

[Strony 4-7]

Oświadczenie Prezesa Zarządu

Skupiamy się na naszych mocnych stronach, by umożliwić zrównoważony wzrost



„Nasza koncentracja na odpowiedzialnym pożyczaniu oraz ciągłym unowocześnianiu produktów i usług dopasowanych do naszych klientów sprawi, że biznes będzie się rozwijał w sposób zrównoważony.”

Dan O'Connor
Prezes Zarządu

Wstęp

Zapraszam do przeczytania naszego raportu za rok 2019.

Mam przyjemność ogłosić, że w dalszym ciągu realizujemy naszą strategię wielokanałową. W 2019 r. europejskie rynki oferujące pożyczki z obsługą domową zanotowały fantastyczne wyniki, w biznesie pożyczek z obsługą domową w Meksyku wdrożone zostały działania naprawcze, a IPF Digital osiągnął pierwszy zysk. Otoczenie regulacyjne, z którym mamy do czynienia, cały czas ewoluje, my natomiast dostosowujemy nasz model biznesowy, aby spełniać potrzeby klientów. Pragnę pogratulować naszemu zespołowi w Polsce pomyślnego przejścia ważnej i trwającej bardzo długo kontroli podatkowej za lata 2010-2017. Oczekujemy, że da nam to większą elastyczność w refinansowaniu naszych euroobligacji, co zamierzamy sfinalizować do końca 2020 r.

Moja druga kadencja na stanowisku Prezesa Zarządu dobiega końca, dlatego też miło mi ogłosić, że w marcu 2020 roku zastąpi mnie Stuart Sinclair, który zostanie powołany na stanowisko Prezesa Zarządu na kolejnym walnym zgromadzeniu akcjonariuszy. W kontekście sukcesu Grupy, jakim było sprostanie trudnemu wyzwaniu podatkowemu w 2019 roku w Polsce, myślę, że jest to idealny czas, aby przekazać komuś innemu przywództwo w Zarządzie, który stanowi doskonałe połączenie nowego oraz ugruntowanego talentu. Stuart posiada bogate doświadczenie w usługach finansowych oraz idealne kwalifikacje do poprowadzenia firmy przez kolejny etap jej rozwoju.

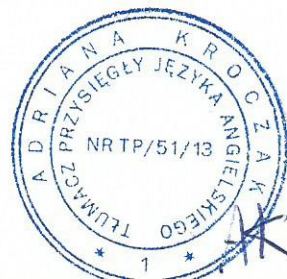
Nasz biznes opiera się na naszym zobowiązaniu, by pożyczać odpowiedzialnie oraz udostępniać finansowanie tym konsumentom, którzy mają mniejsze szanse na otrzymanie pożyczki w wiodących instytucjach finansowych, a z nami mogą budować swoją historię kredytową. Jesteśmy dumni z naszego dwudziestoletniego dorobku w zakresie udzielania pożyczek z obsługą domową milionom klientów, którzy cenią sobie indywidualną obsługę oferowaną przez naszych doradców klienta. Jednocześnie robimy dobre postępy w budowaniu innowacyjnej, cyfrowej przyszłości pożyczania jako uzupełnienia oferty pożyczek z obsługą domową.

Wyniki w 2019 r.

W 2019 roku osiągnęliśmy dobre wyniki finansowe. Zysk przed opodatkowaniem wzrósł o 4,7 mln GBP do poziomu 114,0 mln GBP. Wartość udzielonych pożyczek ukształtowała się na poziomie z 2018 roku, a jakość portfela Grupy jest dobra. Z wielką przyjemnością pragnę ogłosić, że nasze europejskie rynki oferujące pożyczki z obsługą domową (European Home Credit) miały bardzo dobre wyniki finansowe dzięki doskonałej realizacji działań operacyjnych. IPF Digital poczynił duże kroki w budowaniu skali biznesu na przestrzeni ostatnich pięciu lat i choć czeka nas jeszcze praca nad zapewnieniem konsekwentnej jakości pożyczek na naszych nowych rynkach, miło jest widzieć, że w 2019 r. biznes ten osiągnął pierwszy zysk. Na rynku pożyczek z obsługą domową w Meksyku napotkaliśmy na wyzwania w zakresie wyników operacyjnych, ale jestem przekonany, że większa dyscyplina i udoskonalona strategia wzrostu pod wodzą naszej wzmocnionej kadry kierowniczej da nam solidne podstawy, które umożliwią nam powrót do wzrostu w 2020 roku.

W roku 2019 miały miejsce kolejne zmiany regulacyjne. Dostosowaliśmy nasze modele biznesowe w Finlandii i na Łotwie, aby spełnić nowe wymogi prawne dotyczące kredytów konsumenckich na tych rynkach. Dodatkowo w dalszym ciągu monitorujemy i angażujemy się w ogólnobranżowy przegląd praktyk w zakresie rabatowania w Polsce. Prace legislacyjne nad projektem ustawy polskiego Ministerstwa Sprawiedliwości dotyczącym limitu kosztów pożyczek konsumenckich w Polsce zostały wstrzymane w 2019 r. i nie zostały uwzględnione w obecnym planie ustawodawczym. Jednak ryzyko pozostaje, gdyż propozycja może zostać przywrócona w obecnym lub nowym kształcie, dlatego dokładnie monitorujemy sytuację. Więcej szczegółów odnośnie regulacji można znaleźć w części poświęconej przeglądowi operacyjnemu na stronie 25.

W wielką przyjemnością obserwuję również, że nasz biznes na poszczególnych rynkach cieszy się uznaniem zewnętrznych podmiotów, cały czas zdobywając nagrody i tytuły za wysokiej jakości obsługę klienta, świetne warunki pracy oraz społeczną odpowiedzialność biznesu. To pokazuje wartość usług, które oferujemy oraz wkład, jaki wnosimy w społeczeństwo.



Nasz cel

Co robimy i dlaczego

Zmieniamy życie naszych klientów na lepsze poprzez oferowanie prostych i spersonalizowanych produktów finansowych.

Nasza strategia

Tworzenie długofalowej, trwałej wartości dla naszych interesariuszy poprzez oferowanie doskonałej obsługi klienta oraz generowanie dobrych zysków w ramach naszych biznesów oferujących pożyczki z obsługą domową w Europie w celu reinwestowania w ich modernizację oraz rozwój rynku pożyczek z obsługą domową w Meksyku i IPF Digital.

Zobacz strony 16-17

Nasze wartości

Wyznaczają kierunek naszych działań oraz determinują sposób, w jaki prowadzimy działalność.



Odpowiedzialność

Działamy w sposób otwarty i przejrzysty.



Szacunek

Traktujemy innych tak, jak sami chcielibyśmy być traktowani.



Przejrzystość

Dokładamy należytej staranności we wszystkich podejmowanych przez nas działaniach i decyzjach.

Wnosimy wartościowy wkład w społeczeństwo

Zobacz strony 6-7

Dywidendy

Pod warunkiem uzyskania zgody akcjonariuszy na naszym walnym zgromadzeniu w kwietniu, należna do zapłaty dywidenda końcowa wyniesie 7,8 pensa na akcję, dzięki czemu dywidenda roczna wyniesie 12,4 pensa na akcję. Wskaźnik wypłaty dywidendy, rozumiany jako procent zysku z działalności kontynuowanej po opodatkowaniu za rok 2019, wynosi 38,4% i jest wyższy niż zakładany poziom 35%.

Nasz Zarząd

Aby dodatkowo wzmocnić kompetencyjnie nasz Zarząd, począwszy od marca 2020 r. dołączy do niego dwóch niezależnych dyrektorów niewykonawczych – Stuart Sinclair i Richard Holmes. Stuart, który posiada doświadczenie na stanowiskach dyrektora niewykonawczego, przewodniczącego komitetów oraz niezależnego dyrektora w sektorze consumer finance, dołączy do Komitetu ds. wynagrodzeń oraz Komitetu ds. nominacji. Jak wspomniałem na wstępie, Stuart zastąpi mnie na stanowisku prezesa, z zastrzeżeniem że zostanie on powołany na walnym zgromadzeniu akcjonariuszy. Richard dołączy do Komitetu ds. audytu i ryzyka, wnosząc do Zarządu ponad 40 lat doświadczenia w branży międzynarodowych usług finansowych.

Ocena Zarządu

W 2019 r. przeprowadzona została ocena Zarządu oraz komitetów. Ocena, moderowana przez zewnętrzny podmiot, skupiała się na strategii, składzie Zarządu, kulturze korporacyjnej oraz kwestiach regulacyjnych. Z przyjemnością informuję, że z oceny wynika, iż Zarząd, jego komitety i każdy z dyrektorów jest nadal skuteczny i że nasza kultura pracy w Zarządzie sprzyja tworzeniu pozytywnego środowiska dla uczestnictwa i podejmowania wyzwań przez dyrektorów niewykonawczych.

Nasi interesariusze

Bronwyn Syiek dołączyła do zarządu w 2018 r. i została powołana na stanowisko dyrektora ds. zaangażowania pracowników i interesariuszy. Zarząd cały czas koncentruje się na relacjach z naszymi interesariuszami, dlatego przeprowadziliśmy szczegółowy przegląd podejmowanych działań. Poprosiliśmy również o wkład i podzielenie się fachową wiedzą zarówno wewnętrznych jak i zewnętrznych mówców w celu wzbogacenia i wsparcia naszych dyskusji oraz lepszego poznania potrzeb naszych interesariuszy.

Najistotniejsze dyskusje dotyczyły zaangażowania organów regulacyjnych w kontrolę podatkową w Polsce oraz wdrożenia nowego i bardziej dostępnego serwisu do zgłaszania nieprawidłowości „Speak Up”. Więcej informacji o działaniach podjętych przez Zarząd w trakcie roku można znaleźć na stronach 65 i 66.

Jak zawsze, najważniejsze dla mnie w zeszłym roku były spotkania ze współpracownikami, którzy z wielką pasją i entuzjazmem podchodzą do pracy w tym biznesie i oferowania naszym klientom dobrej obsługi. Byłem pod szczególnym wrażeniem pracy naszej kadry kierowniczej nad rozwijaniem i promowaniem lokalnych talentów oraz zakorzenianiem wartości etycznych w całej firmie. W październiku nasz Zarząd odwiedził Węgry, gdzie lokalne kierownictwo przekazało nam najnowsze informacje. Usłyszeliśmy również, z pierwszej ręki, o wspólnej pracy zespołów w Europie pod wodzą jednego lidera w celu unowocześnienia biznesu i osiągnięcia jeszcze większej koncentracji na kliencie. Kluczowe dla nas jest także poznanie opinii i obaw naszych interesariuszy. Mimo iż zaangażowanie Zarządu w sprawy interesariuszy odbywa się w większości poprzez Dyrektora Zarządzającego i Dyrektora Finansowego Grupy IPF, ja również spędziłem dużo czasu z niektórymi z naszych głównych inwestorów.

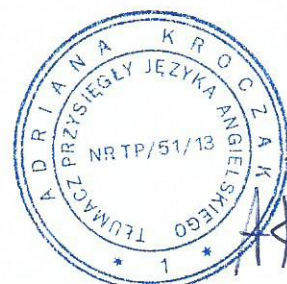
Prognozy

Chciałbym podziękować Zarządowi i wszystkim naszym koleżankom i kolegom za ich zaangażowanie i ciężką pracę w trakcie roku, a także powitać osoby, które dołączyły do naszego zespołu. Mamy do odegrania szczególną rolę w oferowaniu, w sposób zrównoważony, pożyczek z obsługą domową oraz pożyczek internetowych tym klientom, którzy mają ograniczony dostęp do usług bankowych.

Mimo iż otoczenie regulacyjne i konkurencyjne wciąż stawia przed nami wyzwania, będziemy w dalszym ciągu skupiać się na dostarczaniu pozytywnego doświadczenia naszym klientom i jestem spokojny o przyszłość naszego biznesu, nie tylko dla naszych klientów, współpracowników i akcjonariuszy, ale również dla naszych interesariuszy.

Dan O'Connor

Prezes Zarządu IPF



Realizacja naszego celu społecznego w sposób odpowiedzialny

Naszym celem jest zmienianie życia naszych klientów na lepsze poprzez oferowanie prostych i spersonalizowanych produktów finansowych. Zobowiązujemy się pożyczać odpowiedzialnie. Umożliwiamy klientom korzystanie z usług finansowych dla klientów indywidualnych (mainstream consumer finance) oraz dajemy im możliwość budowania swojego profilu kredytowego.

Instytucje bankowe

Banki centralne • Inwestycje • Bankowość detaliczna i komercyjna

Pozabankowe instytucje finansowe

Oszczędności i pożyczki • Ubezpieczenia • SKOK-i



Jesteśmy dobrze przygotowani, aby umożliwiać klientom korzystanie z usług consumer finance poprzez oferowanie im produktów kredytowych podlegających regulacjom prawnym.

Szara strefa

Pożyczkodawcy niepodlegający regulacjom prawnym

1. Promowanie odpowiedzialnego pożyczania

Nasze pożyczki są udzielane z wykorzystaniem rozbudowanych systemów składania wniosków i scoringu behawioralnego, wspieranych przez informacje dostępne w biurach kredytowych, a także, co bardzo ważne, poprzez istotną weryfikację przeprowadzaną przez doradców klienta w przypadku naszych pożyczek z obsługą domową, aby mieć pewność, że klientów stać na nasze pożyczki. Nasze zaangażowanie w odpowiedzialne pożyczanie obejmuje również nasze programy skierowane do lokalnych społeczności, w przypadku których dzięki skupieniu się na budowaniu wiedzy z zakresu finansów pomagamy naszym klientom w podejmowaniu bardziej przemyślanych decyzji pożyczkowych.

