W 2025 r. Provident Polska kontynuował prace rozwojowe zwiększające możliwości obsługi klientów w aplikacji mobilnej (ProviGo). Aplikacja jest dostępna bezpłatnie w sklepie Google Play i App Store, a promowana jest zarówno drogą SMSową, jak i przez doradców klienta na wizytach sprzedażowych oraz zbiórkowych. Od maja 2025 r. udostępniono wersję aplikacji, w której m.in. klienci posiadający kartę mogą ją tymczasowo blokować, odblokować bądź zastrzeżać całkowicie. Najważniejsze funkcje aplikacji to: przypomnienia o nadchodzących płatnościach, szczególnie na temat posiadanych produktów, historia transakcji kartowych, możliwość zmiany/nadania kodu PIN/e-PIN do karty kredytowej, możliwość blokowania/odblokowania karty kredytowej, możliwość zawnioskowania o przerwę w spłacie, bieżące dane kontaktowe do doradcy klienta i jego kierownika, pełna informacja o zawartych pakietach ubezpieczeniowych oraz dostęp do bieżącej oferty. Cyklicznie przeprowadzane badania satysfakcji użytkowników aplikacji potwierdzają pozytywne oceny klientów – na koniec 2025 r. wynik NPS (Net Promoter Score) dla ProviGo przekroczył 67 punktów. Jednocześnie badania są źródłem wskazującym obszary do dalszego rozwoju lub poprawy.

### 3. Pracownicy i doradcy klienta

Kapitałem Provident Polska są ludzie i inwestowanie w ich satysfakcję na stanowisku pracy oraz rozwój zawodowy przyczynia się do długoterminowego rozwoju całej organizacji. Spółka oferuje stabilność zatrudnienia i legitymuje

się wysokimi standardami w obszarze rekrutacji, wynagradzania, szkoleń i awansów. Jednocześnie Provident współpracuje z doradcami klienta w oparciu o przejrzyste zasady współdziałania, zapewniając wysokie standardy współpracy, wsparcia oraz rozwoju kompetencji. Spółka buduje i pielęgnuje kulturę, której kluczowymi elementami są etyka w biznesie, różnorodność, elastyczność w działaniu, otwarta komunikacja. W 2025 r. Spółka uczestniczyła w procesie certyfikacji i ubiegała się o nagrodę TOP Employer, którą po raz 13 otrzymała w styczniu 2026 r.

### **Polityka personalna**

W 2025 r. Spółka kontynuowała strategię opartą na trzech filarach: wyniki, rozwój i troska.

Priorytetem jest tworzenie przyjaznego środowiska pracy oraz budowanie stabilnego i zaangażowanego zespołu. Aby monitorować postępy w tym kluczowym obszarze, regularnie prowadzone są badania opinii, w których uczestniczą wszyscy pracownicy Spółki oraz doradcy klienta.

Równocześnie Provident realizuje nadrzędny cel - budowanie lepszego świata poprzez włączenie finansowe (ang. *building a better world through financial inclusion*). W ramach tego programu Spółka prowadzi projekty z obszaru edukacji finansowej i konsumenckiej skierowane zarówno na zewnątrz organizacji, jak i regularnie podkreśla założenia tego programu w komunikacji z pracownikami oraz doradcami klienta. Provident angażuje się również w inicjatywy społeczne, m.in. w ramach programu „Tak! Pomagam”, wspierając tych, którzy potrzebują pomocy oraz realizując program „Niewidzialni” na rzecz młodzieży opuszczającej pieczę zastępczą lub zagrożonej bezdomnością.

Provident dąży do stworzenia harmonijnego środowiska pracy, w którym pracownicy czują się dobrze, rozwijają się i mają możliwość osiągnięcia jak najlepszych wyników w pracy.

Spółka zapewnia wszystkim pracownikom bezpłatny dostęp do podstawowych usług medycznych oferowanych przez centrum medyczne Medicover. Jednocześnie istnieje możliwość rozszerzenia zakresu opieki na preferencyjnych warunkach, m.in. poprzez objęcie ochroną zdrowotną członków rodziny lub partnerów, a także skorzystanie z pakietów dentystycznych oraz pakietów dedykowanych seniorom.

Dodatkowo, każdy pracownik i doradca klienta może bezpłatnie korzystać z programu Mental Benefits. Program ten umożliwia korzystanie poprzez dedykowaną platformę z usług ponad 200 specjalistów z 11 różnych dziedzin, obejmujących wsparcie psychologiczne, terapeutyczne, poradnictwo dla rodziców, wsparcie biznesowe oraz inne. Co miesiąc udostępniane są również nowe materiały edukacyjne z zakresu psychologii i pokrewnych dziedzin. Program jest oceniany bardzo dobrze zarówno przez pracowników, jak i doradców klienta. W 2025 r. dodatkowo uruchomiona została infolinia wsparcia psychologicznego dla obu tych grup w Provident.

W ramach Polityki współfinansowania przez Spółkę inicjatyw społecznych Provident zachęca pracowników i doradców klienta do angażowania się w zbieranie funduszy na cele społeczne oraz wspiera ich w tym zakresie. W szczególności pomoc kierowana jest do pracowników i doradców klienta oraz członków ich rodzin, którzy znajdują się w trudnej sytuacji zdrowotnej lub życiowej. Na ich rzecz inicjowane są zbiórki pieniędzy, szeroko komunikowane w intranecie oraz aplikacji MyNews (mobilna aplikacja dla zespołu sprzedaży). Często w celu zebrania środków na pomoc organizowane są również aukcje rękodzieła lub wypieków. Do uzbieranej w ten sposób kwoty Zarząd dokłada darowiznę w takiej samej wysokości.

Sukcesorzy na stanowiska krytyczne, z kolei, uczestniczyli w programie rozwojowym, oferującym ciekawe rozwiązania diagnostyczne i edukacyjne.

W 2025 r. został zorganizowany również kolejny Tydzień Doradcy Klienta. Jest to cykliczne wydarzenie Grupy IPF, projekt, w ramach którego doradcy klienta ze wszystkich rynków dzielą się swoimi doświadczeniami i najlepszymi praktykami. Inicjatywa ta jest odpowiedzią na potrzeby zgłaszane przez doradców klienta w trakcie cyklicznych badań ich opinii na temat współpracy ze Spółką. To właśnie w ramach takich badań doradcy klienta wskazali m.in. na potrzebę usprawnienia komunikacji w taki sposób, by zapewnić im możliwość wpływania na zmiany, a także włączenia w proces podejmowania decyzji.

Wszyscy doradcy klienta objęci są ubezpieczeniem od następstw nieszczęśliwych wypadków. Dodatkowo, pracownicy i doradcy klienta mają możliwość przystąpienia do grupowego ubezpieczenia na życie oraz objęcia ochroną członków swoich rodzin.

Spółka oferuje pracownikom platformę benefitów, pozwalającą na wybór świadczeń dodatkowych zgodnie z ich indywidualnymi potrzebami.

### Polityka równych szans

Provident jest przykładem firmy, która korzysta z potencjału, jaki daje różnorodność. Spółka jest sygnatariuszem Karty Różnorodności. Prowadzi działania ukierunkowane na budowanie świadomości kierowników liniowych o tym, jak ważna jest różnorodność: od etapu pozyskiwania kandydatów, poprzez zarządzanie pracownikami i doradcami klienta, po zakończenie współpracy.

Pracowników obowiązuje procedura personalna „Różnorodność, Równość Szans” opisująca obiektywne i transparentne procesy w ramach zarządzania zasobami ludzkimi. Każdy pracownik, który uważa, że spotkało go zachowanie niezgodne z tą procedurą, może to zgłosić bezpośrednio przełożonemu lub – jeżeli sprawa dotyczy bezpośrednio przełożonego – właściwemu dyrektorowi departamentu/ biura/ centrum. W Spółce obowiązuje procedura zgłaszania nieprawidłowości online przez „Speak Up Service” (WhistleB) oraz poprzez HR Biznes Partnera lub Rzecznika ds. Etyki. „Speak Up Service” jest obsługiwany przez niezależnego dostawcę, a zgłoszenia są anonimowe i szyfrowane.

Poniższa tabela pokazuje strukturę pracowników według płci i wieku na koniec 2025 r. i 2024 r.:

	<b>kierownicy zarządzający</b>	<b>kierownicy</b>	<b>specjaliści</b>	<b>pozostali</b>
<b>2025 r.:</b>				
kobieta	35,71%	39,91%	60,23%	84,94%
mężczyzna	64,29%	60,09%	39,77%	15,06%
do 30 lat	-	1,35%	7,32%	15,06%
30-50 lat	42,86%	77,13%	72,61%	63,25%
powyżej 50 lat	57,14%	21,52%	20,08%	21,69%
<b>2024 r.:</b>				
kobieta	33,33%	41,10%	58,80%	82,63%
mężczyzna	66,67%	58,90%	41,20%	17,37%
do 30 lat	-	1,83%	7,10%	18,42%
30-50 lat	66,67%	80,82%	74,38%	61,05%
powyżej 50 lat	33,33%	17,35%	18,52%	20,53%

W 2025 r. Spółka kontynuowała, rozpoczęty w 2021 r., program „Siła Kobiet Providenta”, którego celem jest motywowanie pracownic Spółki do podejmowania nowych wyzwań i dbania o rozwój zawodowy i zdrowie.

Provident konsekwentnie angażuje się w promowanie różnorodności i równości w miejscu pracy, co znajduje odzwierciedlenie w licznych wyróżnieniach i certyfikatach. Już pięciokrotnie pozytywnie przeszedł proces certyfikacji Diverisity IN Check, organizowanego przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu, potwierdzając tym samym swoje zaangażowanie w tworzenie inkluzywnego środowiska pracy. Trzykrotnie zdobył także wyróżnienie Fair To Women, przyznawane przez Instytut Fox Feminae za działania wspierające równość szans dla kobiet. Więcej na temat powyższych nagród i wyróżnień można przeczytać w punkcie „Nagrody/Wyróżnienia HR”.

Provident prowadzi również program „Dbamy nie tylko o mamy” adresowany do młodych rodziców, którzy z okazji narodzin dziecka otrzymują gratulacje od prezesa oraz praktyczny upominek.

