

Raport
strategiczny

**Odpowiedzialny
biznes**

Raport Zarządu

Sprawozdanie
finansowe

Informacje uzupełniające

Zrównoważony rozwój przedsiębiorstw

Oświadczenie na podstawie CSRD

Wprowadzenie

W tej części sprawozdania rocznego i sprawozdania finansowego za 2025 r. (sprawozdanie roczne za 2025 r.) przedstawiono nasze podejście do zrównoważonego rozwoju oraz wyniki w tym zakresie zgodnie z Dyrektywą w sprawie sprawozdawczości przedsiębiorstw w zakresie zrównoważonego rozwoju (CSRD). CSRD to unijne ramy regulacyjne mające na celu poprawę spójności i przejrzystości sprawozdawczości w zakresie zrównoważonego rozwoju. Przepisy dyrektywy obowiązują IPF plc od roku obrotowego 2024. Standardy te zapewniają spójność i porównywalność pomiędzy sektorami i przedsiębiorstwami. Nasze ujawnienia na podstawie CSRD włączono do niniejszego sprawozdania rocznego za 2025 r. i przedstawiają spójny obraz wyników finansowych oraz wyników w zakresie zrównoważonego rozwoju, odzwierciedlający wpływ kwestii środowiskowych, społecznych i dotyczących ładu korporacyjnego (ESG) na naszą strategię, model biznesowy, profil ryzyka i tworzenie wartości w długim okresie.

Ramy CSRD wymagają od nas ujawniania istotnych wpływów, ryzyk i szans w całym naszym łańcuchu wartości z perspektywy podwójnej istotności. Pierwszą ocenę podwójnej istotności (DMA) przeprowadziliśmy w 2024 r., a w 2025 r. zaktualizowaliśmy jej wyniki. Ocena ta identyfikuje kwestie zrównoważonego rozwoju istotne dla naszej działalności i zapewnia wgląd w informacje zarówno o tym, w jaki sposób działalność IPF wpływa na ludzi i środowisko, jak i w jaki sposób kwestie związane ze zrównoważonym rozwojem mogą wpływać na wyniki naszej działalności i nasze perspektywy na przyszłość. Więcej informacji na temat procesu DMA i kryteriów sprawozdawczych można znaleźć na s. 85.

ESRS 2 Ujawnienia ogólne

BP-1 Ogólne podstawy sporządzenia oświadczenia dotyczącego zrównoważonego rozwoju

Niniejsze oświadczenie na podstawie CSRD dotyczące spółki IPF plc sporządzono w ujęciu skonsolidowanym i obejmuje ono taki sam zakres jak sprawozdanie finansowe. Obejmuje ono spółkę dominującą – IPF plc – oraz spółki zależne bezpośrednio lub pośrednio przez nią kontrolowane. Spółki zależne IPF plc są zwolnione z obowiązku sporządzania indywidualnych sprawozdań spółki lub sprawozdań dotyczących zrównoważonego rozwoju zgodnie z art. 19a ust. 9 lub art. 29a ust. 8 dyrektywy 2013/34/UE, ponieważ informacje na temat ich zrównoważonego rozwoju zostały włączone do niniejszego skonsolidowanego sprawozdania. Wykaz jednostek objętych niniejszym sprawozdaniem znajduje się w notach na s. 109. Oświadczenie na podstawie CSRD obejmuje główny łańcuch wartości IPF plc, w tym wpływy, ryzyka i szanse w naszym łańcuchu wartości na wyższym i niższym szczeblu oraz w działalności własnej.

BP-2 Ujawnienia dotyczące szczególnych okoliczności

Przy sporządzaniu niniejszego oświadczenia dotyczącego zrównoważonego rozwoju Grupa uwzględniła szczególne okoliczności określone w ESRS 2 BP-2 i potwierdza, co następuje:

Perspektywy czasowe

Przy ocenie istotnych wpływów, ryzyk i szans Grupa zastosowała perspektywy czasowe zgodne z wewnętrznymi procesami planowania strategicznego, zarządzania ryzykiem i oceny kwestii związanych z klimatem.

Na potrzeby okresu sprawozdawczego 2025 przyjęto następujące horyzonty: krótkoterminowy (0–3 lata): zgodny ze średnim okresem pożyczki oraz elastycznością naszych strategii kredytowych i działalności operacyjnej; średnioterminowy (3–10 lat): zgodny z horyzontem planowania strategicznego Grupy; długoterminowy (ponad 10 lat): zgodny z ekonomicznym okresem użytkowania większości aktywów Grupy oraz długoterminowymi ścieżkami transformacji.

Perspektywy te częściowo różnią się od definicji domyślnych określonych w ESRS 1. Grupa przyjęła takie horyzonty, które odzwierciedlają sposób wewnętrznego zarządzania kwestiami związanymi ze zrównoważonym rozwojem, w tym ich dostosowanie do cyklu planowania strategicznego i analizy scenariuszy klimatycznych. Grupa uważa, że takie podejście dostarcza informacji użytecznych decyzyjnie, zapewniając spójność między sprawozdawczością w zakresie zrównoważonego rozwoju, zarządzaniem ryzykiem i procesami planowania finansowego.

Perspektywy czasowe stosowane do poszczególnych istotnych wpływów, ryzyk i szans ujawniono w odpowiednich tabelach w niniejszym sprawozdaniu i są zgodne z podejściem opisanym powyżej.

Błąd wcześniejszego okresu

W trakcie sporządzania oświadczenia dotyczącego zrównoważonego rozwoju za 2025 r. Grupa zidentyfikowała błąd wcześniejszego okresu w obliczeniach wymogu dotyczącego ujawniania informacji S1-15 (pracownicy uprawnieni do urlopów związanych z obowiązkami rodzinnymi) za okres sprawozdawczy 2024.

Błąd wynikał z niespójności w zakresie populacji przyjętej do obliczenia odsetka w jednej jurysdykcji. Dane porównawcze za 2024 r. przekształcono w celu zapewnienia zgodności z metodyką zastosowaną w 2025 r., która opiera się wyłącznie na aktywnych pracownikach zatrudnionych na dzień sprawozdawczy. W rezultacie uprzednio wykazany wskaźnik za 2024 r. na poziomie 98% skorygowano do poziomu 88,9%.

Nie ma to wpływu na inne ujawnienia dotyczące zrównoważonego rozwoju, sprawozdawczość opisową ani sprawozdanie finansowe Grupy. Dalsze szczegóły przedstawiono w ujawnieniach dotyczących ESRS S1.

Stosowanie ulg przejściowych i przepisów przejściowych

Grupa zastosowała przepisy przejściowe dopuszczone w ESRS tam, gdzie miały one zastosowanie. Każde takie zastosowanie ulg przejściowych zostało objaśnione w odpowiednich ujawnieniach tematycznych zgodnych z ESRS. Tam, gdzie zastosowano ulgi przejściowe, odzwierciedla to dostępność i dojrzałość danych bazowych oraz procesów w okresie sprawozdawczym.

Stosowanie szacunków, założeń i niepewności pomiaru

W przypadku gdy informacje ilościowe lub jakościowe opierają się na szacunkach lub założeniach, odzwierciedlają one najlepszy osąd kierownictwa oparty na informacjach dostępnych na dzień sprawozdawczy. Szacunki i założenia wykorzystane przy sporządzaniu oświadczenia dotyczącego zrównoważonego rozwoju są, w stosownych przypadkach, zgodne z tymi stosowanymi w procesach sprawozdawczości finansowej Grupy.

Grupa nadal doskonali procesy gromadzenia danych, aby z upływem czasu zwiększać ich dokładność i kompletność.

Informacje dotyczące łańcucha wartości

W niektórych obszarach informacje dotyczące zrównoważonego rozwoju odnoszące się do łańcucha wartości opierają się na połączeniu dostępnych wewnętrznie danych, współpracy z odpowiednimi kontrahentami oraz racjonalnych założeń w przypadkach, gdy bezpośrednie informacje nie są dostępne. Zastosowanie takiego podejścia odzwierciedla aktualną dostępność danych w łańcuchu wartości i zostało uznane za właściwe dla przedstawienia rzetelnego i wyważonego obrazu istotnych wpływów, ryzyk i szans Grupy.

Grupa potwierdza, że żaden ze wskaźników zrównoważonego rozwoju ujawnionych w niniejszym oświadczeniu dotyczącym zrównoważonego rozwoju nie obejmuje danych z łańcucha wartości na wyższym ani niższym szczeblu oszacowanych przy użyciu źródeł pośrednich. Wszystkie przedstawione wskaźniki opierają się na danych pochodzących z działalności własnej Grupy i jej systemów wewnętrznych.

W związku z tym wymogi dotyczące ujawniania informacji określone w pkt 10 ESRS 2 BP-2 w odniesieniu do szacowanych wskaźników dotyczących łańcucha wartości nie mają zastosowania w bieżącym okresie sprawozdawczym.

Dostępność i porównywalność danych

Oświadczenie dotyczące zrównoważonego rozwoju zostało sporządzone za ten sam okres sprawozdawczy co skonsolidowane sprawozdanie finansowe. W porównaniu z poprzednim okresem sprawozdawczym nie wprowadzono żadnych istotnych zmian podstaw sporządzenia ani metodyk pomiaru. Tam, gdzie informacje porównawcze są ograniczone lub niedostępne, wynika to z faktu, że niektóre ujawnienia w ramach ESRS są nowe lub nadal ewoluują.

Grupa oceniła wskaźniki ilościowe i kwoty pieniężne ujawnione w niniejszym oświadczeniu dotyczącym zrównoważonego rozwoju pod kątem niepewności pomiaru. Nie zidentyfikowano żadnych wskaźników obciążonych wysokim poziomem niepewności pomiaru. Przedstawione wskaźniki opierają się na bezpośrednich danych operacyjnych, udokumentowanych politykach oraz ustalonych metodykach pomiaru, opartych na wiarygodnych źródłach danych.

Pominięcie informacji ze względu na nadmierne koszty lub nakład pracy

Grupa nie pominęła żadnych informacji wymaganych przez ESRS ze względu na nadmierne koszty lub nakład pracy.

Pominięcie informacji ze względu na własność intelektualną, wiedzę fachową lub wyniki innowacji

Grupa potwierdza, że w okresie sprawozdawczym żadne informacje nie zostały pominięte w oświadczeniu dotyczącym zrównoważonego rozwoju z powodu obaw związanych z własnością intelektualną, wiedzą fachową lub wynikami innowacji.

Grupa ponownie oceniła zasadność szczególnych okoliczności określonych w ESRS 2 BP-2 na potrzeby bieżącego okresu sprawozdawczego i potwierdza, że pozostają one właściwe i zgodne z podejściem przyjętym w poprzednim okresie sprawozdawczym.

GOV-1 Nasz ład korporacyjny w zakresie zrównoważonego rozwoju

W IPF kwestie związane ze zrównoważonym rozwojem są osadzone w naszych istniejących ramach ładu korporacyjnego. Zarząd Grupy ponosi ostateczną odpowiedzialność za nadzór nad kwestiami zrównoważonego rozwoju, w tym za zarządzanie istotnymi wpływami, ryzykami i szansami, a także za zapewnienie odpowiedniego uwzględnienia tych kwestii w strategii Grupy, zarządzaniu ryzykiem i procesach decyzyjnych.

Szczegółowe informacje na temat ról, zakresów odpowiedzialności i składu Zarządu Grupy, a także funkcjonowania jego komitetów, przedstawiono w sprawozdaniu dyrektorów na s. 131–132. W niniejszej części skoncentrowano się w szczególności na sposobie sprawowania nadzoru nad kwestiami zrównoważonego rozwoju w ramach tych ustanowionych struktur.

Nasz ład korporacyjny w zakresie zrównoważonego rozwoju

Poniższy schemat przedstawia sposób funkcjonowania naszego ładu korporacyjnego w zakresie zrównoważonego rozwoju. Ma to zapewnić skuteczny nadzór ze strony Zarządu oraz Zarządu Wykonawczego, przy udziale funkcji wewnętrznych i rynków.



Zarząd Grupy ponosi najwyższą odpowiedzialność za nadzór nad strategią zrównoważonego rozwoju Grupy oraz zarządzaniem istotnymi wpływami, ryzykami i szansami. Zarząd wyznacza kierunki strategiczne w zakresie zrównoważonego rozwoju, m.in. poprzez przegląd i zatwierdzenie rocznego planu w tym obszarze, zatwierdzenie różnych polityk dotyczących zrównoważonego rozwoju, przegląd ujawnień publicznych Grupy w zakresie zrównoważonego rozwoju. Grupa potwierdza, że w bieżącym okresie sprawozdawczym nie było żadnych osób zatrudnionych ani innych pracowników pełniących funkcję przedstawicieli w Zarządzie Grupy.

- Komitety Zarządu wspierają go w nadzorze nad określonymi obszarami zgodnie z wymogami ładu korporacyjnego. Zakres obowiązków każdego komitetu określony jest w odrębnych dokumentach – regulaminach komitetów – które są corocznie poddawane przeglądowi, aktualizowane (jeśli to konieczne) i zatwierdzane przez Zarząd Grupy. Regulaminy komitetów dostępne są na naszej stronie internetowej: www.ipfin.co.uk. Członkowie komitetów Zarządu, w tym Przewodniczący, powoływani są przez Zarząd Grupy spośród jego członków. W 2025 r. w Zarządzie działały następujące komitety:
- **Komitet Audytu i Ryzyka:** odpowiedzialny za nadzór nad sprawami finansowymi, dotyczącymi zrównoważonego rozwoju i badania ustawowego, a także nad systemem kontroli wewnętrznej i systemem zarządzania ryzyka, w tym postępowaniem w biznesie i rzetelnością, procedurami sygnalizowania nieprawidłowości i innymi pokrewnymi sprawami. Do zadań Komitetu należy nadzór nad niezależnością biegłego rewidenta, procedura wyboru audytora zewnętrznego oraz nadzór nad ujawnieniami związanymi ze zrównoważonym rozwojem. Komitet dba o to, by ryzyko związane ze zrównoważonym rozwojem, w tym ryzyka związane ze zmianą klimatu i zgodnością z przepisami, było skutecznie zarządzane i zgłaszane.
 - **Komitet ds. Wynagrodzeń:** odpowiada za ustalanie wynagrodzenia kadry kierowniczej, przegląd polityki wynagrodzeń i zapewnienie zgodności z tą polityką, nadzór nad programami zachęt, w tym ich dostosowanie do zobowiązań w zakresie zrównoważonego rozwoju, jeśli ma to zastosowanie; nadzór nad programami emerytalnymi dla członków Zarządu Wykonawczego i przygotowanie sprawozdania o wynagrodzeniach dyrektorów.
 - **Komitet ds. Nominacji i Ładu Korporacyjnego:** odpowiada za skuteczne zasady ładu korporacyjnego oraz skład Zarządu Grupy i Zarządu Wykonawczego.

Szczegółowe informacje na temat członkostwa w każdym z tych komitetów przedstawiono na s. 139, 145 i 153 sprawozdania rocznego za 2025 r.

Członkowie Zarządu posiadają bogate doświadczenie w sektorze usług finansowych, ładu korporacyjnego i zarządzania ryzykiem. Bardziej szczegółowe informacje na temat kompetencji członków Zarządu Grupy znajdują się na s. 128–129 sprawozdania rocznego za 2025 r.

Komitet ds. Nominacji i Ładu Korporacyjnego wspiera Zarząd Grupy w ocenie, czy w jego składzie oraz w strukturach Zarządu Wykonawczego dostępne są odpowiednie kompetencje strategiczne, branżowe, w zakresie zrównoważonego rozwoju oraz inne niezbędne umiejętności. Komitet musi dopilnować, aby wszyscy kandydaci do Zarządu Grupy spełniali oczekiwania interesariuszy i posiadali odpowiednie umiejętności, w tym wiedzę z zakresu zrównoważonego rozwoju oraz etyki biznesu.

Zarząd Grupy corocznie dokonuje oceny kompetencji, różnorodności, wiedzy i doświadczenia członków Zarządu Grupy oraz Zarządu Wykonawczego, co stanowi kluczowy element procesu rekrutacyjnego. Zarząd uczestniczy również w cyklicznych szkoleniach, które obejmują zagadnienia związane ze zrównoważonym rozwojem. W 2025 r. Zarząd oraz jego komitety dokonały przeglądu szeregu kwestii istotnych z punktu widzenia wpływów, ryzyk i szans, w tym: (i) zaangażowania i rozwoju pracowników (S1 – zasoby pracownicze własne)

w ramach aktualizacji dotyczących obszaru People przedstawianych Zarządowi przez dyrektora ds. HR; oraz (ii) kwestii związanych z konsumentami (S4 – konsumenci i użytkownicy końcowi), w tym etycznego marketingu i ochrony konsumentów, włączenia społecznego klientów oraz wpływów związanych z informacją dla klientów – w ramach aktualizacji dotyczących klientów przedstawianych Zarządowi przez dyrektora ds. marketingu oraz półrocznych aktualizacji w zakresie prywatności przekazywanych przez Inspektora Ochrony Danych oraz Komitet Audytu i Ryzyka w Grupie.

Zarząd Wykonawczy składa się z 15 osób podlegających dyrektorowi generalnemu. 6,7% tych osób stanowią kobiety, a 93,3% mężczyźni. W 2024 r. liczba członków Zarządu Wykonawczego pozostała bez zmian; jednak proporcje wynosiły: 13,3% kobiet i 86,7% mężczyzn. Celem Zarządu Wykonawczego jest prowadzenie bieżącego zarządzania w sposób zgodny z ogólnym kierunkiem strategicznym wyznaczonym przez Zarząd Grupy. Do jego zadań należy zapewnienie zgodności z różnymi politykami zatwierdzonymi przez Zarząd oraz z obowiązującymi regulacjami prawnymi, podejmowanie decyzji w zakresie alokacji zasobów oraz zapewnienie zgodności działań w obszarze zrównoważonego rozwoju i etyki biznesowej z naszymi planami długoterminowymi.

Zarząd Grupy odpowiada za wyznaczanie ogólnej strategii Grupy oraz za nadzór nad kierownictwem. Informacje dotyczące składu Zarządu Grupy, w tym liczby dyrektorów niewykonawczych, różnorodności płci w Zarządzie oraz udziału niezależnych członków Zarządu, przedstawiono na s. 131 sprawozdania rocznego za 2025 r.

Podział odpowiedzialności pomiędzy Zarządem Wykonawczym a Zarządem określono w dokumencie „Matters Reserved to the Board” [Sprawy zastrzeżone do kompetencji Zarządu], który jest corocznie zatwierdzany przez Zarząd.

Odpowiedzialność za nadzór nad wpływami, ryzykami i szansami jest zintegrowana z zakresem obowiązków Zarządu oraz jego komitetów, w szczególności Komitetu Audytu i Ryzyka. Polityka w zakresie etyki biznesowej, w tym nasz Kodeks etyki, jest co roku poddawana przeglądowi i zatwierdzana przez Zarząd Grupy. Poniżej przedstawiono rolę kierownictwa w zakresie kontroli i zarządzania wpływami, ryzykami i szansami, wraz z określeniem ich powiązań z organami administracyjnymi, zarządczymi i nadzorczymi, a także integrację z innymi funkcjami wewnętrznymi.

Dział ds. zrównoważonego rozwoju Grupy – główna jednostka w strukturze zarządczej odpowiedzialna za identyfikację wpływów, ryzyk i szans Grupy, zarządzanie nimi oraz informowanie o nich. Zapewnia zgodność z przepisami poprzez wdrażanie odpowiednich procedur zbierania danych dotyczących zrównoważonego rozwoju.

Odpowiada za zgodność z przepisami we wszystkich kwestiach związanych ze zrównoważonym rozwojem w kontekście sprawozdawczości, odpowiednich standardów zrównoważonego rozwoju i wymogów regulacyjnych. Oświadczenia dotyczące kwestii środowiskowych, społecznych w łańcuchu wartości (zarówno na wyższym, jak i na niższym szczeblu), a także ogólnych tematów związanych ze zrównoważonym rozwojem są przypisane do tej jednostki.

Dział prawny Grupy – zapewnia doradztwo w zakresie zgodności prawnej ujawnianych informacji dotyczących zrównoważonego rozwoju zarówno z punktu widzenia sprawozdawczości, jak i zgodności z odpowiednimi standardami w zakresie zrównoważonego rozwoju i przepisami prawa w odniesieniu do określonych kwestii. Odpowiada za ujawnienia dotyczące ładu korporacyjnego i przekazuje informacje o strukturach, politykach i procedurach zarządczych do Działu ds. zrównoważonego rozwoju Grupy.

Dział HR Grupy – odpowiada za kwestie społeczne związane z własnymi zasobami pracowniczymi Grupy i zgłasza dane dotyczące pracowników i doradców klienta oraz działań społecznych do Działu ds. zrównoważonego rozwoju Grupy na potrzeby przeprowadzenia DMA i do celów sprawozdawczości.

Zarząd Wykonawczy

Dyrektor ds. prawnych wchodzi w skład Zarządu Wykonawczego i jest odpowiedzialny za ujawnianie kwestii niefinansowych oraz sprawozdawczość w tym zakresie. Zarząd Wykonawczy uczestniczy w dyskusjach i wykorzystuje swoją wiedzę oraz doświadczenie, by wspierać Zarząd Grupy w podejmowaniu świadomych decyzji w kwestiach dotyczących zrównoważonego rozwoju. Ostateczne decyzje dotyczące wpływów, ryzyk i szans podejmuje Zarząd Grupy.

W stosownych przypadkach Zarząd Grupy wykorzystuje wyniki DMA do wyznaczania celów w odniesieniu do istotnych wpływów, ryzyk i szans. Po ustaleniu celów ich realizacja jest monitorowana za pomocą odpowiednich wskaźników jakościowych i ilościowych. Obecnie na poziomie Grupy nie ustalono celów poza tymi związanymi z emisją gazów cieplarnianych. Ustalenie celów związanych z emisjami było motywowane regulacjami obowiązującymi w Zjednoczonym Królestwie (tj. Grupa Zadaniowa ds. Ujawniania Informacji Finansowych Związanych z Klimatem), a cele dotyczące istotnych kwestii zrównoważonego rozwoju zostaną określone w przyszłości. Obecnie analizujemy, w jakich obszarach i w jaki sposób określać strategiczne cele, które przyspieszą zarówno realizację strategii biznesowej, jak i osiągnięcie lepszych wyników w zakresie zrównoważonego rozwoju.

GOV-2 Informacje przekazywane organom administracyjnym, zarządzającym i nadzorczym oraz zagadnienia dotyczące zrównoważonego rozwoju rozpatrywane przez te organy

Zarząd Grupy i komitety Zarządu są informowane o zagadnieniach związanych ze zrównoważonym rozwojem przez dyrektora ds. prawnych, zgodnie z potrzebami. W 2025 r. oznaczało to, że Zarząd Grupy zatwierdził plan zrównoważonego rozwoju Spółki na lata 2025/2026 oraz otrzymał bieżącą informację na temat postępów w jego realizacji. W odniesieniu do wpływów, ryzyk i szans w trzecim kwartale 2024 r. Zarządowi Wykonawczemu przedstawiono proces podwójnej oceny istotności (DMA), a w czwartym kwartale 2025 r. Zarząd Wykonawczy oraz Zarząd Grupy dokonały przeglądu wyników DMA w ramach planowania strategicznego. W okresie sprawozdawczym Zarząd Grupy rozpatrzył sprawy dotyczące istotnych wpływów, ryzyk i szans Grupy. Obejmowały one istotne wpływy, ryzyka i szanse zidentyfikowane w procesie DMA Grupy, zgodnie z opisem na s. 84.

GOV-3 Uwzględnianie wyników związanych ze zrównoważonym rozwojem w systemach zachęt

Systemy zachęt dla dyrektorów wykonawczych Grupy obejmowały w 2025 r. elementy związane ze zrównoważonym rozwojem. Żaden inny członek jakiegokolwiek organu administracyjnego ani zarządzającego w Grupie nie otrzymuje wynagrodzenia w oparciu o systemy zachęt powiązane z zagadnieniami zrównoważonego rozwoju.

Szczegółowe informacje na temat systemów zachęt dla dyrektorów wykonawczych Grupy zawarto w polityce wynagrodzeń. Część ich wynagrodzenia obejmuje system premii rocznych. Cele dla dyrektora generalnego w systemie premii rocznych ustala przewodniczący Zarządu Grupy, przy udziale Komitetu ds. Wynagrodzeń. Cele dla dyrektora ds. finansowych ustala dyrektor generalny. Wyniki są oceniane w ujęciu całorocznym i opierają się na następujących kryteriach:

- zazwyczaj 80% całkowitej premii zależy od realizacji celów finansowych;
- zazwyczaj 20% całkowitej premii zależy od realizacji indywidualnych celów powiązanych z realizacją strategii Grupy.

W 2025 r. indywidualne cele dla dyrektorów wykonawczych Grupy obejmowały cel powiązany ze zrównoważonym rozwojem. Cel ten nie był jednak oceniany w odniesieniu do konkretnych wskaźników lub wpływów związanych ze zrównoważonym rozwojem, a wskaźniki wyników w tym zakresie nie były traktowane jako wartości odniesienia wyników ani nie zostały ujęte w polityce wynagrodzeń Grupy. Wszystkie decyzje dotyczące wyników i wypłat dla dyrektorów wykonawczych podejmuje Komitet ds. Wynagrodzeń.

GOV-4 Oświadczenie dotyczące należytej staranności w obszarze zrównoważonego rozwoju

W poniższej tabeli wskazano punkty, które zawierają ujawnienia dotyczące bieżących wyników Grupy w zakresie należytej staranności w obszarze zrównoważonego rozwoju.

Główne elementy należytej staranności	Opis	Odpowiednia sekcja w oświadczeniu na podstawie CSRD
Identyfikacja ryzyk dla zrównoważonego rozwoju i wpływów w tym zakresie	Oceniamy rzeczywisty i potencjalny niekorzystny wpływ na zrównoważony rozwój w całej naszej działalności i w całym łańcuchu wartości.	(i) SBM-3 Istotne wpływy, ryzyka i szanse oraz ich wzajemne związki ze strategią i z modelem biznesowym, (ii) ocena podwójnej istotności oraz (iii) identyfikacja i ocena ryzyk (s. 84–88).
Włączenie do polityk i procedur	Ryzyko związane ze zrównoważonym rozwojem i należyta staranność są włączone do polityk spółki, w tym polityki dotyczącej praw człowieka, polityki w zakresie zrównoważonego rozwoju i kodeksu postępowania.	Ład korporacyjny w zakresie zrównoważonego rozwoju (s. 77–79) oraz polityka dotycząca zrównoważonego rozwoju (s. 92).
Współpraca z interesariuszami	Współpracujemy z interesariuszami, w tym pracownikami, dostawcami, społecznościami i inwestorami, aby identyfikować i rozwiązywać problemy związane ze zrównoważonym rozwojem.	Interesy i opinie interesariuszy (s. 83).
Mechanizm rozpatrywania skarg i mechanizm naprawczy	Zapewniamy kanały zgłaszania problemów związanych ze zrównoważonym rozwojem i dysponujemy mechanizmami rozpatrywania skarg.	Procesy naprawy skutków negatywnych wpływów i kanały zgłaszania wątpliwości przez własne zasoby pracownicze (s. 96–97).
Sprawozdawczość i przejrzystość	Ujawniamy ryzyka związane ze zrównoważonym rozwojem, ich wpływ i strategię łagodzenia zgodnie z wymogami regulacyjnymi.	(i) SBM-3 Istotne wpływy, ryzyka i szanse oraz ich wzajemne związki ze strategią i z modelem biznesowym, (ii) ocena podwójnej istotności oraz (iii) identyfikacja i ocena ryzyk (s. 84–88).

GOV-5 Zarządzanie ryzykiem i kontrole wewnętrzne dotyczące sprawozdawczości w zakresie zrównoważonego rozwoju

System zarządzania ryzykiem oraz kontroli wewnętrznej Grupy w odniesieniu do procesu sprawozdawczości w zakresie zrównoważonego rozwoju można podsumować w następujący sposób:

Nadzór ze strony Zarządu i komitetów

- Do obowiązków Komitetu Audytu i Ryzyka Grupy należy nadzór nad sprawozdawczością w zakresie zrównoważonego rozwoju.
- Dyrektor ds. prawnych, który uczestniczy w posiedzeniach Zarządu oraz Komitetu Audytu i Ryzyka Grupy, ponosi odpowiedzialność za sprawozdawczość w zakresie zrównoważonego rozwoju.

- Nadzór nad tym procesem sprawuje Grupa Sterująca ds. Ram Odpowiedzialnego Biznesu, w skład której wchodzi kluczowe działy: Dział finansowy, Dział ds. ryzyka, Dział prawny, Dział ds. zakupów oraz Dział HR.

Określone zakresy odpowiedzialności

- Dział ds. zrównoważonego rozwoju nadzoruje gromadzenie informacji z różnych jednostek biznesowych.
- Każda jednostka biznesowa zobowiązana do przekazywania informacji związanych ze zrównoważonym rozwojem musi wyznaczyć specjalistę ds. sprawozdawczości w zakresie zrównoważonego rozwoju, aby zapewnić spójność gromadzonych danych.

SBM-1 Strategia, model biznesowy i łańcuch wartości Oferowane produkty i usługi

Nasze produkty i usługi są dostosowane do potrzeb klientów oraz ich zróżnicowanych profili kredytowych i preferencji. Poniższa tabela przedstawia produktv oferowane w 2024 i 2025 r.