64,6%

Poziom utrzymania klientów korzystających z pożyczek z obsługą domową

54,3%

Poziom utrzymania klientów korzystających z pożyczek online IPF Digital

2. Udostępnianie produktów kredytowych podlegających regulacjom prawnym

Jako etyczna firma o ugruntowanej pozycji podlegająca regulacjom prawnym chronimy naszych klientów przed nielegalnymi pożyczkodawcami i nieuregulowanymi ekscesami szarej strefy poprzez pożyczanie w sposób przejrzysty i odpowiedzialny. Tworzymy kulturę korporacyjną, która promuje etyczne zachowanie i stawia interes naszych klientów w centrum wszystkich naszych działań.

96%

pracowników ukończyło szkolenie dotyczące etyki w biznesie

91%

doradców klienta ukończyło szkolenie dotyczące etyki w biznesie

3. Wkład w szerszą rozumianą gospodarkę

Jesteśmy firmą aktywnie odpowiedzialną społecznie, która zatrudnia ponad 27 000 pracowników i doradców klienta, przyczyniając się do rozwoju szerszej rozumianej gospodarki poprzez płacenie podatków oraz zakupy towarów i usług. Staramy się również przeznaczać czas i inne zasoby na wspieranie programów edukacyjnych i społecznych oraz przyczyniać się do podnoszenia wiedzy finansowej członków społeczności, w których działamy.

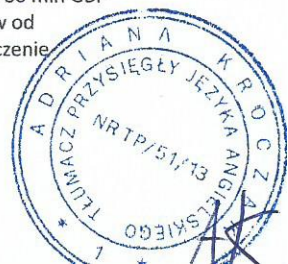
**183 mln
GBP**

łącna suma zapłaconych podatków*

**953 000
GBP**

środki zainwestowane w nasze społeczności

* Na sumę tę składa się kwota zapłaconych podatków w wysokości 97 mln GBP (stanowiąca koszt dla Grupy) oraz kwota 86 mln GBP podatków pobranych w imieniu rządów, tj. podatków od wynagrodzeń oraz składek pracowników na ubezpieczenie społeczne.



Nasze zasady odpowiedzialnego pożyczania

IPF jest etycznym biznesem z odpowiedzialnym podejściem do swoich klientów. Odpowiedzialne pożyczanie stanowi podstawę trwałości naszego modelu biznesowego i jest głęboko zakorzenione we wszystkich naszych działaniach, od podejmowania strategicznych decyzji i tworzenia produktów po miliony codziennych interakcji, które każdego roku podejmujemy z naszymi klientami.

Marketing i reklama

Nasze produkty reklamujemy w sposób przejrzysty i właściwy.

Ocena zdolności kredytowej

Szczegółowo oceniamy zdolność klienta do spłaty pożyczki. Nie oferujemy kolejnej pożyczki klientowi, jeżeli uważamy, że może to być dla niego niekorzystne.

Dobór produktu

Klientom oferujemy produkty najlepiej dopasowane do ich potrzeb. Gwarantujemy prawo do wycofania się z umowy w określonym czasie na wypadek, gdyby klient zmienił zdanie.

Cena produktu

Klientom oferujemy uczciwe i przejrzyste ceny. Opłaty za opóźnienie w spłacie, o ile w ogóle są stosowane, służą raczej odnowieniu współpracy z klientami i nie stanowią głównego źródła przychodu.

Komunikacja z klientami

Dbamy o jasną komunikację z klientami oraz szanujemy ich prawo do poufności. Starannie dobieramy i szkolimy naszych doradców klienta tak, aby obsługa naszych klientów była na jak najwyższym poziomie.

Odzyskiwanie należności i windykacja

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



Tworzenie wartości dla naszych interesariuszy

Zmieniając życie naszych klientów na lepsze dzięki prostym i spersonalizowanym produktom finansowym, generujemy długofalową wartość dla wszystkich naszych interesariuszy.

Co robimy

Oferujemy proste i spersonalizowane produkty finansowe poprzez unikatowe połączenie przystępnych pożyczek z obsługą domową z innowacyjnymi kanałami internetowymi i produktami dostosowanymi do sytuacji finansowej naszych klientów.

Główne zasoby

Utalentowani ludzie

Nasza umiejętność oferowania odpowiedniej obsługi naszym klientom opiera się na posiadaniu wysoce zaangażowanych, wykwalifikowanych i zmotywowanych pracowników i doradców klienta, którzy dysponują odpowiednią wiedzą oraz przestrzegają naszych wartości i zasad etycznych. Pozwala nam to na pełną współpracę oraz zdobycie i utrzymanie zaufania naszych interesariuszy.

Technologia

Stabilna i skalowalna technologia ma fundamentalne znaczenie dla zwiększania efektywności poprzez zapewnianie urządzeń mobilnych dla naszych doradców klienta, podejmowanie efektywnych decyzji kredytowych i wspieranie rozwoju działalności w zakresie udzielania pożyczek online. Znaczące potencjalne korzyści wypłyną również z możliwości oferowanych przez analizę danych.

Silna pozycja finansowa

Efektywnie zarządzamy zasobami finansowymi, aby utrzymać naszą działalność, finansować inwestycje we wzrost i modernizację, oraz aby generować odpowiednie zwroty dla naszych inwestorów.

Znane marki

Nasze marki są dobrze znane i cieszą się zaufaniem 2,1 miliona klientów na 11 rynkach.

Co nas wyróżnia

Jako jedyna firma, która oferuje zarówno pożyczki z obsługą domową, jak i pożyczki online, mamy ofertę, która odróżnia się od oferty innych kredytodawców.

Pożyczki z obsługą domową (Home credit)

Nasza działalność skupiona na udzielaniu pożyczek z obsługą domową jest inna, ponieważ nasi doradcy klienta łączą nas z naszymi klientami, zapewniając osobistą obsługę w domach swoich klientów raz w tygodniu lub raz w miesiącu. Model home credit jest bardzo trudny do powielenia.

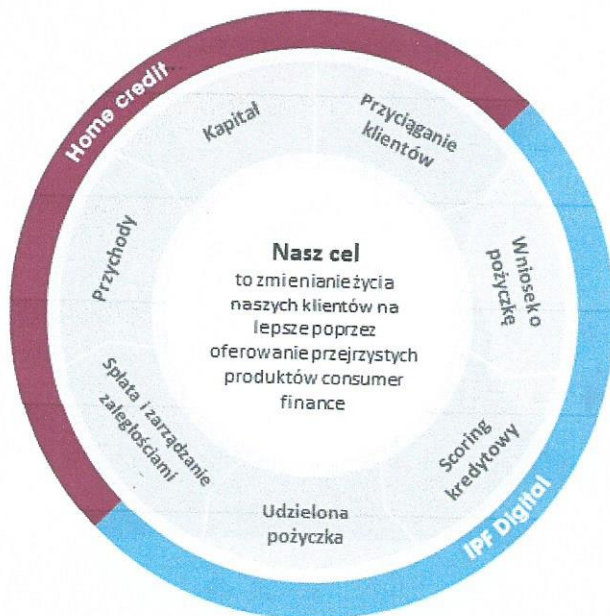
IPF Digital

Nasz model biznesowy dotyczący udzielania pożyczek przez internet odpowiada na potrzeby coraz większej liczby klientów w segmencie konsumenckim, którzy potrzebują przystępnych pożyczek, którymi mogą zarządzać online. Oferujemy innowacyjne i elastyczne produkty oraz doskonałą obsługę klienta.



Jak realizujemy nasze cele

Nasz zysk wypracowujemy pożyczając odpowiedzialnie, przy jednoczesnym efektywnym zarządzaniu biznesem. Nasze rynki oferujące pożyczki z obsługą domową generują dużą część przychodu Grupy, przede wszystkim dzięki modelowi opartemu na pracy naszych doradców klienta, podczas gdy IPF Digital wnosi mniejszy, ale stale powiększający się wkład.



W oparciu o nasze wartości
Odpowiedzialność • Szacunek • Przejrzystość

Wartość utworzona dla interesariuszy

Tworzymy wartość poprzez budowanie bliskich, długoterminowych relacji z naszymi klientami. Jako odpowiedzialna, dobrze prosperująca i ciesząca się zaufaniem firma wnosimy również znaczący wkład w społeczności, dla których świadczymy usługi.

Nasi klienci

Zapewniamy naszym klientom, którzy w innym wypadku mogliby być finansowo wykluczeni, dostęp do pożyczek, które mogą przeznaczyć na potrzebne im rzeczy.

ok. 500 GBP

wartość udzielonych pożyczek na 1 klienta z obsługą domową

Pracownicy i doradcy klienta

Pomagamy naszym ludziom rozwijać się i spełniać zawodowo w naszej organizacji.

27 000

osób pracujących w całej firmie

Organy regulacyjne i legislacyjne

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

33

liczba organizacji branżowych, których jesteśmy członkiem

Lokalne społeczności

Umożliwiamy włączenie finansowe i inwestujemy w nasze społeczności.

953 000 GBP

środki zainwestowane w nasze społeczności

Akcjonariusze i inwestorzy

Jesteśmy dobrze prosperującą firmą, która przynosi trwałe i zrównoważone zwroty.

12,4 pensa

Dywidenda na jedną akcję



Budowanie odpowiedzialnego, zrównoważonego i innowacyjnego biznesu



„W 2019 roku osiągnęliśmy dobre wyniki finansowe za sprawą europejskich rynków oferujących pożyczki z obsługą domową oraz ugruntowanych rynków pożyczek internetowych. IPF Digital osiągnął pierwszy zysk. Odpowiadamy na wyzwania biznesu pożyczek z obsługą domową w Meksyku i naszych nowych rynków pożyczek online w celu poprawy wyników.”

Gerard Ryan
Dyrektor Zarządzający Grupy IPF

Jaki jest wasz wkład w życie waszych klientów?

To bardzo interesujące pytanie. Jest mi ono coraz częściej zadawane, głównie przez polityków, organy regulacyjne i media finansowe. Ludzi coraz bardziej interesuje rola, jaką dana firma odgrywa w społeczeństwie, a nie tylko jej wyniki finansowe. My odgrywamy wiodącą rolę w branży consumer finance, ponieważ udostępniamy pożyczki konsumentom, którzy mają ograniczony dostęp do produktów i usług bankowych, dając im w ten sposób możliwość efektywnego zarządzania ich potrzebami finansowymi oraz jednoczesnego budowania profilu kredytowego, dzięki któremu w przyszłości będą mogli skorzystać z szerszej gamy usług finansowych. Robimy to budując relacje z naszymi klientami – poprzez nasz model pożyczek z obsługą domową dostarczaną przez naszych doradców klienta, w ramach którego stosujemy podejście oparte na wyrozumiałości, gdy klient ma trudności ze spłatą swojej pożyczki, lub poprzez IPF Digital, gdzie pełną uwagę poświęcamy obsłudze klienta i innowacjom.

Jak podsumowałbyś wyniki firmy w 2019 r.?

Grupa osiągnęła dobre wyniki finansowe, ale zrobiła to w taki sposób, że nie byłbym w stanie

tego przewidzieć na początku roku. A mianowicie, nasze europejskie rynki oferujące pożyczki z obsługą domową przekroczyły nasze oczekiwania i zrealizowały fantastyczne wyniki operacyjne i finansowe. Tak jak planowaliśmy, IPF Digital osiągnął pierwszy zysk. Z drugiej strony wyniki naszego biznesu pożyczek z obsługą domową w Meksyku były dla nas wyzwaniem. Życzyłbym sobie również widzieć bardziej konsekwentną jakość udzielonych pożyczek na naszych nowych rynkach pożyczek internetowych.

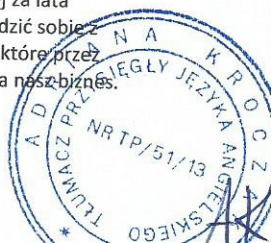
Jakie były wasze największe wyzwania i sukcesy w 2019 roku?

Jeżeli chodzi o stronę finansową, jako najważniejszy sukces muszę wymienić nasze wyniki na europejskich rynkach oferujących pożyczki z obsługą domową. Jest to biznes, który istnieje od ponad 20 lat, musiał sprostać wielu znaczącym wyzwaniom regulacyjnym oraz pojawieniu się na rynku setek nowych internetowych konkurentów, a mimo to każdego roku realizuje swoje zobowiązania wobec klientów i naszych akcjonariuszy. Zanotowaliśmy wzrost wartości udzielonych pożyczek, utrzymaliśmy ich jakość na doskonałym poziomie oraz spowolniliśmy tempo spadku liczby klientów rok do roku. Jednocześnie kontynuowaliśmy wdrażanie zmian technologicznych w celu poprawy doświadczenia klienta oraz zwiększenia efektywności biznesu. Największym wyzwaniem był nasz biznes pożyczek z obsługą domową w Meksyku, gdzie w

wyniku słabszej zbiórki pogorszyła się jakość udzielonych pożyczek. W odpowiedzi na ten problem wzmocniliśmy naszą kadrę kierowniczą, skupiliśmy się na zbiórce bardziej niż na sprzedaży, zaostrzyliśmy politykę kredytową i zreorganizowaliśmy część naszej struktury terenowej. Oprócz tego przejrzyliśmy i dopracowaliśmy strategię rynku meksykańskiego. Miło mi ogłosić, że działania naprawcze są wdrażane i już widzimy pierwsze oznaki poprawy naszych wskaźników wydajności dzięki wprowadzonym zmianom. Rynek ten w dalszym ciągu oferuje fantastyczne możliwości i oczekujemy, że w 2020 r. wrócimy do trendu wzrostowego.

