



Provident



RAPORT

ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU
PROVIDENT POLSKA ZA LATA 2022-2023

Budujemy lepszy świat poprzez włączenie finansowe

SPIS TREŚCI



str.
14



str.
22



str.
63

List Prezeski	2
Ostatnie dwa lata na rynku pożyczkowym	5
O Provident Polska S.A.	8

E Environment 14

Odpowiedzialność za środowisko	15
Świadome zarządzanie kwestiami środowiskowymi	16

S Social 22

Odpowiedzialność za klientów, pracowników i otoczenie	23
BHP, czyli bezpieczne miejsce pracy	32
Nasza kultura szkoleń i rozwoju	42
Provident Polska na rzecz społeczności	50
Różnorodność i równość szans	56

G Governance 63

Odpowiedzialne zarządzanie	64
Zapobieganie konfliktom interesów	66
Nasze podstawy zarządzania, czyli polityki i procedury	68
Przynależność do stowarzyszeń i organizacji	72
Nagrody i wyróżnienia	73
Nasi interesariusze	76
Transparentna komunikacja	81
Dbamy o naszych klientów	82
Wyniki ekonomiczne	84
Zapobieganie korupcji	85
Zachowania antykonkurencyjne	86

O raporcie	87
Tabela GRI	89

LIST PREZESKI

[GRI 2-22] [GRI 2-23]

SZANOWNI PAŃSTWO,

OSTATNIE LATA PEŁNE BYŁY WYZWAŃ O GLOBALNEJ SILE ODDZIAŁYWANIA. PANDEMIA TRWAJĄCA PONAD DWA LATA I WOJNA W UKRAINIE PONOWIŁY TYLKO PYTANIE O TO, CZY NOWA PRZESTRZEŃ SPOŁECZNA I GOSPODARCZA, KTÓRĄ KREUJE RÓWNIEŻ BIZNES, MA POTENCJAŁ, ABY BUDOWAĆ LEPSZY ŚWIAT I WŁĄCZAĆ TYCH, KTÓRZY Z RÓŻNYCH PRZYCZYN POZOSTAJĄ NIEWIDZIALNI DLA SYSTEMOWYCH ROZWIĄZAŃ. OD FIRM OCZEKUJE SIĘ ZAANGAŻOWANIA WYKRACZAJĄCEGO POZA ICH ORGANIZACYJNE I GEOGRAFICZNE GRANICE.



Naszym celem nadrzędnym jest budowanie lepszego świata poprzez włączenie finansowe. Czas firm nastawionych tylko na wynik przeszedł do historii. Nadszedł czas budowania sojuszy. Warto przypomnieć o tym, odwołując się do celu 17. Agendy na rzecz Zrównoważonego Rozwoju, który podkreśla znaczenie tworzenia i promowania efektywnych partnerstw na rzecz realizacji celów. Ich budowanie może być wyzwaniem. Dlaczego? Partnerstwa należy budować, opierając się na zasadach i wartościach, wspólnej wizji i wspólnych celach, które stawiają człowieka i planetę w centrum działań. Co równie ważne, powinny być budowane na wszystkich szczeblach – globalnym, regionalnym, krajowym i lokalnym.

Z naszej perspektywy jeden z najważniejszych obszarów budowania partnerstw

dotyczy edukacji finansowej, stanowiącej bazę do działalności na rzecz włączania finansowego. Włączanie będzie odgrywało niezwykle istotną rolę, szczególnie w czasie słabszej koniunktury gospodarczej, przekładającej się nie tylko na wysokość dochodów i stabilność zatrudnienia, ale również utrudniony dostęp do finansowania.

W Provident już od lat angażujemy się w inicjatywy mające na celu edukację finansową i wsparcie finansowe dla osób z niższymi i średnimi dochodami, które często są wykluczone z tradycyjnych kanałów finansowych.

Nasze działania nie ograniczają się jedynie do obsługi klientów. Nasi Doradcy Klienta budują długotrwałe relacje z klientami, wspierając ich w uzyskaniu finansowania dla ich potrzeb i celów życiowych.

Jesteśmy przekonani, że aktywności które podejmujemy w obszarze włączenia finansowego mają potencjał nie tylko zmienić życie naszych klientów, ale również przyczynić się do budowania bardziej sprawiedliwego i zrównoważonego społeczeństwa.

Z dumą mogę potwierdzić, że realizacja tych wszystkich działań, nie udałaby się bez prawdziwego zaangażowania naszych pracowników. Udało się nam stworzyć kulturę, która sprzyja rozwojowi naszych różnorodnych zespołów, które kierują się elastycznością, etyką, empatią i są silnie skupione na klientach.

Staramy się zapewnić satysfakcjonującą pracę wszystkim naszym pracownikom i Doradcom Klienta. Wierzimy, że inwestowanie w ich karierę, to inwestycja w rozwój całej organizacji.

Zapraszamy Państwa do lektury naszego najnowszego Raportu Zrównoważonego Rozwoju za lata 2022-2023. Znajdą w nim Państwo szczegółowe informacje dotyczące prowadzonych przez nas inicjatyw i osiągnięć.

Jesteśmy przekonani, że wspólnie możemy osiągnąć pozytywne zmiany i stworzyć lepszą przyszłość dla nas wszystkich.

Z wyrazami szacunku,

Agnieszka Kłos-Siddiqui
Prezeska Zarządu
Provident Polska S.A.

SZANOWNI PAŃSTWO,

TO, CZEGO WYJĄTKOWO WSZYSCY DOŚWIADCZYLIŚMY W OSTATNICH LATACH, TO FAKT, ŻE ZYSKU NIE POWINNIŚMY POSTRZEGAĆ TYLKO W KATEGORIACH FINANSOWYCH. ODWOŁUJĄC SIĘ DO BADANIA FIRMY DELOITTE „POWER OF PURPOSE”, WARTO PRZYPOMNIEĆ, ŻE PRACOWNICY CHCĄ, ABY DZIAŁANIA ICH PRACODAWCY PRZYCZYNIŁY SIĘ DO BUDOWANIA LEPSZEGO ŚWIATA.



Aż 84 proc. chce mieć pracodawcę, który zapewnia poczucie sensu, a 80 proc. zwraca uwagę, czy pracodawca odgrywa rolę w tworzeniu lepszej przyszłości dla następnego pokolenia. Budowanie integralności między oczekiwaniami a ich spełnianiem to wyzwanie na lata, które tylko dowodzi, że na znaczeniu zyskuje to, co niewidoczne.

W Provident Polska S.A. nie pozwalamy nikomu być niewidzialnym i dlatego przystąpiliśmy do globalnego projektu społecznego „Invisibles” (Niewidzialni), który aktywnie działa na rzecz włączania finansowego grup wykluczonych. Początek wojny w Ukrainie sprawił, że Polacy niezwykle mocno zaangażowali się w pomoc dla uchodźców. Jednak efektywne wsparcie musi być długoterminowe. Nie wystarczą paczki z pomocą. Osoby, które zaczynają nowe życie w obcym kraju, potrzebują nie tylko wsparcia finansowego, ale także w pewnym stopniu merytorycznego, chociażby w zrozumieniu polskich przepisów prawa. Pod tym względem uchodźczynie z Ukrainy wciąż były niewidzialne dla wielu instytucji.

Celem nadrzędnym naszej organizacji jest budowanie lepszego świata poprzez włączenie finansowe. Dlatego zostaliśmy współorganizatorem akcji „Nie bądź niewidzialna”, której celem było włączenie uchodźczyń z Ukrainy do grupy świadomych konsumentów w obcym dla nich kraju. Podczas licznych warsztatów edukacyjnych, przekazaliśmy im wiedzę na temat ich podstawowych praw dotyczących reklamacji produktu oraz gwarancji, jak i polskich instytucji, do których mogłyby się zwrócić w razie problemu z kwestiami konsumenckimi. Należy jednak pamiętać, że po zaspokojeniu podstawowych potrzeb osób uchodźczych konieczne są sięgające dalej działania, które przedstawiciele „niewidzialnych” grup wykluczonych uczynią widzialnymi z punktu widzenia prawa i całego systemu.

Z wyrazami szacunku,

Patrycja Rogowska-Tomaszycka
Dyrektor ds. Corporate Affairs
Członek Zarządu Provident Polska S.A.

OSTATNIE DWA LATA NA RYNKU POŻYCZKOWYM

W CIĄGU OSTATNICH DWÓCH LAT NASTĄPIŁY ZNACZĄCE ZMIANY REGULACYJNE, KTÓRE MIAŁY OGROMNY WPŁYW NA POLSKI RYNEK POŻYCZKOWY.

2022 rok był dla instytucji pożyczkowych pierwszym pełnym rokiem, w którym branża podlegała jedynie pod ustawę o kredycie konsumenckim. Wcześniej, od wybuchu pandemii COVID 19 do połowy 2021 roku, firmy pożyczkowe działały w oparciu o przepisy covidowe, w ramach których został obniżony o ponad 60 procent maksymalny limit kosztów pozaodsetkowych, które są obok kosztów odsetkowych, głównym źródłem dochodu firmy pożyczkowej. W tym czasie mocno osłabła kondycja sektora. Instytucje pożyczkowe zdecydowanie ograniczyły akcję kredytową, a wiele z firm zawiesiło swoją działalność lub podjęło decyzję o jej całkowitym zamknięciu. Dla przykładu, jeszcze w marcu 2019 r. (ostatni rok przed pandemią, bez turbulencji gospodarczych), liczba tradycyjnych instytucji pożyczkowych uczestniczących w systemie wymiany informacji kredytowej prowadzonej przez firmę CRIF wynosiła 52. Jednak już po roku obowiązywania tymczasowych przepisów covidowych, w marcu 2021 r. zmniejszyła się do 35 instytucji pożyczkowych.

Po zakończeniu obowiązywania przepisów covidowych, na rynku nastąpiło wyraźne ożywienie. Branża pożyczkowa, po raz pierwszy od dwóch lat, odnotowała wzrosty w porównaniu do stanu sprzed pandemii, zachowując relatywną stabilność pod względem sprzedaży. W 2022 roku sektor udzielił finansowania na kwotę o 35,8 proc. wyższą niż rok wcześniej. Pod względem liczby udzielonych pożyczek rynek odnotował wzrost o 21,8 proc. Branża sprzyjała nie tylko powrót do funkcjonowania w oparciu o ustawę o kredycie konsumenckim i przewidzianych w niej limitach kosztów pozaodsetkowych, ale też poprawa nastrojów konsumenckich i zwiększony popyt na finansowanie pozabankowe związany z realizacją zakupów i inwestycji odroczonej przez konsumentów w czasie pandemii.

Mimo ożywionej akcji kredytowej w 2022 roku, nastroje w branży były umiarkowane, a to ze względu na toczące się prace legislacyjne wokół ustawy nakładającej szereg nowych wymagań i obostrzeń na sektor pożyczkowy. W ramach nowej regulacji, od 18 grudnia 2022 r. wysokość kosztów poza-

odsetkowych została obniżona do poziomu jeszcze niższego niż ten z czasów pandemii. Zgodnie z nowymi przepisami, koszty pożyczki poza odsetkami, nie mogą przekroczyć 10 proc. kwoty pożyczki + dodatkowo 10 proc. za każdy rok kredytowania, nie więcej jednak niż 45 procent łącznie w okresie trwania kredytu. Zmiany te ograniczyły możliwości generowania dochodów przez instytucje pożyczkowe, narzucając jednocześnie szereg innych obowiązków, np. w zakresie oceny zdolności kredytowej klientów.

Rok 2023 upłynął sektorowi instytucji pożyczkowych na dostosowywaniu się do regulacji wprowadzonych w ramach nowej ustawy. Po obniżeniu maksymalnej wysokości kosztów pozaodsetkowych, od 18 grudnia 2022 r. firmy pożyczkowe musiały dostosować swoje oferty produktowe do nowych warunków rynkowych. Ponadto, branża musiała przygotowywać się do kolejnych istotnych zmian. Od 18 maja 2023 r. zaczęły obowiązywać przepisy, które uzależniły udzielenie kredytu konsumenckiego

od pozytywnej oceny zdolności kredytowej osoby ubiegającej się o finansowanie. I choć zdecydowana większość pożyczkodawców już od dawna dokonywała weryfikacji kredytowej klienta przed udzieleniem mu finansowania, to jednak do tej pory to instytucja pożyczkowa miała swobodę w wyborze źródeł tej weryfikacji oraz kryteriów, którymi się posłuży. Tymczasem, według nowych przepisów, kredytodawca ma obowiązek dokonania oceny zdolności kredytowej w oparciu o dane z zewnętrznych baz, od tzw. zaufanych dostawców oraz każdorazowo przekazywać informację o udzieleniu kredytu konsumenckiego. To rozwiązanie narzucone przez ustawodawcę, generuje szereg nowych obowiązków po stronie operacyjnej i administracyjnej, a także znacznie zwiększa koszty prowadzenia działalności związane z opłatami za dostęp do zewnętrznych baz danych, działających na zasadach komercyjnych.

Po wprowadzeniu przepisów dotyczących oceny zdolności kredytowej konsumenta,



CHARAKTERYSTYKA RYNKU

- 1

Silnie skoncentrowany.

15 instytucji pożyczkowych odpowiada za 85% udziałów w rynku mierzonych wartością aktywów.
- 2

Mocno regulowany.

Sektor instytucji pożyczkowych jest od 2001 r. objęty regulacją prawa krajowego, a od 2011 r. także regulacją prawa unijnego.
- 3

Pozostający pod kontrolą państwa.

Nadzór konsumencki nad branżą pożyczkową pełni UOKiK. Dodatkowo od 1 stycznia 2024 r. instytucje pożyczkowe objęte zostały nadzorem Komisji Nadzoru Finansowego. Branża corocznie składa również sprawozdanie dotyczące rozpatrywania reklamacji do Rzecznika Finansowego.
- 4

Transparentny.

Branża działa w oparciu o szereg regulacji krajowych i wspólnotowych. Koszty pożyczek są ściśle regulowane, podobnie jak wymogi dotyczące oceny zdolności kredytowej konsumenta, czy obowiązki informacyjne wobec konsumenta.
- 5

Przeciwdziałający wykluczeniu finansowemu.

Branża uzupełnia ofertę sektora bankowego. Sektor zapewnia finansowanie klientom, dla których pożyczka pozabankowa to często jedyna możliwa forma zewnętrznego finansowania. Najliczniejszą grupą klientów są osoby młode – 31 proc. klientów to osoby do 30 roku życia, kolejne 30 proc. to osoby w przedziale wiekowym 30-40 lat. Seniorzy stanowią jedynie 5,7 proc. klientów sektora. Remont i wyposażenie mieszkania, leczenie, zakup samochodu bądź zakup sprzętu RTV i AGD to najczęściej wskazywane powody zaciągnięcia pożyczki na rynku pozabankowym.

branża stanęła przed kolejną przełomową zmianą. Od 1 stycznia 2024 r. instytucje pożyczkowe zostały objęte nadzorem Komisji Nadzoru Finansowego (KNF). Pod nadzorem KNF wzrosły wymagania formalno-prawne dla instytucji pożyczkowych. Zgodnie z nowymi regulacjami, jedyną dopuszczalną formą prawną dla instytucji pożyczkowej jest spółka akcyjna lub spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, z koniecznością ustanowienia Rady Nadzorczej. Podniesiono także próg minimalnego kapitału zakładowego, do

1 mln złotych (wcześniej kwota ta wynosiła 200 tys. złotych). Instytucje pożyczkowe zostały zobowiązane także do regularnego raportowania do KNF – kwartalnie i rocznie. Objęcie nadzorem sektora pożyczkowego zdecydowanie przyczynia się do jego dalszej profesjonalizacji i zapewniania poprawności działania oraz bezpieczeństwa.

W wyniku zaistniałych zmian, w rejestrze instytucji pożyczkowych prowadzonym przez KNF widnieje obecnie 106 podmiotów. Rok wcześniej było ich 420.



O PROVIDENT POLSKA S.A.

GRI [2-1]

PROVIDENT POLSKA S.A. DZIAŁA NA POLSKIM RYNKU JUŻ PONAD 25 LAT.

Dostarczamy prostych, rzetelnych i dostępnych produktów finansowych.

W naszej ofercie znajdują się:

- pożyczka dopasowana,
- pożyczka pożyczka samoobsługowa,
- karta kredytowa ProviSmart we współpracy z Master Card.

Wyróżniamy się indywidualnym podejściem do potrzeb klientów oraz umiejętnością budowania trwałych relacji z nimi. Dzięki naszej sieci Doradców, docieramy z ofertą do potencjalnych pożyczkobiorców w całym kraju. Udzielamy pożyczek zarówno online, jak i w domu klienta. Do tej pory skorzystało z naszej oferty ponad 4 miliony klientów.

Oferujemy również produkty ubezpieczeniowe, (takie jak ubezpieczenie zdrowotne, na życie, OC i auto-casco) we współpracy m.in. z Uniqa.

Dorota

Moja historia jest o kliencie, który prowadzi jednoosobową działalność gospodarczą. Klient przeszedł rozległy zawał serca. Pobyt w szpitalu i rekonwalescencja wyłączyła go z pracy na kilka tygodni. Dzięki ubezpieczeniu indywidualnemu, które zostało dostosowane do potrzeb klienta i zawarte przy udzielaniu pożyczki, otrzymał odszkodowanie za czas spędzony w szpitalu. Oprócz tego, ubezpieczenie zrekompensowało mu również wydatki na leki oraz pozwoliło godnie żyć, zanim mógł wrócić do czynności zawodowych. Klient był bardzo wdzięczny za dobranie ubezpieczenia i zadowolony z pomocy, którą otrzymał.

Budujemy lepszy świat poprzez włączenie finansowe

5000
historii



W naszej ofercie posiadamy również **16 wariantów abonamentów medycznych** dostosowanych do potrzeb pojedynczych klientów oraz ich rodzin, które zostały przygotowane na bazie wywiadów z klientami, w tym:.

- 6 indywidualnych,
- 6 rodzinnych,
- 4 warianty abonamentów psychologicznych – 2 indywidualne i 2 rodzinne.

Mając na uwadze bezpieczeństwo naszych klientów w swojej ofercie posiadamy również pięć pakietów ubezpieczeń.

Co ważne, wszystkie usługi dodatkowe są opcjonalne i nie uzależniamy decyzji dotyczącej udzielenia pożyczki od tego, czy klient się na nie zdecyduje.

Konsekwentnie rozwijamy także nasze portfolio produktowe. W 2022 roku miał miejsce ważny dla nas krok. Otrzymaliśmy licencję Małej Instytucji Płatniczej, dzięki której Provident Polska S.A. został wpisany do rejestru dostawców i wydawców

pieniądza elektronicznego. Przyznanie jej to kamień milowy w rozwoju kolejnych naszych produktów oraz potwierdzenie, że jesteśmy firmą oferującą nowoczesne instrumenty finansowe. Dostosowujemy swoje produkty do zmian zachodzących na rynku oraz wsłuchujemy się i odpowiadamy na potrzeby naszych klientów. Obecnie, ubiegamy się również o licencję Krajowej Instytucji Płatniczej.

Nasza firma działa na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. Posiadamy jedno Centrum Obsługi Operacyjnej w Katowicach, gdzie skonsolidowane zostały dotychczasowe oddziały terenowe, oraz biuro główne i biuro contact center w Warszawie przy ul. Inflanckiej 4A.

GRI [2-2]

Provident Polska S.A. należy do międzynarodowej grupy finansowej International Personal Finance (IPF), z siedzibą w Leeds w Wielkiej Brytanii. Grupa IPF działa w Polsce, Litwie, Łotwie, Estonii, Czechach, na Węgrzech, w Rumunii, Meksyku i Australii. Spółka IPF od 2007 roku notowana jest na Londyńskiej Giełdzie Papierów Wartościowych i wchodzi w skład indeksu FTSE 250. Niniejszym raportem objęta jest tylko spółka Provident Polska S.A.

GRI [3-2]

W ramach przeprowadzonej analizy istotności zidentyfikowane zostały niżej wymienione istotne tematy z obszaru ESG:



Obszar środowiskowy

- Finansowanie zrównoważonych inwestycji – wspieranie zielonej transformacji.
- Minimalizacja ilości produkowanych odpadów i recykling.
- Wpływ na klimat oraz ryzyka i szanse związane ze zmianami klimatu.
- Wpływ na różnorodność biologiczną.
- Redukcja zużycia energii.
- Redukcja zużycia wody.



Obszar społeczny

- Informowanie pracowników i przeprowadzanie z nimi konsultacji.
- Różnorodność i równość szans w dostępie do stanowisk; różnice wynagrodzeń i równe wynagrodzenia mężczyzn i kobiet.
- Szkolenia i wspieranie rozwoju pracowników.
- Warunki zatrudnienia (benefity, urlopy rodzicielskie, rotacja pracowników).
- Ograniczanie potencjalnych przypadków dyskryminacji.
- Ocena dostawców pod kątem spełniania kryteriów społecznych (praktyki w zakresie zatrudnienia, poszanowanie praw człowieka, praca dzieci itd.).
- Relacje i wpływ na społeczności lokalne w tym: inicjatywy pracownicze i wolontariat oraz działalność sponsoringowa i charytatywna.



Obszar zarządczy

- Rzetelne i przejrzyste informowanie klientów,
- Etyczny marketing i sprzedaż.
- Wyniki ekonomiczne



Oczekiwania interesariuszy względem najnowszego Raportu dotyczą opisu m.in.:

- Odpowiedzialnego pożyczania.
- Zaangażowania społecznego i wsparcia beneficjentów.
- Ograniczania wpływu na środowisko.



[GRI 2-9] [GRI 2-11] [GRI 2-17]
ZARZĄD

W raportowanym okresie, skład naszego zarządu był zróżnicowany pod względem płci, wieku, wykształcenia i doświadczenia zawodowego.

W latach 2022 i 2024 nastąpiły zmiany w składzie zarządu. Aktualny jego skład przedstawia się następująco:

Nadzór nad działalnością zarządu Provident Polska S.A. sprawuje, nieprzerwanie od 6 lat, Agnieszka Kłos-Siddiqui, która z Provident Polska S.A. związana jest od 2007 roku.

