

Sprawozdanie z informacji niefinansowych

W poniższej tabeli określono, gdzie interesariusze mogą znaleźć informacje zawarte w naszym Sprawozdaniu rocznym, które odnoszą się do kwestii niefinansowych wymienionych w § 414CB Ustawy o spółkach z 2006 roku.

Wymóg sprawozdawczy	Odpowiednia polityka	Odpowiednia część sprawozdania	Pomiary skuteczności
Model biznesowy		- Nasz model biznesowy – str. 14–15 - Realizacja naszego celu społecznego – str. 10–11 - Kluczowe wskaźniki wydajności – str. 24–25 - Główne rodzaje ryzyka i niepewności – str. 48–56	- Liczby klientów - Zatrzymanie klienta - Satysfakcja klienta
Pracownicy	- Kodeks etyczny - Polityka BHP w Grupie - Polityka dobrego samopoczucia - Polityka różnorodności	- Przegląd interesariuszy: pracownicy i agenci – str. 41–42 - Przegląd interesariuszy: różnorodność – str. 41 - Różnorodność w Zarządzie – s. 77 - Równość szans – str. 73 - Główne zagrożenia: ryzyko związane z kadrami i bezpieczeństwem – str. 53 i str. 55	- Zatrzymanie pracowników i agentów - Przeprowadzanie oceny ryzyka przez agentów na rynkach pożyczek z obsługą domową - Odsetek pracowników i agentów, którzy ukończyli szkolenie z BHP
Prawa człowieka	- Kodeks etyczny - Polityka w zakresie praw człowieka i współczesnych form niewolnictwa	- Oświadczenie prezesa: nasze wartości – str. 9 - Kodeks etyki – str. 11 - Przegląd interesariuszy: prawa człowieka – str. 41	- Dostęp do poufnej usługi informowania o nieprawidłowościach - Odsetek pracowników i przedstawicieli, którzy ukończyli szkolenie z etyki i świadomości form współczesnego niewolnictwa
Sprawy społeczne	Kodeks etyczny	- Realizacja celu społecznego – str. 10–11 - Główne rodzaje ryzyka: ryzyko utraty reputacji – str. 54 - Przegląd interesariuszy: społeczności – str. 44	- Inwestycje w społeczności lokalne - Godziny wolontariatu pracowniczego
Przeciwdziałanie łapówkarstwu i korupcji	- Polityka przeciwdziałania łapówkarstwu i korupcji - Polityka dotycząca prezentów i gościnności - Polityka przeciwdziałania uchylaniu się od płacenia podatków	- Przegląd interesariuszy: kodeks etyki – str. 11 - Polityka przeciwdziałania łapówkarstwu – str. 73	- Odsetek pracowników i agentów, którzy ukończyli: - szkolenie z przeciwdziałania łapówkarstwu, - szkolenie z etyki, - szkolenie z przeciwdziałania unikaniu od płacenia podatków. - Zakres aktualnych ocen ryzyka łapówkarstwa - Zakończenie bieżącego ocena ryzyka związanego ze zwalczaniem uchylania się od płacenia podatków
Sprawy środowiskowe		Sprawozdawczość dotycząca gazów cieplarnianych – str. 46	Tony emisji CO₂e na klienta rocznie
Główne rodzaje ryzyka		Główne ryzyka i niepewności – str. 48–56	
Niefinansowe KPI		- Klienci i ich utrzymanie – str. 24 - Zatrzymanie pracowników i agentów – str. 24	



► Więcej o sprawach środowiska, spraw społecznych i zarządzania na stronie 75

Nasze wartości

Kierują naszymi działaniami i sposobem prowadzenia działalności.



Jesteśmy odpowiedzialni

Zachowanie należytej ostrożności we wszystkich działaniach i decyzjach.



Jesteśmy pełni szacunku

Traktowanie innych tak, jak sami chcielibyśmy być traktowani.



Jesteśmy uczciwi

Otwartość i przejrzystość we wszystkim, co robimy.

Nasza pozytywna rola w społeczeństwie

Odgrywamy pozytywną i ważną rolę w społeczeństwie, zapewniając konsumentom dostęp do przystępnych pożyczek, które trudno byłoby im uzyskać od banków i zwykłych pożyczkodawców. Czynimy to poprzez odpowiedzialne pożyczanie niewielkich kwot, oferując wyrozumiałość i elastyczność w spłacie oraz możliwość stworzenia profilu zaciągania pożyczek. Pomimo pandemii pożyczka pozostaje ważną potrzebą społeczną, a my będziemy nadal zapewniać dostęp do przejrzystej i przystępnej pożyczki w sposób odpowiedzialny, integracyjny i zrównoważony.

Struktura rynku pożyczek



1. Zapewnienie dostępu do pożyczek podlegających regulacjom

Zapewniamy dostęp do uregulowanego finansowania w przejrzysty, odpowiedzialny sposób, dając konsumentom o niskich i średnich dochodach alternatywę dla nieuregulowanych praktyk „szarej strefy”. Zbudowaliśmy reputację odpowiedzialnego pożyczania, dostarczając klientom produkty i usługi finansowe dostosowane do ich sytuacji, wspierając ich w razie trudności i tworząc możliwości budowania profilu zaciągania pożyczek.

65%
zatrzymanie
klientów pożyczek
z obsługą domową

61%
zatrzymanie klientów
IPF Digital

2. Integracja finansowa konsumentów objętych usługami w niedostatecznym stopniu

Pomagamy niezadłużonym konsumentom w dostępie do przystępnych pożyczek. Dla wielu naszych klientów pożyczka z obsługą domową jest ich pierwszym doświadczeniem z uregulowanym rynkiem finansowym. Nasze podejście polega na pożyczaniu mniejszych kwot na krótsze okresy, a w miarę jak klienci udowadniają swoją zdolność do spłaty pożyczki, budują pozytywną historię spłaty pożyczek na rynku finansowym, umożliwiając w przyszłości większy wybór pożyczek, w tym produktów cyfrowych.

57%*
konsumentów stwierdziło, że wspieramy integrację
finansową poprzez pomaganie klientom
w tworzeniu historii pożyczek

* Badanie reputacji 2020 IPF

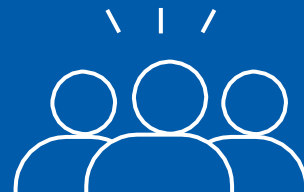
3. Kontynuacja rozwój całej gospodarki

Jesteśmy przedsiębiorstwem odpowiedzialnym społecznie, posiadającym ponad 22 tys. pracowników i agentów, którzy przyczyniają się do rozwoju gospodarki poprzez podatki i wydatki na towary i usługi. Inwestujemy również w rozwój umiejętności finansowych, aby umożliwić klientom i ogółowi społeczeństwa angażowanie się w sektor usług finansowych z większym zaufaniem i podejmowanie odpowiedzialnych, świadomych decyzji dotyczących dokonywanego przez nich długoterminowego planowania finansowego.

148 mln GBP†
Podatki zapłacone ogółem

678 tys. GBP
Inwestycje w nasze społeczności

† Obejmuje 80 mln GBP zapłaconych podatków (stanowiących koszt Grupy) i 68 mln GBP podatków pobranych w imieniu rządu, m.in. podatki od wynagrodzeń i składki na ubezpieczenie społeczne pracowników. Kwota 80 mln GBP zapłaconych podatków nie obejmuje zwrotu ok. 45 mln GBP podatków i odsetek otrzymanych od polskiego Urzędu Skarbowego w sierpniu 2020 roku.
[*diagram kołowy] 1. Zapewnianie dostępu do pożyczek podlegających regulacjom, 2. Integracja finansowa konsumentów objętych usługami w niedostatecznym stopniu, 3. Kontynuacja rozwoju całej gospodarki.



Fundamenty naszego podejścia gospodarczego i społecznego

Etyka

Nasza kultura wymaga etycznego zachowania i stawia interesy naszych klientów w centrum wszystkich naszych działań. Zgodnie z Kodeksem etycznym Grupy wszyscy nasi pracownicy i partnerzy biznesowi muszą zawsze postępować uczciwie i zgodnie z prawem. Wymaga to postępowania w sposób, który jest wyrazem naszych podstawowych wartości obejmujących szacunek, odpowiedzialność i uczciwość. Kodeks jest przekazywany wszystkim pracownikom i agentom i jest wspólny dla całego przedsiębiorstwa niezależnie od lokalizacji, funkcji czy poziomu zatrudnienia. Wprowadzamy go w ramach naszego Międzynarodowego tygodnia etyki, a wszyscy pracownicy i agenci przechodzą szkolenie z zakresu etyki biznesu w trakcie wdrażania do pracy, a następnie raz w roku.

96%

pracowników ukończyło szkolenie z etyki biznesu

94%

agentów ukończyło szkolenie z etyki biznesu



Etyka jest niezwykle ważna i powinna być regularnie omawiana, aby zawsze zapewniać przestrzeganie zasad odpowiedzialnego pożyczania.

Mari Merilo – Lider obsługi klienta, IPF
Digital w Australii



Zasady odpowiedzialnego udzielania pożyczek



Etyka i zasady odpowiedzialnego pożyczania idą w parze. Etyczne postępowanie i odpowiedzialne udzielanie pożyczek stanowią podstawę zrównoważonego charakteru naszego modelu biznesowego i są wpisane we wszystko, co robimy – od podejmowania strategicznych decyzji i projektowania produktów po miliony codziennych interakcji z klientami każdego roku.



Reklama i marketing

Reklamujemy nasze produkty w sposób jasny i właściwy.



Przystępność cenowa

Dokładnie oceniamy zdolność klienta do spłacenia pożyczki. Nie zaoferujemy klientowi kolejnej pożyczki, jeśli nie sądzimy, że będzie on w stanie ją spłacić.



Przydatność produktu

Dostarczamy klientom produkty, które są najlepiej dostosowane do ich potrzeb.



Wycena

Oferujemy klientom uczciwy i przejrzysty cennik. Opłaty za opóźnienia w płatnościach, jeśli są stosowane, służą ponownemu nawiązaniu kontaktu z klientami, a nie uzyskiwaniu głównego strumienia przychodów.



Komunikacja z klientami

Komunikujemy się z klientami w sposób jasny i zachowujemy ich prawo do poufności. Dobieramy i szkolimy naszych agentów tak, aby mogli obsługiwać klientów na wysokim poziomie.



Windykacja i odzyskiwanie długów

Pobieramy raty pożyczki w sposób odpowiedzialny i robimy wszystko, co w naszej mocy, aby nie wyrzucić negatywnego wpływu na historię pożyczania przez klienta. W przypadku zewnętrznej windykacji należności współpracujemy tylko z renomowanymi firmami.

Odpowiedzialne udzielanie pożyczek w działaniu

- ▶ Więcej o tym, jak chronimy naszych pracowników, znajduje się na stronie 6
- ▶ Więcej o tym, jak chronimy prowizję agenta, znajduje się na stronie 4

Tworzenie wartości dla naszych interesariuszy

Poprzez wprowadzanie zmian w życiu naszych klientów za pomocą prostych, spersonalizowanych rozwiązań finansowych generujemy dalszą długoterminową wartość dla wszystkich naszych interesariuszy.

Czym się zajmujemy

Specjalizujemy się w udzielaniu pożyczek klientom, których bankom jest trudno obsługiwać i stąd często ich pomijają. Sukces zawdzięczamy długiej historii bliskich relacji z klientami oraz prostym, przejrzystym produktom, które są dostosowane do potrzeb i sytuacji finansowej klientów.

Najważniejsze zasoby

Utalentowani ludzie

Nasza zdolność właściwej obsługi klientów zależy od niezwykle zaangażowanych, wykwalifikowanych, oddanych i znających się na rzeczy pracowników i agentów, którzy przestrzegają naszych wartości i zasad etycznych. To pozwala nam na pełną współpracę oraz zdobycie i utrzymanie zaufania interesariuszy. Nasi pracownicy są również najważniejszymi ambasadorami podejmowanych przez nas działań, wartości oraz strażnikami naszej reputacji.

Technologia

Nasze przyszłościowe podejście i skalowalna technologia mają fundamentalne znaczenie dla pozostania na czele rozwijającego się cyfrowego udzielania pożyczek, podejmowania solidnych decyzji w sprawie udzielenia pożyczki, zwiększania wydajności poprzez cyfryzację tradycyjnych procesów i bieżącej komunikacji z pracownikami w terenie. Wykorzystanie możliwości przesyłania danych również stworzy znaczące możliwości.

Mocny profil finansowy

Utrzymujemy solidny bilans i efektywnie zarządzamy zasobami finansowymi w celu utrzymania działalności, finansowania inwestycji w rozwój i modernizację oraz generowania odpowiednich zysków dla inwestorów. Nasz model biznesowy opiera się na przyjmowaniu środków krótkoterminowych i udzielaniu pożyczek długoterminowych, co pozwala nam zarządzać płynnością w trudnych ekonomicznie czasach.

Znane marki

Nasze marki są dobrze znane i cieszą się zaufaniem 1,7 mln klientów na 11 rynkach.

Co nas wyróżnia?

Będąc jedynym podmiotem oferującym na naszych rynkach zarówno pożyczki z obsługą domową, jak i pożyczki cyfrowe, mamy zróżnicowaną ofertę w stosunku do innych pożyczkodawców.