Nasz biznes pożyczek internetowych, IPF Digital, zanotował znakomite wyniki na ugruntowanych rynkach w Skandynawii i krajach bałtyckich, a w Finlandii rozpoczęliśmy testy naszego pierwszego mobilnego portfela (mobile wallet). Napotkaliśmy na pewne wyzwania na naszych nowych rynkach pożyczek internetowych, w szczególności w Polsce i Hiszpanii, gdzie spowolniliśmy tempo udzielania pożyczek w celu podniesienia ich jakości. I oczywiście jednym z największych sukcesów była realizacja zobowiązania IPF Digital dotyczącego pierwszego zysku.

Moja odpowiedź byłaby niekompletna, gdybym nie wspomniał o bardzo pozytywnym rozstrzygnięciu kontroli podatkowej za lata 2010–2017. Pozwoliło nam to poradzić sobie z poważnym ryzykiem podatkowym, które przez dość długi czas kładło się cieniem na nasz biznes.



Więcej informacji o wynikach w 2019 r. zostało zawartych w przeglądzie operacyjnym na stronach 24-29.

Jak radzicie sobie z wyzwaniami regulacyjnymi?

W pełni popieramy przepisy prawne, które chronią konsumentów i zapewniają, że tylko rzetelne firmy mogą oferować im swoje produkty i usługi finansowe. Mamy bardzo jasną strategię współpracy z naszymi interesariuszami z obszaru regulacyjnego, a nasza lokalna kadra kierownicza i ja prowadzimy aktywny dialog z organami regulacyjnymi na każdym z naszych rynków. Nasz cel to pomóc im w zrozumieniu, jak działa nasz model biznesowy oraz jak ważną rolę odgrywamy w społeczeństwie. Za każdym razem, gdy organy regulacyjne przygotowują się do zmiany zasad rządzących naszymi rynkami, aktywnie służymy im danymi oraz cennymi informacjami, wynikającymi z naszej wyjątkowo bogatej wiedzy o obsługiwanych przez nas konsumentach.

Czy jesteście zaniepokojeni rosnącym ryzykiem wynikającym ze zmian w prawie?

Z ryzykiem zmian w legislacji mamy do czynienia cały czas, w szczególności w Europie, i nigdy go nie lekceważymy. Uważam, że działamy w bardzo przejrzysty sposób i oferujemy wartościowe usługi konkretnemu segmentowi konsumenckiemu, który zasługuje, aby mieć dostęp do pożyczek w przystępnej cenie. Kiedy tylko mamy okazję wytłumaczyć to organom regulacyjnym, wysłuchują nas sprawiedliwie. Moje obawy rosną, gdy za zmianami legislacyjnymi stoi interes polityczny i dlatego właśnie podwoiliśmy nasze wysiłki, aby tłumaczyć nasz cel działania politykom w społecznościach, w których oferujemy nasze usługi.

Jakie są najnowsze informacje o propozycji dotyczącej limitów kosztów pożyczek w Polsce?

Propozycje zmian w prawie zostały rozpatrzone i przyjęte przez polski rząd w 2019 r. Nie zostały one jednak wdrożone przed wyborami, które miały miejsce w Polsce w listopadzie, i nie znajdują się już w obecnym planie ustawodawczym. Istnieje możliwość, że prace nad propozycjami zmian zostaną wznowione, dlatego cały czas współpracujemy ze wszystkimi interesariuszami, aby pokazać, że usługi, które oferujemy konsumentom w Polsce, mają niezaprzeczalną wartość.

O jakich innych regulacjach powinniśmy wiedzieć?

Polski Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów prowadzi przegląd praktyk w zakresie rabatowania, stosowanych przez banki i inne firmy oferujące kredyty konsumenckie, co obejmuje również polski biznes pożyczek z obsługą domową oraz biznes pożyczek internetowych. Możliwe, że w Polsce zostaną wypracowane nowe praktyki w zakresie rabatowania. Gdy tylko poznamy nowe

standardy, dostosujemy nasz polski biznes w taki sposób, aby nowe praktyki były odpowiednio stosowane.

Więcej informacji dotyczących tej kwestii oraz innych zmian legislacyjnych zostało zawartych w przeglądzie operacyjnym na stronie 25.

Jakie są wasze strategiczne priorytety na rok 2020 i jak zamierzacie stymulować wzrost?

Z pewnością naszym głównym priorytetem jest przywrócenie trendu wzrostowego na rynku pożyczek z obsługą domową w Meksyku. Meksyk jest dla nas ogromną szansą, ponieważ istnieje tam ogromne zapotrzebowanie na niskokwotowe pożyczki udzielane w sposób odpowiedzialny i przejrzysty. Aby powrócić na ścieżkę wzrostu, musimy poprawić jakość portfela poprzez lepszą zbiorę oraz lepiej dopasowane produkty, które są wygodniejsze dla naszych klientów do spłaty. Dodatkowo skupiamy wysiłki na poprawie wydajności operacyjnej i jestem przekonany, że uda się nam to dzięki wzmocnionej kadry kierowniczej w Meksyku.

W IPF Digital naszym priorytetem jest poprawa efektywności naszej karty scoringowej, w szczególności w Polsce i Hiszpanii, abyśmy mogli przyspieszyć wzrost tych biznesów. Gdy to osiągniemy, nasze nowe rynki, czyli Polska, Hiszpania, Australia i Meksyk, staną się bardziej dochodowe, co zrównoważy mniejszy zwrot z rynków ugruntowanych wynikający ze zmian w przepisach, które miały miejsce w 2019 r. Jeżeli chodzi o produkty, które dostarczają lepszego doświadczenia klienta, planujemy rozszerzyć nasz mobilny portfel na więcej rynków w celu wsparcia naszych planów rozwoju. Jednym z elementów strategii, którym będziemy się zajmować również w 2020 roku, jest inwestowanie w technologię w celu zwiększenia efektywności i innowacyjności. Ma to zastosowanie w szczególności do naszych europejskich rynków oferujących pożyczki z obsługą domową, na których poprawiamy doświadczenie klienta dzięki mobilnej technologii dla doradców klienta, co z kolei pozwala nam ograniczyć koszty.

Czy uważasz, że budujecie zrównoważony biznes w IPF?

Absolutnie tak, jest to coś, w co jesteśmy w pełni zaangażowani. Bierzemy pod uwagę wiele różnych aspektów, ale przede wszystkim inwestujemy zasoby w lepsze zrozumienie potrzeb naszych klientów, poprawę ich doświadczenia w kontaktach z nami oraz rozszerzanie oferty produktów i kanałów, przez które produkty te są dostępne. Chcę, abyśmy dotarli do punktu, w którym nasze marki będą automatycznie wymieniane przez naszych klientów, gdy będą mówić o uczciwości, przejrzystości oraz pozytywnym doświadczeniu klienta.

Czy możesz opowiedzieć trochę o kulturze IPF i o tym, co ona dla ciebie znaczy?

Ciągły rozwój i ewolucja naszej kultury ma kluczowe znaczenie dla realizacji naszej strategii i zrównoważonej przyszłości naszego biznesu.

Od zawsze wierzyłem, że biznes może prosperować tylko wtedy, gdy posiada głęboko zakorzenione wartości, które wszyscy w biznesie znają i które stanowią fundament, na którym wszystko jest zbudowane. Biorąc pod uwagę konkretny segment klientów, któremu świadczymy usługi, jeszcze ważniejsze jest demonstrowanie tych wartości w naszych kontaktach z ludźmi. Moi współpracownicy wierzą w odpowiedzialne pożyczanie, traktowanie naszych klientów z szacunkiem oraz budowanie z nimi relacji opartych na szczerości. Poświęcamy dużo czasu i zasobów wewnątrz firmy, by dopilnować, aby tak właśnie było, co odzwierciedlają informacje zwrotne, które otrzymujemy od naszych klientów. Organizujemy również szkolenia dla wszystkich naszych pracowników i doradców klienta dotyczące etycznego budowania zrównoważonego biznesu. W ciągu roku odwiedziłem większość naszych rynków i byłem zachwycony tym, ile energii i swojego prywatnego czasu nasi ludzie poświęcają na pomaganie społecznościom, w których działamy. Widzę, że te indywidualne inicjatywy oraz stała obecność w zespole ludzi o wielkich sercach to najskuteczniejszy sposób na budowanie zrównoważonego biznesu.

Jakie firma IPF ma plany na przyszłość?

Jesteśmy przekonani, że nasza strategia będzie dalej wspierać wzrost dzięki skutecznemu spełnianiu oczekiwań naszych kluczowych interesariuszy. Będziemy nadal inwestować w modernizację naszych europejskich rynków oferujących pożyczki z obsługą domową, rozwój oferty produktowej w celu przyciągnięcia i utrzymania klientów oraz w poprawę wydajności. Na rynku pożyczek z obsługą domową w Meksyku skupiamy się na zapewnieniu większej konsekwencji w realizacji działań operacyjnych oraz poprawie wyników operacyjnych, by móc później wrócić do wzrostu i stopniowej poprawy zysku. W IPF Digital będziemy kontynuować naszą podróż polegającą na budowaniu dochodowego biznesu FinTech poprzez skupienie się na ciągłym rozwoju portfela oraz zachowaniu równowagi dzięki lepszej jakości udzielonych pożyczek. Jednocześnie będziemy tworzyć innowacyjne produkty i usługi, aby dostarczać jeszcze lepsze doświadczenie klienta i wspierać w ten sposób nasze plany rozwoju. Na koniec mojego przeglądu roku 2019 pragnę podziękować wszystkim moim współpracownikom, którzy mieli swój wkład w tegoroczne wyniki, za ich ogromne oddanie wobec naszych klientów i pielęgnowanie naszych wartości, tj. odpowiedzialności, szacunku i przejrzystości. Wierzymy, że dzięki takiemu podejściu i naszemu zaangażowaniu w oferowanie naszym klientom odpowiedniej obsługi firma będzie się w przyszłości nadal rozwijać w zrównoważony sposób i niezmiennie przynosić zyski. Chciałbym również podziękować naszemu prezesowi, Danowi, za jego nieoceniony wkład w IPF i za wsparcie, jakie otrzymałem od niego w czasie, gdy zarządzał Grupą.

Gerard Ryan
Dyrektor Zarządzający Grupy IPF

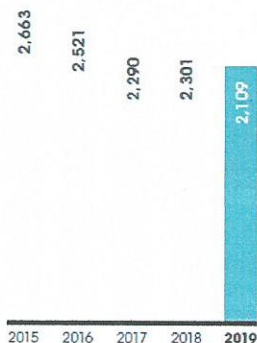


Postęp w realizacji strategii

Każdy z naszych kluczowych wskaźników wydajności (KPI) jest powiązany z naszą strategią wielokanałową i ściśle monitorowany w celu zmierzenia naszego postępu.

Liczba klientów (w tys.)

2 109



Wyniki

Wskaźnik ten definiowany jest jako całkowita liczba klientów w całej Grupie. W 2019 r. liczba klientów zmniejszyła się rok do roku o 8% – wzrost osiągnięty przez IPF Digital został zrównoważony przez spadek na rynkach pożyczek z obsługą domową w Europie i Meksyku.

Dlaczego to mierzymy

Liczba klientów pokazuje skalę naszego biznesu na naszych rynkach. Mimo iż wzrost liczby klientów ma istotne znaczenie dla utrzymania dobrej prosperującej działalności, odrzucamy potencjalnych nowych klientów i nie zatrzymujemy obecnych klientów, jeżeli nie spełniają wymagań naszych polityk kredytowych lub jeżeli ich historia spłat nie jest odpowiednia.

Patrzanie w przyszłość

Oczekujemy dalszego wzrostu liczby klientów w IPF Digital, powrotu do trendu wzrostowego w przypadku pożyczek z obsługą domową w Meksyku oraz stabilizacji liczby klientów na europejskich rynkach oferujących pożyczki z obsługą domową.

Poziom utrzymania klientów (%)

64,6%

54,3%

Pożyczki z obsługą domową (Home credit)

IPF Digital



Wyniki

Wskaźnik ten definiowany jest jako liczba klientów, którzy mają trzy lub więcej pożyczek w naszej firmie. Poziom utrzymania klientów korzystających z pożyczek z obsługą domową trochę się poprawił. Poziom utrzymania klientów IPF Digital odzwierciedla większy odsetek nowych klientów obsługiwanych przez ten rozwijający się biznes.

