

RAPORT ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU
PROVIDENT POLSKA ZA LATA **2018-2019**



**Mamy plan.
Jesteśmy
odpowiedzialni.**



Spis treści

List Pani Prezes **2**

01.

Odpowiedzialne pożyczanie **4**

- 1.1. Rynek pożyczkowy w Polsce **5**
- 1.2. Provident na rynku **8**
- 1.3. Nasi Klienci **16**
- 1.4. Odpowiedzialne pożyczanie
w Provident Polska **18**

02.

Nowoczesna organizacja **26**

- 2.1. Cyfryzacja **27**
- 2.2. Solidne podstawy:
etyka i wartości **31**
- 2.3. Przestrzeń do rozwoju **36**
- 2.4. Różnorodne środowisko **40**
- 2.5. Przyjazne i bezpieczne
miejsce pracy **46**

03.

Relacje z otoczeniem **54**

- 3.1. Nasi interesariusze **55**
- 3.2. Łańcuch dostaw **58**
- 3.3. Edukacja i zaangażowanie
społeczne **59**

04.

Wpływ na środowisko naturalne **64**

O raporcie **68**
Tabela GRI **69**

[102-14] [102-15]

List Pani Prezes

*Szanowni
Państwo,*

Mówi się, że pozycja lidera zobowiązuje. W Providencie, firmie nr 1 na polskim rynku pożyczkowym, rozumiemy szczególną odpowiedzialność jaka na nas ciąży. Nie tyle podążamy za trendami, ile je wyznaczamy. Nie kopiujemy rozwiązań, lecz budujemy i tworzymy standardy dla całej branży. Zrównoważony rozwój Providenta opieramy na wartościach i etyce od ponad 20 lat działając w sposób transparentny i przestrzegając nie tylko oficjalnych przepisów, ale także własnych, często bardziej surowych i rygorystycznych norm wewnętrznych.

Przed Państwem lektura Raportu Zrównoważonego Rozwoju Provident Polska. Choć dokument dotyczy naszych działań podejmowanych w latach 2018-2019, to nie sposób nie odnieść się do wydarzeń, które zdominowały społeczeństwo i gospodarkę w pierwszych miesiącach 2020 roku. Pandemia koronawirusa wdarła się w nasze życie prywatne i zawodowe, zmieniła reguły dnia codziennego i przyniosła zupełnie nowe wyzwania. Na działania naszego biznesu dodatkowo istotnie wpłynęły zapisy przyjętej przez parlament pierwszej Tarczy Antykryzysowej, określające maksymalną wysokość pozaodsetkowych kosztów kredytu konsumenckiego. Wiemy już, że nowe regulacje negatywnie wpłynęły na całą branżę pożyczkową – za wcześniej jest jednak, aby precyzyjnie określić skalę i szczegółowe konsekwencje biznesowe wspomnianych przepisów.

W Providencie nie pozostaliśmy bezczynni wobec epidemii. Po pierwszych doniesieniach i zachorowaniach w Polsce, priorytetami w naszych działaniach stały się bezpieczeństwo pracowników i doradców klienta oraz ochrona miejsc pracy. Wprowadziliśmy pracę zdalną, zapewniliśmy środki ochrony indywidualnej doradcom klienta i zmieniliśmy czasowo swój model biznesowy rezygnując wszędzie tam, gdzie się da z konieczności spotkań z klientami. Specjalnie powołany zespół kryzysowy na bieżąco monitoruje sytuację i dostosowuje nasze działania do zmieniającej się rzeczywistości.



W pandemii pozostaliśmy również – to szczególnie ważna informacja w Raporcie Zrównoważonego Rozwoju – firmą zaangażowaną społecznie. Pomogliśmy finansowo szpitalom w pięciu polskich miastach, zorganizowaliśmy dla pracowników wirtualny bieg charytatywny, wspieraliśmy i promowaliśmy działania naszych wolontariuszy.

Szanowni Państwo, analiza skutków epidemii koronawirusa jest jeszcze zarówno przed Providentem, jak i całą branżą. Za nami są za to lata 2018-2019, w których w zakresie społecznej odpowiedzialności i zrównoważonego rozwoju wiele się działo. Zachęcam do lektury Raportu, w którym znajdą Państwo informacje o tym, jak budujemy nasze relacje z zespołem Providenta, naszymi klientami oraz lokalnymi społecznościami. Jesteśmy firmą, która rozumie, że prawdziwy rozwój to rozwój odpowiedzialny i jestem przekonana, że udowodniliśmy to również w dwóch poprzednich latach.

Z wyrazami szacunku
Agnieszka Kłós-Siddiqui
Prezes Zarządu Provident Polska



*Szanowni
Państwo,*

Skala naszej działalności, liczba i wielkość pożyczek sprawiają, że w sposób istotny wpływamy na codzienne życie milionów Polaków. Wypracowaliśmy model biznesowy, który sprawia, że jesteśmy bardzo blisko klientów – w ogromnej większości przypadków spotkamy się z nimi co tydzień. Wierzymy w ich plany i potrafimy odpowiadać na potrzeby. Cieszy nas duże zaufanie, którym obdarzają nas pożyczkobiorcy, ale traktujemy je jednocześnie jako nieustanną motywację do podnoszenia poziomu obsługi.

Nasze relacje z klientami nie kończą się na pożyczkach. Od lat prowadzimy szeroko zakrojone akcje mające na celu edukację finansową społeczeństwa. Dzielimy się naszą wiedzą i doświadczeniem, uczymy jak rozsądnie gospodarować pieniędzmi. Szczegóły naszych aktywności w tym zakresie przedstawiliśmy w niniejszym raporcie.

Nasz sukces buduje wyjątkowa grupa ponad 1600 pracowników i 4000 doradców klienta, którzy stanowią o naszej sile i wartościach. O tym, jak niezwykle są to osoby świadczy również ich zaangażowanie w wolontariat pracowniczy. Co roku ogromna część zespołu oddaje swoją wiedzę, czas i serce po to, aby pomagać tam, gdzie pomoc jest najbardziej potrzebna. W Providencie jesteśmy z tego dumni i z całą mocą chcemy wspierać te działania.

Oddajemy w Państwa ręce nasz kolejny Raport Odpowiedzialności Społecznej ufając, że podjęte przez nas działania, realizowane polityki i dobre praktyki znajdą Państwa uznanie. Z uwagą zapoznamy się z Państwa opiniami na temat Raportu, prosimy również o podpowiedzi, co jeszcze możemy robić lepiej. Życzę Państwu miłej lektury.

Z wyrazami szacunku
Patrycja Rogowska-Tomaszycka
Dyrektor ds. Corporate Affairs
Członek Zarządu Provident Polska

01. Odpowiedzialne pożyczanie

1.1. Rynek pożyczkowy w Polsce

SEKTOR POŻYCZKOWY W POLSCE¹:

ponad
400
firm, które muszą
widnieć w Rejestrze
Instytucji Pożyczkowych
prowadzonym przez
Komisję Nadzoru
Finansowego

ponad
**11
mld zł**
aktywów
(dane za 2017 r.)

**2,7
mln**
udzielonych pożyczek
rocznie o wartości
7,2 mld zł
(dane za rok 2018)

około
**140
mln zł**
podatku CIT rocznie
i **20 mln zł** podatku ban-
kowego rocznie wpłaca-
nych do budżetu państwa

około
20 tys.
pracowników

średnia kwota pożyczki
**pięciokrotnie
niższa** niż średnia kwota
kredytu bankowego

**szcze-
gółowe**
wymogi prawne, które
muszą spełniać pożyczki
oferowane klientom.

Rynek pożyczkowy w Polsce to rynek dojrzały. Dostępność pożyczek, mnogość kanałów oraz zróżnicowana oferta sprawiają, że oferta pożyczki gotówkowej jest dzisiaj dostępna dla ogromnej większości społeczeństwa. Z badań przeprowadzonych przez Fundację Rozwoju Rynku Finansowego wynika, że firmy pożyczkowe mają swoją stałą grupę klientów, a co trzeci Polak docenia ich działalność. Opinia, że firmy pożyczkowe są potrzebne, związana jest bezpośrednio z doświadczeniem korzystania z ich usług. **44% badanych, którzy w przeszłości brali pożyczkę, uważa, że firmy pożyczkowe są potrzebne, natomiast wśród osób, które nie mają takich doświadczeń, takiego zdania jest 12%**. Jednocześnie 44% osób w przypadku nagłej potrzeby finansowej ponownie skorzystałoby z ich usług. Z danych Rzecznika Finansowego wynika, że w 2017 r. udział nowych reklamacji klientów firm pożyczkowych stanowił tylko 1% wszystkich reklamacji skierowanych przez klientów do podmiotów rynku finansowego².

¹ opracowano na podstawie <http://instytutstaszica.org/wp-content/uploads/2019/03/Rynek-pożyczek-konsumenckich-2019-Analiza-IS.pdf> oraz https://bs.net.pl/wp-content/uploads/2019/06/Raport_2019.pdf

² FRRF, PZIP, „Sektor pożyczek pozabankowych – dwie strony rynku”, <https://frf.pl/sektor-pożyczek-pozabankowych-dwie-strony-rynku-2/>, 02.07.2020.



Rozmowa z Agnieszką Wachnicką,
prezes Fundacji Rozwoju Rynku Finansowego

ROZMAWIAMY W PIERWSZYCH MIESIĄCACH 2020 ROKU, W CZASIE, KTÓRY SPOŁĘCZNIE I GOSPODARCZO ZOSTAŁ ZDOMINOWANY PRZEZ KORONAWIRUSA. JAKI WPŁYW PANDEMIA MA NA BRANŻĘ POŻYCZKOWĄ W POLSCE? CO ZMIENI WIRUS W OGÓLNYM OBRAZIE RYNKU?

Epidemia koronawirusa oraz związane z nią zamrożenie gospodarki i konieczność izolacji społecznej wywarły duży wpływ na działalność operacyjną firm pożyczkowych. Wiele procesów biznesowych, w tym w szczególności procesów back-office, zostało przeniesionych z dnia na dzień do kanału online, pracownicy przeszli w tryb pracy zdalnej, zmienił się także sposób obsługi klientów, przede wszystkim w przypadku firm prowadzących działalność w oparciu o tradycyjną sieć sprzedaży. Jednak w większym stopniu na branżę wpłynęły nowe regulacje, jakie zostały przyjęte w ramach tzw. Tarczy Antykrzysowej i jej kolejnych odstępów. Jedną z kluczowych zmian jest obniżenie kosztów pozaodsetkowych kredytu konsumenckiego o ponad 60 proc. w stosunku do wcześniejszego poziomu. Nowe limity, ustanowione na bardzo niskim poziomie, uniemożliwiają instytucjom pożyczkowym pokrycie kosztów ponoszonych w związku z prowadzoną akcją pożyczkową, a przypomnijmy, że składają się na nie chociażby koszty operacyjne, koszt pozyskania kapitału czy koszt ryzyka. W efekcie wiele podmiotów zostało zmuszonych do ograniczenia lub wstrzymania akcji kredytowej, zawieszenia działalności oraz redukcji zatrudnienia. Pomimo przejściowego charakteru nowych regulacji, konsekwencje ich wprowadzenia mogą spowodować nieodwracalne zmiany na rynku, i to nie tylko rynku pożyczek pozabankowych, ale

całego rynku kredytu konsumenckiego – przypomnijmy bowiem, że nowe regulacje dotyczą także sektora bankowego. Już dziś obserwujemy wyraźne spadki sprzedaży kredytów i pożyczek zarówno w ujęciu liczbowym, jak i wartościowym, co w dużej mierze jest wynikiem ograniczonej podaży – wiele podmiotów wycofuje się z rynku, a pozostałe zaostrzają kryteria oceny zdolności kredytowej. W efekcie nowe regulacje mogą w znaczący sposób ograniczyć klientom dostęp do finansowania pozabankowego, a to z kolei stwarza ryzyko przejścia klientów do szarej strefy. Jest to czarny scenariusz, który jednak należy wziąć pod uwagę, tym bardziej, że nie obserwujemy znaczącego spadku popytu na pożyczki, a ten przy ograniczonej podaży na legalnym rynku, będzie musiał być zaspokajany poza nim.

JAKIE SĄ NAJWIĘKSZE WYZWANIA RYNKU POŻYCZKOWEGO? JAKIE SĄ ZAGROŻENIA?

Oprócz wyzwań regulacyjnych oraz tych związanych z cyfryzacją procesów biznesowych, branża pożyczkowa mierzy się cały czas z wieloma stereotypami, jakie narosły w pierwszych latach funkcjonowania rynku, a które nie mają odzwierciedlenia w stanie faktycznym. Odczarowywanie przekłamań i mitów wokół instytucji pożyczkowych oraz oferowanych produktów, a także budowanie rzetelnego obrazu sektora jest o tyle utrudnione, że branża pożyczek pozabankowych jest mocno rozdrobniona – na rynku działa ponad kilkaset spółek. W budowaniu prawdziwego przekazu na temat branży nie pomaga także fakt, że w debacie publicznej dość często marginalizuje się rolę sektora pożyczek pozabankowych, jaką ten pełni

w zapobieganiu wykluczeniu finansowemu pewnych grup społecznych. Tymczasem należy wyraźnie podkreślić, że instytucje pożyczkowe stanowią istotny element rynku kredytowego w Polsce, pełniąc funkcję komplementarną do sektora bankowego i uzupełniając jego ofertę. Sektor pożyczek pozabankowych jest transparentny, uregulowany, pozostający pod kontrolą organów państwowych. Z jego usług korzystają ponad 2 miliony Polaków, a dla wielu z nich pożyczka pozabankowa stanowi często jedyne legalne i bezpieczne źródło finansowania.

POŻYCZKI POZABANKOWE W POLSCE OBECNE SĄ JUŻ OD KILKU DEKAD. JAK ZMIENIŁ SIĘ WIZERUNEK BRANŻY, CO WPŁYNEŁO NAJMOCNIEJ NA TĘ ZMIANĘ? CZY MOŻEMY POWIEDZIEĆ, ŻE RYNEK POŻYCZKOWY W POLSCE JEST RYNKIEM DOJRZAŁYM?

Sektor pożyczek pozabankowych mocno profesjonalizował się w ostatnich latach, na co duży wpływ miały z jednej strony zmiany legislacyjne, a z drugiej projekty samoregulacyjne. Branża na przestrzeni pięciu lat była adresatem wielu regulacji prawnych, dzięki którym doszło do wyeliminowania szeregu negatywnych praktyk, narosłych w początkowym okresie rozwoju. Obecnie instytucje pożyczkowe, w myśl przepisów ustawy o kredycie konsumenckim, są zobligowane do przestrzegania szeregu wymogów zarówno o charakterze organizacyjnym i operacyjnym, jak również w zakresie kształtowania oferty produktowej czy reklamowania pożyczek. Duże znaczenie w kontekście zmiany wizerunku sektora i jego profesjonalizacji ma również samoregulacja. To właśnie dzięki oddolnym inicjatywom, podejmowanym przez liderów rynku, branży udaje się wypracowywać i promować wysokie standardy biznesowe i etyczne w relacjach z interesariuszami, które jednocześnie wyznaczają kierunek rozwoju dla pozostałych, mniejszych podmiotów. Równolegle możemy zaobserwować, że coraz więcej firm z branży dołącza do organizacji samorządowych, co należy ocenić jako pozytywne i pożądane zjawisko, gdyż ułatwia to monitorowanie i egzekwowanie dobrych praktyk biznesowych, a finalnie ma bezpośrednie przełożenie na poziom ochrony interesów konsumentów i ich bezpieczeństwo. Nie można także zapominać, że sektor podejmuje wiele działań z zakresu edukacji finansowej, zwiększających świadomość konsumentów



w obszarze finansów i promujących kulturę odpowiedzialnego oraz bezpiecznego pożyczania. Popularyzowanie wiedzy ekonomicznej i wyjaśnianie mechanizmów działania poszczególnych produktów finansowych to zresztą obszar kluczowy dla rozwoju tego rynku oraz budowania jego wizerunku i podtrzymywania transparentności. Możemy dziś śmiało przyznać, że wiele firm pożyczkowych z sukcesem wypełnia tę misję, wykonując ogrom pracy na rzecz zwiększania świadomości finansowej Polek i Polaków.

WIADOMO, ŻE WAŻNYM ELEMENTEM PRZY WYBORZE POŻYCZKI JEST CENA, ALE NA JAKIE INNE CZYNNIKI PATRZĄ POŻYCZKOBIORCY PODEJMUJĄC DECYZJĘ O WYBORZE TEJ, A NIE INNEJ OFERTY?

Fundacja Rozwoju Rynku Finansowego wspólnie z Federacją Konsumentów przeprowadziła w 2019 r. badanie opinii, w ramach którego sprawdziliśmy preferencje pożyczkowe Polaków. Jego wyniki potwierdzają tezę, że wysokość kosztów związanych z zaciągnięciem pożyczki jest podstawowym kryterium wyboru, jakim kierują się konsumenci przy wyborze konkretnej oferty. Dla ogółu Polaków priorytetem przy podpisywaniu umowy kredytowej jest niskie oprocentowanie, a w następnej kolejności jak najniższe raty oraz jak najmniejszy łączny koszt pożyczki. Co jednak ciekawe, nieco inaczej kształtują się preferencje osób, które posiadają już zobowiązanie finansowe w banku lub firmie pożyczkowej. Dla tej grupy klientów istotnym czynnikiem jest nie tyle atrakcyjność oferty pod względem jej kosztów, ile opinie o pożyczkodawcy i rekomendacje bliskich. Ważniejsza od warunków finansowych oferty jest także łatwość i wygoda procesu zawierania umowy. Z badania wynikało też, że klienci chętnie powracają do firm, z którymi wcześniej mieli już kontakt. Niemal 40 proc. pożyczkobiorców podejmując decyzję o zaciągnięciu kredytu lub pożyczki, kieruje się osobistymi doświadczeniami z daną firmą, co tylko powinno utwierdzać instytucje finansowe w przekonaniu, że warto budować długotrwałe relacje z interesariuszami. Partnerskie podejście do konsumentów, rzetelny proces informacyjny oraz zachowanie transparentności na każdym etapie kontaktu klienta z firmą, to dziś wymogi jakie firmom społecznie odpowiedzialnym stawia rynek oraz konsumenci.

1.2. Provident na rynku

[102-1] [102-3] [102-4]

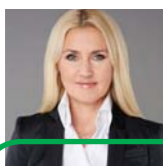
Provident Polska działa w Polsce od 1997 roku. Jesteśmy liderem rynku pożyczek gotówkowych i dostarczamy proste, rzetelne i dostępne produkty finansowe milionom Polaków. Do potrzeb pożyczkobiorców podchodzimy indywidualnie i potrafimy budować z naszymi klientami długotrwałe relacje. Siedziba główna firmy mieści się w Warszawie, ale dzięki sieci kilku tysięcy doradców klienta i ofercie internetowej docieramy z naszą ofertą do potencjalnych pożyczkobiorców na terenie całego kraju. Z naszych usług skorzystało już ponad cztery miliony Polaków.

[102-5] [102-6]

Provident Polska należy do międzynarodowej grupy finansowej International Personal Finance (IPF), która jest notowana na Londyńskiej Giełdzie Papierów Wartościowych. Od marca 2013 roku IPF jest obecna, w ramach notowań równoległych, także na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Grupa działa w Polsce, Czechach, na Węgrzech, w Rumunii oraz w Meksyku. Korzenie Grupy IPF sięgają roku 1880, kiedy to powstała spółka Provident Financial, tworząc podwaliny dzisiejszej instytucji.

[102-18]

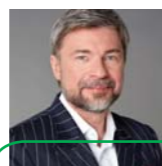
Zarząd Provident Polska:



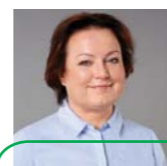
Agnieszka Kłós-Siddiqui
prezes zarządu,
dyrektor zarządzająca



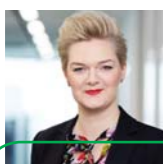
dr Maciej Mikucki
dyrektor finansowy



Zbigniew Hojka
dyrektor ds. zasobów ludzkich



dr Alicja Kopeć
dyrektor pionu prawnego i ładu korporacyjnego



Patrycja Rogowska-Tomaszycka
dyrektor ds. corporate affairs



Katarzyna Szerling
dyrektor ds. marketingu



Marcin Żuchowski
dyrektor ds. ryzyka kredytowego



Tomasz Skiba
dyrektor sprzedaży i obsługi klienta

Zarząd pełni funkcję nadzorczą nad komitetami odpowiedzialnymi za strategię i działania związane z wpływem organizacji w obszarze 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.

Patrycja Rogowska - Tomaszycka jest także odpowiedzialna za kwestie społeczne i środowiskowe, podlega jej obszar CSR w Provident Polska.

Skład Rady Nadzorczej:

- **Gerard Jude Ryan** od 1 kwietnia 2012 roku
- **John Williams** od 9 sierpnia 2012 roku
- **James Alexander Ormrod** od 12 czerwca 2017 roku
- **Lockwood Justin Ashley** od 4 grudnia 2017 roku
- **David Parkinson** od 2 stycznia 2018 roku do 23 maja 2019 roku

DZIAŁANIA W CZASIE PANDEMII

W Providencie został powołany specjalny zespół, który na bieżąco monitoruje sytuację od momentu, gdy tylko pojawiły się informacje o kolejnych przypadkach koronawirusa w Europie.