#### **Forum Pracownika i Forum Doradcy Klienta**

Forum Pracownika to platforma komunikacji między pracownikami a Zarządem. Forum daje pracownikom możliwość bezpośredniego wyrażania poglądów, przedstawiania propozycji usprawnień, integruje pracowników oraz promuje osoby z największym potencjałem. Wyjątkowość Forum Pracownika polega na tym, że Spółka wypracowała przejrzyste, bezpośrednie i oparte na wzajemnym zaufaniu relacje między pracownikami a Zarządem, jak również pomiędzy pracownikami a dyrektorami/ kierownikami liniowymi. W 2025 r. obok Forum Centralnego zorganizowane zostały także tzw. Fora Branżowe, przeznaczone dla pracowników Departamentu Sprzedaży oraz Departamentu Obsługi Klienta i Operacji Biznesowych. W 2025 r. po raz trzeci odbyło się również spotkanie delegacji doradców klienta z Zarządem w ramach Forum Doradcy Klienta.

#### **Etyka w Biznesie oraz przeciwdziałanie korupcji**

Kodeks Etyczny wyraża zobowiązanie Spółki do promowania odpowiedzialnych praktyk biznesowych oraz do działania zgodnie z literą prawa. Kodeks opisuje podejście do wykonywania codziennej pracy i dotyczy wszystkich pracowników i doradców klienta, niezależnie od pełnionej roli, czy miejsca pracy lub świadczenia usług. Kodeks Etyczny stanowi fundament tego, w jaki sposób Provident prowadzi biznes, wszędzie i każdego dnia. Jest oparty na wartościach promowanych przez Spółkę tj. odpowiedzialności, szacunku i przejrzystości. Spółka podejmuje aktywne działania ukierunkowane na budowanie świadomości pracowników i doradców klienta o tym, jak ważna jest etyka. W każdym roku odbywają się dedykowane spotkania i organizowany jest Tydzień Etyki.

Od ponad 13 lat w Spółce funkcjonuje również Polityka Przeciwdziałania Korupcji oraz Przyjmowania i Wręczania Prezentów, która obejmuje członków Zarządu i wszystkich pracowników oraz doradców klienta. Polityka ta precyzuje zakaz przyjmowania i oferowania korzyści majątkowych osobom publicznym oraz reguluje kwestie wszelkich prezentów i przysług świadczonych w ramach prowadzonej działalności.

Ponadto krajowi oraz zagraniczni dostawcy Spółki wybierani są z zachowaniem najwyższych standardów przejrzystości i wszyscy zobowiązani są do przestrzegania zasad antykorupcyjnych. Przed rozpoczęciem współpracy przeprowadzana jest ocena kontrahentów w celu zapewnienia właściwego zarządzania tymi obszarami, w których występuje największe ryzyko przekupstwa. Wprowadzone zostały również mechanizmy kontroli przeciwdziałające korupcji, jak np. podział ról i obowiązków, rotacja dostawców i ich pracowników. Wszyscy obecni i potencjalni partnerzy biznesowi są informowani o wymaganych standardach etycznych oraz warunkiem koniecznym nawiązania i kontynuacji współpracy jest pełne przestrzeganie przez nich przepisów prawa i uznanych powszechnie norm w zakresie etyki, zatrudnienia, BHP i zarządzania środowiskowego. Stałym punktem umów są klauzule antykorupcyjne, które podpisują wszyscy dostawcy.

W Provident funkcjonuje również system zgłaszania nieprawidłowości oraz specjalny rejestr prezentów, w którym pracownicy rejestrują wszystkie upominki od dostawców i innych instytucji zewnętrznych.

W Spółce przyjęta jest zasada, że każda osoba, która chce pracować w Provident musi znać Kodeks Etyczny, Politykę Przeciwdziałania Korupcji oraz Przyjmowania i Wręczania Prezentów, a także obowiązujące standardy etyczne. Dla osób rozpoczynających pracę zagadnienia te są obowiązkową częścią szkoleń wdrożeniowych – dotyczy to zarówno pracowników etatowych, jak i współpracujących z Provident Polska doradców klienta. O etycznych zagadnieniach Spółka regularnie przypomina również wszystkim, którzy już w Provident pracują. Każdy pracownik ma stały dostęp do bazy szkoleń on-line, gdzie znaleźć może zawsze aktualną informację z zakresu aprobowanych przez Spółkę zachowań i postaw. Co roku w całej Grupie IPF, także w Polsce obchodzony jest Tydzień Etyki, którego integralną część stanowi m.in. szkolenie online obejmujące obszar etyki i przestrzegania regulacji (ang. *compliance*) obowiązkowe dla wszystkich pracowników i doradców klienta Grupy IPF. W 2025 r. w Polsce szkolenie ukończyło: 783 pracowników (95,14%) i 1648 doradców klienta (93,11%). Tematem przewodnim tegorocznego e-learningu był zaktualizowany globalny Kodeks Etyczny. Dodatkowo w ramach szkolenia poruszone zostały m.in. następujące obszary:

- Fundamenty etyczne Provident Polska S.A.
- Promocja różnorodności
- Przeciwdziałanie wykluczeniom w firmie i poza nią
- Edukacja finansowa
- Speak Up Serwis – narzędzie do zgłaszania nieprawidłowości
- Przeciwdziałanie korupcji
- Przeciwdziałanie współczesnemu niewolnictwu
- Przykładowe dylematy etyczne

Moduł przestrzegania regulacji (ang. *compliance*) e-learningu z kolei obejmował:

- Zarządzanie ryzykiem
- Uczciwe traktowanie klientów.

Dodatkowo w ramach tegorocznej 11 edycji Tygodnia Etyki, która miała miejsce we wrześniu 2025 r. codziennie odbywały się spotkania w ramach cyklu: Śniadania z etyką poświęcone m.in. zgłaszaniu nieprawidłowości oraz ochronie sygnalistów, konfliktowi interesów, odpowiedzialnej sprzedaży. Tradycyjnie w czasie trwania Tygodnia Rzecznik ds. Etyki wystąpił do dostawców usług Spółki mailing z przypomnieniem, że informacje o nieprawidłowościach mogą przekazać za pomocą Speak Up Serwis (WhistleB). W lutym 2025 r. Provident przeprowadził dodatkowo kampanię edukacyjną dla pracowników (intranet) i doradców klienta (MyNews) pod tytułem „Speak Up Serwis krok po kroku” przypominającą, jak zgłosić nieprawidłowość.

Kluczową rolę w budowaniu etycznego środowiska odgrywa również Rzecznik ds. Etyki, wybierany na 3-letnią kadencję. Rzecznik przyjmuje zgłoszenia o nieprawidłowościach i dba o to, aby zgłaszane sprawy były skutecznie rozwiązywane, a pracownicy i doradcy klienta informowani o podejmowanych działaniach dotyczących ich zgłoszenia. Podstawowym narzędziem do zgłaszania informacji o ewentualnych nieprawidłowościach jest serwis Speak Up (WhistleB).

W 2025 r. przez Speak Up Serwis (WhistleB) oraz bezpośrednio do Rzecznika ds. Etyki wpłynęło 50 zgłoszeń (20 zgłoszeń w 2024 r.). Wzrost liczby zgłoszeń jest efektem działań Spółki ukierunkowanych na zwiększenie przejrzystości i dostępności kanałów służących sygnalizowaniu nieprawidłowości, a także prowadzonych działań informacyjnych zachęcających pracowników i doradców klienta do ich zgłaszania.

### **Polityka wynagradzania**

Strategia wynagradzania opiera się na sprawiedliwych, spójnych i przejrzystych zasadach. Ma ona na celu wzmocnienie zaangażowania i satysfakcji pracowników oraz motywowanie ich do osiągnięcia wysokich wyników pracy, przy jednoczesnym poszanowaniu wartości Spółki, jej wewnętrznych polityk oraz obowiązujących przepisów prawa. Polityka wynagradzania bazuje na wynagrodzeniu całkowitym, w którego skład wchodzi: wynagrodzenie zasadnicze, systemy premiowe, systemy motywacyjne i świadczenia dodatkowe. Stosowany przez Spółkę system wartościowania stanowisk pracy, okresowe przeglądy stanowisk, wynagrodzeń i innych świadczeń, które są stałym elementem przyjętej polityki wynagradzania, mają na celu zagwarantowanie konkurencyjności, wewnętrznej spójności i bezstronności pakietów wynagradzania.

W roku 2025 nadal szczególną uwagę była poświęcona zmiennym elementom wynagradzania takim, jak premie i programy motywacyjne, dostosowując je do strategii Spółki, nowej oferty produktowej i jednocześnie dbając o motywację, zaangażowanie i wysoką jakość pracy naszych pracowników i doradców klienta oraz doskonałą obsługę klienta.

### **Działania w ramach strategii rozwoju personelu**

Provident stosuje profesjonalne narzędzia rekrutacji i rozwoju pracowników w oparciu o najlepsze standardy rynkowe.

Spółka zapewnia pracownikom regularną, okresową ocenę w oparciu o obiektywne i sprawiedliwe zasady. Zapewnia równe szanse w zakresie podnoszenia kwalifikacji zawodowych poprzez umożliwienie dostępu do różnorodnych działań i narzędzi rozwojowych, poszerzających wiedzę i umiejętności. Ma to na celu przygotowanie pracowników do wykonywania ich obecnych obowiązków skutecznie i wydajnie oraz zapewnienie im perspektyw rozwoju kariery zawodowej zgodnie z ich możliwościami, aspiracjami i celami biznesowymi Spółki. Provident oferuje kompleksowe rozwiązania (szkolenia, warsztaty, filmy instruktażowe, pracę 1:1 i konstruktywną informację zwrotną), przygotowujące pracowników i doradców klienta do wdrażania nowych produktów i rozwiązań biznesowych. Jako uzupełnienie oferty standardowych stacjonarnych szkoleń i warsztatów, w Spółce realizowane są również działania rozwojowe w formie e-learningu. Wszystkie działania rozwojowe, które Spółka oferuje pracownikom, wynikają z wnikliwej diagnozy potrzeb pracowników oraz strategii i celów Spółki. Procesy i narzędzia wspierające rozwój personelu to również ocena 360 stopni, ocena psychometryczna, ośrodek oceny i rozwoju oraz badanie opinii. Spółka dba o zabezpieczenie stanowisk krytycznych dla biznesu poprzez proces rozwoju sukcesorów na te stanowiska, których indywidualne plany rozwojowe są zintegrowane ze strategią Spółki. W 2025 r. kontynuowano w oparciu o metodologię Instytutu Gallupa, program „Everybody is a Talent”, którego celem jest tworzenie pozytywnego środowiska pracy i wspieranie pracowników w ich rozwoju.