Dlaczego to mierzymy

Nasza umiejętność utrzymania klientów ma istotne znaczenie dla realizacji naszych ambicji w zakresie wzrostu biznesu, a także jest kluczowym wskaźnikiem jakości naszych produktów i naszej obsługi. Nie utrzymujemy klientów, którzy mają słabą historię spłat, ponieważ może to prowadzić do powstania stałego ryzyka dotyczącego wskaźnika utraty wartości należności od klientów, a także jest to niezgodne z naszą zasadą odpowiedzialnego pożyczania.

Patrzanie w przyszłość

Dążymy do zachowania poziomów utrzymania klientów, co wspieramy stałym rozwojem naszej oferty produktowej, aby stale odpowiadała na zmieniające się potrzeby naszych klientów.

Poziom utrzymania pracowników i doradców klienta (%)

67,8%

73,2%

Doradca klienta

Pracownik



Wyniki

Wskaźnik definiowany jako odsetek pracowników i doradców klienta, którzy pracują z nami od ponad 12 miesięcy. Poziom utrzymania doradców klienta był stabilny w 2019 r. Cały czas koncentrujemy się na utrzymaniu naszych ludzi i pomimo trudnych warunków w obszarze zatrudnienia panujących na całym świecie, zatrzymaliśmy w firmie osoby na krytycznych stanowiskach oraz te z niezbędnymi umiejętnościami. Zmiana w poziomie utrzymania wynikała ze zmian w zarządzaniu terenem w Meksyku, które miały na celu zoptymalizowanie wyników i zysku.

Dlaczego to mierzymy

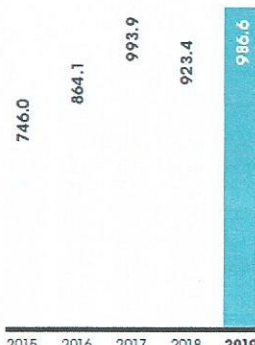
Wysoki i stabilny poziom utrzymania naszych ludzi jest skorelowany z wysoką jakością obsługi klienta oraz z dobrymi wynikami finansowymi.

Patrzanie w przyszłość

Dążymy do zwiększania poziomu utrzymania pracowników i doradców klienta poprzez wdrażanie programów rozwojowych i reagowanie na informacje zwrotne z naszego Globalnego Badania Opinii.

Średnia wartość netto należności od klientów (w mln GBP)

986,6 mln GBP



Wyniki

Wskaźnik ten definiowany jest jako średnie kwoty należne od klientów przeliczone po stałych kursach wymiany walut. W 2019 r. średnia wartość należności netto wzrosła o 8%, na co wpływ miała głównie działalność IPF Digital.

Dlaczego to mierzymy

Mierzenie tych wielkości pozwala interesariuszom na regularne porównywanie zmian w kwotach należnych od klientów, co jest ważne, ponieważ jest to kluczowy czynnik stymulujący wzrost przychodu.

Patrzanie w przyszłość

Oczekujemy stałego wzrostu średnich należności netto w miarę rozwoju biznesu.



Przychody (w mln GBP)

**889,1 mln
GBP**



Wyniki

Przychody definiowane są jako dochód generowany z należności od klientów. W 2019 r. przychody zwiększyły się o 3% (przy stałym kursie walut) dzięki wzrostom w IPF Digital i biznesie pożyczek z obsługą domową w Meksyku, co zostało częściowo zrównoważone przez wyniki europejskich rynków z obsługą domową.

Dlaczego to mierzymy

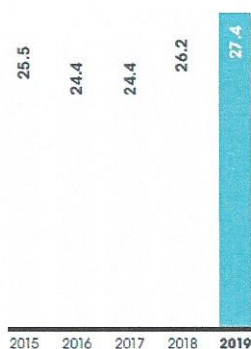
Przychód jest jednym z kluczowych wskaźników ogólnych wyników ujętych w sprawozdaniu finansowym.

Patrzenie w przyszłość

Oczekujemy dalszego wzrostu przychodów w miarę rozwoju biznesu.

Utrata wartości należności od klientów jako procent przychodu (%)

27,4%



Wyniki

Jest to kwota naliczana jako koszt w sprawozdaniu finansowym w wyniku braku spłat umownych rat pożyczki przez klientów. Na poziomie Grupy jakość udzielanych pożyczek jest dobra i utrzymuje się w środku naszego docelowego przedziału 25-30%. Koncentrujemy się na poprawie jakości udzielanych pożyczek na rynku pożyczek z obsługą domową w Meksyku oraz nowych rynkach IPF Digital.

Dlaczego to mierzymy

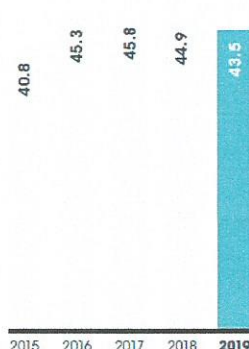
Rentowność zwiększa się poprzez optymalizowanie równowagi pomiędzy wzrostem i jakością udzielanych pożyczek.

Patrzenie w przyszłość

Oczekujemy, że na poziomie Grupy wskaźnik utraty wartości należności od klientów jako procent przychodów utrzymany zostanie w docelowym przedziale wynoszącym od 25 do 30%.

Wskaźnik kosztów do dochodów (%)

43,5%



Wyniki

Wskaźnik kosztów do dochodów definiowany jest jako bezpośrednie koszty prowadzenia działalności (z wyłączeniem prowizji doradców klienta) jako procent przychodu. Wskaźnik kosztów do dochodów poprawił się, co odzwierciedla znacznie korzystniejszy poziom dźwigni operacyjnej w IPF Digital oraz poprawę na rynku pożyczek z obsługą domową w Meksyku, częściowo zrównoważone przez wyniki biznesu pożyczek z obsługą domową w Europie.

Dlaczego to mierzymy

Aby zapewnić, że prowadzimy działalność w sposób jak najbardziej wydajny, ponieważ wskaźnik kosztów do dochodów jest kluczowym czynnikiem napędzającym dochodowość.

Patrzenie w przyszłość

Dążymy do osiągnięcia jeszcze lepszej efektywności kosztowej na wszystkich rynkach w Grupie.

Wskaźnik rentowności aktywów (ROA)

11,3%



Wyniki

Wskaźnik ROA definiowany jest jako zysk przed oprocentowaniem, po zapłaceniu podatku, podzielony przez średnią wartość należności netto. Wskaźnik ROA Grupy zmniejszył się w wyniku podniesienia stawki opodatkowania o 6 p.p.

Dlaczego to mierzymy

Wskaźnik ROA jest dobrym miernikiem wyników finansowych naszego biznesu, ponieważ obrazuje bieżący zwrot z całkowitego kapitału własnego i kapitału dłużnego zainwestowanego w średnią wartość netto należności od klientów naszych segmentów operacyjnych i Grupy.

Patrzenie w przyszłość

Dążymy do stopniowej poprawy wskaźnika ROA w miarę dojrzwania i zwiększania dochodowości tych obszarów działalności, które pozostają w fazie rozwoju.



Pracownicy i doradcy klienta

Nasi pracownicy i doradcy klienta stanowią kluczowy element odpowiedzialnej, przejrzystej i opartej na szacunku obsługi, którą oferujemy naszym klientom, dlatego też inwestujemy czas i środki w rozwijanie naszego międzynarodowego zespołu. Koncentrujemy się na budowaniu otwartych i zaangażowanych zespołów składających się z ludzi, którzy rozumieją nasz cel i to, w jaki sposób ich praca przyczynia się do osiągnięcia przez firmę założeń biznesowych, którzy są dumni z tego, że tutaj pracują i zmotywowani do oferowania jak najlepszej obsługi naszym klientom.

W 2019 r. w dalszym ciągu skupialiśmy się na angażowaniu i wsłuchiwaniu się w głos naszych ludzi – organizowaliśmy konferencje z udziałem pracowników i doradców klienta, a także przeprowadziliśmy Globalne Badanie Opinii, które uzyskało fantastyczny wskaźnik uczestnictwa, a ogólny wynik zaangażowania dla całej Grupy IPF wyniósł 82%. Dzięki badaniu poznaliśmy opinie ludzi na tematy tak różnorodne, jak równowaga między życiem zawodowym i prywatnym, kadra kierownicza, czy poczucie przynależności do organizacji. Pozwoliło nam to dać osobom zarządzającym zespołami swobodę w tworzeniu planów działań nakierowanych na konkretne informacje zwrotne od ich podwładnych, wzmacniając w ten sposób zaangażowanie naszych ludzi.

W ramach stałej pracy nad rozwojem naszej kultury, przeprowadziliśmy badania, opracowaliśmy i planujemy wdrożenie globalnego pakietu korzyści dla pracowników (employee value proposition). Będzie on odzwierciedleniem tego, kim jesteśmy i co mamy do zaoferowania jako pracodawca oraz atrybutów i cech, które zdaniem naszych pracowników i doradców klienta, nas wyróżniają. Rozwiązanie to pomoże nam również dostarczyć pracownikom takie doświadczenie, które przemówi do tych, którzy będą rozwijać się i osiągać najlepsze wyniki w naszej kulturze na wszystkich naszych rynkach - docelowo zapewniając naszym klientom doskonałą obsługę.

Udoskonaliliśmy także nasz serwis zgłaszania nieprawidłowości, dzięki któremu pracownicy mogą informować nas w sposób poufny o wszelkich przypadkach naruszeń naszego Kodeksu etycznego.

[Zdjęcie]

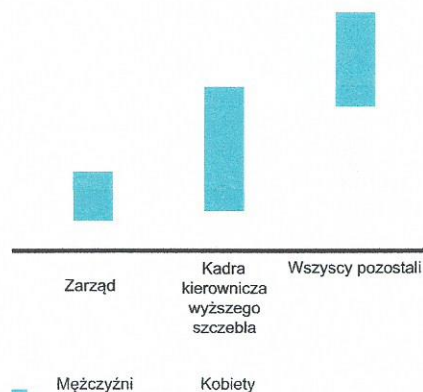
Międzynarodowa Akademia Sprzedaży dla Liderów

Rozwijanie naszych ludzi jest dla nas jednym z kluczowych obszarów, dlatego też organizujemy liczne programy rozwojowe dla kadry kierowniczej mające na celu wspieranie utalentowanych osób w całej Grupie. W 2019 r. zainaugurowaliśmy Międzynarodową Akademię Sprzedaży dla Liderów. Jej celem jest rozwijanie umiejętności, kompetencji i zachowań niezbędnych w bezpośredniej pracy z klientem. Dzięki temu nasze zespoły będą mogły w dalszym ciągu podnosić poprzeczkę w zakresie doświadczenia klienta oraz być gwarantem dalszego zrównoważonego rozwoju naszej firmy. W ramach programu nasi liderzy sprzedaży poznają najnowsze trendy w dziedzinie przywództwa, doświadczenia klienta oraz myślenia strategicznego. Program oferuje im również dynamiczną przestrzeń uczenia się, w której mogą formułować innowacyjne pomysły, które pozwolą nam w dalszym ciągu oferować naszym klientom obsługę na najwyższym poziomie.

Różnorodność

Jesteśmy zaangażowani we wspieranie różnorodności we wszystkich jej formach i podejmujemy kroki mające na celu zapewnienie, że nasze procesy biznesowe umożliwiają rekrutację, selekcję i nagradzanie wyłącznie w oparciu o kompetencje. Współpraca między naszymi międzynarodowymi biznesami odgrywa centralną rolę w naszej kulturze i przyczynia się do rozwoju otwartego podejścia, które pozytywnie wpływa na nasze relacje z klientami i innymi interesariuszami.

Zróżnicowanie płciowe na dzień 31 grudnia 2019 r.



Lokalne społeczności

Co tydzień odwiedzamy większość naszych klientów korzystających z pożyczek z obsługą domową i jesteśmy blisko związani z lokalnymi społecznościami, dla których świadczymy usługi. Koncentrujemy się na rozwijaniu tych osobistych relacji dzięki naszemu programowi społecznemu. Wielu naszych klientów ma ograniczony dostęp do kredytów, dlatego staramy się umożliwić im integrację społeczną i finansową poprzez działania łączące edukację finansową, wolontariat pracowniczy i przyznawanie dotacji.

Edukacja finansowa

Nasze badania nad dobrobytem sugerują, że wiele osób na naszych rynkach nie otrzymuje formalnej edukacji finansowej i ceni sobie możliwość zdobycia większej wiedzy na temat zarządzania finansami. Wspierając rozwój umiejętności finansowych w trybie online oraz poprzez bezpośrednie inicjatywy, dajemy klientom i ogółowi społeczeństwa większą pewność siebie w kontaktach z sektorem finansowym oraz możliwość podejmowania odpowiedzialnych i świadomych decyzji dotyczących długoterminowego planowania finansowego.

Nasz program edukacji finansowej w Polsce pod nazwą „Co z tym hajsem?!” pomaga młodym ludziom w zarządzaniu ich budżetem i stanowi dobry przykład naszego zaangażowania w kształcenie finansowe. Ten ciekawy program w formie vloga umożliwia widzom zdobycie wiedzy na temat finansów osobistych w oparciu o doświadczenia trzech vlogerów. Młodzi ludzie mogą również dzielić się swoimi spostrzeżeniami i doświadczeniami związanymi z zarządzaniem ich budżetem.

Prawa człowieka

Jesteśmy zaangażowani w ochronę praw człowieka i co roku komunikujemy postępy poprzez nasze członkostwo w inicjatywie United Nations Global Compact Network UK. Przecistawiamy się niewolnictwu i handlowi ludźmi zarówno w naszych bezpośrednich działaniach, jak i działaniach pośrednich w ramach naszego łańcucha dostaw.



