



RAPORT  
ZRÓWNOWAŻONEGO  
ROZWOJU  
ZA LATA  
**2020-2021**  
PROVIDENT POLSKA

Building a better world through financial inclusion



# Spis treści

<b>List Prezeski</b>	<b>3</b>
<b>1 25 lat Provident w Polsce</b>	<b>6</b>
Kalendarium	7
Rynek pożyczkowy w Polsce 25 lat temu i dziś	12
Na ścieżce wzrostu	15
Turbulencje na rynku	16
Odbicie po pandemii	17
Finanse Polaków na przestrzeni ostatnich 25 lat	18
Provident – nowoczesna firma pożyczkowa	20
Provident w otoczeniu	24
<b>2 E – Environment</b>	<b>29</b>
Odpowiedzialność za środowisko	30
<b>3 S – Social</b>	<b>35</b>
Odpowiedzialność za klientów, pracowników i otoczenie	36
Odpowiedzialne pożyczanie	36
Pracownicy Providenta	41
Wspieranie różnorodności – Kobiety w Providencie	46
Dbałość o rozwój	49
Przyjazne miejsce pracy	53
Bezpieczne miejsce pracy	58
Provident na rzecz społeczności	62
Tak! Pomagam	62
Zaczytani.org	63
Kultura dzielenia się wiedzą	64
Co z tym hajsem?! Co z tym światem?!	64
Zwolnieni z teorii	65
Listy do ProviMikołaja	65
The Hope Project	65
Pomoc dla szpitali	65
<b>4 G – Governance</b>	<b>68</b>
Odpowiedzialne zarządzanie	69
Solidne podstawy: etyka i wartości	69
Zarządzanie ryzykiem	73
Łańcuch dostaw	75
<b>O raporcie</b>	<b>77</b>
<b>Tabela GRI</b>	<b>78</b>

[GRI 102-14]

## List Prezeski



# Szanowni Państwo,

W tym roku obchodzimy 25 lat działalności Providenta w Polsce. To dla nas czas świętowania, ale także podsumowań. Jesteśmy dumni, że wciąż jesteśmy liderem na rynku pożyczkowym. Z naszych usług do tej pory skorzystało ponad 4 miliony Polaków, a ponad 70% klientów poleciłoby naszą markę rodzinie i znajomym.

Przez minione 25 lat wiele zmieniło się na rynku pożyczkowym. Potrzeby i oczekiwania naszych klientów ciągle ewoluują, a my – aby móc na nie odpowiadać, również nieustannie się rozwijamy.

Zapraszam Państwa do lektury naszego najnowszego Raportu Zrównoważonego Rozwoju, w którym oprócz informacji o naszej działalności ESG (ang. Environment, Social, Governance) w ostatnich dwóch latach, podsumowujemy również 25-lecie rynku pożyczkowego w Polsce.

Lata 2020-2021 upłynęły nam pod znakiem pandemii COVID-19. To nowe dla wszystkich doświadczenie wpłynęło również na otoczenie biznesowe, w tym na branżę pożyczkową. Lockdown, niepewność na rynku pracy oraz wprowadzone przez rząd tarcze antykrzysowe spowodowały znaczne zmiany na rynku pożyczkowym. Część firm zakończyła działalność, a pozostałe wprowadziły zmiany w swojej strategii i ofercie, by dostosować się do nowych regulacji i warunków rynkowych. Wybuch pandemii spowodował przyspieszenie digitalizacji usług w branży i obejmował m.in. wzrost liczby transakcji bezgotówkowych. Dla nas był to również czas szczególnej troski o nasz zespół. Oprócz wprowadzenia pracy zdalnej i ograniczenia kontaktów międzyludzkich wspieraliśmy naszych pracowników i doradców klienta. Dbaliśmy o ich zdrowie fizyczne i dobrostan psychiczny.

Gdy myśleliśmy, że pandemia powoli ustępuje i wrócimy do normalności, 24 lutego 2022 roku obudziliśmy się w zupełnie nowej rzeczywistości spowodowanej napaścią Rosji na Ukrainę. Od razu wiedzieliśmy, że włączymy się w pomoc kobietom uciekającym z terenów objętych wojną. Dlatego wymyśliśmy i stworzyliśmy „Dom Matki”, który udostępniłmy Ukrainkom z dziećmi, które znalazły tam schronienie i wsparcie psychologiczne.

Mam nadzieję, że kolejne lata przyniosą nam wszystkim więcej spokoju i stabilizacji. Jednocześnie jestem przekonana, że 25 lat wspólnej pracy, doświadczenia, wsparcia i odpowiedzialności pozwoli nam podchodzić elastycznie do wyzwań, które nas czekają jako organizację.

Z wyrazami szacunku  
**Agnieszka Kłos-Siddiqui**  
Prezeska Zarządu Provident Polska S.A.

[GRI 102-14]

# Szanowni Państwo,



Otoczenie wokół nas nieustająco się zmienia. Rozwijają się także zagadnienia związane z odpowiedzialnością biznesu. Obecnie, oprócz działań na rzecz społeczności lokalnej, coraz większą wagę otoczenie biznesowe przykładają do troski o środowisko, a także do procesów zarządzania i ładu korporacyjnego – a więc obszarów składających się na ESG (ang. Environment, Social, Governance). Jako Provident Polska swój największy wpływ widzimy w części społecznej, zwłaszcza w działaniach na rzecz odpowiedzialnego pożyczania. Jednak naszą uwagę kierujemy również w stronę pozostałych obszarów związanych ze środowiskiem oraz ładem korporacyjnym, szczególny nacisk kładąc na etykę.

Dlatego też, w naszym najnowszym raporcie, odpowiadając na potrzeby i korzystając z najlepszych praktyk rynkowych, podzieliliśmy jego treść na części E, S i G.

**E – environmental** – w tej części prezentujemy tematy związane ze środowiskiem naturalnym. Oprócz ograniczania własnego wpływu chcemy edukować pracowników i doradców klienta, jak mogą troszczyć się o środowisko zarówno w pracy, jak i w domu.

**S – social** – rozumiemy jako odpowiedzialność za klientów, pracowników, otoczenie społeczne. Niezmiennie, obszar ten wiąże się dla nas z odpowiedzialnym pożyczaniem. Bardzo dużą wagę przywiązujemy do tego, aby nasz model biznesowy był przejrzysty, a obsługa klienta odpowiadała na indywidualne potrzeby. Prowadzimy również działania edukacyjne dotyczące finansów. Od wielu lat wspieramy także społeczności lokalne i realizujemy projekty społeczne, w tym przy udziale wolontariuszy – naszych pracowników i doradców klienta. Zdajemy sobie sprawę, że najważniejszym kapitałem jest nasz zespół. Dlatego zależy nam, aby każdy był zadowolony z warunków pracy w naszej organizacji. Pracownikom i doradcom klienta zapewniamy przestrzeń do doskonalenia poprzez udział w programach rozwojowych, szkoleniach i kursach. Wyrównujemy szanse w karierze kobiet i mężczyzn na każdym szczeblu firmy. Na well-being pracowniczy wpływa kultura przyjaznego biura, dialog z pracownikami i benefits.

**G – governance** – realizowanie strategii etycznego i przejrzystego pożyczania opiera się na zarządzaniu przez wartości. Przestrzegamy wewnętrznych i zewnętrznych standardów etycznych. Przeciwdziałamy korupcji oraz zarządzamy ryzykiem.

Wszystkie te elementy składają się na organizację rozwijającą się w sposób zrównoważony i odpowiedzialny. Mam nadzieję, że najnowszy Raport Zrównoważonego Rozwoju pozwoli Państwu jeszcze lepiej zrozumieć naszą organizację i poznać wszystkie działania, które na co dzień realizujemy.

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



# 25 LAT DZIAŁAŃ PROVIDENT W POLSCE

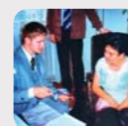


# 01.

## Kalendarium



1997



Nasz początek na polskim rynku pożyczek jako Provident

Polska. Jesteśmy częścią Grupy International Personal Finance (IPF), jako największa spółka tej brytyjskiej grupy kapitałowej. W jej skład oprócz Polski wchodzi spółki działające w Czechach, na Węgrzech, w Rumunii oraz Meksyku. IPF jest notowana na Londyńskiej Giełdzie Papierów Wartościowych.

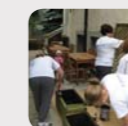
2003

Obsługujemy 750 tys. klientów. Pożyczki udzielane są w domu klienta, w ciągu 48 godzin od kontaktu z przedstawicielem firmy.



Uruchamiamy program „Tramplina”. Celem jest wsparcie polskich szkół przez przekazywanie sprzętu sportowego odpowiadającego ich indywidualnym potrzebom.

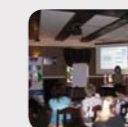
2006



Start programu wolontariatu pracowniczego „Tak! Pomagam”.

Wewnętrzny konkurs na projekty o tematyce wolontariackiej, zgłaszane i realizowane przez pracowników i doradców klienta, ogłaszamy dwa razy do roku. Autorzy zwycięskich inicjatyw otrzymują grant na realizację i pomoc organizacyjną. Na ten cel dotychczas przekazaliśmy ponad 2 mln złotych.

2007



Wystartowaliśmy z projektem „Kultura dzielenia się wiedzą”

mającym na celu przybliżenie studentom wiedzy biznesowej. Do tej pory odbyło się 300 spotkań. Z wiedzy naszych ekspertów skorzystało blisko 130 tys. odbiorców, także dzięki prowadzeniu zajęć w formule on-line. Nasi pracownicy byli gośćmi czołowych uczelni: Uniwersytetu

Warszawskiego, Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu, Uniwersytetu Śląskiego, Uniwersytetu Jagiellońskiego, Uniwersytetu Gdańskiego, Uniwersytetu Wrocławskiego, Uniwersytetu Łódzkiego, Szkoły Głównej Handlowej, Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej, Uczelni Łazarzkiego, Politechniki Białostockiej, Politechniki Lubelskiej i Politechniki Gdańskiej,

„Akademia Rodzinnych Finansów” Providenta to sposób na szerzenie wiedzy, rozwijanie umiejętności i kształtowanie nawyków pomocnych w umiejętnym zarządzaniu finansami domowymi. Program funkcjonował do 2012 r. Zorganizowaliśmy 140 warsztatów dla 5 tys. Polek i Polaków w 40 miastach.



## 2010

Prowadzimy „Okrągły Stół” z otoczeniem biznesowym i regulatorem. To sesja dialogowa z przedstawicielami instytucji rządowych i organizacji pozarządowych, rynku finansowego, dostawcami, klientami i pracownikami, zgodna z międzynarodową normą AA1000SES. Efektem jest raport „Dialog z interesariuszami Provident Polska 2010”.

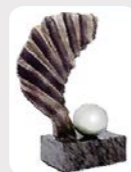


Od 2010 r. w ramach działań na rzecz społeczności lokalnych organizujemy akcję „100 gwiazdkowych prezentów”, współpracując z domami kultury, domami dziecka, szkołami i przedszkolami.

## 2011

Tworzymy zespół ds. społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstwa, CSR. Głównym zadaniem zespołu jest przygotowywanie i realizacja założeń społecznej odpowiedzialności biznesu oraz zarządzanie działaniami i komunikacją z zakresu zrównoważonego rozwoju.

Z partnerami zewnętrznymi – Pracodawcami RP i fundacją „Kobieta Bezpieczna”- organizujemy okrągły stół poświęcony bezpieczeństwu pracowników i doradców klienta.



Otrzymujemy pierwszą z serii nagród Perły Polskiej Gospodarki dla Sektora bankowego i ubezpieczeniowego. Kolejne zdobywamy w latach 2012 i 2013.

## 2012



Byliśmy jedną z pierwszych czternastu firm, która 14 lutego 2012 r. podpisała Kartę Różnorodności.

## 2013

Wprowadzamy nowość na rynku – pożyczki dla mikroprzedsiębiorców.



Otrzymujemy tytuł „Dobra Marka”, przyznawany w oparciu o badania opinii prowadzone pod patronatem Instytutu Filozofii i Socjologii PAN. Wyróżnienie otrzymują najbardziej rozwojowe i najlepiej rokujące firmy. Kolejny tytuł zdobywamy rok później.

Wdrażamy Kodeks Etyczny. Określa on wartości, które są naszym fundamentem w pracy i gwarantuje, że działamy nie tylko zgodnie z prawem, ale również w sposób etyczny i uczciwy. Przestrzegając jego zapisów, chronimy nasz biznes, a jednocześnie działamy w interesie naszych klientów.

Otrzymujemy pierwszą nagrodę „Top Employer”. Nasza firma do dzisiaj została wyróżniana tym certyfikatem aż dziewięciokrotnie (w latach 2013-2021).

## 2014

Mamy ponad 850 tys. klientów.

Grupa IPF tworzy jednostkę oferującą pożyczki internetowe – IPF Digital, uzupełniającą ofertę pożyczek udzielanych w domu. Obejmuje też markę Hapiloans, pionierską w Polsce w tym segmencie. Nasza oferta obejmuje także pożyczkę konsolidacyjną i pożyczkę ze splatą w miesięcznych ratach.



Zaczeliliśmy współpracę z AXA (obecnie Uniqua), która przełożyła się na dodatkową korzyść dla klientów w postaci pakietu medycznego.



Jako pierwsza firma z sektora pożyczkowego w Polsce wydajemy raport społeczny.

Pierwsza publikacja objęła lata 2012-2013. Kolejne raporty wydajemy co dwa lata, obejmują one lata 2014-15, 2016-18, 2019-20, 2020-2021 (obecnie wydanie). Za nasz pierwszy raport otrzymujemy nagrodę „Złota Szpalta Roku”.

„Gazeta Finansowa” przyznaje nam tytuł Finansowej Marki Roku. Kolejne wyróżnienia otrzymujemy także w latach 2015-2019.

Przyjmujemy Strategię CSR na lata 2014-2016. Strategia społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstwa jest naszym kompasem, zgodnie z którym działamy.



Otrzymujemy nagrodę Etyczna Firma, przyznawaną przez „Puls Biznesu”. Podobnie jest w latach 2015, 2017, 2018, a w roku 2019 dostajemy tytuł „Super Etycznej Firmy”.

Zdobywamy nagrodę Najlepszy Pracodawca – drugie miejsce w kategorii „Przedsiębiorstwa XXL”.

Zajmujemy szóste miejsce w Rankingu Odpowiedzialnych Firm „Dziennika Gazety Prawnej”, w sektorze Bankowość, sektor finansowy i ubezpieczeniowy.

## 2015



Zostajemy sygnatariuszem inicjatywy Ministerstwa Rozwoju – Partnerstwo na rzecz realizacji Celów Zrównoważonego Rozwoju (SDG's).

Otrzymujemy „Złoty Listek CSR” tygodnia „Polityka”. Kolejne „Listki” zdobywamy w edycjach za lata 2016 - 2021.

Zajmujemy trzecie miejsce w Rankingu Odpowiedzialnych Firm „Dziennika Gazety Prawnej”, w sektorze Bankowość, sektor finansowy i ubezpieczeniowy.

## 2016

Dywersyfikujemy usługi, co pozwala rozszerzyć ofertę o kolejne produkty dostępne przez internet.



Provident jest inicjatorem powołania Fundacji Rozwoju Rynku Finansowego,

która reprezentuje największe instytucje pożyczkowe w Polsce. Wspólnie z innymi założycielami Fundacji dbamy o zrównoważony rozwój sektora finansowego przy jednoczesnym podnoszeniu bezpieczeństwa konsumentów.





## 2017



Możemy pochwalić się liczbą 621,9 tys. klientów.

Zobowiązujemy się do przestrzegania Deklaracji Standardu Minimum Programu Etycznego, opartego na Wytycznych ONZ ds. biznesu i praw człowieka.

Nasze podejście do zarządzania ryzykiem zawarliśmy w Polityce Ładu Korporacyjnego, którą przyjęliśmy, aby zagwarantować zgodność wewnętrznych procesów i podejmowanych praktyk, z wymogami przepisów prawnych i regulacji. Dotyczą one firm działających w sektorze finansowym.

Rozpoczęliśmy współpracę z Fundacją Zacztyani.org., z okazji 20 lat działalności na polskim rynku. Wspólny projekt realizowany pod hasłem „20 bibliotek na 20 lat Providenta” spotyka się z ogromnym zaangażowa-

niem naszego zespołu. Do tej pory powstało 60 bibliotek szpitalnych. Pracownicy i doradcy klienta co roku uczestniczą w Wielkiej Zbiórce Książek. Łącznie zebrali ponad 29 tys. egzemplarzy.

Organizujemy pierwsze Mistrzostwa Biegowe Provident Run – bieg charytatywny dla Fundacji „Gajusz”, która prowadzi hospicjum stacjonarne i domowe dla dzieci. Bieg odbywa się w Lesie Łagiewnickim w Łodzi. Do tej pory odbyło się pięć edycji, a Fundacji Gajusz przekazaliśmy 150 tys. zł.

Otrzymujemy:

- Wektora 2017, nagrodę przyznaną przez organizację Pracodawcy RP.
- Złotego Dudka, eko-certyfikat dla naszego programu Ekoaktywni.
- Certyfikat Odpowiedzialnego Biznesu, przyznany przez ERIF Biuro Informacji Gospodarczej S.A.



## 2018

Agnieszka Kłos-Siddiqui zostaje pre-

zeską zarządu Provident Polska. Stanowisko obejmuje 1 stycznia. Jest pierwszą kobietą i pierwszą Polką na tym stanowisku.

Otrzymujemy Certyfikat Respect na Warszawskiej Giełdzie Papierów Wartościowych. Stajemy się w ten sposób pierwszą i jak dotąd jedyną spółką spoza głównych indeksów, która spełnia standardy GPW w zakresie biznesu odpowiedzialnego społecznie w obszarach: ładu korporacyjnego, społecznym i środowiskowym.

Dostajemy tytuł „Mistrz Biznesu,” przyznawany przez magazyn „Businessman”.

Otrzymujemy nagrodę magazynu „Press” i firmy Press Service „Top Marka” nieprzerwanie do 2021 r.

Zostajemy nagrodzeni Złotym Laurem „Super Biznesu” za projekt „20 bibliotek na 20 lat Providenta”.

## 2019



Rusza kampania edukacyjna

online i strona internetowa „Co z tym hajsem.pl”, skierowana do młodzieży. Na pytanie – Co z tym hajsem?! odpowiadają młodzi ludzie, którzy dzielą się swoimi sukcesami i potyczkami w zarządzaniu budżetem.

Otrzymujemy tytuły „Dobra Marka 2019” i „Marka Dekady” – wyróżnienie redakcji „Biznes Trendy” za wysokiej jakości produkty i usługi. Google Premier Partner Awards 2019 – to wyróżnienie przypada nam za kampanie opracowywane przy użyciu najnowszych narzędzi internetowych, które zapewniają ponadprzeciętne wyniki i wzrost sprzedaży.

## 2020

Podobnie jak wszystkie firmy w kraju mierzymy się z konsekwencją kolejnych lockdownów, spowodowanych pandemią koronawirusa.



Otrzymujemy tytuł Super Etycznej Firmy „Pulsu Biznesu”.

## 2021



Razem ze start-upem społecznym

Dotlenieni.org sadzimy las – 40 tys. drzew na terenie nadleśnictwa Wipsowo, na Warmii.

Nasi wolontariusze we współpracy z Fundacją Zacztyani.org prowadzą telefoniczną biblioterapię dla seniorów.

W latach 2020-2021 przekazaliśmy lokalnym szpitalom na walkę z COVID-19 ponad 160 tys. oraz pomoc rzeczową.

## 2022



Niedługo po wybuchu wojny w Ukrainie wynajmujemy

i remontujemy dom, który docelowo będzie pomagać samotnym mamom. Dom Matki w rekordowym czasie trzech tygodni zostaje odnowiony i wyposażony przez firmowych wolontariuszy. Obecnie daje schronienie i przygotowuje do startu w samodzielne życie w Polsce kobiety z Ukrainy wraz z małymi dziećmi, które musiały uciekać ze swojego kraju z powodu wojny.





