



Wierzymy w Twój plan

O ETYCE I ZAANGAŻOWANIU

Raport społecznej odpowiedzialności biznesu Provident Polska 2016-2017

Spis treści

1.	O Provident Polska	6
1.1	Nasz wpływ na społeczeństwo i gospodarkę	9
1.2	Działamy na uregulowanym rynku	13
1.3	Etyka podstawą naszej działalności	18
1.4	Nasi interesariusze	23
1.5	Kluczowe tematy w Provident w 2016 i 2017r.	28
1.6	O raporcie społecznej odpowiedzialności biznesu	31
2.	Odpowiedzialna pożyczka	32
2.1	Etyczna reklama i marketing	33
2.2	Dobra komunikacja z klientami	36
2.3	Przejrzysty proces spłaty oraz pomoc w przypadku trudności	41
2.4	Bezpieczeństwo danych naszych klientów	42
3.	Działamy na rzecz społeczeństwa	44
3.1	W symbiozie z lokalnymi społecznościami	49
3.2	Zaangażowani pracownicy	53
3.3	Kultura dzielenia się wiedzą	54
4.	Pracownicy – nasz największy potencjał	57
4.1	Stabilne umowy i dobre warunki pracy	60
4.2	Dobre relacje i przejrzysta komunikacja	64
4.3	Doradcy klienta – nasza wizytówka	65
4.4	Różnorodność i równość szans	71
4.5	Bezpieczne, zdrowe i przyjazne miejsce pracy	76
5.	Nasze podejście do środowiska	81
5.1	Szanujemy papier	83
5.2	Oszczędzamy energię	86
5.3	Ograniczamy emisje spalin	86
6.	Indeks GRI	87

Szanowni Państwo,

za nami już dwie dekady obecności Provident Polska na rodzimym rynku. Przez wszystkie te lata rozwijaliśmy się bardzo dynamicznie - w rytm zmian, jakie zachodziły w polskiej gospodarce i społeczeństwie. Zawsze byliśmy i jesteśmy bardzo blisko klientów. Dzięki temu możemy trafnie odpowiadać na ich zmieniające się potrzeby oraz przewidywać przyszłe zachowania i wybory.

Jacy są nasi klienci? Różnorodni, ale jedno ich łączy: zawsze poszukują wygodnych rozwiązań finansowych, dopasowanych do indywidualnych potrzeb, planów, sytuacji finansowej, bieżącej i przyszłej zdolności obsługi rat. Doświadczenie, konsekwencja i umiejętność odpowiadania na potrzeby naszych klientów zapewnia nam zaszczytny tytuł lidera rynku pożyczek w Polsce.

Pozycja lidera oraz zaufanie, jakim obdarzają nas klienci (aż 70% naszych klientów poleciłoby nas bliskim!) to duże zobowiązanie. Obliguje nas ono do tego, by ciągle podnosić sobie poprzeczkę, zarówno w odniesieniu do naszej oferty, jak i wpływu, który wywieramy na społeczeństwo i środowisko. Właśnie tak chcemy w praktyce realizować naszą strategię zrównoważonego rozwoju. Będąc jednym z wiodących podmiotów na rynku finansowym w Polsce, jednym z największych pracodawców, a jednocześnie depozytariuszem zaufania milionów naszych klientów, chcemy być wzorem dla innych firm. Zależy nam, aby pokazywać, jak można godzić racje biznesowe

z realnym wpływem na otaczającą nas rzeczywistość. Nasze strategiczne podejście do zrównoważonego rozwoju zbudowaliśmy na fundamencie etyki i wartości. Działamy w sposób przejrzysty, z poszanowaniem obowiązujących przepisów, norm moralnych i branżowych praktyk. Inicjujemy i włączamy się w branżowe projekty samoregulacyjne, dotyczące m.in. etycznej reklamy produktów finansowych.

Koncentrujemy się na działaniach, które pozwalają przekuć nasze różnorodne doświadczenia w trwałe zmiany społeczne. Stawiamy przede wszystkim na odpowiedzialną edukację finansową społeczeństwa, rozwój lokalnych społeczności i dzielenie się wiedzą. Jesteśmy dumni z faktu, że ambasadorami naszych projektów społecznych są nasi pracownicy – nie znam drugiej takiej firmy, w której 1/3 zespołu angażowałaby się w wolontariat! Tak powszechna pasja pomagania innym jest wpisana w nasze organizacyjne DNA, podobnie jak otwartość, zaangażowanie i szacunek dla różnorodności.

Mam nadzieję, że nasze podejście do prowadzenia biznesu społecznie odpowiedzialnego będzie dla Państwa inspiracją. Chętnie poznamy też Państwa opinię na temat naszych działań oraz tego, co możemy robić lepiej lub inaczej, by jeszcze pełniej służyć polskiemu społeczeństwu i środowisku naturalnemu. Z zainteresowaniem przyjmujemy każdą informację zwrotną.

Agnieszka Kłós

Prezes Zarządu Provident Polska



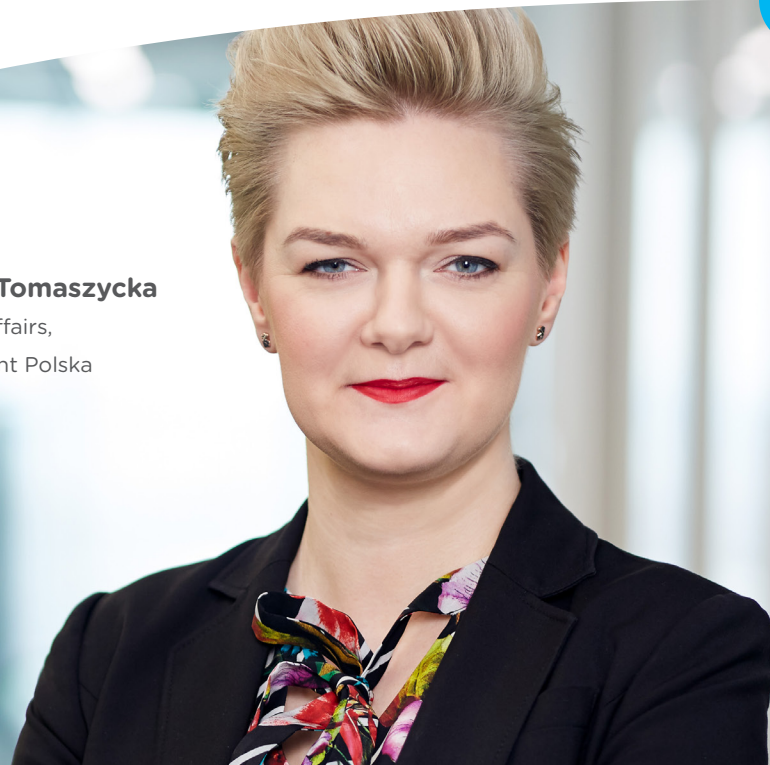
Szanowni Państwo,

Odpowiedzialne podejście do rozwoju, z uwzględnieniem naszego wpływu na klientów, społeczeństwo i środowisko, jest jednym z tych czynników, któremu zawdzięczamy pozycję lidera rynku firm pożyczkowych w Polsce. Od 20 lat wierzymy nie tylko w plany naszych klientów, ale także w to, że możemy godzić cele biznesowe ze społecznymi. Inicjujemy i angażujemy się w procesy, które realnie przekładają się na lepszą jakość życia mieszkańców, ich świadomość finansową, ale także standardy zarządzania i zatrudniania w polskich przedsiębiorstwach.

Od zawsze działamy w sposób zrównoważony. Niniejszy raport jest trzecią już publikacją, która w dwuletnich cyklach podsumowuje nasze działania. Ten dokument ma dla nas dwojakie znaczenie. Po pierwsze, tworzymy go dla naszych interesariuszy, aby mieli praktyczną wiedzę na temat tego, co robimy, aby mogli zgłaszać nam sugestie zmian, ale przede wszystkim - aby mogli włączyć się w nasze działania na rzecz współtworzenia dobrych rozwiązań dla branży finansowej. Po drugie, raport ma wartość także dla nas: stanowi dokumentację, która pozwala nam stale się doskonalić i zwiększać efektywność aktywności CSR, dzięki możliwości porównania i ewaluacji działań podejmowanych na przestrzeni kolejnych lat.

Patrycja Rogowska-Tomaszycka

Dyrektor ds. Corporate Affairs,
Członek Zarządu Provident Polska



1. O Provident Polska

Już od ponad 20 lat wspieramy Polaków w realizacji ich planów. Jesteśmy liderem rynku pożyczek gotówkowych w Polsce. Z naszych usług skorzystało jak dotąd ponad 4 mln Polaków. Stabilny, zrównoważony rozwój zapewnia nam obrany model biznesowy, oparty na przejrzystości, odpowiedzialności i zaufaniu.

W codziennym działaniu realizujemy naszą misję, zgodnie z którą:

„Jesteśmy firmą, która ceni sobie swoich klientów. Zmieniamy ich życie na lepsze, oferując im proste i spersonalizowane rozwiązania finansowe”

Provident Polska S.A. prowadzi działalność na terytorium Polski oraz w ograniczonym zakresie na Litwie¹. Należy do międzynarodowej Grupy International Personal Finance (IPF), obecnej na trzech kontynentach. Polska jest największym spośród 12 rynków, na których aktualnie działa Grupa IPF.

Grupa IPF jest spółką giełdową, notowaną na giełdach w Londynie oraz – od marca 2013 roku – w Warszawie (w ramach notowań równoległych). Korzenie firmy sięgają 1880 roku: powstała wtedy firma Provident Financial, która rozpoczęła trwającą do dziś rewolucję w prostym i jednocześnie odpowiedzialnym pożyczaniu.

Grupa IPF operuje w Polsce, Czechach, na Węgrzech, w Rumunii i Meksyku. W 2014 roku, w odpowiedzi na trendy rynkowe i potrzeby konsumentów Grupa zdecydowała się na rozwój pożyczek online, tworząc jednostkę IPF Digital. Uzupełnia ona ofertę grupy o pożyczki oferowane przez internet pod markami hapiloans (w Polsce) oraz Credit24 i Sving (w Finlandii, Estonii, Litwie, Łotwie, Hiszpanii i Australii).

Provident Polska w liczbach

- **2038** zatrudnionych pracowników w 2016 roku i **1912** zatrudnionych w 2017 roku w całej Polsce
- Współpraca z **6892** doradcami klienta w 2016 roku i **5755** doradcami klienta w 2017 roku
- **1 431 929,6 tys. zł** przychodów netto w 2016 roku i **1 308 347,15 tys. zł** przychodów netto w 2017 roku
- **44** oddziały oraz **112** filii i mini-oddziałów w Polsce

20 lat
obecności
w Polsce

Ok 2 mld zł
udzielonych
pożyczek
rocznie

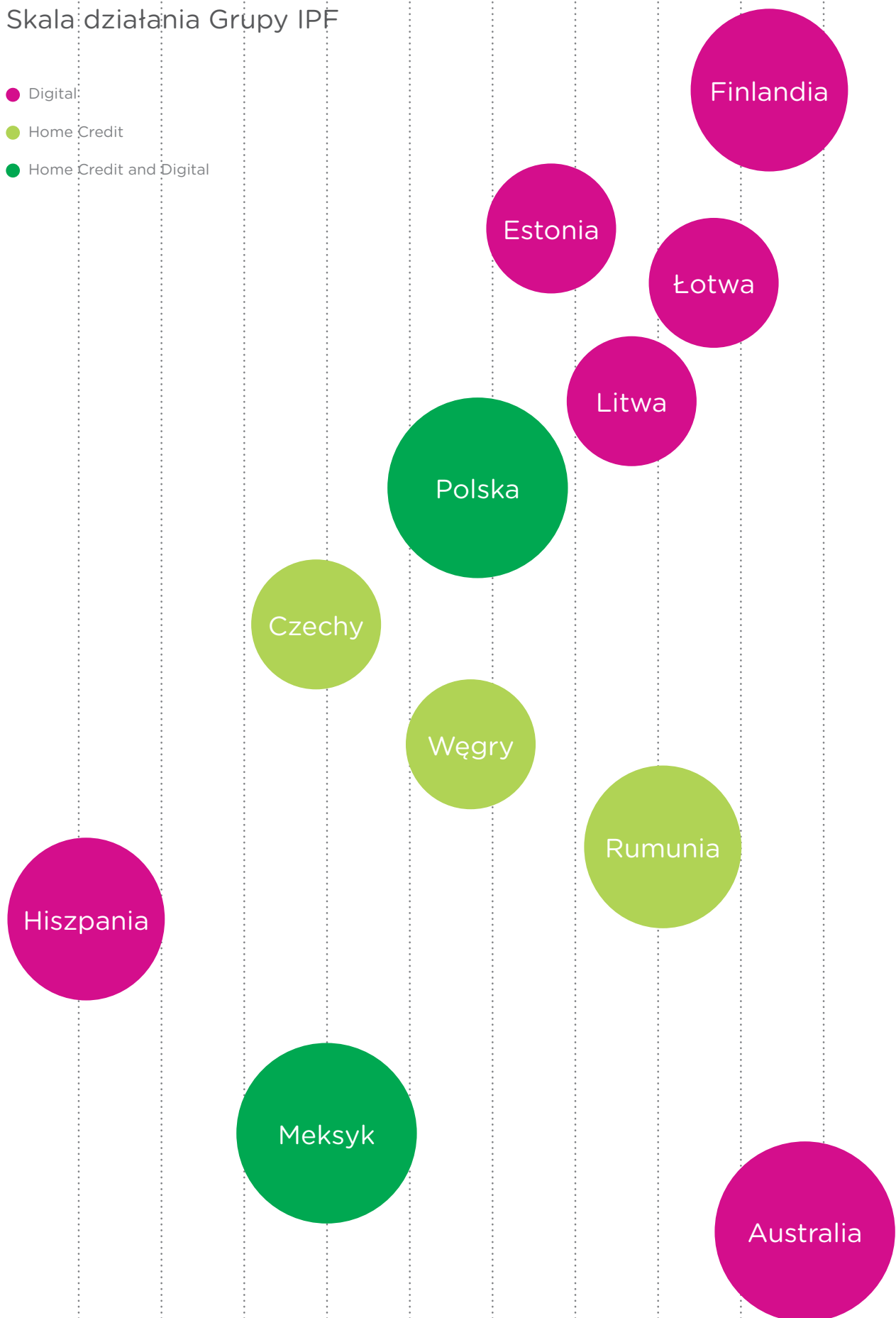
704,4 tys.
klientów w
2016 i **621,9**
tys. klientów
w 2017

2750 zł
to średnia
wartość
udzielanej
pożyczki

¹ W grudniu 2016 r. została podjęta decyzja o zaniechaniu działalności prowadzonej przez litewski oddział Spółki.

Skala działania Grupy IPF

- Digital
- Home Credit
- Home Credit and Digital



Nasze produkty

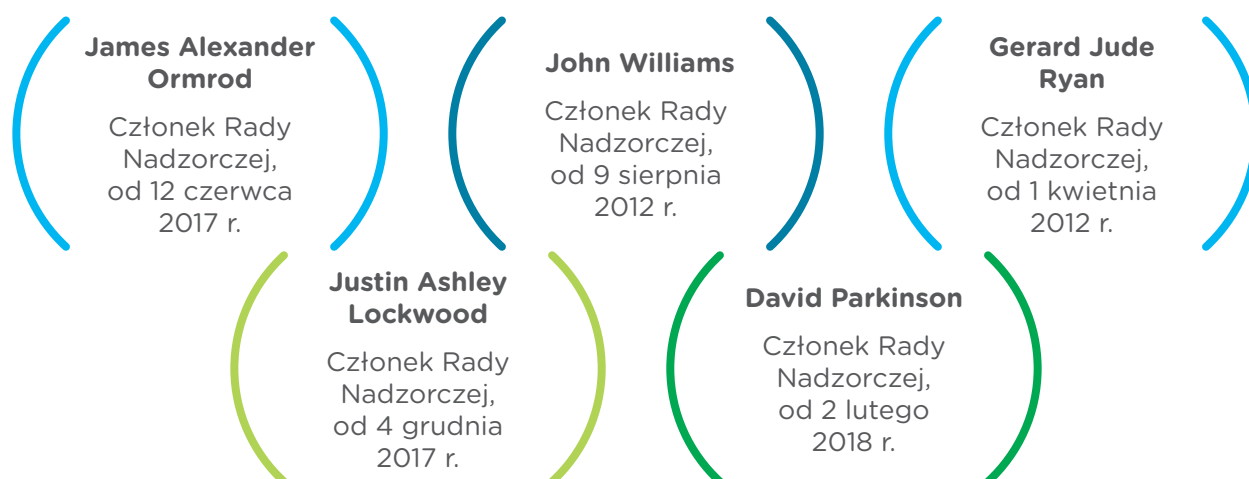
Wierzymy w plany naszych klientów. Oferujemy różnorodne produkty w preferowanych przez nich kanałach. Przez lata wypracowaliśmy unikalny model oferowania pożyczek gotówkowych w domu klienta. Dziś nasz szstandarowy produkt – **Pożyczka Dopasowana** – jest dostępna w kilku wariantach. Klient może dopasować do swoich potrzeb okres pożyczki (tydzień, miesiąc) i jej formę (gotówka lub przelew). Klientom firmowym (osobom fizycznym prowadzącym działalność gospodarczą) zapewniamy najdogodniejszą dla nich formę czyli spłatę miesięczną bezpośrednio na konto. W odpowiedzi na zmieniające się potrzeby naszych klientów, dynamicznie rozwijamy także portfolio produktów dostępnych i obsługiwanych online – z **Pożyczką samoobsługową** na czele. Naszą ofertę uzupełniają produkty ubezpieczeniowo-zdrowotne – **Pakiet medyczny** oraz **Pakiet ochronny**.

Skład zarządu Provident Polska:



W raportowanym okresie w skład zarządu wchodził ponadto: David Parkinson, Prezes Zarządu (do 1 stycznia 2018 r.), Tony Borrows, Członek Zarządu, Dyrektor ds. Sprzedaży i Obsługi Klienta (do 30 czerwca 2016 r.), Piotr Kalisz, Członek Zarządu, Dyrektor ds. Wsparcia Biznesu (do 1 marca 2017 r.) i Mark Sutherland, Członek Zarządu, Dyrektor Finansowy (do października 2017 r.)

Skład Rady Nadzorczej:



W raportowanym okresie w skład Rady Nadzorczej wchodził ponadto: Helen Michelle Thornton, członek Rady Nadzorczej (do 10 października 2016 r.) i Simon Quick, członek Rady Nadzorczej (do 12 maja 2017 r.)

1.1 Nasz wpływ na społeczeństwo i gospodarkę

Od 20 lat wspieramy polskich klientów w realizacji ich planów. Od samego początku mieliśmy świadomość, że wpływamy na jakość życia Polaków oraz kondycję polskiej gospodarki.

Mamy bezpośredni wpływ ekonomiczny jako:

- firma udzielająca pożyczek,
- pracodawca tworzący stabilne miejsca pracy,
- płatnik składek i podatków.

Dodatkowo, przyczyniamy się do współtworzenia kapitału społecznego poprzez:

- budowę kultury odpowiedzialnego pożyczania i zaangażowania społecznego,
- promocję w społeczeństwie właściwych postaw i nawyków finansowych,
- uwrażliwianie społeczeństwa na potrzeby osób w najbliższym otoczeniu,
- dzielenie się wiedzą i swoim czasem w ramach wolontariatu.

Nasza pozycja w branży, liczba klientów, którzy obdarzają nas zaufaniem i rozbudowany łańcuch dostaw zapewniają nam realny wpływ na poziom standardów usług oferowanych przez wiele podmiotów, mających istotne znaczenie dla polskiej gospodarki. Wykorzystujemy tę dźwignię, promując najlepsze praktyki w obszarach, które składają się na naszą odpowiedzialność społeczną – od standardów etycznych przez odpowiedzialne podejście do zarządzania ludźmi i sprzedaż produktów finansowych po zaangażowanie społeczne.

Sami sobie bardzo wysoko zawieszamy poprzeczkę i chcemy być wzorem dla innych. Planując długofalowe ramy naszego rozwoju, stawiamy na realizację nie tylko celów biznesowych, ale także naszych aspiracji w obszarze zrównoważonego rozwoju. Aby odpowiednio kształtować wpływ naszych produktów na społeczeństwo, wsłuchujemy się w potrzeby interesariuszy – budując bezpośrednie relacje z klientami i lokalnymi społecznościami oraz śledząc trendy społeczne i prowadząc cyklicznie badania (np. Badanie Młodych).

Główne obszary wpływu Provident

Gospodarka

Jesteśmy istotnym i odpowiedzialnym obywatelem korporacyjnym. W latach 2016-2017 zapłaciliśmy ponad 300 milionów złotych tytułem podatków i składek. W 2017 roku Provident znalazł się wśród 200 największych płatników podatku CIT w Polsce.

Nasi klienci

Tworzymy odpowiedzialną ofertę produktową i budujemy relacje. Obsługujemy ponad 600 tys. klientów rocznie. 77% naszych klientów korzysta z produktów naszej firmy co najmniej po raz drugi. W 2017 roku udzieliliśmy pożyczek o wartości 2 026 918 339 zł. Za tę sumę można kupić ok. 47 tys. samochodów marki Skoda Fabia.

Branża finansowa

Jesteśmy liderem sektora pożyczkowego i wyznaczamy standardy. Współtworzymy branżowe samoregulacje. Wspieramy inicjatywy promujące dobre praktyki w branży finansowej. Jesteśmy inicjatorem i jednym z założycieli Fundacji Rozwoju Rynku Finansowego.

Powołana w 2016 roku Fundacja Rozwoju Rynku Finansowego reprezentuje największe instytucje pożyczkowe w Polsce. Wspólnie z innymi założycielami Fundacji dbamy o zrównoważony rozwój sektora finansowego przy jednoczesnym podnoszeniu bezpieczeństwa konsumentów. Misją Fundacji jest budowanie dialogu na rzecz tworzenia kluczowych dla klienta uwarunkowań prawnych i edukacji finansowej konsumentów. Do tego dialogu zapraszamy liderów rynku pożyczek pozabankowych, instytucje publiczne oraz organizacje konsumenckie. Fundacja systematycznie monitoruje zmiany zachodzące na rynku pożyczek pozabankowych. Opracowywane analizy i raporty branżowe dotyczą m.in. aktualnego udziału sektora pożyczek pozabankowych w rynku finansowym, zachowań klientów na rynku pożyczkowym oraz produktów oferowane przez instytucje finansowe. Fundacja stale angażuje się w inicjatywy na rzecz edukacji finansowej konsumentów i promowania dobrych praktyk oraz zasad etycznych w sektorze pożyczkowym.



Nasi pracownicy

Jesteśmy dużym i odpowiedzialnym pracodawcą.

W całej Polsce w oparciu o stałe umowy zatrudniamy w roku 2016: 2038 pracowników i 1912 w roku 2017.

Stale współpracujemy z ponad 5 tys. doradcami klienta.

Społeczeństwo

Jesteśmy zaangażowani w edukację finansową

i włączanie ekonomiczne Polaków. W mediach w latach

2016-2017 ukazało się 2033 naszych edukacyjnych

publikacji. Nasz blog edukacyjny „Co z tym hajsem”

ma ponad 15 tys. unikalnych czytelników. Realizujemy

innowacyjne działania mające na celu przeciwdziałanie marginalizacji społecznej.

Nasze otoczenie

Jesteśmy dobrym sąsiadem. Od początku działalności

przeznaczyliśmy 10 mln zł na lokalne działania

społeczne. 30% naszych pracowników angażuje się

w wolontariat pracowniczy. Wspieramy organizacje

pozarządowe w realizacji ich misji.

Środowisko biznesowe

Jesteśmy solidnym i atrakcyjnym partnerem

biznesowym. W latach 2016 -2017 współpracowaliśmy

z 1831 firmami z czego 97,21 % stanowią polscy dostawcy.

Odpowiedzialny i rzetelny podatnik oraz płatnik składek

W latach 2016-2017 zapłaciliśmy:

ok. 153 mln zł
z tytułu
podatku CIT

ok. 92 mln zł
z tytułu
podatku VAT

ok. 33 mln zł
z tytułu
podatku PIT

ok. 24 mln zł
podatku
bankowego

Bezpośrednia wartość ekonomiczna wygenerowana w latach 2016-2017

	2016	2017	WYJAŚNIENIA:
	W tys. zł	W tys. zł	
Bezpośrednio wygenerowana wartość ekonomiczna			
Przychody operacyjne	1 431 930	1 308 347	Przychody z tytułu należności od klientów plus pozostałe przychody operacyjne
Podzielona wartość ekonomiczna			
Koszty operacyjne minus koszty pracownicze i darowizny	923 558	782 761	Łączne koszty operacyjne (koszty prowadzenia działalności, koszty administracyjne oraz pozostałe koszty operacyjne) pomniejszone o wynagrodzenia i świadczenia pracownicze oraz darowizny, które wykazywane są w sekcjach poniżej
Wynagrodzenia i świadczenia pracownicze	224 443	184 064	Łączne wydatki pieniężne z tytułu bieżących świadczeń dla pracowników
W tym składki ZUS	102 000	98 000	
Płatności na rzecz państwa (podatek dochodowy)	91 929	54 890	Podatek dochodowy bieżący zgodnie z rachunkiem wyników, bez podatku odroczonego
Płatności na rzecz inwestorów	0	0	Brak dywidendy w okresie 2016-2017
Darowizny oraz inne działania społeczne	436 324	460 000	Darowizny wyodrębnione w sprawozdaniu finansowym oraz inne działania prospołeczne
Wartość ekonomiczna zatrzymana	191 851	286 601	Wyliczona jako wartość ekonomiczna wytworzona po pomniejszeniu o wartość ekonomiczną podzieloną

Nasze działania społeczne i biznesowe są dostrzegane i doceniane przez niezależne gremia eksperckie, co jest dla nas powodem do dumy i potwierdzeniem, że obraliśmy właściwy kierunek rozwoju.

Nagrody i tytuły:

- Wektory 2017, przyznane przez organizację Pracodawcy RP
- Etyczna firma 2017 według „Pulsu Biznesu”
- Srebrny Listek CSR 2016, przyznany przez tygodnik „Polityka”
- Złoty listek CSR 2017, przyznany przez tygodnik „Polityka”
- wysoka pozycja w Rankingu Odpowiedzialnych Firm 2016 (6. miejsce ogółem, 2 miejsce w zestawieniu sektora finansowego)
- wysoka pozycja w Rankingu Odpowiedzialnych firm 2017 (11. miejsce ogółem; 4. na poziomie platynowym)
- Mistrz Biznesu 2017, przyznany przez „Bussinesman.pl”
- Finansowa Marka Roku 2017 według „Gazety Finansowej”
- Złoty Dudek – eko-certyfikat dla naszego programu Ekoaktywni
- Certyfikat Odpowiedzialnego Biznesu, przyznany przez ERIF Biuro Informacji Gospodarczej S.A.

