

**SPRAWOZDANIE**  
**ZARZĄDU Z DZIAŁALNOŚCI**  
**PROVIDENT POLSKA S.A.**  
**za rok zakończony dnia 31 grudnia 2024 r.**

---

Marcin Żuchowski  
Prezes Zarządu

---

Wawrzyniec Kolbusz  
Członek Zarządu

---

Artur Zabielski  
Członek Zarządu

---

Tomasz Skiba  
Członek Zarządu

---

Paulina Gasińska  
Członek Zarządu

---

Patrycja Rogowska-Tomaszycka  
Członek Zarządu

---

Mikołaj Tatarkiewicz  
Członek Zarządu

Warszawa, 31 marca 2025 r.

Do Akcjonariusza,

Niniejszy raport dotyczy roku zakończonego 31 grudnia 2024 r.

1. Informacje ogólne

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

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

Głównym przedmiotem działalności Provident Polska S.A. jest udzielanie niezabezpieczonych pożyczek rozumianych jako kredyt konsumencki oraz przyjmowanie ich spłaty, głównie w domu klienta. W 2022 r. Spółka działając jako mała instytucja płatnicza wprowadziła dodatkowo do swojej oferty nowy produkt - kartę kredytową z limitem kredytowym. W listopadzie 2024 r. Spółka otrzymała licencję krajowej instytucji płatniczej. W okresie objętym niniejszym sprawozdaniem Provident Polska S.A. prowadził działalność na terytorium Polski.

Nadrzędną jednostką dominującą Spółki jest International Personal Finance plc z siedzibą w Wielkiej Brytanii, natomiast bezpośrednią jednostką dominującą i jedynym akcjonariuszem Spółki jest IPF International Limited.

Zgodnie ze statutem Spółki, czas trwania Spółki jest nieograniczony.

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

|                              |                                                                                   |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Marcin Żuchowski             | Prezes Zarządu od 21 sierpnia 2024 r.<br>(Członek Zarządu od 21 sierpnia 2024 r.) |
| Tomasz Skiba                 | Członek Zarządu od 2 stycznia 2018 r.<br>(druga kadencja od 12 maja 2023 r.)      |
| Wawrzyniec Kolbusz           | Członek Zarządu od 20 lipca 2022 r.                                               |
| Artur Zabielski              | Członek Zarządu od 1 czerwca 2023 r.                                              |
| Paulina Gasińska             | Członek Zarządu od 27 października 2023 r.                                        |
| Patrycja Rogowska-Tomaszycka | Członek Zarządu od 27 marca 2024 r.                                               |
| Mikołaj Tatarkiewicz         | Członek Zarządu od 2 grudnia 2024 r.                                              |

W 2024 r. i do dnia 31 marca 2025 r. w składzie Zarządu Spółki miały miejsce następujące zmiany:

- Marcin Żuchowski zrezygnował z pełnienia funkcji Członka Zarządu ze skutkiem od 1 marca 2024 r. oraz został następnie powołany do pełnienia funkcji Prezesa Zarządu ze skutkiem od 21 sierpnia 2024 r.;
- Aneta Jóźwicka zrezygnowała z pełnienia funkcji Członka Zarządu ze skutkiem od 19 marca 2024 r.;
- Patrycja Rogowska-Tomaszycka została powołana do pełnienia funkcji Członka Zarządu z dniem 27 marca 2024 r.;
- Stephen Ward został powołany do pełnienia funkcji Członka Zarządu z dniem 27 marca 2024 r. oraz zrezygnował z niej ze skutkiem od 2 grudnia 2024 r.;
- Agnieszka Kłos-Siddiqui została odwołana z pełnienia funkcji Prezesa Zarządu ze skutkiem od 21 sierpnia 2024 r.;

- Zbigniew Hojka zrezygnował z pełnienia funkcji Członka Zarządu ze skutkiem od 18 listopada 2024 r.;
- Mikołaj Tatarkiewicz został powołany do pełnienia funkcji Członka Zarządu ze skutkiem od 2 grudnia 2024 r.

## 2. Oferowane produkty i świadczone usługi

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

Na koniec 2024 r. Spółka posiadała około 314 tys. klientów z aktywnym produktem kredytowym (blisko 346 tys. na koniec 2023 r.). Natomiast łączna wartość udzielonych pożyczek oraz wartość transakcji na kartach kredytowych wyniosła w 2024 r. ponad 1,5 mld zł (w 2023 r. blisko 1,4 mld zł). Przeprowadzone badania satysfakcji wykazały, że w 2024 r. wskaźnik NPS (Net Promoter Score) pokazujący, ilu klientów było zadowolonych z usług Provident Polska oraz gotowych polecić je rodzinie i znajomym, wynosił 57 (50 w 2023 r.).

Na rynku polskim w 2024 r. obserwowano kontynuację trendów z poprzedniego roku, w tym dalszy rozwój płatności odroczonych (BNPL), korzystających z rosnącego znaczenia e-commerce.

Presja inflacyjna, choć w mniejszym stopniu niż w 2023 r., nadal powodowała niepewność, co przekładało się na odpowiedź rynku opartą głównie o produkty ze stałą ratą i stałym oprocentowaniem.

Rok 2024 to także kontynuacja dostosowania się rynku do regulacji ustawowych wprowadzonych pod koniec 2022 r. Ograniczenie kosztów pozaodsetkowych, wprowadzone w grudniu 2022 r., skłoniło mniejszych graczy do wyjścia z rynku. Wprowadzenie nowych zasad oceny zdolności kredytowej w maju 2023 r., a także objęcie od stycznia 2024 r. instytucji pożyczkowych nadzorem KNF i związane z tym wymogi kapitałowe i raportowe, dopełniło proces implementacji, skutkując znaczącym ograniczeniem liczby podmiotów oferujących pożyczki.

W 2024 r. Spółka koncentrowała się na umacnianiu oferty pożyczek udzielanych w domu, rozwijała sprzedaż karty kredytowej, a także pożyczek internetowych. Ceny były monitorowane w odniesieniu do rynku i ogłoszeń Rady Polityki Pieniężnej (RPP) w zakresie stóp procentowych.

W kanale internetowym, podobnie jak w roku 2023, kontynuowano strategię cenową, zgodnie z którą klienci otrzymywali oferty w ramach adekwatnych dla nich pólek cenowych. Strategia ta była modyfikowana w ciągu roku w celu jej optymalizacji z punktu widzenia realizacji założeń biznesowych Spółki, wymagań rynku, jak również wysokości stóp procentowych. Aktywność sprzedażową Spółki wzmacniano mechanizmami promocyjnymi oraz konkursami dla klientów. Pod koniec 2024 r. Spółka rozszerzyła ofertę produktów internetowych o pożyczkę krótkoterminową i kontynuowała działania polegające m.in. na oferowaniu produktów zniżkowych określonej grupie klientów, a także sprawdzoną w poprzednim roku formułę promocji wykorzystującą limitowane oferty.

W zakresie usług dodatkowych tzw. VAS (Value Added Services), Spółka w 2024 r. oferowała swoim klientom produkty ubezpieczeń osobowych, jak również bogaty zakres usług w ramach abonamentów medycznych. W ramach ubezpieczeń Spółka współpracuje z UNIQA TU S.A. oraz UNIQA TUnŻ S.A. Wszystkie oferowane produkty ubezpieczeniowe, to dobrowolne osobowe ubezpieczenia ochronne. W zależności od danego pakietu zapewniają one świadczenia pieniężne i rzeczowe w związku z: utratą zdrowia (w tym w wyniku poważnego lub nagłego zachorowania), skutkami nieszczęśliwych wypadków, zgonem ubezpieczonego. Zakres i wysokości świadczeń oraz ich poziom cenowy zostały dopasowane do potrzeb i możliwości docelowej grupy klientów. Abonamenty medyczne są oferowane we współpracy ze spółką JP Medica Sp. z o.o., zapewniając dostęp do określonych w danym abonamencie specjalizacji lekarskich, badań i testów medycznych. W trakcie 2024 r. Spółka zmodernizowała portfolio produktów dodatkowych i wycofała z oferty kursy językowe realizowane w formule on-line (we współpracy ze szkołą językową Tele-Nauka.pl sp. z o.o.) oraz zakończyła bez dalszej kontynuacji testy związane z oferowaniem abonamentów telefonicznych (we współpracy z wirtualnym operatorem telefonicznym Privee Sp. z o.o.), rozpoczęła natomiast pilotażową sprzedaż produktów ubezpieczeń osobowych i majątkowych poprzez aplikację mobilną ProviGo (we współpracy z Compensa TU S.A.).