Życiorysy wszystkich członków zarządu są dostępne na naszej stronie internetowej pod adresem: <https://providentpolska.pl/o-nas/provident-w-polsce/>



Agnieszka Kłos-Siddiqui
Prezeska zarządu

[GRI 102-18]

Na czele Zarządu Provident Polska stoi Agnieszka Kłos-Siddiqui, pozostali członkowie Zarządu to:



Zbigniew Hojka
Dyrektor Pionu Zasobów Ludzkich



Patrycja Rogowska-Tomaszycka
Dyrektor Pionu Corporate Affairs



Tomasz Skiba
Dyrektor Pionu Sprzedaży i Obsługi Klienta



Wawrzyniec Kolbusz
Dyrektor Pionu Finansów



Artur Zabielski
Dyrektor Pionu Marketingu



Paulina Gasińska
Dyrektorka Pionu Prawnego i Ładu Korporacyjnego



Stephen Ward
Dyrektor Pionu Ryzyka Kredytowego

Okres kadencji członka zarządu Provident Polska S.A. wynosi 5 lat i oblicza się go w pełnych latach obrotowych. W przypadku obecnych członków zarządu, ich kadencja kształtuje się następująco:

- **Zbigniew Hojka** – od 20 stycznia 2011, kadencja upłynie wraz z końcem 2026 r.
- **Wawrzyniec Kolbusz** – od 20 lipca 2022, kadencja upłynie wraz z końcem 2027 r.
- **Agnieszka Kłos-Siddiqui** – od 2 stycznia 2018, kadencja upłynie wraz z końcem 2028 r.
- **Tomasz Skiba** – od 2 stycznia 2018 r., kadencja upłynie wraz z końcem 2028 r.
- **Artur Zabielski** – od 1 czerwca 2023, kadencja upłynie wraz z końcem 2028 r.
- **Paulina Gasińska** – od 27 października 2023, kadencja upłynie wraz z końcem 2028 r.
- **Patrycja Rogowska-Tomaszycka** – powołana 27 lutego 2024, kadencja upłynie z końcem 2029 r.
- **Stephen Ward** – od 27 lutego 2024, kadencja upłynie z końcem 2029 r.
- **Marcin Żuchowski** – od 31 stycznia 2012, rezygnacja ze skutkiem od dnia 29 lutego 2024 r.
- **Aneta Józwicka** – od 1 lipca 2023, rezygnacja ze skutkiem od dnia 19 marca 2024 r.
- **Alicja Maria Kopeć** – od 10 stycznia 2013 r., rezygnacja ze skutkiem od dnia 31 maja 2023 r.
- **Thomas Jonathan Crane** – od 01 czerwca 2023 r., rezygnacja ze skutkiem od dnia 27 października 2023 r.

Członkowie zarządu powinni kierować się niezależnością w wykonywaniu swoich obowiązków. Gwarancje niezależności zawarte są m.in. w regulaminie zarządu, który nakazuje członkom zarządu powstrzymywanie się od głosowania w przypadkach konfliktu interesów.

RADA NADZORCZA

Skład Rady Nadzorczej obejmuje członków posiadających status Niezależnego Członka Rady Nadzorczej (zgodnie z definicją zawartą w art. 129 ust. 3 ustawy z dnia 11 maja 2017 r. o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym).

Niezależni członkowie Rady Nadzorczej (RN) zobowiązani są do złożenia oświadczenia potwierdzającego spełnienie przez nich kryteriów niezależności. Rada Nadzorcza dokonuje oceny, czy istnieją jakiegokolwiek związki lub okoliczności, które mogą wpłynąć na spełnienie przez danego członka Rady Nadzorczej kryteriów niezależności.

W skład Rady Nadzorczej wchodzi 6 członków. Zgodnie ze statutem Spółki każdy z członków Rady Nadzorczej jest powoływany na 5 lat.

- **Marcin Wiesław Nowacki, Przewodniczący Rady Nadzorczej** – od 1 września 2022 roku, kadencja upłynie wraz z końcem 2027 r.
- **Henryk Przemysław Baranowski** – od 1 września 2022 roku, kadencja upłynie wraz z końcem 2027 r.
- **Botond Attila Szirmák** – od 27 kwietnia 2023 roku, kadencja upłynie wraz z końcem 2028 r.
- **John Williams** 09 sierpnia 2012 – 09 sierpnia 2017, ponownie od 09 sierpnia 2022 roku, kadencja upłynie wraz z końcem 2027 r.
- **Anthony Francis Steen** – od 1 września 2022 roku, kadencja upłynie wraz z końcem 2027 r.
- **Douglas Kleppen** – od 27 kwietnia 2023 roku, kadencja upłynie wraz z końcem 2028 r.



E – ENVIRONMENT

ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA ŚRODOWISKO

[GRI 3-3] [GRI 302-1] [GRI 306-3]

Z UWAGI NA PROFIL PROWADZONEJ PRZEZ NAS DZIAŁALNOŚCI NIE ODDZIAŁUJEMY W ZNACZĄCY SPOSÓB NA ŚRODOWISKO. WIERZYM NATOMIAST, ŻE NAWET DROBNE ZMIANY W BIEŻĄCYCH DZIAŁANIACH MOGĄ PRZYCZYNIĆ SIĘ DO OGRANICZANIA TEGO WPŁYWU, DLATEGO KONTYNUOWALIŚMY REALIZACJĘ NASZEJ POLITYKI EKOLOGICZNEJ ORAZ BRALIŚMY UDZIAŁ I PROMOWALIŚMY DZIAŁANIA Z ZAKRESU BUDOWANIA ŚWIADOMOŚCI EKOLOGICZNEJ W PROVIDENT POLSKA S.A.

Strategia Provident Polska S.A. oparta jest na strategii Grupy International Personal Finance (IPF), której jesteśmy częścią, dlatego zobowiązani jesteśmy ją realizować. Zgodnie z przyjętą strategią IPF planuje, aby stać się firmą ograniczającą zużycie zasobów oraz odporną na zmianę klimatu i koncentruje się na obszarach: energia, podróże biznesowe, zrównoważone zamówienia.

Pełna strategia Grupy IPF dostępna jest na stronie: https://www.ipfin.co.uk/creating_social_value/environment

W celu wsparcia przyjętych założeń strategii IPF w 2022 i 2023 roku kontynuowaliśmy realizację przyjętej przez Provident Polska S.A. w 2010 roku Polityki Ekologicznej. Jej celem jest zapewnienie, aby wszelkie obszary naszej działalności i związane z nią czynności administracyjne były prowadzone w sposób pozwalający możliwie jak najbardziej ograniczyć działania i procesy wywierające negatywny wpływ na środowisko naturalne.

Zobowiązaliśmy się w niej do dbania o konkretne czynniki, w obszarze których realizowaliśmy nasze bieżące działania operacyjne w 2022 i 2023 roku, które opisaliśmy w niniejszej części raportu.

ŚWIADOME ZARZĄDZANIE KWESTIAMI ŚRODOWISKOWYMI

ZARZĄDZANIE Z UWZGLĘDNIENIEM KWESTII ŚRODOWISKOWYCH

Podczas podejmowania decyzji biznesowych, w których jest to zasadne oraz mierzalne (np. decyzje zakupowe, czy projektowanie nowych usług), staramy się uwzględniać kwestie środowiskowe. Za realizację naszej Polityki Ekologicznej odpowiedzialny jest zarząd.

OGRANICZANIE ZUŻYCIA SUROWCÓW I WYTWARZANYCH ODPADÓW

Większość dokumentacji w naszej organizacji krąży w obiegu w formie elektronicznej. Dbamy o ograniczanie ilości materiałów biurowych i papieru, używanych na wszystkich etapach naszej działalności oraz w obszarach, w których jest taka możliwość.

W kontaktach z klientami pracownicy i Doradcy Klienta ograniczają ilość dokumentacji papierowej, korzystając z aplikacji mobilnej w telefonach i tabletach, zawierającej zarówno dane o firmie, jak i niezbędne kwestie biznesowe. Dzięki systematycznemu przenoszeniu aktywności marketingowej do Internetu, drukowanych jest też mniej ulotek dla klientów. Do znacznej redukcji papierowych dokumen-

tów przyczynił się także wprowadzony kilka lat temu system mobilnego zarządzania wpłatami i wypłatami.

• „Drugie życie” mebli z naszych remontów i przeprowadzek.

W 2022 roku podjęliśmy decyzję o utrzymaniu naszego głównego biura (mieszczącego się w Warszawie) w dotychczasowym kompleksie biurowym. Podczas jego wyboru kierowaliśmy się także m.in. zastosowanymi w nim rozwiązaniami ograniczającymi zużycie energii elektrycznej i ciepłej. Jednocześnie, zdecydowaliśmy się na przeprowadzenie jego renowacji i wykorzystaniu naszych dotychczasowych mebli biurowych, a tym samym ograniczenia ilości wytworzonych odpadów. Część mebli została poddana ponownemu tapicerowaniu, wymieniono blaty i przegrody akustyczne. Dzięki takiemu działaniu wykorzystaliśmy ok. 80% mebli i daliśmy im „drugie życie”.

Z kolei w trakcie zamykania naszych placówek w 2023 roku wiele mebli trafiło do przedszkoli, szkół podstawowych i liceów. Nasi pracownicy terenowi byli mocno zaangażowali w ten proces, stąd większość wyposażenia również otrzymała „drugie życie”. Do utylizacji trafiły jedynie niesprawne meble i urządzenia.



Nie pozwólmy, by Vlad Energula i jego kumpel Inflacjusz wyssali z nas całą energię!

Mamy plany! Wyłączamy, zakręcamy, oszczędzamy! Provident

• Ograniczenie ilości podróży służbowych oraz ilości pokonywanych kilometrów przez naszych Doradców Klienta.

Na początku 2023 roku wydruk dokumentacji krytycznej był możliwy jedynie w 70 lokalizacjach. Do końca roku już każda z naszych 115 placówek została wyposażona w drukarkę i komputer, co ma przyczynić się m.in. do zmniejszenia ilości pokonywanych przez pracowników kilometrów w sytuacjach wymagających wydruku dokumentacji krytycznej.

OSZCZĘDNOŚĆ ENERGII

Wyłączamy światło, a włączamy myślenie o oszczędzaniu energii, w tym elektryczności i paliwa stosowanego w transporcie.

• „Mamy plany! Wyłączamy, zakręcamy, oszczędzamy!”

W listopadzie 2022 r. zorganizowaliśmy dla pracowników kampanię oszczędnościową w obszarze zarządzania zuży-

ciem mediów, w tym energii elektrycznej, pod hasłem „Mamy plany! Wyłączamy, zakręcamy, oszczędzamy!”. Dodatkowo, w 2023 roku kampania ta została przypomniana pracownikom m.in. poprzez ponowne udostępnienie linków do materiałów.

Skupiliśmy się w niej zarówno na zasadach oszczędzania energii w naszych biurach, jak również opracowaliśmy materiały, które pozwolą naszym pracownikom oszczędzać w życiu prywatnym. Materiały zostały umieszczone w intranecie oraz na platformie MyNews, do której dostęp mają również nasi Doradcy Klienta (aplikacja mobilna dla Departamentu Sprzedaży, w tym Doradców Klienta w całej Grupie IPF). Opracowaliśmy także wygaszacze ekranów, które przypominają o zasadach oszczędzania każdemu pracownikowi. W salkach, kuchniach i toaletach pojawiły się tematyczne tabliczki, a do naszych biur w terenie rozesłaliśmy plakaty tematyczne.

Regularnie oraz zgodnie z wymaganiami prawa przeprowadzamy audyt energetyczny (co 4 lata). Ostatni odbył się w 2021, a kolejny jest zaplanowany na 2025 rok. Ze względu na specyfikę prowadzonej przez nas działalności, podczas ostatniego audytu nie zidentyfikowano opłacalnych i uzasadnionych ekonomicznie działań mogących przynieść oszczędności energii. Niemniej, jednak w ramach naszych dodatkowych akcji skierowanych do pracowników i Doradców zachęcamy ich do działań ograniczających zużycie energii w naszej organizacji.

EMISJE ZANIECZYSZCZEŃ

Wizyty Doradców Klienta w domach to przewaga konkurencyjna i podstawa naszego modelu biznesowego. Wiążą się one jednak z koniecznością dojazdów, najczęściej są to trasy pokonywane samochodem. W związku z tym, aby ograniczać nasz wpływ na środowisko w tym obszarze, przyjęliśmy odpowiedzialne polityki dotyczące zakupów i użytkowania pojazdów. Nasza procedura samochodowa zakłada maksymalne ograniczanie liczby pokonywanych kilometrów i spalania paliwa – kierownicy oraz pracownicy floty szkolą i namawiają siły sprzedaży do planowania optymalnych tras oraz do ekonomicznego sposobu jazdy, m.in. stosowania płynnej jazdy bez nadmiernego przyspieszania i hamowania, dostosowywania biegu do prędkości, włączania klimatyzacji tylko wtedy, gdy jest to konieczne oraz regularnego sprawdzania ciśnienia w oponach. Z uwagi na fakt, iż nasi pracownicy korzystają z samochodów w celach służbowych, podejmując decyzję o wyborze aut w naszej flocie, braliśmy także pod uwagę kwestie środowiskowe, dzięki czemu udział w niej aut hybrydowych stale rośnie. Zakładamy, że na koniec 2024 roku wyniesie około 80%.

ŚWIADOMOŚĆ PRACOWNIKÓW I PARTNERÓW BIZNESOWYCH

Informujemy pracowników i Doradców Klienta o wpływie Provident Polska S.A. na środowisko naturalne oraz obecnych i potencjalnych partnerów biznesowych o ekologicznych standardach obowiązujących w naszej firmie oraz wymogach, jakie mają spełniać produkty i usługi oferowane firmie przez podwykonawców.

• Informowanie oferentów:

W informacjach wysyłanych do oferentów oczekujemy od nich oświadczenia, że we współpracy z nami będą przestrzegali najwyższych standardów etycznych, społecznych i związanych z ochroną środowiska naturalnego.

• Działania z zakresu budowania świadomości ekologicznej, w których braliśmy udział:

„Piątka dla planety” jest programem zainicjowanym w Polsce, ale realizowanym w całej Grupie International Personal Finance (IPF), do której należy Provident Polska S.A. Działania realizowane są w listopadzie, który w Grupie jest obchodzony jako miesiąc poświęcony ekologii i zrównoważonemu rozwojowi.

W 2022 na wszystkich rynkach Grupy pracownicy i Doradcy Klienta przez cały ten czas mieli dostęp do materiałów o tematyce ekologicznej. Poradniki przygotowane we współpracy ze start-upem Dotlenieni.org, w krótkiej formie video odpowiadały na pytania:

- Dlaczego warto sadzić drzewa?
- Jakie rośliny hodować w domu?
- Które rośliny są bezpieczne dla dzieci i zwierząt?
- Jaki wpływ na zdrowie mają rośliny i jak dzięki roślinom można skutecznie walczyć z Syndromem Chorego Budynku.



W 2022 r. odbiorcami „Piątki dla planety” było blisko 5.000 pracowników i 17.000 Doradców Klienta z Grupy IPF.

Z kolei w 2023 r. dla pracowników i Doradców Klienta z całej grupy w ramach „Piątki dla planety” przygotowaliśmy cykl eko porad, które można stosować w codziennym życiu. Dostępne one były w formie grafik publikowanych w intranecie i na MyNews (aplikacja mobilna dla Departamentu Sprzedaży, w tym Doradców Klienta w całej Grupie IPF).

Promowaliśmy następujące ekologiczne zachowania:

- Jazdę rowerem lub komunikacją publiczną zamiast samochodem
- Rozsądne zakupy odzieżowe

- Czytanie etykiet i wybór opakowań ze względu na ich wpływ na środowisko
- Rozsądne zakupy żywnościowe i przeciwdziałanie marnowaniu żywności

• Dobre rady na odpady

Pracownicy i Doradcy Klienta Provident Polska S.A. wzięli udział w nagraniu audiobooka z bajką edukacyjną „Dobre Rady na Odpady”. Jest to projekt zrealizowany przez firmę we współpracy z Fundacją Zacztyani.org, który ma celu wyrobienie nawyku niewyrzucania żywności. Adresatami bajki były dzieci w wieku 8-10 lat, nauczyciele, rodzice i opiekunowie. Bajka to krok w kierunku edukacji najmłodszych i nauczycieli w zakresie ograniczenia śladu węglowego oraz wpływu na środowisko.

eco november

Jazda rowerem lub komunikacją publiczną zamiast samochodu to:

- Mniej problemów z parkowaniem
- Nie stoisz w korkach
- Masz czas na czytanie książek
- Oszczędzasz pieniądze
- Produkujesz mniej zanieczyszczeń

Sadzenie lasu z Dotlenieni.org

W 2023 roku, we współpracy ze start-upem Dotlenieni.org wolontariusze Provident Polska S.A. sadzili drzewa z okazji Dnia Ziemi w Nadleśnictwie Drewnica k/Warszawy. Łącznie podczas tej akcji posadzonych zostało 25 000 drzew, z których wyrosnie ponad 3-hektarowy las, który zgodnie z szacunkowymi danymi wyprodukuje w ciągu doby około 2 800 kg tlenu.



Co z tym światem?!

Program „Co z tym światem” realizowany był w 2022 roku i miał na celu wzrost zaangażowania w dbanie o środowisko. Jego pomysłodawcą był Provident Polska S.A. Głównymi założeniami programu była edukacja w obszarach dotyczących ochrony planety i zrównoważonego rozwoju. Tematy, które były poruszane w ramach programu to m.in.:

- Elektrownie atomowe – czy jest się czego bać?
- Jak poradzić sobie z kryzysem energetycznym?
- oraz inne treści o tematyce ekologicznej w formie porad.

[GRI 302-1]

Energia w Provident Polska S.A. (biuro główne oraz placówki terenowe) zużywana jest na cele administracyjno-biurowe.

Całkowite zużycie energii zakupionej na zewnątrz organizacji	j.m.	2022	2023
Energia elektryczna	GWh	0,66	0,41
	GJ	2 392,43	1 481,20
Energia ciepła	GWh	0,18	0,40
	GJ	638,41	1 426,68
Energia do chłodzenia	GWh		0,11
	GJ		41,29
Łączne zużycie	GJ	3 030,84	2 949,17

[GRI 306-3]

Temat odpadów został uznany za istotny w przeprowadzonym w trakcie przygotowania raportu badaniu analizy istotności. W ramach prowadzonej działalności w Provident Polska S.A. (biuro główne oraz placówki terenowe) wytwarzane są natomiast jedynie odpady komunalne oraz biurowe (papier). W związku z tym, Spółka nie identyfikuje znaczącego faktycznego i potencjalnego wpływu organizacji związanego z odpadami. Niemniej jednak, w ramach ujawnień przedstawiono ogólne informacje w zakresie wytwarzanych odpadów.

Odpady biurowe generowane w ramach prowadzonej działalności to przede wszystkim papier, tj. dokumenty oddawane wyspecjalizowanej firmie do zniszczenia. Zgodnie z podpisaną umową papier (dokumenty) są w 100% poddawane procesowi recyklingu.

Ilość zużytego papieru oddana do zniszczenia:

2022	2023
88 855 kg	95 055 kg

Wzrost zużycia papieru w 2023 wynika z faktu, że zmienialiśmy lokalizacje biur w terenie, podczas których miało miejsce usunięcie starych dokumentów/formularzy, które były magazynowane w dotychczasowych placówkach.

W działalności Provident Polska S.A. wykorzystywany jest także biurowy sprzęt elektroniczny (m.in. komputery i drukarki). Spółka wynajmuje ww. sprzęt i nie jest jego właścicielem. W związku z tym, za kwestie zagospodarowania odpadów, tj. zużytego sprzętu elektrycznego i elektronicznego odpowiadają firmy zewnętrzne, z którymi podpisana jest umowa. Firmy te m.in.:

- dostarczają i odbierają tonery,
- odbierają sprzęt, w celu jego dalszego zagospodarowania (Provident Polska S.A. ma prawo odkupu sprzętu po okresie jego amortyzacji),
- utylizują nośniki pamięci typu dyski, CD lub inne nośniki.

Zepsuty sprzęt w pierwszej kolejności kierowany jest do naprawy. Jeśli nie jest ona możliwa z przyczyn technicznych oddawany jest specjalistycznej firmie i kierowany do utylizacji.

FINANSOWANIE ZRÓWNOWAŻONYCH INWESTYCJI

W ramach przeprowadzonej podczas przygotowania raportu analizy istotności temat dot. finansowania zrównoważonych inwestycji – wspieranie zielonej transformacji został wskazany przez interesariuszy jako istotny. Provident Polska S.A. nie udziela natomiast finansowania na konkretny cel, w związku z czym nie może finansować zrównoważonych inwestycji. Działalność Provident Polska S.A. opiera się bowiem na udzielaniu pożyczek, które w przeciwieństwie do kredytów nie mogą być celowe.

W związku z powyższym, temat finansowania zrównoważonych inwestycji nie został poruszony w niniejszym raporcie, gdyż nie dotyczy zakresu działalności prowadzonej przez Provident Polska S.A.



S – SOCIAL

ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA KLIENTÓW, PRACOWNIKÓW I OTOCZENIE

[GRI 2-6] [GRI 2-7]

NASI PRACOWNICY I DORADCY
KLIENTA, KTÓRZY WSPÓŁPRACUJĄ
Z PROVIDENT POLSKA S.A., STANOWIĄ
KLUCZOWY ZASÓB NASZEJ FIRMY.

Zapewniamy stabilność zatrudnienia oraz
wysokie standardy rekrutacji, wynagrodzeń,
szkoleń i awansów. Kierujemy się etyką
biznesu, różnorodnością, elastycznością
i otwartą komunikacją.

Aż **71%** naszych Doradców Klienta
jest OFWCA (Osoba Fizyczna Wykonująca
Czynności Agencyjne).

**OFWCA, czyli Osoba Fizyczna
Wykonująca Czynności Agencyjne**, to
osoba zaangażowana w branżę ubezpie-
czeniowej, która, choć nie jest bezpośred-
nio Agentem Ubezpieczeniowym, współ-
pracuje z agentami lub multiagencjami
w zakresie oferowania i zarządzania
polisami ubezpieczeniowymi. OFWCA
pełni rolę pośrednika ubezpieczeniowego,
który nie zawiera umów bezpośrednio
z Towarzystwami Ubezpieczeń. Zamiast

Sonia

W mojej historii jest część wzruszenia i oczywiście pomocy.
Klientka, która doświadczyła przemocy fizycznej i psychicznej ze strony
swojego męża powiedziała mi, że to dzięki nam otworzyły jej się oczy.
Cieszyła się że ktoś co tydzień ją odwiedza i oprócz standardowych odbiorów rat,
mogła liczyć na naszą pomoc gdzie warto się udać, aby jej partner, który się nad
nią znęcał trafił tam, gdzie trzeba. Na dzień dzisiejszy spokojnie sobie sama żyje
nie obawiając się o życie swoje i dzieci.

Budujemy lepszy świat poprzez włączenie finansowe

5000
historii

tego, OFWCA decyduje się na współpracę z Multiagencją Ubezpieczeniową, taką jak Market Ubezpieczeń. Dzięki jednej umowie z multiagencją, OFWCA uzyskuje dostęp do kilkunastu, a nawet kilkudziesięciu ofert różnych Towarzystw Ubezpieczeniowych.