# Rynek pożyczkowy w Polsce 25 lat temu i dziś

Sektor pożyczek pozabankowych wystartował w latach 90-tych. Podobnie jak inne branże, rynek ten profesjonalizował się powoli, jednak największa transformacja trwa od 2016 roku. Miały na to duży wpływ zmiany legislacyjne, ale także projekty samoregulacyjne realizowane przez branżę. To dzięki oddolnym inicjatywom podejmowanym przez liderów rynku, całej branży udało się wypracowywać i promować coraz wyższe standardy biznesowe i etyczne w relacjach z interesariuszami. Wiodące marki wprowadziły kodeksy etyki, a Polski Związek Instytucji Pożyczkowych utworzył dobrowolny Rejestr Firm Pożyczkowych (w 2017 roku został zastąpiony obowiązkowym Rejestrem Instytucji Pożyczkowych prowadzonym przez KNF). Standardy wyznaczone przez liderów również wytyczały kierunek rozwoju dla innych, mniejszych podmiotów. Dzięki temu doszło do wyeliminowania wielu negatywnych praktyk.

W pierwszej dekadzie nowego milenium branża nadal musiała stawiać czoła wyzwaniom. To przede wszystkim niski stan wiedzy i świadomości Polaków w zakresie finansów. Braki te przez lata były również istotnym czynnikiem zachęcającym nieuczciwe podmioty do nadużyć wpływających na postrzeganie całej branży. Jak wynika z badania MillwardBrown przeprowadzonego w 2014 r. na zlecenie BIK oraz Fundacji Kronenberga przy banku Citi Handlowy, ponad 3/4 Polaków nie wiedziało czym jest RRSO, a co trzeci badany (37 proc.) nie umiał odpowiedzieć na pytanie, czym jest spirala zadłużenia.

Od początku istnienia branży, firmy pożyczkowe uzupełniają ofertę banków, wypełniając lukę rynkową. NBP notował ciągły i znaczący wzrost wartości rynku pożyczkowego. W 2012 było to ok. 1,6 mld zł, w 2013 roku – 3,1 mld zł, a w 2015 roku – 5,1 mld zł<sup>1</sup>. To dowodzi istnienia potrzeb, na które odpowiadają firmy pożyczkowe jako alternatywy dla osób, u których zdolność kredytowa została negatywnie zweryfikowana przez banki, lub gdy nie mają historii kredytowej lub, gdy banki działały ich zdaniem zbyt opieszale. 80 proc. klientów firm pożyczkowych korzystało równoległe z kredytów bankowych, ale to w tej branży mogli liczyć na szybki dostęp do gotówki. Kluczowa w klienckim wyborze była właśnie szybkość dostępu do pieniędzy<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Wg danych Polskiego Związku Firm Pożyczkowych.

<sup>2</sup> Dane Biura Informacji Kredytowej z 2017 roku.



Podmioty pozabankowe udzielające pożyczek konsumenckich online czy bezpośrednio, zobowiązane są do wpisania się w **Rejestr Instytucji Pożyczkowych**, czyli na listę firm udzielających kredytów konsumenckich. Komisja Nadzoru Finansowego prowadzi rejestr od 2017 roku. Jego celem jest gromadzenie danych statystycznych i udostępnianie tych informacji publicznie. Aktualnie, na liście znajduje się około 400 firm pozabankowych. Rejestr jest obowiązkowy. Firmy pożyczkowe nie podlegają pod nadzór Komisji Nadzoru Finansowego. Są zobowiązane do publikowania takich samych informacji jak wszystkie firmy w Polsce. Tylko część zrzesza się w organizacjach branżowych. Firmy pożyczkowe w Polsce działają w modelach biznesowych:

- obsługa domowa,
- w oddziale/punkcie pożyczkowym,
- całkowita obsługa online, mix.

**Agnieszka Wachnicka,**  
Prezes Fundacji Rozwoju  
Rynku Finansowego



*Kiedy kieruje się zarzuty pod adresem firm z sektora pożyczkowego dotyczące wysokich kosztów usług, zapomina się o specyfice tego rynku. Firmy pożyczkowe finansują swoją działalność ze środków własnych. Zawsze oznaczało to, i wciąż oznacza, że ryzyko biznesowe ponosi w całości pożyczkodawca. Równoległe banki finansują działalność z depozytów pozyskanych od klientów, które zawsze były i nadal są najtańszym źródłem finansowania.*





**Alicja Kopeć,**  
Dyrektor Pionu Prawnego  
i Ładu Korporacyjnego,  
członek zarządu  
Provident Polska SA



*Obecnie firmy pożyczkowe, takie jak Provident, w myśl przepisów Ustawy o kredycie konsumenckim są zobligowane do przestrzegania wymogów zarówno o charakterze organizacyjnym i operacyjnym, jak również w zakresie kształtowania oferty produktowej i reklamowania pożyczek. Jednak działania naszej firmy w zakresie proklienckim znacznie wykraczają poza obowiązki nałożone przez regulatora.*

## Na ścieżce wzrostu

Mniej więcej od 2015 roku firmy z sektora pożyczek pozabankowych szybko zyskiwały klientów, a pożyczki w tym sektorze stanowiły ok. 4 proc. wszystkich kredytów konsumenckich i dotyczyły 3 mln Polaków. Dominowały te na kwoty do 4 tys. zł (dane BIK, 2016 r.). Działo się to pod wpływem polityki banków, które w realiach niskich stóp procentowych niechętnie udzielały niskokwotowych kredytów konsumenckich. Wtedy kształtował się także rynek pożyczek online, jaki znamy dziś. W przypadku pożyczek online statystyczny pożyczkobiorca był osobą pomiędzy 18 a 31 rokiem życia, a 23 proc. klientów stanowiły osoby w wieku 32-46 lat<sup>3</sup>.

W ostatnich latach zaszło wiele zmian w otoczeniu regulacyjnym. W marcu 2016 roku weszła w życie Ustawa o zmianie Ustawy o nadzorze nad rynkiem finansowym. Mocno ograniczyła nieuczciwe praktyki na rynku poprzez:

- wprowadzenie prawnej definicji instytucji pożyczkowej, której kapitał zakładowy musi wynosić co najmniej 200 tys. zł,
- wprowadzenie limitów kosztów pozaodsetkowych – to maksymalnie 25% całkowitej kwoty kredytu przy udzielaniu pożyczki i dodatkowo 30% całkowitej kwoty kredytu w skali rocznej,
- wprowadzenie przepisu, że całość pozaodsetkowych kosztów nie może przekroczyć 100% całkowitej kwoty kredytu,
- określenie limitu odsetek, oraz limitu odsetek karnych za opóźnienie,
- wprowadzenie obowiązku zwrotu konsumentowi wszelkich opłat w przypadku niewypłacenia kredytu.

Dzięki tym wszystkim działaniom sfera finansów konsumenckich stała się jednym z najlepiej uregulowanych obszarów aktywności gospodarczej, a cały sektor bankowy uznawany był za jeden z najstabilniejszych w Europie<sup>4</sup>.

<sup>3,4</sup> „Raport na temat ryzyka kredytowego, oraz metod jego zabezpieczania stosowanych przez niebankowe instytucje finansowe działające na polskim rynku”, SGH, 2017 r.



### Przepisy prawa mające istotny wpływ na działalność firm z sektora pożyczek:

- Nowelizacja Ustawy o kredycie konsumenckim z dnia 5 sierpnia 2015 r. (tzw. ustawa antylichwiarska),
- Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (m.in. obowiązek rozpatrywania reklamacji oraz składki na Rzecznika Finansowego), z dnia 5 sierpnia 2015 r.,
- Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów (m.in. zakaz „misselingu” oraz wprowadzenie instytucji „tajemniczego klienta”) z dnia 17 kwietnia 2016 r.,
- Ustawa o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami (m.in. wzrost obowiązków informacyjnych, w tym odnośnie RRSO w reklamach, oraz wprowadzenie rejestru firm pożyczkowych z dnia 23 marca 2017 r.,
- Ustawa o ochronie danych osobowych oraz ogólne rozporządzenie o ochronie danych osobowych, RODO, które obowiązuje od 25 maja 2018 r.



## Turbulencje na rynku

Kiedy nadeszła pandemia koronawirusa, konsekwencje zamknięcia gospodarki i izolacji społecznej dotknęły także sektor pożyczkowy. Już w 2019 roku, wg danych Fundacji Rozwoju Rynku Finansowego, sektor odnotował stratę ponad 122 mln zł. Rozwiązania przyjęte w rządowej tarczy antykryzysowej w marcu 2020 r. wpłynęły na jeszcze głębsze pogorszenie kondycji branży pożyczkowej. Była to konsekwencja znaczącego obniżenia maksymalnego limitu kosztów pozaodsetkowych kredytu konsumenckiego o ponad 60 proc., w stosunku do obowiązującego poziomu. Limit na tak niskim poziomie uniemożliwił instytucjom pożyczkowym pokrywanie kosztów operacyjnych, utrudnił pozyskiwanie kapitału i zwiększył ryzyko biznesowe, a co za tym idzie zmusił firmy do przebudowania oferty produktowej i znaczącego obniżenia podaży na rynku.

**Tomasz Skiba,**  
Dyrektor ds. Sprzedaży  
i Obsługi Klienta,  
członek zarządu  
Provident Polska SA



*Branża pożyczkowa przez minione dwie i pół dekady mierzyła się z wyzwaniami regulacyjnymi. Kiedy udało się stworzyć odpowiednie otoczenie prawne, pandemia COVID-19 spowodowała nadmiar regulacji, które znowu ograniczyły biznes. Jednak najlepiej przygotowane strategicznie i organizacyjnie firmy z tej grupy sektora finansowego umiejętnie zmierzyły się z konsekwencjami COVID-19. Pandemia wymusiła także przyspieszenie cyfryzacji procesów biznesowych. Projekty, których wdrożenie było rozciągnięte w czasie, wymagały zmiany podejścia - błyskawicznych decyzji i natychmiastowego działania.*

Dane Fundacji Rozwoju Rynku Finansowego, za 2020 rok.



Wartość udzielonych pożyczek  
**6,65**  
mld  
PLN

↓ -38,8% r/r

Liczba udzielonych pożyczek  
**2,32**  
mln  
szt.

↓ -20,9% r/r

Średnia wartość pożyczki  
**2866**  
PLN

↓ -16,3% r/r

## Odbicie po pandemii

2021 rok charakteryzował się dla rynku pożyczkowego wahaniem, skorelowanym z łagodzeniem obostrzeń i poprawą nastrojów społecznych. W czerwcu odnotowano wreszcie w branży wzrost sprzedaży. Wartość udzielonych wtedy pożyczek wzrosła o 10,5 proc. miesiąc do miesiąca, a w ujęciu liczbowym wzrost ten wyniósł 7,6 procent. Było to skutkiem faktycznego znieszenia obostrzeń. W II kwartale 2021 r. branża udzieliła finansowania na łączną kwotę 2,15 mld zł, co oznaczało wzrost o 134 proc. r./r., przy wolumenie pożyczek 660 tys. – wzrost o 69 proc. To był chwilowy boom, bo już lipcu nastąpił spadek o 4,7 proc. A tendencja spadkowa utrzymała się do jesieni. Coraz więcej mówiło się już o rosnącej inflacji, której wzrost studził nastroje konsumenckie.

Kiedy na początku nowego 2022 roku wydawało się, że rozpędzająca się gospodarka i towarzyszące temu dobre nastroje konsumenckie pozwolą na odbudowę rynku pożyczek, wojna wprowadziła świat i Polaków w kolejne, nieoczekiwane turbulencje. Obawa o to, że wojna dotknie nas tak samo jak naszych sąsiadów z Ukrainy sprawiła, że nastroje zaczęły się wyraźnie pogarszać.

W minionych 25 latach rynek pożyczek pozabankowych przeszedł długą drogę i obecnie wiodące marki z sektora cieszą się zaufaniem klientów, zapewniają odpowiednią jakość obsługi, są zaangażowane społecznie. Etyka sprzedaży zajmuje w nich wyeksponowaną rolę. Stało się to nie tylko pod wpływem niedawnych, długo oczekiwanych zmian regulacyjnych, ale dzięki pracy całego ekosystemu pożyczkowego i wprowadzonych samoregulacji.

**Patrycja Rogowska-Tomaszyczka,**  
Dyrektor ds. Corporate Affairs,  
członek zarządu  
Provident Polska SA



*Branża pożyczkowa cały czas mierzy się z rozpowszechnianymi na jej temat stereotypami. W Providencie uczciwe zasady to codzienność, zaś negatywne przypadki są rzadkie i dążymy do ich całkowitego wyeliminowania.*



# Finanse Polaków na przestrzeni ostatnich 25 lat<sup>5</sup>

W 1997 r. **właściciel rachunku bankowego miał do niego dostęp tylko w oddziale, gdzie go założył**. Przeprowadzka do innego miasta oznaczała konieczność przeniesienia rachunku do innego oddziału, albo wręcz do nowego banku.

W 1997 r. wciąż stosunkowo niedużo Polaków korzystało z banków i innych usług finansowych. Pracujący odbierali swoje wynagrodzenia w gotówce odwiedzając dział księgowości w zakładzie pracy. Jak pokazywały badania, **aż 20 proc. mieszkańców miast trzymało gotówkę w domu**, a nie w banku.

25 lat temu **symbolem postępu technologicznego były bankomaty**. Banki prześcigały się w rozwoju swoich sieci bankomatów, ułatwiając klientom dostęp do gotówki. Natomiast dziś postęp polega na odchodzeniu od gotówki. Przyszłość finansów banki widzą w aplikacjach i wszelkiego rodzaju płatnościach mobilnych.

Wraz z siecią bankomatów rozwijał się także system kart bankowych. **Karty przeznaczone były dla najbardziej zamożnych**. Przeszkodę w upowszechnieniu kart bankowych stanowiły ograniczenia technologiczne. Część bankomatów i nielicznych terminali płatniczych nie miała stałego połączenia z centrum rozliczeniowym. Transakcje były zatem realizowane bez weryfikacji, czy na koncie klienta znajdują się wystarczające środki.

**Niechęć Polaków do inwestowania ogranicza ich zdolność do pomnażania własnych oszczędności** i stanowi jednocześnie wyzwanie dla rynku kapitałowego. Dzisiaj, tak samo jak 25 lat temu, bankowcy i politycy zastanawiają się, w jaki sposób zachęcić Polaków, by swoje oszczędności inwestowali w rynek kapitałowy.

Podobnie jak 25 lat temu tak i dzisiaj wysoka konsumpcja jest jednym z motorów polskiego wzrostu, a Polacy często korzystają z usług firm pożyczkowych. Struktura zadłużenia Polaków istotnie się zmieniła. O ile **w 1997 r. Polacy pożyczali głównie na konsumpcję, o tyle dziś ponad 2/3 zadłużenia stanowią kredyty na mieszkania**.

W porównaniu z 1997 r. liczba Polaków, którzy widzą siebie pośrodku drabiny społecznej nie zmieniła się (wynosi 54 proc.). Nastąpiło jednak wyraźne przesunięcie: **znacznie spadła liczba ludzi żyjących biednie i skromnie, a wzrosła liczba żyjących dobrze i bardzo dobrze**.



Wzrost zamożności Polaków przekłada się na zmiany w konsumpcji. **Zasobniejszy portfel oznacza, że mniejszą część swoich wydatków konsumenci przeznaczają na artykuły i usługi pierwszej potrzeby** – żywność, odzież, media. Mogą za to więcej wydać na rekreację, czy kulturę. Odsetek Polaków, którzy w ciągu roku przynajmniej raz byli w restauracji, wzrósł prawie trzykrotnie.

Pomimo poprawy sytuacji materialnej przez 25 lat **nie zwiększyła się liczba Polaków posiadających oszczędności**. W 1997 r. 45 proc. osób deklarowało, że nie ma odłożonych pieniędzy a w 2021 r. ten odsetek wyniósł 44 proc. Wzrosła za to z 2 do 15 proc. liczba osób, która jest w stanie przeżyć ze swoich oszczędności dłużej niż sześć miesięcy, a prawie 30 proc. od dwóch do sześciu miesięcy (25 lat temu ten odsetek wynosił 11 proc.). Badania przeprowadzone w 2015 r. wskazywały, że ok. połowa oszczędności zgromadzonych w Polsce należy do 10 proc. najzamożniejszych Polaków. Może świadczyć to o rosnącym rozwarstwieniu dochodowym.

**W 1997 roku przeciętny Polak posiadał** płynne aktywa finansowe, do których zaliczamy gotówkę, rachunki, depozyty, akcje, obligacje i fundusze inwestycyjne, na poziomie **1000 euro**. Obecnie jest to 7000 euro.

<sup>5</sup> Raport 25 lat Finansów Polaków, przygotowany przez Spotadata, 2022 r.

# Provident – nowoczesna firma pożyczkowa

## [GRI 102-1] [GRI 102-2]

Provident Polska SA – dostarcza prostych, rzetelnych i zawsze dostępnych produktów finansowych. Od 25 lat jesteśmy liderem pożyczek gotówkowych. Obsługujemy miliony Polek i Polaków. Ceniemy naszych klientów, rozumiemy ich potrzeby i budujemy z nimi długotrwałe relacje. Na indywidualne potrzeby pożyczkobiorców nasza marka odpowiada złożoną i różnorodną ofertą, którą można dostosować do potrzeb, korzystając np. z kalkulatora pożyczki, zarówno w ofercie online, jak również przy pożyczkach udzielanych w domu. W naszej ofercie są:

- pożyczka ze spłatami co tydzień,
- pożyczka ze spłatami co miesiąc,
- ekspresowa pożyczka,
- pożyczka przez internet,
- dobra pożyczka od ręki.

Mamy też bogatą ofertę ubezpieczeniową (m.in.: ubezpieczenie zdrowotne, ubezpieczenie na życie, ubezpieczenie komunikacyjne OC ppm oraz auto-casco) i abonentów medycznych JP Medica. Naszym partnerem ubezpieczeniowym są Towarzystwa Ubezpieczeniowe z grupy UNIQUA.

## [GRI 102-3] [GRI 102-4]

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

## 4 miliony

klientów zaufało naszej marce.

## [GRI 102-5]

100 proc. akcji Provident Polska SA należy do międzynarodowej grupy finansowej International Personal Finance, IPF, z siedzibą w Leeds w Wielkiej Brytanii. Historia IPF zaczyna się w 1880 roku, kiedy powstała spółka Provident Financial, dając początek dzisiejszej, międzynarodowej instytucji. Grupa działa w Polsce (największy rynek), Litwie, Łotwie, Estonii, Czechach, na Węgrzech, w Rumunii, Meksyku i Australii.

Spółka IPF od 2007 roku notowana jest na Londyńskiej Giełdzie Papierów Wartościowych i wchodzi w skład indeksu FTSE 250.

## [GRI 102-6] [GRI 102-7]

Misja Grupy IPF to „building a better world through financial inclusion”. Doświadczenie 25 lat działalności w Polsce pozwoliło nam wypracować unikatowy model udzielania niezabezpieczonych pożyczek gotówkowych osobom fizycznym oraz prowadzącym działalność gospodarczą. Ponieważ dużą część pożyczek udzielamy w domu klienta, specyfika naszej działalności wymaga cotygodniowych wizyt domowych. Pozwalają one doradcom klienta na elastyczne podejście np. na zmianę terminów spłat pożyczki na dogodniejsze dla pożyczkobiorcy, w sytuacjach trudności z budżetem domowym. Poza pożyczkami ze spłatą tygodniową, Provident oferuje również pożyczki ze spłatą miesięczną, w tym także pożyczki udzielane zdalnie.

## [GRI 102-8]

Zatrudniamy 1250 pracowników, (stan na 31.12.2021 r.). Wskaźnik rotacji pracowników wyniósł na koniec 2021 roku 22,53 proc., (w 2020 roku – 27,88 proc.). Obok pracowników etatowych drugim filarem naszego modelu biznesowego są doradczynie i doradcy klienta.

To prawie 3,6 tys. osób w całej Polsce, wg stanu na koniec 2021 roku (około 4 tys. osób na koniec 2020 roku). Doradczynie i doradcy współpracują z nami na podstawie umowy o świadczenie usług. Blisko 60 proc. z nich jest z Providentem dłużej niż 5 lat.