Rok 2024 ponownie pokazał, że odpowiednio dobrane produkty dodatkowe, oferowane niezależnie i nie powiązane z produktami kredytowymi Spółki, cieszą się popularnością wśród klientów Provident Polska, a monitorowanie przez Spółkę wyników szkodowych (ubezpieczenia) oraz wykorzystania usług (abonamenty) pozwalają utrzymywać ich wartość dla klientów. Powyższe doświadczenia powodują, że Spółka widzi duży potencjał w dalszym rozwoju linii produktów VAS i w rozszerzaniu dostępności tych produktów w nowych kanałach sprzedaży.

Provident Polska posiada obecnie jedno Centrum Obsługi Operacyjnej w Katowicach oraz biuro główne w Warszawie. Spółka dysponuje ponadto 114 biurami terenowymi wspomagającymi głównie sieć sprzedaży.

### **Działalność marketingowa**

W 2024 r. Spółka kontynuowała komunikację opartą o platformę „Mam plan”. Reklamy w sposób przyjazny prezentowały ofertę Provident Polska, a motyw muzyczny dodatkowo wyróżniał ją na tle konkurencji.

W listopadzie 2024 r. Spółka uruchomiła nową platformę komunikacyjną tj. „ulicę Finansową”, która adresuje rozbudowujące się portfolio produktowe: pożyczki gotówkowe z ratą miesięczną, pożyczki krótkoterminowe oraz karty kredytowe.

Spółka w reklamach promuje wygodę i różnorodność sposobów aplikowania o produkt finansowy przez infolinię, stronę www, czy też przez bezpośredni kontakt z doradcą klienta.

Provident Polska w komunikacji zareagował też na oczekiwania klientów, wprowadzając dodatkowe promocje takie, jak cash back do 1500 zł dla pożyczek powyżej 4000 zł, czy pożyczka z odroczoną ratą dla kanału z doradcą klienta. Dodatkowo, w odpowiedzi na wskazówki z badań konsumenckich i potrzeb klientów, w komunikacji przedstawiane były wyższe kwoty pożyczki.

Wzrost rynku reklamowego rok do roku estymowany jest na 8,7%. Najwyższe wzrosty odnotowuje reklama w internecie i OOH (reklama zewnętrzna Out Of Home). W przypadku OOH za wzrost w największym stopniu mogły odpowiadać wybory samorządowe i do Parlamentu Europejskiego. Spadki inwestycji mediowych odnotowuje prasa, która od kilku lat zmniejsza swój udział w torcie mediowym. Tytuły drukowane zamykają się lub ograniczają dystrybucję i ewentualnie przenoszą się do kanału online.

Telewizja jest drugim po online medium z największymi inwestycjami reklamodawców w Polsce i nadal silną pozycją w konsumpcji mediów. W wielu miesiącach ubiegłego roku warunki zakupowe w telewizji były niesprzyjające, Provident jednak utrzymał pozycję lidera kategorii. Mowa tutaj zarówno o kategorii NBFİ (Non bank financial

institution), w ramach której Provident stanowił 46%, jak i łączonej kategorii NBFI i banków oferujących pożyczki gotówkowe, w ramach której Provident stanowił 16%. W dalszym ciągu jest to dobry wynik, natomiast wykazuje on tendencję spadkową. Mianowicie w ramach kategorii ogólnej udział Spółki zmalał z 23% do 16%, w kategorii NBFI z kolei spadek udziału był znacząco mniejszy, z 49% do 46%. Taka sytuacja jest związana ze zmniejszonym budżetem Spółki w 2024 r., ale również niewielkim wzrostem wydatków kategorii bankowej (+4%) i spadkiem wydatków kategorii NBFI (-21%).

### **Obsługa klientów**

W pierwszym kwartale 2024 r. Provident Polska kontynuował prace przygotowawcze do wdrożenia możliwości obsługi klientów z produktem kartowym w aplikacji mobilnej (ProviGo). Aplikacja jest dostępna bezpłatnie w sklepie Google Play i App Store, a promowana jest zarówno drogą SMSową, jak i przez doradców klienta na wizytach sprzedażowych oraz zbiórkowych. Od maja 2024 r. udostępniono najnowszą wersję aplikacji, z której mogli już zacząć korzystać klienci posiadający kartę. Najważniejsze funkcje aplikacji to: przypomnienia o nadchodzących płatnościach, szczegóły na temat posiadanych produktów, historia transakcji kartowych, możliwość zmiany/nadania kodu PIN/e-PIN do karty kredytowej, możliwość zawnioskowania o przerwę w spłacie, bieżące dane kontaktowe do doradcy klienta i jego kierownika, pełna informacja o zawartych pakietach ubezpieczeniowych oraz dostęp do bieżącej oferty. Cyklicznie przeprowadzane badania satysfakcji użytkowników aplikacji potwierdzają pozytywne oceny klientów – na koniec 2024 r. wynik NPS (Net Promoter Score) dla ProviGo przekroczył 70 punktów. Jednocześnie badania są źródłem wskazującym obszary do dalszego rozwoju lub poprawy.

### **3. Pracownicy i doradcy klienta**

Kapitałem Provident Polska są ludzie i inwestowanie w ich satysfakcję na stanowisku pracy oraz rozwój zawodowy przyczynia się do długoterminowego rozwoju całej organizacji. Spółka oferuje stabilność zatrudnienia i legitymuje się wysokimi standardami w obszarze rekrutacji, wynagradzania, szkolenia i awansowania pracowników oraz doradców klienta. Provident buduje i pielęgnuje kulturę, której kluczowymi elementami są etyka w biznesie, różnorodność, elastyczność w działaniu, otwarta komunikacja. W 2024 r. Spółka uczestniczyła w procesie certyfikacji i ubiegała się o nagrodę TOP Employer, którą po raz 12 otrzymała w styczniu 2025 r.

### **Polityka personalna**

W 2024 r. Spółka kontynuowała strategię opartą na trzech filarach: wyniki, rozwój i troska.

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

Równocześnie Provident realizuje nadrzędny cel - budowanie lepszego świata poprzez włączenie finansowe (building a better world through financial inclusion). Spółka prowadzi projekty z obszaru edukacji finansowej i konsumenckiej, a także w 2024 r. usprawniła komunikację z pracownikami oraz doradcami klienta. Provident angażuje się w inicjatywy społeczne, m.in. w ramach programu „Tak! Pomagam”, wspierając tych, którzy potrzebują pomocy.

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

Spółka zapewnia wszystkim pracownikom bezpłatny dostęp do podstawowych usług medycznych oferowanych przez centrum medyczne Medcover. Pracownicy mają także możliwość dokupienia na preferencyjnych warunkach

dodatkowych usług medycznych np. objęcia opieką medyczną członków rodziny, partnerów, a także skorzystania z pakietów dentystycznych i pakietów dla seniorów.

W 2024 r. pracownicy mieli możliwość uczestniczenia w webinarach poświęconych zdrowiu, prowadzonych przez zewnętrznych ekspertów. Celem tych spotkań było podnoszenie świadomości na temat profilaktyki zdrowotnej, dbania o dobrostan fizyczny i psychiczny oraz wdrażania działań wspierających zdrowy styl życia. Podczas webinarów omówiono istotne zagadnienia związane z naturalnymi zmianami w organizmie na różnych etapach życia, znaczeniem profilaktyki w utrzymaniu zdrowia psychicznego, wskazując sposoby radzenia sobie ze stresem i poprawy samopoczucia na co dzień. Uczestnicy otrzymali praktyczne wskazówki, które mogą wdrożyć od razu, aby lepiej dbać o swoje zdrowie i komfort życia.