Nagrody HR:

- Certyfikaty Top Employer 2016 i 2017, przyznane przez międzynarodowy Instytut Top Employers
- Certyfikat „I love my job”, nadany przez Employer Branding Institute

1.2 Działamy na uregulowanym rynku

Rynek instytucji pożyczkowych rozwija się w Polsce bardzo dynamicznie. Pożyczki pozabankowe stanowią ok. 4% rynku kredytów konsumenckich; sięga po nie 3 mln Polaków². Szczególnie mocną pozycję (ok. 25% udziału) firmy pożyczkowe zbudowały w segmencie finansowania na niższe kwoty – do 4 tys. zł³. To przestrzeń, w odniesieniu do której tradycyjne banki podchodzą z większą rezerwą (niskie stopy procentowe obniżają skłonność banków do udzielania niskokwotowych kredytów). Instytucje pożyczkowe skutecznie wypełniają tę lukę, dostosowując ofertę oraz model działania do potrzeb klientów.

Pożyczki pozabankowe wkomponowały się w paletę dostępnych na rynku rozwiązań finansowych. Nie są jednak – wbrew pokutującym przez lata stereotypom – jedyną alternatywą dla osób, których zdolność kredytowa została negatywnie zweryfikowana przez banki. Aż 80% klientów firm pożyczkowych korzysta również z kredytów bankowych. To, co skłania ich do skorzystania z oferty firm pożyczkowych to, jak wynika z raportu BIK ze stycznia 2017 roku, przede wszystkim, szybszy niż w przypadku banków dostęp do pieniędzy⁴.

Przez lata na reputacji branży pożyczkowej cieniem kładły się nieprofesjonalne praktyki firm, często lokalnych, które działały na rynku pożyczek pozabankowych i wykorzystywały asymetrię wiedzy i doświadczenia w relacji klient - firma. Takim, godzącym w zaufanie do całej branży, aktywnościom sprzyjała niska świadomość finansowa społeczeństwa, ale także regulacje, niedostatecznie chroniące konsumentów i ich prawa.

Na szczęście, od tych czasów bardzo wiele już nas dzieli. Ostatnie lata stały pod znakiem kompleksowych działań poprawiających ramy funkcjonowania firm pożyczkowych. Złożyły się na nie zarówno nowe przepisy prawa, jak i samoregulujące inicjatywy naszej branży oraz indywidualne działania poszczególnych firm. Nasza firma wyróżnia się przy tym skalą aktywności – nadalimy bezwzględny priorytet edukacji finansowej oraz jasnej, przejrzystej komunikacji z klientami.

Szeroko rozumianej ochronie klientów służy prawny ekosystem, w którym osadzony jest sektor finansowy, w tym firmy pożyczkowe. Dzięki wprowadzanym w ostatnich latach zmianom [sfera finansów konsumenckich stała się jednym z najlepiej uregulowanych obszarów aktywności gospodarczej, a cały sektor bankowy uznawany jest za jeden z najstabilniejszych w Europie](#). Na wysoki poziom ochrony zwracają uwagę eksperci, w tym związani ze Szkołą Główną Handlową autorzy wydanej w 2017 roku publikacji „Raport na temat ryzyka kredytowego oraz metod jego zabezpieczania stosowanych przez niebankowe instytucje finansowe działające na polskim rynku”. Podkreślają oni m.in., że „na straży interesów polskich konsumentów stoją liczne instytucje państwowe na czele z wyposażonymi w szereg nadzwyczajnych uprawnień Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Komisją Nadzoru Finansowego oraz sądami powszechnymi rozstrzygającymi ewentualne spory i dysponującymi odpowiednimi narzędziami penalizacji zachowań niezgodnych z obowiązującym porządkiem prawnym”⁵.

Istotnie, w ostatnich latach, branża wdrożyła wiele nowych wytycznych, wynikających z nowych bądź modyfikowanych przepisów, ale także w poczuciu potrzeby branżowej samoregulacji. Ważną cezurą dla sektora był marzec 2016 roku, kiedy weszła w życie Ustawa o zmianie ustawy o nadzorze nad rynkiem finansowym oraz niektórych innych ustaw (z dnia 5 sierpnia 2015 roku). Pozytywnie odebrane przez rynek przepisy nadały nowe ramy działalności firm pożyczkowych. Ustawa przyczyniła się też do skutecznej walki z nieuczciwymi praktykami, których dopuszczali się niektóre podmioty w przeszłości, wpływając negatywnie na reputację całego sektora.

“W okresie od października 2015 roku do lutego 2017 roku na te pierwsze (red. banki) wpłynęło bowiem aż 3800 skarg. Na mniejszy biznes udzielający pożyczek - 250. Obecna sytuacja na rynku jest jeszcze lepsza, co jest efektem tzw. ustawy antylichwiarskiej, czyli nowelizacji ustawy o kredycie konsumenckim (Dz.U. z 2015 r. poz. 1357). Wśród skarg na instytucje pożyczkowe zdecydowana większość dotyczy działań opartych na przepisach sprzed noweli. Od chwili wejścia w życie nowelizacji, tj. od marca 2016 r., tylko 12 skarg dotyczyło działań z zakresu funkcjonowania tej ustawy”

Informowała rzecznik finansowy Aleksandra Wiktorów na posiedzeniu sejmowej Komisji Finansów Publicznych.

Zrządzanie ryzykiem

Podobnie jak w poprzednio raportowanym okresie (Raport CSR 2014-2015) efektywny proces zarządzania ryzykiem to zarówno dla nas, jak i dla spółki matki - International Personal Finance (IPF) bardzo ważna kwestia. To podstawa budowania długoterminowej wartości firmy dla akcjonariuszy, ochrona naszych pracowników i doradców klienta, oraz reputacji firmy.

Zarządzanie ryzykiem stanowi integralną część naszej strategii i warunek konieczny do osiągnięcia naszych długoterminowych celów. Nasze działania zarządzania ryzykiem podejmowane są w ramach dostosowanej do działalności struktury zarządzania ryzykiem, wdrożonej w Grupie IPF. Zapewnia ona funkcjonowanie procesów, które pozwalają na identyfikację, wycenę, zarządzanie i raportowanie kluczowych ryzyk, które mogą mieć wpływ na działanie Grupy IPF oraz Provident Polska. Procesy zarządzania ryzykiem podlegają ciągłym

Nasze podejście do zarządzania ryzykiem zawarliśmy w Polityce Ładu Korporacyjnego, którą przyjęliśmy w 2017 roku aby zagwarantować zgodność wewnętrznych procesów i podejmowanych praktyk z wymogami przepisów prawnych i regulacji, które dotyczą firm działających w sektorze finansowym. Wszelkie te wymogi definiowane są w Matrycy Zgodności z Przepisami Prawnymi i Regulacjami (Compliance Matrix), która jest podstawowym narzędziem do diagnozowania poziomu ryzyka i wspiera w codziennej pracy wszystkich pracowników firmy. Matryca zawiera informacje na temat zidentyfikowanego ryzyka dotyczącego przepisów prawnych i regulacji oraz ustalone działania podjęte w celu monitorowania i śledzenia statusu ich realizacji. Wykonywanie zapisów Polityki raportowane jest kwartalnie do Zarządu Spółki i Działu Compliance. Dzięki prowadzonej Polityce Ładu Korporacyjnego możemy być pewni że wszystkie produkty i procesy

usprawnieniom. Wdrożyliśmy m.in. nowe narzędzia do raportowania i oceny ryzyka w całej Grupie IPF. Wewnętrzny audyt w Grupie został uzupełniony o monitorowanie skuteczności działania pełnego systemu zarządzania i nadzoru oraz jego struktur (overall operational governance and oversight structure).

Szczegółowe informacje na temat głównych kategorii ryzyka dla grupy IPF można znaleźć w raporcie rocznym Grupy IPF za rok 2017 www.ipfin.co.uk

zostały ocenione i zatwierdzone pod kątem zgodności z przepisami przed ich wdrożeniem lub w sytuacji ich zmiany.

Procesy zarządzania ryzykiem w sposób szczególny dotyczą wprowadzania na rynek nowych produktów. Przed ich wdrożeniem analizowane są możliwe rodzaje ryzyka, które mogą wystąpić po wdrożeniu: prawne i regulacyjne, podatkowe, wizerunkowe i komunikacyjne, finansowe, kredytowe, operacyjne, systemowe oraz marketingowe. Zmiany produktowe są nadzorowane przez komitety produktu. Dodatkowo, jeżeli zmiana jest przeprowadzana w trybie projektu prowadzonego przez Biuro Zarządzania Projektami, zastosowanie mają uznane i sprawdzone standardy zarządzania projektami, w tym m.in. standardy dotyczące organizacji pracy, zapewnienia jakości, planowania działań, śledzenia postępów, zarządzania ryzykiem oraz kwestiami problematycznymi.

Ekosystem prawny - najważniejsze zmiany legislacyjne:

- 1 wprowadzenie **definicji instytucji pożyczkowej i wymogów wobec niej** (m.in. kapitał zakładowy w wysokości co najmniej 200 tys. zł);
- 2 wprowadzenie **definicji i limitu kosztów pozaodsetkowych**, które mogą wynosić max. 25% całkowitej kwoty kredytu oraz dodatkowo 30% całkowitej kwoty kredytu w skali rocznej; wszystkie pozaodsetkowe opłaty nie mogą przekroczyć 100% całkowitej kwoty kredytu;
- 3 określenie limitu odsetek (dwukrotność odsetek ustawowych) oraz limitu opłat za opóźnienie (dwukrotność podstawowej wartości odsetek za opóźnienie);
- 4 obowiązek zwrotu konsumentowi wszelkich opłat w przypadku niewypłacenia kredytu (także gdy umowa kredytu nie została zawarta).

Istotny wpływ na naszą działalność mają także inne nowe przepisy, w tym:

- 1 Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (m.in. obowiązek rozpatrywania reklamacji oraz składki na Rzecznika Finansowego) z dnia 15 sierpnia 2015;
- 2 Ustawa z 17 kwietnia 2016 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (m.in. zakaz „misselingu” oraz wprowadzenie instytucji „tajemniczego klienta”);
- 3 Ustawa z dnia 23 marca 2017 roku o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami (m.in. wzrost obowiązków informacyjnych, w tym odnośnie RRSO w reklamach oraz wprowadzenie rejestru firm pożyczkowych);
- 4 Ustawa o ochronie danych osobowych oraz ogólne rozporządzenie o ochronie danych osobowych (RODO), które obowiązuje od 25 maja 2018 r.

“Nowe przepisy, wzmacniające prawa i chroniące konsumentów przed nieodpowiednimi praktykami rynkowymi, uporządkowały sektor finansowy. Obserwujemy, że nowe regulacje przekładają się istotnie na wzrost zaufania klientów. Bardziej rygorystyczne normy i wytyczne pozwalają klientom dokonywać racjonalnych, bezpiecznych wyborów – ułatwiają bowiem porównanie i selekcję firm pożyczkowych pod kątem ich odpowiedzialności i etyki. Firmy, które – tak jak Provident Polska – mają w swoim DNA zapisaną etykę oraz działają w zgodzie z wartościami są gotowe na wprowadzane zmiany.”

Roman Jamiołkowski

Dyrektor Departamentu Relacji
Zewnętrznych



Działamy zgodnie z obowiązującymi przepisami oraz nieobligatoryjnymi (np. branżowymi) normami, odnoszącymi się do różnych aspektów naszej działalności, np. równego, wolnego od dyskryminacji środowiska pracy, przeciwdziałaniu korupcji, swobodzie konkurencji, itp.

O najwyższych standardach świadczy fakt, że w raportowanym okresie wobec naszej organizacji nie toczyło się żadne postępowanie w sprawie jakichkolwiek naruszeń w obszarze etyki i wartości. Doceniamy odpowiedzialne zarządzanie także u naszych dostawców.

1.3 Etyka podstawą naszej działalności

Opieramy się na wartościach

Etyka jest słowem-kluczem do zrozumienia naszego podejścia do biznesu. Zgodność z etyką i wartościami stanowi warunek konieczny do podjęcia jakiejkolwiek decyzji czy działania w naszej firmie. Chcemy budować relacje z otoczeniem na solidnym fundamencie wartości, bo uważamy, że tylko tak biznes może przyczynić się do zrównoważonego rozwoju gospodarki i społeczeństwa.

Emanacją naszego podejścia do wartości i kwestii etycznych jest wdrożony w 2013 roku Kodeks Etyczny. Zobowiązuje on naszych pracowników, doradców klienta, kontrahentów i dostawców do tego, aby działać zgodnie z prawem i normami etyki oraz stosować i promować najlepsze praktyki odpowiedzialnego biznesu. Kodeks Etyczny obowiązuje w takim samym kształcie we wszystkich spółkach Grupy International Personal Finance.

Stojąc na straży etycznego postępowania, już w 2011 roku przyjęliśmy Politykę Przeciwdziałania Korupcji w Obrocie Gospodarczym, która obejmuje członków Zarządu i wszystkich pracowników oraz doradców klienta. Muszą się z nią zapoznać wszyscy pracownicy i doradcy rozpoczynający pracę. Polityka precyzuje zakaz przyjmowania i oferowania korzyści majątkowych osobom publicznym oraz reguluje kwestie wszelkich prezentów i przysług świadczonych w ramach prowadzonej działalności. Konsekwencją wdrożonej

polityki jest rejestr prezentów, który monitoruje Dyrektor ds. Zasobów Ludzkich oraz regularnie (nie rzadziej niż raz na kwartał) Dyrektor Finansowy Provident Polska.

Stawiając sobie coraz wyżej poprzeczkę, w 2017 roku podpisaliśmy i zobowiązaliśmy się do przestrzegania zapisów Deklaracji Standardu Minimum Programu Etycznego. Samoregulacja, oparta na Wytocznych ONZ ds. biznesu i praw człowieka, stanowi zbiór narzędzi pomocnych we wdrażaniu i rozwijaniu spójnych systemów etycznych. Idąc jeszcze krok dalej - również w 2017 roku powołaliśmy grupę roboczą ds. zrównoważonego rozwoju. Obecnie realizujemy jeden z celów przyjętych przez grupę: wzmocnienie edukacji etycznej wśród doradców klienta.

Szacunek



Przestrzeganie podstawowych zasad kultury osobistej, szanowanie opinii, czasu i pracy innych. To traktowanie ludzi tak, jak sami chcielibyśmy być traktowani.

- Poszanowanie: uznanie i postępowanie z uwzględnieniem praw innych.
- Zachowanie podstawowych zasad kultury osobistej.
- Poszanowanie pracy i czasu innych.
- Uznanie: docenianie zasług, osiągnięć, wiedzy, wieku

Odpowiedzialność



Jesteśmy odpowiedzialni za zobowiązania, wyniki i jakość wobec klientów, akcjonariuszy, partnerów i pracowników.

- Przemyślane i świadome działania uwzględniające interesy/potrzeby innych.
- Ponoszenie konsekwencji swoich decyzji i działań.
- Dawanie realnych zobowiązań.
- Dotrzymywanie słowa, zobowiązań.

Przejrzystość



Klarowność we wszystkim, co robimy, tj. w umowach z klientami, współpracy pomiędzy działami i w codziennych zachowaniach.

- Jasno określone zasady i procesy obowiązujące w ramach organizacji.
- Wyjaśnianie powodów podejmowanych decyzji.
- Otwarte formułowanie problemów.
- Podejmowanie działań mających na celu zapobieganie powstawaniu tematów tabu, a także ich obalanie.

Etyczny ekosystem w Provident

Wypracowaliśmy kompleksowy system „etycznych naczyń połączonych”, w którym wzajemnie się uzupełniają osoby piastujące różne stanowiska i gremia, złożone z menedżerów różnych departamentów. W naszym etycznym ekosystemie szczególną rolę pełnią:

- **Komitet ds. Etyki**, złożony z dyrektorów departamentów, mających największy wpływ na etykę w praktyce (Personalny, Korporacyjny, Prawny i Ładu Korporacyjnego, Operacyjny oraz Zapobiegania Stratom). Nadzór nad Komitetem sprawuje Zarząd.
- **Rzecznik ds. Etyki**, stanowiący łącznik pomiędzy pracownikami i doradcami klienta a Komitetem ds. Etyki. Wybierany na 3-letnią kadencję rzecznik przyjmuje zgłoszenia o nieprawidłowościach i dba o to, aby sprawy były skutecznie rozwiązywane, a pracownicy i doradcy informowani o postępowaniu w sprawie ich zgłoszenia.
- **HR Biznes Partnerzy**, wspierający pracowników na poziomie wykonawczym, w porozumieniu z Dyrektorem Departamentu Personalnego oraz Kierownikiem Personalnym. To oni są pierwszą linią kontaktu dla pracowników, którzy chcą zgłosić kwestie związane z zarządzaniem kapitałem ludzkim, w tym z: prawem pracy, dyskryminacją, molestowaniem, szykanowaniem, wynagrodzeniami, równością szans, itp.
- **Komitet ds. Reputacji i Regulacji**, będący miejscem regularnej dyskusji na temat zewnętrznych i wewnętrznych ryzyk związanych z reputacją i wyzwaniem regulacyjnymi. Komitet dba m.in. o to, aby w życie były wdrażane systemowe rozwiązania zapobiegające występowaniu nadużyć lub innych zagrożeń.
- **Fairplayer – procedura zgłaszania nieprawidłowości** – pracownicy mogą zgłosić swoje zastrzeżenia na trzy sposoby: kontaktując się z HR Biznes Partnerem (e-mail, telefon, spotkanie); zgłaszając sprawę do Rzecznika ds. Etyki (formularz wysłany zwykłą pocztą, elektronicznie lub telefonicznie); dzwoniąc pod numer zewnętrznej infolinii, obsługiwanej przez niezależny podmiot.

Stale podnosimy nasze standardy etyczne

Każda organizacja jest silna sumą etycznych zachowań swoich członków. Dlatego dbamy o to, aby nasze zasady oraz wartości były powszechnie znane i stosowane. Zagadnienia dotyczące Kodeksu Postępowania, Polityki Przeciwdziałania Korupcji, wewnętrznej etyki i odpowiedzialnego zarządzania biznesem są obowiązkową składową m.in. szkoleń wdrożeniowych dla nowych pracowników i doradców klienta. Wszyscy nowozatrudnieni członkowie organów nadzorczych i zarządzających, pracownicy i doradcy klienta są zobowiązani do odbycia tego szkolenia, a więc i zapoznania się ze standardami etycznymi w Provident. Pozostali pracownicy także cyklicznie „odświeżają” swoją wiedzę na temat aprobowanych przez nas zachowań i postaw.

W roku 2016 szkolenie e-learningowe poświęcone kwestiom etycznym odbyło 96,7% pracowników oraz 88,4% doradców, a w 2017 roku: 98,8% pracowników i 91,5% doradców klienta⁶. Równie wysoką (98%) frekwencję odnotowaliśmy podczas szkolenia dotyczącego form współczesnego niewolnictwa (obowiązkowego m.in. dla zespołów HR, Prawnego i Korporacyjnego)⁷.

100% (5 osób) przedstawicieli Rady Nadzorczej zna politykę i procedury antykorupcyjne, oraz przeszło szkolenie dotyczące walki z korupcją. Temat przeciwdziałania korupcji, wraz z wewnętrzną polityką antykorupcyjną i zabezpieczającymi ją procedurami w organizacji, wchodzi w skład szkolenia etycznego prowadzonego obligatoryjnie dla wszystkich nowo przyjętych pracowników. Dodatkowo, cyklicznie prowadzimy pogłębiające szkolenia z zakresu przeciwdziałania korupcji.

6. wielkość procentowa nie obejmuje pracowników przebywających na dłuższych zwolnieniach/urlopach chorobowych oraz macierzyńskich.

7. Wielkość procentowa dotyczy pracowników podlegających szkoleniu zatrudnionych w działach HR (Departament personalny i szkoleń), Corporate Affairs, Zakupów, Działu prawnym a także w Zarządzie.

W 2016 roku objęliśmy tymi działaniami 100% pracowników na stanowiskach kierowniczych i wyższych (262 osoby) oraz 83% pracowników na stanowiskach niższych niż kierownicze (1468 osób). W sumie 1730 pracowników zaliczyło kurs z dobrą oceną.

W 2017 roku takie pogłębione szkolenie antykorupcyjne nie było prowadzone, ponieważ skoncentrowaliśmy się w tym czasie na utrwaleniu wiedzy z innych obszarów etyki firmowej. Nasi pracownicy mają oczywiście permanentny dostęp do wiedzy w tym obszarze, w bazie szkoleń na platformie e-learningowej.

Dzięki naszej polityce i konsekwentnie prowadzonym działaniom w raportowanym okresie nie odnotowaliśmy żadnych przypadków korupcji, w tym także nieodnowienia umowy z dostawcą z tego powodu.

Stale podnosimy nasze standardy etyczne

O etykę dbamy przez cały rok, ale kumulacja działań na rzecz edukacji i świadomości przypada na Tydzień Etyczny, obchodzony w całej Grupie IPF. Co roku wypełniają go różnorodne aktywności oferowane wszystkim pracownikom. We wrześniu 2017 roku Tydzień Etyczny odbył się w Polsce już po raz czwarty – pod globalnym hasłem „Znajdź właściwą drogę”.

W 2017 roku dla pracowników przygotowano m.in. webcast, podczas którego Gerard Ryan, prezes Grupy IPF, odpowiadał na pytania związane z etyką. Odbywały się liczne konkursy dla pracowników, doradców i ich dzieci. Przygotowaliśmy mnóstwo atrakcyjnych materiałów szkoleniowych i promocyjnych

– filmów, przypinek, plakatów. Okazją do nauki przez zabawę była między innymi etyczna gra planszowa, do której zaprosiliśmy pracowników. Uczestnicy mieli za zadanie rozwiązywać dylematy etyczne, jakie mogą wystąpić na co dzień w ich pracy.

Najwięcej emocji budzi co roku wybór Bohatera Etyki, czyli pracownika lub doradcy, który w danym kraju jest dla innych wzorem etycznej odpowiedzialności w pracy i poza nią. Nagradzamy osoby, które w codziennej pracy mogą pochwalić się najwyższymi standardami w tym obszarze.



“Charakterystyczna dla naszej kultury otwartość i współodpowiedzialność każdego pracownika pomagają nam być organizacją samodoskonalącą się, także w obszarze etyki. Nasi pracownicy i doradcy klienta zawsze mogą liczyć na pomoc i konsultacje, jeśli mają pytania lub dylematy zawodowe. Zapewniamy, jeśli jest taka potrzeba, pełną dyskrecję i bezpieczeństwo. Zachęcamy, aby wątpliwości zgłaszać bezpośrednio swojemu przełożonemu bądź HR Biznes Partnerom.”

Jacek Krawczyński

Rzecznik ds. Etyki
Kierownik ds. Bezpieczeństwa Pracy



Fairplayer, czyli procedura, dzięki której gramy fair

W marcu 2015 roku wprowadziliśmy Procedurę Zgłaszania Nieprawidłowości – „Fairplayer”. Procedura udostępnia narzędzie, dzięki któremu pracownicy i doradcy klienta mogą zgłaszać wszelkie niezgodności z naszymi zasadami i regulacjami. Stojąc na straży Kodeksu Etycznego, procedurą objęliśmy wiele kwestii, w tym m.in.: zgodność z wewnętrznymi procedurami i politykami (w tym nadużycia finansowe), działania korupcyjne (w tym przyjmowanie i wręczanie prezentów lub korzyści materialnych), konflikty interesów, nadużycia w relacjach z klientami i dostawcami oraz nieprawidłowości w relacjach przełożonego z podwładnym (w tym działania lub zachowania mające znamiona dyskryminacji, molestowania lub mobbingu), oraz nieprawidłowości związane z wynagradzaniem za wykonaną pracę.

Osoby, które chcą zgłosić nieprawidłowość, mogą skontaktować się z odpowiednim HR Biznes Partnerem lub przekazać zgłoszenie do Komitetu Etyki poprzez Rzecznika ds. Etyki. Informacja, jak można zgłaszać nieprawidłowości jest dostępna w intranecie. Osoba zgłaszająca ma prawo do zachowania anonimowości. Nie mogą jej objąć żadne negatywne konsekwencje zgłoszenia.

W raportowanym okresie położyliśmy nacisk na promowanie wewnątrz firmy narzędzi, zapewnianych przez procedurę zgłaszania nieprawidłowości. W 2017 przeprowadziliśmy szeroko zakrojone szkolenia, w których uczestniczyło **97%** pracowników i **86%** doradców klienta. W 2016 odnotowaliśmy **17 zgłoszeń**, a w 2017 – **15**.

1.4 Nasi interesariusze

Skutecznie zmieniamy otaczającą rzeczywistość dzięki temu, że wsłuchujemy się w potrzeby interesariuszy. Mapa kluczowych interesariuszy powstała w ramach procesu raportowania w latach 2014-2015 i obowiązuje do dziś. Identyfikując kluczowe grupy interesariuszy, wzięliśmy pod uwagę czynniki wpływu na obraną przez nas strategię biznesową i możliwość oddziaływania na naszą firmę. Wzorem poprzedniego okresu raportowania interesariuszy dzielimy na 3 istotne grupy:

- interesariusze wewnętrzni: pracownicy i doradcy klienta
- bezpośredni interesariusze zewnętrzni: klienci i dostawcy
- rynkowi interesariusze zewnętrzni: regulatorzy, legislatorzy, firmy konkurencyjne z branży pożyczkowej



Szczególnie cenny w codziennej pracy jest dla nas głos pracowników, doradców klienta, związków zawodowych, klientów, liderów opinii i przedstawicieli mediów oraz dostawców. Do każdej z tych grup dostosowujemy dogodną dla niej formę i częstotliwość dialogu. Stale rozwijamy różnorodne formy kontaktu, wykorzystując nowoczesne technologie.