**Tabela 1** Dane dotyczące pracowników oraz innych osób świadczących pracę na rzecz Provident Polska

### LICZBA PRACOWNIKÓW ZE WZGLĘDU NA: FORMĘ ZATRUDNIENIA

	2020	2021
<b>umowa o pracę na czas określony</b>		
suma	145	145
kobiety	103	97
mężczyźni	42	48
<b>region</b>		
<i>dolnośląskie (Wrocław)</i>	4	4
<i>kujawsko-pomorskie (Bydgoszcz/Toruń)</i>	7	3
<i>lubelskie (Lublin)</i>	0	0
<i>lubuskie (Zielona Góra)</i>	2	2
<i>łódzkie (Łódź)</i>	0	3
<i>małopolskie (Kraków)</i>	1	0
<i>mazowieckie (Warszawa)</i>	86	105
<i>opolskie (Opole)</i>	0	0
<i>podkarpackie (Rzeszów)</i>	1	0
<i>podlaskie (Białystok)</i>	0	0
<i>pomorskie (Gdańsk)</i>	5	3
<i>śląskie (Katowice)</i>	33	16
<i>świętokrzyskie (Kielce)</i>	0	0
<i>warmińsko-mazurskie (Olsztyn)</i>	2	2
<i>wielkopolskie (Poznań)</i>	3	5
<i>zachodnio-pomorskie (Szczecin)</i>	1	2

	2020	2021
<b>umowa o pracę na czas nieokreślony</b>		
suma	1300	1143
kobiety	748	652
mężczyźni	552	491
<b>region</b>		
<i>dolnośląskie (Wrocław)</i>	56	39
<i>kujawsko - pomorskie (Bydgoszcz/Toruń)</i>	51	37
<i>lubelskie (Lublin)</i>	25	20
<i>lubuskie (Zielona Góra)</i>	11	9
<i>łódzkie (Łódź)</i>	36	28
<i>małopolskie (Kraków)</i>	33	31
<i>mazowieckie (Warszawa)</i>	752	671
<i>opolskie (Opole)</i>	7	6
<i>podkarpackie (Rzeszów)</i>	22	18
<i>podlaskie (Białystok)</i>	10	7
<i>pomorskie (Gdańsk)</i>	48	36
<i>śląskie (Katowice)</i>	102	128
<i>świętokrzyskie (Kielce)</i>	34	25
<i>warmińsko - mazurskie (Olsztyn)</i>	24	21
<i>wielkopolskie (Poznań)</i>	57	43
<i>zachodnio-pomorskie (Szczecin)</i>	32	24



LICZBA PRACOWNIKÓW ZE WZGLĘDU NA:  
RODZAJ ZATRUDNIENIA

	2020	2021
<b>umowa na cały etat</b>		
suma	1362	1215
kobiety	778	686
mężczyźni	584	529
<b>umowa na 1/2 etatu</b>		
suma	4	4
kobiety	3	3
mężczyźni	1	1

inny wymiar etatu		
suma	79	69
kobiety	70	60
mężczyźni	9	9

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

**TAK**

[GRI 102-18]

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



**Agnieszka Kłós-Siddiqui**  
prezeska zarządu,  
dyrektor  
zarządzająca



**Zbigniew Hojka**  
dyrektor  
ds. zasobów  
ludzkich



**dr Alicja Kopeć**  
dyrektor pionu  
prawnego i ładu  
korporacyjnego



**Patrycja Rogowska-Tomaszycka**  
dyrektor  
ds. corporate affairs



**Tomasz Skiba**  
dyrektor sprzedaży  
i obsługi klienta



**Katarzyna Szerling**  
dyrektor  
ds. marketingu



**Marcin Żuchowski**  
dyrektor  
ds. ryzyka  
kredytowego



**Wawrzyniec Kolbusz**  
dyrektor  
ds. finansowych

Zarząd pełni funkcję nadzorczą nad komitetami odpowiedzialnymi za strategię i działania związane z wpływem organizacji w obszarach ekonomicznym, społecznym i środowiskowym. Podlegają mu m.in. komitety: Audytu i Ryzyka, Wykonawczy, Kredytowy oraz Komitet ds. Reputacji i Regulacji, a także Komitet ds. Przeciwdziałania Stratom.

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
- **John Williams** – od 9 sierpnia 2012
- **Lyndsey Jane Scott** – od 24 maja 2021
- **Fraser Charles Collins** – od 24 listopada 2021
- **James Alexander Ormrod** – od 12 czerwca 2017 do 24 listopada 2021
- **Lockwood Justin Ashley** – od 4 grudnia 2017 do 24 maja 2021

**Agnieszka Kłós-Siddiqui**  
Prezeska Zarządu  
Provident Polska S.A



*Wierzymy, że nasz model biznesowy oparty na przejrzystości, odpowiedzialności i zaufaniu, pozwoli pomagać naszym klientom.*

[GRI 201-1]

**Tabela 2 Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona przez Provident (w tys. zł)**

	2021	2020
<b>Wartość ekonomiczna wytworzona: przychód</b>	<b>747 616</b>	<b>881 825</b>
<b>Wartość ekonomiczna podzielona, w tym:</b>	732 520	808 180
koszty operacyjne minus wynagrodzenia pracowników i inwestycje społeczne	327 152	652 944
wynagrodzenia pracowników	141 794	142 604
wypłaty dla właścicieli kapitału	200 000	0
płatności na rzecz państwa	63 382	12 636
inwestycje społeczne	192	-4
<b>Wartość ekonomiczna zatrzymana:</b>	15 096	73 646
wartość ekonomiczna wytworzona – wartość ekonomiczna podzielona		

[GRI 419-1]

W lipcu 2021 roku Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) wydał decyzję i zobowiązał naszą spółkę do zmiany sposobu rozliczeń: konsument, który przed terminem spłaci pożyczkę lub kredyt konsumenci, ma prawo odzyskać część opłat, proporcjonalnie do skrócenia czasu kredytowania. Kwota zwrotu powinna być obliczona metodą liniową, która jest transparentna i sprawiedliwa. Było to przedmiotem postępowania wyjaśniającego wszczętego w 2019 roku.

W ramach wykonania decyzji UOKiK nasza spółka dokonała wypłat roszczeń, zgłoszonych co do wysokości zwrotu części opłat na pożyczkach spłaconych przedterminowo, przed uprawomocnieniem się decyzji. Na dzień 31 grudnia 2021 roku utworzyliśmy rezerwę w wysokości 15,7 mln zł na przyszłe, spodziewane tego typu roszczenia, oraz zobowiązanie w wysokości 6,4 mln zł, odzwierciedlające kwotę roszczeń znanych wg stanu na datę bilansową, lecz jeszcze niewypłaconych<sup>6</sup>.

<sup>6</sup> 25 lutego 2022 r. nasza spółka złożyła do UOKiK raport z wykonania decyzji z lipca 2021 r., potwierdzający wypełnienie zobowiązań nałożonych na Provident z tego tytułu.



## Provident w otoczeniu

Tworzymy dojrzały, biznesowy organizm. Na tę dojrzałość składają się misja, wizja i wartości oraz odpowiednio wykształcona struktura biznesowa w konstruktywnym dialogu z otoczeniem. Jesteśmy też organizacją zaangażowaną w partnerstwa i współpracę z innymi podmiotami biznesowymi i społecznymi.

Jako jedyna firma pożyczkowa wśród działających w Polsce, Provident regularnie publikuje raporty zrównoważonego rozwoju, w cyklu dwuletnim. Dotychczas ukazały się raporty za lata: 2012-13, 2014-15, 2016-17, 2018-2019 i obecny.

Provident Polska został wielokrotnie nagrodzony tytułami Etycznej Firmy, Złotego Listka CSR Tygodnika „Polityka”, czy nagrodą Top Employer. W ostatnim czasie możemy się pochwalić nagrodami „Top Marka” w latach 2020 i 2021 oraz “Winner European Customer Centricity Award 2020, a w roku 2022 otrzymaliśmy nagrodę “Fair To Women”.



### Dbamy o kontrahentów:

- Pożyczamy odpowiedzialnie
- Przestrzegamy Kodeksu Etyki Reklamy
- Prowadzimy wiarygodny scoring klientek i klientów



### Dbamy o społeczności lokalne:

- Prowadzimy programy edukacji finansowej
- Tak! Pomagam – realizujemy program wolontariatu pracowniczego
- Współpracujemy z organizacjami pozarządowymi



### Dbamy o środowisko naturalne:

- Tworzymy zrównoważone biura
- Promujemy rozwiązania online, ograniczamy zużycie papieru
- Edukujemy w zakresie less waste

### [GRI 102-40] [GRI 102-42]

Podstawą definiowania naszych interesariuszy jest nasza odpowiedzialność biznesowa, prawna, społeczna. W związku z tym interesariuszami Providenta są społeczności i osoby, które istotnie wpływają na organizację i odwrotnie – na których istotnie wpływa Provident.

Interesariuszy dzielimy na trzy grupy:

- 1 Wewnętrzni interesariusze:**
  - pracownicy i doradcy klienta.
- 2 Zewnętrzni i bezpośredni interesariusze:**
  - klienci i dostawcy, media, opinia publiczna, organizacje pozarządowe.
- 3 Zewnętrzni rynkowi interesariusze:**
  - regulatorzy, legislatorzy, firmy konkurencyjne z branży pożyczkowej<sup>7</sup>.

### [GRI 102-43]

Potrzeby i oczekiwania tych grup są zróżnicowane. Naszym obowiązkiem i przywilejem jest wsluchiwanie się w ich głos, odpowiadanie na pytania oraz potrzeby w możliwie najlepszy ze sposobów. Robimy to ze świadomością potencjału naszego oddziaływania na otoczenie oraz dla samodoskonalenia organizacji.

Forum Pracownika to jeden ze sposobów komunikacji z pracownikami. Są to cykliczne spotkania regionalne.

<sup>7</sup> obowiązująca w Providencie mapa interesariuszy została stworzona na potrzeby raportowania w latach 2014-2015



Podstawą naszych relacji z interesariuszami jest dialog. Do każdej z grup interesariuszy dostosowaliśmy obustronnie wygodną formę i częstotliwość dialogu. Oto jak komunikujemy się z poszczególnymi grupami interesariuszy:



#### PRACOWNICY

##### Działania ciągłe:

- intranet, SMS, e-mail,
- aplikacja dla zespołu sprzedaży MyNews,
- wygaszacz ekranu,
- ekrany w recepcji.

##### Cykliczne:

- spotkania kwartalne z zarządem,
- Tydzień Etyki – wrzesień 2020 i 2021, w całej Grupie IPF,
- „Pokaż swój kubek” – internetowe spotkania przy kawie, poświęcone tematami pozabiznesowym,
- wspólne spotkania w departamentach.

##### Raz do roku:

- konferencje sprzedażowe,
- program badania i budowania zaangażowania pracowników i doradców klienta,
- konferencja roczna – październik 2020, marzec 2021,
- obchody Światowego Dnia Konsumenta – 15 marca.



#### KLIENCI

##### Działania ciągłe:

- spotkania bezpośrednie z doradcą klienta, raz na tydzień,
- 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,
- obchody Światowego Dnia Konsumenta – 15 marca,
- Dzień Bez Długu, 17 listopada.



#### DORADCY KLIENTA

##### Działania ciągłe:

- aplikacja MyNews,
- portal dla doradców klienta,
- SMS.

##### Cykliczne:

- Tydzień Etyki,
- Światowy Dzień Konsumenta,
- spotkania sprzedażowe.

##### Raz do roku:

- program badania i budowania zaangażowania pracowników i doradców klienta.



#### DOSTAWCY

##### Działania ciągłe:

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

##### Cykliczne:

- spotkania branżowe,
- konferencje.

##### Raz do roku:

- informacja zwrotna w przypadku rocznej oceny.



#### LIDERZY OPINII I PRZEDSTAWICIELE MEDIÓW

##### Działania ciągłe:

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

##### Cykliczne:

- konferencje, spotkania branżowe.



#### ZWIĄZKI ZAWODOWE

##### Działania ciągłe:

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



#### Podczas spotkania interesariusze dodatkowo podkreślili:

(...) chciałem jeszcze powiedzieć, że druga rzecz, która zrobiła na mnie ogromne wrażenie, to wysiłek zarządu w sprawie równouprawnienia kobiet, bo to jest trudne (...)

Z naszej perspektywy, czyli beneficjenta i naszych beneficjentów, w Providencie widać ogromną konsekwencję. Pierwszy projekt zrobiliśmy 5 lat temu i co roku kontynuujemy współpracę. ... Firma jest bardzo elastyczna w podejściu do organizacji pozarządowej, także pracownikom daje przestrzeń do angażowania się w nasze projekty.

Ja doceniam dbałość o klienta, dbałość o konsumenta, bo z tych relacji, które mamy to my widzimy tą dbałość (...).

Ja myślę, że warto też podkreślić partnerstwo i to rozumiane zarówno, jako wspomniane tutaj partnerstwo z klientami, ze swoimi klientami, jak i z dostawcami i łańcucha dostaw, partnerskie relacje, jakby na każdym etapie współpracy. Myślę, że warto to podkreślać.

(...) generalnie ta różnorodność projektów jest też dobra dla pracowników, dlatego, że każdy z nich może znaleźć to, co jest mu najbliższe i może dla mnie na przykład bieganie nie jest najmocniejszą stroną, ale na przykład projekt z zacytowanymi już tak. Tak że to też daje możliwość (...)

Provident absolutnie na tym rynku się wyróżnia. A wyróżnia się jako lider wieloma kwestiami.

#### [GRI 102-44]

W ramach przygotowania naszego raportu przeprowadziliśmy sesję dialogową z kluczowymi interesariuszami, której celem było wysłuchanie opinii, potrzeb i oczekiwań dotyczących obszarów wpływu organizacji na ESG oraz oczekiwań w zakresie Raportu Zrównoważonego Rozwoju Provident Polska za lata 2020-2021.

Interesariusze docenili działania Providenta w zakresie różnorodności pod względem płci, w tym wyrównywanie szans kobiet i mężczyzn. Dodatkowo, uczestnicy sesji dialogowej podkreślili wieloletnie zaangażowanie w działania na rzecz społeczeństwa oraz zwrócili uwagę na długotrwałe relacje z beneficjentami, z którymi realizujemy programy społeczne.

Zdaniem interesariuszy, działania w ramach ESG powinny być ze sobą spójne oraz dopasowane do specyfiki branży. Interesariusze wyrazili swoje oczekiwania co do kontynuowania i rozszerzenia działań na rzecz edukacji finansowej, w związku z obszarem działań Providenta. Dodatkowo, organizacja powinna wdrożyć kolejne elementy zmniejszające bezpośredni wpływ na środowisko. Zdaniem uczestników, jednym z kluczowych obszarów w ramach ESG w przypadku Providenta jest również etyczne podejście do biznesu.

#### Oczekiwania interesariuszy względem najnowszego raportu dotyczą opisu m.in:

- odpowiedzialnego pożyczania (str. 36)
- wyrównywania szans kobiet i mężczyzn (str. 46)
- zaangażowania społecznego i wsparcia beneficjentów (str. 62)
- ograniczania wpływu na środowisko (str. 30)





# E - ENVIRONMENT

## [GRI 102-12] [GRI 102-13]



Przez lata działalności zebraliśmy unikalne doświadczenie biznesowe. Dzielimy się nim wspótworząc branżę finansową w Polsce, oraz promując dobre praktyki związane z odpowiedzialnością biznesu. Stosujemy i popularyzujemy dobre praktyki zebrane w samoregulacjach, które też współtworzyliśmy w minionych latach.

### Zewnętrzne deklaracje, zasady i inicjatywy ekonomiczne, środowiskowe i społeczne, przyjęte lub popierane przez organizacje:

- Karta Różnorodności
- Agenda 2030
- Program Partnerstwa z Forum Odpowiedzialnego Biznesu
- Rada Odpowiedzialnego Przywództwa przy FOB
- Platforma Kobiet przy Pracodawcach RP

### Członkostwo w stowarzyszeniach i organizacjach:

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

**Forum Wiarygodnej Wymiany Informacji** to platforma online do wymiany informacji o kredytobiorcach. Wspomaga systemy scoringowe w firmach. Pozwala unikać wyłudzeń. Forum tworzą firmy pożyczkowe, jednak dzięki otwartej formule z tej platformy mogą korzystać również inne branże, np. telekomunikacyjna.



## 02.



# Odpowiedzialność za środowisko

[GRI 103-1] [GRI 103-2] [GRI 103-3]

Zależy nam, aby pozytywnie wpływać na każdy z obszarów w ramach ESG (ang. environment, social, governance). Wierzymy, że nawet niewielkie zmiany mogą przyczynić się do ograniczenia degradacji środowiska, dlatego zmniejszamy nasze bezpośrednie oddziaływanie oraz edukujemy pracowników i doradców klienta.

Polityka Ekologiczna Providenta obowiązuje od 2010 roku. Realizujemy ją przez zarządzanie wpływem w tym obszarze zgodnie z normą ISO 14001 – systemem zarządzania środowiskowego, minimalizując wpływ na środowisko naturalne. Regularnie przeprowadzamy audyt energetyczny.

Polityka ekologiczna Providenta to uzupełniające się działania:

1

## Ekologiczne zarządzanie

- decyzje i działania spójne ze standardami ekologicznymi

2

## Ograniczanie zużycia surowców/ produkcji odpadów/ odpowiedzialne zarządzanie, gdy powstają

- ograniczanie drukowania dokumentów i zużycia wody w biurach
- racjonalne gospodarowanie ciepłem i chłodem z klimatyzacji
- współpraca z dostawcami – zamówienia spełniające eko-standardy
- promocja przyjaznych środowisku zachowań, produktów i materiałów w szeroko rozumianym otoczeniu firmy

3

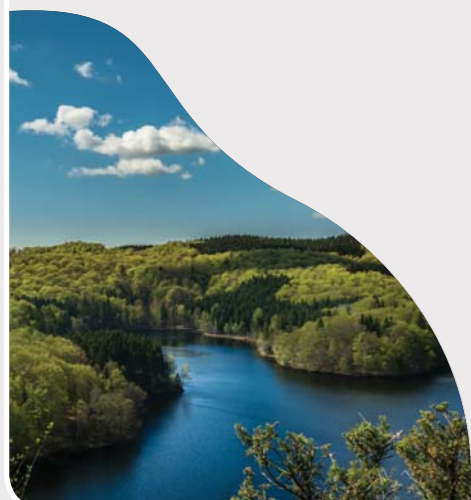
## Kontrola emisji zanieczyszczeń

- procedury dotyczące zakupów i użytkowania samochodów
- unikanie lub ograniczanie stosowania niebezpiecznych substancji

4

## Budowa świadomości ekologicznej

- szkolenia pracowników, doradców klienta i partnerów biznesowych



[GRI 102-11]

Ponieważ uważamy się za organizację biznesową świadomą wpływu na środowisko naturalne, jesteśmy wrażliwi na zachowania, które mają wpływ na klimat. Promujemy edukację ekologiczną. W codziennej pracy monitorujemy zużycie paliwa w samochodach służbowych, energii i papieru w biurach. W łańcuchu dostaw respektujemy tylko tych dostawców, którzy dzielą z nami taką samą postawę. Uwzględniamy kwestie środowiskowe w każdych relacjach, także jako element naszego zrównoważonego rozwoju i zarządzania ryzykiem. Na system zarządzania ryzykiem środowiskowym składają się: identyfikacja – szacowanie – działanie – kontrola – monitorowanie – raportowanie.

W ramach tego schematu zakładamy ciągłość doskonalenia w poszczególnych działach organizacji.



DOBRA PRAKTYKA

## Las Providenta



Jesienią 2021 roku, przy zaangażowaniu wolontariuszek i wolontariuszy – naszych pracowników, posadziliśmy 40 tys. drzew w Nadleśnictwie Wipsowo na Warmii (ok. 4 km na północ od Jeziora Dadał). Naszym partnerem był startup społeczny Dotlenieni.org, którego celem było posadzenie 100 tys. drzew w całej Polsce. Dzięki naszemu wsparciu udało się ten cel zrealizować. Las zasadzony przez naszych pracowników wyprodukuje 5,6 tony tlenu, co odpowiada zapotrzebowaniu ok. 20 tys. osób na dobę. Po osiągnięciu dojrzałości drzewa będą pochłaniać 30 t CO<sub>2</sub>/rok.