Pożyczka z obsługą domową

Obsługujemy niewielkie pożyczki gotówkowe. Nasi agenci utrzymują stały kontakt z klientami, aby pomóc im zachować kontrolę nad swoją pożyczką. Starannie oceniamy zdolność klientów do zaciągania pożyczek i udzielamy pożyczek w sposób odpowiedzialny, korzystając ze strategii udzielania niewielkiej początkowej pożyczki [ang. „low and grow”], oferując nowym klientom mniejsze pożyczki do czasu wykazania przez nich zdolności do spłaty pożyczki. Model pożyczki z obsługą domową o dużej infrastrukturze agentów jest bardzo trudno skopiować.

IPF Digital

Nasz cyfrowy model biznesowy zaspokaja potrzeby rosnącej liczby klientów w naszym segmencie konsumenckim, chcących mieć przystępną pożyczkę, którą można zarządzać przez Internet. Oferujemy innowacyjne i elastyczne produkty oraz doskonałą obsługę klienta.

Jak realizujemy cele

Nasze zyski generowane są dzięki odpowiedzialnemu udzielaniu pożyczek przy jednoczesnym efektywnym zarządzaniu działalnością. Nasza działalność w zakresie pożyczek z obsługą domową generuje 79% przychodów Grupy, głównie poprzez model obsługi przez agentów. IPF Digital jest mniej dojrzałą i rozwijającą się działalnością i generuje 21% przychodów.



Tworzenie wartości

Tworzymy wartość poprzez budowanie bliskich, długoterminowych relacji z klientami. Będąc godnym zaufania, odnoszącym sukcesy i odpowiedzialnym przedsiębiorstwem, wnosimy również cenny wkład w życie społeczności, które obsługujemy.

Nasi klienci

Umożliwiamy naszym klientom dostęp do przystępnych pożyczek na rzeczy, których potrzebują.

ok. 500 GBP

pożyczki udzielonej na jedną pożyczkę z obsługą domową

Pracownicy i agenci

Pomagamy pracownikom i agentom się realizować i rozwijać i satysfakcjonującą karierę w naszej organizacji.

22 tys.

ludzi w całym przedsiębiorstwie

Organy nadzorcze i ustawodawcze

Współpracujemy z organami nadzorczymi w celu wspierania zrównoważonego rozwoju rynków finansowych.

45

członkostw w stowarzyszeniach branżowych

Spółeczności

Umożliwiamy integrację finansową i inwestujemy w nasze społeczności.

678 tys. GBP

zainwestowane w nasze społeczności

Akcjonariusze i inwestorzy

Odnoszące sukces przedsiębiorstwo o długiej historii generowania zysków, na które jednak negatywny wpływ będzie miała pandemia Covid-19 w 2020 roku.

[*diagram kołowy] home credit – pożyczki z obsługą domową; repayments and arrears management – zarządzanie zaległościami i spłatami, revenue – przychody, capital – kapitał, attract customers – zdobywanie klientów; IPF Digital – usługi cyfrowe: loan request – wniosek o udzielenie pożyczki, credit scoring – scoring, loan issued – udzielona pożyczka.

► Więcej na o strategii wielokanałowej – patrz strony 22–23

► Więcej o głównych rodzajach ryzyka – patrz strony 48–56

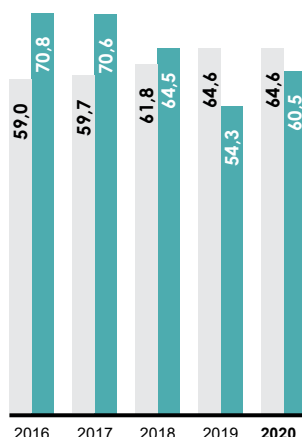
Wyniki w stosunku do naszej strategii

Każdy z naszych kluczowych wskaźników efektywności jest powiązany z naszą strategią wielokanałową i jest ściśle monitorowany w celu oceny postępów.

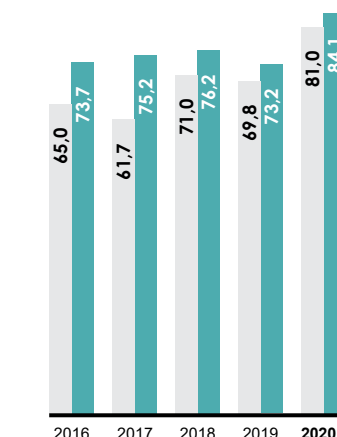
**Liczba klientów
(tys.)**



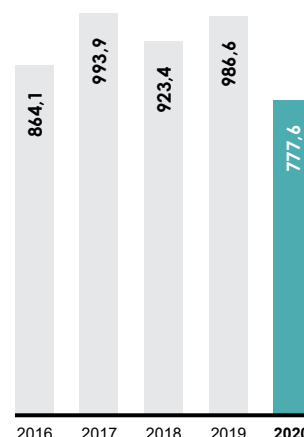
**Zatrzymanie klientów
(%)**



**Zatrzymanie pracowników
i agentów (%)**



**Średnia wartość należności netto
(mln GBP)**



**Liczby dotyczące
klientów**

1,7 mln

Zatrzymanie klienta

65%

Pożyczka z obsługą domową

61%

IPF Digital

**Zatrzymanie
pracowników i agentów**

81%

Agent

84%

Pracownik

Średnia wartość należności netto

778 mln GBP

Wydajność

Zdefiniowana jako całkowita liczba klientów w całej Grupie. W 2020 roku liczba klientów zmniejszyła się rok do roku o 20%, co wynikało z wystąpienia pandemii Covid-19 i naszej późniejszej decyzji o znacznym zaostrzeniu warunków udzielania pożyczek w celu ochrony przedsiębiorstwa.

Dlaczego ją mierzymy

Liczba klientów świadczy o skali działania na rynkach. Chociaż rozwój bazy klientów jest ważny dla naszego dalszego sukcesu, będziemy odrzucać potencjalnych nowych klientów i nie starać się o zatrzymanie obecnych, jeśli naruszają nasze zasady udzielania pożyczek lub mają słabą historię spłat.

Spojrzenie w przyszłość

Oczekujemy, że w 2021 roku liczba klientów wzrośnie, ponieważ złagodzą warunki udzielania pożyczek i powrócimy na ścieżkę rozwoju przedsiębiorstwa.

Wydajność

Jest zdefiniowana jako liczba klientów, którzy mają u nas trzy lub więcej pożyczek. Utrzymaliśmy poziom zatrzymania klientów w operacjach związanych z pożyczkami z obsługą domową i osiągnęliśmy poprawę w IPF Digital, ponieważ skupiliśmy się na obsłudze najbardziej lojalnych, solidnych klientów.

Dlaczego ją mierzymy

Zdolność do zatrzymywania klientów ma istotne znaczenie dla realizacji ambicji rozwojowych i jest kluczowym wskaźnikiem jakości produktów i usług. Nie zatrzymujemy klientów, którzy mają złą historię płatności, ponieważ może to stwarzać ciągłe ryzyko utraty wartości i jest sprzeczne ze zobowiązaniami do odpowiedzialnego udzielania pożyczek.

Spojrzenie w przyszłość

Dążymy do utrzymania wysokiego poziomu zatrzymania klientów poprzez ciągłe rozwijanie oferty produktowej, tak aby pozostawała dostosowana do zmieniających się potrzeb klientów.

Wydajność

Określona jako proporcja pracowników i agentów, którzy pracują z nami dłużej niż 12 miesięcy. Zatrzymanie agentów uległo znacznej poprawie, do czego przyczyniła się decyzja o ochronie ich dochodów w przypadku braku możliwości odwiedzania klientów. Zmiana zatrzymania pracowników wynikała z faktu, że średnio nasz program racjonalizacji zatrudnienia spowodował utratę pracowników o krótszym stażu pracy.

Dlaczego ją mierzymy

Wyższe i stabilne zatrzymanie pracowników koreluje z wysokim poziomem obsługi klienta i wysokim poziomem wyników finansowych.

Spojrzenie w przyszłość

Dążymy do utrzymania wysokiego poziomu zatrzymania pracowników i agentów poprzez wdrażanie programów People Experience i działamy w oparciu o informacje zwrotne z naszego Globalnej ankiety pracowniczej.

Wydajność

Określa się ją jako średnią wartość należności od klientów w przeliczeniu na PLN przy stałych kursach wymiany. Średnie należności netto zmniejszyły się o 19% w 2020 roku w wyniku połączenia ograniczeń w udzielaniu pożyczek i wyższych rezerw na utratę wartości.

Dlaczego ją mierzymy

Środek ten umożliwia interesariuszom spójne porównanie zmian w należnościach od klientów, co jest ważne, ponieważ jest to główny czynnik wpływający na wzrost przychodów.

Spojrzenie w przyszłość

Oczekujemy, że średnia wartość należności netto będzie nadal spadać ze względu na 31% spadek należności na zamknięciu w 2020 roku. Oczekuje się, że w 2021 roku nastąpi wzrost należności na zamknięciu, co wynika z dążenia do przywrócenia wzrostu gospodarczego.

Przychody mln GBP)



Dochody

661 mln GBP

Odpisy z tytułu utraty wartości jako procent przychodów (%)



Utrata wartości %
przychodów

37,4%

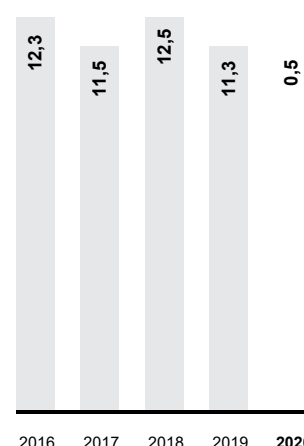
Wskaźnik kosztów do dochodów (%)



Wskaźnik kosztów
do dochodów

47,7%

Wskaźnik rentowności aktywów (%)



Wskaźnik
rentowności aktywów

0,5%

Wydażność

Przychody definiuje się jako dochód generowany z należności od klientów. W 2020 roku przychody zmniejszyły się o 22% (wg CER) ze względu na wpływ pandemii na udzielone pożyczki i wynikające z tego zmniejszenie średnich należności w 2020 roku oraz wyższe opłaty z tytułu rabatu za przedterminowe rozliczenie oraz czasowe obniżenie limitu stóp procentowych w Polsce.

Dlaczego ją mierzymy

Przychody są jednym z podstawowych czynników wpływających na ogólne wyniki w rachunku zysków i strat.

Spojrzenie w przyszłość

Oczekujemy, że w 2021 roku przychody będą nadal spadać z powodu zmniejszenia średnich należności netto, po którym w kolejnych latach nastąpi przywrócenie wzrostu.

Wydażność

Kwota naliczona jako koszt w rachunku zysków i strat wynikający z niewywiązywania się klientów z umownych spłat pożyczek. Na poziomie Grupy wzrost odpisów aktualizujących wynikał z zastosowania MSSF 9 do kwestii wynikających z pandemii.

Dlaczego ją mierzymy

Rentowność jest maksymalizowana poprzez optymalizację równowagi między wzrostem a jakością pożyczek.

Spojrzenie w przyszłość

Oczekujemy, że utrata wartości Grupy jako procent przychodów poprawi się w 2021 roku w miarę wychodzenia ze skutków pandemii i dążymy do powrotu do docelowego przedziału od 25% do 30%.

Wydażność

Wskaźnik kosztów do przychodów definiuje się jako bezpośrednie wydatki związane z prowadzeniem działalności gospodarczej (z wyłączeniem prowizji agentów) jako procent przychodów. Wskaźnik ten wzrósł w 2020 roku, ponieważ przychody kurczyły się w szybszym tempie niż koszty. W ramach programu racjonalizacji zatrudnienia w Grupie zlikwidowano w organizacji 1 200 stanowisk, a nasze ogólne działania w zakresie redukcji kosztów przyniosły oszczędności w wysokości 58 mln GBP.

Dlaczego ją mierzymy

Aby zapewnić, że koncentrujemy się na prowadzeniu działalności w najbardziej efektywny sposób, ponieważ wskaźnik kosztów do dochodów jest podstawowym czynnikiem wpływającym na rentowność.

Spojrzenie w przyszłość

Naszym celem jest utrzymanie znaczącej redukcji bazy kosztowej Grupy, która została osiągnięta w 2020 roku. Spodziewamy się niewielkiego wzrostu tego wskaźnika w 2021 roku ze względu na niższe przychody, a następnie poprawy efektywności w kolejnych latach.

Wydażność

Wskaźnik rentowności aktywów definiuje się jako zysk przed opodatkowaniem podzielony przez średni stan należności netto. Na wskaźnik rentowności aktywów w Grupie negatywnie wpłynęło wystąpienie pandemii na zysk po opodatkowaniu.

Dlaczego ją mierzymy

Wskaźnik rentowności aktywów jest dobrym miernikiem wyników finansowych naszego przedsiębiorstwa wskazującym bieżący zwrot z całkowitego kapitału własnego i obcego zainwestowanego w średnie należności netto naszych segmentów operacyjnych i Grupy.

Spojrzenie w przyszłość

Naszym celem jest stopniowa poprawa wskaźnika rentowności aktywów w miarę przywracania wzrostu i rentowności firmy w 2021 roku i później.