Dodatkowo każdy pracownik i doradca klienta mają od stycznia 2024 r. zapewniony bezpłatny dostęp do programu Mental Benefits. Program ten umożliwia korzystanie poprzez dedykowaną platformę z usług prawie 200 specjalistów z 11 różnych dziedzin, obejmujących wsparcie psychologiczne, terapeutyczne, poradnictwo dla rodziców, wsparcie biznesowe oraz inne. Co miesiąc udostępniane są również nowe materiały edukacyjne z zakresu psychologii i pokrewnych dziedzin. Program jest oceniany bardzo dobrze zarówno przez pracowników, jak i doradców klienta.

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

Sukcesorzy na stanowiska krytyczne, z kolei, uczestniczyli w programach rozwojowych, oferujących ciekawe rozwiązania diagnostyczne i edukacyjne.

W 2024 r. został zorganizowany również kolejny Tydzień Doradcy Klienta. Jest to cykliczne wydarzenie Grupy IPF, projekt, w ramach którego doradcy klienta ze wszystkich rynków dzielą się swoimi doświadczeniami i najlepszymi praktykami. Inicjatywa ta jest odpowiedzią na potrzeby zgłaszane przez doradców klienta w trakcie badań ich doświadczeń związanych ze współpracą ze Spółką, które odbywają się cyklicznie. To właśnie w ramach takich badań doradcy klienta wskazali m.in. na konieczność usprawnienia komunikacji w taki sposób, by zapewnić im możliwość wpływania na zmiany, a także włączenia w proces podejmowania decyzji.

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

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

### **Polityka równych szans**

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

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

Poniższa tabela pokazuje odsetek pracowników w wymiarach różnorodności płci i wiek wg stanu na koniec 2024 r. i 2023 r.:

|                 | <b>kierownicy<br/>zarządzający</b> | <b>kierownicy</b> | <b>specjaliści</b> | <b>pozostali</b> |
|-----------------|------------------------------------|-------------------|--------------------|------------------|
| <b>2024 r.:</b> |                                    |                   |                    |                  |
| kobieta         | 33,33%                             | 41,10%            | 58,80%             | 82,63%           |
| mężczyzna       | 66,67%                             | 58,90%            | 41,20%             | 17,37%           |
|                 |                                    |                   |                    |                  |
| do 30 lat       | -                                  | 1,83%             | 7,10%              | 18,42%           |
| 30-50 lat       | 66,67%                             | 80,82%            | 74,38%             | 61,05%           |
| powyżej 50 lat  | 33,33%                             | 17,35%            | 18,52%             | 20,53%           |
|                 |                                    |                   |                    |                  |
| <b>2023 r.:</b> |                                    |                   |                    |                  |
|                 |                                    |                   |                    |                  |
| kobieta         | 35,71%                             | 39,91%            | 58,68%             | 81,66%           |
| mężczyzna       | 64,29%                             | 60,09%            | 41,32%             | 18,34%           |
|                 |                                    |                   |                    |                  |
| do 30 lat       | -                                  | 1,75%             | 8,61%              | 24,02%           |
| 30-50 lat       | 71,43%                             | 84,65%            | 76,03%             | 58,52%           |
| powyżej 50 lat  | 28,57%                             | 13,60%            | 15,36%             | 17,47%           |

W 2024 r. Spółka kontynuowała, rozpoczęty w 2021 r., program „Siła Kobiet Providenta”, którego celem było motywowanie pracownic Spółki do podejmowania nowych wyzwań i dbania o rozwój zawodowy i zdrowie.

Provident konsekwentnie angażuje się w promowanie różnorodności i równości w miejscu pracy, co znajduje odzwierciedlenie w licznych wyróżnieniach i certyfikatach. Już czterokrotnie pozytywnie przeszedł proces certyfikacji Diversity IN Check, organizowanego przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu, potwierdzając tym samym swoje zaangażowanie w tworzenie inkluzywnego środowiska pracy. Trzykrotnie zdobył także wyróżnienie Fair To Women, przyznawane przez Instytut Fox Feminae za działania wspierające równość szans dla kobiet. Dodatkowo, w 2024 r. Spółka została doceniona przez Wydawnictwo MyCompany, otrzymując nagrodę w konkursie Polskie Nagrody Różnorodności (Polish Diversity Awards), co stanowi kolejne potwierdzenie jej działań na rzecz budowania otwartego i różnorodnego miejsca pracy. Więcej na temat powyższych nagród i wyróżnień można przeczytać w punkcie „Nagrody/Wyróżnienia HR”.



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

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

Forum Pracownika to platforma komunikacji między pracownikami a Zarządem. Forum daje pracownikom możliwość bezpośredniego wyrażania poglądów, przedstawiania propozycji usprawnień, integruje pracowników oraz promuje osoby z największym potencjałem. Wyjątkowość Forum Pracownika polega na tym, że Spółka wypracowała przejrzyste, bezpośrednie i oparte na wzajemnym zaufaniu relacje między pracownikami a Zarządem, jak również pomiędzy pracownikami a dyrektorami/ kierownikami liniowymi. W 2024 r. obok Forum Centralnego zorganizowane zostały także tzw. Fora Branżowe, przeznaczone dla pracowników Departamentu Sprzedaży, Departamentu Obsługi Klienta i Centrum Obsługi Operacyjnej. W 2024 r. po raz drugi odbyło się spotkanie delegacji doradców klienta z Zarządem w ramach Forum Doradcy Klienta.

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

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

Od ponad 12 lat w Spółce funkcjonuje również Polityka Przeciwdziałania Korupcji oraz Przyjmowania i Wręczania Prezentów, która obejmuje członków Zarządu i wszystkich pracowników oraz doradców klienta. Polityka ta precyzuje zakaz przyjmowania i oferowania korzyści majątkowych osobom publicznym oraz reguluje kwestie wszelkich prezentów i przysług świadczonych w ramach prowadzonej działalności.

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

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

W Spółce przyjęta jest zasada, że każda osoba, która chce pracować w Provident musi znać Kodeks Etyczny, Politykę Przeciwdziałania Korupcji oraz Przyjmowania i Wręczania Prezentów, a także obowiązujące standardy etyczne. Dla osób rozpoczynających pracę zagadnienia te są obowiązkową częścią szkoleń wdrożeniowych – dotyczy to zarówno pracowników etatowych, jak i współpracujących z Provident Polska doradców klienta. O etycznych zagadnieniach Spółka regularnie przypomina również wszystkim, którzy już w Provident pracują. Każdy pracownik ma stały dostęp do bazy szkoleń on-line, gdzie znaleźć może zawsze aktualną informację z zakresu aprobowanych przez Spółkę zachowań i postaw. Co roku w całej Grupie IPF, także w Polsce obchodzony jest Tydzień Etyki. W ramach Tygodnia Etycznego odbywa się m.in. szkolenie online obejmujące obszar etyki i przestrzegania regulacji (compliance) obowiązkowe dla wszystkich pracowników i doradców klienta Grupy IPF. W

2024 r. w Polsce szkolenie ukończyło: 833 pracowników (89%) i 2096 doradców klienta (91%). Tematem przewodnim tegorocznego e-learningu był zaktualizowany globalny Kodeks Etyczny. Dodatkowo w ramach szkolenia poruszone zostały m.in. następujące obszary:

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

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

- Zarządzanie ryzykiem
- Uczciwe traktowanie klientów.

