



ZINTEGROWANY
RAPORT SPOŁECZNY.
2014
**KIM JESTEŚMY
I DOKĄD ZMIERZAMY.**

ANG SPÓŁDZIELNIA
DORADCÓW
KREDYTOWYCH



KOCHANI WSPÓŁPRACOWNICY, SZANOWNI PARTNERZY,
DRODZY INTERESARIUSZE NASZEJ SPÓŁDZIELNI,

mam przyjemność przedstawić Wam drugi raport zintegrowany, podsumowujący to, co wydarzyło się w naszej Spółdzielni w 2014 roku.

Powołując w 2010 roku do życia naszą Spółdzielnię, jej założyciele kierowali się myślą, że warto budować organizacje, które nie tylko będą spełniać nowe, wynikające ze zmiany świata, oczekiwania swoich interesariuszy, ale będą też inspirować innych do tego, by czynili świat lepszym. Lepszym, czyli takim, w którym przedsiębiorcy ograniczają swój negatywny wpływ na otoczenie, działając przy tym efektywnie i osiągając ekonomiczny sukces.

Nasza Spółdzielnia powstała po to, by stworzyć doradcom finansowym wyjątkowe środowisko pracy, by mogli osiągać sukcesy finansowe i zawodowe, będąc jednocześnie odpowiedzialnymi partnerami instytucji finansowych, dostarczając klientom dobre i potrzebne im usługi finansowe.

Spółdzielnia powstała też po to, by osiągnąć ekonomiczny sukces, stając się jedną z największych firm na rynku, nie zapominając o tym, co jest ważne.

Odpowiedzialność społeczna biznesu, jego zrównoważony rozwój, zaangażowanie społeczne, służebność firmy wobec jej klientów stały się ważnymi pojęciami, które zdeterminowały sposób rozwoju naszej Spółdzielni.

Odpowiedzialność społeczna ma szczególne znaczenie w branży finansowej, w której działamy. Branży, która,

jak niewiele innych, ma tak olbrzymi wpływ na świat. Zarówno ten negatywny, jeżeli mowa o nieodpowiedzialnej sprzedaży, jak i ten pozytywny, jeżeli będzie prowadzony ze świadomością służebnej roli banków, towarzystw ubezpieczeniowych i pośredników finansowych wobec ich klientów.

„Spółdzielnie budują lepszy świat” – głosi ważne hasło ruchu spółdzielczego na świecie. Ruchu, który zrzesza miliony ludzi, tworzy wyjątkowe organizacje i daje ludziom zupełnie nowe możliwości, np. oferuje zrównoważone modele biznesowe dla młodych, umożliwia awans społeczny, poprawia warunki życia i wzmacnia gospodarkę, równoważąc społeczne i gospodarcze potrzeby. Mam wrażenie, że ruch spółdzielczy w Polsce przeżywa drugą młodość, znakomicie wpisuje się w potrzeby dzisiejszych czasów, szczególnie w potrzeby ludzi szukających modeli organizacji, które sprzyjają budowie kapitału ludzkiego i społecznego. Takich organizacji, dla których społeczna odpowiedzialność biznesu jest ważna, a zaangażowanie społeczne niezbędne.

Oddajemy w Wasze ręce raport, który podsumowuje trudny dla nas rok 2014. Osiągnęliśmy wiele i odnieśliśmy kilka porażek. To pierwszy rok realizacji naszej nowej, przyjętej przez Walne Zgromadzenie Członków strategii na lata 2014-2016, nazwanej przez nas „Strategią Radości”. Objmuje ona cztery obszary naszej działalności – biznes, kapitał ludzki, kapitał społeczny i środowisko. Na jej sukces składa się kilkadziesiąt zadań, a każde z nich ma przypisaną



punktową wagę sukcesu – ich suma to trzysta punktów. Tylko realizacja planów we wszystkich czterech obszarach będzie oznaczała sukces Spółdzielni.

W 2014 roku zrealizowaliśmy „Strategię Radości” w 76% – osiągnęliśmy 229 punktów na 300 możliwych naszej strategii, co z jednej strony oznacza dobry wynik, z drugiej – niespełnienie naszych oczekiwań.

Chcemy, by rok 2015 przyniósł nam stuprocentową realizację założeń strategii, i tego nam życzy.

Mam nadzieję, że niniejszy raport spełni Wasze oczekiwania i da odpowiedź na pytania: „kim jesteśmy i dokąd zmierzamy”.

Pozdrawiam,
ARTUR NOWAK-GOCLAWSKI

SPIS TREŚCI

LIST PREZESA	3
DZIEŃ Z ŻYCIA SPÓŁDZIELCY WG MICHAŁA KRUTULSKIEGO	5
SŁOWNICZEK	6
01. O RAPORCIE	7
CO ZNAJDUJE SIĘ W RAPORCIE	8
DLA KOGO JEST RAPORT.	8
DLACZEGO PREZENTUJEMY WYNIKI W SPOSÓB ZINTEGROWANY.	8
JAK POWSTAWAŁ RAPORT.	9
ZMIANY W STOSUNKU DO POPRZEDNIEGO RAPORTU.	9
SPÓŁDZIELNIA W LICZBACH.	11
PREZENTACJA TREŚCI W RAPORCIE:	11
KONTAKT W SPRAWIE RAPORTU:	11
02. KONTEKST DZIAŁALNOŚCI SPÓŁDZIELNI ORAZ WYZWANIA DLA BRANŻY	12
ROLA SPÓŁDZIELCZEGO MODELU W ZRÓWNOWAŻONYM ROZWOJU FIRMY	13
SPÓŁDZIELNIE DOBRYM SPOSOBEM NA BIZNES	13
SŁUŻEBNA ROLA INSTYTUCJI FINANSOWYCH W SPOŁECZEŃSTWIE	14
WYZWANIA DLA BRANŻY	16
03. O SPÓŁDZIELNI	21
MODEL BIZNESOWY SPÓŁDZIELNI	22
NASZA DEFINICJA POŚREDNICTWA KREDYTOWEGO	24
PODMIOTY WCHODZĄCE W SKŁAD GRUPY ANG	24
INTERESARIUSZE SPÓŁDZIELNI	25
OFERTA I PARTNERZY BIZNESOWI	26
NASZE ZAANGAŻOWANIE	28
WYZWANIA DLA ANG SPÓŁDZIELNI DORADCÓW KREDYTOWYCH.	31
04. ETYKA W ZARZĄDZANIU SPÓŁDZIELNIĄ I W PRACY DORADCY	32
ŁAD SPÓŁDZIELNIANY, KODEKS ETYKI I KOMISJA ETYKI	33
BIZNES OPARTY NA WARTOŚCIACH	35
ODPOWIEDZIALNI I ZAANGAŻOWANI PRZYWÓDCY	37
05. EFEKTYWNY BIZNES	39
„STRATEGIA RADOŚCI” – STRATEGIA BIZNESOWA NA LATA 2014–2016	40
ZAGROŻENIA DLA REALIZACJI „STRATEGII RADOŚCI”	40
SPRAWOZDANIE FINANSOWE.	42
06. KLIENCI.	50
JAK OCENIAJĄ NAS KLIENCI.	52
JAK ULEPSZAMY PROCES OBSŁUGI KLIENTA I BUDUJEMY DŁUGOTRWALĘ RELACJE.	52
BEZPIECZEŃSTWO DANYCH.	54
SKARGI I REKLAMACJE	54
07. KAPITAŁ LUDZKI	55
CHCEMY STWORZYĆ DUŻY ZESPÓŁ	56
STRUKTURA I WARUNKI ZATRUDNIENIA	58
DBAMY O ROZWÓJ I UTRZYMANIE WYSOKICH STANDARDÓW PRACY	60
STAWIAMY NA EFEKTYWNA KOMUNIKACJĘ I DIALOG ZE WSPÓŁPRACOWNIKAMI.	61
DBAMY O ROZWÓJ OSOBISTY.	63
08. KAPITAŁ SPOŁECZNY	64
NAJWAŻNIEJSZE INICJATYWY FUNDACJI „BĘDĘ KIM ZECHCĘ,”	66
WOLONTARIAT	68
PODSUMOWANIE BUDŻETU FUNDACJI	68
09. ŚRODOWISKO	69
ŁAŃCUCH DOSTAW	71
PODZIĘKOWANIA	72
INDEKS GRI	73
KONTAKT	79

