

PROVIDENT Pénzügyi Zrt. – Provident Órangyal Program

A program a MAF Társadalmi Befektetések Díj 2014-es pályázatán a MAF Önkéntesség Különdíját nyerte el

A program időtartama: 2013 július - 2014 július (folyamatos program 2010 óta)

A programra fordított támogatás a pályázat benyújtásáig:

- Pénzben: kb. 30.000.000 Ft (évente mintegy 7.000.000 Ft)
- Természetben: élelmiszer az önkénteseknek (helyi önkéntes akciók, véradások), adományozási programok logisztikai háttere, üzemanyag a közlekedéshez) kb. 10.000.000 Ft.
- Önkéntes munkában: évi 2.000+ fő 8.000+ órában (kb. 1.000 véradó, 2014-ben júliusig 570, 2013: 1050) munka- és balesetvédelem (56), 10 területi önkéntes nap (960), környezet védelem (30), jótekonysági sport (150). Kb. 70.000.000 Ft
- Szervezési költségek: kb. 5M Ft-nak megfelelő vállalati munkaóra a programokban és azok szervezésében részt vevő szervezeti egységeknél kb. 20.000.000 Ft.
- Egyéb: Dolgozók adományai kb. 5.000.000 Ft.

A program előzményei:

Rendszeresen mérjük, hogy mik a társadalmi igények (2012: 2.000 fős CC kutatás - mit kéne támogatnunk? ; 2013: IPF felmérés a közösségi programjainkról, fókuszcsoportok, stb.) A civil partnerszervezetek a pillanatnyi helyi igények alapján nyújthatnak be pályázatokat a dolgozóinkon keresztül, akik gyakran főállásban dolgoznak szociális, egészségügyi, oktatási intézményekben. Az éves stakeholder találkozónkon decemberben az érintettekkel is megvitátjuk a társadalmi befektetéseinket.

A program célja:

Az önkéntes programunkkal:

1. Javítjuk a helyi közösségek életminőségét (ügyfeleink és dolgozóink is ott élnek),
2. Lehetőséget adunk a kollégáknak arra, hogy készségeiket fejlesszék,
3. Bizalmat építünk a társadalom, a kollégák és szakemberek körében a Provident iránt,
4. Példamutatással felkészítünk emberi közösségeket, hogy együtt oldjanak meg problémákat (árvíz, vörösiszap),
5. A gazdasági nevelés és önkéntesség kapcsolata révén egy súlyos társadalmi probléma megoldásához is hozzájárulunk.

Illeszkedés a vállalat támogatási stratégiájába:

A Provident az ügyfelei jelentős részét továbbajánlás útján szerzi, ezért az ügyfelek elégedettsége kulcskérdés. Ezt csak gyakorlott és elkötelezett munkaerővel lehet magas szinten elérni. Az önkéntes program növeli a dolgozók elkötelezettségét, csökkenti a fluktuációt, és csapatépítő hatása van.

A Provident üzleti modelljének alacsony értettsége miatti reputációs problémák kezelésében (pl.: korábbi, számunkra rendkívül előnytelen THM kalkulációs szabályok) segítenek az önkéntességről megjelenő pozitív hírek. A vezetők támogatottságát erősíti, ha élen járnak az önkéntességben.

A felméréseink szerint a társadalmi befektetéseink közül a helyi jótékonyági akcióinkat értik és kedvelik leginkább a megkérdezettek.

A program leírása:

A „Provident Őrangyalok” az ország egyik (sőt, valószínűleg „a”) legnagyobb vállalati önkéntes programja. A program keretében a vállalat dolgozói az elmúlt években csaknem 70.000 munkaórával segítettek hátrányos helyzetű szociális, oktatási, egészségügyi intézményeket, csaknem 100 különféle civil szervezettel együttműködve. Véraló alprogramunk évente kb. 3.000 emberi életet ment meg. A kollégák saját kezdeményezéseit szervezett módon, kifinomult és innovatív belső pályázati rendszerben karolja fel a vállalat. A program évről évre bővül, az egyes projektek sikere nyomán az önkéntesség a vállalati kultúra szerves részévé vált -- ezt az is mutatja, hogy a szervezeti egységek többnyire önkéntes munka keretében bonyolítják a csapatépítést.

Komplex, részletesen dokumentált pályázati rendszert működtetünk már 10 éve, jól definiált és kutatásokkal alátámasztott célterületekkel. Az önkéntes akciókat helyi civilek, intézmények közösen nyújtják be a helyi kollégákkal, akik az önkéntes munkaerőt biztosítják. A pályázatokat több szinten (helyi, regionális, központi) szűrőkön bíráljuk, a támogatásokat végül a vezérigazgatónak és még legalább egy igazgatónak kell jóváhagynia. Időnként civil szakértőket is bevonunk a pályáztatásba.

