



## TŁUMACZENIE POŚWIADCZONE Z JĘZYKA ANGIELSKIEGO

[Tłumaczenie wybranych stron dokumentu Grupy International Personal Finance (IPF)  
zatytułowanego „Raport roczny i sprawozdania finansowe 2018”.  
Nazwa Spółki i tytuł dokumentu podane w stopce.]

[Strona 3]

### NASZE WARTOŚCI

Nasze wartości są zakorzenione w całej naszej organizacji, niezależnie od pełnionych ról, czy lokalizacji geograficznych. Pomagają w różnicowaniu naszego biznesu i stanowią zapewnienie dla naszych klientów, że podjęli właściwą decyzję wybierając nasze produkty i usługi.

#### Szacunek

Traktujemy ludzi tak, jak sami chcielibyśmy być traktowani

#### Odpowiedzialność

Zapewniamy otwartość i przejrzystość we wszystkich podejmowanych przez nas działaniach

#### Przejrzystość

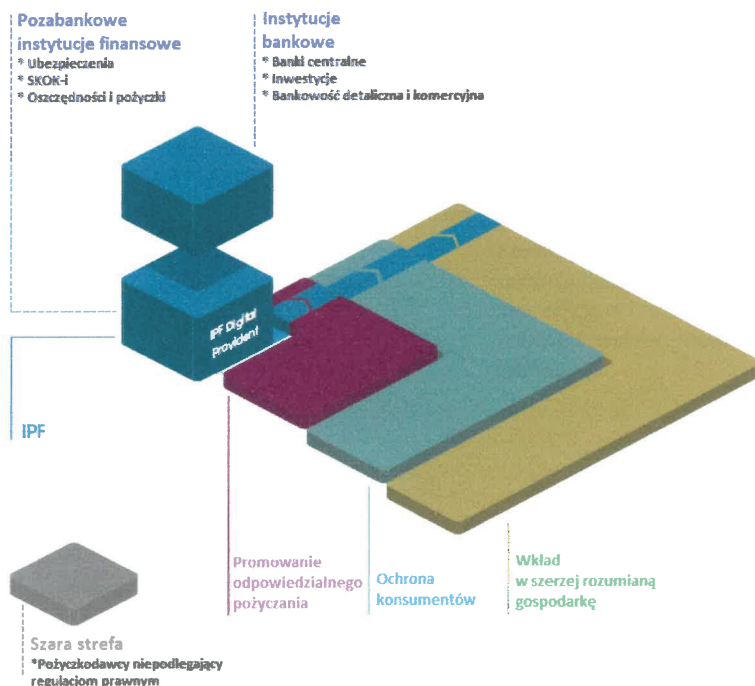
Dokładamy staranności we wszystkich podejmowanych przez nas działaniach i decyzjach

[Strony 6-9]

### NASZ CEL SPOŁECZNY

#### REALIZACJA NASZEGO CELU SPOŁECZNEGO

Dążymy do tego, aby zmieniać życie naszych klientów na lepsze. Jesteśmy istotną częścią konkurencyjnego rynku kredytowego i, jako etyczna firma o ugruntowanej pozycji podlegająca regulacjom prawnym, spełniamy potrzeby klientów poprzez udzielanie pożyczek w odpowiedzialny i przejrzysty sposób oraz bez żadnych ukrytych opłat. Umożliwiamy klientom korzystanie z usług finansowych dla klientów indywidualnych (mainstream consumer finance) i przez lata prowadzenia działalności zauważyliśmy, że wielu z naszych klientów wielokrotnie realizuje u nas swoje potrzeby pożyczkowe, okazując zaufanie dla naszych produktów i usług.



*Handwritten signature in blue ink.*

## Promowanie odpowiedzialnego pożyczania

„Jestem dumna, że pracuję dla odpowiedzialnej firmy, która na pierwszym miejscu stawia klientów. W przypadku każdej pożyczki dokładnie sprawdzamy dostępność środków, aby mieć pewność, że klient będzie w stanie ją spłacić”.

[Zdjęcie]

**Magdalena,  
Doradca Klienta w Polsce**

Nasze pożyczki są udzielane z wykorzystaniem rozbudowanych scoringowych systemów składania wniosków i systemów behawioralnych, wspieranych przez informacje dostępne w biurach kredytowych, a także – w przypadku naszych pożyczek z obsługą domową – poprzez istotną weryfikację przeprowadzaną przez doradców klienta, aby mieć pewność, że klientów stać na nasze pożyczki. Nasze zaangażowanie w odpowiedzialne pożyczanie uwzględnia również nasze programy w zakresie społecznej odpowiedzialności biznesu, w przypadku których dzięki skupieniu się na budowaniu wiedzy z zakresu finansów pomagamy naszym klientom w podejmowaniu bardziej przemyślanych decyzji pożyczkowych.

**61,8%**

poziom utrzymania klientów  
korzystających z pożyczek z obsługą  
domową

**64,5%**

poziom utrzymania klientów  
korzystających z pożyczek online  
IPF Digital

## Ochrona konsumentów

„Wielokrotnie brałam pożyczki w Providencie, ponieważ wiem, że mogę ufać tej firmie. Provident pomógł mi w zakupie nowych urządzeń, a usługi firmy są bardzo wygodne”.

[Zdjęcie]

**Anna,  
Klientka Providenta  
w Polsce korzystająca  
z pożyczek z obsługą domową**

Zapewniając produkty kredytowe podlegające regulacjom prawnym chronimy naszych klientów przed nielegalnymi pożyczkodawcami i nieregulowanymi ekscesami „czarnego” rynku. Udzielane przez nas pożyczki są niezabezpieczone i nie prosimy naszych klientów, aby zastawili aktywa takie, jak samochód czy majątek, jako zabezpieczenie na wypadek braku spłaty pożyczki. Wspieranie osób, które nie są odpowiednio obsługiwane przez innych głównych kredytodawców lub są w ogóle przez nich wykluczane wiąże się z większym ryzykiem. Rozumiemy, że niektórzy z naszych klientów korzystających z pożyczek z obsługą domową mogą potrzebować trochę więcej czasu na spłatę swoich pożyczek, niż ten zapisany w umowie, lub nie spłacą ich w całości i dlatego cena naszych pożyczek uwzględnia takie ryzyko.

**98%**

pracowników ukończyło szkolenie  
dotyczące etyki

**90%**

doradców klienta ukończyło szkolenie  
dotyczące etyki

## Wkład w szerszej rozumianą gospodarkę

„W tym roku wprowadziliśmy w Rumunii nową grę dotyczącą wiedzy z zakresu finansów „Dobrze sobie radzisz z pieniędzmi”, która przyciągnęła ponad 6.000 graczy. Oznacza to, że więcej młodych ludzi uzyskuje dostęp do wysokiej jakości treści, które pomagają im w jeszcze bardziej efektywnym zarządzaniu swoimi finansami”.

[Zdjęcie]

**Elena  
Koordynator ds. Relacji  
Zewnętrznych w Rumunii**

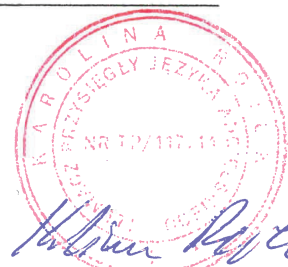
Jesteśmy firmą aktywnie odpowiedzialną społecznie, która zatrudnia ponad 28.000 pracowników i doradców klienta przyczyniając się do rozwoju szerszej rozumianej gospodarki poprzez płacenie podatków i zakupy towarów i usług. Łączna suma przeznaczona na podatki w 2018 r. wyniosła ponad 158 mln GBP, na którą składa się kwota zapłaconych podatków w wysokości 82 mln GBP (stanowiąca koszt dla Grupy) oraz kwota 76 mln GBP podatków pobranych w imieniu rządów takich, jak podatki od płac oraz składki pracowników na ubezpieczenie społeczne. Jesteśmy także zaangażowani w inwestycje w nasze lokalne społeczności, wspomagając poszerzanie wiedzy z zakresu finansów, rozwój na poziomie lokalnym oraz przedsiębiorcze inicjatywy.

**158 mln GBP**

łączna suma podatków zapłaconych  
w 2018 r.

**5.600**

liczba godzin poświęconych przez  
pracowników na wolontariat w czasie  
pracy na inicjatywy wspierające  
społeczności



## NASZ MODEL BIZNESOWY

### ODPOWIEDZIALNE TWORZENIE WARTOŚCI

#### Co robimy

Specjalizujemy się w zapewnianiu niskokwotowych krótkoterminowych niezabezpieczonych pożyczek i linii kredytowych konsumentom, którzy nie mają lub nie korzystają z dostępu do wszystkich usług bankowych lub nie są w pełni obsługiwani przez głównych operatorów finansowych lub też którzy mogą w ogóle nie mieć historii kredytowej lub których historia kredytowa może być ograniczona. Nasze usługi oferujemy poprzez dwa kanały pożyczkowe – pożyczki z obsługą domową oraz pożyczki online.

#### Co nas wyróżnia?

Jako jedyna firma, która oferuje zarówno pożyczki z obsługą domową, jak i pożyczki online, mamy ofertę która odróżnia się od oferty innych kredytodawców. Nasza działalność skupiona na udzielaniu pożyczek z obsługą domową jest inna, ponieważ nasi doradcy klienta łączą nas z naszymi klientami zapewniając osobistą obsługę w domach swoich klientów raz w tygodniu lub raz w miesiącu. Nasz model biznesowy dotyczący udzielania pożyczek online odpowiada na potrzeby coraz większej liczby klientów w segmencie konsumenckim, którzy potrzebują przystępnych pożyczek, którymi mogą zarządzać ze swojego telefonu, tabletu lub komputera.

#### Jak tworzymy wartość

Wierzymy, że najlepszym sposobem na tworzenie wartości dla naszych akcjonariuszy i zapewnianie dobrych i zrównoważonych zwrotów jest budowanie bliskich i długoterminowych relacji z naszymi klientami. Jako odpowiedzialna, dobrze prosperująca i ciesząca się zaufaniem firma mamy również wartościowy wkład w społeczność, dla których świadczymy usługi, poprzez zakupy towarów i usług, tworzenie miejsc pracy i umożliwianie rozwoju zawodowego dla naszych ludzi, a także płacenie podatków.

#### Nasze zasoby

##### Relacje

Kluczowe znaczenie mają otwarte i przejrzyste relacje z naszymi interesariuszami, w szczególności relacje z naszymi klientami, abyśmy mogli upewnić się, że otrzymują oni produkty i usługi, których oczekują.

##### Ludzie

Dbamy o to, żeby w firmie pracowali wykwalifikowani i zmotywowani pracownicy i doradcy klienta posiadający odpowiednią wiedzę, którzy realizują naszą strategię i zapewniają odpowiednią obsługę naszym klientom.

##### Technologia

Technologia ma fundamentalne znaczenie dla zwiększania efektywności poprzez zapewnianie urządzeń mobilnych dla naszych doradców klienta, wspieranie rozwoju działalności w zakresie udzielania pożyczek online i podejmowanie efektywnych decyzji kredytowych.

##### Zasoby finansowe

Efektywnie zarządzamy zasobami finansowymi, aby utrzymywać naszą działalność i generować odpowiednie zwroty dla naszych inwestorów.

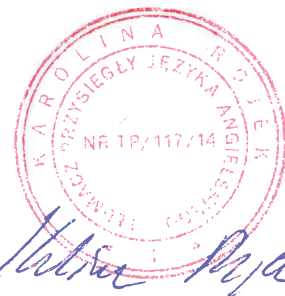
##### Znane marki

Nasze marki są dobrze znane i cieszą się zaufaniem ponad 2,3 miliona klientów.