Produkt	Estonia	Łotwa	Litwa	Meksyk	Australia	Polska	Rumunia	Węgry	Czechy
Pożyczki ratalne z obsługą w domu (1): Pożyczki na niewielkie kwoty z cotygodniową obsługą osobistą oraz coraz bardziej cyfrowym podejściem, udzielane w domach klientów przez doradców klienta.				●		●	●	●	●
Pożyczki ratalne z obsługą w domu (2): Pożyczki na średniej wielkości kwoty z comiesięczną obsługą osobistą oraz coraz bardziej cyfrowym podejściem, udzielane w domach klientów przez doradców klienta.						●			
Pożyczki hybrydowe: Unikalne połączenie obsługi przez doradcę klienta oraz kanałów cyfrowych dla klientów, którzy nie mają wystarczająco silnego profilu kredytowego, aby uzyskać w pełni cyfrową ofertę.						●	●		
Karta kredytowa: Wygodne rozwiązanie dla klientów umożliwiające zakupy stacjonarne, zakupy online lub wypłatę gotówki za pośrednictwem doradcy klienta lub bankomatu.						●			
Kredyt detaliczny: Współpraca ze sprzedawcami detalicznymi w celu udzielania klientom pożyczek ratalnych, zarówno stacjonarnie, jak i online.				●			●		
Usługi dodatkowe: Szeroka gama produktów wykraczających poza kredyty, w tym ubezpieczenia zdrowotne i na życie.	●	●	●	●		●	●	●	●
Cyfrowe pożyczki ratalne: Przystępne cenowo, kompleksowe cyfrowe usługi kredytowe na okres od jednego miesiąca do trzech lat, ze spłatą miesięczną.			●			●	●		
Odnawialna linia kredytowa: Elastyczny dostęp do środków w ramach ustalonego limitu; w miarę spłaty udostępniane są kolejne środki.	●	●	●	●	●				●
Portfel mobilny: Zarządzanie kontem i dostęp do usług dodatkowych w telefonie klienta.	●	●	●	●	●				●

- Produkt oferowany w 2024 r.
- Produkt oferowany w 2025 r.

Zaangażowanie w sprawozdawczość i procesy decyzyjne

- Wyniki w zakresie zrównoważonego rozwoju są kwartalnie przedstawiane Zarządowi Grupy w postaci specjalnego pakietu informacji zarządczych w obszarze ESG.

Współpraca z interesariuszami

- Formalne konsultacje z interesariuszami (klientami, współpracownikami, dostawcami, inwestorami, organizacjami pozarządowymi) w celu identyfikacji ryzyk i szans związanych ze zrównoważonym rozwojem.
- Ryzyka i szanse związane ze zrównoważonym rozwojem stanowią wkład do procesu planowania strategicznego realizowanego przez Zarząd Wykonawczy i Zarząd Grupy.

Grupa nie stosuje żadnej konkretnej metodyki ustalania priorytetów ryzyka. W wyniku wewnętrznych konsultacji zidentyfikowano natomiast następujące ryzyka istotne z punktu widzenia sprawozdawczości w zakresie zrównoważonego rozwoju:

- jakość i dokładność danych: zapewnienie, aby wskaźniki zrównoważonego rozwoju i ujawniane informacje były dokładne, wiarygodne i oparte na weryfikowalnych danych;
- zgodność z przepisami: monitorowanie zgodności ze zmieniającymi się przepisami i standardami dotyczącymi zrównoważonego rozwoju, takimi jak wymogi ESRS, w celu uniknięcia kar prawnych i finansowych.

	Liczba pracowników	
	2025	2024
Rynek		
Meksyk	2605	2569
Polska	1018	1040
Węgry	2065	2150
Czechy	319	302
Rumunia	1944	1960
Zjednoczone Królestwo	131	126
Estonia	130	120
Litwa	34	30
Łotwa	35	34
Australia	24	20

W okresie sprawozdawczym Grupa wygenerowała łączne przychody w wysokości 737,5 mln GBP (w 2024 r. – 726,3 mln GBP).

Grupa oferuje regulowane produkty kredytu konsumenckiego zaprojektowane w celu zaspokojenia potrzeb klientów o ograniczonym dostępie do usług finansowych oraz korzystających głównie z operacji kasowych na rynkach, na których prowadzi działalność. Produkty są oferowane w ramach ustalonych modeli operacyjnych Grupy, w tym kredytów z obsługą w domu oraz pożyczek cyfrowych, i są projektowane tak, aby były przejrzyste, przystępne cenowo oraz zgodne z obowiązującymi wymogami regulacyjnymi w każdej jurysdykcji. Produkty Grupy są tworzone, dystrybuowane i obsługiwane głównie w ramach działalności własnej, w tym przez pracowników mających bezpośredni kontakt z klientem oraz funkcje wsparcia zaplecza operacyjnego. Interakcje z klientami, w tym udzielanie pożyczek, ich obsługa oraz windykacja, stanowią kluczowy element łańcucha wartości na niższym szczeblu, natomiast projektowanie produktów, ład korporacyjny, zarządzanie ryzykiem i nadzór są realizowane w ramach działalności własnej Grupy.

Tabela na s. 80 przedstawia podsumowanie głównych typów produktów Grupy według rynków.

Zmiany w ofercie produktowej w ciągu roku

W Polsce wprowadzono pożyczki o średniej wartości z miesięczną obsługą osobistą w odpowiedzi na rosnącą inflację, zwiększoną konkurencję oraz wzrost dochodów klientów, które spowodowały przesunięcie popytu w kierunku wyższych kwot i dłuższych okresów finansowania. Zmiana ta była również uwarunkowana regulacyjnymi limitami cen dla krótkoterminowych produktów pożyczkowych. Nowy produkt lepiej odpowiada na potrzeby klientów, wspiera konkurencyjność oraz poprawia ekonomikę portfela w ramach obowiązujących regulacji.

W krajach bałtyckich oferta usług dodatkowych została wycofana po przeprowadzeniu przeglądu strategicznego. Zainteresowanie klientów było niskie, a oczekiwane długoterminowe zwroty finansowe nie uzasadniały wymaganych nakładów operacyjnych. Zasoby przekierowano na inicjatywę o wyższym priorytecie.

Produkty kredytu konsumenckiego Grupy obejmują cechy produktów i usług mające na celu unikanie lub ograniczanie potencjalnych negatywnych wpływów na konsumentów, w tym ryzyk związanych z przystępnością cenową, przejrzystością i zrozumieniem oferty przez klientów. Cechy te obejmują jasno określone struktury cenowe, warunki umowne oraz komunikację z klientem wspierającą podejmowanie świadomych decyzji, a także ocenę zdolności kredytowej i weryfikację przystępności cenowej zgo dnie z obowiązującymi wymogami regulacyjnymi na poszczególnych rynkach.

Projektowanie produktów, ich zatwierdzanie oraz bieżące przeglądy podlegają wewnętrznym procesom ład korporacyjnego, w tym nadzorowi przez odpowiednie działy ds. ryzyka, zgodności i zarządzania produktami. Procesy te obejmują cały cykl życia produktu, w tym udzielanie pożyczek, ich obsługę

oraz windykację, i mają na celu zapewnienie uczciwych rezultatów dla klientów oraz spójnego stosowania standardów regulacyjnych.

Grupa umożliwiała dostęp do kredytu konsumenckiego klientom o ograniczonym dostępie do usług finansowych oraz korzystającym głównie z operacji kasowych poprzez oferowanie produktów w ramach modeli operacyjnych zaprojektowanych tak, aby docierać do klientów, którzy mogą mieć ograniczony dostęp do tradycyjnych usług finansowych. Obejmuje to oferowanie kredytów z obsługą w domu oraz pożyczek cyfrowych, które umożliwiają klientom dostęp do finansowania za pośrednictwem kanałów dostosowanych do lokalnych warunków rynkowych, preferencji klientów oraz poziomu włączenia cyfrowego.

Modele te są wspierane przez lokalnie dostosowane cechy produktów oraz podejścia dystrybucyjne, przy jednoczesnym funkcjonowaniu w ramach spójnych na poziomie Grupy zasad ład korporacyjnego, zarządzania rzvkiem oraz ochronv klientów.

Cele związane ze zrównoważonym rozwojem

Grupa potwierdza, że obecnie nie obowiązują żadne konkretne cele w zakresie zrównoważonego rozwoju w odniesieniu do następujących obszarów: istotne grupy produktów i usług, kategorie klientów, regiony geograficzne czy relacje z interesariuszami. Obecna strategia koncentruje się na kluczowych tematach biznesowych, takich jak rentowny wzrost i satysfakcja klienta, przy jednoczesnym uwzględnianiu aspektów zrównoważonego rozwoju, takich jak zatrudnienie i odpowiedzialne udzielanie pożyczek w ramach działalności operacyjnej. Choć zrównoważony rozwój nie stanowi głównego czynnika napędzającego działalność, monitorujemy pojawiające się tendencje i przepisy, a przy tym badamy możliwości w zakresie szkoleń i analizy danych w celu wsparcia przyszłego rozwoju strategicznego. Regularnie weryfikujemy nasze podejście i dostosowujemy je w razie potrzeby.

Ujawnienie informacji na temat modelu biznesowego i łańcucha wartości

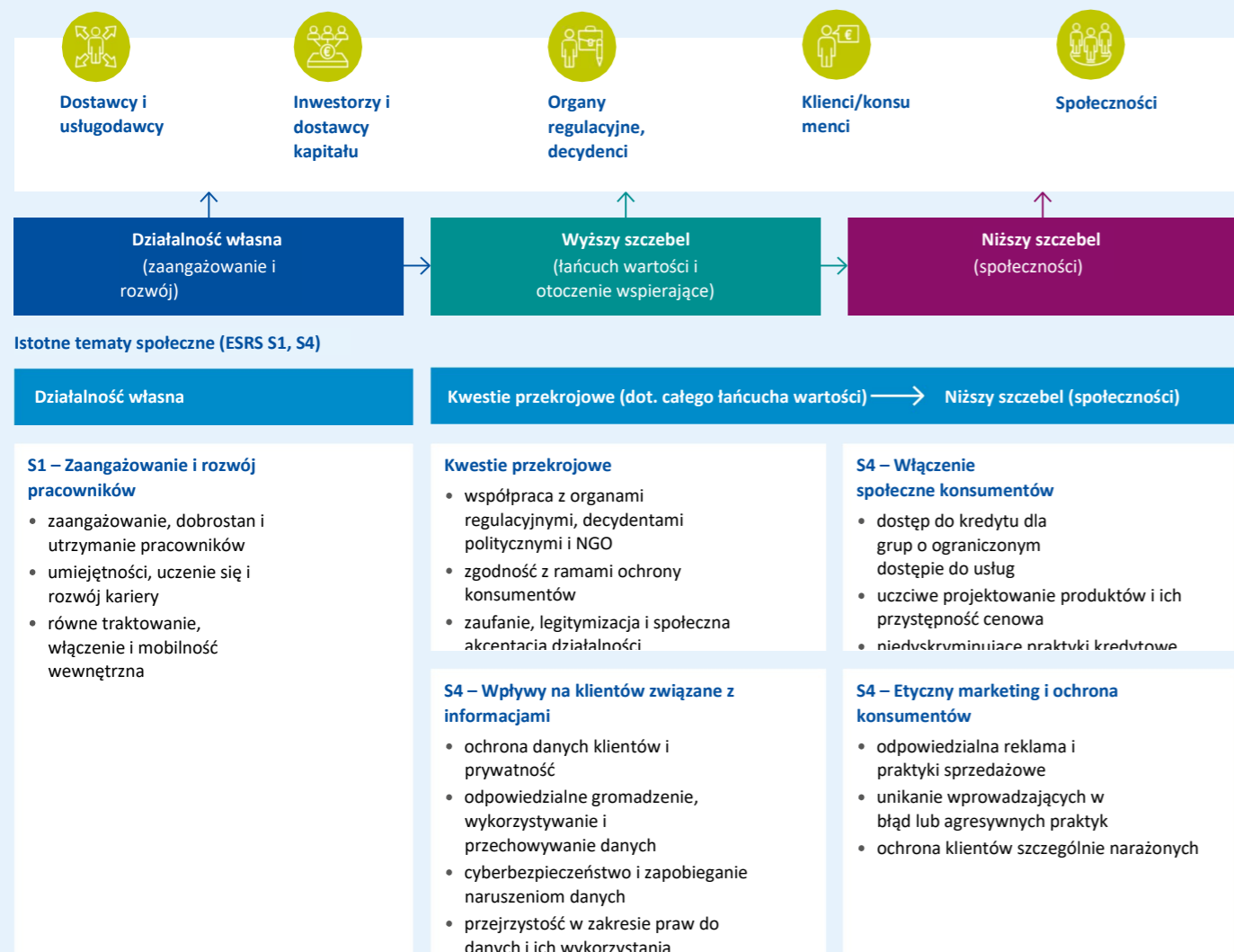
Nasz model biznesowy ma na celu wspieranie konsumentów, którzy mają ograniczony dostęp do usług finansowych, oraz tworzenie długoterminowej Wartości dla społeczności, którym służymy. Opracowaliśmy zestaw produktów opisanych powyżej, dostosowanych do sytuacji finansowej, potrzeb i preferencji naszych klientów, i dostarczamy je w sposób odpowiedzialny. Dzięki temu zwiększamy włączenie finansowe milionów osób. Nasze podejście opiera się na zrównoważonym finansowaniu, wielokanałowej dystrybucji oraz silnym przestrzeganiu przepisów.

Pozyskujemy środki finansowe poprzez zdywersyfikowane instrumenty finansowania hurtowego, w tym euroobligacje, dwustronne umowy finansowe oraz inne źródła rynku kapitałowego. Dzięki tym środkom jesteśmy w stanie oferować konsumentom szeroki wachlarz dostosowanych produktów finansowych.

Nasze produkty są dostarczane przez wiele kanałów, co zapewnia ich dostępność i wygodę. Jesteśmy zobowiązani do odpowiedzialnego udzielania pożyczek – kredyt przyznajemy wyłącznie na podstawie zdolności klienta do jego spłaty. Nasze oceny zdolności kredytowej, przejrzyste ceny oraz etyczne praktyki windykacyjne mają na celu wspieranie długoterminowej stabilności finansowej klientów. Działamy w ramach przepisów prawa i regulacji obowiązujących na poszczególnych rynkach, dzięki czemu zapewniamy zgodność z przepisami dotyczącymi ochrony konsumenta, standardami uczciwego udzielania pożyczek oraz przepisami finansowymi.

W poniższym schemacie pokazano, w których obszarach łańcucha wartości – na wyższym szczeblu, w działalności własnej oraz na niższym szczeblu – występują nasze istotne wpływy, ryzyka i szanse, zarówno w bezpośrednich, jak i pośrednich relacjach biznesowych, w tym w odniesieniu do kluczowych interesariuszy.

Ocena łańcucha wartości



Nasz łańcuch wartości

1. Wyższy szczebel łańcucha wartości

Wyższy szczebel łańcucha wartości obejmuje zasoby i usługi, na których opieramy się w celu tworzenia i dostarczania naszych produktów pożyczkowych. Kluczowi uczestnicy to:

- Rynki kapitałowe:** pozyskujemy finansowanie poprzez różne umowy o finansowanie na rynku międzybankowym. Relacje te mają kluczowe znaczenie dla zapewnienia dostępności kapitału na cele pożyczkowe.
- Dostawcy technologii:** korzystamy z usług zewnętrznych dostawców IT, partnerów dostarczających infrastrukturę chmurową oraz firm zajmujących się cyberbezpieczeństwem w celu utrzymania bezpiecznych i skalowalnych cyfrowych platform pożyczkowych.
- Biura informacji kredytowej:** korzystamy z usług sprawozdawczości kredytowej. Dostęp do dokładnych danych kredytowych jest podstawą naszego procesu oceny zdolności kredytowej i odpowiedzialnych praktyk pożyczkowych.

- Zewnętrzni usługodawcy:** korzystamy z usług wielu dostawców w zakresie m.in. windykacji spłat, obsługi prawnej i marketingu. Relacje te umożliwiają skalowanie naszej działalności oraz dostęp do specjalistycznej wiedzy.
- Ubezpieczyciele:** współpracujemy z zewnętrznymi ubezpieczycielami w celu oferowania usług dodatkowych – to oni wystawiają polisy, obsługują roszczenia i przejmują ryzyko.
- Obiekty fizyczne:** naszą działalność operacyjną wspiera sieć własnych i wynajmowanych lokali, w tym biur, oddziałów i centrów obsługi telefonicznej, które odgrywają istotną rolę w dostarczaniu produktów i usług finansowych. Umowy najmu są zarządzane w ramach porozumień z właścicielami obiektów i firmami zarządzającymi nieruchomościami.

2. Nasza działalność operacyjna

Nasza podstawowa działalność obejmuje następujące elementy:

- Udzielanie pożyczek i ubezpieczenia:** oceniamy wnioski kredytowe na podstawie zdolności kredytowej, dochodów i innych czynników, zgodnie z wymogami regulacyjnymi i naszą gotowością do podejmowania ryzyka. Proces ten obejmuje zarówno modele automatycznego oceniania, jak i ręczne analizy.
- Obsługa pożyczek:** zarządzamy spłatami, zapewniamy obsługę klienta i odpowiadamy na zapytania. Staramy się oferować wygodne formy spłaty i jasną komunikację na każdym etapie cyklu życia pożyczki.
- Zarządzanie ryzykiem i zgodność z przepisami:** na bieżąco monitorujemy jakość portfela pożyczkowego, oceniamy ryzyko kredytowe i dbamy o zgodność z obowiązującymi przepisami prawa.
- Technologia i analityka danych:** inwestujemy w technologie w celu usprawnienia procesów, poprawy podejmowania decyzji i podniesienia jakości obsługi klienta. Analityka danych odgrywa kluczową rolę w ocenie kredytowej, wykrywaniu oszustw i zarządzaniu portfelem.

3. Łańcuch wartości na niższym szczeblu

Niższy szczebel łańcucha wartości koncentruje się na dostarczaniu produktów pożyczkowych klientom oraz zarządzaniu pożyczkami. Kluczowi uczestnicy to:

- Klienci:** oferujemy produkty finansowe szerokiej bazie konsumentów, wspierając włączenie finansowe poprzez odpowiedzialny dostęp do kredytu.
- Agencje windykacyjne (jeśli dotyczy):** współpracujemy z wyspecjalizowanymi agencjami windykacyjnymi w celu odzyskiwania zaległości. Przestrzegamy etycznych i zgodnych z przepisami praktyk windykacyjnych.
- Agencje informacji kredytowej:** przekazujemy historię spłat pożyczkobiorców do biur informacji kredytowej, wspierając tym samym ekosystem kredytowy.
- Partnerzy detaliczni:** nasze produkty obejmują finansowanie w punktach sprzedaży zarówno w placówkach stacjonarnych, jak i online, we współpracy z partnerami handlowymi poprzez integrowanie rozwiązań finansowych z codziennymi transakcjami konsumenckimi.

SBM-2 Interesy i opinie interesariuszy

Poniżej przedstawiono informacje dotyczące współpracy z interesariuszami w 2025 r. Więcej informacji znajduje się w sekcji poświęconej współpracy z interesariuszami w niniejszym sprawozdaniu rocznym za 2025 r. na s. 46–63.

Współpraca z interesariuszami w DMA



Zarząd Grupy otrzymuje informacje zwrotne od interesariuszy poprzez: (i) specjalne aktualizacje dotyczące kluczowych grup interesariuszy przekazywane przez członków Zarządu Wykonawczego; (ii) dwukrotnie w ciągu roku dedykowaną aktualizację na temat interesariuszy, która obejmuje wpływ interesariuszy na Grupę oraz decyzje podjęte przez Zarząd Grupy mające wpływ na konkretne grupy interesariuszy; oraz (iii) każdą dokumentację rozpatrywaną przez Zarząd Grupy i jego Strategiczne filary – wyjaśnienie

SBM-3 Istotne wpływy, ryzyka i szanse oraz ich wzajemne związki ze strategią i z modelem biznesowym

W procesie identyfikacji wpływów, ryzyk i szans Dział ds. zrównoważonego rozwoju analizował, w jaki sposób każdy istotny temat ESRS oddziałuje konkretnie na model biznesowy Grupy oraz jej bieżącą działalność operacyjną. Obejmowało to rozważenie – w odniesieniu do każdego istotnego tematu – w jaki sposób projektowanie, marketing, oferowanie i obsługa regulowanych produktów kredytu konsumenckiego mogą prowadzić do rzeczywistych lub potencjalnych wpływów na konsumentów lub pracowników oraz w jaki sposób te wpływy mogą z kolei generować ryzyka lub szanse dla Grupy. W procesie identyfikacji wpływów, ryzyk i szans Dział ds. zrównoważonego rozwoju stosował ocenę jakościową zgodną z wymogami ESRS, uwzględniając charakter, dotkliwość i prawdopodobieństwo wpływów na interesariuszy oraz znaczenie powiązanych ryzyk i szans dla modelu biznesowego Grupy, bez stosowania odrębnych progów ilościowych na poziomie wpływów, ryzyk i szans.

Zgodnie z wymogami ESRS Grupa wyraźnie rozróżnia wpływy na ludzi i społeczeństwo od ryzyk i szans, które mogą dla niej wynikać z tych wpływów. Wpływy opisują rzeczywiste lub potencjalne pozytywne albo negatywne skutki działalności Grupy dla konsumentów i pracowników, wynikające z jej działań i relacji biznesowych. Ryzyka i szanse opisują natomiast potencjalne skutki kwestii związanych ze zrównoważonym rozwojem dla sytuacji finansowej, wyników finansowych lub przyszłych perspektyw Grupy.

W ramach DMA w pierwszej kolejności zidentyfikowano i oceniano wpływy. Następnie, w odpowiednich przypadkach, Dział ds. zrównoważonego rozwoju badał, czy wpływy te mogą prowadzić do powiązanych ryzyk lub szans dla Grupy. Przedstawiono je oddzielnie w poniższej tabeli wpływów, ryzyk i szans, aby odzwierciedlić ich odmienny charakter, nawet jeśli są ze sobą ściśle powiązane.

Takie podejście – polegające na analizie poszczególnych tematów w kontekście konkretnych działań i modelu operacyjnego Grupy – stanowiło podstawę identyfikacji konkretnych wpływów, ryzyk i szans przedstawionych w poniższej tabeli.

Temat ESRS	Istotny temat dla DMA	Rodzaj IRO	Opis wpływu/ryzyka/szansy	Interesariusze, których to dotyczy	łańcuch wartości	Perspektywa czasowa
S4 Konsument	Etyczny marketing i ochrona konsumentów	Wpływ (negatywny)	Ryzyko szkody po stronie konsumenta wynikające z wprowadzających w błąd, niejasnych lub nieodpowiednich praktyk marketingowych lub sprzedażowych, w szczególności w odniesieniu do podejmowania decyzji finansowych	Konsument	Działalność własna	Krótki/Średnia
S4 Konsument	Etyczny marketing i ochrona konsumentów	Ryzyko	Ryzyko regulacyjne, prawne lub związane z renomą wynikające z nieprzestrzegania wymogów w zakresie ochrony konsumentów lub odpowiedzialnego marketingu	Konsument	Działalność własna	Krótki
S4 Konsument	Wpływy związane z informacjami	Ryzyko	Ryzyko finansowe, regulacyjne oraz związane z zaufaniem, powiązane z incydentami dotyczącymi ochrony danych lub prywatności	Konsument/przedsiębiorstwa	Działalność własna/osoby trzecie	Krótki
S4 Konsument	Wpływy związane z informacjami	Wpływ (negatywny)	Potencjalny niekorzystny wpływ na konsumentów wynikający z niewłaściwego wykorzystania, utraty lub nieuprawnionego dostępu do danych osobowych lub finansowych	Konsument	Działalność własna/osoby trzecie	Krótki
S4 Konsument	Włączenie społeczne konsumentów	Szansa	Zapewnienie dostępu do odpowiedzialnych produktów i usług finansowych konsumentom o ograniczonym dostępie do usług finansowych oraz korzystającym głównie z operacji kasowych, wspierające włączenie społeczne i gospodarcze	Konsument	Działalność własna	Średnia/długa
S4 Konsument	Włączenie społeczne konsumentów	Wpływ (pozytywny)	Pozytywny wpływ wynikający z uczciwego dostępu do kredytu i usług finansowych, gdy są one oferowane w sposób odpowiedzialny i przejrzysty	Konsument	Działalność własna	Średnia
S1 Własne zasoby pracownicze	Zaangażowanie i rozwój pracowników	Wpływ (negatywny)	Ryzyko obniżenia zaangażowania, kompetencji lub dobrostanu pracowników w przypadku nieskutecznych mechanizmów rozwoju, informacji zwrotnej lub wsparcia	Pracownicy	Działalność własna	Średnia
S1 Własne zasoby pracownicze	Zaangażowanie i rozwój pracowników	Szansa	Możliwość wzmocnienia kompetencji, retencji i zaangażowania pracowników przez skuteczne szkolenia, rozwój i informacje zwrotne	Pracownicy	Działalność własna	Średnia/długa

Grupa dokonała oceny oczekiwanych skutków finansowych swoich istotnych ryzyk i szans związanych ze zrównoważonym rozwojem w kontekście sytuacji finansowej, wyników finansowych oraz przepływów pieniężnych w perspektywie krótkoterminowej, średnioterminowej i długoterminowej. Na podstawie tej oceny nie zidentyfikowano żadnych istotnych obecnych ani przewidywanych skutków finansowych, które wymagałyby określenia ilościowego na dzień sprawozdawczy.

Wynika to z charakteru istotnych ryzyk i szans związanych ze zrównoważonym rozwojem, które są ściśle powiązane z podstawową, regulowaną działalnością Grupy i są zarządzane w ramach ustanowionych systemów ładu korporacyjnego, zarządzania ryzykiem oraz kontroli. W związku z tym nie oczekuje się, aby na obecnym etapie kwestie te prowadziły do powstania odrębnych lub dodatkowych skutków finansowych, które można byłoby wyraźnie wyodrębnić od ogólnych wyników finansowych Grupy.

Dalsze szczegóły dotyczące perspektyw czasowych przedstawiono w ujawnieniach finansowych związanych z klimatem Grupy, sporządzonych zgodnie z zaleceniami Grupy Zadaniowej ds. Ujawniania Informacji Finansowych Związanych z Klimatem (TCFD), na s. 113 sprawozdania rocznego za 2025 r.

Kwestie te pozostaną przedmiotem szczególnej uwagi kadry zarządzającej i Zarządu Grupy i będą regularnie oceniane w ramach procesu planowania strategicznego, aby zapewnić odpowiednie działania w zakresie ograniczania ryzyk i wykorzystywania szans.

W kontekście trwających działań strategicznych, w tym oferty gotówkowej dotyczącej IPF plc, Grupa nadal analizuje wzajemne związki między istotnymi wpływami, ryzykami i szansami a swoją strategią i swoim modelem biznesowym. Na dzień sprawozdawczy nie odzwierciedlono żadnych szczególnych zmian w podejściu Grupy do zarządzania istotnymi ryzykami i szansami związanymi ze zrównoważonym rozwojem w jej strategii, planach inwestycyjnych ani planach finansowania. Grupa będzie nadal monitorować rozwój sytuacji oraz analizować jego implikacje w ramach ustanowionych struktur ładu korporacyjnego i procesów decyzyjnych.

Ponieważ istotne wpływy, ryzyka i szanse są powiązane z podstawową działalnością Grupy, Grupa dokonała oceny odporności strategii i modelu biznesowego w zakresie zdolności do reagowania na istotne wpływy, ryzyka i szanse. Na podstawie przeprowadzonej obecnie analizy nie zidentyfikowano żadnych istotnych ryzyk ani szans związanych ze zrównoważonym rozwojem, które wymagałyby wprowadzenia zmian strategicznych. Grupa nadal monitoruje potencjalne zmiany związane ze zrównoważonym rozwojem w ramach procesów zarządzania ryzykiem oraz planowania biznesowego, stosując różne perspektywy czasowe, jak określono na s. 77 oświadczenia na podstawie CSRD.

W okresie sprawozdawczym Grupa doprecyzowała sposób identyfikacji i prezentacji istotnych wpływów, ryzyk i szans w porównaniu z rokiem 2024, aby lepiej dostosować je do struktury i wymogów ESRS. Kwestie wcześniej ujmowane w ramach tematu dostępu do usług finansowych zostały rozdzielone i przypisane do odpowiednich wpływów, ryzyk i szans związanych z konsumentami zgodnie z ESRS S4, w tym do etycznego marketingu i ochrony konsumentów, wpływów związanych z informacją oraz włączenia społecznego konsumentów. Wpływy, ryzyka i szanse dotyczące pracowników zostały również przedstawione bardziej szczegółowo w ramach ESRS S1.

Zmiany te odzwierciedlają większy poziom szczegółowości oraz lepsze dopasowanie do tematycznych standardów ESRS, a nie zmianę samej istotności tych kwestii.

Ocena podwójnej istotności

IRO-1 Procesy identyfikacji i oceny istotnych wpływów, ryzyk i szans

W 2024 r. po raz pierwszy przeprowadziliśmy ocenę podwójnej istotności (DMA), aby określić i lepiej zrozumieć nasze najbardziej istotne wpływy zgodnie z wymaganiami ESRS 1 i 2. W 2025 r. ocenę zaktualizowano i przeprowadzono ponownie, aby zagwarantować ciągłe ujawnianie kwestii zrównoważonego rozwoju, które są najbardziej istotne dla Grupy i naszych kluczowych interesariuszy.