Nasze oświadczenie dotyczące Ustawy o współczesnym niewolnictwie (Modern Slavery Act) z 2015 r. można znaleźć na stronie www.ipfin.co.uk.

[Zdjęcie]

Wolontariat pracowniczy

Nasza doroczna inicjatywa wolontariacka „Maj miesiącem wolontariatu” angażuje pracowników, doradców klienta i nasze lokalne społeczności w projekty, które przynoszą korzyści obu stronom i skupiają się na tychże społecznościach. W 2019 r. wydarzenie odniosło największy jak do tej pory sukces – wzięły w nim udział tysiące pracowników na wszystkich naszych 11 rynkach oraz w centrali w Wielkiej Brytanii, swoimi działaniami zmieniając codzienne życie lokalnych społeczności na lepsze. Koleżanki i koledzy brali udział w licznych przedsięwzięciach, w tym w pracach remontowych, pomocy młodym ludziom znajdującym się w trudnej sytuacji, a nawet wspieraniu współpracowników i klientów, którzy doświadczyli trudności.



12
krajów



3 600
wolontariuszy

97%

uczestników było
zadowolonych z
wolontariatu

98%

wolontariuszy
powiedziało, że
przynieśliśmy dobre
zmiany w ich społeczności

95%

uczestników ma
bardziej pozytywne
nastawienie do pracy
w firmie



[Zdjęcie]

Kodeks etyczny

Nasz Kodeks etyczny stanowi drogowskaz dla naszych pracowników, doradców klienta i innych partnerów biznesowych, pokazujący jak należy utrzymywać relacje z naszymi interesariuszami zgodnie z naszymi podstawowymi wartościami, takimi jak odpowiedzialność, szacunek i przejrzystość. Kodeks jest komunikowany wszystkim pracownikom i doradcom klienta i powszechnie stosowany w całej firmie, niezależnie od rynku, pionu czy poziomu zaszerzowania w organizacji. Wszyscy pracownicy i doradcy klienta muszą odbyć szkolenie dotyczące etyki w biznesie w ramach wdrożenia, a następnie brać w nim udział co najmniej raz w roku. Chcemy wcielać Kodeks etyczny w życie dzięki naszemu Międzynarodowemu Tygodniowi Etyki, a w 2019 roku na kilku rynkach zorganizowaliśmy panele dyskusyjne na temat etyki w biznesie.



Informacje niefinansowe

Poniższa tabela określa, w której części naszego Raportu rocznego nasi interesariusze mogą znaleźć informacje dotyczące spraw niefinansowych, o których mowa w artykule 414CB brytyjskiej Ustawy o spółkach (Companies Act) z 2006 r.

Wymogi w zakresie sprawozdawczości	Odpowiednie polityki	Odpowiedni rozdział w naszym raporcie	Miary efektywności
Model biznesowy		- Nasz model biznesowy – str. 12-13 - Realizacja naszego celu społecznego w sposób odpowiedzialny – str. 6 - Kluczowe wskaźniki wydajności (KPI) – str. 22-23 - Główne obszary ryzyka i niepewności – str. 46-52	- Liczba klientów - Utrzymanie klienta - Satysfakcja klienta
Pracownicy	- Kodeks etyczny - Polityka Grupy dotycząca BHP - Polityka wellbeing - Polityka różnorodności	- Przegląd interesariuszy: Pracownicy i doradcy klienta – str. 34 - Przegląd interesariuszy: Różnorodność – str. 34 - Różnorodność w Zarządzie – str. 75 - Równe szanse – str. 71 - Główne obszary ryzyka: Ryzyko związane z ludźmi i bezpieczeństwem – str. 49 i 51	- Poziom utrzymania pracowników i doradców klienta - Oceny ryzyka uzupełnione przez doradców klienta na rynkach pożyczek z obsługą domową - Odsetek pracowników i doradców klienta, którzy ukończyli szkolenie z zakresu bezpieczeństwa
Prawa człowieka	- Kodeks etyczny - Prawa człowieka i polityka w zakresie współczesnego niewolnictwa	- Oświadczenie Prezesa Zarządu i przegląd Dyrektora Zarządzającego (CEO): Nasze wartości – str. 5 i 20 - Przegląd interesariuszy: Kodeks etyczny – str. 37 - Przegląd interesariuszy: Prawa człowieka – str. 35	- Dostęp do poufnego serwisu do zgłaszania nieprawidłowości - Odsetek pracowników i doradców klienta, którzy ukończyli szkolenie budujące świadomość w zakresie etyki i współczesnego niewolnictwa
Sprawy społeczne	Kodeks etyczny	- Realizacja naszego celu społecznego w sposób odpowiedzialny – str. 6 - Główne obszary ryzyka: Ryzyko reputacyjne – str. 50 - Przegląd interesariuszy: Lokalne społeczności – str. 35	- Inwestycje w lokalne społeczności - Godziny wolontariatu pracowniczego
Przeciwdziałanie przekupstwu i korupcji	- Polityka przeciwdziałania przekupstwu i korupcji - Polityka w zakresie prezentów i przysług - Polityka przeciwdziałania zjawisku ułatwiania unikania zobowiązań podatkowych	- Przegląd interesariuszy: Kodeks etyczny – str. 37 - Polityka przeciwdziałania przekupstwu – str. 71	- Odsetek pracowników i doradców klienta, którzy ukończyli: - szkolenie dotyczące przeciwdziałania przekupstwu; - szkolenie dotyczące etyki; oraz - szkolenie dotyczące przeciwdziałania zjawisku ułatwiania unikania zobowiązań podatkowych - Zasięg bieżących ocen ryzyka w zakresie przekupstwa - Ukończenie bieżącej oceny ryzyka w zakresie przeciwdziałania zjawisku ułatwiania unikania zobowiązań podatkowych
Kwestie środowiskowe		Raport w zakresie emisji dwutlenku węgla – str. 73	Emisja CO₂ na klienta w ujęciu rocznym
Główne obszary ryzyka		Główne obszary ryzyka i niepewności – str. 46-52	
Niefinansowe kluczowe wskaźniki wydajności (KPI)		- Klienci i poziom utrzymania klientów – str. 22 - Poziom utrzymania pracowników i doradców klienta – str. 22	



Związek ze strategią

- D** Orientacja na wzrost – IPF
- M** Orientacja na wzrost – Home Credit w Meksyku
- E** Orientacja na zysk – Home Credit w Europie

Komentarz

- ↑ Poprawa środowiska ryzyka
- ↔ Środowisko ryzyka pozostaje stabilne
- ↓ Pogorszenie środowiska ryzyka

Główne obszary ryzyka i niepewności

Na koniec roku Zarząd uznał, że istnieje 17 głównych obszarów ryzyka, które wymagają bieżącej uwagi (obszary te zostały zaznaczone gwiazdką w poniższej tabeli).

Obszary ryzyka, z którymi mierzy się firma, w podziale na kategorie:

Kategoria ryzyka	Definicja	Obszary ryzyka	Opis
Warunki rynkowe	Ryzyko, że nie będziemy w stanie określić zewnętrznych warunków rynkowych, odpowiedzieć na nie, spełnić ich lub wykorzystać.	Ryzyko regulacyjne	
		• Zgodność z przepisami prawa i regulacjami*	• Zgodność z istniejącymi przepisami prawa i regulacjami dotyczącymi kredytu konsumenckiego
		• Wyzwania i kwestie prawne i regulacyjne*	• Wyzwania dotyczące interpretacji lub zastosowania istniejących przepisów prawa i regulacji.
		• Rozwój przepisów prawa i regulacji w przyszłości*	• Przewidywanie i reagowanie na zmiany przepisów prawa i regulacji
		• Ochrona danych i prywatności*	• Zgodność z istniejącymi przepisami prawa i regulacjami dotyczącymi ochrony danych i prywatności
		Konkurencja i oferta produktowa	
		• Konkurencja*	• Reagowanie na zmiany warunków rynkowych
		• Oferta produktowa*	• Spełnianie wymagań klientów
		Finansowanie, ryzyko rynkowe i ryzyko dotyczące partnerów biznesowych	
		• Finansowanie, ryzyko rynkowe i ryzyko dotyczące partnerów biznesowych*	• Dostępność środków finansowych w celu spełnienia potrzeb biznesowych • Zmienność rynku wpływająca na wyniki i wartość aktywów • Utrata partnera bankowego
Interesariusze	Ryzyko, że kluczowi interesariusze będą mieć negatywną opinię o firmie wynikającą bezpośrednio z naszych działań lub braku efektywnego zarządzania sposobem postrzegania Grupy przez interesariuszy.	Światowe środowisko gospodarcze*	• Dostosowanie się do warunków gospodarczych
		Ryzyko podatkowe*	• Zmiany przepisów podatkowych lub ich interpretacji
		• Reputacja*	• Szkody reputacyjne
Ryzyko operacyjne	Ryzyko powstania niedopuszczalnych strat wynikających z niedociągnięć lub błędów w naszych wewnętrznych podstawowych procesach, systemach lub zachowaniu ludzi.	• Obsługa klienta	• Utrzymanie standardów obsługi klienta
		• Ryzyko kredytowe*	• Niespłacanie pożyczek przez klientów
		• Bezpieczeństwo*	• Szkody dotyczące naszych doradców klienta/pracowników
		• Ludzie*	• Brak umiejętności wśród naszych ludzi
		• Ciągłość biznesu* i bezpieczeństwo informacji*	• Przywracanie gotowości do pracy po awarii i bezpieczeństwo systemów i procesów
		• Sprawozdawczość finansowa i raportowanie wyników	• Awaria systemów sprawozdawczości finansowej
		• Technologia*	• Utrzymanie skutecznej technologii
		• Nadużycia	• Straty w wyniku kradzieży lub nadużycia
Rozwój biznesu	Ryzyko, że nieoptymalna strategia lub nieoptymalne wdrożenie strategii ze względu na czynniki wewnętrzne lub zewnętrzne będzie mieć negatywny wpływ na nasze zyski.	• Zarządzanie zmianą*	• Realizacja strategicznych inicjatyw
		• Marka	• Siła naszych marek dla klientów

* Obszary ryzyka uznane przez Zarząd za główne obszary ryzyka, z którymi mierzy się Grupa.



1 Ryzyko regulacyjne



Główna odpowiedzialność: Dyrektor Zarządzający (CEO)

Ponosimy straty lub nie udaje nam się optymalizować dochodowego wzrostu, ponieważ nie jesteśmy w stanie prowadzić działalności zgodnie ze zmianami we wszystkich obowiązujących przepisach prawa i regulacjach (w tym przepisów w zakresie ochrony danych i prywatności) lub efektywnie przewidywać takich zmian albo też ze względu na inną interpretację tych przepisów prawa i regulacji przez organ regulacyjny.

Cel

Dążymy do zapewnienia skutecznych ustaleń, aby umożliwić firmie przestrzeganie obowiązków prawnych i regulacyjnych, a także podejmowanie ocenionej i w pełni świadomego ryzyka biznesowego.

Wpływ

Zmiany w przepisach, różnice w interpretacji lub wyjaśnieniu przepisów, lub też zmiany w egzekucji przepisów prawa przez organy regulacyjne, sądy lub inne organy mogą doprowadzić do zakwestionowania naszych produktów i/lub praktyk. Monitorujemy rozwój przepisów prawa i regulacji, aby zapewnić ich stałe przestrzeganie, a także aby utrzymać naszą konkurencyjność i zapewnić wartość dla naszych klientów.

Prawdopodobieństwo

Prawdopodobieństwo zmian w przepisach prawa i regulacjach oraz ich wpływ różni się w zależności od rynku. W 2019 r. limity RRSO w Finlandii i Łotwie zostały zaostrzone, a nowy limit RRSO w Rumunii został uznany za niekonstytucyjny. Spodziewamy się, że w którymś momencie w przyszłości wprowadzone zostaną przepisy dotyczące ustalania cen na tych rynkach, gdzie obecnie nie ma żadnych limitów cen.

Mamy wysoko wyspecjalizowane i doświadczone zespoły zajmujące się kwestiami prawnymi i public affairs zarówno na poziomie Grupy, jak i na każdym z naszych rynków.

Kiedy jest to konieczne, korzystamy z usług zewnętrznych wyspecjalizowanych doradców.

Budujemy relacje z organami regulacyjnymi, ustawodawcami, politykami i innymi interesariuszami. Udział odpowiednich stowarzyszeń branżowych przyczynia się do zwiększania naszych możliwości w zakresie monitorowania i wywierania wpływu.

Skoordynowane zespoły ds. prawnych i public affairs zarówno na poziomie Grupy, jak i na każdym z naszych rynków, monitorują rozwój sytuacji politycznej, legislacyjnej i regulacyjnej.

Nasz program zgodności z przepisami prawa i regulacjami (compliance) jest skupiony na kluczowych legislacjach dotyczących konsumentów, a także uwzględnia kwestie prywatności danych.

Nadzór nad ryzykiem regulacyjnym prowadzony przez kadrę kierowniczą w departamentach prawnych. Regularne raportowanie kluczowych obszarów ryzyka związanych z przepisami prawa i regulacjami oraz obszarem compliance do Komitetu ds. audytu i ryzyka.