70 proc.

Polek i Polaków chce, aby przedsiębiorstwa angażowały się w działania proekologiczne.

(Dane – cykliczny Barometr Providenta, sierpień 2021 r.).





### „Co z tym hajsem?!” „Co z tym światem?!”

**13** ODALAMA WIDZELNE KIMATU

„Co z tym hajsem?!” to nasz program edukacji finansowej dla młodych. We wrześniu 2021 roku postanowiliśmy rozszerzyć jego tematykę również o kwestie środowiskowe i społeczne oraz nadaliśmy mu nazwę „Co z tym światem?!”. Program realizujemy przy udziale kanałów social media – konto projektu można obserwować na Instagramie, a wszystkie filmy są do obejrzenia na YouTube. Twórcy projektu dzielą się z obserwatorami swoją wiedzą i doświadczeniem. Podpowiadają nie tylko jak być bardziej eko, ale też jak przy okazji zaoszczędzić pieniądze. Tematy, które dotychczas poruszaliśmy to np.: „Czy bycie eko-świadomym jest kosztowne?”, „Życie less waste – co daje środowisku i ile można na tym zaoszczędzić?”, oraz inne edukacyjne treści eko-poradnikowe dla młodzieży. Możemy pochwalić się ponad 1 tys. subskrybentów. Nasze filmy ekologiczne miały niemal 74,5 tys. wyświetleń w 2020 i 2021 roku.



**Less waste - redukcja wytwarzanych odpadów, jest Polakom coraz bliższa:**

**59,5 proc.**

oddało lub sprzedało niepotrzebny przedmiot,

**51,8 proc.**

przyznało, że kupiło rzeczy z drugiej ręki.

(Dane za 2021 rok, z „Barometru Providenta”).

Wspieramy naszych pracowników i doradców w działaniach na rzecz zmniejszenia wpływu środowiskowego, dlatego kierujemy do nich programy edukacyjne w tym zakresie.



### „Less waste” i „Piątka dla Planety”

**13** ODALAMA WIDZELNE KIMATU

„Less waste” i „Piątka dla planety” to programy zwiększające świadomość środowiskową wśród pracowników i doradców klienta. „Less waste” to cykl praktycznych eko porad i wskazówek do wykorzystania w codziennym życiu. Każdy z dziesięciu odcinków „Less waste” był zakończony wyzwaniem, a autorzy najlepszych realizacji otrzymali eko nagrody. W ramach „Less Waste” pracownicy i doradcy mogli dowiedzieć się m.in.: jak rozsądnie planować zakupy, jak nie marnować resztek jedzenia, w jaki sposób przygotować domową chemię oszczędzając przy tym pieniądze i dbając o zdrowie. W listopadzie 2021 roku kontynuowaliśmy program „Less waste”, pod hasłem „Piątka dla Planety”, który objął wszystkie rynki Grupy IPF. W ramach „Piątki dla planety”, co tydzień przez miesiąc wszyscy pracownicy i doradcy grupy IPF otrzymywali praktyczne eko pora-



dy – takie jak np. wybór roweru zamiast samochodu, zmiana diety na elastyczny wegetarianizm, czy wysyłanie mniejszej liczby maili, które wdrożone w codzienne życie przyczyniają się do spektakularnych zmian. Przy realizacji programów współpracowaliśmy z Sylwią Majcher, dziennikarką i propagatorką zero waste.

[GRI 302-1]

**Tabela 3** Zużycie energii w Provident

CAŁKOWITE ZUŻYCIE ENERGII (W KWH), W TYM W PODZIALE NA:

	2021	2020
Energia elektryczna	645 214,8	638 011,3
Energia cieplna	83 066,6	68 964,9
Gaz	235 715,0	432 056,8

Mniejsze zużycie gazu związane jest z konsolidacją placówek. Natomiast wzrost zużycia energii związany jest z powrotem pracowników do placówek po okresie pracy zdalnej spowodowanej pandemią.



Istotną cechą, która tworzy model biznesowy i pozwala utrzymać przewagę konkurencyjną Providenta, są wizyty doradców w domach klientów. Dotarcie z wizytami do wszystkich klientów, którzy wybrali obsługę domową, wiąże się z dojazdami. Przekłada się to na bezpośredni wpływ na środowisko związany z transportem. Dlatego uczymy naszych pracowników i doradców planowania najlepszych tras oraz promujemy ekonomiczny, ekologiczny i płynny sposób jazdy:

- bez nadmiernego przyspieszania i hamowania,
- z dostosowaniem biegu do prędkości,
- włączania klimatyzacji gdy jest to konieczne,
- kontroli bagażu w samochodzie, w tym zdejmowania bagażnika dachowego, gdy nie jest potrzebny,
- regularnego sprawdzania ciśnienia w oponach.

To pozwala na ograniczenie spalania paliwa, a tym samym mniejszą emisję gazów cieplarnianych. Wyszczególnione działania są zapisane w Procedurze Samochodowej Providenta.



Nasza flota samochodów składa się głównie z aut wyposażonych w małolitrażowe, niskoemisyjne silniki benzynowe 1.0L. Mając na uwadze nasz wpływ na środowisko, obecnie zamawiamy samochody z fabryczną instalacją LPG, a także hybrydowe. Te pojazdy będą stanowiły prawie 90 proc. naszej floty do końca 2023 roku.

**Tabela 4** Zużycie paliwa przez pracowników Provident

ZUŻYCIE PALIWA (W LITRACH) PRZEZ PRACOWNIKÓW W PODZIALE NA RODZAJ PALIWA

	2021	2020
Benzyna	1 009 351,5	1 063 787,9
Diesel	40 067,8	48 891,2

**[GRI 307-1]**

W latach 2020 i 2021 nie zapłaciliśmy żadnej kary środowiskowej. Nie ponieśliśmy też sankcji pozafinansowych za nieprzestrzeganie prawa ochrony środowiska, co dodatkowo potwierdza, że nasze działania realizujemy z poszanowaniem środowiska naturalnego.

# S - SOCIAL



# 03.





# Odpowiedzialność za klientów, pracowników i otoczenie

[GRI 103-1] [GRI 103-2] [GRI 103-3]

## Odpowiedzialne pożyczanie

Dbamy o naszych klientów na każdym etapie ich bycia w organizacji. Wysyłamy maile oraz smsy przypominające o terminie wpłaty raty. Jeśli klient zaczyna mieć trudności w spłacie i na pożyczce pojawia się zaległość traktujemy jego sprawę indywidualnie, próbując znaleźć rozwiązanie korzystne dla obu stron. Informujemy telefonicznie oraz poprzez maile, smsy o zaległościach i naliczonych odsetkach – zależy nam na tym, aby klient miał świadomość na temat swojej zaległości na każdym jej etapie.

Po przeprowadzonej rozmowie wysyłamy smsy z przypomnieniem ustaleń, do części z nich dołączamy linki do wpłaty. Na życzenie klienta wysyłamy smsy z numerem konta do spłaty, kontakty do pracowników pracujących i obsługujących klientów w terenie. W przypadku przesłania przez klienta reklamacji, czy wniosku informujemy go smsem o fakcie jego przyjęcia. Dbamy o terminowość, przejrzysty i prosty język w przesyłanych odpowiedziach. Dbamy o wysokie standardy obsługi klienta na każdym etapie – to nasza wielka wartość.

Gdy zdarzy się, że klient stracił zdolność terminowych spłat, poszukiwanie wyjścia z tej sytuacji traktujemy jako naszą współodpowiedzialność, z pełnym zrozumieniem sytuacji.

- Na każdym etapie obsługi zadłużenia zachęcamy klientów do wcześniejszej spłaty i poszukania polubownego rozwiązania.
- Rozmawiamy z klientami na temat pogłębiającego się zadłużenia i proponujemy rozwiązania, które je ograniczają.
- Dokładamy starań, aby nie wpływać negatywnie na ich historię kredytową.
- Informujemy o kosztach sądowych i egzekucyjnych, które pojawią się, gdy będziemy zmuszeni skierować sprawę do sądu.
- Gdy te próby zawiodą, informujemy klienta o przekazaniu sprawy firmie windykacyjnej. Windykację zewnętrzną powierzamy jedynie renomowanym partnerom.

Jednym ze sposobów budowania relacji z klientami, ich doświadczenia związane z produktem i usługą (customer experience) jest TUNELowa analiza przypadków, realizowana przez Departament Windykacji. Na tę analizę składa się skanowanie wszystkich aktywności, działań w danej sprawie i postawienie się w roli klienta oraz poddanie analizie jego reakcji. W dwugodzinnych, comiesięcznych warsztatach może wziąć udział każdy pracownik Departamentu Windykacji, który chce rozszerzyć warsztat profesjonalisty oraz zaproszeni goście spoza tego departamentu. Po analizie dokumentów sprawy dyskutujemy, wyciągamy wnioski i tworzymy usprawnienia. Wszystkie kluczowe informacje, propozycje zmian i usprawnień zostają przeniesione do intranetu i stają się pomocne w pracy. TUNELowa analiza przypadków daje kompleksowy obraz tego, w jaki sposób obsługujemy klientów. Dzięki temu procesowi możemy podwyższać standardy obsługi, a to bardzo ważny element naszej pracy.



### Multikanalowa obsługa Klienta:

Jeśli klient posiada zaległość na swojej pożyczce lub na jego pożyczce prowadzone są działania windykacyjne może skontaktować się z nami:

- osobiście, telefonicznie, listownie, przez mail/chat/WhatsApp,
- sms KONTAKT to zainicjowanie rozmowy na nasz koszt,
- przez stronę [www.krokdougody.pl](http://www.krokdougody.pl) i zamówić rozmowę telefoniczną bądź porozmawiać na czat.

1

Na stronie [www.provident.pl](http://www.provident.pl) uruchomiśmy zakładkę Płatności, która spełnia potrzeby naszych klientów – odpowiada na najczęściej zadawane pytania, wyjaśnia jak dokonać płatności przez link.

2

Płatności można wykonać:

- u doradcy klienta,
- przelewem,
- wykorzystując linki do elektronicznych przelewów, PBL – Pay by Link),
- w punktach oznaczonych logo „Moje Rachunki”, m. in.: Żabka, Ruch, Lotto.

3

Działania obsługowe w zespole odzyskiwania należności oraz windykacji wspieramy botami. Ich zadaniem jest nawiązanie połączenia z klientem i przekierowanie rozmowy na infolinię, bądź po weryfikacji danych osobowych, przyjęcie od klienta deklaracji spłaty zobowiązania.



**Marcin Żuchowski,**  
Dyrektor ds. Ryzyka  
Kredytowego,  
członek zarządu  
Provident Polska



*Na odpowiedzialnym pożyczaniu zbudowany jest nasz biznes, pozycja lidera branży od 25 lat oraz sedno strategii społecznej odpowiedzialności biznesu i zrównoważonego rozwoju Provident.*

Nasze produkty reklamujemy w sposób przejrzysty. Ściśle współpracujemy z Związkiem Stowarzyszeń Rada Reklamy. Nasza komunikacja marketingowa jest z konsultowana z Radą w celu zgodności z Kodeksem Etyki Reklamy. Jesteśmy jedyną firmą z sektora finansowego w jej strukturze i posługujemy się znakiem „Reklamuję Etycznie”, którego może używać firma, która poddała się samoregulacji i przestrzega Kodeksu.



Nasza kampania „Mam plan” otrzymała srebrną nagrodę „Effie Award” w 2021 roku. Jury doceniło jej skuteczność w budowaniu pozytywnego stosunku do marki i wiarygodny wizerunek firmy.

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

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

**Katarzyna Szerling,**  
Dyrektor ds. Marketingu,  
członek zarządu  
Provident Polska SA



*Wielką wagę przywiązujemy do treści komunikatów do klientów. Są weryfikowane pod kątem przejrzystości, zrozumienia, spójności przekazu na poziomie werbalnym i wizualnym. Współpracujemy w tym zakresie także z ekspertami z Pracowni Prostej Polszczyzny, która działa przy Uniwersytecie Wrocławskim.*



Jak dbamy o naszą **komunikację marketingową**:

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

**20 milionów**

spotkań z klientami odbywają średnio doradcy klienta Provident, każdego roku. Nie udzielają pożyczek, których nie można spłacić. Starają się chronić klientów przed wpadnięciem w spiralę zadłużenia.



#### [GRI 417-3] [GRI 418-1]

W naszym modelu pożyczania pieniędzy najważniejsze są jasne reguły umowy, terminarz i wysokość spłat, wiarygodny scoring i uszanowanie wrażliwych danych klientów. Chodzi też o bezpieczeństwo danych online. To systematyczne podejście przyniosło efekty. W 2020 i 2021 roku:

- Nie mieliśmy uzasadnionych skarg dotyczących naruszenia prywatności klientów.
- Nie mieliśmy przypadków niezgodności z regulacjami i kodeksami regulującymi kwestie komunikacji marketingowej.

Całkowita liczba zaraportowanych incydentów utraty danych to 29 w 2020 roku, z czego zgłoszonych do Urzędu Ochrony Danych Osobowych – 7. W 2021 roku było to odpowiednio – 50 i 15.

Przywiązujemy wielką wagę do Światowego Dnia Konsumenta, który obchodzimy 15 marca. Z tej okazji w Providencie organizujemy szereg inicjatyw.

- Barometr Providenta – co roku realizujemy badanie „Barometr Providenta”, a wyniki publikujemy w mediach. Tematy z 2020 i 2021 roku – less waste i podejście Polaków do kupowania rzeczy z drugiej ręki.
- Specjalny odcinek z okazji Dnia Konsumenta na kanale „Co z tym hajsem?!”
- Współpraca z Fundacją Rozwoju Rynku Finansowego – w 2021 roku wspólnie zrealizowaliśmy akcję #niedaj się oszukać, dotyczącą cyberbezpieczeństwa.
- Materiały wpisujące się w Dzień Konsumenta znalazły się w cyklach artykułów, m.in. w „Super Expressie”, pismach: „Twój Styl”, „Oliwia”, „Świat Kobiety”, „Przyjaciółka”, „Tina”, „Naj”. W 2020 r. liczba publikacji w prasie wyniosła 64, dotarcie publikacji – 732 tys. osób.
- W 2021 r. na podstawie badania Barometr Providenta przeprowadziliśmy kampanię „Polacy rzadko decydują się na reklamację”.

Podobnie obchodzimy Dzień bez Długów, 17 listopada. Publikujemy wówczas treści związane z tym, jak Polacy spłacają swoje zobowiązania finansowe i skąd pożyczają pieniądze. Skupiamy się również na edukowaniu na temat odpowiedzialnego pożyczania i unikania wpadania w spiralę długów. Inicjatywy realizowane w 2020 i 2021 roku to:



- Kolejne „Barometry Providenta”, w których badamy zachowania Polaków związane ze spłatą zobowiązań.
- Wraz z „Pulsem Biznesu” i portalem Bankier.pl w 2021 r. przygotowaliśmy edukacyjny cykl publikacji „Tydzień bez Zadłużenia”.
- z „Dziennikiem Gazetą Prawną” w 2020 i 2021 roku zostaliśmy partnerem specjalnego dodatku „Dzień bez długów”.
- W mediach społecznościowych Providenta przygotowaliśmy cykl: 10 porad jak wyjść ze spirali zadłużenia.
- Liczba publikacji w prasie w/w tematów – 22, dotarcie – 2 mln 331 tys. osób.



#### Inicjatywy Fundacji Rozwoju Rynku Finansowego, których Provident był inicjatorem w 2021 r.:

- Badanie opinii z Federacją Konsumentów: „Czym jest dla nas sukces finansowy i jak postrzegamy zadłużenie?”.
- Badanie opinii z Federacją Konsumentów: „Offline vs Online. Jak pandemia COVID-19 wpłynęła na finansowe nawyki Polaków?”.
- Debata na temat danych z badania z przedstawicielami instytucji nadzoru finansowego: prezesem UOKiK, sekretarzem stanu Ministerstwa Finansów, przedstawicielami FRRF, Federacji Konsumentów i Związku Banków Polskich.

## Pracownicy Providenta

Nasze pracownice i pracownicy, na równi z doradczykami i doradcami, którzy współpracują z Providentem, są najważniejszym zasobem firmy. Oferujemy im stabilność zatrudnienia/współpracy oraz wysokie standardy rekrutacji, wynagradzania, szkoleń i promocji pracowników oraz doradców klienta. Na sposób pracy składają się etyka w biznesie, różnorodność, elastyczność w działaniu, otwarta komunikacja.

Obok pracowników etatowych drugim filarem naszego zespołu są doradczynie i doradcy klienta. To prawie 3,8 tys. osób w całej Polsce. Doradczynie i doradcy współpracują z nami na podstawie umowy o świadczenie usług. Blisko 60 proc. z nich współpracuje z naszą spółką dłużej niż pięć lat. Średni staż pracy w Providencie to dziewięć lat.

#### Zespół Providenta w liczbach:

1445 etaty  
4937 współpracownicy (2020 r.).

1295 etaty  
3788 współpracownicy (2021 r.).

Łączna liczba odejść w okresie raportowania 2020–2021 r.:

- 150 – pracownicy etatowi.
- 549 – współpracownicy.





[GRI 401-1]

**Tabela 5** Łączna liczba i odsetek nowych pracowników zatrudnionych oraz łączna liczba odejść w Provident

CAŁKOWITA LICZBA NOWYCH PRACOWNIKÓW ZATRUDNIONYCH W ORGANIZACJI W RAPORTOWANYM OKRESIE, W TYM W PODZIALE NA:	2020	2021
<b>płeć</b>		
kobiety	99	118
mężczyźni	53	70
<b>wiek</b>		
poniżej 30 lat	67	74
30-50 lat	80	103
powyżej 50 lat	5	11
<b>region</b>		
<i>dolnośląskie (Wrocław)</i>	3	3
<i>kujawsko-pomorskie (Bydgoszcz/Toruń)</i>	8	2
<i>lubelskie (Lublin)</i>	1	0
<i>lubuskie (Zielona Góra)</i>	2	4
<i>łódzkie (Łódź)</i>	1	4
<i>małopolskie (Kraków)</i>	1	1
<i>mazowieckie (Warszawa)</i>	78	133
<i>opolskie (Opole)</i>	0	0
<i>podkarpackie (Rzeszów)</i>	1	0
<i>podlaskie (Białystok)</i>	1	0
<i>pomorskie (Gdańsk)</i>	2	3
<i>śląskie (Katowice)</i>	40	27
<i>świętokrzyskie (Kielce)</i>	4	0
<i>warmińsko-mazurskie (Olsztyn)</i>	2	2
<i>wielkopolskie (Poznań)</i>	5	7
<i>zachodnio-pomorskie (Szczecin)</i>	3	2

WSKAŹNIK NOWYCH PRACOWNIKÓW ZATRUDNIONYCH W ORGANIZACJI W RAPORTOWANYM OKRESIE, W TYM W PODZIALE NA:	2020	2021
<b>płeć</b>		
kobiety	6,85%	9,16%
mężczyźni	3,67%	5,43%

CAŁKOWITA LICZBA PRACOWNIKÓW, KTÓRZY ODESZLI Z ORGANIZACJI W RAPORTOWANYM OKRESIE, W TYM W PODZIALE NA:	2020	2021
<b>wiek</b>		
poniżej 30 lat	37,02%	47,44%
30-50 lat	6,86%	10,24%
powyżej 50 lat	5,15%	8,73%
<b>region</b>		
<i>dolnośląskie (Wrocław)</i>	5,00%	6,98%
<i>kujawsko-pomorskie (Bydgoszcz/Toruń)</i>	13,79%	5,00%
<i>lubelskie (Lublin)</i>	4,00%	0,00%
<i>lubuskie (Zielona Góra)</i>	15,38%	36,36%
<i>łódzkie (Łódź)</i>	2,78%	12,90%
<i>małopolskie (Kraków)</i>	2,94%	3,23%
<i>mazowieckie (Warszawa)</i>	9,31%	17,14%
<i>opolskie (Opole)</i>	0,00%	0,00%
<i>podkarpackie (Rzeszów)</i>	4,35%	0,00%
<i>podlaskie (Białystok)</i>	10,00%	0,00%
<i>pomorskie (Gdańsk)</i>	3,77%	7,69%
<i>śląskie (Katowice)</i>	29,63%	18,75%
<i>świętokrzyskie (Kielce)</i>	11,76%	0,00%
<i>warmińsko-mazurskie (Olsztyn)</i>	7,69%	8,70%
<i>wielkopolskie (Poznań)</i>	8,33%	14,58%
<i>zachodnio-pomorskie (Szczecin)</i>	9,09%	7,69%