Szczegółowe informacje dotyczące relacji z naszymi interesariuszami dostępne są na stronach 12-13

Szczegółowe informacje dotyczące naszej wielokanałowej strategii dostępne są na stronach 16-17

Szczegółowe informacje dotyczące naszych głównych obszarów ryzyka dostępne są na stronach 42-50



| Jak tworzymy wartość                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Wartość utworzona dla naszych interesariuszy                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Szacunek<br/>Odpowiedzialność<br/>Przejrzystość</p> <p>Świadomość klientów<br/>↓<br/>Wniosek o pożyczkę<br/>↓<br/>Scoring kredytowy<br/>↓<br/>Udzielenie pożyczki<br/>↓<br/>Dokonywanie zbiorów i płatności rat<br/>↓<br/>Przychód<br/>↓<br/>Kapitał</p> <p><b>Naszym celem</b><br/>jest dokonywanie pozytywnych zmian w życiu<br/>naszych klientów poprzez zapewnianie im<br/>przejrzystych usług finansowych dla klientów<br/>indywidualnych</p> | <p>Klienci<br/><b>2,3 mln</b><br/>obsłużonych klientów</p> <p>Pracownicy i doradcy klienta<br/><b>28.000</b><br/>osób pracujących dla Grupy IPF</p> <p>Spółeczności<br/><b>729.000 GBP</b><br/>zainwestowanych w lokalne społeczności</p> <p>Akcjonariusze i inwestorzy<br/><b>12,4p</b><br/>dywidend na akcję</p> |

Szczegółowe informacje dotyczące naszych klientów i ich doświadczenia dostępne są na stronach 10-11

Ochrona konsumentów

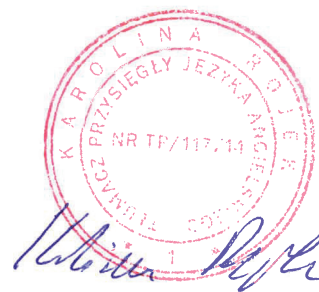
Wkład w szerzej rozumianą gospodarkę

[Strony 24-25]

KLUCZOWE WSKAŹNIKI WYDAJNOŚCI (KPI)

DOSKONAŁY POSTĘP W REALIZACJI NASZEJ STRATEGII

Nasze cele polegające na odpowiednim obsłudze naszych klientów i zapewnianiu wartości dla akcjonariuszy wyznaczają kierunek dla naszej strategii. Abyśmy mogli to zmierzyć, oceniamy nasze wyniki w odniesieniu do następujących kluczowych wskaźników wydajności (KPI), z których każdy jest połączony z naszą długoterminową strategią.



## Liczba klientów (w tys.)

### Wyniki

Łączna liczba klientów w całej Grupie była stabilna w 2018 r. Dobre poziomy wzrostu odnotowano w przypadku pożyczek z obsługą domową w Meksyku oraz w IPF Digital, co zrekompensowało wyniki europejskiego biznesu w zakresie pożyczek z obsługą domową, gdzie odnotowano zmniejszenie liczby klientów wynikające głównie z presji regulacyjnej i konkurencyjnej.

2.301



### Dlaczego to mierzymy

Liczba klientów pokazuje skalę naszego biznesu na naszych poszczególnych rynkach. Mimo że wzrost liczby naszych klientów ma niezwykle istotne znaczenie dla utrzymania dobrze prosperującej działalności, odrzucimy potencjalnych nowych klientów i nie będziemy zatrzymywać obecnych klientów, jeżeli nie będą spełniać wymagań naszych polityk kredytowych lub jeżeli ich historia spłat nie będzie odpowiednia.

### Patrzanie w przyszłość

Oczekujemy dalszego wzrostu liczby klientów w IPF Digital oraz w przypadku pożyczek z obsługą domową w Meksyku, co częściowo zrekompensuje umiarkowany spadek liczby klientów na europejskich rynkach, na których udzielane są pożyczki z obsługą domową.

## Poziom utrzymania klientów (%)

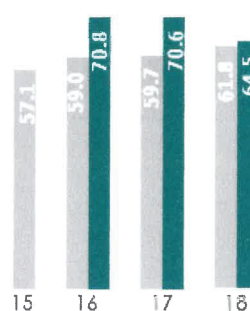
### Wyniki

Liczba klientów, którzy mieli trzy lub więcej pożyczek w naszej firmie. Poziom utrzymania klientów korzystających z pożyczek z obsługą domową trochę się poprawił w 2018 r. Zmiana poziomu utrzymania klientów IPF Digital odzwierciedla większy odsetek klientów obsługiwanych przez ten rozwijający się biznes.

61,8%  
Pożyczki  
z obsługą domową  
(home credit)

64,5%

IPF Digital



● Home credit  
● IPF Digital

### Dlaczego to mierzymy

Nasza umiejętność utrzymania klientów ma istotne znaczenie dla realizacji naszych ambicji w zakresie wzrostu biznesu, a także jest kluczowym wskaźnikiem jakości naszych produktów i naszej obsługi. Nie utrzymujemy klientów, którzy mają słabą historię spłat, ponieważ może to prowadzić do powstania stałego ryzyka dotyczącego wskaźnika utraty wartości należności od klientów, a także jest to niezgodne z naszą zasadą odpowiedzialnego pożyczania.

### Patrzanie w przyszłość

Dążymy do zachowania poziomów utrzymania klientów, co wspieramy stałym rozwojem naszej oferty produktowej, aby stale odpowiadała na zmieniające się potrzeby naszych klientów.

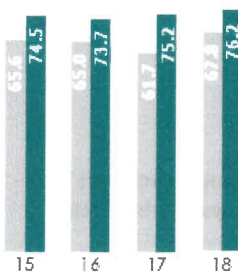
## Poziom utrzymania pracowników i doradców klienta (%)

67,8%

Doradcy Klienta

76,2%

Pracownicy



● Doradcy Klienta  
● Pracownicy

### Wyniki

Odsetek pracowników i doradców klienta, którzy pracują z nami przez ponad 12 miesięcy. Poziom utrzymania zarówno pracowników, jak i doradców klienta poprawił się w całej Grupie w 2018 r.

### Dlaczego to mierzymy

Osoby z doświadczeniem pomagają nam w budowaniu i utrzymywaniu silnych relacji z klientami i zapewnianiu wysokiej jakości obsługi. Dobry poziom utrzymania pracowników i doradców klienta pomaga nam także w obniżaniu kosztów rekrutacji i szkoleń, pozwalając na większe inwestycje w rozwój ludzi.

### Patrzanie w przyszłość

Dążymy do zwiększania poziomu utrzymania pracowników i doradców klienta.

## Średnie należności netto (w mln GBP)\*

### Wyniki

Średnie kwoty należne od klientów przeliczone po stałych kursach wymiany walut wzrosły o 6% w 2018 r., na co miały wpływ nasze rozwijające się biznesy, działalność w zakresie pożyczek z obsługą domową w Meksyku oraz działalność IPF Digital.

923,4 mln GBP



### Dlaczego to mierzymy

Mierzenie tych wielkości pozwala interesariuszom na regularne porównywanie zmian w kwotach należnych od klientów, ponieważ jest to kluczowy wskaźnik wzrostu przychodów.

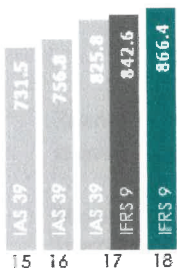
### Patrzanie w przyszłość

Oczekujemy stałego wzrostu średnich należności netto w miarę rozwoju biznesu.



## Przychody (w mln GBP)\*

866,4 mln  
GBP



### Wyniki

Przychód, który jest dochodem generowanym z należności od klientów, wzrósł o 4%, co wynika w głównej mierze ze wzrostu w IPF Digital oraz działalności w zakresie pożyczek z obsługą domową w Meksyku.

### Dlaczego to mierzymy

Przychód jest jednym z kluczowych wskaźników ogólnych wyników ujętych w sprawozdaniu finansowym.

### Patrzanie w przyszłość

Oczekujemy stałego wzrostu przychodów w miarę rozwoju biznesu.

## Wskaźnik utraty wartości należności od klientów jako procent przychodu (%)\*

26,2%



### Wyniki

Wskaźnik utraty wartości należności od klientów to kwota naliczana jako koszt w sprawozdaniu finansowym w wyniku braku spłat umownych rat pożyczki przez klientów. Dobra jakość udzielanych pożyczek oraz zbiorów łącznie ze sprzedażą długów skutkowałą poprawą tego wskaźnika o 1,7 p.p. do poziomu 26,2%.

### Dlaczego to mierzymy

Rentowność zwiększa się poprzez optymalizowanie równowagi pomiędzy wzrostem i jakością udzielanych pożyczek.

### Patrzanie w przyszłość

Oczekujemy, że utrzymany zostanie docelowy poziom wskaźnika utraty wartości należności od klientów jako procentu przychodu w przedziale 25-30%.

## Wskaźnik kosztów do dochodów (%)\*

44,9%



### Wyniki

Bezpośrednie koszty prowadzenia działalności (z wyłączeniem prowizji doradców klienta) jako procent przychodu. Wskaźnik kosztów do dochodów wzrósł, co odzwierciedla lepszą dźwignię operacyjną w naszych wzrastających biznesach, co zrekompensowało wzrost tego stosunku w przypadku działalności w zakresie pożyczek z obsługą domową w Europie, wynikający z niższych poziomów przychodów.

### Dlaczego to mierzymy

Wskaźnik kosztów do dochodów jest przydatny w celu porównania wyników na naszych rynkach.

### Patrzanie w przyszłość

Dążymy do osiągnięcia jeszcze lepszej efektywności kosztowej na wszystkich rynkach w Grupie.

## Zwrot z aktywów (ROA) (%)\*

12,5%



### Wyniki

Zwrot z aktywów mierzony jest jako zysk przed oprocentowaniem i pozycjami nadzwyczajnymi brutto i podzielony przez średnią wartość należności netto. Zwrot z aktywów Grupy wzrósł o 0,2 p.p. do poziomu 12,5% ze względu na wzrost porównywalnego zysku (like-for-like).

### Dlaczego to mierzymy

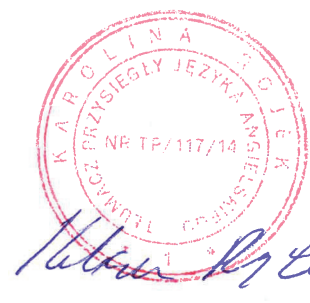
Zwrot z aktywów jest dobrym miernikiem wyników finansowych naszego biznesu, obrazującym bieżący łączny zwrot z kapitału i zainwestowanego kapitału dłużnego w średnią wartość należności netto naszych segmentów operacyjnych i Grupy.

### Patrzanie w przyszłość

Dążymy do stałej poprawy zwrotu z aktywów wraz z dojrzewaniem IPF Digital.

\* Faktyczne wyniki z całego roku za rok 2018 w porównaniu do roku 2017 dostosowanego do 9. Międzynarodowego Standardu Sprawozdawczości Finansowej

Informacje dotyczące uzgodnień oraz glosariusz alternatywnych mierników wyników dostępne są na stronach 138-143



## PRZEGLĄD INTERESARIUSZY

## NASI INTERESARIUSZE

„Naszym priorytetem jest utrzymanie naszego sukcesu biznesowego w długiej perspektywie czasu, a odpowiadanie na potrzeby naszych interesariuszy jest tego ważnym elementem. W szczególności relacje z naszymi klientami są absolutnie kluczowe”.

Gerard Ryan  
CEO

Zaangażowanie interesariuszy jest kluczowym składnikiem naszego sukcesu biznesowego. Dążymy do nawiązywania i utrzymywania relacji z interesariuszami, którzy mają największe znaczenie dla naszego biznesu.