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

Odpowiedzialność Providenta nie jest ani modą, ani chwilowym kaprysem, ani marketingową sztuczką. Odpowiedzialność jest głęboko wpisana w naszą organizację i współtworzy naszą firmę. Obecne warunki rynkowe oraz działania regulacyjne nie są na pewno idealną sytuacją z naszego punktu widzenia, ale w żaden sposób nie wpływają na to, jak widzimy i jak realizujemy działania z zakresu odpowiedzialności biznesowej.





[102-7]

Provident w liczbach:

1691
LICZBA ZATRUDNIONYCH PRACOWNIKÓW
w 2019 roku

1788
w 2018 roku

1 133 642
tys. zł
PRZYCHODY
w 2019 roku

1 184 210
tys. zł
w 2018 roku

5098
LICZBA DORADCÓW KLIENTA
w 2019 roku

5141
w 2018 roku

1 541 111
tys. zł
ZOBOWIĄZANIA
w 2019 roku

1 665 272
tys. zł
w 2018 roku

1 909 021
tys. zł
KWOTA UDZIELONYCH POŻYCZEK
w 2019 roku

1 958 038
tys. zł
w 2018 roku

1 094 013
tys. zł
KAPITAŁ WŁASNY
w 2019 roku

1 241 762
tys. zł
w 2018 roku

1 177 244
LICZBA UDZIELONYCH POŻYCZEK
w latach 2018-2019

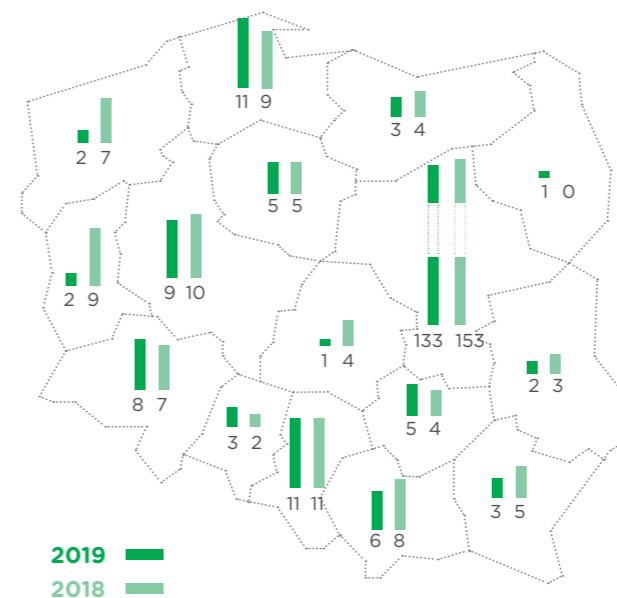
2 635 124
tys. zł
AKTYWA OGÓŁEM
w 2019 roku

2 907 034
tys. zł
w 2018 roku

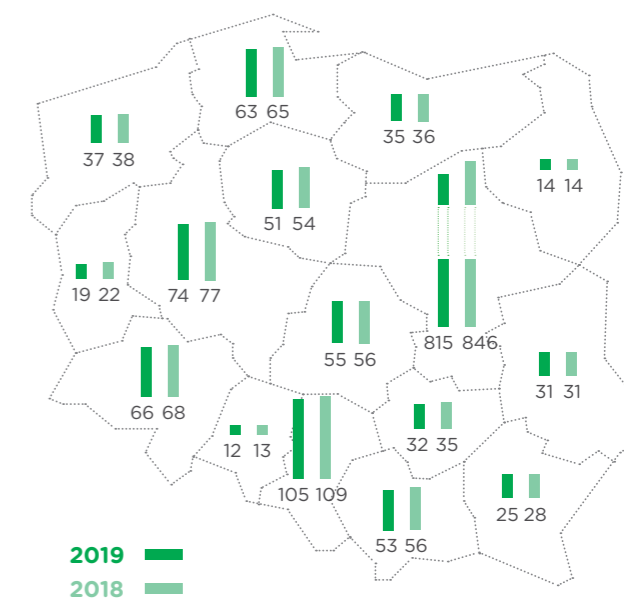
[102-8]

Liczba pracowników ze względu na:

	2019	2018
FORMĘ ZATRUDNIENIA		
umowa o pracę na czas określony		
suma	204	240
kobiety	104	140
mężczyźni	100	100



	2019	2018
umowa o pracę na czas nieokreślony		
suma	1487	1548
kobiety	906	960
mężczyźni	581	588



	2019	2018
RODZAJ ZATRUDNIENIA		
umowa na cały etat		
suma	1557	1610
kobiety	890	942
mężczyźni	667	668
umowa na 1/2 etatu		
suma	18	23
kobiety	15	21
mężczyźni	3	2

	2019	2018
inny wymiar etatu		
suma	116	155
kobiety	105	137
mężczyźni	11	18

Czy można stwierdzić, że znaczna część działań organizacji (prac) jest wykonywana przez pracowników, którzy nie są pracownikami?

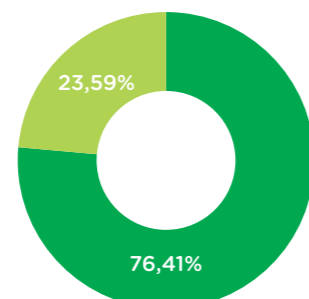
TAK

Obok pracowników etatowych, filarem naszej codziennej działalności są doradcy klienta. To ponad cztery tysiące osób w całej Polsce, które współpracują z nami na podstawie umowy o świadczenie usług. Dla części z nich współpraca z Providentem jest pracą dodatkową. Trzy czwarte naszych doradców klienta to kobiety, a ponad 40% doradców współpracuje z nami od ponad pięciu lat.

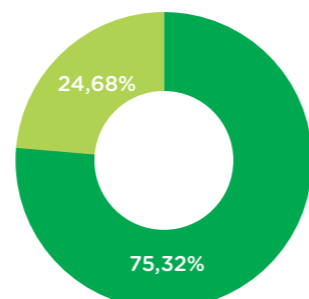
Doradcy Klienta w Providencie:

Płeć

- kobiety
- mężczyźni



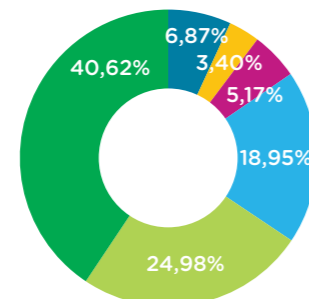
2018



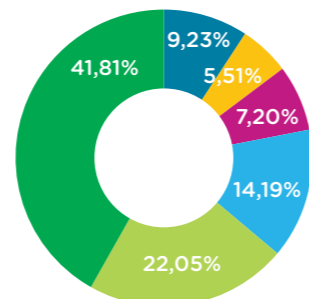
2019

Staż w firmie

- do 3 miesięcy
- od 4 do 6 miesięcy
- od 7 do 12 miesięcy
- od roku do 2 lat
- od 3 do 5 lat
- więcej niż 5 lat



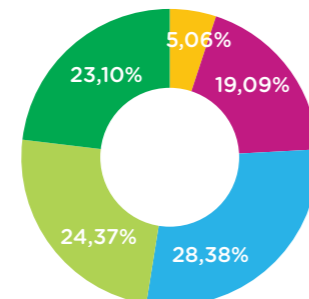
2018



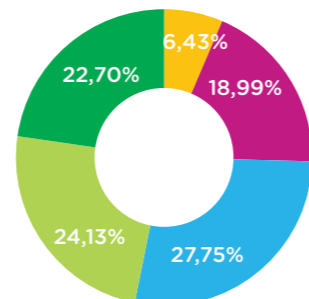
2019

Wiek

- poniżej 25 lat
- 26-35 lat
- 36-45 lat
- 46-55lat
- 56 lub więcej lat



2018



2019

DOBRA PRAKTYKA

Praca doradcy klienta jest dla wielu kobiet szansą na samodzielność finansową oraz możliwość pogodzenia pracy z obowiązkami domowymi. Elastyczność godzin pracy, przyjazna atmosfera oraz prorodzinne podejście są doceniane przez doradczynie klienta w całej Polsce.

„Ta praca miała być tylko na chwilę. Spodobało mi się, że sama mogę układać swój harmonogram spotkań z klientami. Zostałam w firmie na całe lata” – Dorota Kozłowska, doradca klienta z Częstochowy

„Dla mnie, matki dwójki dzieci, to jest bardzo ważne! Na spotkania z klientami mogę umawiać się wtedy, gdy jest mi wygodnie. Przed południem, po południu, w soboty, w niedzielę. Rano mogę zrobić dzieciom śniadanie, odwieźć je do szkoły, odebrać. W żadnej z poprzednich prac nie mogłam o tym marzyć” – Urszula Kowalska, doradca klienta z Siedlec.

[GRI 201-1]

	2019	2018
Wartość ekonomiczna wytworzona: przychód operacyjny	1 149 223	1 192 467
Wartość ekonomiczna podzielona, w tym:	1 213 491	1 192 872
koszty operacyjne minus wynagrodzenia pracowników i inwestycje społeczne	754 437	750 447
wynagrodzenia pracowników	163 788	161 691
wypłaty dla właścicieli kapitału	150 000	200 000
płatności na rzecz państwa	80 466	80 680
inwestycje społeczne	356	543
Wartość ekonomiczna zatrzymana:	-64 268	-405
wartość ekonomiczna wytworzona – wartość ekonomiczna podzielona ³		

dane w tys. PLN

Zgodnie z misją naszej firmy, chcemy być organizacją, **która ceni swoich klientów i zmienia ich życie na lepsze oferując im proste i spersonalizowane rozwiązania finansowe.** Skuteczną realizację tych zasad udowadniamy od blisko 23 lat w każdej udzielonej przez nas pożyczce.

MISJA PROVIDENTA:

Naszym celem jest dostarczanie prostych, rzetelnych i dostępnych produktów finansowych. Wyróżnia nas indywidualne podejście do potrzeb klienta i umiejętność budowania z nim długotrwałych relacji.



³ Wartość ekonomiczna zatrzymana wyliczona została tą samą metodologią, która zastosowana była w poprzednim raporcie obejmującym lata 2016-2017. Za lata 2018-2019 została wypłacona dywidenda, co nie miało miejsca w poprzednich latach.

[102-2]

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

Skala naszej działalności sprawia, że wpływamy na jakość życia milionów Polaków oraz kondycję całej krajowej gospodarki. Jako firma o wielomilionowych przychodach jesteśmy dużym płatnikiem podatków i jednocześnie liczącym się pracodawcą tworzącym stabilne miejsca pracy. Współtworzymy też kapitał społeczny budując kulturę odpowiedzialnego pożyczania i zaangażowania społecznego, promując właściwe postawy i nawyki finansowe oraz dzieląc się wiedzą w ramach wolontariatu.

[102-12] [102-13] [103-1, 103-2, 103-3: Obecność na rynku: wyniki ekonomiczne, polityka publiczna, zgodność społeczno-ekonomiczna]

Przez lata zebraliśmy unikalne doświadczenie biznesowe. Dzielimy się nim współtworząc branżę finansową w Polsce oraz promując dobre praktyki związane z odpowiedzialnością biznesu.

- W 2017 roku przystąpiliśmy do Partnerstwa na Rzecz Realizacji Celów Zrównoważonego Rozwoju, czyli inicjatywy Ministerstwa Rozwoju, w którą zaangażowało się kilkadziesiąt firm z Polski. Przyjęliśmy także Standard Minimum Programu Etycznego Global Compact.
- Stosujemy i popularyzujemy praktyki zebrane w samoregulacjach, które współtworzyliśmy w minionych latach, w tym Karty Różnorodności i Kodeksu Etyki Reklamy.
- Aktywnie działamy m.in. w:

Radzie Reklamy	Konfederacji Lewiatan	Forum Odpowiedzialnego Biznesu
Forum Wiarygodnej Wymiany Informacji	Pracodawcach Rzeczypospolitej Polskiej	Centrum Wolontariatu
Fundacji Rozwoju Rynku Finansowego	Brytyjsko-Polskiej Izbie Handlowej	Związku Przedsiębiorców i Pracodawców

[419-1]

W raportowanym okresie nie zostały nałożone na Providenta żadne kary związane ze świadczeniem usług niezgodnie z prawem lub innymi regulacjami.

Nasze nagrody i wyróżnienia:

2018

Finansowa Marka Roku 2018

– po raz czwarty z rządu Provident został doceniony za wieloletnie budowanie relacji z klientami opartych na zasadach szacunku, odpowiedzialności i przejrzystości.

Mistrz Biznesu

– nagroda przyznawana przez magazyn „Businessman” za tworzenie wysokich standardów biznesowych w Polsce.

Top Marka 2018

– Provident zajął 1. miejsce wśród firm z branży pożyczkowej.

Złota Mowa Reklamowa

od telewizji TVP – wyróżnienie za wzorcową postawę w kształtowaniu kultury komunikacji.

Respect Certificate

– przyznawany przez GWP certyfikat RESPECT. Jesteśmy pierwszą i jak dotąd jedyną spółką spoza głównych indeksów, która spełnia standardy Warszawskiej Giełdy w zakresie biznesu odpowiedzialnego społecznie w obszarach: ładu korporacyjnego, społecznym i środowiskowym.

Złoty Laur „Super Biznesu”

za projekt „20 bibliotek na 20 lat Providenta”.

Zaczytany Biznes

– nagroda za zaangażowanie w program bajkoterapii, zbieranie książek na potrzeby bibliotek szpitalnych oraz pomoc w stworzeniu Akademii Koordynatorów Bajkoterapii.

Złoty Listek CSR

– już po raz czwarty znaleźliśmy się w zestawieniu najbardziej odpowiedzialnych społecznie przedsiębiorstw przygotowanym przez tygodnik „Polityka”.

Certyfikat „Reklamuję etycznie”

przyznany przez Radę Reklamy.

Etyczna Firma

– wyróżnienie przyznawane przez „Puls Biznesu”. Wysokie standardy Providenta w dziedzinie etyki zostały docenione już po raz trzeci.

Top Employer

– nasza firma otrzymała certyfikat po raz szósty.

2019

Mistrz Biznesu

– nagroda przyznawana przez magazyn „Businessman” za tworzenie wysokich standardów biznesowych w Polsce.

Dobra Marka 2019, Marka Dekady

– wyróżnienie przyznawane przez redakcję „Biznes Trendy” za wysokiej jakości produkty i usługi.

Google Premier Partner Awards 2019

– wyróżnienie w konkursie na kampanie opracowywane przy użyciu najnowszych narzędzi, które zapewniają ponadprzeciętne wyniki i wzrost sprzedaży.

Top Marka 2019

za najpopularniejszą markę z najlepszą prasą w kategorii Firmy Pożyczkowe.

Etyczna Firma

– prestiżowe wyróżnienie przyznawane firmom, których kultura wewnętrzna spełnia wysokie standardy etyczne.

Złoty Listek CSR

przyznany przez tygodnik „Polityka” wspólnie z firmą doradcą Deloitte. Wyróżnienie za strategiczne podejście i utrzymanie wysokich standardów we wszystkich obszarach zrównoważonego rozwoju.

Nagroda od Fundacji Zaczytani.org

za wsparcie Zaczytanej Akademii oraz wspólną realizację celów edukacyjnych prowadzonych przez Fundację Zaczytani.org.

Ranking Firm Odpowiedzialnych Społecznie

– wysoka, dziewiąta pozycja wśród wszystkich firm.

Top Employer, Top 5

– otrzymaliśmy siódmy certyfikat i jednocześnie po raz drugi znaleźliśmy się w pierwszej piątce najlepszych pracodawców.

1.3. Nasi klienci

Bez pożyczkobiorców nie byłoby Providenta. Przez ponad dwie dekady obsłużyliśmy ponad **cztery miliony Polaków**, pomagając w realizacji milionów mniejszych i większych planów, służąc szybką pożyczką gotówkową w setkach tysięcy polskich domów i mieszkań.

Każdy nasz klient jest inny, każdego traktujemy w sposób indywidualny. Cały czas też zmieniamy naszą ofertę dostosowując ją do zmieniających się oczekiwań klientów. Na potrzeby niniejszego raportu możemy jednak stworzyć portret przeciętnego klienta Providenta. Co o nim wiemy?



PRZECIĘTNY KLIENT PROVIDENTA:

- osoba w wieku od 30 do 69 lat
- dochody od 1000 do 5000 tysięcy netto
- osoba rodzinna – 70% klientów ma dzieci, w 40% są one już pełnoletnie
- wykształcenie średnie lub podstawowe
- z zawodu pracownik biurowy, wykwalifikowany specjalista, pracownik służb cywilnych
- najczęściej (66%) pracuje w pełnym wymiarze czasu
- właściciel (lub współwłaściciel) własnego domu lub mieszkania
- posiadacz paro- lub paronastoletniego samochodu

Nasi klienci:

54% korzysta tylko z bankowości tradycyjnej⁴

46% używa bankowości internetowej

30% nigdy nie korzystało z internetu

60% korzysta z podstawowych produktów bankowych

20% nie posiada konta w banku

27% korzysta równoległe lub korzystało w ostatnich dwóch latach z pożyczek bankowych

Niemal **dwie trzecie** nie posiada oszczędności

62% biorąc pożyczkę preferuje bezpośrednie spotkania

Zbadaliśmy również, dlaczego klienci korzystają z pożyczek Providenta. Głównymi powodami są nieoczekiwane wydarzenia lub sytuacje, gdy planowane cele są krótkoterminowe. Plany, które realizują nasi klienci rządzą się pewną sezonowością. Latem dominują inwestycje remontowe, drobny sprzęt AGD oraz wakacyjne wyjazdy i rodzinne wydarzenia. Zimą to najczęściej przygotowania świąteczne oraz prezenty i upominki dla najbliższych. Coraz częściej także nasi klienci korzystają z pożyczek na cele aspiracyjne, związane z rozwojem osobistym, edukacją dzieci lub podróżami.

Jesteśmy dumni z ocen, jakie wystawiają nam nasi klienci. Pytani o pracę doradców klienta 61% klientów oceniło ich na 10 lub 9 w 10-stopniowej skali. Kanał internetowy jest tak oceniany przez 53% klientów. Co czwarty nasz klient poleciłby nasze usługi rodzinie i znajomym.

Anna Karasińska, Ekspert ds. Badań Rynkowych

Podstawowym kanałem kontaktu z Providentem przeciętnego pożyczkobiorcy pozostają doradcy klienta – 62% badanych klientów preferuje bezpośrednie spotkania. Popularne są również pożyczki hybrydowe dostarczane przez doradcę, ale wcześniej sprawdzane i wyszukiwane on-line. Mamy tu do czynienia z popularnym w ostatnim czasie trendem ROPO (skrót od: research online, purchase offline) polegającym na wyszukiwaniu produktów – nie tylko finansowych – w internecie i ich zakupie w sposób tradycyjny. Wśród młodszych klientów zyskuje kanał internetowy – 75% z nich przedkłada kanał zdalny nad spotkanie z doradcą klienta.



⁴ Badanie przeprowadziliśmy przed wybuchem epidemii koronawirusa.

1.4. Odpowiedzialne pożyczanie w Provident Polska

WProvidencie z uwagą śledziliśmy zmiany na rynku pożyczkowym przez ostatnie dwie dekady. Przez lata – jako największy podmiot branży – wykonaliśmy ogromną pracę edukując społeczeństwo w zakresie odpowiedzialnego pożyczania. Cieszy nas, że nasze działania przyniosły efekty zauważalne dla całego sektora pożyczkowego.

Marcin Żuchowski,
Dyrektor ds. Ryzyka Kredytowego,
członek zarządu

Wraz ze zmianami rynkowymi, zmienia się również Provident. Nadal jesteśmy otwarci i z radością witamy nowych klientów, ale wierzymy, że intensywne starania o nowych pożyczkobiorców trzeba – i udowadniamy, że również można – połączyć ze szczególną troską o jakość obsługi i budowę stałych relacji z obecnymi klientami. Zależy nam na zdobyciu nowego klienta, ale równie mocno chcemy utrzymać zaufanie dotychczasowych pożyczkobiorców. Zawsze pamiętamy o odpowiedzialnym pożyczaniu, czego chyba najlepszym wskaźnikiem jest fakt, że pozytywnie rozpatrujemy jedynie nieco ponad 30% składanych wniosków.



[103-1, 103-2, 103-3: Odpowiedzialny marketing i relacje z klientem: marketing i oznakowanie, prywatność klientów]

Wierzymy w plany naszych klientów, których wspieramy w ich realizacji. Właśnie dlatego pieniądze pożyczamy tylko odpowiedzialnie.

- Rzetelnie sprawdzamy zdolność klientów do spłaty zobowiązań, uczciwie i jasno komunikujemy o kosztach pożyczki.
- Decyzję o pożyczce podejmujemy po uwzględnieniu sytuacji finansowej i życiowej wnioskodawcy.
- Nie udzielamy pożyczek, których spłata przekracza możliwości finansowe potencjalnego klienta.
- Nie pozwalamy klientom na wpadnięcie w spiralę zadłużenia finansując pożyczką spłatę innych zobowiązań.

Odpowiedzialne pożyczanie jest jednym z kluczowych elementów naszej strategii społecznej odpowiedzialności biznesu i zrównoważonego rozwoju.

Każdego roku nasi doradcy odbywają średnio **20 milionów** spotkań z klientami. Dotrzymujemy obietnic – zarówno dotyczących kwestii stricte finansowych (np. kosztów obsługi zadłużenia), jak i standardów obsługi czy komunikacji.

ODPOWIEDZIALNE POŻYCZANIE WEDŁUG PROVIDENTA:

Reklama i marketing

Nasze produkty reklamujemy w sposób przejrzysty i odpowiedzialny. Jesteśmy członkiem Rady Reklamy, jako jedyna firma z sektora finansowego. Nasza komunikacja marketingowa jest konsultowana z Radą pod kątem zgodności z Kodeksem Etyki Reklamy.