Kwestia zrównoważonego rozwoju jest uznawana za podwójnie istotną, gdy jest istotna zarówno z perspektywy wpływów (rzeczywistych lub potencjalnych wpływów działalności IPF na ludzi lub środowisko), jak i z perspektywy finansowej (potencjalnych skutków kwestii związanych ze zrównoważonym rozwojem dla wyników finansowych, sytuacji finansowej, przepływów pieniężnych lub dostępu do kapitału Grupy).

Identyfikacja tematów dotyczących zrównoważonego rozwoju

Wstępna lista tematów zrównoważonego rozwoju została opracowana na podstawie tematycznych standardów ESRS (E, S i G), wymogów regulacyjnych CSRD oraz wytycznych ESRS dotyczących wpływów, ryzyk i szans w całym łańcuchu wartości. Proces ten doprowadził do stworzenia listy 38 tematów zrównoważonego rozwoju, które następnie oceniono według określonych kryteriów jakościowych, obejmujących m.in. dotkliwość wpływu, znaczenie finansowe, kluczowe ryzyka i szanse, znaczenie dla interesariuszy, zgodność ze strategią oraz istotność regulacyjną. Po przeglądzie i dyskusji w Grupie Sterującej ds. Ram Odpowiedzialnego Biznesu uzgodniono krótką listę 15 tematów do szczegółowej DMA. Lista ta została następnie zatwierdzona przez Grupę Sterującą ds. Ram Odpowiedzialnego Biznesu na poziomie wykonawczym.

Identyfikacja interesariuszy i współpraca z nimi

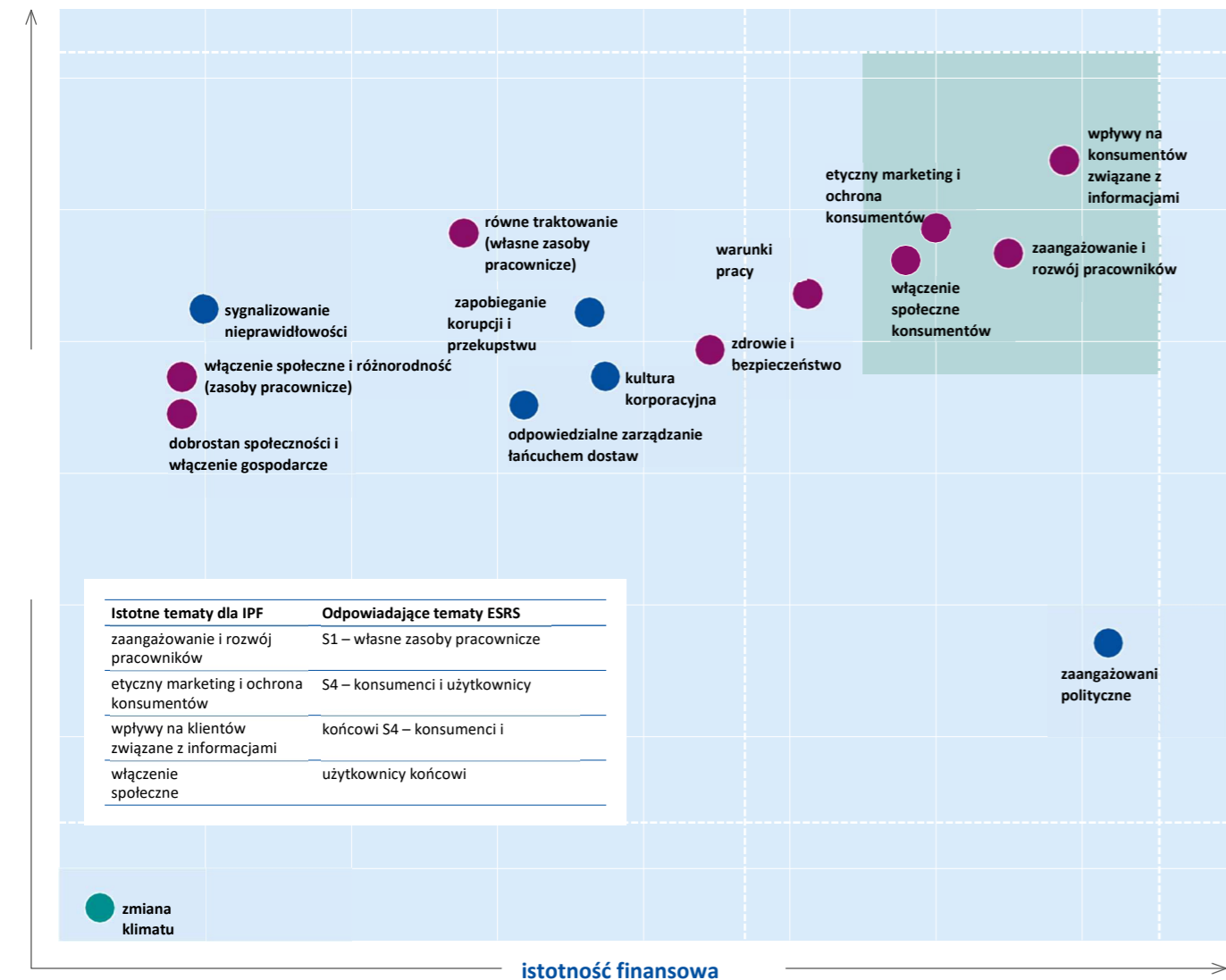
Grupy interesariuszy zidentyfikowano zgodnie z definicjami zawartymi w ESRS 1 oraz wymogami dotyczącymi ujawniania informacji określonymi w ESRS 2 (SBM-2), przy szczególnym uwzględnieniu kategorii interesariuszy wskazanych w standardach tematycznych ESRS dotyczących kwestii społecznych. Ostateczne grupy interesariuszy zaangażowane w ocenę podwójnej istotności w 2025 r. obejmowały klientów, pracowników, inwestorów, dostawców, NGO/grupy społeczne oraz kadre kierowniczą najwyższego szczebla. Współpraca z interesariuszami była prowadzona głównie za pomocą uporządkowanych ankiet, wybranych jako najbardziej adekwatna i efektywna metoda pozyskiwania danych ilościowych i jakościowych na szeroką skalę.

Ankieta dotycząca istotności wpływów została podzielona na 15 pytań, z których każde dotyczyło jednego z istotnych tematów i zostało skierowane do wszystkich grup interesariuszy. Każde pytanie zawierało objaśnienia kontekstowe i przykłady odnoszące się do modelu operacyjnego IPF, co umożliwiło respondentom ocenę wpływów w sposób praktyczny i świadomy, bez konieczności posiadania specjalistycznej wiedzy z zakresu zrównoważonego rozwoju.

Dla każdego tematu respondentów poproszono o dokonanie dwóch ocen ilościowych przy użyciu spójnej pięciostopniowej skali:

- skala wpływu – ocenia znaczenie rzeczywistych lub potencjalnych wpływów IPF na ludzi, społeczeństwo lub środowisko, niezależnie od tego, czy są one pozytywne, czy negatywne; odpowiada to koncepcji istotności wpływów w ramach ESRS;
- znaczenie dla interesariuszy – ocenia, w jakim stopniu wyniki IPF w danym obszarze mogą wpływać na decyzje interesariuszy dotyczące nawiązania współpracy z IPF, jej kontynuowania lub wspierania działalności spółki, w zależności od grupy interesariuszy.

Wyniki oceny podwójnej istotności w IPF w 2025 r.



● Ochrona środowiska ● Polityka społeczna ● Ład korporacyjny

Istotność wpływów oceniono poprzez zaangażowanie interesariuszy, w tym klientów, pracowników, dostawców, inwestorów oraz grup społecznych. Interesariusze oceniali każdy temat z zakresu zrównoważonego rozwoju w pięciostopniowej skali, odzwierciedlającej ich ocenę znaczenia rzeczywistych lub potencjalnych wpływów Grupy. Ocena interesariuszy obejmowała jednocześnie skalę (dotykliwość) wpływu oraz jego prawdopodobieństwo w ramach jednej wartości, zamiast wymagać od respondentów odrębnej oceny tych wymiarów.

Nie wymagano od interesariuszy rozróżniania między wpływami pozytywnymi a negatywnymi; respondenci oceniali ogólne znaczenie wpływu. Istotność finansową oceniali wyższy szczebel kierownictwa przy użyciu tej samej pięciostopniowej skali, w oparciu o potencjalne skutki finansowe kwestii z zakresu zrównoważonego rozwoju (ryzyk i szans), z uwzględnieniem oczekiwanej skali oraz prawdopodobieństwa. Odpowiedzi zagregowano do średniej wartości dla każdego tematu, a następnie przekształcono do skali procentowej odniesionej do średniej odpowiedzi dla wszystkich tematów. Tematy przekraczające określone progi zaklasyfikowano jako średnio lub wysoko istotne. Temat uznawano za istotny dla celów sprawozdawczości, jeżeli przekraczał próg w zakresie istotności wpływów

lub istotności finansowej. Progi te ustalono w celu identyfikacji tematów, w których ocena interesariuszy lub kierownictwa znacząco przekracza poziom bazowy, co wskazuje na ich istotność.

Ocena nie obejmowała odrębnej kategoryzacji wpływów pozytywnych i negatywnych; zarówno interesariusze, jak i kierownictwo oceniali ogólne znaczenie wpływu. Wszystkie 15 tematów oceniono przy zastosowaniu spójnych kryteriów.

Badanie istotności finansowej miało na celu określenie, które tematy z zakresu zrównoważonego rozwoju mogą w uzasadniony sposób wpływać na wartość przedsiębiorstwa Grupy. Ankiety wypełnił zespół wyższego szczebla kierownictwa Grupy, mający pełną wiedzę na temat strategii IPF, profilu ryzyka oraz wyników finansowych. Zgodnie z podejściem przyjętym w badaniu istotności wpływów do każdego istotnego tematu opracowano opisy, zgodne z modelem biznesowym IPF i wyraźnie powiązane z potencjalnymi wynikami finansowymi, w tym kosztami, przychodami, przepływami pieniężnymi, dostępem do kapitału, narażeniem regulacyjnym oraz długoterminową odpornością strategiczną.

W odniesieniu do każdego tematu respondentów poproszono o ocenę istotności finansowej z wykorzystaniem uporządkowanego, wieloczynnikowego podejścia, obejmującego:

- szacowany ilościowy wpływ finansowy oparty na określonych progach pieniężnych w perspektywie 12 miesięcy;
- jakościowe czynniki finansowe, w tym nadszarpnięcie reputacji, konsekwencje regulacyjne, zaufanie inwestorów i kredytodawców oraz implikacje dla modelu biznesowego; oraz
- prawdopodobieństwo i częstotliwość, aby ocenić szanse wystąpienia istotnego wpływu finansowego w okresie trzech lat, jeżeli dana kwestia nie będzie skutecznie zarządzana.

Struktura ta odzwierciedla koncepcje istotności finansowej określone w europejskich standardach sprawozdawczości w zakresie zrównoważonego rozwoju, ponieważ łączy wskaźniki ilościowe z rozważaniami jakościowymi oraz oceną prawdopodobieństwa ryzyka, a nie opiera się wyłącznie na skali finansowej.

Wyniki ankiet dotyczących istotności wpływów i istotności finansowej zostały skonsolidowane i przeanalizowane w celu wsparcia oceny podwójnej istotności Grupy. Wyniki ilościowe zagregowano według tematów w celu identyfikacji względnej dotykliwości wpływu oraz znaczenia finansowego, natomiast informacje jakościowe przeanalizowano w celu identyfikacji czynników kontekstowych, pojawiających się obaw oraz obszarów wymagających dalszego rozważenia przez kierownictwo.

Wkład interesariuszy stanowił kluczowy element wejściowy w początkowym etapie punktacji i priorytetyzacji tematów z zakresu zrównoważonego rozwoju. Następnie wyniki te zostały poddane przeglądowi przez kierownictwo w ramach procesu oceny istotności, równoległe z analizą wewnętrzną modelu biznesowego Grupy, kontekstu operacyjnego oraz profilu ryzyka. W stosownych przypadkach zastosowano osąd kierownictwa w celu zatwierdzenia wyników, zapewnienia spójności z działalnością Grupy i jej łańcuchem wartości oraz określenia ostatecznej listy istotnych wpływów, ryzyk i szans.

Opisany proces umożliwił skupienie uwagi na konkretnych działaniach, relacjach biznesowych, regionach geograficznych lub innych czynnikach, które wiążą się z podwyższonym ryzykiem wystąpienia niekorzystnego wpływu na środowisko lub ludzi, w zależności od wybranych tematów.

Zgodnie z przyjętym procesem zarządzania obszarem zrównoważonego rozwoju proces DMA był prowadzony przez Dział ds. zrównoważonego rozwoju Grupy we współpracy z wewnętrznymi ekspertami merytorycznymi. Wyniki DMA zostały omówione z Grupą Sterującą ds. Ram Odpowiedzialnego Biznesu oraz Grupą Wykonawczą ds. Ram Odpowiedzialnego Biznesu, a następnie poddane przeglądowi przez Zarząd Grupy.

Ryzyka związane ze zrównoważonym rozwojem są identyfikowane, oceniane, zarządzane i monitorowane w ramach zarządzania ryzykiem przedsiębiorstwa Grupy. Zapewnia to integrację aspektów związanych ze zrównoważonym rozwojem z szerszymi praktykami zarządzania ryzykiem oraz poddanie ich takim samym zasadom ładu korporacyjnego, nadzoru i kontroli jak inne główne ryzyka. W 2025 r. Grupa dalej rozwijała swoje podejście do zarządzania ryzykiem, wprowadzając szerszą kategorię ryzyka ESG. Rozszerzone podejście odzwierciedla powiązany charakter ryzyk ESG i umożliwia bardziej całościową ocenę wpływów związanych ze zrównoważonym rozwojem na działalność. Więcej informacji na temat sposobu zarządzania ryzykiem i jego oceny przez Grupę, w tym ryzyka klimatycznego oraz innych ryzyk związanych ze zrównoważonym rozwojem, znajduje się w sekcji „Główne ryzyka i niepewności” sprawozdania rocznego za 2025 r. na s. 34–40.

Grupa identyfikuje, ocenia ryzyka i szanse, które mogą mieć skutki finansowe, ustala ich priorytety oraz monitoruje je w ramach odrębnych procesów.

Identyfikacja i ocena ryzyk:

Ryzyka związane ze zrównoważonym rozwojem są rozpatrywane jako część szerszych ram zarządzania ryzykiem Grupy, obok ryzyk finansowych, operacyjnych i regulacyjnych. Prawdopodobieństwo wystąpienia, skala oraz charakter tych ryzyk są oceniane w sposób jakościowy, z uwzględnieniem potencjalnych skutków finansowych i wpływu na działalność operacyjną. Grupa nie nadaje priorytetu ryzykom związanym ze zrównoważonym rozwojem względem innych kategorii ryzyk – zamiast tego stosuje jednolity proces przeglądu ryzyk we wszystkich kategoriach, aby zapewnić spójność w zarządzaniu ryzykiem.

Identyfikacja i ocena szans: Szanse są identyfikowane w ramach DMA Grupy, która uwzględnia rzeczywiste i potencjalne wpływy, ryzyka oraz zależności w celu określenia istotnych kwestii z zakresu zrównoważonego rozwoju oraz powiązanych wpływów, ryzyk i szans.

DMA służy jako podstawa ujawnień informacji Grupy w zakresie zrównoważonego rozwoju oraz stanowi jeden z elementów wejściowych do procesu planowania strategicznego Grupy. Decyzje dotyczące tego, czy i w jaki sposób wykorzystywać zidentyfikowane szanse, są rozpatrywane w ramach procesów planowania strategicznego i budżetowania Grupy, z uwzględnieniem priorytetów biznesowych, warunków rynkowych oraz uwarunkowań operacyjnych, a także informacji zwrotnych z DMA.

Proces ten nie obejmuje jednak wyraźnej oceny powiązań pomiędzy wpływem działalności Grupy i jej zależnościami a potencjalnymi szansami, które mogą z tego wynikać. Ocena skutków finansowych związanych z szansami prowadzona jest w sposób jakościowy, a podejmowane decyzje są ukierunkowane przez szersze rozważania strategiczne.

Grupa stale monitoruje ryzyka i szanse związane ze zrównoważonym rozwojem w ramach istniejących struktur ładu korporacyjnego i planowania.

W ramach oceny podwójnej istotności (DMA) korzystaliśmy z danych dostarczonych przez interesariuszy i uwzględniliśmy wszystkie rynki, na których prowadzimy działalność. Ocena opierała się zarówno na danych jakościowych, jak i ilościowych, w tym na informacjach zwrotnych od interesariuszy oraz wewnętrznych dyskusjach. Nie przyjęto żadnych istotnych odstępstw ani wyjątkowych założeń wykraczających poza te, które są poparte dostępnymi danymi.

Jak wskazano powyżej, Grupa przeprowadziła swoją pierwszą DMA w 2024 r., a w 2025 r. udoskonalila ten proces, aby odzwierciedlić wymogi określone w europejskich standardach sprawozdawczości w zakresie zrównoważonego rozwoju dotyczące oceny istotności.

Procesy identyfikacji i oceny istotnych wpływów, ryzyk i szans – tematy środowiskowe

Grupa oceniła potencjalne wpływy, ryzyka i szanse związane ze środowiskiem zgodnie z wymogami ESRS E1–E5. Oceniono je pod kątem istotności w ramach procesu DMA w taki sam sposób jak inne tematy. Oznacza to, że bardzo szeroki zakres zagadnień dotyczących klimatu i środowiska został umieszczony na początkowej „długiej liście” tematów. Po przeprowadzeniu dyskusji „zmiana klimatu” została uwzględniona na krótkiej liście tematów, a następnie włączona do konsultacji z interesariuszami. W ramach tej oceny uwzględniono nie tylko działalność własną Grupy, lecz również działalność w łańcuchu wartości – zarówno na jego wyższym, jak i niższym szczeblu.

Na podstawie DMA przeprowadzonej w 2025 r. temat ten nie został uznany za istotny do celów Oświadczenia na podstawie CSRD, ponieważ nie spełnił obowiązujących progów istotności wpływów ani istotności finansowej.

Niezależnie od tego wyniku temat ten pozostaje istotny w szerszym kontekście ram zrównoważonego rozwoju i zarządzania ryzykiem w Grupie oraz podlega bieżącemu zarządzaniu w ramach istniejących procesów. W szczególności Grupa przedstawia bardziej szczegółowe informacje na ten temat w swoim raporcie TCFD (zob. s. 112–119), co odzwierciedla oczekiwania regulacyjne, zainteresowanie interesariuszy oraz znaczenie tego zagadnienia dla podejścia Grupy do zarządzania ryzykiem klimatycznym. Poniżej przedstawiono konkretne ujawnienia informacji zgodne ze standardami ESRS E1-E5:

ESRS E1: Zmiana klimatu

Grupa dokonała przeglądu swoich potencjalnych wpływów na zmianę klimatu oraz ryzyk z nią związanych. Proces ten obejmował analizę zagrożeń klimatycznych i ryzyk fizycznych, ryzyk związanych z transformacją oraz wykorzystanie analizy scenariuszowej związanej z klimatem. Grupa nie prowadzi działalności operacyjnej generującej istotne emisje dwutlenku węgla, zużycie energii ani ryzyka związane ze zmianą klimatu. Jako instytucja finansowa świadcząca usługi jej wpływ na środowisko jest ograniczony, a ryzyka związane ze zmianą klimatu nie są obecnie uznawane za istotne. Grupa będzie nadal monitorować zmiany regulacyjne oraz trendy w branży.

ESRS E2: Zanieczyszczenie

Grupa nie prowadzi działalności produkcyjnej, przemysłowej ani innej, która generowałaby zanieczyszczenia powietrza, wody lub gleby. Jako dostawca usług finansowych Grupa nie zidentyfikowała ryzyk ani szans związanych z zanieczyszczeniem jako istotnych.

Główny ślad środowiskowy Grupy wiąże się z funkcjonowaniem biur i infrastrukturą cyfrową, które nie są uznawane za istotne źródła zanieczyszczenia.

ESRS E3: Woda i zasoby morskie

Działalność biznesowa Grupy nie wiąże się z dużym zużyciem wody, odprowadzaniem zanieczyszczeń do zbiorników wodnych ani uzależnieniem od zasobów morskich. W związku z tym Grupa nie uważa zarządzania zasobami wodnymi i morskimi za zagadnienie istotne.

ESRS E4: Bioróżnorodność i ekosystemy

Grupa ma ograniczony zasięg geograficzny i koncentruje się na obszarach miejskich. Nie działa w sektorach bezpośrednio wpływających na różnorodność biologiczną, użytkowanie gruntów, wylesianie ani degradację ekosystemów. Biorąc pod uwagę, że podstawowa działalność Grupy dotyczy usług finansowych, ryzyka i szanse związane z różnorodnością biologiczną nie są uznawane za istotne.

ESRS E5: Wykorzystanie zasobów oraz gospodarka o obiegu zamkniętym

Działalność operacyjna Grupy nie wiąże się ze znaczącym zużyciem zasobów, wytwarzaniem odpadów ani inicjatywami z zakresu gospodarki o obiegu zamkniętym. Jako instytucja finansowa Grupa wykorzystuje zasoby głównie w kontekście usług cyfrowych, sprzętu biurowego i infrastruktury IT, które nie są uznawane za istotne w kontekście zasad gospodarki o obiegu zamkniętym.

Wymogi dotyczące ujawniania informacji w ramach ESRS objęte oświadczeniem na podstawie SCR

W ramach procesu DMA Grupa dokonała oceny wpływów, ryzyk i szans związanych ze zmianą klimatu. Informacje zwrotne od wszystkich grup interesariuszy zaangażowanych w proces – zarówno wewnętrznych, jak i zewnętrznych – wskazywały, że

zmiana klimatu nie została uznana za istotny wpływ, istotne ryzyko ani istotną szansę w odniesieniu do działalności naszej Grupy. Ocena ta uwzględniła zarówno bezpośrednie wpływy Grupy, jak i potencjalne wpływy wynikające z jej łańcucha wartości.

Wewnętrzna analiza tych wyników potwierdziła powyższe wnioski, w szczególności ze względu na następujące czynniki:

- **Ograniczona emisja bezpośrednia:** nasz ślad operacyjny, związany głównie z emisją z pojazdów, lokalami biurowymi i centrami danych, generuje ograniczoną emisję gazów cieplarnianych. Nie prowadzimy działalności produkcyjnej, transportowej ani innej, która typowo wiąże się z istotnymi emisjami bezpośrednimi.
- **Ograniczona ekspozycja na emisje finansowane:** nasza podstawowa działalność obejmuje udzielanie pożyczek konsumentom i oferowanie kart kredytowych. Choć dostrzegamy szerszy wpływ społeczny wydatków konsumenckich, nasza działalność finansowa nie obejmuje projektów na dużą skalę ani nie dotyczy branż o wysokim śladzie węglowym (np. wydobywanie paliw kopalnych, przemysł ciężki). Obecnie brak jest uznanych metod umożliwiających rzetelne i miarodajne przypisanie emisji finansowanych z zakresu 3 do rodzaju działalności w zakresie udzielania pożyczek prowadzonej przez Grupę. Monitorujemy rozwój takich metod i zrewidujemy ten aspekt DMA w miarę ich ewolucji.
- **Ocena ryzyk fizycznych:** zlecieliśmy niezależnej, wyspecjalizowanej firmie zajmującej się opracowywaniem modeli przeprowadzenie kompleksowej oceny fizycznych ryzyk związanych ze zmianą klimatu dla naszych globalnych lokalizacji w różnych perspektywach czasowych. Ocena ta uwzględniła różne scenariusze zmiany klimatu i potencjalne skutki, w tym ekstremalne zjawiska pogodowe. Wyniki tej analizy wskazują, że zgodnie z obecnymi prognozami nie występują istotne fizyczne ryzyka klimatyczne dla naszej działalności w perspektywie krótkoterminowej i średnioterminowej.

Analiza perspektywiczna:

Choć zmiana klimatu obecnie nie uznaje się za istotne wpływ, ryzyko ani szansę, zdajemy sobie sprawę, że może to ulec zmianie. Będziemy nadal monitorować następujące czynniki, które mogą skłonić nas do ponownej oceny istotności zagadnienia zmiany klimatu w przyszłości:

- **Rozwój metodyki dotyczącej emisji z zakresu 3:** w miarę udoskonalania metod szacowania emisji finansowanych w związku z pożyczkami konsumenckimi, ponownie ocenimy zasadność i możliwość uwzględnienia tych emisji w naszej analizie.
- **Zmiany w otoczeniu regulacyjnym:** ewolucja przepisów dotyczących sprawozdawczości w zakresie zmiany klimatu i ujawnień finansowych może wymagać ponownej oceny istotności.
- **Zmiany w zachowaniach konsumenckich:** znaczące przesunięcia preferencji konsumenckich w kierunku bardziej zrównoważonych produktów i usług mogą wpłynąć na naszą działalność i wymusić dostosowanie praktyk udzielania pożyczek.
- **Postępy w nauce o klimacie:** zaktualizowane prognozy klimatyczne i oceny ryzyka mogą wykazać większe zagrożenia fizyczne dla naszych operacji lub szerzej rozumianej gospodarki, co może wpłynąć na nasze otoczenie biznesowe.

Zobowiązujemy się do regularnego przeglądu naszej oceny istotności w zakresie zmiany klimatu. Takie przeglądy zagwarantują, że nasze oceny będą zgodne z najnowszym stanem wiedzy naukowej, wymogami regulacyjnymi oraz najlepszymi praktykami w zarządzaniu ryzykiem związanym ze zmianą klimatu. Wszelkie zmiany w ocenie istotności oraz powiązanych ujawnieniach będą odpowiednio publikowane. Jesteśmy również zaangażowani w ograniczanie naszych emisji – więcej informacji na ten temat znajduje się w naszych ujawnieniach zgodnie z zaleceniami Grupy Zadaniowej ds. Ujawniania Informacji Finansowych Związanych z Klimatem (zob. s. 112–119).

Istotność ujawnianych informacji

Przy określaniu istotnych informacji, które należy ujawnić w niniejszym oświadczeniu na podstawie CSRD, Grupa stosowała wytyczne określone w sekcji 3.2 ESRS 1, zgodnie z którymi istotne informacje to te, które są niezbędne, aby interesariusze mogli zrozumieć istotne wpływy, ryzyka i szanse oraz sposób zarządzania nimi. Grupa przyjęła ostrożne podejście, zapewniając ujawnienie wszystkich istotnych informacji dotyczących istotnych wpływów, ryzyk i szans. Celem tego podejścia jest zapewnienie przejrzystości i zgodności z wymogami ESRS, aby interesariusze mogli uzyskać jasny i pełny obraz ujawnień dotyczących zrównoważonego rozwoju Grupy.

Punkty danych wynikające z prawodawstwa UE

W poniższej tabeli przedstawiono punkty danych wynikające z innych aktów prawnych UE, zgodnie z załącznikiem B do standardu ESRS 2.

Wskazano w niej, gdzie określone punkty danych można znaleźć w naszym sprawozdaniu rocznym za 2025 r. oraz określono, które z nich oceniono jako **nieistotne** (informacje nie są istotne w kontekście naszych ujawnień) lub niemające zastosowanie (informacje nie mają zastosowania do naszej działalności).