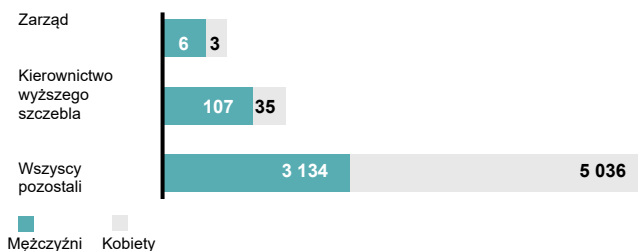
Koncentrujemy się na informowaniu i angażowaniu współpracowników, aby rozumieli nasz cel, czuli się zainspirowani do dokładania wszelkich starań podczas obsługi klientów i rozwijania swoich możliwości razem z nami. Słuchanie informacji zwrotnych jest podstawą prowadzonych przez nas programów komunikacyjnych i rozwojowych, a także zbliża do siebie przedsiębiorstwo i pracowników. W 2020 roku chcieliśmy również, aby nasi pracownicy wiedzieli, że przedsiębiorstwo zapewniło im ochronę w czasie kryzysu wywołanego pandemią Covid-19.

- Bezpieczeństwo i dobre samopoczucie pracowników było naszym najwyższym priorytetem, a Zarząd był regularnie informowany o działaniach podjętych w celu zapewnienia im bezpieczeństwa podczas pandemii.
 - Wyniki ankiet dotyczących opieki, przeprowadzonych wśród pracowników i agentów, zostały przekazane Zarządowi i zaowocowały wprowadzeniem w kwietniu Globalnego planu opieki, a następnie w listopadzie Zimowego planu opieki.
 - Zarząd uznał znaczenie zaangażowania w sprawy kolegów zmuszonych do pracy zdalnej i poparł proaktywne rozpowszechnianie środków ochrony indywidualnej, wytycznych dotyczących spraw BHP, inicjatyw w zakresie dobrego samopoczucia oraz wsparcia operacyjnego i rozwoju.
 - Zarząd ściśle monitorował program racjonalizacji zatrudnienia, aby zapewnić, że proces został przeprowadzony w sposób odpowiedzialny, przejrzysty i taktowny, zgodnie z naszymi wartościami.
- Wsparcie Zarządu dla inwestycji w naszą cyfrową aplikację komunikacyjną „MyNews” w 2019 roku podczas pandemii umożliwiło przekazywanie ważnych wskazówek dotyczących spraw BHP bezpośrednio na telefony komórkowe agentów.
- Coroczne wewnętrzne badanie reputacji mierzy skuteczność komunikacji wewnętrznej, przywództwa i lojalności.

Różnorodność

Zależy nam na posiadaniu zróżnicowanej kadry pracowniczej i podejmujemy kroki w celu zapewnienia, że nasze procesy biznesowe, w tym rekrutacja, selekcja i wynagradzanie, opierają się wyłącznie na zasługach. Współpraca między naszymi międzynarodowymi podmiotami jest głównym elementem naszej kultury i napędza silnie integracyjny sposób myślenia, który pozytywnie wpływa na podejście do klientów i innych interesariuszy.

Zróżnicowanie płci na dzień 31 grudnia 2020 roku



Prawa człowieka

Jesteśmy zaangażowani w kwestie praw człowieka i regularnie informujemy o postępach w tym zakresie poprzez członkostwo w inicjatywie ONZ „Global Compact” w Wielkiej Brytanii. Jesteśmy zobowiązani do przeciwstawiania się niewolnictwu i handlowi ludźmi zarówno w naszych bezpośrednich działaniach, jak i w działaniach pośrednich naszego łańcucha dostaw.

- ▶ Nasze oświadczenie w sprawie ustawy w sprawie współczesnych form niewolnictwa z 2015 roku można znaleźć na stronie internetowej: www.ipfin.co.uk.



Nasz globalny plan opieki

P. Dlaczego wprowadzono Globalny plan opieki?

O. Plan został wprowadzony w kwietniu 2020 roku, aby wspierać nasze priorytety gospodarcze i wyrazić jasne, widoczne wsparcie i troskę o naszych pracowników. W zamierzeniu miał stanowić tzw. złotą nić doskonałej praktyki pracodawcy i spójnych standardów opieki nad wszystkimi naszymi pracownikami i agentami.

P. Co udało się osiągnąć w ramach planu?

Plan umożliwił szybkie wdrożenie możliwych do zrealizowania działań na rzecz opieki, które pomogły stworzyć pozytywne wspomnienia i trwałe dziedzictwo troski w naszych jednostkach, chroniąc jednocześnie naszą reputację zewnętrzną.

P. W jaki sposób Globalny plan opieki będzie wspierał przyszłe zaangażowanie?

O. Plan ten jest obecnie głównym filarem strategicznym naszej globalnej strategii kadrowej. Dzięki sezonowemu ukierunkowaniu inicjatyw i działań w każdym kwartale, począwszy od Zimowego planu opieki, będziemy nadal wspierać odbudowę przedsiębiorstwa poprzez kultywowanie kultury dobrego samopoczucia, opracowywanie i dostarczanie narzędzi i zasobów dla kierowników w celu zapewnienia ich zespołom możliwości rozwoju oraz kontynuacji rozwoju i wzrost naszej społeczności Bohaterów Opieki.

Pracownicy i agenci cd.



Rola naszej dyrektorki niewykonawczej, Bronwyn Syiek, jako Dyrektorki ds. Zatrudnienia i Zaangażowania Interesariuszy, została poszerzona w 2020 roku o kalendarz zaplanowanych działań, których wyniki znalazły odzwierciedlenie w regularnych, formalnych aktualizacjach przedstawianych Zarządowi.

Najważniejsze działania i wyniki

- Bronwyn regularnie spotykała się z liderami biznesu, aby poznać różne perspektywy i pomysły na nasze zaangażowanie. Dialog ten zapewnił Bronwyn możliwość podzielenia się z Zarządem poglądami na temat relacji z interesariuszami.
- Dostosowanie struktur wynagradzania do celów zabezpieczenia dochodów agentów było głównym celem strategicznym. Bronwyn i Przewodnicząca Komisji ds. Wynagrodzeń, Cathryn Riley, rozmawiały z agentami z Meksyku, aby poznać ich doświadczenia z ustalonych przez nas priorytetów i dostosowania nagród i zachęt, aby wesprzeć ich dochody.
- Bronwyn uczestniczyła w wirtualnych spotkaniach ze współpracownikami, m.in.:
 - z dyrektorami kadrowymi, aby zapewnić lepsze zrozumienie strategii i działań dotyczących kadr,
 - z dyrektorami ds. korporacyjnych, aby omówić działania po badaniach opinii konsumentów i pracowników,
 - z IPF Digital, aby omówić główne kwestie operacyjne i odpowiedzieć na pytania współpracowników.
- Bronwyn przekazała Zarządowi wyniki badania pulsu zaangażowania, przeprowadzanego w celu utrzymania stałego dialogu ze współpracownikami i monitorowania zaangażowania pracowników.

Informacje zwrotne uzyskane w wyniku interakcji Bronwyn z interesariuszami dostarczyły ważnych informacji na temat odczuć współpracowników związanych z przedsiębiorstwem, jego kierunkiem i działaniach podjętych w celu wsparcia podczas pandemii. W 2021 roku opracowano roczny plan kontaktów z interesariuszami, aby zapewnić dostosowanie zaangażowania do głównych celów strategicznych. Bronwyn poprowadzi również dwie dyskusje Zarządu skoncentrowane wyłącznie na zaangażowaniu interesariuszy. Będą temu towarzyszyć sprawozdania sporządzane dwa razy w roku, aby monitorować działania związane z zaangażowaniem i wspierać decyzje Zarządu.



Pomimo wyzwań związanych z pandemią Covid-19 poczyniliśmy znaczne postępy w realizacji strategii zaangażowania, rozważnie analizując jej wpływ dla wszystkich interesariuszy.

Bronwyn Syiek,
Dyrektorka ds. Zatrudnienia i Zaangażowania Interesariuszy



Uwzględnianie interesariuszy w decyzjach i dyskusjach Zarządu

Ochrona dochodów agentów

Głównym źródłem dochodów agentów są prowizje wypłacane od spłat dokonywanych przez klientów. Ograniczenia w przemieszczaniu się osób spowodowały, że obsługa klientów przez naszych agentów została zakłócona, a ich zdolność do zbierania spłat i zarabiania ucierpiała. Uznając trudności, z jakimi się borykają, oraz ich istotną rolę w utrzymywaniu osobistych relacji z klientami, Zarząd poparł ochronę dochodów agentów. Decyzja została podjęta w celu zapewnienia, że agenci będą nadal otrzymywać wynagrodzenie niezależnie od tego, czy klienci będą spłacać swoje pożyczki zdalnie z powodu ograniczeń związanych z wprowadzonym lockdownem, czy też w ramach wizyty agenta, tak jak miałyby to miejsce w zwykłym toku działalności. Pomogło to utrzymać zaangażowanie agentów i ich relacje z klientami.

Ochrona naszych ludzi

Ochrona naszych pracowników jest priorytetem dla przedsiębiorstwa w każdej chwili, a tym bardziej podczas pandemii. Model biznesowy segmentu pożyczek z obsługą domową polega na cotygodniowym odwiedzaniu klientów przez agentów w ich domach, co zwiększa potencjalną możliwość przeniesienia wirusa. Aby zadbać o naszych agentów i klientów, Zarząd poparła decyzję o upoważnieniu lokalnych rynków do zaopatrzenia w sprzęt ochrony indywidualnej, aby agenci i klienci mieli pewność, że mogą spotykać się co tydzień, kiedy jest to możliwe, i zminimalizować ryzyko zarażenia się wirusem.

Nasze nagrody



Nagroda dla najlepszego pracodawcy – europejskie pożyczki z obsługą domową



Wspaniałe miejsce pracy – IPF Digital w Hiszpanii

Spółeczności



Jesteśmy zobowiązani do wprowadzania pozytywnych zmian w społecznościach, w których obsługujemy naszych klientów. Nasze międzynarodowe zespoły wspierają różne lokalne organizacje, grupy społeczne i osoby indywidualne poprzez wsparcie finansowe i działalność w ramach wolontariatu, aby poprawić jakość życia każdego człowieka. Wysiłki te zostały zintensyfikowane podczas pandemii Covid-19, ponieważ staraliśmy się wspierać społeczności, które znalazły się w wyjątkowo trudnej sytuacji.

Dbłość o nasze społeczności

Nasi pracownicy zawsze odgrywali aktywną rolę w swoich lokalnych społecznościach, a pandemia zainspirowała jeszcze większego ducha dawania i wolontariatu.

Ten ogromny wysiłek obejmował szerokie dodatkowe wsparcie klientów, sąsiadów, rodzin i organizacji charytatywnych, aby pomóc im radzić sobie z trudnościami wynikającymi z wystąpienia pandemii.

- Setki kolegów zrobiło niezbędne zakupy dla najbardziej potrzebujących członków społeczności, zwłaszcza tych, którzy nie byli w stanie opuścić swoich domów.
- Ponad sześćdziesięciu kolegów z IPF Digital w Polsce zbierało fundusze na wsparcie polskich szpitali w czasie kryzysu, biorąc udział w inicjatywach sportowych i śpiewając.
- Koledzy z Polski zmobilizowali dziesiątki członków zespołu w całej Grupie i zebrali ponad 4 tys. GBP na pomoc nieuleczalnie chorym dzieciom.
- Wydatki marketingowe zostały przekierowane na cele charytatywne. Aby wesprzeć dobre samopoczucie społeczności, jednostka segmentu pożyczek z obsługą domową na Węgrzech opracowała publiczną kampanię telewizyjną, w której znany psycholog udzielał porad dla opinii publicznej w zakresie rozwiązywania problemów emocjonalnych i związanych ze zdrowiem psychicznym.
- We współpracy z organizacją pozarządową w Rumunii i ubezpieczycielem AXA w Polsce przekazaliśmy ponad 110 tys. GBP na wsparcie szpitali leczących chorych na Covid-19.
- We współpracy z Amistad Britanico Mexicana dostarczyliśmy ponad 8 tys. przyłbic pracownikom służby zdrowia pierwszej linii w Meksyku.
- W odpowiedzi na fakt, że Rumunia ma najniższe wskaźniki badań przesiewowych w kierunku raka piersi w Europie, wdrożono program masowych badań przesiewowych dla wszystkich pracowników na tym rynku. Ponad 60% koleżanek zdecydowało się na badania przesiewowe, przy czym niektóre z nich wymagały dalszych badań. Sukces tej inicjatywy sprawił, że nasz partner z branży ubezpieczeń medycznych wykorzystał doświadczenia firmy Provident w krajowej kampanii uświadamiającej, rozszerzając jej pozytywne wyniki na szerszą populację w Rumunii.
- W Meksyku nawiązaliśmy współpracę z organem ds. zdrowia stanu Puebla i przekazaliśmy 25 tabletek, aby umożliwić odizolowanym pacjentom w szpitalu komunikację z bliskimi.