DZIEŃ Z ŻYCIA SPÓŁDZIELCY WG MICHAŁA KRUTULSKIEGO



RANO



od rana rozbrzmiewają telefony, klienci potrafią dzwonić od 7.45



kawa – bez tego dzień nie może się zacząć, dodatkowo obowiązkowo radio i wiadomości



mam średnio w obróbce 16 tematów, każdy klient chce wiedzieć, co się dzieje w jego sprawie



telefony do banków, spotkania z doradcami bankowymi i omawianie spraw moich klientów.



tablica w biurze i „trudne tematy” – potrzeba to rozrysować, pomyśleć, znaleźć rozwiązanie (myśląc inaczej niż wszyscy)



spotkanie z klientami nowymi, którzy przychodzą z polecenia – to miłe :)



cały czas sprawdzanie poczty (korzystam z 3 adresów)



upragniony i długo wyczekiwany obiad i kawa oczywiście

POŁUDNIE



sprawdzam, jak wygląda sytuacja na rynku finansowym



drukuję wnioski, wypełniam je i kompletuję, roznoszę, rozsyłam



wyjaśniam rzeczy wcześniej niewyjaśnione



wpisuję klientów w CRM, biorę udział w spotkaniach webinarowych, zaglądam do Erudiona

WIECZÓR



telefonuję do klientów, do których nie zdążyłem zadzwonić w ciągu dnia



przygotuję listę rzeczy do zrobienia na następny dzień



umawiam spotkania notarialne i podpisanie umów; wysyłam symulacje do klientów lub podziękowania za skorzystanie z moich usług



czas wolny... hm... nie znam czegoś takiego, jestem zawsze w ruchu – ćwiczenia, rower, bieganie

SŁOWNICZEK

CSR – czyli społeczna odpowiedzialność biznesu – (ang. Corporate Social Responsibility) według definicji zawartej w normie ISO 26 000 jest to „odpowiedzialność organizacji za wpływ jej decyzji i działań na społeczeństwo i środowisko, poprzez przejrzyste i etyczne postępowanie które:

- przyczynia się do zrównoważonego rozwoju, w tym dobrobytu i zdrowia społeczeństwa;
- uwzględnia oczekiwania interesariuszy;
- jest zgodne z obowiązującym prawem i spójne z międzynarodowymi normami postępowania;
- jest zintegrowane z działaniami organizacji i praktykowane w jej relacjach”.

DORADCA KREDYTOWY – osoba zajmująca się zawodowo sprzedażą produktów finansowych, której celem jest dobranie oferty najlepiej dopasowanej do potrzeb klienta poprzez kierowanie się standardami etycznymi i zasadami odpowiedzialnej sprzedaży. Doradca kredytowy pośredniczy w sprzedaży produktów finansowych między bankiem a klientem, pobierając prowizję od tego pierwszego.

FUNDACJA „BĘDĘ KIM ZECHĘ” – Fundacja powołana do życia w 2013 roku przez Grupę ANG. Jej celem jest wyrównywanie szans edukacyjnych młodych ludzi poprzez realizowane programy stypendialne i edukacyjne oraz promocja wolontariatu pracowniczego wśród pracowników, współpracowników i przyjaciół Grupy ANG.

GLOBAL COMPACT – największa na świecie inicjatywa na rzecz odpowiedzialności korporacyjnej i zrównoważonego rozwoju, zachęcająca przedsiębiorstwa, aby w swojej działalności kierowały się 10 fundamentalnymi zasadami z zakresu praw człowieka, standardów pracy, ochrony środowiska i przeciwdziałania korupcji. Do inicjatywy przystąpiło już ponad 12 000 członków ze 145 krajów, w tym 76 firm z Polski.

GRI – czyli międzynarodowe wytyczne do raportowania kwestii zrównoważonego rozwoju (ang. Global Reporting Initiative), które tworzą ramy dla raportowania ekonomicznych, środowiskowych oraz społecznych aspektów funkcjonowania organizacji; www.globalreporting.org

INTERESARIUSZE – organizacje, grupy (społeczności, instytucje, firmy, urzędy) lub jednostki, na które firma bezpośrednio lub pośrednio wpływa i które wpływają na nią.

MISSELLING – zwany również nieodpowiedzialną sprzedażą – to działanie, którego celem jest świadome wprowadzenie klienta w błąd, sprzedanie produktu, którego klient nie potrzebuje lub nie rozumie zasady jego działania.

„NIENIEODPOWIEDZIALNI” – projekt realizowany przez ANG Spółdzielnię Doradców Kredytowych, którego celem jest promowanie zrównoważonego rozwoju rynku finansowego, odpowiedzialnej sprzedaży oraz zaangażowania społecznego; www.nienieodpowiedzialni.pl

RAPORT SPOŁECZNY – raport przedstawiający w sposób całościowy strategię firmy, uwzględniający ekonomiczne, społeczne oraz środowiskowe aspekty działań firmy.

WSPÓŁPRACOWNICY SPÓŁDZIELNI – spółdzielcy, doradcy, współpracownicy i pracownicy centrali ANG Spółdzielni Doradców Kredytowych.

ZINTEGROWANY RAPORT SPOŁECZNY – raport pokazujący, jak strategia przedsiębiorstwa, ład korporacyjny i wyniki, w odniesieniu do kontekstu otoczenia zewnętrznego, pozwalają tworzyć wartość w czasie. Daje możliwość oceny całokształtu zaangażowania firmy w kwestie zrównoważonego rozwoju.