Jak budujemy relacje z interesariuszami

Pracownicy

Ciągłe działania: Forum

Pracownika, intranet, komunikacja SMS, maile, wygaszacze ekranu, ekrany w recepcji

Cykliczne: spotkania kwartalne z zarządem, Tydzień Etyki, Tydzień Jakości Obsługi Klienta, spotkania wspólne w departamentach, Provi Cafe, Światowy Dzień Konsumenta

Raz do roku: konferencje sprzedażowe, Program badania i budowania zaangażowania pracowników i doradców klienta, konferencja roczna

Doradcy klienta

Ciągłe działania: portal dla doradców klienta, komunikacja sms,

Cykliczne: Tydzień Etyczny, Tydzień Jakości obsługi klienta, Światowy Dzień Konsumenta, spotkania sprzedażowe

Raz do roku: Program badania i budowania zaangażowania pracowników i doradców klienta,

Związki zawodowe

Ciągłe działania: kierownik ds. dialogu społecznego (osoba odpowiedzialna za wewnętrzny dialog społeczny i prowadzenie relacji z organizacjami związkowymi)

Klienci

Ciągłe działania: spotkania bezpośrednie z doradcą klienta, sprawny i prosty system reklamacyjny, infolinia czynna przez siedem dni w tygodniu w godz. 7-21

Cykliczne: działania i projekty edukacyjne; co kwartał badania satysfakcji klientów

Liderzy opinii i przedstawiciele mediów

Ciągłe działania: spotkania i konsultacje indywidualne, aktywny udział w stowarzyszeniach cykliczne: konferencje, spotkania branżowe

Dostawcy

Ciągłe działania: bezpośrednie rozmowy, telefony, e-maile, audyt u dostawcy,

Cykliczne: spotkania branżowe, konferencje,

Raz do roku: informacja zwrotna w przypadku rocznej oceny

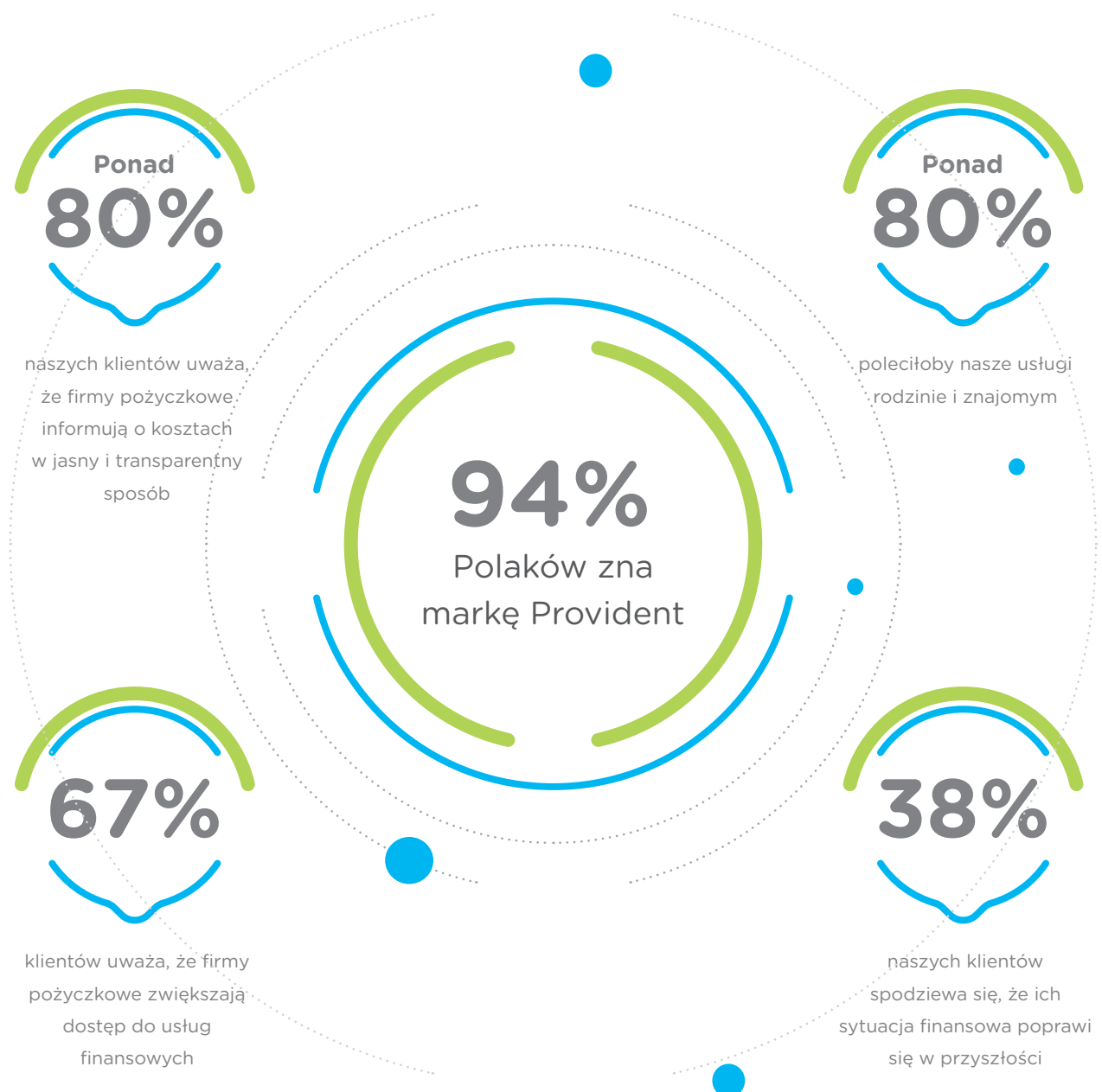


Klienci Providenta

W ciągu ponad 20 lat obsłużyliśmy już ponad 4 mln klientów. Z satysfakcją obserwujemy, że – według danych GUS – polskie społeczeństwo z każdym rokiem staje się coraz bardziej zamożne i pewniejsze o swój los, zwłaszcza w kontekście historycznie niskiego bezrobocia. W ciągu ostatnich lat wzrosła nadwyżka dochodów nad wydatkami, co dało gospodarstwom domowym większe możliwości oszczędzania.

Dobre nastroje wpływają również na zmianę struktury wydatków, co przejawia się między innymi wzrostem potrzeb aspiracyjnych – inwestowaniem w edukację dzieci, realizowanie swoich pasji. W Providencie obserwujemy to każdego dnia, notując sukcesywny wzrost średniej wartości pożyczki. To dowód na poprawę zdolności kredytowej Polaków, ale także pewności, płynącej ze stabilności zatrudnienia, która przekłada się na możliwość podjęcia wyższych zobowiązań finansowych.

Polski klient pod lupą



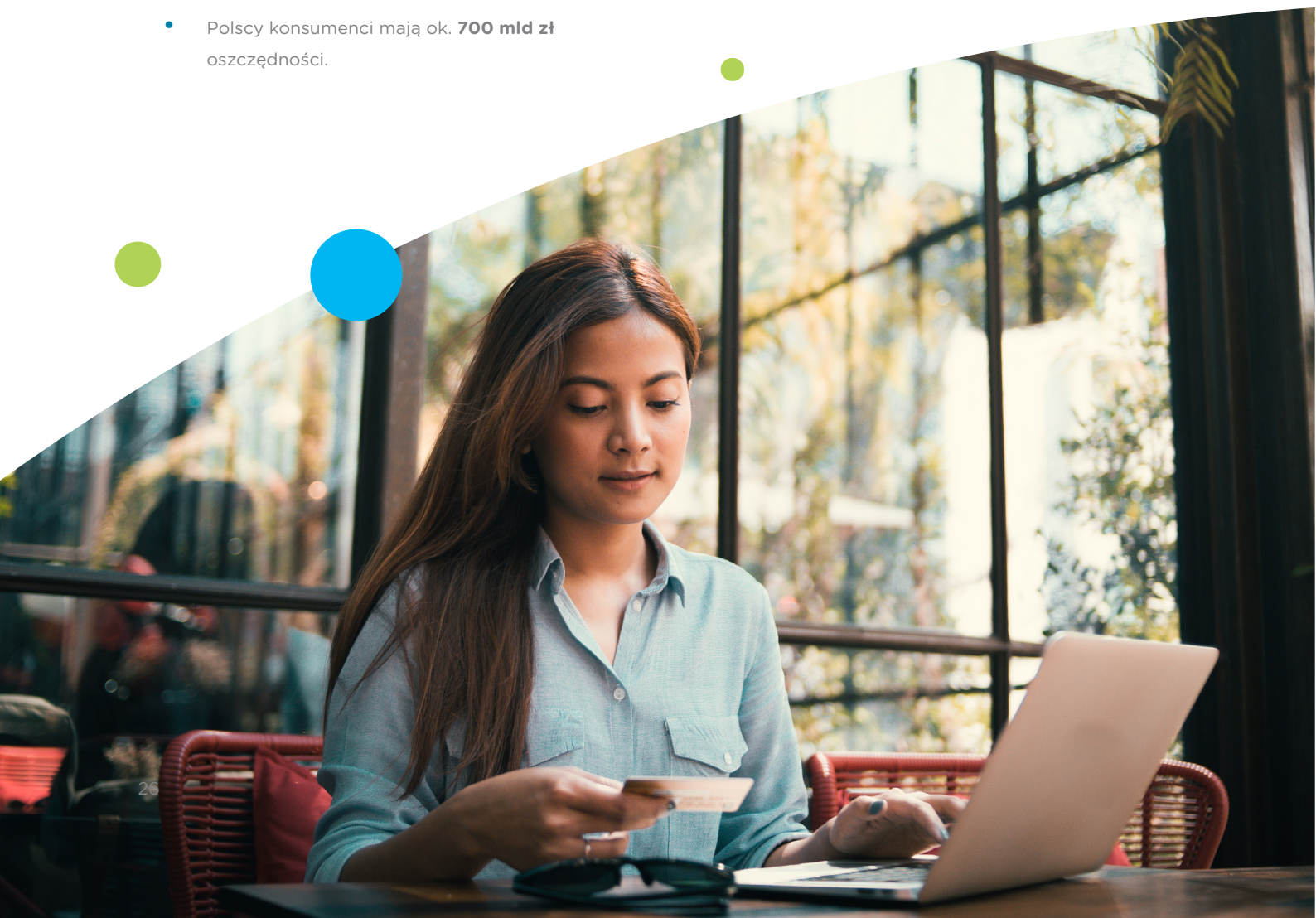
- **Dlaczego Polacy sięgają po pożyczkę?**

- Planują remont w domu lub chcą podwyższyć standard zamieszkania (37%)
- Mają nieprzewidywalne nagłe wydatki (33%)
- Marzą o kupnie bądź wymianie wyposażenia i sprzętu domowego – komputera, zmywarki, mebli (32%)

- **Co jest najważniejsze przy wyborze pożyczki?**

- zdolność do obsługi rat (62%)
- całkowity koszt (58%)
- analiza, czy naprawdę potrzebuję finansowania (38%)
- długość okresu spłaty (44%)
- szybkość i łatwość (33%)
- rzeczywista roczna stopa oprocentowania (30%)
- 94% Polaków zna markę Provident. Prawie co piąty Polak docenia stabilność i tradycję naszej firmy, która działa na polskim rynku już 20 lat.
- **20%** Polaków (co piąty dorosły), którzy znają markę Provident, rozważałoby zaciągnięcie pożyczki u nas, gdyby mieli w przyszłości potrzebę finansową.
- Polscy konsumenci mają ok. **700 mld zł** oszczędności.

- Polacy pożyczają co roku ok. **5 mld zł** od firm pożyczkowych
- Ponad **80%** naszych klientów uważa, że firmy pożyczkowe informują o kosztach w jasny i transparentny sposób.
- Aż **70%** poleciłoby nasze usługi rodzinie i znajomym. **67%** jest przekonanych, że firmy, takie jak Provident, dobrze służą społeczeństwu, bo zwiększają dostępność do finansowania.
- Ponad połowa naszych klientów zaciąga pożyczki w firmach pożyczkowych nie częściej niż raz na rok. 36% korzysta z usług firm pożyczkowych raz na 1-2 lata.
- 38% naszych klientów spodziewa się, że ich sytuacja finansowa poprawi się w przyszłości. Tylko 18% liczy się z pogorszeniem kondycji swoich finansów.
- **55%** Polaków deklaruje zadowolenie ze swojego życia.



Nasz łańcuch dostaw

W ramach naszej odpowiedzialności wobec społeczeństwa i środowiska naturalnego chcemy mieć pewność, że również nasi dostawcy przestrzegają zasad i standardów. Tylko w ten sposób, budując spójne doświadczenie w ramach całego łańcucha wartości, możemy w odpowiedzialny sposób wpływać na otoczenie.

Naszym priorytetem jest to, aby korzystać z usług i produktów lokalnych dostawców: w raportowanym okresie z Polski pochodziło 97,5% z 1831 dostawców. Łącznie współpracujemy z ponad 7 000 partnerami biznesowymi.

W ramach systemowego podejścia do Zrównoważonego Łańcucha Dostaw (ZŁD) i odpowiedzialnej polityki zakupowej stosujemy się bezwzględnie do zapisów wewnętrznej Polityki odpowiedzialnego zarządzania łańcuchem dostaw. Zgodnie z nią przy doborze dostawców uwzględniamy kwestie etyczne, społeczne i środowiskowe. 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 podpisało 100% zobowiązanych dostawców.

Nasi dostawcy zapoznają się z Kartą Dostawcy, w której przybliżamy nasze wartości i zasady. Oczekujemy, że nasi partnerzy posiadają (lub wdrożą przy naszym wsparciu) odpowiednie polityki i procedury normujące te zagadnienia. W kwestionariuszu RSCM - Responsible Supply Chain Management (pol. odpowiedzialne

zarządzanie łańcuchem dostaw), czyli ankiecie dla firm, które startują w naszych przetargach, pytamy o podejście do ważnych dla nas zagadnień CSR.

Zarządzanie Łańcuchem dostaw obejmuje kilka etapów. Pierwszym jest przygotowanie zapytania ofertowego z najważniejszymi informacjami (m.in. rodzaj produktu/usługi, termin wykonania, cena). Z nadesłanych w odpowiedzi ofert wybieramy najlepsze – zarówno pod kątem biznesowym, jak i zgodności z naszymi zasadami. Dostawa produktu/usługi jest realizowana na podstawie zamówienia, które określa m.in. rodzaj materiału lub usługi, ilość, cenę jednostkową i łączną brutto, sposób i rodzaj opakowania, termin i miejsce wykonania dostawy. Jeśli z dostawcą łączy nas umowa, nie musimy wysyłać zamówienia w formie pisemnej. W przypadku zamówień o większej wartości prowadzimy postępowanie zakupowe, które uzależniamy m.in. od wartości zaangażowania dostawcy:

- jeśli zakup przekracza 45 tys. zł brutto, dokonujemy merytorycznej oceny dostawcy i oferty;
- jeśli wartość umowy jest wyższa niż 200 tys. zł, oceniamy dodatkowo sytuację finansowo-prawną partnera oraz jego podejście do odpowiedzialnego zarządzania za pomocą kwestionariusza RSCM. W ramach tego postępowania sprawdzamy m.in. czy nasz przyszły kontrahent opłaca terminowo podatki oraz składki do ZUS.

Angażujemy się w zewnętrzne inicjatywy

Zależy nam na stałym podnoszeniu poziomu wiedzy i świadomości przedsiębiorstw na temat roli, jaką biznes pełni w społeczeństwie i wiążącej się z tym odpowiedzialności.

Dlatego aktywnie angażujemy się w inicjatywy, które służą ważnym dla nas kwestiom etycznym, społecznym i środowiskowym. W 2017 roku przystąpiliśmy do Partnerstwa na rzecz realizacji Celów Zrównoważonego Rozwoju, czyli inicjatywy Ministerstwa Rozwoju, w którą zaangażowało się kilkadziesiąt firm z Polski. W tym samym roku przyjęliśmy także minimum etyczne Global Compact. Stosujemy i popularyzujemy praktyki zebrane w samoregulacjach, które współtworzyliśmy w minionych latach, w tym Karty Różnorodności i Kodeksu Etyki Reklamy.

Aktywnie działamy m.in. w Radzie Reklamy, Forum Wiarygodnej Wymiany Informacji, Fundacji Rozwoju Rynku Finansowego, Konfederacji Lewiatan, organizacji Pracodawcy Rzeczypospolitej Polskiej, Brytyjsko-Polskiej Izbie Handlowej, Stowarzyszeniu Emitentów Giełdowych, Forum Odpowiedzialnego Biznesu oraz Centrum Wolontariatu.

1.5 Kluczowe tematy w Provident w 2016 i 2017r.

Istotne tematy uwzględnione w raporcie

Doboru zagadnień do niniejszego raportu dokonaliśmy na podstawie konsultacji z kluczowymi grupami interesariuszy wewnętrznych i zewnętrznych. Punktem odniesienia była dla nas ponadto Strategia CSR na lata 2016–2018, która została wypracowana w toku szerokich konsultacji z interesariuszami.

Raport jest efektem dwuetapowego podejścia:

- 1. Identyfikacja kluczowych zagadnień:** na podstawie analizy licznych dokumentów i materiałów wewnętrznych i zewnętrznych, badań (w tym Barometr Providenta, Badanie Młodych, badanie satysfakcji klientów i pogłębione badanie satysfakcji pracowników), trendów i standardów, a także przekrojowej analizy wyzwań, szans i rodzajów ryzyka w naszej branży. Na tym etapie wyłoniliśmy 32 istotne tematy z punktu widzenia otoczenia firmy.
- 2. Warsztat walidacyjny** z udziałem pracowników z kluczowych pionów firmy: po omówieniu 32 istotnych tematów wypracowaliśmy ostateczną listę 15 istotnych tematów z czterech obszarów. Wszystkie istotne tematy zostały ujęte w niniejszym raporcie.

Obszar biznesowy: działanie na rynku pożyczek w Polsce:

- 1.** Działanie na uregulowanym rynku.
- 2.** Wpływ działania firmy i jej produktów na społeczeństwo.
- 3.** Odpowiedzialna sprzedaż produktów na rynku pożyczkowym.
- 4.** Kwestie etyczne w marketingu i komunikacji.
- 5.** Transparentność w działaniu i efektywne zarządzanie systemem compliance w firmie.
- 6.** Budowanie relacji z klientem i odpowiedzialny proces (od pożyczki do jej spłacenia).
- 7.** Bezpieczeństwo danych klientów.

Obszar pracowniczy: dobry pracodawca

8. Kodeks etyczny i wdrażanie programu etycznego w firmie.
9. Bezpieczeństwo pracowników i doradców klienta.
10. Równe szanse w miejscu pracy i polityka zarządzania różnorodnością.

Wpływ społeczny

11. Edukacja finansowa klientów.
12. Prowadzenie strategicznego programu społecznego.
13. Wolontariat pracowniczy - budowa zaangażowania pracowników i doradców klienta w działania społeczne.

Wpływ środowiskowy

14. Strategia firmy w obszarze minimalizacji negatywnego oddziaływania na środowisko naturalne.
15. Ograniczenie zużycia energii w firmie.

Strategia CSR na lata 2016-2018

Ujęte w raporcie kluczowe tematy korespondują z realizowaną przez nas strategią i podjętymi w niej zobowiązaniami.

Strategiczne obszary, w które angażowaliśmy się w ramach realizowania strategii zrównoważonego rozwoju oraz kluczowe osiągnięcia w 2017 roku



Rozwijanie etycznych rozwiązań na wszystkich poziomach naszej działalności

- 98,8% pracowników i 91,5% doradców klienta uczestniczyło w szkoleniu z zakresu etyki;
- Stworzyliśmy narzędzie do umacniania kompetencji etycznych naszych pracowników, oparte na zasadach grywalizacji. Prowadzenie gry przedłużyło się do lutego 2018 roku.
- Przygotowaliśmy Tydzień Etyczny, umacniający wewnętrzną kulturę etyczną;
- 97% pracowników i 86% doradców klienta uczestniczyło w szkoleniu z zakresu korzystania z wewnętrznych narzędzi do zgłaszania nieprawidłowości (ang. whistleblowing).
- Aktywne promowanie zasad odpowiedzialnego pożyczania wśród pracowników i doradców firmy

Więcej o tym, jak realizujemy ten cel -> **na str 13-18**



Wspieranie edukacji finansowej, aby umożliwić społeczeństwu i naszym klientom podejmowanie świadomych decyzji finansowych

- Stworzyliśmy i prowadzimy blog edukacji finansowej młodzieży, który dociera miesięcznie do ok. 2000 odbiorców.
- Prowadzimy działania edukacyjne za pośrednictwem mediów tradycyjnych i internetu.

Więcej o tym, jak realizujemy ten cel -> **na str 46-48**



Wspieranie społeczności, w których działamy za pośrednictwem programów wolontariackich

- Wprowadziliśmy dodatkowy odpłatny dzień na wolontariat dla pracowników.
- W program wolontariatu pracowniczego „Tak! Pomagam” zaangażowaliśmy 536 wolontariuszy w 2016 roku i 648 w 2017 roku.
- Przygotowaliśmy kampanię promującą wolontariat pracowniczy w intranecie i portalu dla doradców klienta.
- We współpracy z Zacztyani.org stworzyliśmy 20 bibliotek szpitalnych.

Więcej o tym, jak realizujemy ten cel -> **na str 49-53**



Monitorowanie i minimalizowanie naszego negatywnego wpływu na środowisko

- W 2017 roku udało nam się zredukować zużycie benzyny o ponad 7% i oleju napędowego o blisko 9% w stosunku do 2016 roku.
- W 2017 roku udało nam się zredukować zużycie benzyny o ponad 7% benzyny i oleju napędowego o blisko 9% w stosunku do 2016 roku.
- Rezygnujemy z papierowej dokumentacji na rzecz cyfrowej – wyposażyliśmy naszych pracowników terenowych w tablety, a doradców klienta w smartfony.

Więcej o tym, jak realizujemy ten cel -> **na str 81-85**



Promowanie dobrego samopoczucia pracowników i doradców klienta oraz przestrzeganie praw człowieka we wszystkich naszych relacjach biznesowych

- 98% pracowników uczestniczyło w szkoleniu dotyczącym współczesnego niewolnictwa (szkolenie było obowiązkowe m.in. dla zespołów HR, Compliance i Prawnego).
- Opracowaliśmy strategię well-being, opartą na pogłębionych badaniach zaangażowania naszych pracowników. Strategię realizujemy od 2018 roku.
- Powołaliśmy grupę roboczą, zajmującą się promocją zdrowego stylu życia wśród pracowników;
- Realizujemy cykliczne kampanie informacyjne, podnoszące bezpieczeństwo w pracy, adresowane zarówno do pracowników (np. bezpieczna jazda), jak i doradców (Bezpieczny Tydzień).

Więcej o tym, jak realizujemy ten cel -> **na str 57-80**

1.6 O raporcie społecznej odpowiedzialności biznesu

Niniejsza publikacja jest trzecim publikowanym przez Provident Polska raportem społecznej odpowiedzialności biznesu. Raport odnosi się do prowadzonej działalności wyłącznie przez spółkę Provident Polska S.A., na terenie Polski.

Zgodnie z przyjętym dwuletnim cyklem raportowania dokument obejmuje zdarzenia, inicjatywy i dane z lat 2016-2017. Poprzedni raport, podsumowujący lata 2014-2015, ukazał się w czerwcu 2016 roku. Stworzyliśmy ten dokument w oparciu o Standardy GRI, opublikowane w 2016 roku. Jedyną, drobną zmianą w raportowaniu istotnych tematów w porównaniu z poprzednimi okresami jest rezygnacja ze wskaźnika FS13, dotyczącego dostępu do usług na terenach słabo zaludnionych i słabiej rozwiniętych finansowo. Zmieniona została również metoda kalkulacji wskaźnika absencji w ramach 403-2

Wzorem ubiegłych lat nie zidentyfikowaliśmy też żadnych ograniczeń raportu w stosunku do istotnych aspektów wpływu społecznego i środowiskowego, z uwzględnieniem podmiotów spoza organizacji. Nie dokonywaliśmy również jakiegokolwiek korekty informacji zawartych w poprzednich raportach.

Raport za lata 2016-2017 został opracowany w 2018 roku według GRI Standards, opublikowanych w 2016 roku, z wykorzystaniem wskaźników w wersji Core oraz wybranych wskaźników tematycznych.

Publikację poddaliśmy weryfikacji przeprowadzonej przez niezależną firmę zewnętrzną.

Kontakt do osoby odpowiedzialnej za obszar CSR:

Małgorzata Domaszewicz

Kierownik ds. Społecznej Odpowiedzialności Przedsiębiorstwa

tel: 608 660 224

e-mail: malgorzata.domaszewicz@provident.pl



2. Odpowiedzialna pożyczka

Wierzymy w naszych klientów i ich plany. Dewiza ta napędza nasz rozwój, ale stanowi jednocześnie wielkie zobowiązanie. Na każdym etapie obsługi potencjalnych i obecnych klientów przykładamy szczególną wagę do tego, by nasze działania, procesy, komunikacja były zgodne z etyką oraz naszymi wartościami.

Odpowiedzialne pożyczanie, jeden z filarów naszej strategii, oznacza dla nas nie tylko odpowiednią kalkulację zdolności klienta do spłaty zobowiązania. To także przejrzyste, uczciwe koszty pożyczek oraz odpowiednie podejście doradcy do klienta, z uwzględnieniem jego sytuacji finansowej i życiowej.

Realizujemy to zobowiązanie również poprzez edukację nastawioną na świadome zarządzanie domowym budżetem. Zachęcamy odbiorców naszych treści edukacyjnych do tego, aby pamiętali o znaczeniu oszczędności (zarówno tych zabezpieczających krótkookresowe cele, jak i np. emeryturę lub przyszłość dzieci). Uważamy, że warto gromadzić systematycznie choćby niewielkie oszczędności, radząc jak np. racjonalizować codzienne wydatki.

Zasady odpowiedzialnego pożyczania

1



Reklama i marketing

Nasze produkty reklamujemy w sposób przejrzysty i odpowiedzialny.

2



Ocena zdolności kredytowej

Szczegółowo oceniamy zdolność Klienta do spłaty pożyczki. Nie refinansujemy pożyczki gdy istnieje obawa, iż byłoby to niekorzystne dla Klienta.

3



Dobór produktu

Klientom oferujemy produkty najlepiej dopasowane do ich potrzeb. W przypadku zmiany zdania Klient może odstąpić od umowy.

4



Koszty pożyczek

Klientom oferujemy uczciwe i przejrzyste koszty pożyczek. Dzięki naszemu modelowi biznesowemu rata pożyczki jest możliwie najlepiej dopasowana do możliwości finansowych Klienta.

5



Komunikacja z klientami

Dbamy o jasną komunikację z Klientami oraz szanujemy ich prawo do poufności. Starannie dobieramy i szkolimy naszych Doradców Klienta, tak aby obsługa naszych Klientów była na jak najwyższym poziomie.

6



Odzyskiwanie należności

Spłaty rat od Klientów odbieramy w sposób odpowiedzialny i dokładamy starań, aby nie wpływać negatywnie na ich historię kredytową. Windykację zewnętrzną powierzamy jedynie renomowanym partnerom.