Nawiązujemy relacje z tymi osobami, które mają udział w naszym biznesie i słuchamy ich, aby zrozumieć ich potrzeby i uwzględnić ich opinie. Wykorzystujemy te informacje, w stosownych przypadkach, aby określać możliwości ulepszenia naszej oferty produktowej dla klientów, rozwijać naszą strategię, lepiej zarządzać ryzykiem i usprawniać nasze działania. Naszymi najważniejszymi interesariuszami są nasi klienci, nasi inwestorzy, nasi ludzie, organy regulacyjne oraz nasze społeczności.

## Kodeks etyczny

Nasz Kodeks etyczny stanowi dla nas mapę drogową, abyśmy mogli budować odpowiedzialne, przejrzyste i pełne szacunku relacje z każdą z naszych grup interesariuszy. Utrzymanie naszego standardu w zakresie etycznego postępowania i odpowiedzialnego pożyczania ma kluczowe znaczenie w odróżnianiu nas od innych firm. Nasz Kodeks etyczny obowiązuje wszystkich pracowników, doradców klienta, kontrahentów i dostawców – niezależnie od stażu pracy, lokalizacji, czy kultury. Zobowiązuje nas do podtrzymywania odpowiedzialnych praktyk biznesowych i przestrzegania wymogów prawnych w sposobie, w jaki prowadzimy naszą działalność, a nawet robienia jeszcze więcej niż tylko spełnianie wymogów prawnych. Wdrożyliśmy szereg mechanizmów i procesów wsparcia, aby zaznaczać odstępstwa od Kodeksu i zapewniać stałe włączanie standardów etycznych do naszej pracy. Aby upewnić się, że wszyscy rozumiemy swoje role, realizujemy programy komunikacyjne dotyczące etyki, przeprowadzamy obowiązkowe szkolenia z etyki w postaci e-learningów oraz testy, weryfikujemy kluczowe decyzje pod względem etycznym, np. procesy decyzyjne dotyczące rozwoju produktów, a w tym roku dodatkowo wdrożyliśmy zasady odpowiedzialnego pożyczania, które zostały szczegółowo opisane na stronie 5.

## Niefinansowe sprawozdanie informacyjne

| Wymogi w zakresie sprawozdawczości       | Odpowiednie polityki                                                                           | Opis naszego wpływu i głównych obszarów ryzyka    | Strona          |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------|
| Model biznesowy                          |                                                                                                | Nasz model biznesowy                              | 8               |
|                                          |                                                                                                | Nasz cel społeczny                                | 6               |
|                                          |                                                                                                | Kluczowe wskaźniki wydajności (KPI)               | 24              |
|                                          |                                                                                                | Główne obszary ryzyka i niepewności               | 44              |
| Pracownicy                               | Kodeks etyczny<br>Polityka Grupy dotycząca BHP<br>Polityka wellbeing<br>Polityka różnorodności | Nasi ludzie                                       | 34              |
|                                          |                                                                                                | Różnorodność                                      | 34              |
|                                          |                                                                                                | Równe szanse                                      | 87              |
|                                          |                                                                                                | Ryzyko w zakresie bezpieczeństwa                  | 49              |
| Prawa człowieka                          | Kodeks etyczny<br>Polityka dotycząca współczesnego niewolnictwa                                | Wartości i etyka                                  | 3               |
|                                          |                                                                                                | Inicjatywa UN Global Compact w zakresie postępu   | www.ipfin.co.uk |
|                                          |                                                                                                | Oświadczenie dotyczące współczesnego niewolnictwa | 36              |
|                                          |                                                                                                | Prawa człowieka                                   | 36              |
| Kwestie społeczne                        | Kodeks etyczny                                                                                 | Nasz cel społeczny                                | 6               |
|                                          |                                                                                                | Ryzyko reputacyjne                                | 48              |
|                                          |                                                                                                | Nasze społeczności                                | 36              |
|                                          |                                                                                                | Inwestycje w społeczności                         | 36 i 88         |
|                                          |                                                                                                | Kwestie środowiskowe                              | 88              |
| Przeciwdziałanie łapówkarstwu i korupcji | Polityka dotycząca przeciwdziałania łapówkarstwu i korupcji                                    |                                                   | 87              |
| Kwestie środowiskowe                     | Polityka Grupy dotycząca środowiska                                                            | Raport w zakresie emisji dwutlenku węgla          | 89              |



## PRZEGLĄD INTERESARIUSZY – KONTYNUACJA

### NASI LUDZIE

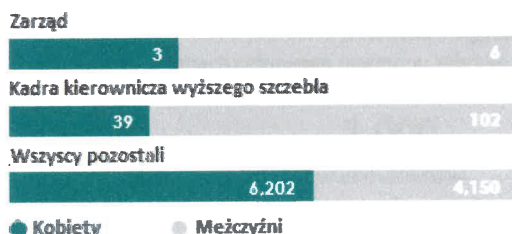
Korzystamy ze zróżnicowanej grupy doradców klienta i pracowników, liczącej 28.000 osób w 12 krajach, i uzależniamy zapewnianie doskonałego doświadczenia klienta od ich umiejętności, innowacyjności i zaangażowania. Nasza strategia dotycząca ludzi jest połączona z naszą strategią biznesową i skupiamy się na podstawowych kwestiach, w tym na zwiększaniu poziomu utrzymania doradców klienta i zapewnianiu międzynarodowych programów rozwojowych.

Dzięki cyfryzacji praktyk biznesowych uzyskujemy możliwości, które oferuje technologia dla naszej pracy z klientami. Aplikacja mobilna MyProvi wspiera procesy sprzedażowe i zbiorcze, a także zapewnia informacje zarządcze, które pomagają nam w stałym doskonaleniu. Wdrożyliśmy również internetową platformę szkoleniową dostępną dla wszystkich pracowników, aby zapewniać spójne szkolenia i kursy w zakresie ładu korporacyjnego. Nasz program rozwoju talentów Aspire – dwuletni kurs biznesowy mający na celu przygotowanie ścieżek sukcesji w naszej firmie – zapewnia wzbogacające doświadczenie w zakresie rozwoju dla obecnych i przyszłych liderów. Duże znaczenie ma globalne podejście oparte na współpracy, dlatego w 2018 r. wdrożyliśmy dwa programy w zakresie zmiany kulturowej, których celem jest usprawnianie procesów i współpracy. W 2019 r. będziemy rozwijać propozycję wartości dla pracowników Grupy IPF, a także poszerzać naszą pracę w zakresie różnorodności we wszystkich jej formach, aby zapewnić, że ludzie pracujący dla nas odzwierciedlają społeczeństwo.

#### Różnorodność

Jesteśmy zaangażowani we wspieranie różnorodności we wszystkich jej formach i podejmujemy kroki mające na celu zapewnienie, że nasze procesy biznesowe umożliwiają rekrutację, selekcję i nagradzanie włącznie w oparciu o kompetencje.

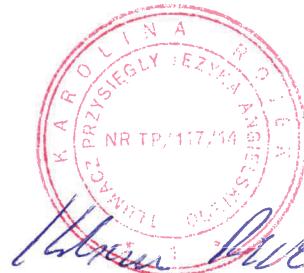
#### Zróżnicowanie płciowe na dzień 31 grudnia 2018 r.



## PRZEGLĄD INTERESARIUSZY – KONTYNUACJA

### NASZE SPOŁECZNOŚCI

Jesteśmy firmą aktywnie odpowiedzialną społecznie i poprzez naszych klientów, doradców klienta oraz programy inwestycji społecznych jesteśmy blisko związani ze społecznościami, dla których świadczymy usługi. Zajmujemy się również kwestiami, które są ważne dla naszych pracowników, klientów i opiniotwórców, w tym wiedzą z zakresu finansów, lokalnym rozwojem i inicjatywami przedsiębiorczymi.



Dla nas, jako firmy finansowej, ważne jest wspieranie edukacji finansowej, w szczególności promowanie lepszego rozumienia produktów finansowych i finansów rodzinnych. Na wszystkich naszych rynkach, na których prowadzimy działalność w zakresie pożyczek z obsługą domową, mamy programy dotyczące wiedzy z zakresu finansów i zaczynamy wdrażać takie programy również na wybranych rynkach, na których prowadzimy działalność w zakresie pożyczek online poprzez warsztaty finansowe, strony internetowe, blogi, vlogi, a także pomoc w kształtowaniu programów nauczania w szkołach. Oferujemy naszym pracownikom również szerokie możliwości w zakresie wolontariatu, wspierając najpilniejsze sprawy lokalne przy jednoczesnym zaangażowaniu naszych ludzi.

## Prawa człowieka

Jesteśmy zaangażowani w ochronę praw człowieka i co roku komunikujemy postępy poprzez nasze członkostwo w inicjatywie United Nations Global Compact Network UK. Przeciwstawiamy się niewolnictwu i handlowi ludźmi zarówno w naszych bezpośrednich działaniach, jak i działaniach pośrednich w ramach naszego łańcucha dostaw. Nasze oświadczenie dotyczące Ustawy o współczesnym niewolnictwie (Modern Slavery Act) z 2015 r. można znaleźć na stronie [www.ipfin.co.uk](http://www.ipfin.co.uk).

## Maj miesiącem wolontariatu – międzynarodowe wydarzenie dotyczące wolontariatu

W maju zorganizowaliśmy nasze pierwsze wydarzenie dotyczące wolontariatu angażujące pracowników i doradców klienta w globalny projekt mający na celu wspieranie naszych społeczności. Ponad 2.000 pracowników i doradców klienta brało udział jako wolontariusze w wielu różnych projektach na 8 rynkach – od remontu placówek opieki nad dziećmi z biednych rodzin i wyposażania niedofinansowanych szkół w nowe meble i sprzęt, do organizacji zajęć rekreacyjnych dla dzieci z niepełnosprawnościami i zbierania funduszy. W sumie poświęciliśmy ponad 5.600 godzin na wolontariat – jest to w przybliżeniu trzy i pół roku czasu pracy.

- **Polska:** zebrano 4.000 książek w celu stworzenia bibliotek szpitalnych
- **Czechy:** wydarzenia mające na celu wspieranie usług socjalnych lub edukacyjnych dla dzieci z biednych rodzin
- **Węgry:** remonty szkół i placówek opieki nad dziećmi oraz zebranie 1.000 kg odzieży
- **Meksyk:** 480 pracowników przeprowadziło warsztaty w zakresie edukacji finansowej w lokalnych szkołach
- **Australia:** w ramach wydarzenia „Australia’s Biggest Morning Tea” zbierano fundusze dla Rady ds. Nowotworów
- **Hiszpania:** w ramach cyfrowego maratonu zebrano ponad 2.500 euro na organizację humanitarną Caritas Hiszpania

[Zdjęcie]

**8**  
rynków

**2.000**  
pracowników  
biorących udział

**5.600**  
godzin wolontariatu  
na rzecz lokalnych  
społeczności  
poświęconych w  
godzinach pracy

**98%**  
wolontariuszy powiedziało,  
że ich praca przyniosła  
dobre zmiany w ich  
społeczności

## Cash Crew

Nasz program Cash Crew w Czechach ma na celu pomoc młodym ludziom w odnalezieniu się w dorosłym świecie i radzeniu sobie z codziennymi sytuacjami finansowymi, pomagając im w założeniu konta bankowego, zarządzaniu swoimi dochodami i wydatkami oraz znalezieniu pracy.

[Zdjęcie]

Komunikacja z młodymi ludźmi w ramach program Cash Crew prowadzona jest w dostępny, prosty i dostosowany do ich wieku sposób i składa się z nagrań wideo, wpisów na blogu i wsparcia online dostępnych na stronie [www.cashcrew.cz](http://www.cashcrew.cz). Obserwujemy doskonały odzew na program Cash Crew, który dociera do 1,2 mln ludzi, a nagrania oglądane są przez 900.000 osób. Program został doceniony w postaci różnorodnych nagród, a vlog prowadzony w ramach programu uzyskał setki pozytywnych komentarzy od młodych ludzi na portalach społecznościowych.