Innovativitás:

Egy új belső pályázati rendszert dolgoztunk ki a helyi jótékonyági és önkéntes akcióinkhoz. A rendszer dokumentációját már több magyar nagyvállalat és az anyavállalatunk is elkérte. A segíteni vágyó dolgozók és a támogatást váró civil szervezetek közösen pályáznak a vállalati erőforrásokra -- nem tiltjuk, de egyenesen bátorítjuk a kollégákat, hogy a „kedvenc” szervezeteiket képviseljék.

A rendszer bevonja a pályázókat a bírálatba is, és menedzsment buy-in-t garantál. Anonim üzleti etika felmérésünk szerint a jótékonyági akcióinkkal kapcsolatos döntéseket maximálisan transzparensnek érzik a kollégák. Ezt bevonással sikerült elérnünk - a bírálati folyamatban a pályázók maguk is részt vesznek. Pontosan ismerik a bírálati szempontokat, és hogy mi az indoka ezen szempontoknak.

A pályázók versenyeznek egymással, ami jót tesz a minőségnek, sőt, számos „vesztes” pályázat megvalósul egy továbbfejlesztett formában. Kiterjedt önkéntes programról lévén szó, a nem-anyagi támogatásként jóval nagyobb értéket realizált, mint az anyagi jellegű.

A projektek külső kommunikációs támogatása motiválta a dolgozókat, hogy még nagyobb számban vegyenek részt az akciókon. Számos akció alapult a kollégák gyűjtésein (pénz, élelmiszer, ruházat, gyermekjáték, szelektív hulladék, stb.) ami megfoghatóvá, egyszerűvé tette a segítséget.

Transzparencia: A program erőssége, hogy jól dokumentált – „súlykolja” a célterületeket, bírálati szempontokat, és azok súlyozását, így minden döntés jól indokolható.

Igények és lehetőségek: A program egységes mederbe tereli, és szinte automatikusan kezeli a nagyvállalatokhoz befutó kérelmeket a célterületek és pályázati szempontok mentén, és kizárja a kockázatos vagy számunkra kezelhetetlen területeket.

Beágyazottság: A program önkéntes elemhez köti a támogatást: nincs „odadobott” támogatás.

Partnerség:

- Nagy civilekkel projektek harmadik fél javára: pl. Máltai Szeretetszolgálat, Ökumenikus Szeretetszolgálat, Vöröskereszt (véradás), Bátor Tábor GyógyMaci Program.
- Média: CSR tematikus médiumokkal megállapodások (Jótett, Mecénások, SocialBranding)
- Közös önkéntesség kamarai tagokkal (HBLF, AmCham)
- HBLF vállalati önkéntes munkacsoport: Give&Gain Day, Kerekesszékes Kosár.
- Szelektív hulladékgyűjtés szakmai partnerekkel

A több szervezet által delegált önkéntes csapat nagyobb hírértéket képvisel, ezért több megjelenést realizáltunk. A bevont médiumok garantáltan hozzák az akciókról szóló híreket. A celebek „oldalvizén” többször bekerültünk az RTL Híradóba önkéntes témákkal. A szakmai munkacsoportokban (HBLF, MAF, BCCH, KÖVET) élénk best practice csere-bere folyik. Korábban fontolgattuk szakmai civil partner, tanácsadó bevonását, de a program várakozáson felül jól vizsgázott, így nem volt erre szükség.

Maradéktalanul fedezzük a programok költségeit, és helyet adunk a külső kommunikációban a támogatott jó ügynek. PA eszközökkel olyan együttműködési területeket keresünk, ahol a mi igényeink pontosan illeszkedtek a partner igényeihez, küldetéséhez, hogy tökéletes szinergia alakuljon ki.

2.000 vállalati és „civil” önkéntes, ügyfelek, mint „bírálok” (szavazatok útján) a pályázati rendszerben (70.000 fő), celebek a külső kommunikációhoz (pl. a GyógyMaci programban a kézilabda csapat), kb. 30 helyi egészségügyi, oktatási vagy szociális szervezet/intézmény, mint a helyi önkéntes projektjeink vendéglátói vettek részt a projektben.

Nagy volumenben támogatjuk a partnereket olyan területen, ahol rászorulnak, maradéktalanul álljuk a programok költségeit, működési és rezsiköltségeket is fedezünk. A médiakommunikációban a jó ügyet, a kedvezményezetteket állítjuk a középpontba, ez segíti őket a márkaépítésben, forrásgyűjtésben. PA eszközökkel segítjük a partnerek kormányzati kapcsolatépítését.

Eredmény, hatás:

Az LBG riportunk szerint az önkéntesek által véghezvitt projektjeinknek évente mintegy 10-15.000 direkt kedvezményezettje van, főként szociális, egészségügyi, oktatási intézmények által kiszolgált személyek.