Więcej informacji znajduje się w przeglądzie Dyrektora Zarządzającego na stronach 18-19 oraz w przeglądzie operacyjnym na stronie 25.

W Europie obserwowaliśmy zwiększoną uwagę regulacyjną w obszarze ochrony konsumentów. Propozycje znacznego zaostrzenia limitów kosztów pożyczek w Polsce nie zostały uwzględnione w bieżącym planie ustawodawczym, jednak prace w tym zakresie mogą zostać wznowione, dlatego w dalszym ciągu uważnie monitorujemy sytuację. W Polsce trwa przegląd standardowych praktyk w zakresie rabatowania. Nowe limity RRSO weszły w życie w 2019 r. w Finlandii i na Łotwie, a nowy limit RRSO w Rumunii został uznany za niekonstytucyjny. Obecnie rumuński parlament rozpatruje nowe propozycje.

Wprowadziliśmy dalsze usprawnienia w naszym modelu zarządzania kwestiami regulacyjnymi, a także w planach na wypadek wystąpienia nieprzewidzianych okoliczności (contingency plans) w celu spełnienia wszelkich przyszłych przepisów.

2 Konkurencja i oferta produktowa



Główna odpowiedzialność: Dyrektor Zarządzający (CEO)

Ponosimy straty lub nie udaje nam się optymalizować dochodowego wzrostu ze względu na brak odpowiedzi na konkurencyjne środowisko lub jeżeli nie uda nam się zapewnić, że nasz oferta odpowiada na potrzeby klientów.

Cel

Dążymy do zapewnienia, że rozumiemy zagrożenia związane z konkurencją i oferujemy produkty skoncentrowane na klientach, aby stymulować dochodowy wzrost.

Wpływ

W środowisku rosnącej konkurencji i poszerzającego się wyboru dla klientów, kluczowe znaczenie dla osiągnięcia dochodowego wzrostu ma zapewnienie, że nasz produkt odpowiada na potrzeby klientów.

Prawdopodobieństwo

Konkurencja różni się w zależności od rynku. Jednak, mimo iż Europa jest regionem o wzmożonej konkurencji, otoczenie ustabilizowało się w wyniku większej liczby uregulowań prawnych.

Regularne monitorowanie konkurencyjnych firm oraz ich ofert, działań reklamowych i udziału ich przekazu na naszych rynkach. Plany działań na wypadek zagrożeń ze strony konkurencji.

Przeprowadzanie regularnych badań opinii klientów dotyczących naszej oferty produktowej.

Ustanowienie komitetów ds. rozwoju produktów w całej Grupie, których zadaniem jest dokonywanie przeglądu planów rozwoju produktów, zarządzanie zmianą produktów i wdrażanie nowych produktów.

Konkurencja i produkty stanowią bardzo ważny element pracy wyższej kadry kierowniczej.

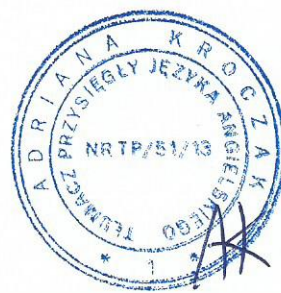
Więcej informacji znajduje się w przeglądzie rynku na stronie 14.

W Europie wpływ regulacji ustabilizował konkurencję.

Na europejskich rynkach oferujących pożyczki z obsługą domową kampanie mające na celu poprawę pozyskiwania i utrzymania klientów wpłynęły na spowolnienie spadku liczby klientów.

Rozszerzyliśmy naszą ofertę produktową o pożyczki na dłuższy okres i wyższe kwoty, pożyczki internetowe pod marką Provident oraz usługi o wartości dodanej, w tym ubezpieczenia. Testujemy również mobilny portfel (mobile wallet) w Finlandii i oczekujemy rozszerzenia go na więcej krajów w 2020 r.

Konkurencja w Meksyku jest stabilna, a skala pożyczek udzielanych online jest niewielka.



Główne obszary ryzyka i niepewności kontynuacja

Związek ze strategią

- D** Orientacja na wzrost – IPF Digital
- M** Orientacja na wzrost – Home Credit w Meksyku
- E** Orientacja na zysk – Home Credit w Europie

Komentarz

- ↑ Poprawa środowiska ryzyka
- ↔ Środowisko ryzyka pozostaje stabilne
- ↓ Pogorszenie środowiska ryzyka

Ryzyko	Znaczenie dla strategii	Minimalizowanie ryzyka	Komentarz
3 Ryzyko podatkowe			
Główna odpowiedzialność: Dyrektor Finansowy (CFO) Nałożenie na firmę dodatkowych podatków lub kar finansowych związanych z brakiem zgodności z przepisami podatkowymi lub przyjęciem interpretacji prawa, która nie może zostać podtrzymana. Cel Dążymy do generowania wartości dla akcjonariuszy poprzez efektywne zarządzanie podatkami, przy jednoczesnym działaniu jako firma odpowiedzialna społecznie. Zobowiązujemy się do zapewnienia zgodności działań w zakresie prawa podatkowego oraz praktyk podatkowych we wszystkich lokalizacjach, w których prowadzimy działalność.	Wpływ W kontekście rosnących wyzwań skarbowych dla większości gospodarek, wiele władz zwraca się w stronę podatników korporacyjnych, aby zwiększyć przychody poprzez reformy podatkowe lub poprzez zmiany w interpretacji istniejących przepisów. Prawdopodobieństwo Prawdopodobieństwo zmian lub wyzwań wynikających z przepisów podatkowych różni się w zależności od rynku. W ujęciu globalnym zmiany wprowadzane przez OECD oraz UE mogą doprowadzić do zwiększenia liczby audytów i dochodzeń w zakresie uzgodnień transgranicznych. Nasz plan awaryjny na wypadek Brexitu obejmuje również opodatkowanie transakcji.	Uzyskiwanie od władz, w stosownych przypadkach, wiążących interpretacji indywidualnych lub wyjaśnień dotyczących przepisów prawa podatkowego. Korzystanie z usług zewnętrznych doradców w przypadku wszystkich istotnych transakcji podatkowych. Wykwalifikowane i doświadczone zespoły ds. podatkowych na poziomie Grupy i na poszczególnych rynkach. Odpowiedni nadzór nad kwestiami podatkowymi na poziomie Zarządu.	Szczegółowe informacje dotyczące podatków znajdują się w przeglądzie finansowym na stronie 42 i 43. Jesteśmy w trakcie audytów podatkowych w Polsce, Meksyku, Hiszpanii, Finlandii i na Węgrzech. W 2019 r. audyty na Słowacji i w Polsce zostały zakończone. W październiku 2019 r. w Polsce zakończono audyty podatkowe za lata 2010-2012 oraz uzgodniono korekty za lata 2013-2017. Postępowanie dotyczące lat 2008 i 2009 jest w toku i oczekujemy, że sprawy te zostaną rozpatrzone w sądzie w pierwszej połowie 2020 r. Złożyliśmy wniosek o stwierdzenie nieważności decyzji Komisji Europejskiej z kwietnia 2019 r. dotyczącej pomocy państwa.
4 Technologia i zarządzanie zmianą			
Główna odpowiedzialność: Dyrektor Zarządzający (CEO) Ponosimy straty lub nie udaje nam się optymalizować dochodowego wzrostu ze względu na brak rozwoju lub utrzymania efektywnych rozwiązań technologicznych lub brak efektywnego zarządzania kluczowymi projektami zmian. Cel Dążymy do efektywnego zarządzania projektowaniem i realizowaniem głównych technologii oraz strategicznych projektów biznesowych oraz zapewnianiem płynących z nich korzyści, a także dążymy do wykonywania tych czynności zgodnie z wymaganiami, budżetami i ramami czasowymi. Chcemy utrzymywać systemy, które są dostępne w celu wspierania bieżących działań w naszym biznesie.	Wpływ Główna część naszej strategii polega na modernizowaniu naszej działalności w zakresie pożyczek z obsługą domową i inwestowaniu w rozwój cyfrowy. Niezbędne jest efektywne zarządzanie inicjatywami w ramach tego programu. Grupa jest obecnie w trakcie realizacji dużego programu projektu, który niesie ze sobą znaczący poziom ryzyka inherentnego. Niepowodzenie w realizacji projektów lub utrzymaniu naszych zasobów w obszarze IT mogłoby doprowadzić do problemów z realizacją korzyści lub zaktówceń w działalności. Prawdopodobieństwo Nasz program projektu jest złożony i dotyczy wielu rynków. Dlatego też istnieje pewien poziom ryzyka związany z jego realizacją. W wyniku zmian lub awarii technologii może dojść do nieprzewidzianych przerw w funkcjonowaniu kluczowych systemów.	Korzystanie z odpowiednich metod i zasobów podczas realizacji programów. Programy są stale poddawane przeglądowi, a wszystkie działania w zakresie ich dostarczania podlegają skrupulatnemu procesowi zarządzania. Bieżące przeglądy naszych usług i relacji z partnerami zapewniają utrzymanie efektywnej działalności usługowej. Coroczny przegląd mający na celu ustalenie priorytetów dla inwestycji wymaganych w bazowych technologiach zapewnia odpowiedniość bazowych zasobów technologicznych. Dedykowany komitet ds. technologii, którego zadaniem jest nadzór nad ryzykiem w obszarze technologii i zmiany.	Efektywny nadzór nas wprowadzaniem rozwiązań technologicznych w portfelu zapewniany jest poprzez funkcjonowanie ładu korporacyjnego, który wspiera osiąganie naszych celów strategicznych oraz poprzez proces ustalania priorytetów, dzięki któremu w obiektywny sposób określane są priorytetowe inicjatywy w zakresie technologii i kluczowe projekty biznesowe. W dalszym ciągu unowocześnialiśmy biznes pożyczek z obsługą domową poprzez technologię mobilną dla doradców klienta, która jest obecnie wdrażana w całej Europie. W 2020 r. zostanie również uruchomiona nowa funkcjonalność sprzedaży.



5 Ludzie


Główna odpowiedzialność: Dyrektor Zarządzający (CEO)

Na naszą strategię ma wpływ niedostateczna liczba doświadczonych i jakościowych ludzi lub nieumiejętność utrzymania kluczowych osób i traktowania ich zgodnie z naszymi wartościami i standardami etycznymi.

Cel

Dążymy do tego, aby mieć wystarczający zakres kompetencji i doświadczenia wśród naszego personelu, aby zapewniać realizację naszych celów strategicznych.

Wpływ

Aby realizować nasze cele strategiczne musimy stale przyciągać, angażować, rozwijać, utrzymywać i nagradzać właściwe osoby. Z uwagi na specyfikę ryzyka związanego z ludźmi często ciężko jest zmniejszyć częstotliwość jego występowania, jednak nasze mechanizmy kontrolne są ukierunkowane na zminimalizowanie wpływu jakiegokolwiek ryzyka. Największe ryzyko dla Grupy związane z ludźmi dotyczy rotacji wśród doradców klienta.

W bieżącym roku poczyniliśmy postępy w krytycznych obszarach Grupy, natomiast w innych wciąż mamy pracę do wykonania. W najbliższej przyszłości będziemy nadal koncentrować się na zatrzymywaniu ludzi w firmie.

Prawdopodobieństwo

Nasze procesy dotyczące ludzi, organizacji i planowania zapewniają rozwój odpowiedniej i znaczącej siły i głębi talentów w całej Grupie oraz umożliwiają naszym ludziom mobilność pomiędzy rynkami, co ogranicza ryzyko, że stanowiska o krytycznym znaczeniu nie będą obsadzone. W 2020 r. będziemy nadal rozwijać, utrzymywać i nagradzać właściwe osoby.

Nasze środowisko kontroli obszar HR identyfikuje kluczowe obszary ryzyka związane z ludźmi i kluczowe mechanizmy kontrolne, które stosujemy, aby to ryzyko minimalizować.

Kluczowe obszary ryzyka dot. ludzi oraz stosowane mechanizmy kontrolne obejmują:

- brak krytycznych umiejętności
- brak sukcesorów na krytyczne stanowiska
- ryzyko związane z rekrutacją
- odpowiednie rozłożenie celów powiązanych ze strategią
- monitorowanie i podejmowanie działań dot. głównych obszarów ryzyka związanego z ludźmi oraz kwestii problematycznych
- kluczowe procesy HR
- odpowiednie przydzielanie nagród oraz postępowanie zgodnie z zakresem uprawnień powierzonym przez Komitet ds. wynagrodzeń.

W 2019 r. zaczęliśmy identyfikować, ewaluować i monitorować kulturę i zachowanie oraz podejmować związane z tym działania. Wdrożyliśmy i realizujemy specjalną politykę, która odnosi się do ryzyka, które zamierzamy ograniczyć.

Przeprowadziliśmy badania, opracowaliśmy i planujemy wdrożenie globalnego pakietu korzyści dla pracowników (employee value proposition), który będzie pokazywał, co dla nas, jako pracodawcy, jest ważne i co oferujemy. Szczegółowe informacje można znaleźć na stronie 34.

W ramach naszego biznesu pożyczek z obsługą domową w Meksyku i Europie rozpoczęliśmy realizację kompleksowych programów mających na celu identyfikację i tworzenie najlepszych praktyk w zakresie doświadczenia naszych doradców klienta i kierowników terenowych.