**GŁÓWNE OBSZARY RYZYKA I NIEPEWNOŚCI – KONTYNUACJA**

Dyrektorzy przeprowadzili solidną systematyczną ocenę głównych obszarów ryzyka Grupy uwzględniając te, które zagrażają jej modelowi biznesowemu, przyszłym wynikom, wypłacalności lub płynności. Obszary te rozważano w okresie trzyletnim, co jest dostosowane do naszego oświadczenia o rentowności znajdującego się na stronie 50.

| Kategoria ryzyka  | Definicja                                                                                                                                                                                                         | Obszary ryzyka                                                                                                                                                                                                                                                    | Opis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Warunki rynkowe   | Ryzyko, że nie będziemy w stanie określić zewnętrznych warunków rynkowych, odpowiedzieć na nie, spełnić ich lub wykorzystać.                                                                                      | Ryzyko regulacyjne                                                                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"><li>Zgodność z przepisami prawa i regulacjami*</li><li>Wyzwania i kwestie prawne i regulacyjne*</li><li>Rozwój przepisów prawa i regulacji w przyszłości*</li><li>RODO*</li></ul>                                                                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>Zgodność z istniejącymi przepisami prawa i regulacjami</li><li>Wyzwania dotyczące interpretacji lub zastosowania istniejących przepisów prawa i regulacji</li><li>Przewidywanie i reagowanie na zmiany przepisów prawa i regulacji oraz ich interpretacja</li></ul> |
|                   |                                                                                                                                                                                                                   | Konkurencja i propozycja produktowa                                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"><li>Konkurencja*</li><li>Propozycja produktowa</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"><li>Reagowanie na zmiany warunków rynkowych</li><li>Spełnianie wymagań klientów</li></ul>                                                                                                                                                                               |
|                   |                                                                                                                                                                                                                   | Finansowanie, ryzyko rynkowe i ryzyko dotyczące partnerów biznesowych                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"><li>Finansowanie*</li><li>Stopy procentowe i waluta</li><li>Partnerzy biznesowi</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"><li>Dostępność środków finansowych w celu spełnienia potrzeb biznesowych</li><li>Zmienność rynku wpływająca na wyniki i wartość aktywów</li><li>Utrata partnera bankowego</li></ul>                                                                                     |
|                   |                                                                                                                                                                                                                   | Światowe środowisko gospodarcze*                                                                                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"><li>Dostosowanie się do warunków gospodarczych</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"><li>Zmiany przepisów podatkowych lub ich interpretacji</li></ul>                                                                                                                                                                                                        |
|                   |                                                                                                                                                                                                                   | Ryzyko podatkowe*                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Interesariusze    | Ryzyko, że kluczowi interesariusze będą mieć negatywną opinię o firmie wynikającą bezpośrednio z naszych działań lub braku umiejętności efektywnego zarządzania sposobem postrzegania Grupy przez interesariuszy. | <ul style="list-style-type: none"><li>Reputacja</li><li>Obsługa klienta</li></ul>                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"><li>Szkody reputacyjne</li><li>Utrzymanie standardów obsługi klienta</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Ryzyko operacyjne | Ryzyko powstania niedopuszczalnych strat wynikających z niedociągnięć lub błędów w naszych wewnętrznych podstawowych procesach, systemach lub zachowaniu ludzi.                                                   | <ul style="list-style-type: none"><li>Ryzyko kredytowe*</li><li>Bezpieczeństwo*</li><li>Ludzie*</li><li>Ciągłość biznesowa* i bezpieczeństwo informacji*</li><li>Sprawozdawczość finansowa i raportowanie wyników</li><li>Technologia*</li><li>Oszustwa</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Niespłacanie pożyczek przez klientów</li><li>Szkody dotyczące naszych doradców klienta i pracowników</li><li>Brak umiejętności wśród naszych ludzi</li><li>Przywracanie gotowości do pracy po awarii i bezpieczeństwo systemów i procesów</li><li>Awaria systemów sprawozdawczości finansowej</li><li>Utrzymanie skutecznej technologii</li><li>Straty w wyniku kradzieży lub oszustwa</li></ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Rozwój biznesowy  | Ryzyko, że nieoptymalna strategia biznesowa lub nieoptymalne wdrożenie tej strategii ze względu na czynniki wewnętrzne lub zewnętrzne będzie mieć negatywny wpływ na nasze zarobki.                               | <ul style="list-style-type: none"><li>Zarządzanie zmianą*</li><li>Marka</li></ul>                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"><li>Realizacja strategicznych inicjatyw</li><li>Siła naszych marek dla klientów</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |



Na koniec roku Zarząd uznał, że istnieje 17 głównych obszarów ryzyka, które wymagają bieżącej uwagi (obszary te zostały zaznaczone gwiazdką w tabeli na stronie 44).

| Ryzyko                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Znaczenie dla strategii                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Sposoby minimalizowania ryzyka                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Komentarz                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>1. Ryzyko regulacyjne</b><br/>Ponosimy straty lub nie udaje nam się optymalizować dochodowego wzrostu, ponieważ nie jesteśmy w stanie prowadzić działalności zgodnie ze zmianami we wszystkich obowiązujących przepisach prawa i regulacjach (w tym RODO) lub efektywnie przewidywać takich zmian albo też ze względu na inną interpretację tych przepisów prawa i regulacji przez organ regulacyjny.</p> <p><b>Cel</b><br/>Dążymy do zapewnienia skutecznych ustaleń, aby umożliwić firmie przestrzeganie obowiązków prawnych i regulacyjnych, a także podejmowanie ocenionego i w pełni świadomego ryzyka biznesowego.</p> | <p><b>1 2 3</b><br/><b>Wpływ</b><br/>Zmiany w przepisach, różnice w interpretacji lub wyjaśnieniu przepisów lub też zmiany w egzekucji przepisów prawa przez organy regulacyjne, sądy lub inne organy mogą doprowadzić do zakwestionowania naszych produktów i/lub praktyk. Monitorujemy rozwój przepisów prawa i regulacji, aby zapewnić ich stałe przestrzeganie, a także aby utrzymać naszą konkurencyjność i zapewniać wartość dla naszych klientów.</p> <p><b>Prawdopodobieństwo</b><br/>Prawdopodobieństwo zmian w przepisach prawa i regulacjach oraz ich wpływ różnią się w zależności od rynku. W 2018 r., poza wdrożeniem przepisów RODO w całej UE, nastąpiły znaczące zmiany w Rumunii w zakresie przepisów dotyczący wskaźnika zadłużenia do dochodu, a także w Polsce w zakresie przepisów podatkowych. Spodziewamy się także, że w którymś momencie w przyszłości wprowadzone zostaną przepisy dotyczące ustalania cen na tych rynkach, gdzie obecnie nie ma żadnych limitów cen.</p> | <p>Mamy wysoko wyspecjalizowane i doświadczone zespoły zajmujące się kwestiami prawnymi i public affairs zarówno na poziomie Grupy, jak i na każdym z naszych rynków.</p> <p>Kiedy jest to konieczne, korzystamy z usług zewnętrznych wyspecjalizowanych doradców.</p> <p>Budujemy relacje z organami regulacyjnymi, ustawodawcami i innymi interesariuszami. Strategia oparta na wzmacnianiu odpowiednich relacji sektorowych przyczynia się do zwiększania naszych możliwości w zakresie monitorowania i wywierania wpływu. Szczegółowe informacje dotyczące ostatniego wydarzenia dla naszych interesariuszy w Rumunii są dostępne na stronie 35.</p> <p>Skoordynowane zespoły ds. prawnych i public affairs zarówno na poziomie Grupy, jak i na każdym z naszych rynków monitorują rozwój sytuacji politycznej, legislacyjnej i regulacyjnej.</p> <p>Program zgodności z przepisami prawa i regulacjami jest skupiony na kluczowej legislacji dotyczącej konsumentów, a także uwzględnia kwestie prywatności danych.</p> | <p><b>Główna odpowiedzialność:</b><br/><b>Dyrektor Zarządzający (CEO)</b><br/>Szczegółowe informacje znajdują się w przeglądzie Dyrektora Zarządzającego na stronach 20-23.</p> <p>Nowe przepisy dotyczące wskaźnika zadłużenia do dochodu w Rumunii miały wpływ na wyniki w 2018 r. Kolejne przepisy dotyczące wskaźnika zadłużenia do dochodu zostały wprowadzone w dniu 1 stycznia 2019 r. i uchwalono limit RRSO, który ma wejść w życie w 2019 r. Mimo, że limit RRSO oraz nowe limity wskaźnika zadłużenia do dochodu będą miały wpływ na wolumen sprzedaży i rentowność w Rumunii, nie spodziewamy się, że będzie to istotny wpływ na poziomie Grupy. W lutym 2019 r. polskie Ministerstwo Sprawiedliwości opublikowało projekt ustawy zawierający zmodyfikowany zestaw propozycji dotyczących obniżenia limitu kosztów pozaodsetkowych, które mogą być naliczane przez pożyczkodawców w związku z umowami o kredyt konsumencki. Propozycje zostały przedstawione do publicznych konsultacji i jeżeli zostaną zatwierdzone w swoim obecnym brzmieniu, mogą wejść w życie w drugim kwartale 2019 r. Po sfinalizowaniu propozycji, poinformujemy rynek o naszej ocenie prawdopodobnego wpływu finansowego na Grupę.</p> <p>Spadek liczby klientów na naszych europejskich rynkach, na których prowadzimy działalność w zakresie pożyczek z obsługą domową wynika częściowo ze zmian regulacyjnych.</p> <p>Stale utrzymujemy relacje z organami regulacyjnymi, politykami i innymi interesariuszami, uczestnicząc w stowarzyszeniach branżowych i informując naszych interesariuszy o roli, jaką odgrywają nasze usługi zarówno w społeczeństwie, jak i w gospodarce.</p> |

[Poniższa legenda na stronie 45, 47 i 49]

|                                                       |                                                |
|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| <b>1</b> Orientacja na wzrost - IPF Digital           | <b>▲</b> Poprawa środowiska ryzyka             |
| <b>2</b> Orientacja na wzrost - Home Credit w Meksyku | <b>◄►</b> Środowisko ryzyka pozostaje stabilne |
| <b>3</b> Orientacja na zwroty - Home Credit w Europie | <b>▼</b> Pogorszenie środowiska ryzyka         |