- Zarząd wspiera programy promujące wiedzę z zakresu finansów w ramach naszego obszerniejszego celu, jakim jest rozszerzenie integracji finansowej w społecznościach, które obsługujemy. W Meksyku nasza kampania edukacji finansowej obejmowała udział w pierwszym cyfrowym Krajowym tygodniu edukacji finansowej koordynowanym przez różne organy finansowe i stowarzyszenia branżowe. W Polsce kontynuowaliśmy nasz sprawdzony program „Co z pieniędzmi?! – kanał na YouTube wspierany przez Provident Polska, w którym trójka influencerów dzieli się swoimi doświadczeniami z zarządzania budżetem i uczy młodych ludzi, jak podejmować mądrzejsze decyzje dotyczące pieniędzy. W 2020 roku skupili się na tym, jak pandemia wpłynęła na dochody i zwyczaje związane z wydawaniem pieniędzy. IPF Digital w Australii publikuje „Money matters” – blog zawierający porady finansowe, a w Rumunii nasza strona poświęcona edukacji finansowej odzwierciedlała zmiany gospodarcze i społeczne, jakie nastąpiły w tym kraju w wyniku wybuchu pandemii Covid-19.



678 tys. GBP

zainwestowane
w społeczność lokalną w 2020
roku

6 790

godzin poświęconych przez
pracowników na wolontariat

35%

inwestycji społecznych
na rzecz opieki zdrowotnej

3 420

pracowników zaangażowanych
w wolontariat w 2020 roku

26%

inwestycji społecznych w edukację

Środowisko



Sprawozdania dotyczące gazów cieplarnianych

Opracowaliśmy sprawozdania dotyczące najistotniejszych źródeł emisji dwutlenku węgla wymagane na mocy Ustawy o spółkach z 2006 roku (sprawozdanie strategiczne i sprawozdanie dyrektorów) – przepisy z 2013 roku. Do obliczenia danych dotyczących emisji zastosowaliśmy standard Greenhouse Gas Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard [pol. standard protokołu emisji gazów cieplarnianych w odniesieniu do korporacyjnej rachunkowości i sprawozdawczości], a także wykorzystaliśmy wskaźniki emisji pochodzące ze współczynników konwersji gazów cieplarnianych rządu brytyjskiego oraz wskaźniki emisji Międzynarodowej Agencji Energii [ang. International Energy Agency – IEA] dla energii elektrycznej spoza Wielkiej Brytanii. Dane dotyczące emisji obejmują wszystkie nasze biura, a źródła te mieszczą się w naszym Skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym. Tam, gdzie dostępne dane były niekompletne, dokonaliśmy ekstrapolacji danych.

W 2020 roku nasze emisje gazów cieplarnianych dla zakresów 1 i 2 zmniejszyły się o 29,8% w porównaniu z rokiem 2019. Ta znacząca zmiana do naszego śladu węglowego wynikała z szeregu czynników związanych z pandemią. Ograniczenia w przemieszczaniu się osób spowodowały, że agenci odbyli mniej wizyt u klientów, szczególnie podczas pierwszej fali pandemii w Europie. Ponadto znacznie ograniczyliśmy podróże służbowe, w tym od marca wprowadziliśmy zakaz wszelkich podróży międzynarodowych, a także przedstawiliśmy się na współpracę i organizację spotkań i wydarzeń w formie wirtualnej, gdy nie można ich było przeprowadzić z fizyczną obecnością. Wszystkie wymienione czynniki przyczyniły się do obniżenia zużycia paliwa w 2020 roku. Od tego czasu większość klientów postanowiła spotykać się ze swoimi agentami w domu, dlatego spodziewamy się, że w 2021 roku zużycie paliwa przez agentów wzrośnie do bardziej znormalizowanego poziomu. Planujemy jednak nadal wykorzystywać technologię do spotkań, w stosownych przypadkach, co przyniesie dalsze korzyści dla środowiska i kosztów. Od połowy marca pandemia zmusiła również zdecydowaną większość pracowników do pracy zdalnej z domu, co spowodowało spadek zużycia energii w naszych biurach o 11,8% w porównaniu z rokiem 2019. W perspektywie średnioterminowej oczekujemy, że będziemy mieli mniejszy ślad biurowy, ponieważ pracownicy częściej pracują zdalnie. Emisja CO₂ na jednego klienta zmniejszyła się o 17,2%. Siedziba główna naszej Grupy znajduje się w Wielkiej Brytanii, a zużycie energii w tej lokalizacji wyniosło 0,7% w stosunku do całkowitej emisji gazów cieplarnianych Grupy.

Nasze sprawozdanie dotyczące emisji dwutlenku węgla zostało poddane przeglądowi i weryfikacji przez Be Sustainable Limited. Naszym celem jest dalsze doskonalenie systemu gromadzenia danych środowiskowych i zarządzania nimi poprzez uwzględnienie zaleceń wynikających z tego przeglądu. W 2021 roku rozpoczniemy również przegląd procesów biznesowych i rozwój ujawniania informacji o ryzyku i możliwościach związanych z klimatem zgodnie z ramami ujawniania informacji finansowych związanych z klimatem [ang. Climate-related Financial Disclosures – TCFD].

Źródła emisji dwutlenku węgla	Podróże i usługi komunalne	Tony CO ₂ e		
		2019	2020	Różnica
Zakres 1	Gaz	927	1 008	8,7%
	Podróż służbowa samochodem	24 273	16 304	(32,8%)
Zakres 2	Zakupiona energia elektryczna i ogrzewanie komunalne	3 236	2 665	(17,6%)
Zakres 1 i 2		28 437	19 976	(29,8%)
Emisja CO ₂ e według klientów		0,013	0,011	(17,2%)

Uwaga!

Emisja dwutlenku węgla w zakresie 1 nie obejmuje emisji z systemów klimatyzacji, ponieważ trudno jest zebrać te dane dla wszystkich wynajmowanych przez nas biur.

Emisje dwutlenku węgla z zakresu 2 zostały obliczone przy użyciu metodologii opartej na lokalizacji. W celu dokładniejszego rozliczenia dla krajów spoza Wielkiej Brytanii zastosowano wskaźniki emisji energii elektrycznej IEA. Należy pamiętać, że wskaźniki IEA dotyczące energii elektrycznej odnoszą się do CO₂, a nie do ekwiwalentu CO₂ (CO₂e).

Emisja dwutlenku węgla w zakresie 2 nie została obliczona z wykorzystaniem metodologii rynkowej, ponieważ nasze biura stanowią zazwyczaj niewielką część większych zarządzanych obiektów, w których koszty energii są wliczone w ogólny czynsz. W związku z tym dokładne zebranie przez IPF szczegółów dotyczących dostaw energii do biur nie byłoby możliwe.

Ratingi ESG



MSCI*



FTSE4Good

* Wykorzystanie przez IPF jakichkolwiek danych MSCI ESG Research LLC lub jej podmiotów stowarzyszonych („MSCI”) i wykorzystanie w niniejszym dokumencie logo MSCI, znaków towarowych, znaków usługowych lub nazw indeksów nie stanowi sponsorowania, poparcia, rekomendacji ani promocji IPF przez MSCI. Usługi i dane MSCI są własnością MSCI lub jej dostawców informacji i są udostępniane w stanie, w jakim się znajdują i bez gwarancji. Nazwy i logo MSCI są znakami towarowymi lub znakami usługowymi MSCI.

Główne rodzaje ryzyka i niepewności

Skuteczne zarządzanie ryzykiem, niepewnością i szansami poprzez proces zarządzania ryzykiem w tym roku, bardziej niż kiedykolwiek, ma istotne znaczenie dla naszej działalności. W obliczu trudnych warunków zewnętrznych zarządzamy ryzykiem, aby wspierać realizację strategicznych priorytetów w celu tworzenia wartości dla wszystkich interesariuszy.

Proces zarządzania ryzykiem

Zarząd i kierownictwo wyższego szczebla są zaangażowani w ciągłe doskonalenie i inwestowanie w proces zarządzania ryzykiem. Główne rodzaje ryzyka związane z naszą strategią są ustalane, oceniane i zarządzane na poziomie Grupy zgodnie z naszą strukturą zarządzania i nadzoru nad ryzykiem, przedstawioną na stronie 50. Podobne struktury funkcjonują na każdym z naszych macierzystych rynków udzielania pożyczek oraz w IPF Digital. Oddolna ocena głównych rodzajów ryzyka dokonywana przez zespoły naszych jednostek biznesowych jest sumowana przez ich właścicieli na poziomie Grupy, a następnie zatwierdzana w celu uzyskania ogólnej oceny tych rodzajów ryzyka.

Nadal zarządzamy tymi samymi głównymi rodzajami ryzyka, co w ubiegłym roku, ale dokonaliśmy przeglądu zdefiniowanego zakresu każdego z nich, aby upewnić się, że odbywa się to ściśle według naszego obecnego środowiska ryzyka.

Na stronach 51–56 przedstawiliśmy główne rodzaje ryzyka, podsumowanie najważniejszych mechanizmów kontrolnych i czynników łagodzących, a także zmiany, jakie zaszły w ciągu roku.

Apetyt na ryzyko

Każde główne ryzyko oceniamy co najmniej raz na kwartał na podstawie prawdopodobieństwa wystąpienia i potencjalnego wpływu finansowego zarówno na poziomie rynku, jak i Grupy. Bierzymy pod uwagę dwa aspekty:

- ryzyko nieodłączne – poziom ryzyka przed kontrolą wewnętrzną,
- ryzyko rezydualne – ryzyko, które pozostaje po uwzględnieniu efektu obecnych kontroli.

Na podstawie tej oceny określamy poziom bieżącego ryzyka i ustalamy, czy konieczne są dalsze działania w celu jego ograniczenia, tak aby mieściło się ono w ramach zatwierdzonych przez Zarząd poziomów apetytu na ryzyko.

Proces ten prowadzi również do ustalenia rodzajów ryzyka, które w dużym stopniu zależą od skutecznego działania naszego systemu kontroli wewnętrznej, co z kolei ukierunkowuje planowanie pracy naszego zespołu kontroli wewnętrznej.

Główne obszary zainteresowania w 2020 roku

W 2020 roku działaliśmy w wyjątkowo trudnym środowisku zewnętrznym, nękanym pandemią Covid-19. Rządy na rynkach, na których działamy, wprowadziły szereg środków ograniczających przepływ osób oraz zmiany w przepisach, które miały wpływ na naszą działalność, w tym tymczasowe zaostrzenie kontroli cen i moratoria na spłatę zadłużenia. Środki te miały znaczący wpływ na naszą działalność, szczególnie w zakresie bezpieczeństwa naszych pracowników, zarządzania płynnością, finansowania i ryzyka udzielania pożyczek. Ryzykiem tym zarządzano za pomocą systemu zarządzania ryzykiem, przy czym właściciele ryzyka w Grupie i na poziomie lokalnym są nadal odpowiedzialni za zarządzanie ryzykiem w swoich obszarach. Zostało to wzmocnione poprzez wdrożenie zespołu kierowniczego ds. Covid-19, w skład którego weszli liderzy jednostek biznesowych i dyrektorzy funkcjonalni Grupy, którzy spotykali się regularnie w celu zarządzania ogólną reakcją Grupy na pandemię (więcej informacji na ten temat znajduje się na stronach 4 i 5). W marcu 2020 roku odbyła się rozprawa apelacyjna Grupy dotycząca spraw podatkowych z lat 2008 i 2009 w Polsce, w wyniku której sąd orzekł na korzyść Grupy, co skutkowało zwrotem podatku zapłaconego w styczniu 2017 roku wraz z odsetkami (więcej informacji na ten temat znajduje się na stronie 35). Szczegóły dotyczące zmian regulacyjnych w ciągu roku zostały przedstawione w Sprawozdaniu dyrektora generalnego na stronach 18–21 oraz w Przeglądzie operacyjnym na stronie 27.

W celu zatwierdzenia naszego podejścia do zarządzania ryzykiem i ładu korporacyjnego, wiodąca firma świadcząca usługi profesjonalne przeprowadziła przegląd zewnętrzny. Stwierdzono, że nasze procesy są dojrzałe i zidentyfikowano możliwości dla dalszych udoskonaleń, które zostaną poddane ocenie w 2021 roku. Zapewnienie udzielone w ramach kontroli wewnętrznej stanowi ważny wkład dla Zarządu w jej rolę nadzorczą w odniesieniu do procesu zarządzania ryzykiem, jak również zapewnia wyraźny punkt ciężkości dla planowanego ciągłego doskonalenia.

Ocena ogólna

Zarząd jest odpowiedzialny za ogólne zarządzanie systemem zarządzania ryzykiem. Zarząd zakończył ocenę głównych i pojawiających się rodzajów ryzyka Grupy i doszła do wniosku, że obecny profil ryzyka mieści się w zakresie jego tolerancji.

- Dalsze informacje na temat regulacji znajdują się w przeglądzie dyrektora generalnego na stronie 19 oraz w Przeglądzie operacyjnym na stronie 27. Dodatkowe szczegółowe informacje dotyczące finansowania i opodatkowania można znaleźć w Przeglądzie finansowym na stronach 33–36.



Nasz proces zarządzania ryzykiem został przetestowany w 2020 roku, w wyniku czego uznaliśmy, że nadal wspiera on zrównoważony rozwój działalności.