Ocena zdolności kredytowej

Szczegółowo oceniamy zdolność do spłaty pożyczki. Nie refinansujemy pożyczki, gdy istnieje obawa, iż wpędziłoby to klienta w tarapaty finansowe.

Dobór produktu

Oferujemy produkty dopasowane do potrzeb. Klient może odstąpić od umowy w ciągu 14 dni.

Koszty pożyczek

Oferujemy uczciwe i przejrzyste koszty pożyczek. Raty staramy się dopasować do możliwości finansowych klienta.

Komunikacja z klientami

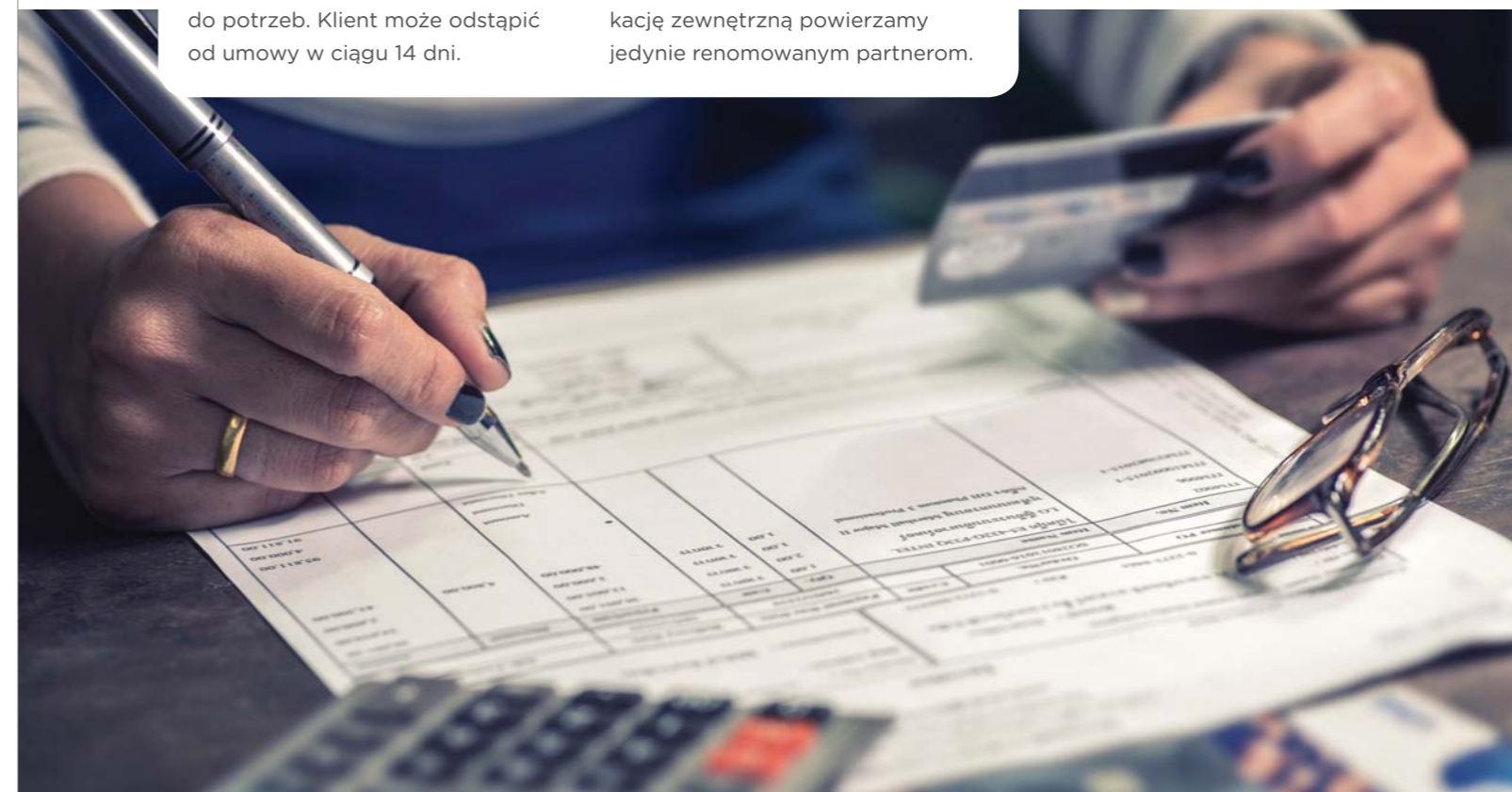
Dbamy o jasną komunikację oraz szanujemy prawo klientów do poufności. Starannie dobieramy i szkolimy naszych doradców klienta, tak aby obsługa pożyczkobiorców była na jak najwyższym poziomie.

Odzyskiwanie należności

Spłaty rat odbieramy w sposób odpowiedzialny. Dokładamy starań, aby nie wpływać negatywnie na historię kredytową klientów. Windykację zewnętrzną powierzamy jedynie renomowanym partnerom.

DOBRA PRAKTYKA

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



Elementem naszej odpowiedzialności jest również prowadzona przez Provident od wielu lat kompleksowa edukacja finansowa skierowana do wszystkich grup społecznych w Polsce. Uczymy o znaczeniu krótko- i długoterminowych oszczędności, pokazujemy jak efektywnie zarządzać nawet niewielkimi domowymi budżetami i przypominamy, jak niebezpieczne może być pożyczanie ponad miarę.

DOBRA PRAKTYKA

Na naszej stronie internetowej przygotowaliśmy dla klientów krótki poradnik związany z odpowiedzialnym pożyczaniem. Wskazujemy kiedy i jak można bezpiecznie wziąć pożyczkę oraz sytuacje, w których zdecydowanie lepiej się na nią nie decydować – bez względu, czy będzie to Provident, czy inna firma pożyczkowa.



Chcemy, aby odpowiedzialność w udzielaniu pożyczek nie była jedynie domeną Providenta, a stała się standardem rynkowym. Dlatego naszym doświadczeniem dzielimy się z konkurencją i wspieramy inicjatywy promujące dobre praktyki w branży finansowej.

Jesteśmy inicjatorem i jednym z założycieli **Fundacji Rozwoju Rynku Finansowego**, która reprezentuje największe instytucje pożyczkowe w Polsce. Misją Fundacji jest troska o zrównoważony rozwój sektora finansowego przy jednoczesnym podnoszeniu poziomu bezpieczeństwa konsumentów, co wyraża się m.in. poprzez inicjowanie dialogu z instytucjami publicznymi, organami nadzoru oraz organizacjami konsumenckimi na rzecz tworzenia regulacji prawnych eliminujących nieprawidłowości występujące na rynku i zapewniających ochronę klienta na rynku usług finansowych. Cyklicznie przygotowywane analizy i raporty Fundacji Rozwoju Rynku Finansowego dotyczą m.in. udziału i roli sektora pożyczek pozabankowych w rynku finansowym, zachowań klientów na rynku pożyczkowym oraz produktów oferowanych przez instytucje finansowe. Fundacja stale angażuje się w inicjatywy na rzecz edukacji finansowej konsumentów i promowania dobrych praktyk oraz zasad etycznych w sektorze pożyczkowym. Swoją ekspertyzą Fundacja dzieli się z konsumentami, organizując ważne i społecznie potrzebne kampanie, a także prowadząc serwis edukacyjny na swojej stronie internetowej.



W Providencie rozumiemy również, jak ogromne znaczenie w branży finansowej ma odpowiedzialna komunikacja marketingowa. Jesteśmy współtwórcami **branżowego Kodeksu Dobrych Praktyk** w tym zakresie. Wierzymy, że w interesie klientów cały sektor finansowy powinien stosować jednolite normy komunikacji i popularyzować najlepsze praktyki marketingowe produktów finansowych.

Ściśle współpracujemy z **Radą Reklamy**. Jesteśmy w gronie sygnatariuszy Kodeksu Etyki Reklamy i z dumą posługujemy się znakiem „Reklamuję Etycznie”, którego używać mogą jedynie te firmy, które poddały się samoregulacji i przestrzegają Kodeksu.

DOBRA PRAKTYKA

Certyfikat „Reklamuję Etycznie” to nie jedyne wyróżnienie, jakie otrzymaliśmy za swoją działalność reklamową. Provident znalazł się w 2018 roku także w wąskim gronie laureatów odznaczenia „Złota Mowa Reklamowa” przyznawanym przez Biuro Reklamy TVP za wzorcową postawę w kształtowaniu kultury komunikacji.

Katarzyna Szerling,
Dyrektor ds. Marketingu, członek zarządu

Zdajemy sobie sprawę jak ważne jest zaufanie na rynku finansowym, dlatego starannie przygotowujemy nasz przekaz marketingowy i reklamowy. Zawsze bardzo dokładnie sprawdzamy, czy nasze reklamy spełniają najwyższe standardy etyczne i informacyjne oraz czy rzetelnie informują klienta o kosztach oferowanego produktu. Oferujemy pełną informację na każdym etapie kontaktu klienta z Providentem.



**DOBRA
PRAKTYKA**

Kodeks Etyki Reklamy kładzie nacisk na zapewnienie, by reklama nie wprowadzała w błąd i chroniła przed nieetycznym oraz nieuczciwym przekazem reklamowym. Promuje odpowiedzialne praktyki w dziedzinie reklamy i odpowiada na wyzwania stawiane przez dynamiczny rynek. Zakłada, że każdy materiał reklamowy przeznaczony do kanałów TV jest opiniowany przez Radę Reklamy pod kątem zgodności z Kodeksem Etyki Reklamy. Zgodnie z tymi wytycznymi, każda reklama telewizyjna Providenta, zanim obejrzą ją konsumenci, opiniowana jest przez Radę Reklamy – pod uwagę brane są zarówno kwestie merytoryczne, jak również wielkość czcionki użytej w przekazie, objętość zaprezentowanego tekstu oraz tempo jego odczytywania.

[417-3]

W latach 2018-2019 nie odnotowano w Providencie przypadków niezgodności z regulacjami i dobrowolnymi kodeksami regulującymi kwestie komunikacji marketingowej.

Jak pożyczamy?

Nasze pożyczki to produkty finansowe i – jak każdy dobry produkt – tworzone są w odpowiedzi na potrzeby klientów. Od wielu lat prowadzimy cykliczne badania dotyczące oczekiwań konsumentów wobec sektora pożyczkowego. Wynika z nich, że zainteresowani dodatkowym finansowaniem Polacy oceniają oferty przede wszystkim pod kątem wysokości raty. Dlatego proponujemy rozwiązania, które są dopasowane do indywidualnej sytuacji i perspektyw finansowych danego klienta. Rozkładamy pożyczkę na dogodną dla klienta liczbę rat – od sześciu miesięcznych do 90 tygodniowych.

Doradca klienta musi tak dobrać parametry oferty, by klient był w stanie na bieżąco spłacać pożyczkę. Decyzje wydajemy na podstawie informacji zebranych przez doradców oraz danych pozyskanych z zewnętrznych baz (np. BIK) oraz naszych wewnętrznych systemów (w przypadku stałych klientów). Inne standardy oceny ryzyka pożyczkowego stosujemy w przypadku pożyczek obsługiwanych przez doradców (to doradca podejmuje ostateczną decyzję), inne przy pożyczkach udzielanych online (decyzje podejmowane na podstawie analizy danych, algorytmów i modeli ekonometrycznych). Warto podkreślić, że doradca zarabia na pożyczce nie w momencie jej udzielania, ale wtedy, gdy klient ją spłaca.

Pozytywną decyzję
o przyznaniu pożyczki
otrzymuje w Providencie

34% wniosków.



**DOBRA
PRAKTYKA**

W rozpatrywaniu wniosków pożyczkowych pomaga nam również członkostwo w Forum Wiarygodnej Wymiany Informacji. FWWI to platforma wymiany informacji pomiędzy firmami pożyczkowymi, w ramach której – w sposób zgodny z przepisami – współdzielą one dane o wnioskach i umowach swoich klientów. Dzięki temu możemy sprawdzić historię pożyczkową klienta nie tylko w Providencie, ale również w innych firmach zrzeszonych w FWWI.

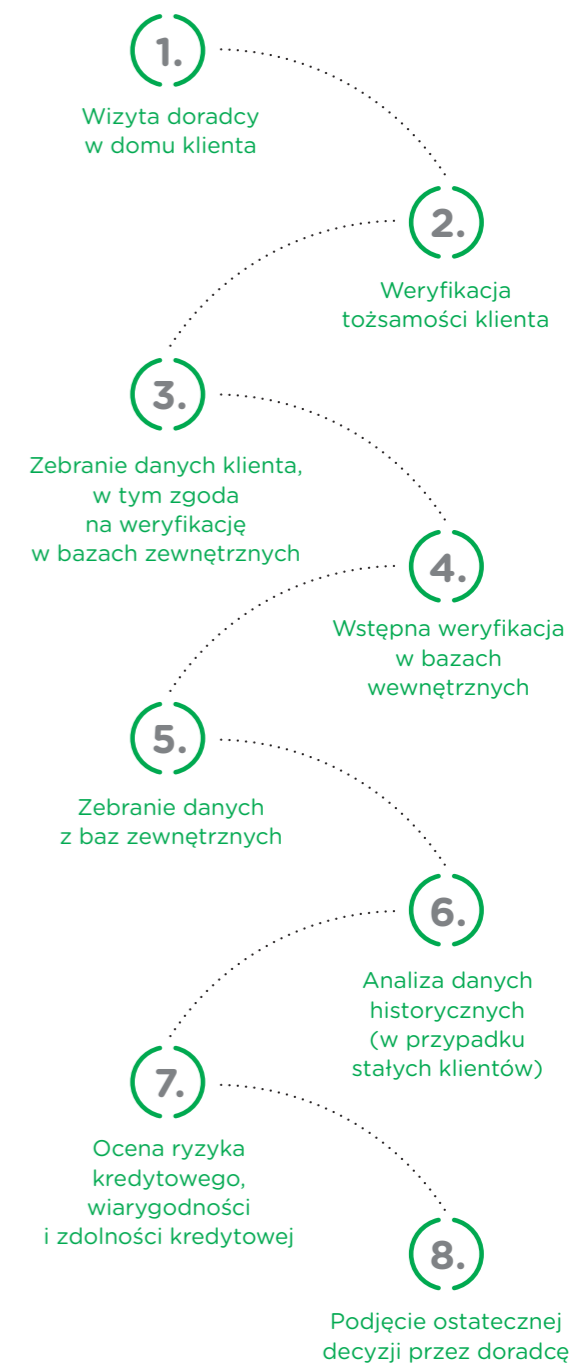
Proces oceny wiarygodności kredytowej w Providencie:

Dzięki przejrzystym zasadom finansowania – w tym jasnemu, z góry znanemu harmonogramowi spłat – nasi klienci mogą zaplanować spłatę raty w domowym budżecie. Zdarzają się jednak przypadki, gdy z różnych powodów klient traci zdolność do bieżącej obsługi zadłużenia. Do takich, trudnych zarówno dla klienta, jak i dla nas sytuacji również podchodzimy odpowiedzialnie. W firmie obowiązują szczegółowe wytyczne dla pracowników, jak prawidłowo postępować w nietypowych sytuacjach.

Na każdym etapie obsługi zadłużenia zachęcamy klientów do wcześniejszej spłaty i ponowienia próby wypracowania polubownego rozwiązania. Proponujemy rozwiązania, które ograniczają pogłębianie się zadłużenia. Uczulamy klientów na koszty sądowe i egzekucyjne, które pojawiają się, jeśli będziemy musieli skierować sprawę na ścieżkę sądową. Gdy nasze próby zawiodą, jesteśmy zmuszeni przekazać sprawę firmie windykacyjnej. Współpracujemy wyłącznie z renomowanymi podmiotami, zajmującymi się egzekucją zobowiązań.

Skala działań windykacyjnych:

- Rocznie wysyłamy ok. **620 tys.** listów do klientów
- Miesięcznie podejmujemy ok. **390 tys.** prób kontaktu telefonicznego
- Miesięcznie zawieramy ok. **650** ugód z klientami



Bezpieczeństwo klientów

Wszystkie dane naszych klientów są bezpieczne. Działamy zgodnie z przepisami unijnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych (RODO), a pracownicy są regularnie szkoleni w zakresie ochrony i przetwarzania danych. W całej firmie jest wdrożony system zarządzania i raportowania incydentów bezpieczeństwa informacji. Dane są klasyfikowane pod kątem poziomu ich prywatności oraz poufności, a nadzór nad ochroną informacji piastuje Komitet ds. Zapobiegania Stratom. Dodatkowo, w całej organizacji, jak i w firmach przetwarzających dane na nasze zlecenie, prowadzone są zapowiedziane jak i niezapowiedziane kontrole dotyczące ochrony informacji.

[418-1]

Całkowita liczba uzasadnionych skarg dotyczących naruszenia prywatności klientów oraz utraty danych:

	2019	2018
Całkowita liczba uzasadnionych skarg dotyczących naruszenia prywatności klienta w podziale na:		
skargi otrzymane od instytucji zewnętrznych i uznane przez organizację	0	0
skargi otrzymane od regulatora	0	0
Całkowita liczba zidentyfikowanych wycieków, kradzieży bądź utraty danych klientów	23	27

Wszystkie incydenty to naruszenia bezpieczeństwa prowadzące do przypadkowego lub niezgodnego z prawem zniszczenia, utracenia, zmodyfikowania, nieuprawnionego ujawnienia lub dostępu do danych osobowych przesyłanych, przechowywanych lub w inny sposób przetwarzanych.

DOBRA PRAKTYKA

[103-1, 103-2, 103-3: Odpowiedzialny marketing i relacje z klientem: marketing i oznakowanie, prywatność klientów]

Starannie chronimy dane osobowe naszych klientów i działamy zawsze zgodnie z RODO. Opracowaliśmy i wdrożyliśmy Politykę ochrony danych osobowych i na bieżąco dostosowujemy system zarządzania bezpieczeństwem informacji do najlepszych praktyk rynkowych, w tym normy ISO 27001. Każdy nasz klient otrzymuje pełną informację dotyczącą przetwarzania jego danych i jest transparentnie informowany o celach, w jakich dane są procesowane. Regularnie szkolimy również naszych pracowników i doradców klienta w zakresie ochrony danych oraz cyberzagrożeń. Cyklicznie przeprowadzamy także wewnętrzne i zewnętrzne audyty naszych procedur w tym zakresie.

DOBRA PRAKTYKA

W zakresie ochrony danych działamy również zgodnie z wytycznymi Grupy IPF (Information Security Framework, Group Schedule of Key Risks). Jednocześnie dostosowaliśmy system zarządzania bezpieczeństwem informacji do najlepszych praktyk rynkowych (w tym normy **ISO 27001**).

DOBRA PRAKTYKA

Już w 2017 roku przystąpiliśmy do systemu Bezpieczny PESEL, który umożliwia każdemu, kto nie zamierza sięgać po pożyczki na rynku pozabankowym, bezpłatne zastrzeżenie swoich danych. W ten sposób można się uchronić przed działaniem oszustów. Skala wyłudzeń pożyczek na cudze dane nie jest w Providencie duża, nie mniej zdecydowaliśmy się robić wszystko, aby takie przypadki eliminować.

FAKTY I MITY O PROVIDENCIE

Pożyczki w Providencie są droższe niż kredyty gotówkowe w banku.

FAKT. Generalnie banki udzielają kredytów z pieniędzy pochodzących z depozytów swoich klientów. W przypadku Providenta pożyczki udzielane są z środków własnych pozyskanych na giełdzie, ze sprzedaży obligacji korporacyjnych lub kredytów bankowych. To rozwiązanie powoduje inne niż w przypadku banków koszty i ryzyka oraz – siłą rzeczy – generuje inne oprocentowanie pożyczki.

Pożyczki w Providencie są dla tych, którzy nie mają zdolności kredytowej w bankach i najczęściej w ogóle z banków nie korzystają.

MIT. Tylko 20% naszych klientów nie posiada konta w banku. Zdecydowana większość - 60% - korzysta z podstawowych produktów bankowych jak karta płatnicza. Dodatkowo 27% pożyczkobiorców korzysta równolegle lub korzystało w ostatnich dwóch latach z pożyczek bankowych⁵.

Nasza pożyczka to inny produkt niż kredyt, służący odmiennym celom i potrzebom klientów. Pożyczki

w Providencie są przyznawane nieporównywalnie szybciej niż w bankach, znacznie prostsza jest też strona formalna ich uzyskania. Co więcej – bierzemy pod uwagę kryteria, które wiele banków odrzuca (np. świadczenie 500+). Wartość kredytów zaciąganych w bankach jest też wyższa (średnio 10 tys. zł), niż pożyczki w Providencie (średnio 3 tys. zł) – dla wielu klientów uruchamianie czasochłonnej procedury bankowej dla mniejszej kwoty jest nieefektywne. Rynek pożyczek to uzupełnienie oferty bankowej.

Czy to prawda, że Provident ukrywa część opłat, np. pod pretekstem opłaty za wizyty domowe?

MIT. Wszystkie koszty związane z pożyczkami komunikujemy jasno, rzetelnie i przejrzysto od pierwszego kontaktu z klientem. Pożyczkobiorcy wiedzą od samego początku ile zapłacą za pożyczkę, kiedy przypadają ich raty i w jakiej są one wysokości. Nie wprowadzamy zmian w harmonogramie spłat, a klienci nigdy nie są zaskakiwani żadnymi dodatkowymi kosztami. Nie pobieramy dodatkowych opłat za obsługę domową. Jeśli klient zdecyduje się na spłatę pożyczki przelewem, wysokość raty jest dokładnie taka sama.