2.1 Etyczna reklama i marketing

Komunikacja marketingowa pełni bardzo ważną rolę w naszej działalności. Jako odpowiedzialny pożyczkodawca dokładamy najwyższy starań, by nasz przekaz był jasny, przejrzysty i zrozumiały dla odbiorców. Narzuciliśmy sobie przy tym bardzo rygorystyczne wytyczne. Składają się na nie regulacje prawne, normy moralne, zasady wypracowane przez branżę finansową oraz nasze wewnętrzne regulacje (w tym „Procedura opracowywania i wdrażania materiałów marketingowych”).

W tworzenie materiałów marketingowych angażują się specjaliści z różnych obszarów naszej firmy (m.in. PR, marketing, dział prawny, rozwój produktów). Każdy komunikat podlega wielostopniowej ocenie i akceptacji, tak wewnętrznej, jak i zewnętrznej – przez Radę Reklamy.

Razem na rzecz dobrych praktyk w branży finansowej

Rozumiejąc potrzebę regulacji w obszarze komunikacji, współtworzyliśmy branżowy Kodeks dobrych praktyk. Nie mamy wątpliwości, że – w interesie klientów – sektor finansowy powinien stosować jednolite normy komunikacji i popularyzować najlepsze praktyki marketingu produktów finansowych.

Od lat współpracujemy w tym względzie z Radą Etyki w Reklamie. Byliśmy w gronie sygnatariuszy Kodeksu Etyki Reklamy. Realizując na co dzień zapisy tego dokumentu, mamy prawo opatrywać nasze komunikaty hasłem „Reklamuję etycznie”.

Wyróżnia nas także aktywne uczestnictwo w działaniach samoregulacyjnych, podejmowanych przez sektor finansowy w Polsce. W ramach współpracy z Związkiem Banków Polskich, Konferencją Przedsiębiorstw Finansowych i Związkiem Firm Pożyczkowych wypracowaliśmy „Dobre praktyki w reklamie kredytu konsumenckiego” – od lipca 2016 roku dokument ten jest punktem odniesienia dla wszystkich naszych reklam. Kodeks zawiera bardzo szczegółowe wytyczne, takie jak np. układ graficzny, wielkość czcionki, czy objętość i tempo tekstu odczytywanego przez lektora.

Bierzemy odpowiedzialność za nasze błędy

Mamy świadomość, że musimy stale doskonalić nasze procesy i podejście do reklamy. W raportowanym okresie dwie nasze promocje nie spełniły warunku zgodności z zewnętrznymi przepisami: „Gwarancja Najniższej Raty” i „Wypisz Wymaluj”. W zakresie wspomnianych promocji UOKiK wszczął postępowanie, które zostało zakończone pod koniec 2017 roku decyzją zobowiązującą. Zgodnie z wytycznymi UOKiK, klientom zostały wypłacone rekompensaty (tzw. przysporzenie konsumenckie) w postaci bonów o wartości 10 zł dla „Gwarancji Najniższej Raty” oraz bonów o wartości 30 zł dla „Wypisz Wymaluj”.

W 2017 wpłynęła do Rady Etyki Reklamy jedna skarga na spot telewizyjny w kampanii „Bierzesz Teraz, Spłacasz Później”, podnosząca kwestię nomenklatury wykorzystanej w reklamie („za” versus „po”). Po złożeniu wyjaśnień Rada umorzyła sprawę.

Odpowiedzialna ocena ryzyka kredytowego

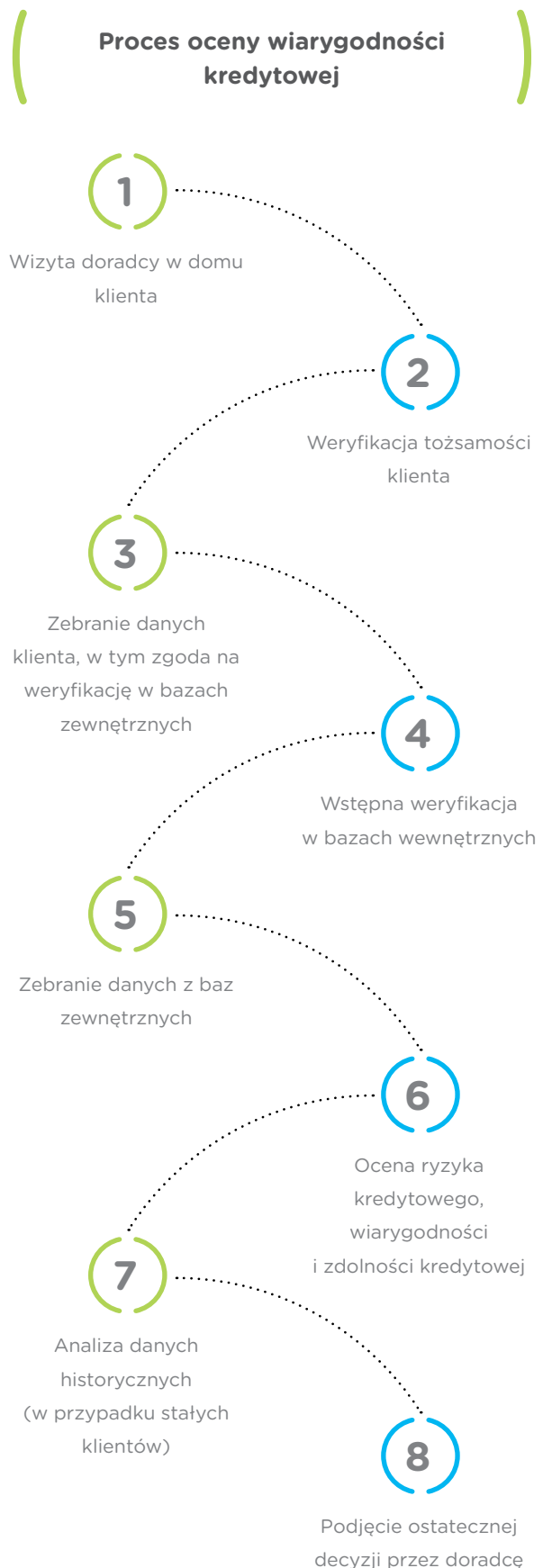
Tworząc nasze produkty i komunikację, bazujemy na potrzebach naszych klientów. Z badań, które cyklicznie prowadzimy, wynika, że Polacy zainteresowani dodatkowym finansowaniem oceniają oferty przede wszystkim pod kątem wysokości raty. Dlatego proponujemy takie rozwiązania, które są dopasowane do indywidualnej sytuacji i perspektyw finansowych danego klienta. Rozkładamy pożyczkę na dogodną dla klienta liczbę rat – od 30 do 90 tygodni.

Hołdujemy przekonaniu, że odpowiedzialne pożyczanie powinno odpowiadać nie na nasze potrzeby, ale potrzeby i możliwości klientów. Świadomie mówimy, że nie każda osoba może i powinna wziąć pożyczkę. Dowodem tego podejścia jest fakt, że w raportowanym okresie rozpatrzyliśmy pozytywnie **tylko 50% wniosków pożyczkowych**.

Uwrażliwiamy na problem spirali długów. Realizujemy działania edukacyjne, nastawione na popularyzację nawyków, które prowadzą do zmniejszenia skali zadłużenia (np. poprzez racjonalizację wydatków). Cyklicznie organizujemy m.in. Dzień bez długów.

Zgodnie z odpowiedzialnym podejściem do pożyczania kształtujemy naszą politykę kredytową. Zakłada ona, że doradca klienta musi tak dobrać parametry oferty, by klient był w stanie na bieżąco spłacać pożyczkę. Decyzje wydajemy na podstawie informacji zebranych przez doradców oraz danych pozyskanych z zewnętrznych baz (np. BIK) oraz naszych wewnętrznych systemów (w przypadku stałych klientów).

Inne standardy oceny ryzyka kredytowego stosujemy w przypadku pożyczek obsługiwanych przez doradców (to doradca podejmuje ostateczną decyzję), inne przy pożyczkach udzielanych online (decyzje podejmowane na podstawie analizy danych, algorytmów i modeli ekonometrycznych).



“Zaciągając zobowiązanie finansowe, powinniśmy uwzględnić spłatę miesięcznej raty w domowym budżecie. Oczywiście, zawsze mogą pojawić się niespodziewane okoliczności, wtedy może nam na spłatę zobowiązania po prostu zabraknąć pieniędzy. Pierwszą rzeczą, którą powinniśmy wtedy zrobić, to nie czekać na moment kolejnej spłaty, nie zaciągać nowego zobowiązania finansowego, tylko skontaktować się z instytucją, w której mamy dług i wyjaśnić sytuację, szukając wspólnie rozwiązania problemu.”

Marcin Żuchowski

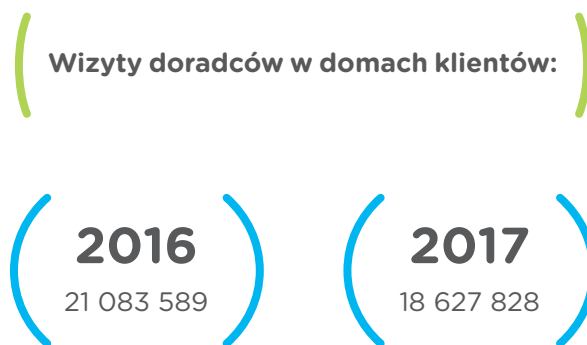
Dyrektor ds. Ryzyka Kredytowego,
Członek Zarządu Provident Polska



2.2 Dobra komunikacja z klientami

Staramy się wspierać Polaków w realizacji ich planów. Każdego roku nasi doradcy prowadzą średnio 20 mln spotkań z klientami. Dotrzymujemy obietnic – zarówno dotyczących kwestii stricte finansowych (np. kosztów obsługi zadłużenia), jak i standardów obsługi czy komunikacji.

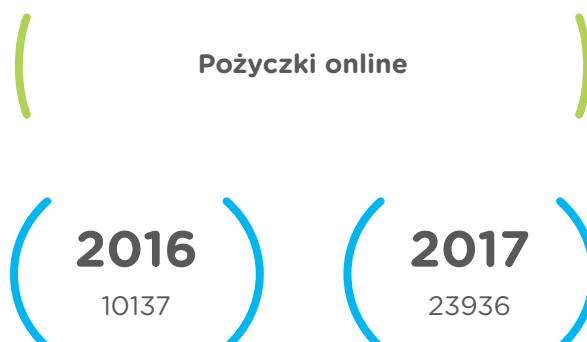
Nasze zobowiązania zawarliśmy w Karcie Klienta, którą od 2016 roku wręczamy wszystkim nowym klientom. Zdefiniowaliśmy w niej szczegółowo warunki współpracy i rozliczeń. Akcentujemy potrzebę wzajemnego szacunku i uczciwości: prosimy naszych klientów o to, aby podawali wszystkie ważne i prawdziwe informacje. Dzięki temu możemy dopasować pożyczkę o odpowiedniej wysokości i terminie spłaty.

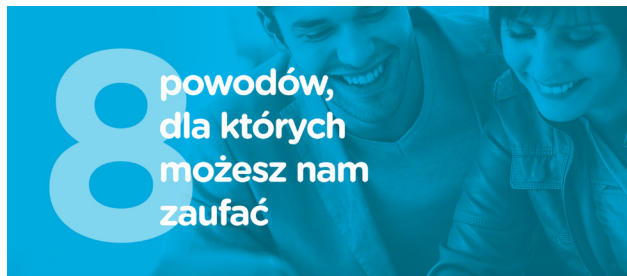


Pożyczki bez barier

Polacy charakteryzują się wyjątkową w skali świata otwartością na innowacje w finansach. Finanse online to nie tylko wygoda, ale także szansa dla osób, które z różnych względów mają ograniczony dostęp do bogatej oferty produktów, np. mieszkańców mniejszych miejscowości czy ludzi młodych, którzy preferują korzystanie z usług online, nie tylko w zakresie finansów.

Ten trend staje się coraz wyraźniejszy, co znajduje odzwierciedlenie w dynamicznym przyroście i pożyczek udzielanych online. W 2017 roku liczba ta wzrosła niemal 2,5-krotnie – do poziomu niemal 24 tys. pożyczek. Dlatego też pożyczki ProviDirect stały się pełnoprawnym uzupełnieniem portfolio firmy.





8 powodów, dla których możesz nam zaufać

1. Szacunek i uprzejmość

Jesteśmy po to, by ułatwić zrealizowanie Twoich planów. W codziennej pracy kierujemy się takimi wartościami jak odpowiedzialność, szacunek i przejrzystość.

2. Jasne zasady i prosta komunikacja

Zależy nam na wzajemnym zrozumieniu. Z naszej strony możesz liczyć na jasne i przejrzyste zasady. Już w dniu zawarcia umowy poznasz wszystkie koszty, a gdy pojawią się pytania – odpowiemy na każde z nich.

3. Indywidualne podejście i dopasowanie

Podchodzimy do każdego Klienta indywidualnie. Ocenimy Twoją zdolność do spłaty pożyczki i razem dopasujemy najlepszą ofertę do Twoich potrzeb.

4. Oferta i możliwości

Przedstawimy Ci szczegółowo zasady naszych pożyczek. Dzięki temu będziesz mieć możliwość wyboru, która z propozycji pomoże w realizacji Twoich planów.

5. Szybkość i wygoda

Na wniosek o pożyczkę odpowiadamy maksymalnie w ciągu 24 h, a gdy wybierzesz obsługę domową, nasz Doradca będzie odwiedzał Cię zgodnie z harmonogramem. Nie musisz ruszać się z domu!

6. Spłata i pokwitowania

Monitorujemy wszystkie formalności. W przypadku obsługi domowej umożliwimy Ci dostęp do potwierdzenia wpłat, a jeśli wybierzesz spłatę na konto, informację o spłatach uzyskasz, dzwoniąc na infolinię.

7. Pytania i rozwiązania

Jesteśmy elastyczni. W razie nieoczekiwanej sytuacji, która utrudni terminową spłatę pożyczki, zapytaj nas o pomoc. Spróbujemy znaleźć najlepsze rozwiązanie Twojej sytuacji.

8. Zgłoszenia i reklamacje

Dokładnie analizujemy każde zgłoszenie – odpowiadamy na każde z nich nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia reklamacji.

Zadzwoń:

600 400 150

Koszt połączenia wg taryfy operatora.
Provident Polska SA



8 powodów, dla których możesz nam zaufać

1. Szacunek i uprzejmość

Jesteśmy po to, by ułatwić zrealizowanie Twoich planów. W codziennej pracy kierujemy się takimi wartościami jak odpowiedzialność, szacunek i przejrzystość.

2. Jasne zasady i prosta komunikacja

Zależy nam na wzajemnym zrozumieniu. Z naszej strony możesz liczyć na jasne i przejrzyste zasady. Już w dniu zawarcia umowy poznasz wszystkie koszty, a gdy pojawią się pytania – odpowiemy na każde z nich.

3. Indywidualne podejście i dopasowanie

Podchodzimy do każdego Klienta indywidualnie. Ocenimy Twoją zdolność do spłaty pożyczki i razem dopasujemy najlepszą ofertę do Twoich potrzeb.

4. Oferta i możliwości

Przedstawimy Ci szczegółowo zasady naszych pożyczek. Dzięki temu będziesz mieć możliwość wyboru, która z propozycji pomoże w realizacji Twoich planów.

5. Szybkość i wygoda

Na wniosek o pożyczkę odpowiadamy maksymalnie w ciągu 24 h, a gdy wybierzesz obsługę domową, nasz Doradca będzie odwiedzał Cię zgodnie z harmonogramem. Nie musisz ruszać się z domu!

6. Spłata i pokwitowania

Monitorujemy wszystkie formalności. W przypadku obsługi domowej umożliwimy Ci dostęp do potwierdzenia wpłat, a jeśli wybierzesz spłatę na konto, informację o spłatach uzyskasz, dzwoniąc na infolinię.

7. Pytania i rozwiązania

Jesteśmy elastyczni. W razie nieoczekiwanej sytuacji, która utrudni terminową spłatę pożyczki, zapytaj nas o pomoc. Spróbujemy znaleźć najlepsze rozwiązanie Twojej sytuacji.

8. Zgłoszenia i reklamacje

Dokładnie analizujemy każde zgłoszenie – odpowiadamy na każde z nich nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia reklamacji.

Zadzwoń:

600 400 150

Koszt połączenia wg taryfy operatora.
Provident Polska SA



“Jesteśmy dumni z faktu, że marka Provident Polska to niemal synonim dostępnych, wygodnych i lubianych przez Polaków pożyczek. Nasze pożyczki są elastyczne, zarówno jeśli chodzi o sposób złożenia wniosku, okres spłaty, ale też spektrum potencjalnych pożyczkobiorców. Nasi klienci doceniają także to, że działamy bardzo transparentnie. Klient od razu, zanim podpisze umowę, wie, ile będzie go kosztować pożyczka. Nie stosujemy żadnych gwiazdek, ukrytych opłat ani nieczytelnych zapisów.”

Tomasz Skiba

Dyrektor Sprzedaży i Obsługi
Klienta, Członek Zarządu
Provident Polska



Wyniki badania satysfakcji w latach 2016-2017

Realizowane cyklicznie badania satysfakcji klientów pozwalają nam identyfikować mocne strony naszych produktów i procesów oraz doskonalić te, które nasi klienci wskazują jako szczególnie istotne w wyborze produktów finansowych. Warto podkreślić, że badani duże słowa uznania kierują w stronę naszych doradców – życzliwych, traktujących ich z szacunkiem, potrafiących profesjonalnie dobrać rozwiązanie do potrzeb.

We wszystkich badanych aspektach satysfakcji osiągnęliśmy wyjątkowo wysokie wyniki (minimum 8 pkt. w 10-stopniowej skali).



Wyniki badania satysfakcji w latach 2016-2017

Stosunek liczby klientów do liczby reklamacji od kilku lat utrzymuje się na bardzo niskim poziomie, poniżej 1 promila w ujęciu średniotygodniowym (przez ostatnie dwa lata nie przekraczał 0,5 promila). Spadkowy trend reklamacji potwierdza skuteczność naszych działań nastawionych na to, aby nasze produkty i procesy były zrozumiałe, jasne i adekwatne do potrzeb klientów.

Tydzień Tematyczny „Proces reklamacyjny od A do Z”

Stale doskonalimy kompetencje naszych pracowników tak, aby zapewnić klientom jak najlepszą, profesjonalną obsługę. W 2017 roku w Tygodniu Tematycznym skoncentrowaliśmy działania rozwojowe na procesie obsługi reklamacji – ważnym z punktu widzenia lojalności, satysfakcji klientów, ale też naszej reputacji jako odpowiedzialnego pożyczkodawcy.

W ramach Tygodnia zorganizowaliśmy szereg działań rozwojowo-szkoleniowych, w tym: kalibrację otwartą, debatę i warsztaty na temat etapów procesu reklamacyjnego czy obserwację pracy konsultantów. Na uczestników aktywności czekały konkursy z atrakcyjnymi nagrodami. Tematyka reklamacji była także intensywnie podnoszona w komunikacji wewnętrznej.

2.3 Przejrzysty proces spłaty oraz pomoc w przypadku trudności

“Jeśli sytuacja zmusza nas do podjęcia działań windykacyjnych, działamy etycznie i odpowiedzialnie, zgodnie z naszym standardem postępowania. Zakłada on, że ustalamy z klientami dogodne dla obydwu stron warunki spłaty zadłużenia. Klient może spłacić zadłużenie jednorazowo, częściowo lub w ratach. Nasi konsultanci biorą udział w szkoleniach, nastawionych na doskonalenie wiedzy fachowej (zmiany przepisów prawnych), ale także rozwój miękkich kompetencji, w tym również obsługi klienta zgodnie z naszym Kodeksem Etycznym. Zapisaliśmy w nim m.in. że klientów zawsze traktujemy z szacunkiem i zrozumieniem, w szczególności gdy będą mieli trudności z wywiązaniem się z zobowiązania do spłaty. Jakość pracy konsultantów cyklicznie badamy, przykładając dużą wagę do tego, aby nasi eksperci łączyli efektywność z empatią.”

Anna Witkowska

Dyrektor Departamentu
Windykacji



Jesteśmy z klientem także w trudnych sytuacjach

Dzięki przejrzystym zasadom finansowania – w tym jasnemu, z góry znanemu harmonogramowi spłat – nasi klienci mogą zaplanować spłatę ratę w domowym budżecie.

Zdarzają się jednak przypadki, gdy z różnych powodów klient traci zdolność do bieżącej obsługi zadłużenia. Z myślą o tych trudnych, także dla nas, momentach, wypracowaliśmy „Złote zasady skutecznej pracy w Centrum Windykacji”. Na ten swoisty kodeks składają się szczegółowe instrukcje dla pracowników, jak prawidłowo postępować w nietypowych sytuacjach.

Na każdym etapie obsługi zadłużenia zachęcamy klientów do wcześniejszej spłaty i ponowienia próby wypracowania polubownego rozwiązania. Proponujemy rozwiązania, które ograniczają pogłębianie się zadłużenia. Uczulamy klientów na koszty sądowe

i egzekucyjne, które pojawią się, jeśli będziemy musieli skierować sprawę na ścieżkę sądową.

Gdy nasze próby zawiodą, jesteśmy zmuszeni przekazać sprawę firmie windykacyjnej.

Współpracujemy wyłącznie z renomowanymi podmiotami, zajmującymi się egzekucją zobowiązań.

Skala działań windykacyjnych

- Rocznie wysyłamy ok. 700 tys. listów do klientów
- Miesięcznie podejmujemy ok. 500 tys. prób telefonicznych – średnio co dziesiąta przekłada się na rozmowę z klientem.
- Miesięcznie zawieramy ok. 600 ugód z klientami

2.4 Bezpieczeństwo danych naszych klientów

Nasze odpowiedzialne podejście do relacji z klientami przejawia się także w wadze, jaką przykładamy do kwestii ochrony danych osobowych. 2017 rok był pod tym względem szczególny, ponieważ przygotowaliśmy się do wejścia w życie (25 maja 2018 roku) unijnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych (RODO). Zinventaryzowaliśmy i dostosowaliśmy do nowych przepisów wszystkie nasze procesy.

Wdrożenie nowych procedur i rozwiązań informatycznych oraz szkolenia wszystkich pracowników i doradców klientów w związku z RODO przypadły na pierwsze miesiące 2018 roku. W raportowanym okresie szkoleniami dotyczącymi ochrony danych osobowych objęliśmy nowych pracowników: w 2016 roku do szkolenia przystąpiło 57,4% uprawnionych osób, a w 2017 ponad 70%. Wszyscy ukończyli szkolenie z pozytywnym wynikiem.

Ramy naszego podejścia do przetwarzania danych osobowych:

- działamy zgodnie z wytycznymi Grupy IPF (Information Security Framework, Group Schedule of Key Risks);
- dostosowujemy system zarządzania bezpieczeństwem informacji do najlepszych praktyk rynkowych (w tym normy ISO 27001);
- stworzyliśmy wewnętrzny proces zarządzania i raportowania incydentów bezpieczeństwa informacji;
- klasyfikujemy dane pod kątem poziomu ich prywatności oraz poufności;
- respektujemy wszystkie prawa osób, które przekazują nam swoje dane osobowe (zgodnie z RODO);
- nasz Komitet ds. Zapobiegania Stratom zajmuje się m.in. obszarem ochrony informacji;
- przeprowadzamy planowane i doraźne kontrole – w naszej organizacji, jak i firmach, które na nasze zlecenie przetwarzają dane;
- aktywnie angażujemy się w działalność organizacji i stowarzyszeń branżowych, wymieniając się wiedzą i praktykami;
- regularnie szkolimy pracowników i doradców klientów.

Bezpieczny PESEL

W lipcu 2017 roku, jako jedna z pierwszych firm finansowych, dołączyliśmy do inicjatywy Bezpieczny Pesel. [Bezpiecznypesel.pl](https://bezpiecznypesel.pl) to przełomowy projekt, który bardzo zwiększa bezpieczeństwo klientów i jakość portfela pożyczek finansowych.

Klient, który utracił dowód osobisty (w wyniku zgubienia lub kradzieży) nie musi już obawiać się ryzyka kradzieży tożsamości. Wystarczy zastrzec swój pesel online, by uniemożliwić wyłudzenie pożyczki przez osobę, która w nieuprawniony sposób znajdzie się w posiadaniu dokumentu. My zaś, weryfikując klienta w bazie, mamy pewność, że obsługujemy faktycznego właściciela dokumentu.

3. Działamy na rzecz społeczeństwa

Od ponad 20 lat jesteśmy integralną częścią polskiego społeczeństwa – jako największa firma pożyczkowa, liczący się pracodawca, a także sąsiad, któremu zależy na zrównoważonym rozwoju swojego otoczenia. Nasza działalność jest ściśle osadzona w lokalnych społecznościach. To z nich wywodzą się nasi klienci i obsługujący ich doradcy. Dlatego zależy nam na tym, aby stanowiły silny, spójny organizm i dynamicznie się rozwijały. Chcemy dzielić się z otoczeniem tym, co najcenniejsze – wiedzą, czasem i konsekwentnym zaangażowaniem.

To właśnie zaangażowanie i konsekwencja stanowią wspólny rys wszystkich naszych akcji społecznych. Od lat naszą ambicją jest to, aby zwiększać świadomość ekonomiczną Polaków, promując już od najmłodszych lat odpowiedzialne nawyki finansowe. Uczymy, jak gospodarować domowym budżetem, jak podejmować racjonalne decyzje konsumenckie, jak oszczędzać z myślą o długofalowych celach. W naszej misji edukacyjnej wykorzystujemy nowoczesne, angażujące młodych odbiorców kanały komunikacji, w tym blog i media społecznościowe.

Z dumą podkreślamy zawsze, że w działania na rzecz lokalnych społeczności bardzo chętnie włączają się nasi pracownicy. Stale rozwijamy realizowany w naszej firmie od 2006 roku program wolontariatu pracowniczego Tak! Pomagam. Z każdym rokiem w inny sposób udowadniamy słuszność powiedzenia: dobro mnoży się, gdy się je dzieli. Dzielimy się także naszą ekspercką wiedzą – ze studentami czy praktykantami. Wielu z nich wiąże się na dłużej z naszą firmą, dostrzegając w niej szansę na wszechstronny rozwój kompetencji w międzynarodowym, wielokulturowym środowisku.