Justin Lockwood – Dyrektor Finansowy



Główne obszary zainteresowania w 2021 roku

W 2021 roku skoncentrujemy się na zarządzaniu ryzykiem związanym z odbudową działalności w miarę wychodzenia z wpływu, jaki pandemia nadal wywiera na Grupę. Najistotniejsze znaczenie w tym zakresie będzie miało w szczególności zarządzanie ryzykiem udzielania pożyczek i ściągłości należności oraz dążenie do przywrócenia utraty wartości do docelowego przedziału 25% – 30%. Ponadto będziemy nadal koncentrować się na skutecznym wychodzeniu z tymczasowych rządowych kontroli cen i moratoriów dotyczących spłaty zadłużenia. Będziemy dalej rozwijać nasze ramy zarządzania ryzykiem, aby utrzymać skuteczny i efektywny proces po zewnętrznym przeglądzie przeprowadzonym w 2020 roku, ale także rozważyć ulepszony proces oceny i sprawozdań w zakresie ryzyka i możliwości związanych z klimatem.



Covid-19 i Brexit

Odpowiedź Grupy na Covid-19 i Brexit stanowiła w tym roku ważny punkt zainteresowania.

Pojawienie się pandemii wirusa Covid-19 miało znaczący wpływ na działalność Grupy. Nasza wstępna reakcja została szybko przeprowadzona za pomocą procesu zarządzania kryzysowego Grupy, w ramach którego kluczowi członkowie kierownictwa centralnego i lokalnego Grupy spotykali się regularnie w celu koordynacji naszej ogólnej reakcji. Długoterminowy wpływ pandemii Covid-19 na strategię i główne rodzaje ryzyka zarządzany był przez właścicieli ryzyka na poziomie Grupy w ramach formalnego procesu zarządzania ryzykiem.

Wpływ Brexitu na nasz profil ryzyka był oceniany przez cały rok i po wprowadzeniu środków zaradczych w zakresie potencjalnych rodzajów ryzyka podatkowego, transgranicznego przepływu osób i walutowych, uważamy, że Brexit nie będzie miał znaczącego wpływu na długoterminową rentowność Grupy. Porozumienie między Wielką Brytanią a UE w grudniu 2020 roku potwierdza nasze wstępne oceny. Dalsze szczegóły można znaleźć w przeglądzie Dyrektora Generalnego na stronie 20.

Ramy ustalania, oceny i zarządzania głównymi i pojawiającymi się rodzajami ryzyka

Zarząd

Zarząd określa charakter i zakres głównych rodzajów ryzyka, które jest skłonny podjąć w celu osiągnięcia celów strategicznych (opisanych na stronach 22–23) i docelowego modelu biznesowego (opisanego na stronach 14–15), biorąc również pod uwagę środowisko, w którym Grupa prowadzi działalność. Zarząd co pół roku zatwierdza główne i pojawiające się rodzaje ryzyka opisane w Harmonogramie głównych rodzajów ryzyka Grupy, a raz w roku zatwierdza apetyt na ryzyko.

Komitet ds. Audytu i Ryzyka

Komitet, w imieniu Zarządu, dokonuje przeglądu procesów Grupy w zakresie zarządzania głównymi rodzajami ryzyka oraz jej systemów kontroli wewnętrznej. Komitet otrzymuje i analizuje Harmonogram Grupy w zakresie głównych rodzajów ryzyka wraz z regularnymi sprawozdaniami i prezentacjami na temat skuteczności środowiska kontroli. Komitet dokonuje przeglądu adekwatności działań podejmowanych przez kierownictwo w celu zarządzania ryzykiem w ramach poziomów apetytu na ryzyko. Komitet przeprowadza szczegółową ocenę Harmonogramu głównych rodzajów ryzyka Grupy w okresach półrocznych.

► Informacje o składzie i kompetencjach Komitetu znajdują się na stronie 78.

Grupa Doradcza ds. Ryzyka

Grupa Doradcza ds. Ryzyka składa się z członków kierownictwa wyższego szczebla. Wspiera Komitet ds. Audytu i Ryzyka, dokonując przeglądu poziomu ryzyka, na jakie narażona jest Grupa, pod kątem apetytu na ryzyko, aby zapewnić, że podejmowane przez Grupę ryzyko i reakcje na nie są właściwe. Spotyka się cztery razy w roku.

► Informacje o działaniach podejmowanych przez Grupę Doradczą ds. Ryzyka podano na stronie 81.

Zespół zarządzający

Zespół zarządzający jest odpowiedzialny za bieżące zarządzanie ryzykiem oraz systemy kontroli wewnętrznej. Procesy identyfikacji, oceny i zarządzania ryzykiem stanowią integralną część procesów biznesowych. Działania kontrolne i nadzorcze są określone dla wszystkich rodzajów ryzyka w Harmonogramie głównych rodzajów ryzyka Grupy.

Własność ryzyka

Odpowiedzialność za ryzyko na poziomie jednostki biznesowej: kierownictwo na poziomie jednostki biznesowej identyfikuje, ocenia i kontroluje ryzyko, głównie na poziomie rynku, a także w ramach dużych projektów i inicjatyw w zakresie zmian. Ten poziom stanowi pierwszą linię obrony.

Odpowiedzialność za ryzyko na poziomie grupy: osoby zarządzające ryzykiem na poziomie Grupy zapewniają nadzór nad skutecznością systemów zarządzania ryzykiem i kontroli wewnętrznej. Poziom ten jest zbliżony do drugiej linii obrony.

Odpowiedzialność za ryzyko na poziomie niezależnym: pion kontroli wewnętrznej dokonuje przeglądu funkcjonowania i nadzoru nad systemami kontroli wewnętrznej, w tym zarządzania ryzykiem. Szef kontroli wewnętrznej Grupy składa niezależne sprawozdania Przewodniczącemu Komitetu ds. Audytu i Ryzyka oraz operacyjnie Dyrektorowi Finansowemu.

Główne rodzaje ryzyka i niepewności

Na koniec roku Zarząd uznał, że istnieje 17 głównych rodzajów ryzyka, które wymagają stałej uwagi (oznaczone gwiazdkami w poniższej tabeli).

Ryzyko, na które narażone jest przedsiębiorstwo, w podziale na kategorie ryzyka, zostało przedstawione poniżej.

Kategoria ryzyka	Definicja	Ryzyko	Opis
Warunki rynkowe	Ryzyko, że nie będziemy w stanie zidentyfikować zewnętrznych warunków rynkowych, zareagować na nie, dostosować się do nich lub z nich skorzystać.	Regulacyjne	
		• Zgodność z przepisami i wymogami regulacyjnymi*	• Zgodność z obowiązującymi przepisami i wymogami dot. pożyczek konsumenckich
		• Wyzwania i kwestie prawne i regulacyjne*	• Wyzwania związane z interpretacją lub stosowaniem obowiązujących przepisów i wymogów regulacyjnych
		• Przyszłe zmiany prawne i regulacyjne*	• Przewidywanie i reagowanie na zmiany w przepisach i wymogach
		• Ochrona danych i prywatności*	• Zgodność z obowiązującymi przepisami dot. ochrony danych osobowych i prywatności
		Konkurencja i oferta produktowa	
		• Konkurencja*	• Reagowanie na zmiany warunków rynkowych
		• Oferta produktowa*	• Spełnienie wymagań klienta
		Finansowanie, rynek i kontrahenci	
		• Finansowanie, płynność, rynek i kontrahenci*	• Dostępność finansowania w celu zaspokojenia potrzeb biznesowych • Zmienność rynku wpływająca na wyniki i wartość aktywów • Utrata partnera bankowego
Interesariusz	Ryzyko negatywnego poglądu głównych interesariuszy na temat przedsiębiorstwa, wynikające bezpośrednio z naszych działań lub niezdolności do skutecznego zarządzania postrzeganiem przez nich Grupy.	• Światowe otoczenie gospodarcze*	• Dostosowywanie się do warunków gospodarczych
		• Podatki*	• Zmiany w przepisach podatkowych lub ich interpretacji
Operacyjne	Ryzyko wystąpienia niedopuszczalnych strat w wyniku niedoskonałości lub braków w naszych podstawowych procesach wewnętrznych, systemach i zachowaniu ludzi.	• Reputacja*	• Szkoda na reputacji
		• Obsługa klienta	• Utrzymanie standardów obsługi klienta
		• Kredyt*	• Klienci nie spłacają zobowiązań
		• Bezpieczeństwo*	• Szkody wyrządzone naszym agentom/pracownikom
		• Ludzie*	• Brak zdolności interpersonalnych
		• Ciągłość działania* i bezpieczeństwo informacji*	• Odzyskiwalność i bezpieczeństwo systemów i procesów
		• Sprawozdawczość finansowa i dot. wyników	• Niepowodzenie systemów i procesów sprawozdawczości finansowej
		• Technologia*	• Utrzymanie wydajnej technologii
Rozwój działalności	Ryzyko, że na nasze zyski negatywnie wpłynie nieoptymalna strategia gospodarcza lub nieoptymalna realizacja tej strategii na skutek czynników wewnętrznych lub zewnętrznych.	• Oszustwo	• Straty z tytułu kradzieży lub oszustwa
		• Zarządzanie zmianami*	• Realizacja inicjatyw strategicznych
		• Marka	• Siła marek naszych klientów

* Rodzaje ryzyka uznawane obecnie przez Zarząd za główne rodzaje ryzyka, na które narażona jest Grupa.

Ryzyko	Znaczenie dla strategii	Łagodzenie	Komentarz
--------	-------------------------	------------	-----------

1 Regulacyjne



Odpowiedzialność wiodąca: dyrektor generalny

Ponosimy straty lub nie udaje nam się zoptymalizować zyskowego wzrostu z powodu nieprzestrzegania wszystkich obowiązujących przepisów i wymogów (w tym przepisów dotyczących ochrony danych osobowych i prywatności) lub skutecznego przewidywania zmian w nich albo z powodu odmiennej interpretacji tych przepisów przez organ nadzorczy.

Cel

Dążymy do zapewnienia skutecznych rozwiązań umożliwiających nam przestrzeganie zobowiązań prawnych i regulacyjnych oraz podejmowanie w pełni ocenionego i świadomego ryzyka handlowego.

Wpływ

Zmiany w przepisach, różnice w interpretacji lub wyjaśnianiu przepisów albo zmiany w egzekwowaniu przepisów przez organy nadzoru, sądy lub inne organy mogą prowadzić do zakwestionowania naszych produktów i/lub praktyk. Monitorujemy zmiany prawne i regulacyjne, aby zapewnić zgodność z przepisami, zachować konkurencyjność i zapewnić wartość naszym klientom.

Prawdopodobieństwo

Prawdopodobieństwo zmian prawnych i regulacyjnych oraz wpływ tych wyzwań różnią się w zależności od rynku, ale większość wprowadziła już przepisy dotyczące cen i wzmocniła wymogi dotyczące ochrony konsumentów, chociaż nadal istnieje ryzyko wprowadzenia dalszych zmian.

Posiadamy wysoko wykwalifikowane i doświadczone zespoły ds. prawnych, spraw publicznych, zgodności z przepisami i zachowania prywatności na poziomie Grupy i na każdym z naszych rynków. Monitorujemy one zmiany i zagrożenia polityczne, legislacyjne i regulacyjne. W koniecznych przypadkach korzystamy z usług zewnętrznych doradców, aby wesprzeć te wysiłki.

Współpracujemy z organami nadzoru, ustawodawcami, politykami i innymi interesariuszami. Aktywny udział w odpowiednich stowarzyszeniach branżowych przyczynia się do zwiększenia możliwości monitorowania i wywierania wpływu.

Nasz program zgodności skupia się na podstawowych przepisach dotyczących konsumentów, w tym na prywatności danych osobowych.

Nadzór nad ryzykiem regulacyjnym przez zespół kierownictwa ds. prawnych.

Regularne sprawozdania dla Komitetu ds. Audytu i Ryzyka na temat głównych rodzajów ryzyka regulacyjnego i ryzyka braku zgodności.

W odpowiedzi na pandemię rządy kilku z naszych rynków wprowadziły tymczasowe regulacje, w tym kontrolę cen i moratoria na spłatę zadłużenia. Mamy duże doświadczenie w skutecznym reagowaniu na zmiany regulacyjne przy jednoczesnym utrzymaniu rentowności, a także we współpracy z organami nadzoru, aby zapewnić, że zmiany faktycznie przyniosą korzyści naszym klientom. Nasza szybka reakcja skoncentrowana na odporności operacyjnej, elastycznych opcjach spłaty dla klientów, modyfikacjach produktów i zarządzaniu ryzykiem udzielania pożyczek zminimalizowała wpływ w największym możliwym stopniu.

Ustawodawstwo dalej zaostrzające kontrolę cen w Finlandii ograniczyło zyski ekonomiczne z udzielania pożyczek na tym rynku i podjęto decyzję o wycofaniu portfela.

W Polsce nowe standardy rynkowe w zakresie rabatów za wczesne rozliczenie mają zostać wdrożone w ciągu 2021 roku.

Więcej informacji na ten temat znajduje się w przeglądzie dyrektora generalnego na stronie 19 oraz w przeglądzie operacyjnym na stronie 27.

2 Konkurencja i oferta produktowa



Odpowiedzialność wiodąca: dyrektor generalny

Ponosimy straty lub nie udaje nam się zoptymalizować rentownego wzrostu z powodu braku świadomości i reakcji na otoczenie konkurencyjne lub braku zapewnienia, że nasza oferta spełnia potrzeby klientów przy jednoczesnym utrzymaniu rentowności produktów.