ZRÓWNOWAŻONY ROZWÓJ – „proces mający na celu zaspokojenie aspiracji rozwojowych obecnego pokolenia, w sposób umożliwiający realizację tych samych dążeń następnym pokoleniom”. Definicja ta pochodzi z Raportu Światowej Komisji Środowiska i Rozwoju z 1987 roku i dotyczy ludzi, zwierząt, roślin, zasobów naturalnych oraz największych wyzwań dla społeczeństwa, takich jak walka z ubóstwem, równość płci, prawa człowieka, edukacja dla wszystkich, zdrowie i dialog międzykulturowy.

01

0 RAPORCIE

- CO ZNAJDUJE SIĘ W RAPORCIE
- DLA KOGO JEST RAPORT
- DLACZEGO PREZENTUJEMY WYNIKI W SPOSÓB ZINTEGROWANY
- JAK POWSTAWAŁ RAPORT
- ZMIANY W STOSUNKU DO POPRZEDNIEGO RAPORTU

”



Powoli, acz systematycznie, rośnie w Polsce fala narzekania na nieetyczność i nieodpowiedzialność banków oraz innych instytucji finansowych. Kwestionuje się procedury i produkty, sposób traktowania klientów i podejście do pracowników, nadmiarowe reklamy i sponsorowane teksty pisane przez wciąż tych samych lobbystów, zbyt dużą rozpiętość wynagrodzeń i ukryte opłaty dla użytkowników. Jednocześnie okazuje się, że nieodpowiedzialność wobec klientów, pracowników i partnerów wcale nie przeszkadza w prowadzeniu biznesu i osiąganiu sukcesu finansowego.

Większość instytucji finansowych, nie tylko w Polsce, ale i na świecie, podejmuje rutynowe działania na rzecz wzmocnienia wizerunku instytucji zaufania publicznego, lecz chyba nawet osoby odpowiedzialne za te kampanie nie wierzą w ich skuteczność. Właściwie wszyscy czekają na to, co się zdarzyć może. Katastrofiści – na ostateczny krach systemu finansowego. Hipsterzy – na upowszechnienie społecznościowych modeli finansowania, które wygrają na rynku przyszłości. Idealiści marzą o świecie walut alternatywnych. Aktywiści społeczni eksperymentują ze zmianami systemowymi na poziomie własności.

Na szczęście są też na rynku tacy, którzy, łącząc doświadczenia z przeszłości z pozytywną wizją podmiotowości człowieka i odpowiedzialności, dają już świadectwo. Że można. Że inny model instytucji finansowej jest możliwy. Że ważne jest współprzywództwo w ramach formy spółdzielczej. Z wielką radością przyglądam się Spółdzielni ANG, bo chciałbym, aby mniej było tych, którzy narzekają i protestują na ulicach, a więcej tych, którzy sami wprowadzają najlepsze rozwiązania w życie. Bo inny świat jest możliwy – nawet w sektorze finansowym, czas zaś sprzyja temu, by w końcu brać biznes w swoje ręce.

PROF. BOLESŁAW ROK
CENTRUM ETYKI BIZNESU
I INNOWACJI SPOŁECZNYCH,
AKADEMIA LEONA KOŹMIŃSKIEGO

O RAPORCIE

Kolejny raz przygotowujemy zintegrowany raport społeczny Spółdzielni, bo zależy nam na przejrzystym prezentowaniu wyników oraz pokazaniu, jak nasz model biznesowy generuje wartość nie tylko dla spółdzielców i doradców, ale również dla klientów, partnerów biznesowych i lokalnych społeczności oraz całego otoczenia, w którym funkcjonujemy.

Zintegrowany raport społeczny za 2014 rok jest drugim raportem ANG Spółdzielni Doradców Kredytowych.

Raport ten opracowaliśmy, mając na uwadze oczekiwania naszych spółdzielców, doradców, partnerów biznesowych, dostawców, klientów, partnerów społecznych, których wysłuchaliśmy podczas spotkań dialogowych.

Jako jedyna firma na rynku doradztwa finansowego w Polsce publikujemy dane finansowe oraz pozafinansowe, mimo że nie jest to obligatoryjne.

CO ZNAJDUJE SIĘ W RAPORCIE

- podsumowanie działań podjętych w 2014 roku oraz ich porównanie z poprzednim rokiem;
- prezentacja naszej strategii wraz z planami na kolejne lata;
- odpowiedzi na wybrane oczekiwania interesariuszy sformułowane w trakcie sesji dialogowej;
- dobre praktyki;
- tożsamość Spółdzielni, jej podejście do działalności biznesowej.

DLA KOGO JEST RAPORT

- dla wszystkich naszych obecnych spółdzielców i doradców;

- dla nowych współpracowników, jako wprowadzenie do świata naszej Spółdzielni;
- dla partnerów biznesowych, gdyż znajdą tu nasze wyniki finansowe i pozafinansowe, opis wyzwań branżowych oraz wspólnych projektów;
- dla wszystkich interesariuszy Spółdzielni, którzy chcą nas lepiej poznać;
- dla naszych konkurentów, którym otwarcie prezentujemy, jak działamy, i zachęcamy do włączenia się w podejmowane przez nas inicjatywy na rzecz całej branży.

DLACZEGO PREZENTUJEMY WYNIKI W SPOSÓB ZINTEGROWANY

Połączenie w jednym raporcie analizy finansowej z analizą kontekstu społecznego, środowiskowego i ekonomicznego, pokazanie otoczenia i warunków, w jakich nasza organizacja funkcjonuje, wyzwań w realizacji strategii pozwala nam na spojrzenie na spółdzielnię w szerszym i długoterminowym kontekście zrównoważonego rozwoju. Dzięki temu lepiej widać również wartość dodaną, która powstaje w wyniku realizacji wybranego przez nas modelu biznesowego. Ponieważ

społeczna odpowiedzialność oraz zrównoważony rozwój są podstawą funkcjonowania Spółdzielni, zintegrowany raport jest dla nas naturalnym wyborem.

JAK POWSTAWAŁ RAPORT

Raportowanie danych finansowych i pozafinansowych to proces, który zobowiązaliśmy się przeprowadzać co roku. Podczas pracy nad raportem korzystaliśmy z międzynarodowych zasad raportowania oraz prowadzenia dialogu z interesariuszami:

- standardu raportowania kwestii zrównoważonego rozwoju Global Reporting Initiative – GRI G4 (poziom zgodności „podstawowy”),
- standardu raportowania zintegrowanego danych finansowych i pozafinansowych IIRC (International Integrated Reporting Council),
- serii standardów AA1000 zaangażowania interesariuszy.

Informacje zawarte w raporcie dotyczą okresu od 1 stycznia do 31 grudnia 2014 roku i opisują stan na koniec roku, chyba że w treści raportu zaznaczono inaczej. Raport dotyczy ANG Spółdzielni Doradców Kredytowych z siedzibą w Warszawie, przy ulicy Konstancińskiej 2. Raport nie został poddany weryfikacji zewnętrznego audytora.

Treści raportu zostały przygotowane z uwzględnieniem zasady włączania kluczowych interesariuszy oraz zasady istotności, czyli znaczenia danego tematu dla Spółdzielni, oraz dla wewnętrznych i zewnętrznych interesariuszy.

