

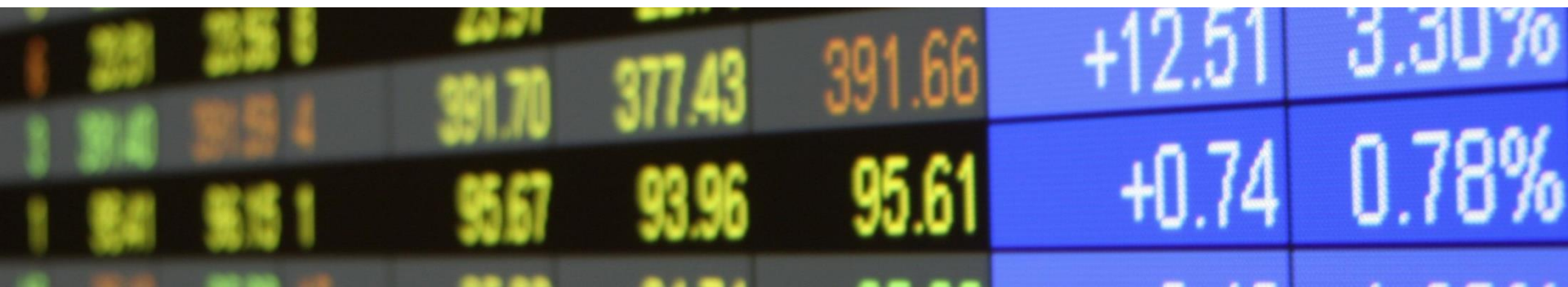


Üzleti Etika

2016

A Provident

- Az International Personal Finance (IPF) leányvállalata
 - Londoni és Varsói Tőzsdén jegyzett cég (**FTSE 250**)
- 14 országban 2,7 millió ügyfél
 - Magyarország: 310 000 ügyfél, 4 000 munkavállaló
- 15 éve Magyarországon
 - Az üzleti modell **130 éves**.



Szolgáltatásaink

- Az ország **minden településén** ott vagyunk
 - Kis összegű, rövid lejáratú **kölcsönök**
 - Opcionális **otthoni** kiszolgálással
 - Otthon- és baleset**biztosítás**



Etika és Provident

- Etikus üzlet = sikeres üzlet
 - Etikátlan üzlet = sikertelen / nem fenntartható üzlet
- Tiszteletben tartjuk azokat az erkölcsi értékeket, amelyek fontosak a partnereinknek
 - ügyfeleink, kollégáink, beszállítóink, hatóságok, ...



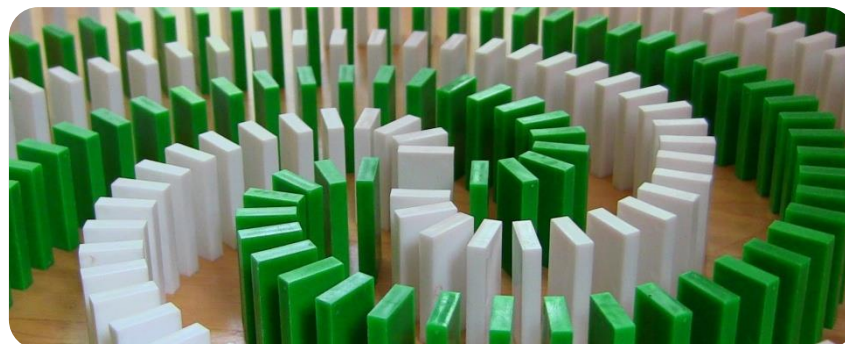
Üzleti etika program

- Anyavállalati szintű kezdeményezés
 - Nemzetközi műhelymunka
 - Szponzorok: vállalatvezetők
- A magyar Provident húzóerő a programban
- Legfontosabb eszközök
 - Provident (IPF) Etikai Kódex
 - Etika Munkacsoport
 - Mérések, kutatások
 - Kockázati térkép (évente frissül)
 - Képzések és vizsgák



Gyakorlati Provident etika

- Felelős kölcsönkihelyezés
- Tisztelet ügyfeleink és kollégáink felé
- Szabályos szerződés, pénzkezelés, elszámolás
- Ügyféladatok és vállalati értékek védelme
- Vigyázzunk önmagunk biztonságára
- Egymástól is várjuk el a fentieket



