

## — Jsme odpovědní Jednáme s respektem Jsme srozumitelní



### Zaměstnanci

Všichni zaměstnanci pracují v prostředí, které je v souladu s veškerou pracovní legislativou i mezinárodním právem.

**Provident navíc:**

- poskytuje příležitosti k osobnímu rozvoji a kariévnímu růstu;
- uvědomuje si nutnost rovnováhy mezi pracovním a osobním životem;
- zajišťuje rovné příležitosti ke kariévnímu růstu a žádným způsobem zaměstnance nediskriminuje;
- nabízí spravedlivou a konkurenceschopnou odměnu i přiměřenou pracovní dobu;
- staví zdraví a osobní bezpečnost na první místo;
- chrání důvěrné osobní údaje;
- respektuje názory zaměstnanců a vytváří nástroje, které mohou zaměstnanci využít ke sdílení svých názorů, popř. upozornit na nevhodné chování.



### Obchodní zástupci

Při poskytování půjček zákazníkům a výběru splátek spolupracujeme s obchodními zástupci. Obchodní zástupci jsou „tváří“ naší společnosti, protože právě s nimi se naši zákazníci setkávají nejčastěji. Proto je důležité, aby i oni dodržovali ve své činnosti hodnoty Providentu.

**Obchodním zástupcům:**

- poskytujeme spravedlivé zacházení a respekt;
- poskytujeme rady, jak plnit očekávání zákazníků a rozvíjet své podnikání;
- patří spravedlivá odměna;
- poskytujeme rady a podporu týkající se osobní bezpečnosti;
- radíme pozitivním a odpovědným způsobem;
- nabízíme trvalý a oboustranně výhodný profesionální vztah.



### Zákazníci

Náš úspěch je závislý na schopnosti získat a udržet si důvěru našich zákazníků. Korektní jednání se zákazníky a odpovědné půjčování představují stále důležitější hodnoty pro všechny poskytovatele finančních služeb. V tomto směru jsme odhodláni jít ostatním příkladem.

**Všichni zákazníci Providentu:**

- si zaslouží korektní jednání a respekt;
- obdrží profesionální servis, který je flexibilní a pro ně výhodný;
- dostávají nabídku zodpovědných a transparentních finančních produktů a služeb;
- nesmí být vystavováni tlaku, aby si vzali vyšší než požadovanou půjčku;
- dostávají přesné informace, které jim umožní porozumět klíčovému vlastnostem produktů a služeb Providentu. Na jejich základě pak mohou učinit informované rozhodnutí o vhodnosti těchto produktů a schopnosti plnit své závazky;
- mají náš respekt a pochopení zejména ve chvíli, kdy mají problém plnit své smluvní závazky;
- mají jistotu, že jejich údaje zůstanou důvěrné;
- vědí, na koho se obrátit s dotazy a jak nám poskytnout zpětnou vazbu o tom, jak plníme své závazky v porovnání s tím, co prohlašujeme.



### Obchodní partneři

Obchodními partnery jsou naši dodavatelé zboží a služeb a externisté, kteří přicházejí do styku s našimi zákazníky. Naši obchodní partneři mohou někdy vystupovat jako zástupci naší společnosti nebo jsou kontaktním bodem pro další osoby a organizace, které nás ovlivňují. Proto je nezbytné, aby i oni dodržovali naše standardy.

**Všichni obchodní partneři Providentu:**

- pracují v prostředí vzájemné důvěry a respektu;
- dostávají své odměny včas a v rámci smluvních lhůt;
- jsou si vědomi toho, jaká jsou kritéria pro výběr dodavatelů.



### Životní prostředí

**Provident se snaží dosáhnout efektivity a snižování provozních nákladů prostřednictvím řízení ekologického dopadu své obchodní činnosti.**

**Provident zejména:**

- podniká kroky vedoucí k plnému porozumění dopadu svých aktivit na životní prostředí;
- při veškerém rozhodování zvažuje dopady na životní prostředí;
- snaží se snižovat využívání zdrojů, zejména paliv, a současně chce dosáhnout snížení uhlíkových emisí;
- uvědomuje si nepřímé dopady na životní prostředí vznikající svou obchodní činností, například služebními cestami, a snaží se je vhodně organizovat.



### Komunity a širší společnost

Provident jedná odpovědně a bezúhonně vůči celému svému okolí. Firma bude nadále vyhledávat a oslovovat různé osoby a organizace a žádat od nich zpětnou vazbu, kterou bude analyzovat a reagovat na ni.

**Komunity**

**Provident:**

- se chová jako odpovědný člen společnosti a pozitivně působí na prostředí a komunity, v nichž funguje;
- vytváří pracovní místa a platbou daní má za cíl stimulovat lokální ekonomiku;
- podporuje a poskytuje širší veřejnosti a komunitám přístup ke korektním a transparentním finančním službám;
- uzavírá partnerství v rámci komunit a investuje do nich prostřednictvím času, financí i dobrovolnických aktivit.

**Regulační orgány**

**Provident:**

- jedná v souladu se všemi příslušnými zákony a nařízeními a snaží se jít příkladem a fungovat nad rámec těchto zákonů.

**Vlády:**

**Provident:**

- a celá skupina IPF mají otevřený a poctivý vztah s vládami a jejich agenturami;
- neposkytuje žádné politicky motivované dary ani nemá žádné politické výdaje;
- aktivně se účastní konzultací a dodržuje etická pravidla vyplývající z veřejných politických diskusí.

**Média**

**Provident:**

- používá aktivní přístup při vysvětlování svého obchodního modelu a své role ve společnosti;
- poskytuje jasná a transparentní sdělení médiím a na dotazy odpovídá rychle, otevřeně a upřímně.

**Akcionáři:**

**Provident:**

- a celá skupina IPF se zavazují chránit majetek akcionářů pomocí osvědčených postupů řízení společnosti;
- umožňuje akcionářům snadný přístup k aktuálním a přehledným informacím o vývoji obchodu.