We wrześniu 2024 r. miała miejsce jubileuszowa 10 Edycja Tygodnia Etyki. Codziennie odbywały się spotkania w ramach cyklu: Śniadania z etyką poświęcone m.in. zgłaszaniu nieprawidłowości oraz ochronie sygnalistów, konfliktowi interesów, odpowiedzialnej sprzedaży. Tradycyjnie w czasie trwania Tygodnia Rzecznik ds. Etyki wysłał do dostawców usług Spółki mailing z przypomnieniem, że informacje o nieprawidłowościach mogą przekazać za pomocą Speak Up Serwis (WhistleB). W sierpniu 2024 r. Provident prowadził także kampanię edukacyjną nt. działania systemu Speak Up Serwis.

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

W 2024 r. przez Speak Up Serwis (WhistleB) i do Rzecznika ds. Etyki wpłynęło 20 zgłoszeń (29 zgłoszeń w 2023 r.).

### **Polityka wynagradzania**

Strategia wynagradzania jest oparta o sprawiedliwe, spójne i przejrzyste zasady i nastawiona na uzyskanie zaangażowania i satysfakcji pracowników oraz motywowanie ich do osiągania wysokich wyników pracy w zgodzie z wartościami Spółki, jej wewnętrznymi politykami oraz z poszanowaniem przepisów prawa. Polityka wynagradzania bazuje na wynagrodzeniu całkowitym, w którego skład wchodzi: wynagrodzenie zasadnicze, systemy premiowe, systemy motywacyjne i świadczenia dodatkowe. Stosowany przez Spółkę system wartościowania stanowisk pracy, okresowe przeglądy stanowisk, wynagrodzeń i innych świadczeń, które są stałym elementem naszej polityki wynagradzania, mają na celu zagwarantowanie konkurencyjności, wewnętrznej spójności i bezstronności pakietów wynagradzania.

W roku 2024 nadal szczególna uwaga była poświęcona zmiennym elementom wynagradzania takim, jak premie i programy motywacyjne, dostosowując je do strategii Spółki, nowej oferty produktowej i jednocześnie dbając o motywację, zaangażowanie i wysoką jakość pracy naszych pracowników i doradców klienta oraz doskonałą obsługę klienta.

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

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

Spółka zapewnia pracownikom regularną, okresową ocenę w oparciu o obiektywne i sprawiedliwe zasady. Zapewnia równe szanse w zakresie podnoszenia kwalifikacji zawodowych poprzez umożliwienie dostępu do różnorodnych działań i narzędzi rozwojowych, poszerzających wiedzę i umiejętności. Ma to na celu przygotowanie pracowników do wykonywania ich obecnych obowiązków skutecznie i wydajnie oraz zapewnienie im perspektyw rozwoju kariery zawodowej zgodnie z ich możliwościami, aspiracjami i celami biznesowymi Spółki. Provident oferuje kompleksowe rozwiązania (szkolenia, warsztaty, filmy instruktażowe, pracę 1:1 i konstruktywną informację zwrotną), przygotowujące pracowników i doradców klienta do wdrażania nowych produktów i rozwiązań biznesowych. Jako uzupełnienie oferty standardowych szkoleń i warsztatów, w Spółce realizowane są również działania rozwojowe w formie e-learningu. Wszystkie działania rozwojowe, które Spółka oferuje pracownikom, wynikają z wnikliwej diagnozy potrzeb pracowników oraz strategii i celów Spółki. Procesy i narzędzia wspierające rozwój personelu to również ocena 360 stopni, ocena psychometryczna, ośrodek oceny i rozwoju oraz badanie opinii. Spółka dba o zabezpieczenie stanowisk krytycznych dla biznesu poprzez proces rozwoju sukcesorów na te stanowiska, których indywidualne plany rozwojowe są zintegrowane ze strategią Spółki. W 2024 r. kontynuowano w oparciu o metodologię Instytutu Gallupa, program „Everybody is a Talent”, którego celem jest tworzenie pozytywnego środowiska pracy i wspieranie pracowników w ich rozwoju.

### **Promocja Spółki jako pracodawcy**

W 2024 r. Provident kontynuował działania, które budują wizerunek Spółki jako dobrego i odpowiedzialnego pracodawcy.

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

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

Wskaźnik rotacji pracowników wyniósł w 2024 r. 23,64% (w 2023 r.: 13,31%).

Obok pracowników etatowych, filarem modelu biznesowego Spółki są doradcy klienta. To ponad 2200 osób w całej Polsce wg stanu na koniec 2024 r. (około 3 tys. osób na koniec 2023 r.), które współpracują z Provident Polska na podstawie umowy o świadczenie usług. Blisko 69% (60% w 2023 r.) doradców współpracuje ze Spółką dłużej niż pięć lat.

### **Bezpieczeństwo pracy**

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

prewencyjne oraz różnorodne akcje świadomościowe. W trakcie trwania pandemii Covid-19 wyzwaniem dla Systemu i Spółki było wprowadzenie na masową skalę pracy zdalnej, a także zaraz po wygaśnięciu masowych zachorowań wypracowanie higienicznych i bezpiecznych zasad pracy zarówno w domu, w biurze i terenie.

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

Spółka bazując na doświadczeniach z okresu pandemii, zagrożeń związanych z wojną w Ukrainie zidentyfikowała cały obszar ryzyk psychospołecznych, którymi zarządza dostosowując się do wytycznych normy ISO 45003. Prace nad wdrożeniem systemu trwają, a ich zakończenie jest planowane na rok 2025.

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

Każdy pracownik i doradca klienta jest zobowiązany do zgłaszania nie tylko wypadków, czy zdarzeń potencjalnie wypadkowych, ale również zagrożeń, które wprowadzane są do dedykowanego wewnętrznego systemu informatycznego. Informacja o danym zdarzeniu trafia do pracownika Biura Bezpieczeństwa Pracy, który bada okoliczności i przyczyny źródłowe jego wystąpienia. Określane są też odpowiednie działania zapobiegawcze. Dodatkowo do dyspozycji naszych pracowników i doradców klienta jest platforma Mental Benefits, gdzie każdy może otrzymać wsparcie w sprawach psychologicznych, finansowych i prawnych.

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

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

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

#### 4. Efektywność biznesowa

W roku 2024 Provident Polska kontynuował strategię opartą na innowacjach, rozwijając zaawansowane narzędzia wykorzystujące sztuczną inteligencję, które w przyszłości mogą znacząco wpłynąć na efektywność i jakość obsługi klienta.

Trwały prace nad zastosowaniem Large Language Model (LLM) do automatycznej weryfikacji połączeń telefonicznych w Call Centre. Narzędzie to, zaprojektowane z myślą o podniesieniu standardów obsługi klienta, będzie miało na celu umożliwienie szybszego wykrywania potencjalnych nieścisłości oraz wspieranie konsultantów w dostarczeniu spersonalizowanej pomocy.

Równocześnie Spółka pracowała nad dedykowanym modelem oceny ryzyka kredytowego dla posiadaczy kart kredytowych. Rozwiązanie to ma zapewnić precyzyjną analizę profili klientów, zwiększenie trafności decyzji kredytowych oraz minimalizację ryzyka finansowego.

Dodatkowo Provident rozpoczął pilotażowe wdrożenie narzędzia Microsoft Copilot w biurze głównym, którego celem jest zwiększenie wydajności pracy zespołów. Jednocześnie w ramach poszukiwań optymalizacji i usprawnień codziennych procesów testowano rozwiązanie OpenAI.

Te inicjatywy podkreślają zaangażowanie Spółki w rozwój technologii wspierających kluczowe procesy biznesowe.

## 5. Otoczenie prawne

Działania Spółki nacechowane są dbałością o pełną zgodność z przepisami prawa oraz rekomendacjami regulatorów. W roku obrotowym 2024 Spółka działała w nowym środowisku prawo-regulacyjnym. Na bazie przepisów ustawy z dnia 6 października 2022 r. o zmianie ustaw w celu przeciwdziałania lichwie, od 1 stycznia 2024 roku, Spółka w zakresie działalności pożyczkowej (obok nadzoru nad działalnością płatniczą) została objęta nadzorem Komisji Nadzoru Finansowego (KNF). Spółka odpowiednio wcześniej dostosowała swoje procesy do wymogów KNF, mających zastosowanie do jednostek nadzorowanych, w tym w szczególności do wymogów raportowo-informacyjnych oraz pozostaje w stałym dialogu z regulatorem. Rok 2024 był również pierwszym pełnym okresem sprawozdawczym, w którym Spółka przez cały rok działalności udzielała pożyczek konsumenckich na zmienionych zasadach w zakresie badania zdolności kredytowej, obowiązujących od maja 2023 roku.