Wymóg dotyczący ujawniania informacji	Punkt danych	Przepis	Strona/zastosowanie
ESRS 2 GOV-1	pkt 21 lit. d)	Zróźnicowanie zarządu pod względem płci	SFDR/BRR s. 131
ESRS 2 GOV-1	pkt 21 lit. e)	Odsetek niezależnych członków organów	BRR s. 131
ESRS 2 GOV-4	pkt 30	Oświadczenie dotyczące należytej staranności	SFDR s. 79
ESRS 2 SBM-1	pkt 40 lit. d) ppkt (i)	Udział w działaniach związanych z działaniami dotyczącymi paliw	SFDR/P3/BRR Nie ma zastosowania
ESRS 2 SBM-1	pkt 40 lit. d) ppkt (ii)	Udział w działaniach związanych z produkcją chemikaliów	SFDR/BRR Nie ma zastosowania
ESRS 2 SBM-1	pkt 40 lit. d) ppkt (iii)	Udział w działalności związanej z kontrowersyjną bronią	SFDR/BRR Nie ma zastosowania
ESRS 2 SBM-1	pkt 40 lit. d) ppkt (iv)	Udział w działaniach związanych z uprawą i produkcją tytoniu	BRR Nie ma zastosowania
ESRS E1-1	pkt 14	Plan przejścia służący osiągnięciu neutralności klimatycznej do 2050 r.	EUCL Nie ma zastosowania
ESRS E1-1	pkt 16 lit. g)	Jednostki wykluczone z zakresu obowiązywania wskaźników referencyjnych dostosowanych do porozumienia paryskiego	P3/BRR Nie ma zastosowania
ESRS E1-4	pkt 34	Cele redukcji emisji gazów cieplarnianych	SFDR/P3/BRR Nie ma zastosowania
ESRS E1-5	pkt 38	Zużycie energii z kopalnych źródeł zdezagregowane w podziale na źródła	SFDR Nie ma zastosowania
ESRS E1-5	pkt 37	Zużycie energii i koszyk energetyczny	SFDR Nieistotne
ESRS E1-5	pkt 40–43	Energochłonność powiązana z działaniami podejmowanymi w sektorach o znacznym oddziaływaniu na klimat	SFDR Nieistotne
ESRS E1-6	pkt 44	Emisje gazów cieplarnianych zakresu 1, 2, 3 brutto i całkowite emisje gazów cieplarnianych	SFDR/P3/BRR Nieistotne
ESRS E1-6	pkt 53–55	Intensywność emisji gazów cieplarnianych brutto	SFDR/P3/BRR Nieistotne
ESRS E1-7	pkt 56	Usuwanie gazów cieplarnianych i jednostki emisji dwutlenku węgla	EUCL Nie ma zastosowania
ESRS E1-9	pkt 66	Ekspozycja portfela odniesienia na ryzyka fizyczne związane z klimatem	BRR Nieistotne
ESRS E1-9	pkt 66 lit. a)	Dezagregacja kwot pieniężnych według nagłego i długotrwałego ryzyka fizycznego	P3 Nieistotne
ESRS E1-9	pkt 66 lit. c)	Lokalizacja znaczących składników aktywów obarczonych istotnym ryzykiem fizycznym	P3 Nieistotne
ESRS E1-9	pkt 67 lit. c)	Podział wartości księgowej nieruchomości według klas efektywności energetycznej	P3 Nie ma zastosowania
ESRS E1-9	pkt 69	Stopień ekspozycji portfela na szanse związane z klimatem	BRR Nie ma zastosowania
ESRS E2-4	pkt 28	Ilość każdego czynnika zanieczyszczającego wymienionego w załączniku II do rozporządzenia w sprawie E-PRTR emitowanego do powietrza, wody i gleby	SFDR Nie ma zastosowania
ESRS E3-1	pkt 9	Woda i zasoby morskie	SFDR Nie ma zastosowania
ESRS E3-1	pkt 13	Specjalna polityka	SFDR Nie ma zastosowania
ESRS E3-1	pkt 14	Zrównoważone praktyki w dziedzinie mórz i oceanów	SFDR Nie ma zastosowania
ESRS E3-4	pkt 28 lit c)	Całkowita ilość wody poddanej recyklingowi i ponownemu użyciu	SFDR Nie ma zastosowania
ESRS E3-4	pkt 29	Całkowite zużycie wody w m ³ na przychód netto z własnych operacji	SFDR Nie ma zastosowania
ESRS 2 SBM 3 – E4	pkt 16 lit. a) ppkt (i)	Obszary wrażliwe pod względem bioróżnorodności	SFDR Nie ma zastosowania
ESRS 2 SBM 3 – E4	pkt 16 lit. b)	Zrównoważone praktyki lub polityki w zakresie gruntów/rolnictwa	SFDR Nie ma zastosowania
ESRS 2 SBM 3 – E4	pkt 16 lit. c)	Gatunki zagrożone	SFDR Nie ma zastosowania
ESRS E4-2	pkt 24 lit. b)	Zrównoważone praktyki lub polityki w zakresie gruntów/rolnictwa	SFDR Nie ma zastosowania
ESRS E4-2	pkt 24 lit. c)	Zrównoważone praktyki lub polityki w zakresie oceanów/mórz	SFDR Nie ma zastosowania
ESRS E4-2	pkt 24 lit. d)	Polityki na rzecz przeciwdziałania wylesianiu	SFDR Nie ma zastosowania
ESRS E5-5	pkt 37 lit. d)	Odpady niepoddawane recyklingowi	SFDR Nie ma zastosowania
ESRS E5-5	pkt 39	Odpady niebezpieczne i odpady promieniotwórcze	SFDR Nie ma zastosowania
ESRS 2 SBM 3 – S1	pkt 14 lit. f)	Ryzyko wystąpienia przypadków pracy przymusowej	SFDR s. 92
ESRS 2 SBM 3 – S1	pkt 14 lit. g)	Ryzyko wystąpienia przypadków pracy dzieci	SFDR s. 92
ESRS S1-1	pkt 20	Zobowiązania w zakresie polityki dotyczącej poszanowania praw człowieka	SFDR s. 93
ESRS S1-1	pkt 21	Strategie w zakresie należytej staranności w odniesieniu do kwestii objętych podstawowymi konwencjami Międzynarodowej Organizacji Pracy nr 1–8	BRR Nieistotne
ESRS S1-1	pkt 22	Procedury i środki na rzecz zapobiegania handlowi ludźmi	SFDR Nie ma zastosowania
ESRS S1-1	pkt 23	Polityka lub system zarządzania służące zapobieganiu wypadkom przy pracy	SFDR s. 94
ESRS S1-3	pkt 32 lit. c)	Mechanizmy rozpatrywania skarg	SFDR s. 96–97
ESRS S1-14	pkt 88, lit. b), c)	Liczba zgonów związanych z pracą oraz liczba i wskaźnik wypadków związanych z pracą	SFDR/BRR s. 101
ESRS S1-14	pkt 88, lit. e)	Liczba dni straconych z powodu urazów, wypadków, ofiar śmiertelnych lub chorób	SFDR s. 101

Wymóg dotyczący ujawniania informacji	Punkt danych	Przepis	Strona/zastosowanie
ESRS S1 16	pkt 97 lit. a)	Nieskorygowana luka płacowa między kobietami a mężczyznami	SFDR/BRR s. 102
ESRS S1 16	pkt 97 lit. b)	Nadmierny poziom wynagrodzenia dyrektora generalnego	SFDR s. 102
ESRS S1 17	pkt 103 lit. a)	Przypadki dyskryminacji	SFDR s. 102
ESRS 2 SBM-3 – S2	pkt 104 lit. a)	Nieprzestrzeganie Wytycznych ONZ dotyczących biznesu i praw człowieka oraz wytycznych OECD	SFDR/BRR Nieistotne
ESRS S2-1	pkt 11 lit. b)	Znaczące ryzyko wystąpienia przypadków pracy dzieci lub pracy przymusowej w łańcuchu wartości	SFDR Nieistotne
ESRS S2-1	pkt 17	Zobowiązania w zakresie polityki dotyczącej poszanowania praw człowieka	SFDR Nieistotne
ESRS S2-1	pkt 18	Polityki związane z osobami wykonującymi pracę w łańcuchu wartości	SFDR Nie ma zastosowania
ESRS S2-1	pkt 19	Nieprzestrzeganie Wytycznych ONZ dotyczących biznesu i praw człowieka oraz wytycznych OECD	SFDR/BRR Nieistotne
ESRS S2-1	pkt 19	Strategie w zakresie należytej staranności w odniesieniu do kwestii objętych podstawowymi konwencjami Międzynarodowej Organizacji Pracy nr 1–8	BRR Nieistotne
ESRS S2-4	pkt 36	Kwestie i incydenty dotyczące poszanowania praw człowieka związane z łańcuchem wartości na wyższym i niższym szczeblu	SFDR Nieistotne
ESRS S3-1	pkt 16	Zobowiązania w zakresie polityki dotyczącej poszanowania praw człowieka	SFDR Nieistotne
ESRS S3-1	pkt 17	Nieprzestrzeganie Wytycznych ONZ dotyczących biznesu i praw człowieka, zasad MOP lub wytycznych OECD	SFDR/BRR Nieistotne
ESRS S3-4	pkt 36	Kwestie i incydenty dotyczące poszanowania praw człowieka	SFDR Nieistotne
ESRS S4-1	pkt 16	Polityki związane z konsumentami i użytkownikami końcowymi	SFDR s. 104–105
ESRS S4-1	pkt 17	Nieprzestrzeganie Wytycznych ONZ dotyczących biznesu i praw człowieka oraz wytycznych OECD	SFDR/BRR s. 104–105
ESRS S4-4	pkt 35	Kwestie i incydenty dotyczące poszanowania praw człowieka	SFDR s. 107–109
ESRS G1-1	pkt 10 lit. b)	Konwencja Narodów Zjednoczonych przeciwko korupcji	SFDR Nieistotne
ESRS G1-1	pkt 10 lit. d)	Ochrona sygnalistów	SFDR Nieistotne
ESRS G1-4	pkt 24 lit. a)	Grzywny za naruszenie przepisów antykorupcyjnych i przepisów w sprawie zwalczania przekupstw	SFDR/BRR Nieistotne
ESRS G1-4	pkt 24 lit. b)	Normy w zakresie przeciwdziałania korupcji i przekupstwu	SFDR Nieistotne

Legenda

- rozporządzenie w sprawie ujawniania informacji związanych ze zrównoważonym rozwojem w sektorze usług finansowych – SFDR
- wymogi dotyczące ujawniania informacji określonych w wykonawczych standardach technicznych EUNB w ramach trzeciego filaru – P3
- rozporządzenie w sprawie norm dotyczących klimatycznych wskaźników referencyjnych – BRR
- Europejskie prawo o klimacie – EUCL

Lista wymogów dotyczących ujawniania informacji wynikających z ESRS włączonych przez odniesienie (zgodnie z ESRS 2 BP-2 pkt 16)

Wymóg dotyczący ujawniania informacji wynikający z ESRS / Punkt danych	Miejsce w sprawozdaniu rocznym za 2025 r.
ESRS E1 – Zarządzanie klimatem	Raport TCFD – sekcja „Zarządzanie” (s. 113)
ESRS E1 – Strategia klimatyczna, w tym analiza odporności i analiza scenariuszowa	Raport TCFD – sekcja dotycząca strategii (s. 113–118)
ESRS E1 – Procesy zarządzania ryzykiem klimatycznym	Raport TCFD – sekcja „Zarządzanie ryzykiem” (s. 114–116)
ESRS E1 – Wskaźniki i cele klimatyczne (w tym emisje zakresu 1 i zakresu 2 gazów cieplarnianych)	Raport TCFD – sekcja „Mierniki i cele” (s. 118–119)
ESRS 2 GOV-1 – Rola organów administrujących, zarządzających i nadzorczych	Sprawozdanie dotyczące ładu korporacyjnego (s. 131–132)
ESRS 2 GOV-2 – Informacje przekazywane Zarządowi i komitetom oraz podejmowane przez nie kwestie związane ze zrównoważonym rozwojem	Raport Komitetu Audytu i Ryzyka (s. 145–151)
ESRS 2 GOV-3 – Uwzględnianie wyników związanych ze zrównoważonym rozwojem w wynagrodzeniach dyrektorów	Sprawozdanie o wynagrodzeniach dyrektorów (s. 152–155)
ESRS 2 SBM-1 – Przychody	Skonsolidowany rachunek zysków i strat w sprawozdaniu finansowym (s. 187)
ESRS 2 SBM-2 – Interesy i opinie interesariuszy	Interesariusze w centrum uwagi (s. 45–63)
ESRS 2 IRO-1 – Opis istotnych ryzyk (w zakresie uwzględnionym w sekcji „Główne ryzyka”)	Sekcja „Główne ryzyka i niepewności” (s. 34–40)
ESRS S1 – ESRS S5 – Cele związane z zarządzaniem istotnymi wpływami, ryzykami i szansami (cel dotyczący rotacji pracowników)	Sekcja „Zasoby pracownicze / KPI” (s. 23)

Przegląd zgodności z wymogami dotyczącymi ujawniania informacji wynikającymi z ESRS zgodnie z pkt 56 ESRS 2

Wymóg dotyczący ujawniania informacji wynikający z ESRS	Uwzględniono w oświadczeniu na podstawie CSRD	Odniesienie/wyjaśnienie
ESRS 2 SBM-1 Model biznesowy i strategia	Tak	Strategia, model biznesowy i łańcuch wartości, s. 80–83
ESRS 2 SBM-2 Interesy i opinie zainteresowanych stron	Tak	Interesy i opinie interesariuszy, s. 83
ESRS 2 SBM-3 Istotne wpływy, ryzyka i szanse	Tak	Istotne wpływy, ryzyka i szanse, s. 84–88
ESRS 2 GOV-1 Zarządzanie kwestiami zrównoważonego rozwoju	Tak	Ujawnienia informacji na temat ładu korporacyjnego, s. 77–79
ESRS 2 GOV-2 Informacje przekazywane przez organy administrujące, zarządzające i nadzorcze	Tak	Ujawnienia informacji na temat ładu korporacyjnego, s. 79
ESRS 2 GOV-3 Uwzględnianie wyników związanych ze zrównoważonym rozwojem w systemach zachęt	Tak	Uwzględnianie wyników związanych ze zrównoważonym rozwojem w systemach zachęt, s. 79
ESRS 2 GOV-4 Oświadczenie dotyczące należytej staranności	Tak	Oświadczenie dotyczące należytej staranności w obszarze zrównoważonego rozwoju, s. 79
ESRS 2 GOV-5 Zarządzanie ryzykiem i kontrole wewnętrzne nad sprawozdawczością w zakresie zrównoważonego rozwoju	Tak	Zarządzanie ryzykiem i kontrole wewnętrzne nad sprawozdawczością w zakresie zrównoważonego rozwoju, s. 80
ESRS 2 IRO-1 Opis procesów identyfikacji i oceny związanych z klimatem istotnych wpływów, ryzyk i szans	Tak	Ujawniane informacje dotyczące procesu oceny istotności, s. 85–87
ESRS 2 IRO-2 Wymogi dotyczące ujawniania informacji w ramach ESRS objęte oświadczeniem jednostki dotyczącym zrównoważonego rozwoju	Tak	Wymogi dotyczące ujawniania informacji w ramach ESRS objęte oświadczeniem na podstawie CSRD, s. 88
ESRS S1 Własne zasoby pracownicze	Tak	Własne zasoby pracownicze, s. 92–103
S1-1 Polityki związane z własnymi zasobami pracowniczymi	Tak	Polityki, s. 92–95
S1-2 Procedury współpracy z własnymi zasobami pracowniczymi i przedstawicielami pracowników w kwestiach wpływów	Tak	Procedury współpracy z własnymi zasobami pracowniczymi i przedstawicielami pracowników w kwestiach wpływów, s. 95
S1-3 Procesy naprawy skutków negatywnych wpływów i kanały zgłaszania wątpliwości przez własne zasoby pracownicze	Tak	Procesy naprawy skutków negatywnych wpływów i kanały zgłaszania wątpliwości przez własne zasoby pracownicze, s. 96–97
S1-4 Podejmowanie działań dotyczących istotnych wpływów na własne zasoby pracownicze oraz stosowanie podejść służących zarządzaniu istotnymi ryzykami i wykorzystywaniu istotnych szans związanych z własnymi zasobami pracowniczymi oraz skuteczność tych działań	Tak	Podejmowanie działań związanych z zarządzaniem istotnymi wpływami, zwiększaniem pozytywnych wpływów i zarządzaniem istotnymi ryzykami i szansami, s. 97–98
S1-5 Cele dotyczące zarządzania istotnymi negatywnymi wpływami, zwiększania pozytywnych wpływów i zarządzania istotnymi ryzykami i szansami	Tak	Cele dotyczące zarządzania istotnymi negatywnymi wpływami, zwiększania pozytywnych wpływów i zarządzania istotnymi ryzykami i szansami, s. 98
S1-6 Charakterystyka pracowników jednostki	Tak	Charakterystyka pracowników jednostki, s. 99
S1-7 Charakterystyka osób niebędących pracownikami stanowiących własne zasoby pracownicze jednostki	Tak	Charakterystyka osób niebędących pracownikami stanowiących własne zasoby pracownicze jednostki, s. 100
S1-8 Zakres rokowań zbiorowych i dialogu społecznego	Tak	Zakres rokowań zbiorowych i dialogu społecznego, s. 100
S1-9 Mierniki różnorodności	Tak	Mierniki różnorodności, s. 100
S1-10 Adekwatna płaca	Tak	Adekwatna płaca, s. 100
S1-11 Ochrona socjalna	Tak	Ochrona socjalna, s. 101
S1-12 Osoby z niepełnosprawnościami	Tak	Osoby z niepełnosprawnościami, s. 101
S1-13 Mierniki dotyczące szkoleń i rozwoju umiejętności	Tak	Mierniki dotyczące szkoleń i rozwoju umiejętności, s. 101
S1-14 Mierniki bezpieczeństwa i higieny pracy	Tak	Mierniki bezpieczeństwa i higieny pracy, s. 101
S1-15 Mierniki równowagi między życiem zawodowym a prywatnym	Tak	Mierniki równowagi między życiem zawodowym a prywatnym, s. 102
S1-16 Mierniki wynagrodzeń (luka płacowa i całkowite wynagrodzenie)	Tak	Mierniki wynagrodzeń (luka płacowa i całkowite wynagrodzenie), s. 102
S1-17 Incydenty, skargi i poważne wpływy na przestrzeganie praw człowieka	Tak	Incydenty, skargi i poważne wpływy na przestrzeganie praw człowieka, s. 102–103
S4-1 Polityki związane z konsumentami i użytkownikami końcowymi	Tak	Polityki związane z konsumentami i użytkownikami końcowymi, s. 104–105
S4-2 Procesy współpracy w zakresie wpływów z konsumentami i użytkownikami końcowymi	Tak	Procesy współpracy w zakresie wpływów z konsumentami i użytkownikami końcowymi, s. 105–106
S4-3 Procesy naprawy skutków negatywnych wpływów i kanały zgłaszania wątpliwości przez własne zasoby pracownicze	Tak	Procesy naprawy skutków negatywnych wpływów i kanały zgłaszania wątpliwości przez własne zasoby pracownicze, s. 107
S1-4 Podejmowanie działań dotyczących istotnych wpływów na konsumentów i użytkowników końcowych oraz stosowanie podejść służących zarządzaniu istotnymi ryzykami i wykorzystywaniu istotnych szans	Tak	Działania i podejścia związane z konsumentami i użytkownikami końcowymi, s. 107–109

Informacje dotyczące kwestii społecznych

ESRS S1 Własne zasoby pracownicze

Nasi pracownicy są fundamentem naszej działalności. Jesteśmy zaangażowani w ich rozwój osobisty i zawodowy oraz dążymy do tworzenia włączającej kultury, w której każdy czuje się doceniony i wspierany. Staramy się zapewniać możliwości rozwoju kariery wszystkim pracownikom – niezależnie od płci, wieku czy lokalizacji. Ta część oświadczenia na podstawie CSRD zawiera szczegółowe informacje dotyczące naszych zasobów pracowniczych zgodnie z wymogami standardu ESRS S1 „Własne zasoby pracownicze”, w tym ujawnienia dotyczące charakterystyki pracowników, warunków pracy, równości szans oraz innych praw związanych z pracą, zgodnie z wymogami ESRS S1, w tym wymogami S1-1 do S1-17.

Nasi pracownicy a nasz model biznesowy

Grupa uznaje, że jej zasoby pracownicze stanowią kluczowy element realizacji strategii i modelu biznesowego. Dostępność, zaangażowanie i kompetencje pracowników stanowią podstawę zdolności Grupy do efektywnego działania, świadczenia usług na rzecz klientów oraz osiągania długoterminowych celów biznesowych. Zagadnienia związane z pracownikami, w tym dobrostan, zdrowie i bezpieczeństwo oraz rozwój kompetencji, zostały zatem włączone do podejścia Grupy do zarządzania pracownikami oraz podejmowania decyzji operacyjnych.

Grupa uznaje, że rzeczywiste i potencjalne wpływy na jej własne zasoby pracownicze, a także powiązane z nimi ryzyka i szanse, są powiązane ze strategią i modelem biznesowym, w szczególności w obszarach takich jak dobrostan, zdrowie i bezpieczeństwo oraz rozwój kompetencji. Choć kwestie te są uwzględniane w bieżącym zarządzaniu zasobami ludzkimi, nie zidentyfikowano żadnych istotnych ryzyk ani wpływów, które wymagałyby znaczących zmian w strategii lub modelu biznesowym Grupy. Grupa nadal jednak monitoruje zmiany związane z pracownikami, aby zapewnić zgodność z długoterminowymi celami biznesowymi

oraz potrzebami operacyjnymi.

Wszyscy nasi pracownicy zatrudnieni na stałe, doradcy klienta oraz pracownicy kontraktowi mogą być narażeni na istotne wpływy wynikające z naszej działalności i wszyscy są objęci niniejszym ujawnieniem. Grupa zatem obejmuje wszystkich członków własnych zasobów pracowniczych w ramach tego ujawnienia. Na własne zasoby pracownicze Grupy składają się następujące kategorie pracowników:

- **Pracownicy zatrudnieni w pełnym i niepełnym wymiarze czasu pracy:** we wszystkich lokalizacjach operacyjnych, podlegający politykom i praktykom Grupy dotyczącym warunków pracy, zdrowia i bezpieczeństwa, wynagrodzeń oraz rozwoju kariery.
- **Doradcy klienta:** ich rola obejmuje bezpośredni kontakt z klientami w ramach modelu operacyjnego Grupy, w tym wizyty w domach klientów w celu wypłaty pożyczek i odbioru spłat.
- **Pracownicy tymczasowi i kontraktowi:** wspierają działalność Grupy i w trakcie współpracy podlegają obowiązującym w Grupie praktykom w zakresie pracy oraz standardom bezpieczeństwa.

Wpływy, ryzyka i szanse związane z własnymi zasobami pracowniczymi

Zgodnie z ESRS S1 Grupa oceniła rzeczywiste i potencjalne wpływy na swoich pracowników, a także powiązane z nimi ryzyka, szanse i zależności wynikające z jej działalności. Ocena ta opiera się na wynikach DMA oraz późniejszej identyfikacji istotnych wpływów, ryzyk i szans za okres sprawozdawczy.

Wpływy na własne zasoby pracownicze

Grupa zidentyfikowała potencjalny negatywny wpływ związany z zaangażowaniem pracowników, ich kompetencjami oraz dobrostanem, który może wystąpić w przypadku nieskutecznych mechanizmów rozwoju, informacji zwrotnej lub wsparcia. Potencjalny wpływ dotyczy

przede wszystkim działalności własnej Grupy i ma średnią perspektywę czasową.

Doradcy klienta, których rola obejmuje bezpośredni kontakt z klientami, w tym wizyty w ich domach, zostali zidentyfikowani jako grupa pracowników narażona na specyficzne wpływy związane ze zdrowiem i bezpieczeństwem. W celu zarządzania tymi wpływami wdrożono zestaw polityk, procedur i wymogów szkoleniowych, opisanych poniżej.

Grupa nie zidentyfikowała istotnych negatywnych wpływów na swoich pracowników, które miałyby charakter powszechny lub systemowy ani które wynikałyby z pojedynczych incydentów.

Odnotowano pozytywne skutki dla zasobów pracowniczych dzięki inicjatywom ukierunkowanym na wsparcie rozwoju pracowników, ich dobrostanu i zaangażowania. Obejmują one programy szkoleniowe i rozwojowe, elastyczne formy pracy oraz inicjatywy zwiększające zaangażowanie, które wspierają satysfakcję z pracy, rozwój kompetencji i retencję pracowników. Pozytywne wpływy są dostępne dla wszystkich pracowników i są na bieżąco monitorowane w celu zapewnienia ich zgodności z celami biznesowymi oraz potrzebami pracowników.

Ryzyka związane z własnymi zasobami pracowniczymi

Wskazane powyżej potencjalne negatywne wpływy generują ryzyka związane z zaangażowaniem pracowników, ich kompetencjami oraz dobrostanem, które – w przypadku niewłaściwego zarządzania – mogą wpływać na skuteczność operacyjną. Grupa uznaje ponadto zależność od własnych zasobów pracowniczych za istotną, ze względu na opieranie kluczowych działań biznesowych oraz jakości świadczonych usług na pracy zatrudnionych osób.

Ryzyka te są zarządzane w ramach istniejących procesów, w tym planowania zatrudnienia, inicjatyw zwiększających zaangażowanie pracowników, programów szkoleniowych i rozwojowych, rozwiązań w zakresie zdrowia i bezpieczeństwa oraz szerszych ram zarządzania ryzykiem Grupy.

Szanse dotyczące własnych zasobów pracowniczych

Grupa zidentyfikowała istotną szansę w zakresie wzmocnienia kompetencji pracowników, ich zaangażowania i zatrzymania dzięki skutecznym mechanizmom szkoleniowym, rozwojowym i systemom informacji zwrotnej. Szansa ta sprzyja długoterminowej odporności operacyjnej Grupy oraz jakości świadczonych usług i jest oceniana w średniej lub długiej perspektywie czasowej.

Inne kwestie związane z zasobami pracowniczymi

Grupa nie zidentyfikowała istotnych wpływów na pracowników wynikających z działań podejmowanych w celu ograniczenia wpływu na środowisko lub realizacji celów z zakresu zrównoważonego rozwoju. Jako dostawca usług finansowych o ograniczonym bezpośrednim oddziaływaniu na środowisko Grupa nie przewiduje istotnych zmian w zatrudnieniu, takich jak restrukturyzacja, redukcje etatów czy szeroko zakrojone przekwalifikowanie pracowników w związku z takimi działaniami.

Grupa przeanalizowała swoją działalność i nie zidentyfikowała istotnych ryzyk związanych z pracą przymusową lub obowiązkową ani pracą dzieci, biorąc pod uwagę charakter prowadzonej działalności oraz obszary geograficzne, na których działa.

Grupa będzie co roku ponownie oceniać wpływy, ryzyka i szanse oraz zależności związane z pracownikami w ramach bieżącego procesu oceny istotności.

Polityki

Grupa wdrożyła kompleksowy zestaw polityk regulujących sposób postępowania w kwestiach dotyczących wszystkich pracowników w sposób uporządkowany. Polityki związane z naszymi zasobami pracowniczymi regulują działania w obszarach, w których występują kluczowe wpływy i potencjalne ryzyka, oraz wspierają realizację celów i ambicji Grupy w zakresie zrównoważonego rozwoju społecznego. Polityki te, jeśli są publicznie dostępne, można znaleźć na naszej stronie internetowej: www.ipfin.co.uk.

Kodeks etyki

Opis głównych założeń polityki, w tym jej celów ogólnych	Kodeks etyki określa zasady i standardy etycznego postępowania w działalności biznesowej, dzięki czemu zapewnia integralność, przejrzystość oraz zgodność z wymogami prawnymi i regulacyjnymi. Obejmuje kluczowe obszary, takie jak przeciwdziałanie korupcji, sprawiedliwe traktowanie pracowników, ochrona danych, konflikt interesów oraz odpowiedzialne praktyki biznesowe, przez co wzmacnia zaangażowanie Grupy w etyczne podejmowanie decyzji i odpowiedzialność.
Opis istotnych wpływów, ryzyk i szans, których dotyczy polityka	Kodeks Etyki odnosi się do istotnych wpływów, ryzyk i szans dotyczących własnych zasobów pracowniczych Grupy, zidentyfikowanych zgodnie z ESRS S1. W szczególności wspiera ograniczanie potencjalnych negatywnych wpływów związanych z zaangażowaniem pracowników, dobrostanem oraz sprawiedliwym traktowaniem, w tym ryzyk wynikających z dyskryminacji, nękania, niebezpiecznych praktyk lub nieetycznego postępowania. Kodeks wspiera również szansę na wzmocnienie zaangażowania pracowników, ich kompetencji oraz retencji poprzez określenie jasnych oczekiwań dotyczących etycznego postępowania, szacunku, inkluzywności oraz zachowań przywódczych w całej Grupie.
Opis procesu monitorowania	Grupa monitoruje przestrzeganie kodeksu przez regularne szkolenia, nadzór kadry kierowniczej oraz mechanizmy zgłaszania, w tym kanał sygnalizowania nieprawidłowości zapewniający poufność. Ostateczny nadzór sprawuje Zarząd Grupy, który zatwierdza Kodeks. Nadzór wykonawczy sprawuje Komitet Etyki Grupy, w którego skład wchodzi dyrektor generalny, dyrektor ds. finansowych, dyrektor ds. HR oraz dyrektor ds. prawnych. Bieżący nadzór i zarządzanie Kodeksem prowadzi dział prawny Grupy, który monitoruje jego przestrzeganie oraz dba o to, by wszelkie naruszenia rozpatrywano zgodnie z obowiązującymi procedurami.
Opis zakresu polityki	Kodeks etyki obowiązuje w całej działalności Grupy i dotyczy wszystkich pracowników, Zarządu Wykonawczego, członków Zarządu, a także – w stosownych przypadkach – kontrahentów, dostawców i partnerów biznesowych. Reguluje etyczne postępowanie we wszystkich krajach, w których Grupa prowadzi działalność, i obejmuje działania w całym łańcuchu wartości, w tym interakcje z klientami oraz relacje ze stronami trzecimi. Nie przewiduje się żadnych wyjątków od zakresu stosowania.
Podmiot odpowiedzialny za wdrożenie polityki	Zarząd Grupy.
Odniesienie do odpowiednich standardów zewnętrznych	Kodeks oparty jest na 10 zasadach inicjatywy Global Compact ONZ – inicjatywy ONZ na rzecz promowania etycznych praktyk biznesowych. Odzwierciedla również zasady zawarte w Wytycznych ONZ dotyczących biznesu i praw człowieka oraz w Wytycznych OECD dla przedsiębiorstw międzynarodowych.
Uwzględnienie interesariuszy	Chociaż nie przeprowadzono formalnych konsultacji z interesariuszami, polityka odzwierciedla powszechnie przyjęte oczekiwania dotyczące etycznego postępowania, zgodności i odpowiedzialnych praktyk biznesowych w działalności Grupy.
Sposób udostępnienia polityki	Kodeks etyki jest dostępny dla wszystkich zainteresowanych, ponieważ jest publikowany na stronie internetowej Grupy oraz w jej intranecie lub na innych lokalnych platformach dotyczących polityki. Został przetłumaczony na wszystkie języki właściwe dla rynków, na których działa Grupa, aby zapewnić jego dostępność we wszystkich regionach operacyjnych. Grupa organizuje coroczny Tydzień Etyki, podczas którego zasady kodeksu są omawiane w ramach różnych działań angażujących pracowników. Ponadto wszyscy pracownicy są zobowiązani do corocznego ukończenia szkolenia z zakresu etyki, co wzmacnia świadomość i zrozumienie zasad Kodeksu. W ciągu roku odbywają się także inne wydarzenia i działania komunikacyjne promujące jego treść i wspierające skuteczne wdrażanie.