6 Ciągłość biznesu i bezpieczeństwo informacji


Główna odpowiedzialność: Dyrektor Zarządzający (CEO)

Ponosimy straty lub nie udaje nam się optymalizować dochodowego wzrostu ze względu na awarie naszych systemów, dostawców lub procesów lub ze względu na utratę, kradzież lub fałszowanie informacji.

Cel

Dążymy do utrzymania adekwatnych ustaleń i mechanizmów kontrolnych, które redukują niebezpieczeństwo zakłóceń obsługi lub zakłóceń biznesowych oraz ryzyko utraty danych do tak niskiego poziomu, jaki jest możliwy z praktycznego punktu widzenia.

Wpływ

Każdego dnia zapisujemy, aktualizujemy i przechowujemy dane dotyczące naszych klientów. Dostępność tych danych i nieprzerwane działanie naszych systemów i procesów, a także dostępność naszych krytycznych dostawców, mają istotne znaczenie dla efektywnego funkcjonowania naszego biznesu i bezpieczeństwa informacji dotyczących naszych klientów.

Prawdopodobieństwo

Podczas gdy zewnętrzne zagrożenie dla naszych systemów rośnie w erze cyfrowej, stosowane przez nas narzędzia zmniejszają prawdopodobieństwo wystąpienia znaczącej awarii lub utraty informacji.

Systemy i usługi technologiczne są projektowane pod kątem ich odporności i testowane przed wdrożeniem.

Wdrożyliśmy okresowy proces testowania i stałe monitorowanie bezpieczeństwa i możliwości przywracania gotowości do pracy po awarii zarówno dla stosowanej technologii, jak i naszych obiektów.

W firmie istnieje struktura organizacyjna, w ramach której stanowiska zajmują wykwalifikowane osoby.

Dedykowany komitet nadzoruje ciągłość biznesu, bezpieczeństwo informacji oraz ryzyko w obszarach technologii i zmiany.

W 2019 r. wykonaliśmy szereg testów dotyczących naszego bezpieczeństwa informacji poprzez zatrudnienie ekspertów sieciowych zwanych „etycznymi hakerami” (ethical hackers) z firmy zewnętrznej w celu zidentyfikowania wszelkich słabych punktów w dostępie do naszych systemów IT i nadal pracujemy nad ich dalszym doskonaleniem.

W dalszym ciągu korzystaliśmy z zaawansowanego narzędzia monitorowania sieci, które wdrożyliśmy w 2018 r., w celu identyfikowania wszelkich problemów z bezpieczeństwem generowanych przez nietypowe zachowania w sieci na wszystkich naszych rynkach.

W stosownych przypadkach wykonywaliśmy regularne testy i próby naszych procesów komunikacyjnych oraz planów dotyczących alternatywnych miejsc pracy. Kontynuowaliśmy również nasz długofalowy program doskonalenia zabezpieczeń.



Główne obszary ryzyka i niepewności kontynuacja

Związek ze strategią

- D** Orientacja na wzrost – IPF Digital
- M** Orientacja na wzrost – Home Credit w Meksyku
- E** Orientacja na zysk – Home Credit w Europie

Komentarz

- ↑ Poprawa środowiska ryzyka
- ↔ Środowisko ryzyka pozostaje stabilne
- ↓ Pogorszenie środowiska ryzyka

Ryzyko	Znaczenie dla strategii	Minimalizowanie ryzyka	Komentarz
7 Reputacja			
D M E ↔ Główna odpowiedzialność: Dyrektor Zarządzający (CEO) Ponosimy szkody finansowe lub reputacyjne ze względu na nasze metody operacyjne, nieprawdziwe komentarze lub zaniedbania. Cel Dążymy do promowania pozytywnej reputacji opartej na wzajemnym zrozumieniu tego, co robimy, co pomoże Grupie w realizacji jej celów strategicznych.	Wpływ Nasza reputacja, a także reputacja całego sektora pożyczkowego, może mieć wpływ zarówno na nastroje konsumenckie, jak i zaangażowanie kluczowych interesariuszy, wpływając na naszą możliwość prowadzenia działalności i obsługi klienta naszego segmentu klientów. Elementy tego ryzyka są związane z czynnikami zewnętrznymi, które są poza naszą kontrolą. Zastosowane mechanizmy kontrolne ograniczyły ryzyko szczątkowe. Obecnie możliwości dalszego znaczącego zmniejszenia tego ryzyka są ograniczone. Prawdopodobieństwo Utrzymujemy silne relacje z kluczowymi interesariuszami w całej Grupie, aby rozwijać ich rozumienie naszego modelu biznesowego oraz sposobu świadczenia usług naszym klientom. Pomaga to chronić biznes przed nieprzewidywanymi zdarzeniami, które mogłyby mieć szkodliwy wpływ na naszą reputację.	Jasno określone wartości korporacyjne i standardy etyczne są komunikowane w całej organizacji, a pracownicy i doradcy klienta muszą obowiązkowo co roku przejść szkolenie e-learningowe dotyczące etyki. Regularny monitoring kluczowych czynników reputacyjnych. Strategia medialna wspierająca kluczowe czynniki wpływające na reputację i strategię reputacji branży. Ścisły nadzór wyższej kadry kierowniczej nad wyzwaniem z reputacją.	W dalszym ciągu otrzymywaliśmy nagrody branżowe za sposób prowadzenia naszej działalności. Zostaliśmy wyróżnieni za nasze praktyki w zakresie odpowiedzialnego pożyczania, zdobyliśmy tytuł Top Employer, a także zostaliśmy wyróżnieni za bycie firmą odpowiedzialną społecznie. Przyjmujemy proaktywne podejście do zarządzania naszą reputacją i stale informujemy rynek o istotnych wyzwaniach, które jesteśmy zobowiązani ujawniać.
8 Światowe środowisko gospodarcze			
D M E ↔ Główna odpowiedzialność: Dyrektor Finansowy (CFO) Ponosimy straty finansowe ze względu na brak identyfikacji zmieniających się warunków gospodarczych i odpowiedniego dostosowania się do nich. Cel Dążymy do posiadania praktyk biznesowych, które pozwolą nam na odpowiadanie na zmiany w warunkach gospodarczych i optymalizowanie wyników biznesowych.	Wpływ Zmiany warunków gospodarczych mają bezpośredni wpływ na możliwości spłaty pożyczek przez naszych klientów. To ryzyko kierowane jest w pełni czynnikami zewnętrznymi, których nie da się w pełni kontrolować, a także jest związane z modelem biznesowym, a w szczególności specyfiką rynków, na których prowadzimy naszą działalność. Prawdopodobieństwo Mimo, iż działamy na wielu rynkach, prawdopodobieństwo zmiany warunków gospodarczych, na którą nie jesteśmy w stanie odpowiedzieć i która ma wpływ na naszą strategię, jest minimalizowane poprzez nasze modele biznesowe oparte na udzielaniu krótkoterminowych pożyczek.	Komitety skarbowe dokonują przeglądów wskaźników ekonomicznych. Monitoring warunków makroekonomicznych, wydarzeń geopolitycznych na rynkach finansowych oraz ogólnokrajowych informacji prasowych. Silne i osobiste relacje z klientami zapewniają nam informacje o indywidualnych okolicznościach naszych klientów.	Rynek niezabezpieczonych pożyczek konsumenckich nadal rośnie w stałym tempie. Makroekonomiczne warunki na wszystkich naszych europejskich rynkach sugerują osiągnięcie dodatniego wzrostu PKB, niskiego poziomu bezrobocia oraz umiarkowane rosnącej inflacji w 2020 r. W Meksyku prognozowane jest spowolnienie wzrostu PKB w 2019 r., natomiast w 2020 r. oczekuje się powrotu do delikatnej tendencji wzrostowej. W odniesieniu do możliwości opuszczenia UE przez Wielką Brytanię bez porozumienia po zakończeniu okresu przejściowego w grudniu 2020 r., mimo iż nasza działalność w Europie prowadzona jest w całości w UE w oparciu o lokalne licencje, w dalszym ciągu wierzymy, że nie dojdzie do znaczących zakłóceń naszej działalności. Ocena ta będzie podlegała przeglądowi w zależności od przebiegu negocjacji między rządem Wielkiej Brytanii a UE.



Ryzyko	Znaczenie dla strategii	Minimalizowanie ryzyka	Komentarz
9 Bezpieczeństwo			
Główna odpowiedzialność: Dyrektor Zarządzający (CEO) Ryzyko powstania uszczerbku na zdrowiu lub szkody u naszych doradców klienta lub pracowników. Cel Dążymy do utrzymania adekwatnych ustaleń i mechanizmów kontrolnych, które zmniejszają ryzyko do tak niskiego poziomu, jaki jest możliwy z praktycznego punktu widzenia.	Wpływ Znaczący element naszego modelu biznesowego uwzględnia interakcje naszych doradców klienta i pracowników z naszymi klientami w ich domach lub codzienne podróżowanie do różnych miejsc. Bezpieczeństwo naszych ludzi podczas wykonywania swoich obowiązków ma dla nas nadrzędne znaczenie. Prawdopodobieństwo Ryzyko związane z bezpieczeństwem zazwyczaj wynika z zachowania poszczególnych osób zarówno z firmy, jak i spoza niej i dlatego w obecnym modelu biznesowym, obejmującym 20 000 doradców klienta, nie jest możliwe wyeliminowanie tego ryzyka. Mimo to stale poszukujemy usprawnień, aby ograniczyć to ryzyko tam, gdzie jest to możliwe.	Systemy zarządzania bezpieczeństwem oparte na standardach uznanych na poziomie międzynarodowym. Komitety ds. bezpieczeństwa na poziomie rynków oraz coroczna ankieta bezpieczeństwa. Ocena ryzyka w każdym rejestrze doradcy klienta przeprowadzana co 2 lata, uwzględniająca planowanie zaradcze oraz szkolenie w zakresie bezpieczeństwa w terenie. Coroczna samodzielna certyfikacja w zakresie przestrzegania zasad bezpieczeństwa przez kierowników. Regularne spotkania dotyczące bezpieczeństwa organizowane w oddziałach oraz kampanie mające na celu budowanie świadomości w zakresie bezpieczeństwa. Szkolenia dostosowane do konkretnych ról oraz matryca kompetencji.	Nasze rynki, na których prowadzimy działalność w zakresie pożyczek z obsługą domową, albo otrzymały standard zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy ISO 45001 lub są w trakcie pracy nad nim. Opracowaliśmy strategię bezpieczeństwa specjalnie dla naszego biznesu pożyczek z obsługą domową w Meksyku, w którym ryzyko inherentne jest większe niż w Europie, zarówno pod względem prawdopodobieństwa, jak i wpływu. W 2019 r. uzgodniliśmy szereg działań w celu dalszego minimalizowania ryzyka szóstkowego i są one obecnie realizowane. W 2019 r. poddaliśmy przeglądowi Politykę bezpieczeństwa Grupy i wydaliśmy jej nową wersję.
10 Finansowanie, ryzyko rynkowe i ryzyko dotyczące partnerów biznesowych			
Główna odpowiedzialność: Dyrektor Finansowy (CFO) Ryzyko niewystarczającej dostępności finansowania, niekorzystnych cen, naruszenia wskaźników środków zabezpieczonych w celu finansowania działalności lub znaczącego wpływu zmiany stóp procentowych lub kursów wymiany walut na wyniki lub ryzyko niewywiązania się z obowiązków przez bankowych partnerów biznesowych. Cel Dążymy do utrzymania solidnej sytuacji w zakresie finansowania oraz ograniczenia wpływu zmian stóp procentowych i kursów wymiany walut oraz ryzyka ze strony finansowych partnerów biznesowych.	Wpływ Finansowanie po odpowiednim koszcie i na odpowiednich warunkach, a także zarządzanie ryzykiem rynku finansowego są niezbędne dla przyszłego wzrostu biznesu. Prawdopodobieństwo Polityki zatwierdzone przez Zarząd wymagają od nas odpornego stanowiska w zakresie finansowania z odpowiednimi dostępnymi, niewykorzystanymi liniami kredytowymi, odpowiednim zabezpieczeniem ryzyka rynkowego i właściwymi ograniczeniami ryzyka dotyczącego partnerów biznesowych.	Przestrzeganie polityk zatwierdzonych przez Zarząd, monitorowanych przez Komitet Skarbowy, Zespół Finansowy (Finance Leadership Team) oraz regularne raportowanie do Zarządu. Plany w zakresie finansowania prezentowane w ramach planowania budżetu. Nadzór kierownictwa Grupy. Utrzymywanie silnych relacji z kredytodawcami.	Więcej informacji na temat finansowania znajduje się w przeglądzie finansowym na stronach 41 i 42. Nasza firma ma stabilną pozycję w zakresie finansowania z odpowiednimi dostępnymi, niewykorzystanymi liniami kredytowymi. Stale realizujemy naszą strategię w zakresie dywersyfikacji źródeł finansowania i rozszerzania profilu zapadalności. Nasz rating kredytowy poprawił się – agencja Fitch Ratings potwierdziła go na poziomie „BB” i zmieniła perspektywę z negatywnej na stabilną, natomiast agencja Moody's przyznała nam rating na poziomie „Ba3” z perspektywą stabilną. Zabezpieczenie ryzyka rynkowego i ograniczenie ryzyka dotyczącego partnerów biznesowych jest zgodne z politykami zatwierdzonymi przez Zarząd. Do końca 2020 roku planujemy dokonać refinansowania naszych euroobligacji.