Definiowanie treści raportu rozpoczęliśmy podczas sesji dialogowej zgodnie z wytycznymi serii standardów AA1000, na które zaprosiliśmy naszych zewnętrznych i wewnętrznych interesariuszy – partnerów biznesowych i społecznych, przedstawicieli organizacji branżowych, spółdzielczych i pozarządowych, przedstawicieli środowiska akademickiego, przedstawicieli organów nadzorczych oraz spółdzielców i pracowników centrali ANG Spółdzielni Doradców Kredytowych. W procesie wspierała nas firma doradcza PwC, która moderowała spotkania. Podczas sesji pytaliśmy o:

- oczekiwania dotyczące odpowiedzialności branży pośrednictwa i doradztwa finansowego;
- odpowiedzialność spółdzielni wobec pracowników; spółdzielców i doradców;
- możliwości i sposoby ich angażowania w działania spółdzielni;
- oczekiwania dotyczące zawartości naszego zintegrowanego raportu społecznego.

Owoce tych spotkań jest „Raport z dialogu”, w którym odpowiedzieliśmy na wszystkie zgłoszone przez interesariuszy oczekiwania, oraz niniejszy zintegrowany raport społeczny, który zawiera zagadnienia o szczególnym znaczeniu dla Spółdzielni i jej otoczenia.

ZMIANY W STOSUNKU DO POPRZEDNIEGO RAPORTU

Wskaźniki zaprezentowane w raporcie za 2014 rok różnią

się od tych zaprezentowanych w raporcie za 2013 rok ze względu na inny zakres istotnych kwestii, które zostały zgłoszone podczas dialogu z interesariuszami. W bardziej kompleksowy sposób raportujemy nasze podejście do zarządzania etyką w organizacji (G4-56 i G4-58) i odpowiedzialnej sprzedaży produktów finansowych (G4 – PR3, PR4). Nie raportujemy szczegółowych wskaźników dotyczących portfolio produktowego (FS1 – FS 12D z suplementu sektorowego), gdyż jako pośrednik finansowy nie dysponujemy własnymi produktami.

OCZEKIWANIE INTERESARIUSZY:
„CZY MOGLIBYŚCIE POWTÓRZYĆ PROCES
RĘCZNEGO SKŁADANIA RAPORTU?”
(KOMENTARZ: RAPORT ZA 2013 ROK
ZOSTAŁ ZŁOŻONY WŁASNORĘCZNIE PRZEZ
INTERESARIUSZY PODCZAS WARSZTATÓW;
KAŻDY EGZEMPLARZ MIAŁ UNIKATOWY NUMER
ORAZ ZDJĘCIE Z WARSZTATÓW)

Niestety, nie udało się nam spełnić tych sugestii interesariuszy. Ręczne składanie raportu istotnie zwiększa budżet jego wydania i podjęliśmy decyzję, że taką formułę będziemy stosować niesystematycznie. ▶

LISTA ISTOTNYCH KWESTII ZIDENTYFIKOWANYCH W PROCESIE TWORZENIA TREŚCI RAPORTU.

OCZEKIWANIA INTERESARIUSZY	ROZDZIAŁ W RAPORCIE	ASPEKTY I WSKAŹNIKI
Model biznesowy, kwestie regulacji i samoregulacji	Kontekst działalności Spółdzielni i wyzwania dla branży	Profil organizacyjny (G4-3, G4-17, G4-34)
Kontekst działalności		
Rola modelu spółdzielczego w zrównoważonym rozwoju oraz definicja i realizacja zasad zrównoważonego rozwoju		Strategia i analiza (G4-2), nadzór (G4-35, G4-36)
Odpowiedzialność za budowanie marki w modelu spółdzielczym		
Proces zarządzania ryzykiem	Jak działa Spółdzielnia, co wyróżnia ją na rynku	Profil organizacyjny (G4-14)
Zaangażowanie Spółdzielni w stowarzyszenia branżowe i inicjatywy biznesowe (z uwzględnieniem sukcesów oraz popełnionych błędów)		Profil organizacyjny (G4-16)
Sposób współpracy Spółdzielni z bankami i innymi partnerami biznesowymi		Zaangażowanie interesariuszy (G4-26, G4-27)
Etyka w zarządzaniu Spółdzielnią i w pracy doradcy		Etyka i integralność (G4-56, 57, 68)
Odpowiedzialna sprzedaż w branży finansowej – definicja i sposób realizacji	Jak działa Spółdzielnia, co ją wyróżnia na rynku	Etykietowanie produktów i usług
Wyniki finansowe Spółdzielni	Efektywny biznes	Wyniki ekonomiczne (EC1)
Plany rozwojowe Spółdzielni wraz z rozliczeniem się z realizacji „Strategii Radości”		Strategia i analiza (G4-2)
Czy i jak Spółdzielnia wsłuchuje się w głosy klientów		
Jak Spółdzielnia dba o to, by sprzedawać klientom produkty dopasowane do ich potrzeb	Klienci	Etykietowanie produktów i usług (G4-PR3)
Proces ulepszania obsługi klienta (w tym budowanie długotrwałych relacji)		Etykietowanie produktów i usług (G4-PR5)
Zapewnienie bezpieczeństwa danych klientów		Poufność informacji klienta (G4-PR8)
Korzyści ze współpracy z pośrednikami (korzyści działania w modelu spółdzielczym i korzyści ze współpracy z pośrednikami dla interesariuszy)	Klienci; Jak działa Spółdzielnia, co wyróżnia ją na rynku	
Dzień z życia doradcy finansowego	Rozpoczęcie raportu	
Struktura i warunki zatrudnienia, szkolenia i sposób zarządzania wiedzą w organizacji	Kapitał ludzki	Zatrudnienie (LA-1), edukacja i szkolenia (G4-LA9, LA-11) różnorodność i równość szans (G4-LA12)
Sposób rozumienia oraz realizowania wartości Spółdzielni przez pracowników		
Sposób prowadzenia dialogu z pracownikami/doradcami		Zaangażowanie interesariuszy (G4-26, 27)
Wpływ działalności Spółdzielni na otoczenie społeczno-ekonomiczne	Kapitał społeczny	Pośredni wpływ ekonomiczny (G4-EC8)
Działania prowadzone na rzecz promowania odpowiedzialności i edukacji oraz na rzecz społeczności lokalnych. Działalność Fundacji (wspierane przez nią organizacje i projekty)		Społeczność (G4-SO1), etykietowanie produktów i usług
Wpływ Spółdzielni na środowisko naturalne, sposób jego monitorowania, zaangażowanie spółdzielców w podejmowane działania proekologiczne; plany na przyszłość w zakresie monitorowania wpływu na środowisko naturalne	Środowisko	Energia (G4 – EN3, EN-6), produkty i usługi (G4-EN27)
Odpowiedzialność w ramach łańcucha dostaw		Ocena dostawców pod kątem wpływu na środowisko (G4-EN33, EN32); praktyk w zakresie zatrudnienia (G4-LA14, LA-15); praktyki w zakresie zamówień (G4-EC-9)



„SPÓŁDZIELNIA W SWOIM DIALOGU POSZŁA KROK DALEJ, ZAPRASZAJĄC INTERESARIUSZY DO DYSKUSJI NIE TYLKO O KWESTIACH, KTÓRE SĄ WAŻNE DLA NIEJ SAMEJ, ALE TEŻ NA TEMATY WAŻNE DLA CAŁEJ BRANŻY POŚREDNIKÓW FINANSOWYCH.”