Polityka dotycząca poszanowania praw człowieka

Opis głównych założeń polityki, w tym jej celów ogólnych	W polityce tej wyraża się zobowiązanie Grupy do poszanowania i przestrzegania podstawowych praw człowieka w ramach działalności operacyjnej i w całym łańcuchu wartości. Jej głównym celem jest zapewnienie uczciwego i etycznego traktowania pracowników, przeciwdziałanie dyskryminacji i molestowaniu, promowanie bezpiecznych warunków pracy oraz przestrzeganie praw pracowniczych zgodnie z międzynarodowymi standardami. Potwierdza ona również stanowisko Grupy sprzeciwiające się współczesnemu niewolnictwu, pracy dzieci oraz pracy przymusowej.
Opis istotnych wpływów, ryzyk i szans, których dotyczy polityka	Polityka dotycząca poszanowania praw człowieka odnosi się do istotnych wpływów, ryzyk i szans związanych z rzeczywistymi i potencjalnymi negatywnymi wpływami na prawa człowieka w działalności własnej Grupy oraz w jej łańcuchu dostaw. Obejmuje to ryzyka związane ze współczesnym niewolnictwem, handlem ludźmi, pracą przymusową lub obowiązkową oraz pracą dzieci, a także ryzyka związane z niebezpiecznymi warunkami pracy, dyskryminacją i wyzyskiem. Polityka wspiera identyfikację, zapobieganie i ograniczanie takich wpływów oraz stanowi podstawę podejścia Grupy do poszanowania międzynarodowo uznanych standardów praw człowieka.
Opis procesu monitorowania	Grupa monitoruje przestrzeganie polityki poprzez wewnętrzne przeglądy, mechanizmy gromadzenia informacji zwrotnych od pracowników oraz oceny ryzyka. Pracownicy uczestniczą w regularnych szkoleniach zwiększających świadomość i zrozumienie zasad ochrony praw człowieka. Wszelkie nieprawidłowości można zgłaszać za pomocą ustalonych kanałów, w tym poufnego mechanizmu sygnalizowania nieprawidłowości. Polityka podlega okresowym przeglądom w celu oceny jej skuteczności, a wykryte niezgodności są rozwiązywane w ramach szerszego systemu ładu korporacyjnego i zgodności.
Opis zakresu polityki	Obowiązuje we wszystkich obszarach działalności Grupy i obejmuje pracowników, miejsca pracy oraz działania biznesowe. Określa oczekiwania dotyczące przestrzegania praw człowieka w praktykach zatrudnienia, warunkach pracy oraz relacjach z interesariuszami. Wyznacza ramy działania w zakresie sprawiedliwego traktowania, przeciwdziałania dyskryminacji i zapewnienia bezpieczeństwa pracy, zgodnie z obowiązującym prawem oraz międzynarodowymi standardami dotyczącymi praw człowieka.
Podmiot odpowiedzialny za wdrożenie polityki	Zarząd Grupy.
Odniesienie do odpowiednich standardów zewnętrznych	Polityka dotycząca poszanowania praw człowieka jest zgodna z Wytycznymi ONZ dotyczącymi biznesu i praw człowieka. Opiera się na Międzynarodowej Karcie praw człowieka, w tym Powszechnej deklaracji praw człowieka oraz Międzynarodowym pakcie praw obywatelskich i politycznych oraz Międzynarodowym pakcie praw gospodarczych, społecznych i kulturalnych, Deklaracji Międzynarodowej Organizacji Pracy dotyczącej podstawowych zasad i praw w pracy, Wytycznych OECD dla przedsiębiorstw międzynarodowych oraz zasadach w zakresie praw dziecka i przedsiębiorczości opracowanych przez UNICEF. Przy kształtowaniu swojego podejścia do praw człowieka Grupa kieruje się również zasadami inicjatywy Global Compact ONZ.
Uwzględnienie interesariuszy	Chociaż nie przeprowadzono formalnych konsultacji z interesariuszami, polityka odzwierciedla powszechnie przyjęte oczekiwania w zakresie poszanowania praw człowieka w działalności Grupy.
Sposób udostępnienia polityki	Polityka dotycząca poszanowania praw człowieka jest dostępna dla wszystkich zainteresowanych, ponieważ jest publikowana na stronie internetowej Grupy oraz w jej intranecie lub na innych lokalnych platformach dotyczących polityki w języku lokalnym. Zawiera główne założenia polityki. Pełny dokument dostępny jest publicznie na stronie internetowej Grupy, co zapewnia dostępność zarówno dla pracowników, jak i interesariuszy oraz innych zainteresowanych stron.

Polityka dotycząca zdrowia i bezpieczeństwa	
Opis głównych założeń polityki, w tym jej celów ogólnych	Polityka dotycząca zdrowia i bezpieczeństwa określa zobowiązanie Grupy do zapewnienia bezpiecznego, zdrowego i wspierającego środowiska pracy dla wszystkich pracowników, doradców klienta, pracowników kontraktowych oraz innych osób, na które może oddziaływać jej działalność. Ustanawia jasne oczekiwania w zakresie zapobiegania ryzyku, bezpiecznych praktyk pracy oraz promowania zdrowia fizycznego i psychicznego, bezpieczeństwa i dobrostanu. Celem tej polityki eliminowanie lub ograniczanie zagrożeń w miejscu pracy, zapewnienie zgodności z obowiązującymi przepisami dotyczącymi bezpieczeństwa oraz międzynarodowymi standardami, a także budowanie kultury ciągłego doskonalenia, w której zdrowie i bezpieczeństwo stanowią integralny element codziennych działań i procesów decyzyjnych.
Opis istotnych wpływów, ryzyk i szans, których dotyczy polityka	Polityka odnosi się do ryzyk związanych z własnymi zasobami pracowniczymi, w tym wypadków przy pracy, chorób zawodowych, ryzyk psychospołecznych oraz nieprzestrzegania wymogów bezpieczeństwa. Uwzględni potencjalny wpływ tych ryzyk na dobrostan pracowników, ciągłość działania oraz reputację. Przez aktywne zarządzanie ryzykiem wspiera zapobieganie szkodom, ograniczanie absencji oraz zwiększanie produktywności i zaangażowania we wszystkich krajach, w których działa Grupa. Szczególny nacisk kładzie się na ochronę doradców klienta pracujących samodzielnie, którzy mogą być narażeni na podwyższone ryzyka związane z podróżami i pracą w środowisku lokalnym.
Opis procesu monitorowania	Przestrzeganie tej polityki jest monitorowane przez regularne kontrole stanowisk pracy, zgłaszanie i analizę incydentów, ocenę ryzyka oraz coroczne samooceny w każdym kraju działalności. Grupa monitoruje również realizację określonych celów w zakresie bezpieczeństwa, w tym ukończenie szkoleń wstępnych i okresowych oraz ocenę ryzyka w zakresie bezpieczeństwa osobistego. Poufny system zgłaszania umożliwił pracownikom zgłaszanie obaw o bezpieczeństwo, które są analizowane i rozpatrywane w ramach szerszych ram zarządzania ryzykiem i zapewnienia zgodności w Grupie. Coroczne przeglądy wyników w zakresie zdrowia i bezpieczeństwa przeprowadza się na poziomie Grupy oraz poszczególnych rynków w celu wspierania ciągłego doskonalenia i przejrzystości w sprawozdawczości z zakresu ESG.
Opis zakresu polityki	Polityka ma zastosowanie do wszystkich osób pracujących dla Grupy lub w jej imieniu, niezależnie od formy współpracy, w tym pracowników, dyrektorów, specjalistów, doradców klienta, pracowników kontraktowych, konsultantów, pracowników agencyjnych i delegowanych oraz partnerów biznesowych. Określono w niej obowiązki dotyczące utrzymania bezpieczeństwa pracy na wszystkich szczeblach i we wszystkich środowiskach operacyjnych, aby zapewnić spójność standardów i oczekiwań w skali globalnej.
Podmiot odpowiedzialny za wdrożenie polityki	Zarząd Grupy.
Odniesienie do odpowiednich standardów zewnętrznych	Polityka jest zgodna z normą ISO 45001: Systemy zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy oraz ISO 45003: Zdrowie psychiczne i bezpieczeństwo w pracy – wytyczne dotyczące zarządzania ryzykami psychospołecznymi. Ramy te są podstawą zintegrowanego podejścia Grupy do zdrowia, bezpieczeństwa i dobrostanu oraz zapewniają zgodność z międzynarodowymi najlepszymi praktykami i odpowiednimi wymogami prawnymi. Standardy te stanowią podstawę podejścia Grupy do zarządzania zagrożeniami zdrowia fizycznego i psychicznego oraz bezpieczeństwa w całej działalności operacyjnej.
Uwzględnienie interesariuszy	Polityka jest zgodna z obowiązkami prawnymi i regulacyjnymi, standardami branżowymi oraz wewnętrznymi ramami zarządzania ryzykiem. Odzwierciedla informacje zwrotne od pracowników, oceny środowiska pracy oraz procesy konsultacyjne sprzyjające uczestnictwu i dialogowi w sprawach zdrowia, bezpieczeństwa i dobrostanu. To włączające podejście wspiera kulturę współodpowiedzialności i zaangażowania na wszystkich szczeblach organizacji.
Sposób udostępnienia polityki	Polityka jest komunikowana za pośrednictwem ogłoszeń kierowanych do całej Grupy, programów wdrożeniowych i adaptacyjnych oraz corocznych szkoleń przypominających dla pracowników, wykonawców i doradców klienta. Jest łatwo dostępna na wewnętrznych platformach komunikacyjnych i zintegrowana z wytycznymi operacyjnymi, aby utrzymywać spójną świadomość i jednolite stosowanie. Regularne aktualizacje i sesje informacyjne wzmacniają zrozumienie obowiązków w zakresie bezpieczeństwa oraz sprzyjają proaktywnemu uczestnictwu w tworzeniu bezpiecznego i wspierającego środowiska pracy.

Polityka różnorodności

Opis głównych założeń polityki, w tym jej celów ogólnych	Polityka różnorodności określa zobowiązanie Grupy do tworzenia włączającego i sprawiedliwego środowiska pracy, w którym wszyscy pracownicy są szanowani i traktowani z godnością. Wspiera równość szans w procesach rekrutacji, rozwoju zawodowego i kulturze organizacyjnej, a jednocześnie przeciwdziała dyskryminacji ze względu na płeć, pochodzenie etniczne, wiek, niepełnosprawność, orientację seksualną lub inne cechy chronione. Polityka wspiera różnorodność w miejscu pracy poprzez zapewnienie sprawiedliwego traktowania i promowanie kultury włączenia i przynależności.
Opis istotnych wpływów, ryzyk i szans, których dotyczy polityka	Polityka różnorodności odnosi się do istotnych wpływów, ryzyk i szans dotyczących własnych zasobów pracowniczych Grupy, związanych z zaangażowaniem pracowników, dobrostanem oraz sprawiedliwym traktowaniem. W szczególności sprzyja zapobieganiu potencjalnym negatywnym wpływom wynikającym z dyskryminacji, nękania lub zachowań wykluczających na zaangażowanie pracowników oraz morale oraz ich ograniczaniu. Polityka różnorodności wspiera również szansę na zwiększenie zaangażowania pracowników, inkluzywności oraz retencji poprzez promowanie sprawiedliwych praktyk i kultury włączającego środowiska pracy w całych własnych zasobach pracowniczych Grupy.
Opis procesu monitorowania	Grupa monitoruje wdrażanie polityki poprzez regularne oceny struktury zatrudnienia, informacje zwrotne od pracowników oraz badania dotyczące włączenia. Dane dotyczące różnorodności są okresowo poddawane przeglądowi w celu oceny postępów w zakresie reprezentacji i rozwoju zawodowego. Pracownicy uczestniczą w szkoleniach dotyczących zasad różnorodności i integracji. Wszelkie uwagi lub nieprawidłowości można zgłaszać za pośrednictwem ustalonych kanałów, w tym poufnego systemu sygnalizowania nieprawidłowości.
Opis zakresu polityki	Polityka obowiązuje we wszystkich aspektach praktyk zatrudnienia w Grupie i obejmuje rekrutację, awanse, zachowania w miejscu pracy oraz rozwój przywództwa. Określa oczekiwania związane z utrzymaniem integracyjnego środowiska pracy i odnosi się do wszystkich pracowników oraz jednostek biznesowych Grupy. Dokument koncentruje się na wewnętrznej strukturze zatrudnienia i nie dotyczy interesariuszy zewnętrznych ani szerszego łańcucha wartości.
Podmiot odpowiedzialny za wdrożenie polityki	Komitet Etyki Grupy.
Odniesienie do odpowiednich standardów zewnętrznych	Polityka opiera się na uznanych na arenie międzynarodowej standardach w zakresie równości i niedyskryminacji, w tym zasadach inicjatywy Global Compact ONZ oraz odpowiednich konwencjach Międzynarodowej Organizacji Pracy (MOP). Została również opracowana w taki sposób, aby była zgodna z obowiązującymi lokalnymi przepisami prawa pracy i przepisami antydyskryminacyjnymi we wszystkich jurysdykcjach, w których Grupa prowadzi działalność.
Uwzględnienie interesariuszy	Polityka została opracowana bez formalnego procesu konsultacji z interesariuszami, ale odzwierciedla powszechnie uznawane dobre praktyki oraz wymogi prawne. Jest zgodna z uznanymi ramami w zakresie różnorodności i włączenia oraz czerpie z doświadczeń zdobytych w ramach bieżącego dialogu z pracownikami i ocen zasobów pracowniczych.
Sposób udostępnienia polityki	Polityka jest publicznie dostępna na stronie internetowej Grupy oraz przekazywana pracownikom za pośrednictwem komunikatów i programów szkoleniowych. Pracownicy otrzymują regularne aktualizacje dotyczące inicjatyw związanych z różnorodnością, a polityka jest uwzględniona w procesach rekrutacyjnych, zarządzaniu wynikami oraz rozwoju kadry kierowniczej, co zapewnia jej stałą świadomość i skuteczne wdrażanie. Kluczowe założenia polityki są również zawarte w Kodeksie etyki.

Procedury współpracy z własnymi zasobami pracowniczymi i przedstawicielami pracowników w kwestiach wpływów

Grupa uwzględniła perspektywę pracowników poprzez ogólne inicjatywy angażujące pracowników, takie jak badania ankietowe i mechanizmy informacji zwrotnej, służące kształtowaniu decyzji dotyczących polityk miejsca pracy i dobrostanu. Grupa nie wdrożyła jednak formalnego procesu integrującego te opinie w zarządzaniu rzeczywistymi i potencjalnymi wpływami związanymi z zasobami pracowniczymi. Kwestie dotyczące pracowników są monitorowane w ramach szerszych struktur HR oraz operacyjnych.

Grupa prowadzi dialog z pracownikami zarówno bezpośrednio, jak i poprzez formalne fora pracownicze i doradców klienta. W 2025 r. funkcjonujące fora pracownicze we wszystkich krajach oraz fora doradców klienta na wszystkich rynkach kredytów z obsługą w domu stworzyły uporządkowane możliwości prowadzenia dialogu w sprawach dotyczących pracowników.

Grupa przeprowadziła ponadto globalne badanie pracownicze we wszystkich segmentach działalności, z udziałem ponad 17 600 pracowników, co odpowiada wskaźnikowi uczestnictwa na poziomie 91%. Badanie to dostarcza informacji o perspektywie pracowników w czterech wymiarach – дума, troska, wyzwanie i inspiracja – i jest wykorzystywane jako narzędzie monitorowania zaangażowania oraz nastrojów pracowników. Wyniki zgłoszone za 2025 r. obejmowały ogólny pozytywny sentyment na poziomie 79,5% wśród pracowników oraz 81% wśród doradców klienta, przy czym wyniki przedstawiono dla każdego z czterech wymiarów.

Wyniki badania GPS są analizowane przez Dział HR, Zarząd Wykonawczy i Zarząd Grupy w ramach regularnych procesów ładu korporacyjnego i nadzoru. Wnioski z badania, wraz z informacjami zwrotnymi uzyskanymi od forów przedstawicieli pracowników i doradców klientów są wykorzystywane do uwzględniania kwestii dotyczących pracowników w ramach istniejących struktur HR i operacyjnych. Te mechanizmy współpracy wspierają Grupę w monitorowaniu perspektywy pracowników w sposób spójny i uporządkowany.

Grupa nie wdrożyła odrębnego procesu umożliwiającego lepsze poznanie perspektyw pracowników szczególnie narażonych na negatywne wpływy lub marginalizowanych. Aktualnie nie planuje się wprowadzenia takiego procesu. Grupa pozostaje jednak zaangażowana w stosowanie swoich szerszych polityk dotyczących różnorodności, równości i włączenia, aby zapewnić sprawiedliwe traktowanie i równe szanse wszystkim pracownikom.

Procesy naprawy skutków negatywnych wpływów i kanały zgłaszania wątpliwości przez własne zasoby pracownicze

Grupa deklaruje pełne zaangażowanie w identyfikowanie, rozwiązywanie i naprawianie wszelkich istotnych negatywnych wpływów dotyczących jej zasobów pracowniczych, które mogą dotyczyć warunków pracy – w tym bezpieczeństwa zatrudnienia, wynagrodzeń, czasu pracy, dialogu społecznego, wolności zrzeszania się, rokowań zbiorowych, równowagi między pracą a życiem prywatnym oraz zdrowia i bezpieczeństwa. W tym celu stosowane są ustalone mechanizmy HR, procedury składania skarg oraz niezależny system sygnalizowania nieprawidłowości, który umożliwi pracownikom poufne zgłaszanie problemów bez obawy przed działaniami odwetowymi.

W sytuacjach gdy Grupa stwierdzi, że sama spowodowała lub przyczyniła się do powstania istotnego negatywnego wpływu, podejmowana jest ocena stosownego środka naprawczego poprzez wewnętrzne dochodzenie, bezpośredni kontakt z poszkodowanymi pracownikami oraz działania naprawcze, takie jak zmiany w politykach, usprawnienia procesów lub ukierunkowane interwencje. Skuteczność środków naprawczych jest oceniana przez dalszy dialog, informacje zwrotne z forów pracowniczych oraz monitorowanie kluczowych wskaźników dotyczących pracowników, tak aby zgłaszane kwestie były odpowiednio rozpatrywane i rozwiązywane.

Grupa dąży do utrzymania przejrzystego i wspierającego środowiska pracy, w którym każdy pracownik ma możliwość swobodnego zgłaszania uwag, problemów czy potrzeb. Podkreśla się wagę zapewnienia pracownikom czytelnych i dostępnych kanałów komunikacji z Grupą w sprawach dotyczących ich dobrostanu, warunków pracy oraz praw. W tym celu wdrożono solidne mechanizmy gwarantujące, że wszystkie zgłoszenia pracowników będą rozpatrywane terminowo i sprawiedliwie. Kanały zgłaszania uwag:

- **Niezależny mechanizm zgłaszania nieprawidłowości:** Grupa zapewnia niezależny, poufny mechanizm zgłaszania nieprawidłowości, dostępny dla wszystkich pracowników. Mechanizm ten umożliwi zgłaszanie wszelkich obaw dotyczących niewłaściwego postępowania, nieetycznych zachowań lub innych kwestii mogących wpływać na dobrostan pracowników, w tym potencjalnych naruszeń polityk Grupy lub wymogów prawnych.
- **Dostępność i poufność:** mechanizm zgłaszania obsługiwany jest przez niezależnych zewnętrznych dostawców, co zapewnia poufność i bezstronność. Pracownicy mogą zgłaszać uwagi anonimowo, bez obawy przed odwetem, mając pewność, że każde zgłoszenie zostanie dokładnie przeanalizowane i odpowiednio rozpatrzone.
- **Regularna komunikacja:** Grupa regularnie przypomina pracownikom o dostępności tego mechanizmu, dbając o to, by wiedzieli, jak z niego korzystać oraz jakie sprawy można w ten sposób zgłaszać. Informacje o mechanizmie zgłaszania nieprawidłowości są przekazywane podczas onboardingu, w wiadomościach e-mail kierowanych do całej organizacji oraz publikowane w intranecie.
- **Wewnętrzne mechanizmy zgłaszania:** oprócz niezależnego mechanizmu zgłaszania nieprawidłowości Grupa umożliwia zgłaszanie uwag bezpośrednio kierownictwu lub Działowi HR. Obejmują one między innymi:
 - **Zasoby ludzkie:** pracownicy mogą kontaktować się z działem HR za pośrednictwem poczty elektronicznej, telefonu lub osobiście, aby zgłaszać zastrzeżenia dotyczące warunków pracy, świadczeń, rozwoju zawodowego lub innych kwestii związanych z pracą.

- **Bezpośredni kontakt z przełożonym:** zachęcamy do otwartej komunikacji pomiędzy pracownikami a ich bezpośrednimi przełożonymi. Uwagi mogą być zgłaszane podczas regularnych spotkań, rozmów rozwojowych lub doraźnie, co pozwala na szybkie reagowanie na zgłoszone problemy. Te kanały wewnętrzne nadzorowane są przez odpowiednie działy, zgodnie z ustalonymi procedurami zapewniającymi terminowe i skuteczne rozpatrywanie zgłoszeń.
- **Ankiety informacji zwrotnych i fora pracownicze:** Grupa regularnie prowadzi ankiety zaangażowania, w których zbierane są informacje zwrotne dotyczące różnych aspektów środowiska pracy, w tym dobrostanu, satysfakcji zawodowej oraz obszarów wymagających poprawy. Pracownicy mogą zgłaszać uwagi lub proponować ulepszenia, a wyniki tych ankiet analizowane są przez Zarząd Wykonawczy i uwzględniane w działaniach operacyjnych. Dodatkowo organizowane są cykliczne fora pracownicze i spotkania otwarte, podczas których można bezpośrednio zadawać pytania i dzielić się uwagami z kierownictwem Grupy.

Mechanizmy te zapewniają wszystkim pracownikom dostęp do odpowiednich kanałów zgłaszania zastrzeżeń lub skarg związanych ze środowiskiem pracy, dobrostanem lub innymi kwestiami dotyczącymi zatrudnienia. Pracownicy mogą korzystać z naszych wewnętrznych systemów zgłaszania lub z niezależnej usługi sygnalizowania nieprawidłowości, które zostały zaprojektowane tak, aby poufnie i sprawiedliwie rozpatrywać skargi, bez obawy przed działaniami odwetowymi.

Grupa wdrożyła kompleksowy system rejestrowania i monitorowania zgłoszeń przekazywanych za pośrednictwem kanału zgłaszania skarg i kanału zgłaszania nieprawidłowości. Za nadzór nad tym procesem odpowiada Dział prawny Grupy, który dba o zachowanie poufności oraz zgodności z wewnętrznymi politykami. W celu utrzymania przejrzystości i odpowiedzialności wszystkie kwestie zgłoszone w ramach kanału zgłaszania nieprawidłowości są regularnie analizowane przez Komitet Etyki Grupy, który przekazuje bieżące informacje Komitetowi Audytu i Ryzyka.

- **Komitet Etyki Grupy:** komitet odgrywa kluczową rolę w analizowaniu zgłoszeń dotyczących sygnalizowania nieprawidłowości oraz innych kwestii zgłaszanych przez pracowników. Do jego zadań należy ocena charakteru zgłoszonych spraw, zapewnienie właściwego przebiegu postępowań wyjaśniających oraz rekomendowanie odpowiednich działań naprawczych, gdy jest to konieczne.
- **Nadzór ze strony Działu prawnego Grupy:** w celu zapewnienia poufności oraz rzetelnego przebiegu procesu Dział prawny Grupy prowadzi nadzór nad rejestracją i obsługą wszystkich zgłoszeń. Dział ten zapewnia zgodność postępowania z obowiązującymi przepisami prawa i regulacjami wewnętrznymi, przy jednoczesnej ochronie tożsamości osób zgłaszających oraz innych zaangażowanych stron.
- **Regularne sprawozdania:** informacje o zgłoszonych sprawach i sposobie ich rozwiązania są regularnie przekazywane Komitetowi Audytu i Ryzyka, co pozwala Zarządowi Wykonawczemu i Zarządowi Grupy na bieżące monitorowanie istotnych kwestii i ryzyk. Jednocześnie zapewnia to zgodność działań z ramami zarządzania ryzykiem przyjętymi w Grupie.

Grupa ocenia świadomość pracowników i poziom zaufania do tych kanałów poprzez monitorowanie wskaźników korzystania z kanałów, wyników spraw oraz mechanizmów informacji zwrotnej. Świadomość kanałów sygnalizowania nieprawidłowości jest wzmocniana przez działania wdrożeniowe, regularną komunikację oraz obowiązkowe szkolenia.

Grupa zapewnia bezpieczne, przejrzyste i etyczne środowisko pracy, w którym wszyscy pracownicy oraz doradców klienta mogą zgłaszać zastrzeżenia bez obawy przed działaniami odwetowymi. Polityka zgłaszania nieprawidłowości zawiera jasne zasady dotyczące sposobu, w jaki pracownicy, pracownicy kontraktowi oraz przedstawiciele pracowników mogą zgłaszać przypadki niewłaściwego postępowania, nieetycznych zachowań, naruszeń prawa lub innych problemów związanych z miejscem pracy. Polityka wprost zakazuje wszelkich form odwetu wobec osób, które zgłaszają zastrzeżenia w dobrej wierze za pośrednictwem przewidzianych kanałów.

Zastrzeżenia zgłaszane za pośrednictwem kanałów sygnalizowania nieprawidłowości i kanałów zgłaszania skarg Grupy są oceniane i rozpatrywane zgodnie z ustalonymi procedurami wewnętrznymi. Zgłoszone sprawy są analizowane w celu ustalenia odpowiedniego sposobu działania, który – w zależności od charakteru i wagi sprawy – może obejmować postępowanie wyjaśniające, działania korygujące lub eskalację do właściwego kierownictwa albo organów nadzorczych.

W przypadku zidentyfikowania negatywnego wpływu na pracowników Grupa dąży do zapewnienia odpowiednich środków naprawczych, które mogą obejmować usunięcie przyczyny źródłowej, wdrożenie działań korygujących oraz, w stosownych przypadkach, podjęcie działań dyscyplinarnych lub naprawczych zgodnie z odpowiednimi politykami i lokalnymi wymogami prawa. Podejście do środków naprawczych jest proporcjonalne do zidentyfikowanego problemu i ma na celu zapobieganie jego ponownemu wystąpieniu oraz wspieranie sprawiedliwych rozstrzygnięć dla pracowników, których sprawa dotyczy.

Polityka zgłaszania nieprawidłowości dotyczy wszystkich osób zatrudnionych w Grupie, w tym pracowników zatrudnionych w pełnym i niepełnym wymiarze czasu pracy, kontrahentów oraz samozatrudnionych doradców klienta. Polityka ta stanowi element ram zarządzania ryzykiem związanym z personelem, zapewniając pracownikom poufny i bezpieczny kanał do zgłaszania przypadków niewłaściwego postępowania, działań nieetycznych lub naruszeń polityk wewnętrznych. Gwarantuje ona, że każda osoba zgłaszająca zastrzeżenie za pośrednictwem wyznaczonych kanałów, w tym niezależnego mechanizmu zgłaszania nieprawidłowości, będzie chroniona przed wszelkimi działaniami odwetowymi. Grupa zapewnia dostęp do niezależnych, zewnętrznych mechanizmów umożliwiających poufne, a w razie potrzeby anonimowe, zgłaszanie zastrzeżeń. Zewnętrzny charakter tego rozwiązania zwiększa poczucie bezpieczeństwa osób zgłaszających problem. W celu dodatkowej ochrony tożsamości sygnalistów mechanizm zgłaszania nieprawidłowości zapewnia ścisłą poufność – żadne dane umożliwiający identyfikację nie są ujawniane bez zgody osoby zgłaszającej, z wyjątkiem przypadków wymaganych prawem. Grupa traktuje wszelkie przypadki działań odwetowych z najwyższą powagą – każde takie zgłoszenie jest niezwłocznie badane, a wobec osób dopuszczających się takich działań stosowane są odpowiednie środki dyscyplinarne.

Podejmowanie działań dotyczących istotnych wpływów na własne zasoby pracownicze oraz stosowanie podejść służących zarządzaniu istotnymi ryzykami i wykorzystywaniu istotnych szans związanych z własnymi zasobami pracowniczymi oraz skuteczność tych działań

Grupa zarządza istotnymi wpływami dotyczącymi własnych zasobów pracowniczych za pomocą ugruntowanych polityk kadrowych, inicjatyw zaangażowania pracowników oraz ram ładu korporacyjnego. W celu

zapobiegania istotnym negatywnym wpływom lub ograniczania tych wpływów regularnie przeprowadzane są ankiety wśród pracowników, funkcjonują formalne fora pracownicze i doradców klientów, a także dostępne są mechanizmy zgłaszania nieprawidłowości i skarg, co umożliwi proaktywne identyfikowanie i rozwiązywanie problemów w miejscu pracy. W przypadku wystąpienia rzeczywistego istotnego negatywnego wpływu Grupa podejmuje odpowiednie działania poprzez wewnętrzne dochodzenia, bezpośredni kontakt z pracownikami oraz działania naprawcze, zapewniając sprawiedliwe rozwiązanie i zgodność z obowiązującymi politykami. Kroki te mogą obejmować aktualizację polityki, programy szkoleniowe lub dostosowanie warunków w miejscu pracy w razie potrzeby. Ponadto Grupa wdraża inicjatywy ukierunkowane na osiągnięcie pozytywnych wpływów, takie jak programy rozwoju kariery, wsparcie w zakresie dobrostanu pracowników oraz elastyczne formy pracy, co przekłada się na większe zaangażowanie i utrzymanie pracowników. Skuteczność tych działań i inicjatyw jest monitorowana poprzez informacje zwrotne od pracowników, wyniki ankiet, wskaźniki rotacji oraz wskaźniki dobrostanu, co umożliwi bieżącą ocenę i doskonalenie praktyk zarządzania zasobami ludzkimi.