## GŁÓWNE OBSZARY RYZYKA I NIEPEWNOŚCI – KONTYNUACJA

| Ryzyko                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Znaczenie dla strategii                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Sposoby minimalizowania ryzyka                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Komentarz                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>2. Konkurencja i propozycja produktowa</b></p> <p>Ponosimy straty lub nie udaje nam się optymalizować dochodowego wzrostu ze względu na brak odpowiedzi na konkurencyjne środowisko lub jeżeli nie uda nam się zapewnić, że nasza propozycja odpowiada na potrzeby klientów.</p> <p><b>Cel</b></p> <p>Dążymy do zapewnienia, że rozumiemy zagrożenia związane z konkurencją i oferujemy produkty, które są skupione na klientach, aby powodować dochodowy wzrost.</p>                                                                                                    | <p><b>1 2 3</b></p> <p><b>Wpływ</b></p> <p>W środowisku rosnącej konkurencji i poszerzającego się wyboru dla klientów, kluczowe znaczenie dla osiągnięcia dochodowego wzrostu ma zapewnienie, że nasz produkt odpowiada na potrzeby klientów.</p> <p><b>Prawdopodobieństwo</b></p> <p>Konkurencja różni się w zależności od rynku i prawdopodobnie pozostanie na wysokim poziomie, szczególnie w Europie.</p>                                                                                                                                                               | <p>Regularne monitorowanie konkurencyjnych firm oraz ich ofert, działań reklamowych i udziału ich głosu na naszych rynkach.</p> <p>Przeprowadzanie regularnych badań opinii klientów dotyczących naszej oferty produktowej.</p> <p>Ustanowienie komitetów ds. rozwoju produktów w całej Grupie, których zadaniem jest dokonywanie przeglądu planów rozwoju produktów, zarządzanie zmianą produktów i wdrażanie nowych produktów.</p> | <p><b>Główna odpowiedzialność:</b><br/><b>Dyrektor Zarządzający (CEO)</b></p> <p>Zmniejszenie liczby klientów na europejskich rynkach, na których prowadzimy działalność w zakresie pożyczek z obsługą domową wynikało częściowo ze zwiększonej presji konkurencyjnej, głównie ze strony pożyczkodawców internetowych i banków, którzy rozszerzyli swoje propozycje dla klientów, aby odpowiedzieć na zapotrzebowanie na kredyty konsumpcyjne udzielane online. W odpowiedzi na to oferujemy pożyczki na wyższe kwoty w bardziej atrakcyjnych cenach naszym najbardziej jakościowym klientom korzystającym z pożyczek z obsługą domową. Konkurencja w Meksyku jest stabilna, a skala pożyczek udzielanych online nadal jest niewielka.</p> <p>Dzięki dywersyfikacji w kierunku pożyczek udzielanych online możemy oferować szerszy wybór produktów klientom w naszych docelowych segmentach.</p> <p>Zamierzamy wprowadzić pożyczki udzielane online na wszystkich naszych rynkach, na których udzielamy pożyczek z obsługą domową.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p><b>3. Ryzyko podatkowe</b></p> <p>Należenie na firmę dodatkowych podatków lub kar finansowych związanych z brakiem zgodności z przepisami podatkowymi lub przyjęciem interpretacji prawa, która nie może zostać podtrzymana.</p> <p><b>Cel</b></p> <p>Dążymy do generowania wartości dla akcjonariuszy poprzez efektywne zarządzanie podatkami, przy jednoczesnym działaniu jako firma odpowiedzialna społecznie. Jesteśmy zaangażowani w zapewnianie zgodności z prawem podatkowym i praktyką podatkową we wszystkich lokalizacjach, w których prowadzimy działalność.</p> | <p><b>1 2 3</b></p> <p><b>Wpływ</b></p> <p>W kontekście rosnących wyzwań skarbowych dla większości gospodarek, wiele władz zwraca się w stronę podatników korporacyjnych, aby zwiększyć przychody poprzez reformy podatkowe lub poprzez zmiany w interpretacji istniejących przepisów.</p> <p><b>Prawdopodobieństwo</b></p> <p>Prawdopodobieństwo zmian lub wyzwań wynikających z przepisów podatkowych różni się w zależności od rynku. W ujęciu globalnym zmiany wprowadzane przez OECD oraz UE mogą doprowadzić do zwiększenia audytów w zakresie cen transferowych.</p> | <p>Uzyskiwanie od władz, w stosownych przypadkach, wiążących interpretacji indywidualnych lub wyjaśnienia dotyczące przepisów prawa podatkowego.</p> <p>Korzystanie z usług zewnętrznych doradców w przypadku wszystkich istotnych transakcji podatkowych.</p> <p>Wykwalifikowane i doświadczone zespoły ds. podatkowych na poziomie Grupy i na poszczególnych rynkach.</p>                                                          | <p><b>Główna odpowiedzialność:</b><br/><b>Dyrektor Finansowy (CFO)</b></p> <p>Jesteśmy w trakcie audytów podatkowych w Polsce, Meksyku i na Słowacji.</p> <p>W styczniu 2017 r. Polska otrzymała niekorzystne decyzje dotyczące audytów podatkowych z 2008 i 2009 r. i musiała zapłacić 36,1 mln GBP (kwota ta uwzględniała podatek oraz powiązane odsetki), aby móc złożyć apelację. Postępowanie sądowe zostało zawieszone do momentu zakończenia procesu, w który zaangażowane są brytyjskie i polskie organy podatkowe i który ma na celu zapewnienie, że ustalenia wewnątrzgrupowe podlegają opodatkowaniu zgodnie z międzynarodowymi zasadami podatkowymi. Zeznania podatkowe za lata 2010-2012 podlegają audytom podatkowym, a wszystkie pozostałe lata wciąż pozostają otwarte na audyty. Łączne potencjalne zobowiązanie za wszystkie otwarte lata (2008-2018), gdyby wszystkie zostały ocenione w ten sam sposób, jak lata 2008 i 2009, wyniosłoby ok. 169 mln GBP, z uwzględnieniem już zapłaconej kwoty w wysokości 36,1 mln GBP. Zostało to ujawnione w sprawozdaniach finansowych jako zobowiązanie warunkowe. Płatność kwoty w wysokości 36,1 mln GBP nie jest odzwierciedleniem naszego stanowiska dotyczącego meritum sprawy i w związku z tym kwota ta została ujęta w tych sprawozdaniach finansowych jako długoterminowe aktywa finansowe.</p> |



Zakładamy, że po zmianach legislacyjnych w Polsce, które wejdą w życie z dniem 1 stycznia 2019 r., efektywna stawka podatku dla Grupy wyniesie ok. 41% w 2019 r.

Szczegółowe informacje dotyczące kwestii podatkowych zostały zawarte w przeglądzie Dyrektora Zarządzającego (CEO) na stronie 22 oraz w przeglądzie finansowym na stronie 41.

#### 4. Technologia i

##### zarządzanie zmianą

Ponosimy straty lub nie udaje nam się optymalizować dochodowego wzrostu ze względu na brak rozwoju i utrzymania efektywnych rozwiązań technologicznych lub brak efektywnego zarządzania zmianą.

##### Cel

Dążymy do efektywnego zarządzania projektowaniem i realizowaniem głównych technologii oraz inicjatyw w zakresie zmiany oraz zapewnianiem płynących z nich korzyści, a także dążymy do wykonywania tych czynności zgodnie z wymaganiami, budżetami i ramami czasowymi. Chcemy utrzymywać systemy, które są dostępne w celu wspierania bieżących działań w naszym biznesie.

#### 1 2 3

##### Wpływ

Główna część naszej strategii polega na modernizowaniu naszej działalności w zakresie pożyczek z obsługą domową i inwestowaniu w rozwój cyfrowy. Niezbędne jest efektywne zarządzanie inicjatywami w ramach tego programu. Grupa przechodzi obecnie duże zmiany, które wiążą się ze znaczącymi poziomami ryzyka inherentnego. Niepowodzenie w zapewnieniu programów lub utrzymaniu naszych zasobów w obszarze IT mogłoby doprowadzić do problemów z realizacją korzyści lub do zakłóceń biznesowych.

##### Prawdopodobieństwo

Nasz program zmian jest złożony i dotyczy wielu rynków. Dlatego też istnieje pewien poziom ryzyka związany z jego realizacją. W wyniku zmian lub awarii technologii może dojść do nieprzewidzianych przerw w funkcjonowaniu kluczowych systemów.

Korzystanie z odpowiednich metod i zasobów podczas realizacji programów. Programy są stale poddawane przeglądom, a wszystkie działania w zakresie ich dostarczania podlegają skrupulatnemu procesowi zarządzania.

Bieżące przeglądy naszych usług i relacji z partnerami zapewniają utrzymanie efektywnej działalności usługowej. Coroczny przegląd mający na celu ustalenie priorytetów dla inwestycji wymaganych w bazowych technologiach zapewnia odpowiedniość bazowych zasobów technologicznych.



##### Główna odpowiedzialność:

##### Dyrektor Zarządzający (CEO)

Efektywny nadzór nad wprowadzaniem rozwiązań technologicznych w portfelu zapewniany jest poprzez funkcjonowanie ładu korporacyjnego, który wspiera osiąganie naszych celów strategicznych oraz poprzez proces ustalania priorytetów, dzięki któremu w obiektywny sposób określone są priorytetowe inicjatywy w zakresie technologii i zmian.

#### 5. Ludzie

Na naszą strategię ma wpływ niedostateczna liczba doświadczonych i jakościowych ludzi lub nieumiejętność utrzymania kluczowych ludzi i traktowania ich zgodnie z naszymi wartościami i standardami etycznymi.

##### Cel

Dążymy do tego, aby mieć wystarczający zakres kompetencji i doświadczenia wśród naszego personelu, aby zapewniać realizację naszych celów strategicznych.

#### 1 2 3

##### Wpływ

Aby realizować nasze cele strategiczne musimy stale przyciągać, angażować, rozwijać, utrzymywać i nagradzać właściwe osoby. Sama natura ryzyka związanego z ludźmi oznacza, że często ciężko jest zminimalizować częstotliwość występowania tego ryzyka, jednak nasze mechanizmy kontrolne są ukierunkowane na zmniejszanie wpływu jakiegokolwiek ryzyka. Największe ryzyko dla Grupy związane z ludźmi dotyczy rotacji wśród doradców klienta. W bieżącym roku poczyniliśmy postępy w obniżeniu poziomu rotacji bliżej poziomu, który jest przez nas akceptowalny i będziemy kontynuować działania w tym zakresie w 2019 r.

##### Prawdopodobieństwo

Nasze procesy dotyczące ludzi, organizacji i planowania zapewniają, że rozwijamy właściwą i istotną siłę i zakres talentów w Grupie oraz że mamy możliwość mobilności naszych ludzi pomiędzy państwami, co ogranicza ryzyko, że stanowiska o krytycznym znaczeniu nie będą obsadzone. W 2019 r. będziemy kontynuować rozwijanie, utrzymywanie i nagradzanie właściwych ludzi oraz zapewnianie im odpowiednich zasobów.

Istnieje środowisko kontroli obszaru HR, które ma na celu ograniczenie ryzyka związanego z ludźmi dla Grupy. Dzięki temu identyfikowane jest kluczowe ryzyko dotyczące ludzi oraz kluczowe mechanizmy kontrolne, które stosujemy, aby to ryzyko minimalizować. Kluczowe ryzyko dotyczące ludzi oraz współmierne do niego mechanizmy kontrolne uwzględniają:

- braki krytycznych umiejętności
- brak sukcesji dla kluczowych stanowisk
- ryzyko związane z rekrutacją
- odpowiednie rozłożenie celów związanych ze strategią
- monitorowanie kluczowego ryzyka i kluczowych kwestii związanych z ludźmi oraz podejmowanie działań w tym zakresie
- procesy dotyczące kluczowych osób
- odpowiednie wykorzystanie nagród oraz przestrzeganie autoryzacji udzielonych przez Komisję ds. Wynagrodzeń

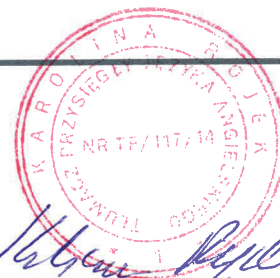


##### Główna odpowiedzialność:

##### Dyrektor Zarządzający (CEO)

Nasza strategia dotycząca ludzi skupia się na budowaniu i utrzymywaniu kultury wysokiego zaangażowania i osiągania wysokich wyników. Poświęcamy znaczący czas kierownictwa na określanie i rozwijanie naszych ludzi oraz przyznawanie im uprawnień.

Rozszerzanie naszej działalności w zakresie pożyczek z obsługą domową w Meksyku w 2018 r. wymagało zwiększenia liczby doradców klienta i kluczowych pracowników, aby zrealizować ten plan inwestycyjny.