### **Promocja Spółki jako pracodawcy**

W 2025 r. Provident niezmiennie podejmował działania, które budują jego wizerunek jako dobrego i odpowiedzialnego pracodawcy.

Działania realizowane w tym zakresie były promowane w mediach elektronicznych i prasie. Ważne narzędzie promocji Spółki jako dobrego pracodawcy stanowi również strona: [www.provident.pl](http://www.provident.pl) oraz konta na mediach społecznościowych Provident Polska (linkedin@Provident Polska, instagram@providentpolska, twitter@Provident\_PL), gdzie publikowane są treści employer brandingowe.

### **Rotacja pracowników i doradców klienta**

Wskaźnik rotacji pracowników wyniósł w 2025 r. 20,23% (w 2024 r.: 23,64%).

Obok pracowników etatowych, filarem modelu biznesowego Spółki są doradcy klienta. To blisko 2000 osób w całej Polsce wg stanu na koniec 2025 r. (1986 osób na koniec 2024 r.), które współpracują z Provident Polska na podstawie umowy o świadczenie usług. Około 65% doradców (69% w 2024 r.) współpracuje ze Spółką dłużej niż pięć lat.

### **Bezpieczeństwo pracy**

W Provident Polska środowisko pracy jest bardzo zróżnicowane, a struktura rozproszona na terenie całego kraju. W związku z tym ryzyka w obszarze bezpieczeństwa pracy, związane z działalnością biznesową są również zróżnicowane, a ich występowanie mocno rozproszone. Stanowiska pracy w ramach poszczególnych komórek organizacyjnych, czy to stanowiska administracyjno-zarządcze (tzw. Back Office) i telefonicznej obsługi klienta (Call Centre), czy też stanowiska związane z pracą w terenie, gdzie realizowana jest zdecydowana większość działalności Spółki (obsługiwana przez osoby zatrudnione w Departamencie Sprzedaży oraz doradców klienta), narażone są na określone zagrożenia, czynniki uciążliwe i szkodliwe, którym trzeba przeciwdziałać. Wiąże się to ze szczególną odpowiedzialnością za zapewnienie wszystkim pracownikom i doradcom klienta maksymalnego bezpieczeństwa. Dlatego też Spółka zdecydowała się na wdrożenie i certyfikowanie Systemu Zarządzania Zdrowiem i Bezpieczeństwem Zawodowym w oparciu o normę ISO 45001. W roku 2023 Spółka przeprowadziła z sukcesem proces re-certyfikacji na kolejny 3 letni okres. Provident starannie analizuje potencjalne zagrożenia związane z „terenowym” trybem pracy i na bieżąco dostosowuje do nich szkolenia, działania prewencyjne oraz różnorodne akcje świadomościowe. W trakcie trwania pandemii Covid-19 wyzwaniem dla Systemu i Spółki było wprowadzenie na masową skalę pracy zdalnej, a także zaraz po wygaśnięciu masowych zachorowań wypracowanie higienicznych i bezpiecznych zasad pracy zarówno w domu, w biurze i terenie.

Doświadczenia te pozwoliły na kontynuowanie tego modelu pracy po zakończeniu okresu pandemii. W związku z tym zmienione zostało podejście do systemu szkoleń – zarówno obowiązkowych, jak i fakultatywnych. Wykorzystywana jest do tego platforma e-learningowa, która zapewnia łatwy i przejrzysty dostęp do wiedzy, jej weryfikacji oraz efektywnego nadzoru nad realizacją pakietów szkoleń czy kampanii świadomościowych.

Bazując na doświadczeniach z okresu pandemii, jak również w kontekście zagrożeń wynikających z niestabilnej sytuacji geopolitycznej, w tym wojny w Ukrainie, Spółka zidentyfikowała obszar ryzyk psychospołecznych jako istotny element systemu bezpieczeństwa pracy. W odpowiedzi na te wyzwania w 2025 r. zakończono wdrożenie wymagań normy ISO 45003, dotyczącej zarządzania zdrowiem psychicznym i bezpieczeństwem psychospołecznym w miejscu pracy, jako rozszerzenie funkcjonującego systemu ISO 45001.

W dniach od 18 do 21 listopada 2025 r. przeprowadzono zewnętrzny audyt zgodności z normą ISO 45003, który zakończył się bardzo dobrym wynikiem (poziom zgodności 89%), potwierdzającym wysoką dojrzałość organizacji w zakresie zarządzania ryzykami psychospołecznymi oraz skuteczność wdrożonych rozwiązań systemowych. Wyniki audytu stanowią solidną podstawę do dalszego doskonalenia działań w obszarze dobrostanu pracowników i doradców klienta.

W ramach działań wspierających dobrostan pracowników oraz ograniczających ryzyka psychospołeczne, w 2025 r. w dwóch lokalizacjach Spółki wprowadzono regularne zajęcia jogi dla pracowników, stanowiące element profilaktyki stresu, przeciwdziałania napięciom psychospołecznym oraz promowania zdrowego stylu życia i równowagi psychofizycznej.

Każdy doradca klienta, jak i pracownik terenowy jest objęty instrukcją i procesem w przypadku utraty z nim kontaktu lub zgłoszenia sytuacji niebezpiecznej.

Każdy pracownik i doradca klienta jest zobowiązany do zgłaszania nie tylko wypadków, czy zdarzeń potencjalnie wypadkowych, ale również zagrożeń, które wprowadzane są do dedykowanego wewnętrznego systemu informatycznego. Informacja o danym zdarzeniu trafia do pracownika Biura Bezpieczeństwa Pracy, który bada okoliczności i przyczyny źródłowe jego wystąpienia. Określone są też odpowiednie działania zapobiegawcze.

Dodatkowo do dyspozycji naszych pracowników i doradców klienta jest platforma Mental Benefits, gdzie mogą otrzymać wsparcie w sprawach psychologicznych, finansowych i prawnych.

Każda nowozatrudniona osoba w pierwszym dniu pracy uczestniczy w szkoleniach ogólnych/ wstępnych z BHP. Pracownik zapoznaje się również z najważniejszymi zagrożeniami i ryzykami na swoim stanowisku pracy. Dwa razy w roku, wiosną i jesienią Spółka organizuje świadomościowe Kampanie Bezpieczeństwa, których tematami są najczęściej występujące zagrożenia, bądź te nowo zidentyfikowane dla pracowników i doradców klienta.

Pracownicy i doradcy klienta uczestniczą w kwartalnych Komitetach Bezpieczeństwa, podczas których omawiany jest stan bezpieczeństwa pracy i aktywności w obszarze bezpieczeństwa na poziomie makroregionu i regionu. Zgodnie z wymaganiami prawnymi pracodawca organizuje też kwartalne Komisje BHP, gdzie przedstawia aktualny stan BHP i Systemu Zarządzania Zdrowiem i Bezpieczeństwem Zawodowym oraz konsultuje i opracowuje działania na rzecz bezpieczeństwa pracy we współpracy ze Społeczną Inspekcją Pracy.

W ramach Systemu Zarządzania Zdrowiem i Bezpieczeństwem Zawodowym przeprowadzany jest corocznie cykl audytów wewnętrznych dotyczących zarówno procesów – na poziomie regionu operacyjnego, jak i audytów lokalizacji, weryfikujących zgodność stanu i wyposażenia obiektów z przepisami BHP i Ppoż. Wyniki i uzgodnione działania korygujące oraz stan ich wdrożenia omawiane są na Komitetach na odpowiednich szczeblach zarządczych. Finalnie stan BHP i Systemu Zarządzania Zdrowiem i Bezpieczeństwem Zawodowym podsumowywane są w raportach rocznych Stanu BHP i Przeglądu Zarządzania.

#### 4. Efektywność biznesowa

W 2025 r. Provident konsekwentnie realizował strategię innowacyjnego rozwoju, koncentrując się na budowaniu zaawansowanych narzędzi opartych na sztucznej inteligencji, wspierających dalszą poprawę efektywności operacyjnej oraz jakości obsługi klienta. Jednym z kluczowych obszarów tego rozwoju były prace nad zastosowaniem modeli językowych typu Large Language Model (LLM) do automatycznej analizy połączeń telefonicznych realizowanych w Call Centre. Przeprowadzony pilotaż tego rozwiązania przyniósł bardzo dobre rezultaty, potwierdzając zasadność dalszej rozbudowy jego funkcjonalności, w związku z czym prace w tym zakresie będą kontynuowane w kolejnych latach. W obszarze obsługi klienta w 2025 r. wprowadzono również nowe narzędzie do komunikacji z klientami pod nazwą ProviEngage.

Równolegle realizowano prace nad budową wewnętrznego asystenta AI, którego zadaniem jest bieżące wspieranie konsultantów w codziennej pracy. System ten zapewnia szybki dostęp do informacji o procesach i produktach, udzielając precyzyjnych i aktualnych odpowiedzi w czasie rzeczywistym. Wdrożenie ma przyczynić się do podnoszenia jakości obsługi, zwiększenia spójności komunikacji oraz poprawy komfortu pracy zespołów.

#### 5. Otoczenie prawne

Działania Spółki nacechowane są dbałością o pełną zgodność z przepisami prawa oraz rekomendacjami regulatorów. Na bazie przepisów ustawy z dnia 6 października 2022 r. o zmianie ustaw w celu przeciwdziałania lichwie, od 1 stycznia 2024 roku, Spółka w zakresie działalności pożyczkowej (obok nadzoru nad działalnością płatniczą) została objęta nadzorem Komisji Nadzoru Finansowego (KNF). Spółka odpowiednio wcześniej dostosowała swoje procesy do wymogów KNF, mających zastosowanie do jednostek nadzorowanych, w tym w szczególności do wymogów raportowo-informacyjnych oraz pozostaje w stałym dialogu z regulatorem.