Cel

Naszym celem jest zrozumienie zagrożeń konkurencyjnych i dostarczanie produktów dostosowanych do potrzeb klienta, aby zapewnić rentowny wzrost.

Wpływ

W środowisku, w którym klienci mają coraz większy wybór, zapewnienie, że nasze produkty spełniają ich potrzeby, ma istotne znaczenie dla prowadzenia zrównoważonej działalności.

Prawdopodobieństwo

W dalszym ciągu działamy na wysoce konkurencyjnych rynkach, na których regularnie pojawiają się nowe produkty i usługi dla naszego segmentu klientów. Charakter konkurencji różni się w zależności od rynku.

Regularne monitorowanie konkurencji i jej oferty, reklamy i udziału w naszych rynkach. W odpowiedzi na zagrożenia konkurencyjne opracowywane są plany strategiczne i działania taktyczne.

W całej Grupie funkcjonują komitety i procesy dotyczące rozwoju produktów, których zadaniem jest przegląd mapy drogowej rozwoju produktów, zarządzanie ryzykiem związanym z produktami i opracowywanie nowych produktów, które spełniają potrzeby klientów i są zgodne z odpowiednimi wymogami prawnymi.

Na początku 2020 roku na naszych rynkach nadal panowała duża konkurencja, która zmniejszyła się od drugiego kwartału, ponieważ wielu konkurentów ograniczyło działalność i marketing ze względu na wyzwania związane z finansowaniem, ostrożność gospodarczą lub tymczasowe regulacje wynikające z pandemii Covid-19. Jednocześnie coraz więcej konsumentów decyduje się na zaciąganie pożyczek online, co przyspiesza wprowadzanie nowych modeli, w szczególności tych, które zapewniają zintegrowane doświadczenia w zakresie pożyczek i płatności. W odpowiedzi IPF Digital rozszerzył swoją ofertę portfela mobilnego, który uzupełnia ofertę pożyczek ratalnych i linii pożyczkowych, zapewniając klientom usługi zbliżone do bankowości.

Skupiliśmy się na rozwoju produktów, aby wprowadzać innowacje i lepiej odpowiadać na wymagania klientów i dostosować nasze produkty do tymczasowych przepisów na naszych europejskich rynkach pożyczek z obsługą domową. Obejmowało to oferowanie krótkoterminowych pożyczek o niższej wartości, co odzwierciedlało również ryzyko udzielania pożyczek, jakie pandemia wywarła na poziom dochodów gospodarstw domowych i osób fizycznych.

W Meksyku konkurencja jest stosunkowo stabilna i zdominowana przez konkurentów offline, którzy nadal rozszerzają swoje terytoria i digitalizują elementy obsługi klienta.

Związek ze strategią	Środowisko ryzyka	Apetyt na ryzyko
D Koncentracja na wzroście – IPF Digital	↑ Poprawa otoczenia ryzyka	↑ Apetyt na ryzyko wzrasta
M Koncentracja na wzroście – pożyczki z obsługą domową	↔ Środowisko ryzyka pozostaje stabilne	↔ Apetyt na ryzyko stabilny
E Koncentracja na rentowności – europejska pożyczka z obsługą domową	↓ Pogarszanie się środowiska ryzyka	↓ Pogarszanie apetytu na ryzyko

Ryzyko	Znaczenie dla strategii	Łagodzenie	Komentarz
3 Podatki			
Odpowiedzialność wiodąca: dyrektor finansowy Ponosimy straty finansowe wynikające z nieprzestrzegania przepisów podatkowych lub przyjęcia interpretacji prawa, której nie da się podtrzymać, a także ryzyko wyższego przyszłego obciążenia podatkowego. Cel Dążymy do generowania wartości dla akcjonariuszy poprzez skuteczne zarządzanie podatkami, będąc jednocześnie przedsiębiorstwem odpowiedzialnym społecznie. Jesteśmy zobowiązani do zapewnienia zgodności z przepisami i praktykami podatkowymi na wszystkich terytoriach, na których prowadzimy działalność.	Wpływ W obliczu coraz większych wyzwań fiskalnych w większości gospodarek wiele organów zwraca się w stronę płatników podatku od osób prawnych w celu zwiększenia dochodów poprzez reformy podatkowe lub zmiany w interpretacji obowiązujących przepisów. Prawdopodobieństwo Prawdopodobieństwo zmian lub kwestionowanie pozycji podatkowych różni się w zależności od rynku. Może wzrosnąć na skutek deficytów budżetowych wywołanych pandemią Covid-19. W skali globalnej rozwój sytuacji pod przewodnictwem OECD i UE może prowadzić do dalszych zmian w przepisach i praktykach podatkowych oraz wzrostu liczby kontroli i postępowań dotyczących porozumień transgranicznych.	Istniejąca strategia i polityka podatkowa. Wykwalifikowane i doświadczone zespoły podatkowe na poziomie Grupy i na rynku. Korzystanie z usług zewnętrznych doradców w przypadku wszystkich istotnych transakcji podatkowych zgodnie ze strategią podatkową. W stosownych przypadkach wiążące orzeczenia lub zezwolenia uzyskane od władz. Odpowiedni nadzór na poziomie wykonawczym nad kwestiami podatkowymi.	Więcej szczegółów na temat opodatkowania znajduje się w Przeglądzie finansowym na stronach 35 i 36. W marcu 2020 roku Wojewódzki Sąd Administracyjny w Warszawie uwzględnił naszą skargę na decyzje Izby Skarbowej w zakresie lat 2008 i 2009. Pomyślne zakończenie długotrwałego sporu podatkowego w Polsce zaowocowało odzyskaniem pełnej kwoty zapłaconego podatku wraz z odsetkami z tytułu spłaty. W związku z tym w Polsce nie ma otwartych kontroli podatkowych. W 2020 roku kontrole podatkowe na Węgrzech, w Finlandii i Hiszpanii zostały zamknięte bez istotnych ustaleń. Trwa kontrola podatkowa w Meksyku. Oczekujemy na decyzję Sądu Unii Europejskiej w sprawie wniosków o stwierdzenie nieważności decyzji Komisji Europejskiej w sprawie pomocy publicznej ogłoszonej w kwietniu 2019 roku. Dalsze informacje dotyczące ryzyka związanego ze spółką finansową Grupy zostały przedstawione w nocie 32.
4 Technologia i zarządzanie zmianami			
Odpowiedzialność wiodąca: dyrektor generalny Ponosimy straty finansowe lub nie udaje nam się zoptymalizować zyskowego wzrostu z powodu braku opracowania i utrzymania skutecznych rozwiązań technologicznych lub zarządzania głównymi projektami gospodarczymi w przedsiębiorstwie w skuteczny sposób. Cel Naszym celem jest skuteczne zarządzanie projektem, dostawą i realizacją korzyści dużych projektów technologicznych i strategicznych projektów gospodarczych, które prowadzimy zgodnie z wymaganiami, budżetem i harmonogramem. Dążymy do utrzymania systemów, które są dostępne w celu wspierania bieżących operacji w działalności.	Wpływ Istotną częścią naszej strategii jest zmodernizowanie działań w zakresie pożyczek z obsługą domową i inwestowanie w rozwój cyfrowy. Skuteczne zarządzanie inicjatywami w ramach tego programu ma zasadnicze znaczenie. Grupa jest obecnie w trakcie realizacji dużego programu projektowego, który wiąże się z nieuniknionym ryzykiem na znacznym poziomie. Niepowodzenia w realizacji projektów lub utrzymaniu infrastruktury informatycznej mogą prowadzić do problemów z realizacją korzyści lub zakłóceń w działalności. Prawdopodobieństwo Nasz program projektowy jest złożony i obejmuje wiele rynków. W związku z tym istnieje pewien poziom ryzyka związany z jego realizacją. W wyniku zmian lub awarii technologii może dojść do nieprzewidzianych przestojów w najważniejszych systemach.	Istnieją ramy i proces zarządzania zmianami. Programy są poddawane ciągłym przeglądom, a wszystkie główne działania związane z ich realizacją mają silne mechanizmy zarządzania. Bieżące przeglądy naszych usług i relacji z partnerami zapewniają utrzymanie skutecznych operacji serwisowych. Coroczny przegląd przeprowadzony w celu ustalenia priorytetów inwestycji wymaganych w zakresie technologii bazowej zapewnia ich odpowiedniość podstawowego majątku technologicznego. Specjalny Komitet ds. Technologii nadzorujący ryzyko związane z technologią i zmianami.	Dalsze szczegóły można znaleźć w sprawozdaniu Komitetu ds. Technologii na stronach 84 i 85. Zdajemy sobie sprawę, że pomyślna realizacja naszej strategii zależy od skutecznych zmian w całej Grupie. Aby dotrzymać kroku postępowi technologicznemu i utrzymać pozycję lidera niebankowej instytucji finansowej na naszych rynkach, program zmian, który realizujemy każdego roku, a w szczególności inicjatywy napędzane przez pion informatyki, jest znaczący. W 2020 roku skupiliśmy się przede wszystkim na dostarczeniu technologii mobilnej dla agentów i zapewnieniu wsparcia w centralizacji naszych ośrodków administracji terenowej. Ponadto, w odpowiedzi na pandemię, wprowadziliśmy kilka alternatywnych podstawowych procesów cyfrowych, w tym funkcje sprzedażowe online w aplikacji dla agentów oraz zdalne udogodnienia windykacyjne dla klientów korzystających z pożyczek z obsługą domową. W celu wsparcia tych zmian w całej Grupie wprowadzono zaktualizowane, bardziej skuteczne ramy i proces zarządzania zmianami.

Ryzyko	Znaczenie dla strategii	Łagodzenie	Komentarz
5 Ludzie			
Odpowiedzialność wiodąca: dyrektor generalny Na naszą strategię ma wpływ brak odpowiedniej liczby i jakości wśród pracowników lub niezdolność do zatrzymania kluczowych osób i traktowania ich zgodnie z naszymi wartościami i normami etycznymi. Cel Dążymy do posiadania wystarczającego zakresu możliwości i głębi wśród personelu, aby zapewnić realizację celów strategicznych.	Wpływ Aby osiągnąć cele strategiczne, musimy nadal pozyskiwać, angażować, rozwijać, zatrzymywać i nagradzać odpowiednich ludzi. Sama natura ryzyka związanego z ludźmi oznacza, że często trudno jest ograniczyć częstotliwość jego występowania, jednak nasze mechanizmy kontrolne mają na celu zmniejszenie wpływu wszelkiego ryzyka. Prawdopodobieństwo Nasze procesy, polityki i praktyki mają na celu zmniejszenie prawdopodobieństwa wystąpienia znaczącego wpływu w odniesieniu do ryzyka ze strony ludzi. Grupa posiada silny system zarządzania ryzykiem związanym z ludźmi, w tym proces zarządzania kadrami, organizacją i planowaniem, wykorzystywany do ograniczania ryzyka związanego z talentami oraz środowiska kontroli zasobów ludzkich.	Nasze środowisko kontroli zasobów ludzkich identyfikuje główne rodzaje ryzyka związane z ludźmi oraz istotne mechanizmy kontrolne, które zostały wdrożone w celu ich ograniczenia. Główne rodzaje ryzyka związane z ludźmi i odpowiednie kontrole obejmują: - właściwy podział celów powiązanych ze strategią - monitorowanie i podejmowanie działań w odniesieniu do głównych rodzajów ryzyka i kwestii kadrowych - najważniejsze procesy kadrowe - właściwe wykorzystanie nagród i zgodność z przekazanymi uprawnieniami od Komitetu ds. Wynagrodzeń	Reagując na pandemię Covid-19, podjęliśmy strategiczną decyzję, aby na pierwszym miejscu postawić zdrowie i bezpieczeństwo naszych pracowników. Konieczne było również wdrożenie strategii zarządzania ryzykiem w celu dostosowania organizacji do potrzeb mniejszego, globalnego przedsiębiorstwa. Nasza strategia kadrowa, mająca na celu ochronę organizacji przed pandemią Covid-19 obejmuje trzy filary: - Globalny plan opieki został opracowany w celu przygotowania kompleksowych ram, aby stworzyć globalny parasol strategiczny chroniący zdrowie i bezpieczeństwo pracowników oraz zapewniający ich dobre samopoczucie, - oprócz zapewnienia ochrony zdrowia i bezpieczeństwa naszych pracowników terenowych podjęliśmy kroki mające na celu ochronę zarobków, dostosowanie systemów prowizyjnych i motywacyjnych oraz zmianę programów wydajnościowych dla agentów i zespołów obsługi klienta; działania te zaowocowały stabilnym wynikiem rotacji pracowników, - wstrzymaliśmy wszystkie uznaniowe i kontrolowane koszty osobowe, w tym anulowaliśmy programy premiowe, wycofaliśmy PSP, globalnie wstrzymaliśmy rekrutację i przerwaliśmy prace rozwojowe. Przeprowadziliśmy również restrukturyzację organizacji, aby racjonalizować zatrudnienie w przedsiębiorstwie.
6 Ciągłość działania i bezpieczeństwo informacji			
Odpowiedzialność wiodąca: dyrektor generalny Ponosimy straty lub nie udaje nam się zoptymalizować zyskowego wzrostu z powodu awarii systemów lub procesów bądź niewypelniania zobowiązań przez dostawców lub z powodu utraty, kradzieży lub zniszczenia informacji. Cel Dążymy do utrzymania odpowiednich porozumień i kontroli, które ograniczą zagrożenie zakłóceniami w świadczeniu usług i prowadzeniu działalności oraz ryzyko utraty danych do najniższego rozsądnego możliwego poziomu.	Wpływ Codziennie rejestrujemy, aktualizujemy i utrzymujemy dane dotyczące każdego z naszych klientów. Dostępność tych danych, ciągłość działania systemów i procesów oraz dostępność najważniejszych dostawców ma zasadnicze znaczenie dla skutecznego prowadzenia działalności i bezpieczeństwa informacji o klientach. Prawdopodobieństwo Chociaż w erze cyfrowej wzrasta zagrożenie zewnętrzne wobec naszych systemów, stosowane narzędzia zmniejszają prawdopodobieństwo wystąpienia poważnej awarii lub utraty informacji.	Prowadzone są okresowe testy i stałe monitorowanie bezpieczeństwa oraz możliwości odzyskiwania danych w odniesieniu do technologii i pomieszczeń. Wykwalifikowany zespół z odpowiednimi kwalifikacjami specjalistycznymi. Specjalny komitet w celu nadzorowania ciągłości działania, bezpieczeństwa informacji oraz ryzyka związanego z technologią i zmianami.	Ciągłość podstawowych procesów sprzedaży i windykacji została znacząco zakwestionowana podczas pandemii. Znaczne skoncentrowanie na bezpieczeństwie ludzi wywołało jednak tylko bardzo ograniczony wpływ na ryzyko ciągłości działania. Kolejnym obszarem o wysokim potencjalnym nieuniknionym ryzyku jest stabilność finansowa i operacyjna naszych dostawców, a w szczególności, dostawców technologii, od których zależą nasze podstawowe systemy. W celu zarządzania tym ryzykiem przeprowadzamy regularne oceny ryzyka dotyczące najważniejszych dostawców i pracujemy nad rozwojem wewnętrznych możliwości, co ma stanowić skuteczną reakcję na sytuacje awaryjne. W odpowiedzi na potencjalne ryzyko naruszenia danych, związane z przejściem pracowników do pracy zdalnej, wszystkie rynki udzielania pożyczek w kraju wdrożyły szereg kontroli bezpieczeństwa, w tym wieloskładnikowe uwierzytelnianie, które zabezpiecza naszą pracę zdalną. IPF Digital dokonuje przeglądu środków bezpieczeństwa, aby zminimalizować wszelkie przyszłe straty dla przedsiębiorstwa.