## 6. Ciągłość biznesowa i bezpieczeństwo informacji

Ponosimy straty lub nie udaje nam się optymalizować dochodowego wzrostu ze względu na awarie naszych systemów, dostawców lub procesów lub ze względu na utratę, kradzież lub fałszowanie informacji.

### Cel

Dążymy do utrzymania adekwatnych ustaleń i mechanizmów kontrolnych, które redukują niebezpieczeństwo zakłóceń obsługi lub zakłóceń biznesowych oraz ryzyko utraty danych do tak niskiego poziomu, jaki jest możliwy z praktycznego punktu widzenia.

1 2 3

### Wpływ

W ujęciu globalnym mamy 2,3 mln klientów i regularnie, często co tydzień, zapisujemy, aktualizujemy oraz przechowujemy dane dotyczące każdego z nich. Dostępność tych danych i nieprzerwane działanie naszych systemów i procesów ma istotne znaczenie dla efektywnego funkcjonowania naszego biznesu i bezpieczeństwa informacji dotyczących naszych klientów.

### Prawdopodobieństwo

Podczas gdy zewnętrzne zagrożenie dla naszych systemów rośnie w erze cyfrowej, stosowane przez nas narzędzia zmniejszają prawdopodobieństwo wystąpienia znaczącej awarii lub utraty informacji.

Systemy i usługi technologiczne są projektowane pod kątem ich odporności i testowane przed wdrożeniem.

Wdrożyliśmy okresowy proces testowania i stałe monitorowanie bezpieczeństwa i możliwości przywracania gotowości do pracy po awarii zarówno dla stosowanej technologii, jak i naszych obiektów.

◀▶

### Główna odpowiedzialność:

#### Dyrektor Zarządzający (CEO)

W 2018 r. wykonaliśmy szereg testów dotyczących naszego bezpieczeństwa informacji i stale opracowujemy kolejne usprawnienia.

Poza okresowymi testami technologii, wykonujemy także regularne testy i próby naszych procesów komunikacyjnych oraz, w stosownych przypadkach, naszych planów dotyczących alternatywnych miejsc pracy. W 2018 r. jeszcze bardziej wzmocniliśmy nasze wewnętrzne zabezpieczenia poprzez wdrożenie zaawansowanego narzędzia w zakresie bezpieczeństwa cybernetycznego.

## 7. Reputacja

Ponosimy straty finansowe lub reputacyjne ze względu na nasze metody operacyjne, nieprawdziwe komentarze lub zaniedbania.

### Cel

Dążymy do promowania pozytywnej reputacji opartej na wzajemnym zrozumieniu tego, co robimy, co pomoże Grupie w realizacji jej celów strategicznych.

1 2 3

### Wpływ

Nasza reputacja może mieć wpływ zarówno na sentyment naszych klientów, jak i zaangażowanie kluczowych interesariuszy, wpływając na naszą możliwość prowadzenia działalności i obsługi naszego segmentu klientów. Elementy tego ryzyka są związane z czynnikami zewnętrznymi, które są poza naszą kontrolą. Zastosowane mechanizmy kontrolne ograniczyły ryzyko rezydualne. Obecnie możliwości dalszego znaczącego zmniejszenia tego ryzyka są ograniczone.

### Prawdopodobieństwo

Utrzymujemy silne relacje z kluczowymi interesariuszami w całej Grupie, aby rozwijać ich rozumienie naszego modelu biznesowego oraz sposobu świadczenia usług naszym klientom. Pomaga to chronić biznes przed nieprzewidywanymi zdarzeniami, które mogłyby mieć szkodliwy wpływ na naszą reputację.

Jasno określone wartości korporacyjne i standardy etyczne są komunikowane w całej organizacji, a pracownicy i doradcy klienta muszą obowiązkowo co roku przejść szkolenie e-learningowe w zakresie etyki.

Regularny monitoring kluczowych czynników reputacyjnych.

◀▶

### Główna odpowiedzialność:

#### Dyrektor Zarządzający (CEO)

Nasza działalność w zakresie pożyczek z obsługą domową oraz pożyczek online została wyróżniona licznymi nagrodami branżowymi za sposób prowadzenia naszej działalności. Zostaliśmy wyróżnieni za nasze praktyki w zakresie odpowiedzialnego pożyczania, zdobyliśmy nagrodę przyznawaną najlepszym pracodawcom, a także zostaliśmy wyróżnieni za bycie firmą odpowiedzialną społecznie.

Przyjmujemy proaktywne podejście do zarządzania naszą reputacją i stale informujemy rynek o istotnych wyzwaniach, które jesteśmy zobowiązani ujawniać.

## 8. Światowe środowisko gospodarcze

Ponosimy straty finansowe ze względu na brak identyfikacji zmieniających się warunków gospodarczych i odpowiedniego dostosowania się do nich.

### Cel

Dążymy do posiadania praktyk biznesowych, które pozwolą nam na odpowiadanie na zmiany w warunkach gospodarczych i optymalizowanie wyników biznesowych.

1 2 3

### Wpływ

Zmiany warunków gospodarczych mają bezpośredni wpływ na możliwości spłaty pożyczek przez naszych klientów. To ryzyko kierowane jest w pełni czynnikami zewnętrznymi, których nie da się kontrolować, a także jest związane z modelem biznesowym, a w szczególności, specyfiką rynków, na których prowadzimy naszą działalność.

### Prawdopodobieństwo

Mimo, że działamy na wielu rynkach, prawdopodobieństwo zmiany warunków gospodarczych, na którą nie jesteśmy w stanie odpowiedzieć i która ma wpływ na naszą strategię, jest zminimalizowane poprzez nasze modele biznesowe oparte

Komisje Skarbowe dokonują przeglądu wskaźników ekonomicznych.

Monitoring informacji gospodarczych, politycznych i krajowych.

Silne i osobiste relacje z klientami zapewniają nam informacje o indywidualnych okolicznościach naszych klientów.

◀▶

### Główna odpowiedzialność:

#### Dyrektor Finansowy (CFO)

Warunki makroekonomiczne na wszystkich naszych europejskich rynkach były rozsądnie stabilne w 2018 r. Obecne wskaźniki sugerują, że w 2019 r. nasze rynki osiągną dodatni wzrost PKB, niski poziom bezrobocia i umiarkowanie rosnącą inflację. Zmiany polityczne w Meksyku doprowadziły do pewnej niepewności w 2018 r., jednak na rok 2019 i 2020 przewidywany jest dodatni wzrost PKB.

Przyjęliśmy skoordynowane podejście do zidentyfikowanego ryzyka w przypadku opuszczenia UE przez Wielką Brytanię bez porozumienia i przygotowaliśmy solidne plany na odniesienie się do tego ryzyka. Ze względu na fakt, że nasz zasięg w Europie

K.A.R. PRZYS. NR TP/117/14  
INFORMACJE  
10.10.2018  
10.10.2018

na udzielaniu krótkoterminowych pożyczek.

prowadzona jest w całości w UE, wierzy że nie dojdzie do znaczących zakłóceń naszej działalności. Szczegółowe informacje dostępne są na stronie 43.

Stale monitorujemy inne wydarzenia geopolityczne na rynkach finansowych oraz warunki makroekonomiczne.

## 9. Bezpieczeństwo

Ryzyko powstania uszkodzeń ciała lub szkody u naszych doradców klienta lub pracowników.

### Cel

Dążymy do utrzymania adekwatnych ustaleń i mechanizmów kontrolnych, które zmniejszają ryzyko do tak niskiego poziomu, jaki jest możliwy z praktycznego punktu widzenia.



### Wpływ

Znaczący element naszego modelu biznesowego uwzględnia interakcje naszych doradców klienta i pracowników z naszymi klientami w ich domach lub codzienne podróżowanie do różnych miejsc. Bezpieczeństwo naszych doradców klienta i pracowników podczas wykonywania swoich obowiązków ma dla nas nadrzędne znaczenie.

### Prawdopodobieństwo

Ryzyko związane z bezpieczeństwem zazwyczaj wynika z zachowania poszczególnych osób zarówno z firmy, jak spoza firmy i dlatego w obecnym modelu biznesowym, gdzie pracuje 21.000 doradców klienta, nie jest możliwe zupełne wyeliminowanie tego ryzyka, jednak stale poszukujemy usprawnień, aby ograniczyć to ryzyko tam, gdzie jest to możliwe.

Systemy zarządzania bezpieczeństwem oparte na standardach uznanych na poziomie międzynarodowym.

Komisje ds. bezpieczeństwa na poziomie rynków oraz coroczne badanie bezpieczeństwa.

Ocena ryzyka dotycząca każdego rynku przeprowadzana co dwa lata, uwzględniająca planowanie zaradcze oraz szkolenie w zakresie bezpieczeństwa w terenie.

Coroczna samodzielna certyfikacja w zakresie przestrzegania zasad bezpieczeństwa przez kierowników.

Regularne spotkania dotyczące bezpieczeństwa organizowane w oddziałach oraz kampanie mające na celu budowanie świadomości w zakresie bezpieczeństwa.

Szkolenia dostosowane do konkretnych ról oraz matryca kompetencji.



### Główna odpowiedzialność:

**Dyrektor Zarządzający (CEO)**

Stale czynimy postępy w naszych systemach zarządzania bezpieczeństwem i nasze rynki, na których prowadzimy działalność w zakresie pożyczek z obsługą domową, albo utrzymaliśmy swój system certyfikacji w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy – OHSAS lub też są w trakcie pracy nad nowym standardem, który zastąpił OHSAS w 2018 r. (ISO 45001 Standard zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy).

Bezpieczeństwo wciąż pozostaje znaczącym obszarem, na którym skupia się Grupa.

## 10. Ryzyko kredytowe

Ryzyko, że Grupa poniesie straty finansowe, jeżeli jej klienci nie spełnią swoich zobowiązań umownych.

### Cel

Dążymy do utrzymania polityk kredytowych i zbiorczych oraz stałego monitorowania wyników kredytowych.



### Wpływ

W obliczu ekspansji działalności IPF Digital oraz działalności w zakresie pożyczek z obsługą domową w Meksyku, ważne jest, abyśmy stale mieli kontrolę nad stratami kredytowymi, aby osiągnąć nasze założone zwroty. W przypadku działalności w zakresie pożyczek z obsługą domową w Europie skupiamy się na prowadzeniu rentownych działań, aby optymalizować zwroty. Charakter biznesu jest taki, że wpływ finansowy ryzyka kredytowego, nawet na akceptowalnym poziomie, jest znaczący. Dalsze minimalizowanie ryzyka kredytowego mogłoby skutkować zmniejszonymi przychodami i zwiększonym stosunkiem kosztów. W przypadku nowych biznesów ryzyko kredytowe jest wyższe ze względu na brak historycznych danych, na których polegają nasze karty scoringowe, aby podejmować adekwatne decyzje kredytowe.

### Prawdopodobieństwo

Nasze środowisko kontrolne oznacza, że możemy szybko dostrzec kwestie problemowe, a zastosowane systemy oznaczają możliwość szybkiej zmiany ustawień kredytowych i dzięki temu prawdopodobieństwo poniesienia znaczących strat jest niskie.

Cotygodniowe raportowanie w zakresie jakości biznesu w przypadku kwestii problemowych, ale także portfela w ogóle. Jest to element cotygodniowych telekonferencji dotyczące wyników (performance call) pomiędzy każdym rynkiem i dyrektorem kredytowym Grupy. Ponadto co miesiąc odbywają się spotkania lokalnych komisji kredytowych, spotkania komisji kredytowej Grupy oraz telekonferencje dotyczące wyników (performance call) pomiędzy każdym rynkiem i zespołem ds. zarządzania Grupy.

Kiedy wprowadzana jest zmiana, systemy kredytowe umożliwiają testowanie, które daje bezpośrednie porównanie pomiędzy obecnym (champion) i nowym (challenger) podejściem.