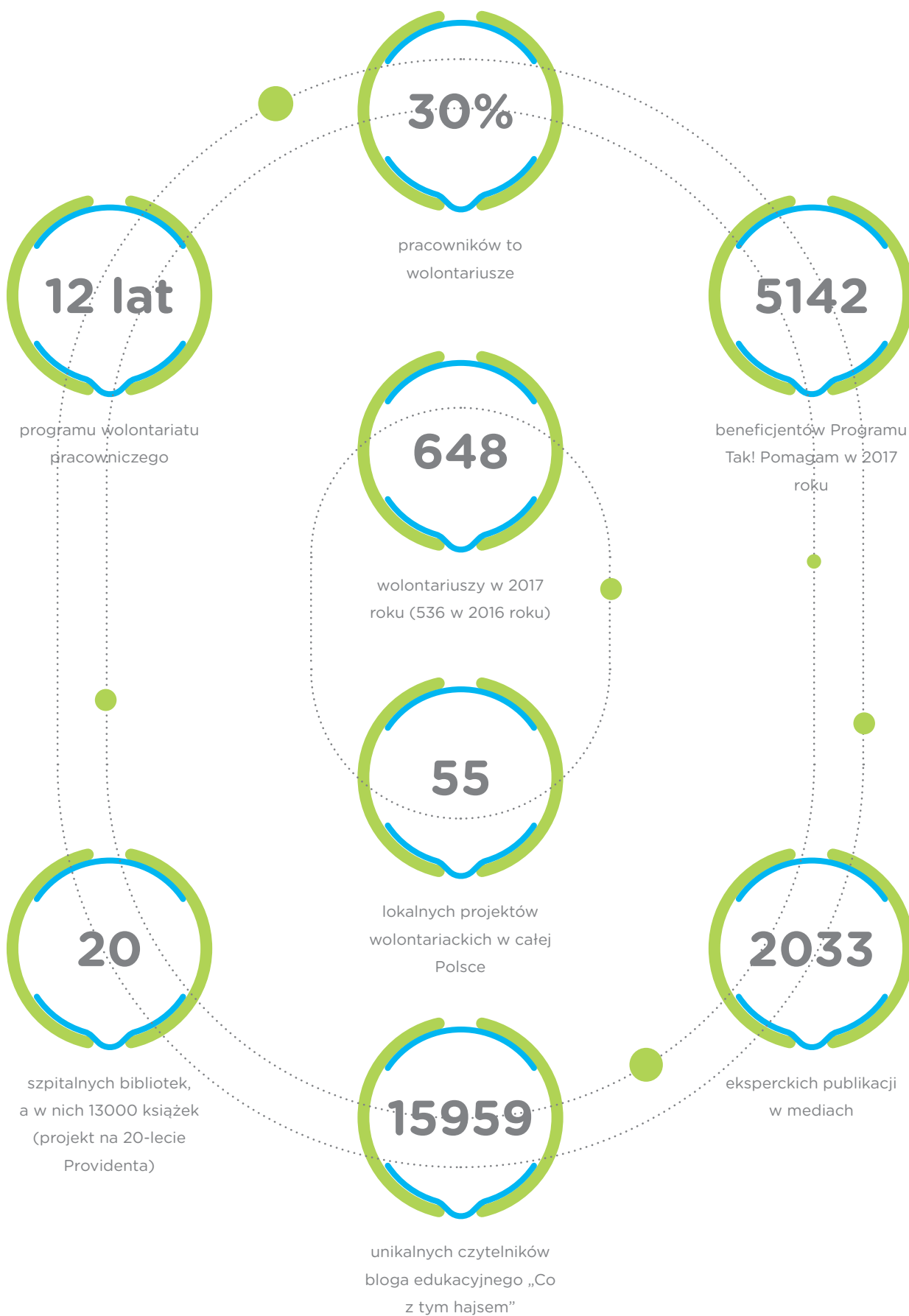
TAK!POMAGAM
PROGRAM SPOŁECZNY PROVIDENTA



Agnieszka Krajnik

Koordinator ds. Społecznej
Odpowiedzialności
Przedsiębiorstwa

Nasze zaangażowanie społeczne w liczbach

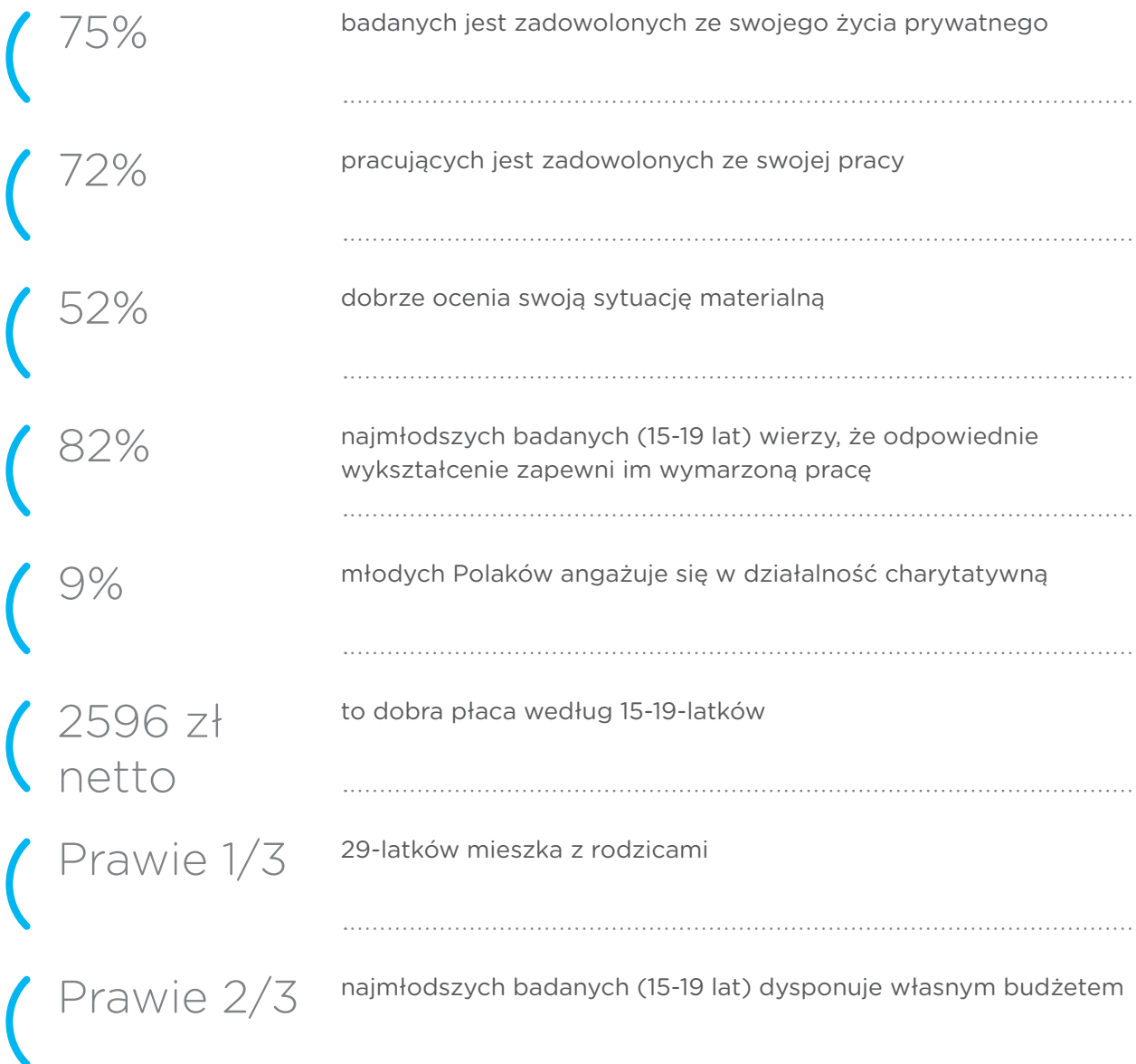


Edukacja finansowa

Edukacja finansowa i ekonomiczna jest istotnym wyzwaniem. Tę potrzebę pokazują wyraźnie wyniki Badania Młodych, które pod koniec 2015 roku na nasze zlecenie przeprowadziła firma Kantar MillwardBrown. Ankieta objęła osoby wieku 15-30 lat. Zapytaliśmy je m.in. o to, jakimi wartościami kierują się w życiu, jak wygląda ich ścieżka zawodowa oraz edukacyjna, jaką mają wiedzę o produktach finansowych i jak podchodzą do zarabiania, inwestowania, oszczędzania oraz pożyczania.

Dobrym barometrem stosunku do oszczędzania i wydawania było pytanie o to, na co młodzi ludzie przeznacziliby niespodziewane 20 tys. zł. Wśród odpowiedzi królowała konsumpcja – 15-30-latkowie na zakupy wydaliby średnio 75 proc. tej kwoty. Listę wydatków otwierał samochód lub skuter (5 tys. zł); młodzi chcą także podróżować (2 tys. zł) i kupić sobie „coś fajnego” (2 tys. zł). Na edukację przeznacziliby średnio 700 zł. Cieszy fakt, że czwartą część otrzymanych pieniędzy młodzi przeznacziliby na oszczędności. Niestety, zabrakło wskazań na rozwój własnej firmy czy pasji.

Badanie Młodych – wyniki



Tydzień Bez Długów

Rokrocznie aktywnie włączamy się w aktywności towarzyszące Ogólnopolskiemu Dniu Bez Długów (17 listopada), organizując dla naszych klientów i pracowników akcje tematyczne. W latach 2016-2017 z różnorodnymi działaniami edukacyjnymi (publikacje w mediach, aktywność w mediach społecznościowych, komunikacja wewnętrzna) udało nam się dotrzeć do ponad 131 tys. odbiorców.

W ramach akcji propagujemy odpowiedzialne pożyczanie, z uwzględnieniem indywidualnej zdolności do spłaty zobowiązań. Pokazujemy ponadto, że nasza firma stawia na etykę na każdym etapie relacji z klientem – od przejrzystej, zrozumiałej oferty po indywidualną pomoc, gdy klient ma kłopoty ze spłatą zadłużenia. Zawsze tak dobieramy wsparcie, by było ono jak najbardziej bezpieczne dla klienta i firmy.

W 2016 roku zorganizowaliśmy Tydzień Bez Długów, którego każdy dzień poświęcony był innemu tematowi, między innymi racjonalnym zakupom żywnościowym, co zrobić, gdy wpadnie się w zadłużenie, jak funkcjonuje Rejestr Dłużników BIG.

W 2017 roku działania edukacyjne skumulowaliśmy w ramach Dnia Bez Długu, który przypada 17 listopada. Prowadzona kampania edukacyjna miała na celu zwrócenie uwagi klientów na kwestię zadłużenia i traktowania długów jako wstydliwego problemu. W ramach tego dnia organizowaliśmy także konkursy dla pracowników, doradców klienta i czytelników bloga coztymhajsem.pl, oraz publikowaliśmy eksperckie artykuły.

Co z tym hajsem – blog edukacyjny

Badania pokazały, że młodzi ludzie potrzebują wiedzy finansowej, ale nie lubią „być nauczani”, szczególnie przez dorosłych – w ich opinii nudnych i przemądrzałych. Dlatego postawiliśmy na autentyczność i szczerłość, zapraszając młodych ludzi do wspólnego rozwijania z nami bloga o finansach – medium, które ich rówieśnicy doskonale znają, lubią i rozumieją.

Projekt rozwijamy od 2016 roku. Młodzi autorzy – wybrani przez nas i znanych blogerów – dzielą się swoimi doświadczeniami, opisują problemy i sukcesy związane z codziennym zarządzaniem swoimi finansami, od wynajmu mieszkania po zakup prezentów dla bliskich na Gwiazdkę. Nie są ekspertami – nie pouczają, są naturalni. Ich wpisy zawsze wywołują duży odzew – czytelnicy chwalą, krytykują, dzielą się swoimi „trikami”, stając się niemal współautorami treści serwisu.

Nasze dwuletnie już doświadczenie pokazuje, że blogowanie to wyjątkowo skuteczna forma edukacji ekonomicznej młodych ludzi. W ramach III edycji rozszerzymy formułę o materiały video, dystrybuowane m.in. za pośrednictwem YouTube po to, aby jeszcze lepiej trafić w potrzeby młodych ludzi.

**CO
Z TYM
HAJSEM
.PL**

„Co z tym hajsem” w liczbach:

850

zgłoszeń w castingu na
autorów bloga (dwie
edycje bloga)

5552

fanów fanpage'a na
Facebooku

24607

odwiedzin, w tym 15 959
unikalnych czytelników

Studiuję dziennie i (prawie) sama się utrzymuję - Alicja Nowicka

(...) Gdy miałam 18 lat, zamieszkałam sama i sama zaczęłam się również utrzymywać. Teraz mam 22 lata, wciąż sama się utrzymuję, a studiuję dziennie. Skąd się biorą pieniądze na moim koncie? Mam jedną pracę stałą (dostaję niewiele ponad 8 zł/h, miesięcznie wyrabiam 130 godzin), drugą dorywczą (tę lubię bardziej), nadal dostaję kieszonkowe od Babci Stasi (choć Dziadek Hieronim mówi, że to od niego). Czasami pojawiają się niespodziewane bonusy od rodziców i siostry. Ile zostaje mi złotych na imprezowanie i życie po zapłaceniu rachunków oraz czynszu (mam to szczęście, że rodzice dorzucają mi połowę do opłat za wynajem)? Tryb oszczędności uruchamiam w głowie, gdy zostaje mi 800 zł, a tryb szaleństwa - gdy 900 zł.

Działania edukacyjne w prasie

Planujemy tak nasze aktywności edukacyjne, by łączyć atrakcyjny, praktyczny przekaz z dużą skalą dotarcia do potencjalnych odbiorców. W latach 2016-2017 w różnych mediach ukazały się 2033 publikacje odwołujące się do naszych materiałów - raportów, badań, wypowiedzi ekspertów, działań naszej firmy.

Największe grono odbiorców zapoznało się z przygotowanymi przez nas materiałami, które dotyczyły: badania postaw finansowych młodzieży (które przeprowadza na nasze zlecenie cyklicznie firma GfK), raportu „Jak pożyczać” oraz Barometrów Providenta (poświęconych edukacji finansowej dzieci oraz oszczędnościom „na czarną godzinę”).

3.1 W symbiozie z lokalnymi społecznościami

Jesteśmy wrażliwi na lokalne potrzeby. W działania na rzecz lokalnych społeczności od lat angażują się nasi pracownicy i doradcy klienta – co trzeci członek naszego zespołu jest wolontariuszem!

20 bibliotek na 20 lat firmy

Postanowiliśmy uczcić nasze 20. urodziny w wyjątkowy sposób, ofiarowując lokalnym społecznościom szczególny prezent – 20 bibliotek na pediatrycznych oddziałach lokalnych szpitali. W akcję włączyli się gremialnie nasi pracownicy, doradcy klientów oraz sami klienci.

Łącznie zebraliśmy ponad 13 tys. książek – ponad dwukrotnie więcej niż planowaliśmy. Szacujemy, że umililiśmy w ten sposób czas pobytu w szpitalu ok. 400 tys. małym pacjentom. W otwarciu bibliotek uczestniczyli znani i lubiani artyści. 70 naszych wolontariuszy, po odpowiednim przeszkoleniu, organizuje cotygodniowe zajęcia bajkoterapii dla dzieci na szpitalnych oddziałach w Warszawie, Kaliszu, Gdańsku i Słupsku.

Jubileusz już za nami, ale projekt, który realizujemy we współpracy z Fundacją Zacztyani.org, stale się rozwija. Na 2018 rok zaplanowaliśmy otwarcie kolejnych bibliotek oraz szkolenia koordynatorów bajkoterapii w następnych siedmiu miastach w Polsce. Zostaliśmy także partnerem Gali Zacztyany Wolontariusz.

“Bajkoterapia to niezastąpione narzędzie edukacyjne, wypracowane na podstawie badań psychologicznych. Proces czytania – omawiania i ćwiczenia nowych umiejętności – w efektywny sposób pomaga dzieciom rozpoznawać i nazywać swoje emocje, daje prawdziwe wsparcie i wzorce zachowań. Czytanie buduje więź i wspólne zrozumienie, zaspokaja potrzeby emocjonalne, wspiera rozwój psychiczny dziecka i wzmacnia jego poczucie wartości, a co najważniejsze – pomaga w rozwiązywaniu problemów. Bajkoterapia daje świetne rezultaty szczególnie w tak trudnych chwilach, jakie przynosi choroba i pobyt w szpitalu. Oswaja lęk i strach, daje wsparcie, ale także relaksuje.”

Agnieszka Pawlak

Prezes Fundacji Zacztyani.org

“Przygoda z książką miała być jednorazową wizytą w szpitalu, stało się jednak inaczej. Czytanie dzieciom, które są w pewien sposób odizolowane od codzienności wciąga jak magnes. Jeżeli dzisiaj ktoś by mnie zapytał, dlaczego poszłam pierwszy raz, to nie potrafiłabym odpowiedzieć nic konkretnego. Chyba była to ciekawość, chęć zrobienia czegoś dla drugiej osoby. Traktowałam to w kategorii przygody i możliwości skorzystania z wolontariatu, który oferuje firma. Dzisiaj, po prawie roku działania czuję, że wtorkowa bajkoterapia jest częścią mojego życia.”

Katarzyna Czarkowska

Architekt Procesów Biznesowych,
wolontariuszka Provident

Zaczytana Ławeczka

Promujemy czytelnictwo m.in. dzięki Zaczycanej Ławeczce. Wśród kilkudziesięciu ławek w kształcie książki, które pojawiły się w centrum Warszawy, była i ta pod naszym patronatem. Wykonała ją polska malarka Laura La Wasilewska, która przy projekcie inspirowała się obrazem „Dziwny Ogród” Józefa Mehoffera.

Pracuję tam, gdzie mieszkam

Nowoczesne technologie, upowszechnienie pracy online to wielka szansa dla lokalnych społeczności na to, aby zapobiegać drenażowi wykształconych, mających cenne umiejętności mieszkańców. Nasz projekt, zrealizowany wspólnie z CodersTrust, to cenna praktyka, pokazująca jak można pomóc otwartym na nowe umiejętności osobom w każdym wieku (od studenta do seniora) rozwijać się i zarabiać, pozostając w swoim rodzinnym mieście.



„Zaprogramuj swoją przyszłość”, czyli stypendia CodersTrust

W 2017 roku zapewniłmy 40 osobom z różnych stron Polski bilet do przyszłości – dzięki nowym, cenionym na rynku pracy umiejętnościom. Stypendyści konkursu organizowanego wspólnie z CodersTrust wzięli udział w 4-miesięcznym kursie programowania. Nasza firma dofinansowała aż 86% wartości każdego zrealizowanego kursu, a kursanci wnosili tylko „wkład własny”.

Kurs e-learningowy obejmował podstawy programowania (m.in. HTML5, JavaScript, CSS 3, jQuery, Bootstrap, AJAX) oraz rozwój biznesowego angielskiego i umiejętności miękkich, które ułatwiają zdobywanie zleceń freelancerskich. Szkolenie zostało tak skonstruowane, że mogły wziąć w nim udział nawet osoby, które nie miały wcześniejszego doświadczenia z programowaniem. CodersTrust zapewnił wsparcie mentorów, specjalistów w dziedzinie programowania oraz doradców kariery dostępnych 12 godzin dziennie. Mentorzy już w trakcie nauki pomagali w znalezieniu pierwszych płatnych zleceń.

“Nauka programowania uczy nie tylko nowej wiedzy, ale także logicznego i kreatywnego myślenia, bardzo przydatnych w obecnych czasach. Zapewnia także możliwość pracy zdalnej. Te kwestie mnie właśnie przekonały. Po zakończeniu kursu rozpoczęłam pracę jako Project Manager Corporate Wellness. Mam wrażenie, że nauka programowania zmieniła też w pewien sposób moje podejście do wielu zagadnień.”

Sandra Morawska

Stypendystka CodersTrust



3.2 Zaangażowani pracownicy

Zespół Providenta tworzą wyjątkowi ludzie, co znajduje odzwierciedlenie także w gotowości, z jaką nasi pracownicy angażują się w działania na rzecz sąsiedzkich społeczności. W 2017 roku w działania wolontariackie włączyło się 648 naszych pracowników! Wyróżnia nas nie tylko odsetek, ale i stopień zaangażowania zespołu. Dla niejednego wolontariat miał być jednorazowym przedsięwzięciem, a stał się pasją na całą życie.

Program Tak! Pomagam realizujemy we współpracy z Centrum Wolontariatu, co roku organizując dwie edycje konkursu grantowego. Od 2017 roku nasi pracownicy-wolontariusze mają płatny dzień wolny na realizację projektów wolontariackich.

Premiujemy działania, które najlepiej odpowiadają na potrzeby lokalnych społeczności. W roku 2016 pomoc w ramach Programu Tak! Pomagam dotarła do 3 893, a w roku 2017 do 5 142 beneficjentów.

Projekty wolontariackie ocenia niezależna Rada Programowa, w skład której wchodzi przedstawiciele wolontariuszy oraz organizacji pozarządowych.

“Udział w projektach Tak! Pomagam daje mi ogromną satysfakcję. Od kilku edycji Programu wraz z współpracownikami pomagam zawodnikom Ludowego Klubu Sportowego Torcida Smerkowiec w Uścicach Gorlickich. Wspólnie wyremontowaliśmy boisko do gry w piłkę nożną oraz kontener, w którym mieści się szatnia. Naprawiliśmy także sprzęt treningowy, dokupiliśmy dodatkowe wyposażenie oraz stroje dla zawodników. W Klubie grają dzieci i młodzież z różnych środowisk. Dzięki pomocy firmy i wolontariuszy młodzi zawodnicy wzięli udział w Międzynarodowym Turnieju TORPIE CUP 2018.”

Konrad Piecuch

Doradca Klienta Oddział Kraków,
wolontariusz Providenta

3.3 Kultura dzielenia się wiedzą

Jedną z przewag naszej firmy są kompetencje naszych pracowników. Chętnie dzielą się oni swoim doświadczeniem z osobami, które chcą rozwijać swoje talenty, zarówno z naszej organizacji, jak i spoza niej, np. studentami. Dajemy naszym pracownikom możliwość wymiany doświadczeń oraz rozwoju także w międzynarodowych strukturach Grupy IPF.

Budując kulturę dzielenia się wiedzy, uczulamy naszych pracowników na to, że dysponują umiejętnościami, które im mogą się wydawać oczywiste, ale dla innych stanowią pożądany na rynku pracy atut – np. wiedza o tym, jak budować strategię lub kampanie marketingowe, jak zarządzać czasem i swoją efektywnością, jak opanować stres podczas rozmowy kwalifikacyjnej.

Współpraca ze środowiskiem akademickim

W ramach naszego autorskiego, cenionego przez środowisko uczelni, projektu „Kultura dzielenia się wiedzą” chcemy przybliżyć studentom ogólną wiedzę biznesową. Swoją wiedzą i doświadczeniem dzielą się nasi pracownicy, którzy prowadzą praktyczne wykłady z marketingu, szkoleń, komunikacji wewnętrznej, public relations, zarządzania ludźmi, społecznej odpowiedzialności biznesu (CSR).

Integralną częścią każdej prezentacji jest warsztat tematyczny, podczas którego studenci rozwiązują konkretny przypadek w oparciu o wcześniej zdobytą wiedzę. Dla studentów udział w warsztatach to możliwość poznania „od podszewki” różnych biznesowych zagadnień. Nasi eksperci chętnie

odpowiadają na pytania, mówią o własnych doświadczeniach zawodowych, podpowiadają, co w praktyce pomaga osiągnąć sukces.

Do tej pory odbyło się blisko 200 spotkań, w których uczestniczyło ponad 5000 studentów. Ekspersi Providenta byli gośćmi m.in. Uniwersytetu Warszawskiego, Uniwersytetu Śląskiego, Uczelni Łazarskiego, Uniwersytetu Marii Skłodowskiej-Curie w Lublinie, Uniwersytetu Gdańskiego, Politechniki Gdańskiej, Uniwersytetu Wrocławskiego, Uniwersytetu Łódzkiego, Uniwersytetu Kardynała Stefana Wyszyńskiego w Warszawie, Uniwersytetu Rzeszowskiego, Szkoły Głównej Handlowej oraz Politechniki Wrocławskiej.

Program rozwoju menedżerskiego w Departamencie Ryzyka Kredytowego (Credit Risk Management Programme) Grupy IPF

Zapewniamy utalentowanym młodym ludziom szansę rozwoju kompetencji pod okiem najlepszych z najlepszych. Na takiej właśnie zasadzie opiera się globalna inicjatywa Grupy IPF, której celem jest wszechstronny rozwój kompetencji menedżerskich, zwłaszcza w kontekście zarządzania ryzykiem kredytowym oraz pracy w międzynarodowym środowisku.

Najlepsi kandydaci – absolwenci i studenci ostatniego roku matematyki, ekonometrii, statystyki i nauk pokrewnych – są wyłaniani równolegle w Wielkiej Brytanii, Czechach, Polsce, Rumunii i na Węgrzech. Zakwalifikowani do programu młodzi ludzie pracują w międzynarodowym, wielokulturowym środowisku, zdobywają wiedzę w obszarze ryzyka kredytowego oraz różnorodne kompetencje potrzebne w pracy w firmie z sektora finansowego.

Program Grupy IPF wyróżnia nie tylko czas jego trwania (trzy lata), ale także elitarna formuła i duży stopień odpowiedzialności powierzony uczestnikom. Osoby objęte programem otrzymują „szyty na miarę” program szkoleń i pracują przy konkretnych projektach z zakresu ryzyka kredytowego, mając duży wpływ na podejmowane w firmie decyzje biznesowe.

“Credit Risk Management Programme był wspaniałą szansą na szybki rozwój osobisty i zawodowy. W ciągu trzech lat pracowałam w zespołach Zarządzania Ryzykiem Kredytowym na sześciu rynkach, na których operacje prowadzi Provident, poznając ich specyfikę oraz wyzwania, jakie stawia przed nimi regulator. Aktywnie uczestniczyłam w projektach, nawiązując kontakty i zdobywając wiedzę, którą do tej pory czynnie wykorzystuję w pracy.”

**Milena Zaszewska-
Topczewska**

Kierownik ds. Strategii
Odzyskiwania Należności
i Windykacji



Dajemy szansę młodym

Od dziesięciu lat realizujemy cieszący się ogromną popularnością wśród studentów program płatnych praktyk wakacyjnych „One Level Up”. Do programu zapraszamy studentów już po pierwszym roku studiów, powierzając im zadania w biurze głównym w Warszawie i w wybranych oddziałach. Praktykanci dostają służbowy telefon komórkowy i są objęci opieką medyczną.

W 2017 roku otrzymaliśmy ponad 1000 aplikacji. Największa rywalizacja toczyła się o jedno miejsce w Biurze Audytu, Zgodności i Ryzyka – tu zgłosiło się aż 150 kandydatów!

Praktyki są dla nas ważnym źródłem budowania relacji z potencjalnymi pracownikami. Blisko 30 proc. praktykantów wiąże się z naszą firmą na dłużej. Dlatego też dbamy o to, aby adaptacja praktykantów była równie efektywna jak nowych pracowników – otaczamy ich wsparciem indywidualnego opiekuna, zapewniamy pakiet wdrożeniowy „Witamy w Provident” oraz dajemy szansę rozwoju różnorodnych umiejętności.



