

Provident Pénzügyi Zrt.

*Provident CARE Program: 'Vigyázzatok Egymásra,
Vigyázunk Rátok!'*



Effekt 2030 – A közösség befektetések díja 2020. évi pályázatán
COVID-19 megoldások a közösségért – Legpéldamutatóbb munkáltató
kategóriában **II. helyezést** nyert el.

A PROGRAM IDŐTARTAMA: 2019. december - jelenleg is

A PROGRAM ELŐZMÉNYEI:

- Már januárban kész tervekkel rendelkeztek a járványhelyzetre.
- A járvány alatt 2.500 dolgozó és 220.000 ügyfél egészségéért felelnek.
- Az országos lefedettségük miatt nagy földrajzi területen kell helytállniuk.
- Ügyfeleik egy része nem fér hozzá banki szolgáltatáshoz, szükségük van a Providentre.
- Március óta 40+ dolgozói és ügyfélkutatással mérték a kockázatokat, dolgozói és ügyféligenyeket, intézkedéseik hatékonyságát.

A PROGRAM CÉLJA:

1. A dolgozók és ügyfelek egészségvédelme (belső, extra járványvédelmi intézkedések)
2. Az ügyfelek felelős informálása, igényeik hatékony kiszolgálása a megváltozott körülmények között is (üzletfolytonosság a járvány és a hitelmoratórium alatt)
3. Munkahelyvédelem, piaci pozíció megőrzése a járványhelyzet végére (vállalatként fontosnak tartják a közösségépítést, melynek eredményeképpen munkavállalóik elkötelezettek, hosszútávon fenntartható az üzleti tevékenység)

ILLESZKEDÉS A VÁLLALAT MŰKÖDÉSÉHEZ:

Nemzetközi vállalatcsoportjuk kultúrájának részeként minden tagországban elindult a CARE Program. Világszerte 20.000 munkavállalóval 2,1 millió ügyfelet szolgálnak ki – a tagországok megosztják egymással a tapasztalatokat.

A PROGRAM LEÍRÁSA:

Januártól munkacsoportokat, figyelőhálózatot hoztak létre, lehetséges forgatókönyveket dolgoztak ki. Dolgozói és ügyfélkutatást végeztek kockázatokról, igényekről, visszamérték intézkedéseik hatékonyságát.

IT bővítések révén március közepétől az irodai kollégáik otthonról dolgoztak. Védőfelszerelést biztosítottak munkatársaik, veszélyeztetettebb ügyfeleik számára. Az ügyfelpontokat extra védelemmel látták el, kiemelten védték a veszélyeztetett kollégáikat.

Új kommunikációs csatornákon napi szinten, valós időben, két irányban érték el mind a 2.300 kollégát.

50+ online tréninget/tesztet, 1.100 telefonos képzést/konzultációt végeztek a járványról és a változó üzletről.

Támogató projekteket indítottak kollégáik számára.

Online közösségi találkozókat szerveztek (Provident online születésnap, pályázatok, önfejlesztés).

"Számíthatsz ránk!" munkavállalói támogató vonalat hoztak létre.

Együttműködtek dr. Almási Kitti pszichológussal: TV-s videó kampányt készítettek az ügyfeleknek és kérdezz-felelekert szerveztek a dolgozóknak.

Több száz önkéntes munkaórát töltöttek a közösségek szolgálatában (maszkvarrás, bevásárlás, ügyintézés).

KÖZÖSSÉG:

Több partnerük is volt a projekt időszakában:

- egészségügyi szolgáltató partner: védelmi intézkedések
- dr. Almási Kitti pszichológus: társadalmi célú TV kampány korábbi hirdetési budgetből, előadás a kollégáknak: mentális, lelki egészségünk védelme a járvány idején
- reklámügynökség, médiabeszállítók: t.c.kampány
- kommunikációs tanácsadó partnerek: dolgozók és a közvélemény szemléletformálása a koronavírus védekezésről
- Provident önkéntesek: több száz munkaóra a helyi közösségekben (maszkvarrás, bevásárlás/gyógyszerkiváltás időseknek).

HATÁS:

Az új helyzetre kifejlesztett innovációikat a későbbiekben – a vírus lezárultát követően – is használhatóak lesznek. Egy új applikációval információkat tudnak küldeni munkatársaiknak, csökkentve ezzel a papírhasználatot.

Dolgozóik 83%-a vett részt online közösségi találkozókra és 92%-a volt elégedett a cég védelmi intézkedéseivel, a járvány során kapott információkkal.

Ügyfeleik nem csak pénzügyi szolgáltatóként számíthatnak az ügyfelek a Providentre, hanem önkénteseiknek köszönhetően a mindennapi teendőikben is segítették a helyi közösségeket.

JÖVŐ:

A koronavírus-járvány várható második hulláma miatt a Providentnél a készültség több elemét fenntartják (függetlenül a kormányzati elvárásoktól).

A kollégák elkötelezettségét támogató intézkedések és projektek hosszútávon biztosítják a fenntartható üzletet, így ezeket a jövőben is működtetik.

A jövőben is folyamatosan monitorozzák a járványstatisztikákat és mérik a dolgozók igényeit, komfortszintjét, attitűdjét.



Provident CARE Program:

Figyeljünk most még jobban egymásra!