Przez ponad 25 lat działalności na polskim rynku, wypracowaliśmy unikatowy model udzielania pożyczek gotówkowych osobom fizycznym i prowadzącym działalność gospodarczą. Dużą część pożyczek udzielamy w domu klienta, co wymaga regularnych wizyt domowych. Umożliwia to Doradcom Klienta na elastyczne podejście np. w dostosowywaniu terminów spłaty pożyczki do potrzeb klienta, szczególnie

w przypadku trudności z budżetem domowym. Oprócz pożyczek z tygodniową spłatą, oferujemy również pożyczki ze spłatą miesięczną, w tym także pożyczki udzielane zdalnie oraz kartę kredytową ProviSmart, której partnerem jest MasterCard.

W naszym łańcuchu dostaw mamy ponad 880 partnerów biznesowych, z których 96% to krajowe przedsiębiorstwa. Opracowaliśmy metodę wyboru dostawców, która opiera się m.in. na wartościach zgodnych z wartościami naszej firmy. Dzięki temu wpływamy na nasze otoczenie w łańcuchu dostaw i podejmujemy decyzje zakupowe. Zarządzanie łańcuchem dostaw przebiega w etapach:

- przygotowanie zapytania ofertowego
- wysłanie zapytania ofertowego do dostawców
- wybór oferty najkorzystniejszej biznesowo oraz dostawcy kierującego się zasadami zgodnymi z naszymi wartościami
- zarządzanie projektem i relacjami z dostawcą.

Przy zakupach powyżej 100 tys. zł, dokonujemy bardziej szczegółowej oceny dostawców, ich ofert oraz warunków handlowych pod względem merytorycznym. Gdy zakupy przekraczają 250 tys. zł brutto, dodatkowo oceniamy zobowiązania podatkowe, składki do ZUS oraz podejście do odpowiedzialnego zarządzania.

W całym ekosystemie Provident Polska S.A. obowiązuje Zrównoważony Łańcuch Dostaw oraz wewnętrzna „Polityka Odpowiedzialnego Zarządzania Łańcuchem Dostaw”. Zgodnie z tą polityką, przy podejmowaniu decyzji dotyczących wyboru dostawców lub zaopatrywania się w produkty lub usługi, należy uwzględniać kwestie społeczne, etyczne oraz związane z ochroną środowiska.

Dane za 2022 rok

Całkowita liczba pracowników w podziale na rodzaj umowy i płeć	2022		
Rodzaj umowy o pracę:	kobiety	mężczyźni	suma
czas określony	108	42	150
czas nieokreślony	631	496	1 127
Łącznie	739	538	1 277

Pracownicy o niegwarantowanym wymiarze godzin	2022		
kobiety			0
mężczyźni			0
Razem			0

Całkowita liczba pracowników w podziale na typ zatrudnienia i płeć	2022		
Typ zatrudnienia:	kobiety	mężczyźni	suma
pełen etat	691	529	1 220
część etatu	48	9	57
SUMA	739	538	1 277

Dane za 2023 rok

Całkowita liczba pracowników w podziale na rodzaj umowy i płeć	2023		
Rodzaj umowy o pracę:	kobiety	mężczyźni	suma
czas określony	99	33	132
czas nieokreślony	649	484	1 133
Łącznie	748	517	1 265

Pracownicy o niegwarantowanym wymiarze godzin	2023		
kobiety			0
mężczyźni			0
Razem			0

Całkowita liczba pracowników w podziale na typ zatrudnienia i płeć	2023		
Typ zatrudnienia:	kobiety	mężczyźni	suma
pełen etat	706	506	1 212
część etatu	42	11	53
SUMA	748	517	1 265

Informacje zostały przygotowane na podstawie danych z systemu kadrowo-płacowego TETA HR.



[GRI 2-8]

Liczba osób świadczących pracę, niebędących pracownikami organizacji (których praca kontrolowana jest przez organizację).

2022	2023
3707	2983



Większość osób świadczących pracę, niebędących pracownikami organizacji, to Doradcy Klienta, którzy zatrudniani są na podstawie umowy cywilnoprawnej o świadczenie usług. Najczęstszy rodzaj pracy i zakres obowiązków jaki wykonują Doradcy Klienta to:

- Pozyskiwanie Klientów
- Sprzedaż produktów Spółki
- Budowanie długotrwałych relacji z Klientami
- Promowanie pozytywnego wizerunku Spółki

Zakres odpowiedzialności Doradcy Klienta:

- Aktywne pozyskiwanie Klientów poprzez wykonywanie wizyt sprzedażowych, marketing w terenie, pozyskiwanie rekomendacji.
- Budowanie, utrzymywanie i rozwijanie portfela Klientów.
- Sprzedaż produktów Spółki u Klienta.
- Podpisywanie umów z Klientami, udzielanie pożyczek i innych produktów oferowanych przez Spółkę.
- Analiza potrzeb i dostosowanie oferty do potrzeb Klienta/ wsparcie Klienta w wyborze optymalnego rozwiązania.
- Obsługa posprzedażowa Klientów, zapewnienie jakościowego serwisu poprzez regularne wizyty u Klientów, odbiór należności.

- Rozwijanie kwalifikacji poprzez udział w przygotowanych szkoleniach rozwojowych i spotkaniach z pracownikami oraz innymi Doradcami Klienta.

W celu realizacji usług Doradcy Klienta współpracują z Doradcą Klienta Ekspertem.

Rolą Doradcy Klienta Eksperta jest wsparcie wskazanej mu przez Spółkę grupy Doradców Klienta. **Wsparcie przez Eksperta dla zespołu polega na:**

- wspólnych wizytach sprzedażowych i zaległościowych u klientów z rejestru Doradcy Klienta w ramach zespołu;
- dzieleniu się z zespołem dobrymi praktykami;
- udzielaniu informacji Doradcom Klienta z zespołu o aktualnych promocjach i akcjach sprzedażowych Spółki a także o zmianach w procesach oraz procedurach Spółki, w tym w szczególności w Polityce Provident Polska S.A. dla Doradcy Klienta;
- wdrażaniu nowych Doradców Klienta z Zespołu;
- przygotowywaniu informacji o planowanych zastępstwach w obsłudze rejestru klientów Doradcy Klienta z zespołu, który nie będzie mógł świadczyć swoich usług dla Spółki w danym okresie;
- zapewnieniu Doradcom Klienta z zespołu dokumentacji sprzedażowej – formularzy umów i innych aktualnie obowiązujących w Spółce formularzy niezbędnych do świadczenia usług przez Doradców Klienta.



[GRI 3-3] [GRI 401-1]

Dane za 2022 rok

Całkowita liczba nowych pracowników w podziale na płeć i wiek	2022		
	kobiety	mężczyźni	suma
poniżej 30 lat	30	17	47
od 30 do 50 lat	64	37	101
powyżej 50 lat	4	2	6
SUMA	98	56	154
Wskaźnik zatrudnienia	13%	10%	12%
Liczba pracowników (ze wskaźnika 2-7)	739	538	1 277

Całkowita liczba odejść pracowników w podziale na płeć i wiek	2022		
	kobiety	mężczyźni	suma
poniżej 30 lat	18	13	31
od 30 do 50 lat	83	41	124
powyżej 50 lat	7	3	10
SUMA	108	57	165
Wskaźnik rotacji	15%	11%	13%
Liczba wszystkich pracowników (ze wskaźnika 2-7)	739	538	1 277

[GRI 3-3] [GRI 401-1]

Dane za 2023 rok

Całkowita liczba nowych pracowników w podziale na płeć i wiek	2023		
	kobiety	mężczyźni	suma
poniżej 30 lat	26	10	36
od 30 do 50 lat	77	25	102
powyżej 50 lat	7	2	9
SUMA	110	37	147
Wskaźnik zatrudnienia	15%	7%	12%
Liczba pracowników (ze wskaźnika 2-7)	748	517	1 265

Całkowita liczba odejść pracowników w podziale na płeć i wiek	2023		
	kobiety	mężczyźni	suma
poniżej 30 lat	15	10	25
od 30 do 50 lat	72	39	111
powyżej 50 lat	14	9	23
SUMA	101	58	159
Wskaźnik rotacji	14%	11%	13%
Liczba wszystkich pracowników (ze wskaźnika 2-7)	748	517	1 265

[GRI 401-3]

Poniższe tabele prezentują liczbę pracowników, którzy skorzystali z urlopu rodzicielskiego w 2022 i 2023 roku, wraz ze wskaźnikiem powrotu do pracy oraz wskaźnikiem utrzymania zatrudnienia.

Dane za 2022 rok

Liczba pracowników uprawnionych do urlopu rodzicielskiego oraz pracowników, którzy z niego skorzystali w 2022 roku	2022		
	kobiety	mężczyźni	suma
Liczba pracowników, którzy od 1.01.2022 do 31.12.2022 roku byli uprawnieni do urlopu rodzicielskiego	52	-	52
Liczba pracowników, którzy od 1.01.2022 do 31.12.2022 roku skorzystali z urlopu rodzicielskiego	47	-	47
Liczba pracowników, którzy od 1.01.2022 do 31.12.2022 roku powrócili do pracy po wykorzystaniu swojego urlopu rodzicielskiego	31	-	31
Liczba pracowników, którzy w okresie 1.01.2021 do 31.12.2021 roku powrócili do pracy po urlopie rodzicielskim i byli zatrudnieni minimum 12 miesięcy	37	11	48
Liczba pracowników, którzy powrócili do pracy po urlopie rodzicielskim w poprzednim roku raportowania (2021)	51	12	63
Wskaźnik powrotu do pracy	65,96%	-	65,96%
Wskaźnik utrzymania zatrudnienia	72,55%	91,67%	76,19%



Dane za 2023 rok

Liczba pracowników uprawnionych do urlopu rodzicielskiego oraz pracowników, którzy z niego skorzystali w 2023 roku	2023		
	kobiety	mężczyźni	suma
Liczba pracowników, którzy od 1.01.2023 do 31.12.2023 roku byli uprawnieni do urlopu rodzicielskiego	37	3	40
Liczba pracowników, którzy od 1.01.2023 do 31.12.2023 roku skorzystali z urlopu rodzicielskiego	36	3	39
Liczba pracowników, którzy od 1.01.2023 do 31.12.2023 roku powrócili do pracy po wykorzystaniu swojego urlopu rodzicielskiego	24	1	25
Liczba pracowników, którzy w okresie 1.01.2022 do 31.12.2022 roku powrócili do pracy po urlopie rodzicielskim i byli zatrudnieni minimum 12 miesięcy	24	-	24
Liczba pracowników, którzy powrócili do pracy po urlopie rodzicielskim w poprzednim roku raportowania (2022)	31	-	31
Wskaźnik powrotu do pracy	66,67%	33,33%	64,10%
Wskaźnik utrzymania zatrudnienia	77,42%		77,42%

[GRI 2-30]

W Provident Polska S.A nie ma zbiorowego układu pracy

BHP, CZYLI BEZPIECZNE MIEJSCE PRACY

[GRI 3-3]

ŚRODOWISKO PRACY W PROVIDENT POLSKA S.A. JEST RÓŻNORODNE, A RYZYKO ZWIĄZANE Z DZIAŁALNOŚCIĄ BIZNESOWĄ MOCNO ROZPROSZONE.

Pracownicy działów wsparcia, call center, sprzedaży i Doradcy Klienta, narażeni są na określone zagrożenia, czynniki uciążliwe i szkodliwe. Jako pracodawca jesteśmy szczególnie odpowiedzialni za zapewnienia maksymalnego bezpieczeństwa wszystkim pracownikom i Doradcom Klienta. Dokładamy wszelkich starań, aby utrzymać najwyższe standardy zapewniające komfortowe i bezpieczne warunki do realizacji zadań.

[GRI 403-1]

System zarządzania zdrowiem i bezpieczeństwem zawodowym został wprowadzony po raz pierwszy w Provident Polska S.A. w 2013 roku. Do 2021 roku opierał się na normie OHSAS 18001. W 2023 roku przeprowadzono ponowny zewnętrzny audyt certyfikacyjny zgodnie z normą 45001, który zakończył się otrzymaniem certyfikatu, potwierdzającego skuteczne wdrożenie i utrzymanie systemu zarządzania w firmie.

System zarządzania zdrowiem i bezpieczeństwem zawodowym obejmuje wszystkich pracowników i Doradców Klienta,

jest dostosowany do specyfiki działalności naszej firmy. Szczegóły systemu zostały opisane w Podręczniku Bezpieczeństwa wraz z procedurami, które stanowią jego integralną część. Zarówno podręcznik, jak i wszystkie dokumenty związane z systemem zarządzania są dostępne dla wszystkich pracowników na wewnętrznej stronie intranetu.

[GRI 403-2]

W Provident Polska S.A. systematycznie prowadzimy identyfikację zagrożeń oraz ocenę ryzyka, uwzględniając różnorodne czynniki, takie jak sposób organizacji pracy, obszary robocze, czynności rutynowe i nierutynowe, incydenty, kwestie związane z pracownikami i klientami oraz zmianami w organizacji i wiedzy.

Zagrożenia i potencjalne ryzyka dla zdrowia i bezpieczeństwa pracowników oraz Doradców dzielimy na:

- ergonomiczne,
- komunikacyjne,
- psychologiczne.

Główne zagrożenia obejmują potknięcia, poślizgnięcia, upadki, wypadki komunikacyjne, ataki zwierząt, napady, pobicia. Istotne ryzyka to także zmiany przepisów prawnych, stres związany z kontaktem z klientami, pracą zdalną oraz stan techniczny środków komunikacyjnych.

Zagrożenia są rozpoznawane na podstawie zdarzeń oraz na podstawie przeprowadzonej oceny ryzyka.



Identyfikacja zagrożeń, oceny ryzyka oraz badania wypadków są regulowane wewnątrz przez:

- Politykę Bezpieczeństwa,
- Podręcznik Bezpieczeństwa,
- Uchwałę zarządu o powołaniu Składu Zespołu Powypadkowego,
- Instrukcję Raportowania Incydentów/Wypadków i Zagrożeń,
- Raport incydentu związany ze zgłoszeniem zdarzenia,
- Instrukcję postępowania w przypadku braku kontaktu z Doradcą Klienta.

W zakresie poprawy bezpieczeństwa i higieny pracy, planujemy działania dotyczące postępowania z ryzykami i szansami, uwzględniające wymagania prawne i sytuacje awaryjne. Te działania są zintegrowane z procesami biznesowymi i oceniane pod względem skuteczności.

W Provident Polska S.A. proces zgłaszania incydentów i wypadków odbywa się elektronicznie, zapewniając szybką reakcję Biura Bezpieczeństwa Pracy. Istnieje także możliwość zgłaszania pomysłów i sugestii mających na celu poprawę bezpieczeństwa pracy poprzez infolinię.

Zobowiązaliśmy każdego pracownika i Doradcę Klienta do zgłaszania nie tylko wypadków, ale także zdarzeń potencjalnie niebezpiecznych. Informacja trafia do systemu Departamentu Zapobiegania Stratom i do pracownika Biura Bezpieczeństwa Pracy. W zależności od formy zatrudnienia poszkodowanego, zespół powypadkowy analizuje okoliczności i przyczyny zdarzenia oraz określa odpowiednie działania zapobiegawcze. Tworzona jest dokumentacja wypadkowa. W skład zespołu wchodzi przedstawiciel pracodawcy – pracownik Biura Bezpieczeństwa Pracy oraz przedstawiciel pracowników – Społeczny Inspektor Pracy.

Nasi pracownicy i Doradcy Klienta mają do dyspozycji **telefoniczną „Zieloną Linie”**, gdzie mogą zgłaszać wszelkie uwagi dotyczące bezpieczeństwa.



Zielona Linia 600 400 325

Zielona Linia służy wsparciu Doradców Klienta i Pracowników w zakresie Bezpieczeństwa Osobistego. Nasi Konsultanci to przeszkoleni pracownicy Zespołu Obsługi Klienta Wewnętrznego. Zgłoszenie jest niezwłocznie przekazywane do Zespołu Bezpieczeństwa Pracy. Specjalista ds. Bezpieczeństwa Pracy kontaktuje się z osobą zgłaszającą i udziela wsparcia.

tel. 600 400 325

W jakich sytuacjach należy dzwonić na zieloną linię?

- Kiedy naruszane są zasady bezpieczeństwa osobistego w Twojej pracy
- Kiedy potrzebujesz wsparcia po incydencie, wypadku
- Kiedy masz pomysł, jak poprawić bezpieczeństwo w swojej pracy



Ze względu na charakter pracy naszych pracowników, zwłaszcza pracowników terenowych oraz Doradców Klienta (bezpośredni kontakt z klientem zewnętrznym), przez cały czas podczas szkoleń, organizowanych kampanii bezpieczeństwa, a także komitetów regionalnych, kładziemy nacisk na zgłaszanie wszystkich zdarzeń, nawet tych pozornie mało istotnych.

Pracownicy są informowani o swoim prawie do odstąpienia od wykonywania czynności potencjalnie zagrażających na szkoleniach wstępnych z BHP oraz podczas kampanii świadomościowych i szkoleń wewnętrznych.

Działania związane z incydentami i niezgodnościami w zakresie BHP są realizowane systematycznie i uwzględniają procesy zgłaszania, badania i podejmowania działań korygujących. Pracownicy są regularnie informowani o zagrożeniach i szansach związanych z bezpieczeństwem pracy poprzez różnorodne kanały komunikacji i działania doskonalące system BHP.

Z uwagi na różnorodność stanowisk i charakter pracy w Provident Polska S.A., posiadamy karty oceny ryzyka skonsultowane zarówno ze stroną społeczną jak i lekarzem medycyny pracy oraz dostosowane do poszczególnych grup pracowników:

- Karta oceny ryzyka dla pracowników administracyjno-biurowych, w tym pracowników call center
- Karta oceny ryzyka dla osób zarządzających pracownikami (teren)
- Karta oceny ryzyka dla stanowisk: Kierownik ds. Sprzedaży i Relacji z Klientem, Kierownik ds. Zapobiegania Stratom, Kierownik Zespołu Terenowego ds. Odzyskiwania Należności
- Karta oceny ryzyka Doradczy Klienta

Aktualizacja oceny ryzyka odbywa się co najmniej raz w roku, a jej przegląd następuje każdorazowo po wystąpieniu incydentu lub wypadku. O bieżących zidentyfikowanych zagrożeniach są informowani przedstawiciele pracowników na kwartalnych komisjach BHP, a w przypadku wystąpienia

nowego zagrożenia wszyscy pracownicy i Doradcy Klienta drogą mailową, za pomocą platformy MyNews oraz podczas kampanii i regionalnych komitetów bezpieczeństwa. System BHP jest ciągle doskonalony w zakresie efektów działań BHP oraz kultury BHP i uczestnictwa pracowników. Określone ryzyka i szanse dla organizacji w obszarze bezpieczeństwa pracy są corocznie przeglądane, aktualizowane oraz komunikowane pracownikom poprzez różnorodne kanały komunikacji.

[GRI 403-3]

Zadania z zakresu BHP realizowane są przez wewnętrzne Biuro Bezpieczeństwa Pracy, które jest częścią Departamentu Zapobiegania Stratom. Biuro analizuje wypadki w pracy i zdarzenia potencjalnie wypadkowe. Audyty zewnętrzne i wewnętrzne określają ich przyczyny tak, aby wyeliminować je w przyszłości.

Wszyscy pracownicy Bezpieczeństwa Pracy posiadają uprawnienia do wykonywania zadań służby BHP zgodnie z wymaganiami prawnymi do przeprowadzania audytów wewnętrznych systemu zarządzania zdrowiem i bezpieczeństwem zawodowym zgodnie z wymaganiami normy ISO 45001 oraz inspektora ochrony przeciwpożarowej

Proces zarządzania zdrowiem i bezpieczeństwem zawodowym w Provident Polska S.A. jest regularnie dostosowywany do zmieniających się warunków, w tym otoczenia prawnego. Co kwartał przeprowadzamy zewnętrzny audyt prawny, a nasza baza przepisów jest aktualizowana rocznie.

[GRI 403-4]

Od momentu wdrożenia systemu zarządzania, każdego roku przeprowadzane są szkolenia e-learningowe dla wszystkich pracowników i Doradców Klienta dotyczące normy ISO. Ich celem jest aktualizacja wiedzy oraz zwiększenie odpowiedzialności

i zaangażowania w tworzenie bezpiecznego środowiska pracy.

Wprowadziliśmy wiele narzędzi, takich jak infolinia Zielona Linia, kwartalne komitety bezpieczeństwa na poziomie regionalnym i makroregionalnym, komitety bezpieczeństwa na szczeblu dyrektorów i zarządu, oraz spotkania z pracownikami Biura Głównego, aby budować świadomość w obszarze BHP wśród pracowników i Doradców Klienta.

Corocznie przeprowadzany jest przegląd systemu zarządzania oraz analiza stanu BHP, których wyniki są przekazywane zarówno wyższemu kierownictwu, jak i przedstawicielom pracowników na komisjach BHP. Ze stroną społeczną konsultujemy wszelkie zmiany i aktualizacje dotyczące oceny ryzyka na stanowiskach pracy, programów szkoleniowych oraz innych działań mających na celu poprawę bezpieczeństwa pracy.

Oprócz kwartalnych komisji BHP, w skład których wchodzi przedstawiciele pracodawcy i pracowników, organizowane są także komitety bezpieczeństwa na poziomie regionalnym, makroregionalnym i zarządu. Podczas tych spotkań, przedstawiane są wyniki kwartalne z obszaru bezpieczeństwa, takie jak statystyki wypadków/incydentów oraz podjęte działania lub rekomendacje.

Spotkania te, podobnie jak komisje BHP, odbywają się co kwartał, a pracownicy biura bezpieczeństwa pracy są informowani o wynikach.

[GRI 403-5]

Rodzaje i metody podnoszenia świadomości pracowników zostały szczegółowo określone w Procedurze Szkoleń i Kompetencji, będącej załącznikiem Podręcznika Bezpieczeństwa.

W pierwszej kolejności odbywają się szkolenia zgodne z przepisami prawnymi, obejmujące szkolenia wstępne z zakresu BHP dla nowo zatrudnionych pracowników oraz szkolenia okresowe, które są realizowane przez odpowiednio uprawnionych pracowników Biura Bezpieczeństwa Pracy lub zewnętrzną firmę szkoleniową, w zależności od grupy docelowej.

Dodatkowo, istnieją wewnętrzne wymagania dotyczące szkoleń z bezpieczeństwa, które są regularnie przeprowadzane zarówno dla Doradców Klienta, jak i pracowników. Świadomość w obszarze bezpieczeństwa jest wzmacniana poprzez cykliczne Kampanie Bezpieczeństwa (dwa razy w roku: wiosną i jesienią), spotkania komitetów regionu oraz komisje.

Szkolenia BHP, jakie przechodzą nasi pracownicy:

- 1

Obowiązkowe szkolenie BHP zgodne z Prawem Pracy, w tym:

 - szkolenie wstępne w pierwszym dniu zatrudnienia pracownika,
 - instruktaż stanowiskowy – przeprowadzany przez przełożonego pracownika w trakcie wdrożenia do pracy,
 - szkolenie okresowe BHP dla osób kierujących pracownikami, realizowane przez firmę zewnętrzną.
- 2

Szkolenia BHP obowiązkowe w Grupie IPF:

 - w trakcie wdrożenia do pracy,
 - cyklicznie podczas przeprowadzanych dwa razy w roku Kampanii Bezpieczeństwa (wiosna i jesień).