CAŁKOWITA LICZBA PRACOWNIKÓW, KTÓRZY ODESZLI Z ORGANIZACJI W RAPORTOWANYM OKRESIE, W TYM W PODZIALE NA:	2020	2021
<b>płeć</b>		
kobiety	258	220
mężczyźni	140	125
<b>wiek</b>		
poniżej 30 lat	73	71
30-50 lat	302	263
powyżej 50 lat	23	11
<b>region</b>		
<i>dolnośląskie (Wrocław)</i>	19	20
<i>kujawsko-pomorskie (Bydgoszcz/Toruń)</i>	20	28
<i>lubelskie (Lublin)</i>	11	5

<i>lubuskie (Zielona Góra)</i>	10	6
<i>łódzkie (Łódź)</i>	19	9
<i>małopolskie (Kraków)</i>	26	4
<i>mazowieckie (Warszawa)</i>	183	192
<i>opolskie (Opole)</i>	8	1
<i>podkarpackie (Rzeszów)</i>	5	5
<i>podlaskie (Białystok)</i>	6	2
<i>pomorskie (Gdańsk)</i>	16	20
<i>śląskie (Katowice)</i>	22	19
<i>świętokrzyskie (Kielce)</i>	9	9
<i>warmińsko-mazurskie (Olsztyn)</i>	15	5
<i>wielkopolskie (Poznań)</i>	28	20
<i>zachodnio-pomorskie (Szczecin)</i>	1	0

**WSKAŹNIK ROTACJI PRACOWNIKÓW W RAPORTOWANYM OKRESIE,  
W TYM W PODZIALE NA:**

	2020	2021
<b>płeć</b>		
kobiety	17,85%	17,08%
mężczyźni	9,69%	9,70%
<b>wiek</b>		
poniżej 30 lat	40,33%	45,51%
30-50 lat	25,88%	26,14%
powyżej 50 lat	23,71%	8,73%
<b>region</b>		
<i>dolnośląskie (Wrocław)</i>	31,67%	46,51%
<i>kujawsko-pomorskie (Bydgoszcz/Toruń)</i>	22,47%	43,75%
<i>lubelskie (Lublin)</i>	44,00%	25,00%
<i>lubuskie (Zielona Góra)</i>	76,92%	54,55%
<i>łódzkie (Łódź)</i>	52,78%	29,03%
<i>małopolskie (Kraków)</i>	76,47%	12,90%
<i>mazowieckie (Warszawa)</i>	21,84%	24,74%
<i>opolskie (Opole)</i>	114,29%	16,67%
<i>podkarpackie (Rzeszów)</i>	21,74%	27,78%
<i>podlaskie (Białystok)</i>	60,00%	28,57%
<i>pomorskie (Gdańsk)</i>	30,19%	51,28%

<i>śląskie (Katowice)</i>	16,30%	13,19%
<i>świętokrzyskie (Kielce)</i>	26,47%	36,00%
<i>warmińsko-mazurskie (Olsztyn)</i>	57,69%	21,74%
<i>wielkopolskie (Poznań)</i>	46,67%	41,67%
<i>zachodnio-pomorskie (Szczecin)</i>	50,00%	0,00%

**[GRI 102-41]**

Zarząd i management Providenta prowadzi regularne spotkania z przedstawicielami związków zawodowych. Na spotkaniach poruszane są sprawy ważne z punktu widzenia funkcjonowania firmy i warunków pracy. Oprócz uzyskania informacji zwrotnej, prowadzone są dyskusje o wprowadzeniu niezbędnych zmian pracy w terenie, np.: limitu odwiedzin systemowych, transferu klientów pomiędzy doradcami, przebiegu i zarządzania promocjami. To sprawdzona droga komunikacji pomimo tego, że w Providencie nie ma zbiorowego układu pracy.

Pracownicy zrzeszeni są w:

- OPZZ Konfederacja Pracy w Provident Polska
- Związek Zawodowy Provident Polska
- Inicjatywa Pracownicza
- NZZPPP Solidarność 80
- Związek Zawodowy Doradców i Pracowników Provident Polska

Na koniec grudnia 2021 roku do związków zawodowych należało 16% spośród wszystkich pracowników i doradców klienta.



**Polityka Personalna Providenta**

zakłada budowanie stabilnego i zaangażowanego zespołu, działającego w dobrym środowisku pracy. Stale monitorujemy warunki pracy i zaangażowanie. W badaniach opinii na ten temat uczestniczą wszyscy pracownicy oraz doradcy klienta.







## Wspieranie różnorodności – Kobiety w Providencie

[GRI 103-1] [GRI103-2] [GRI 103-3]



Polityka Równych Szans Providenta to dokument, który pozwala zarządzać różnorodnością w naszej firmie. Uważamy, że różnorodne zespoły świadczą o sile nie tylko naszej organizacji, a nam szczególnie pozwalają realizować unikatowy model biznesowy. Do budowania różnorodnych zespołów zachęcamy kierowniczkę i kierowników liniowych. Zasady różnorodności stosujemy w rekrutacji, zarządzaniu pracownikami i doradcami klienta.



### Różnorodność to dla nas:

- Nasze pracownice i nasi pracownicy są dla nas równi pod względem płci, wieku, zarobków, poglądów, pozycji społecznej, posiadania, orientacji, ról pozazawodowych.
- Kiedy widzimy różnice w potencjale zawodowym, społecznym, możliwości awansu, wyrównujemy je.

Szczególne wagę przywiązujemy do wspierania kobiet w karierze.

O sile kobiet Providenta stanowi m.in. fakt, że połowa zarządu to kobiety, a firmie przewodzi kobieta-prezeska. Jednak w związku z tym, że w zespole sprzedaży nie ma równowagi, poddaliśmy ten temat dyskusji na międzynarodowej konferencji Power of Women, 8 marca 2021 r. To wydarzenie było przeznaczone dla wszystkich kobiet z grupy IPF. Tam zrodził się pomysł na program „Siła Kobiet Providenta”. Zaczęliśmy go realizować jeszcze w 2021 roku z myślą o kobietach na niższych stanowiskach w Departamencie Sprzedaży. Określenie mocnych stron, budowanie odwagi i pewności siebie w łączeniu ról zawodowych i życiowych oraz networking i wymiana doświadczeń miały na celu wzmacnianie kobiet i ich motywacji do awansu. Organizowaliśmy spotkania z firmowymi liderkami, w tym także z prezeską Providenta, która jest pierwszą kobietą na tym stanowisku. Szkolenia i webinary z zewnętrznymi ekspertami oraz badanie talentów wg metodologii Gallupa wypełniły program projektu, który zakończył się w grudniu 2021 roku. Obecnie trwa druga edycja programu.

**416** pracownic Providenta wzięło udział w programie „Siła Kobiet Providenta”.

To o **166** więcej, niż początkowo przewidziano.

Wszyscy pracownicy są objęci procedurą „Różnorodność, Równość Szans”. Jeśli ktoś uzna, że spotkał się z zachowaniem niezgodnym z tą procedurą, może to zgłosić do bezpośredniego przełożonego lub – jeżeli sprawa dotyczy bezpośrednio przełożonego – do właściwego dyrektora departamentu/biura/centrali. W firmie obowiązuje procedura zgłaszania wszelkich nieprawidłowości, które można przekazywać do HR Biznes Partnera lub Rzecznika ds. Etyki. W firmie jest także możliwość zgłaszania naruszeń online, anonimowo, przez serwis „Speak up”, obsługiwany przez niezależnego dostawcę.

### Jesteśmy dumni:

- Prezeska Providenta Agnieszka Kłos-Siddiqui jest przewodniczącą platformy „Kierunek – Kobieta Biznesu”, przy Pracodawcach RP. To miejsce do rozmów i wspierania kobiet w karierze i rozwoju osobistym, gdzie doświadczeniem i radą dzielą się menadżerki. Platforma wspiera kobiety w zdobywaniu kompetencji zarządczych. Zachęca studentki spoza dużych miast, aby rozwijały się zawodowo w korporacjach.



- Patrycja Rogowska-Tomaszycka, Dyrektor ds. Corporate Affairs w Providencie została członkiem zarządu Forum Odpowiedzialnego Biznesu.



- Jesteśmy sygnatariuszami Karty Różnorodności.

- Grupa IPF organizuje co roku konferencję The Power of IPF Women – spotkania dla wszystkich kobiet pracujących w IPF Group.



[GRI 405-1]

Tabela 6 Skład ciał nadzorczych i kadry pracowniczej w Provident

	kadra wyższego szczebla	kadra średniego szczebla	specjaliści	pozostali pracownicy
<b>ODSETEK PRACOWNIKÓW W PONIŻSZYCH WYMIARACH RÓŻNORODNOŚCI W 2020 ROKU</b>				
<b>płeć</b>				
kobiety	33,33%	38,33%	56,20%	80,59%
mężczyźni	66,67%	61,67%	43,80%	19,41%
<b>wiek</b>				
poniżej 30 lat	0,00%	2,20%	7,65%	32,35%
30-50 lat	86,67%	94,27%	84,70%	61,47%
powyżej 50 lat	13,33%	3,52%	7,65%	6,18%
<b>ODSETEK PRACOWNIKÓW W PONIŻSZYCH WYMIARACH RÓŻNORODNOŚCI W 2021 ROKU</b>				
<b>płeć</b>				
kobiety	37,50%	37,09%	56,13%	80,63%
mężczyźni	62,50%	62,91%	43,87%	19,37%
<b>wiek</b>				
poniżej 30 lat	0,00%	0,94%	9,16%	29,23%
30-50 lat	81,25%	92,96%	79,61%	62,68%
powyżej 50 lat	18,75%	6,10%	11,23%	8,10%

[GRI 405-2]

**Tabela 7** Stosunek podstawowego wynagrodzenia kobiet do wynagrodzenia mężczyzn według zajmowanego stanowiska w Provident

STOSUNEK PODSTAWOWEGO WYNAGRODZENIA Kobiet DO MĘŻCZYŹN W PODZIALE NA:	2020	2021
kadra zarządzająca	116%	112%
kadra średniego szczebla	94%	91%
specjaliści	101%	97%
pozostali pracownicy	102%	103%

Strategia wynagradzania zakłada sprawiedliwe, spójne i przejrzyste zasady ustalania pensji i dodatków. Jej założenia pozwalają na zaangażowanie i motywowanie pracowników do osiągania wysokich wyników pracy, w zgodzie z naszymi wartościami. Jest to także jeden z elementów osiągania satysfakcji z pracy. Ze strategii wywodzi się Polityka wynagradzania, bazująca na wynagrodzeniu całkowitym, w którego skład wchodzi: wynagrodzenie zasadnicze, systemy premiowe, systemy motywacyjne i świadczenia dodatkowe.

W 2020 roku szczególną uwagę poświęciliśmy zmien-nym elementom wynagradzania, t.j.: premiom i programom motywacyjnym, dostosowując je do zmieniających się w pandemii COVID-19 celów biznesowych. Z Fundu-szu Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych otrzy-maliśmy dofinansowanie wynagrodzenia pracowników nieobjętych przestojem, przestojem ekonomicznym, albo obniżonym wymiarem czasu pracy, w związku ze spadkiem obrotów gospodarczych w następstwie COVID-19 – 6,3 mln zł.

[GRI 406-1]

W efekcie strategii i działań dotyczących różnorodności w 2021 i 2022 roku nie zanotowaliśmy żadnych przy-padków dyskryminacji.



## Dbłość o rozwój



Opisane wcześniej działania Providenta na-kierowane na pracowników i doradców klien-ta łączy jedno – firma to ludzie, szczególnie w branży opartej na relacjach. Jesteśmy przekonani, że zaangażowanie pracowników w zadania i budowanie społeczności to największy kapitał naszego przedsię-biorstwa.



### Rozwój pracowniczy w Providencie:

- szkolenia rozwojowe, warsztaty oraz e-learning;
- praca coachingowa;
- mentoring;
- shadowing;
- praca 1:1 w terenie;
- konstruktywna informacja zwrotna.

Plany rozwojowe/szkoleń przygotowywane są dwa razy do roku, po analizie potrzeb rozwojowych, zdefiniowa-nych w procesie „Oceń i Doceń”.

Realizowane przez nas działania z zakresu employer branding (marki własnej pracodawcy) odpowiadają na konkretne potrzeby zespołów. Od lat utrzymujemy wysoki poziom zaangażowania. Ostatni wynik badania pod tym kątem z 2021 roku to 64% wśród pracowników i 70% wśród doradców. To przekłada się na lojalność, stały poziom rotacji, a także na wysoki poziom rekruta-cji oraz wizerunek firmy.



Ważnym narzędziem promocji firmy jako dobrego pracodawcy jest strona: <https://providentpolska.pl/kariera>, oraz konta w mediach społecznościowych Provident Polska (linkedin @Provident Polska, i twitter @Provident\_PL), gdzie publikowane są treści m.in. employer brandingowe. Działania realizowane przez nas w tym obszarze były promowane w mediach elektronicznych, prasie – zarówno ogólnopolskiej, jak i branżowej np. w miesięczniku „Personel Plus”.

DOBRA PRAKTYKA



### Bohater Tygodnia

To bardzo lubiana przez naszych pra-cowników i doradców akcja, w której co tydzień w intranecie i w MyNews (mobilna aplikacja dla pracowników terenowych i doradców klienta), publikowana była sylwetka bohatera – pracownika lub doradcy klienta, który pasją, działaniami na rzecz innych wyróżnia się w zespole.





Bardzo istotny jest dla nas dialog z pracownikami, dlatego organizujemy Forum Pracownika, czyli cykliczne spotkania Członków Zarządu z wybranymi pracownikami Providenta. Zarząd tą drogą uzyskuje feedback od pracowników wszystkich szczebli na temat aktualnej sytuacji i komunikacji w firmie, etapu wdrażanych zmian i procesów. Wyjątkowość Forum Pracowników chwalą sobie obie strony – wypracowaliśmy przejrzyste, bezpośrednie i oparte na wzajemnym zaufaniu relacje na wszystkich szczeblach zarządzania i pracy.

**[GRI 404-1]**

**Tabela 8 Liczba godzin szkoleniowych w roku przypadających na pracownika według struktury zatrudnienia w Provident**

ŚREDNIA LICZBA GODZIN SZKOLENIOWYCH, KTÓRE ODBYLI PRACOWNICY W RAPORTOWANYM OKRESIE, W PODZIALE NA:

	2020	2021
	<b>liczba godz/pracownik</b>	
pracownicy niższego szczebla	2,91	9,12
pracownicy wyższego szczebla	2,89	7,30
kadra zarządzająca	8,30	13,09
doradcy klienta	13,09	13,76
<b>razem</b>	<b>9,66</b>	<b>12,56</b>

**[GRI 404-2]**

W 2020 roku duża część działań wokół employer brandingu była skierowana na dostarczenie pracownikom umiejętności, które pozwalały na lepsze funkcjonowanie w rzeczywistości covidowej. Chcieliśmy, aby każdy z pracowników znalazł coś dla siebie w różnorodnej ofercie rozwojowej (materiały do pobrania, filmiki, spotkania ze specjalistami). Jak zawsze działaliśmy w modelu blended learning – różnorodnej oferty z wiedzą, skierowanej do różnych profili adresatów i adresatów. Model, zgodnie z którym działamy, sprawdził się także w czasie pandemii. Zorganizowaliśmy więc spotkania online, e-learningi, podcasty, webinary.



W 2020 i szczególnie w 2021 roku zaproponowaliśmy zespołom trzy **platformy rozwojowe:**

- Leanovatica
- LinkedIn
- Pluralsight

Dzięki nim pracownicy mieli ciągły dostęp do stałego rozwoju z różnych obszarów tematycznych, nie tylko zawodowych/menadżerskich, ale także poszerzali swoją wiedzę specjalistyczną z obszaru IT (Pluralsight).

Pomimo braku możliwości szkoleń w salach, dbaliśmy o stały rozwój pracowników i doradców, dostarczając im różne aktywności rozwojowe:

- 1 **Program rozwojowy dla doradców klienta/ekspertów** – 1,5 roczny program rozwojowy złożony z webinarów, podcastów, filmów. Dotyczył obszarów sprzedażowych i kompetencji miękkich (nakierowanie na współpracę, pobudzenie motywacji, budowa autorytetu czy wspomaganie innych w rozwoju).
- 2 **Learning Festival** – zaproponowaliśmy dzielenie się wiedzą i najlepszymi praktykami w eksperymentalnej formule, przybliżonej do festiwalu muzycznych. W ciągu tygodnia, wśród wielu dostępnych scen i tematów, każdy mógł wybrać interesujący temat rozwojowy:
  - Przywództwo – zarządzanie i leadership.
  - Po pierwsze klient – obsługa klienta.
  - Innowacyjność w firmie i zarządzaniu.
  - Samorealizacja – sesje coachingowe i warsztaty.

**312** słuchaczy uczestniczyło w polskiej odsłonie Learning Festival Grupy IPF, do której należy Provident. W wydarzenia online na YT, TedX, podcasty i artykuły zaangażowaliśmy mówcę zewnętrznego,

**17** mówców/ekspertów z Providenta, w tym dwóch członków zarządu. Zorganizowaliśmy również pięć wydarzeń live.



**POP – People OrgPlanning**

Program wyłaniania sukcesorów, którzy w przyszłości zajmą kluczowe stanowiska w firmie. Oprócz szkoleń i indywidualnych coachingów, POP polega też na przeglądzie struktur i identyfikacji „ról krytycznych”, które wymagają ustanowienia sukcesora.

Są oni wyłanianiani w procesie przeglądu osobowości, też w ramach POP.



#### [GRI 404-3]

Procesy i narzędzia wspierające rozwój personelu to m.in.: ocena 360 stopni, ocena psychometryczna, ośrodek oceny oraz badanie zaangażowania. Wszyscy pracownicy i doradcy klienta (poza długotrwale nieobecni lub znajdujący się w okresie wypowiedzenia) przechodzą okresową ocenę w oparciu o obiektywne i sprawiedliwe kryteria, w procesie „Oceń i Doceń” (OiD). OiD składa się z etapów:

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

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

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

#### Anonimowe opinie o pracy w Providencie:

*Elastyczny grafik pracy, ogromna kultura kadry zarządzającej, pomoc i wsparcie ze strony firmy, uczciwość i wypłaty na czas.*

*Miła atmosfera, praca ciekawa i pełna wyzwań.*

*Firma, która daje pracownikom bardzo dobry pakiet socjalny, możliwość szkoleń.*

*Dobra współpraca pomiędzy pracownikami Działu. Wyznaczyła kadra zarządzająca.*

<sup>8</sup> Dostęp: 16.06.2022  
<https://pl.indeed.com/cmp/Provident-Polska-S.a>



## Przyjazne miejsce pracy

#### [GRI 401-2]

Przywiązujemy dużą wagę do zdrowia fizycznego i mentalnego pracowników. Tematyka well-beingu pracowniczego, sportowych zajęć rozwojowych, a niekiedy rywalizacja z tym związana pozwalają nam na kreowanie przyjaznego miejsca pracy oraz integrują pracowników każdego dnia. Reagujemy szybko na powstające potrzeby związane z pasjami sportowymi, zdrowotnymi, żywieniowymi i hobbyistycznymi naszych pracowników. Działania te mają także na celu utrzymanie balansu między życiem prywatnym i pracą oraz tworzenie atrakcyjnej oferty dla potencjalnych pracowników. Od 2017 roku możemy pochwalić się kompleksowym programem well-beingowym – „Provi4You”, którego głównym celem jest troska o dobrostan pracowników – ich zdrowie psychiczne i fizyczne. Program służy:

- podtrzymaniu/zmianie stylu życia pracowników na zdrowsze,
- poprawie samopoczucia/witalności, większej odporności na stres, ograniczeniu „prezentyzmu”, chorób i nieobecności w pracy,
- budowaniu społeczności i zmniejszeniu rotacji, poprawie efektywności i zaangażowania pracowników.