W 2025 roku Spółka prowadziła analizy prawno-organizacyjne oraz wstępne przygotowania do wdrożenia w organizacji nowej ustawy o kredycie konsumenckim (projekt ustawy opublikowany został w lipcu 2025 r.), która będzie stanowić implementację Dyrektywy 2023/2225 z dnia 18 października 2023 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki oraz uchylającej dyrektywę 2008/48/WE. Spółka aktywnie uczestniczy w pracach zewnętrznych

organizacji branżowych (Związek Przedsiębiorstw Finansowych, Związek Banków Polskich, Lewiatan), które mają na celu opiniowanie oraz proponowanie rozwiązań legislacyjnych w zakresie projektu ustawy o kredycie konsumenckim jak również uczestniczy bezpośrednio w organizowanych przez UOKiK (Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów) spotkaniach uzgodnieniowych. Jednocześnie w ramach prac wewnętrznych oraz intra grupowych (Grupa IPF) trwa proces planowania struktury projektowej, która będzie implementować w organizacji nowe regulacje.

W wyniku decyzji KNF o przyznaniu Spółce licencji krajowej instytucji płatniczej (KIP) w listopadzie 2024 r., Spółka jako jednocześnie duży podmiot stała się jednostką zainteresowania publicznego, co m.in. nakłada na Spółkę zwiększone wymogi sprawozdawcze oraz wyznacza nowe ramy współpracy z audytorem, a także powołanym w momencie otrzymania licencji Komitetem Audytu. Status krajowej instytucji płatniczej wiąże się również ze zmienionym oraz rozszerzonym zakresem raportowo-informacyjnym do KNF, jak również z koniecznością utrzymania wysokich standardów w zakresie zarządzania ryzykiem działalności oraz audytu wewnętrznego.

Podsumowując status prawno-regulacyjny Spółki uległ od 2024 roku znacznej zmianie, co wymaga od Spółki stałego znaczącego wysiłku prawno-organizacyjnego w celu dostosowania się do nowych wymogów oraz zapewnienia zgodności z przepisami prawa oraz rekomendacjami regulatora, wysiłku zakończonego pełnym sukcesem.

## 6. Analiza sytuacji finansowej

### Struktura sprawozdania z sytuacji finansowej

Na dzień 31 grudnia 2025 r. łączna wartość aktywów Spółki wyniosła 1 422,0 mln zł i w porównaniu do stanu na koniec 2024 r. wzrosła o 52,5 mln zł (3,8%). Największy wartościowo wzrost nastąpił na pozycji Należności od klientów, które łącznie zwiększyły się o 150,0 mln zł (15,2%). Wzrost ten wynika z przyrostu sprzedaży i wielkości portfela w szczególności w drugiej połowie 2025 r.. Jednocześnie w strukturze aktywów odnotowano spadek wartości pochodnych instrumentów finansowych o 10,7 mln zł (13,4%), co jest konsekwencją dalszego zmniejszania się portfela objętego instrumentami zabezpieczającymi ryzyko kredytowe oraz zmian w wycenie tych instrumentów. Istotnie zmniejszyły się również rok do roku aktywa z tytułu podatku odroczonego, o 36,6 mln zł (22,6%), jako efekt zmiany struktury produktów Spółki skutkujących odmiennym rozłożeniem w czasie przychodów podatkowych. Po stronie zobowiązań i kapitałów istotny spadek wystąpił na pozycji Zyski zatrzymane, które w porównaniu z poziomem na koniec 2024 roku spadły o 126,6 mln zł. Było to w głównej mierze spowodowane wypłatą w 2025 r. dywidendy z zysków lat ubiegłych (w łącznej kwocie 150,0 mln zł). Z kolei znacząco wzrosły kredyty i pożyczki, łącznie o 220,1 mln zł, co jest naturalną konsekwencją zwiększonego zakresu działalności operacyjnej Spółki.

W strukturze aktywów na koniec 2025 r., podobnie jak na koniec okresu porównawczego, przeważały aktywa obrotowe, które stanowiły ok 72,6% sumy bilansowej (71,8% na dzień 31 grudnia 2024 r.). Po stronie zobowiązań dominowały zobowiązania długoterminowe w proporcji wynoszącej 60,6% łącznej sumy zobowiązań (na dzień 31 grudnia 2024 r.: 54,9%).

### Wyniki finansowe

W 2025 r. Spółka odnotowała zysk przed opodatkowaniem na poziomie 60,00 mln zł w porównaniu do 91,7 mln zł za rok 2024.

Na zmianę wyniku finansowego w analizowanym okresie wpłynęło przede wszystkim obniżenie przychodów odsetkowych z tytułu należności od klientów. Spadek ten jest związany ze zmianami w strukturze portfela produktów Spółki, utrzymującym się wpływem regulacji dotyczących limitu kosztów pozaodsetkowych w kredycie konsumenckim oraz kilkukrotną obniżką w 2025 r. stóp procentowych przez Narodowy Bank Polski. Jednocześnie Spółka odnotowała istotny wzrost przychodów z tytułu pozostałych usług i produktów, które wzrosły z 25,6 mln w 2024 r. do 69,4 mln zł w 2025 r.

Plany Spółki na najbliższe lata wynikają z jej dążenia do utrzymania pozycji lidera wśród niebankowych instytucji finansowych (NBF1) oraz dalszego zwiększania rentowności prowadzonej działalności. Realizacja tych celów zakłada kontynuację strategii polegającej na elastycznym dostosowywaniu oferty produktowej do zmieniających się potrzeb rynku, zarówno poprzez wprowadzanie nowych rozwiązań, jak i rozwój funkcjonalności już oferowanych produktów. Istotnym elementem strategii pozostaje również zwiększanie bazy klientów – poprzez utrzymanie wysokiego poziomu lojalności obecnych klientów oraz aktywne pozyskiwanie nowych, przy jednoczesnym utrzymaniu ryzyka kredytowego na akceptowalnym poziomie. Doskonalenie oferty i modeli biznesowych, a także szybkie reagowanie na zmiany w otoczeniu gospodarczym będą realizowane z uwzględnieniem pełnej zgodności z obowiązującymi regulacjami branżowymi.

Zarząd Spółki jest przekonany, że Spółka będzie kontynuowała działalność w dającej się przewidzieć przyszłości i będzie generowała dalsze zyski.

#### Kluczowe wskaźniki finansowe

Poniższa tabela przedstawia najważniejsze wskaźniki finansowe Spółki:

Na dzień/ za rok zakończony 31 grudnia	2025	2024
<u>Wskaźniki rentowności i efektywności</u>		
- rentowność brutto	25,1%	28,9%
- rentowność netto	4,5%	14,0%
- rentowność aktywów (ROA)	1,6%	5,6%
- rentowność (netto) kapitału własnego (ROE)	4,2%	12,1%
<u>Wskaźniki płynności i zadłużenia</u>		
- stopa zadłużenia	1,2	0,7
- kapitał własny jako % należności od klientów	50,7%	71,1%
- płynność	3,1	3,3

Zasady wyliczania wskaźników:

- rentowność brutto - wynik operacyjny (różnica między przychodami a kosztami operacyjnymi i administracyjnymi) do przychodów
- rentowność netto - zysk netto do przychodów
- rentowność aktywów (ROA) - zysk netto do sumy aktywów
- rentowność netto kapitału własnego (ROE) - zysk netto do kapitału własnego pomniejszonego o zysk netto
- stopa zadłużenia – kredyty i pożyczki do kapitału własnego
- kapitał własny jako % należności od klientów - kapitał własny do należności od klientów
- płynność - aktywa obrotowe do zobowiązań krótkoterminowych

Na zmianę wskaźników rentowności uzyskanych w 2025 r. w porównaniu do roku poprzedniego wpłynęły poniższe czynniki:

- niższy o 52,7 mln zł zysk netto,
- niższe o 27,2 mln zł przychody
- wyższe o 21,0 mln zł obciążenie wyniku finansowego z tytułu podatku dochodowego

Kształtowanie się tych wskaźników rok do roku należy rozpatrywać w kontekście intensywnego rozwoju działalności oraz zwiększania skali operacji Spółki w roku 2025. Wzrost portfela należności oraz nakłady związane z dalszym rozwojem biznesu mogą przejściowo wpływać na poziom osiągniętej rentowności, jednak jednocześnie tworzą podstawy do poprawy wyników w kolejnych okresach. Efekt rosnącej skali działalności Spółki jest również widoczny w obszarze struktury finansowania tj. w wyższym zaangażowaniu kapitału obcego. Jednocześnie udział kapitału własnego w relacji do należności od klientów pozostaje na bezpiecznym poziomie, co wskazuje na utrzymanie istotnego udziału kapitałów własnych w finansowaniu działalności Spółki.

Wskaźnik płynności utrzymał się na stabilnym poziomie, co potwierdza, że Spółka zachowuje pełną zdolność do terminowego regulowania zobowiązań oraz utrzymuje bezpieczną pozycję płynnościową pomimo dynamicznego rozwoju działalności.

#### 7. Zmiany w kapitale akcyjnym i wypłata dywidendy

W roku 2025 zadeklarowano i wypłacono dywidendę z zysku wypracowanego przez Spółkę w 2022 r. (53 224 668,23 zł), w 2023 roku (39 246 762,03 zł) oraz w 2024 roku (57 528 569,74 zł) w łącznej kwocie 150 000 000,00 zł (10,50 zł na 1 akcję).

#### 8. Zobowiązania

W roku 2025 głównym źródłem finansowania Spółki były: kredyty rewolwingowe, kredyty w rachunkach bieżących oraz umowa pożyczki od spółek z Grupy wygasające maksymalnie w 2029 r. Na dzień 31 grudnia 2025 r. całkowita wartość dostępnych kredytów i pożyczek wynosiła 864,5 mln zł, natomiast ich wartość bilansowa kształtowała się na poziomie 684,2 mln zł. Łącznie niewykorzystane linie kredytowe i pożyczki na dzień 31 grudnia 2025 r. wynosiły 183 mln zł.