Környezetvédelmi önkéntesek: évente átlag 8.000 műanyagpalack, 100 kg használt elem, 2.000 db toner kerül szakszerű ártalmatlanításra, újrahasznosításra. A helyi önkénteseink főként a támogatott intézmények élhetőségét javítják (kertrendezés, tisztasági festés, lomtalanítás, mozgássérült rámpa, stb.), ami nehezen számszerűsíthető, de nagyon örülnek neki.

A kedvezményezettek és tevékenységek köre nagyon széles spektrumú, de elsősorban a helyi egészségügy, oktatási, szociális intézmények infrastruktúrájának fejlesztésére, illetve az ott ellátottak életminőségének javítására fókuszáltunk. Évente mintegy 1.200 véradónk 3.600 emberéletet ment meg.

Az akciókban a kedvezményezettek is részt vesznek, szervezőként, kivitelezőként, és kölcsönösen sokat tanulunk ebből. A partnerek mintegy felével hosszú távon is együttműködünk, ami az összecsiszolódást, tartós és hatékony kölcsönös fejlesztést, ellenőrizhetőséget eredményez. Évente 20-50 szervezetet támogatunk olyan projektekkel, amelyeknek önkéntes eleme is van. Az akciók közös szervezése során a civil partnerek a későbbiekben is hasznos készségeket (pl. erősen cél- és minőségorientált szemléletet) sajátítottak el a Provident dolgozóktól. Az önkéntes programokban a kollégák is részt vesznek, ezért külön monitoringra nincs szükség.

A környezetvédelmi önkéntesek helyi „zöld” akciókat és szelektív hulladékgyűjtést végeznek, utóbbit kampányonként (műanyag palack és kupakgyűjtés egy-egy jótékony ügyszökhöz kapcsolva) és folyamatosan (papír, elem, műanyag palack, nyomtató toner újrahasznosítás) is. A környezetvédelmi programunk ISO 14 000 kompatibilis környezetvédelmi menedzsment rendszerét az anyavállalat és az AEA Technology környezetvédelmi auditor cég évente ellenőrzi. KPI-ként gyűjtjük és hitelesítjük a szelektív hulladékgyűjtésre vonatkozó adatok nagy részét is. Kb. 100 kg elemet gyűjtünk egy évben, 1 kg elem 6.000 - 1.200.000 liter vizet szennyezne be. Az IT osztályunkon sok környezetvédő önkéntes van, akik az elektronikai eszközök környezetterhelését minimalizálják.

2012-14 folyamán az LBG riportunk szerint évi átlag 2-3.000 alkalommal önkénteskedtek a kollégák a munkaidejükben, évente kb. 8-10.000 munkaórát teljesítve. A projektek nagy részéről dokumentációkkal rendelkezünk (pályázati adatlap, telefonos adatfelvétel, fényképek, stb). Az önkéntes programnak is köszönhető, hogy az elmúlt években a fluktuáció 5% alatt volt a Központi Irodában, és dolgozói elkötelezettség terén a magyar Provident a világ (!) 30 legjobb cége közé tartozik (Gallup Great Workplace Award).

Évente 50-200 sajtómegjelenés lát napvilágot a Provident önkéntes projektjeiről. A vállalat összes CSR témájú média megjelenése az össz. hírtermés kb. fele. Ezek a megjelenések bizalmat építenek a közvéleményben és a közvélemény formálók (újságírók) között a Provident iránt. Az önkéntes program és annak kommunikációja így feltehetőleg hozzájárult ahhoz, hogy a Provident márkaelfogadottsága a marketingkutatásaink szerint 50%-kal nőtt 2009 és 2012 között.

A támogatott szervezetek kiválasztásába időnként az ügyfeleket is bevonjuk, 2011-ben és 2014-ben mintegy 70-70.000 ügyfél szavazata alapján terveztünk meg egy 10 helyszínes akciósorozatot. A Provident ügyfelek elégedettsége átlag 94%.

Kommunikáció:

- Belső, zárt Facebook oldal (bőséges képanyag készül az akciókon, és a kollégák maguk is tudósíthatnak a saját akcióikról)
- Sajtóközlemények: médiamegjelenések (elektronikus, nyomtatott). Szinte csak ezeken keresztül juthatunk el a közvéleményhez.
- Stratégiai partnerség szakmai médiumokkal (CSR mellékletek, blogok, gazdasági lapok).
- Támogatott szervezetek sajtókapcsolatain keresztül zajló kommunikáció (intézmény weblapja, helyi újság, polgármesteri hivatal) hozzájárul a bizalom megteremtéséhez az adott településen.
- Előadások konferenciákon, szakmai munkacsoportokban (MAF, KÖVET, BCCH, AmCham, Common Purpose, stb.) - Public affairs partnerek.
- Belső hírlevelek, vezérigazgatói blog, vállalati konferenciákon prezentációk.