**Zbigniew Hojka,**  
Dyrektor ds. Zasobów  
Ludzkich, członek zarządu  
Provident Polska SA



*W 2020 roku koncentrowaliśmy się szczególnie na wspieraniu zespołów pracowniczych w warunkach pandemii COVID-19. Chodziło o stworzenie i promowanie bezpiecznych warunków pracy. Błyskawicznie wdrożyliśmy pracę zdalną.*

Wszystkim naszym pracownikom i doradcom oferujemy pakiety medyczne, a także rozszerzone dobrowolne ubezpieczenia na życie i NNW.

W 2021 roku, troszcząc się o zdrowie i życie naszych pracowników i doradców klienta, wprowadziliśmy zmiany w dobrowolnych programach ubezpieczeń na życie oraz NNW i poszerzyliśmy ofertę świadczeń. Cały czas prowadziliśmy okresowe przeglądy wynagrodzeń i innych świadczeń stałych w polityce wynagradzania. Ma to na celu zagwarantowanie konkurencyjności i bezstronności pakietów wynagradzania.





**Praca hybrydowa** to największy post-covidowy efekt społeczny. Barometr Providenta pokazuje, że prawie połowa respondentów uważa, że praca z domu jest wygodniejsza, ale równocześnie tęskni za realnym kontaktem ze współpracownikami.

Wprowadziliśmy projekt „Pokaż mi swój kubek” – internetowe spotkania przy kawie poświęcone tematami pozabiznesowym.



**Małgorzata Skibińska,**  
Dyrektor Departamentu  
Personalnego,  
Provident Polska SA



„Care Plan” miał na celu ochronę bezpieczeństwa oraz zdrowia mentalnego i fizycznego pracowników i doradców klienta. Z dzisiejszej perspektywy i regularnych badań opinii jesteśmy przekonani, że te działania odpowiadały na realne potrzeby zespołu i zostały docenione przez pracowników i doradców klienta.

„Provi4You” to program well-beingowy i platforma grywalizacyjna, która daje pracownikom oraz doradcom możliwość pochwalenia się pasjami i sukcesami związanymi z szeroko rozumianym zdrowym stylem życia. Uczestnicy grywalizacji mogą liczyć na punkty, które wymienia się na atrakcyjne nagrody w ramach kafeтерии. Główne założenia „Provi4You” to:

- przeznaczenie dla wszystkich pracowników;
- komunikacja wspierana przez platformę Fitqbe;
- działania promocyjne – tzw. „Healthy Days” organizowane dla budowania świadomości.



Ze świadomością tego, jak ważna jest dbałość o **zdrowie psychiczne**, szczególnie w trudnych czasach, aktywnie włączyliśmy się w zewnętrzne kampanie społeczne o tej tematyce:

- „Zrozum. Poczuj. Działaj!”
- „Wypalenie zawodowe na celowniku”.

**Aneta Trzcńska,**  
Kierownik Biura  
Personalnego,  
Provident Polska SA



Wprowadzając nowe programy well-beingowe, lub korekty do już działających, opieramy się na potrzebach zgłaszanych przez pracowników. Pytamy o to, co może poprawić im komfort pracy i samopoczucie po godzinach.



„Provident Run” – w maju 2022 roku odbył się nasz piąty firmowy bieg charytatywny. Biegacze i zawodnicy nordic walking pokonali dystans 5,5 km. Dochód z imprezy przekazywany jest na rzecz Fundacji Gajusz z Łodzi, która prowadzi hospicjum stacjonarne i domowe dla dzieci. Łącznie ze wszystkich edycji biegu na rzecz Gajusza firma przekazała 150 tys. zł.

### „Care Plan”



Program ochrony bezpieczeństwa i zdrowia oraz wsparcia mentalnego pracowników i doradców klienta



był odpowiedzią na izolację, niepewność i poczucie zagrożenia, które spowodowała pandemia. Działał na wszystkich rynkach, na których swoją działalność prowadzi Grupa IPF. Wynikał z potrzeby sygnalizowanej przez pracowników i doradców klienta. Na początku:

- przystosowaliśmy systemy operacyjne do pracy zdalnej. W styczniu 2020 roku ta forma pracy dotyczyła 2 proc. zespołu, w grudniu 2020 roku – 60 proc.
- wprowadziliśmy środki ochrony osobistej – maski, przyłbice, środki do dezynfekcji.

W ramach rozwoju „Care Planu”:

- wyszliśmy naprzeciw oczekiwaniom dotyczącym dobrostanu psychicznego zespołu.
- zorganizowaliśmy Tydzień Świadomości Zdrowia Psychicznego, w całej Grupie IPF.
- regularnie odbywały się szkolenia/warsztaty/webinary z psychologiem,

np.: „Porozmawiajmy o zmianie”, „Emocje w zmianie”, „Odporność psychiczna kluczem do efektywności osobistej”. W sześciu spotkaniach z psychologiem wzięło udział 600 osób.

- przypomnieliśmy o infolinii „Możesz na nas liczyć”, z poradami psychologicznymi dla wszystkich pracowników i doradców klienta.

„Care Plan” obejmował także treningi sportowe online, prowadzone przez współpracowników: zajęcia z jogi, zumbi, fitnessu, jazdę na rolkach. W ramach programu powołaliśmy grupę – „Herosi Normalności”, którzy pomagali w przygotowaniu biur firmy do pracy w warunkach zagrożenia koronawirusem. Do ich zadań należało:

- weryfikacja biur zgodnie z zasadami social distance;
- nadzór nad przestrzeganiem zasad pracy w zagrożeniu epidemią;
- konsultowanie wszystkich budzących wątpliwości spraw ze specjalistami BHP i HR Biznes Partnerami.

Powstała też Rodzicielska Grupa Mocy, czyli oferta szkoleń online dla rodziców, o tematyce:

- Z czym mierzą się rodzice w tej szczególnej sytuacji (związanej z Covid, pracą i nauką zdalną)?
- Jak radzić sobie z emocjami dzieci i udzielać im wsparcia emocjonalnego?
- Jak wspierać poczucie wartości dziecka?





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

- 1 **Aktywności sportowe:**
  - treningi on-line prowadzone przez zewnętrznych trenerów oraz współpracowników
  - program „Zdrowie na etacie”
- 2 **Budowanie społeczności:**
  - well-beingowa platforma grywalizacyjna „Fitqbe”
  - sportowe rywalizacje między departamentami
  - rywalizacje zewnętrzne
  - Klub Biegacza
- 3 **Zdrowie mentalne:**
  - rozwiązania wspierające work-life balance (elastyczny czas pracy, dodatkowe 5 dni wolnych płatnych, dla pracowników, którzy w poprzednim roku wykorzystają cały swój urlop. Chcemy w ten sposób zachęcić pracowników do regularnego odpoczynku i zadbania o swój work-life balance).



„**PROVibenefit**” to program kafeteryjny, który daje dostęp do najlepszych klubów fitness z całej Polski, kody rabatowe do sklepów i na różnego rodzaju usługi związane ze zdrowiem fizycznym i psychicznym. Organizowane są regularne zawody sportowe dla wszystkich użytkowników aplikacji. Każdy pracownik sam decyduje, na co chce przeznaczyć otrzymywane co miesiąc punkty.

DOBRA PRAKTYKA

### Dbamy nie tylko o mamy



to program adresowany do młodych rodziców, którzy z okazji narodzin dziecka otrzymują wyprawkę dla noworodka, razem z listem od naszej prezeski Agnieszki Kłos-Siddiqui. W 2021 roku upominki otrzymało 45 rodziców. Zachęcamy ojców do dzielenia się po równo rolami opiekuńczymi ze swoimi partnerkami.

[GRI 401-3]

**Tabela 9** Urlopy rodzicielskie w Provident

CAŁKOWITA LICZBA PRACOWNIKÓW UPRAWNIONYCH DO URLOPU RODZICIELSKIEGO W RAPORTOWANYM OKRESIE

	2020	2021
kobiety	100	72
mężczyźni	39	12

CAŁKOWITA LICZBA OSÓB, KTÓRE SKORZYSTAŁY Z URLOPU RODZICIELSKIEGO W RAPORTOWANYM OKRESIE

	2020	2021
kobiety	100	70
mężczyźni	39	12

CAŁKOWITA LICZBA PRACOWNIKÓW, KTÓRZY WRÓCILI DO PRACY PO URLOPIE RODZICIELSKIM, W RAPORTOWANYM OKRESIE

	2020	2021
kobiety	61	51
mężczyźni	39	12

CAŁKOWITA LICZBA PRACOWNIKÓW, KTÓRZY WRÓCILI DO PRACY PO URLOPIE RODZICIELSKIM I PO 12. MIESIĄCACH OD POWROTU DO PRACY NADAL BYLI ZATRUDNIENI W ORGANIZACJI

	2020	2021
kobiety	34	36
mężczyźni	29	11

WSKAŹNIK POWROTU DO PRACY PRACOWNIKÓW, KTÓRZY SKORZYSTAŁI Z URLOPU RODZICIELSKIEGO

	2020	2021
kobiety	31%	36%
mężczyźni	100%	100%

WSKAŹNIK ZATRZYMANIA PRACOWNIKÓW, KTÓRZY SKORZYSTAŁI Z URLOPU RODZICIELSKIEGO

	2020	2021
kobiety	56%	71%
mężczyźni	74%	92%





## Bezpieczne miejsce pracy

### [GRI 403-1]



Środowisko pracy w Providencie jest bardzo zróżnicowane, a ryzyko związane z działalnością biznesową mocno rozproszone. Stanowiska administracyjno-zarządcze (back office), telefonicznej obsługi klienta (call center), czy związane z pracą w terenie (osoby zatrudnione w Departamencie Sprzedaży oraz doradcy klienta), narażone są na określone zagrożenia, czynniki uciążliwe i szkodliwe. Wiąże się to ze szczególną odpowiedzialnością pracodawcy. Chodzi o zapewnienie wszystkim pracownikom i doradcom klienta maksymalnego bezpieczeństwa.

### [GRI 403-2]

Proces identyfikacji zagrożeń, oceny ryzyka oraz badania wypadków regulowany jest wewnętrznie przez:

- Politykę Bezpieczeństwa
- Podręcznik Bezpieczeństwa
- Uchwałę Zarządu o powołaniu Składu Zespołu Powypadkowego
- Instrukcję Raportowania Incydentów/Wypadków i Zagrożeń
- Raport incydentu związany ze zgłoszeniem zdarzenia
- Instrukcję postępowania w przypadku braku kontaktu z doradcą klienta

Ze względu na różnorodność stanowisk i specyfikę pracy w Providencie mamy karty oceny ryzyka, dostosowane do poszczególnych grup pracowniczych:

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

Każda aktualizacja karty oznacza kolejną kampanię bezpieczeństwa wśród pracowników. Kampanie bezpieczeństwa i szkolenia e-learningowe są obowiązkowe dla wszystkich pracowników i doradców klienta. W raportowanym czasie odbyły się kampanie:

- wiosna 2020 – „Bezpieczna Wiosna”
- jesień 2020 – „COVID-19 i inne choroby wirusowe”
- wiosna 2021 – „Zagrożenia w pracy zdalnej”
- jesień 2021 – „Zagrożenia pogodowe”

Każda nowozatrudniona osoba w pierwszym dniu pracy uczestniczy w szkoleniach ogólnych/wstępnych z BHP. Pracownik jest również zapoznawany 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.



W 2021 roku otrzymaliśmy **Certyfikat ISO 45001** – to nowa (od 2018 roku), międzynarodowa norma dotycząca systemów zarządzania BHP. Jej celem jest redukcja wypadków i chorób zawodowych, a także promowanie i ochrona zdrowia fizycznego i psychicznego.

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

- ergonomiczne
- komunikacyjne
- psychologiczne



Zagrożenia są identyfikowane na podstawie zdarzeń oraz na podstawie przeprowadzonej oceny ryzyka. Do każdego z nich dostosowaliśmy system szkoleń, działań prewencyjnych i akcji edukacyjnych. Biuro Bezpieczeństwa Pracy analizuje wypadki w pracy, zdarzenia potencjalnie wypadkowe. Audyty zewnętrzne i wewnętrzne określają ich przyczyny tak, aby eliminować je w przyszłości.

Proces zarządzania zdrowiem i bezpieczeństwem zawodowym w Providencie na bieżąco jest dostosowywany do zmieniającego się otoczenia, w tym prawnego. Prawniczy audyt zewnętrzny otrzymujemy co kwartał, a baza przepisów jest aktualizowana raz w roku.

W latach 2020-2021 nie zanotowaliśmy żadnych poważnych obrażeń pracowników.

Zobowiązaliśmy każdego pracownika i doradcę klienta do zgłaszania nie tylko wypadków, ale także zdarzeń potencjalnie wypadkowych. Informacja trafia do systemu Loss Prevention i do pracownika Biura Bezpieczeństwa Pracy. W zależności od formy zatrudnienia poszkodowanego, zespół powypadkowy bada okoliczności i przyczyny zdarzenia, oraz określa odpowiednie działania zapobiegawcze. Sporządzana jest dokumentacja powypadkowa. W skład zespołu wchodzi przedstawiciel pracodawcy – Pracownik Biura Bezpieczeństwa Pracy oraz przedstawiciel pracowników – Społeczny Inspektor Pracy.



• **SOS Hektor** – aplikacja do powiadomienia o sytuacji kryzysowej, obowiązkowa u wszystkich doradców klienta i pracowników terenowych. Działa na zasadzie „panic button”. W sytuacji zagrożenia i uruchomieniu alarmu zostaje wysłane do centrali zgłoszenie sytuacji niebezpiecznej, wraz z lokalizacją i 10 sekundowym zapisem głosowym. Operator kontaktuje się z użytkownikiem aplikacji, aby potwierdzić lub wykluczyć alarm. Potwierdzenie zagrożenia lub brak kontaktu powoduje uruchomienie działań ratunkowych.

• Dodatkowo do dyspozycji naszych pracowników jest także **telefoniczna „Zielona Linia”**, gdzie każdy może zgłaszać wszelkie uwagi związane z bezpieczeństwem.



Role i odpowiedzialność osób zarządzających i mających wpływ na doskonalenie systemu bezpieczeństwa są regulowane przez:

- procedurę „Rola i odpowiedzialność”,
- Politykę Bezpieczeństwa.

Stały monitoring kompetencji i odpowiedzialności prowadzi zewnętrzna firma certyfikująca, Biuro Audytu Wewnętrznego i pracownicy Biura Bezpieczeństwa Pracy.

**[GRI 403-5]**



**Szkolenia BHP, jakie przechodzą nasi pracownicy:**

- 1 Obowiązkowe szkolenie BHP zgodne z Prawem Pracy, w tym:
  - szkolenie wstępne w pierwszym dniu zatrudnienia pracownika
  - instruktaż stanowiskowy – przeprowadzany przez przełożonego pracownika w trakcie wdrożenia do pracy
  - szkolenie okresowe BHP dla osób kierujących pracownikami, realizowane przez firmę zewnętrzną
- 2 Szkolenia BHP obowiązkowe w Grupie IPF:
  - w trakcie wdrożenia do pracy
  - cyklicznie podczas przeprowadzanych dwa razy w roku Kampanii Bezpieczeństwa – wiosna i jesień
- 3 Wybrane tematy szkoleń w latach 2020-2021:
  - „Praca zdalna – zagrożenia”
  - „Ergonomia i porządek w biurze”, w tym jak zadbać o kręgosłup
  - „SOS Hektor” – przypomnienie
  - Zagrożenia pogodowe
  - Sezonowe kampanie o bezpieczeństwie w lecie, w pracy i na urlopie.

**96** szkoleń wstępnych dla nowozatrudnionych pracowników przeprowadziliśmy w 2021 roku. Rok wcześniej były to **84** szkolenia, oraz **39** szkoleń okresowych dla osób zarządzających innymi pracownikami.

Ze względu na pandemię COVID-19 w latach 2019-2021 i zmiany ustawodawcze większość szkoleń wstępnych została przeprowadzona zdalnie. Szkolenia okresowe dla pracowników były zawieszane na czas trwania pandemii oraz do 180 dni od jej wygaśnięcia (ustawa z marca 2020 roku o pandemii). Ważność szkoleń jest sprawdzana na bieżąco oraz podczas audytów wewnętrznych i zewnętrznych.

**[GRI 403-10]**

W raportowanym okresie w naszej organizacji nie wystąpił żaden wypadek śmiertelny, nie wystąpiły także choroby zawodowe.

W Providencie wierzymy, że pracownicy, pracownicy, nasze doradczynie i doradcy klienta są najlepszymi ambasadorami marki. Dlatego codziennie staramy się jeszcze lepiej troszczyć o ich potrzeby. Przekłada się to również na postrzeganie marki Provident na zewnątrz. **81% Polaków zna markę Provident<sup>9</sup>, a ponad 70% klientów poleciłoby naszą markę rodzinie i znajomym<sup>10</sup>.**

<sup>9</sup> badanie Brand Tracker IPSOS, maj/czerwiec 2022

<sup>10</sup> badanie satysfakcji klientów Providenta realizowane metodą ankiety internetowej w sposób ciągły

**[GRI 403-9]**

**Tabela 10** Wskaźnik urazów związanych z pracą w Provident

	2020	2021
Liczba ofiar śmiertelnych w wyniku obrażeń związanych z pracą	0	0
Wskaźnik ofiar śmiertelnych w wyniku obrażeń związanych z pracą	0	0
Liczba poważnych obrażeń związanych z pracą (z wyłączeniem ofiar śmiertelnych)	0	0
Wskaźnik poważnych obrażeń związanych z pracą (z wyłączeniem ofiar śmiertelnych)	0	0
Liczba obrażeń związanych z pracą	27	21
Wskaźnik obrażeń związanych z pracą	8,49	8,98
wskaźnik poważnych obrażeń	0	0
wskaźnik śmiertelności	0	0
Główne rodzaje obrażeń związanych z pracą	Stłuczenia i powierzchowne urazy głowy oraz innych części ciała; skręcenia / naderwania / zwichnięcia stawu skokowego; naderwania odcinka szyjnego	
Liczba przepracowanych godzin	3 181 728	2 338 560
<b>Pracownicy, którzy nie są pracownikami, ale których praca i / lub miejsce pracy są kontrolowane przez organizację</b>		
Liczba ofiar śmiertelnych w wyniku obrażeń związanych z pracą	0	0
Wskaźnik śmiertelności w wyniku obrażeń związanych z pracą	0	0
Liczba poważnych obrażeń związanych z pracą (z wyłączeniem ofiar śmiertelnych)	0	0
Wskaźnik poważnych obrażeń związanych z pracą (z wyłączeniem ofiar śmiertelnych)	0	0
Liczba obrażeń związanych z pracą	41	50
Wskaźnik obrażeń związanych z pracą	5,11	6,92
wskaźnik poważnych obrażeń	0	0
wskaźnik śmiertelności	0	0
Główne rodzaje obrażeń związanych z pracą	zwichnięcie i naderwanie stawu skokowego, rany kątowe, potłuczenia lekkie różnych okolic ciała	ogólne potłuczenia kolan i innych części ciała, rany kątowe, urazy odcinka szyjnego, naderwanie / zwichnięcie stawu skokowego
Liczba przepracowanych godzin	8 023 136	7 225 344

Wskaźniki zostały obliczone według wzoru liczba obrażeń / liczba przepracowanych godzin x 1000000 Wg Rejestru wypadków za 2020 i 2021 rok.



# Provident na rzecz społeczności

[GRI 103-1] [GRI103-2] [GRI 103-3]

Provident Polska od wielu lat angażuje się w działania społeczne. Wiele z inicjatyw jest długoletnim programem realizowanym z tym samym beneficjentem. Jednocześnie różnorodne projekty pozwalają na wybór i zaangażowanie jeszcze większej liczby pracowników. Jest to jeden z elementów pozytywnego wpływu na otoczenie, w którym funkcjonujemy.