Dialog z interesariuszami to proces, który pozwala organizacji nie tylko wzmacniać relacje z kluczowymi partnerami, ale też rozwijać się w sposób zgodny z celami biznesowymi firmy i oczekiwaniami otoczenia. Dzięki temu firma może lepiej zarządzać ryzykami, ale dialog jest też cennym źródłem innowacyjnych pomysłów i rozwiązań.

Spółdzielnia w swoim dialogu poszła krok dalej, zapraszając interesariuszy do dyskusji nie tylko o kwestiach, które są ważne dla niej samej, ale też na tematy ważne dla całej branży pośredników finansowych. To ciekawy przykład zaangażowania na rzecz interesu wspólnego, ale też umiejętnego i skutecznego angażowania innych wokół tematów ważnych dla całej branży.

ALEKSANDRA STANEK-KOWALCZYK
SENIOR MANAGER,
DELOITTE SUSTAINABILITY CONSULTING CENTRAL EUROPE

SPÓŁDZIELNIA W LICZBACH

- 4 LATA NA RYNKU,
- 5. FIRMA NA RYNKU POD WZGLĘDEM WIELKOŚCI SPRZEDAŻY,
- 22 PARTNERÓW FINANSOWYCH,
- 70 MIAST,
- 110 BIUR W CAŁEJ POLSCE,
- 166 SPÓŁDZIELCÓW,
- 491 DORADCÓW,
- 94% SPÓŁDZIELCÓW I 89% DORADCÓW JEST ZADOWOLONÝCH ZE WSPÓŁPRACY ZE SPÓŁDZIELNIĄ¹,
- PRAWIE 4000 URUCHOMIONÝCH WNIOSKÓW O KREDYTY,
- 20 PODJĘTYCH INICJATYW NA RZECZ ZRÓWNOWAŻONEGO RYNKU FINANSOWEGO,
- 400 GODZIN WOLONTARIATU,
- 450 ODBIORCÓW DZIAŁAŃ FUNDACJI „BĘDĘ KIM ZECHCĘ”.

1. Badanie poziomu satysfakcji spółdzielców i doradców ANG Spółdzielni Doradców Kredytowych maj/czerwiec 2015 roku.

PREZENTACJA TREŚCI W RAPORCIE:

OCZEKIWANIA NASZYCH INTERESARIUSZY

**PODSUMOWANIE DZIAŁAŃ
„STRATEGIA RADOŚCI” 2014:**
- NASZE ZOBOWIĄZANIA,
- REALIZACJA ZAŁOŻONYCH CELÓW.

**NASZE ZOBOWIĄZANIE
2015-2016 „STRATEGIA RADOŚCI”:**
- ZAPLANOWANE DZIAŁANIA,
- CELE DO ZREALIZOWANIA.

**PODSUMOWANIE DZIAŁAŃ
FUNDACJI „BĘDĘ KIM ZECHCĘ” 2014-2015
I PLAN 2015-2016:**
- PROGRAM STYPENDIALNY,
- PROGRAM TUTORINGOWY,
- PROGRAMY EDUKACYJNE.

KONTAKT W SPRAWIE RAPORTU:

Wszelkie zapytania i opinie związane z raportem ANG Spółdzielni Doradców Kredytowych prosimy kierować do



KATARZYNY NOWAK
katarzyna.nowak@grupaang.pl

02

KONTEKST DZIAŁALNOŚCI SPÓŁDZIELNI ORAZ WYZWANIA DLA BRANŻY

- ROLA SPÓŁDZIELCZEGO MODELU W ZRÓWNOWAŻONYM ROZWOJU FIRMY
- SPÓŁDZIELNIE DOBRYM SPOSOBEM NA BIZNES
- SŁUŻEBNA ROLA INSTYTUCJI FINANSOWYCH W SPOŁECZEŃSTWIE
- WYZWANIA DLA BRANŻY

KONTEKST DZIAŁALNOŚCI SPÓŁDZIELNI ORAZ WYZWANIA DLA BRANŻY

ROLA SPÓŁDZIELCZEGO MODELU W ZRÓWNOWAŻONYM ROZWOJU FIRMY

Spółdzielnia podejmuje liczne wyzwania wiążące się z działalnością w branży finansowej, a spółdzielczy model funkcjonowania pozwala na realizowanie założeń biznesowych z poszanowaniem potrzeb i możliwości jednostki, otoczenia społecznego i środowiska naturalnego.

Model spółdzielni zakłada ciągły dialog i zaangażowanie pracowników, które są niezbędnym elementem zrównoważonego rozwoju organizacji. Spółdzielnia daje możliwość współstanowienia o jej losie, poczucie sprawczości i motywację.

Demokratyczność spółdzielni daje prawo głosu niezależnie od liczby objętych udziałów, w myśl zasady: jeden członek, jeden głos. Członek respektujący prawa i obowiązki nie może być z organizacji wykluczony. Z drugiej strony członek może wypowiedzieć członkostwo i oczekiwać zwrotu opłaconych udziałów i wypracowanych zysków – w spółce kapitałowej musi czekać, aż ktoś te udziały od niego odkupi.

Spółdzielnie są praktycznie niesprzedawalne – stwarzają poczucie bezpieczeństwa, stabilności, pod warunkiem, że są dobrze zarządzane. Spółdzielnie w naturalny sposób realizują idee zawarte w pojemnym CSR, w tym lokalnych społeczności, środowiska i co najważniejsze – kapitału ludzkiego. Spółdzielnia to sposób na trwałą i zmotywowaną społeczność ludzi wspólnych interesów.

SPÓŁDZIELNIE DOBRYM SPOSOBEM NA BIZNES²

Wg raportu „The UK Cooperative Economy 2012” w 2011 roku w Wielkiej Brytanii działało ponad 5900 spółdzielni

” SPÓŁDZIELCZOŚĆ JEST BOWIEM MODELEM BIZNESU, KTÓRY Z JEDNEJ STRONY JEST ZDOLNY DO KONKUROWANIA NA RYNKU, ALE Z DRUGIEJ STRONY JEST W STANIE WYPEŁNIAĆ SPOŁECZNE POTRZEBY CZŁONKÓW.



Najlepszym dowodem na to, że spółdzielczy model biznesu jest potrzebny, jest obecny kryzys ekonomiczny, który dotknął gospodarki europejskie. Jego skutki społeczne są coraz bardziej widoczne. Dyskusja, która obecnie się toczy zarówno w Polsce, jak i w Europie, stawia pod znakiem zapytania słuszność wyboru tego rodzaju kapitalizmu, który wybrała m.in. Polska na początku transformacji. Dyskusja ta często toczy się pomiędzy dwoma skrajnościami – radykalnie liberalną i radykalnie socjalną. Tymczasem wiele przedsiębiorstw spółdzielczych działających w Polsce i w Europie pokazuje wyraźnie, że nie chodzi o konieczność dokonywania wyboru pomiędzy gromadzeniem zysku a realizacją celów społecznych. Spółdzielczość jest bowiem modelem biznesu, który z jednej strony jest zdolny do konkurencyjności na rynku, ale z drugiej strony jest w stanie wypełniać społeczne potrzeby członków.