Czy to prawda, że przez Providenta można wpaść w spiralę zadłużenia?

MIT. Starannie analizujemy sytuację klientów przed udzieleniem pożyczki – nie udzielamy pożyczek na spłatę innych zobowiązań pożyczkowych. Edukujemy klientów czym jest spirala zadłużenia i jak się przed nią ustrzec.

Provident zawsze udziela pożyczki, bo na niej zarabia...

MIT. Udzielamy pożyczek tylko osobom, co do których mamy przekonanie, że są w stanie podołać spłatom rat. Co roku rozpatrujemy pozytywnie jedynie nieco ponad 30% składanych do nas wniosków.

Czy to prawda, że pożyczka w Providencie negatywnie wpływa na historię w BIK?

MIT. Sam fakt wzięcia pożyczki w Providencie w żaden sposób nie wpływa negatywnie na historię pożyczkobiorcy w Biurze Informacji Kredytowej. Stosowny zapis pojawia się w BIK dopiero w momencie, gdy pożyczkobiorca uporczywie nie spłaca pożyczki – ale taka sama sytuacja ma miejsce także w przypadku niespłacania kredytów zaciągniętych w banku, zaległości w opłatach za prąd czy telefon.

⁵ Dane z badań przeprowadzonych przez firmę badawczą Kantar na zlecenie Providenta (kwiecień 2019).

02. Nowoczesna organizacja

2.1. Cyfryzacja

Blisko
80%
Polaków posiada
smartfona

W 2019 r. przynajmniej jeden komputer
w domu posiadało **83,1%**
gospodarstw domowych
z co najmniej jedną osobą w wieku 16-74 lata

4/5
Polaków korzysta
ze smartfona
nie starszego
niż dwa lata

WProvidencie zawsze jesteśmy blisko klienta. Ale bliskość w drugiej dekadzie XXI wieku oznacza co innego, niż jeszcze kilka lat wcześniej. W obliczu digitalizacji codziennego życia - szczególnie odczuliśmy to wszyscy w czasie epidemii Covid-19 - bliskość przestała być mierzona w metrach, a zaczęła wyrażać się w dostępności do internetu. Mobilne aplikacje, serwisy internetowe, czaty internetowe, zdalny kontakt - to wszystko jest coraz bardziej powszechne. Szczególnie w ostatnim czasie cyfryzacja przestaje być domeną młodych, zamożnych mieszkańców miast, a staje się codziennością wszystkich, bez względu na wiek i miejsce zamieszkania.

[103-1: zatrudnienie]

Cyfryzacja nie oznacza jednak, że z dnia na dzień znika korzyść, jaką jest dla klientów dostarczenie przez doradców klienta pieniędzy do domu. Dla wielu klientów kluczowym wciąż pozostaje kontakt z drugim człowiekiem. Dlatego w Providencie postawiliśmy na rozwiązanie hybrydowe – łączące świat on-line ze światem realnym. Klienci mogą wnioskować o pożyczki przez internet, ale nasza sieć doradców pozwala dotrzeć do tych spośród nich, którzy wolą omówić szczegóły oferty pożyczkowej w bezpośredniej rozmowie. Pieniądze są dostarczane przez naszych doradców, którzy potem towarzyszą klientom przez cały okres spłaty

Przeniesienie części naszej aktywności do internetu wymusiło na nas trudne, choć konieczne w tej sytuacji decyzje – zamknęliśmy część placówek i zmieniliśmy strukturę zarządzania organizacją. W Katowicach zostało powołane Centrum Obsługi Operacyjnej, które będzie stopniowo przejmować obsługę administracyjną ze wszystkich oddziałów terenowych Providenta. Od czerwca 2021 katowickie Centrum będzie funkcjonować w docelowej formule, zatrudnionych będzie w nim 110 pracowników. Równoległe z rozwojem Katowic prowadzona jest restrukturyzacja naszych oddziałów w innych regionach kraju. Do końca pierwszej połowy 2020 roku likwidacją objętych zostanie 60 stanowisk w Departamencie Administracji, w ciągu następnych 12 miesięcy kolejne 150.

Zbigniew Hojka,
Dyrektor ds. Zasobów Ludzkich,
członek zarządu

Zwolnienia nigdy nie są łatwym momentem w przedsiębiorstwie, przede wszystkim dla osób zwalnianych. Redukcja zatrudnienia w Providencie to efekt zmian w naszym modelu funkcjonowania, a wszystkie osoby, którym podziękowaliśmy za współpracę otrzymały od nas pakiet świadczeń dalece wykraczający poza prawnie przewidziane w takich sytuacjach obowiązki pracodawcy. Udowodniliśmy, że nawet tak trudne sytuacje jak zwolnienia w dużej skali mogą przebiegać w atmosferze wzajemnego zrozumienia i zaufania. Dołożyliśmy naprawdę ogromnych starań, żeby odchodzący pracownicy nie czuli się pokrzywdzeni.

**[103-2, 103-3: Zatrudnienie]**

Obecnie w całej Polsce zatrudniamy ponad 1600 osób i współpracujemy z ponad 4 tysiącami doradców klienta. W firmie od 2015 roku obowiązuje Polityka Personalna, która definiuje szeroki zakres praw i obowiązków pracowników. Odpowiednie dokumenty regulują m.in. standardy rekrutacji oraz wdrażania pracowników. Polityka określa również zasady korzystania z elastycznego czasu pracy, odpowiedniego ubioru w pracy oraz zawodowe zagadnienia związane z macierzyństwem i rodzicielstwem. Polityka personalna jest ogólnodostępna i znana wszystkim naszym pracownikom.

[401-1]

Całkowita liczba nowych pracowników zatrudnionych w organizacji w raportowanym okresie, w tym w podziale na:

	2019	2018
płeć		
kobiety	97	136
mężczyźni	104	118
wiek		
poniżej 30 lat	80	128
30-50 lat	114	121
powyżej 50 lat	7	5
region		
dolnośląskie (Wrocław)	12	3
kujawsko-pomorskie (Bydgoszcz/Toruń)	9	11
lubelskie (Lublin)	1	4
lubuskie (Zielona Góra)	6	13
łódzkie (Łódź)	3	2
małopolskie (Kraków)	6	4
mazowieckie (Warszawa)	118	180
opolskie (Opole)	1	0
podkarpackie (Rzeszów)	2	1
podlaskie (Białystok)	1	0
pomorskie (Gdańsk)	14	5
śląskie (Katowice)	12	16
świętokrzyskie (Kielce)	3	4
warmińsko-mazurskie (Olsztyn)	3	5
wielkopolskie (Poznań)	7	3
zachodnio-pomorskie (Szczecin)	3	3

Wskaźnik nowych pracowników zatrudnionych w organizacji w raportowanym okresie, w tym w podziale na:

	2019	2018
płeć		
kobiety	9,60%	12,36%
mężczyźni	15,27%	17,15%
wiek		
poniżej 30 lat	37,04%	47,58%
30-50 lat	8,27%	8,44%
powyżej 50 lat	7,29%	5,81%
region		
dolnośląskie (Wrocław)	16,22%	4,05%
kujawsko-pomorskie (Bydgoszcz/Toruń)	16,67%	19,30%
lubelskie (Lublin)	3,03%	12,90%
lubuskie (Zielona Góra)	28,57%	34,21%
łódzkie (Łódź)	5,36%	3,39%
małopolskie (Kraków)	10,00%	6,06%
mazowieckie (Warszawa)	12,32%	17,80%
opolskie (Opole)	7,14%	0,00%
podkarpackie (Rzeszów)	7,14%	2,56%
podlaskie (Białystok)	6,67%	0,00%
pomorskie (Gdańsk)	18,67%	7,25%
śląskie (Katowice)	10,43%	13,56%
świętokrzyskie (Kielce)	11,11%	15,38%
warmińsko-mazurskie (Olsztyn)	7,89%	11,90%
wielkopolskie (Poznań)	8,33%	3,49%
zachodnio-pomorskie (Szczecin)	7,69%	7,14%

W roku 2019 wprowadziliśmy HR Governance. Celem tego procesu jest zdefiniowanie najwyższych standardów w zakresie zarządzania ludźmi. Integralną częścią HR Gov jest selfassessment. Chcemy mieć pewność, że nasze polityki i procedury, są respektowane w praktyce zarówno w Polsce, jak i na wszystkich naszych rynkach, również w IPFDigital. To narzędzie definiuje standardy, które powinny być przestrzegane. Wskazuje polityki i procedury, które muszą być wdrożone. Co roku każdy rynek, na którym działa Provident dokonuje samooceny, potwierdza, czy działa zgodnie z ustaleniami, a także definiuje obszary do poprawy. Taka samoocena jest przekazywana do Grupy i podlega analizie.

Całkowita liczba pracowników, którzy odeszli z organizacji w raportowanym okresie, w tym w podziale na:

	2019	2018
płeć		
kobiety	187	213
mężczyźni	112	165
wiek		
poniżej 30 lat	84	93
30-50 lat	201	259
powyżej 50 lat	14	26
region		
dolnośląskie (Wrocław)	12	19
kujawsko-pomorskie (Bydgoszcz/Toruń)	12	18
lubelskie (Lublin)	3	7
lubuskie (Zielona Góra)	15	21
łódzkie (Łódź)	7	10
małopolskie (Kraków)	11	12
mazowieckie (Warszawa)	170	193
opolskie (Opole)	2	7
podkarpackie (Rzeszów)	6	9
podlaskie (Białystok)		3
pomorskie (Gdańsk)	14	13
śląskie (Katowice)	16	28
świętokrzyskie (Kielce)	5	7
warmińsko-mazurskie (Olsztyn)	5	11
wielkopolskie (Poznań)	11	13
zachodnio-pomorskie (Szczecin)	10	7

Wskaźnik rotacji pracowników w raportowanym okresie, w tym w podziale na:

	2019	2018
płeć	1487	1548
kobiety	18,51%	19,36%
mężczyźni	16,45%	23,98%
wiek		
poniżej 30 lat	38,89%	34,57%
30-50 lat	14,58%	18,07%
powyżej 50 lat	14,58%	30,23%
region		
dolnośląskie (Wrocław)	16,22%	25,68%
kujawsko-pomorskie (Bydgoszcz/Toruń)	22,22%	31,58%
lubelskie (Lublin)	9,09%	22,58%
lubuskie (Zielona Góra)	71,43%	55,26%
łódzkie (Łódź)	12,50%	16,95%
małopolskie (Kraków)	18,33%	18,18%
mazowieckie (Warszawa)	17,75%	19,09%
opolskie (Opole)	14,29%	46,67%
podkarpackie (Rzeszów)	21,43%	23,08%
podlaskie (Białystok)	0,00%	20,00%
pomorskie (Gdańsk)	18,67%	18,84%
śląskie (Katowice)	13,91%	23,73%
świętokrzyskie (Kielce)	18,52%	26,92%
warmińsko-mazurskie (Olsztyn)	13,16%	26,19%
wielkopolskie (Poznań)	13,10%	15,12%
zachodnio-pomorskie (Szczecin)	25,64%	16,67%

2.2. Solidne podstawy: etyka i wartości

[103-1: Etyka i przeciwdziałanie korupcji]

W branży pożyczkowej etyka ma szczególny wymiar. W Providencie uważamy, że jest to wymiar decydujący o biznesowym sukcesie. Etyka jest wpisana w każdy obszar naszego funkcjonowania i stanowi podstawę strategii przedsiębiorstwa. Zachowania zgodne z opartym o wartości Kodeksem Etyki są bezwzględnie wymagane na każdym stanowisku, a etyczne standardy decydują o sposobie zarządzania całą naszą organizacją.

[102-16]

Wartości w Providencie:

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

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

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

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

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

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

Alicja Kopec,
Dyrektor Pionu Prawnego
i Ładu Korporacyjnego, członek zarządu

Nasze wartości są znane każdemu pracownikowi i od każdego - bez względu na stanowisko - wymaga się ich znajomości i przestrzegania. To one tworzą kręgosłup etyczny naszej firmy i sprawiają, że każda z zatrudnionych w naszej firmie osób rozumie, jakie zachowania są w Providencie akceptowalne, a jakich nie będziemy tolerować. Nie tylko dajemy możliwość, ale wręcz zachęcamy pracowników, aby zgłaszali każde ewentualne naruszenia przyjętych zasad - chcemy być firmą prowadzącą politykę „zero tolerancji” dla zachowań nieetycznych. Udaje nam się to dzięki zaufaniu, jakie osoby odpowiedzialne za przestrzeganie Kodeksu zbudowały wśród naszego zespołu.



**DOBRA
PRAKTYKA**

Od 2013 roku w Providencie funkcjonuje **Kodeks Etyczny**. Zobowiązuje on naszych pracowników, doradców klienta, kontrahentów i dostawców do tego, aby działać zgodnie z prawem i normami etyki oraz stosować i promować najlepsze praktyki odpowiedzialnego biznesu. Kodeks Etyczny obowiązuje w takim samym kształcie we wszystkich spółkach Grupy International Personal Finance.

Wcześniej, już w 2011 roku przyjęliśmy **Politykę Przeciwdziałania Korupcji w Obrocie Gospodarczym**, która obejmuje członków Zarządu i wszystkich pracowników oraz doradców klienta. Polityka precyzuje zakaz przyjmowania i oferowania korzyści majątkowych osobom publicznym oraz reguluje kwestie wszelkich prezentów i przysług świadczonych w ramach prowadzonej działalności.

[102-17], [103-2, 103-3: Etyka i przeciwdziałanie korupcji]

O etyce w Providencie myślimy kompleksowo. Etyczne środowisko na co dzień budują osoby piastujące różne stanowiska i gremia, złożone z menadżerów wielu departamentów. Kluczową rolę odgrywają tu:

- **Komitet ds. Etyki**, złożony z dyrektorów departamentów, mających największy wpływ na etykę w praktyce (Personalny, Korporacyjny, Prawny i Ładu Korporacyjnego, Operacyjny oraz Zapobiegania Stratom). Nadzór nad Komitetem sprawuje Zarząd.
- **Rzecznik ds. Etyki**, łączący pracowników i doradców klienta z Komitetem ds. Etyki. Wybierany na 3-letnią kadencję rzecznik przyjmuje zgłoszenia o nieprawidłowościach i dba o to, aby sprawy były skutecznie rozwiązywane, a pracownicy i doradcy informowani o podejmowanych działaniach dotyczących ich zgłoszenia.

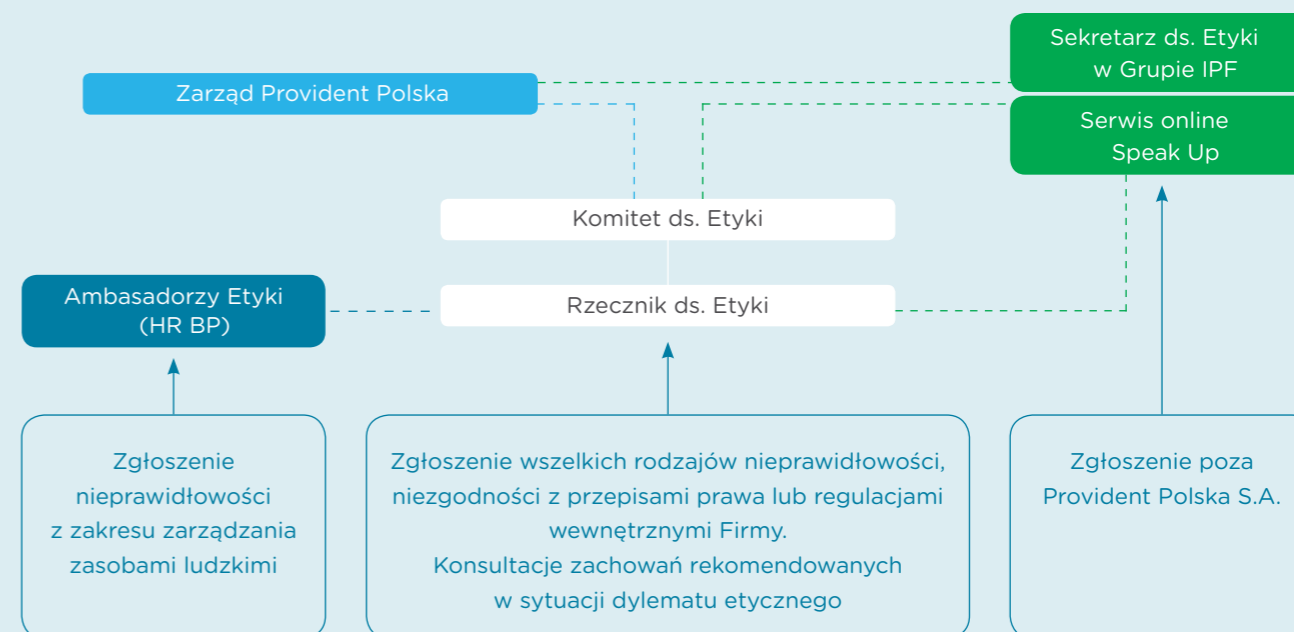
Liczba zgłoszeń do Rzecznika Etyki:

	2018	2019
liczba zgłoszeń	11	14
liczba zamkniętych	11	14
% zamkniętych	100%	100%

- **HR Biznes Partnerzy**, wspierający pracowników na poziomie wykonawczym, w porozumieniu z Dyrektorem Departamentu Personalnego oraz Kierownikiem Personalnym. To do nich w pierwszej kolejności zgłaszają się pracownicy, którzy chcą poruszyć kwestie związane z zarządzaniem kapitałem ludzkim, w tym z prawem pracy, dyskryminacją, molestowaniem, szykanowaniem, wynagrodzeniami czy równością szans.
- **Komitet ds. Reputacji i Regulacji**, będący miejscem regularnej dyskusji na temat zewnętrznych i wewnętrznych ryzyk związanych z reputacją i wyzwaniem regulacyjnymi. Komitet dba m.in. o to, aby w życie były wdrażane systemowe rozwiązania zapobiegające występowaniu nadużyć lub innych zagrożeń.

⁶ W Providencie nie prowadzimy monitoringu zgłoszeń do Rzecznika Etyki w podziale na kategorie zgłoszeń

- **Fairplayer** – procedura zgłaszania nieprawidłowości – pracownicy mogą zgłosić swoje zastrzeżenia kontaktując się z HR Biznes Partnerem (e-mail, telefon, spotkanie), zgłaszając sprawę do Rzecznika ds. Etyki (formularz wysłany zwykłą pocztą, elektronicznie lub telefonicznie) lub korzystając z narzędzia Speak Up Serwis, aplikacji internetowej obsługiwanej przez niezależnego dostawcę zapewniającej szyfrowanie zgłoszeń i anonimowość zgłaszającym.



Przyjęliśmy w firmie zasadę, że każda osoba, która chce pracować w Providencie musi znać Kodeks Etyczny, Politykę Przeciwdziałania Korupcji oraz obowiązujące standardy etyczne. Dla osób rozpoczynających karierę w naszej firmie zagadnienia te są obowiązkową częścią szkoleń wdrożeniowych – dotyczy to zarówno pracowników etatowych, jak i współpracujących z Providentem doradców klienta. O etycznych zagadnieniach regularnie przypominamy również wszystkim, którzy już w Providencie pracują. Każdy pracownik ma stały dostęp do bazy szkoleń on-line, gdzie znaleźć może zawsze aktualną informację z zakresu aprobowanych przez nas zachowań i postaw.

**DOBRA
PRAKTYKA**

W 2017 roku podpisaliśmy i zobowiązaliśmy się do przestrzegania zapisów Deklaracji Standardu Minimum Programu Etycznego. Samoregulacja, oparta na Wytycznych ONZ ds. biznesu i praw człowieka, stanowi zbiór narzędzi pomocnych we wdrażaniu i rozwijaniu spójnych systemów etycznych.

**DOBRA
PRAKTYKA**

Co roku organizujemy Tydzień Etyki, w czasie którego w niebanalnej i angażującej formie przypominamy pracownikom i doradcom klienta o znaczeniu etycznych zachowań i zasadach obowiązujących w naszej firmie. Prowadzimy różne działania i aktywności. Bardzo dużym zainteresowaniem cieszyła się „Deбата Oksfordzka” z zarządem i dyrektorami z aktywnym udziałem publiczności. Ważnym wydarzeniem był również serial, w którym o rozwoju akcji w kolejnym odcinku decydowali pracownicy.