W dniu 15 grudnia 2025 r. Spółka podpisała umowę z IPF Financing Limited oraz IPF Polska Sp z o.o. zmieniającą poprzednią umowę (zawartą 7 kwietnia 2021 r. z późniejszymi zmianami z datą obowiązywania do 14 grudnia 2029 r.), wprowadzającą zwiększenie maksymalnej kwoty pożyczki do 650 mln zł z datą wejścia w życie od 1 stycznia 2026 r.

W zakresie umów kredytów bankowych z kolei miały miejsce następujące zmiany:

- W dniu 19 lutego 2025 r. Spółka podpisała aneks do umowy kredytu w rachunku bieżącym z mBank S.A. zwiększający maksymalną kwotę kredytu z 20 mln do 60 mln zł. Następnie w dniu 9 grudnia 2025 r. przedłużono umowę do 18 grudnia 2026 r.;
- W dniu 25 lipca 2025 r. Spółka podpisała aneks do umowy kredytu odnawialnego oraz w rachunku bieżącym z Santander Bank Polska S.A. przedłużający okres trwania umowy do 2 sierpnia 2027 r. oraz wprowadzający możliwość przedłużenia kredytu do spłaty na warunkach określonych w umowie nie dłużej niż do dnia 31 lipca 2029 r. Maksymalna kwota kredytu nie uległa zmianie i wynosi 60 mln zł – kredyt odnawialny oraz 10 mln zł – kredyt w rachunku bieżącym;

- W dniu 17 września 2025 r. Spółka zawarła z Alior Bank S.A. Umowę Zmieniającą i Ujednolicającą nr 1 do Umowy kredytu odnawialnego z dnia 28 września 2022 r. Okres udostępnienia kredytu w ramach zmienionej umowy rozpoczął się w dniu 29 września 2025 r. Umowa została przedłużona do dnia 28 września 2027 r. Kwota kredytu nie uległa zmianie i wynosi 80 mln zł.

#### 9. Zarządzanie ryzykiem

Poniższa tabela przedstawia rodzaje ryzyka i niepewności, na które Spółka jest narażona.

<b>Kategoria ryzyka</b>	<b>Ryzyko</b>
<p><u>Warunki rynkowe</u> Kategoria dotyczy ryzyka, że Spółka nie będzie w stanie odpowiednio zidentyfikować zewnętrznych warunków rynkowych, zareagować na nie, dostosować się do nich lub z nich skorzystać</p>	<p>Regulacyjne Konkurencja i oferta produktowa Finansowanie (w tym płynność), rynek i kontrahenci (w tym rozliczenia walutowe z dostawcami) Światowe otoczenie gospodarcze Podatki</p>
<p><u>Interesariusze</u> Kategoria dotyczy ryzyka negatywnego postrzegania Spółki przez jej głównych interesariuszy, jako wynik jej działań lub niezdolności do skutecznego zarządzania reputacją przez Spółkę</p>	<p>Reputacja Obsługa klienta</p>
<p><u>Operacyjne</u> Kategoria dotyczy ryzyka wystąpienia strat operacyjnych jako wynik niedoskonałości lub braków w podstawowych procesach wewnętrznych lub systemach Spółki bądź jako efekt zachowania ludzi</p>	<p>Kredytowe Bezpieczeństwo Ludzie Ciągłość działania i bezpieczeństwo informacji Sprawozdawczość finansowa Technologia Oszustwo</p>
<p><u>Rozwój działalności</u> Kategoria dotyczy ryzyka, że na zysk Spółki negatywnie wpłynie nieoptymalna strategia działania lub nieoptymalna realizacja tej strategii na skutek czynników wewnętrznych lub zewnętrznych</p>	<p>Zarządzanie zmianami Marka</p>

Ryzyka uważane na ten moment za główne i najważniejsze omówiono poniżej.

#### Ryzyka finansowe

##### **Polityka skarbowa i zarządzanie ryzykiem finansowym**

Celem polityki skarbowej Spółki jest zarządzanie głównymi ryzykami finansowymi w odniesieniu do finansowania, inwestycji i zabezpieczeń. Stosowanie tej polityki zapewnia w obszarze finansowania i inwestycji: wysoką jakość kontrahentów, ograniczenie do konkretnych instrumentów finansowych, kontrolę ekspozycji wobec pojedynczego kontrahenta lub w ramach danego typu instrumentu oraz utrzymanie ekspozycji Spółki na zmiany stóp procentowych i kursów walutowych w wyznaczonych granicach.

Spółka ma możliwość zawierania transakcji na instrumentach pochodnych, przeważnie terminowych kontraktach walutowych i swapach na stopę procentową. Transakcje te mają na celu ograniczenie ryzyka stóp procentowych

i ryzyka walutowego wynikającego z podstawowej działalności gospodarczej Spółki. Spółka nie zawiera żadnych transakcji o charakterze spekulacyjnym. Szczegóły dotyczące rachunkowości zabezpieczeń zostały opisane w Nocie 13 i 28 sprawozdania finansowego Spółki za rok zakończony 31 grudnia 2025 r.

### **Ryzyko kredytowe**

Ze względu na charakter prowadzonej działalności – udzielanie niezabezpieczonych pożyczek, głównie gotówkowych - Spółka jest narażona na ryzyko kredytowe, tj. ryzyko, że klient nie będzie w stanie spłacić w całości lub części swoich zobowiązań wobec Spółki w terminie płatności. Ryzyko istotnych nieoczekiwanych strat kredytowych w odniesieniu do należności od klientów jest niskie, ponieważ Spółka pożyczka niskie kwoty na krótkie okresy dużej i zróżnicowanej grupie klientów. Ryzyko jest minimalizowane także dzięki temu, że pożyczki udzielane są tylko tym klientom, których – jak wynika z technik oceny zdolności i wiarygodności kredytowej stosowanych przez Spółkę – stać na ich spłatę. Kwota pożyczki przyznanej klientowi, jak i okres spłaty, zależą od kategorii ryzyka nadanej klientowi w procesie oceny zdolności i wiarygodności kredytowej, przeprowadzanej przy wykorzystaniu wewnętrznego modelu scoringowego. Spółka dokonuje oceny poziomu oczekiwanych strat z tytułu niespłacalności klientów na bazie miesięcznej w celu podjęcia ewentualnych działań, gdyby odbiegał on istotnie od oczekiwań.

Spółka zarządza podejmowanym ryzykiem kredytowym także poprzez doradców klienta, którzy odwiedzają pożyczkobiorców w domach zarówno przed udzieleniem pożyczki, jak i co tydzień lub co miesiąc (w zależności od produktu) podczas procesu zbierania spłat. Takie wizyty umożliwiają wczesne rozpoznanie ewentualnego pogorszenia się sytuacji finansowej dłużnika. Nie ma to bezpośrednio przełożenia na wartość oczekiwanej straty kredytowej (ECL), która bazuje na dostępnych danych historycznych oraz posiadanym doświadczeniu związanym z szacunkami, natomiast może wpłynąć na decyzję o udzieleniu klientowi kolejnej pożyczki. Ponadto Spółka określa i poddaje okresowemu przeglądowi limity kwot pożyczek, które można udzielić klientom.

Do końca kwietnia 2018 r. Spółka zarządzała ryzykiem kredytowym również poprzez umowę opcji na ryzyko kredytowe zawartą z IPF Financial Services Limited (IPF FS Ltd) w czerwcu 2003 r. Zgodnie z warunkami umowy Spółka płaciła miesięczne wynagrodzenie (opłatę za opcje) obliczone jako odsetek łącznej wartości udzielonych pożyczek powiększonej o opłaty z tytułu ich udzielenia. Umowa opcji daje Spółce prawo cesji wierzytelności klienta na rzecz IPF FS Ltd. Cesja długu jest pozostawiona do decyzji Spółki w dowolnym momencie w okresie do maksymalnie piętnastu lat (na bazie porozumienia z 2024 r. okres został wydłużony z dziesięciu do piętnastu lat) od momentu udzielenia danej pożyczki. Na koniec 2025 r. i 2024 r. umową opcji na ryzyko kredytowe objęte było 4% portfela pożyczek Spółki.

W miejsce umowy opcji na ryzyko kredytowe Spółka zawarła w 2018 r. z International Credit Insurance Limited (ICIL) umowę poręczenia. Zgodnie z warunkami umowy Spółka płaciła miesięczne wynagrodzenie (opłatę poręczeniową) obliczone jako odsetek łącznej wartości udzielonych pożyczek powiększonej o opłaty z tytułu ich udzielenia. Na mocy umowy poręczenia ICIL spłaca Spółce wierzytelności pożyczkowe, których dochodzenie okazało się nieskuteczne. Spłata następowała po wyczerpaniu przez Spółkę procedur windykacyjnych w okresie do maksymalnie dziesięciu lat od momentu udzielenia danej pożyczki. Spółka objęła umową poręczenia pożyczki udzielone od maja do grudnia 2018 r. W dniu 1 grudnia 2025 r. zostało zawarte porozumienie rozwiązujące umowę poręczenia zawartą z ICIL. Na mocy tego porozumienia, w zamian za rozwiązanie umowy oraz zwolnienie z wszelkich przyszłych świadczeń, ICIL wypłacił Spółce 14,2 mln zł. Na koniec roku 2024 umową poręczenia objęte było 2% portfela pożyczek Spółki.

### **Ryzyko stopy procentowej**

Spółka jest narażona na ryzyko stopy procentowej związane ze zmianami oprocentowania kredytów i pożyczek. Ryzyko stopy procentowej dotyczące transakcji jednodniowych i depozytów jest oceniane jako nieistotne, podobnie w przypadku umów leasingu, zaś stopy procentowe pożyczek udzielonych klientom są, co do zasady stałe. Z kolei

należności od doradców klienta, pozostałe należności, zobowiązania z tytułu dostaw i usług oraz pozostałe zobowiązania nie są zależne od stóp procentowych.

W celu ograniczenia tego ryzyka Spółka ma możliwość zastosowania instrumentów pochodnych, takich jak transakcje zamiany stopy procentowej (swapy na stopę procentową). W latach 2025 i 2024 Spółka nie korzystała z tej formy zabezpieczenia.