Grupa identyfikuje działania niezbędne w odpowiedzi na rzeczywiste lub potencjalne negatywne wpływy na własne zasoby pracownicze poprzez wcześniej opisane mechanizmy – mianowicie regularne ankiety wśród pracowników, fora zaangażowania, mechanizm zgłaszania skarg oraz kanały sygnalizowania nieprawidłowości. Zgłoszone kwestie są oceniane przez Dział HR oraz kierownictwo, a odpowiednie działania są podejmowane na podstawie polityk wewnętrznych, wymogów regulacyjnych oraz informacji zwrotnych od pracowników. Skuteczność tych działań jest monitorowana w ramach ciągłego zaangażowania pracowników oraz przeglądów prowadzonych przez Dział HR.

Grupa zarządza istotnymi wpływami, ryzykami i szansami związanymi z własnymi zasobami pracowniczymi w ramach bieżącej działalności, obejmującej strukturę ładu korporacyjnego, zaangażowanie pracowników oraz polityki HR. Co więcej, kwestie związane z pracownikami – takie jak dobrostan, sprawiedliwe traktowanie i bezpieczeństwo w miejscu pracy – są zintegrowane ze standardowymi praktykami zarządczymi i są realizowane w oparciu o istniejące procesy HR, programy szkoleniowe oraz wewnętrzne mechanizmy zgłaszania. Nie przydzielono odrębnych planów działania ani dodatkowych zasobów poza bieżącymi operacjami biznesowymi.

Grupa upewnia się, że jej praktyki nie powodują ani nie przyczyniają się do istotnych negatywnych skutków dla pracowników, poprzez regularne badania opinii pracowników, fora dialogu społecznego oraz inne formy kontaktu, które dostarczają informacji na temat dobrostanu pracowników i warunków pracy. Zgłaszane przez pracowników obawy są zarządzane za pośrednictwem ustalonych zasad HR, mechanizmów składania skarg i kanałów zgłaszania nieprawidłowości w celu proaktywnego rozwiązywania potencjalnych problemów.

Zarządzanie istotnymi kwestiami dotyczącymi pracowników jest realizowane w ramach bieżących obowiązków działu HR, jako element standardowego procesu budżetowania. Nie przewidziano odrębnych zasobów poza tymi, które są już dostępne w ramach codziennych działań HR. Kwestie związane z pracownikami – w tym dobrostan pracowników, polityki kadrowe oraz zgodność z przepisami – są zintegrowane z bieżącą działalnością HR i realizowane w ramach istniejących struktur i budżetów.

Grupa zarządza istotnymi wpływami, ryzykami i szansami związanymi z własnymi zasobami pracowniczymi w ramach bieżącej działalności obejmującej polityki HR, struktury ładu korporacyjnego i mechanizmy zaangażowania pracowników. Działania mają przede wszystkim charakter zapobiegawczy i łagodzący i są zintegrowane ze standardowymi praktykami zarządzania pracownikami.

Działania służące zapobieganiu negatywnym wpływom lub ich ograniczeniu oraz zarządzaniu ryzykiem

Aby zapobiegać potencjalnym negatywnym wpływom związanym z zaangażowaniem pracowników, dobrostanem i warunkami pracy lub je ograniczać, Grupa stale podejmuje następujące działania:

- regularnie prowadzi badania zaangażowania pracowników oraz badania ankietowe w celu identyfikacji pojawiających się problemów dotyczących pracowników;
- prowadzi formalne fora pracownicze na wszystkich rynkach oraz fora doradców klienta na rynkach kredytów z obsługą w domu, aby umożliwiać uporządkowany dialog;
- zapewnia szkolenia i wytyczne dotyczące oczekiwanych zachowań, zdrowia i bezpieczeństwa oraz etycznego postępowania za pośrednictwem obowiązkowych polityk i programów szkoleniowych; oraz
- utrzymuje mechanizmy zgłaszania skarg i mechanizmy sygnalizowania nieprawidłowości, aby umożliwiać pracownikom poufne zgłaszanie zastrzeżeń.

Doradcy klienta, zidentyfikowani jako grupa pracowników potencjalnie narażonych na szczególne wpływy związane ze zdrowiem i bezpieczeństwem, są objęci ukierunkowanymi szkoleniami, procedurami bezpieczeństwa i środkami nadzoru odpowiednimi do pełnionych ról.

Działania służące wzmocnieniu pozytywnych wpływów i wykorzystywaniu szans

W celu wzmocnienia pozytywnych wpływów i wykorzystywania szans związanych z zaangażowaniem pracowników, kompetencjami i retencją, Grupa wdraża inicjatywy obejmujące szkolenia i programy rozwojowe, wsparcie dobrostanu oraz elastyczne formy organizacji pracy. Działania te mają wzmocnić kompetencje pracowników i wspierać długoterminową skuteczność operacyjną.

Środki naprawcze i działania korygujące

W przypadku zidentyfikowania rzeczywistego negatywnego wpływu na członka zasobów pracowniczych Grupa umożliwia zastosowanie środków naprawczych w ramach ustanowionych procesów wewnętrznych. Zgłoszone kwestie są oceniane przez Dział HR i właściwe kierownictwo, i mogą skutkować wszczęciem wewnętrznych postępowań wyjaśniających, bezpośrednim dialogiem z pracownikami, których sprawa dotyczy, oraz wdrożeniem działań korygujących. Działania korygujące mogą obejmować zmiany organizacji pracy, ukierunkowane szkolenia, środki dyscyplinarne, w stosownych przypadkach, lub aktualizacje polityk i procedur. Mechanizmy sygnalizowania nieprawidłowości i mechanizmy zgłaszanie skarg są dostępne dla wszystkich pracowników i doradców klienta, aby wspierać dostęp do środków naprawczych.

Skuteczność działań

Skuteczność działań podejmowanych w celu przeciwdziałania wpływom, ryzykom i szansom dotyczącym pracowników jest monitorowana na podstawie informacji zwrotnych od pracowników, wyników badań, wskaźników retencji i rotacji oraz przeglądów prowadzonych przez Dział HR i kierownictwo. Wnioski z tych mechanizmów służą do kształtowania bieżących usprawnień praktyk zarządzania pracownikami.

Nie ustanowiono odrębnych planów działania ani dodatkowych zasobów wykraczających poza istniejące działania HR, ponieważ Grupa uznaje, że działania te są odpowiednio osadzone w jej istniejących ramach ładu korporacyjnego i zarządzania.

Cele dotyczące zarządzania istotnymi negatywnymi wpływami, zwiększania pozytywnych wpływów i zarządzania istotnymi ryzykami i szansami

Grupa nie określiła żadnych szczegółowych celów czasowych ani celów zorientowanych na rezultaty w zakresie ograniczania negatywnych wpływów, zwiększania pozytywnych wpływów ani zarządzania istotnymi ryzykami i szansami w odniesieniu do własnych zasobów pracowniczych – poza celami dotyczącymi

rotacji pracowników, które ujawniono na s. 23, i obecnie nie ma planów, aby to zmienić. Grupa monitoruje skuteczność swoich polityk i działań za pośrednictwem regularnych procesów ładu korporacyjnego i nadzoru. Obejmuje to okresowe przeglądy zasobów kadrowych, mechanizmy gromadzenia informacji zwrotnych od pracowników oraz zgłaszanie kwestii do Działu HR w celu analizy trendów dotyczących zaangażowania, dobrostanu oraz zgodności z politykami zatrudnienia. Choć nie zdefiniowano formalnie poziomu ambicji, oceny jakościowe i zgłoszenia wewnętrzne wspierają ciągłe doskonalenie kwestii związanych z zasobami pracowniczymi.

Za ustalanie celów dotyczących zasobów pracowniczych – jeśli zajdzie taka potrzeba – odpowiada dyrektor ds. HR, który określa je w porozumieniu z dyrektorem generalnym i Zarządem Grupy. W takim przypadku proces ten obejmuje analizę danych kadrowych, wniosków dotyczących zaangażowania pracowników oraz zgodność celów z priorytetami biznesowymi. Chociaż poza wskazanymi powyżej celami nie określono żadnych dodatkowych, ewentualne przyszłe cele zostaną opracowane w konsultacji z odpowiednimi interesariuszami i będą monitorowane w ramach istniejących struktur nadzoru kadrowego.

Oświadczenie metodyczne dotyczące ujawnień S1-6 do S1-17

Niniejsze oświadczenie metodyczne przedstawia podejście zastosowane przy opracowywaniu i zgłaszaniu danych dotyczących zasobów pracowniczych na potrzeby ujawnień S1-6 do S1-17. Ma ono na celu zapewnienie spójności, dokładności i zgodności z obowiązującymi standardami sprawozdawczości we wszystkich jednostkach wchodzących w skład Grupy. Stosowane metodyki określają jasne ramy klasyfikacji pracowników, typów umów, wymiaru czasu pracy oraz płci, wspierając kompleksową analizę zasobów pracowniczych.

Zakres i objęcie:

- Dane przedstawione w ujawnieniach S1-6 do S1-17 obejmują wszystkie podmioty wchodzące w skład Grupy.
- Dane dotyczące pracowników są opracowywane na koniec okresu sprawozdawczego, z dodatkowym odniesieniem do średniej liczby pracowników w danym okresie do celów analizy porównawczej.
- Dane są zgłaszane w formie liczby osób, a nie w przeliczeniu na pełne etaty (EPC).
- Źródłem danych dotyczących zatrudnienia są wewnętrzne systemy HR, bazy danych płacowych oraz dokumentacja kadrowa.

Zastosowane metodyki:

1. Klasyfikacja liczby pracowników (S1-6)

- Pracownicy stali to osoby zatrudnione bezpośrednio przez Grupę na podstawie umów o pracę na czas nieokreślony na dzień sprawozdawczy.
- Pracownicy tymczasowi to osoby zatrudnione bezpośrednio przez Grupę na podstawie umów o pracę na czas określony na dzień sprawozdawczy.

W ujawnieniach dotyczących liczby pracowników uwzględnia się wyłącznie osoby pozostające z Grupą w stosunku pracy.

2. Klasyfikacja rodzaju umowy (wyłącznie pracownicy)

- Umowy stałe oznaczają umowy o pracę na czas nieokreślony zawarte między daną osobą a Grupą.
- Umowy o pracę na czas określony obejmują umowy o określonym czasie trwania lub zatrudnienie za pośrednictwem agencji pracy.

3. Osoby niebędące pracownikami w ramach własnych zasobów pracowniczych jednostki (S1-7)

Osoby wykonujące pracę na rzecz Grupy, lecz niebędące jej pracownikami, w tym pracownicy agencji, osoby samozatrudnione

wykonawcy i osoby współpracujące na podstawie innej formy współpracy niepracowniczej, są wyłączone z ujawnień dotyczących liczby pracowników i wykazywane odrębnie zgodnie z wymogiem ujawnieniowym S1-7.

4. Klasyfikacja czasu pracy

- Pracownicy są klasyfikowani jako zatrudnieni w pełnym lub niepełnym wymiarze godzin na podstawie:
 - warunków umowy oraz
 - rzeczywście przepracowanych godzin, w stosownych przypadkach.

5. Klasyfikacja według płci

- Opiera się na rejestrach Działu HR Grupy, które mogą obejmować:
 - dane samodzielnie zgłoszone przez pracowników (jeśli są dostępne) oraz
 - lokalne klasyfikacje zatrudnienia, tam gdzie mają zastosowanie i są dopuszczone przez prawo.

Stosując powyższe metodyki, Grupa dąży do zapewnienia dokładnego rejestrowania danych kadrowych oraz spójnego ich stosowania we wszystkich jednostkach objętych sprawozdawczością. Takie ustrukturyzowane podejście zwiększa przejrzystość, porównywalność i wiarygodność, dostarczając wartościowych informacji na temat struktury zatrudnienia i praktyk kadrowych Grupy.

S1-6 – Charakterystyka pracowników jednostki

Tabela 1 – Informacje o pracownikach według rodzaju umowy, z podziałem na płeć

	Liczba pracowników	
Płeć	(liczba pracowników)	
Mężczyźni	2 922	2 946
Kobiety	5 383	5 405
Inne	0	0
Nie podano	0	0
Łączna liczba pracowników	8 305	8 351

Dane zawarte w tej tabeli obejmują wszystkie podmioty wchodzące w skład Grupy i dotyczą pracowników zatrudnionych na podstawie umów na czas nieokreślony oraz określony, a także pracowników zatrudnionych w pełnym i niepełnym wymiarze czasu pracy. Zestawienie uwzględnia również doradców klienta działających na Węgrzech i w Rumunii, którzy są zatrudnieni w ramach struktury pracowniczej Grupy. Nie wystąpiły istotne zmiany w łącznej

Tabela 3 – Informacje o pracownikach według rodzaju umowy, z podziałem na płeć*

	2025				2024					
	Kobiety	Mężczyźni	Inne ¹	Nie podano	Razem	Kobiety	Mężczyźni	Inne ¹	Nie podano	Razem
Liczba pracowników (liczba osób)	5 383	2 922	–	–	8 305	5 405	2 946	–	–	8 351
Liczba pracowników stałych (liczba osób)	5 279	2 894	–	–	8 173	5 287	2 918	–	–	8 205
Liczba pracowników tymczasowych (liczba osób)	104	28	–	–	132	106	23	–	–	129
Liczba pracowników zatrudnionych bez gwarancji liczby godzin (liczba osób)	–	–	–	–	–	12	5	–	–	17

liczbie pracowników w okresie sprawozdawczym. Istotnym elementem składu zasobów pracowniczych Grupy jest fakt, że 2 987 pracowników to doradcy klienta na Węgrzech i w Rumunii (w 2024 r. liczba ta wynosiła około 3 000). Bardzo wysoki odsetek tych stanowisk zajmują kobiety, co wpływa na ogólnie wyższy udział kobiet w strukturze zatrudnienia Grupy. Tendencja ta odzwierciedla lokalną specyfikę rynku pracy oraz charakter tych stanowisk zorientowanych na bezpośredni kontakt z klientem na tych rynkach. Dane te różnią się od tych przedstawionych w nocie 9 do sprawozdania finansowego załączonego do niniejszego sprawozdania, ponieważ dane dotyczące pracowników powyżej odnoszą się do stanu na dzień 31 grudnia 2025 r., podczas gdy dane w sprawozdaniu finansowym przedstawiają średnioroczną liczbę etatów (FTE).

Tabela 2 – Liczba pracowników w krajach, w których jednostka posiada co najmniej 50 pracowników stanowiących co najmniej 10% całkowitej liczby pracowników

	Liczba pracowników	
Kraj	Liczba pracowników	
Czechy	319	302
Estonia	130	120
Węgry	2 065	2 150
Meksyk	2 605	2 569
Polska	1 018	1 040
Rumunia	1 944	1 960
Zjednoczone Królestwo	131	126

Dane zawarte w tej tabeli obejmują wszystkie podmioty wchodzące w skład Grupy w krajach, w których jednostka prowadzi działalność i zatrudnia co najmniej 50 pracowników, stanowiących co najmniej 10% ogólnej liczby pracowników.

Uwzględniono zarówno osoby zatrudnione na podstawie umów na czas nieokreślony, jak i określony, a także pracowników zatrudnionych w pełnym i niepełnym wymiarze czasu pracy. Zestawienie uwzględnia również doradców klienta działających na Węgrzech i w Rumunii, którzy są zatrudnieni w ramach struktury pracowniczej Grupy.

Obecność znacznej liczby doradców klienta w tych krajach przyczynia się do ich relatywnie wyższej liczby pracowników, co stanowi istotny kontekst dla rozmieszczenia zasobów pracowniczych w Grupie. Największą liczbę pracowników Grupa zatrudnia w Meksyku, co odzwierciedla skalę działalności na tym rynku.

Większość pracowników Grupy jest zatrudniona na podstawie umów na czas nieokreślony. Zatrudnienie tymczasowe stanowi niewielki odsetek ogólnej liczby pracowników, ponieważ nasz model operacyjny opiera się przede wszystkim na długoterminowych relacjach zatrudnienia, które zapewniają stabilność i ciągłość działania. Na potrzeby niniejszego oświadczenia na podstawie CSRD przyjęto definicję „pracowników tymczasowych” jako osób spełniających co najmniej jedno z poniższych kryteriów: 1) nie zawarli umowy o pracę na czas nieokreślony z Grupą; 2) zawarli umowę na czas określony (np. umowę o pracę na czas określony). Przyjęta definicja zapewnia, że nasze raportowanie jest zgodne z wymogami ERS S1-6, a jednocześnie odzwierciedla strukturę zatrudnienia stosowane w poszczególnych krajach, w których prowadzimy działalność.

W 2025 roku łączna liczba pracowników, którzy opuścili Grupę, wyniosła 2 430 osoby (2 562 w 2024 r.), a wskaźnik rotacji pracowników w okresie sprawozdawczym wyniósł 28,1% (29,2% w 2024 r.).

S1-7 Charakterystyka osób niebędących pracownikami stanowiących własne zasoby pracownicze jednostki

Miernik	Jednostka	Razem	Razem
		2025	2024
Łączna liczba osób niebędących pracownikami w ramach własnej siły roboczej	Liczba osób	11 904	12 139

Klasyfikacja osób niebędących pracownikami

- **Klasyfikacja osób niebędących pracownikami:** doradcy klienta są klasyfikowani jako osoby samozatrudnione.
- **Polska:** doradcy klienta świadczą usługi jako zleceniobiorcy (umowy cywilnoprawne).
- **Meksyk:** doradcy klienta działają jako agenci prowizyjni.

Powyższa klasyfikacja jest zgodna z lokalnymi ramami prawnymi i kontraktowymi, zapewniając zgodność z przepisami prawa pracy w poszczególnych krajach, a także odzwierciedla różnicowany charakter zaangażowania siły roboczej w różnych krajach.

S1-8 – Zakres rokowań zbiorowych i dialogu społecznego

23% pracowników Grupy objętych jest układami zbiorowymi pracy na poziomie globalnym. W 2024 r. było to 0%.

W Europejskim Obszarze Gospodarczym (EOG) w Rumunii obowiązuje układ zbiorowy pracy obejmujący pracowników na tym rynku. We wszystkich innych krajach EOG. Poza EOG również 0% pracowników objętych jest układami zbiorowymi.

Kraj	Odsetek pracowników objętych reprezentacją pracowniczą w każdym kraju EOG	
	2025	2024
Czechy	0%	0%
Estonia	0%	0%
Węgry	0%	0%
Polska	0%	0%
Rumunia	100%	0%
Łotwa	0%	0%
Litwa	0%	0%

Grupa nie zawarła żadnych porozumień dotyczących reprezentacji pracowników w ramach europejskiej rady zakładowej, rady zakładowej spółki europejskiej ani rady zakładowej spółdzielni europejskiej.

S1-9 – Mierniki różnorodności

Różnorodność płci na poziomie kadry kierowniczej najwyższego szczebla

Przy przygotowywaniu ujawnienia dotyczącego struktury płciowej na poziomie kadry kierowniczej najwyższego szczebla zastosowaliśmy definicję kadry kierowniczej najwyższego szczebla jako jednego i dwóch poziomów poniżej poziomu organów administracyjnych i nadzorczych. Struktura płciowa w tej grupie przedstawia się następująco:

Miernik	Jednostka	Razem	Razem
		2025	2024
Liczba i odsetek osób na poziomie kadry kierowniczej najwyższego szczebla według płci	Liczba osób (%)	112 (100%)	88 (100%)
Kobiety	Liczba osób (%)	37 (33%)	29 (33%)
Mężczyźni	Liczba osób (%)	75 (67%)	59 (67%)
Przedstawiciele innych płci	Liczba osób (%)	0 (0%)	0 (0%)
Nie podano	Liczba osób (0%)	0 (0%)	0 (0%)

Struktura wiekowa pracowników

Nasza kadra składa się z pracowników należących do różnych grup wiekowych. Rozkład jest następujący:

Miernik	Jednostka	Razem	Razem
		2025	2024
Struktura wiekowa pracowników według grup wiekowych	Liczba osób (%)	8 305 (100%)	8 351 (100%)
< 30 lat	Liczba osób (%)	1 003 (12,1%)	1 038 (12,4%)
30-50 lat	Liczba osób (%)	5 381 (64,8%)	5 443 (65,2%)
> 50 lat	Liczba osób (%)	1 921 (23,1%)	1 870 (22,4%)

S1-10 – Adekwatna płaca

Potwierdzamy, że żaden pracownik w Grupie nie otrzymuje wynagrodzenia poniżej poziomu godziwego wynagrodzenia. Taka sama sytuacja miała miejsce w 2024 roku. Jest to zgodne z naszym zobowiązaniem do prowadzenia uczciwej i odpowiedzialnej polityki zatrudnienia, zapewniającej bezpieczeństwo finansowe oraz dobrostan naszych pracowników.

S1-11 – Ochrona socjalna

We wszystkich krajach, w których prowadzimy działalność, pracownikom Grupy przysługują świadczenia z zakresu ochrony socjalnej, zgodnie z obowiązującym prawem krajowym. Obejmują one między innymi:

- **Świadczenia chorobowe:** wszyscy pracownicy w naszych krajach operacyjnych (Meksyk, Wielka Brytania, Czechy, Polska, Węgry, Rumunia, Australia, Łotwa, Litwa i Estonia) mają prawo do świadczeń dochodowych w czasie choroby, wypłacanych w ramach publicznych systemów ubezpieczenia zdrowotnego lub równoważnych programów.
- **Zasiłki dla bezrobotnych:** pracownicy objęci są we wszystkich krajach ustawowymi programami ubezpieczenia na wypadek bezrobocia, zapewniającymi wsparcie dochodowe w okresach utraty pracy.
- **Urlopy rodzicielskie:** wszystkie kraje oferują ustawowe urlopy rodzicielskie, zapewniające wsparcie dochodowe w okresach macierzyństwa lub rodzicielstwa.
- **Świadczenia z tytułu wypadków przy pracy i niepełnosprawności:** pracownicy są objęci ochroną w przypadku wypadków przy pracy oraz trwałej niezdolności do pracy, poprzez publiczne systemy ubezpieczeń lub równoważne programy, które obejmują urazy lub niepełnosprawność w miejscu pracy.
- **Świadczenia emerytalne:** pracownicy są objęci państwowymi systemami emerytalnymi we wszystkich krajach, w których prowadzimy działalność.

S1-12 – Osoby z niepełnosprawnościami

Miernik	Jednostka	Razem	Razem
		2025	2024
Odsetek pracowników z niepełnosprawnościami wśród pracowników	Liczba osób (%)	97 (1,2%)	124 (1,5%)

Jesteśmy zaangażowani w tworzenie integracyjnego miejsca pracy, które wspiera różnorodność i równe szanse dla wszystkich pracowników, w tym osób z niepełnosprawnościami.

- W ramach sprawozdawczości zgodnej z wymogiem dotyczącym ujawniania informacji S1-12 podajemy odsetek pracowników z niepełnosprawnościami, z uwzględnieniem ograniczeń prawnych dotyczących zbierania danych w poszczególnych krajach.
- Zapewniamy zgodność z przepisami krajowymi oraz definicjami niepełnosprawności obowiązującymi w krajach, w których działamy, uznając, że definicje prawne mogą się różnić.
- W miarę możliwości monitorujemy i śledzimy reprezentację osób z niepełnosprawnościami w naszej kadrze, aby uwzględnić ten fakt odpowiednio w politykach i inicjatywach ukierunkowanych na zwiększanie dostępności, integracji i wsparcia w miejscu pracy.

S1-13 – Mierniki szkoleń i rozwoju umiejętności

Grupa nie gromadzi danych na temat średniej liczby godzin szkoleniowych na pracownika z podziałem na płeć.

Miernik	Jednostka	Razem	Razem
		2025	2024
Pracownicy objęci regularną oceną wyników i rozwoju kariery według płci	%	65,2%	52%
Kobiety	%	54,9%	45,5%
Mężczyźni	%	45,1%	63,9%
Inna płeć	%	0%	0%
Nie podano	%	0%	0%

S1-14 – Mierniki bezpieczeństwa i higieny pracy

Miernik	Jednostka	Razem	Razem
		2025	2024
Odsetek pracowników własnych objętych systemem zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy opartym na wymogach prawnych bądź uznanych normach lub wytycznych	%	100%	100%

Wszystkie spółki IPF z obszaru pożyczek z obsługą w domu posiadają akredytację ISO 45001 – System zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy. We wszystkich lokalizacjach przeprowadzane są oceny systemów zarządzania BHP w celu monitorowania zgodności z protokołami Grupy dotyczącymi zdrowia i bezpieczeństwa.

Miernik	Jednostka	Razem	Razem
		2025	2024
Liczba zgonów w wyniku wypadków przy pracy i przypadków zachorowań na choroby zawodowe	Liczba zgonów	1	0

Miernik	Jednostka	Razem	Razem
		2025	2024
Wskaźnik możliwych do zarejestrowania wypadków związanych z pracą wypadki/godziny przepracowane	Liczba podlegających zgłaszaniu urazów związanych z pracą	1,05	1,1
		274	302

Dane zostały obliczone zgodnie z przyjętym standardem branżowym.

Wskaźnik ogólnej liczby zdarzeń podlegających zgłaszaniu = Liczba incydentów × 100 000 / łączna liczba przepracowanych godzin przez pracowników/doradców klienta w ciągu roku

Miernik	Jednostka	Razem	Razem
		2025	2024
Liczba podlegających zgłaszaniu przypadków chorób związanych z pracą wśród pracowników własnych	Liczba	0	0

Z uwagi na charakter naszej działalności, obejmującej pracę biurową oraz wizyty domowe w celu świadczenia usług finansowych – bez narażenia na substancje niebezpieczne lub niebezpieczne warunki pracy – nie odnotowaliśmy żadnych przypadków chorób zawodowych podlegających zgłaszaniu w okresie sprawozdawczym.

Miernik	Jednostka	Razem	Razem
		2025	2024
Liczba dni utraconych z powodu wypadków przy pracy i zgonów wśród pracowników stanowiących własne zasoby pracownicze	Dni	1 731	1 529

Miernik

W 2025 r. odnotowano jeden zgon będący skutkiem związanego z pracą urazu lub związanego z pracą pogorszenia stanu zdrowia dotyczącego innych pracowników wykonujących pracę na terenie zakładów Grupy. W 2024 r. nie odnotowano żadnych zgonów.

S1-15 – Mierniki równowagi między życiem zawodowym a prywatnym

Poniżej przedstawiono mierniki dotyczące urlopów rodzinnych:

Miernik	Jednostka	Razem 2025 (przekształcone)	Razem 2024
Odsetek pracowników uprawnionych do korzystania z urlopów związanych z życiem rodzinnym	%	88,2%	88,9%

Miernik	Jednostka	Razem 2025	Razem 2024
Odsetek uprawnionych pracowników, którzy skorzystali z urlopu związanego z życiem rodzinnym – według płci	%	21%	23%
Kobiety	%	26%	29%
Mężczyźni	%	12%	15%
Inna płeć	%	0%	0%
Nie podano	%	0%	0%

Powyższe dane potwierdzają nasze zaangażowanie w zapewnianie wsparcia pracownikom, którzy mają obowiązki rodzinne, poprzez dostępną i integracyjną politykę urlopową.

W trakcie sporządzania ujawnień na podstawie CSRD za 2025 r. Grupa zidentyfikowała niespójność metodyczną w obliczaniu wymogu dotyczącego ujawniania informacji S1-15 (pracownicy uprawnieni do urlopów związanych z obowiązkami rodzinnymi) za okres sprawozdawczy 2024.

W 2024 r. mianownik zastosowany do obliczenia odsetka pracowników uprawnionych do urlopów związanych z życiem rodzinnym w Rumunii obejmował niektórych pracowników nieaktywnych oraz osoby, które odeszły z pracy na koniec roku. Podejście to nie było zgodne z metodyką stosowaną w innych jurysdykcjach ani z doprecyzowaną metodyką przyjętą w 2025 r., która obejmuje wyłącznie aktywnych pracowników zatrudnionych na dzień sprawozdawczy.

Na 2025 r. Grupa zastosowała spójną metodykę we wszystkich jurysdykcjach. Przy obliczaniu zarówno

- łącznej liczby pracowników (S1-6), jak i
- liczby pracowników uprawnionych do urlopów związanych z życiem rodzinnym (S1-15),

uwzględnią się wyłącznie aktywnych pracowników zatrudnionych na koniec roku.

W rezultacie tego doprecyzowania metodycznego uprzednio raportowany wskaźnik za 2024 r. (98%) został przeliczony na spójnej podstawie. Zastosowanie metodyki z 2025 r. do danych za 2024 r. daje skorygowany wskaźnik za 2024 r. na poziomie 88,9%.

Zgłoszony wskaźnik za 2025 r. wynosi 88,2%. W ujęciu porównywalnym rok do roku (przy zastosowaniu metodyki z 2025 r. do obu lat) zmiana między 2024 r. a 2025 r. jest zatem minimalna (z 88,9% do 88,2%).

