



Valorile Provident Financial România

Suntem respectuoși

Credem în modelul de afaceri Provident.

Respectăm și luăm în considerare opiniile celorlalți, din interiorul companiei, cât și din afara ei.

Ne pasă de clienții și de colegii noștri.

Ne inspirăm și ne motivăm unii pe alții pentru a ne atinge potențialul maxim.

Suntem transparentți

Suntem clari în ceea ce spunem și ne concentrăm pe ce este important.

Avem curajul să fim onești și deschiși.

Suntem modești și dispuși să învățăm de la ceilalți.

Căutăm de fiecare dată noi oportunități de dezvoltare.

Recunoaștem și sărbătorim performanța.

Suntem responsabili

Facem ceea ce trebuie.

Ne asumăm și alte responsabilități decât cele stabilite pentru rolul nostru.

Menținem un echilibru între performanță și dezvoltarea pe termen lung.

Ne gestionăm timpul și resursele în mod eficient.

Suntem o echipă care își dorește întotdeauna succesul.

Codul de etică

Aceste principii etice creează standarde de conduită care stau la baza deciziilor și a comportamentului nostru. Standardele de conduită sprijină, totodată, și respectarea angajamentelor pe care ni le asumăm față de partenerii de interes.*

ANGAJAȚII

Ne dorim să recrutăm și să păstrăm oameni care, pe lângă experiență, pregătire și implicare, își însușesc și respectă valorile companiei. Însușirea și respectarea acestora va oferi plus valoare companiei care va avea o echipă bine pregătită și motivată. Codul de etică completează Cadrul de competențe al companiei.

Toți angajații lucrează într-un mediu care respectă legislația muncii și drepturile omului.

Compania:

- Oferă oportunități de dezvoltare personală și de evoluție în carieră;
- Recunoaște nevoia de a asigura un echilibru corespunzător între viața personală și cea profesională;
- Asigură oportunități egale de recrutare și promovare și nu discriminează în niciun fel angajații;
- Oferă o remunerație corectă, precum și un program de lucru în limitele normale;
- Pune pe primul loc sănătatea și siguranța la locul de muncă;
- Protejează datele cu caracter personal și informațiile confidențiale;
- Respectă punctele de vedere ale angajaților și le pune acestora la dispoziție canale de comunicare diverse, prin care își pot prezenta opiniile și pot semnaliza comportamente neetice.

Responsabilități individuale

La rândul lor, angajații:

- Vor trata toți partenerii de interes ai companiei cu respect, responsabilitate și claritate;
- Vor respecta legea, politicile și procedurile interne care guvernează modelul nostru de afaceri;
- Vor acționa tot timpul cu integritate și nu se vor implica în activități care contravin politicilor anti-mită și anticorupție ale companiei;
- Vor declara și vor respecta politicile și procedurile companiei;
- Nu vor pune, niciodată, în mod conștient, un coleg într-o situație care ar putea amenința siguranța și sănătatea acestuia.

CLIEȚII

Când ne referim la clienții Provident avem în vedere atât clienții care au un împrumut în derulare, cât și clienții sau foștii clienți care sunt eligibili pentru un nou împrumut. Succesul afacerii noastre depinde de modul în care înțelegem și răspundem în mod proactiv nevoilor clienților noștri, astfel încât să le câștigăm încrederea și să rămănem prima lor opțiune oricând au nevoie de un nou împrumut. Ne angajăm să ne tratăm clienții corect și să excelăm prin calitatea serviciilor oferite acestora și prin acordarea de împrumuturi în mod responsabil, acestea fiind din ce în ce mai importante pentru companiile care activează în sectorul financiar.

Toți clienții noștri

- Sunt tratați cu respect și cu politețe;
- Primesc un serviciu rapid, convenabil și servicii financiare, oferite într-un mod respectabil și transparent;
- Pot beneficia de împrumuturi a căror valoare este determinată de situația financiară a acestora și de capacitatea de restituire a împrumutului;
- Anterior încheierii contractului de împrumut primesc informații clare, care îi ajută să înțeleagă caracteristicile și costurile produselor și serviciilor oferite de Provident, astfel încât să ia o decizie informată cu privire la produsul care li se potrivește și în funcție de capacitatea lor de a-și îndeplini obligațiile de plată;
- Sunt tratați cu înțelegere, în special, în cazul în care apar schimbări neașteptate ale capacității acestora de plată;
- Beneficiază de protecția datelor cu caracter personal;
- Sunt informați despre canalele de comunicare prin intermediul cărora pot solicita informații și pot transmite opinii despre modul în care noi ne respectăm angajamentele și principiile declarate.