### **Ryzyko walutowe**

Spółka jest narażona na ryzyko walutowe w odniesieniu do przyszłych przepływów pieniężnych denominowanych w walutach obcych. Spółka stosuje politykę zabezpieczania ryzyka walutowego dla istotnych ekspozycji w odniesieniu do przepływów pieniężnych, których wystąpienia oczekuje się w ciągu kolejnych 12 miesięcy. Zawarte walutowe kontrakty terminowe stanowią zabezpieczenie przepływów pieniężnych z konkretnych transakcji w przyszłości.

Na dzień 31 grudnia 2024 r. Spółka była stroną transakcji terminowych na euro, które zabezpieczały zobowiązania wynikające z umów najmu oraz kontraktów na GBP zabezpieczających spodziewane przepływy z umowy marketingowej. W ciągu 2025 r. instrumenty się rozliczyły i Spółka nie zawarła nowych transakcji tego typu. W obu tych latach wszystkie terminowe kontrakty walutowe stanowiły efektywne zabezpieczenie przepływów pieniężnych zgodnie z wytycznymi MSSF 9 *Instrumenty finansowe*.

### **Ryzyko płynności**

Spółka narażona jest na ryzyko wystąpienia braku wystarczających linii kredytowych na sfinansowanie swojej aktualnej działalności i planów rozwoju w przyszłości.

Spółka stosuje się do następujących zasad polityki skarbowej w celu ograniczenia tego ryzyka poprzez:

- różnorodność źródeł finansowania,
- zrównoważony profil terminów spłaty zadłużenia ograniczający ryzyko refinansowe,
- dostępność przyrzeczonych linii kredytowych w wysokości przekraczającej prognozowane zapotrzebowanie na kredyt.

Zdecydowana większość należności od klientów ma terminy płatności w ciągu 12 miesięcy. Pozostałe zobowiązania, zobowiązania z tytułu dostaw i usług oraz pozostałe należności są płatne w okresie około jednego miesiąca. Ryzyko braku dostatecznych płynnych środków jest więc niskie. Dodatkowo Spółka ma dostęp do istotnych środków w ramach niewykorzystanych kredytów i pożyczek.

### **Pozostałe ryzyka**

#### **Obsługa klienta**

Przez lata działalności – jako największy podmiot branży – Provident wykonał ogromną pracę edukując społeczeństwo w zakresie odpowiedzialnego pożyczania. Polega ono przede wszystkim na tym, że:

- produkty reklamowane są w sposób przejrzysty i odpowiedzialny. Spółka jest członkiem Rady Reklamy, z którą konsultowana jest komunikacja marketingowa pod kątem zgodności z Kodeksem Etyki Reklamy.
- szczegółowo oceniana jest zdolność do spłaty pożyczki. Pożyczka nie jest refinansowana, gdy istnieje obawa, iż wpędziłoby to klienta w tarapaty finansowe i spiralę zadłużenia.
- oferowane produkty są dopasowane do potrzeb, a klient może odstąpić od umowy w ciągu 14 dni.
- koszty pożyczki są uczciwie i jasno komunikowane.

- Spółka dba o jasną komunikację oraz szanuje prawo klientów do poufności. Starannie dobierani i szkoleni są doradcy klienta tak, aby obsługa pożyczkobiorców była na jak najwyższym poziomie.
- spłaty rat odbierane są w sposób odpowiedzialny, a windykację zewnętrzną Spółka powierza jedynie renomowanym partnerom.

Spółka wdrożyła odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, aby zapewnić bezpieczeństwo danych. Provident działa zgodnie z przepisami unijnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych (RODO), a pracownicy są regularnie szkoleni w zakresie ochrony i przetwarzania danych. W całej Spółce jest wdrożony system zarządzania i raportowania incydentów bezpieczeństwa informacji. Dane są klasyfikowane pod kątem poziomu ich wartości biznesowej, a nadzór nad ochroną informacji piastuje zespół Global IT Security. Dodatkowo, w całej organizacji, jak i w firmach przetwarzających dane na zlecenie Spółki, prowadzone są zapowiedziane, jak i niezapowiedziane kontrole dotyczące ochrony informacji.

### **Ciągłość działania i bezpieczeństwo informacji**

W Spółce funkcjonuje specjalny komitet oraz zespół z odpowiednimi kwalifikacjami specjalistycznymi odpowiedzialny za nadzór nad ciągłością działania.

Prowadzone są również okresowe testy i stałe monitorowanie bezpieczeństwa oraz możliwości odzyskiwania danych w odniesieniu do technologii i pomieszczeń.

### **Reputacja i marka**

Spółka regularnie monitoruje główne czynniki wpływające na reputację zarówno wewnątrz, jak i zewnątrz oraz posiada opracowaną strategię medialną wspierającą te czynniki.

Jasno zdefiniowane wartości korporacyjne i standardy etyczne są przekazywane w całej organizacji. Pracownicy i doradcy klienta odbywają coroczne szkolenie z zakresu etyki w formule e-learningowej.

### **Technologia i zarządzanie zmianami**

Spółka zdaje sobie sprawę, że pomyślna realizacja strategii biznesowej zależy od skutecznych zmian - aby dotrzymać kroku postępowi technologicznemu i utrzymać pozycję lidera niebankowej instytucji finansowej, Spółka co roku realizuje znaczące programy zmian. W szczególności dotyczy to projektów inicjowanych przez pion IT. Spółka dąży do utrzymania istniejących i wdrażania nowych systemów tak, aby optymalnie wspierały bieżące operacje i zaspokajały potrzeby biznesowe. W Spółce istnieje Komitet ds. Technologii, sprawujący nadzór nad ryzykami z obszaru zmian technologicznych. Wszystkie projekty technologiczne, zarówno na poziomie lokalnym, jak i grupowym, realizowane są zgodnie z wymaganiami biznesowymi, zatwierdzonym budżetem i ustalonym harmonogramem prac.

## 10. Wpływ na środowisko naturalne

Provident dokłada wszelkich starań, żeby oszczędnie korzystać z surowców, zmniejszać zużycie energii i wody oraz produkować jak najmniej odpadów. Od 2010 r. w Spółce funkcjonuje Polityka ekologiczna, której celem jest minimalizacja wpływu na środowisko oraz zgodny z normą ISO 14001 system zarządzania środowiskowego, wspierający jej realizację.

Provident realizuje również projekt ekologiczny Eko Listopad (wcześniej Piątka dla planety), w ramach którego pracownicy i doradcy klienta otrzymują wskazówki, jak żyć bardziej eko. Wskazówki i porady przekazane w tegorocznej edycji Eko Listopada dotyczyły tego, jak być bardziej eko w codziennej pracy, jak oszczędzać papier, wodę i energię. Eko Listopad jest programem zainicjowanym w Polsce, ale realizowanym w całej Grupie IPF.

Z okazji Dnia Bez Samochodu (22 września) pracownicy i doradcy klienta byli zachęceni do korzystania z komunikacji miejskiej lub rowerów.

Regularnie przeprowadzane są także audyty energetyczne.

Ekologicznym sprzymierzeńcem Provident Polska jest technologia. Wydruki i tabele przez lata towarzyszące pracy doradców klienta zastąpione zostały danymi w smartfonach i tabletach. Drukowanych jest też mniej ulotek dla klientów - dzięki przenoszeniu aktywności marketingowej do internetu. Do znacznej redukcji papierowych dokumentów przyczynił się wprowadzony kilka lat temu autorski system mobilnego zarządzania wpłatami i wypłatami. Spółka korzysta również z telekonferencji oraz spotkań online oszczędzając w ten sposób liczbę podróży i związanych z nimi emisji.

Wizyty doradców klienta w domach to przewaga konkurencyjna i podstawa modelu biznesowego Spółki. Wiążą się one jednak z koniecznością dojazdów, a ze względów bezpieczeństwa najczęściej są to trasy pokonywane samochodem. Procedura samochodowa zakłada jednak maksymalne ograniczanie liczby pokonywanych kilometrów i spalonego paliwa – kierownicy oraz pracownicy floty szkolą i namawiają pracowników terenowych do planowania optymalnych tras oraz do ekonomicznego sposobu jazdy, m.in. stosowania płynnej jazdy bez nadmiernego przyspieszania i hamowania, dostosowywania biegu do prędkości, włączania klimatyzacji tylko wtedy, gdy jest to konieczne oraz regularnego sprawdzania ciśnienia w oponach. W lutym 2025 r. flota powiększyła się o kolejne 37 pojazdów hybrydowych. Obecnie flota w ponad 85% składa się z pojazdów z napędem hybrydowym.

Całkowite zużycie energii elektrycznej przez Spółkę w 2025 r. wyniosło około 247 155 kWh (2024 r.: 368 536 kWh), a energii cieplnej około 295 387 kWh (2024 r.: 351 046 kWh).

#### 11. Provident Polska S.A. w społecznościach lokalnych

Podstawą działalności biznesowej Spółki jest etyka. Jest ona podwaliną działań wewnętrznych i zewnętrznych oraz podstawą strategii Spółki. Etyka wyznacza standardy prowadzenia biznesu. Misją wewnętrzną organizacji jest zarządzanie w sposób etyczny oraz propagowanie odpowiedzialnych postaw wśród pracowników. W ramach odpowiedzialności zewnętrznej Provident dzieli się wypracowanymi dobrymi praktykami oraz uczestniczy w tworzeniu standardów etycznych w sektorze finansowym.

Działalność Provident Polska jest prowadzona zgodnie z prawem, wewnętrznymi regulacjami oraz z wymogami międzynarodowej grupy International Personal Finance plc (Grupa IPF), do której należy. Od 2007 r. akcje Grupy IPF są notowane na London Stock Exchange.

Powyższe zasady wyznaczają ramy strategii Społecznej Odpowiedzialności Biznesu (CSR) i Zrównoważonego Rozwoju Spółki, w oparciu o którą prowadzi ona działania adresowane do społeczności lokalnych.

#### **Programy z zakresu społecznej odpowiedzialności**

Wszystkie podmioty Grupy IPF realizują projekt Niewidzialni (Invisibles) adresowany do grup społecznych wykluczonych finansowo i społecznie.

W ramach projektu Provident w 2025 r. zrealizował wymienione poniżej inicjatywy, które były adresowane do grup wykluczonych.