JOANNA BRZOWSKA-WABIK
CZŁONEK ZARZĄDU,
ZWIĄZEK LUSTRACYJNY SPÓŁDZIELNI PRACY

(ich liczba wzrosła pomiędzy 2008 a 2011 rokiem o 23%), 3,5 miliona członków spółdzielni (pomiędzy 2008 a 2011 rokiem o 19,7%). Obroty spółdzielni w roku 2011 – 35,6 miliarda funtów (od 2008 r. obroty w sektorze spółdzielczym wzrosły o 19,6%, w całej gospodarce brytyjskiej spadły). Według danych statystycznych Cooperative College jeden na czterech obywateli Wielkiej Brytanii należy

do spółdzielni. Spółdzielczość rozwija się w nowych sektorach: energia odnawialna, przedsiębiorczość na obszarach wiejskich, telekomunikacja, sport (piłkarskie kluby sportowe), edukacja. Powstają również spółdzielcze szkoły.

Z badań prowadzonych przez CECOP (Europejska Konfederacja Spółdzielni Pracy) wynika, że spółdzielczość może być dużo bardziej odporna na kryzys. W Polsce dobrym tego przykładem jest produkująca wodę Myszynianka czy Spółdzielcza Mleczarnia „Spomlek”.

W Polsce mamy ok. 8 mln członków funkcjonujących w spółdzielniach pracy, socjalnych, mieszkaniowych, bankach i wielu innych branżach. Okres transformacji po 1989 roku nie był łaskawy dla ruchu spółdzielczego i systematycznie zmniejszała się zarówno liczba spółdzielni, jak i ich członków.

Spółdzielczość wraca do łask. Nie tylko my w ANG Spółdzielni Doradców Kredytowych uważamy, że to świetny sposób na budowanie biznesu, który przynosi zyski, jest demokratyczny i społecznie odpowiedzialny. O rosnącej popularności spółdzielczości świadczą licznie po- ▶

²„Spółdzielnie dobrym sposobem na biznes” 07.12.2014 <http://csr.forbes.pl/spoldzielczosc-jako-alternatywna-forma-biznesu,artykuly,186944,1,2.html>

”



Od kiedy pamiętam, zawsze szłam własną drogą. Od wczesnych lat dzieciństwa walczyłam o niezależność, gorliwie broniąc swej autonomii i prawa do wyrażania

niczym nieskrępowanych opinii. Zdecydowanie bardziej od zależności wolę przynależność. Dialog cenię bardziej aniżeli nieme podporządkowanie się narzuconym schematom. Lubię mówić i być (wy)słuchaną. Lubię mieć wpływ na to, co się dzieje wokół mnie i co kształtuje mnie jako człowieka. Staram się być aktywna społecznie i etyczna w działaniu. Lubię być częścią zwartej, zaangażowanej społeczności, w której człowiek i jego potrzeby są wartością nadrzędną. To wszystko odnajduję w ANG. Praca w takim środowisku pomaga mi zachować harmonię między tym, co muszę, a tym, co chcę.

MAGDALENA GUMIŃSKA
SPÓŁDZIELCA,
ANG SPÓŁDZIELNIA DORADCÓW
KREDYTOWYCH

wstające kooperatywy spożywcze, np. kooperatywa spożywcza Dobrze z Warszawy, czy też coraz popularniejsze spółdzielnie socjalne albo spółdzielnie pracy działające w formie przedsiębiorstw ekonomii społecznej, np. spółdzielnia socjalna Inicjatywa.

Ostatnie lata przyniosły nowe spółdzielnie pracy i spółdzielnie interesów powstające w nietypowych dla siebie branżach – finanse, nieruchomości, energia odnawialna (spółdzielnie energetyczne). Ponad 1300 powstałych w ostatnich kilku latach spółdzielni socjalnych w Polsce aktywizuje nie tylko ludzi zagrożonych wykluczeniem społecznym, ale i młodych ludzi, którzy traktują taką formę działalności jako alternatywę dla korporacji, np. Spółdzielnia Opoka w Kluczkach czy artystyczna Spółdzielnia Panato z Wrocławia. Ciekawym obszarem są spółdzielnie energetyczne (w Europie działa 12 tys. spółdzielni zajmujących się odnawialnymi źródłami energii) – w Polsce np. Spółdzielnia Nasza Energia.

ŚLŹEBNA ROLA INSTYTUCJI FINANSOWYCH W SPOŁECZEŃSTWIE

Ani banki, ani towarzystwa ubezpieczeniowe, ani doradcy finansowi nie wzbudzają zaufania Polaków – mimo że formalnie zaliczają się do instytucji zaufania publicznego. Niestety, jak pokazują wyniki badania przeprowadzonego w 2014 roku przez Dom Badawczy „Maison”³ na zlecenie ANG Spółdzielni Doradców Kredytowych oraz Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych w ramach projektu „Nienieodpowiedzialni”, raptem kilkanaście procent ma do nich zaufanie. 3/4 Polaków uważa, że instytucje te kierują się wyłącznie swoim interesem, a zapominają o korzyściach

dla klientów lub wręcz działają na ich szkodę. Badani piętnują instytucje finansowe m.in. za bezwzględne wykorzystywanie swojej przewagi wynikającej z większej wiedzy o usłudze oraz za sprzedaż klientom niepotrzebnych im produktów. Jak wyjaśnia jeden z respondentów badania, jego zaufanie podważa nieuzasadniona zmiana oprocentowania i dodawanie dodatkowych ubezpieczeń przy podpisywaniu umowy albo konieczność wyrażania zgody na przetwarzanie danych osobowych. Przytłaczająca większość ankietowanych uważa, że instytucje finansowe koncentrują się na własnych korzyściach: 77 proc. twierdzi, że banki skupiają się tylko na zyskach, a 80 proc. myśli tak o towarzystwach ubezpieczeniowych i doradcach finansowych. – Wiem, że bank jest instytucją ukierunkowaną na zysk, ale chcę mieć poczucie, że nie są zachłanni – mówi uczestnik badania.

Trzeba w tym kontekście podkreślić, że odpowiedzialność społeczna sektora finansowego, rozumiana jako zaangażowanie w projekty społeczne, jest dla Polaków mniej istotna niż idea etycznego postępowania wobec klienta. Źródeł takich postaw można się doszukiwać m.in. w ogólnoświatowym kryzysie finansowym, który wybuchł w 2008 roku. Choć w naszym kraju nie był on tak dotkliwie odczuwalny jak w innych europejskich państwach, to z pewnością miał wpływ na dystans, z jakim Polacy zaczęli traktować instytucje finansowe.