W 2024 roku Spółka rozpoczęła również analizy prawno-organizacyjne oraz wstępne przygotowania do wdrożenia w organizacji nowej ustawy o kredycie konsumenckim (oczekuje się, że jej projekt zostanie opublikowany do połowy 2025 r.), która będzie stanowić implementację Dyrektywy 2023/2225 z dnia 18 października 2023 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki oraz uchylającej dyrektywę 2008/48/WE.

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

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

## 6. Analiza sytuacji finansowej

### Struktura sprawozdania z sytuacji finansowej

Na dzień 31 grudnia 2024 r. łączna wartość aktywów Spółki wyniosła 1 369,5 mln zł i w porównaniu do stanu na koniec 2023 r. spadła o 116,2 mln zł (8%). Największy wartościowo spadek nastąpił na pozycjach Należności od klientów (86,2 mln zł, 8%) oraz Pochodne instrumenty finansowe (50,7 mln, 39%), co w przypadku pierwszej pozycji jest konsekwencją wprowadzenia pod koniec 2022 r. regulacji związanych z obniżeniem limitu kosztów pozaodsetkowych – w 2024 r. spadek udziału w strukturze portfela pożyczek o wyższej rentowności na korzyść produktów o niższej cenie jest bardziej widoczny niż miało to miejsce w roku 2023. W przypadku drugiej z wymienionych pozycji jej spadek wynika ze zmniejszania się portfela objętego opcją na ryzyko kredytowe i tym samym spadającej wyceny tego instrumentu. Po stronie zobowiązań i kapitałów istotny spadek wystąpił na pozycji

Zyski zatrzymane, które w porównaniu z poziomem na koniec 2023 roku spadły o 173,9 mln zł. Było to w głównej mierze spowodowane wypłatą w 2024 r. dywidendy z zysków lat ubiegłych (w łącznej kwocie 250,0 mln zł).

W strukturze aktywów na koniec 2024 r., podobnie jak na koniec okresu porównawczego, przeważały aktywa krótkoterminowe stanowiące 72% sumy bilansowej (75% na dzień 31 grudnia 2023 r.). Po stronie zobowiązań dominowały zobowiązania długoterminowe w proporcji wynoszącej 55% łącznej sumy zobowiązań (na dzień 31 grudnia 2023 r.: 61%).

#### Wyniki finansowe

W 2024 r. Spółka odnotowała zysk przed opodatkowaniem na poziomie 91,7 mln zł w porównaniu do 101,7 mln zł za rok 2023.

Na tę niewielką zmianę wyniku finansowego rok do roku złożyły się dwa efekty. Z jednej strony spadły istotnie przychody z tytułu należności od klientów – z tej samej przyczyny, co spadek wartości bilansowej należności opisany powyżej. Z drugiej strony, spadek przychodów został w dużym stopniu zneutralizowany wykazaniem za 2024 r. znaczącego ujemnego kosztu w obrębie utraty wartości (pozytywny wpływ na wynik finansowy) – będącego wynikiem wyraźnej poprawy jakości kredytowej portfela Spółki oraz ograniczeniem kosztów finansowania zewnętrznego.

Plany na najbliższą przyszłość niezmiennie wynikają z ambicji Spółki utrzymania pozycji lidera na rynku niebankowych instytucji finansowych (NBFI) oraz zapewnienia wzrostu rentowności biznesu w kolejnych latach. Spółka zamierza to osiągnąć poprzez kontynuację strategii opartej na elastycznym dopasowywaniu oferty produktowej do zmieniających się potrzeb rynkowych, zarówno poprzez wprowadzanie nowych produktów, jak i rozbudowywanie funkcjonalności produktów istniejących. Kolejnym filarem strategii biznesowej jest koncentracja na wzroście liczby klientów, poprzez utrzymanie lojalności obecnych klientów oraz proaktywne pozyskanie nowych, przy jednoczesnym zachowaniu ryzyka działalności kredytowej na akceptowalnym poziomie. Optymalizacja oferty i modeli biznesowych, a także elastyczność reakcji Spółki na zmienne otoczenie gospodarcze będzie się odbywała z uwzględnieniem jednoczesnej dbałości o pełną zgodność z obowiązującymi branżę regulacjami.

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

#### Kluczowe wskaźniki finansowe

Poniższa tabela przedstawia najważniejsze wskaźniki finansowe Spółki:

| Na dzień/ za rok zakończony 31 grudnia         | 2024  | 2023  |
|------------------------------------------------|-------|-------|
| <u>Wskaźniki rentowności i efektywności</u>    |       |       |
| - rentowność brutto                            | 28,9% | 24,7% |
| - rentowność netto                             | 14,0% | 4,5%  |
| - rentowność aktywów (ROA)                     | 5,6%  | 2,6%  |
| - rentowność (netto) kapitału własnego (ROE)   | 12,1% | 4,7%  |
| <u>Wskaźniki płynności i zadłużenia</u>        |       |       |
| - stopa zadłużenia                             | 0,7   | 0,5   |
| - kapitał własny jako % należności od klientów | 71,1% | 81,5% |
| - płynność                                     | 3,3   | 4,7   |

Zasady wyliczania wskaźników:

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

Na wzrost wskaźników rentowności uzyskanych w 2024 r. w porównaniu do roku poprzedniego wpłynęły poniższe, częściowo kompensujące się czynniki:

- wyższy o 36,9 mln zł zysk netto,
- niższe o 330,0 mln zł przychody
- niższe o 45,4 mln zł koszty finansowe
- niższe o 271,5 mln zł koszty operacyjne i administracyjne łącznie
- niższy o 47,0 mln zł podatek dochodowy

Spółka dąży do utrzymania odpowiedniej struktury kapitałowej, w celu zagwarantowania z jednej strony odpowiedniej struktury bilansu, a z drugiej – odpowiedniego zwrotu z kapitału dla akcjonariuszy.

Długoterminowym celem Spółki jest utrzymanie struktury kapitałowej zapewniającej optymalny stosunek finansowania zobowiązaniami i kapitałem własnym z punktu widzenia ograniczenia kosztu kapitału.

Kapitał monitorowany jest przy pomocy wskaźnika kapitału własnego do należności od klientów oraz stopy zadłużenia (kredyty i pożyczki do kapitału własnego).

## 7. Zmiany w kapitale akcyjnym i wypłata dywidendy

W roku 2024 zadeklarowano i wypłacono dywidendę z zysku wypracowanego przez Spółkę w 2021 roku (172 120 919,84 zł) oraz w 2022 roku (77 879 080,16 zł) w łącznej kwocie 250 000 000,00 zł (17,49 zł na 1 akcję).

## 8. Zobowiązania

W roku 2024 głównym źródłem finansowania Spółki były: kredyty rewolwingowe, kredyty w rachunkach bieżących oraz umowa pożyczki od spółek z Grupy wygasające maksymalnie w 2029 r. Na dzień 31 grudnia 2024 r. całkowita wartość dostępnych kredytów i pożyczek wynosiła 770 mln zł, natomiast ich wartość bilansowa kształtowała się na poziomie 464 mln zł. Łącznie niewykorzystane linie kredytowe i pożyczki na dzień 31 grudnia 2024 r. wynosiły 308 mln zł.