Ryzyko	Znaczenie dla strategii	Łagodzenie	Komentarz
7 Reputacja			
D M E ↔ ↔ Odpowiedzialność wiodąca: dyrektor generalny Ponosimy straty finansowe lub uszczerbek na reputacji z powodu naszych metod działania, nieprzemyślnych komentarzy lub nadużycia. Cel Naszym celem jest promowanie właściwej reputacji opracowanej na podstawie naszych standardów etycznych, czynnym udziale w odpowiedzialnym udzielaniu pożyczek poprzez proaktywne zaangażowanie wszystkich interesariuszy, aby wspomóc Grupę w realizacji jej celów strategicznych.	Wpływ Nasza reputacja i reputacja sektor udzielania pożyczek konsumenckich może mieć wpływ zarówno na nastroje klientów, jak i na zaangażowanie głównych interesariuszy, wpływając na naszą zdolność do działania i obsługi segmentu klientów. Niektóre elementy tego ryzyka są związane z czynnikami zewnętrznymi, na które nie mamy wpływu. Wprowadzone kontrole zmniejszyły ryzyko rezydualne. Obecnie istnieją ograniczone możliwości znacznego zmniejszenia tego ryzyka. Prawdopodobieństwo Utrzymujemy silne relacje z głównymi interesariuszami, aby rozwijać ich zrozumienie naszego modelu biznesowego, naszej roli w społeczeństwie i gospodarce oraz sposobu, w jaki świadczymy usługi dla klientów. Pomaga to chronić przedsiębiorstwo przed nieprzewidywanymi zdarzeniami, które mogłyby zaszkodzić reputacji.	Jasno zdefiniowane wartości korporacyjne i standardy etyczne są przekazywane w całej organizacji. Pracownicy i agenci odbywają coroczne szkolenie z zakresu etyki w formule e-learningowej. Regularne monitorowanie głównych czynników wpływających na reputację zarówno wewnętrznie, jak i zewnętrznie. Strategia medialna wspierająca główne czynniki wpływające na reputację przedsiębiorstwa oraz sektora niebankowych instytucji finansowych. Silny nadzór ze strony grupy kierownictwa wyższego szczebla nad wyzwaniem związanym z reputacją.	W dalszym ciągu otrzymywaliśmy nagrody za sposób, w jaki prowadzimy działalność. Zostaliśmy docenieni za stosowanie wysokich standardów doświadczenia klientów, otrzymaliśmy nagrodę dla najlepszego pracodawcy oraz przedsiębiorstwa odpowiedzialnego społecznie. W sercu naszej działalności związanej z pożyczkami z obsługą domową znajdują się spotkania i rozmowy z klientami prowadzone każdego tygodnia przez około 17 tys. agentów. Podjęcie działań mających na celu ochronę agentów i klientów w czasie pandemii przyczyniło się do utrzymania reputacji przedsiębiorstwa w tych trudnych czasach. Wewnętrzna ankieta dotycząca reputacji wykazała, że 92% pracowników i agentów stwierdziło, że lubi pracować w naszym przedsiębiorstwie. Ten pozytywny wynik jest potwierdzeniem inwestycji w zarządzanie reputacją i komunikację wewnętrzną.
8 Światowe otoczenie gospodarcze			
D M E ⬇ ↔ Odpowiedzialność wiodąca: dyrektor finansowy Ponosimy straty finansowe w wyniku braku rozpoznania i odpowiedniego dostosowania się do zmieniających się warunków gospodarczych. Cel Naszym celem jest posiadanie procesów gospodarczych, które pozwolą nam reagować na zmiany warunków ekonomicznych i optymalizować wyniki działalności.	Wpływ Zmiany warunków ekonomicznych mogą mieć wpływ na zdolność naszych klientów do dokonywania spłat. Ryzyko to jest w całości powodowane przez czynniki zewnętrzne, których nie można kontrolować, i jest napędzane przez model biznesowy, a w szczególności specyfikę rynków, na których działamy. Prawdopodobieństwo Chociaż działamy na wielu rynkach, prawdopodobieństwo wystąpienia zmian na rynkach ekonomicznych, na które nie jesteśmy w stanie zareagować, a które mają wpływ na naszą strategię, jest zminimalizowane dzięki naszym modelom biznesowym w zakresie udzielania pożyczek krótkoterminowych.	Komitety ds. zasobów finansowych dokonują przeglądu wskaźników gospodarczych. Monitorowanie warunków makroekonomicznych, wydarzeń geopolitycznych na rynkach finansowych oraz krajowych briefingów informacyjnych. Silne, osobiste relacje z klientami pozwalają uzyskać informacje o indywidualnej sytuacji klienta.	Szybki wzrost niezabezpieczonych pożyczek konsumenckich w poprzednich latach zmniejszył się w 2020 roku ze względu na pandemię. Pandemia doprowadziła również do niższego poziomu zaufania konsumentów, zmniejszenia wydatków gospodarstw domowych oraz mniejszej skłonności instytucji finansowych, w szczególności banków, do udzielania pożyczek w tych niepewnych czasach. W rezultacie banki centralne na całym świecie obniżyły referencyjne stopy procentowe, aby zachęcić do konsumpcji. Pomimo kolejnej fali zachorowań na Covid-19 w IV kwartale 2020 roku informacje o kilku udanych testach szczepionki wzbudziły oczekiwania, że aktywność gospodarcza odbije się znacząco w 2021 roku wraz ze zwiększonym popytem na pożyczki konsumpcyjne. W ostatnich latach nasz świat ryzyka ewoluował, a czynniki światowego ryzyka gospodarczego są obecnie traktowane jako szczególne rodzaje ryzyka mające wpływ na naszą działalność w ramach innych głównych rodzajów ryzyka, takich jak ryzyko udzielania pożyczek, finansowania i podatkowe. W związku z tym, począwszy od 2021 roku, usuniliśmy kategorię światowego ryzyka gospodarczego z listy rodzajów ryzyka podstawowych i wprowadzimy wymienione czynniki makroekonomiczne do wyżej wymienionych kategorii.

Ryzyko	Znaczenie dla strategii	Łagodzenie	Komentarz
9 D M E ↔ ↔ Odpowiedzialność wiodąca: dyrektor generalny Ryzyko obrażeń ciała lub szkód wyrządzonych naszym przedstawicielom lub pracownikom. Cel Dążymy do utrzymania najwyższych standardów i kontroli w celu zmniejszenia ryzyka do najniższego poziomu, jaki jest racjonalnie możliwy.			
	Wpływ Istotnym elementem naszego modelu biznesowego jest interakcja agentów i pracowników z klientami w ich domach lub podróżowanie do wielu miejsc dziennie. Ich bezpieczeństwo podczas pełnienia swojej roli jest dla nas najważniejsze.	Komitety ds. bezpieczeństwa na rynku i systemy zarządzania bezpieczeństwem oparte na uznanych normach międzynarodowych. Roczne badanie bezpieczeństwa. Przeprowadzana co pół roku ocena ryzyka dla każdej agencji, obejmująca planowanie łagodzenia ryzyka i szkolenie w zakresie bezpieczeństwa w terenie. Coroczna certyfikacja własna dotycząca zgodności z zasadami bezpieczeństwa przez kierowników. Regularne spotkania dotyczące bezpieczeństwa w oddziale oraz kampanie uświadamiające na temat bezpieczeństwa. Szkolenia i kompetencje specyficzne dla danej roli.	Bezpieczeństwo naszych pracowników, zwłaszcza agentów, było głównym obszarem zarządzania ryzykiem w 2020 roku. Chociaż zapewniłmy klientom alternatywne możliwości płatności, większość z nich zdecydowała się powrócić do spłacania agentom, gdy zniesiono ograniczenia w przemieszczaniu się ludzi. W ramach reakcji skoncentrowaliśmy nasze wysiłki na wdrożeniu systemów pracy zapewniających bezpieczeństwo agentów, w tym podczas szeroko zakrojonych szkoleń z zakresu zapobiegania pandemii Covid-19 oraz zapewnieniu środków ochrony indywidualnej. Komitety ds. bezpieczeństwa odbywały częste spotkania w całej Grupie, dostarczając zapewnienie i nadzór zarządzania ryzykiem w zakresie zdrowia i bezpieczeństwa. Posiadamy normę ISO 45001 dotyczącą zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy we wszystkich europejskich oddziałach pożyczek z obsługą domową, a w drugiej połowie 2021 roku planujemy rozpoczęcie procesu akredytacji według normy ISO 45001 dla oddziałów pożyczek z obsługą domową w Meksyku. Posiadamy strategię bezpieczeństwa specjalnie dla działalności pożyczek z obsługą domową w Meksyku, gdzie nieuniknione ryzyko jest większe niż w Europie pod względem prawdopodobieństwa i wpływu.
10 D M E ↑ ↔ Odpowiedzialność wiodąca: dyrektor finansowy Ryzyko niedostatecznej dostępności finansowania, niekorzystnych warunków cenowych, naruszenie warunków umowy pożyczki lub znaczącego wpływu stóp procentowych lub zmian kursów walut na wyniki albo upadłości kontrahenta bankowego. Cel Dążymy do utrzymania solidnej pozycji w zakresie finansowania oraz ograniczenia wpływu zmian stóp procentowych i kursów walut oraz ekspozycji wobec kontrahentów finansowych.			
	Wpływ Finansowanie po odpowiednich kosztach i na odpowiednich warunkach oraz zarządzanie ryzykiem rynku finansowego są niezbędne dla przyszłego rozwoju działalności.	Przestrzeganie polityki zatwierdzonej przez Zarząd monitorowane przez Komitet ds. Zasobów Finansowych, zespół kierownictwa finansowego oraz regularne sprawozdania dla Zarządu. Plany finansowania przedstawiane w ramach planowania budżetu. Nadzór nad grupą kierownictwa wyższego szczebla. Utrzymywanie silnych relacji z dostawcami finansowania dłużnego.	Dalsze informacje na temat finansowania znajdują się w Przeglądzie finansowym na stronach 34 i 35. Refinansowanie euroobligacji Grupy zostało zakończone w listopadzie 2020 roku, wraz ze zmianami klauzul dotyczących obligacji w funtach szterlingach i koronach szwedzkich oraz pożyczek bankowych Grupy. Wpływ pandemii Covid-19 na rynki finansowe i nasze wyniki handlowe spowodował wzrost kosztów tego finansowania. W celu ochrony przedsiębiorstwa szybko wdrożyliśmy skuteczną strategię zarządzania płynnością, ponieważ ograniczenia w przepływie osób i moratoria dotyczące zadłużenia negatywnie wpłynęły na skuteczność windykacji. Ograniczono udzielanie pożyczek, a my podjęliśmy skuteczne działania w celu zarządzania kosztami i zachowania gotówki. W pierwszej połowie roku ratingi Grupy zostały potwierdzone przez agencje Moody's i Fitch Ratings odpowiednio na poziomie Ba3 i BB. Agencja Moody's utrzymała rating i stabilną prognozę w maju. Następnie agencja Fitch Ratings obniżyła rating do BB- z prognozą negatywną. Grupa będzie nadal finansowana z połączenia kapitału własnego, zysków zatrzymanych, emisji obligacji i pożyczek bankowych. Zabezpieczanie ryzyka rynkowego oraz limity ryzyka kontrahenta są zgodne z polityką zatwierdzoną przez Zarząd.