Ludzie są nieufni wobec podmiotów finansowych.

” „KORZYSTAM Z BANKÓW, ALE BEZGR ANICZNIE UFAM TYLKO SWOIM DZIECIOM I SYNOWEJ, NIKOMU WIĘCEJ. DO URZĘDÓW NIE MAM ZAUFANIA, DO BANKÓW TEŻ. GDYBY PRZYSZŁO DO JAKIEGOKOLWIEK

³.Na podstawie badania „Śłużba czy biznes. Rola instytucji finansowych w społeczeństwie”.

KRYZYSU, TO SIĘ OKAŻE, ILE BANKÓW JEST GODNYCH ZAUFANIA, CZYLI ŻADEN. ILE LUDZI STRACIŁO DO TEJ PORY PIENIĄDZE? BANKI MÓWIĄ, ŻE TO NIE ICH WINA”.

(mężczyzna, powyżej 50 lat, małe miasto w okolicach Krakowa)

” ZAUFANIE ZAUFANIEM, ALE KONTROLA MUSI BYĆ. TRZEBA SPRAWDZAĆ DOKŁADNIE, ŚLEDZIĆ HISTORIĘ KONTA, ANALIZOWAĆ WYDATKI. JEŚLI NIE WYCHWYCI MY SAMI POMYŁKI, MOŻE NIE ZOSTAĆ WYKRYTA I CZŁOWIEK MOŻE BYĆ STRATNY”.

(mężczyzna, powyżej 50 lat, Warszawa)

Banki, towarzystwa ubezpieczeniowe i fundusze inwestycyjne są instytucjami zaufania publicznego i powinny pamiętać o swojej misyjnej roli, to znaczy dostarczać klientom tylko potrzebne im produkty finansowe, w sposób odpowiedzialny i zrównoważony generować zyski dla swoich akcjonariuszy. Instytucje te nie powinny tworzyć produktów, których celem są wyłącznie profity tych firm. Jako doradcy finansowi naprawdę doradzamy klientom; nie sprzedajemy im produktów, których nie rozumieją. Tak zaradzimy zjawisku nieetycznej sprzedaży, dając szansę ludziom wykluczonym na dostęp do produktów finansowych i broniąc się przed nadmiernym uproduktowaniem pozostałych. Potwierdzają to wyniki poniższych badań.

WYZWANIA DLA BRANŻY

BRAK ZAUFANIA DO BRANŻY I PRÓBA JEGO ODBUDOWANIA. NIEODPOWIEDZIALNA SPRZEDAŻ. ZROZUMIENIE SŁUŻEBNEJ ROLI INSTYTUCJI FINANSOWYCH.

OCZEKIWANIE INTERESARIUSZY:

„FIRMY Z BRANŻY POŚREDNICTWA FINANSOWEGO POWINNY WPISAĆ ETYKĘ W SWOJĄ STRATEGIĘ. BANKI POWINNY MÓWIĆ O SWOICH STANDARDACH, TAKŻE ETYCZNYCH, I WYMAGAĆ ICH PRZESTRZEGANIA PRZEZ DORADCÓW FINANSOWYCH SPRZEDAJĄCYCH ICH PRODUKTY”.

Brak zaufania do całego sektora finansowego wynika z braku zrozumienia służebnej roli, jaką powinny odgrywać instytucje zaufania publicznego.

Uwagę na to zwraca John G. Taft, autor książki „Służebność”⁴: „Co wywołało taki wzrost znaczenia firm finansowych i sprawiło jednocześnie, że zdolne są generować stopy zwrotu na niespotykanym dotychczas poziomie? Tak wysokie stopy zwrotu jak obecne stały się możliwe dzięki temu, że instytucje finansowe, zwłaszcza te większe, przestały pełnić jedynie funkcję pośrednika działającego na rzecz swoich klientów, a zaczęły coraz częściej występować jako zleceniodawca/mocodawca własnych interesów. (...) W ten sposób instytucje finansowe stworzyły kulturę i zbiór wartości zupełnie odmienne od kultury i wartości firmy mającej na celu pomaganie zleceniodawcom w rozwiązywaniu ich problemów, realizację zleceń klientów czy zaspokajanie ich potrzeb”.

Odpowiedź Spółdzielni na to wyzwanie:

Odpowiedź Spółdzielni na to wyzwanie znajduje się w części raportu dot. naszych wartości, Fundacji „Będę Kim Zechcę”, etyki w zarządzaniu Spółdzielnią i pracy doradcy, inicjatywach, w które się angażujemy. ▶

CZY POLACY UFAJĄ INSTYTUCJOM FINANSOWYM? (SKALA ZAUFANIA 0-100)

BANKI



DORADCY FINANSOWI



TOWARZYSTWA UBEZPIECZENIOWE



CO WG KLIENTÓW BUDUJE ZAUFANIE?

1. W WIĘKSZYM STOPNIU DORADZANIE, A NIE SPRZEDAWANIE; UPRZEJMI I POMOCNI PRACOWNICY;
2. WIARYGODNOŚĆ I STABILNOŚĆ ROZUMIANE JAKO POZYTYWNA OPINIA INNYCH OSÓB, WIELOLETNIE DOŚWIADCZENIE, POLSKI KAPITAŁ;
3. ZAANGAŻOWANIE NA RZECZ ETYKI I ETYCZNEGO POSTĘPOWANIA, WIEDZA, ŻE INSTYTUCJA ANGAŻUJE SIĘ W PROJEKTY SPOŁECZNE.

4. Służebność. Utracone dziedzictwo Wall Street, John G. Taft, wyd. Kurhaus, Warszawa 2014.

SPOSÓB KONKURENCJI W BRANŻY

Branża pośredników finansowych jest mocno podzielona, brak jest współdziałania wszystkich przedsiębiorstw w celu wykluczenia praktyk nieuczciwej konkurencji. Przykład takiej nieuczciwej praktyki to np. sytuacja, w której przedstawiciele danej firmy podszywają się pod klientów zainteresowanych kupnem nieruchomości i wsparciem w uzyskaniu kredytu, a następnie bezpodstawnie wskazują rzekome błędy doradców firm konkurencyjnych, w celu pozyskania do własnej sieci sprzedaży pracowników firm konkurencyjnych lub pozyskania do niej deweloperów. Podobny cel mają nierzetelne praktyki, polegające na przekazywaniu całkowicie nieprawdziwych informacji na temat sytuacji konkretnej firmy jej partnerom czy kontrahentom. Innym nagannym zjawiskiem jest konkurowanie o doradców finansowych poprzez oferowanie wynagrodzenia niemal na poziomie przychodów firm, co oznacza świadomie nierentowne działania firm tak konkurujących i destabilizację branży.

Współdziałanie w celu promowania etycznego i odpowiedzialnego podejścia do prowadzenia biznesu jest konieczne w celu zachowania i wzmoc-

nienia zaufania, jakim klienci, kontrahenci, w tym głównie banki, mogą obdarzać doradców kredytowych.