## Tak! Pomagam



**10** lat w historii **INICJATYWA WOLONTARIATU**

Program wolontariatu pracowniczego prowadzimy od 2006 roku. Zrealizowaliśmy ponad 500 projektów, przekazując otoczeniu społecznemu nie tylko nasze zaangażowanie, ale również ponad 2 mln złotych na realizację projektów. W 2020 roku ze względu na pandemię i w trosce o zdrowie i bezpieczeństwo naszych pracowników oraz doradców nie organizowaliśmy wolontariatu w ramach programu Tak! Pomagam. Nasi wolontariusze wspierali beneficjentów indywidualnie i m.in.:

- udzielali korepetycji dzieciom i młodzieży online m.in. z biologii i angielskiego,
- robili zakupy dla klientów, którzy nie mogli wyjść z domu z powodu chorób,
- szyli maski dla lekarzy na początku pandemii, gdy w szpitalach brakowało środków ochrony osobistej.

W 2021 roku odbyła się 28. edycja programu Tak! Pomagam, tylko na zewnątrz, z zachowaniem zasad reżimu sanitarnego. Nasi wolontariusze realizowali projekty ekologiczne:

- zbierali śmieci w lasach i parkach;
- sprząkali w schroniskach dla zwierząt;
- organizowali zbiórki żywności dla zwierząt i pieniędzy na zakup preparatów przeciw kleszczom dla zwierząt w schroniskach;
- zrobili remont wybiegu dla lemurów w warszawskim ZOO i zbudowali kilkanaście hosteli dla owadów, które stanęły w różnych punktach Warszawy;
- członkowie zarządu sadzili krzewy i rośliny ozdobne w przedszkolu dla dzieci słabowidzących;
- we współpracy z Fundacją Zaczytani.org zorganizowali Mikołajki. Firmowi wolontariusze przygotowali i dostarczyli 1 tys. prezentów dla dzieci w szpitalach, domach dziecka i przedszkolach w Warszawie, Katowicach, Ostrowcu Świętokrzyskim i Łodzi.



Co roku maj jest miesiącem **wolontariatu** w Grupie IPF. W 2021 roku oprócz działań wolontariackich zorganizowaliśmy także wykład prof. Aldony Glińskiej-Noweś z Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu, która naukowo bada różne aspekty wolontariatu.



**1350** godzin przeznaczili na wolontariat pracownicy i doradcy klienta w 2021 roku.

W 2021 roku **275** wolontariuszy przeprowadziło

**29** projektów.

Pomoc trafiła do ponad

**770 tys.** beneficjentów.

## Zaczytani.org



W ostatnich dwóch latach kontynuowaliśmy współpracę z Fundacją Zaczytani.org (od 2017 r.). W ramach wspólnych działań:

- Zbieraliśmy książki i otworzyliśmy kolejne 10 Zaczytanych Bibliotek w przedszkolach, domach pomocy społecznej, świetlicach środowiskowych i szpitalach. Obecnie jest ich 60.
- Piąty raz zorganizowaliśmy Zaczytane Mikołajki. Wolontariusze, w tym członkowie zarządu, pakowali prezenty i dostarczali je do wybranych placówek. Łącznie przygotowaliśmy 1 tys. mikołajkowych prezentów, które trafiły do dziewięciu placówek w 2021 roku.
- W pandemii przeprowadziliśmy wspólnie z Zaczytanymi telefoniczną biblioterapię dla seniorów z Domu Opieki Społecznej w Katowicach. Na czytaniu i rozmowie wolontariusze spędzili ponad 120 godzin.

**100 tys.** beneficjentom pomógł program współpracy z Fundacją Zaczytani.org w 2021 roku.







## Kultura dzielenia się wiedzą



To seria wykładów na uczelniach, którą zaproponowaliśmy w formule online, w 7 ścieżkach tematycznych. Nasi firmowi eksperci-wolontariusze poruszyli m.in. tematy: jak dobrze wypaść na rozmowie rekrutacyjnej online, budowanie ścieżki kariery, work-life balance w pandemii, jak skutecznie komunikować oraz społeczna odpowiedzialność biznesu. W wykładach w 2021 roku na uczelniach w całej Polsce uczestniczyło blisko 120 tys. studentów.

## Co z tym hajsem?! Co z tym światem?!



To program edukacji finansowej dla młodych, który dostosowaliśmy formą i językiem do młodszych generacji. Na tytułowe pytanie odpowiedzi szuka trójka młodych twórców treści internetowych. Dzielą się sukcesami i potyczkami w świecie „hajsu”. W 2021 roku twórcy kanału zajęli się równoległą tematyką ekologiczną i społeczną. Tak powstał nowy kanał – „Co z tym światem?!”. Łączne dotarcie kanału w 2020 i 2021 roku – prawie 74,5 tys. wyświetleń.



## Zwolnieni z teorii



W 2020 roku wolontariusze Providenta uczestniczyli w projekcie „Zwolnieni z Teorii”, czyli Olimpiadzie Przedsiębiorczości Społecznej dla uczniów i studentów. W ZzT młodzi ludzie zakładają i realizują własne projekty społeczne za pomocą portalu zwolnienizteorii.pl. Nasi mentorzy (wolontariusze „Tak! Pomagam”) dzielili się wiedzą na spotkaniach w Warszawie, Krakowie, Łodzi, Katowicach, Gdańsku, Jeleniej Górze, Ostrowcu Świętokrzyskim i Lublinie. Informacja o zaangażowaniu naszej firmy w Zwolnionych z Teorii dotarła do ok. 15 tys. odbiorców.

## Listy do ProviMikołaja



Od więcej niż dekady wolontariusze czytają listy do Świętego Mikołaja i spełniają marzenia dzieci i młodzieży z domów dziecka i świetlic środowiskowych. W 2020 roku kupili i przygotowali prezenty dla ponad 100 dzieci z czterech placówek. W akcji brali udział zarówno pracownicy, jak i członkowie zarządu oraz doradcy klienta.

## The Hope Project



W roku 2020 roku współpracowaliśmy z The Hope Project, organizacją która organizuje pomoc dla uchodźców z Syrii, przebywających na greckiej wyspie Lesbos. Wolontariusze IPF zbierali żywność, ubrania i buty oraz kosmetyki i środki higieny osobistej.

## Pomoc dla szpitali



Nie tylko w 2020, ale też w 2021 roku pomagaliśmy szpitalom z mniejszych miast. Darowizny trafiły m.in. do szpitala w Augustowie, Malborku, Łańcutcie, Żywcu, Nowym Mieście nad Pilicą. W 2021 roku Provident zapewnił nie tylko środki finansowe w wysokości 160 280 zł, ale także wsparcie rzeczowe: meble i materiały biurowe o wartości ok. 35 000 zł.







Nasze działania są doceniane również przez zewnętrzne gremia.

**W 2020 otrzymaliśmy nagrody oraz wyróżnienia:**

**Srebrny Listek CSR Tygodnika Polityka** za zaangażowanie społeczne.



**Złoty Laur w kategorii Odpowiedzialny Pracodawca** przyznawany przez redakcję Super Expressu



**Złoty Niedźwiedź - nagroda dla Firmy Odpowiedzialnej Społecznie** przyznawana przez Związek Przedsiębiorców i Pracodawców.



**Ranking Odpowiedzialnych Firm 2021 Dziennika Gazety Prawnej** - zajęliśmy 24. miejsce na 75 firm biorących udział w zestawieniu spółek działających w Polsce, ocenianych pod kątem jakości systemu zarządzania społeczną odpowiedzialnością biznesu.



ranking odpowiedzialnych firm

Obecność w **Diversity IN Check Forum Odpowiedzialnego Biznesu** - lista pracodawców którzy dbają o różnorodność i inkluzywność w miejscu pracy.



**W 2021 otrzymaliśmy nagrody oraz wyróżnienia:**

**Złoty Listek CSR Tygodnika Polityka**



**Super Etyczna Firma** tytuł przyznany przez Puls Biznesu



Znów znaleźliśmy się w **Rankingu Odpowiedzialnych Firm** Dziennika Gazety Prawnej



ranking odpowiedzialnych firm

Byliśmy na ogłoszonej przez Tygodnik Wprost **liście 50 firm, które w czasie pandemii najlepiej walczą o swoich pracowników.**

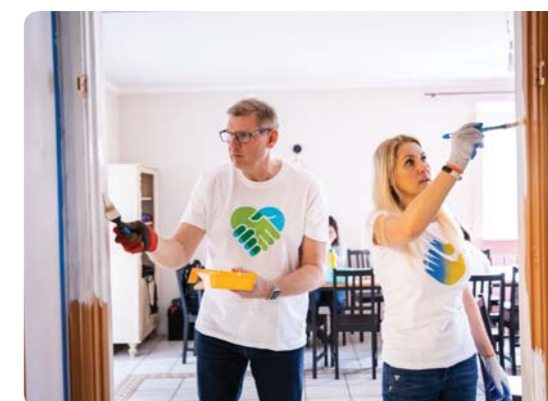


**DOBRA PRAKTYKA**

**„Dom Matki”**



W 2022 roku z okazji 25-lecia Provident Polska stworzyliśmy „Dom Matki”, który kompleksowo wspiera kobiety w trudnej sytuacji życiowej. Ośrodek na warszawskiej Białołęce, oprócz schronienia oferuje pomoc psychologiczną oraz zawodową. W remont placówki włączyło się aż 70 wolontariuszy naszej organizacji. Dom o powierzchni 400 m<sup>2</sup> ma cztery kondygnacje. Składa się z 10 sypialni, salonu z jadalnią, pokojem cichej pracy oraz pięciu łazienek, punktu recepcyjnego i świetlicy. Ośrodek może gościć 40 matek z dziećmi i jest niemal w całości wypełniony. Od początku maja w „Domu Matki” gościmy Ukrainki z dziećmi, zapewniając im opiekę, wyżywienie, wsparcie psychologiczne i wspierając w przygotowaniu do samodzielnego życia w Polsce. Po zakończeniu wojny w Ukrainie Dom Matki będzie dostępny dla wszystkich kobiet.



# G-GOVERNANCE



04.

## Odpowiedzialne zarządzanie

### Solidne podstawy: etyka i wartości



[GRI 102-16]

Zachowania zgodne z zasadami etycznymi powinny być wyznacznikiem każdej organizacji. Ze względu na charakter naszej działalności w Provident Polska przykładamy do tego wymiaru szczególną uwagę i jest to podstawa prowadzonego przez nas biznesu.

W naszej organizacji od 2013 roku funkcjonuje Kodeks Etyki. Zobowiązuje on pracowników, doradców klienta, kontrahentów i dostawców, aby działać zgodnie z zasadami i wartościami, które wyznajemy, a także przestrzegać prawa i stosować najlepsze praktyki rynkowe. Wskazuje kierunki, ale także nakłada konkretne obowiązki na pracowników i doradców w zakresie etycznego postępowania w stosunku do wszystkich interesariuszy.



#### Szacunek

- Przestrzeganie podstawowych zasad kultury osobistej,
- Szanowanie opinii, czasu i pracy innych.
- Traktowanie ludzi tak, jak sami chcielibyśmy być traktowani.
- Poszanowanie: uznanie i postępowanie z uwzględnieniem praw innych.
- Uznanie: docenianie zasług, osiągnięć, wiedzy, wieku.



#### Odpowiedzialność

- 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 i zobowiązań.



#### Przejrzystość

- Klarowność we wszystkim, co robimy, tj. w umowach z Klientami, współpracy pomiędzy działami i w codziennych zachowaniach.
- Jasno określone zasady i procesy obowiązujące w ramach organizacji.
- Wyjaśnianie powodów podejmowanych decyzji.
- Otwarte formułowanie problemów.
- Podejmowanie działań mających na celu zapobieganie powstawaniu tematów tabu, a także ich obalanie.

Kodeks Etyczny dostępny jest na stronie [www.providentpolska.pl](http://www.providentpolska.pl).



**[GRI 102-17]**

Kluczową rolę w budowaniu etycznego środowiska pracy odgrywa Rzecznik ds. Etyki, wybierany na 3-letnią kadencję. Rzecznik przyjmuje zgłoszenia o nieprawidłowościach i dba o to, aby zgłaszane sprawy były skutecznie rozwiązywane, a pracownicy i doradcy klienta informowani o podejmowanych działaniach dotyczących ich zgłoszenia.

Oprócz funkcji kontrolnych, Rzecznik ds. Etyki pełni funkcję łącznika między pracownikami i doradcami, a Komitetem ds. Etyki.

Komitet ds. Etyki składa się z pięciu członków: dyrektorów Departamentu Personalnego, ds. Corporate Affairs, Departamentu Prawnego, Sprzedaży i Obsługi Klienta, Departamentu Zapobiegania Stratom. Dodatkowo do Komitetu zapraszamy przedstawicieli organizacji związkowych o statusie organizacji reprezentatywnej. Pracę Rzecznika i komitetu wspomagają HR Biznes Partnerzy.

Pracownicy i doradcy mogą pytać członków Komitetu o wszystko związane z prawem pracy, dyskryminacją, molestowaniem, mobbingiem, wynagrodzeniami, relacjami przełożony-podwładny, równością szans i korzystaniem z majątku firmy.

W Provident Polska wypracowaliśmy Procedurę zgłaszania nieprawidłowości, w tym anonimowego zgłaszania naruszeń przepisów dot. przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu. Procedura ta obejmuje również zaistnienie konfliktu interesów.

Zgodnie z procedurą pracownicy i doradcy klienta mogą dokonać zgłoszenia przez:

- Przekazanie anonimowego zgłoszenia on-line przy pomocy serwisu Speak Up
- Wysłanie zgłoszenia pocztą tradycyjną do Rzecznika ds. Etyki lub pocztą elektroniczną
- Kontakt telefoniczny pod dedykowanym numerem telefonu

Wszystkim sygnalistom gwarantujemy anonimowość i poufność informacji oraz ochronę wewnętrzną i prawną (w tym ochronę przed podejmowaniem wobec nich nacisków czy kierowaniem gróźb).

W 2021 r. do Rzecznika wpłynęło 14 zgłoszeń, a w 2020 roku 17 zgłoszeń, wszystkie zostały rozpatrzone i zamknięte.

**[GRI 205-1]**

W Provident Polska wyznajemy zasadę zero tolerancji dla korupcji, dlatego od ponad dziesięciu lat w naszej organizacji funkcjonuje Polityka przeciwdziałania korupcji w obrocie gospodarczym, która obejmuje wszystkich pracowników i doradców klienta. Polityka precyzuje zakaz przyjmowania i oferowania korzyści majątkowych oraz reguluje kwestie wszelkich prezentów i przysług świadczonych w ramach prowadzonej działalności.

Dodatkowo zgodnie z Polityką:

- prowadzimy działalność zgodnie z prawem;
- Departament Prawny przeprowadza cykliczny przegląd Polityki w zakresie jej zgodności z prawem oraz Bribery Act IPF (Polityka przeciwdziałania przekupstwom);
- Departament Zapobiegania Stratom raz w roku dokonuje oceny ryzyka korupcji;
- Dyrektor ds. zasobów ludzkich zapewnia szkolenia z przeciwdziałania korupcji dla kierowników wyższego szczebla;
- wszelkie transakcje związane z dużym ryzykiem korupcji są uwzględniane w rejestrze ryzyka naszej firmy;
- zakupy i zarządzanie dostawcami są szczegółowo regulowane Polityką Zakupową;
- potencjalne konflikty interesów reguluje Procedura zawierania umów;
- faktyczne lub potencjalne konflikty interesów muszą być zgłaszane przełożonym.

Wykształciliśmy mechanizmy kontroli przeciwdziałające korupcji, jak np. podział obowiązków, rotację dostawców i pracowników kontaktujących się z nimi. Wszyscy obecni i potencjalni partnerzy biznesowi są informowani o wymaganych standardach etycznych, a warunkiem koniecznym współpracy jest pełne przestrzeganie prawa i uznanych powszechnie norm w zakresie etyki, zatrudnienia, BHP i zarządzania środowiskowego. Klauzule antykorupcyjne znajdują się w umowach, które podpisują wszyscy dostawcy.



**Rejestr prezentów** - wszyscy pracownicy i doradcy nie mogą wręczać ani przyjmować prezentów o wartości większej niż równowartość 50 funtów brytyjskich. Jeżeli powstają jakiegokolwiek wątpliwości, sprawę muszą przedyskutować z przełożonym. W każdym przypadku przysługi powinny być adekwatne i nienadmierne. Członkowie zarządu, pracownicy i doradcy, którzy przekazali lub otrzymali prezenty, albo skorzystali z przysług, muszą zgłosić je do rejestru.

W celu przeciwdziałania korupcji prowadzimy także rejestr prezentów oraz przysług. Dyrektor ds. Zasobów Ludzkich nadzoruje procedurę zgłaszania przekazania/otrzymania prezentów i regularnie go monitoruje. Informacje o ewentualnych nieprawidłowościach przekazuje do Departamentu Zapobiegania Stratom. Jakakolwiek przysługa oddana pracownikom/doradcom powinna być adekwatna oraz uzasadniona. Nie może prowadzić do działania na czyjąś korzyść, lub do niego skłaniać.

**[GRI 205-3]**

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

**[GRI 206-1]**

W 2020 i 2021 roku wobec Provident Polska nie toczyło się żadne postępowanie sądowe lub administracyjne dotyczące zachowań naruszających swobodę konkurencji lub przepisy antymonopolowe.

Zagadnienia etycznej, odpowiedzialnej sprzedaży promujemy wśród pracowników. Co roku, także w 2020 i 2021 roku, odbywał się „Tydzień Etyki”. Jest to czas poświęcony na działania edukacyjne adresowane zarówno do pracowników, jak i doradców klienta. Dodatkowo organizowane są także konkursy i quizy dla pracowników i doradców klienta.

W ramach Tygodnia Etyki przeprowadzamy szkolenia online dla pracowników i doradców klienta, które uwzględniają także kwestie antykorupcyjne.

**[GRI 205-2]**

**Tabela 11 Szkolenia dla pracowników i kadry menedżerskiej poświęcone politykom i procedurom antykorupcyjnym w Provident**

PRACOWNICY, KTÓRZY ODBYLI SZKOLENIE DOTYCZĄCE PRZECIWDZIAŁANIA KORUPCJI	2020		2021	
	liczba pracowników którzy przeszli szkolenie	% pracowników, którzy przeszli szkolenie	liczba pracowników którzy przeszli szkolenie	% pracowników, którzy przeszli szkolenie
pracownicy niższego szczebla	865	43,40%	907	85,16%
pracownicy wyższego szczebla	137	70,26%	148	84,57%
Kadra zarządzająca	37	64,91%	32	58,18%
Doradcy klienta	3481	80,26%	3345	88,31%
<b>RAZEM</b>	<b>4520</b>	<b>68,67%</b>	<b>4432</b>	<b>87,19%</b>





**Nagrody, które potwierdzają nasze starania, aby być firmą działającą etycznie:**

**2020**

**Super Etyczna Firma** – nagroda przyznawana przez „Puls Biznesu”



**European Customer Centricity Winner** dla IPF za działania, które w znacznej mierze były realizowane przez polski zespół



**„Top Marka”** – najsilniejsza marka w branży pożyczkowej. Tytuł przyznany za wszechstronny wizerunek ekspercki firmy oraz zaangażowanie w różnorodną działalność CSR



**2021**

**Super Etyczna Firma**

**Top Marka**



**Złoty Laur dla Odpowiedzialnego Pracodawcy** w plebiscyście „Super Biznesu”, przyznany przez redakcję Super Expressu



**Firma Odpowiedzialna Społecznie** – Nagroda Związku Przedsiębiorców i Pracodawców.



## Zarządzanie ryzykiem

**[GRI 102-15]**

Aby zapewnić firmie trwałość i prognozowany rozwój, w Providence określiliśmy ryzyka finansowe i niefinansowe, które mogą mieć wpływ na wynik biznesowy i pozycję rynkową marki. Zarządzanie ryzykiem przez Politykę Finansową oraz opisane w raporcie polityki dotyczące ESG pozwalają na stabilny rozwój, a mechanizmy kontrolne są zabezpieczeniem przed niespodziewanymi sytuacjami.

### Ryzyka finansowe i sposoby zarządzania nimi

**1**

#### Ryzyko kredytowe

Klient nie będzie w stanie spłacić w całości lub części swoich zobowiązań w terminie.