Korekta ta stanowi istotny błąd wcześniejszego okresu w ujęciu ilościowym. W związku z tym Grupa przekształciła dane porównawcze za 2024 r. dla S1-15, aby zapewnić spójność, przejrzystość i porównywalność zgodnie z pkt 14 ESRS 2 BP-2.

Nie ma to wpływu na inne ujawnienia, sprawozdawczość opisową ani sprawozdanie finansowe Grupy.

Wymóg ujawnieniowy S1-16 –

Wskaźniki wynagrodzenia

Miernik	Jednostka	Razem 2025	Razem 2024
Roczne całkowite wynagrodzenie najwyższej wynagradzanej osoby w jednostce	GBP	2 102 419	2 349 609
Mediana rocznego całkowitego wynagrodzenia	GBP	13 853	11 198
Wskaźnik rocznego całkowitego wynagrodzenia		151,76	209,82
Wskaźnik			
Procentowa różnica w wynagrodzeniu ze względu na płeć (%)		37,39%	37,98%

S1-17 – Wpływ na prawa człowieka

Dyskryminacja i skargi

Miernik	Jednostka	Razem 2025	Razem 2024
Liczba zgłoszonych przypadków dyskryminacji i molestowania:	Liczba	0	3

W 2025 r. Grupa nie zidentyfikowała żadnych potwierdzonych przypadków dyskryminacji wśród własnych zasobów pracowniczych. Niewielka liczba zgłoszeń dotyczących niewłaściwego zachowania lub dyskryminacji została przekazana za pośrednictwem kanałów skargowych i kanałów sygnalizowania nieprawidłowości Grupy oraz oceniona zgodnie z ustalonymi procedurami wyjaśniającymi.

Grupa traktuje wszelkie zarzuty dyskryminacji poważnie i jest zaangażowana w budowanie kultury włączenia, szacunku i sprawiedliwości. Wszystkie zgłoszone zastrzeżenia są badane w sposób proporcjonalny, a w stosownych przypadkach rozwiązywane poprzez działania korygujące lub dyscyplinarne oraz wsparcie pracowników.

Miernik	Jednostka	Razem 2025	Razem 2024
Liczba skarg zgłoszonych przez pracowników za pośrednictwem wewnętrznych kanałów do zgłaszania nieprawidłowości	Liczba	191	165

Miernik	Jednostka	Razem 2025	Razem 2024
Łączna kwota grzywien, kar i odszkodowań za szkody wynikające ze zgłoszonych incydentów i skarg	GBP	0	0

Poważne naruszenia praw człowieka

Miernik	Jednostka	Razem 2025	Razem 2024
Liczba poważnych naruszeń praw człowieka związanych z pracownikami przedsiębiorstwa	Liczba	0	0

Miernik	Jednostka Razem	Razem 2025	Razem 2024
Łączna kwota grzywien, kar i odszkodowań za szkody wynikające z poważnych naruszeń praw człowieka związanych z pracownikami przedsiębiorstwa	GBP	0	0

ESRS S4 – konsumenci i użytkownicy końcowi

W tej części oświadczenia na podstawie CSRD wyjaśniono, w jaki sposób Grupa zarządza swoimi istotnymi wpływami, ryzykami i szansami dotyczącymi konsumentów i użytkowników końcowych zgodnie z ESRS S4, zidentyfikowanymi w ramach DMA Grupy.

ESRS 2 SBM-3 Co jest najistotniejsze dla naszej działalności i interesariuszy

Istotne wpływy, ryzyka i szanse Grupy w odniesieniu do konsumentów i użytkowników końcowych wynikają bezpośrednio z jej strategii i modelu biznesowego polegających na projektowaniu, oferowaniu i udostępnianiu regulowanych produktów kredytu konsumenckiego na wielu rynkach. Wpływy te są związane przede wszystkim z praktykami odpowiedzialnego udzielania pożyczek, uczciwym traktowaniem klientów, sposobem prowadzenia marketingu i sprzedaży oraz ochroną informacji o konsumentach i danych osobowych.

Identyfikacja istotnych wpływów, ryzyk i szans dotyczących konsumentów wpływa na strategię Grupy poprzez nacisk na działanie zgodnie z właściwymi lokalnymi ramami regulacyjnymi, utrzymywanie odpowiednich standardów zgodności i postępowania na poziomie rynku oraz uwzględnianie wymogów ochrony konsumenta przy projektowaniu produktów, ustalaniu cen, działaniach marketingowych i obsłudze.

Strategia i model biznesowy Grupy nie są dostosowywane poprzez zmiany oferty produktowej ani rynków docelowych w odpowiedzi na te wpływy, lecz poprzez bieżące doskonalenie polityk, kontroli i rozwiązań w zakresie ładu korporacyjnego służących zarządzaniu ryzykami dotyczącymi konsumentów.

Na potrzeby ESRS S4 Grupa uznaje za swoich konsumentów i użytkowników końcowych detalicznych pożyczkobiorców korzystających z jej produktów kredytu konsumenckiego i powiązanych usług. Zakres tego ujawnienia obejmuje klientów i użytkowników końcowych Grupy we wszystkich kanałach, w tym klientów wyłącznie cyfrowych oraz klientów zalegających ze spłatą, na których istotny wpływ może wywierać działalność własna Grupy, jej produkty i usługi. Poręczyściele oraz klienci zewnętrznych partnerów dystrybucyjnych są wyłączeni z zakresu.

Na podstawie oceny istotności główne rodzaje konsumentów, na których ma to wpływ, to klienci detaliczni, którzy są zależni od dokładnych, przejrzystych i dostępnych informacji dotyczących produktów oraz których dane osobowe są przetwarzane przy świadczeniu usług finansowych.

Grupa nie oferuje produktów, które z natury są szkodliwe dla konsumentów.

Istotne negatywne wpływy mają co do zasady charakter systemowy, odzwierciedlając regulowane otoczenie, w którym działa Grupa, a nie wynikając z odosobnionych incydentów lub konkretnych relacji biznesowych. Wpływy te znajdują odzwierciedlenie w istotnych wpływach, ryzykach i szansach Grupy dotyczących konsumentów i użytkowników końcowych ujawnionych zgodnie z ESRS 2 SBM-3, w tym w negatywnych wpływach i powiązanych ryzykach dotyczących etycznego marketingu i ochrony konsumenta oraz wpływach związanych z informacją (takich jak ochrona danych i prywatności).

Nie zidentyfikowano żadnych istotnych pozytywnych wpływów poza tymi, które wynikają z odpowiedzialnego oferowania regulowanego kredytu konsumenckiego i zgodności z odpowiednimi wymogami ochrony konsumenta, z wyjątkiem pozytywnych wpływów i szans związanych z włączeniem społecznym konsumentów ujawnionych zgodnie z ESRS 2 SBM-3.

Istotne ryzyka i szanse wynikające z wpływów i zależności dotyczących konsumentów i użytkowników końcowych odnoszą się przede wszystkim do zgodności regulacyjnej, ryzyka postępowania, ryzyka reputacyjnego oraz zaufania klientów. Ryzyka i szanse te mają szerokie zastosowanie do całej bazy konsumentów Grupy i są zarządzane poprzez rozwiązania w zakresie ładu korporacyjnego na poziomie rynków, dialog z organami regulacyjnymi oraz ramy kontroli wewnętrznej.

S4-1 – Polityka odnosząca się do konsumentów i użytkowników końcowych

Grupa przyjęła polityki obowiązujące w całej Grupie, które określają jej zobowiązania i podejście do zarządzania wpływami, ryzykami i szansami dotyczącymi konsumentów i użytkowników końcowych wynikającymi z projektowania, oferowania i udostępniania jej produktów i usług kredytu konsumenckiego. Polityki te ustanawiają minimalne standardy postępowania, ochrony konsumenta, ochrony danych i praw człowieka w całej Grupie i są wdrażane na poziomie rynków zgodnie z obowiązującymi lokalnymi wymogami prawnymi i regulacyjnymi.

Szczegóły Polityki ochrony danych i prywatności Grupy, Kodeksu Etyki oraz Polityki dotyczącej poszanowania praw człowieka, które mają zastosowanie do całej działalności operacyjnej i łańcucha dostaw Grupy, przedstawiono na s. 70 i 93. Polityki te odzwierciedlają zobowiązanie Grupy do działania zgodnie z Powszechną Deklaracją Praw Człowieka Organizacji Narodów Zjednoczonych oraz innymi uznanymi międzynarodowo standardami praw człowieka. Zasady zawarte w Polityce dotyczącej poszanowania praw człowieka są urzeczywistniane wobec pracowników i doradców klienta poprzez Kodeks Etyki, który określa oczekiwania dotyczące etycznego postępowania we wszystkich kontaktach z klientami i innymi interesariuszami. Politykę odpowiedzialnego marketingu podsumowano poniżej:

Opis głównych założeń polityki, w tym jej celów ogólnych	Polityka odpowiedzialnego marketingu określa minimalne standardy i wymogi regulujące marketing i komunikację z klientami w całej Grupie. Celem tej polityki jest zapewnienie, aby działania marketingowe były rzetelne, przejrzyste i uczciwe, zgodne z obowiązującymi przepisami prawa i regulacjami oraz spójne z celami ochrony klienta i włączenia finansowego. W jej ramach określa się oczekiwania dotyczące odpowiedzialnej promocji produktów, unikania agresywnych lub wprowadzających w błąd praktyk, a także właściwych ujawnień, ochrony danych w działaniach marketingowych oraz stosowania AI i narzędzi zautomatyzowanych.
Opis istotnych wpływów, ryzyk i szans, których dotyczy polityka	Polityka ta odnosi się do istotnych wpływów i rodzajów ryzyka związanych z Grupą, dotyczących konsumentów i użytkowników końcowych, zidentyfikowanych i ujawnionych zgodnie z ESRs 2 SBM-3 w odniesieniu do ESRs S4. W szczególności obejmuje ona: <ul style="list-style-type: none"> istotny negatywny wpływ i powiązane ryzyko dotyczące etycznego marketingu i ochrony konsumenta, w tym ryzyko szkody po stronie konsumenta wynikającej z wprowadzających w błąd, niejasnych lub nieodpowiednich komunikatów marketingowych, niewystarczającego ujawniania cech produktu, kosztów lub ryzyk, nieodpowiedniego kierowania oferty do klientów (w tym grup wrażliwych lub niedostatecznie obsługiwanych) lub agresywnych praktyk sprzedażowych; oraz istotne ryzyka i wpływy związane z kwestiami informacyjnymi, w tym ryzyko niekorzystnych wpływów na konsumentów lub ryzyka regulacyjnego czy ryzyka utraty zaufania wynikających z uchybień w ochronie danych, prywatności lub wykorzystywaniu danych klientów w działaniach marketingowych (w tym za pośrednictwem automatyzacji lub narzędzi AI). Polityka ta wspiera również istotne pozytywne wpływy i szanse związane z włączeniem społecznym konsumentów ujawnione zgodnie z ESRs 2 SBM-3, poprzez promowanie uczciwego dostępu do produktów, przejrzystej komunikacji, finansowego włączenia, oraz efektów ochrony klienta przy odpowiedzialnym marketingu regulowanego kredytu konsumenckiego.
Opis procesu monitorowania	Monitorowanie odbywa się za pośrednictwem procedur i kontroli na poziomie rynków, w tym poprzez prowadzenie rejestrów zatwierdzeń marketingowych, przegląd materiałów marketingowych oraz uwzględnianie informacji zwrotnych od klientów, skarg oraz raportowania dotyczącego jakości produktów i usług. Nadzór sprawują działy marketingu, compliance i zrównoważonego rozwoju, a okresowe raporty są przekazywane do Komitetu ds. Rozwoju Produktów Grupy. Przeprowadzane są audyty wewnętrzne służące ocenie przestrzegania polityki i skuteczności powiązanych mechanizmów kontrolnych.
Opis zakresu polityki	Polityka ta ma zastosowanie do wszystkich współpracowników w całej Grupie, w tym pracowników, dyrektorów, wykonawców i innych przedstawicieli mających kontakt z klientem. Obowiązuje w odniesieniu do wszystkich działań marketingowych i komunikacji z klientami na wszystkich rynkach, na których Grupa prowadzi działalność, i jest wdrażana równoległe z lokalnymi politykami marketingowymi oraz obowiązującymi w danym kraju wymogami prawnymi.
Podmiot odpowiedzialny za wdrożenie polityki	Dyrektor ds. marketingu i Globalny Komitet ds. Rozwoju Produktów.
Odniesienie do odpowiednich standardów zewnętrznych	Polityka nie odwołuje się do zgodności z określonymi standardami stron trzecich.
Uwzględnienie interesariuszy	Polityka jest udostępniana wewnętrznie za pośrednictwem kanałów komunikacji polityk na poziomie Grupy i lokalnym oraz dostępna online na stronie internetowej Grupy.

(a) Poszanowanie praw człowieka konsumentów i użytkowników końcowych

Kodeks Etyki i Polityka dotycząca poszanowania praw człowieka zobowiązują Grupę do poszanowania podstawowych praw człowieka konsumentów i użytkowników końcowych, w tym zasady niedyskryminacji, prawa do prywatności, zdrowia, życia i bezpieczeństwa oraz wolności wypowiedzi. Prawa te mają szczególne znaczenie z uwagi na oferowanie przez Grupę odpowiedzialnego finansowania oraz jej kontakty z konsumentami na różnych rynkach i w różnych segmentach klientów. Zobowiązania te są zgodne z uznanymi międzynarodowo standardami, w tym z Wytycznymi OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych.

Grupa dąży do ograniczania potencjalnych skutków dla praw człowieka przez uwzględnianie kwestii etycznego postępowania, odpowiedzialnego udzielania pożyczek, ochrony klienta i poszanowania prywatności przy projektowaniu, marketingu i dostarczaniu swoich produktów i usług. Zapewnianie dostępu do odpowiedzialnych i przejrzystych produktów finansowych jest również uznawane za istotny wkład w społeczne i gospodarcze włączenie konsumentów.

(b) Współpraca z konsumentami i użytkownikami końcowymi

Współpraca z konsumentami i użytkownikami końcowymi jest prowadzona zgodnie z zasadami określonymi w Kodeksie etyki, w którym nacisk kładzie się na kwestie etycznego zachowania, poszanowania praw jednostki i odpowiedzialnych praktyk biznesowych. W Kodeksie etyki określono oczekiwania dotyczące niedyskryminacyjnego postępowania, poszanowania prywatności oraz ochrony zdrowia i bezpieczeństwa, które kształtują codzienne kontakty z klientami na wszystkich rynkach i stanowią podstawę podejścia Grupy do odpowiedzialnego marketingu i komunikacji z klientami.

(c) Środki mające na celu zapewnienie lub umożliwienie zaradzenia skutkom dla praw człowieka

Kodeks etyki i Polityce dotyczącej poszanowania praw człowieka Grupy stanowią ramy postępowania w przypadku niekorzystnych skutków dla praw człowieka wynikających z jej działalności, produktów lub usług oraz, tam gdzie to możliwe, usuwania takich niekorzystnych skutków. Rzeczywiste lub potencjalne zastrzeżenia dotyczące przestrzegania praw człowieka można zgłaszać za pośrednictwem ustalonych kanałów, w tym mechanizmów zgłaszania skarg dla klientów, wewnętrznych procesów eskalacji oraz rozwiązań Grupy w zakresie sygnalizowania nieprawidłowości. Zgłoszone kwestie poddaje się ocenie i analizie zgodnie z odpowiednimi politykami i procedurami, a w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości podejmowane są odpowiednie działania korygujące lub naprawcze.

Zobowiązania te są wspierane przez coroczne szkolenia z zakresu etyki dla pracowników i doradców klienta, w tym szkolenia dotyczące przeciwdziałania współczesnemu niewolnictwu, których celem jest zwiększanie świadomości ryzyk związanych z prawami człowieka oraz korzystania z ustanowionych mechanizmów zgłaszania i naprawy. W okresie sprawozdawczym Grupa nie posiada wiedzy o żadnych zgłoszonych przypadkach nieprzestrzegania Wytycznych ONZ dotyczących biznesu i praw człowieka, Deklaracji MOP dotyczącej podstawowych zasad i praw w pracy ani Wytycznych OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych, które obejmowałyby konsumentów i/lub użytkowników końcowych w łańcuchu wartości Grupy na niższym szczeblu.

Nadzór nad polityką odpowiedzialnego marketingu sprawuje dyrektor ds. marketingu, przy wsparciu lokalnych dyrektorów ds. marketingu. Nadzór nad kwestiami ochrony danych i prywatności sprawuje inspektor ochrony danych Grupy, podlegający dyrektorowi ds. prawnych. Odpowiedzialność za Politykę dotyczącą poszanowania praw człowieka i Kodeks etyki spoczywa na dyrektorze ds. prawnych, przy nadzorze ze strony Zarządu Grupy. Wszystkie polityki, o których mowa powyżej, są publicznie dostępne na stronie internetowej Grupy pod adresem www.ipfin.co.uk i obowiązują na wszystkich rynkach obsługiwanych przez Grupę.

S4-2 – Współpraca z konsumentami i użytkownikami końcowymi

(i) Sposób, w jaki współpracujemy w kwestii wpływów

Grupa współpracuje z konsumentami i użytkownikami końcowymi za pośrednictwem uporządkowanych i powtarzalnych procesów, aby kształtować rozumienie rzeczywistych i potencjalnych wpływów związanych z jej działalnością, produktami i usługami.

W ramach DMA Grupa przeprowadziła w roku sprawozdawczym badanie klientów na wszystkich rynkach. Klienci byli zapraszani do udziału za pośrednictwem kanałów internetowych, a uzyskano 2 987 odpowiedzi. Badanie zaprojektowano w celu poznania opinii klientów na tematy istotne dla działalności Grupy, w tym kwestie społeczne i dotyczące ładu korporacyjnego, które mogą wpływać na konsumentów i użytkowników końcowych.

Z odpowiedzi udzielonych w badaniu wynika, że klienci kojarzą odpowiedzialność Grupy przede wszystkim z tematami społecznymi i kwestiami dotyczącymi ładu korporacyjnego, zwłaszcza z uczciwością, etycznym postępowaniem, ochroną klienta i ochroną danych osobowych. Te obszary są zgodne ze zidentyfikowanymi przez Grupę istotnymi wpływami na konsumentów i użytkowników końcowych, w tym etycznym marketingiem, włączeniem społecznym i wpływami związanymi z informacją.

W procesach zarządzania obszarem zrównoważonego rozwoju i DMA w Grupie uwzględnia się wyniki badania przeprowadzanego wśród klientów, co wspiera identyfikację i ustalanie priorytetów rzeczywistych i potencjalnych wpływów na konsumentów i użytkowników końcowych. Oprócz tego badania prowadzony jest bieżący dialog z konsumentami w ramach codziennych kontaktów z klientami oraz przez kanały obsługi klienta i procesy obsługi skarg, które dostarczają dodatkowych jakościowych informacji o doświadczeniach klientów i pojawiających się problemach.

Procesy współpracy stosowane przez Grupę są dostosowane do jej modelu biznesowego i bazy klientów oraz wspierają bieżące rozumienie oczekiwań konsumentów i skutków dla klientów w miarę upływu czasu.

(ii) W jaki sposób perspektywy konsumentów wpływają na decyzje

Grupa uwzględnia perspektywy konsumentów i użytkowników końcowych przy podejmowaniu decyzji oraz w działaniach Grupy ukierunkowanych na zarządzanie rzeczywistymi i potencjalnymi wpływami na konsumentów oraz użytkowników końcowych. Perspektywy konsumentów są pozyskiwane bezpośrednio od konsumentów, przede wszystkim w ramach procesów współpracy z klientami, w tym badań klientów, mechanizmów informacji zwrotnej i analizy skarg. Grupa nie prowadzi współpracy z konsumentami i użytkownikami końcowymi za pośrednictwem uprawnionych przedstawicieli ani wiarygodnych pełnomocników do tych celów. Te dane wejściowe są uwzględniane w ramach procesów ładu korporacyjnego w zakresie zrównoważonego rozwoju i DMA w Grupie.

Wnioski z kontaktów z konsumentami służą do kształtowania rozumienia przez kierownictwo oczekiwań klientów oraz potencjalnych obszarów wpływu na klientów, w szczególności w odniesieniu do etycznego postępowania, uczciwości, ochrony klienta i przetwarzania danych osobowych. Wnioski te wspierają ustalanie priorytetów istotnych tematów dotyczących konsumentów i pomagają ukierunkowywać podejście Grupy do odpowiedzialnego marketingu, ładu produktowego i praktyk ochrony klienta.

(ii) Etapy współpracy, metody i częstotliwość

Współpraca z konsumentami i użytkownikami końcowymi odbywa się w sposób ciągły w całym cyklu relacji z klientem oraz na określonych etapach procesów stosowanych przez Grupę w celu identyfikacji i oceny rzeczywistych i potencjalnych wpływów na konsumentów i użytkowników końcowych oraz zarządzania nimi. Zaangażowanie jest integralną częścią codziennej działalności Grupy oraz jej mechanizmów zarządzania, a uzupełnia je ustrukturyzowana współpraca realizowana w ramach DMA.

Współpraca odbywa się na następujących etapach:

marketing i działania poprzedzające onboarding, gdzie współpraca koncentruje się na zapobieganiu potencjalnym negatywnym wpływom poprzez testowanie praktyk marketingowych i interakcji sprzedażowych, zanim klienci wejdą w relację umowną;

onboarding i wczesny okres współpracy, gdzie współpraca służy ocenie jasności, dostępności i wczesnych doświadczeń klientów oraz identyfikacji potencjalnych problemów na wczesnym etapie;

aktywna obsługa i zarządzanie relacją, gdzie współpraca koncentruje się na jakości obsługi, rezultatach dla klientów, zaufaniu i pojawiających się ryzykach w całym okresie relacji z klientem;

windykacja i zaległości, w tym ciągłe bezpośrednie kontakty z klientami, wspierane przez uporządkowane informacje zwrotne i monitorowanie jakości, zwłaszcza w odniesieniu do klientów znajdujących się w szczególnie trudnej sytuacji;

skargi i działania naprawcze, gdzie formalna obsługa skarg i analiza przyczyn źródłowych dostarczają informacji o rzeczywistych negatywnych wpływach oraz skuteczności działań naprawczych; oraz

współpraca na poziomie Grupy i między rynkami, która okresowo dostarcza informacji o postrzeganiu, doświadczeniach i zaufaniu klientów na poszczególnych rynkach i w całym cyklu życia klienta.

Grupa współpracuje z konsumentami i użytkownikami końcowymi poprzez połączenie:

proaktywnych mechanizmów współpracy, w tym badania typu Tajemniczy Klient, proaktywnego zapewniania jakości, monitorowania rozmów, badań po interakcji i badań opartych na ścieżce klienta oraz wskaźników doświadczenia klienta;

reaktywnych mechanizmów współpracy, w tym formalnej obsługi skarg, badań satysfakcji z obsługi skarg oraz analizy przyczyn źródłowych; oraz

bieżących bezpośrednich kontaktów, w tym codziennych interakcji w ramach obsługi klienta oraz, na rynkach działających w modelu kredytów z obsługą w domu, regularnych kontaktów bezpośrednich między doradcami klienta a klientami.

Mechanizmy te generują zarówno dane ilościowe, jak i jakościowe, w tym dosłowne wypowiedzi klientów, które wspierają rozumienie przez kierownictwo oczekiwań, doświadczeń i potencjalnych wpływów dotyczących klientów.

Współpraca z konsumentami i użytkownikami końcowymi odbywa się z różną częstotliwością w zależności od mechanizmu:

ciągła współpraca w ramach interakcji w obsłudze klienta, działań windykacyjnych i obsługi skarg;

cotygodniowa i comiesięczna współpraca poprzez wskaźniki doświadczenia klienta, badania po interakcji, raportowanie skarg i monitorowanie jakości;

okresowa współpraca poprzez uporządkowaną analizę ścieżki klienta i przeglądy doświadczenia klienta; oraz

coroczna lub odbywająca się co dwa lata współpraca poprzez śledzenie marki na poziomie Grupy, badania Customer Experience Heartbeat® oraz badanie klientów przeprowadzone w ramach DMA.

Wnioski z tych mechanizmów współpracy są analizowane na poziomie rynków przez kierownictwo operacyjne i zarządy oraz agregowane i eskalowane do forów i organów ładu korporacyjnego na poziomie Grupy, tam gdzie ma to znaczenie, w tym na potrzeby ładu korporacyjnego w zakresie zrównoważonego rozwoju i kwestii związanych z istotnością.

(ii) Odpowiedzialność za współpracę z konsumentami

Odpowiedzialność operacyjna za współpracę z konsumentami i użytkownikami końcowymi jest podzielona między funkcje na poziomie Grupy i poziomie rynków.

Codzienna współpraca z konsumentami odbywa się przede wszystkim za pośrednictwem działów sprzedaży, obsługi klienta i bieżącej obsługi na poziomie rynków, które odpowiadają za kontakty z klientami, pozyskiwanie informacji zwrotnych i obsługę skarg w ramach zwykłej działalności operacyjnej.

Na poziomie Grupy dział marketingu odpowiada za koordynację działań dotyczących analiz klientów i współpracy z nimi z perspektywy całej Grupy, w tym za projektowanie i realizację corocznego badania dotyczącego zrównoważonego rozwoju oraz konsolidację wiedzy o konsumentach z poszczególnych rynków. Dyrektor ds. marketingu jest najwyższym rangą stanowiskiem ponoszącym ogólną odpowiedzialność za nadzór na poziomie Grupy w zakresie współpracy z konsumentami.

Wnioski z kontaktów z konsumentami są przekazywane odpowiednim funkcjom wewnętrznym i przez nie uwzględniane, w tym zespołom zarządzającym na poziomie rynków, funkcjom compliance, prawnym, ochrony danych, ryzyka i zrównoważonego rozwoju, aby wspierać przegląd wpływów, ryzyk i praktyk biznesowych dotyczących klientów dokonywany przez kierownictwo.

(iii) Ocena skuteczności współpracy

Grupa ocenia skuteczność swojej współpracy z konsumentami i użytkownikami końcowymi poprzez połączenie mierników ilościowych i jakościowych powiązanych ze stosowanymi mechanizmami współpracy.

Skuteczność jest oceniana przede wszystkim przez monitorowanie poziomu uczestnictwa i wskaźników odpowiedzi w badaniu klientów przeprowadzonym w ramach DMA, które wskazują na zasięg i adekwatność współpracy. Grupa uwzględni również spójność i klarowność tematów zidentyfikowanych na poszczególnych rynkach i w segmentach klientów, co wspiera ocenę wiarygodności i użyteczności uzyskanych wniosków przez kierownictwo.

Ponadto Grupa ocenia, czy i w jaki sposób informacje zwrotne od konsumentów wpływają na dyskusje kierownictwa oraz ustalanie priorytetów dotyczących wpływów, ryzyka i tematów związanych z konsumentami, w tym etycznego postępowania, ochrony klienta i wpływów związanych z informacją. W okresie sprawozdawczym w badaniu wśród klientów wpłynęło 2 987 odpowiedzi od konsumentów ze wszystkich rynków, co umożliwiło wskazanie wyraźnych i powtarzających się priorytetów, w szczególności w odniesieniu do kwestii społecznych i dotyczących ładu korporacyjnego, takich jak uczciwość, etyczne zachowanie, ochrona klienta i ochrona danych.

Wnioski te posłużyły jako podstawa do kształtowania polityki ładu korporacyjnego w zakresie zrównoważonego rozwoju oraz do rozważań dotyczących istotności.

(iv) Współpraca z konsumentami wrażliwymi lub marginalizowanymi

Grupa uznaje, że niektórzy konsumenci i użytkownicy końcowi mogą być szczególnie narażeni na niekorzystne wpływy lub napotykać bariery w dostępie do usług finansowych, w tym osoby niedostatecznie objęte usługami bankowymi oraz grupy społecznie lub ekonomicznie marginalizowane.

Grupa nie stosuje obecnie formalnej, obowiązującej w całej Grupie definicji „konsumentów wrażliwych” na potrzeby współpracy lub oceny wpływów. Zamiast tego wiedza o perspektywach potencjalnie wrażliwych konsumentów jest pozyskiwana przede wszystkim poprzez działania Grupy na rzecz włączenia finansowego oraz codzienne kontakty z klientami.

Grupa nie prowadzi obecnie odrębnych mechanizmów współpracy przeznaczonych wyłącznie dla grup wrażliwych konsumentów.

S4-3 Procesy naprawy negatywnych wpływów Zgłaszanie zastrzeżeń i działania naprawcze

Grupa ustanowiła na wszystkich rynkach procesy umożliwiające konsumentom i użytkownikom końcowym zgłaszanie zastrzeżeń i skarg oraz zapewniające lub umożliwiające naprawę negatywnych wpływów na konsumentów i użytkowników końcowych, z którymi Grupa jest powiązana.

Na każdym rynku, na którym Grupa prowadzi działalność, konsumenci i użytkownicy końcowi mają dostęp do dedykowanej funkcji obsługi skarg działającej zgodnie z właściwymi lokalnymi wymogami prawnymi i regulacyjnymi. Skargi i zastrzeżenia mogą być zgłaszane za pośrednictwem kanałów obsługi klienta i informacji zwrotnej, w tym osobiście na tych rynkach, na których Grupa utrzymuje oddziały, a także przez telefon i kanały cyfrowe, i mogą dotyczyć takich kwestii, jak traktowanie klienta, świadczenie usług, ochrona danych i prywatności lub innych zagadnień związanych z działalnością Grupy. Informacje o sposobie zgłaszania skarg są udostępniane konsumentom w komunikacji z klientami oraz w punktach kontaktu serwisowego na każdym rynku.