### Główna odpowiedzialność:

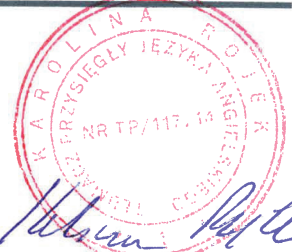
**Dyrektor Zarządzający (CEO)**

W ogólnym ujęciu jakość kredytowa była dobrze zarządzana i poprawił się wskaźnik utraty wartości należności od klientów jako procent przychodu.

Jakość kredytowa portfeli na rynkach europejskich, na których prowadzimy działalność w zakresie pożyczek z obsługą domową była bardzo dobra w 2018 r., na co wpływ miał głównie dobry poziom zbiorów wykonywanych przez doradców klienta i dobry poziom odzyskiwania należności.

Nasza działalność w zakresie pożyczek z obsługą domową w Meksyku utrzymała adekwatny poziom zbiorów, przy jednoczesnym odnotowaniu wzrostu, a wskaźnik utraty wartości należności od klientów jako procent przychodu za rok 2018 był nieznacznie wyższy niż w 2017 r.

Środowisko ryzyka kredytowego na naszych dojrzałych rynkach IPF Digital jest zasadniczo stabilne. Na nowych rynkach wskaźnik utraty wartości należności od klientów jako procent przychodu poprawił się o 26,6 p.p., ponieważ zapewniliśmy usprawnione ustawienia kredytowe i zbudowaliśmy skalę. Skutkowało to znaczącą poprawą wskaźnika utraty wartości należności od klientów jako procent przychodu dla IPF Digital jako całości.



## 11. Finansowanie, ryzyko rynkowe i ryzyko dotyczące partnerów biznesowych

Ryzyko niewystarczającej dostępności finansowania, niekorzystnych cen, naruszenia wskaźników środków zabezpieczonych w celu finansowania działalności lub znaczącego wpływu zmiany stóp procentowych lub walut na wyniki lub ryzyko niewywiązania się z obowiązków przez bankowych partnerów biznesowych.

### Cel

Dążymy do utrzymania solidnej sytuacji w zakresie finansowania oraz ograniczenia wpływu zmian stóp procentowych i walut oraz ryzyka ze strony finansowych partnerów biznesowych.



### Wpływ

Finansowanie po odpowiednim koszcie i na odpowiednich warunkach, a także zarządzanie ryzykiem rynku finansowego są niezbędne dla przyszłego wzrostu biznesu.

### Prawdopodobieństwo

Polityki zatwierdzone przez Zarząd wymagają od nas odpornego stanowiska w zakresie finansowania z odpowiednimi dostępnymi, niewykorzystanymi liniami kredytowymi, odpowiednim zabezpieczeniem ryzyka rynkowego i właściwymi ograniczeniami ryzyka dotyczącymi partnerów biznesowych.

Przestrzeganie polityk zatwierdzonych przez Zarząd, monitorowanych poprzez Komisje Skarbowe, zespół ds. kierownictwa finansowego oraz regularne raportowanie do Zarządu.

Plany w zakresie finansowania prezentowane w ramach planowania budżetu.

Utrzymywanie silnych relacji z kredytodawcami.



### Główna odpowiedzialność: Dyrektor Finansowy (CFO)

Nasza firma ma stabilną pozycję w zakresie finansowania z odpowiednimi dostępnymi, niewykorzystanymi liniami kredytowymi. Stale realizujemy naszą strategię w zakresie dywersyfikacji źródeł finansowania i rozszerzania profilu zapadalności. W 2018 r. nabyliśmy czteroletnie obligacje o zmiennym oprocentowaniu warte 450 mln koron szwedzkich (40 mln GBP) i dodaliśmy nowe instrumenty bankowe o wartości 44 mln GBP. Będziemy kontynuować realizację tej strategii odnosząc się do znaczącego refinansowania obligacji w 2020/2021 r. Odpowiedni poziom dostępnych, niewykorzystanych linii kredytowych daje nam znaczącą elastyczność czasową.

Zabezpieczenie ryzyka rynkowego i ograniczenie ryzyka dotyczącego partnerów biznesowych jest zgodne z politykami zatwierdzonymi przez Zarząd.

Szczegółowe informacje dotyczące pozycji w zakresie finansowania są zawarte w przeglądzie finansowym na stronach 37-41.



## Fundusz powierniczy świadczeń pracowniczych

Prowadzimy fundusz powierniczy świadczeń pracowniczych przy współpracy z niezależnym powiernikiem – Link Trustees (Jersey) Limited, aby posiadać akcje w imieniu naszych pracowników, którzy są w trakcie nabywania do nich uprawnień na mocy naszych akcyjnych planów motywacyjnych. W dniu 31 grudnia 2018 r. powiernicy posiadali 389.551 akcji w spółce International Personal Finance plc. Fundusz powierniczy zrzeka się swojego uprawnienia do dywidend i wstrzymuje się od głosowania na walnych zgromadzeniach. Wszelkie akcje nabywane poprzez nasze plany akcyjne nie mają żadnych specjalnych praw ani stopnia uprzywilejowania równego akcjom już wyemitowanym.

## Polityki dotyczące zatrudnienia

### Równe szanse

Grupa jest pracodawcą tworzącym równe szanse. Zgodnie z naszą polityką, nie traktujemy żadnego kandydata ubiegającego się o pracę, żadnego pracownika ani doradcy klienta w mniej korzystny sposób ze względu na rasę, kolor skóry, narodowość, pochodzenie etniczne lub inne pochodzenie, płeć, orientację seksualną, stan cywilny, wiek, niepełnosprawność lub religię. Celem tej polityki jest zapewnienie, że rekrutacja i możliwości rozwoju są otwarte dla wszystkich i opierają się wyłącznie na kompetencjach, a wszyscy pracownicy mają taki sam dostęp do szkoleń i rozwoju zawodowego.

**Prawa człowieka, różnorodność i współczesne niewolnictwo**  
Informacje dotyczące różnorodności i płci, praw człowieka i różnicowania w Zarządzie znajdują się na stronach 34, 36 i 58. Nasze stanowisko dotyczące Ustawy o współczesnym niewolnictwie (Modern Slavery Act) z 2015 r. dostępne jest na naszej stronie internetowej pod następującym adresem: [www.ipfin.co.uk](http://www.ipfin.co.uk).

### Zgłaszanie nieprawidłowości (whistle-blowing)

Mamy proces zgłaszania nieprawidłowości, który jest obsługiwany przez stronę trzecią. Pracownicy mogą zgłaszać swoje obawy dotyczące ewentualnych nieprawidłowości w kwestiach związanych ze sprawozdawczością finansową lub innych kwestiach w sposób poufny i – jeżeli jest to preferowane – anonimowy. Korzystanie z tego procesu jest monitorowane w całej Grupie i otrzymujemy raporty dotyczące wszystkich zgłoszonych kwestii. Raporty poddawane są przeglądowi, a do zgłoszonych w nich kwestiach odnosimy się indywidualnie, podejmując działania z zaangażowanymi stronami do momentu rozwiązania tych kwestii. Proces ten został poddany przeglądowi w trakcie roku i jest obecnie usprawniany.

### Polityka antykorupcyjna

Grupa jest zaangażowana w etyczne prowadzenie swoich spraw i zapewnianie, że jej działania biznesowe realizowane są w sposób uczciwy i rzetelny, przy jednoczesnym zapewnieniu przestrzegania odpowiednich przepisów antyłańcuchowych i antykorupcyjnych w każdej legislacji, w której Grupa prowadzi swoją działalność. Stosowane są wewnętrzne mechanizmy kontrolne i procedury, aby zapewnić, że żadna osoba, która działa w naszym imieniu:

- nie oferuje, nie obiecuje lub nie wręcza łapówek;
- nie prosi o łapówki, nie zgadza się na ich przyjmowanie i ich nie otrzymuje; ani też
- nie przekupuje urzędników państwowych, aby zdobyć lub utrzymać zlecenia biznesowe lub korzyści.

Wszyscy pracownicy muszą przejść szkolenie w zakresie przeciwdziałania łapówkarstwu i korupcji.

## Inni zewnętrzni interesariusze

### Zewnętrzny nadzór

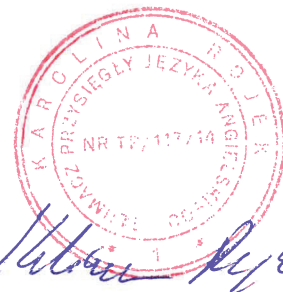
Działania Grupy w Meksyku i Hiszpanii podlegają tylko ogólnym licencjom handlowym. Nasze działania w Europie i Australii podlegają określonym przepisom licencyjnym lub nadzorowi organów finansowych, zgodnie z poniższym opisem.

### Działalność w zakresie pożyczek z obsługą domową w Europie

- Czechy – licencja przyznana przez Czeski Bank Narodowy w lutym 2018 r.
- Węgry – działalność podlega licencji operacyjnej przyznanej przez Węgierski Bank Narodowy
- Polska – działalność zarejestrowana w specjalnym rejestrze Komisji Nadzoru Finansowego
- Rumunia – nadzór Narodowego Banku Rumunii po rejestracji działalności na początku 2018 r. w specjalnym Rejestrze Kredytodawców

### IPF Digital

- Australia – licencja kredytowa wydana przez Australijską Komisję ds. Papierów Wartościowych i Inwestycji
- Estonia – licencja wydana przez Estońską Komisję Nadzoru Finansowego
- Finlandia – działalność zarejestrowana w rejestrze kredytodawców prowadzonym przez Regionalną Krajową Agencję Administracyjną dla Finlandii Południowej
- Łotwa – działalność prowadzona na mocy licencji wydanej przez Centrum Ochrony Praw Konsumentów
- Litwa – działalność zarejestrowana w rejestrze kredytodawców prowadzonym przez Bank Litwy
- Polska – działalność zarejestrowana w specjalnym rejestrze Komisji Nadzoru Finansowego



## INNE INFORMACJE USTAWOWE – KONTYNUACJA

### Proces budżetowy i sprawozdawczość finansowa

Co roku (zazwyczaj w grudniu) Zarząd zatwierdza szczegółowy budżet na kolejny rok. Faktyczne wyniki w odniesieniu do budżetu są regularnie monitorowane i co miesiąc raportowane dyrektorom w celu ich przeglądu. Zarząd wymaga od swoich spółek zależnych działania zgodnie z politykami korporacyjnymi.

Sprawozdania finansowe dla Grupy przygotowywane są poprzez zebranie raportów od każdego ustawowego podmiotu. Przed złożeniem informacji zespołowi ds. raportowania Grupy, raport każdego kraju poddawany jest przeglądowi i zatwierdzany przez dyrektora finansowego właściwego kraju. Po zebraniu raportów i dokonaniu korekt konsolidacyjnych mających na celu usunięcie transakcji między spółkami, skonsolidowany wynik jest analizowany przez Dyrektora Finansowego (CFO). Wyniki są porównywane z budżetem i danymi liczbowymi z poprzedniego roku, a wszystkie istotne odstępstwa są wyjaśniane. Każdy podmiot ustawowy oraz zespół ds. raportowania Grupy wypełnia wykazy kontrolne (checklists), aby potwierdzić, że wszystkie wymagane mechanizmy kontrolne, jak np. kluczowe uzgodnienia, zostały wykonane i sprawdzone.