Przykładowe tematy poruszane podczas kampanii przeprowadzonych w raportowanym okresie to m.in.: ochrona przeciwpożarowa i ewakuacja, zagrożenia suicydalne, postępowanie w sytuacji zagrożeń ze strony klienta.

Ponadto, każdy pracownik ma możliwość kontynuowania nauki poprzez dostęp do materiałów z zakresu bezpieczeństwa, udostępnianych na wewnętrznej stronie intranetu w sekcji dotyczącej bezpieczeństwa. Można tam znaleźć informacje dotyczące pierwszej pomocy, kampanii, ochrony przeciwpożarowej, a także instrukcje BHP, oceny ryzyka dla poszczególnych stanowisk oraz karty charakterystyk.

[GRI 403-6] [GRI 401-2]

Przywiązujemy dużą wagę do zdrowia fizycznego i psychicznego naszych pracowników. Dbamy o ich dobre samopoczucie poprzez różnorodne inicjatywy well-beingowe, w tym zajęcia sportowe, które nie tylko integrują pracowników i Doradców Klienta, ale także sprzyjają tworzeniu przyjaznej atmosfery w miejscu pracy. Staramy się szybko reagować na powstające potrzeby związane z zainteresowaniami sportowymi, zdrowiem, żywieniem i hobby naszych pracowników. Działania te mają na celu zachowanie równowagi między życiem zawodowym a prywatnym oraz kreowanie atrakcyjnej oferty dla potencjalnych pracowników.

Wymienione świadczenia i programy zapewniane są zarówno pracownikom pełnoetatowym, jaki i wszystkim pozostałym, bez względu na wymiar godzin czy rodzaj umowy.

Od 2017 roku funkcjonuje u nas **kompleksowy program well-beingowy o nazwie „Provi4You”**, którego głównym założeniem jest troska o dobrostan pracowników – zarówno o ich zdrowie psychiczne, jak i fizyczne. Kluczowym celem programu jest:

- wpływ na zmianę stylu życia pracowników na zdrowszy,
- poprawa samopoczucia i witalności, zwiększenie odporności na stres, ograniczenie absencji związanych z chorobami oraz zjawiska „prezentyzmu”,

- budowanie społeczności w firmie oraz zmniejszanie rotacji pracowników, co przekłada się na poprawę efektywności i zaangażowania zespołu.

Provi4You to program well-beingowy i platforma grywalizacyjna, która umożliwia pracownikom oraz Doradcom dzielenie się swoimi pasjami i osiągnięciami związanymi ze zdrowym stylem życia.



O sukcesie „Provi4You” w ostatnich latach zdecydowała różnorodność działań:



Aktywności sportowe

- treningi on-line prowadzone przez zewnętrznych trenerów oraz współpracowników
- program „Zdrowie na etacie”



Budowanie społeczności

- well-beingowa platforma grywalizacyjna „Fitqbe”
- sportowe rywalizacje między departamentami
- rywalizacje zewnętrzne
- Klub Biegacza



Zdrowie psychiczne

- rozwiązania wspierające work-life balance (elastyczny czas pracy, dodatkowe 5 dni wolnych płatnych, dla pracowników, którzy w poprzednim roku wykorzystają cały swój urlop. Chcemy w ten sposób zachęcić pracowników do regularnego odpoczynku i zadbania o swój work-life balance).

Kolejny program prozdrowotny, który zaoferowaliśmy naszym pracownikom to „PROVibenefit”. Umożliwia on dostęp do najlepszych klubów fitness z całej Polski, kodów rabatowych do sklepów oraz różnorodnych usług związanych ze zdrowiem fizycznym i psychicznym. Każdy pracownik samodzielnie decyduje, na co chce przeznaczyć otrzymywane co miesiąc punkty. Zapewniamy wszystkim pracownikom bezpłatny dostęp do podstawowych usług medycznych oferowanych przez centrum medyczne Medicover. Dodatkowo, pracownicy mają możliwość skorzystania z dopłat do preferencyjnych usług medycznych o różnym zakresie. Od kilku lat firma prowadzi program wsparcia dla pracowni-

ków, który umożliwia korzystanie z usług specjalistów z różnych dziedzin, takich jak psychologia, prawo czy terapia. Program ten jest dostępny poprzez infolinię lub umówienie się osobiście.

Aktualnie, kluczowym programem wsparcia jest Mental Benefits, do którego każdy pracownik i Doradca Klienta otrzymują bezpłatny dostęp. Platforma ta umożliwia skorzystanie z usług prawie 200 specjalistów z 11 różnych dziedzin, obejmujących wsparcie psychologiczne, terapeutyczne, poradnictwo dla rodziców, wsparcie biznesowe oraz inne. Co miesiąc udostępniane są również nowe materiały edukacyjne z zakresu psychologii i pokrewnych dziedzin.



 DOBRA PRAKTYKA

ProviRun/ProviKidsRun to bieg charytatywny organizowany od 2018 roku na rzecz podopiecznych Fundacji Gajusz – dzieci z hospicjów domowych i stacjonarnych. ProviRun to bieg i marsz Nordic Walking na dystansie 5,5 km oraz bieg Super Bohaterów dla dzieci, w którym najmłodszy przebierają się w bohaterów ulubionych bajek i kreskówek. Wydarzenie odbywa się w Lesie Łagiewnickim w Łodzi z wyjątkiem pandemii, kiedy bieg odbył się wirtualnie. Do tej pory przekazaliśmy ponad 180 tys.

złotych, a w każdej edycji wzięło udział około 500 zawodników, w tym nasi pracownicy, osoby z mediów oraz znani sportowcy. Akcja ProviRun będzie kontynuowana w kolejnych latach, wspierając cele charytatywne i promując zdrowy styl życia.

W ramach ProviRun powstała również inicjatywa ProviKidsRun, czyli akademii biegania dla dzieci z domów dziecka, które trenują pod okiem profesjonalnego trenera, a obecnie w trakcie rejestracji jest Stowarzyszenie ProviKidsRun.



[GRI 403-7]

W Provident Polska S.A. systematycznie monitorujemy potencjalne zagrożenia oraz zmiany w otoczeniu zewnętrznym i wewnętrznym, dostosowując odpowiednie działania w celu minimalizacji związanych z nimi ryzyk. Wykorzystujemy różnorodne narzędzia, takie jak komitety, kampanie,

szkolenia e-learning, platforma Mental Benefits (wprowadzona w 2024 roku) oraz infolinia Zielona Linia. Naszym celem jest zaangażowanie pracowników w działania na rzecz bezpieczeństwa poprzez organizację spotkań, audytów oraz regularnych rozmów podczas wizyt w oddziałach i biurach.

[GRI 403-8]

Liczba formalnych pracowników, a także osób, które nie są pracownikami, ale których praca lub miejsce pracy jest kontrolowane przez organizację, objętych systemem BHP	4034
Odsetek formalnych pracowników, a także osób, które nie są pracownikami, ale których praca lub miejsce pracy jest kontrolowane przez organizację, objętych systemem BHP	100%
Liczba formalnych pracowników, a także osób, którzy nie są pracownikami, ale których praca lub miejsce pracy jest kontrolowane przez organizację, objętych systemem BHP, który został zaudytowany wewnętrznie	4034
Odsetek formalnych pracowników, a także osób, którzy nie są pracownikami, ale których praca lub miejsce pracy jest kontrolowane przez organizację, objętych systemem BHP, który został zaudytowany wewnętrznie	100%
Liczba pracowników, a także pracowników, którzy nie są osobami, ale których praca lub miejsce pracy jest kontrolowane przez organizację, objętych systemem BHP, który został zaudytowany lub certyfikowany przez instytucję zewnętrzną	4034
Odsetek pracowników, a także osób, którzy nie są pracownikami, ale których praca lub miejsce pracy jest kontrolowane przez organizację, objętych systemem BHP, który został zaudytowany lub certyfikowany przez instytucję zewnętrzną	100%

Wskaźnik obejmuje wszystkich pracowników i Doradców Klienta, którzy są objęci naszym systemem zarządzania zdrowiem i bezpieczeństwem zawodowym.

[GRI 403-9] [GRI 403-10]

W okresie objętym raportem nie zanotowano żadnych incydentów śmiertelnych ani przypadków chorób zawodowych w naszej organizacji.

Urazy, do których doszło w stwierdzonych wypadkach przy pracy kwalifikowane są do urazów lekkich.

Wszystkie zgłoszone wypadki są dokumentowane odpowiednio w rejestrze wypadków prowadzonym zgodnie z obowiązującymi przepisami prawnymi. Na ich podstawie zostały zebrane dane do wskaźników wypadków przy pracy wśród pracowników i Doradców Klienta.

Wskaźnikiem zostały objęte wszystkie grupy pracowników oraz Doradcy Klienta.

Do najczęściej występujących zagrożeń związanych z charakterem zadań wykonywanych przez pracowników i Doradców należą: wypadki komunikacyjne, kolizje drogowe, pogryzienia przez psy, potknięcie.

Szczegółowe informacje przedstawiają poniższe tabele:

Dane za 2022 rok

Główne rodzaje urazów			2022
Nazwa jednostki biznesowej	Rodzaj urazu odniesionego w miejscu pracy	Rodzaj urazu	
Departament Sprzedaży	powierzchowne obrażenia ciała	uraz lekki/ zagrożenie zawarte w ocenie ryzyka/ wypadek komunikacyjny	
	rana kłębana	uraz lekki/ zagrożenie zawarte w ocenie ryzyka/ pies	
	stłuczenie ręki	uraz lekki/ zagrożenie zawarte w ocenie ryzyka/ upadek podczas przemieszczania	
			2022
Liczba wypadków ciężkich w miejscu pracy			0
Liczba wszystkich wypadków			32
Wskaźnik wypadków śmiertelnych			0
Wskaźnik wypadków ciężkich			0
Wskaźnik wszystkich wypadków			2,5

Dane za 2023 rok

Główne rodzaje urazów			2023
Nazwa jednostki biznesowej	Rodzaj urazu odniesionego w miejscu pracy	Rodzaj urazu	
Departament Sprzedaży	Zwichnięcie / naderwanie stawu skokowego	uraz lekki / zagrożenie zawarte w ocenie ryzyka / upadek podczas przemieszczania	
	Lekkie stłuczenia ciała	uraz lekki / zagrożenie zawarte w ocenie ryzyka / wypadek komunikacyjny	
	Rana kłębana	uraz lekki / zagrożenie zawarte w ocenie ryzyka / pies	
			2023
Liczba wypadków śmiertelnych w miejscu pracy			0
Liczba wypadków ciężkich w miejscu pracy			0
Liczba wszystkich wypadków			42
Wskaźnik wypadków śmiertelnych			0
Wskaźnik wypadków ciężkich			0
Wskaźnik wszystkich wypadków			1,5
Wskaźniki dotyczące pozostałych pracowników, których praca lub miejsce pracy jest kontrolowane przez organizację*			2023
Łączny czas przepracowany przez pracowników, których praca lub miejsce pracy jest kontrolowane przez organizację (h) – 2023			5 538 000,00
[GRI 403-8]			
Łączny czas przepracowany przez wszystkich pracowników (pełno i niepełnoetatowych) w 2022 roku (h)			2 564 216
Łączny czas przepracowany przez wszystkich pracowników (pełno i niepełnoetatowych) w 2023 roku (h)			2 530 000

NASZA KULTURA SZKOLEŃ I ROZWOJU

[GRI 3-3] [GRI 404-1] [GRI 404-2]

W RAMACH PODNOSZENIA KWALIFIKACJI PRACOWNIKÓW I DORADCÓW KLIENTA, ROZPOCZYNAMY PROCES ROZWOJU JUŻ NA ETAPIE PROCESU WDROŻENIA. KAŻDY Z PRACOWNIKÓW I DORADCÓW KLIENTA UCZESTNICZY W PRZYGOTOWANYM PROGRAMIE ROZWOJOWO-SZKOLENIOWYM DOSTOSOWANYM DO WYMAGAŃ DANEGO STANOWISKA. PROGRAM OBEJMUJE E-LEARNING, SZKOLENIA, WEBINARY ORAZ SESJE INDYWIDUALNE Z MENTOREM WDROŻENIA.

Dla osób, które są już po okresie wdrożenia, mamy przygotowane różnorodne inicjatywy rozwojowe:

Portfolio szkoleń – rocznie przygotowujemy kilkanaście różnorodnych szkoleń dotyczących rozwoju kompetencji osobistych naszych pracowników, opartych na analizie potrzeb rozwojowych zidentyfikowanych w procesie „Oceń i Docień”. Tematyka szkoleń to m.in.: „moja mapa motywacji”, „odporność psychiczna”, „efektywność w zmianie”, oraz „współpraca w zespole wirtualnym” itp. Każdy pracownik ma możliwość uczestniczenia w wybranych przez siebie warsztatach oraz webinarach.

Platforma rozwojowa LinkedIn dla pracowników wyższego szczebla (dyrektorów) przygotowaliśmy trzy ścieżki rozwojowe (Leading self / Leading Others / Leading into the future). W ich ramach, każdy miał dostęp do podcastów, webinarów, filmów oraz materiałów związanych z danym obszarem. Organizowaliśmy również warsztaty, podczas których uczestnicy mogli zdobywać praktyczne umiejętności w zakresie różnych

narzędzi menadżerskich i dzielić się własnymi doświadczeniami.

Learning Festival to inicjatywa promująca dzielenie się wiedzą i najlepszymi praktykami w eksperymentalnej formule, przybliżonej do festiwalu. Wydarzenie odbywa się od 2022 roku. W ciągu tygodnia, wśród wielu dostępnych scen i tematów, każdy pracownik i Doradca Klienta miał możliwość wyboru interesujących go tematów, takich jak rozwój ludzi, technologia i innowacje, edukacja finansowa, sprzedaż i obsługa klienta, oraz bezpieczeństwo psychiczne. Festiwal to nie tylko spotkania z ekspertami z różnych dziedzin ale także webinary, warsztaty, co pozwalało każdemu znaleźć coś odpowiedniego dla siebie.

W 2022 roku udział wzięło **600** uczestników, a wystąpiło **11** ekspertów w tym **2** zewnętrznych.
W 2023 roku w 12 wydarzeniach

udział wzięło **985** uczestników, **19** ekspertów wewnętrznych i **5** zewnętrznych.



Program rozwojowy dla sukcesorów to program przeznaczony dla osób, które są przygotowywane do objęcia wyższego stanowiska w przyszłości. W ciągu ostatnich 2 lat 90 pracowników średniego i wyższego szczebla uczestniczyło w tym programie. Uczestnicy mieli dostęp do różnorodnych form rozwojowych, takich jak szkolenia zewnętrzne, śniadania inspiracyjne z ekspertami zewnętrznymi oraz badania oceny pracownika 360 stopni. Dodatkowo, każdy uczestnik otrzymał indywidualny budżet na działania rozwojowe i mógł samodzielnie decydować, jakie kompetencje chce wzmocnić lub rozwijać, na przykład poprzez kursy językowe, szkolenia specjalistyczne lub techniczne.

My Business to półtoraroczny program rozwojowy z obszarów wzmacniających kompetencje sprzedażowe i zarządcze. Uczestniczy programu wzięli udział w szkoleniach z obszaru sprzedaży, budowania świadomości biznesowej, wzmacnianie kompetencji menadżerskich. Dzięki badaniu, które zostało przeprowadzone przez zewnętrzną firmę, każdy z kierowników otrzymał indywidualny raport opisujący jego kompetencje sprzedażowe oraz kompetencje przywódcze.

Learningpathways to kompleksowy program rozwojowy dla Doradców Klienta, który składa się z różnych ścieżek rozwojowych, umożliwiających podnoszenie kompetencji w obszarze sprzedaży.

Doradcy mogą uczestniczyć w szkoleniach na trzech poziomach zaawansowania, a krótkie, anonimowe badanie pomaga określić, który z poziomów jest dla nich optymalny. Materiały szkoleniowe dotyczą trzech głównych obszarów: sprzedaży (np. budowanie relacji z klientem, finalizowanie transakcji, radzenie sobie z obiekcjami, techniki rozmowy sprzedażowej), rozwoju osobistego (np. radzenie sobie ze stresem, utrzymanie równowagi między życiem prywatnym a zawodowym) oraz edukacji finansowej. **365 dni dookoła siebie** to program nastawiony na realizację inicjatyw pracowniczych, powiązanych z aktywnościami na poziomie centrali, jak również departamentów, którego celem jest integracja pracowników oraz zwiększenie zespołowości dla osób pracujących hybrydowo oraz zdalnie.

Lejek / Power Team – w ramach jakości wdrażania zmian wprowadzone zostały systemowe rozwiązania pozwalające na bieżące pozyskiwanie od pracowników Departamentu Windykacji pomysłów związanych z doskonaleniem wykonywanych zadań oraz realizowanych procesów i zwiększeniu ich wydajności. Dzięki takiemu podejściu możemy dotrzeć do realnych potrzeb pracowników, zidentyfikować kluczowe dla nich obszary wymagające zmiany, a następnie w oparciu o priorytety dla całego departamentu oraz dostępne zasoby zaplanować odpowiednie do wdrożenia w Provident działania.

Liczba godzin szkoleniowych w roku 2022 i 2023 przypadających na pracownika według struktury zatrudnienia w Provident

Dane za 2022 rok

Pracownicy wg struktury zatrudnienia	Grade	Liczba pracowników i Doradców Klienta na koniec roku	Liczba dni szkoleniowych (1 dzień = 4h) na pracownika	Liczba dni szkoleniowych e-learningowych (1 dzień = 4 godz)	RAZEM liczba dni szkoleniowych
Doradcy Klienta		3600	0,6	4,71	5,29
Pracownicy niższego szczebla	4b i niżej	1044	3,3	2,96	6,22
Pracownicy zarządzający średniego szczebla	4a i 5	178	1,2	4,04	5,19
Kadra zarządzająca wyższego szczebla	6 i wyżej	55	0,2	2,56	2,74
RAZEM		4877			

Dane za 2023 rok

Pracownicy wg struktury zatrudnienia	Grade	Liczba pracowników i Doradców Klienta na koniec roku	Liczba dni szkoleniowych (1 dzień = 4h) na pracownika	Liczba dni szkoleniowych e-learningowych (1 dzień = 4 godz)	RAZEM liczba dni szkoleniowych
Doradcy Klienta		2808	0,6	4,59	5,22
Pracownicy niższego szczebla	4b i niżej	1022	4,1	3,39	7,51
Pracownicy zarządzający średniego szczebla	4a i 5	186	2,5	5,33	7,82
Kadra zarządzająca wyższego szczebla	6 i wyżej	57	0,6	3,03	3,64
RAZEM		4073			

[GRI 404-3]

Procesy i narzędzia wspierające rozwój personelu to m.in.:

- ocena 360 stopni, ocena psychometryczna,
- ośrodek oceny,
- badanie zaangażowania.

Wszyscy pracownicy i Doradcy Klienta (poza długotrwale nieobecnymi lub znajdującymi się w okresie wypowiedzenia) poddawani są okresowej ocenie opartej na obiektywnych i sprawiedliwych kryteriach w ramach procesu „Oceń i Doceń” (OiD).

Proces ten składa się z kilku etapów:

- 1 Planowanie celów biznesowych oraz rozwojowych na kolejny okres rozliczeniowy. Cele wspierają realizację celów biznesowych firmy i rozwój kompetencji pracownika na zajmowanym stanowisku i/lub na stanowisku, do którego pracownik aspiruje. Ten element zawiera również przygotowanie planu szkoleń na kolejny rok.
- 2 Przegląd śródroczny, weryfikacja celów biznesowych oraz rozwojowych .
- 3 Premoderacja, która polega na wstępnym określeniu przez bezpośredniego przełożonego oceny proponowanej dla podległego mu pracownika.
- 4 Kalibracja czyli uspoźnienie podejścia do wystawianych ocen pomiędzy przełożonymi. Celem jest zapewnienie obiektywizmu oceny.
- 5 Ocena roczna czyli oceniana jest realizacja celów biznesowych i rozwojowych. Ocena może być powiązana z wysokością podwyżki pensji zasadniczej, premii lub nagrody.

Na podstawie OiD dobierane są sposoby podnoszenia poziomu wiedzy, umiejętności i kwalifikacji zawodowych. Ma to na celu ułatwienie wykonywania obowiązków służbowych i zapewnienie perspektyw rozwoju, zgodnie z możliwościami, aspiracjami pracowników i celami biznesowymi firmy.

OiD obowiązuje wszystkich pracowników zatrudnionych na podstawie umowy o pracę, z wyłączeniem pracowników w okresie wypowiedzenia w trakcie trwania OiD.



Odsetek pracowników regularnie otrzymujących oceny pracy i rozwoju kariery w 2022 roku.

Dane za 2022 rok

Liczba pracowników, którzy otrzymywali regularne oceny okresowe w podziale na płeć i kategorię pracowników w 2022-2023 r.:	2022		
	ŁĄCZNIE	kobiety	mężczyźni
Podział ze względu na strukturę:			
wyższa kadra zarządzająca	55	16	39
średnia kadra zarządzająca	178	73	105
pozostali pracownicy	1 044	650	394
SUMA pracowników otrzymujących regularne oceny okresowe	1 277	739	538
Podział ze względu na pion organizacyjny:			
administracja	73	71	2
obsługa klienta	159	121	38
IT	49	20	29
departament sprzedaży	338	156	182
departament windykacji - HO	53	36	17
SUMA pracowników otrzymujących regularne oceny okresowe	672	404	268
Całkowita liczba zatrudnionych pracowników	1277		
Odsetek pracowników regularnie otrzymujących oceny okresowe	100%		
Suma pracowników - kobiety	739		
Odsetek kobiet regularnie otrzymujących oceny okresowe	100%		
Suma pracowników - mężczyźni	538		
Odsetek mężczyzn regularnie otrzymujących oceny okresowe	100%		



Podział ze względu na strukturę i wiek	2022		
	ŁĄCZNIE	kobiety	mężczyźni
Liczba osób zatrudnionych w wyższej kadrze zarządzającej	55	16	39
Liczba osób zatrudnionych w średniej kadrze zarządzającej	178	73	105
Liczba osób – pozostałych pracowników	1 044,00	650	394
Odsetek pracowników otrzymujących regularne oceny okresowe - podział ze względu na płeć i kategorię pracowników	2022		
	ŁĄCZNIE	kobiety	mężczyźni
wyższa kadra zarządzająca	100%	100%	100%
średnia kadra zarządzająca	100%	100%	100%
pozostali pracownicy	100%	100%	100%

Odsetek pracowników regularnie otrzymujących oceny pracy i rozwoju kariery w 2023 roku.