[205-1]

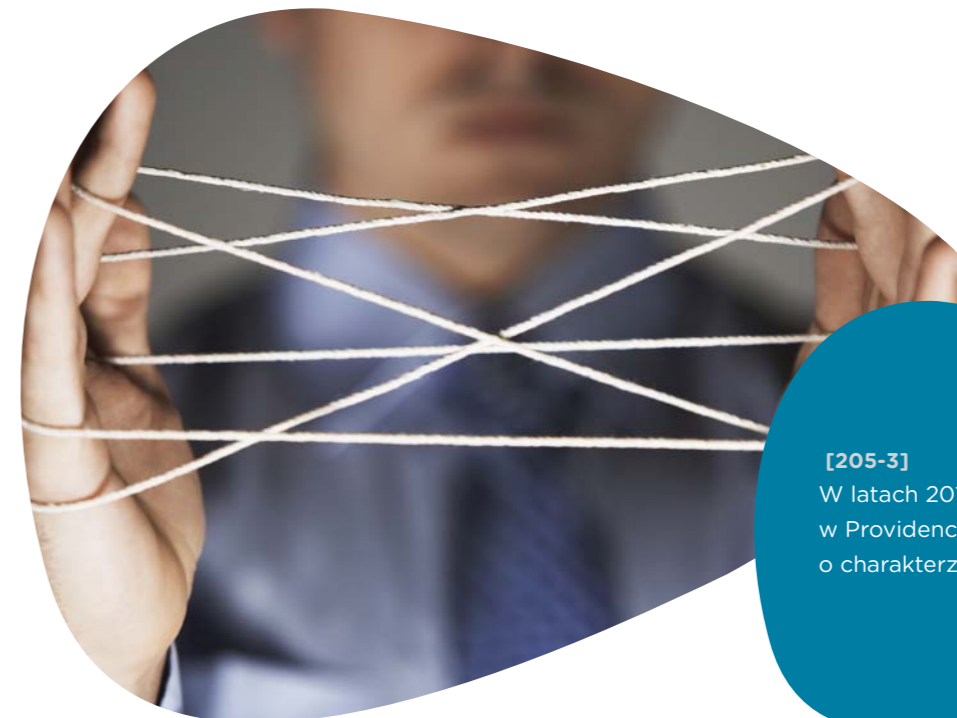
W Providencie zbudowaliśmy kompleksowy system zapobiegający korupcji. Naszych krajowych oraz zagranicznych dostawców wybieramy z zachowaniem najwyższych standardów przejrzystości i wszystkich zobowiązujemy do przestrzegania zasad antykorupcyjnych. Przed rozpoczęciem współpracy przeprowadzamy ocenę kontrahentów w celu zapewnienia właściwego zarządzania tymi obszarami, w których występuje największe ryzyko przekupstwa. Wprowadziliśmy również mechanizmy kontroli przeciwdziałające korupcji, jak np. podział obowiązków, rotacja dostawców i pracowników. Wszyscy obecni i potencjalni partnerzy są informowani o naszych standardach etycznych, a ich akceptacja jest warunkiem nawiązania współpracy z Providentem. Wdrożyliśmy również system zgłaszania nieprawidłowości oraz specjalny rejestr prezentów dla pracowników.

W całej organizacji działa Polityka Przeciwdziałania Korupcji, którą regularnie weryfikuje Dział Prawny. Cyklicznie – co najmniej raz w roku – szkolimy również pracowników, uczulając na zagadnienia związane z przekupstwem.

W okresie wzmożonej sprzedaży przedsięwziętej przypominamy pracownikom o zasadach dotyczących przyjmowania/wręczania prezentów oraz konieczności zgłaszania wszelkich budzących wątpliwości gratyfikacji ze strony współpracowników. Prowadzimy również rejestr prezentów, w którym pracownicy rejestrują wszystkie upominki od dostawców i innych instytucji zewnętrznych.

[205-2]

Całkowita liczba członków organu zarządzającego, którym zostały zakomunikowane obowiązujące w organizacji procedury antykorupcyjne	7
Procent członków organu zarządzającego, którym zostały zakomunikowane obowiązujące w organizacji polityki i procedury antykorupcyjne	100%
Całkowita liczba pracowników, którym zostały zakomunikowane obowiązujące w organizacji polityki i procedury antykorupcyjne	1459
Kadra zarządzająca wyższego szczebla	7
Kadra zarządzająca średniego szczebla	142
Pracownicy na stanowiskach menadżerskich	89
Pozostali pracownicy	1221
Doradcy klienta	4653
Procent pracowników, którym zostały zakomunikowane obowiązujące w organizacji polityki i procedury antykorupcyjne	100%
Kadra zarządzająca wyższego szczebla	100%
Kadra zarządzająca średniego szczebla	100%
Pracownicy na stanowiskach menadżerskich	100%
Pozostali pracownicy	100%
Doradcy klienta	100%



[205-3]

W latach 2018-2019 nie stwierdziliśmy w Providencie ani jednego zdarzenia o charakterze korupcyjnym.

Procent partnerów biznesowych, którym zostały zakomunikowane obowiązujące w organizacji polityki i procedury antykorupcyjne	100%
Procent członków organu zarządzającego, którzy odbyli szkolenie dotyczące przeciwdziałania korupcji	71,42%
Całkowita liczba pracowników, którzy odbyli szkolenie dotyczące przeciwdziałania korupcji	1390
Kadra zarządzająca wyższego szczebla	5
Kadra zarządzająca średniego szczebla	124
Pracownicy na stanowiskach menadżerskich	87
Pozostali pracownicy	1174
Doradcy klienta	4019
Procent pracowników, którzy odbyli szkolenie dotyczące przeciwdziałania korupcji	95,00%
Kadra zarządzająca wyższego szczebla	71,42%
Kadra zarządzająca średniego szczebla	87,32%
Pracownicy na stanowiskach menadżerskich	97,75%
Pozostali pracownicy	96,15%
Doradcy klienta	86,37%

* dane za rok 2019

2.3. Przestrzeń do rozwoju

[103-1: Szkolenia i edukacja]

Nie oczekujemy od pracowników, że będą wszystko umieli – oczekujemy, że będą się chcieli nauczyć. Chęć poszerzenia swoich kompetencji jest w Providencie kompetencją samą w sobie. Ponieważ jesteśmy organizacją opartą na ludziach i ich wiedzy, inwestycje w rozwój zawodowy naszej załogi traktujemy jako inwestycje w przyszłość rynkową Providenta. Tworzymy angażujące miejsca pracy i zapewniamy możliwości oraz przestrzeń do rozwoju pracowników.

[404-2]

W naszym zespole mamy wybitnych specjalistów i menadżerów, zarządzających z pasją i zaangażowaniem. Przygotowujemy sukcesorów na wszystkie kluczowe stanowiska w firmie. Gwarantuje to utrzymanie ciągłości biznesu. Na szczególne wsparcie mogą liczyć pracownicy, którzy wyróżniają się potencjałem oraz chęcią rozwoju zawodowego lub specjalizacji. Przynajmniej raz w roku prowadzimy przegląd zasobów ludzkich tzw. POP (People Org Planning), którego celem jest przegląd struktur, identyfikacja 'ról krytycznych' które wymagają ustanowienia sukcesora. Ten proces prowadzony jest na poziomie zarządu, który potwierdza, że jest w organizacji siła i kompetencje do realizowania strategii biznesowej.

[103-2], [103-3: Szkolenia i edukacja]

W 2019 roku, aby wspierać realizację naszej strategii kadrowej zastąpiliśmy istniejący w roku 2018 program szkoleń pracowników o wysokim potencjale rozwoju HiPo (high potential) nowymi Programami Talentowymi, pozwalającymi na większą specjalizację oferty skierowanej do pracowników.

Nasze szkoleniowe Programy Talentowe obejmują, poza sukcesorami, trzy grupy talentów:

- **Critical Leaders**, czyli pracownicy o wysokim potencjale liderskim,
- **Critical Experts**, czyli pracownicy uznani za ekspertów w kluczowych dla nas obszarach
- **New Professionals**, czyli osoby, które są na początku swojej kariery zawodowej i jednocześnie wyróżniają się szczególnym potencjałem do rozwoju, posiadają zdolności szybkiego uczenia się i zauważalnie wykorzystują nową wiedzę i umiejętności w praktyce.

Talenty w liczbach:

Rok 2018	Rok 2019
37 sukcesorów	35 sukcesorów
66 HiPo	15 Critical Leaders
19 alumnów	24 Critical Experts
	3 New Professionals

Dla każdej z grup przygotowaliśmy dedykowane dla nich aktywności rozwojowe. W przypadku Liderów jest to dwuletni program menadżerski, składający się z części obowiązkowych dla wszystkich uczestników jak i dobrowolnie wybieranych, w zależności od indywidualnych zainteresowań i potrzeb. Dla Ekspertów przygotowaliśmy roczny program mentoringowy, w którym pracownicy mają możliwość przekazania swojej wiedzy eksperckiej innym osobom w organizacji, a jednocześnie biorą udział w warsztatach przygotowujących ich do pełnienia roli mentora oraz mają dedykowaną pulę pieniędzy do wykorzystania na szkolenia zewnętrzne, które wspierają ich w rozwoju i poszerzaniu ekspertyzy. W przypadku New Professionals działamy w sposób bardzo zindywidualizowany, oferując uczestnikom programu opiekę senior mentora oraz indywidualny plan rozwoju, przygotowywany przy pomocy konsultanta z działu szkoleń i rozwoju.



DOBRA PRAKTYKA

Od kilkunastu lat organizujemy płatne, wakacyjne praktyki studenckie – **One level up**. Cieszy nas duże zainteresowanie młodych ludzi naszą firmą – do 13. edycji programu zgłosiło się 1699 kandydatów. Praktyki One level up odbywają się w biurze głównym i w wybranych oddziałach, są płatne i trwają dwa wakacyjne miesiące. Praktykanci oprócz poznania firmy i realizacji samodzielnych projektów, uczestniczą w wielu szkoleniach i spotkaniach integracyjnych. Na początku praktyki, tak jak każdy nowy pracownik biorą udział w szkoleniu „Witamy w Providencie”. Każdy praktykant otrzymuje telefon służbowy oraz prywatną opiekę medyczną. Najlepszą oceną organizacji naszych praktyk niech będzie fakt, że blisko 30% praktykantów zostaje w firmie na dłużej

W ciągu każdego roku, poza dedykowanymi dla swoich stanowisk programami rozwojowymi, pracownicy mogą korzystać z wewnętrznego portfolio szkoleń oraz budżetu na szkolenia zewnętrzne.



Wszyscy nasi pracownicy i doradcy mogą rozwijać kompetencje w każdym momencie i w każdym miejscu w Polsce. Mocno stawiamy na rozwiązania, które łączą tradycyjne i nowoczesne formuły szkoleń. Każdy z nowych pracowników i doradców klienta bierze udział w kompleksowym programie wdrożenia, dostosowanym do roli i funkcji w organizacji. W ramach takiego wdrożenia nowe osoby zapoznają się z informacjami, które będą im pomocne do skutecznego pełnienia swoich obowiązków. Biorą udział w tradycyjnych szkoleniach na sali, korzystają z naszej platformy e-learningowej, mają spotkania z menadżerami i mentorami wdrożenia.

DOBRA PRAKTYKA

Każdy pracownik i doradca klienta ma możliwość skorzystania z **BOMBA** czyli **B**iblioteki **O**twartych **M**ożliwości (**B**ardzo **A**trakcyjnych) – wachlarza opcji rozwojowych, która składa się z czterech rodzajów aktywności:

- **Strefa Wymiany Myśli** – to spotkania prowadzone przez naszych pracowników, podczas których dzielimy się wiedzą. Tematyka jest bardzo zróżnicowana – od porad komputerowych, po zagadnienia prawne i finansowe. W 2018 roku zorganizowaliśmy osiem spotkań w ramach Strefy, w których uczestniczyło 182 osób. W 2019 roku było to 10 spotkań i 271 uczestników.
- **Zasoby na Provillearning** – szkolenia, filmiki, animacje, artykuły. Na platformie e-learningowej każdy pracownik znajdzie pakiet różnorodnych materiałów rozwojowych.
- **Bombowy SMS** – to tematyczne cykle, podczas których uczestnicy otrzymują sms co tydzień. To dawka wiedzy, inspiracja czy ćwiczenie wprost na telefon. Szybko, od razu i w każdym miejscu.
- **Skill&Deal** – to inspirujące warsztaty w języku angielskim (rok 2018 – 70 uczestników i sześć tematów, rok 2019 – 93 uczestników i osiem tematów).

Zapewniamy różnorodne szkolenia, dopasowane do etapu rozwoju i indywidualnych potrzeb oraz aspiracji pracowników. Szkolimy zarówno wewnętrznie, jak i korzystając z doświadczenia firm zewnętrznych. Z powodzeniem wykorzystujemy też e-learning, który pozwala pracownikom na poszerzanie wiedzy w najbardziej dogodnym dla nich momencie.

[404-1]

Liczba godzin szkoleniowych w roku przypadających na pracownika według struktury zatrudnienia

	2018				2019			
	e-learningi	szkolenia zewnętrzne	szkolenia/programy specjalne	total	e-learningi	szkolenia zewnętrzne	szkolenia/programy specjalne	total
Doradcy klienta	7,62	0	0	7,62	8,75			8,75
Pracownicy niższego szczebla (pracownicy wykonujący pracę merytoryczną np. eksperci, specjaliści):	3,50	1,31	0	4,81	4,17	2,53	0,96	7,66
Pracownicy na stanowiskach menadżerskich (kadra zarządzająca średniego szczebla np. kierownicy):	7,13	0,43	0,56	8,12	8,12	1,14	0,21	9,47
Kadra zarządzająca (wyższa kadra zarządzająca np. dyrektorzy)	3,06	10,49	0,48	14,03	2,56	9,63	0,72	12,92

Provident Polska nie prowadzi statystyk w zakresie liczby godzin szkoleniowych przypadających na pracownika w podziale na płeć osób uczestniczących w szkoleniu

DOBRA PRAKTYKA

Nasze zasady i praktyki dotyczące miejsca pracy precyzuje jawna i dostępna dla wszystkich pracowników **Polityka Personalna** opisująca standardy w obszarze m.in. rekrutacji i wdrażania nowych pracowników, kwestii związanych z bezpieczeństwem i higieną pracy, wynagradzaniem, szkoleniem i rozwojem pracowników, oraz sposobem składania skarg odnoszących się do zatrudnienia.

Nikt nie zna firmy lepiej niż jej pracownicy. W Providencie bardzo nam zależy na tym, aby te opinie poznać, bo rozumiemy, że tylko jako organizacja otwarta na sugestie załogi możemy tworzyć przyjazne miejsce pracy i doskonalić nasze procesy. Dowodem na to, że to się udaje jest staż pracy – w naszej firmie jest on bardzo długi i wynosi średnio ponad osiem lat.

[404-3]

Dbamy o informację zwrotną i regularnie weryfikujemy kompetencje pracowników. Przeprowadzamy regularne oceny okresowe pozwalające na wartościowanie określonych cech osobowości, zachowań oraz efektów pracy w odniesieniu do standardów jakich oczekujemy na danym stanowisku. Proces oceny koordynowany jest przez Departament Personalny, prowadzony pomiędzy pracownikiem i przełożonym, a poddawani mu są wszyscy zatrudnieni w spółce. Informacja zwrotna z procesu oceny jest udostępniana pracownikom w naszym wewnętrznym systemie intranetowym. Dla wybranych grup pracowników prowadzona jest także ocena 360 stopni.

Aneta Trzcińska,
Kierownik Biura Personalnego

Dzięki dobrze przeprowadzonym ocenom okresowym możliwa jest weryfikacja poziomu rozwoju każdego z naszych pracowników, a co za tym idzie również ocena rozwoju potencjału personelu przedsiębiorstwa. Na podstawie ocen okresowych wnioskujemy także, które elementy pracy całych działów są na zbyt niskim, a które na zadowalającym bądź świetnym poziomie. Oprócz tego oceny okresowe w Provident służą również do tego, by na ich podstawie ustalać plany szkoleniowe, które pomagają pracownikom rozwijać kompetencje i obszary zdiagnozowane właśnie podczas oceny i rozmowy z przełożonym.



**DOBRA
PRAKTYKA**

Każdego roku w styczniu i lutym wszyscy nasi pracownicy przechodzą proces oceny rocznej „Oceń i Docień”, z którą wiąże się wysokość rocznej premii finansowej. Każdy pracownik podsumowuje z przełożonym - na podstawie ustalonych kryteriów - co i w jaki sposób udało mu się osiągnąć w poprzednim roku. Planowane są również cele biznesowe i rozwojowe do realizacji na kolejny rok. W połowie roku odbywa się również przegląd śródroczny w czasie którego pracownicy weryfikują z przełożonym poziom realizacji celów, dokonują ich modyfikacji i ustalają działania na drugą połowę roku, aby w pełni zrealizować ustalone cele.

Dodatkowo w IV kwartale roku odbywa się proces premoderacji i kalibracji, w trakcie którego managerowie już wstępnie podsumowują pracę członków zespołu i proponują oceny roczne. Następnie w gronie menadżerów/dyrektorów oraz zespołu HR wspólnie dyskutują nad ocenami w zespołach, tak, aby zachować jednolite i zgodne z metodologią podejście do ocen we wszystkich departamentach i zespołach.

2.4. Różnorodne środowisko

[103-1, 103-2, 103-3: Różnorodność, równe traktowanie i przeciwdziałanie dyskryminacji]

WProvidencie wszyscy jesteśmy równi i różnorodni jednocześnie. Wspieramy i szanujemy różnorodność każdego z pracowników i każdemu gwarantujemy równe szanse w naszej firmie. Nie zgadzamy się na jakiegokolwiek przejawy bezpośredniej ani pośredniej dyskryminacji. Z dumą możemy powiedzieć, że żaden nasz pracownik nie jest zagrożony z powodu rasy, wyznania, pochodzenia, stanu niepełnosprawności, wieku czy płci. Zasady te dotyczą każdego pracownika i wszystkich etapów pracy w Providencie - od rekrutacji i zatrudnienia, po awanse, szkolenia, rozwój zawodowy i wynagrodzenia.

Jedynym kryterium przyjęcia do pracy w Providencie są kompetencje. Surowo przestrzegamy procedur rekrutacji zapewniających równość szans i chcemy, aby były one postrzegane przez pracowników i kandydatów jako sprawiedliwe. Ostateczny wybór osoby do pracy w naszym przedsiębiorstwie opieramy jedynie na kryteriach merytorycznych.

Wynagrodzenie i inne świadczenia są uzależnione wyłącznie od funkcji pracownika, poziomu odpowiedzialności, umiejętności, wiedzy, doświadczenia i wyników pracy. Nie mają na nie wpływu jakiegokolwiek inne czynniki różnicujące.



[405-1]

Odsetek pracowników w poniższych wymiarach różnorodności (%)

	kadra wyższego szczebla		kadra średniego szczebla		specjaliści		pozostali pracownicy	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
płeć								
kobiety	31,25	33,33	38,49	37,77	53,75	55,28	83,40	83,27
mężczyźni	68,75	66,67	61,51	62,23	46,25	44,72	16,60	16,73
wiek								
do 30 lat	0	0	1,67	4,29	8,13	9,55	28,15	29,68
30-50 lat	87,5	86,67	97,07	94,42	84,58	84,25	67,44	66,73
powyżej 50 lat	12,5	13,33	1,26	1,29	7,29	6,2	4,41	3,6

[405-2]

Stosunek podstawowego wynagrodzenia kobiet do wynagrodzenia mężczyzn

	2019	
	kobiety	mężczyźni
kadra zarządzająca	121%	83%
kadra średniego szczebla	91%	110%
specjaliści	101%	99%
pozostali pracownicy	103%	97%

W tabeli został przedstawiony stosunek podstawowego wynagrodzenia kobiet do wynagrodzenia mężczyzn oraz stosunek podstawowego wynagrodzenia mężczyzn do wynagrodzenia kobiet na danym poziomie struktury organizacyjnej.

DOBRA PRAKTYKA

Pracowników obowiązuje procedura personalna „**Różnorodność, Równość Szans**” przyjęta przez Zarząd w 2015 roku i opisująca obiektywne i transparentne procesy HR. Każdy pracownik, który uważa, że spotkało go zachowanie niezgodne z tą procedurą może zgłosić to do bezpośredniego przełożonego lub – jeżeli sprawa dotyczy bezpośrednio przełożonego – do właściwego dyrektora departamentu/ biura/ centrum. Otrzymane informacje lub zarzuty pozostaną poufne, jeżeli jednak konieczne będzie podjęcie jakichkolwiek działań, domniemany krzywdziciel otrzyma szczegółowe informacje o stawianych mu zarzutach i możliwość odpowiedzi na nie. Każde zażalenie będzie traktowane poważnie i poufnie oraz zostanie rozpatrzone bez zwłoki.

DOBRA PRAKTYKA

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

**Małgorzata Skibińska,
Dyrektor Departamentu Personalnego**

Naszych pracowników oceniamy ze względu na kompetencje, a nie płeć. Wierzymy, że kompetentnych kobiet jest w Polsce tyle samo, co kompetentnych mężczyzn – trudno więc się dziwić, że kobiety stanowią mniej więcej połowę naszych pracowników. Członkinie naszego zarządu są ekspertkami w swoich dziedzinach i świetnie radzą sobie z wyzwaniami jakie stawia przed nimi branża finansowa. Różnorodność jest jednym z naszych celów biznesowych – w Providencie nie ma miejsca na niedobre schematy kulturowe, czy podświadome uprzedzenia.



Kobiety w biznesie

Szczególnie ważnym aspektem różnorodności jest w Providencie wspieranie kobiet w biznesie. Jesteśmy jedną z tych firm, które wiodą prym w Polsce pod względem odsetka kobiet na najwyższych szczeblach kierowniczych. Połowę naszego ośmioosobowego zarządu stanowią kobiety, a od początku 2018 roku Agnieszka Kłos-Siddiqui, związana z firmą od 2007 roku pełni funkcję Prezesa Zarządu Provident Polska.

Opracowany przez firmę McKinsey raport „Diversity Matters” pokazuje, że firmy, które zatrudniają zarówno kobiety, jak i mężczyzn, notują o 15 proc. większe przychody niż wynosi średnia. Warunkiem jest jednak odpowiednie zarządzanie różnorodnością.

Według danych opracowanych przez Catalyst na podstawie analizy spółek z listy Fortune 500, korporacje posiadające w radach nadzorczych więcej kobiet były bardziej wydajne od tych zdominowanych przez mężczyzn.

Z raportu The Strategic Benefits of Women in Leadership przygotowanego przez Peakon wynika, że przedsiębiorstwa kierowane co najmniej w 50% przez kobiety są lepiej postrzegane w obszarze strategii, komunikacji i misji.