W dniu 24 maja 2024 r. Spółka podpisała umowę z IPF Financing Limited oraz IPF Polska Sp z o.o. zmieniającą poprzednią umowę (zawartą 7 kwietnia 2021 r. z późniejszymi zmianami), wprowadzającą zmniejszenie maksymalnej kwoty pożyczki z 1 mld zł do 650 mln zł z datą wejścia w życie od 1 kwietnia 2024 r. Maksymalny limit finansowania w ramach tej umowy został dalej zmniejszony do kwoty 480 mln zł umową zmieniającą zawartą w dniu 23 października 2024 r. Jednocześnie sama umowa została przedłużona do 14 grudnia 2029 r.

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

- W dniu 28 lutego 2024 r. Spółka podpisała aneks do umowy kredytu odnawialnego w rachunku bieżącym z Santander Bank Polska S.A. zwiększający maksymalną kwotę kredytu odnawialnego z kwoty 30 mln zł do 60 mln zł oraz przedłużający okres trwania umowy do 31 lipca 2025 r.;
- W dniu 16 grudnia 2024 r. przedłużono do 19 grudnia 2025 r. umowę kredytu w rachunku bieżącym z mBank S.A. w kwocie 20 mln zł;
- W dniu 19 lutego 2025 r. Spółka podpisała aneks do umowy kredytu w rachunku bieżącym z mBank S.A. zwiększający maksymalną kwotę kredytu do 60 mln zł.

#### 9. Zarządzanie ryzykiem

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

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

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



## **Ryzyka finansowe**

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

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

Spółka ma możliwość zawierania transakcji na instrumentach pochodnych, przeważnie terminowych kontraktach walutowych i swapach na stopę procentową. Transakcje te mają na celu ograniczenie ryzyka stóp procentowych i ryzyka walutowego wynikającego z podstawowej działalności gospodarczej Spółki. Spółka nie zawiera żadnych transakcji o charakterze spekulacyjnym. Szczegóły dotyczące rachunkowości zabezpieczeń zostały opisane w Nocie 28 sprawozdania finansowego Spółki za rok zakończony 31 grudnia 2024 r.

### **Ryzyko kredytowe**

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

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

Do końca kwietnia 2018 r. Spółka zarządzała ryzykiem kredytowym również poprzez umowę opcji na ryzyko kredytowe zawartą z IPF Financial Services Limited (IPF FS Ltd) w czerwcu 2003 r. Zgodnie z warunkami umowy Spółka płaciła miesięczne wynagrodzenie (opłatę za opcje) obliczone jako odsetek łącznej wartości udzielonych pożyczek powiększonej o opłaty z tytułu ich udzielenia. Umowa opcji daje Spółce prawo cesji wierzytelności klienta na rzecz IPF FS Ltd. Cesja długu jest pozostawiona do decyzji Spółki w dowolnym momencie w okresie do maksymalnie piętnastu lat (na bazie porozumienia z 2024 r. okres został wydłużony z dziesięciu do piętnastu lat) od momentu udzielenia danej pożyczki. Na koniec 2024 r. umową opcji na ryzyko kredytowe objęte było 4% (6% na koniec 2023 r.) portfela pożyczek Spółki.

W miejsce umowy opcji na ryzyko kredytowe Spółka zawarła w 2018 r. z International Credit Insurance Limited (ICIL) umowę poręczenia. Zgodnie z warunkami umowy Spółka płaciła miesięczne wynagrodzenie (opłatę poręczeniową) obliczone jako odsetek łącznej wartości udzielonych pożyczek powiększonej o opłaty z tytułu ich udzielenia. Na mocy umowy poręczenia ICIL spłaca Spółce wierzytelności pożyczkowe, których dochodzenie okazało się nieskuteczne. Spłata następuje po wyczerpaniu przez Spółkę procedur windykacyjnych w okresie

do maksymalnie dziesięciu lat od momentu udzielenia danej pożyczki. Spółka objęła umową poręczenia pożyczki udzielone od maja do grudnia 2018 r. Na koniec roku 2024 umową poręczenia objęte było 2% (3% na koniec 2023 r.) portfela pożyczek Spółki.

### **Ryzyko stopy procentowej**

Spółka jest narażona na ryzyko stopy procentowej związane ze zmianami oprocentowania kredytów i pożyczek. Ryzyko stopy procentowej dotyczące transakcji jednodniowych i depozytów jest oceniane jako nieistotne, podobnie w przypadku umów leasingu, zaś stopy procentowe pożyczek udzielonych klientom są, co do zasady stałe. Z kolei należności od doradców klienta, pozostałe należności, zobowiązania z tytułu dostaw i usług oraz pozostałe zobowiązania nie są zależne od stóp procentowych.

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

### **Ryzyko walutowe**

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

W 2024 r. i 2023 r. Spółka była stroną transakcji terminowych na euro, które zabezpieczały zobowiązania wynikające z umów najmu. W 2024 r. Spółka zawarła dodatkowo kontrakty forward na GBP w celu zabezpieczenia spodziewanych przepływów z umowy marketingowej. W obu tych latach wszystkie terminowe kontrakty walutowe stanowiły efektywne zabezpieczenie przepływów pieniężnych zgodnie z wytycznymi MSSF 9 *Instrumenty finansowe*.

### **Ryzyko płynności**

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

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

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

Większość należności od klientów, a także pozostałe zobowiązania oraz pozostałe należności mają terminy płatności w ciągu 12 miesięcy. Spośród zobowiązań z tytułu dostaw i usług, większość salda dotyczy zobowiązań płatnych w ciągu 1 miesiąca. Ryzyko braku dostatecznych płynnych środków jest więc niskie. Dodatkowo Spółka ma dostęp do istotnych środków w ramach niewykorzystanych kredytów i pożyczek.

## **Pozostałe ryzyka**

### **Obsługa klienta**

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

- produkty reklamowane są w sposób przejrzysty i odpowiedzialny. Spółka jest członkiem Rady Reklamy, z którą konsultowana jest komunikacja marketingowa pod kątem zgodności z Kodeksem Etyki Reklamy.
- szczegółowo oceniana jest zdolność do spłaty pożyczki. Pożyczka nie jest refinansowana, gdy istnieje obawa, iż wpędziłoby to klienta w tarapaty finansowe i spiralę zadłużenia.
- oferowane produkty są dopasowane do potrzeb, a klient może odstąpić od umowy w ciągu 14 dni.
- koszty pożyczki są uczciwie i jasno komunikowane.
- Spółka dba o jasną komunikację oraz szanuje prawo klientów do poufności. Starannie dobierani i szkoleni są doradcy klienta tak, aby obsługa pożyczkobiorców była na jak najwyższym poziomie.
- spłaty rat odbierane są w sposób odpowiedzialny, a windykację zewnętrzną Spółka powierza jedynie renomowanym partnerom.

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

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

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

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

### **Reputacja i marka**

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

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

### **Technologia i zarządzanie zmianami**

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

10. Wpływ na środowisko naturalne

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

Provident realizuje również projekt ekologiczny Eko Listopad (wcześniej Piątka dla planety), w ramach którego pracownicy i doradcy klienta otrzymują wskazówki, jak żyć bardziej eko. Wskazówki i porady przekazane w tegorocznej edycji Eko Listopada dotyczyły tego, jak być bardziej eko podczas korzystania z poczty elektronicznej, urządzeń elektronicznych oraz ze streamingu w wolnym czasie. Eko Listopad jest programem zainicjowanym w Polsce, ale realizowanym w całej Grupie IPF. Odbiorcami działań w Grupie IPF w 2024 r. było blisko 5 tys. pracowników i 17 tys. doradców klienta. Dodatkowo pracownicy Provident zorganizowali w 2024 r. w biurze głównym Provi Fashion Week. Dochód ze sprzedaży używanych ubrań, butów i akcesoriów został przekazany na rzecz powodzian.

Regularnie przeprowadzane są także audyty energetyczne.