Dane za 2023 rok

Liczba pracowników, którzy otrzymywali regularne oceny okresowe w podziale na płeć i kategorię pracowników w 2022-2023 r.:	2023		
	ŁĄCZNIE	kobiety	mężczyźni
Podział ze względu na strukturę:			
wyższa kadra zarządzająca	57	16	41
średnia kadra zarządzająca	186	81	105
pozostali pracownicy	1 022	651	371
SUMA pracowników otrzymujących regularne oceny okresowe	1 265	748	517
Podział ze względu na pion organizacyjny:			
administracja	62	60	2
obsługa klienta	145	110	35
IT	40	7	33
departament sprzedaży	414	182	232
departament windykacji - HO	46	28	18
SUMA pracowników otrzymujących regularne oceny okresowe	707	387	320
Całkowita liczba zatrudnionych pracowników	1265		
Odsetek pracowników regularnie otrzymujących oceny okresowe	100%		
Suma pracowników - kobiety	748		
Odsetek kobiet regularnie otrzymujących oceny okresowe	100%		
Suma pracowników - mężczyźni	517		
Odsetek mężczyzn regularnie otrzymujących oceny okresowe	100%		



Podział ze względu na strukturę i wiek	2023		
	ŁĄCZNIE	kobiety	mężczyźni
Liczba osób zatrudnionych w wyższej kadrze zarządzającej	57	16	41
Liczba osób zatrudnionych w średniej kadrze zarządzającej	186	81	105
Liczba osób – pozostałych pracowników	1 022,00	651	371
Odsetek pracowników otrzymujących regularne oceny okresowe - podział ze względu na płeć i kategorię pracowników	2022		
	ŁĄCZNIE	kobiety	mężczyźni
wyższa kadra zarządzająca	100%	100%	100%
średnia kadra zarządzająca	100%	100%	100%
pozostali pracownicy	100%	100%	100%

PROVIDENT POLSKA NA RZECZ SPOŁECZNOŚCI

PROVIDENT POLSKA S.A. AKTYWNI
UCZESTNICZY W DZIAŁANIACH
SPOŁECZNYCH, WSPIERAJĄC „DIVERSITY
AND INCLUSION”. NASZA FIRMA
SZCZEGÓLNĄ UWAGĘ PRZYWIĄZUJE
DO DZIAŁAŃ NA RZECZ KOBIET. WDROŻONE
PROGRAMY WEWNĘTRZNE, TAKIE JAK „SIŁA
KOBIET PROVIDENTA” ORAZ ZEWNĘTRZNE,
JAK WSPÓŁPRACA ZE STOWARZYSZENIEM
KOBIETY W CENTRUM, SĄ INTEGRALNĄ
CZĘŚCIĄ DŁUGOFALOWEJ STRATEGII FIRMY.

Nasza prezeska, Agnieszka Kłos-Siddiqui,
pełni funkcję Pełnomocnika ds. Równego
Traktowania Kobiet i Mężczyzn w organiza-
cji Pracodawcy RP, co podkreśla zaangażo-
wanie firmy w przeciwdziałanie dyskrymina-
cji i promowanie równości płci.

Pracownicy Providenta z ogromnym
zaangażowaniem uczestniczą w różnych
działaniach wolontariackich.



DOM MATKI

Dom Matki to nasza odpowiedź na potrze-
bę zapewnienia bezpiecznego schronienia
dla kobiet w ciąży i z małymi dziećmi,
które uciekły z Ukrainy po wybuchu wojny
24 lutego 2022 roku. Prace rozpoczęły się

Agnieszka Krajnik

Pamiętam historię mieszkanki Domu Matki – Tani, która wraz z synkiem
podjęła decyzję o emigracji do Wielkiej Brytanii. Towarzyszyłam Tani w drodze
na lotnisko, pomagałam przy odprawie paszportowej i bagażowej, bo to była jej
pierwsza podróż samolotem.

Budujemy lepszy świat poprzez włączenie finansowe

5000
historii

Agnieszka Lissowska-Lewkowicz Prezes Centrum Wolontariatu

5000
historii

Wolontariat i działania społeczne są mi bliskie od zawsze, z domu,
z przykładu dorosłych, z własnego działania jeszcze w młodości. Teraz zawodowo
już kilkanaście lat działam w sektorze społecznym i mam satysfakcję z pracy,
która zmienia świat na lepsze.

Budujemy lepszy świat poprzez włączenie finansowe

zaledwie trzy dni po napaści na Ukrainę.
Pierwsze mieszkanki pojawiły się w maju.
Projekt realizowany był we współpracy
z Urzędem Dzielnicy Warszawa Białoleka
oraz Fundacją Inna Przestrzeń.

Dom Matki, zlokalizowany na warszawskiej
Białolece, składa się z czterech kondygnacji
zawierających dziewięć pokoi, kuchnię,
jadalnię, świetlicę, pralnię, suszarnię,
magazyn oraz pokój do cichej pracy. Prace
remontowe, w których zaangażowało się
70 wolontariuszy z Provident Polska S.A.,
obejmowały malowanie, prace hydrau-
liczne, elektryczne, montaż mebli oraz
sprząatanie. Nasza firma przeznacza blisko
100 tys. złotych miesięcznie na utrzymanie
Domu Matki.

Dom zapewnia nie tylko bezpieczne
miejsce do życia kobietom i dzieciom
w trudnej sytuacji życiowej, ale także oferu-
je wsparcie w postaci nauki języka polskie-
go, opieki psychologicznej oraz warsztatów
zawodowych. Dzieci korzystają z edukacji
przedszkolnej i szkolnej.

Pomoc udzielana jest również osobom spo-
za placówki w trudnej sytuacji materialnej,
w tym poprzez przekazywanie paczek żyw-
nościowych i higienicznych oraz organiza-
cję aktywności z okazji świąt i Dnia Kobiet,
Matki i na Dzień Dziecka.



**Łącznie z bezpośredniej
pomocy skorzystało**

150 osób.

**Projekt Dom Matki został uhonorowany
nagrodami i wyróżnieniami takimi jak:**

- Platynowy Innowator ESG.
- Złoty Laur Super Biznesu.
- Wektor Serca przyznany przez
Pracodawców RP Agnieszce
Kłos-Siddiqui.
- Nagroda w konkursie „DNA – bo pomaga-
nie mamy w genach” w kategorii pomoc
społeczna.
- Wyróżnienie w kategorii „Komunikacja
na rzecz wsparcia Ukrainy” w konkursie
PR Wings.
- Wyróżnienie w konkursie Polskie
Nagrody Różnorodności, MyCompany.
- Film o pracy wolontariuszy na rzecz
Domu Matki otrzymał wyróżnienie
i nagrodę publiczności na XVII Festiwalu
Filmów Odpowiedzialnych.



TAK! POMAGAM

Tak! Pomagam to program wolontariatu pracowniczego, który aktywnie działa już od 18 lat. Uczestniczy w nim blisko 400 pracowników i Doradców Provident Polska S.A.. Realizowane projekty wspierają podopiecznych domów dziecka, przedszkoli, szkół i klubów seniora, osoby z niepełnosprawnościami, a także schroniska dla zwierząt czy organizacje działające na rzecz ochrony środowiska naturalnego. Udzielana jest różnorodna pomoc, od remontów po organizację wydarzeń dla dzieci i dorosłych.

Wolontariusze inicjują projekty, które są oceniane przez Radę Programową pod kątem zaangażowania, liczby uczestników, poświęconego czasu i wkładu pracy oraz długofalowości.

Do tej pory odbyło się 30 edycji programu i zrealizowano 730 pomysłów. Firma przekazała na ten cel ponad 2 mln złotych. Program był przedmiotem badań studentów i akademików m.in. ze Szkoły Biznesu w Aarhus w Danii i Uniwersytetu Warszawskiego.

W 2023 r. został wyróżniony w konkursie DNA – bo pomaganie mamy w genach.

Wśród inicjatyw zrealizowanych w 2023 roku znalazły się m.in. warsztaty dla młodzieży z fundacji „Po Drugie”, sprzątanie rezerwatu Jodły Oleśnickie, współorganizacja spotkania integracyjnego z osobami niepełnosprawnymi z terenu gminy Jasło w ramach „IX Spotkania Integracyjnego dla osób niepełnosprawnych”, czy lekcja edukacji finansowej przez zabawę dla najmłodszych dzieci z przedszkola „Bajka” w Warszawie. W ostatniej edycji „Tak! Pomagam” 284 wolontariuszy zrealizowało 23 projekty. Na pomoc przeznaczyci 2412 godzin, a z ich wsparcia skorzystało ponad 100 tys. beneficjentów.



PROJEKT NIEWIDZIALNE (INVISIBLES)

Projekt Niewidzialne (Invisibles) skupia się na wsparciu Ukrainek, które przybyły do Polski po wybuchu wojny w Ukrainie i stanowią jedną z najbardziej niewidzialnych grup konsumentów. Większość z nich to matki, często będące jedynymi żywicielkami rodziny. Chociaż rynek finansowy oferuje im różne produkty i usługi, brakuje działań edukacyjnych dotyczących praw konsumentów.

W odpowiedzi na tę lukę postanowiliśmy wspólnie z organizacjami pozarządowymi prowadzić działania edukacyjne na rzecz Niewidzialnych Ukrainek. Podstawą tych działań było badanie zrealizowane przez Federację Konsumentów i Stowarzyszenie Ukrainka w Polsce, które pozwoliło zidentyfikować braki w wiedzy konsumenciej wśród Ukrainek. Na podstawie wyników badania organizowane są warsztaty edukacyjne dotyczące m.in. pożyczki za 0 zł, kosztów kredytu, zasad odstąpienia od umowy oraz możliwości weryfikacji dostawcy w Internecie, prowadzone przez ekspertów Federacji Konsumentów.

#NieBądźNiewidzialna



Do tej pory odbyło się 20 spotkań w różnych miejscach w Polsce. Uczestniczyło w nich ponad 300 osób. W działania zaangażowane są także Centra Pomocy Migrantom i Uchodźcom Caritas oraz Ukraiński Dom.

Projekt Niewidzialne został przedstawiony przez Federację Konsumentów i Ukrainkę w Polsce w Brukseli podczas spotkania „Making daily life easier for displaced Ukrainians: EU consumer rights” w czerwcu 2023 r. Konferencja, zorganizowana przez DG Justice miała na celu przygotowanie kampanii informacyjnej dla uchodźców z Ukrainy w sześciu państwach UE.

Projekt „Invisibles” jest realizowany na wszystkich rynkach Grupy IPF. W Polsce był adresowany do uchodźczyń z Ukrainy.





ONE LEVEL UP

One Level Up to program praktyk dla studentów. W 2022 roku odbyła się 14. edycja programu, która przyjęła nowy wymiar, otwierając swoje drzwi dla studentów z Ukrainy. Przez dwa miesiące, od lipca do sierpnia, młodzi praktykanci pod czujnym okiem swoich opiekunów wkraczali w świat biznesu, łącząc teorię zdobytą na uczelniach z praktyką zawodową.

Podczas praktyk studenci uczestniczyli w intensywnych szkoleniach oraz spotkaniach rozwojowych, gdzie odkrywali swoje talenty zgodnie z metodologią TOP 5 Talentów Gallupa. Jednak nie tylko rozwój zawodowy był celem programu. Praktykanci zaangażowali się również w działania społeczne poprzez udział w programie wolontariatu pracowniczego Tak! Pomagam.

Dla studentów z Ukrainy, udział w programie One Level Up był nie tylko szansą na zdobycie doświadczenia zawodowego, ale także na poznanie polskiego świata biznesu i społeczności lokalnej, tworząc niezapomniane wspomnienia i cenne relacje na przyszłość. W 2023 r. do 15. edycji Programu Praktyk One Level UP zgłosiło się 1 624 kandydatów na 21 miejsc. Prym wiodł zespół Service Delivery – 349 aplikacji, Departament Finansowy – 209 aplikacji, Departament Personalny – 176 aplikacji.

W ub. roku praktyki trwały trzy, a nie dwa miesiące (lipiec, sierpień i wrzesień). Praktykanci nie tylko realizowali projekty biznesowe ale także uczestniczyli w szkoleniach rozwojowych i wolontariacie.



ZACZYTANY BIZNES

Zaczytany biznes to szereg inicjatyw na rzecz promocji czytelnictwa i wsparcia dzieci. Wspólnie z Fundacją Zacztytani.org organizujemy zbiórki książek, tworzymy biblioteki i prowadzimy zajęcia bajkoterapii na oddziałach pediatrycznych. Z okazji 25-lecia naszej działalności w Polsce, w 2022 roku otwartych zostało 25 kolejnych Zacztytanych bibliotek w przedszkolach, domach pomocy społecznej i świetlicach środowiskowych. Obecnie jest ich już 75. W obliczu ograniczeń wynikających z pandemii w 2022 roku, wolontariusze z naszej firmy, przygotowali 1000 upominków dla dzieci, młodzieży oraz seniorów.

We współpracy z Zacztytanymi.org wydaliśmy dwie bajki edukacyjne w formie audiobooków:

- Dobre rady na odpady – o niemarnowaniu żywności,
- Pieniądze nie rosną na drzewach – poświęconą edukacji finansowej.

Bajki zostały przygotowane w oparciu o metodologię bajkoterapii. W ich nagraniu wzięli udział pracownicy i Doradcy Klienta Provident Polska S.A. wyłonieni w castingu.

Powstała także Akademia Zacztytanych Koordynatorów, którzy w 15 miastach koordynują pracę wolontariuszy oraz współpracę ze szpitalami.

Doświadczenia naszych wolontariuszy prowadzących bajkoterapię zostały wykorzystane w pracy dr Agnieszki Żak z Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie, pt.: *Cross-sector partnerships and relationship marketing in healthcare – the*

example of fairy tale therapy in children's hospitals in Poland and Georgia.

Provident Polska S.A. otrzymał od Fundacji nagrodę Zacztytany Biznes m.in. za promocję idei czytelnictwa.



KULTURA DZIELENIA SIĘ WIEDZĄ

Kultura dzielenia się wiedzą – program wykładów dla studentów realizowany zarówno w formie online jak i w formule stacjonarnej. Tematy poruszane w ramach cyklu to m.in.: Oko w oko z rekruterem, czyli jak dobrze wypaść na rozmowie rekrutacyjnej online; Work life balance w czasie pandemii; Jak się skutecznie komunikować oraz Społeczna Odpowiedzialność Biznesu.

POMOC DLA OBYWATELI Z UKRAINY

W związku z inwazją Rosji na Ukrainę pracownicy, w tym zarząd, oraz Doradcy Klienta zaangażowali się w pomoc uchodźcom. Organizowali transport z granicy. Gościli uchodźców w swoich domach, pomagali w załatwianiu codziennych spraw (np. testy na Covid-19, wizyty u lekarza). Przygotowali zbiórki rzeczowe: jedzenie, kosmetyki, a także finansowe, z których następnie kupowali niezbędne produkty. Prowadzili wolontariat na dworcach oraz na granicy: rozdając jedzenie, koce, artykuły pierwszej potrzeby, itp. Spółka wspierała te działania m.in. oferując pracownikom elastyczny czas pracy oraz dając możliwość wykorzystania samochodów służbowych do przewozu osób uciekających przed wojną.



POMOC ZWIERZĘTOM

Wspieraliśmy schronisko dla bezdomnych zwierząt w Skierniewicach, w którym w wyprowadzaliśmy psy na spacer, jak również zakupiliśmy środki ochrony potrzebne placówce.

W ramach projektu Koteria zbudowaliśmy natomiast budki na zimę dla bezdomnych kotów miejskich.



RÓŻNORODNOŚĆ I RÓWNOŚĆ SZANS

[GRI 3-3] [GRI 405-1] [GRI 2-17]

RÓŻNORODNOŚĆ TO W PROVIDENT
POLSKA S.A. TEMAT NIEZWYKLE ISTOTNY.
TEN OBSZAR REGULUJE „POLITYKA
RÓWNYCH SZANS W PROVIDENCIE”.

Wierzymy, że różnorodne zespoły nie tylko wzmocnią naszą organizację, ale także umożliwią nam skuteczne realizowanie naszego unikalnego modelu biznesowego. Zachęcamy kierowniczkę i kierowników liniowych do budowania różnorodnych zespołów. Zasady różnorodności stosujemy w procesach rekrutacji, zarządzania pracownikami oraz Doradcami Klienta.

W Provident Polska S.A. kładziemy duży nacisk na wspieranie kobiet w ich rozwoju zawodowym.

W naszej kierowniczej strukturze trzy z najwyższych stanowisk zajmują kobiety, z czego jedna sprawuje najważniejszą funkcję jako prezeska.

Nasze pracownice i nasi pracownicy są dla nas równi pod względem płci, wieku, zarobków, poglądów, pozycji społecznej, posiadania, orientacji a także ról pozazawodowych. Jeśli zauważamy różnice w potencjale zawodowym, społecznym czy możliwościach awansu, staramy się je wyrównać.

Wszyscy pracownicy są objęci procedurą „Różnorodność, Równość Szans”. Jeśli ktokolwiek uzna, że spotkał się z zachowaniem niezgodnym z tą procedurą, może to zgłosić do bezpośredniego przełożonego lub – jeżeli sprawa dotyczy bezpośrednio przełożonego – odpowiedniemu dyrektorowi departamentu/biura/centrali.



W firmie obowiązuje również procedura zgłaszania wszelkich nieprawidłowości, które można przekazywać do HR Biznes Partnera lub Rzecznika ds. Etyki. Istnieje również możliwość zgłaszania naruszeń online, anonimowo, za pośrednictwem platformy Speak Up Serwis, obsługiwanej przez niezależnego dostawcę

Dane za 2022 rok

Organy nadzoru organizacji	2022		
	ŁĄCZNIE	kobiety	mężczyźni
Podział ze względu na strukturę i wiek:			
Zarząd			
poniżej 30 lat	-	-	-
od 30 do 50 lat	4	1	3
powyżej 50 lat	2	1	1
ŁĄCZNIE	6	2	4
Rada Nadzorcza			
poniżej 30 lat	-	-	-
od 30 do 50 lat	2	-	2
powyżej 50 lat	5	1	4
ŁĄCZNIE	7	1	6
Inny wskaźniki różnorodności – jeśli dotyczy			
poniżej 30 lat	-	-	-
od 30 do 50 lat	-	-	-
powyżej 50 lat	-	-	-
ŁĄCZNIE	-	-	-

Kategorie pracowników	2022		
	ŁĄCZNIE	kobiety	mężczyźni
Podział ze względu na strukturę i wiek:			
Wyższa kadra zarządzająca			
poniżej 30 lat	-	-	-
od 30 do 50 lat	48	14	34
powyżej 50 lat	7	2	5
ŁĄCZNIE	55	16	39
Średnia kadra zarządzająca			
poniżej 30 lat	4	2	2
od 30 do 50 lat	163	69	94
powyżej 50 lat	11	2	9
ŁĄCZNIE	178	73	105
Inny wskaźniki różnorodności – jeśli dotyczy			
poniżej 30 lat	-	-	-
od 30 do 50 lat	-	-	-
powyżej 50 lat	-	-	-
ŁĄCZNIE	-	-	-
Pozostali pracownicy			
poniżej 30 lat	137	95	42
od 30 do 50 lat	790	500	290
powyżej 50 lat	117	55	62
ŁĄCZNIE	1 044	650	394

Całkowita liczba zatrudnionych pracowników (ze wskaźnika 2-7)	1 277
Liczba kobiet (ze wskaźnika 2-7)	739
Liczba mężczyzn (ze wskaźnika 2-7)	538

Odsetek pracowników należących do organów zarządczych organizacji	2022		
	ŁĄCZNIE	kobiety	mężczyźni
Zarząd			
poniżej 30 lat	0%	0%	0%
od 30 do 50 lat	67%	17%	50%
powyżej 50 lat	33%	17%	17%
ŁĄCZNIE	100%	33%	67%
Rada Nadzorcza			
poniżej 30 lat	0%	0%	0%
od 30 do 50 lat	29%	0%	29%
powyżej 50 lat	71%	14%	57%
ŁĄCZNIE	100%	14%	86%
Inny wskaźniki różnorodności – jeśli dotyczy			
poniżej 30 lat	-	-	-
od 30 do 50 lat	-	-	-
powyżej 50 lat	-	-	-
ŁĄCZNIE	-	-	-

Odsetek pracowników należących do poniższych kategorii	2022		
	ŁĄCZNIE	kobiety	mężczyźni
Wyższa kadra zarządzająca			
poniżej 30 lat	0%	0%	0%
od 30 do 50 lat	87%	25%	62%
powyżej 50 lat	13%	4%	9%
ŁĄCZNIE	100%	29%	71%
Średnia kadra zarządzająca			
poniżej 30 lat	2%	1%	1%
od 30 do 50 lat	92%	39%	53%
powyżej 50 lat	6%	1%	5%
ŁĄCZNIE	100%	41%	59%
Inny wskaźniki różnorodności – jeśli dotyczy			
poniżej 30 lat	-	-	-
od 30 do 50 lat	-	-	-
powyżej 50 lat	-	-	-
ŁĄCZNIE	-	-	-
Pozostali pracownicy			
poniżej 30 lat	13%	9%	4%
od 30 do 50 lat	76%	48%	28%
powyżej 50 lat	11%	5%	6%
ŁĄCZNIE	100%	62%	38%

Dane za 2023 rok

Organy nadzoru organizacji	2023		
	ŁĄCZNIE	kobiety	mężczyźni
Podział ze względu na strukturę i wiek:			
Zarząd			
poniżej 30 lat	-	-	-
od 30 do 50 lat	7	3	4
powyżej 50 lat	1	-	1
ŁĄCZNIE	8	3	5
Rada Nadzorcza			
poniżej 30 lat	-	-	-
od 30 do 50 lat	1	-	1
powyżej 50 lat	5	-	5
ŁĄCZNIE	6	-	6
Inny wskaźniki różnorodności – jeśli dotyczy			
poniżej 30 lat	-	-	-
od 30 do 50 lat	-	-	-
powyżej 50 lat	-	-	-
ŁĄCZNIE	-	-	-

Kategorie pracowników	2023		
	ŁĄCZNIE	kobiety	mężczyźni
Podział ze względu na strukturę i wiek:			
Wyższa kadra zarządzająca			
poniżej 30 lat	-	-	-
od 30 do 50 lat	47	14	33
powyżej 50 lat	10	2	8
ŁĄCZNIE	57	16	41
Średnia kadra zarządzająca			
poniżej 30 lat	5	3	2
od 30 do 50 lat	166	74	92
powyżej 50 lat	15	4	11
ŁĄCZNIE	186	81	105
Inny wskaźniki różnorodności – jeśli dotyczy			
poniżej 30 lat	-	-	-
od 30 do 50 lat	-	-	-
powyżej 50 lat	-	-	-
ŁĄCZNIE	-	-	-
Pozostali pracownicy			
poniżej 30 lat	123	87	36
od 30 do 50 lat	774	504	270
powyżej 50 lat	125	60	65
ŁĄCZNIE	1 022	651	371