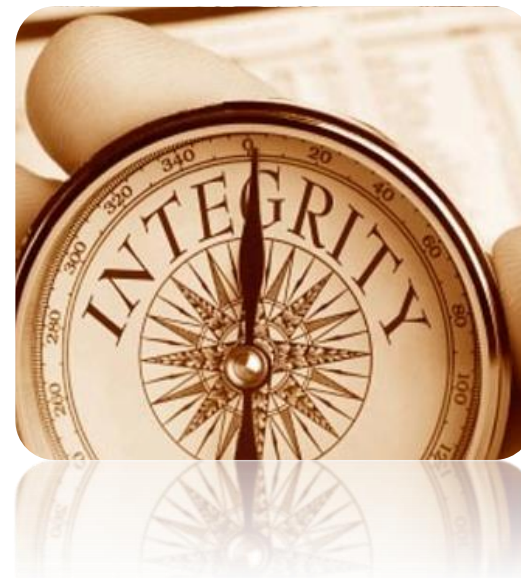
Miért legyünk etikusak?

- A **hírnevünk** tesz minket sikeressé
 - Tovább ajánl egy ügyfél másoknak = több ügyfél
 - Rossz hírünket kelti egy ügyfél = kevesebb ügyfél
- „Fékek és **ellensúlyok**”
 - fogyasztóvédelem, hatóságok
 - törvényhozók
 - (közösségi)média



Felelős hitelkihelyezés

- MINDEN információt kapjon meg az ügyfél, amire szüksége van
 - *(ez törvényi kötelességünk is!)*
 - *különösen (de nem csak) a szolgáltatás várható költségeiről*
 - *az ügyfél megtévesztése személyi következményekkel jár*
- A kollégák kövessék a hitelbírálati és kihelyezési szabályainkat
 - *a szabályok jók, 15 év magyar és 140 év brit tapasztalat áll mögöttük*



Felelős hitelkihelyezés

- Csak olyan személynek folyósítsunk kölcsönt, aki valóban hitelképes.
 - *(nekünk is ez éri meg)*
 - pénzügyi fenntarthatóság, reputáció
- MINDIG **a mi felelősségünk**, és nem az ügyfélé,
 - mert MI adjuk ki a kölcsönöket az ügyfeleknek.



Néhány mindennapi kihívás

- Anyagi feddhetetlenség
 - a központban példás a helyzet (policy, audit, ellenőrzések)
 - a terepen 3.000 területi munkatárs bánik készpénzzel
- Személyi biztonság *(készpénz = célpont)*
 - KÖVESSÉK a szabályokat (140 éve bizonyítanak)
- Akkor is tisztelettel bánni az ügyféllel, ha ...
- Vezető és beosztott viszonya / teljesítménykényszer



„Egymásért is felelünk”

Szemléletformálás

- Az etikus/etikátlan viselkedés **NEM magánügy**
 - Csapatmunka – az egyén tettei kihatnak
 - a teljes vállalat sikerére
 - egymás teljesítményére és javadalmazására
 - Figyelmeztessék **egymást**, ha etikai vétséget látnak
 - Hívják fel a **vezetők** figyelmét a problémára
 - Tártsázzák az etikai **forró drótot**



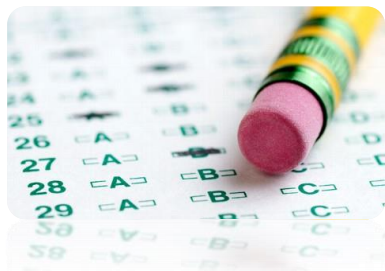
Adatvédelem

- Az ügyfelek adatait **kizárólag** arra és úgy használhatjuk, amilyen célra kaptuk
- Ha nem így teszünk, **elmarasztalnak** (jogosan)
 - **Példa 1:** Nem derülhet ki általunk senkiről, hogy az ügyfelünk (hangos beszélgetés, üzenet az ügyfél aytaján, stb.)
 - **Példa 2:** A ügyfelek körében nem szabályos és etikus egyéb termékeket értékesíteni (Zepter, AmWay, ...)



Etika képzés és eszközök

- Provident **Etikai Kódex**
 - mindenki példányt kap
 - digitálisan letölthető több belső forrásból
- Etika << **e-tanfolyam** >> és teszt
 - Minden alkalmazott számára **évente** kötelező
 - Jelenleg mindenki egységesen ősszel végzi el (2015: 100%)
- Etikai **Forró Drót**
 - „Ha valamit nem érzel etikusnak, szabályosnak, vagy kérdésed van”
 - „Kötelezően ki KELL vizsgálnia a vállalatnak, amit felvetsz”
 - „Anonimitást kérhetsz, nincs rossz kérdés vagy retorzió”



E-learning: hogyan működik ?