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

Wizyty doradców klienta w domach to przewaga konkurencyjna i podstawa modelu biznesowego Spółki. Wiążą się one jednak z koniecznością dojazdów, a ze względów bezpieczeństwa najczęściej są to trasy pokonywane samochodem. Procedura samochodowa zakłada jednak maksymalne ograniczanie liczby pokonywanych kilometrów i spalania paliwa – kierownicy oraz pracownicy floty szkolą i namawiają pracowników terenowych do planowania optymalnych tras oraz do ekonomicznego sposobu jazdy, m.in. stosowania płynnej jazdy bez nadmiernego przyspieszania i hamowania, dostosowywania biegu do prędkości, włączania klimatyzacji tylko wtedy, gdy jest to konieczne oraz regularnego sprawdzania ciśnienia w oponach. W 2024 r. flota powiększyła się o kolejne 222 pojazdy hybrydowe, a w lutym 2025 r. odebrano kolejne 37 aut. Obecnie flota w 84% składa się z pojazdów z napędem hybrydowym.

Całkowite zużycie energii elektrycznej przez Spółkę w 2024 r. wyniosło około 368 536 kWh (2023 r.: 411 368 kWh), a energii cieplnej około 351 046 kWh (2023 r.: 426 299 kWh).

11. Provident Polska S.A. w społecznościach lokalnych

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

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

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

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

#### Niewidzialni

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

W ramach projektu Provident w 2024 r. zrealizował wymienione poniżej inicjatywy, które były adresowane do grup wykluczonych.

#### ProviRun/ProviKidsRun

Od 2018 r. Spółka organizuje bieg charytatywny Provident Run, z którego dochód przeznaczony jest na rzecz Fundacji Gajusz, zajmującej się dziećmi śmiertelnie chorymi i wspierającej ich rodziców.

Dwie pierwsze edycje biegu odbyły się w Lesie Łagiewnickim w Łodzi. W trakcie pandemii bieg został przeprowadzony w formule wirtualnej, a potem ponownie wrócił do Lasu Łagiewnickiego. W biegu biorą udział zarówno pracownicy Spółki, jak i zawodnicy spoza firmy. Gościem honorowym jednej z edycji był m.in. Jerzy Górski, bohater filmu „Najlepszy”. W roku 2019 powstał ProviKidsRun, czyli Akademia Biegania dla Dzieci. Zajęcia prowadzone są przez zawodowego trenera lekkoatletyki, a uczestniczą w nich także dzieci z domów dziecka. Pomysłodawcą Biegu i Akademii jest pracownik Providenta, wolontariusz i biegacz. Do tej pory Spółka przekazała ponad 220 tys. na rzecz Gajusza.

#### Mikołajki dla Powstańców Warszawskich

Z okazji mikołajek Zarząd przygotował 83 paczki dla Powstańców Warszawskich z tradycyjnymi polskimi słodyczami, kawą, herbatą, miodem i konfiturami. Część z upominków została przekazana na spotkaniu w Domu Powstańców Warszawskich, pozostałe dostarczono przez pracowników placówki Powstańcom, którzy ze względu na wiek i stan zdrowia nie mogli uczestniczyć w spotkaniu.

#### Listy do Provi Mikołaja

W ramach projektu pracownicy i doradcy klienta przygotowali 127 prezentów, które trafiły do podopiecznych:

- Ośrodka Panda w Kozienicach,
- Ogniska Okęcie w Warszawie,
- Ogniska Grochów w Warszawie,
- oraz grupy dzieci klientów Spółki, którzy ucierpieli w czasie powodzi.

#### Tak! Pomagam

Tak! Pomagam to program wolontariatu pracowniczego, który jest realizowany w Providencie od 2006 r. Powstał w odpowiedzi na wyraźne głosy ze strony pracowników i doradców klienta Spółki, którzy od wielu lat angażowali się w lokalne działania charytatywne i mieli coraz więcej pomysłów i chęci do pracy na rzecz innych. Zespół Providenta to blisko 5 tys. osób – pracownicy i doradcy klienta, którzy działają na terenie całego kraju. To duże rozproszenie jest z jednej strony wyzwaniem organizacyjnym, z drugiej jednak pozwala na bliski kontakt nie tylko z klientami, ale także ze społecznościami lokalnymi. Zarówno pracownicy, jak i doradcy klienta doskonale wiedzą, kto w ich okolicy potrzebuje pomocy. Świadomość lokalnych problemów oraz zaangażowanie firmowych wolontariuszy to podstawa sukcesu programu Tak! Pomagam. Istotą programu jest to, że wolontariusze sami wybierają beneficjentów, którym pomagają. Spółka nie narzuca ani adresatów wsparcia, ani sposobu realizacji projektów. W ostatnich latach w

ramach Tak! Pomagam odbywa się jedna edycja programu. Doradcy klienta i pracownicy zgłaszają projekty, a następnie przedstawione propozycje ocenia niezależna Rada Programowa, w której skład wchodzi zarówno przedstawiciele organizacji pozarządowych, jak i wolontariusze Spółki. Wybierając najlepsze projekty Rada bierze pod uwagę faktyczne zaangażowanie pracowników i doradców klienta, poświęcony czas i wkład pracy, liczbę osób biorących udział w projekcie oraz długofalowość, czyli szanse kontynuacji podjętych działań w przyszłości.

Na realizację najlepszych propozycji Spółka przekazuje granty finansowe w wysokości 3 tys. zł na projekt. Wszyscy wolontariusze są dodatkowo ubezpieczeni i mają do dyspozycji jeden wolny, płatny dzień na działania wolontariackie.

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

W 2024 r. odbyła się 31 edycja programu Tak! Pomagam, w której zrealizowano 25 projektów wolontariackich na rzecz ponad 100 tys. beneficjentów. W edycji wzięło udział 341 wolontariuszy, którzy przepracowali 2705 godzin.

#### Pomoc dla powodzian

W 2024 r. oprócz zaangażowania się w kolejną edycję programu Tak! Pomagam wolontariusze Spółki, w tym Członkowie Zarządu zaangażowali się w pomoc powodzianom. Zorganizowali zbiórkę pieniężną i rzeczową. Z zebranych pieniędzy zakupili potrzebującym m.in. pralki, zamrażarkę, odzież. Zapewnili też osuszacze i brali udział w pracach remontowych. Do kwoty zebranej przez pracowników i doradców klienta Zarząd dołożył drugie tyle. Darowizna finansowa zostanie w 2025 r. przekazana na rzecz Przedszkola Gminnego w Odrzychowicach Kłodzkich, które ucierpiało w czasie powodzi.

#### Dom Matki

Do końca czerwca 2024 r. Provident był partnerem strategicznym projektu Dom Matki, w którym przebywały kobiety w ciąży i z małymi dziećmi głównie z Ukrainy. Placówka powstała w kilka tygodni po ataku Rosji na Ukrainę. Z pomocy skorzystało kilkaset osób. Łącznie Spółka przekazała na Dom Matki blisko 2 mln złotych.

#### **Nagrody w 2024 r.**

#### **Nagrody/Wyróżnienia HR**

##### Fair to Women

Provident został po raz trzeci nagrodzony w konkursie "Fair to Women", który jest organizowany przez Fundację Vox Feminae. Celem konkursu jest promocja idei równego traktowania i wyrównywania szans kobiet na rynku pracy w Polsce. W ramach niezależnego audytu przeprowadzonego przez firmę PwC pracodawców oceniono pod względem m.in. równowagi płci w przywództwie i grupie pracowniczej, równowagi w wynagrodzeniach i work life balance, polityk promujących wyrównanie szans i równość płci oraz zaangażowania, przejrzystości i odpowiedzialności.

##### Diversity IN Check

Provident w 2024 r. po raz czwarty został laureatem konkursu Diversity IN Check organizowanego przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu. Celem badania jest diagnoza stopnia zaawansowania danej organizacji w zarządzaniu różnorodnością i tworzeniu włączającego środowiska pracy. Kwestionariusz wykorzystany w badaniu jest oparty na

uznanych międzynarodowych standardach i wytycznych m.in.: Celach Zrównoważonego Rozwoju, ISO 26000 i ISO 30415, Standardzie GRI, wytycznych OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych.