Responsabilități individuale

Angajații Provident:

- Vor ține cont de situația financiară a clienților atunci când decid valoarea împrumutului de care aceștia pot beneficia;
- Nu vor influența clienții să aleagă un produs sau un serviciu financiar de care aceștia nu au nevoie, pe care nu-l doresc sau pe care nu și-l pot permite;
- Vor prezenta clienților informațiile precontractuale, termenii și condițiile contractului de împrumut și îi vor informa cu privire la dreptul de retragere și le vor oferi orice alte informații necesare pentru a semna contractul de împrumut în cunoștință de cauză;
- Vor prezenta clienților canalele de comunicare pe care le pot folosi pentru a ne transmite sugestiile și sesizările lor.

*Partenerii de interes sunt acele persoane sau grupuri de persoane care au un interes, o implicare directă sau indirectă în modul în care o companie își desfășoară activitatea și obține rezultate, sau sunt influențați de activitatea companiei. Partenerii de interes pot fi: angajații, agenții, clienții, mass media, autoritățile locale, acționarii, autoritățile de reglementare, furnizorii, comunitățile locale și societatea, în ansamblul ei.

COMUNITĂȚILE LOCALE ȘI SOCIETATEA ÎN ANSAMBLU

Vom acționa cu responsabilitate și cu integritate în raport cu toți partenerii noștri de interes*. Dialogul permanent cu aceștia ne ajută să le cunoaștem așteptările și să primim opinii pertinente atât despre produsele și serviciile noastre, cât și despre programele de responsabilitate socială pe care le inițiem sau le susținem. O comunicare deschisă și onestă ne ajută să anticipăm și să gestionăm mai bine eventualele riscuri, să ne îmbunătățim procesele decizionale și, astfel, să protejăm reputația companiei. Acest proces se referă la relația cu:

Comunitățile locale:

- Investim cu responsabilitate în programe care contribuie la dezvoltarea durabilă a comunităților în care suntem prezenți;
- Creăm locuri de muncă și ne plătim la timp taxele și impozitele care contribuie la economia locală;
- Oferim într-un mod responsabil acces la servicii financiare corecte și transparente, inclusiv celor cu venituri mici, care sunt adesea trecuți cu vederea de alți creditori;
- Dezvoltăm parteneriate de lungă durată în comunitățile locale pe care le susținem atât financiar, cât și prin activități de voluntariat.

Autorități de reglementare:

- Respectăm legile în vigoare aplicabile și încercăm să promovăm, prin puterea exemplului, cele mai bune practici în industria financiară.
- Stabilim relații de colaborare transparente și oneste cu instituțiile statului;
- Nu oferim donații către partide politice și nu vom susține niciodată activități politice;
- Participăm activ la procesele de consultare publică și respectăm principiile etice pe care le presupun astfel de dezbateri.

Mass-media:

- Avem o atitudine proactivă în relația cu presa pentru explicarea modelului nostru de afaceri și a rolului acestuia în economie și în societate;
- Transmitem cu regularitate mesaje clare și transparente și răspundem rapid, deschis și onest întrebărilor pe care le primim din partea presei.

Aționari:

- Vom proteja investițiile acționarilor printr-o structură eficientă de practici de governanță și prin măsuri adecvate de identificare și gestionare a riscurilor;
- Vom oferi acces la informații clare și actualizate cu privire la rezultatele companiei.

FURNIZORII

În această categorie sunt incluse toate entitățile care ne oferă bunuri și servicii. Unii dintre aceștia acționează chiar în numele nostru - de la centre de contact cu clienții până la companii de recuperare a creanțelor, alteleori, ei asigură legătura cu clienții noștri. De aceea, este esențial ca toți furnizorii să respecte aceleași standarde etice care ne guvernează activitatea.

Toți furnizorii noștri:

- Dezvoltă cu Provident o relație bazată pe încredere și respect reciproc;
- Sunt plătiți pentru serviciile prestate la termenele stabilite, în conformitate cu prevederile contractuale;
- Sunt informați despre principiile de dezvoltare durabilă pe care le folosim în procesul de identificare și selectare a furnizorilor cu care colaborăm.

Responsabilități individuale

Angajații Provident:

- Vor consulta și vor respecta Manualul de Achiziții al companiei, politicile și procedurile companiei în relația cu furnizorii.

MEDIUL ÎNCONJURĂTOR

Prin gestionarea impactului activității noastre asupra mediului, urmărim să ne eficientizăm activitățile și să reducem costurile operaționale.

În acest sens, Provident:

- Ia măsuri pentru a înțelege impactul activităților sale asupra mediului înconjurător și folosește sisteme internaționale de gestionare a aspectelor de mediu;
- Ține cont de impactul asupra mediului înconjurător în procesul decizional;
- Caută să își eficientizeze cheltuielile prin reducerea cantității de resurse naturale utilizate, în special a combustibilului, și să reducă amprenta decarbon;
- Ia în considerare impactul indirect al companiei asupra mediului înconjurător rezultat din deplasările în interes de serviciu.

Responsabilități individuale

Angajații Provident:

- Vor fi conștienți de responsabilitățile personale privind protecția mediului înconjurător.