Tymczasem z opublikowanego w 2019 roku raportu firmy doradczej Deloitte wynika, że w Polsce kobiety stoją na czele jedynie 6% firm i stanowią 13% członków zarządów wszystkich spółek giełdowych. Kobiety zajmują też 15,8% miejsc w radach nadzorczych spółek giełdowych z rynku głów-

nego. W fotelu przewodniczącego rady nadzorczej zasiadają w 8,7% analizowanych firm, jest to wzrost o 0,9% w stosunku do 2017 roku.

Jednocześnie z raportu „Kobiety w finansach” przygotowanego przez firmę Antal w 2019 roku wynika, że w zarządach instytucji finansowych jest średnio około 10% kobiet, co w praktyce oznacza, że jest wiele instytucji finansowych, w których w organach zarządczych kobiet nie ma w ogóle.



Magda Maślana,
Ekspert ds. PR

Dla kobiet w Providencie nie ma szklanego sufitu i to jest chyba to, co wyróżnia to miejsce najbardziej spośród innych instytucji finansowych. Nie chodzi nawet o fakt, że naszym prezesem jest kobieta, ale bardziej o rzeczywisty brak nieformalnych ograniczeń, niepisanych zasad, które nie pozwalają myśleć o prawdziwej karierze w firmie.



Jako firma jesteśmy przekonani, że to właśnie na styku różnorodnych doświadczeń, wiedzy i aspiracji rodzą się najciekawsze innowacje i pomysły. W ramach promowania równości w miejscu pracy, prowadzimy szereg działań na rzecz włączania pracowników. Pielęgnowujemy różnorodność, ponieważ widzimy w niej potencjał efektywności i innowacyjności naszego zespołu.

**DOBRA
PRAKTYKA**

Prezes Providenta Agnieszka Kłos-Siddiqui jest przewodniczącą platformy „Kierunek – Kobieta Biznesu” powstałej przy Pracodawcach RP. Platforma zachęca kobiety do zdobywania kompetencji zarządczych i jest odpowiedzią Pracodawców RP na trudną do zaakceptowania sytuację, w której kobiety nie wykorzystują posiadanej wiedzy i umiejętności – gwarantujących udaną karierę w biznesie. Działania platformy inspirują młode kobiety do odwagi w budowaniu swojej ścieżki kariery i rozwijania przedsiębiorczości. Szczególną uwagę zwracając na studentki spoza dużych miast, które często pragną rozwijać się zawodowo w międzynarodowych korporacjach, ale mają obawy przed wyjazdem z rodzinnych miejscowości. Platforma to też doskonałe pole do rozmów, wymiany doświadczeń i wspólnego zastanowienia się nad przyszłością młodych kobiet w Polsce. W dyskusjach biorą udział członkinie zarządów, prezeski i menadżerki z największych firm.

Cele działania platformy „Kierunek – Kobieta Biznesu” to rozwój osobisty, ale też wsparcie studentek spoza dużych ośrodków w edukacji, w rozwoju zawodowym i kształtowaniu ścieżki kariery.

Jak pokazują wyniki badania studentek przeprowadzonego w ramach platformy „Kierunek – Kobieta Biznesu”, młode kobiety od swojej przyszłej pracy oczekują przede wszystkim możliwości rozwoju i zdobywania nowych umiejętności (78% badanych) oraz spokojnego środowiska pracy (64%). Natomiast dużo mniej studentek wskazało na możliwość szybkiego awansu (39%) Badanie wykazało, że studentki mają niższe oczekiwania wobec wynagrodzenia w przyszłości. Mężczyźni podają kwotę oczekiwanej pensji wyższą średnio o 23% i dwukrotnie częściej odbywają płatne staże niż kobiety. Studentki częściej niż studenci wybierają staże bezpłatne oraz angażują się w wolontariat. Młode kobiety rzadziej niż mężczyźni chcą też zakładać własne firmy – zaledwie 16 proc. studentek myśli o własnej działalności. Jednocześnie studentki znacznie większą wagę niż studenci przykładają do spotkań z profesjonalistami w danym zakresie i do networkingu.

Joanna Brylikowska,
Dyrektor Biura Ochrony Danych Osobowych

Powiem przewrotnie – dla mnie największym atutem w Providencie jest brak parytetów dla płci. Fakt, że tak dużo pań zajmuje tak wysokie stanowiska w firmie nie wynika z jakichś odgórných zarządzeń, ale po prostu z rzetelnej oceny ich kompetencji i przydatności. Obserwując to z wewnątrz organizacji można być pewnym, że żaden pomysł i żadna inicjatywa nie zostaną ocenione przez pryzmat płci osoby, która je wymyśliła. Może zostać oceniona dobrze, może zostać oceniona źle – ale zawsze zostanie oceniona merytorycznie. To dla mnie bardzo ważne.



**DOBRA
PRAKTYKA**

W październiku 2019 roku współorganizowaliśmy wraz z Katedrą Zachowań Organizacyjnych i Marketingu Wydziału Nauk Ekonomicznych i Zarządzania UMK w Toruniu konferencję „Kobieta w biznesie”. W wydarzeniu udział wzięła prezes Providenta Agnieszka Kłos-Siddiqui oraz Bronwyn Syiek, Independent non-executive director w International Personal Finance, która wygłosiła prelekcję „How to be successful woman in the male-dominated corporate world?”

2.5. Przyjazne i bezpieczne miejsce pracy

Choć Provident to firma z branży finansowej, to wiemy, że w pracy nie chodzi tylko o pieniądze. Już w 2017 roku wdrożyliśmy **kompleksową Strategię Wellbeing**, której głównym celem jest troska o dobrostan pracowników – ich zdrowie psychiczne i fizyczne.

Well-being – cele programu



DOBRA PRAKTYKA

W naszych największych lokalizacjach znajdują się lodówki ze zdrowymi posiłkami, do każdej co tydzień dostarczane są świeże owoce.

DOBRA PRAKTYKA

Ogromną popularnością cieszy się wśród pracowników aplikacja **Worksmile**, która pozwala rejestrować im swoje aktywności sportowe. Nasza firmowa społeczność integruje się wokół zdrowego stylu życia, pracownicy wymieniają uwagi na grupach tematycznych, czytają publikacje ekspertów, biorą udział w rywalizacjach i zapisują się na wydarzenia sportowe (np. „Dzień bez windy”). Provi4You to także platforma grywalizacyjna, która daje osobom pracującym możliwość przedstawienia zainteresowań i pasji związanych ze zdrowym stylem życia. Punkty zebrane za spalone kalorie pracownicy mogą wymieniać na atrakcyjne nagrody w ramach kafeterii. Pracownicy uczestniczący w programie od 2017 r. **przejechali na rowerze 243.000 km, przebiegli 65.000 km i przepłynęli 10 000 km. Łącznie zrobili 133 414 856 kroków i spalili 41 668 685 kalorii.**

Wojciech Stasiak,
Kierownik ds. Sprzedaży i Relacji z Klientem

Podobno każda dieta zaczyna się od jutra. Z Provi4You to tak nie działa – zdrowe odżywienie i aktywność fizyczna dostosowana do wieku i możliwości stała się w firmie po prostu modna. Wszyscy zaczęliśmy porównywać swoje wyniki i – nie ma co ukrywać – nikt nie chciał być ostatni. Powiem szczerze, że przez ostatni rok przejechałem na rowerze chyba więcej, niż przez wcześniejsze 10 lat.



[401-2]

Wszystkim naszym pracownikom zapewniamy:

- ubezpieczenie na życie
- prywatną opiekę zdrowotną
- ubezpieczenie na wypadek trwałego uszczerbku na zdrowiu
- urlop rodzicielski
- odprawę emerytalną

Podstawą naszej Strategii Wellbeingowej jest adresowany do wszystkich pracowników program Provi4You. Program opiera się na czterech filarach:

PROVI4YOU ACTIVE TO DZIAŁANIA SKUPIAJĄCE SIĘ NA ZACHĘCANIU PRACOWNIKÓW DO AKTYWNOŚCI FIZYCZNEJ:

- Ergonomiczne stanowisko pracy
- Stacje wyzwań – konsultacje z fizjoterapeutą
- Ćwiczenia relaksujące
- Pomiar wagę Tanita
- Dzień bez windy
- Fotele do masażu

PROVI4YOU FIT TO PROMOCJA ZDROWEGO ODŻYWIANIA WŚRÓD PRACOWNIKÓW:

- Warsztaty i Indywidualne konsultacje z dietetykiem
- Koktajle owocowe i warzywne
- Waga Tanita
- Lodówkę ze zdrowymi posiłkami
- Owoce w Biurze

PROVI4YOU BALANCE DBA O RÓWNOWAGĘ I ZDROWIE MENTALNE:

- Systemy relaksacyjne
- Trening Mentalny + indywidualne konsultacje
- Strefa relaksu
- Anty-stresowy poczęstunek
- Rozwiązania wspierające balans i work-life integration
- Animacje dla dzieci
- Warsztaty dot. radzenia sobie ze stresem

PROVI4YOU TEAMWORK WSPIERA PRACĘ ZESPOŁOWĄ WŚRÓD PRACOWNIKÓW:

- Wdrożenie platformy grywalizacyjnej – Fitqbe:
- Rejestrowanie aktywności sportowych – aplikacja Fitqbe
- Rywalizacje sportowe z nagrodami, w tym udział w rywalizacji między firmowej Fitqbe Sport Challenge
- Grupy tematyczne oraz wydarzenia
- Artykuły tworzone przez ekspertów
- Uruchomienie systemu kafeterijnego

Beata Bardoni,
Kierownik ds. Dialogu Społecznego

Z radością możemy poinformować, że Provi4You działa znakomicie. Kluczowe efekty to wyższy poziom witalności i energii wśród pracowników, mniej chorób oraz dolegliwości, a w rezultacie wyższe zaangażowanie. Udało nam się wzmocnić relacje wśród pracowników i przekazać umiejętności radzenia sobie ze stresem.



Provi4You to nasz główny, choć nie jedyny program oferujący pozapłacowe korzyści pracownikom. Wśród pozostałych benefitów są m.in.:

ELASTYCZNY CZAS PRACY

Już w 2013 roku wdrożyliśmy dodatkowe rozwiązania sprzyjające łączeniu ról zawodowych i rodzinnych – pracę z domu (home-office), indywidualne godziny rozpoczęcia i końca pracy, a także rozpoczynanie pracy w przedziale pomiędzy 8.00 a 10.00. Staramy się dbać o to, aby nasi pracownicy mogli zachować równowagę pomiędzy sferą zawodową a prywatną. Wiemy, że to warunek konieczny dla utrzymania dobrego zdrowia, samopoczucia i satysfakcji z życia i cieszymy się, że blisko 80% naszych pracowników pracuje w zrównoważonym lub zadaniowym czasie pracy. W 2019 roku 337 osób skorzystało z opcji home-office (2018 rok – 232), 49 osób dopasowało godziny pracy w ramach indywidualnego rozkładu czasu pracy (2018 rok – 61), a 152 osoby rozpoczęły pracę w przedziale 8:00-10:00 (2018 rok – 180).



DZIAŁANIA W CZASIE PANDEMII

Elastyczny czas pracy i inne rozwiązania oferowane w Providencie na stałe pracownikom zdały swój egzamin w czasach pandemii. Z powodu koronawirusa większość naszych pracowników pracuje w pierwszym półroczu 2020 roku zdalnie, ale nadal w pełni efektywnie – przykładem może być poniższy raport, który powstał całkowicie w ramach współpracy zdalnej.

MEDIBOX

Pracownicy naszej centrali mogą korzystać z Mediboxu – niewielkiego kiosku wyposażonego w zaawansowany sprzęt diagnostyki zdrowotnej. Każdy pracownik może tam szybko, bezpiecznie i prosto wykonać cyfrowe EKG, zmierzyć ciśnienie i puls, zbadać skład ciała oraz sprawdzić swoją wagę. Urządzenia zamontowane w kiosku posiadają wszystkie medyczne certyfikaty, a sterowanie odbywa się za pomocą intuicyjnego, dotykowego pulpitu. Badania są bezpieczne, a uzyskane wyniki przekazywane jedynie pracownikowi, który wykonywał pomiary (wydruk lub wysyłka do specjalnej aplikacji chronionej hasłem). Ideą Mediboxów jest zwiększanie świadomości zdrowotnej pracowników oraz przełamywanie lęku przed badaniami profilaktycznymi. Od grudnia 2019 do marca 2020 roku w Mediboxie wykonano 378 badań.

Dbamy nie tylko o mamy

Połowę naszego zespołu stanowią młodzi rodzice. To z myślą o nich powstał program „Dbamy nie tylko o mamy”. Jest to projekt dedykowany naszym koleżankom i kolegom, którzy właśnie zostali rodzicami. Wszystkie mamy i świeżo upieczeni ojcowie, tuż po urodzeniu dziecka otrzymują od firmy sympatyczny upominek i gratulacje od Pani Prezes.

[401-3]

Urlopy rodzicielskie

	2019	2018
Całkowita liczba pracowników uprawnionych do urlopu rodzicielskiego w raportowanym okresie		
kobiety	104	118
mężczyźni*	30	31
Całkowita liczba osób, które skorzystały z urlopu rodzicielskiego w raportowanym okresie		
kobiety	102	117
mężczyźni	1	1
Całkowita liczba pracowników, którzy wrócili do pracy po urlopie rodzicielskim, w raportowanym okresie		
kobiety	100	114
mężczyźni	31	31
Całkowita liczba pracowników, którzy wrócili do pracy po urlopie rodzicielskim i po 12. miesiącach od powrotu do pracy nadal byli zatrudnieni w organizacji		
kobiety	84	106
mężczyźni	28	26
Wskaźnik powrotu do pracy pracowników, którzy skorzystali z urlopu rodzicielskiego		
kobiety	49%	49%
mężczyźni	100%	97%
Wskaźnik zatrzymania pracowników, którzy skorzystali z urlopu rodzicielskiego		
kobiety	84%	93%
mężczyźni	90%	84%

* mężczyźni, którzy skorzystali z urlopu ojcowskiego

PASJONACI

Nasz zespół to blisko 7 tys. osób. Wśród nich jest wielu pasjonatów, ludzi którzy nie tylko mają interesujące hobby, ale także potrafią w ciekawy sposób przedstawić je współpracownikom. Chcemy by swoją energią i chęcią działania „zarazili” innych. Dlatego dla tych, którzy pochwalic się mogą wybitnymi osiągnięciami w sporcie, sztuce, kulturze i edukacji lub działalności społecznej zorganizowaliśmy konkurs **Pasjonaci Providenta**. Osoby przystępujące do konkursu muszą w kreatywny sposób opowiedzieć o swojej pasji oraz przedstawić najlepszą ich zdaniem drogę, aby „zarazić” swoim hobby współpracowników. Nagrodą są granty w wysokości do trzech tysięcy złotych z przeznaczeniem na rozwój zainteresowań laureatów.

FORUM PRACOWNIKA

W Providencie chcemy, aby wewnętrzna komunikacja działała w obie strony. Regularnie przekazujemy ważne dla pracowników informacje, ale staramy się również, aby pracownicy mogli łatwo i szczerze dzielić się swoimi opiniami i pomysłami. Od wielu lat w firmie działa Forum Pracownika – miejsce dialogu pomiędzy pracownikami, dyrektorami i zarządem spółki. Forum służy wymianie poglądów i opinii oraz tworzeniu rozwiązań wspierających realizację strategii biznesowej i wpływających na budowanie zaangażowanego środowiska pracy. Członków Forum zgłaszają i wybierają co dwa lata sami pracownicy, reprezentujący Departament Sprzedaży, Administracji i Zapobiegania Stratom oraz Biuro Contact Center. Przedstawiciele załogi cyklicznie spotykają się z dyrektorami departamentów i wspólnie wypracowują rozwiązania w zgłaszanych przez załogę sprawach. Najważniejsze zagadnienia – dotyczące sprzedaży, obsługi klientów, ryzyka kredytowego, marketingu i obszarów pracowniczych – dyskutowane są na Forum Centralnym, podczas spotkania z zarządem.

Liczba spotkań Forum Centralnego:

	2018	2019
spotkania z zarządem	6	7
spotkania warsztatowe	2	2

DOBRA PRAKTYKA

Co roku organizujemy około 5-8 spotkań **Provident Cafe** – nieformalnych, trwających 2-3h sesji w otwartej przestrzeni biura, które służą integracji pracowników z różnych działów. „Gospodarzami” są poszczególne departamenty, które wykazują się ogromną inwencją w tworzeniu programu spotkania i skutecznym przyciąganiu uczestników.

[102-41]

W firmie działają cztery organizacje związkowe, do których w 2018 roku należało 41% pracowników, a rok później – 50%. Za dialog, zgodny z przyjętą w Provident strategią i wartościami, odpowiada Kierownik ds. Dialogu Społecznego. W Providencie nie ma zbiorowego układu pracy.

Pracownicy zrzeszeni są w:

Organizacja reprezentatywna:

- OPZZ „Konfederacja Pracy” w Provident Polska S.A.

Pozostałe organizacje:

- Związek Zawodowy Pracowników Provident Polska S.A.
- Ogólnopolski Związek Zawodowy Inicjatywa Pracownicza w Provident Polska S.A.
- Niezależne Związki Zawodowe Pracowników Provident Polska S.A. „Solidarność 80”

Bezpieczeństwo

[403-1] [403-2], [103-1: Zdrowie i bezpieczeństwo]

Nasz model biznesowy jest unikalny na rynku. Choć wiele osób pracuje w naszych biurach i Call Centre, to zdecydowana większość naszej działalności odbywa się poza tymi lokalizacjami. Praca osób zatrudnionych w Departamencie Sprzedaży oraz naszych doradców klienta ma miejsce w dużej mierze w terenie i w miejscach zamieszkania naszych klientów – w Providencie zdajemy sobie sprawę, że fakt ten wiąże się dla nas ze szczególną odpowiedzialnością związaną z zapewnieniem maksymalnego bezpieczeństwa. Starannie analizujemy potencjalne zagrożenia związane z „terenowym” trybem pracy i na bieżąco dostosowujemy do nich nasze szkolenia, działania prewencyjne oraz różnorodne akcje świadomościowe.

DZIAŁANIA W CZASIE PANDEMII

Realizujemy cykliczne, centralne dostawy środków ochrony indywidualnej dla pracowników oraz doradców klienta, którzy w ramach wykonywanych obowiązków mają bezpośredni kontakt z klientami. Już w pierwszych dniach trwającej epidemii do naszych oddziałów dostarczono 50 000 par rękawiczek ochronnych oraz 10 000 żeli dezynfekcyjnych. W kolejnych dostawach do naszych lokalnych placówek trafiły tysiące litrów płynów antywirusowych, dziesiątki tysięcy maseczek oraz kilkaset przyłbic.

Wobec większej dostępności środków ochrony indywidualnej w sklepach wprowadziliśmy następujące warianty:

- ekwiwalent pieniężny dla doradców klienta oraz dla pracowników
- ekwiwalent pieniężny dla menadżerów terenowych na zakup płynów do dezynfekcji powierzchni w oddziałach
- zakup środków dla tych pracowników, którzy świadczą pracę w budynku biura głównego, Contact Centre oraz pracowników Departamentu Administracji Terenowej

Wybrane działania podejmowane w celu zwiększenia bezpieczeństwa pracy w Provident:

- 7 kroków bezpieczeństwa – broszura stworzona dla doradców pomagająca rozpoznać sytuacje potencjalnie niebezpieczne i wskazująca najlepsze zachowania pozwalające uniknąć ryzyka.

PLANUJ SWOJE WIZYTY

- 1 Wcześniej zaplanuj harmonogram wizyt.
- 2 Poinformuj o swoich harmonogramie wizyt Kierownika i najbliższych.
- 3 Poinformuj najbliższych dokąd idziesz oraz o planowanej godzinie powrotu.
- 4 Zawsze miej przy sobie sprawny alarm osobisty i włączony telefon komórkowy.
- 5 Zmieniaj regularnie trasę i godziny wizyt.
- 6 Pieniądze firmowe zabieraj tylko wtedy kiedy idziesz podpisać umowę i tylko taką kwotę, jakiej potrzebujesz.
- 7 Pamiętaj o funkcji szybkiego wybierania numeru do Kierownika.

INFORMACJE O PROJEKCIE:
Każdego dnia podejmujesz ryzyko, często nawet nie zastanawiając się nad zagrożeniami związanymi z codziennymi czynnościami. Automatycznie podejmujesz odpowiednie środki bezpieczeństwa. Oczywiście różne czynności są związane z różnym rodzajem zagrożeń, a ich przewidywanie i odpowiednie zaplanowanie dnia pracy pozwoli Ci na wyeliminowanie lub co najmniej zredukowanie zagrożeń do bezpiecznego poziomu. Dlatego zawsze przed pójściem do pracy zastanów się co może stanowić zagrożenie i jak powinieneś sobie z nim radzić.

- kampanie świadomościowe – kilka razy w roku przygotowujemy kampanie świadomościowe, których celem jest przypomnienie o najważniejszych zasadach bezpieczeństwa pracy. Tematy kampanii są dobierane do odpowiednich grup pracowniczych w zależności od potencjalnych zagrożeń występujących na ich stanowisku pracy.
- środki ochrony indywidualnej.

**DOBRA
PRAKTYKA**

Każdy nas doradca ma zainstalowaną w swoim telefonie aplikację SOS Hector, która działa na zasadzie „panic button” – w sytuacji zagrożenia kilkukrotne naciśnięcie przycisku włącz/wyłącz wysła do operatora w naszej centrali wiadomość z położeniem geograficznym i krótkim nagraniem dźwiękowym z otoczenia telefonu. Operator każdorazowo uruchamia proces wyjaśnienia sytuacji i może aktywować procedurę kryzysową.