Główne obszary ryzyka i niepewności kontynuacja

Związek ze strategią

- D Orientacja na wzrost – IPF Digital
- M Orientacja na wzrost – Home Credit w Meksyku
- E Orientacja na zysk – Home Credit w Europie

Komentarz

- ↑ Poprawa środowiska ryzyka
- ↔ Środowisko ryzyka pozostaje stabilne
- ↓ Pogorszenie środowiska ryzyka

Ryzyko	Znaczenie dla strategii	Minimalizowanie ryzyka	Komentarz
11 Ryzyko kredytowe			
D M E ↔ Główna odpowiedzialność: Dyrektor Zarządzający (CEO) Ryzyko, że Grupa poniesie straty finansowe, jeżeli jej klienci nie spełnią swoich zobowiązań umownych lub że Grupa nie wykorzysta możliwości prowadzenia dochodowej działalności ze względu na swoje kredytowe i zbiorcze strategie i procesy. Cel Dążymy do utrzymania polityk kredytowych i zbiorczych oraz stałego monitorowania wyników kredytowych.	Wpływ W obliczu ekspansji działalności IPF Digital oraz działalności w zakresie pożyczek z obsługą domową w Meksyku ważne jest, abyśmy utrzymali kontrolę nad stratami kredytowymi, aby osiągnąć nasze założone zwroty. W przypadku europejskich rynków oferujących pożyczki z obsługą domową skupiamy się na prowadzeniu rentownych działań, aby generować dobre zyski w celu osiągnięcia długofalowego, zrównoważonego rozwoju. Charakter biznesu jest taki, że wpływ finansowy ryzyka kredytowego, nawet na akceptowalnym poziomie, jest wysoki. Dalsze minimalizowanie ryzyka kredytowego mogłoby skutkować zmniejszonymi przychodami i zwiększonym stosunkiem kosztów. W przypadku nowych biznesów ryzyko kredytowe jest wyższe ze względu na brak historycznych danych, na których polegają nasze karty scoringowe, aby podejmować adekwatne decyzje kredytowe oraz ze względu na większy odsetek nowych klientów niż w przypadku ugruntowanych rynków. Prawdopodobieństwo Nasze środowisko kontrolne pozwala nam szybko dostrzegać kwestie problematyczne, a zastosowane systemy dają możliwość szybkiej zmiany ustawień kredytowych. Dzięki temu prawdopodobieństwo poniesienia znaczących strat jest niskie.	Cotygodniowe raportowanie w zakresie jakości biznesu w przypadku kwestii problematycznych oraz w przypadku całego portfela. Jest to element cotygodniowych telekonferencji dotyczących wyników (performance calls) pomiędzy każdym rynkiem i dyrektorem kredytowym na poziomie Grupy. Ponadto co miesiąc odbywają się spotkania lokalnych komitetów kredytowych, spotkania komitetu kredytowego na poziomie Grupy oraz telekonferencje dotyczące wyników pomiędzy każdym rynkiem i kierownictwem Grupy. Kiedy wprowadzana jest zmiana, systemy kredytowe umożliwiają testowanie, które daje bezpośrednie porównanie pomiędzy obecnym (champion) i nowym (challenger) podejściem. Monitorowanie jakości kart scoringowych i portfela.	W ogólnym ujęciu jakość kredytowa na poziomie Grupy została utrzymana w środku naszego docelowego przedziału. Jakość kredytowa na rynkach europejskich, na których prowadzimy działalność w zakresie pożyczek z obsługą domową, jest doskonała, na co wpływ miał głównie dobry poziom zbiorów wykonywanych przez doradców klienta i stabilny poziom odzyskiwania należności. Na rynku pożyczek z obsługą domową w Meksyku jakość portfela uległa pogorszeniu w pierwszej połowie 2019 r. w wyniku gorszego poziomu zbiorów doradców. Wdrożyliśmy szereg działań operacyjnych w celu poprawy wyników i pierwsze dane dotyczące głównych wskaźników wydajności wyglądają obiecująco. Wskaźnik utraty wartości należności od klientów w IPF Digital wzrósł w wyniku zmniejszenia udziału rynków o ugruntowaną pozycję, w przypadku których poziom strat jest niższy i bardziej stabilny, w strukturze portfela oraz na skutek wyższego niż planowano wskaźnika utraty wartości należności od klientów na nowych rynkach. W rezultacie podjęliśmy natychmiastowe działania w celu zaostrzenia naszej polityki kredytowej w Polsce i Hiszpanii.



[Strona 71]

Polityki dotyczące zatrudnienia

Równe szanse

Grupa jest pracodawcą tworzącym równe szanse. Zgodnie z naszą polityką nie traktujemy żadnego kandydata ubiegającego się o pracę, żadnego pracownika ani doradcy klienta w mniej korzystny sposób ze względu na rasę, kolor skóry, narodowość, pochodzenie etniczne lub inne pochodzenie, płeć, orientację seksualną, stan cywilny, wiek, niepełnosprawność lub religię. Celem tej polityki jest zapewnienie, że rekrutacja i możliwości rozwoju są otwarte dla wszystkich i opierają się wyłącznie na kompetencjach, a wszyscy pracownicy mają taki sam dostęp do szkoleń i rozwoju zawodowego. Grupa szczegółowo i sprawiedliwie rozpatruje podania o pracę osób niepełnosprawnych, biorąc pod uwagę ich konkretne predyspozycje i umiejętności. W sytuacji, gdy pracownika dotyczy niepełnosprawność, Grupa dokłada wszelkich starań, aby zapewnić mu ciągłość zatrudnienia w firmie, a w razie potrzeby organizuje odpowiednie szkolenia i wprowadza niezbędne dostosowania.

Prawa człowieka, różnorodność i współczesne niewolnictwo

Informacje dotyczące różnorodności i płci, praw człowieka i różnicowania w Zarządzie znajdują się na stronach 34, 35 i 75. Nasze stanowisko dotyczące Ustawy o współczesnym niewolnictwie (Modern Slavery Act) z 2015 r. dostępne jest na naszej stronie internetowej pod następującym adresem: www.ipfin.co.uk.

Polityka przeciwdziałania przekupstwu

Grupa jest zaangażowana w etyczne prowadzenie działalności i zapewnianie, że jej działania biznesowe realizowane są w sposób uczciwy i rzetelny, przy jednoczesnym zapewnieniu przestrzegania odpowiednich przepisów antyłańcowarskich i antykorupcyjnych w każdym systemie prawnym, w którym Grupa prowadzi swoją działalność. Stosowane są wewnętrzne mechanizmy kontrolne i procedury, aby zapewnić, że żadna osoba, która działa w naszym imieniu:

- nie oferuje, nie obiecuje i nie wręcza łapówek;
- nie prosi o łapówki, nie zgadza się na ich przyjmowanie i ich nie otrzymuje; ani też
- nie przekupuje urzędników państwowych, aby zdobyć lub utrzymać zlecenia biznesowe lub korzyści.

Wszyscy pracownicy muszą przejść szkolenie w zakresie przeciwdziałania przekupstwu i korupcji. W 2019 r. Polityka przeciwdziałania przekupstwu została poddana przeglądowi i wydana została jej nowa wersja.

[Strona 73]

Raport w zakresie emisji dwutlenku węgla

Przedstawiliśmy raport dotyczący najbardziej istotnych źródeł emisji dwutlenku węgla, wymagany na mocy Ustawy o spółkach (Companies Act) z 2006 r. (Raport Strategiczny i Raport Dyrektorów) i Regulacji z 2013 r. Nasze dane dotyczące emisji dwutlenku węgla zostały wyliczone zgodnie z Protokołem Gazów Ciepłarnianych (GHG) Standardu Księgowości i Sprawozdawczości Przedsiębiorstw (Corporate Accounting and Reporting Standard), a także wykorzystaliśmy wskaźniki współczynnika konwersji GHG rządu brytyjskiego¹ oraz bieżącą edycję wskaźników Międzynarodowej Agencji Energetycznej (IEA) dla energii elektrycznej poza Wielką Brytanią. Dane dotyczące emisji uwzględniają wszystkie nasze biura. Źródła te mieszczą się w naszych skonsolidowanych sprawozdaniach finansowych. W przypadkach kiedy dane były niekompletne, dokonaliśmy ich szacunków.

W bieżącym roku nasza emisja GHG dla zakresu 1 i 2 zmniejszyła się o 1,9%. Wpływ na ślad węglowy naszej działalności w 2019 r. przypisujemy przede wszystkim trwającemu procesowi zastępowania pojazdów z silnikami diesla samochodami benzynowymi i hybrydowymi oraz konsolidacji biur na niektórych europejskich rynkach oferujących pożyczki z obsługą domową.



Nasz raport dotyczący emisji dwutlenku węgla został poddany przeglądowi przez Be Sustainable Limited. Dążymy do dalszej poprawy systemu zbierania danych dotyczących środowiska i zarządzania tymi danymi poprzez uwzględnienie zaleceń zawartych w tym przeglądzie.

Źródła emisji dwutlenku węgla	Podróże i media	Tony CO ₂ e		Różnica
		2018 ²	2019	
Zakres 1	Gaz	1 243	927	(25,4)%
	Podróże służbowe samochodem	24 515	24 273	(1,0)%
Zakres 2	Zakup energii i ogrzewania miejskiego	3 244	3 236	(0,2)%
Zakres 1 i 2		29 002	28 437	(1,9)%
Emisja CO ₂ e na klienta		0,013	0,013	1,5%

Uwaga:

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

Zakres 2 emisji dwutlenku węgla został wyliczony z wykorzystaniem metodologii opartej na lokalizacji. Dla bardziej precyzyjnych rachunków w przypadku krajów poza Wielką Brytanią wykorzystane zostały wskaźniki emisji Międzynarodowej Agencji Energetycznej (IEA) dla energii elektrycznej. Prosimy zauważyć, że wskaźniki te są dla CO₂, a nie dla odpowiednika CO₂ (CO₂e).

Zakres 2 emisji dwutlenku węgla nie został wyliczony z wykorzystaniem metodologii opartej na poszczególnych rynkach, ponieważ nasze biura często stanowią część większych zarządzanych obiektów, gdzie koszty elektryczności są wliczone w ogólny czynsz. W związku z tym nie jest możliwe dokładne zebranie konkretnych danych dotyczących dostaw energii dla naszych biur.

1. <https://www.gov.uk/government/publications/greenhouse-gas-reporting-conversion-factors-2019>

2. Uzupełnione dane dotyczące emisji z 2018 r. w celu poprawy dokładności raportowania, z wykorzystaniem rzeczywistych danych zastępujących wartości szacunkowe.

[Strona 75]

Mianowanie na stanowiska w Zarządzie i różnorodność

Zgodnie z praktyką Grupy Zarząd, działając za pośrednictwem Komitetu ds. nominacji, wspiera różnorodność we wszystkich jej formach, dążąc do zatrudniania dyrektorów z różnych środowisk, o różnym doświadczeniu, posiadających różne perspektywy, osobowości, umiejętności oraz wiedzę. Jesteśmy przekonani, że takie podejście najlepiej przygotowuje Zarząd do opracowywania strategii Grupy i nadzoru nad jej realizacją. Nasza polityka różnorodności Zarządu stanowi potwierdzenie tego zobowiązania i będzie nadal wytyczać kierunek przyszłych nominacji. Będziemy nadal dążyć do tego, aby kandydaci pochodzili z szerokiej puli, obejmującej osoby z niewielkim doświadczeniem w zarządzie spółki notowanej na giełdzie lub bez takiego doświadczenia; aby na długich listach dyrektorów niewykonawczych znajdowało się 50% kandydatów płci żeńskiej; abyśmy współpracowali jedynie z firmami rekrutującymi na stanowiska kierownicze, które podpisały dobrowolny kodeks postępowania dotyczący różnorodności płci; oraz aby w skład Zarządu wchodziły co najmniej dwie kobiety. Komitet ds. nominacji i Grupa zobowiązują się zwiększać różnorodność na wszystkich rynkach oraz wspierać rozwój i awans zawodowy utalentowanych osób, niezależnie od płci, narodowości czy pochodzenia etnicznego. Zgodnie z przyjętą praktyką, za każdym razem, gdy Grupa nawiązuje stałą współpracę z firmą rekrutacyjną, zastrzegamy, że wymagana jest zrównoważona pod względem płci długa lista kandydatów. Zgodnie z informacjami podanymi w raporcie, w 2018 roku powołaliśmy dodatkowo dwie kobiety na stanowiska dyrektorów niewykonawczych. Poza wzmocnieniem umiejętności Zarządu ich nominacja przyczyniła się również do zwiększenia różnorodności płci w Zarządzie i obecnie przekraczamy cel Hampton Alexander dotyczący różnorodności płci na najwyższych stanowiskach.

KONIEC TEKSTU ANGIELSKIEGO

Niniejszym poświadczam zgodność powyższego tłumaczenia z oryginałem dokumentu w języku angielskim.

Adriana Krocak, tłumacz przysięgły języka angielskiego, wpisany na listę tłumaczy przysięgłych, prowadzoną przez ministra sprawiedliwości, pod numerem TP/51/13.

Numer w repertorium: 4/2020

Warszawa, 14.08.2020 r.



Adriana
Krocak