**Sposób zarządzania ryzykiem:**

- Pożyczamy niewielkie kwoty na krótkie okresy dużej i zróżnicowanej grupie klientów.
- Wypracowaliśmy mechanizm oceny zdolności i wiarygodności kredytowej.
- Doradcy klienta odwiedzają pożyczkobiorców w domach przed udzieleniem pożyczki, także co tydzień, lub co miesiąc – w zależności od produktu – podczas zbierania spłat. Te wizyty umożliwiają wczesne rozpoznanie ewentualnego pogorszenia się sytuacji finansowej klienta.
- Poddajemy okresowemu przeglądowi limity kwot pożyczek w ofercie.

**2**

#### Ryzyko stopy procentowej

Związane ze zmianami oprocentowania na rynku finansowym.

**Sposób zarządzania ryzykiem:**

- Oprocentowanie naszych pożyczek udzielanych klientom jest stałe.
- Należności doradców klienta, pozostałe należności, zobowiązania z tytułu dostaw i usług nie są zależne od stóp procentowych.
- Mamy możliwość zastosowania instrumentów pochodnych – swapy na stopę procentową jako zabezpieczenie finansowe. W 2021 r. nie korzystaliśmy z tego rodzaju zabezpieczenia.

**3**

#### Ryzyko walutowe

Związane z przyszłymi przepływami pieniężnymi, denominowanymi w walutach obcych.

**Sposób zarządzania ryzykiem:**

- Stosujemy 12-sto miesięczne walutowe kontrakty terminowe. W 2020 i 2021 roku byliśmy stroną transakcji terminowych na euro, które zabezpieczały zobowiązania wynikające z umów najmu.
- Wszystkie terminowe kontrakty walutowe stanowiły efektywne zabezpieczenie przepływów pieniężnych, zgodnie ze Standardem Sprawozdawczości Finansowej UE – MSSF 9 Instrumenty finansowe.

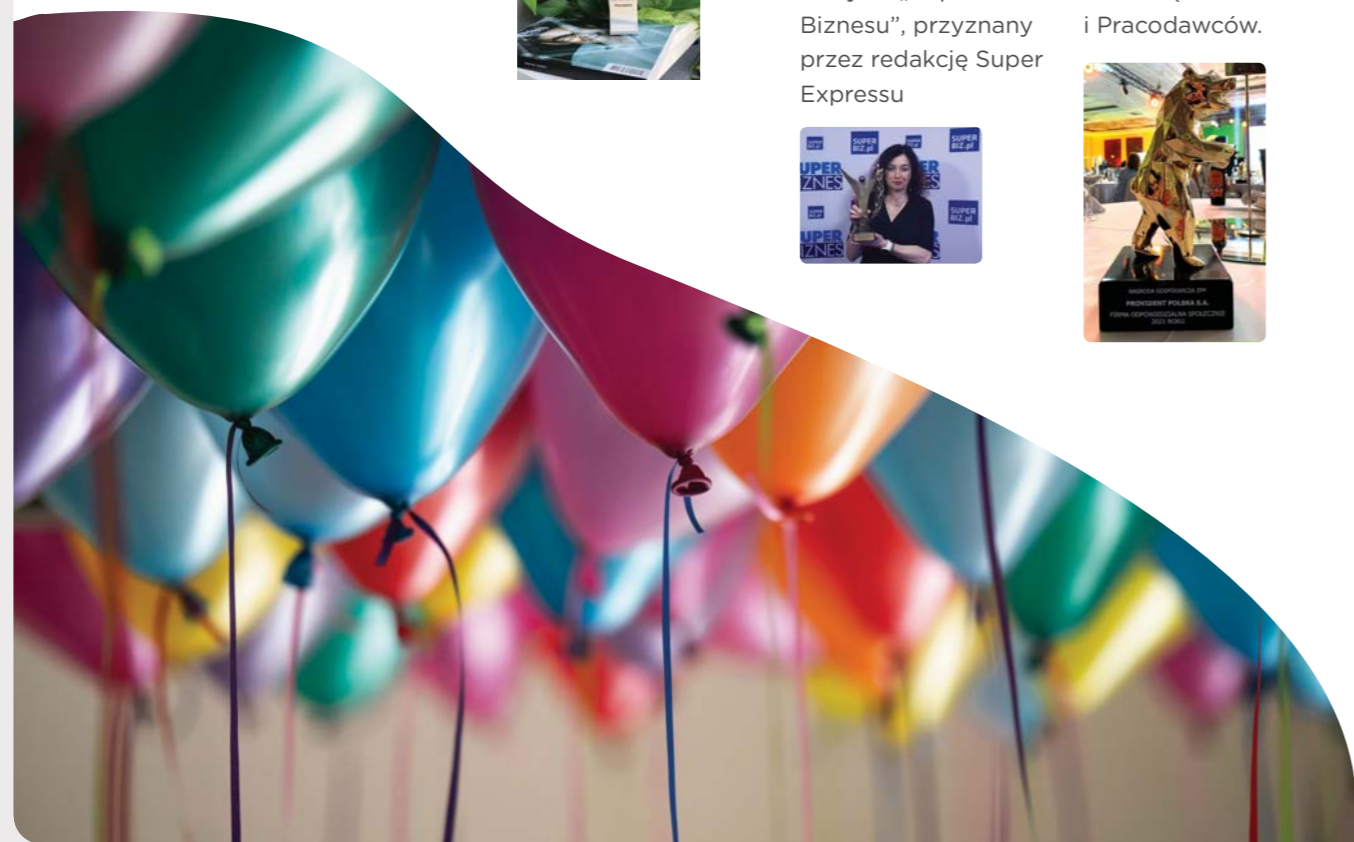
**4**

#### Ryzyko płynności

Brak wystarczających linii kredytowych na sfinansowanie aktualnej działalności i rozwoju w przyszłości.

**Sposób zarządzania ryzykiem:**

- Stosujemy różnorodność źródeł finansowania.
- Mamy dostęp do znacznych środków w ramach niewykorzystanych kredytów i pożyczek.
- Utrzymujemy zrównoważony profil terminów spłaty zadłużenia, ograniczający ryzyko refinansowe.
- Zapewniliśmy sobie dostępność przyrzeczonych linii kredytowych w wysokości przekraczającej prognozowane zapotrzebowanie.





## Ryzyka niefinansowe

### 1 Obsługa klienta

Negatywne postrzeganie Providenta przez naszych interesariuszy i niezdolność do skutecznego zarządzania sytuacją kryzysową.

#### Sposób zarządzania ryzykiem:

- Reklamujemy nasze produkty w sposób przejrzysty i odpowiedzialny, łącznie z kosztami pożyczki, które są uczciwie i jasno komunikowane.
- Starannie dobieramy i szkolimy doradców klienta, tak aby obsługa pożyczkobiorców była na najwyższym poziomie.
- Nie stosujemy refinansowania innych pożyczek.
- Szanujemy prawo klientów do poufności.
- Ewentualną windykację zewnętrzną powierzamy jedynie renomowanym firmom.
- Wdrożyliśmy odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, aby zapewnić bezpieczeństwo wszelkich danych.

### 2 Reputacja i marka

Zakłócenia w działalności operacyjnej i w efekcie straty biznesowe, jako wynik niedoskonałości procesów wewnętrznych lub zachowania ludzi.

#### Sposób zarządzania ryzykiem:

- Regularnie monitorujemy główne czynniki wpływające na reputację – wewnątrz, jak i zewnątrz.
- Opracowaliśmy strategię medialną na wypadek wystąpienia sytuacji kryzysowej.
- Jasno zdefiniowaliśmy wartości korporacyjne i standardy etyczne, które są przekazywane do wszystkich pracowników i doradców Providenta.

### 3 Ciągłość działania i bezpieczeństwo informacji

Możliwość wystąpienia strat operacyjnych jako wynik niedoskonałości procesów wewnętrznych lub zachowania ludzi

#### Sposób zarządzania ryzykiem:

- W firmie funkcjonuje specjalnie do tego celu powołany Komitet oraz Zespół z odpowiednimi kwalifikacjami specjalistycznymi, w celu nadzorowania ciągłości działania.
- Prowadzimy okresowe testy i stale monitorujemy bezpieczeństwo danych oraz możliwości odzyskiwania ich w odniesieniu do technologii i pomieszczeń.

### 4 Technologia i zarządzanie zmianami

Zysk firmy ograniczy nieoptymalna strategia lub jej realizacja, na skutek czynników wewnętrznych/zewnętrznych

#### Sposób zarządzania ryzykiem:

- Dążymy do utrzymania istniejących i wdrażania nowych systemów IT tak, aby optymalnie wspierały bieżące operacje i zaspokajały potrzeby biznesowe.
- Komitet ds. Technologii, sprawuje nadzór nad ryzykami z obszaru zmian technologicznych.

## Łańcuch dostaw

### [GRI 102-9]

Nasz łańcuch dostaw stanowi ponad 880 partnerów biznesowych, z których 96 proc. to przedsiębiorstwa krajowe. Wypracowaliśmy metodę takiego doboru dostawców, którzy w działalności gospodarczej szanują te same wartości i zasady co my.

W ten sposób zarządzamy naszym wpływem na otoczenie w łańcuchu dostaw i podejmowaniu decyzji zakupowych.

Zarządzanie łańcuchem dostaw przebiega w etapach:

- 1 Przygotowanie zapytania ofertowego.
- 2 Wystanie zapytania ofertowego do dostawców.
- 3 Wybór najkorzystniejszych biznesowo, ze zgodnością z naszymi zasadami.
- 4 Zarządzanie projektem i relacjami z dostawcą.

Jeśli zakup przekracza 100 tys. zł, dokonujemy bardziej szczegółowej oceny dostawcy, oferty oraz warunków handlowych pod kątem merytorycznym. Jeśli przekracza 250 tys. zł brutto, oceniamy go dodatkowo pod kątem zobowiązań podatkowych i składek do ZUS, oraz jego podejście do odpowiedzialnego zarządzania.

W całym ekosystemie Providenta obowiązuje Zrównoważony Łańcuch Dostaw oraz wewnętrzna „Polityka odpowiedzialnego zarządzania łańcuchem dostaw”. Zgodnie z polityką przy podejmowaniu decyzji o wyborze dostawców lub zaopatrywania się w produkty lub usługi należy uwzględniać kwestie społeczne, etyczne oraz związane z ochroną środowiska.

Tabela 12 Role i obowiązki wynikające z „Polityki odpowiedzialnego zarządzania łańcuchem dostaw”:

Zarząd Provident Polska	Komitet Sterujący ds. Odpowiedzialności Biznesu	Kierownik Działu Public Relations
Zapewnienia zgodność z zasadami określonymi w Polityce.	Opracowuje Strategię łańcucha dostaw/przedstawia rekomendacje Zarządowi.	Koordynuje pracę Komitetu Sterującego ds. Odpowiedzialności Biznesu podczas opracowywania strategii. Przedstawia rekomendacje w miarę potrzeby. Podejmuje działania w miarę potrzeby.

Wytyczne dotyczące odpowiedzialnego zarządzania łańcuchem dostaw są dokumentem uzupełniającym Politykę Odpowiedzialnego Zarządzania Łańcuchem Dostaw. Wytyczne dotyczą 4 głównych obszarów, które nasi dostawcy powinni uwzględniać w zamówieniach:

- bezpieczeństwo i higiena pracy;
- standardy pracy i zatrudnienia;
- etyczne praktyki biznesowe;
- ochrona środowiska.



Wawrzyniec Kolbusz,  
Dyrektor ds. Finansowych,  
członek zarządu  
Provident Polska SA



„Stałym punktem umów z dostawcami są klauzule antykorupcyjne, które podpisujemy ze wszystkimi dostawcami. Poza tym, w ankiecie do firm, które startują w przetargach Providenta pytamy o istotne dla nas zagadnienia ESG – prawa pracowników, wykluczenie pracy dzieci i przymusowej, zero dyskryminacji, równe szanse i wynagrodzenia”.



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. Co więcej, nie rezygnujemy ze współpracy z tymi dostawcami, którzy naszym zdaniem odznaczają się większym ryzykiem ESG. Chcemy pracować z nimi, aby zapewnić wdrożenie przez nich mechanizmów umożliwiających lepsze zarządzanie standardami pracy, BHP oraz związanymi z ochroną środowiska w ich działalności.

# O raporcie

## [GRI 102-54]

Z przyjemnością prezentujemy piąty Raport Zrównoważonego Rozwoju firmy Provident Polska. Został on przygotowany zgodnie ze Standardami Global Reporting Initiative na poziomie zgodności Core.

## [GRI 102-50] [GRI 102-51] [GRI 102-52]

Nasze raporty publikujemy w cyklu dwuletnim, a niniejszy raport obejmuje lata 2020-2021. Poprzedni Raport Zrównoważonego Rozwoju został opublikowany w sierpniu 2020 roku.

## [GRI 102-46]

Proces definiowania treści raportu został przeprowadzony w trzech krokach:

- 1 analiza zewnętrzna:** analiza otoczenia, na podstawie której zidentyfikowane zostały kluczowe zagadnienia i wyzwania (rynkowe, regulacyjne, inne), które mają wpływ na Provident Polska
- 2 analiza wewnętrzna:** analiza danych zastanych, dokumentów i działań organizacji
- 3 zaangażowanie interesariuszy:** przeprowadziliśmy sesję dialogową z kluczowymi interesariuszami, której celem było wysłuchanie opinii, potrzeb i oczekiwań dotyczących obszarów wpływu organizacji na ESG oraz oczekiwań w zakresie Raportu Zrównoważonego Rozwoju Provident Polska za lata 2020-2021.

## [GRI 102-47]

Zidentyfikowane istotne tematy:

- odpowiedzialne pożyczanie
- wyrównywanie szans kobiet i mężczyzn
- zaangażowanie społeczne i wsparcie beneficjentów
- ograniczanie wpływu na środowisko

## [GRI 102-48] [GRI 102-49] [GRI 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.

## [GRI 102-53]

Pytania związane z tym raportem prosimy kierować do: Agnieszka Krajnik, e-mail: [agnieszka.krajnik@provident.pl](mailto:agnieszka.krajnik@provident.pl) Tel. 608 282 424



# Tabela GRI

[GRI 102-55]

Numer wskaźnika*	Nazwa wskaźnika	Numer strony
102-1	Nazwa organizacji	20
102-2	Opis działalności organizacji, główne marki, produkty i/lub usługi	20
102-3	Lokalizacja siedziby głównej organizacji	20
102-4	Lokalizacja działalności operacyjnej	20
102-5	Forma własności i struktura prawna organizacji	20
102-6	Obsługiwane rynki	20
102-7	Skala działalności	20
102-8	Dane dotyczące pracowników oraz innych osób świadczących pracę na rzecz organizacji	21
102-9	Opis łańcucha dostaw	75
102-10	Znaczące zmiany w raportowanym okresie dotyczące rozmiaru, struktury, formy własności lub łańcucha wartości	w raportowanym okresie nie było znaczących zmian w ww zakresie
102-11	Wyjaśnienie, czy i w jaki sposób organizacja stosuje zasadę ostrożności	31
102-12	Zewnętrzne, przyjęte lub popierane przez organizację ekonomiczne, środowiskowe i społeczne deklaracje, zasady i inne inicjatywy	28
102-13	Członkostwo w stowarzyszeniach i organizacjach	28
102-14	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla	3, 5
102-15	Opis kluczowych wpływów, szans i ryzyk	73
102-16	Wartości organizacji, kodeks etyki, zasady i normy zachowań	69
102-17	Mechanizmy umożliwiające uzyskanie porady dot. zachowań w kwestiach etycznych i prawnych oraz spraw związanych z integralnością organizacji	70

102-18	Struktura nadzorcza organizacji wraz z komisjami podlegającymi pod najwyższy organ nadzorczy	22
102-40	Lista grup interesariuszy angażowanych przez organizację raportującą	25
102-41	Pracownicy objęci umowami zbiorowymi	45
102-42	Podstawy identyfikowania i selekcji interesariuszy angażowanych przez organizację	25
102-43	Podejście do angażowania interesariuszy włączając częstotliwość angażowania według typu i grupy interesariuszy	25
102-44	Kluczowe tematy i problemy poruszane przez interesariuszy oraz odpowiedź ze strony organizacji, również poprzez ich zaraportowanie	27

## Praktyka raportowania

102-45	Ujęcie w raporcie jednostek gospodarczych ujmowanych w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym	nie dotyczy
102-46	Proces definiowania treści raportu	77
102-47	Zidentyfikowane istotne tematy	77
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)	77
102-49	Znaczące zmiany w stosunku do poprzedniego raportu dotyczące zakresu, zasięgu lub metod pomiaru zastosowanych w raporcie	77
102-50	Okres raportowania	77
102-51	Data publikacji ostatniego raportu	77
102-52	Cykl raportowania	77
102-53	Dane kontaktowe	77
102-54	Wskazanie czy raport sporządzono zgodnie ze Standardem GRI w opcji Core lub Comprehensive	77
102-55	Indeks GRI	78
102-56	Polityka i obecna praktyka w zakresie zewnętrznej weryfikacji raportu	77

## Przeciwdziałanie korupcji

205-1	Działania przeanalizowane pod kątem korupcji	70
205-2	Szkolenia dla pracowników i kadry menedżerskiej poświęcone politykom i procedurom antykorupcyjnym	71
205-3	Potwierdzone przypadki korupcji i działania podjęte w odpowiedzi na nie	71
206-1	Podjęte działania prawne w dotyczące zachowań antykonkurencyjnych oraz praktyk łamania regulacji antymonopolowych	71

## Ograniczanie wpływu na środowisko

103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	30
103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy	30

103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	30
302-1	Zużycie energii w organizacji	33
307-1	Niezgodność z prawem i regulacjami w kwestiach środowiskowych	34
<b>Pracownicy Providenta</b>		
401-1	Łączna liczba i odsetek nowych pracowników zatrudnionych oraz łączna liczba odejść w okresie raportowania	42
401-2	Świadczenia dodatkowe (benefity) zapewniane pracownikom pełnoetatowym	53
401-3	Urlopy rodzicielskie	57
404-1	Liczba godzin szkoleniowych w roku przypadających na pracownika według struktury zatrudnienia	50
404-2	Programy rozwoju kompetencji zawodowych	50
404-3	Odsetek pracowników podlegających regularnym ocenom jakości pracy i przeglądom rozwoju kariery zawodowej, według płci i kategorii zatrudnienia	52
403-1	System zarządzania zdrowiem i bezpieczeństwem pracowników	58
403-2	Procesy identyfikacji zagrożeń, ocena ryzyka oraz badania wypadków	58
403-5	Szkolenia pracowników w zakresie bezpieczeństwa pracy	60
403-9	Wskaźnik urazów związanych z pracą	61
403-10	Wskaźnik chorób zawodowych	60
<b>Wyrównywanie szans kobiet i mężczyzn</b>		
103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	46
103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy	46
103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	46
405-1	Skład ciał nadzorczych i kadry pracowniczej w podziale na kategorie pracowników według płci, wieku, przynależności do mniejszości oraz innych wskaźników różnorodności	47
405-2	Stosunek podstawowego wynagrodzenia mężczyzn do wynagrodzenia kobiet według zajmowanego stanowiska	48
406-1	Całkowita liczba przypadków dyskryminacji	48
<b>Odpowiedzialne pożyczenie</b>		
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
417-3	Całkowita liczba przypadków niezgodności z regulacjami i dobrowolnym kodeksami regulującymi kwestie komunikacji marketingowej	40
418-1	Całkowita liczba uzasadnionych skarg dotyczących naruszenia prywatności klientów oraz utraty danych	40

<b>Provident na rzecz społeczności</b>		
103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	62
103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy	62
103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	62
<b>Wyniki ekonomiczne, polityka publiczna, zgodność społeczno-ekonomiczna</b>		
201-1	Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona i podzielona	23
415-1	Całkowita wartość finansowa i rzeczowa darowizn na rzecz partii politycznych, polityków i instytucji o podobnym charakterze	0 (brak darowizn)
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	23

\* Wskaźniki raportowane zgodnie ze Standardem GRI 2016, oprócz wskaźników GRI 403-1, 403-2, 403-5, 403-9, 403-10 raportowanych zgodnie ze Standardem GRI 2018.





**Provident Polska S.A.**  
**Ul. Inflancka 4A 00-189 Warszawa**  
**22 455 49 33**  
**[provident.pl](http://provident.pl)**