**DZIAŁANIA
W CZASIE
PANDEMII**

Po pierwszych przypadkach koronawirusa w Polsce naszym doradcom klienta zarekomendowaliśmy pozostanie w domach, a klientom – spłatę rat na konto bankowe. Zazwyczaj oznaczałoby to niższą prowizję dla doradców – zarząd Providenta zdecydował jednak, że doradcy nie tracą na tym finansowo.



Każdy pracownik i doradca klienta jest zobowiązany do zgłaszania nie tylko wypadków, ale także zdarzeń potencjalnie wypadkowych, które wprowadzane są do systemu Loss Prevention. Informacja o danym zdarzeniu trafia do Pracownika Biura Bezpieczeństwa Pracy, który bada okoliczności i przyczyny takiego zdarzenia. Określone są też odpowiednie działania zapobiegawcze. Dodatkowo do dyspozycji naszych pracowników jest także infolinia „Zielona Linia” gdzie każdy może zgłaszać wszelkie uwagi związane z bezpieczeństwem.

[103-2], [103-3: Zdrowie i bezpieczeństwo]

W całej naszej organizacji proces zarządzania zdrowiem i bezpieczeństwem zawodowym jest na bieżąco dostosowywany do zmieniającego się otoczenia oraz zmieniających się przepisów prawnych. Wszyscy pracownicy odpowiedzialni za bezpieczeństwo pracy posiadają odpowiednie uprawnienia nie tylko w obszarze BHP ale także jako audytorów ISO ze względu na wdrożony i certyfikowany system zarządzania zdrowiem i bezpieczeństwem zawodowym.

Zasady bezpieczeństwa w Provident Polska kompleksowo reguluje System Zarządzania Zdrowiem i Bezpieczeństwem Zawodowym, wdrożony i certyfikowany zgodnie z międzynarodową normą ISO45001. Najważniejszym dokumentem systemowym jest dla nas Polityka Bezpieczeństwa. Uzupełniają ją procedury bezpieczeństwa, podsumowane i uporządkowane w Podręczniku Bezpieczeństwa.

**DOBRA
PRAKTYKA**

[403-5]

Każda nowozatrudniona osoba w pierwszym dniu pracy uczestniczy w szkoleniach ogólnych/wstępnych z BHP. Pracownik jest również zapoznany z najważniejszymi zagrożeniami i ryzykami na swoim stanowisku pracy. Pracownicy terenowi oraz doradcy klienta proszeni są dodatkowo o uważne obejrzenie dwóch filmów szkoleniowych mówiących o zagrożeniach pracy w terenie i sposobach ich minimalizacji.

[403-9] [403-10]

W raportowanym okresie w naszej firmie nie wystąpił żaden wypadek śmiertelny; nie wystąpiły także choroby zawodowe. W 2018 r. wśród pracowników odnotowaliśmy 39 lekkich wypadków przy pracy, a w 2019 r. - 45.

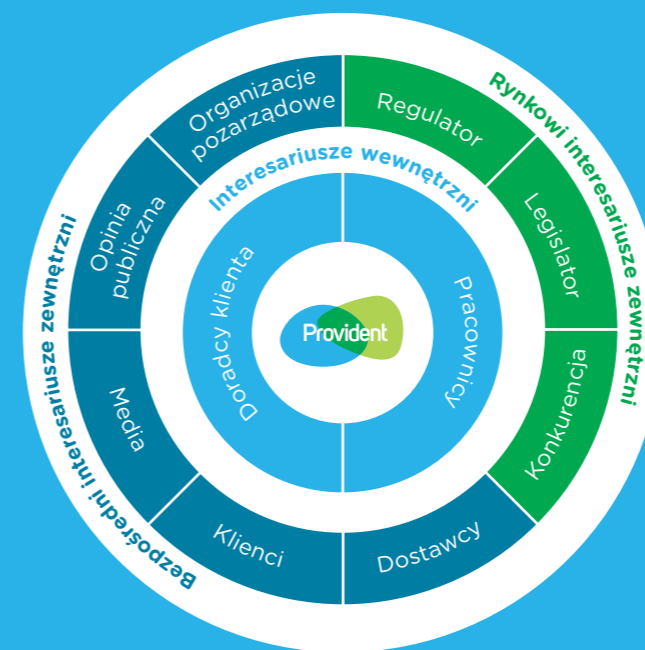
	Pracownicy		Doradcy Klienta	
	2019	2018	2019	2018
Liczba ofiar śmiertelnych w wyniku obrażeń związanych z pracą	0	0	0	0
Wskaźnik ofiar śmiertelnych w wyniku obrażeń związanych z pracą	0	0	0	0
Liczba poważnych obrażeń związanych z pracą (z wyłączeniem ofiar śmiertelnych)	0	0	0	0
Wskaźnik poważnych obrażeń związanych z pracą (z wyłączeniem ofiar śmiertelnych)	0	0	0	0
Liczba obrażeń związanych z pracą	45	39	72	96
Główne rodzaje obrażeń związanych z pracą	Stłuczenia i powierzchowne urazy głowy oraz innych części ciała; skręcenia / naderwania/ zwichnięcia stawu skokowego; naderwania odcinka szyjnego		Zwichnięcie i naderwanie stawu skokowego; rany kątane, potłuczenia lekkie różnych okolic ciała	Ogólne potłuczenia kolan i innych części ciała, rany kątane, urazy odcinka szyjnego, naderwanie / zwichnięcie stawu skokowego
Liczba przepracowanych godzin	2008	2000	2008	2000

03. Relacje z otoczeniem

3.1. Nasi interesariusze

[102-42]

Naszych interesariuszy definiujemy szeroko – jest to dla nas każdy, kto istotnie wpływa na Providenta i każdy, na którego istotnie wpływa Provident. Potrzeby i oczekiwania tych grup bywają różne, nie zwalnia nas to jednak z obowiązku i przywileju wstąpienia się w głos różnych środowisk i odpowiadania w możliwie najlepszy sposób. Interesariuszy dzielimy na trzy kluczowe grupy⁷:



[102-40]

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

⁷ obowiązująca w Providencie mapa interesariuszy została stworzona na potrzeby raportowania w latach 2014-2015

[102-43]

Podstawą budowy relacji z interesariuszami jest w Providencie dialog. Dla każdej z kluczowych w naszej codziennej pracy grup interesariuszy dostosowaliśmy wygodną dla niej formę i częstotliwość dialogu. Wykorzystujemy różnorodne formy kontaktu i z powodzeniem wprowadzamy do komunikacji nowoczesne technologie.

PRACOWNICY

Ciągłe działania:

- Forum Pracownika,
- intranet,
- komunikacja SMS,
- e-maile,
- wygaszacze ekranu,
- ekrany w recepcji

Cykliczne:

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

Raz do roku:

- konferencje sprzedażowe,
- program badania i budowania zaangażowania pracowników i doradców klienta,
- konferencja roczna

KLIENCI

Ciągłe działania:

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

Cykliczne:

- działania i projekty edukacyjne;
- co kwartał badania satysfakcji klientów
- Światowy Dzień Konsumenta

DORADCY KLIENTA

Ciągłe działania:

- aplikacja My News
- portal dla doradców klienta,
- komunikacja sms

Cykliczne:

- Tydzień Etyki,
- Tydzień jakości obsługi klienta,
- Światowy Dzień Konsumenta,
- spotkania sprzedażowe

Raz do roku:

- Program badania i budowania zaangażowania pracowników i doradców klienta

LIDERZY OPINII I PRZEDSTAWICIELE MEDIÓW

Ciągłe działania:

- spotkania i konsultacje indywidualne,
- aktywny udział w stowarzyszeniach,

Cykliczne:

- konferencje,
- spotkania branżowe

ZWIĄZKI ZAWODOWE

Ciągłe działania:

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

DOSTAWCY

Ciągłe działania:

- bezpośrednie rozmowy,
- telefony,
- e-maile,
- audyt u dostawcy

Cykliczne:

- spotkania branżowe,
- konferencje

Raz do roku:

- informacja zwrotna w przypadku rocznej oceny



CO MÓWIĄ O NAS NASI INTERESARIUSZE?

[102-44]

Przygotowując nasz raport CSR przeprowadziliśmy serię wywiadów z naszymi kluczowymi interesariuszami – przedstawicielami środowiska akademickiego, otoczenia rynkowego oraz organizacji konsumenckich. Celem rozmów było poznanie oczekiwań interesariuszy dotyczących odpowiedzialności społecznej Providenta oraz Raportu Zrównoważonego Rozwoju firmy.

Cieszy nas zgodna opinia rozmówców o **naszej pozycji na rynku w zakresie działań odpowiedzialnych społecznie**.

„Provident się wyróżnia absolutnie wszystkim (...) Wyznacza pewien kierunek działania dla pozostałych podmiotów w branży”

„Słyszę Provident – kojarzy mi się z zaufaniem, odpowiedzialnymi działaniami, odpowiedzialną sprzedażą, nie kojarzy mi się negatywnie”
„myślę, że jest w grupie takich firm wyróżniających się”.

Interesariusze zwrócili uwagę, na fakt, że **jesteśmy spółką giełdową ujętą w rankingach i indeksach odpowiedzialnego zarządzania**. Jednocześnie zwrócono uwagę, że

„pomiędzy zobowiązaniami i polityką firmy a klientem jest jeszcze czynnik ludzki w postaci doradcy i to może ostatecznie wpływać na jakość realizacji tych polityk”.

Provident został określony jako **„dojrzała firma”**, w której nie ma systemowych zjawisk związanych z misselingiem, choć – co podkreślili rozmówcy – skala działania może sprawić, że „**pewnie jakiś odsetek pożyczek jest wątpliwy w takim kontekście, że dany produkt danemu klientowi może nie powinien zostać zaoferowany**”. „Produkty raczej nie są w ten sposób robione żeby mieć jakieś drugie dno i jeszcze zaszyte tajne kieszonki, w których później byłaby jakaś trucizna”

Interesariusze docenili **wielopłaszczyznowość naszych działań CSR**, m.in. wolontariat, który „w tej branży nie jest jeszcze popularny”. Podkreślono, że realizowane projekty i inicjatywy wolontariackie są długoterminowe i strategiczne oraz „są prowadzone konsekwentnie i widać stałość w tych działaniach a nie są to działania jednorazowe”. „widać duże wkręcenie się pracowników w ten temat”.

Doceniono także **działania Providenta na rzecz pracowników**: „słysząc głosy pracowników, że tam się dobrze pracuje”.

Wśród pozostałych tematów dostrzeżono także zaangażowanie Providenta w **działania na rzecz etycznej reklamy**, w tym w ramach Rady Etyki Reklamy. Zwrócono także uwagę na kwestie **filantropii i działań charytatywnych** i podkreślono, że firma powinna wspierać cele społeczne „bez ostentacji i afiszowania się”.

Rozmówcy wskazali również na **kilka zagadnień, w ramach których ich zdaniem zaangażowanie Providenta mogłoby być większe**:

- **Środowisko**. Provident – zdaniem części interesariuszy – powinien podjąć bardziej aktywne działania w obszarze ochrony środowiska naturalnego.
- **Doradcy**. Zwrócono uwagę na fakt, że Provident jest wśród klientów najczęściej reprezentowany przez osobę doradcy klienta. Dlatego też, zdaniem interesariuszy, świadczenia i wsparcie dla doradców powinny być nieustannie monitorowane i modyfikowane zgodnie z ich potrzebami.

Poprosiliśmy również interesariuszy, aby wskazali, o czym chcieliby przeczytać w najnowszym raporcie. Oto wybrane tematy:

- **Edukacja klienta** (piszemy o tym na stronach 59-63)
- **Relacje z klientem** (str. 16-24)
- **Wolontariat pracowniczy** (str. 60-62)
- **Etyka** (str. 31-35)

3.2. Łańcuch dostaw

[102-9]

Opowiedzialny Provident to odpowiedzialny łańcuch dostaw. Chcemy mieć pewność, że nasi dostawcy przestrzegają ważnych dla nas zasad i standardów i wspólnie z nami wpływają na otoczenie w sposób odpowiedzialny. W całej firmie obowiązuje **Zrównoważony Łańcuch Dostaw** oraz wewnętrzna **Polityka odpowiedzialnego zarządzania łańcuchem dostaw**.

Ogromną większość naszych kontrahentów stanowią przedsiębiorstwa krajowe. W latach 2018-2019 współpracowaliśmy z ponad 1700 partnerami biznesowymi, z których aż 96% ma swoją siedzibę w Polsce. Przy doborze dostawców uwzględniamy kwestie etyczne, społeczne i środowiskowe. Warunkiem koniecznym współpracy jest pełne przestrzeganie przepisów prawa i uznanych powszechnie norm w zakresie etyki, zatrudnienia, BHP i zarządzania środowiskowego. Stałym punktem umów są **klauzule antykorupcyjne**, które podpisało 100% dostawców.

Nasze wartości i zasady są zawarte w **Karcie Dostawcy**, z którą zapoznaje się każdy kontrahent Providenta. Oczekujemy, że nasi partnerzy posiadają (lub wdrożą przy naszym wsparciu) odpowiednie polityki i procedury normujące te zagadnienia. Dodatkowo, w ankiecie dla firm, które startują w przetargach organizowanych przez Providenta pytamy o podejście do ważnych dla nas zagadnień CSR.



DOBRA PRAKTYKA

Zarządzanie Łańcuchem dostaw obejmuje kilka etapów. Pierwszym jest przygotowanie zapytania ofertowego z najważniejszymi informacjami na temat m.in. produktu lub usługi, harmonogramów i kosztów. Z nadesłanych ofert wybieramy najlepsze – zarówno pod kątem biznesowym, jak i zgodności z naszymi zasadami. W przypadku zamówień o większej wartości prowadzimy postępowanie zakupowe, które uzależniamy m.in. od wartości planowego zakupu:

- jeśli zakup przekracza 45 tys. zł brutto, dokonujemy merytorycznej oceny dostawcy i oferty oraz warunków handlowych;
- jeśli wartość umowy jest wyższa niż 250 tys. zł brutto, oceniamy dodatkowo sytuację finansową i prawną partnera oraz jego podejście do odpowiedzialnego zarządzania. W ramach tego postępowania sprawdzamy m.in. czy nasz przyszły kontrahent opłaca terminowo podatki oraz składki do ZUS.

3.3. Edukacja i zaangażowanie społeczne

Zaangażowanie społeczne Providenta:

900 tysięcy złotych przekazanych na darowizny, akcje społeczne i wolontariat

130 zrealizowanych projektów wolontariackich

4487 przepracowanych wolontariacko godzin w 2019 roku

ponad **pół miliona** beneficjentów działań wolontariackich w 2019 roku

911 wolontariuszy w 2019 roku
28 tysięcy zebranych książek dla szpitali i 40 bibliotek szpitalnych

Choć działamy w całej Polsce, to patrzymy na kraj przez pryzmat lokalnych społeczności. Od ponad 20 lat budujemy wizerunek dobrego sąsiada, którego pracownicy, doradcy oraz klienci są ważną częścią miejscowych wspólnot. Dzielimy się z nimi swoją wiedzą finansową oraz oferujemy czas i zaangażowanie w ramach wolontariatu. Każdego roku realizujemy kilkadziesiąt mniejszych i większych projektów wolontariackich, zmieniając na lepsze życie tysięcy mieszkańców naszego sąsiedztwa.

[103-1: Edukacja konsumentów]

Jednocześnie od wielu lat zwiększamy świadomość ekonomiczną Polek i Polaków. Uczymy odpowiedzialności finansowej, dobrych nawyków w gospodarowaniu domowym budżetem oraz racjonalnych decyzji konsumenckich. Szczególną edukacyjną troską obejmujemy młode pokolenie, bo wiemy, że decyzje podjęte w młodym wieku często mają swoje konsekwencje przez całe dorosłe życie – wykorzystujemy w komunikacji do młodych ludzi szerokokosięgowe, nowoczesne kanały komunikacji i staramy się dotrzeć poprzez programy edukacyjne w szkołach i uczelniach wyższych.

Zaangażowane kwoty Providenta. Lata 2018-2019:

darowizny (m.in. dla Fundacji Gajusz oraz pracowników i doradców w trudnej sytuacji życiowej):

129 tys. zł

Tak! Pomagam
300 tys. zł

Fundacja Zaczytani.org
280 tys. zł

Fundacja Zwolnieni z Teorii
190 tys. zł





TAK!POMAGAM
PROGRAM SPOŁECZNY PROVIDENTA

Tak! Pomagam

W Providencie wiemy, że wolontariat pracowniczy to sytuacja, w której zyskują wszystkie zaangażowane strony – beneficjenci, pracownicy oraz cała organizacja. Badania przeprowadzone przez prof. dr hab. Aldonę Glińską-Neweś z Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu wskazują, że bez względu na rodzaj projektu, jego realizacja wzmacnia wrażliwość pracowników na problemy społeczne i środowiskowe, a bliskość kontaktu z beneficjentami bądź jej brak może determinować charakter kompetencji rozwijanych przez pracowników w rezultacie udziału w wolontariacie. Bliski kontakt z beneficjentami sprawia, że rozwijane są kompetencje związane z zarządzaniem projektem, zarówno te „twarde”, jak i „miękkie”. Może wynikać to z faktu, że kontakt z beneficjentami wzbogaca projekt o sytuacje, którym wolontariusz musi podołać. Z drugiej strony, brak bliskiego kontaktu z beneficjentami sprawia, że wolontariusze koncentrują swoją uwagę na interakcjach we własnym gronie. W efekcie rośnie integracja pracowników, poznają się też bliżej, dzięki czemu poprawia się ich kooperacja na co dzień, w środowisku własnej organizacji. Rośnie też identyfikacja z firmą i jej wartościami.

Tak! Pomagam to nasz flagowy program wolontariatu, z którego może być dumny każdy uczestniczący w nim pracownik Providenta. Realizowane już od 2006 roku coroczne akcje pomocy dzieciom, seniorom, młodzieży oraz zwierzętom angażują za każdym razem co najmniej kilkuset pracowników. Program – co widać w tabeli obok – dynamicznie się rozwija, a nasi wolontariusze współpracują w każdym roku ze szkołami, przedszkolami, Warsztatami Terapii Zajęciowej, hospicjami a także schroniskami dla zwierząt. Pomoc obejmuje prace remontowe i organizację czasu wolnego (co roku organizujemy niezapomniane Mikołajki, Wigilię oraz Dzień Dziecka). Dla schronisk dla zwierząt zbieramy żywność, środki higieniczne i weterynaryjne oraz organizujemy spacerki dla psów. **Od 2017 r. firmowym wolontariuszom przysługuje dzień wolny na realizację projektów.**

DZIAŁANIA W CZASIE PANDEMII

Koronawirus udowodnił, jak wyjątkową siłę ma wolontariat. W ramach Tak! Pomagam nasi pracownicy m.in. szyli maseczki w ramach akcji „Warszawa szyje maseczki dla medyków” oraz pomagali w zakupach i sprawach codziennych klientkom, które ze względu na przewlekłe choroby lub niepełnosprawność nie mogą wychodzić z domu. W czasie pandemii co tydzień w intranecie i na portalu doradców przedstawiamy sylwetki pracowników i doradców, którzy swoim zaangażowaniem stanowią inspirację dla pozostałej załogi Providenta.



Tak! Pomagam w liczbach:

	2018	2019
Zrealizowane projekty	61	69
Liczba wolontariuszy	636	911
Liczba przepracowanych godzin	1946	4487
Liczba beneficjentów	ok. 70 tysięcy	ok. 511 tysięcy

Wyjątkową okazją do promocji wolontariatu pracowniczego w Providencie stała się okrągła, 20. rocznica naszej działalności w Polsce. Dzięki współpracy z Fundacją **Zaczytani.org** stworzyliśmy unikalny projekt promujący czytelność i zaangażowanie pracowników i doradców klienta w działania wolontariackie.

Trwający przez dwa lata program „**20 bibliotek na 20 lat Providenta**” to:

- 28 tysięcy zebranych książek przekazanych do szpitali, z których skorzystało ponad 500 tys. pacjentów
- otwarcie 40 bibliotek szpitalnych,
- przeszkolenie firmowych wolontariuszy, którzy co tydzień prowadzą zajęcia z bajkoterapii dla dzieci przebywających w szpitalach.

DOBRA PRAKTYKA

W działania wolontariackie zaangażował się także nasz zarząd. Co roku z okazji Mikołajek osoby zarządzające Providentem odwiedzają małych pacjentów w warszawskim szpitalu pediatrycznym.

Z radością możemy poinformować, że nasza akcja przyczyniła się do powstania Zaczytanej Akademii, dzięki której w największych miastach Polski prowadzone są zajęcia bajkoterapeutyczne oraz szkolenia dla kolejnych wolontariuszy. Za zaangażowanie w działania Fundacji Zaczytani.org Provident został dwukrotnie nagrodzony tytułem **Zaczytany Biznes**.

DOBRA PRAKTYKA

W 2019 roku już po raz drugi w całej grupie IPF – a więc również w Provident Polska - maj został ogłoszony miesiącem wolontariatu. W 31 dniach maja zebraliśmy cały kalejdoskop działań wolontariackich skupionych w kilku głównych programach:

- **Tak! Pomagam** – w maju blisko 500 wolontariuszy przepracowało ponad 1000 godzin realizując 34 projekty i pomagając prawie 8000 beneficjentów;
- **Zaczytani.org** – po raz kolejny wzięliśmy udział w Ogólnopolskiej Zbiórce Książek dla Fundacji Zaczytani.org;
- **Wolontariat zarządu** – członkowie zarządu przygotowywali ekologiczne kosmetyki, które pracownicy mogli później wylicytować w intranecie. Cały dochód został przekazany na cel charytatywny – pomoc dla wychowanków Domu Dziecka w Woli Gałęzowskiej.