Całkowita liczba zatrudnionych pracowników (ze wskaźnika 2-7)	1 265
Liczba kobiet (ze wskaźnika 2-7)	748
Liczba mężczyzn (ze wskaźnika 2-7)	517

Odsetek pracowników należących do organów zarządczych organizacji	2023		
	ŁĄCZNIE	kobiety	mężczyźni
Zarząd			
poniżej 30 lat	0%	0%	0%
od 30 do 50 lat	88%	38%	50%
powyżej 50 lat	13%	0%	13%
ŁĄCZNIE	100%	38%	63%
Rada Nadzorcza			
poniżej 30 lat	0%	0%	0%
od 30 do 50 lat	17%	0%	17%
powyżej 50 lat	83%	0%	83%
ŁĄCZNIE	100%	0%	100%
Inny wskaźniki różnorodności – jeśli dotyczy			
poniżej 30 lat	-	-	-
od 30 do 50 lat	-	-	-
powyżej 50 lat	-	-	-
ŁĄCZNIE	-	-	-

Odsetek pracowników należących do poniższych kategorii	2023		
	ŁĄCZNIE	kobiety	mężczyźni
Wyższa kadra zarządzająca			
poniżej 30 lat	0%	0%	0%
od 30 do 50 lat	82%	25%	58%
powyżej 50 lat	18%	4%	14%
ŁĄCZNIE	100%	28%	72%
Średnia kadra zarządzająca			
poniżej 30 lat	3%	2%	1%
od 30 do 50 lat	89%	40%	49%
powyżej 50 lat	8%	2%	6%
ŁĄCZNIE	100%	44%	56%
Inny wskaźniki różnorodności – jeśli dotyczy			
poniżej 30 lat	-	-	-
od 30 do 50 lat	-	-	-
powyżej 50 lat	-	-	-
ŁĄCZNIE	-	-	-
Pozostali pracownicy			
poniżej 30 lat	12%	9%	4%
od 30 do 50 lat	76%	49%	26%
powyżej 50 lat	12%	6%	6%
ŁĄCZNIE	100%	64%	36%

 DOBRA PRAKTYKA

W ramach promowania różnorodności w naszej firmie, przygotowaliśmy programy edukacyjno-coachingowe:

Różnorodność Pokoleniowa

Program promuje inkluzywne i przyjazne środowisko pracy dla różnych pokoleń oraz wspiera współpracę i wymianę doświadczeń pomiędzy przedstawicielami różnych grup wiekowych. Pokazuje korzyści płynące z różnorodności generacyjnej w organizacji i wspiera różnorodność pokoleniową w firmie. W ramach tego projektu zorganizowaliśmy dwa wydarzenia firmowe: Kongres „Siła Wielu Pokoleń”, który zgromadził 400 uczestników, oraz webinar medyczny wspierający profilaktykę zdrowotną pod nazwą „różne oblicza menopauzy i andropauzy”, w którym wzięło udział ponad 120 osób. Oba przedsięwzięcia były skierowane do pracowników i Doradców Klienta, realizując strategię budowania efektywnej organizacji o pozytywnym wpływie na społeczeństwo. Zostały one entuzjastycznie przyjęte przez uczestników, skupiając uwagę na wyzwaniach związanych ze zmia-

nami demograficznymi oraz edukując, jak budować wzajemne zaufanie i szacunek, co przyczynia się do lepszej współpracy i kształtuje kulturę organizacyjną firmy.

Siła Kobiet Providenta

Program ma na celu wzmocnienie motywacji kobiet do rozwoju kariery. Porusza kwestie świadomego zarządzania własnym rozwojem, wzmacniania pewności siebie w łączeniu ról prywatnych i zawodowych, tworzenia sieci wsparcia i relacji między kobietami na różnych stanowiskach oraz opracowywania rozwiązań zachęcających kobiety do planowania ścieżek rozwoju.

Ekspertki Providenta

Program polega na stworzeniu własnej bazy Kobiet Ekspertek i promowanie ich wiedzy zarówno wewnątrz jak i na zewnętrznych wydarzeniach. Ekspertki są prelegentkami w różnych konferencjach np. w ramach cyklu spotkań organizowanego przez Kobiety w Centrum. Ekspertki Providenta – Program polega na stworzeniu własnej bazy Kobiet Ekspertek i promowanie ich wiedzy zarówno wewnątrz jak i na zewnętrznych wydarzeniach.



[GRI 405-2]
Stosunek wynagrodzenia zasadniczego i wynagrodzenia kobiet do mężczyzn

Średnia pensja podstawowa w danych kategoriach pracowników	2022	2023
Podział ze względu na strukturę i płeć		
wyższa kadra zarządzająca	105%	107%
średnia kadra zarządzająca	101%	100%
pozostali pracownicy	89%	91%

Średnie wynagrodzenie w danych kategoriach pracowników	2022	2023
Podział ze względu na strukturę i płeć		
wyższa kadra zarządzająca	108%	105%
średnia kadra zarządzająca	89%	88%
pozostali pracownicy	77%	78%

ZAPOBIEGANIE DYSKRYMINACJI

[GRI 3-3] [GRI 406-1]
W raportowanym okresie nie odnotowaliśmy zgłoszeń dotyczących dyskryminacji.



G – GOVERNANCE

ODPOWIEDZIALNE ZARZĄDZANIE

[GRI 2-10] [GRI 2-11] [GRI 2-18]

Proces powoływania i wyboru osób do najwyższych organów zarządzających w Provident (zarząd i Rada Nadzorcza).

Zarząd

Zgodnie ze statutem Spółki zarząd Provident Polska S.A. składa się z dwóch lub więcej członków, w tym prezesa zarządu i opcjonalnie z wiceprezesa zarządu. Rada Nadzorcza powołując osobę na stanowisko członka zarządu, może ją powołać na stanowisko prezesa zarządu albo wiceprezesa zarządu. Członkowie zarządu powinni:

- posiadać wiedzę, umiejętności i doświadczenie niezbędne do pełnienia powierzonych im funkcji i obowiązków,
- dawać rękojmię należytego wykonywania tych obowiązków,
- przy wykonywaniu swoich obowiązków dołożyć należytej staranności wynikającej z zawodowego charakteru swojej działalności, dochować lojalności wobec Spółki i nie ujawniać tajemnic Spółki, także po wygaśnięciu mandatu.

Rada Nadzorcza

Rada Nadzorcza składa się z trzech lub więcej osób powoływanych przez walne zgromadzenie.

W sytuacji, w której tylko jeden akcjonariusz posiada akcje spółki, każdy z członków Rady Nadzorczej, jak i cała Rada Nadzor-



cza mogą być powoływani lub odwoływani w drodze pisemnego oświadczenia skierowanego przez tego akcjonariusza do zarządu spółki. Walne zgromadzenie spółki uchwałą, a w przypadku jedynego akcjonariusza w spółce pisemnym oświadczeniem skierowanym do spółki, upoważnieni są do ustalenia wynagrodzenia członków Rady Nadzorczej.

Kryteria, na podstawie których dokonuje się wyboru osób do najwyższych organów zarządzających.

Wybór członków zarządu oraz Rady Nadzorczej Provident Polska S.A. dokonuje się przy zachowaniu n.w. zasad obowiązujących w Spółce:

W przypadku członków zarządu:

- a) członkowie zarządu powinni posiadać wiedzę, umiejętności i doświadczenie niezbędne do pełnienia przez nich funkcji i powierzonych im obowiązków oraz dawać rękojmię należytego wykonywania tych obowiązków;
- b) indywidualne kompetencje poszczególnych członków zarządu powinny dopełniać się w taki sposób, aby umożliwiać zapewnienie odpowiedniego poziomu kolegiального zarządzania Spółką;
- c) w składzie zarządu należy zapewnić odpowiedni udział osób władających językiem polskim oraz wykazujących się adekwatnym do sprawowanej funkcji doświadczeniem i znajomością polskiego rynku finansowego;

W przypadku członków Rady Nadzorczej:

- a) w skład Rady Nadzorczej wchodzi także członkowie posiadający status niezależnego członka Rady Nadzorczej w rozumieniu art. 129 ust. 3 ustawy z dnia 11 maja 2017 r. o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym;
- b) członek Rady Nadzorczej powinien posiadać kompetencje do należytego wykonywania obowiązków nadzorczych, wynikające z posiadanej wiedzy, doświadczenia oraz umiejętności niezbędnych do wykonywania powierzonej funkcji członka Rady Nadzorczej;
- c) indywidualne kompetencje poszczególnych członków Rady Nadzorczej powinny uzupełniać się w taki sposób, aby umożliwiać zapewnienie odpowiedniego poziomu kolegiального sprawowania nadzoru nad wszystkimi obszarami działania Spółki;
- d) członek Rady Nadzorczej powinien dawać rękojmię należytego wykonywania powierzonych mu obowiązków;

- e) w składzie Rady Nadzorczej należy zapewnić odpowiedni udział osób, które wykazują się odpowiednim doświadczeniem i znajomością polskiego rynku finansowego niezbędnymi do zapewnienia efektywnego nadzoru nad Spółką.

[GRI 2-12] [GRI 2-13] [GRI 2-14]

Do kompetencji członków zarządu Provident Polska S.A. należą m.in.: opracowywanie planów Spółki, zapewnienie prawidłowego prowadzenia ksiąg rachunkowych, terminowe sporządzanie i składanie sprawozdań finansowych, w tym sprawozdania z sytuacji finansowej i rachunku zysków i strat, zwoływanie Walnych Zgromadzeń Akcjonariuszy.

Zarząd pełni również funkcję nadzorczą nad komitetami odpowiedzialnymi za strategię i działania związane z wpływem organizacji w obszarach ekonomicznym, społecznym i środowiskowym. Podlegają mu m.in. komitety: audytu i ryzyka, wykonawczy, kredytowy oraz komitet ds. reputacji i regulacji, a także komitet ds. przeciwdziałania stratom.

Do najważniejszych kompetencji członków Rady Nadzorczej należy między innymi: ocena sprawozdania zarządu z działalności Spółki, decydowanie o powoływaniu i odwoływaniu członków zarządu, ocena raportów zarządu dotyczących działalności Spółki oraz zatwierdzanie polityk i procedur Spółki.

Rada Nadzorcza ustala również wynagrodzenie członków zarządu. Jest też odpowiedzialna za zwalnianie i powoływanie nowych członków zarządu, biorąc pod uwagę ich doświadczenie i umiejętności kierowania zespołem, z uwzględnieniem kryterium niezależności.

ZAPOBIEGANIE KONFLIKTOM INTERESÓW

[GRI 2-15]

W Provident Polska S.A. obowiązują dwa kluczowe dokumenty regulujące kwestie zapobiegania konfliktowi interesów:

1. Polityka przeciwdziałania korupcji w obrocie gospodarczym

Zgodnie z tym dokumentem zarząd Provident Polska S.A. zobowiązany jest zapewnić w Spółce sprawnie działające i proporcjonalne do ryzyka procedury przeciwdziałające korupcji, w tym zasady regulujące kwestie konfliktu interesów. Odnośnie procedur regulujących potencjalny konflikt interesów w obszarze zakupów i zarządzania dostawcami są one szczegółowo regulowane Polityką Zakupową, a kwestie dotyczące konfliktów interesów reguluje szczegółowo procedura zawierania umów. Wszelkie faktyczne lub potencjalne konflikty interesów muszą być zgłaszane właściwym przełożonym.

2. Procedura Personalna Konflikt Interesów

Dokument określa postępowanie w sytuacji konfliktu interesów i dotyczy wszystkich pracowników Provident Polska S.A.. Zgodnie z procedurą we wszystkich sytuacjach, w których konflikt interesów jest możliwy lub został stwierdzony w trakcie trwania stosunku pracy, pracownik jest zobowiązany zawsze i możliwie najwcześniej przedyskutować tę sprawę ze swoim bezpośrednim przełożonym

i właściwym dyrektorem departamentu/biura/centrum. W toku postępowania podejmowane są właściwe działania.

[GRI 2-19]

Członkowie zarządu oraz pracownicy wyższego szczebla są zatrudnieni w oparciu o umowę o pracę i otrzymują wynagrodzenie zasadnicze zgodne z Regulaminem Wynagradzania i Polityką Wynagradzania.

Dodatkowo, są uprawnieni do udziału w rocznym systemie premiowym, właściwym dla poziomu zaszeregowania oraz zajmowanego stanowiska. Wysokość premii do wypłaty zależy od wyników Provident Polska S.A. oraz Grupy IPF, a także indywidualnej oceny pracy pracownika.

W sytuacji rozwiązania umowy o pracę, pracownikowi przysługuje wynagrodzenie zgodnie z postanowieniami Kodeksu Pracy.

Zgodnie z obowiązującą w Provident Polska S.A. „Procedurą Personalną” dotyczącą odejścia na emeryturę, pracownicy, którzy przechodzą na emeryturę w ustawowym wieku emerytalnym, mają prawo do otrzymania dodatkowego jednorazowego świadczenia, które stanowi równowartość jednego wynagrodzenia zasadniczego brutto obowiązującego w ostatnim miesiącu zatrudnienia poprzedzającym miesiąc przejścia na emeryturę. Jednak nie więcej niż 10.000 złotych brutto. Aby otrzymać

to świadczenie, pracownik musi spełnić warunek nabycia prawa do emerytury oraz rozwiązania stosunku pracy z powodu przejścia na emeryturę. Pracownicy, którzy w chwili rozpoczęcia zatrudnienia posiadają już prawo do emerytury są wyłączeni z otrzymania ww. świadczenia.

[GRI 2-20]

Proces tworzenia i zarządzania „Polityką Wynagradzania” w Provident Polska S.A. odbywa się na podstawie obowiązujących w spółce regulacji, m.in. „Regulaminu Wynagradzania” i „Regulaminu Premiowania”. Wszystkie elementy polityki wynagradzania podlegają akceptacji Komitetu ds. Wynagrodzeń, w którego skład wchodzi członkowie zarządu naszej firmy.

Spółka wypracowuje politykę wynagradzania przy wykorzystaniu danych rynkowych pozyskiwanych od niezależnych firm consultingowych. Wybrane elementy polityki wynagradzania są kształtowane we współpracy z interesariuszami. Okazjonalnie, wybrane aspekty polityki wynagradzania są poddawane audytowi przez niezależnych konsultantów.

[GRI 2-21]

Dane dotyczące wskaźnika całkowitego wynagrodzenia stanowią informacje poufne.



NASZE PODSTAWY ZARZĄDZANIA, CZYLI POLITYKI I PROCEDURY

[GRI 2-24] [GRI 2-25]

Najważniejsze polityki i procedury obowiązujące w Provident Polska S.A.:

E Polityki i procedury dotyczące środowiska (E):

Polityka ekologiczna	Polityka obejmuje zasady dobrych praktyk i odpowiedzialności biznesowej które mają na celu prowadzenie wszystkich obszarów działalności firmy oraz związanych z nią czynności administracyjnych w taki sposób, aby ograniczyć negatywny wpływ na środowisko naturalne.
Procedura samochodowa	Procedura określa zasady korzystania z samochodów służbowych oraz praw

S Polityki i procedury dotyczące społeczeństwa (S):

Kodeks Etyczny	Kodeks wyraża nasze zaangażowanie w promowanie odpowiedzialnych praktyk biznesowych oraz przestrzeganie przepisów prawa i obowiązujących norm w najszerszym zakresie. Opisuje sposób, w jaki funkcjonujemy i dotyczy wszystkich pracowników, Doradców Klienta oraz kontrahentów, niezależnie od pełnionej roli czy miejsca pracy.
Procedura zgłaszania nieprawidłowości w Provident Polska S.A, w tym anonimowego zgłaszania naruszenia przepisów dot. Przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu	Procedura reguluje kwestie zgłaszania nieprawidłowości, w tym anonimowego zgłaszania naruszeń przepisów dot. przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu. Uwzględnia również identyfikację konfliktu interesów.
Procedura personalna różnorodność, równość szans	Procedura zapewnia wszystkim pracownikom środowisko pracy, które nie pozwala na dyskryminację bezpośrednią ani pośrednią na jakiegokolwiek płaszczyźnie, a także zapewnia równość szans oraz różnorodność w całej Spółce.
Polityka odpowiedzialnego zarządzania łańcuchem dostaw	Polityka wskazuje zasady dotyczące wyboru dostawców i zaopatrywania się w produkty lub usługi, z uwzględnieniem kwestii społecznych, etycznych i związanych z ochroną środowiska.

G Polityki i procedury dotyczące ładu korporacyjnego (G):

Kontrola wewnętrzna (procedura dot. przeciwdziałania nadużyciom (anti-fraud)	Zapewnia realizację założeń grupowego podejścia do przeciwdziałania nadużyciom, zawiera wytyczne dotyczące standardów postępowania oraz wskazuje odpowiedzialności za podejmowanie działań przeciwdziałających nadużyciom i zapewniającym ciągłość biznesu. Polityka przewiduje tworzenie, utrzymywanie oraz rozwój systemów prewencyjnych i detekcyjnych w celu przeciwdziałania nadużyciom dokonywanym przez klientów, osoby trzecie, pracowników, Doradców Klienta, partnerów biznesowych oraz osoby świadczące usługi na rzecz Grupy IPF i Provident Polska S.A. za ich pośrednictwem. Polityka nakłada obowiązek stosowania najlepszych praktyk związanych z przeciwdziałaniem nadużyciom we wszystkich obszarach działalności Spółki.
Polityka Ochrony Danych Osobowych	Celem istnienia niniejszej Polityki jest zapewnienie prawidłowej ochrony danych osobowych przetwarzanych w Spółce, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności zgodnie z: Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej „RODO”) oraz ustawą o ochronie danych osobowych (dalej „Ustawa”) i innymi przepisami prawa krajowego, regulującymi kwestie ochrony danych osobowych.
Polityka Konflikt Interesów	Polityka wskazuje, że członkowie zarządu, pracownicy oraz Doradcy Klienta Provident Polska S.A. nie mogą, w sposób pośredni lub bezpośredni, oferować lub przyjmować korzyści majątkowych, a w szczególności oferować korzyści majątkowych osobom publicznym (politykom, urzędnikom organów władzy i administracji państwowej lub samorządowej, sędziom, prokuratorom oraz innym pracownikom organów ścigania i wymiaru sprawiedliwości oraz przedstawicielom władzy wykonawczej i ustawodawczej).
Zasady postępowania w przypadku wszczęcia dochodzenia przez organy nadzoru i kontroli oraz organy ścigania	Dokument ten wyszczególnia podstawowe zasady, do których dani pracownicy muszą się zastosować w przypadku niezapowiedzianej wizyty przedstawicieli Organu.
Procedura podatkowa	Określa cel, zakres oraz zasady wykonywania obsługi podatkowej w Provident Polska S.A. w celu realizacji strategii określonej w Polityce Firmy.
Polityka bezpieczeństwa informacji	Celem Polityki Bezpieczeństwa Informacji w Spółce jako Krajowej Instytucji Płatniczej, jest zapewnienie właściwego rozwoju Firmy oraz minimalizacja strat poprzez zapobieganie i zmniejszanie skutków naruszenia zasad bezpieczeństwa systemów informacji i ochrony danych. Dodatkowo, zapewnienie przestrzegania obowiązujących przepisów prawa w zakresie usług płatniczych oraz ochrony danych osobowych.
Polityka Bezpieczeństwa „Mała Instytucja Płatnicza”	Obejmuje analizę i ocenę ryzyka w odniesieniu do usług płatniczych, jakie Provident Polska S.A. zamierza świadczyć, z uwzględnieniem środków kontroli, bezpieczeństwa i ograniczania ryzyka podjętych w celu odpowiedniej ochrony klientów Provident Polska S.A. przed zidentyfikowanym ryzykiem i uwzględniającej wszystkie rodzaje ryzyka. Opisuje również systemy informatyczne wykorzystywane w ramach prowadzonej działalności w zakresie świadczenia usług płatniczych.

[GRI 2-16] [GRI 2-26]
Kluczową rolę w budowaniu etycznego środowiska pracy w Provident Polska S.A. odgrywa Rzecznik ds. Etyki, wybierany na 3-letnią kadencję. Rzecznik przyjmuje zgłoszenia o nieprawidłowościach o to, aby zgłaszane sprawy były skutecznie rozwiązywane, a pracownicy i Doradcy Klienta informowani o podejmowanych działaniach dotyczących ich zgłoszenia. Oprócz funkcji kontrolnych, Rzecznik ds. Etyki pełni funkcję łącznika między pracownikami i Doradcami Klienta, a Komitetem ds. Etyki.

Komitet ds. Etyki składa się z pięciu członków: dyrektorów Departamentu Personalnego, ds. Corporate Affairs, Departamentu Prawnego, Sprzedaży i Obsługi Klienta, Departamentu Zapobiegania Stratom. Dodatkowo do Komitetu zapraszamy

przedstawicieli organizacji związkowych o statusie organizacji reprezentatywnej. Pracę Rzecznika i Komitetu wspomagają HR Biznes Partnerzy. Pracownicy oraz Doradcy Klienta mogą zadawać członkom Komitetu pytania dotyczące prawa pracy, dyskryminacji, molestowania, mobbingu, wynagrodzeń, relacji między przełożonymi a podwładnymi, równych szans oraz korzystania z majątku firmy.



Kwestie te reguluje „**Procedura zgłaszania nieprawidłowości**”, w tym anonimowego zgłaszania naruszeń przepisów dot. przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu.

Uwzględnia ona również identyfikację konfliktu interesów.





SPEAK UP
Chcesz zgłosić nieprawidłowość?
Kliknij >>>

Tabela: Liczba zgłoszeń do Rzecznika ds. Etyki lub przez Speak Up Serwis

	2022	2023
	22	29

 DOBRA PRAKTYKA

W 2023 roku przeprowadziliśmy kampanię pod nazwą „Tydzień Zgłaszania Nieprawidłowości”.

Celem kampanii było uświadomienie pracownikom i Doradcom Klienta jak ważne jest reagowanie na wszelkie nieprawidłowości. Wysłaliśmy również mailing do 150 dostawców, zachęcając ich do uczestnictwa w kampanii.

W ramach „Tygodnia Zgłaszania Nieprawidłowości” zaprezentowaliśmy przykłady z Polski i ze świata ilustrujące korzyści oraz konieczność zgłaszania nieprawidłowości.

Przedstawiona przez nas tematyka zgłoszeń dotyczyła:

- działalności przestępczej lub niedopełniania obowiązku prawnego,
- nadużyć, nieprawidłowości i oszustw finansowych,
- zagrożenia dla zdrowia publicznego lub szkody dla środowiska,
- przekupstwa lub uchylania się od płacenia podatków,
- molestowania seksualnego lub przemocy fizycznej,
- narkotyków lub alkoholu w miejscu pracy,
- niewłaściwego postępowania lub nieetycznego zachowania.