4. Pracownicy – nasz największy potencjał

Naszą największą siłą i przewagą są ludzie – blisko 2000 pracowników i ponad 5 tys. doradców klienta. Dążymy do tego, aby zapewnić im jak najlepsze warunki pracy i rozwoju. Stale doskonalimy nasze działania i standardy w obszarze zarządzania kapitałem ludzkim.

Odpowiedzialność, szacunek i przejrzystość to wartości, które stanowią fundament naszej kultury organizacyjnej. Przenikają one wszystkie nasze działania: od partnerskiej komunikacji z pracownikami na co dzień, przez równe szanse zatrudnienia, przejrzyste mechanizmy wynagradzania, po dostępne dla wszystkich benefity oraz programy rozwojowe, dopasowane do potrzeb poszczególnych pracowników. Nasze procesy HR są obiektywne, jednolite i przejrzyste – większość została opisana w procedurach i instrukcjach.

Pielęgnowujemy różnorodność, widząc w niej potencjał efektywności i innowacyjności naszego zespołu. Dbamy o to, aby nasi pracownicy mogli stabilnie się rozwijać, zachowując równowagę między życiem zawodowym i prywatnym.

Jesteśmy bezkompromisowi w kwestiach etycznych – wypracowaliśmy wewnętrzne i zewnętrzne mechanizmy, które pozwalają sygnalizować zachowania niezgodne z przyjętymi w naszej firmie wartościami i zasadami etycznymi. Nasze codzienne działania muszą być spójne z zasadami, które zawarliśmy w Kodeksie Etycznym. Zgodności z jego zapisami wymagamy od pracowników i doradców klientów, a także dostawców.

Nasi pracownicy są świadomi tego, że na konkurencyjnym rynku finansowym, przy coraz bardziej złożonych produktach, szczególnego znaczenia nabiera otwartość na ciągłą naukę. Doceniamy tę gotowość, tworząc pracownikom różnorodne, dopasowane do etapu rozwoju i indywidualnych potrzeb i aspiracji,

możliwości rozwojowe. Stale aktualizujemy nasz szeroki wachlarz szkoleń i warsztatów, wykorzystując najnowsze technologie (ceniony przez pracowników np. e-learning).

Nasze zasady i praktyki jasno precyzuje Polityka Personalna przyjęta przez Zarząd w 2015 roku. W Polityce ujęliśmy nasze standardy w obszarze m.in. rekrutacji i wdrażania nowych pracowników, kwestii związanych z bezpieczeństwem i higieną pracy, wynagradzaniem, szkoleniem i rozwojem pracowników, oraz sposobem składania skarg odnoszących się do zatrudnienia.

Przyjętą politykę realizujemy tak, aby zagwarantować wysoką jakość i jednolitość polityki personalnej w całej spółce i Grupie IPF. Zapisy Polityki weryfikowane są raz do roku, a każda zmiana zapisów poprzedzona jest gruntownymi badaniami oraz opiniowana, zarówno przez Dział Zasobów Ludzkich IPF, jak i przez krajowy Dział Zasobów Ludzkich oraz Zarząd naszej firmy.

Provident Polska - dobry pracodawca
(dane na koniec 2017 r.)



pracowników



średni staż pracy



pracowników pracuje dłużej
niż 5 lat



pracowników ma staż
dłuższy niż 10 lat



stanowisk menedżerskich
piastują kobiety

Ponadprzeciętne zaangażowanie pracowników

Zaangażowanie pracowników to bezcenny kapitał w każdej branży, zwłaszcza tak konkurencyjnej jak finanse. Dlatego cieszy nas fakt, że w raportowanym okresie udało się znacząco podnieść wyniki zaangażowania naszych pracowników. Wyrazem tego, że pracownicy lubią pracę w naszej firmie i angażują się w nią jest długi średni staż pracy – przeciętny pracownik jest z nami związany osiem lat.

Nasi pracownicy najbardziej cenią sobie pracę w Provident za: współpracę (74%), wsparcie (70%), różnorodność w miejscu pracy (68%) i work-life balance (62%).

Ważnym aspektem budującym zaangażowanie jest także to, że jesteśmy otwarci na sugestie i opinie pracowników. Są one dla nas niezwykle ważne, bo możemy dzięki nim doskonalić nasze procesy i jeszcze lepiej odpowiadać na potrzeby klientów oraz tworzyć angażujące, przyjazne miejsce pracy.

Wyniki badania zaangażowania pracowników Provident Polska

(43%

wynik w 2016 roku

(54%

średni wynik w branży finansowej w 2016 roku

(51%

średni wynik w Polsce w 2016 roku

(56%

wynik badania w 2017 roku

Zatrudnienie pracowników ze względu na rodzaj umowy w podziale na kobiety i mężczyzn

Łączna liczba pracowników	2016			2017		
	Kobiety	Mężczyźni	Suma ogółem	Kobiety	Mężczyźni	Suma ogółem
Na okres próbny	20	10	30	29	18	47
Na czas określony	164	67	231	126	74	200
Na czas nieokreślony	1 063	714	1 777	1 022	643	1 665
Suma pracowników na umowach o pracę:	1 247	791	2 038	1 177	735	1 912
Zatrudnieni w oparciu o umowę zlecenia	14	6	20	10	5	15

Zatrudnienie pracowników ze względu na typ umowy stałej w podziale na płeć

Łączna liczba pracowników (w przeliczeniu na osoby w podziale na wymiar etatu)	2016			2017		
	Kobiety	Mężczyźni	Suma ogółem	Kobiety	Mężczyźni	Suma ogółem
Na pełny etat	1 008	737	1 745	970	705	1 675
Na niepełny etat	239	54	293	207	30	237
Suma	1 247	791	2 038	1 177	735	1 912

4.1 Stabilne umowy i dobre warunki pracy

Jako jeden z największych pracodawców w Polsce, nie tylko w branży finansowej, chcemy być przykładem najlepszych standardów HR. Dowodzimy od lat, że dobre warunki zatrudnienia to jeden z kluczy do długofalowego rozwoju – mamy dzięki temu doświadczony, stabilny, lojalny zespół. Mimo konkurencyjnego rynku pracy, dzięki naszej reputacji dobrego pracodawcy, skutecznie przyciągamy kandydatów, którzy właśnie z nami chcą związać swą zawodową przyszłość.

Praca w Provident Polska to:

- stabilne zatrudnienie,
- przejrzysta polityka wynagrodzeń i świadczeń dodatkowych,
- różnorodne możliwości rozwoju i awansu,
- sprawiedliwa, obiektywna rekrutacja,
- work-life balance
- programy wspierające well-being pracowników

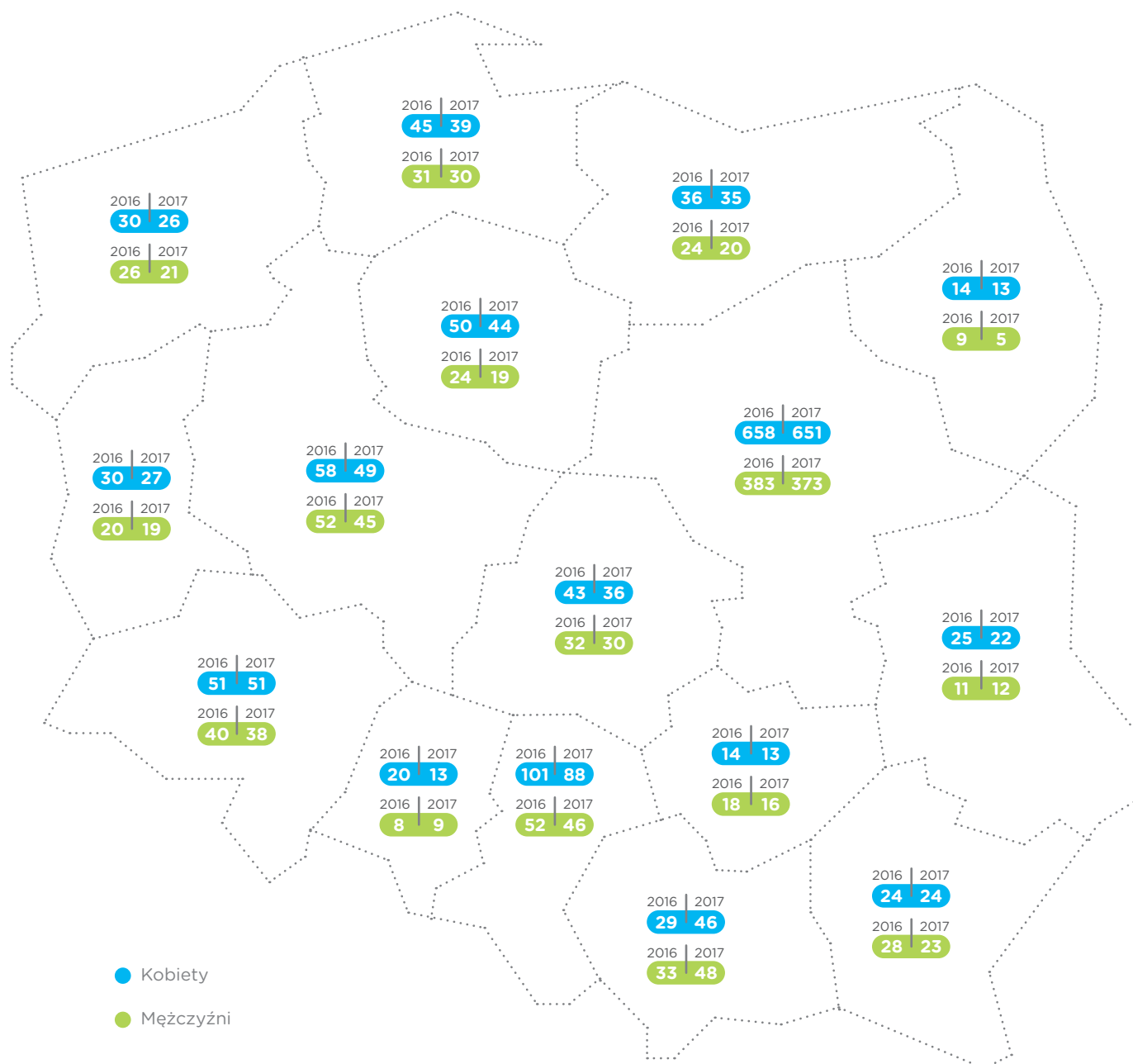
Zatrudniamy pracowników na umowy o pracę (pierwsza umowa na okres próbny; kolejna – na czas nieokreślony). Z doradcami klienta zawieramy umowy cywilnoprawne na czas nieokreślony. Ta formuła wpisuje się w specyfikę ich działalności, zapewniając jednocześnie docenianą przez doradców samodzielność i elastyczność.

W raportowanym okresie (lata 2016-2017) miały miejsce przypadki niezgodności z obowiązującymi przepisami prawa pracy. Dotyczyły one kwestii wynagrodzenia i pracy w godzinach nadliczbowych. Miała też miejsce jedna sprawa sądowa z powództwa byłej pracownicy o mobbing, która w momencie opublikowania niniejszego raportu nadal rozpatrywana jest w sądzie I instancji.

Oferta świadczeń pracowniczych

Wszyscy pracownicy Provident Polska – także ci zatrudnieni czasowo bądź w niepełnym wymiarze – mają równy dostęp do świadczeń dodatkowych, w tym: opieki medycznej, ubezpieczenia na wypadek niepełnosprawności i/lub utraty zdolności do pracy, urlopów macierzyńskich/ojcowskich, dodatkowych świadczeń dla rodziców oraz pakietów akcji pracowniczych.

Jesteśmy obecni w całej Polsce



Stabilny zespół, niska fluktuacja

W 2017 roku do naszego zespołu dołączyło 277 osób (tyle samo, ile w 2016 roku), w tym 159 kobiet. Istotnie zmniejszyła się liczba pracowników odchodzących z naszej organizacji – z poziomu 563 w 2016 roku do 404 w 2017 roku. Odsetek odejść spadł w związku z tym z 28% do 21%.

Liczba nowozatrudnionych pracowników (w przeliczeniu na osoby) w podziale na płeć	Liczba nowo zatrudnionych pracowników		Całkowita liczba pracowników		Udział nowo zatrudnionych pracowników w łącznej liczbie pracowników w podziale na płeć		Nowo zatrudnieni pracownicy w podziale na płeć	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Kobiety	175	159	1247	1177	14,0%	13,5%	63,2%	57,4%
Mężczyźni	102	118	791	735	12,9%	16,1%	36,8%	42,6%
Suma	277	277	2038	1912	13,6%	14,5%	—	—

Liczba nowo zatrudnionych pracowników (w przeliczeniu na osoby) w podziale na grupy wiekowe	Liczba nowo zatrudnionych pracowników		Całkowita Liczba pracowników		Udział nowo zatrudnionych pracowników w łącznej liczbie pracowników w podziale na grupy wiekowe		Nowo zatrudnieni pracownicy w podziale na grupy wiekowe	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
≤ 29	150	119	355	285	42,3%	41,8%	54,2%	43,0%
30-50	120	145	1 608	1 535	7,5%	9,4%	43,3%	52,3%
≥ 51	7	13	75	92	9,3%	14,1%	2,5%	4,7%
Suma	277	277	2 038	1 912	13,6%	14,5%	—	—

Łączna liczba i procent odejść pracowników w podziale na wiek i płeć

Liczba odejść pracowników (w przeliczeniu na osoby) w podziale na płeć	Liczba odejść pracowników		Całkowita Liczba pracowników		Udział odejść pracowników w łącznej liczbie pracowników w podziale na płeć		Struktura odejść pracowników w podziale na płeć	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Kobiety	324	230	1247	1177	26,0%	19,5%	57,5%	56,9%
Mężczyźni	239	174	791	735	30,2%	23,7%	42,5%	43,1%
Suma	563	404	2038	1912	27,6%	21,1%	—	—

Liczba odejść pracowników (w przeliczeniu na osoby) w podziale na grupy wiekowe	Liczba odejść pracowników		Całkowita Liczba pracowników		Udział odejść pracowników w łącznej liczbie pracowników w podziale na grupy wiekowe		Struktura odejść pracowników w podziale na grupy wiekowe	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
≤ 29	164	116	355	285	46,2%	40,7%	29,1%	28,7%
30-50	380	275	1 608	1 535	23,6%	17,9%	67,5%	68,1%
≥ 51	19	13	75	92	25,3%	14,1%	3,4%	3,2%
Suma	563	404	2 038	1 912	27,6%	21,1%	—	—

4.2 Dobre relacje i przejrzysta komunikacja

Stawiamy na otwartą kulturę, w której pracownicy regularnie otrzymują ważne dla nich informacje i sami mogą dzielić się swoimi opiniami i pomysłami.

Wypracowaliśmy szereg narzędzi, które ułatwiają wzajemną komunikację i budowę relacji. Obok tradycyjnych form kontaktu, jak spotkania kwartalne z zarządem, stawiamy na nowoczesne kanały – intranet, SMS czy wideokonferencje. Cenionymi przez nasz zespół formami integracji i włączania pracowników kluczowe procesy są Forum Pracownika oraz Provident Cafe. Oba te cykliczne projekty stanowią dla nas ważne źródło informacji zwrotnej od pracowników.

Forum Pracownika to platforma komunikacyjna, miejsce dialogu pomiędzy pracownikami, dyrektorami i Zarządem Spółki. Forum służy wymianie poglądów i opinii oraz tworzeniu rozwiązań wspierających realizację strategii biznesowej i wpływających na budowanie zaangażowanego środowiska pracy. Członków Forum zgłaszają i wybierają co dwa lata sami pracownicy, reprezentujący Departament Sprzedaży, Administracji i Zapobiegania Stratom. W raportowanym okresie znacznie usprawniliśmy działanie Forum Pracownika, dzięki czemu pracownicy mają większą kontrolę i mogą jeszcze bardziej efektywnie wpływać na strategiczne działania w naszej firmie.

Formuła Forum – do czerwca 2016 roku

- około 100 reprezentantów;
- cykliczne spotkania regionalne i centralne;
- przedstawiciele zbierają pomysły i uwagi od pracowników w terenie. Zagadnienia trafiają na szczebel regionalny, a kluczowe dla całej organizacji tematy są przekazywane na Forum Centralne, w którym uczestniczy Zarząd naszej firmy.

Formuła Forum – od lipca 2016 roku

- bardziej efektywna praca, dzięki zmniejszeniu liczby Forumowiczów do 24 reprezentantów
- cykliczne spotkania warsztatowe z Dyrektorami Departamentów, wymiana poglądów, doświadczeń, wypracowywanie rozwiązań;
- spotkania warsztatowe dla Forumowiczów, wspierające rozwój ich kompetencji;
- spotkania centralne z Zarządem, wymiana bieżących informacji między Zarządem i Forumowiczami, omawianie najważniejszych zagadnień i pomysłów, przygotowanych przez Forumowiczów na podstawie zgłoszeń Pracowników.

Rezultaty pracy Forum:

- ok. 15 spotkań w roku
- ponad 50 zgłoszonych pomysłów, blisko 100 omówionych zagadnień rocznie
- kilkadziesiąt nowych rozwiązań lub usprawnień rocznie – zainicjowanych dzięki pomysłom z Forum

Provident Cafe – to nieformalne, trwające 2-3h dobrowolne sesje w otwartej przestrzeni biura, które służą integracji pracowników z różnych działów. „Gospodarzami” są poszczególne departamenty, które wykazują się ogromną inwencją w tworzeniu programu spotkania i skutecznego przyciągania uczestników. Jedno z pierwszych spotkań z cyklu Provident Cafe zorganizowali członkowie Zarządu. Inicjatywa wpisała się już na trwałe w naszą codzienność – co roku organizujemy 5-8 tego typu spotkań.

Związki zawodowe – Jesteśmy otwarci na dialog z pracownikami i ich przedstawicielami. W naszej firmie działa pięć organizacji związkowych, do których w 2017 roku należało 39% pracowników (35% w 2016 roku). Za dialog, zgodny z przyjętą w Provident strategią i wartościami, odpowiada Kierownik ds. Dialogu Społecznego. W naszej firmie nie ma zbiorowego układu pracy.

Pracowników reprezentują:

- Związek Zawodowy OPZZ Konfederacja Pracy w Provident Polska S.A.;
- Związek Zawodowy Pracowników Provident Polska S.A.;
- Niezależny Związek Zawodowy Pracowników Provident Polska S.A.;
- „Solidarność 80”; Komisja Zakładowa NSZZ „Solidarność” w Provident Polska S.A.;
- Ogólnopolski Związek Zawodowy Inicjatywa Pracownicza w Provident Polska S.A.

4.3 Doradcy klienta – nasza wizytówka

Doradcy klienta to wyjątkowa dla nas grupa. To oni są naszymi ambasadorami w całej Polsce – od ich zaangażowania, doświadczenia, wiedzy, standardów obsługi zależy to, jak odbierają nas klienci i czy będą chcieli do nas wracać w przyszłości.

Wynagrodzenie doradcy uzależnione jest od jakości i efektywności pracy – wpływa na nie m.in. wysokość prowizji od rat spłacanych przez klientów oraz sprzedaż pożyczek nowym klientom.

Dlatego szczególnie troszczymy się o tę grupę – zapewniamy im dobre warunki współpracy, nieustannie doskonalimy naszych doradców, motywujemy do dalszego rozwoju i doceniamy wysiłki oraz wyniki.

Przez lata wypracowaliśmy sprawdzony model współpracy. Jego najważniejsze zasady zapisaliśmy w „Polityce dla doradców klienta”. Dokument zawiera m.in. prawa i obowiązki doradców, reguły udzielania pożyczek, standardy obsługi, zasady przeciwdziałania korupcji i przestrzegania standardów etycznych.

Dbamy o to, aby doradcy budowali relacje zgodnie z naszymi wartościami i wizją rozwoju. Praktyczne wsparcie doradcom zapewnia dokument „Standardy obsługi klienta, czyli osiem kroków do sukcesu”. Każdy z etapów relacji i sytuacji został opisany tak, by doradca wiedział, jak może w danym momencie czuć się klient – i odpowiednio reagować.

Dzięki elastycznym warunkom współpracy doradcy klienta mogą w efektywny sposób zarządzać swoim czasem pracy i relacjami z klientami. Doradcy sami planują swój harmonogram wizyt, dobierają klientów i ustalają z nimi zasady współpracy.

“Jesteśmy zawsze do dyspozycji naszych klientów. Odnosimy się do nich z szacunkiem. Rozumiemy oczekiwania i potrzeby. Musimy być przygotowani na każde pytanie, być ekspertem w swojej dziedzinie. Traktuję klientów tak, jak sama chciałabym być traktowana. Zawsze odnoszę się do klientów w duchu naszych wartości, mając na względzie ich sytuację. Pomaga mi to dobrać odpowiednią ofertę i zaproponować klientowi najlepsze, najbardziej bezpieczne dla domowego budżetu oraz możliwości danej osoby rozwiązanie. Nigdy nie udzielamy pożyczek bez wcześniejszej oceny zdolności kredytowej i badania ryzyka kredytowego. Zawsze rzetelnie informujemy o całkowitych kosztach oferowanych produktów. ”

Sandra Stepaniuk

Doradczyni Klienta Provident
Polska



Struktura doradców według płci

Doradcy klienta	2016			2017		
	Kobiety	Mężczyźni	suma	Kobiety	Mężczyźni	suma
	5 186	1 706	6 892	4 366	1 389	5 755

Transformacja sieci sprzedaży

W raportowanym okresie mogliśmy już w pełni odczuć korzyści, związane z zainicjowaną w 2015 roku transformacją sieci sprzedaży. Nadrzędnym celem tego projektu była poprawa jakości rekrutacji i adaptacji nowych kandydatów na doradców, a w konsekwencji – zmniejszenie fluktuacji oraz wyższa efektywność ich pracy. Aby to osiągnąć, zwiększyliśmy m.in. rolę opiekunów doradców oraz wdrożyliśmy nowe mechanizmy adaptacji i motywowania nowych doradców (m.in. poprzez program „Poduszka na start”).

Rozwój i szkolenia

Rozwój jest dla nas ważny

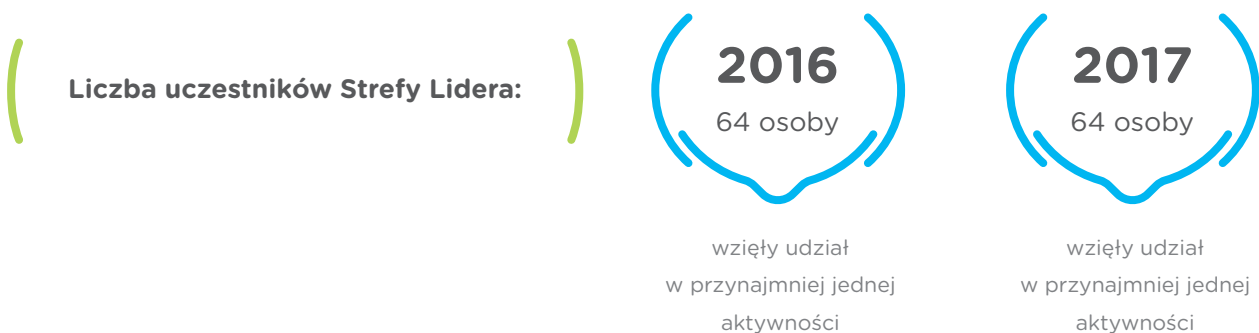
Stawiamy na ciągły, wszechstronny rozwój pracowników. To podejście znajduje odzwierciedlenie w bogatej palecie działań rozwojowych, która wyróżnia nas na rynku. Nowi członkowie naszego zespołu często wspominają, że to co ich zaskoczyło pozytywnie to właśnie m.in. kompleksowe, atrakcyjne i powszechnie dostępne szkolenia.

Konsekwentnemu stawianiu na rozwój kadr zawdzięczamy to, że mamy w swoich zespołach wybitnych specjalistów i menedżerów, zarządzających z pasją i zaangażowaniem. Przygotowujemy sukcesorów na wszystkie kluczowe stanowiska w firmie. Gwarantuje to utrzymanie ciągłości biznesu, a utalentowanym pracownikom daje unikalną szansę rozwoju i awansu.

Priorytetowo traktujemy jakość i atrakcyjność szkoleń oraz ich praktyczny wymiar – realne przełożenie na efektywność pracy. Badamy skuteczność działań szkoleniowych, wykorzystując w ewaluacji model Kirkpatricka. Stosujemy także inne wewnętrzne i zewnętrzne mechanizmy oceny działań rozwojowych, ich zgodności z naszą strategią, kierunkami rozwoju oraz trendami rynkowymi.

STREFA LIDERA – program zarządzania talentami oraz sukcesji

Kompleksowym wsparciem otaczamy pracowników, którzy wyróżniają się potencjałem oraz chęcią rozwoju zawodowego lub specjalizacji. Do grupy talentów zaliczamy sukcesorów oraz tzw. HiPo (high potential), czyli pracowników o wysokim potencjale. Dla każdej z tych grup przygotowaliśmy specjalne programy rozwojowe, by przygotować ich do nowych, bardziej odpowiedzialnych zadań. Pierwszy program dla sukcesorów zbudowaliśmy w 2013 roku, dwa lata później objęliśmy kompleksowym wsparciem szkoleniowym osoby o wysokim potencjale. Od 2016 roku obie ścieżki rozwojowe – dla talentów i dyrektorów – funkcjonują pod wspólną nazwą: Strefa Lidera. Składają się na nie m.in. szkolenia z ekspertami wewnętrznymi i zewnętrznymi, sesje coachingowe oraz dostęp do dodatkowych materiałów rozwojowych. Uczestnicy programu mają dużą elastyczność w doborze aktywności do swoich potrzeb.



Dodatkowo w 2017 roku uruchomiliśmy I edycję Programu Rozwojowego dla utalentowanych początkujących menadżerów z Departamentu Sprzedaży. Intensywny program, złożony z licznych szkoleń rozwojowych, warsztatów i zadań praktycznych, ukończyło z sukcesem 55 osób.

Programy edukacyjno-motywacyjne dla doradców klienta.