DZIAŁANIA W CZASIE PANDEMII

Koronawirus nie sprawił, że Provident przestał być firma odpowiedzialną społecznie – zmienił jedynie formę naszego zaangażowania. W związku z epidemią nasz wspólny projekt z firmą AXA – Kino Objazdowe, nie mógł być zrealizowany. Postanowiliśmy przekazać środki wcześniej przeznaczone na projekt dla pięciu szpitali w miejscowościach, które mieliśmy odwiedzić z kinem – Brodnicy, Chełmży, Przasnyszu, Strzelcach Opolskich i Szczytnie.

**DOBRA
PRAKTYKA**

Od 2018 roku corocznie organizujemy w Lesie Łagiewnickim w Łodzi firmowy bieg charytatywny **Provident Run**. Idea biegu to efekt programu Pasjonaci Providenta, w którym pracownicy i doradcy klienta mogą wygrać grant na rozwój pasji. Jedną z edycji wygrał biegacz, który zachęcił do biegania współpracowników i rozwinął firmowy Klub Biegacza. Kolejnym krokiem stało się zorganizowanie firmowego charytatywnego biegu.

W imprezie bierze udział około 400 dorosłych zawodników (wśród których są zarówno nasi pracownicy, jak i sportowcy spoza Providenta) oraz ok. 100 dzieci – w tym dzieci pracowników, a także podopieczni świetlicy środowiskowej oraz domu dziecka w Łodzi.

Szczególnie widowiskowy jest wyścig dziecięcy. Najmłodszy startują w **Biegu Super Bohaterów**, którego wyjątkową oprawę stanowią stroje superbohaterów przygotowywane przez naszą firmę dla podopiecznych domu dziecka i ze świetlicy środowiskowej.

Najważniejszy jednak – oprócz dobrej zabawy i zdrowia – jest cel, dla którego powstał Provident Run. Wspólnie biegając chcemy pomóc dzieciom, które przebywają pod opieką łódzkiej Fundacji Gajusz. W 2019 roku Provident przekazał na jej rzecz 30 tys. zł.

**DZIAŁANIA
W CZASIE
PANDEMII**

W 2020 roku z powodu koronawirusa wspólny start nie był możliwy. Nie porzuciliśmy jednak samej idei biegu – daliśmy możliwość chętnym, by w dniu planowanej imprezy pobiegli indywidualnie, a pieniądze za pakiety startowe przekazali na wsparcie Fundacji. Biegacze przesyłali nam zdjęcia, które publikowaliśmy na naszej facebookowej stronie. Odzew przeszedł nasze oczekiwania – w wydarzeniu wzięło udział blisko 100 osób, a do biegu dołączyły nawet osoby z zagranicy. Łącznie Fundacja Gajusz otrzymała 20 tys. złotych.



Kultura dzielenie się wiedzą

Od wielu lat współpracujemy z kilkudziesięcioma uczelniami wyższymi prowadząc nasz autorski projekt Kultura dzielenie się wiedzą. Przybliżamy studentom ogólną wiedzę biznesową, a pracownicy Providenta dzielą się swoją wiedzą i doświadczeniem prowadząc praktyczne wykłady z marketingu, szkoleń, komunikacji wewnętrznej, public relations, zarządzania ludźmi, społecznej odpowiedzialności biznesu (CSR).

W każdym roku akademickim prowadzimy średnio 10 spotkań ze studentami. Nasi eksperci uczestniczą m.in. w projekcie Drogowskazy Kariery organizowanym przez Niezależne Zrzeszenie Studentów. Drogowskazy to ogólnopolski program edukacyjny pomagający studentom w kształtowaniu ich przyszłości i odnalezieniu najlepszej drogi rozwoju poprzez zaprezentowanie możliwości, jakie dają im praktyki, staże i praca w renomowanych przedsiębiorstwach polskich i zagranicznych oraz szkolenia dostarczane przez liderów branżowych.

Nasze doświadczenie we współpracy ze studentami i potencjał naszych wolontariuszy wykorzystujemy w nawiązanej w 2019 roku współpracy z **Fundacją Zwolnieni z Teorii**. Zwolnieni z Teorii to platforma stworzona przez Fundację Zwolnieni z Teorii, ujęta na liście Forbes 30 Under 30 Europe, obok m.in. Adele i Malala Yousafzai, oraz wyróżnioną w gronie Innovators Under 35 Poland.

Uczestnicy programu zakładają i realizują własne projekty społeczne przy wsparciu portalu zwolnienizteorii.pl. Uzyskują dostęp do praktycznych informacji z dziedziny zarządzania, które umożliwiają skuteczne działanie na rzecz rozwiązania wybranego problemu społecznego. Za zrealizowany w praktyce projekt uczestnicy otrzymują międzynarodowe certyfikaty biznesowe. W ciągu pierwszych dwóch lat działania programu skorzystało z niego **18 tysięcy osób**, których działania dotarły do **5 milionów beneficjentów**.

Zaangażowanie Providenta w projekt opiera się na wolontariatach programu Tak! Pomagam, którzy dzielą się swoją wiedzą i doświadczeniem w zakresie realizacji projektów społecznych. W pierwszej i drugiej edycji programu (luty oraz październik/listopad 2019) nasi wolontariusze spotkali się z uczniami w ośmiu lokalizacjach i współpracowali z ok. 100 uczniami i studentami.

[FS14], [103-2, 103-3: Edukacja konsumentów]

Co z tym hajsem

Młodzi ludzie mówią, że jeśli czegoś nie ma w internecie, to nie istnieje. W Providencie postaraliśmy się, aby w sieci nie zabrakło dostosowanej do ich potrzeb wiedzy finansowej. Aby najlepiej dotrzeć do odbiorców zaproponowaliśmy im w 2016 roku **blog Co z tym hajsem?!** Postawiliśmy na autentyczność i szczerą zapraszając młodzież, aby na podstawie własnych sukcesów i doświadczeń wprowadziła rówieśników w świat gospodarowania budżetem. W ciągu pierwszych lat sześciu blogerów, podzieliło się ponad dwustoma wpisami na blogu zdobywając przeszło trzy tysiące fanów na Facebooku. Od 2018 roku projekt został rozwinięty o najchętniej konsumowany przez mileniaków format – wideo. Twórcy kanału Co z tym hajsem?! w serwisie YouTube zostali wyłonieni w drodze trzyetapowego castingu, któremu przewodniczył youtuber Jakub Jankowski. Ola, Szymon i Maksym tworzą filmy, w których w rozrywkowej atmosferze przedstawiają swoje spojrzenie na finanse młodych osób. Nowe nagrania pojawiają się w czwartki co dwa tygodnie.

**CO
Z TYM
HAJSEM
.PL**

04. Wpływ na środowisko naturalne

[103-1, 103-2, 103-3: Wpływ na środowisko: energia, zgodność środowiskowa]

Nasza firma – podobnie jak cały sektor usług finansowych – poprzez swoją działalność operacyjną nie ma znacząco negatywnego wpływu na środowisko naturalne. Dlatego też, nasza społeczna odpowiedzialność skupia się w innych obszarach, takich jak rzetelne relacje z klientami, edukacja finansowa, czy etyczne miejsce pracy, które są naszym priorytetem i gdzie mamy największy wpływ.

Nie znaczy to jednak, że wobec kwestii środowiskowych pozostajemy obojętni. W Providencie chcemy oszczędnie korzystać z surowców, zmniejszać zużycie energii i wody oraz produkować jak najmniej odpadów. W całej firmie od 2010 roku funkcjonuje **Polityka ekologiczna**, której celem jest minimalizacja wpływu na środowisko oraz zgodny z normą ISO 14001 system zarządzania środowiskowego, który wspiera jej realizację. Regularnie przeprowadzamy także w firmie audyt energetyczny.

[102-11]

Kwestie środowiskowe mają także odzwierciedlenie w procesie zarządzania ryzykiem. Jesteśmy świadomi ryzyk wynikających ze zmian klimatycznych. Szukamy możliwości i rozwiązań umożliwiających nam redukcję naszego wpływu na klimat. Wdrażamy praktyki w zakresie odpowiedzialnego zarządzania łańcuchem dostaw i uwzględniamy kwestie społeczne i środowiskowe w relacjach z dostawcami, jako element naszego zrównoważonego rozwoju i zarządzania ryzykiem reputacyjnym.



Filary Polityki ekologicznej Providenta:

OGRANICZANIE ZUŻYCIA SUROWCÓW I PRODUKCJI ODPADÓW ORAZ ODPOWIEDZIALNE NIMI ZARZĄDZANIE

- współpraca z dostawcami,
- promocja przyjaznych środowisku produktów i materiałów
- odpowiedzialny druk i zużycie wody w biurach

BUDOWA ŚWIADOMOŚCI EKOLOGICZNEJ

- szkolenia w zakresie standardów i ekologicznych nawyków dla pracowników doradców klienta oraz partnerów biznesowych

EKOLOGICZNE ZARZĄDZANIE

- decyzje i działania spójne ze standardami ekologicznymi

KONTROLA EMISJI ZANIECZYSZCZEŃ

- unikanie lub ograniczanie stosowania niebezpiecznych substancji,
- odpowiedzialne polityki dotyczące zakupów i użytkowania pojazdów

OSZCZĘDNOŚĆ ENERGII

DOBRA PRAKTYKA

W ekologiczne działania angażujemy pracowników. W 2019 roku po raz pierwszy zorganizowaliśmy wolontariat ekologiczny i wraz z Fundacją Ja Wisła zaprosiliśmy pracowników do sprzątnięcia nabrzeży Wisły. We wspólnej akcji udział wzięło około 50 osób – zabraliśmy też osiem tysięcy litrów śmieci – to ponad 130 60-litrowych worków

[302-1]

	2019	2018
Całkowite zużycie energii (w kWh), w tym w podziale na:	1917952,91	1616448,29
energia elektryczna	1105385,95	954631,70
energia cieplna	812566,96	594980,71
para		66835,88

Źródło danych: certyfikat BREEAM In USE (Wrocław); certyfikat LEED Platinum (Poznań)

Naszym ekologicznym sprzymierzeńcem jest technologia. Wydruki i tablety przez lata towarzyszące pracy doradców klienta zastąpiliśmy danymi w smartfonach i tabletach. Drukujemy też mniej ulotek dla klientów przenosząc aktywność marketingową do internetu. Do znaczącej redukcji papierowych dokumentów przyczynił się wprowadzony w 2016 roku autorski system mobilnego zarządzania wpłatami i wypłatami. Systemowo korzystamy też z telekonferencji oszczędzając w ten sposób liczbę podróży i związanych z nimi emisji.⁸

DOBRA PRAKTYKA

Biura Providenta w Polsce to powierzchnie wynajmowane – przy wyborze nowych lokalizacji kierujemy się kryteriami zrównoważonego budownictwa oraz efektywności energetycznej. Wybieramy lokalizacje certyfikowane zgodnie z międzynarodowymi normami LEED i BREEAM.

[307-1]

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

DOBRA PRAKTYKA

Wizyty doradców klienta w domach to nasza przewaga konkurencyjna i model biznesowy. Wiąże się one jednak z koniecznością dojazdów, a ze względów bezpieczeństwa najczęściej muszą być to trasy pokonywane samochodem. Nasza **Procedura Samochodowa** zakłada jednak maksymalne ograniczanie liczby pokonywanych kilometrów i spalanej paliwo – uczymy doradców planowania najlepszych tras oraz ekonomicznego sposobu jazdy. Namawiamy m.in. do stosowania płynnej jazdy bez nadmiernego przyspieszania i hamowania, dostosowywania biegu do prędkości, włączania klimatyzacji tylko wtedy, gdy jest to konieczne, zdejmowania bagażnika dachowego gdy nie jest potrzebny oraz regularnego sprawdzania ciśnienia w oponach.

Wizytówką Providenta jest jazda bezpieczna i przyjazna środowisku.

⁸ Zmiana dostawcy papieru oraz zmiany w systemach wewnętrznych uniemożliwiają nam podanie rzetelnych i wiarygodnych danych dotyczących zużycia papieru w raportowanym okresie. Dołożymy starań, aby dane te pokazać w kolejnym raporcie.

O raporcie

[102-54]

Niniejszy raport jest czwartym Raportem Zrównoważonego Rozwoju firmy Provident Polska. Został przygotowany zgodnie ze Standardami Global Reporting Initiative na poziomie zgodności Core.

[102-50] [102-51] [102-52]

Publikujemy raporty w cyklu dwuletnim, a ten raport obejmuje lata 2018–2019. Nasz poprzedni Raport Społecznej Odpowiedzialności został opublikowany w lipcu 2018 roku

[102-46]

Proces definiowania treści raportu został przeprowadzony w trzech krokach:

- analiza zewnętrzna:** analiza otoczenia, na podstawie której zidentyfikowane zostały kluczowe zagadnienia i wyzwania (rynkowe, regulacyjne, inne), które mają wpływ na Provident Polska
- analiza wewnętrzna:** podczas dwugodzinnego warsztatu zespół projektowy wskazał kluczowe tematy istotne z perspektywy organizacji, które powinny zostać uwzględnione w raporcie
- zaangażowanie interesariuszy:** przeprowadzono konsultacje z przedstawicielami kluczowych grup interesariuszy Provident Polska. Celem wywiadów było poznanie oczekiwań interesariuszy dotyczących odpowiedzialności społecznej Provident Polska oraz raportu zrównoważonego rozwoju firmy.

[102-47]

Zidentyfikowane istotne tematy to:

- Odpowiedzialne relacje z klientem
- Edukacja konsumentów
- Odpowiedzialny marketing
- Odpowiedzialność wobec pracowników

[102-48] [102-49] [102-56]

W niniejszym raporcie nie zaszły znaczne zmiany w stosunku do poprzedniego raportu dotyczące zakresu, zasięgu lub metod pomiaru zastosowanych w raporcie. Nie dokonano również korekt informacji zawartych w poprzednich raportach. Raport nie został poddany niezależnej weryfikacji zewnętrznej.

[102-53]

Osobą upoważnioną do kontaktów w sprawach związanych z niniejszym raportem jest:

Małgorzata Domaszewicz

Kierownik ds. Społecznej Odpowiedzialności Przedsiębiorstwa

tel: 608 660 224

e-mail: malgorzata.domaszewicz@provident.pl

Fotografie: str. 9 Patrick Assale, str. 64 Markus Spiske.

[102-55]

Tabela GRI

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Numer strony
Profil organizacji		
102-1	Nazwa organizacji	2
102-2	Opis działalności organizacji, główne marki, produkty i/lub usługi	14
102-3	Lokalizacja siedziby głównej organizacji	14
102-4	Lokalizacja działalności operacyjnej	14
102-5	Forma własności i struktura prawna organizacji	8
102-6	Obsługiwane rynki	8
102-7	Skala działalności	10
102-8	Dane dotyczące pracowników oraz innych osób świadczących pracę na rzecz organizacji	11
102-9	Opis łańcucha dostaw	58
102-10	Znaczące zmiany w raportowanym okresie dotyczące rozmiaru, struktury, formy własności lub łańcucha wartości	<i>w raportowanym okresie nie było znaczących zmian w ww zakresie</i>
102-11	Wyjaśnienie, czy i w jaki sposób organizacja stosuje zasadę ostrożności	65
102-12	Zewnętrzne, przyjęte lub popierane przez organizację ekonomiczne, środowiskowe i społeczne deklaracje, zasady i inne inicjatywy	14
102-13	Członkostwo w stowarzyszeniach i organizacjach	14
Strategia		
102-14	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla	2
102-15	Opis kluczowych wpływów, szans i ryzyk	2
Etyka i uczciwość		
102-16	Wartości organizacji, kodeks etyki, zasady i normy zachowań	31
102-17	Mechanizmy umożliwiające uzyskanie porady dot. zachowań w kwestiach etycznych i prawnych oraz spraw związanych z integralnością organizacji	32
Ład korporacyjny		
102-18	Struktura nadzorcza organizacji wraz z komisjami podlegającymi pod najwyższy organ nadzorczy	8
Zaangażowanie interesariuszy		
102-40	Lista grup interesariuszy zaangażowanych przez organizację raportującą	55
102-41	Pracownicy objęci umowami zbiorowymi	50
102-42	Podstawy identyfikowania i selekcji interesariuszy zaangażowanych przez organizację	55

102-43	Podejście do angażowania interesariuszy włączając częstotliwość angażowania według typu i grupy interesariuszy	56
102-44	Kluczowe tematy i problemy poruszane przez interesariuszy oraz odpowiedź ze strony organizacji, również poprzez ich zaraportowanie	57
Praktyka raportowania		
102-45	Ujęcie w raporcie jednostek gospodarczych ujmowanych w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym	nie dotyczy
102-46	Proces definiowania treści raportu	68
102-47	Zidentyfikowane istotne tematy	68
102-48	Wyjaśnienia dotyczące efektów jakichkolwiek korekt informacji zawartych w poprzednich raportach z podaniem powodów ich wprowadzenia oraz ich wpływu (np. fuzje, przejęcia, zmiana roku/okresu bazowego, charakteru działalności, metod pomiaru)	68
102-49	Znaczne zmiany w stosunku do poprzedniego raportu dotyczące zakresu, zasięgu lub metod pomiaru zastosowanych w raporcie	68
102-50	Okres raportowania	68
102-51	Data publikacji ostatniego raportu	68
102-52	Cykl raportowania	68
102-53	Dane kontaktowe	68
102-54	Wskazanie czy raport sporządzono zgodnie ze Standardem GRI w opcji Core lub Comprehensive	68
102-55	Indeks GRI	69
102-56	Polityka i obecna praktyka w zakresie zewnętrznej weryfikacji raportu	68
Etyka i przeciwdziałanie korupcji		
103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	31
103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy	32
103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	32
205-1	Działania przeanalizowane pod kątem korupcji	34
205-2	Szkolenia dla pracowników i kadry menedżerskiej poświęcone politykom i procedurom antykorupcyjnym	34
205-3	Potwierdzone przypadki korupcji i działania podjęte w odpowiedzi na nie	35
Wpływ na środowisko: energia, zgodność środowiskowa		
103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	65
103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy	65
103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	65
302-1	Zużycie energii w organizacji	67
307-1	Niezgodność z prawem i regulacjami w kwestiach środowiskowych	67
Zatrudnienie		
103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	28
103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy	29

103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	29
401-1	Łączna liczba i odsetek nowych pracowników zatrudnionych oraz łączna liczba odejść w okresie raportowania	29
401-2	Świadczenia dodatkowe (benefity) zapewniane pracownikom pełnoetatowym	47
401-3	Urlopy rodzicielskie	49
Szkolenia i edukacja		
103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	36
103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy	36
103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	36
404-1	Liczba godzin szkoleniowych w roku przypadających na pracownika według struktury zatrudnienia	39
404-2	Programy rozwoju kompetencji zawodowych	36
404-3	Odsetek pracowników podlegających regularnym ocenom jakości pracy i przeglądom rozwoju kariery zawodowej, według płci i kategorii zatrudnienia	40
Zdrowie i bezpieczeństwo		
103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	51
103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy	52
103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	52
403-1	System zarządzania zdrowiem i bezpieczeństwem pracowników	51
403-2	Procesy identyfikacji zagrożeń, ocena ryzyka oraz badania wypadków	51
403-5	Szkolenia pracowników w zakresie bezpieczeństwa pracy	53
403-9	Wskaźnik urazów związanych z pracą	53
403-10	Wskaźnik chorób zawodowych	53
Różnorodność, równe traktowanie i przeciwdziałanie dyskryminacji		
103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	41
103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy	41
103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	41
405-1	Skład ciał nadzorczych i kadry pracowniczej w podziale na kategorie pracowników według płci, wieku, przynależności do mniejszości oraz innych wskaźników różnorodności	41
405-2	Stosunek podstawowego wynagrodzenia mężczyzn do wynagrodzenia kobiet według zajmowanego stanowiska	42
406-1	Całkowita liczba przypadków dyskryminacji	0
Odpowiedzialny marketing i relacje z klientem: marketing i oznakowanie, prywatność klientów		
103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	18, 24
103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy	18, 24
103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	18, 24

417-3	Całkowita liczba przypadków niezgodności z regulacjami i dobrowolnym kodeksami regulującymi kwestie komunikacji marketingowej	22
418-1	Całkowita liczba uzasadnionych skarg dotyczących naruszenia prywatności klientów oraz utraty danych	24

Edukacja konsumentów

103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	59
103-2	Podjęcie do zarządzania i jego elementy	63
103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	63
FS14	Inicjatywy wspierające dostęp do usług finansowych dla osób z grup defaworyzowanych	63

Obecność na rynku: wyniki ekonomiczne, polityka publiczna, zgodność społeczno-ekonomiczna

103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	14
103-2	Podjęcie do zarządzania i jego elementy	14
103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	14
201-1	Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona i podzielona	13
415-1	Całkowita wartość finansowa i rzeczowa darowizn na rzecz partii politycznych, polityków i instytucji o podobnym charakterze	0
419-1	Niezgodność z przepisami i regulacjami w obszarze społecznym i gospodarczym – wartość pieniężna istotnych kar z tytułu niezgodności z prawem i regulacjami dotyczącymi dostawy i użytkowania produktów i usług	14



Provident Polska S.A.
Ul. Inflancka 4A
00-189, Warszawa

www.providentpolska.pl