[GRI 2-27]

W 2022 i 2023 roku nie otrzymaliśmy żadnych kar ani sankcji, również pozafinansowych.

PRZYNALEŻNOŚĆ DO STOWARZYSZEŃ I ORGANIZACJI

[GRI 2-28]



Jesteśmy aktywnym członkiem w następujących stowarzyszeniach i organizacjach:

- Pracodawcy RP
- Fundacja Rozwoju Rynku Finansowego
- Federacja Przedsiębiorców Polskich
- Rada Reklamy
- Forum Wiarygodnej Wymiany Informacji
- Związek Przedsiębiorców i Pracodawców
- Brytyjsko-Polska Izba Handlowa
- Forum Odpowiedzialnego Biznesu
- Konfederacja Lewiatan

Przez lata naszej działalności zgromadziliśmy cenne doświadczenie biznesowe, które wykorzystujemy w tworzeniu i rozwijaniu branży finansowej w Polsce, a także w propagowaniu dobrych praktyk związanych z odpowiedzialnym biznesem. Aktywnie stosujemy oraz promujemy dobre praktyki, które zostały ujęte w samoregulacjach, w których tworzeniu także uczestniczyliśmy w przeszłości.



Jesteśmy członkiem, partnerem i sygnatariuszem ważnych inicjatyw promujących zrównoważony rozwój:

- Karty różnorodności
- Agendy 2030
- Programu Partnerstwa z Forum Odpowiedzialnego Biznesu
- Rady Odpowiedzialnego Przywództwa przy FOB
- Platformy Kobiet przy Pracodawcach RP

NAGRODY I WYRÓŻNIENIA

W 2022 i 2023 roku Provident Polska S.A. otrzymał także nagrody i wyróżnienia w obszarze odpowiedzialnego biznesu.



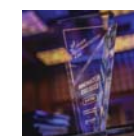
HR Fair to Women

W 2022 i 2023 roku Provident Polska S.A. został nagrodzony w konkursie „Fair to Women”, który jest organizowany przez Fundację Vox Feminae. Celem konkursu jest promocja idei równego traktowania i wyrównywania szans kobiet na rynku pracy w Polsce. Pracodawcy byli oceniani m.in. pod względem równowagi płci w przywództwie i grupie pracowniczej, równowagi w wynagrodzeniach i work life balance, polityk promujących wyrównanie szans i równość płci oraz zaangażowania, przejrzystości i odpowiedzialności.



Diversity IN Check

Provident Polska S.A. w 2022 i 2023 roku został laureatem certyfikacji Diversity IN Check organizowanego przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu. Celem procesu była diagnoza stopnia zaawansowania danej organizacji w zarządzaniu różnorodnością i tworzeniu włączającego środowiska pracy.



Platynowy Innowator ESG

Provident Polska S.A. otrzymał w 2022 roku nagrodę Platynowy Innowator ESG w konkursie organizo-

wanym przez Polskie Stowarzyszenie ESG w kategorii S – innowacje w zakresie społecznym. Nagroda została przyznana za projekt Dom Matki, w którym schronienie znalazły kobiety z dziećmi uciekające przed wojną w Ukrainie.



ESG Polska Moc Biznesu

Provident Polska S.A. znalazł się w gronie firm, których działania na rzecz wsparcia Ukrainy zostały docenione podczas Kongresu ESG Polska Moc Biznesu w 2022 roku. Kongres jest organizowany przez Fundację Pozytywnych Idei i ma na celu wypracowanie korzyści wynikających ze współpracy na linii biznes – społeczeństwo.



Złoty Laur Super Biznesu

W 2022 Provident Polska S.A. otrzymał tytuł Złoty Laur Super Biznesu przyznawany przez redakcję Super Expressu w kategorii „Społeczna Odpowiedzialność Biznesu” za projekt „Dom Matki”. Z kolei w 2023 roku za projekt Niewidzialni, którego celem była edukacja finansowa wykluczonych finansowo m.in. uchodźców z Ukrainy.



Wektor serca

Nagroda ta została przyznana przez Pracodawców RP Agnieszce Kłos-Siddiqui za pomoc Ukrainie i inicjatywę „Dom Matki”.



Konkurs Filmów Odpowiedzialnych „17 Celów”

Film „Dom Matki” otrzymał Nagrodę Publiczności oraz wyróżnienie jury podczas VII edycji Festiwalu Filmów Odpowiedzialnych „17 Celów”. Obraz przedstawia kulisy przygotowywania warszawskiego „Domu Matki” przez wolontariuszy Providenta, którzy wspólnie wykonują niezbędne prace wykończeniowe, aby uczynić to miejsce schronieniem dla kobiet w trudnej sytuacji życiowej. W dniu rozdania nagród w „Domu Matki” bezpiecznie mieszkało już 35 ukraińskich matek z dziećmi.



Super Etyczna Firma

W marcu 2023 r. spółka Provident Polska S.A. została nagrodzona po raz drugi w konkursie Super Etyczna Firma. Jest to nagroda przyznawana przez redakcję „Pulsu Biznesu” za wysokie standardy etyczne.



Global Green Business

W uznaniu proekologicznych aktywności Providenta, start-up społeczny Dotlenieni.org uhonorował firmę w 2022 r. nagrodą Global Green Business. Otrzymują ją firmy, które zasadziły w poprzednim roku minimum 1 tys. drzew.



Srebrny Listek CSR

Provident Polska S.A. otrzymał nagrodę Srebrny Listek CSR w 2022 i 2023 roku. Jest to prestiżowa nagroda tygodnika „Polityka” przyznawana podmiotom najbardziej zaangażowanym społecznie.



Nagroda od Centrum Wolontariatu

Centrum Wolontariatu uhonorowało Provident Polska S.A. za „25 lat nieustających działań wolontariackich w Polsce”. Nagrodzona firma w 2022 r. obchodziła 25-lecie działalności w Polsce.



Ranking Odpowiedzialnych Firm 2022 i 2023

Ranking Odpowiedzialnych Firm to zestawienie spółek działających w Polsce, ocenianych pod kątem jakości systemu zarządzania odpowiedzialnością społeczną biznesu. Ranking umożliwia dokonanie wiarygodnej oceny swojego zaawansowania w podejmowaniu wyzwań zrównoważonego rozwoju, a także jest cennym instrumentem edukacyjnym. W 2022 r. i w 2023 roku w zestawieniu branżowym: bankowość, sektor finansowy i ubezpieczeniowy Provident Polska S.A. uplasował się na 10 miejscu.



Top Marka

Provident Polska S.A. w 2022 i 2023 roku otrzymał tytuł Top Marka, potwierdzając tym samym pozycję najsilniejszej marki polskiej branży pożyczkowej. Wyróżnienie przyznano na podstawie badania obecności marek w mediach, przeprowadzanego przez magazyn „Press” i „PRESS-SERVICE Monitoring & More”.



Polskie Nagrody Różnorodności

Wydawnictwo MyCompany wyróżniło w 2023 roku Providenta w konkursie Polskie Nagrody Różnorodności (Polish Diversity Awards) w kategorii: Dialog międzykulturowy. Nominacja za działania realizowane przez „Dom Matki” wpisują się w „Integrację pracowników różnych kultur i narodowości, a także poprawę położenia mniejszości kulturowych, etnicznych i wyznaniowych w społeczeństwie”.



Top Employer

W 2023 roku Provident Polska S.A. został uhonorowany po raz 11. tytułem Top Employer. Wyróżnienie jest od lat przyznawane przez Top Employer Institute firmom, które uzyskują pozytywne wyniki szczegółowego, czteroetapowego procesu certyfikacji. W trakcie tej procedury szczegółowej analizie, realizowanej przez zewnętrznych audytorów, poddawanych jest aż 350 praktyk HR m.in. z takich obszarów jak: strategia HR, środowisko pracy, pozyskiwanie talentów, szkolenia i rozwój, well-being, różnorodność i integracja.



Pomaganie mamy w genach

Program wolontariatu pracowniczego „Tak! Pomagam” został wyróżniony w konkursie „DNA – bo pomaganie mamy w genach” w kategorii pomoc społeczna. Kapituła doceniła wieloletnie zaangażowanie firmy w pomaganie, w tym 30 edycji programu „Tak! Pomagam” i udział blisko 300 wolontariuszy w każdej z nich. W ubiegłym roku Provident Polska S.A. był laureatem konkursu w kategorii pomoc społeczna za projekt „Dom Matki”.



Wyróżnienie od mazowieckiego oddziału PCK

Na gali z okazji 105. rocznicy powstania Polskiego Czerwonego Krzyża otrzymaliśmy podziękowania: dyplom i statuetkę przyznaną przez mazowiecki oddział PCK za wsparcie Krwiobiegu. Jest to impreza promująca aktywny i zdrowy tryb życia, w której biorą udział biegacze i zawodnicy Nordic Walking.



Najbardziej efektywna firma

Provident Polska S.A. został nagrodzony tytułem „Najbardziej efektywna firma” w trzeciej edycji programu „Dobra Firma” organizowanego przez Związek Przedsiębiorców i Pracodawców. Nagrody zostały przyznane najlepszym firmom 2023 roku – wyróżniającym się innowatorom, inwestorom, pracodawcom i najbardziej efektywnym przedsiębiorstwom.



Managerka Roku LMA 2023

Agnieszka Kłos-Siddiqui otrzymała nagrodę Managerka Roku LMA 2023 przyznaną przez „Loan Magazine” m.in. za ideę upowszechniania roli kobiet w zarządzaniu przedsiębiorstwem.



Inne

Grand Prix 25-lecia, Kryształ jakości partnerskiej, Najlepszy menedżer zarządzania ryzykiem kredytowym. Provident Polska S.A. otrzymał te nagrody od Loan Magazine – nośnika informacji online z zakresu wiedzy o rynku consumer finance, ofertach bankowych oraz pożyczkach poza-bankowych. Nagrody przyznawane są za obowiązujące zasady oraz formę codziennej współpracy z instytucjami pożyczkowymi, za profesjonalizm oraz podejście do biznesu.

NASI INTERESARIUSZE

GRI [3-1]
 W RAMACH PRZYGOTOWANIA NINIEJSZEGO „RAPORTU ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU PROVIDENT POLSKA S.A. ZA LATA 2022-2023” W DNIACH 12.02 – 20.02.2024 PRZEPROWADZILIŚMY SESJĘ DIALOGOWĄ Z KLUCZOWYMI INTERESARIUSZAMI.



Jej celem było wysłuchanie opinii, poznanie potrzeb dotyczących obszarów wpływu naszej organizacji oraz oczekiwań w zakresie raportowania naszych działań. Analiza opinii interesariuszy jednocześnie umożliwiła określenie istotnych tematów koniecznych do opisanie w raporcie.

Szczegółowe poznanie opinii interesariuszy pozwoliło na uzyskanie szerokiej perspektywy na relacje i działania Provident Polska S.A.. Wyniki badania wyraźnie pokazują, że firma cieszy się dużym zaufaniem i pozytywnymi relacjami z klientami i pracownikami. Klienci doceniają wysoki poziom obsługi oraz uczciwość firmy, ale zgłaszają potrzebę usprawnienia procedur związanych ze spłatą pożyczek.

Opinie zewnętrznych interesariuszy, takich jak media i stowarzyszenia branżowe, wskazują na pozytywny wizerunek firmy Provident Polska S.A. i na docenienie jej zaangażowania w działania społeczne. Interesariusze ci wyrazili również oczekiwania co do kontynuacji i poszerzenia programów edukacji finansowej, co jest istotnym obszarem działań naszej firmy. Mimo że obszar działalności Provident Polska S.A. sprawia, że firma ma ograniczone możliwości w zakresie działań proekologicznych, opinie interesariuszy sugerują, że istnieje możliwość zmniejszenia negatywnego wpływu na środowisko poprzez dalsze zmiany w praktykach biznesowych.

Podczas spotkania interesariusze dodatkowo podkreślili:

– Provident wyróżnia się na rynku, wspiera społeczność, zwłaszcza grupę swoich docelowych klientów. Mają dobrą opinię, są transparentni w działaniach i to się bardzo ceni. To po prostu firma prowadzona po ludzku. Stosują dobre praktyki, dbają o dobre relacje. Nie mogę złego słowa powiedzieć. Myślę, że mogą bardziej chwalić się tym, co robią, bo przecież ich działania społeczne naprawdę są ważne i cenne.

– Chciałbym więcej słyszeć o działaniach Providenta, aby inni członkowie stowarzyszenia mogli zobaczyć i czerpać z ich dobrych praktyk. Co do kwestii środowiskowych, to co oni mogą zrobić? Prowadzą taki biznes, że tutaj na siłę nie ma co wymyślać. Obniżają zapewne ślad węglowy na tyle ile mogą. Prowadzą taki biznes, który nie pozwala im na szerokie pole do popisu w kwestiach środowiskowych.

– Provident, to firma odpowiedzialna. Działają bardzo transparentnie, wspierają lokalne społeczności na wielu płaszczyznach. Dbają o swoich pracowników, mają szeroki wachlarz działań CSR, co jest bardzo ważne z punktu widzenia ich działalności. Cenię to bardzo. Mam z nimi super relacje. Są bardzo pomysłowi, odpowiedzialni, kreatywni i przede wszystkim sprawczy, co jest bardzo istotne dla społeczności, którym niosą wsparcie.

– Znam bardzo dobrze firmę Provident i bardzo cenimy sobie tę współpracę. Mówiąc o działaniach wolontarystycznych, to nasza współpraca układa się bardzo dobrze. Zawsze możemy liczyć na wsparcie firmy w podejmowanych działaniach, wspierają nas kompetencyjnie, ale również finansowo. Bardzo dobrze jest mieć takiego partnera. Ich kultura organizacyjna jest na bardzo wysokim poziomie i to widać

we współpracy. Nie mam obszarów, w których Provident mógłby coś zmienić, poprawić. Niech utrzymują to, w jaki sposób działają.

– Provident dba o swoich pracowników i podejmuje szeroki zakres działań z zakresu społecznej odpowiedzialności biznesu, co stanowi istotny filar ich działalności. Doceniam to bardzo. Moje relacje z nimi są doskonałe. Widać, że są niezwykle pomysłowi, odpowiedzialni, kreatywni i przede wszystkim skoncentrowani na realizacji celów, co ma kluczowe znaczenie dla społeczności, której udzielają wsparcia. Cenne jest również ich podejście do edukacji finansowej.



[GRI 2-29]
 Podstawą definiowania naszych interesariuszy jest nasza odpowiedzialność biznesowa, prawna i społeczna. W związku z tym interesariuszami Providenta są społeczności i osoby, które istotnie wpływają na organizację i odwrotnie – na których istotnie wpływa Provident Polska S.A.

- Naszych interesariuszy dzielimy na trzy grupy:**
- 1 Interesariusze wewnętrzni** – pracownicy i Doradcy Klienta.
 - 2 Interesariusze zewnętrzni** – klienci i dostawcy, media, opinia publiczna, organizacje pozarządowe.
 - 3 Interesariusze zewnętrzni rynkowi** – regulatorzy, legislatorzy, firmy konkurencyjne z branży pożyczkowej*

*obowiązująca w Providencie mapa interesariuszy została stworzona na potrzeby raportowania w latach 2014-2015

Nasze relacje z interesariuszami opierają się na dialogu. Dostosowaliśmy formę i częstotliwość dialogu do preferencji każdej grupy interesariuszy.

Poniżej przedstawiamy sposób w jaki nawiązujemy komunikację z poszczególnymi grupami interesariuszy:

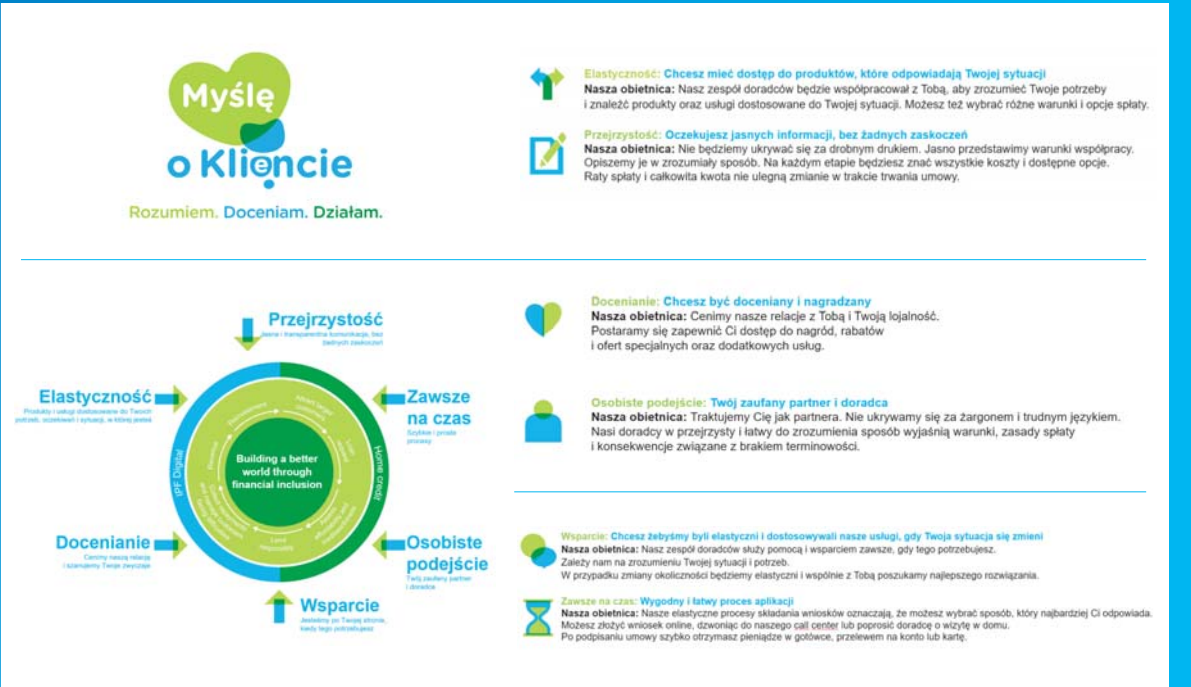
Działania	Pracownicy	Doradcy klienta	Klienci	Dostawcy	Liderzy opinii i przedstawiciele mediów	Związki zawodowe
ciągłe	- intranet, SMS, e-mail, - aplikacja dla zespołu sprzedaży MyNews, - wygaszaczk ekranu, - ekrany w recepcji.	- aplikacja MyNews, - portal dla Doradców Klienta, - SMS.	- spotkania bezpośrednie z Doradcą Klienta, raz na tydzień, - sprawnym i prostym systemem reklamacyjnym, - infolinia czynna przez siedem dni w tygodniu w godz. 7.00–21.00.	- rozmowy, telefony, e-maile, - audyt u dostawcy.	- spotkania i konsultacje indywidualne, - aktywny udział w stowarzyszeniach.	dyspozycja kierownika ds. dialogu społecznego (osoba odpowiedzialna za wewnętrzny dialog społeczny i prowadzenie relacji z organizacjami związkowymi).
cykliczne	- spotkania kwartalne z zarządem, - Tydzień Etyki – wrzesień 2022 i 2023, w całej Grupie IPF, „Pokaż swój kubek” – internetowe spotkania przy kawie poświęcone tematom pozabiznesowym, - wspólne spotkania w departamentach.	- Tydzień Etyki, - Światowy Dzień Konsumenta, - spotkania sprzedażowe.	- działania i projekty edukacyjne, - co kwartał badania satysfakcji klientów, - obchody Światowego Dnia Konsumenta – 15 marca, Dzień Bez Długu, 17 listopada	- spotkania branżowe, - konferencje	konferencje, spotkania branżowe.	
Raz do roku	- konferencje sprzedażowe, - program badania i budowania zaangażowania pracowników i Doradców Klienta, - konferencja roczna – październik 2022, marzec 2023, - obchody Światowego Dnia Konsumenta – 5 marca.	program badania i budowania zaangażowania pracowników i Doradców Klienta.		informacja zwrotna w przypadku rocznej oceny.		



DOBRA PRAKTYKA

W ramach „Tygodnia Doceniania Klienta”, który odbywa się dwa razy do roku (od 2023), w okresie Świąt Wielkanocnych i Bożego Narodzenia, przedstawiciele naszego zarządu, dyrektorzy oraz pracownicy, odwiedzają klientów aby wręczyć im drobny upominek. Łącznie odwiedziliśmy 398 klientów.

W 2023 roku, z tej okazji, na naszej wewnętrznej platformie intranetowej oraz w aplikacji MyNews dla Doradców Klienta, przedstawiliśmy profile naszych klientów oparte na segmentacji opracowanej przez firmę badawczą Kantar. Prezentowaliśmy również nasze obietnice wobec klientów, które pokazują, w jaki sposób zamierzamy z nimi współpracować. Program jest realizowany w całej grupie IPF.



Dbamy o naszych klientów na każdym etapie ich współpracy z naszą firmą. Regularnie przypominamy o terminach wpłaty raty za pożyczkę poprzez wysyłkę maili i SMS-ów. Jeśli klient napotyka trudności finansowe i zaczyna mieć zaległości w spłacie, podejmujemy podejście indywidualne, dążąc do znalezienia korzystnego rozwiązania dla obu stron. Informujemy klientów telefonicznie oraz za pośrednictwem maili i SMS-ów o zaległościach i naliczonych odsetkach, aby na każdym etapie mieli pełną wiedzę na temat swoich zobowiązań.

Po przeprowadzonej rozmowie wysyłamy smsy z przypomnieniem ustaleń, do części z nich dołączamy linki umożliwiające dokonanie płatności. Na życzenie klienta przekazujemy SMS-y zawierające numer konta do spłaty oraz dane kontaktowe pracowników obsługujących klientów w terenie.

Gdy zdarzy się, że klient stracił zdolność terminowych spłat swoich zobowiązań, traktujemy to jako naszą wspólną odpowiedzialność, wykazując pełne zrozumienie dla sytuacji:

- Na każdym etapie obsługi zadłużenia zachęcamy klientów do wcześniejszej

- splaty i poszukania polubownego rozwiązania.
- Prowadzimy rozmowy z klientami na temat narastającego zadłużenia i proponujemy rozwiązania mające na celu jego ograniczenie.
 - Dokładamy wszelkich starań, aby nie wpływać negatywnie na ich historię kredytową.
 - Informujemy klientów o kosztach sądowych i egzekucyjnych, które mogą pojawić się w przypadku konieczności skierowania sprawy do sądu.

- Jeśli te próby zawiodą, informujemy klienta o przekazaniu sprawy profesjonalnej firmie windykacyjnej. Zlecamy windykację zewnętrzną wyłącznie renomowanym partnerom.

W sytuacji otrzymania reklamacji lub wniosku od klienta, informujemy go o przyjęciu jego sprawy do rozpatrzenia za pomocą SMS. Dbamy o terminowość, a także przejrzysty i prosty język w przesyłanych odpowiedziach. Naszą priorytetową wartością są wysokie standardy obsługi klienta na każdym etapie współpracy z nami.