Staramy się, aby programy rozwojowe dla doradców łączyły edukację z walorem motywacyjnym. Takie podejście sprawdza się w dwóch naszych flagowych projektach:

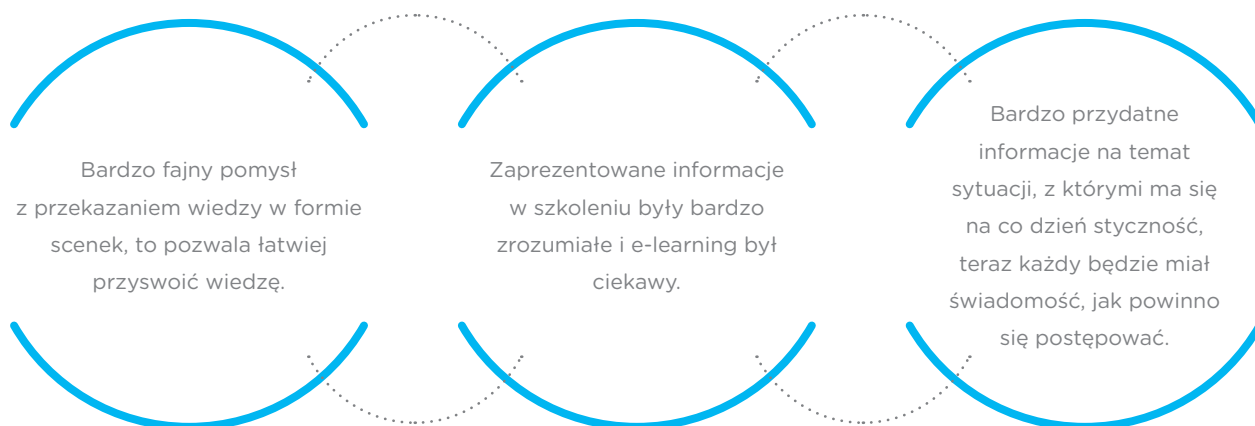
ProGRAM – program wspierał codzienną pracę i wzmacniał naszą kulturę. Doradcy zbierali punkty m.in. za aktywności rozwojowe (quizy online). Zdobyte punkty mogli wymieniać na atrakcyjne nagrody rzeczowe lub karty podarunkowe. W 2016 roku w ProGRAMIE wzięło udział 78% doradców. Poduszka na start – zainicjowany w marcu 2016 roku program edukacyjno-motywacyjny pomaga nowym doradcom płynnie i efektywnie wdrożyć się do nowych zadań. Program objął ponad 5 tys. osób, które w latach 2016-2017 dołączyły do zespołu doradców klienta. Nasza firma przeznaczyła dodatkową pulę środków, by motywować nowych doradców do pracy zgodnie z naszymi standardami.

Nasi pracownicy i doradcy mogą rozwijać kompetencje w każdym momencie i w każdym miejscu w Polsce.

Mocno stawiamy na rozwiązania, które łączą tradycyjne i nowoczesne formuły szkoleń (blended-learning). Dzięki temu każdy pracownik może znaleźć odpowiednie dla siebie wsparcie w rozwoju. Stale powiększamy bazę zasobów dostępnych online, by nasi pracownicy i doradcy klienta mogli dopasować szkolenia do rytmu swojej pracy. Pomocą w doborze szkoleń służy specjalnie powołany w tym celu specjalista ds. e-learningu.

W bazie szkoleń e-learningowych na koniec 2017 roku było 37 szkoleń (m.in. na temat Kodeksu Etycznego, bezpieczeństwa informacji, ochrony konkurencji, zasad fair play, efektywnych prezentacji, technik sprzedaż czy standardów obsługi klienta).

Dla doradców przygotowaliśmy i sukcesywnie rozwijamy Portal Doradcy Klienta. Doradcy znajdą tu wszystkie informacje przydatne w codziennej pracy (wyniki, dokumenty, formularze, wzory, aktualne oferty i promocje). Cenionym źródłem inspiracji przy budowaniu relacji z klientami jest ABC doradcy (baza najlepszych praktyk uzupełniana przez doradców), a także forum wymiany opinii.



Liczba godzin szkoleniowych

	2016	2017
Sumaryczna liczba godzin szkoleniowych dla pracowników (bez doradców klienta)	78 838	20 076
W tym szkolenia wewnętrzne	71 736	12 300
W tym e-learning	5 387	4 972
W tym szkolenia zewnętrzne	1 715	2 804
Średnia liczba godzin szkoleniowych na pracownika	38,6	10,5
W podziale na kategorię zatrudnienia	2016	2017
Zarząd i dyrektorzy	19,0	17,4
Stanowiska kierownicze, wyższego i niższego szczebla	320,9	70,5
Pozostali pracownicy administracyjni	2,0	2,4
Szkolenia dla doradców klienta (dane zawierają również e-learningi)	2016	2017
Sumaryczna liczba godzin szkoleniowych dla doradców klienta	88 203	49 781
Średnia liczba godzin szkoleniowych na doradcę klienta	12,8	8,6

Średnia liczba godzin szkoleniowych na pracownika (bez e-learningu)	2016			2017		
	Kobiety	Mężczyźni	Suma	Kobiety	Mężczyźni	Suma
Zarząd i dyrektorzy	32,1	10,8	15,9	52,0	4,2	14,4
Stanowiska kierownicze, wyższego i niższego szczebla	360,6	274,2	305,7	69,0	50,2	57,3
Pozostali pracownicy administracyjni	1,3	0,5	1,0	1,5	0,7	1,3
Doradcy klienta	11,3	11,3	11,3	3,7	3,7	3,7

2016 rok był wyjątkowy pod względem intensywności szkoleń, gdyż wprowadzaliśmy dwa nowe produkty i restrukturyzowaliśmy sieć sprzedaży. Wiązało się to z koniecznością przygotowania pracowników do nowych ról w naszej organizacji.

Doceniamy naszych pracowników

Naszym priorytetem jest obiektywna, przejrzysta ocena pracowników, znajdująca odzwierciedlenie w systemie wynagrodzeń i innych formach doceniania wysiłków i zaangażowania.

Na nasz kompleksowy system wynagradzania i oceniania składają się m.in.:

- Wynagrodzenie całkowite obejmujące: wynagrodzenie zasadnicze, premie, nagrody, świadczenia dodatkowe, opierające się na obiektywnym systemie wartościowania stanowiska i ocenianiu pracy.
- Obiektywny proces wartościowania stanowiska: bierzemy pod uwagę wiedzę i umiejętności niezbędne na danym stanowisku, aspekt rozwiązywania problemów oraz ocenę, w jakim stopniu osoba piastująca dane stanowisko odpowiada za podjęte działania.
- „Oceń i doceń”: roczne rozmowy pracowników i przełożonych na temat wyników pracy, rozwoju, wkładu w realizację strategii firmy. Istotnym rezultatem procesu jest zdefiniowanie potrzeb rozwojowych na następny rok. Ocena pracownika jest wykorzystywana w rocznym procesie przeglądu wynagrodzeń.
- Badanie „Informacja zwrotna 360 stopni”: menedżerowie cyklicznie są oceniani przez najbliższych współpracowników: przełożonych, podwładnych oraz pracowników innych zespołów. Każdy z uczestników otrzymuje indywidualny raport, będący podstawą przyszłych działań rozwojowych.

Regularna ocena jakości pracy

Nasi pracownicy regularnie poddawani są ocenie jakości pracy. Systematycznie oceniamy także potencjał pracowników, tak aby dopasować do ich potrzeb i aspiracji optymalne narzędzia wspierające rozwój. Z oceny wyłączamy pracowników długotrwale (powyżej sześciu miesięcy) nieobecnych, będących na wypowiedzeniu oraz nowozatrudnionych (do trzech miesięcy). W efekcie zarówno w 2016 i 2017 roku ocenie podlegało 79% pracowników, w tym 75% kobiet i 85% mężczyzn. Niższy odsetek kobiet podlegających procesom oceny wynika z wyższego w tej grupie odsetka pracowników na dłuższych urloпах (macierzyńskich i wychowawczych).

Płeć	2016		2017	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
Zarząd i dyrektorzy	83%	89%	100%	86%
Stanowiska kierownicze, wyższego i niższego szczebla	81%	91%	89%	86%
Pozostali pracownicy administracyjni	73%	86%	73%	85%
	N= 1607		N= 1503	

4.4 Różnorodność i równość szans

Różnorodni pracownicy - lepsza praca

Tak jak różni są nasi klienci, tak indywidualnością jest każdy z naszych pracowników i doradców. Na styku różnorodnych doświadczeń, wiedzy, aspiracji rodzą się najciekawsze innowacje i pomysły. Dlatego od lat pielęgnujemy różnorodność – jako jedno ze źródeł siły naszej organizacji.

Nasze obiektywne i transparentne procesy HR, które znajdują odzwierciedlenie w Procedurze Personalnej „Różnorodność, Równość Szans” przyjętej przez Zarząd w 2015 roku, zapewniają równe szanse dla wszystkich potencjalnych i obecnych pracowników, niezależnie od

płci, wieku, wykształcenia czy narodowości. Aktywnie działamy na rzecz różnorodności, budując wśród menedżerów świadomość jej zalet.

Nasi pracownicy i doradcy wiedzą, że mogą dochodzić swoich praw, licząc na wsparcie HR Biznes Partnera. Mają do dyspozycji także niezależną infolinię, która przyjmuje zgłoszenia o potencjalnym naruszeniu zasad, zapewniając zgłaszającemu pełną anonimowość.

Karta Różnorodności

Jako partner strategiczny Forum Odpowiedzialnego Biznesu uczestniczyliśmy w procesie powstawania polskiej wersji Karty Różnorodności. Podpisaliśmy to zobowiązanie 14 lutego 2012 roku jako jedna z pierwszych 14 firm w Polsce.



Liczba kobiet na stanowiskach kierowniczych i w zarządzie

Jesteśmy dumni z faktu, że Provident Polska jest jedną z tych firm, które wiodą prym w Polsce pod względem odsetka kobiet na najwyższych szczeblach kierowniczych. Na początku 2018 roku Agnieszka Kłós, związana z firmą od 2007 roku została Prezesem Zarządu Provident Polska (jako pierwsza kobieta i przedstawiciel naszego kraju w historii). Połowę ośmioosobowego zarządu stanowią kobiety. W 2017 roku w zespole 234 menedżerów wyższego i niższego szczebla było 85 kobiet (36%).

Struktura pracowników według płci i wieku

Skład zarządu wg kategorii wiekowej i różnorodności	Podział w każdej z kategorii w 2016 r.		Podział w każdej z kategorii w 2017 r.		Łącznie odsetek danej grupy w zarządzie w 2016 r.	Łącznie odsetek danej grupy w zarządzie w 2017 r.
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	—	—
Wiek ≤ 29	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Wiek 30-50	38%	38%	38%	38%	75%	75%
Wiek ≥ 51	13%	13%	13%	13%	25%	25%
Ogółem	50%	50%	50%	50%	100%	100%
W tym obcokrajowcy	0%	25%	0%	13%	25%	13%
Skład Rady Nadzorczej wg kategorii wiekowej i różnorodności	Podział w każdej z kategorii w 2016 r.		Podział w każdej z kategorii w 2017 r.		Łącznie odsetek danej grupy w Radzie Nadzorczej w 2016 r.	Łącznie odsetek danej grupy w Radzie Nadzorczej w 2017 r.
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	—	—
Wiek ≤ 29	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Wiek 30-50	0%	33%	0%	75%	33%	75%
Wiek ≥ 51	0%	67%	0%	25%	67%	25%
Ogółem	0%	100%	0%	100%	100%	100%
W tym obcokrajowcy	0%	100%	0%	100%	100%	100%
Pracownicy wg kategorii wiekowej i różnorodności	Odsetek pracowników w każdej z kategorii w 2016 r. w stosunku do łącznej liczby pracowników		Odsetek pracowników w każdej z kategorii w 2017r. w stosunku do łącznej liczby pracowników		Łącznie odsetek pracowników w danej grupie w 2016 r.	Łącznie odsetek pracowników w danej grupie w 2017 r.
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	—	—
Wiek ≤ 29	12,7%	4,8%	10,7%	4,2%	17,4%	14,9%
Wiek 30-50	46,8%	32,1%	48,5%	31,8%	78,9%	80,3%
Wiek ≥ 51	1,8%	1,9%	2,4%	2,5%	3,7%	4,8%
Ogółem	61,2%	38,8%	61,6%	38,4%	100,0%	100%
W tym obcokrajowcy	1,4%	0,5%	1,0%	0,3%	1,9%	1,3%

Pracownicy wg struktury zatrudnienia	Odsetek pracowników w każdej z kategorii w 2016 r. w stosunku do łącznej liczby pracowników		Odsetek pracowników w każdej z kategorii w 2017r. w stosunku do łącznej liczby pracowników		Łącznie odsetek pracowników w danej grupie w 2016 r.	Łącznie odsetek pracowników w danej grupie w 2017 r.
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	—	—
Zarząd i dyrektorzy	0,1%	0,5%	0,2%	0,6%	0,6%	0,8%
Pracownicy na stanowiskach kierowniczych wyższego i niższego szczebla	4,3%	7,9%	4,4%	7,8%	12,2%	12,2%
Pozostali pracownicy administracyjni	56,7%	30,4%	56,9%	30,1%	87,1%	87,0%
Ogółem	61,2%	38,8%	61,6%	38,5%	100,0%	100,0%

Stosunek podstawowego wynagrodzenia kobiet i mężczyzn

Stosunek średniego wynagrodzenia zasadniczego kobiet do mężczyzn	2016	2017
Zarząd i dyrektorzy	121%	118%
Kierownicy średniego szczebla	103%	99%
Pozostali pracownicy	81%	82%

Wskaźnik średniego wynagrodzenia zasadniczego kobiet do mężczyzn został opracowany z uwzględnieniem wynagrodzeń wyłącznie z grudnia 2016 i 2017 r.

Dysproporcja w wynagrodzeniu kobiet i mężczyzn na stanowiskach niższych niż kierowniczych oraz kierowniczych w terenie jest pochodną przewagi liczebnej kobiet zespołach takich jak np. administracja. Wycena tych stanowisk jest statystycznie niższa niż w zmaskulinizowanych działach, jak np. IT czy sprzedaż. Warto zauważyć, że omawianą dysproporcją charakteryzuje się cała branża finansowa – w 2016 roku relacja wynagrodzenia kobiet i mężczyzn w finansach i ubezpieczeniach wyniosła 69%, a więc była znacząco niższa od tej notowanej w naszej firmie.

Elastyczny czas pracy

Staramy się dbać, aby nasi pracownicy mogli zachować równowagę pomiędzy sferą zawodową a prywatną. Wiemy, że to warunek konieczny dla utrzymania dobrego zdrowia, samopoczucia i satysfakcji z życia. Nasi pracownicy bardzo cenią sobie elastyczność, 79% pracowników pracuje w równoważnym lub zadaniowym czasie pracy. Już w 2013 roku wdrożyliśmy dodatkowe rozwiązania sprzyjające łączeniu ról zawodowych i rodzinnych - pracę z domu (home-office), indywidualne godziny rozpoczęcia i kończenia pracy, a także rozpoczynanie pracy w przedziale pomiędzy 8.00 a 10.00. Wszystkie te modele cieszą się zainteresowaniem pracowników.

W 2016 roku 124 osób skorzystało z opcji home-office, 72 osoby dopasowały godziny pracy w ramach indywidualnego rozkładu czasu pracy, a 131 osób rozpoczynało pracę w przedziale 8:00-10:00. W 2017 r. liczby te wyniosły odpowiednio: 98 osób (home-office), 59 osób (indywidualny rozkład) oraz 122 osoby (przedział 8:00-10:00).

Provident na obcasach

To cykl szytych na miarę spotkań dla kobiet, które chcą poszerzać swoje kompetencje zawodowe. W latach 2016-2017 odbyło się kilka spotkań, w których uczestniczyło ponad 150 pracownic.

Warsztaty prowadzą kobiety, które mają na swoim koncie wiele sukcesów w naszej organizacji. Nieformalna atmosfera sprzyja wymianie dobrych praktyk – nie tylko stricte zawodowych, ale także między innymi recept na to, jak godzić pracę z życiem prywatnym.

Dbamy nie tylko o mamy

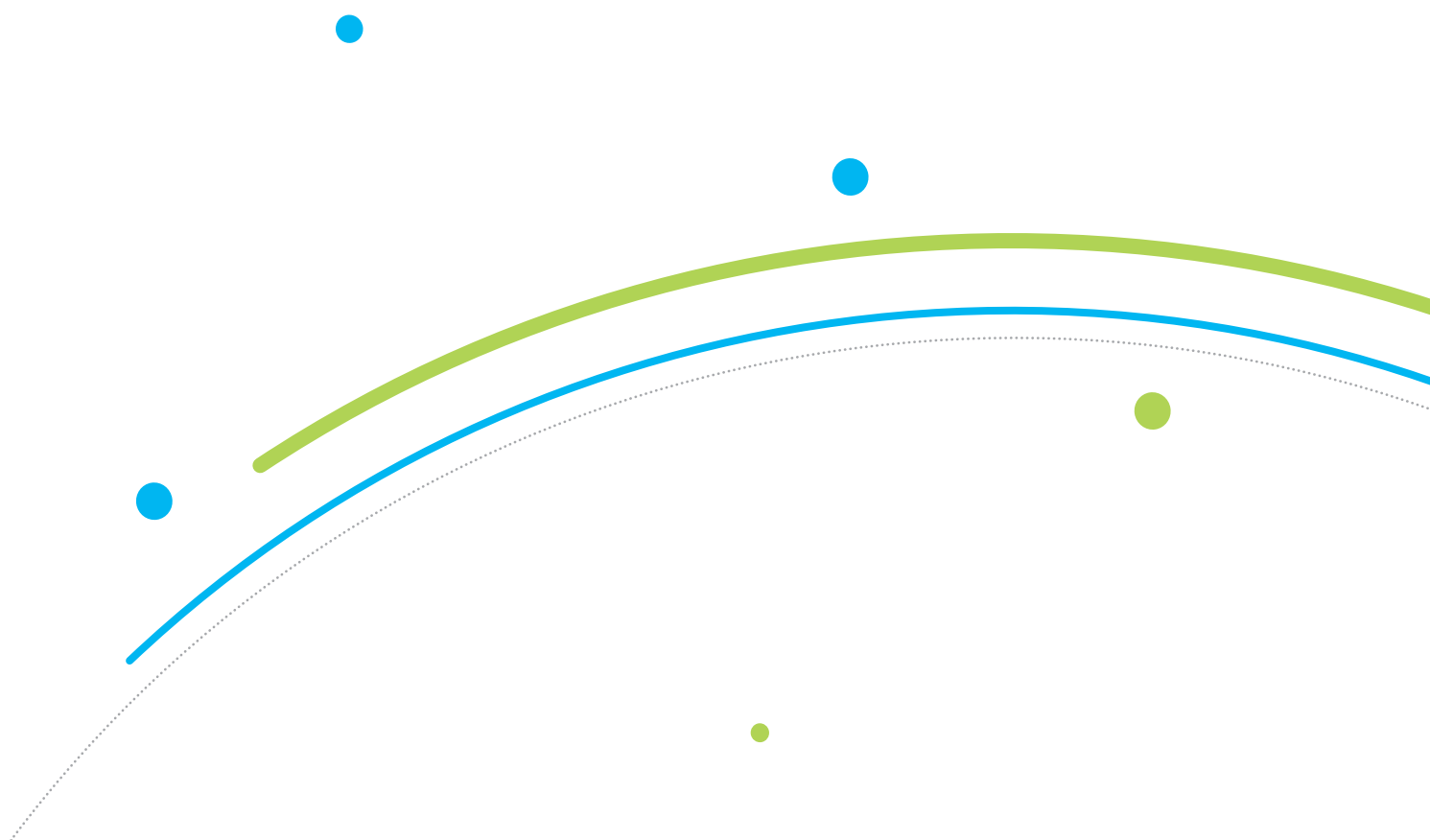
Połowę naszego zespołu stanowią młodzi rodzice. To z myślą o nich powstał program „Dbamy nie tylko o mamy”. Świeżo upieczeni rodzice otrzymują od naszej firmy sympatyczny upominek i gratulacje od Zarządu. W 2016 roku program objął 100 naszych koleżanek i 42 kolegów, rok później - 88 koleżanek i 29 kolegów.

Nasi pracownicy chętnie wracają do pracy po urloпах rodzicielskich. W raportowanym okresie zdecydowało się na to 100% ojców i niemal 9 na 10 mam.

Wskaźnik retencji po urlopach rodzicielskich

Liczba pracowników którzy skorzystali z urlopu rodzicielskiego	2016			2017		
	Kobiety	Mężczyźni	Suma ogółem	Kobiety	Mężczyźni	Suma ogółem
	130	51	181	118	39	157

	2016			2017		
	Kobiety	Mężczyźni	Suma ogółem	Kobiety	Mężczyźni	Suma ogółem
Wskaźnik retencji po urlopie rodzicielskim	87%	nd	87%	82%	100%	83%



4.5 Bezpieczne, zdrowe i przyjazne miejsce pracy

“Unikalny model biznesowy Providenta polega na bezpośrednim dotarciu do klienta, dlatego też cała sieć sprzedaży oparta na doradcach klienta i pracownikach terenowych pracuje mobilnie. Specyfika ta wymagała od nas wypracowania właściwych rozwiązań i praktyk, które spełniają nadrzędne zadanie ochrony zdrowia i bezpieczeństwa zawodowego. Potwierdzeniem ich skuteczności są niskie wskaźniki wypadkowości pracowników i doradców. W raportowanym okresie odnotowaliśmy tylko jeden ciężki wypadek i brak wypadków śmiertelnych.”

Jacek Krawczyński

Rzecznik ds. Etyki
Kierownik ds. Bezpieczeństwa Pracy



Nasze działania kompleksowo spina System Zarządzania Zdrowiem i Bezpieczeństwem Zawodowym, wdrożony i certyfikowany zgodnie z międzynarodową normą OHSAS 18001. Rozwiązanie to pozwala w efektywny sposób zarządzać obszarem bhp, a także aspektami bezpieczeństwa osobistego pracowników i doradców klienta. W 2017 roku przeprowadzonych zostało 100% zaplanowanych audytów wewnętrznych OHSAS.

Najważniejszym dokumentem systemowym jest dla nas Polityka Bezpieczeństwa. Uzupełniają ją procedury bezpieczeństwa, podsumowane i uporządkowane w Podręczniku Bezpieczeństwa.

W naszej firmie działa Zespół Bezpieczeństwa Pracy, który analizuje wypadki i zdarzenia potencjalnie wypadkowe. Każdorazowo staramy się dociec przyczyny zdarzenia, aby wyeliminować ją w przyszłości. Wymieniamy się także dobrymi praktykami w zakresie bezpieczeństwa w ramach Grupy IPF.

Planując szkolenia, stawiamy przede wszystkim na pracę nad samoświadomością potencjalnych ryzyk. Bierzemy pod uwagę różnorodne aspekty bezpieczeństwa: od ryzyk ergonomicznych przez komunikacyjne czy psychologiczne. Szkolenia odbywają się dwa razy do roku i są obowiązkowe dla wszystkich pracowników oraz doradców. Wszystkie zdarzenia, również potencjalnie wypadkowe, dotyczące pracowników i doradców są monitorowane i rejestrowane w systemie Loss Prevention.

Działania na rzecz bezpieczeństwa przekładają się na wysoką kulturę bezpieczeństwa i świadomość pracowników w tym względzie. Możemy dzięki temu z dumą powiedzieć, że w raportowanym okresie 2016-2017 w naszej firmie nie wystąpił żaden wypadek śmiertelny; nie wystąpiły także choroby zawodowe. W 2016 r. odnotowaliśmy tylko 45 lekkich wypadków przy pracy, a w 2017 r. 65.

Wskaźnik wypadkowości pracowników w podziale na płeć (injury rate - ir)	2016			2017		
	Kobiety	Mężczyźni	Suma	Kobiety	Mężczyźni	Suma
Liczba wypadków śmiertelnych przy pracy	0	0	0	0	0	0
Liczba wypadków lekkich przy pracy	21	24	45	30	35	65
Liczba wypadków ciężkich przy pracy	1	0	1	0	0	0
Liczba wypadków zbiorowych	0	0	0	0	0	0
Suma wszystkich wypadków	22	24	46	30	35	65
Wskaźnik częstości wypadków (injury rate - ir)	1,08	1,26	2,26	1,57	1,83	3,40

Wskaźnik częstości wypadków = (liczba wypadków przy pracy x 100) / liczba pracowników na koniec raportowanego okresu

Wskaźnik ciężkości wypadków - dni straconych / dni niezdolności do pracy (lost day rate - ldr)	2016			2017		
	Kobiety	Mężczyźni	Suma	Kobiety	Mężczyźni	Suma
Liczba dni niezdolności do pracy (absencji) na skutek wypadków i urazów przy pracy	595	782	1 377	1 059	965	2 024
Wskaźnik niezdolności do pracy	27	33	30	35	28	31

Wskaźnik ciężkości wypadków = Łączna liczba dni niezdolności do pracy poszkodowanych w wypadkach przy pracy / Liczba osób poszkodowanych w wypadkach przy pracy (z wyłączeniem osób poszkodowanych w wypadkach śmiertelnych)

Wskaźnik absencji (absentee rate - ar)	2016			2017		
	Kobiety	Mężczyźni	Suma	Kobiety	Mężczyźni	Suma
Liczba dni nieobecności w pracy	20 354	15 708	36 062	16 846	9 467	26 313
Wskaźnik absencji (absentee rate - ar)	113 37 7	87 467	200 804	93 804	52 715	146 519

Wskaźnik absencji = liczba dni nieobecności / liczba dni roboczych x liczba zatrudnionych pracowników w danym roku.

Do policzenia wskaźnika absencji wzięliśmy pod uwagę takie rodzaje absencji: Nieobecność nieusprawiedliwioną, nieobecność usprawiedliwioną płatną, Wolne z tyt. Krwiodawstwa, Zasiłek opiekuńczy nad członkiem rodziny, Zasiłek opiekuńczy nad dzieckiem, Inne zasiłki opiekuńcze

Różnorodne działania na rzecz bezpieczeństwa

- Anonimowa infolinia „Możesz na nas liczyć” – pracownicy i doradcy klienta mogą przez 7 dni w tygodniu i 24 godziny na dobę skontaktować się ze specjalistą, aby uzyskać wsparcie psychologiczne oraz doradztwo w kwestiach prawnych czy finansowych. W 2017 roku rozszerzyliśmy pilotażowo program na naszych klientów.
- Anonimowa infolinia „Zielona Linia” – pracownicy mogą zgłaszać tu incydenty bezpieczeństwa, zagrożenia lub pomysły na poprawę bezpieczeństwa pracy.

Strategia Wellbeing

Od 2017 roku kładziemy strategiczny akcent na dobrostan pracowników, czyli ich zdrowie fizyczne i psychiczne. W ramach specjalnej grupy projektowej IPF wymieniamy się najlepszymi rozwiązaniami i pomysłami.



Przygotowaliśmy autorski program Provi4You, który opiera się na 4 filarach:

- **pro-teamwork** – budowanie społeczności, promocja współpracy w zespole;
- **pro-fit** – promocja zdrowego odżywiania;
- **pro-active** – promocja aktywności fizycznej;
- **pro-balans** – wspieranie równowagi między życiem prywatnym i zawodowym oraz troski o zdrowie mentalne.