Sprawozdania finansowe, które są uzgadniane bezpośrednio z konsolidacją wyników Grupy, są przygotowywane przez zespół ds. raportowania Grupy i poddawane przeglądowi przez Dyrektora Finansowego (CFO) i Kontrolera Finansowego Grupy. Informacje dodatkowe do sprawozdań finansowych są przygotowywane poprzez zebranie wzorów raportów dla każdego rynku i poprzez połączenie ich z informacjami centralnymi w stosownych przypadkach. Sprawozdania finansowe i wszystkie informacje dodatkowe są poddawane przeglądowi i zatwierdzane przez Dyrektora Finansowego (CFO) oraz podpisywane przez Dyrektora Wykonawczego (CEO) i Dyrektora Finansowego (CFO).

### Raport dotyczący kwestii środowiskowych, społecznych i w zakresie ładu korporacyjnego (ESG)

Zarząd regularnie bierze pod uwagę znaczenie kwestii ESG dla Grupy, a także określił i dokonał oceny znaczenia ryzyka w zakresie ESG dla krótko i długoterminowej wartości Grupy w ramach procesu zarządzania ryzykiem. Zarząd jest zdania, że proaktywny program zarządzania reputacją poprzez szereg progresywnych i odpowiedzialnych inicjatyw biznesowych przyczynia się do utrzymania długoterminowej wartości Grupy. Kwestie ESG poruszane są na licznych forach i w procesach raportowania w całej Grupie, w tym poprzez Doradcą Grupę ds. Ryzyka (Risk Advisory Group), Grupę Kadry Zarządzającej Wyższego Szczebla (Senior Management Group) i telekonferencje dotyczące wyników (performance call). Kluczowe kwestie ESG, które mają wpływ na naszych interesariuszy uwzględniają: etykę biznesową, opinię publiczną oraz zapewnianie, że praca ze społecznościami jest istotna; integrację społeczną i finansową; bezpieczeństwo i higienę pracy; oraz przyciąganie i utrzymywanie wyspecjalizowanych i dobrze zmotywowanych ludzi.

Działania w obszarze corporate affairs, kwestie w zakresie BHP, zarządzania ludźmi, odpowiedzialnego pożyczania i kwestie dotyczące etyki biznesowej były omawiane podczas posiedzeń Zarządu w 2018 r. Zarząd otrzymał odpowiednie informacje, aby dokonać oceny w odniesieniu do ryzyka w zakresie ESG.

Istnieje szereg właściwych standardów i polityk korporacyjnych, a także struktur ładu korporacyjnego uwzględniających wszystkie działania. Polityka Grupy dotycząca równych szans znajduje się na stronie 87.

Zdrowie i bezpieczeństwo naszych pracowników, doradców klienta i innych osób, na które wpływ mogą mieć nasze działania, postrzegamy jako kluczowy priorytet strategiczny. Nasze uzgodnienia w zakresie bezpieczeństwa zostały ocenione w sposób niezależny w odniesieniu do standardu OHSAS 18001 i wszystkie rynki, na których prowadzimy działalność w zakresie pożyczek z obsługą domową wraz z biurem głównym Grupy uzyskały certyfikaty zgodności z tym standardem. Zarząd każdej spółki zależnej jest odpowiedzialny za wdrożenie swojej własnej polityki BHP, a kwestie BHP są regularnie rozważane na posiedzeniach Zarządu Grupy. Na wszystkich rynkach, na których prowadzimy działalność w zakresie pożyczek z obsługą domową zapewniamy infolinię, poprzez którą doradcy klienta i pracownicy mogą uzyskać wsparcie i wskazówki dotyczące ich bezpieczeństwa i kwestii wellbeing.

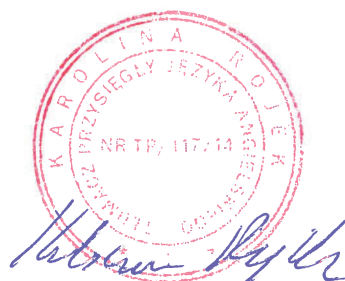
Działalność w zakresie inwestycji społecznych skupia się na potrzebach społeczności, którym świadczymy nasze usługi. Korzystamy z metodologii London Benchmarking Group w celu mierzenia tych inwestycji.

62% naszych inwestycji w społeczności skupiała się na edukacji, natomiast 23% na opiece społecznej. Pracownicy jako wolontariusze poświęcili 5.611 godzin w czasie pracy (2017 r.: 3.065 godzin) i kolejne 8.732 godzin w swoim czasie wolnym. Pracownicy zebrali także 76.000 GBP na cele inwestycji w społeczności. Łącznie zainwestowaliśmy kwotę 729.000 GBP (2017 r.: 680.000 GBP) na wsparcie lokalnych społeczności w 2018 r.

Zgodnie z polityką Grupy nie przekazujemy dotacji na cele polityczne i w trakcie roku nie przekazaliśmy żadnych dotacji politycznych jako takich.

Ustalając krótko i długoterminowe programy motywacyjne oraz cele dotyczące wyników w odniesieniu do pakietów wynagrodzeń, Komisja ds. Wynagrodzeń uwzględnia ryzyko w zakresie ESG, które w sposób niekorzystny mogłoby spowodować nieetyczne praktyki biznesowe. Szczegółowe informacje dotyczące naszych ustaleń w zakresie programów motywacyjnych zostały uwzględnione w Raporcie Dyrektorów dotyczącym Wynagrodzeń, znajdującym się na stronach 67-81. Kwestie ESG są także uwzględniane podczas szkoleń dla dyrektorów.

Pełne informacje dotyczące konkretnych kwestii ESG i sposobu ich zarządzania znajdują się w zakładce dotyczącej zrównoważonego rozwoju na naszej stronie internetowej pod następującym adresem: [www.ipfin.co.uk](http://www.ipfin.co.uk).



## Zarządzanie emisjami

Zdajemy sobie sprawę z tego, że konsekwencje zmian klimatycznych są znaczące i odczuwalne na całym świecie. Dążymy do zmniejszania naszego wpływu na środowisko tam, gdzie jest to możliwe. Nasza strategia dotycząca floty oraz aplikacja zbiórkowa MyProvi mają duże znaczenie we wspieraniu nas w osiągnięciu tego celu. Samochody w naszej flocie, które odgrywają integralną rolę w zapewnianiu usług naszym klientom korzystającym z pożyczek z obsługą domową, są stale poddawane przeglądowi pod kątem osiągnięcia stopniowej redukcji zużycia paliwa i emisji CO<sub>2</sub>. W 2018 r. kontynuowaliśmy ofertę szkoleń dla kierowców oraz wdrażanie technologii samochodowych tam, gdzie było to możliwe, aby promować wśród naszych kierowców techniki jazdy oszczędzające paliwo.

Ponadto dzięki wprowadzeniu systemu elektronicznego przesyłania danych w Czechach i w Polsce ograniczyliśmy zużycie papieru w obu tych krajach. W 2019 r. przewidujemy jeszcze większe oszczędności papieru i mniejszą liczbę wydruków, dzięki wprowadzeniu systemu elektronicznego przesyłania danych na Węgrzech i w Rumunii.

Pełne oświadczenie dotyczące polityki środowiskowej oraz informacje o konkretnych kwestiach ESG znajdują się w zakładce dotyczącej zrównoważonego rozwoju na naszej stronie internetowej pod następującym adresem: [www.ipfin.co.uk](http://www.ipfin.co.uk).

## Raport dotyczący emisji dwutlenku węgla

Przedstawiliśmy raport dotyczący wszystkich źródeł emisji dwutlenku węgla, wymagany na mocy Ustawy o spółkach (Companies Act) z 2006 r. (Raport Strategiczny i Raport Dyrektorów) i Regulacji z 2013 r. Nasze dane dotyczące emisji dwutlenku węgla zostały wyliczone zgodnie z Protokołem Gazów Ciepłarnianych (GHG) Standardu Księgowości i Sprawozdawczości Przedsiębiorstw (Corporate Accounting and Reporting Standard), a także wykorzystaliśmy wskaźniki emisji współczynnika konwersji GHG rządu brytyjskiego<sup>1</sup> oraz bieżącą edycję wskaźników emisji Międzynarodowej Agencji Energetycznej (IEA) dla energii elektrycznej poza Wielką Brytanią. Dane dotyczące emisji uwzględniają wszystkie nasze biura. Źródła te mieszczą się w naszych skonsolidowanych sprawozdaniach finansowych. W przypadkach, kiedy dane były niekompletne, dokonaliśmy ich szacunków.

W bieżącym roku emisja GHG dla zakresu 1 i 2 zmniejszyła się o 2%. Wynika to z ograniczenia podróży służbowych samochodami ze względu na zmniejszenie liczby floty oraz mniejszego zużycia energii elektrycznej po konsolidacji biur na niektórych z naszych europejskich rynków.

W naszym Raporcie Rocznym z 2017 r. uwzględniliśmy pewne szacunki danych dotyczących emisji dwutlenku węgla w 2017 r., które zostały zaktualizowane w Raporcie Rocznym za 2018 r.

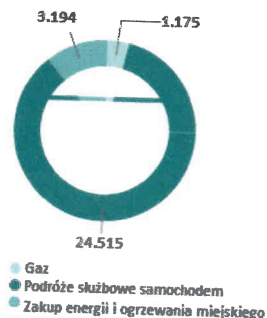
Nasz raport dotyczący emisji dwutlenku węgla został poddany przeglądowi przez Ricardo Energy & Environment. Dążymy do dalszej poprawy systemu zbierania danych dotyczących środowiska i zarządzania tymi danymi poprzez uwzględnienie zaleceń zawartych w tym przeglądzie.

| Źródła emisji dwutlenku węgla     | Podróże i media                       | Tony CO <sub>2</sub> e |        | Różnica w % |
|-----------------------------------|---------------------------------------|------------------------|--------|-------------|
|                                   |                                       | 2017                   | 2018   |             |
| Zakres 1                          | Gaz                                   | 1.135                  | 1.175  | 3,5         |
| Zakres 2                          | Podróże służbowe samochodem           | 24.969                 | 24.515 | (1,8)       |
|                                   | Zakup energii i ogrzewania miejskiego | 3.357                  | 3.194  | (4,9)       |
| Zakres 1 & 2                      |                                       | 29.461                 | 28.884 | (2,0)       |
| Emisja CO <sub>2</sub> na klienta |                                       | 0,012                  | 0.013  | 2,9         |

Uwaga: Zakres 2 emisji dwutlenku węgla został wyliczony z wykorzystaniem metodologii opartej na lokalizacji. W przypadku krajów poza Wielką Brytanią wykorzystane zostały wskaźniki emisji Międzynarodowej Agencji Energetycznej (IEA) dla energii elektrycznej dla bardziej precyzyjnych rachunków. Prosimy zauważyć, że wskaźniki te są dla CO<sub>2</sub>, a nie dla odpowiednika CO<sub>2</sub> (CO<sub>2</sub>e).

Zakres 2 emisji dwutlenku węgla nie został wyliczony z wykorzystaniem metodologii opartej na poszczególnych rynkach, ponieważ nasze biura stanowią małą część większych zarządzanych obiektów, gdzie koszty elektryczności są wliczone w ogólny czynsz. Dlatego też niemożliwe byłoby rzetelne zebranie przez Grupę IPF szczegółowych informacji dotyczących konkretnych dostaw energii dla swoich biur.

### Łączna emisja CO<sub>2</sub> w 2018 r. (tony odpowiednika CO<sub>2</sub>)



<sup>1</sup> <https://www.gov.uk/government/publications/greenhouse-gas-reporting-conversion-factors-2018>



Numer Repertorium: 80/2019

Ja, Karolina Rojek, tłumacz przysięgły języka angielskiego wpisany na listę tłumaczy przysięgłych Ministra Sprawiedliwości pod numerem TP/117/14, stwierdzam zgodność powyższego tłumaczenia z tekstem oryginału sporządzonego w języku angielskim.

Warszawa, 19 sierpnia 2019 r.



*Karolina Rojek*