DOBRA PRAKTYKA

Jednym ze sposobów budowania relacji z klientami i poprawy ich doświadczenia związanych z naszym produktem i usługą (customer experience) jest **TUNELowa analiza** przypadków przeprowadzana przez Departament Windykacji.

- Co miesiąc organizujemy dwugodzinne warsztaty, w których biorą udział pracownicy Departamentu Windykacji oraz pracownicy zespołów uczestniczących w procesach obsługowych klienta.
- W tym czasie szczegółowo analizujemy proces obsługi konkretnego klienta – sprawdzamy wszystkie aktywności

i działania podejmowane w danej sprawie, w tym dokumentację, rozmowy z klientem na poszczególnych etapach obsługi, wysłane pisma, smsy i emaile.

- Na tej podstawie wyciągamy wnioski i opracowujemy propozycje usprawnień.
- Wszystkie istotne informacje, sugestie zmian i usprawnień są udostępniane w intranecie i stanowią pomoc w codziennej pracy.

TUNELowa analiza przypadków daje kompleksowy obraz tego, w jaki sposób obsługujemy klientów. Dzięki temu procesowi możemy podwyższać standardy obsługi i efektywność naszych procesów.



85 000

– liczba spraw windykacyjnych

370 000

– liczba powiadomień wysłanych pocztą tradycyjną

18 000

– liczba wysłanych smsów

18-24 miesięcy

– czas na obsłużenie jednej sprawy (od wypowiedzenia umowy po zakończenie egzekucji komorniczej)



Kanały kontaktu wykorzystywane w procesie:

- pismo tradycyjne
- mail
- sms
- czat
- rezerwacja rozmowy/połączenia z obsługą klienta



Możliwości realizowania płatności:

- przelew na konto
- punkty usługowe oznaczone logo Moje Rachunki

TRANSPARENTNA KOMUNIKACJA

[GRI 3-3] [GRI 417-1] [GRI 417-2] [GRI 417-3]

WIEMY JAK WAŻNA JEST ZROZUMIAŁA I TRANSPARENTNA KOMUNIKACJA ZE WSZYSTKIMI GRUPAMI NASZYCH INTERESARIUSZY, A SZCZEGÓLNIE Z KLIENTAMI I PRACOWNIKAMI.

Dlatego nawiązaliśmy współpracę z Pracownią Prostej Polszczyzny Uniwersytetu Wrocławskiego. Eksperti przeanalizowali treści naszych pism, emaili, smsów i wewnętrznych polityk. Zbadali również komunikaty publikowane przez nas na stronie internetowej i w intranecie. W efekcie powstał raport, który stał się podstawą do stworzenia **Podręcznika Prostej Języki Providenta**. Dwudziestu pracowników i przedstawicieli różnych obszarów biznesowych naszej firmy przeszło intensywny kurs i dziś są **certyfikowanymi konsultantami prostego języka**, a także pełnią rolę liderów językowej zmiany.

Nasze produkty reklamujemy w sposób przejrzysty. Jesteśmy aktywnym członkiem Związku Stowarzyszeń Rady Reklamy. Dbamy o to, aby nasza komunikacja marketingowa była zgodna z zapisami Kodeksu Etyki Reklamy. Z dumą posługujemy się znakiem „**Reklamuję Etycznie**”, którego może używać firma, która poddała się samoregulacji i przestrzega Kodeksu.

Jesteśmy również **współtwórcami branżowego Kodeksu Dobrych Praktyk**. Przedstawiciel naszej firmy to członek-założyciel Stowarzyszenia Rzeczników Etyki przy UN Global Compact. Bierze udział w pracach nad Standardami Etyki UNGC.

Prowadzimy też od wielu lat edukację finansową skierowaną do wszystkich grup społecznych w Polsce. Podpowiadamy, jak dobrze zarządzać nawet niewielkimi domowymi budżetami. Przypominamy o tym, jak nie-bezpieczne może być pożyczanie ponad miarę.



Jak dbamy o naszą komunikację marketingową:

- Firmowy zespół odpowiedzialny za komunikację marketingową wspomagają prawnicy i konsultanci zewnętrzni.
- Reklamy poddawane są Copy Advice™ – to usługa świadczona przez Radę Reklamy, w której sprawdzamy zgodność przekazu z tym, co dopuszczalne, a co nieetyczne w przekazie.
- Przy produkcji reklam prowadzimy badania fokusowe, neuromarketingowe, aby nie tworzyć niejasności w przekazie.
- Prowadzimy cyklicznie badanie Brand-Tracker, które wskazuje nasze mocne strony i te, które należy poprawić.
- Część pracowników bierze udział w warsztatach językowych, stale podnosząc kwalifikacje w prostym i jasnym komunikowaniu się z odbiorcami.

DBAMY O NASZYCH KLIENTÓW

[GRI 3-3] [GRI 418-1]

NASZ MODEL UDZIELANIA POŻYCZEK STAWIA NA JASNE ZASADY UMOWY, PRECYZYJNIE OKREŚLONY HARMONOGRAM SPŁAT ORAZ TRANSPARENTNOŚĆ W PROCESIE OCENY KREDYTOWEJ. ZAPEWNI JEDNOCZEŚNIE PEŁNE BEZPIECZEŃSTWO DANYCH KLIENTÓW, SZCZEGÓLNIE W ŚRODOWISKU ONLINE.



Skargi dotyczące naruszenia ochrony danych osobowych:

W 2022 roku:

- Liczba skarg dotyczących naruszenia prywatności klientów – brak danych
- Liczba skarg złożonych przez organy regulacyjne – brak danych
- Całkowita liczba zidentyfikowanych naruszeń ochrony danych osobowych – 43, w tym 18 wymagających zgłoszenia do Urzędu Ochrony Danych Osobowych (UODO).

W 2023 roku:

- Liczba skarg dotyczących naruszenia prywatności klientów – 10
- Liczba skarg złożonych przez organy regulacyjne – 2
- Całkowita liczba zidentyfikowanych naruszeń ochrony danych osobowych – 200, w tym 10 wymagających zaraportowania do zgłoszonych UODO.

15 marca każdego roku, obchodzimy Światowy Dzień Konsumenta.

To coroczne działania związane z publikacją wyników badań Barometru Providenta. To także kampanie edukacyjne w wysoko-zasięgowej prasie drukowanej i mediach online oraz realizowana z Fundacją Rozwoju Rynku Finansowego akcja edukacyjna. Materiały związane z Dniem Konsumenta ukazały się w „Dzienniku Gazecie Prawnej”, „Super Expressie” oraz w prasie kobiecej („Twój Styl”, „Show”, „Olivia”). Poruszane tematy to m.in. dbałość o środo-

wisko i własny portfel poprzez kupowanie rzeczy używanych. Adresaci kampanii otrzymali poradniki na różnorodne tematy dotyczące praw konsumenckich. Tylko w 2022 roku przekaz przygotowany przez Providenta z okazji Dnia Konsumenta dotarł do ponad 1 mln 104 tys. odbiorców. W 2023 roku odbyła się kolejna edycja badania. Wynikało z niej, że w ciągu poprzedzającego badania roku, na zakup używanych przedmiotów zdecydowało się ponad 61 proc. konsumentów, co stanowiło wzrost o 9,5 pp. w porównaniu z poprzednią edycją badania. Wśród tej grupy

respondentów, co szósty kupuje używane rzeczy częściej niż nowe, a 3,4 proc. Polaków nabywa wyłącznie rzeczy z drugiego obiegu.

Badanie wykazało także pewien trend w zachowaniach konsumentów w zależności od wieku: im młodsza grupa ankietowanych, tym większy był odsetek deklaracji zakupu używanych przedmiotów.

17 listopada każdego roku obchodzimy z kolei Dzień bez Długów.

Podczas prowadzonych akcji edukacyjnych kładziemy szczególny nacisk na sposoby spłaty zobowiązań finansowych oraz różne źródła pożyczek.

Jednocześnie promujemy edukację dotyczącą odpowiedzialnego pożyczania oraz unikania spiral zadłużenia.

Tylko **35 proc.** wniosków klientów o dowolny produkt finansowy oferowany przez Providentą jest akceptowany.



Inicjatywy zrealizowane w latach 2022 i 2023 obejmowały m.in.:

- W 2022 roku Provident Polska S.A. ponownie zlecił swoje badanie na temat podejścia Polaków do zadłużania. Dzięki cyklicznemu charakterowi badania możemy obserwować jak zmieniają się postawy Polaków. Ta edycja Barometru pokazała, że choć Polacy odznaczają się dużą odpowiedzialnością finansową, wciąż są obszary, w których warto edukować konsumentów, np. w kwestii dokładnego czytania umów.
- Przy naszej współpracy opublikowane zostały artykuły w gazetach m.in. na temat rozwiązywania problemów zadłużenia.

Dzień Konsumenta 2022 Polacy na zakupach

51,8%
Polaków w ciągu ostatnich 12 miesięcy kupiło rzecz z drugiej ręki

12,9%
twierdzi, że kupowało używane przedmioty częściej niż nowe

59,5%
Polaków w minionym roku oddało lub sprzedało rzeczy, których już nie używało

15,1%
respondentów robi to regularnie



Na co zwracamy uwagę podczas zakupów?

cena produktu	87%
jakość produktu	83,4%
wizerunek producenta	22,4%
estetyka opakowania	17,6%
możliwość recyklingu opakowania	14%



Barometr Providenta to cykliczne badanie Polaków, które pozwala na lepsze zrozumienie zachowań i decyzji finansowych konsumentów. Badanie zostało zrealizowane przez Danae Sp. z o.o. metodą CAWI na próbie N=1027 dorosłych Polaków, na przełomie lutego i marca 2022 roku.






17 XI Dzień bez Długów 2023

Pomysłodawcą i inicjatorem Dnia bez Długów jest KRUK S.A.






WYNIKI EKONOMICZNE

[GRI 3-3] [GRI 201-1]

Kluczowe wyniki finansowe za 2022 i 2023 rok

Bezpośrednia wartość ekonomiczna w 2022 i 2023 roku (dane w tys. zł)	2022	2023
Wartość ekonomiczna wytworzona:		
Przychody ogółem	921 621	887 242
Wartość ekonomiczna podzielona:	866 228	916 622
Koszty operacyjne minus wynagrodzenia i inwestycje społeczne	441 241	490 314
Wynagrodzenia	152 060	166 975
Płatności na rzecz właścicieli kapitału (dywidendy)	212 000	258 000
Płatności na rzecz instytucji publicznych (podatki)	60 624	0*
Inwestycje społeczne (darowizny)	304	1 333
Wartość ekonomiczna zatrzymana	55 393	-29 380

• W 2023 roku Provident Polska S.A. zanotował stratę podatkową.

ZAPOBIEGANIE KORUPCJI

[GRI 3-3] [GRI 205-1] [GRI 205-2] [GRI 205-3]

W PROVIDENT POLSKA S.A. KONSEKWENTNIE PRZESTRZEGAMY ZASADY ZERO TOLERANCJI DLA KORUPCJI. OD PONAD DZIESIĘCIU LAT STOSUJEMY „POLITYKĘ PRZECIWDZIAŁANIA KORUPCJI W OBRODIE GOSPODARCZYM”, KTÓRA OBEJMUJE WSZYSTKICH PRACOWNIKÓW I DORADCÓW KLIENTA.

Polityka jasno określa zakaz przyjmowania i oferowania korzyści majątkowych oraz reguluje kwestie związane z prezentami i przysługami świadczonymi w ramach prowadzonej działalności.

Dodatkowo zgodnie z polityką:

- Prowadzimy działalność zgodnie z prawem;
- Departament Prawny przeprowadza cykliczny przegląd polityki w zakresie jej zgodności z prawem oraz Bribery Act IPF („Polityka przeciwdziałania przekupstwom”);
- Departament Zapobiegania Stratom raz w roku dokonuje oceny ryzyka korupcji;
- Dyrektor ds. zasobów ludzkich zapewnia szkolenia z przeciwdziałania korupcji dla kierowników wyższego szczebla;
- Wszelkie transakcje związane z dużym ryzykiem korupcji są uwzględniane w rejestrze ryzyka naszej firmy;
- Zakupy i zarządzanie dostawcami są szczegółowo regulowane Polityką Zakupową;
- Potencjalne konflikty interesów reguluje Procedura zawierania umów;

- Faktyczne lub potencjalne konflikty interesów muszą być zgłaszane przełożonym.

Wykształciliśmy mechanizmy kontroli przeciwdziałające korupcji, np. podział obowiązków, rotację dostawców oraz pracowników odpowiedzialnych za kontakty z nimi. Informujemy wszystkich obecnych i potencjalnych partnerów biznesowych o naszych oczekiwaniach w zakresie standardów etycznych, a warunkiem współpracy jest pełne przestrzeganie prawa oraz powszechnie uznanych norm dotyczących etyki, zatrudnienia, bezpieczeństwa i higieny pracy, a także zarządzania środowiskowego. Klauzule antykorupcyjne są zawarte w umowach, które podpisują wszyscy dostawcy.

W ramach działań antykorupcyjnych prowadzimy rejestr prezentów oraz przysług. Nadzór nad procedurą zgłaszania przekazania lub otrzymania prezentów spoczywa na Dyrektorze ds. Zasobów Ludzkich, który regularnie monitoruje ten proces. W przypadku wykrycia ewentualnych

nieprawidłowości, informacje są przekazywane do Departamentu Zapobiegania Stratom. Wszelkie przysługi udzielane pracownikom lub Doradcom muszą być adekwatne oraz uzasadnione. Nie mogą one prowadzić do działań na czyjąś korzyść ani do skłaniania do takich działań.

W raportowanym okresie nie zanotowaliśmy przypadków korupcji. Nie wpłynęło również takie zgłoszenie do Rzecznika ds. Etyki oraz przez system anonimowego zgłaszania Speak Up Serwis.

Szkolenia dla pracowników i kadry menadżerskiej poświęcone politykom i procedurom antykorupcyjnym w Provident Polska S.A.

	2022			2023		
	Liczba pracowników	Liczba pracowników, którzy przeszli szkolenie	% pracowników, którzy przeszli szkolenie	Liczba pracowników	Liczba pracowników, którzy przeszli szkolenie	% pracowników, którzy przeszli szkolenie
Pracownicy, którzy odbyli szkolenie dotyczące przeciwdziałania korupcji						
Pracownicy niższego szczebla	1190	702	59%	1168	733	63%
Pracownicy wyższego szczebla	184	120	65%	189	138	73%
Kadra zarządzająca	59	27	46%	61	33	54%
Doradcy Klienta	3600	3204	89%	2808	2358	84%
RAZEM	5033	4053	81%	4226	3811	90%

ZACHOWANIA ANTYKONKURENCYJNE

[GRI 3-3] [GRI 206-1]

W raportowanym okresie wobec Provident Polska S.A. nie toczyło się żadne postępowanie sądowe lub administracyjne dotyczące zachowań naruszających swobodę konkurencji lub przepisy antymonopolowe.

O RAPORCIE



GRI [2-3]

TO JUŻ SZÓSTY RAPORT
ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU
PROVIDENT POLSKA S.A. ZOSTAŁ ON
PRZYGOTOWANY ZGODNIE ZE STANDARDAMI
GLOBAL REPORTING INITIATIVE 2021.

Nasze raporty zrównoważonego rozwoju publikujemy w cyklu dwuletnim. Niniejszy raport obejmuje okres od 1 stycznia 2022 r. do 31 grudnia 2023r.

Poprzedni raport został opublikowany 20 września 2022 roku.

Pytania związane z tym raportem prosimy kierować do:

➔ Agnieszka Krajnik
e-mail: agnieszka.krajnik@provident.pl
tel. 608 282 424

GRI [2-4]

W niniejszym raporcie nie zaszły znaczące zmiany w stosunku do poprzedniego raportu dotyczące zakresu, zasięgu lub metod pomiaru zastosowanych w raporcie. Nie dokonano również korekt informacji zawartych w poprzednich raportach.

GRI [2-5]

Raportowane informacje i dane zostały skonsultowane i zweryfikowane przez pracowników odpowiadających za poszczególne obszary. Raport nie został natomiast poddany niezależnej weryfikacji zewnętrznej.

TABELA GRI

	Nr wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Strona w raporcie
	OGÓLNE UJAWNIENTA		
GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Organizacja i jej praktyki raportowania		
	2-1	Dane na temat organizacji	9
	2-2	Podmioty objęte raportowaniem zrównoważonego rozwoju w organizacji	10
	2-3	Okres objęty raportem, częstotliwość raportowania i dane kontaktowe	88
	2-4	Korekty informacji	88
	2-5	Weryfikacja zewnętrzna	88
	Działalność i pracownicy		
	2-6	Rodzaje działalności, łańcuch wartości i inne relacje biznesowe	23
	2-7	Pracownicy	23
	2-8	Osoby świadczące pracę niebędące pracownikami	27
	Zarządzanie		
	2-9	Struktura i skład organów zarządzających	12
	2-10	Powolywanie i wybór najwyższych organów zarządzających	64
	2-11	Przewodniczący najwyższych organów zarządzających	12, 64
	2-12	Rola najwyższych organów zarządzających w nadzorowaniu zarządzania wpływem	65
	2-13	Delegowanie odpowiedzialności za zarządzanie wpływem	65
	2-14	Rola najwyższych organów zarządzających w raportowaniu zrównoważonego rozwoju	65
	2-15	Konflikty interesów	66
	2-16	Komunikacja kwestii krytycznych	70
	2-17	Zbiorowa wiedza najwyższych organów zarządzających	12
	2-18	Ocena działań najwyższych organów zarządzających	64
	2-19	Polityki wynagrodzeń	66
	2-20	Proces ustalania wynagrodzeń	67
	2-21	Roczny wskaźnik całkowitego wynagrodzenia	67
	Strategie, polityki i procedury		
	2-22	Oświadczenie w sprawie strategii zrównoważonego rozwoju	2
	2-23	Zobowiązania w ramach polityk	2
	2-24	Realizacja zobowiązań w ramach polityk	68
	2-25	Procesy łagodzenia negatywnego wpływu	68
	2-26	Mechanizmy zasięgania porad i sygnalizowania potencjalnych nieprawidłowości	70
	2-27	Zgodność z prawem i regulacjami	71
	2-28	Członkostwo w organizacjach	72
	Angażowanie interesariuszy		
2-29	Podejście do angażowania interesariuszy	77	
2-30	Układy zbiorowe	31	

UJAWNIENTA DOTYCZĄCE TEMATÓW ISTOTNYCH			
GRI 3: Istotne zagadnienia 2021	3-1	Proces określania istotnych zagadnień	11, 76
	3-2	Lista istotnych zagadnień	11
Wyniki ekonomiczne			
GRI 3: Istotne zagadnienia 2021	3-3	Proces określania istotnych zagadnień	84
GRI 201: Wyniki ekonomiczne 2016	201-1	Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona i podzielona	84
Zapobieganie korupcji			
GRI 3: Istotne zagadnienia 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	85
GRI 205: Zapobieganie korupcji 2016	205-1	Jednostki biznesowe poddane analizie pod kątem ryzyk związanych z korupcją	85
	205-2	Komunikacja oraz szkolenia w zakresie polityk i procedur antykorupcyjnych	85
	205-3	Potwierdzone przypadki korupcji i podjęte działania	85
Zachowania antykonkurencyjne			
GRI 3: Istotne zagadnienia 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	86
GRI 206: Zachowania antykonkurencyjne 2016	206-1	Kroki prawne podjęte z powodu naruszeń zasad wolnej konkurencji oraz praktyk monopolistycznych	86
Energia			
GRI 3: Istotne zagadnienia 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	15
GRI 302: Energia 2016	302-1	Zużycie energii w organizacji	15, 20
Odpady			
GRI 3: Istotne zagadnienia 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	15
GRI 306: Odpady 2020	306-3	Wytworzone odpady	15, 21
Finansowanie zrównoważonych inwestycji			
GRI 3: Istotne zagadnienia 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	21
Zatrudnienie			
GRI 3: Istotne zagadnienia 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	28, 29
GRI 401: Zatrudnienie 2016	401-1	Nowi pracownicy i rotacja pracowników	28, 29, 32
	401-2	Świadczenia zapewniane pracownikom pełnoetatowym, które nie przysługują pracownikom tymczasowym lub zatrudnionym w niepełnym wymiarze godzin	36
	401-3	Urlopy rodzicielskie	30
BHP			
GRI 3: Istotne zagadnienia 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	32
GRI 402: BHP 2018	403-1	System zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy	32
	403-2	Identyfikacja zagrożeń, ocena ryzyka i badanie incydentów	32
	403-3	Służby BHP	35

GRI 402: BHP 2018	403-4	Wpływ pracowników na decyzje, konsultacje i komunikacja w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy	35
	403-5	Szkolenie pracowników w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy	35
	403-6	Programy promocji zdrowia pracowników	36
	403-7	Zapobieganie i łagodzenie skutków dla bezpieczeństwa i higieny pracy bezpośrednio związanych z relacjami biznesowymi	39
	403-8	Pracownicy objęci systemem zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy	39, 41
	403-9	Urazy związane z pracą	40
	403-10	Zły stan zdrowia związany z pracą	40
Szkolenia i edukacja			
GRI 3: Istotne zagadnienia 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	42
GRI 404: Szkolenia i edukacja 2016	404-1	Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku przypadająca na pracownika	42
	404-2	Programy podnoszenia kwalifikacji pracowników i programy wsparcia w okresie przejściowym	42
	404-3	Odsetek pracowników regularnie otrzymujących oceny pracy i rozwoju kariery	45
Różnorodność i równość szans			
GRI 3: Istotne zagadnienia 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	56
GRI 405: Różnorodność i równość szans 2016	405-1	Różnorodność organów zarządzających i pracowników	56
	405-2	Stosunek wynagrodzenia zasadniczego i wynagrodzenia kobiet do mężczyzn	62
Zapobieganie dyskryminacji			
GRI 3: Istotne zagadnienia 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	62
GRI 406: Zapobieganie dyskryminacji 2026	406-1	Przypadki dyskryminacji i podjęte działania naprawcze	62
Marketing oraz znakowanie produktów i usług			
GRI 3: Istotne zagadnienia 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	81
GRI 417: Marketing oraz znakowanie produktów i usług 2016	417-1	Wymagania dotyczące informacji i oznakowania produktów i usług	81
	417-2	Przypadki niezgodności dotyczące informacji i oznakowania produktów i usług	81
	417-3	Przypadki niezgodności dotyczące komunikacji marketingowej	81
Prywatność klientów			
GRI 3: Istotne zagadnienia 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	82
GRI 418: Prywatność klientów	418-1	Uzasadnione skargi dotyczące naruszenia prywatności i utraty danych klientów	82



Provident Polska S.A.
Ul. Inflancka 4A, 00-189 Warszawa
22 455 49 33
www.providentpolska.pl