Wszystkie skargi są rejestrowane i rozpatrywane zgodnie z lokalnymi ramami regulacyjnymi i procedurami wewnętrznymi, tak aby zapewnić ich terminowe, sprawiedliwe i właściwe rozstrzygnięcie. Jeżeli zastrzeżenia lub skargi wskazują na potencjalny negatywny wpływ na konsumentów lub użytkowników końcowych, Grupa bada sprawę i określa odpowiednie działania naprawcze na podstawie charakteru i wagi problemu. Działania naprawcze mogą obejmować działania korygujące w kontaktach z klientami, doprecyzowanie przekazanych informacji, zmiany w usługach lub procesach albo inne środki służące rozwiązaniu problemu i ograniczeniu ryzyka jego ponownego wystąpienia.

Grupa dąży do tego, aby konsumenci i użytkownicy końcowi mieli świadomość istnienia tych procesów i mogli z nich korzystać dzięki jasnemu komunikowaniu procedur skargowych i praw regulacyjnych na poziomie rynków. Podejście Grupy opiera się na Globalnym Kodeksie Etyki IPF, który zobowiązuje Grupę do etycznego postępowania, ochrony praw jednostki oraz ograniczania niekorzystnych wpływów na prawa człowieka, a także wspiera korzystanie z kanałów skargowych i kanałów zgłaszania bez narażania osób zgłaszających zastrzeżenia w dobrej wierze na odwet lub niekorzystne konsekwencje.

Informacje wynikające ze skarg i zastrzeżeń są analizowane w celu identyfikacji powtarzających się problemów lub potencjalnego ryzyka systemowego. Wnioski te wspierają przegląd zarządczy oraz regularne doskonalenie praktyk i mechanizmów kontrolnych dotyczących klientów, a tym samym zarządzanie rzeczywistymi i potencjalnymi wpływami na konsumentów i użytkowników końcowych.

S4-4 Jak przeciwdziałamy negatywnym wpływom na konsumentów

(i) Nasze działania

Na podstawie oceny istotnych wpływów na konsumentów i użytkowników końcowych Grupa koncentruje swoje działania na zapobieganiu wpływom, ich ograniczaniu oraz, w razie potrzeby, ich naprawie w obszarach związanych z ochroną klienta i uczciwym traktowaniem, odpowiedzialnym świadczeniem usług finansowych oraz ochroną danych i prywatności. Te istotne wpływy odpowiadają obszarom zidentyfikowanym w ramach DMA Grupy, a mianowicie etycznemu marketingowi i ochronie konsumenta, wpływom związanym z informacją dotyczącą konsumentów, oraz włączeniu społecznemu konsumentów.

Podjęte i realizowane działania obejmują stosowanie polityk i procedur na poziomie rynków regulujących kontakty z klientami, świadczenie usług i obsługę skarg, których celem jest ograniczenie ryzyka nieuczciwego traktowania, dezinformacji lub szkody po stronie klienta. Grupa wdrożyła również mechanizmy kontrolne i procesy służące zabezpieczeniu danych klientów i ochronie prywatności, aby zapobiegać niewłaściwemu wykorzystywaniu danych osobowych i utrzymywać zaufanie konsumentów.

W celu wspierania odpowiedzialnego świadczenia usług finansowych Grupa zapewnia dostęp do produktów i usług finansowych populacjom niedostatecznie objętym usługami bankowymi, przy czym projektowanie produktów i praktyki wobec klientów są kształtowane przez standardy wewnętrzne oraz wymogi regulacyjne. Pracownicy zaangażowani w działania związane z kontaktem z klientem przechodzą szkolenia i otrzymują wytyczne z myślą o spójnym i właściwym traktowaniu konsumentów.

Działania te mają wspierać uczciwe i przejrzyste kontakty z klientami, ograniczać ryzyko szkody po stronie konsumentów, wzmacniać ochronę danych osobowych i poprawiać dostęp do usług finansowych. Na obecnym etapie Grupa koncentruje się przede wszystkim na monitorowaniu wdrażania działań i mechanizmów kontrolnych, a nie na systematycznym pomiarze zmian na poziomie rezultatów dla konsumentów i użytkowników końcowych.

Informacje zwrotne od konsumentów, dane o skargach i wyniki badań są analizowane w celu wskazania obszarów, w których mogą być potrzebne dodatkowe działania, aby w większym stopniu zapobiegać istotnym negatywnym wpływom lub je ograniczać.

Jeżeli zostają zidentyfikowane rzeczywiste istotne negatywne wpływy na konsumentów i użytkowników końcowych, Grupa zapewnia lub umożliwia naprawę sytuacji za pośrednictwem swoich mechanizmów skargowych dla klientów i wewnętrznych procesów eskalacji. Procesy te służą badaniu spraw, określaniu odpowiednich działań korygujących lub naprawczych zgodnie z lokalnymi wymogami regulacyjnymi oraz wdrażaniu środków służących usunięciu zidentyfikowanej szkody po stronie klienta. Grupa śledzi skuteczność działań podejmowanych w celu przeciwdziałania istotnym negatywnym wpływom na konsumentów i użytkowników końcowych poprzez połączenie bieżącego monitorowania skarg klientów i informacji zwrotnych, okresowych przeglądów praktyk marketingowych i praktyk wobec klientów oraz nadzoru kierownictwa nad zidentyfikowanymi problemami i działaniami korygującymi, a uzyskane ustalenia są w stosownych przypadkach wykorzystywane na potrzeby ciągłego doskonalenia.

(ii) Dodatkowe działania lub inicjatywy przyczyniające się do poprawy rezultatów społecznych

Grupa nie prowadzi dodatkowych działań ani inicjatyw, których podstawowym celem byłoby pozytywne przyczynianie się do poprawy rezultatów społecznych dla konsumentów i użytkowników końcowych poza działaniami opisanymi w związku z zapobieganiem istotnym negatywnym wpływom, ich ograniczaniem i naprawą.

(iii) Jak oceniamy skuteczność działań

Grupa śledzi i ocenia skuteczność działań i inicjatyw ukierunkowanych na zarządzanie istotnymi wpływami na konsumentów i użytkowników końcowych przede wszystkim poprzez wskaźniki procesowe, mechanizmy informacji zwrotnej od konsumentów i przegląd zarządczy, a nie przez pomiar wpływu na poziomie rezultatów.

Skuteczność jest monitorowana w oparciu o wnioski z działań związanych ze współpracą z konsumentami, w tym badań wśród klientów, bieżących informacji zwrotnych otrzymywanych za pośrednictwem kanałów obsługi klienta oraz danych o skargach gromadzonych na poziomie rynków. Informacje te służą ocenie, czy podjęte działania są zgodne z oczekiwaniami konsumentów, oraz identyfikacji powtarzających się problemów związanych z uczciwością, ochroną klienta i świadczeniem usług.

Procesy obsługi skarg na poziomie rynków dostarczają informacji o charakterze, częstotliwości i sposobie rozstrzygania zastrzeżeń konsumentów. Trendy w zakresie skarg i analiza przyczyn źródłowych są wykorzystywane do oceny kwestii, czy wdrożone działania ograniczają powtarzające się problemy, czy też wskazują obszary wymagające dalszej uwagi.

Wskaźniki postrzegania marki, takie jak świadomość, rozważanie i odrzucenie, są monitorowane jako uzupełniające mierniki nastawienia i zaufania konsumentów. Wskaźniki te dostarczają kontekstowych informacji o zmianach opinii konsumentów w czasie, ale nie są wykorzystywane jako bezpośrednie mierniki społecznego wpływu na poziomie rezultatów.

Informacje z tych źródeł są analizowane przez kierownictwo na poziomie rynków i Grupy w celu ustalenia, czy prowadzone działania i stosowane mechanizmy kontrolne pozostają właściwe, czy też wymagają dostosowania. Obecnie Grupa koncentruje się na śledzeniu wdrażania i spójności działań, a nie na systematycznym pomiarze zmian zachowań lub zmian na poziomie rezultatów po stronie konsumentów oraz użytkowników końcowych.

(iv) Identyfikowanie właściwych działań i podejść

Grupa identyfikuje właściwe działania w odpowiedzi na rzeczywiste lub potencjalne negatywne wpływy na konsumentów i użytkowników końcowych za pośrednictwem procesów na poziomie rynków, w tym informacji zwrotnych od konsumentów, obsługi skarg, analizy trendów skarg i przeglądu zarządczego. Podejście to jest stosowane do istotnych negatywnych wpływów zidentyfikowanych w ramach oceny istotności Grupy, które dotyczą ochrony klienta i uczciwego traktowania, praktyk marketingowych i sprzedażowych oraz ochrony informacji o konsumentach i danych osobowych.

W przypadku zidentyfikowania potencjalnych lub rzeczywistych wpływów właściwy rynek ocenia ich charakter, wagę i prawdopodobieństwo oraz ustala, czy wpływ wynika z własnych praktyk Grupy, czy jest bezpośrednio związany z jej produktami lub usługami. Ocena ta wspiera identyfikację proporcjonalnych działań w ramach istniejących polityk, mechanizmów kontrolnych i ram regulacyjnych.

Działania mogą obejmować dostosowanie komunikacji z klientami, praktyk marketingowych lub sprzedażowych, procesów wewnętrznych lub mechanizmów kontrolnych, albo działania korygujące na poziomie poszczególnych spraw w ramach ustanowionych procedur obsługi skarg. Odpowiedzialność za identyfikowanie i wdrażanie działań spoczywa przede wszystkim na poziomie rynków, z możliwością eskalacji na poziom Grupy, gdy jest to właściwe. Podejście Grupy koncentruje się na działaniach w ramach własnej działalności operacyjnej; nie zidentyfikowano żadnych istotnych negatywnych wpływów wymagających działań we współpracy lub działań ogólnobranżowych wykraczających poza istniejący dialog regulacyjny.

Przy przeciwdziałaniu istotnym negatywnym wpływom współpraca z konsumentami i użytkownikami końcowymi odbywa się przede wszystkim za pośrednictwem istniejących mechanizmów informacji zwrotnej, skarg i kontaktu z klientami, które umożliwiają konsumentom, których sprawa dotyczy, zgłaszanie zastrzeżeń i wspierają działania korygujące na poziomie poszczególnych spraw i procesów. Ze względu na to, że istotne negatywne wpływy Grupy mają na ogół charakter systemowy i są zarządzane w ramach regulowanych struktur, nie ustanowiono żadnych dodatkowych, samodzielnych ani proaktywnych procesów współpracy wyłącznie na potrzeby przeciwdziałania wpływom poza tymi mechanizmami.

(v) Działania mające zapobiegać negatywnym wpływom w działalności własnej

Grupa podejmuje działania zapobiegawcze w ramach własnych praktyk, aby nie powodować ani nie przyczyniać się do istotnych negatywnych wpływów na konsumentów i użytkowników końcowych. Podejście to opiera się na sposobie prowadzenia przez Grupę marketingu, sprzedaży, kontaktów z klientami i wykorzystywania danych, z naciskiem na zapobieganie, a nie na działania korygujące lub naprawcze.

Mechanizmy zapobiegawcze obejmują stosowanie polityki odpowiedzialnego marketingu Grupy, w której to polityce określa się wymogi mające zapewnić, aby działania marketingowe i sprzedażowe były uczciwe, przejrzyste, rzetelne i niewprowadzające w błąd, a także mechanizmy kontrolne regulujące wykorzystywanie i ochronę danych klientów w celu ograniczenia ryzyka szkody związanej z prywatnością. Oczekiwania dotyczące właściwego traktowania klientów są wzmacniane przez standardy wewnętrzne i stosowane w codziennym podejmowaniu decyzji na wszystkich rynkach.

Wytyczne i szkolenia zapewniane pracownikom mającym kontakt z klientem oraz pracownikom funkcji komercyjnych wspierają wczesną identyfikację potencjalnych ryzyk i pomagają zapobiegać powstawaniu negatywnych wpływów.

W przypadku pojawienia się konfliktów między celami komercyjnymi a zapobieganiem potencjalnym negatywnym wpływom na konsumentów oczekuje się, że przy podejmowaniu decyzji kwestię priorytetową będzie zgodność z obowiązującymi wymogami regulacyjnymi, standardami odpowiedzialnego marketingu i zasadami ochrony klienta, nawet jeśli może to ograniczać krótkoterminowe wyniki komercyjne.

(vi) Poważne kwestie i incydenty dotyczące praw człowieka

W okresie sprawozdawczym Grupa nie zidentyfikowała żadnych poważnych kwestii ani incydentów dotyczących praw człowieka związanych z konsumentami lub użytkownikami końcowymi, wynikających z własnej działalności operacyjnej lub łańcucha wartości.

(vii) Zasoby służące zarządzaniu wpływami na konsumentów

Grupa przeznacza odpowiednie zasoby kadrowe, organizacyjne i operacyjne na potrzeby zarządzania swoimi istotnymi wpływami na konsumentów i użytkowników końcowych. Zasoby te są rozproszone w różnych działach na poziomie Grupy i poszczególnych rynków i odzwierciedlają zdecentralizowany model operacyjny Grupy oraz lokalne wymogi regulacyjne.

Zarządzanie kwestiami związanymi z konsumentami opiera się przede wszystkim na działach obsługi klienta, rozpatrywania reklamacji oraz zespołach operacyjnych działających na poziomie rynku, które odpowiadają za bieżącą obsługę konsumentów i rozwiązywanie problemów. Dodatkowe zasoby zapewniają działy marketingu i sprzedaży, które czuwają nad stosowaniem odpowiedzialnych praktyk marketingowych, a także działy ds. zgodności, prawny i ochrony danych, wspierające ochronę konsumentów, etyczne postępowanie oraz prywatność danych, przy czym nadzór ze strony kierownictwa wyższego szczebla sprawowany jest w ramach ustalonych struktur zarządzania.

Zasoby operacyjne obejmują formalne polityki i procedury na poziomie rynków (takie jak procesy obsługi skarg i ochrony klienta), mechanizmy współpracy z klientami, narzędzia monitorowania i analizy (w tym dane dotyczące skarg oraz wskaźniki postrzegania marki), a także szkolenia i wytyczne istotne z punktu widzenia odpowiedzialnych praktyk wobec klientów. Zasoby te są zarządzane nie poprzez jeden skonsolidowany budżet, lecz jako element podstawowej działalności operacyjnej i funkcji wspierających. To zintegrowane podejście do alokacji zasobów umożliwia Grupie identyfikację i monitorowanie istotnych wpływów związanych z konsumentami oraz zarządzanie nimi w ramach zwykłej działalności biznesowej.

(viii) Jak podchodzimy do ryzyka i szans dotyczących konsumentów

Grupa wdrożyła i realizuje działania mające ograniczyć istotne ryzyka zidentyfikowane w ESR5 2 SBM-3, wynikające z jej wpływów na konsumentów i użytkowników końcowych oraz zależności od nich, w tym ryzyko zgodności regulacyjnej, ryzyko postępowania, ryzyko utraty reputacji oraz ryzyka dotyczące zaufania klientów związane z odpowiedzialnym udzielaniem pożyczek, uczciwym traktowaniem klientów, praktykami marketingowymi i sprzedażowymi oraz ochroną danych i prywatności. Te rodzaje ryzyka ogranicza się za pomocą środków zapobiegawczych i łagodzących, które stanowią element polityki obowiązującej w całej Grupie i na poziomie rynków oraz praktyk operacyjnych, w tym za pomocą standardów odpowiedzialnego marketingu, procesów ochrony klientów, środków kontroli ochrony danych oraz mechanizmów rozpatrywania skarg i eskalacji.

Działania te są zintegrowane z istniejącymi w Grupie ramami zarządzania ryzykiem i zgodnością, a ich monitorowanie odbywa się poprzez przegląd zarządczy, analizę trendów skarg i wyników eskalacji oraz wskaźniki postrzegania przez konsumentów. Równolegle Grupa wykorzystuje istotne szanse zidentyfikowane w SBM-3, stosując zasady uczciwego traktowania i odpowiedzialnego marketingu, aby wspierać zaufanie konsumentów, utrzymywać zgodność regulacyjną i wzmacniać długoterminowe relacje z klientami w ramach istniejących struktur ładu korporacyjnego i operacyjnych.

(ix) Nasze działania dotyczące istotnych kwestii

Grupa przyjęła działania i przeznaczyła zasoby w odniesieniu do wszystkich istotnych kwestii zrównoważonego rozwoju dotyczących konsumentów i użytkowników końcowych, zidentyfikowanych w ramach oceny istotności.

Działania te obejmują środki zapobiegawcze, ograniczające i naprawcze uwzględnione w politykach na poziomie Grupy i rynków, praktykach operacyjnych, mechanizmach współpracy z klientami, procesach obsługi skarg i działaniach naprawczych, i zostały opisane zgodnie z wymogami MDR-A w ESR5 S4-4.

S4-5 – Cele dotyczące konsumentów i użytkowników końcowych

Grupa nie ustanowiła formalnych, mierzalnych, określonych w czasie ani ukierunkowanych na wynik celów dotyczących konsumentów i użytkowników końcowych. Wpływy, ryzyka i wyniki dotyczące konsumentów są zarządzane poprzez ustanowione procesy wewnętrzne, polityki i zgodność regulacyjną, a nie poprzez formalne wyznaczenie celów.

Niniejszy raport skonsolidowany obejmuje następujące jednostki:

- IPF Digital Aktsiaselts
- IPF Digital Australia Pty Limited
- IPF Digital Latvia Sabiedrība ar Ierobežotu Atbildību

- IPF Digital Lietuva Uždaroji Akcinė Bendrovė
- IPF Polska Sp. z o.o.
- Provident Financial Romania Instituție Financiară Nebancară Societate pe Acțiuni
- Provident Financial společnost s ručením omezeným
- Provident Mexico Sociedad Anónima de Capital Variable

- Provident Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság
- Provident Polska Spółka Akcyjna
- Provident Services SRL

Niezależny raport poświadczający dla Dyrektorów International Personal Finance plc

Zostaliśmy zaangażowani przez International Personal Finance Plc („Spółka”) do przeprowadzenia usługi atestacyjnej dającej ograniczoną pewność w odniesieniu do oświadczenia na podstawie dyrektywy w sprawie sprawozdawczości przedsiębiorstw w zakresie zrównoważonego rozwoju (CSRD) za rok zakończony 31 grudnia 2025 r., przedstawionego na stronach 76–109 Sprawozdania rocznego i sprawozdania finansowego za 2025 r., dalej określanego jako „informacje na podstawie CSRD”.

Odpowiedzialność Zarządu

Zarząd Spółki ponosi odpowiedzialność za:

- opracowanie, wdrożenie i opisanie w oświadczeniu na podstawie CSRD procesu oceny podwójnej istotności (DMA), mającego na celu identyfikację informacji ujawnianych zgodnie z europejskimi standardami sprawozdawczości w zakresie zrównoważonego rozwoju (ESRS), oraz za ujawnienie tego procesu w oświadczeniu na podstawie CSRD;
- przygotowanie, pomiar, rzetelną prezentację i raportowanie informacji na podstawie CSRD zawartych w oświadczeniu na podstawie CSRD, zgodnie z obowiązującymi kryteriami zawartymi w dyrektywie UE 2022/2464, które to informacje obejmują zgodność z wymogami ESRS;
- zaprojektowanie, wdrożenie i utrzymywanie systemów, procesów oraz mechanizmu kontroli wewnętrznej niezbędnych do przygotowania i prezentacji informacji na podstawie CSRD wolnych od istotnych zniekształceń, niezależnie od tego, czy wynikają one z oszustwa czy błędu;
- prowadzenie odpowiedniej dokumentacji niezbędnej do przygotowania oraz udokumentowania informacji na podstawie CSRD oraz
- treści i ujawnień zawartych w informacjach na podstawie CSRD.

Nasza niezależność i zarządzanie jakością

Działaliśmy zgodnie z wymogami niezależności oraz innymi zasadami etyki zawodowej określonymi w Kodeksie etyki zawodowych księgowych, wydanym przez Radę ds. Międzynarodowych Standardów Etyki Zawodowej Księgowych (IESBA). Kodeks ten opiera się na podstawowych zasadach: uczciwości, bezstronności, profesjonalnych kompetencji i należytej staranności, poufności oraz właściwego postępowania zawodowego.

Stosujemy również Międzynarodowy Standard Zarządzania Jakością (PL) 1 – Zarządzanie jakością dla firm wykonujących badania lub przeglądy sprawozdań finansowych lub zlecenia innych usług atestacyjnych lub pokrewnych. Standard ten wymaga od nas zaprojektowania, wdrożenia i utrzymywania systemu zarządzania jakością, w tym polityk i procedur zapewniających zgodność z wymogami etycznymi, standardami zawodowymi oraz mającymi zastosowanie przepisami prawa i wymogami regulacyjnymi.

Nasze obowiązki

Jesteśmy odpowiedzialni za:

- zaplanowanie i przeprowadzenie usługi atestacyjnej w celu uzyskania ograniczonej pewności, że informacje na podstawie CSRD nie zawierają istotnych zniekształceń, czy to wynikających z oszustwa, czy z błędu;
- ocenę, czy ogólna prezentacja, struktura i treść oświadczenia na podstawie CSRD zapewniają rzetelną prezentację zgodnie z wymaganiami ESRS oraz zgodnie z oceną podwójnej istotności przeprowadzoną przez Spółkę, w zakresie zgodności z opisem przedstawionym w oświadczeniu na podstawie CSRD;
- sformułowanie i przedstawienie niezależnego wniosku w oparciu o przeprowadzone procedury oraz uzyskane dowody.

Naszą usługę atestacyjną dającą ograniczoną pewność przeprowadziliśmy zgodnie z Międzynarodowym Standardem Usług Atestacyjnych 3000 (zmienionym) – Usługi atestacyjne inne niż badania lub przeglądy historycznych informacji („MSUA 3000”), wydanym przez Radę Międzynarodowych Standardów Rewizji Finansowej i Usług Atestacyjnych (IAASB).

Podsumowanie wykonanych prac

Zakres i charakter wykonanych przez nas procedur oraz ustalenie ich harmonogramu i intensywności zostały oparte na naszej profesjonalnej ocenie, w tym na analizie ryzyka wystąpienia istotnych zniekształceń w informacjach na podstawie CSRD, niezależnie od tego, czy wynikają one z oszustwa czy błędu. Nasze procedury nie obejmowały żadnych elementów wykraczających poza informacje na podstawie CSRD. Procedury obejmowały między innymi:

- przeprowadzenie procedur oceny ryzyka w celu zrozumienia działalności Spółki i jej otoczenia, mechanizmów kontroli wewnętrznej, źródeł danych wykorzystanych do opracowania informacji na podstawie CSRD oraz innych okoliczności związanych z realizacją usługi, w tym granic sprawozdawczości i łańcucha wartości Spółki;
- uzyskanie zrozumienia procesu DMA stosowanego przez Spółkę poprzez zadawanie pytań w celu poznania źródeł informacji wykorzystywanych przez kierownictwo; analizę wewnętrzną dokumentacji Spółki dotyczącej tego procesu; oraz ocenę, czy dowody uzyskane w wyniku przeprowadzonych przez nas procedur dotyczących procesu Spółki są zgodne z opisem tego procesu przedstawionym w oświadczeniu na podstawie CSRD;
- przeprowadzenie wywiadów z kierownictwem oraz innymi osobami w strukturze Spółki w celu zrozumienia informacji na podstawie CSRD oraz kryteriów stosowanych do ich pomiaru i oceny;
- wykonanie ograniczonych badań bezpośrednich informacji na podstawie CSRD, w tym sprawdzenie poprawności obliczeń arytmetycznych, porównanie punktów danych i ujawnień z dokumentacją źródłową w celu oceny, czy zostały one prawidłowo zmierzone, zarejestrowane, zestawione i zaraportowane; oraz
- ocenę ogólnej prezentacji, struktury i treści oświadczenia na podstawie CSRD.

Procedury realizowane w ramach usługi atestacyjnej dającej ograniczoną pewność różnią się zakresem, charakterem i momentem przeprowadzenia od procedur stosowanych przy usłudze dającej wystarczającą pewność. W rezultacie poziom pewności uzyskany w ramach usługi atestacyjnej dającej ograniczoną pewność jest istotnie niższy niż poziom, jaki można byłoby osiągnąć w przypadku przeprowadzenia usługi dającej wystarczającą pewność. W związku z tym nie wyrażamy opinii dającej wystarczającą pewność co do tego, czy informacje na podstawie CSRD zostały przygotowane we wszystkich istotnych aspektach zgodnie z obowiązującymi kryteriami.

Nasza usługa została zaplanowana i przeprowadzona w celu uzyskania ograniczonej – lecz nie absolutnej – pewności, że oświadczenie na podstawie CSRD nie zawiera istotnych zniekształceń, czy to wynikających z oszustwa, czy z błędu. W związku z tym istnieje nieuniknione ryzyko, że niektóre istotne zniekształcenia mogą nie zostać wykryte, nawet jeśli usługa została zaplanowana i przeprowadzona prawidłowo. Ponadto taka usługa atestacyjna dająca ograniczoną pewność nie jest projektowana w celu identyfikowania zagadnień nieistotnych z punktu widzenia informacji na podstawie CSRD.

Aby uniknąć wątpliwości, informujemy, że nasze prace nie obejmowały badania informacji na podstawie CSRD. W związku z tym nasz wniosek nie jest wyrażony jako opinia z badania.

Przedmiot usługi

Przedmiotem niniejszej usługi są informacje na podstawie CSRD.

Zastosowane kryteria

Przy sporządzaniu informacji na podstawie CSRD zastosowano ESRS, które są publicznie dostępne na stronie internetowej EFRAG. Informacje na podstawie CSRD należy odczytywać łącznie z tymi kryteriami.

Ograniczenia charakterystyczne dla informacji niefinansowych

Informacje niefinansowe z natury wiążą się z większymi ograniczeniami niż informacje finansowe. Wynika to z braku rozbudowanej praktyki sprawozdawczej, cech samego przedmiotu raportowania oraz metod i precyzji stosowanych do jego pomiaru i oceny.

Inne informacje

Nie przeprowadziliśmy żadnych prac atestacyjnych ani nie wyrażamy żadnego wniosku w odniesieniu do innych informacji towarzyszących informacjom na podstawie CSRD ani ujawnionych przez Spółkę w inny sposób, bezpośrednio ani pośrednio. Zapoznaliśmy się z innymi informacjami, które towarzyszą informacjom na podstawie CSRD lub je zawierają, w celu zidentyfikowania ewentualnych istotnych niespójności z informacjami na podstawie CSRD lub z naszym raportem z usługi atestacyjnej dającej ograniczoną pewność. Aby uniknąć wątpliwości, zaznaczamy, że pozostałe informacje towarzyszące informacjom na podstawie CSRD, przygotowane przez Spółkę, mogą obejmować dodatkowe ujawnienia w zakresie zrównoważonego rozwoju, które nie zostały przygotowane zgodnie z obowiązkami sprawozdawczymi wynikającymi z CSRD. Nie formułujemy wniosku ani żadnego innego zapewnienia w odniesieniu do innych informacji prezentowanych łącznie z informacjami na podstawie CSRD, które nie są objęte naszą usługą atestacyjną dającą ograniczoną pewność.

Wniosek z usługi atestacyjnej dającej ograniczoną pewność

Na podstawie przeprowadzonych przez nas procedur i uzyskanych dowodów nie zidentyfikowaliśmy niczego, co skłaniałoby nas do stwierdzenia, że informacje na podstawie CSRD Spółki za rok zakończony 31 grudnia 2025 r. nie zostały przygotowane – we wszystkich istotnych aspektach – zgodnie z obowiązującymi kryteriami, tj. między innymi:

- że proces oceny podwójnej istotności, w ramach którego zidentyfikowano ujawniane informacje, nie jest zgodny z opisem przedstawionym w sekcji „Ujawnienia dotyczące procesu oceny istotności” na stronach 85–88 oświadczenia na podstawie CSRD; oraz
- że informacje na podstawie CSRD zawarte w oświadczeniu na podstawie CSRD nie są rzetelnie zaprezentowane i zgodne z wymogami dotyczącymi ujawniania informacji zawartymi w ESRS.

Wykorzystanie naszego raportu

Niniejszy raport został sporządzony wyłącznie dla International Personal Finance Plc, jako całości, zgodnie z warunkami naszej umowy o wykonanie usługi z dnia 12 stycznia 2026 r. Usługa atestacyjna dająca ograniczoną pewność została przeprowadzona w celu przedstawienia Spółce informacji, które zobowiązani jesteśmy jej przekazać w ramach niezależnego raportu z usługi atestacyjnej dającej ograniczoną pewność, a nie w żadnym innym celu. Niniejszy raport atestacyjny został wydany z zastrzeżeniem, że nie może być cytowany, przywoływany ani ujawniany – w całości ani częściowo – w żadnym innym dokumencie ani przekazany żadnej innej osobie trzeciej bez naszej uprzedniej pisemnej zgody.

W najszerszym zakresie dozwolonym przez prawo nie przyjmujemy ani nie ponosimy żadnej odpowiedzialności wobec nikogo innego niż International Personal Finance Plc za naszą pracę, niniejszy raport ani za sformułowane przez nas wnioski.

PKF Littlejohn LLP
Chartered Accountants

London

25 lutego 2026 r.

Ten dokument jest tłumaczeniem na język polski dokumentu Annual Report and Financial Statements 2025, oryginalnie sporządzonego w wersji angielskiej. Nie jest to tłumaczenie przysięgłe.