Pierwsze inicjatywy w ramach poszczególnych filarów zrealizowaliśmy w 2017 roku (m.in. akcja honorowego oddawania krwi, aktywności dla dzieci pracowników). W 2017 r. przystąpiliśmy do projektu Narodowy Program Zdrowia, prowadzonego przez Krajowe Centrum Promocji Zdrowia w Miejscu Pracy. Braliśmy też udział w spotkaniach i kongresach, dotyczących promocji zdrowia w miejscu pracy. Zorganizowaliśmy w naszej firmie dni poświęcone zdrowemu odżywianiu, aktywności fizycznej oraz równowadze między pracą i życiem prywatnym. Współpracujemy z firmą, która dostarcza zdrowe posiłki naszym pracownikom. Przeprowadziliśmy warsztaty na temat radzenia sobie ze stresem.

Rozpoczęliśmy także współpracę z Fitqbe, dostawcą platformy i aplikacji, w której pracownicy rejestrują swoje aktywności sportowe, integrują się grupach tematycznych, czytają publikacje ekspertów, dotyczące zdrowego stylu życia, biorą udział w rywalizacjach, zapisują się na wydarzenia sportowe (np. „Dzień bez windy”). Chcemy wykorzystać atrakcyjną, nowoczesną technologię, aby budować społeczność firmową wokół aktywności fizycznej, zdrowego odżywiania, współpracy i budowania relacji.

Pasjonaci Providenta

Wspieramy pracowników i doradców, którzy mają nietuzinkowe hobby i potrafią „zarazić” swoją pasją innych. Z każdą edycją konkursu widzimy, że pasja niejedno ma imię – nagradzaliśmy już ekstremalnych rowerzystów, ultramaratończyków, ale także wędkarzy, filmowców, fotografów czy wizażystkę. Konkursowi „Pasjonaci Providenta” zawdzięczamy powstanie w naszej firmie nie tylko Klubu Biegacza, ale i Provident Carp, czyli klubu miłośników karpia.



Iwona Harmasz-Jędrej

Koordinator ds. Komunikacji
Marketingowej

Agnieszka Misiewicz

Koordinator ds. Systemów Ryzyka
Kredytowego

To najlepsze fotografie w branży finansowej - organizują sesje zdjęciowe nowozatrudnionym pracownikom, a także dzielą się swoją niezwykłą wiedzą z innymi pracownikami na blogu prowadzonym w intranecie.



Radosław Kacprzak

Specjalista ds. Bezpieczeństwa
Pracy

Radek zachęca współpracowników do biegania i udziału w imprezach biegowych. Jest także pomysłodawcą I firmowych Mistrzostw Biegowych - Provident Run, które odbyły się 7 kwietnia 2018 roku. 30 tys. zł dochodu z biegu (nasza firma płaciła za udział każdego zawodnika) przekazaliśmy Fundacji Gajusz z Łodzi.

5. Nasze podejście do środowiska

Działalność w branży usługowej wiąże się z relatywnie niewielkim oddziaływaniem na środowisko naturalne. Zależy nam jednak, aby – zgodnie z zasadą ostrożności – minimalizować nasz wpływ na otoczenie, optymalizując procesy biznesowe, tak aby sukcesywnie redukować zużycie energii, wody i odpadów.

Dzięki wyposażeniu doradców w mobilne narzędzia pracy (smartfony) radykalnie ograniczyliśmy ilość papierowych wydruków. Stawiamy na telekonferencje, redukując liczbę podróży wykonywanych służbowymi samochodami.

Budujemy wśród pracowników i doradców klienta świadomość, że ekologiczne nawyki każdego z nas – w pracy, poza nią, za kierownicą służbowego samochodu – istotnie wpływają na stan środowiska naturalnego. Uwrażliwiamy na kwestie środowiskowe także odbiorców naszych treści edukacyjnych – w tym młodych czytelników serwisu coztymhajsem.pl

Ściśle kontrolujemy nasz wpływ na środowisko naturalne. Nasz system zarządzania jest zgodny z normą ISO 14001. Już w 2010 roku wdrożyliśmy Politykę ekologiczną, obligującą nas do skoordynowanych działań na rzecz symbiotycznego współistnienia w otoczeniu. Realizujemy także obowiązkowe audyty energetyczne.

Potwierdzeniem naszych wysokich standardów środowiskowych jest fakt, że w raportowanym okresie nie zapłaciliśmy żadnych kar pieniężnych ani nie ponieśliśmy żadnych sankcji pozafinansowych z tytułu nieprzestrzegania prawa i regulacji dotyczących ochrony środowiska.

Polityka ekologiczna

Minimalizujemy nasz wpływ na środowisko poprzez spójne działania w kilku obszarach:



Ekologiczne biura

Aspekt wpływu na środowisko jest jednym z naszych priorytetów przy poszukiwaniu nowych lokalizacji biurowych. Wybierając nowe budynki na siedziby naszych biur, kierujemy się m.in. uznanymi międzynarodowymi certyfikatami LEED i BREEAM, które potwierdzają, że dany biurowiec powstał zgodnie z zasadami zrównoważonego budownictwa, z uwzględnieniem najlepszych materiałów oraz rozwiązań z zakresu efektywności energetycznej, gospodarki wodnej i odpadami, odzysku wody deszczowej, dostępności transportu zbiorowego czy udogodnień dla rowerzystów.

- Nasze biuro główne, które mieści się w biurowcu Gdański Business Centre Building, legitymuje się najwyższą oceną (excellent) w pięciostopniowej skali Breeam Shell & Core.
- Budynki Alchemia w Gdańsku oraz w Business Garden w Poznaniu, w których mieszczą się nasze biura są certyfikowane w systemie LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) i ocenione na poziomie Platinum w ramach procesu „Core and Shell” - Budownictwo Zrównoważone.

5.1 Szanujemy papier

W raportowanym okresie doświadczyliśmy w pełni korzyści, związanych z zainicjowanymi w ostatnich latach projektami digitalizacji procesów biznesowych. Radykalnie ograniczyliśmy zużycie papieru w naszych biurach. W ramach procesu Transformacji Sieci Sprzedaży zrewolucjonizowaliśmy naszą komunikację z doradcami oraz klientami – miejsce papierowych wydruków (np. dokumentacji, tabeli opłat) zajęły elektroniczne wersje, wgrane na tablety i smartfony doradców. Istotnie zmniejszyliśmy też skalę drukowanych materiałów marketingowych – na rzecz wzmocnienia aktywności w internecie, w tym w blogosferze i mediach społecznościowych.

Cyfrowa rewolucja

W 2017 roku w porównaniu z 2015 rokiem zmniejszyliśmy o ponad 83% całkowite zużycie papieru. W 2017 roku wykorzystaliśmy jedynie 90 ryz papieru firmowego – o 260 mniej niż rok wcześniej (spadek o niemal 75%). Dodatkowo w 2017 roku o niemal 65% spadła w ujęciu rocznym waga naszych materiałów promocyjnych.



System Cash&Go

Do znaczącej redukcji papierowych dokumentów przyczynił się wprowadzony w 2016 roku autorski system mobilnego zarządzania wpłatami i wypłatami. System nie tylko automatyzuje procesy obsługi gotówki i eliminuje błędy ludzkie, ale także – poprzez mniejsze zużycie papieru – realnie redukuje nasz wpływ na środowisko



“Inicjując Program Transformacji Sieci Sprzedaży, postawiliśmy na kwestie związane z automatyzacją procesów i digitalizacją naszej dokumentacji. Naszym priorytetem było wyposażenie kierowników w tablety, a doradców w smartfony, które zapewniają im dostęp do pełnej informacji o naszej ofercie, koncie klienta, procedurach wewnętrznych i promocjach. Już od 2016 roku „mobilne biura” mają wszyscy nasi kierownicy, a od 2017 – także doradcy. Oprócz korzyści biznesowych, ta decyzja miała duży wpływ na środowisko bo znacząco ograniczyliśmy ilość wydruków raportów i dokumentacji papierowej. W latach 2015-2017 nasze całkowite zużycie papieru spadło o ponad 80%.”

Agnieszka Woźniarska

Dyrektor Departamentu Rozwoju Sprzedaży i Zarządzania Wynikiem



5.2 Oszczędzamy energię

W 2017 roku zmniejszyliśmy o 5% zużycie energii elektrycznej w porównaniu z 2016 rokiem – do poziomu 1089177,8 kWh (według danych z faktur od dostawców). Największe znaczenie w strukturze zużycia energii ma elektryczność, która, według audytu energetycznego z 2016 roku, odpowiada za 91% naszego zapotrzebowania. Zużywamy ją głównie na potrzeby oświetlenia (59%), klimatyzacji, sprzętu IT oraz AGD.

Nasze biura mieszczą się w wynajętych przestrzeniach, dlatego nie możemy przeprowadzać wszystkich możliwych optymalizacji i ekologicznych rozwiązań. Przy wyborze nowych lokalizacji przykładamy jednak bardzo dużą wagę do kwestii zrównoważonego budownictwa, w tym efektywności energetycznej (nasze nowe biura są certyfikowane zgodnie z międzynarodowymi normami LEED i BREEAM). Tam, gdzie jest to możliwe, stawiamy na oświetlenie LED.

Całkowite zużycie zakupionej energii elektrycznej (kWh) ⁸	2016	2017	% zmniejszenie zużycia energii elektrycznej
	1 143 320,3	1 089 177,8	5%

5.3 Ograniczamy emisje spalin

Mobilność naszych pracowników to jeden z fundamentów naszej filozofii budowania relacji z klientami. Mając na względzie ślad węglowy, jaki pozostawia nasza działalność, dbamy jednak o to, aby ograniczać do niezbędnego minimum liczbę kilometrów, które w ciągu roku przebywają nasi pracownicy. Cyklicznie przypominamy o zasadach eko-drivingu, które są elementem naszej Procedury Samochodowej, aby wizytówką naszej sieci była jazda nie tylko bezpieczna, ale także przyjazna środowisku. W 2017 roku dzięki tym działaniom udało nam się zmniejszyć o ponad 7% zużycie benzyny i o blisko 9% zredukować zużycie oleju napędowego.

Ograniczenie transportu samochodowego

2016		2017		zmniejszenie zużycia benzyny (w proc.)	zmniejszenie zużycia oleju napędowego (w proc.)
Benzyna	Olej napędowy	Benzyna	Olej napędowy		
768 436	1 066 644	713 314	972 984	7%	9%

6. Indeks GRI

Nr	Nazwa wskaźnika	Stopień raportowania	Wskaźniki GRI podlegające weryfikacji	Nr strony
102-1	Nazwa organizacji	✓	*	6
102-2	Główne marki, usługi i / lub produkty	✓	*	8
102-3	Lokalizacja głównej siedziby	✓	*	94
102-4	Liczba krajów, w których działa organizacja i nazwy tych krajów	✓	*	6, 7
102-5	Forma własności i forma prawna organizacji	✓	*	6
102-6	Obsługiwane rynki	✓	*	6
102-7	Skala działalności	✓	*	6
102-8	Informacja o pracownikach i współpracownikach	✓	*	59, 60, 61, 67
102-9	Łańcuch dostaw organizacji	✓	*	27
102-10	Znaczące zmiany w organizacji i łańcuchu dostaw w raportowanym okresie.	✓	W raportowanym okresie zrezygnowano z działalności pożyczkowej z obsługą domową prowadzoną przez litewski oddział spółki i nastąpiło przejście na całkowicie zdalny model udzielania pożyczek na Litwie.	6
102-11	Zasada ostrożności	✓	*	15
102-12	Lista zewnętrznych inicjatyw przyjętych przez organizację	✓	*	28
102-13	Członkostwo w stowarzyszeniach	✓	*	28
102-14	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla	✓	*	4
102-15	Opis kluczowych wpływów ryzyk i szans	✓	*	9, 10, 11, 15
102-16	Wartości, zasady, standardy i normy zachowania, takie jak kodeksy postępowania i kodeksy etyki organizacji	✓	*	19, 20, 21
102-17	Mechanizmy funkcjonujące w zakresie naruszeń zasad etycznych	✓	*	23
102-18	Struktura nadzorcza organizacji	✓	*	8, 9
102-40	Lista grup interesariuszy organizacji	✓	*	23
102-41	Procent pracowników objętych umowami zbiorowymi	✓	*	65

Nr	Nazwa wskaźnika	Stopień raportowania	Wskaźniki GRI podlegające weryfikacji	Nr strony
102-42	Identyfikacja i wybór interesariuszy zaangażowanych przez organizację	✓	*	23, 24
102-43	Podjęcie do angażowania interesariuszy	✓	*	23, 24
102-44	Kluczowe kwestie i problemy poruszane przez interesariuszy	✓	*	28, 29
102-45	Lista podmiotów ujętych w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym organizacji	✓	*	31
102-46	Proces definiowania zawartości raportu oraz bariery raportowania istotnych aspektów.	✓	*	28, 29
102-47	Istotne tematy zidentyfikowane w procesie definiowania zawartości raportu	✓	*	28, 29
102-48	Korekty w stosunku do poprzedniego raportu i przyczyny korekt	✓	*	31
102-49	Istotne zmiany w stosunku do poprzedniego raportu dotyczące zakresu, zasięgu lub metod pomiarów zastosowanych w raporcie	✓	*	31
102-50	Okres raportowania	✓	*	31
102-51	Data publikacji ostatniego raportu	✓	*	31
102-52	Cykl raportowania	✓	*	31
102-53	Dane kontaktowe	✓	*	31
102-54	Oświadczenie o raportowaniu według gri	✓	*	31
102-55	Indeks GRI	✓	*	87, 88, 89, 90
102-56	Potwierdzenie wiarygodności	✓	*	31, 91, 92, 93
103-1	Zakres i istotność zdefiniowanych tematów	✓	*	28, 29
103-2	Podjęcie do zarządzania i jego składowe	✓	*	15, 18, 23, 27, 32, 33, 42, 44, 53, 57, 67, 71, 77, 82
103-3	Ocena podejścia do zarządzania	✓	*	18, 23
Tematy ekonomiczne				
201-1	Bezpośredni wpływ ekonomiczny	✓	*	12

Nr	Nazwa wskaźnika	Stopień raportowania	Wskaźniki GRI podlegające weryfikacji	Nr strony
205-2	Komunikacja i szkolenia w zakresie polityki i procedur antykorupcyjnych	Niepełny	*	18, 20
205-3	Potwierdzone przypadki korupcji i podjęte działania	✓	*	21
206-1	Liczba podjętych wobec organizacji kroków prawnych dotyczących przypadków naruszeń zasad wolnej konkurencji, praktyk monopolistycznych oraz ich skutki.	✓		18
Tematy środowiskowe				
301-1	Wykorzystane materiały według wagi i objętości.	✓		83
302-1	Zużycie energii w organizacji	✓	*	86
307-1	Wartość pieniężna kar i całkowita liczba sankcji pozafinansowych za nieprzestrzeganie prawa i regulacji dotyczących ochrony środowiska.	✓		81
308-1	Procent nowych dostawców, którzy zostali dobrani pod kątem spełniania kryteriów środowiskowych.	Niepełny	*	27
Tematy społeczne				
401-1	Wskaźniki zatrudnienia nowych pracowników oraz rotacji pracowników w podziale na grupy wiekowe, płeć, region	✓	*	62, 63
401-2	Świadczenia zapewniane pracownikom pełnoetatowym, które nie przysługują pracownikom tymczasowym, lub zatrudnionym w niepełnym wymiarze godzin, w podziale na główne lokalizacje prowadzenia działalności.	✓		61
401-3	Wskaźnik powrotu do pracy i utrzymania zatrudnienia po urlopie macierzyńskim/ tacierzyńskim w podziale na płeć.	Niepełny		75
403-2	Wskaźnik urazów, chorób zawodowych, dni straconych oraz nieobecności w pracy, a także liczba wypadków śmiertelnych związanych z pracą.	✓	*	77, 78
404-1	Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku przypadająca na pracownika w podziale na płeć oraz na kategorię pracowników.	✓	*	69, 70

Nr	Nazwa wskaźnika	Stopień raportowania	Wskaźniki GRI podlegające weryfikacji	Nr strony
404-3	Procent pracowników otrzymujących regularne oceny swoich wyników oraz informacje o rozwoju zawodowym z podziałem na płeć oraz kategorię pracowników.	✓	*	70
405-1	Skład ciał nadzorczych i kadry pracowniczej według kategorii zatrudnienia, płci, wieku, przynależności do mniejszości oraz innych wskaźników różnorodności.	✓	*	71, 72, 73
405-2	Stosunek pensji podstawowej i wynagrodzenia kobiet i mężczyzn w podziale na kategorie pracowników.	✓	*	74
414-1	Procent nowych dostawców, którzy zostali dobrani pod kątem spełniania kryteriów społecznych.	Niepełny	*	27
417-3	Całkowita liczba przypadków niezgodności z regulacjami i dobrowolnie stosowanymi kodeksami dotyczącymi komunikacji marketingowej, w tym reklam, promocji, sponsoringu, w podziale na rodzaj skutków.	✓	*	33
419-1	Niezgodności z prawem i regulacjami w obszarze społecznym lub ekonomicznym.	✓	*	33, 60
Fs14	Inicjatywy podjęte w celu zwiększenia dostępu do usług finansowych dla osób defaworyzowanych.	✓	*	36

* - Wybrane wskaźniki GRI poddane zewnętrznej weryfikacji niezależnego audytora Deloitte Advisory Sp. z o.o.

✓ - Wskaźnik zaraportowany całościowo.

Raport z wykonania niezależnej usługi atestacyjnej dającej ograniczoną pewność dotyczącą wskaźników przedstawionych w Raporcie społecznej odpowiedzialności biznesu Provident Polska SA za lata 2016-2017.

Do Zarządu Provident Polska SA

ul. Inflancka 4A
00-189 Warszawa

Zakres zrealizowanych prac

Podjęliśmy się realizacji usługi atestacyjnej dającej ograniczoną pewność dotyczącą wskaźników przedstawionych w **Raporcie społecznej odpowiedzialności biznesu Provident Polska za okres 1 stycznia 2016 r. do 31 grudnia 2017 r.** (zwanym dalej „Raportem CSR”), opracowanym przez Provident Polska SA („Spółka”) i oznaczonych symbolem „*” w kolumnie „Numer wskaźnika” w tabeli „Indeks GRI” tj. wskaźników profilowych oraz wybranych, materialnych wskaźników wynikowych: 201-1, 205-2, 205-3, 302-1, 308-1, 401-1, 403-2, 404-1, 404-3, 405-1, 405-2, 414-1, 417-3, 419-1 oraz FS14 (zwane dalej „Wskaźniki podlegające przeglądowi”). Wskaźniki zostały zaraportowane w opcji „Core” zgodnie z Wytycznymi GRI Standards dotyczącymi sporządzania raportów zrównoważonego rozwoju, wydanymi przez Global Reporting Initiative (GRI).

Zakres odpowiedzialności Zarządu Spółki

Zarząd Spółki jest odpowiedzialny za przygotowanie i zaprezentowanie wskaźników przedstawionych w Raporcie CSR zgodnie z Wytycznymi GRI Standards dotyczącymi sporządzania raportów zrównoważonego rozwoju dla opcji „Core”, wydanymi przez Global Reporting Initiative. Odpowiedzialność Zarządu Spółki obejmuje ustanowienie i utrzymywanie właściwego systemu zarządzania efektywnością oraz systemu kontroli wewnętrznej, z których pozyskane zostały informacje zamieszczone w Raporcie CSR. Zarząd Spółki ponosi również odpowiedzialność za wiarygodność, prawidłowość i rzetelność informacji oraz za prawidłowe przygotowanie dostarczonej nam dokumentacji.

Nasza niezależność i kontrola jakości

Podczas realizacji usługi przestrzegaliśmy postanowień Kodeksu Etyki Zawodowych Księgowych wydanego przez Radę Międzynarodowych Standardów Etycznych dla Księgowych, który zawiera wymogi w zakresie niezależności oraz inne wymogi, których podstawę stanowią uczciwość, obiektywizm, kompetencje zawodowe i należyta staranność, poufność oraz profesjonalne postępowanie.

Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, a UK private company limited by guarantee, and its network of member firms, each of which is a legally separate and independent entity. Please see www.deloitte.com/pl/about for a detailed description of the legal structure of Deloitte Touche Tohmatsu Limited and its member firms.

Member of Deloitte Touche Tohmatsu Limited

District Court for the city of Warsaw KRS, No. 0000004728, NIP: 527-020-73-28, REGON: 006233202, Share Capital: 16 000 500 PLN

Zgodnie z Międzynarodowym Standardem Kontroli Jakości 1, opublikowanym przez Międzynarodową Federację Księgowych IFAC, Deloitte utrzymuje kompleksowy system kontroli jakości obejmujący udokumentowane polityki i procedury dotyczące zapewniania zgodności z wymogami etycznymi, standardami zawodowymi oraz znajdującymi zastosowanie wymogami prawnymi i regulacyjnymi.

Zakres naszej odpowiedzialności

Naszym zadaniem było sformułowanie wniosku o ograniczonej pewności dotyczącego wskaźników podlegających przeglądowi zawartych w indeksie GRI przedstawionych w Raporcie CSR, na podstawie procedur, które przeprowadziliśmy oraz dowodów, które uzyskaliśmy. Usługę atestacyjną dającą ograniczoną pewność wykonaliśmy zgodnie z Międzynarodowymi Standardami Usług Atestacyjnych 3000 (wersja poprawiona): Usługi atestacyjne inne niż audyty lub przeglądy historycznych informacji finansowych, opublikowanymi przez Radę Międzynarodowych Standardów Rewizji Finansowej i Usług Atestacyjnych. Standard ten wymaga zaplanowania i przeprowadzenia działań w celu uzyskania ograniczonej pewności, że wskaźniki przedstawione w Raporcie CSR są wolne od istotnych błędów.

Procedury, które wykonaliśmy opierały się na naszym zawodowym osądzie, obejmowały wywiady, obserwacje realizowanych procesów, badanie dokumentów, procedury analityczne, oceny stosowności metod obliczeniowych oraz zasad sprawozdawczości, a także dokonywanie uzgodnień z kluczową dokumentacją. Usługę atestacyjną dającą ograniczoną pewność cechuje istotnie ograniczony zakres w porównaniu z usługą atestacyjną dającą uzasadnioną pewność zarówno w odniesieniu do procedur oceny ryzyka, obejmujących zrozumienie kontroli wewnętrznej, jak i procedur przeprowadzonych w odpowiedzi na ocenione ryzyka.

W celu sformułowania naszego wniosku na temat wskaźników zawartych w indeksie GRI przedstawionych w Raporcie CSR, w okresie od 25.07.2018 do 31.07.2018 przeprowadziliśmy następujące procedury:

- W drodze wywiadów, uzyskaliśmy wiedzę na temat środowiska kontroli i systemów informacyjnych Provident Polska SA istotnych dla zaraportowania wskaźników będących przedmiotem przeglądu, lecz nie dokonaliśmy oceny sposobu zaprojektowania poszczególnych czynności kontrolnych, nie uzyskaliśmy dowodów ich wdrożenia ani nie przeprowadziliśmy testów ich skuteczności.
- Uzyskaliśmy zrozumienie - poprzez wywiady, procedury analityczne, obserwacje i inne znajdujące zastosowanie procedury gromadzenia dowodów oparte na badaniu próby - w zakresie istotnych struktur, systemów, procesów, procedur i mechanizmów kontrolnych dotyczących porównywania, agregowania, potwierdzania i raportowania danych na potrzeby wskaźników będących przedmiotem przeglądu.
- Oceniliśmy czy metody zastosowane przez Provident Polska SA do celów związanych z opracowywaniem oszacowań są odpowiednie i zostały konsekwentnie zastosowane. Nasze procedury nie obejmowały przeprowadzania testów dotyczących danych, na których opierały się powyższe oszacowania ani odrębnego dokonywania własnych oszacowań służących ocenie szacunków Provident Polska SA.
- Porównaliśmy informacje zawarte w Raporcie CSR z wewnętrzną dokumentacją Spółki.

Ograniczenia

Procedury przeprowadzone w ramach usługi atestacyjnej dającej ograniczoną pewność różnią się w swojej naturze i są ograniczone pod względem zakresu w porównaniu z przeglądem dającym uzasadnioną pewność. W związku z powyższym poziom pewności uzyskany w ramach przeglądu dającego ograniczoną pewność jest znacząco niższy od poziomu pewności, który mógłby zostać uzyskany w wyniku wykonania usługi atestacyjnej dającej uzasadnioną pewność.

Nasza usługa atestacyjna dająca ograniczoną pewność została ograniczona do wskaźników podlegających przeglądowi zawartych w indeksie GRI przedstawionych w Raporcie CSR i nie odnosiła się do pozostałych informacji

ujętych w tym raporcie ani też do tego raportu rozumianego, jako całość. W związku z powyższym nasz wniosek przedstawiony poniżej dotyczy wyłącznie tych wskaźników, nie zaś wszystkich przedstawionych danych czy innych informacji zawartych w Raporcie CSR.

Sposób, jaki przyjęła Spółka dla określenia, zgromadzenia i zaraportowania danych dotyczących jej wyników pozafinansowych nie podlega formalnym procesom przyjętym dla celów sprawozdawczości finansowej. Dlatego też dane o tym charakterze mogą różnić się pod względem definicji, metodyk ich gromadzenia i raportowania, przy braku spójnego, zaakceptowanego standardu. Może to skutkować brakiem porównywalności informacji pomiędzy organizacjami, a także w ramach Spółki w poszczególnych latach, gdyż stosowane metody mogą ulegać zmianom. Dokładność i kompletność informacji ujawnionych w Raporcie CSR podlegają ograniczeniom wynikającym z ich charakteru i metod stosowanych w celu określenia, obliczenia i szacowania takich informacji.

Wniosek

Na podstawie przeprowadzonych prac uzyskaliśmy ograniczoną pewność, że informacje dotyczące wskaźników podlegających przeglądowi, przedstawionych w Raporcie CSR opracowanym przez Provident Polska SA nie są niezgodne z Wytycznymi GRI Standards dotyczącymi sporządzania raportów zrównoważonego rozwoju dla opcji „Core” wydanymi przez Global Reporting Initiative, a naszej uwagi nie zwróciły żadne kwestie, które mogłyby spowodować uznanie, że wskaźniki podlegające przeglądowi, przedstawione w Raporcie CSR, zawierają istotne błędy.

Deloitte Advisory

Deloitte Advisory Sp. z o.o.

Warszawa, 31 lipca 2018

Provident Polska S.A.

Ul. Inflancka 4A
00-189, Warszawa