#### Polskie Nagrody Różnorodności

Wydawnictwo MyCompany wyróżniło Provident Polska w konkursie Polskie Nagrody Różnorodności (Polish Diversity Awards) w kategorii: Dialog międzykulturowy za program edukacyjny „Nie bądź Niewidzialna” zorganizowany we współpracy z Federacją Konsumentów oraz Fundacją Ukrainka w Polsce.

#### Top Employer

Po raz 12 Spółka została uhonorowana tytułem Top Employer. Wyróżnienie od lat przyznawane jest przez Top Employer Institute podmiotom, które uzyskują pozytywne wyniki wymagającego, czteroetapowego procesu certyfikacji. W trakcie tej procedury szczegółowej analizie przeprowadzanej przez zewnętrznych audytorów poddawanych jest aż 350 praktyk HR z takich obszarów jak m.in.: strategia HR, środowisko pracy, pozyskiwanie talentów, szkolenia i rozwój, dobrostan (well-being), różnorodność i integracja.

#### **Nagrody/Wyróżnienia CSR**

##### Ranking ESG 2024

Po raz trzeci Provident utrzymał wysoką 10 pozycję w Rankingu ESG Odpowiedzialne Zarządzanie (dawniej Ranking Odpowiedzialnych Firm). W klasyfikacji ogólnej Spółka zajęła 27 miejsce. W ostatniej edycji wzięło udział prawie 70 firm, a zainteresowanie nim wyraziło niemal 150 przedsiębiorców. Ostatecznie do głównego zestawienia zakwalifikowały się 62 organizacje. Provident jest jednym z siedmiu podmiotów, które biorą udział w Rankingu Odpowiedzialnych Firm od początku jego istnienia, czyli od 17 lat. W 2024 r. w zestawieniu branżowym: bankowość, sektor finansowy i ubezpieczeniowy Spółka swoją 10 pozycję piastuje obok m.in. BNP Paribas Bank Polska, ING Bank Śląski, NatWest Group Polska i Santander Bank Polska.

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

##### Top Marka

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

Provident w 2024 r. został nagrodzony w PR Wings w kategorii PR Korporacyjny za Barometr Providenta.

#### 12. Wojna w Ukrainie

W dniu 24 lutego 2022 r. Federacja Rosyjska rozpoczęła inwazję na Ukrainę powodując zachwianie poczucia bezpieczeństwa w pozostałej części Europy i uruchamiając ogromny eksodus uchodźców. Na dzień podpisania niniejszego sprawozdania wojna w Ukrainie trwa. Zarząd Spółki dokonał analizy obecnej sytuacji oraz zagrożenia, jakie ten konflikt stanowi dla gospodarki światowej, europejskiej i polskiej. Zarząd nie identyfikuje istotnych ryzyk, które mogłyby mieć bezpośredni wpływ na działalność oraz sytuację finansową Spółki w dającej się przewidzieć przyszłości. Spółka na chwilę obecną nie obserwuje negatywnych bezpośrednich skutków wpływu wojny ukraińsko-rosyjskiej na prowadzoną działalność i nie dokonywała zawiązania dodatkowej rezerwy na pokrycie ewentualnego ryzyka w przyszłości z tego tytułu.

13. Istotne zdarzenia

Poza zdarzeniami opisanymi w innych punktach niniejszego sprawozdania w 2024 r. Zarząd podjął decyzję o restrukturyzacji organizacji w szczególności Departamentu Sprzedaży. Decyzja ta podyktowana była zmianami biznesowymi w zakresie strategii działania, nowych produktów oraz procesów sprzedażowych i miała na celu zwiększenie efektywności.

W styczniu 2025 r. Spółka zawarła z Rzecznikiem Finansowym ugodę w sprawie wszczętej przed Sądem Okręgowym w Warszawie w dniu 29 października 2020 r. z powództwa Rzecznika Finansowego dotyczącej stosowanych przez Spółkę praktyk w zakresie zwrotu części kosztów kredytów konsumenckich w przypadku ich przedterminowej spłaty. W ramach ugody Spółka potwierdziła, że rozlicza i zwraca część wszystkich kosztów składających się na całkowity koszt kredytu w rozumieniu art. 5 pkt 6 ustawy z dnia 12 maja 2011 roku o kredycie konsumenckim w wyniku wcześniejszej spłaty kredytu konsumenckiego. Jednocześnie w ramach zobowiązań Strony uzgodniły, że na stronie Spółki oraz Rzecznika Finansowego będą w terminie 7 dni od uprawomocnienia się postanowienia o umorzeniu postępowania (19 lutego 2025 roku) opublikowane komunikaty o zawarciu ugody – publikacja będzie znajdować się na stronach przez okres 3 miesięcy. Zawarcie ugody oraz umorzenie postępowania ostatecznie zamknęło kilkuletni spór pomiędzy Spółką a Rzecznikiem Finansowym.

14. Przewidywany rozwój

Dynamiczne i trudne do przewidzenia zmiany w otoczeniu społecznym, gospodarczym i regulacyjnym w dalszym ciągu wywierają silny wpływ na rynki finansowe. W 2024 r. inflacja stopniowo spadała, jednak utrzymywała się na podwyższonym poziomie, co w połączeniu z wysokimi stopami procentowymi nadal ograniczało zdolność kredytową klientów oraz wpływało na dynamikę akcji kredytowej. Banki centralne, w tym Narodowy Bank Polski, pozostawały ostrożne w polityce monetarnej, nie decydując się na obniżki stóp procentowych w obliczu wciąż niestabilnej sytuacji gospodarczej. Na sytuację rynkową wpływały także czynniki globalne, takie jak napięcia geopolityczne związane z eskalacją konfliktów na Bliskim Wschodzie, dalsze konsekwencje wojny w Ukrainie oraz niestabilność rynków surowcowych, która przekładała się na koszty operacyjne w wielu sektorach. Dodatkowym wyzwaniem były zaostrzone regulacje dotyczące oceny zdolności kredytowej oraz wejście Spółki pod nadzór finansowy jako firma pożyczkowa od pierwszego stycznia 2024 r., co wymusiło na Spółce dostosowanie swojej strategii operacyjnej. W listopadzie 2024 r. Spółka uzyskała licencję krajowej instytucji płatniczej, tym samym stając się Jednostką Zainteresowania Publicznego. Wobec tych uwarunkowań, Spółka kontynuuje adaptacyjne podejście do strategii rynkowej, dostosowując swoją politykę kredytową i model biznesowy do zmieniającego się otoczenia makroekonomicznego i regulacyjnego. Szczególną wagę przykładają do zarządzania ryzykiem oraz optymalizacji struktury oferty produktowej, uwzględniając zarówno bieżące wyzwania regulacyjne, jak i perspektywę odbudowy popytu konsumpcyjnego w kolejnych latach.

15. Sprawozdawczość zrównoważonego rozwoju

Zgodnie z art. 14 ust. 5 pkt 1 ustawy z dnia 6 grudnia 2024 r. o zmianie ustawy o rachunkowości, ustawy o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2024 r. poz. 1863), Spółka podlega pod obowiązek sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju po raz pierwszy za rok obrotowy rozpoczynający się po dniu 31 grudnia 2023 r.

Na mocy zapisów art. 63v ustawy o rachunkowości Spółka skorzystała jednak ze zwolnienia ze sporządzania sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju za rok obrotowy zakończony 31 grudnia 2024 r. Sprawozdawczość zrównoważonego rozwoju grupy kapitałowej, sporządzona zgodnie ze standardami zrównoważonego rozwoju i obejmująca informacje dotyczące Provident Polska S.A., przygotowana została przez spółkę IPF plc. (z siedzibą w



Wielkiej Brytanii) i będzie ona dostępna, wraz ze sprawozdaniem z atestacji tej sprawozdawczości oraz tłumaczeniem na język polski tych dokumentów, na stronie internetowej [www.provident.pl/dokumenty-do-pobrania](http://www.provident.pl/dokumenty-do-pobrania)