A felhasználók egyedi azonosítót és beléptetőt kapnak

A tananyag PC-n , laptopon, tableten és okostelefonon is fut.

A képzésnek két része van: elméleti felkészítés és tesztvizsga

A teszt 20 véletlenszerűen összeválogatott dilemmából áll, melyekre a legegyszerűbb választ kell kiválasztaniuk a felkínált megoldások közül.

Amint a résztvevő felkészült az elméletből, kétszer próbálkozhat elérni a záró teszten a 80%-ot

A tananyagot a résztvevők tetszés szerinti tempóban és időpontban dolgozzák fel, akár megszakításokkal

Ha a vizsgázó nem éri el a szinthez tartozó két próbálkozásból, a követlen vezető értesítést kap

A sikertelen vizsgázók újrafelkészülés után ismét próbálkozhatnak. A cél nem a szankcionálás, hanem hogy tudják, amit kell.

A rendszer egyéntől vállalatcsoportig képes riportot generálni.



*„Hiányoztam az etika
tanfolyamról...”*

TE még dönthetsz jól.



ETIKA E-TANFOLYAM SZEPTEMBER VÉGÉTŐL!

IPFLEARNING.ORG.UK

A RÉSZLETEKKEL HAMAROSAN JELENTKEZÜNK.

Etika kutatások (2011,'13,'15)

- Survey Monkey on-line felületen *(nem kötelező a részvétel)*
 - 2015-ben 648 válasz érkezett
- 45 lehetséges etikai probléma előfordulási valószínűségét és esetleges impaktját értékelik 1-10-ig
- Mért területek:
 - felelős hitelezés
 - ügyfélkapcsolat
 - felelős munkaadói magatartás
 - jogszabályi megfelelés
 - transzparencia
 - esélyegyenlőség



Érdekessegek a kutatásból

- Összességében nagyon alacsonynak értékelik a rizikót
 - kiemelkedően jó eredmények: pl. transzparencia, esélyegyenlőség
- Munka-magánélet egyensúly: a legszignifikánsabb rizikó
 - munkavállalókat kérdeztünk ... de figyelmet érdemel a téma
- Felelős hitelezés: kielégítő eredmény, javuló tendenciák
 - „radaron van” a téma vezetők fejében, de megnyugtatónak érzik
- Felmerült, hogy érdemes lenne kiterjeszteni a kutatást
 - ügyfelek, közvélemény



Etika hét

- Érdekességek az e-learning tanfolyam anyagából
- Videó üzenetek, interjúk
- Nyereményjáték
- Napi SMS és számítógépes pop-up



Vállalati értékeink

A Provident üzleti etika programja (is) az alábbi alapértékeinkre épül:

- Felelősség
- Tisztelet
- Őszinteség



Díjak, elismerések

- Superbrands (3x)
- Kiválóság az Ügyfélszolgálatban Díj (6x)
- GfK Ügyfélszolgálat Szolgáltató
- Magyarország Legjobb Munkahelye (2x)
- Közép-Kelet Európa 6. Legjobb Munkahelye
- Gallup Great Workplace Award (World Top32)
- Fogytékosság-barát Munkahely (2011-től)
- European Business Awards Honour Badge
- Felelős Társadalmi Befektető (MAF)
- MPRSZ CSR Best Practice (2x)
- European CSR Awards Hungary, 2. hely
- Sokszínű és Családbarát Szervezet (mtd)
- Vállalati Önkéntességért Különdíj (MAF)
- Vállalati Önkéntesség Nagykövetei (HBLF)
- Üzleti Élet a Környezetért (HBLF) 3. hely
- Aranybölcső Díj (NOE)
- Az Év Vállalati Önkéntese (AmCham)
- Véralóbarát Munkahely (Vöröskereszt)

Superbrands 2013

GfK
GFK MINŐSÉGTANÚSÍTVÁNY 2013
ÜGYFÉLKÖZPONTÚ PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ
ARANY FOKOZATÚ TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT



KIVÁLÓSÁG
az
ÜGYFÉLKÖZPONTÚ PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ
Díj 2013



KERESSÜK EGYMÁST!
Fogytékosság-barát
Munkahely



mtD
2013 TOP 10
SOKSZÍNŰ ÉS
CSALÁDBARÁT
SZERVEZET