Ryzyko	Znaczenie dla strategii	Łagodzenie	Komentarz
11 Kredyt			
D M E ↓ ↔ Odpowiedzialność wiodąca: dyrektor generalny Ryzyko poniesienia przez Grupę strat finansowych w przypadku, gdy klienci nie wywiążą się ze swoich zobowiązań umownych lub gdy Grupie nie uda się zoptymalizować zyskowych możliwości gospodarczych ze względu na strategię i procesy związane z pożyczkami, windykacją lub oszustwami. Cel Utrzymanie solidnej polityki dotyczącej udzielania pożyczek i windykacji oraz regularne monitorowanie spłaty pożyczek.	Wpływ W związku z planowanym rozwojem IPF Digital i pożyczek z obsługą domową w Meksyku, ważne jest, abyśmy utrzymali kontrolę nad stratami z tytułu udzielonych pożyczek w celu osiągnięcia zamierzonych zysków. W przypadku europejskiej działalności w zakresie pożyczek z obsługą domową koncentrujemy się na prowadzeniu rentownej działalności, aby zapewnić wysokie zwroty z inwestycji. inwestowanie w budowanie długoterminowej, zrównoważonej przyszłości. Charakter prowadzonej działalności sprawia, że wpływ finansowy ryzyka udzielania pożyczek, nawet na akceptowalnym poziomie, jest znaczny. Dalsze ograniczanie ryzyka udzielania pożyczek może skutkować zmniejszeniem przychodów i wzrostem wskaźników kosztowych. W przypadku nowych przedsiębiorstw ryzyko udzielania pożyczek jest wyższe ze względu na brak danych historycznych, na których opierają się nasze karty oceny zdolności do zaciągania pożyczek w celu podejmowania właściwych decyzji w sprawie udzielenia pożyczki, a także ze względu na wyższy odsetek nowych przedsiębiorstw w porównaniu z nowymi przedsiębiorstwami klientów niż na rynkach o ugruntowanej pozycji. Prawdopodobieństwo W normalnych warunkach nasze środowisko kontroli pozwala na szybkie zauważenie problemów, a istniejące systemy umożliwiają nam szybką zmianę ustawień pożyczki, dlatego też prawdopodobieństwo poniesienia dużych strat jest niewielkie. Jednak bezprecedensowy wpływ pandemii Covid-19 spowodował znaczne zakłócenia i doprowadził do tego, że utrata wartości wykroczyła poza nasz zakres docelowy.	Kompleksowe ramy kontroli pożyczek opracowane na podstawie danych wynikających z wieloletniego doświadczenia w działalności w określonym segmencie klientów i na rynkach, na których działamy. Cotygodniowe raporty w sprawie pożyczek dotyczące ich jakości w momencie ich udzielania, jak również całego portfela. Informacje te są wykorzystywane w cotygodniowych rozmowach dotyczących wyników, prowadzonych między każdą firmą a dyrektorem ds. pożyczek Grupy. Comiesięczne lokalne komitety ds. pożyczek, comiesięczny komitet ds. pożyczek Grupy oraz comiesięczne rozmowy na temat wyników między każdym przedsiębiorstwem a zespołem zarządzającym Grupy. Po wprowadzeniu zmiany systemu udzielania pożyczek pozwalają na zastosowanie podejścia testowego, w ramach którego porównuje się obecny system „mistrzowski” z nowym systemem „wyzwania”. Karta wyników i monitorowanie jakości portfela. Kompleksowe ramy kontroli, które obejmują wewnętrzne i zewnętrzne ryzyko nadużyć finansowych oraz przeciwdziałanie praniu brudnych pieniędzy, wsparte rolami i obowiązkami obejmującymi kontrole na pierwszej linii, monitorowanie i sprawozdawczość na temat wyników oraz audyt ram kontroli. Szczególne kontrole w zakresie przeciwdziałania łapówkarstwu.	W przeciwieństwie do pozytywnego początku roku 2020, w miarę narastania pandemii Covid-19, podjęliśmy decyzję o optymalizacji ściągalności należności i znacznym zaostrożeniu zasad udzielania pożyczek w celu ochrony płynności. To ostrożne podejście zaowocowało zmniejszeniem liczby udzielonych pożyczek, ale zapewniło solidne podstawy, na których będziemy odbudowywać działalność. Zmodyfikowaliśmy nasze parametry ryzyka udzielania pożyczek, aby zapewnić, że udzielamy pożyczek klientom o najwyższej jakości, którzy odpowiadają naszym normalnym profilom ryzyka, ale mamy świadomość, że profile te mogą ulec zmianie. Kolejnym czynnikiem ryzyka wpływającym na wyniki naszej działalności jest zdolność i dostępność partnerów zajmujących się sprzedażą wierzytelności w całej Grupie. Wielu z nich doświadczyło trudności w handlu i wstrzymało oferty lub obniżyło ich cenę. Działania w zakresie kontroli udzielania pożyczek podjęte w ostatnich dwóch latach na meksykańskim rynku pożyczek dla klientów indywidualnych oraz na nowych rynkach IPF Digital przyczyniły się do poprawy jakości pożyczek przed wybuchem pandemii.

Polityka zatrudnienia

Równość szans

Grupa jest pracodawcą stosującym zasadę równych szans. Zgodnie z naszą polityką żaden kandydat do pracy, pracownik lub agent nie będzie traktowany mniej korzystnie ze względu na rasę, kolor skóry, narodowość, pochodzenie etniczne lub narodowe, płeć, orientację seksualną, stan cywilny, wiek, niepełnosprawność lub religię. Celem polityki jest zapewnienie, że rekrutacja i możliwości rozwoju są otwarte dla wszystkich i są uzależnione wyłącznie od zasług, a wszyscy pracownicy mają taki sam dostęp do szkoleń i rozwoju kariery. Grupa dokładnie i sprawiedliwie rozpatruje podania o pracę osób niepełnosprawnych, biorąc pod uwagę ich szczególne predyspozycje i zdolności. Jeżeli pracownik staje się niepełnosprawny, Grupa dokłada wszelkich starań, aby zapewnić mu kontynuację zatrudnienia w Grupie oraz odpowiedni rozwój zawodowy i awans, a także – w razie potrzeby – wprowadzenie racjonalnych modyfikacji miejsca pracy.

Prawa człowieka, różnorodność i współczesne formy niewolnictwa

Informacje dotyczące różnorodności i płci, praw człowieka oraz różnorodności Zarządu zostały przedstawione na stronach 41 i 63. Nasze oświadczenie dotyczące ustawy w sprawie współczesnych form niewolnictwa z 2015 roku jest dostępne na naszej stronie internetowej: www.ipfin.co.uk.

Polityka przeciwdziałania łapówkarstwu

Grupa jest zobowiązana do prowadzenia swoich spraw w sposób etyczny oraz do zapewnienia, aby jej działalność handlowa była prowadzona w sposób uczciwy i rzetelny, a także do zapewnienia zgodności z odpowiednimi przepisami dotyczącymi przeciwdziałania łapówkarstwu i korupcji w każdej jurysdykcji, w której Grupa prowadzi działalność. Stosujemy wewnętrzne kontrole i procedury, aby zapewnić, że nikt, kto działa w naszym imieniu:

- nie oferuje, nie obiecuje ani nie wręcza łapówki,
- nie żąda, nie zgadza się na przyjęcie ani nie przyjmuje łapówki,
- nie przekupuje urzędnika państwowego w celu uzyskania lub utrzymania interesów lub korzyści.

Wszyscy pracownicy muszą ukończyć szkolenie z zakresu przeciwdziałania łapówkarstwu i korupcji. Polityka antykorupcyjna została zweryfikowana i ponownie wydana w 2020 roku.

W momencie powołania do Zarządu Richard został również mianowany członkiem Komitetu ds. Audytu i Ryzyka. W tej roli szczególnie cenne są techniczne kompetencje Richarda jako wykwalifikowanego księgowego z ponad 40-letnim doświadczeniem w międzynarodowych usługach finansowych.

Richard Moat i Cathryn Riley nie będą ubiegać się o ponowny wybór na zwyczajnym walnym zgromadzeniu akcjonariuszy w 2021 roku, które odbędzie się w kwietniu, i w tym czasie ustąpią ze stanowiska dyrektora niewykonawczego w Zarządzie. Z przyjemnością informujemy, że Richard Holmes zastąpi Richarda Moata na stanowisku Starszego Dyrektora Niezależnego i Przewodniczącego Komitetu ds. Audytu i Ryzyka, a Deborah Davis zastąpi Cathryn na stanowisku Przewodniczącej Komitetu ds. Wynagrodzeń, ze skutkiem od zakończenia zwyczajnego walnego zgromadzenia akcjonariuszy w 2021 roku, pod warunkiem ich ponownego wyboru na stanowisko dyrektora. Zarząd chciałby podziękować Richardowi Moatowi i Cathryn Riley za ich pracę, wgląd i wkład w czasie zatrudnienia w IPF i wierzę, że zarówno Richard, jak i Deborah będą godnymi następcami.

Nominacje do zarządu i różnorodność

W ciągu roku Komitet dokonał przeglądu i aktualizacji Polityki różnorodności Zarządu. Polityka ta określa podejście Zarządu do różnorodności i zawiera ogólne wskazówki dotyczące podejścia do różnorodności na stanowiskach kierowniczych wyższego szczebla. Polityka różnorodności Zarządu jest dostępna na naszej stronie internetowej pod adresem: www.ipfin.co.uk. Zarząd kładzie duży nacisk na to, aby jej skład odzwierciedlał różnorodność w najszerszym tego słowa znaczeniu i odpowiednio reprezentował Grupę, działalność, regiony geograficzne, w których działa, plany strategiczne i bazę klientów. Rada ds. Sprawozdawczości Finansowej i inne podstawowe organizacje wydały szereg zaleceń, aby komitety ds. nominacji skupiały się na różnorodności, uwzględniając między innymi różnorodność pod kątem płci i pochodzenia etnicznego. Komitet ds. Nominacji i Zarząd w pełni popierają cele tych zaleceń i biorą je pod uwagę podczas przeglądu równowagi i składu Zarządu oraz kontynuują promowanie różnorodności w całej Grupie. Kwestia różnorodności jest wbudowana w politykę Grupy jako właściwa, przy czym będąc przedsiębiorstwem działającym w różnych krajach, nasza współpraca między międzynarodowymi jednostkami jest centralnym elementem kultury. Różnorodność w najszerszym znaczeniu (w tym różnorodność w myśleniu, pochodzeniu i doświadczeniu) jest zakorzeniona w naszej organizacji. Więcej informacji na temat podejścia Grupy, a także szczegóły aktualnych statystyk dotyczących różnorodności płci znajdują się na stronie 41. Nadal ciężko pracujemy nad zwiększeniem liczby kobiet utalentowanych na wyższych stanowiskach kierowniczych i regularnie analizujemy politykę i praktyki, aby upewnić się, że nie występują niezamierzone bariery, które mogłyby to uniemożliwić. Z przyjemnością informujemy, że na poziomie Zarządu nadal spełniamy zalecenia dotyczące różnorodności płci określone w Hampton-Alexander Review.

Główne osiągnięcia w 2020	Główne cele na rok 2021
Powołanie dwóch niezależnych dyrektorów niewykonawczych i ich pomyślne wprowadzenie do pracy.	Kontynuacja przeglądu składu Zarządu.
Mianowanie nowego Prezesa.	Kontynuacja przeglądu planowania sukcesji.
Ponowny wybór dyrektorów na ZWZ w 2020 roku	Kontynuacja wspierania rozwoju potencjalnych kandydatów wewnętrznych.

POŚWIADCZONE TŁUMACZENIE Z JĘZYKA ANGIELSKIEGO

KONIEC TŁUMACZENIA

Poświadczam zgodność powyższego tłumaczenia z treścią przedłożonego dokumentu sporządzonego w języku angielskim, w dowód czego składam elektroniczny podpis kwalifikowany.

Izabela Mazur, tłumacz przysięgły języka angielskiego, wpisana na listę tłumaczy przysięgłych prowadzoną przez Ministra Sprawiedliwości pod numerem TP/1885/06.

Nr repertorium: 304/2021

Ruda Śląska, dnia 24 czerwca 2021 roku

Podstawa prawna stosowania podpisu kwalifikowanego:

- art. 18 ust. 1a ustawy z dnia 25 listopada 2004 roku o zawodzie tłumacza przysięgłego (t.j. Dz.U. 2017, poz. 1505, ze zmianami),
- ustawa z dnia 5 września 2016 roku o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej (Dz.U. 2016, poz. 1579) wprowadzająca rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 910/2014 z dnia 23 lipca 2014 r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania (rozporządzenie eIDAS)

Ważność podpisu kwalifikowanego można sprawdzić w dokumencie, klikając na pole podpisu, lub na stronie www.weryfikacjapodpisu.pl