#### Niewidzialni

Niewidzialni to program włączenia społecznego i finansowego, którego odbiorcami jest młodzież opuszczająca pieczę zastępczą: domy dziecka i rodziny zastępcze. Ekspersi Niewidzialnych – nasi pracownicy – pomagają im wejść w dorosłe życie przekazując wiedzę, do której młodzi ludzie nie mają dostępu.

Program obejmuje cykl warsztatów, które prowadzą pracownicy Spółki – eksperci w swojej dziedzinie:

- Moje finanse pod kontrolą – jak robić zakupy „z głową”, jakie nawyki sprzyjają oszczędzaniu. Jak mądrze korzystać z promocji, planować wydatki i unikać nadmiernego zadłużenia.
  - Nie daj się nabić w cyber butelkę – jak zadbać o swoje bezpieczeństwo w sieci. Dlaczego nawet przy niewielkich dochodach warto zastrzec PESEL i dowód osobisty.
  - Mam talent – praca z talentami na podstawie metodologii Gallupa.
  - Oko w oko z rekruterem – jak szukać pracy zgodnej z kompetencjami, jak budować doświadczenie zawodowe bez doświadczenia, jak napisać CV i przygotować się do rozmowy rekrutacyjnej.
  - Nie dla obcych oczu, czyli jak chronić prywatność w sieci - o tym jak zadbać o dane osobowe w mediach społecznościowych.
  - Do cyklu szkoleń dodaliśmy także szkolenie z samoobrony dla opiekunów i wychowawców w jednej z placówek, którzy wykonują tytaniczną pracę, a też często są niewidoczni.
- W 2025 r. w ramach „Niewidzialnych” współpracowaliśmy z 8 placówkami, a firmowi eksperci przeprowadzili 28 warsztatów na sali, jak i on-line, w których uczestniczyło 186 osób.

#### ProviRun/ProviKidsRun

Od 2018 r. Spółka organizuje bieg charytatywny Provident Run, z którego dochód przeznaczony jest na rzecz Fundacji Gajusz, zajmującej się dziećmi śmiertelnie chorymi i wspierającej ich rodziców. Dwie pierwsze edycje biegu odbyły się w Lesie Łagiewnickim w Łodzi. W trakcie pandemii bieg został przeprowadzony w formule wirtualnej, a potem ponownie wrócił do Lasu Łagiewnickiego. W biegu biorą udział zarówno pracownicy Spółki, jak i zawodnicy spoza firmy. Gościem honorowym jednej z edycji był m.in. Jerzy Górski, bohater filmu „Najlepszy”. W roku 2019 powstał ProviKidsRun, czyli Akademia Biegania dla Dzieci. Zajęcia prowadzone są przez zawodowego trenera lekkoatletyki, a uczestniczą w nich także dzieci z domów dziecka. Pomysłodawcą Biegu i Akademii jest pracownik Providenta, wolontariusz i biegacz. Do tej pory Spółka przekazała ponad 265 tys. zł na rzecz Gajusza. W 2025 r. ProviRun został nagrodzony Złotym Laurem przez redakcję Super Biznesu w kategorii: inicjatywa społeczna.

#### Tak! Pomagam

Tak! Pomagam to program wolontariatu pracowniczego, który jest realizowany w Providencie od 2006 r. Powstał w odpowiedzi na wyraźne głosy ze strony pracowników i doradców klienta Spółki, którzy od wielu lat angażowali się w lokalne działania charytatywne i mieli coraz więcej pomysłów i chęci do pracy na rzecz innych. Zespół Providenta to blisko 5 tys. osób – pracownicy i doradcy klienta, którzy działają na terenie całego kraju. To duże rozproszenie jest z jednej strony wyzwaniem organizacyjnym, z drugiej jednak pozwala na bliski kontakt nie tylko z klientami, ale także ze społecznościami lokalnymi. Zarówno pracownicy, jak i doradcy klienta doskonale wiedzą, kto w ich okolicy potrzebuje pomocy. Świadomość lokalnych problemów oraz zaangażowanie firmowych wolontariuszy to podstawa sukcesu programu Tak! Pomagam. Istotą programu jest to, że wolontariusze sami wybierają beneficjentów, którym pomagają, Spółka nie narzuca ani adresatów wsparcia, ani sposobu realizacji projektów. W ostatnich latach w ramach Tak! Pomagam odbywa się jedna edycja programu. Doradcy klienta i pracownicy zgłaszają projekty, a następnie przedstawione propozycje ocenia niezależna Rada Programowa, w której skład wchodzi zarówno przedstawiciele organizacji pozarządowych, jak i wolontariusze Spółki. Wybierając najlepsze projekty Rada bierze pod uwagę faktyczne zaangażowanie pracowników i doradców klienta, poświęcony czas i wkład pracy, liczbę osób biorących udział w projekcie oraz długofalowość, czyli szanse kontynuacji podjętych działań w przyszłości. Na realizację najlepszych propozycji Spółka przekazuje granty finansowe w wysokości 3 tys. zł na projekt. Wszyscy wolontariusze są dodatkowo ubezpieczeni i mają do dyspozycji jeden wolny, płatny dzień na działania wolontariackie.

Adresatami projektu Tak! Pomagam są szkoły, stowarzyszenia, fundacje, instytucje publiczne, przedszkola, świetlice środowiskowe, kluby osiedlowe, domy dziecka, ośrodki szkolno-wychowawcze, ośrodki adopcyjne, hospicja i szpitale. Pomoc obejmuje różnorodne formy wsparcia: remonty wnętrz, placów zabaw, terenów zielonych, organizacje wycieczek i imprez okolicznościowych dla dzieci i młodzieży (Andrzejki, Mikołajki, Dzień Dziecka), prowadzenie szkoleń (także dla dorosłych) oraz zajęć pozalekcyjnych dla dzieci.

W 2025 r. odbyła się 32 edycja programu Tak! Pomagam, w której zrealizowano 20 projektów wolontariackich na rzecz 957 beneficjentów. W edycji wzięło udział 253 wolontariuszy, którzy przepracowali 1627 godzin.

#### Wolontariat Zarządu dla Stowarzyszenia Tęcza

Zarząd firmy w ramach wolontariatu przygotował 160 zestawów sensorycznych dla podopiecznych Stowarzyszenia Tęcza skupiających rodziców dzieci niewidzących z innymi niepełnosprawnościami. Wykonano kolorowe woreczki o różnej fakturze i różną zawartością. Dla podopiecznych Stowarzyszenia ważna jest nie tylko zawartość, ale także materiał zewnętrzny. Stymulacja różnych zmysłów, takich jak dotyk, wzrok, słuch, smak i węch, pomaga lepiej przetwarzać bodźce i rozpoznawać różne faktury, kolory, kształty i zapachy.

#### Pomoc dla powodzian

W 2025 r. Spółka kontynuowała pomoc dla powodzian. Zarząd przekazał darowiznę w wysokości 25 tyś. złotych na rzecz Przedszkola Gminnego w Odrzychowicach Kłodzkich, które ucierpiało w czasie powodzi w 2024 r.

#### Listy do Provi Mikołaja

W ramach projektu pracownicy i doradcy klienta od ponad 20 lat angażują się w akcję „Listy do Provi Mikołaja”.

W 2025 r. przygotowali 134 prezenty, które trafiły do podopiecznych:

- Ośrodka Panda w Kozienicach
- Ogniska Okęcie w Warszawie
- Ogniska Grochów w Warszawie
- Domu Pomocy Społecznej w Goślicach

#### Zbiórka i przekazanie książek dla Biblioteki Miejskiej w Cieszynie

W 2025 r. w ramach miesiąca wolontariatu, który w Grupie IPF jest obchodzony w maju, pracownicy i doradcy klienta zebrali 1110 książek, które zostały przekazane dla Biblioteki Miejskiej w Cieszynie.

#### Każdy talent na wagę złota – Inkluzywni w zatrudnianiu

Provident współtworzył ogólnopolski projekt społeczno-edukacyjny „Każdy talent na wagę złota – Inkluzywni w zatrudnianiu”, realizowany przez Związek Przedsiębiorców i Pracodawców. Celem kampanii było pokazanie, że inkluzywność (włączenie) w zatrudnianiu to nie tylko etyczny wybór, ale realna odpowiedź na wyzwania rynku pracy. W ramach projektu doradczynie klienta wzięły udział w profesjonalnej sesji zdjęciowej, a ich historie pojawiły się w raporcie oraz na billboardach w Warszawie,

#### **Nagrody w 2025 r.**

#### **Nagrody/Wyróżnienia HR**

#### Diversity IN Check

Provident w 2025 r. po raz piąty został laureatem konkursu Diversity IN Check organizowanego przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu. Celem badania jest diagnoza stopnia zaawansowania danej organizacji w zarządzaniu

różnorodnością i tworzeniu włączającego środowiska pracy. Kwestionariusz wykorzystany w badaniu jest oparty na uznanych międzynarodowych standardach i wytycznych m.in.: Celach Zrównoważonego Rozwoju, ISO 26000 i ISO 30415, Standardzie GRI, wytycznych OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych.

#### Top Employer

Po raz 13 Spółka została uhonorowana tytułem Top Employer. Wyróżnienie od lat przyznawane jest przez Top Employer Institute podmiotom, które uzyskują pozytywne wyniki wymagającego, czteroetapowego procesu certyfikacji. W trakcie tej procedury szczegółowej analizie przeprowadzanej przez zewnętrznych audytorów poddawanych jest aż 350 praktyk HR z takich obszarów jak m.in.: strategia HR, środowisko pracy, pozyskiwanie talentów, szkolenia i rozwój, dobrostan (well-being), różnorodność i integracja.

#### Równa Firma

Provident jest sygnatariuszem Kodeksu Dobrych Praktyk „Równa Firma”. Celem tej inicjatywy jest zrównanie szans kobiet i mężczyzn w biznesie m.in. poprzez różnorodną rekrutację, wspieranie rodzicielstwa, wzmacnianie świadomości i pewności kobiet – Siła Kobiet Providenta, przeciwdziałanie nadużyciom – Speak Up Serwis.

#### **Nagrody/Wyróżnienia CSR**

##### Złoty Laur dla ProviRun

W 2025 r. firmowy bieg charytatywny ProviRun został nagrodzony Złotym Laurem przez redakcję Super Biznesu w kategorii: inicjatywa społeczna.

##### Ranking ESG 2025

W 19 edycji „Rankingu ESG Odpowiedzialne Zarządzanie” (dawniej Ranking Odpowiedzialnych Firm), w kategorii branżowej: bankowość, sektor finansowy i ubezpieczenia Provident awansował z 10 na 9 miejsce, a w klasyfikacji ogólnej z 27 na 22 miejsce. Do Rankingu zgłosiło się ponad 100 firm, a ostatecznie na liście wyróżnionych znalazły się 62 przedsiębiorstwa. Ranking obejmuje 70 pytań z trzech filarów ESG: E (environmental) środowisko, S (social) społeczeństwo, G (governance) ład korporacyjny.

Ranking powstaje w oparciu o wyniki z obszaru odpowiedzialnego i zrównoważonego zarządzania prezentowane samodzielnie przez firmy w ankiecie i poddane weryfikacji, zgodnie z metodologią przygotowaną przez autorów – prof. Bolesława Rok z Akademii Leona Koźmińskiego oraz Jarosława Horodeckiego, analityka ESG. Wśród nagrodzonych firm znalazły się także Santander Bank Polska S.A., Kruk S.A., Ergo Hestia S.A. i Credit Agricole Bank Polska.

#### **Nagrody/Wyróżnienia marketingowe**

##### Top Brand Dekady

To tytuł przyznany Spółce przez Loan Magazine Awards na początku 2025 r. Nagroda Top Brand Dekady, przyznana przez Loan Magazine Awards, wyróżnia marki, które w długim okresie budowały silną pozycję rynkową, rozpoznawalność oraz zaufanie klientów w sektorze finansowym. Tytuł ten podkreśla stabilny rozwój Spółki oraz jej konsekwentną obecność na rynku w ciągu ostatnich lat.

##### Top Marka

Provident po raz ósmy otrzymał tytuł Top Marka, potwierdzając tym samym pozycję najsilniejszej marki polskiej branży pożyczkowej. Wyróżnienie przyznano na podstawie badania obecności marek w mediach, przeprowadzanego przez magazyn „Press” i „PRESS-SERVICE Monitoring & More”.

12. Wojna w Ukrainie i na Bliskim Wschodzie

Jak szerzej opisano w Nocie 32 sprawozdania finansowego Spółka monitoruje sytuację geopolityczną, w szczególności wydarzenia związane z wojną w Ukrainie oraz konfliktem zbrojnym na Bliskim Wschodzie, a także ich potencjalny wpływ na otoczenie gospodarcze. Na dzień sporządzenia niniejszego sprawozdania Spółka nie identyfikuje istotnego bezpośredniego wpływu tych zdarzeń na swoją działalność operacyjną, sytuację finansową ani wyniki finansowe. Spółka na bieżąco analizuje rozwój sytuacji oraz jego potencjalne konsekwencje dla prowadzonej działalności.

13. Istotne zdarzenia

W dniu 24 grudnia 2025 r. Zarządy International Personal Finance plc oraz IPF Parent Holdings Limited, podmiotu z grupy BasePoint Capital LLC, ogłosiły uzgodnienie warunków rekomendowanej oferty nabycia 100% akcji IPF plc, która ma zostać przeprowadzona zgodnie z prawem brytyjskim w formie tzw. Planu przejęcia (ang. Scheme of arrangement). Publikacja dokumentu ofertowego (ang. Scheme Document) nastąpiła w dniu 15 stycznia 2026 r. W dniu 11 marca 2026 r. odbyło się zgromadzenie akcjonariuszy IPF plc, na którym akcjonariusze wymaganą większością głosów zatwierdzili transakcję. Finalizacja transakcji pozostaje uzależniona od spełnienia warunków formalnych, w tym zgody sądu oraz wymaganych akceptacji regulacyjnych ze wszystkich jurysdykcji, w których siedzibę mają podmioty wchodzące w skład Grupy IPF, w tym w Polsce. Zgodnie z komunikatami IPF plc, zakończenie transakcji oczekiwane jest w trzecim kwartale 2026 r.

W wyniku realizacji transakcji IPF plc przestanie być jednostką dominującą najwyższego szczebla wobec Provident Polska S.A. Zarząd monitoruje potencjalny wpływ transakcji na przyszłą działalność Provident Polska S.A., w tym na strategię w ramach Grupy IPF, dostęp do finansowania oraz relacje z interesariuszami. Na dzień sporządzenia niniejszego sprawozdania nie zidentyfikowano dla Spółki istotnych skutków finansowych ani ryzyk wynikających bezpośrednio z przedmiotowej transakcji.

Na dzień 1 kwietnia 2026 r. trwają prace legislacyjne nad nową ustawą o kredycie konsumenckim, związane z implementacją do polskiego systemu prawa Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/2225 z dnia 18 października 2023 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki oraz uchylającej dyrektywę 2008/48/WE (Dyrektywa CCD2). Spółka na bieżąco monitoruje status tych prac i analizuje proponowane zmiany przepisów pod kątem ich wpływu na działalność operacyjną, procedury wewnętrzne oraz obowiązki informacyjne. Dodatkowo weryfikuje uwagi podmiotów opiniujących projekty nowej ustawy (KNF, resorty etc.) oraz aktywnie uczestniczy w procesie legislacyjnym poprzez zewnętrzne organizacje branżowe (Związek Przedsiębiorstw Finansowych, Lewiatan, Związek Banków Polskich) wnosząc uwagi oraz przedstawiając postulaty zmian określonych przepisów.

Równolegle prowadzone są prace przygotowawcze mające na celu dostosowanie organizacji do planowanych regulacji, w tym przegląd procedur, procesów, systemów oraz dokumentacji pod kątem konieczności ich zmiany w celu dopasowania do projektowanych przepisów. Działania te mają zapewnić pełne wdrożenie wymogów wynikających z nowej ustawy od pierwszego dnia ich obowiązywania.

Oba zdarzenia opisane są również w Nocie 27 sprawozdania finansowego za rok zakończony 31 grudnia 2025 r.

14. Przewidywany rozwój

Otoczenie makroekonomiczne, w którym funkcjonują instytucje finansowe, pozostaje zmienne i wrażliwe zarówno na czynniki gospodarcze, jak i geopolityczne. W 2025 r. sytuacja gospodarcza w Polsce stopniowo się poprawiała. Wraz ze spadkiem presji inflacyjnej Narodowy Bank Polski rozpoczął cykl obniżek stóp procentowych, co sprzyjało poprawie zdolności kredytowej gospodarstw domowych oraz stopniowej odbudowie popytu na finansowanie konsumenckie. W efekcie w drugiej połowie roku widoczna była poprawa nastrojów konsumenckich oraz większa aktywność klientów na rynku finansowym.

Jednocześnie otoczenie gospodarcze pozostawało obciążone istotnymi czynnikami ryzyka. Na początku 2026 r. doszło do eskalacji napięć na Bliskim Wschodzie, w tym do napaści militarnej na Iran oraz dalszych działań zbrojnych w regionie, które doprowadziły do poważnych zakłóceń na światowych rynkach energii oraz wzrostu cen ropy naftowej. Wzrost cen surowców energetycznych przełożył się na wzrost kosztów paliw i transportu, co może w kolejnych okresach ponownie zwiększać presję inflacyjną oraz wpływać na tempo ożywienia gospodarczego w wielu krajach, w tym w Polsce.

W zmiennym otoczeniu rynkowym Spółka kontynuowała realizację przyjętej strategii operacyjnej, koncentrując się na zarządzaniu ryzykiem, dostosowywaniu polityki kredytowej oraz rozwijaniu oferty produktowej odpowiadającej aktualnym potrzebom klientów. Istotnym wydarzeniem z punktu widzenia działalności operacyjnej była zmiana trendu w zakresie liczby klientów. Po wcześniejszym okresie spadków, od połowy 2025 r. Spółka obserwuje wzrost liczby klientów, który utrzymuje się również w kolejnych miesiącach.

W perspektywie 2026 r. Spółka planuje kontynuować rozwój działalności oraz dalszy wzrost liczby klientów, przy jednoczesnym zachowaniu ostrożnego podejścia do zarządzania ryzykiem. Strategia Spółki pozostaje ukierunkowana na stabilny rozwój, dostosowanie modelu biznesowego do zmieniających się warunków makroekonomicznych i regulacyjnych (przede wszystkim w zakresie nadchodzącej implementacji do lokalnych przepisów dyrektywy CCD2) oraz wykorzystanie pojawiających się możliwości rynkowych, przy jednoczesnym monitorowaniu czynników geopolitycznych i inflacyjnych mogących wpływać na sytuację gospodarczą.

15. Sprawozdawczość zrównoważonego rozwoju

Na mocy art. 63r ust. 1 Ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (tekst jednolity: Dz. U. z 2023 r. poz. 120, z późn. zm.; dalej „Ustawa o rachunkowości”) Spółka, jako duża jednostka, podlega obowiązkowi sporządzania sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju. Podobnie jak w roku zakończonym 31 grudnia 2024 r. (pierwszy rok objęty obowiązkiem sprawozdawczym), również za bieżący rok obrotowy Spółka skorzystała ze zwolnienia z tego obowiązku, przewidzianego w art. 63v Ustawy o rachunkowości.

Sprawozdawczość zrównoważonego rozwoju grupy kapitałowej za rok 2025, sporządzona zgodnie ze standardami zrównoważonego rozwoju i obejmująca informacje dotyczące Provident Polska S.A., została przygotowana przez spółkę IPF plc (z siedzibą w Wielkiej Brytanii) i będzie ona dostępna, wraz ze sprawozdaniem z atestacji tej sprawozdawczości oraz tłumaczeniem na język polski tych dokumentów, na stronie internetowej [www.provident.pl/dokumenty-do-pobrania](http://www.provident.pl/dokumenty-do-pobrania).

Tym samym, Spółka nie skorzystała ze zwolnienia z obowiązku sporządzania sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju za rok 2025 przewidzianego w Ustawie z dnia 27 lutego 2026 r. o zmianie ustawy o rachunkowości (Dz. U. poz. 333).