Odpowiedź Spółdzielni na to wyzwanie:

- jesteśmy aktywnym członkiem Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych i angażujemy się w różne działania na rzecz promowania odpowiedzialnych i etycznych zachowań w branży, np. podpisaliśmy się pod „Apelem o zachowanie standardów etycznych na rynku pośrednictwa finansowego”;
- szacunek do działań konkurencji jest zapisany w naszym Ładzie Spółdzielni.

Więcej informacji znajduje się w części raportu „Nasze zaangażowanie”.

PRZEDEFINIOWANIE WYNAGRODZEŃ DORADCÓW

OCZEKIWANIE INTERESARIUSZY:

„POTRZEBNA JEST DYSKUSJA NT. ZMIANY SPOSOBU WYNAGRADZANIA DORADCY”.

Idealnym modelem wynagradzania byłaby stała prowizja, bez względu na produkt, w obszarze tego samego rodzaju produktów. Jednak możliwość takiego podejścia jest uzależniona od działania i wynagradzania firm pośrednictwa przez instytucje finansowe. Obecnie wynagrodzenia są różne w zależności od produktu i oferującej go instytucji finansowej.

Odpowiedź Spółdzielni na to wyzwanie:

- dbamy o to, aby nasi współpracownicy rozumieli, czym jest służebna rola instytucji finansowych i odpowiedzialna sprzedaż;

- jasno przedstawiamy warunki współpracy, które są opisane w instrukcji wynagradzania;
- kwestia kierowania się dobrem klienta, a nie własnym wynagrodzeniem w procesie odpowiedzialnej sprzedaży przez doradców jest poruszana podczas szkoleń, jest także elementem Ładu Spółdzielni;
- jesteśmy otwarci na dyskusję dotyczącą sposobu wynagradzania, podejmiemy ten temat w ramach projektu „Nienieodpowiedzialni”.

TRANSPARENTNOŚĆ

OCZEKIWANIE INTERESARIUSZY:

„OCZEKIWANA JEST JAK NAJWIĘKSZA TRANSPARENTNOŚĆ, ALE CZY FIRMY Z BRANŻY MOGĄ I POWINNY MÓWIĆ, NA CZYM ZARABIAJĄ?”.

„INSTYTUCJE DORADZTWA FINANSOWEGO POWINNY PUBLIKOWAĆ DOKŁADNE WYNIKI FINANSOWE CO KWARTAŁ”.

Odpowiedź Spółdzielni na to wyzwanie:

- ze względu na tajemnicę handlową ANG Spółdzielnia Doradców Kredytowych nie może samodzielnie zrealizować tego oczekiwania. Taka zmiana wymagałaby regulacji prawnej, która objęłaby całą branżę. W ramach prac nad implementacją nowej dyrektywy w sprawie kredytów hipotecznych (opisywanej w punkcie „Nowe regulacje unijne”) pojawiają się sugestie dotyczące wprowadzenia przepisów nakładających na firmy pośrednictwa większą przejrzystość, w tym konieczność ujawniania wynagrodzeń otrzymywanych od partnerów

finansowych; nasi współpracownicy co do zasady informują swoich klientów, że usługa dla klienta jest bezpłatna, a wynagrodzenie Spółdzielni to prowizja od instytucji finansowych;

- Spółdzielnia publikuje swoje wyniki na stronie internetowej www.angkredyty.pl dwa razy w roku, sprawozdanie finansowe znajduje się również w zintegrowanym raporcie społecznym.

EDUKACJA EKONOMICZNA SPOŁECZEŃSTWA. WALKA Z WYKLUCZENIEM FINANSOWYM

OCZEKIWANIE INTERESARIUSZY:
„BRANŻA DORADZTWA FINANSOWEGO POWINNA DZIAŁAĆ NA RZECZ EDUKACJI EKONOMICZNEJ SPOŁECZEŃSTWA”.

Wykluczenie finansowe wiąże się z trudnościami w dostępie do podstawowych usług i produktów bankowych – dotyczy to przede wszystkim osób bezrobotnych, o niskich zarobkach, zatrudnionych na umowach cywilno-prawnych lub w szarej strefie, osób starszych czy niepełnosprawnych, mieszkańców wsi i mniejszych miejscowości, niemających dostępu lub niepotrafiących korzystać z komputera czy Internetu. Duży wpływ na wykluczenie finansowe ma niski poziom edukacji ekonomicznej, która jest właściwie nieobecna w szkołach. Polska charakteryzuje się relatywnie niskim poziomem wiedzy i edukacji konsumentów. Z badań firmy Pentor wynika, że jedynie co dziesiąty Polak deklaruje wysoki poziom znajomości zagadnień finansowych. Z wykluczeniem finansowym wiąże się duży sukces firm zajmujących się szybkimi pożyczkami bez zabezpieczeń – „chwilówkami”⁵.

5. Ocena kompetencji finansowych klientów banków, Pentor, 2009.

Odpowiedź Spółdzielni na to wyzwanie:

- Spółdzielnia zgadza się z oczekiwaniem wyrażonym przez interesariuszy i wspiera edukację ekonomiczną. Powołana przez Grupę ANG Fundacja „Będę Kim Zechcę” realizuje projekty edukacji finansowej dla najmłodszych;
- pracujemy nad nową odsłoną projektu „Kredyty zaufania”, poprzez który będziemy się dzielić wiedzą nt. finansów;
- przedstawiciele Spółdzielni występują w ogólnopolskich i lokalnych mediach, dzieląc się swoją ekspercką wiedzą.

REGULACJA ZAWODU DORADCY KREDYTOWEGO/POŚREDNIKA FINANSOWEGO

Zawód doradcy finansowego, w przeciwieństwie do zawodu doradcy inwestycyjnego, maklera papierów wartościowych czy brokera ubezpieczeniowego nie jest uregulowany, brak jest bezpośredniego nadzoru ze strony regulatorów, takich jak np. KNF. Obecnie trwają prace nad implementacją dyrektywy w sprawie kredytów hipotecznych, która obejmie również kwestie certyfikacji zawodu doradcy. Ponieważ dotychczas nie ma regulacji zewnętrznych branży pośredników, ważne są działania samoregulacyjne z zakresu społecznej odpowiedzialności biznesu podejmowane przez firmy, w ramach których firmy wprowadzają wewnętrzne standardy związane z wdrażaniem zasad etycznych, podnoszeniem jakości pracy, promowaniem zasad odpowiedzialnej sprzedaży.

Odpowiedź Spółdzielni na to wyzwanie:

uważamy, że certyfikacja zawodu doradcy jest dobrym krokiem w kierunku poprawy jakości pracy doradców, będziemy wspierać ten kierunek rozwoju branży.

WYŁĄCZNOŚĆ PRACY DORADCY Z JEDNĄ FIRMĄ

OCZEKIWANIE INTERESARIUSZY:
„DORADCA POWINIEN PRACOWAĆ NA WYŁĄCZNOŚĆ TYLKO W JEDNEJ FIRMIE POŚREDNICTWA FINANSOWEGO”

Niezbędnym warunkiem rozwoju rynku jest relacja na wyłączność między doradcą a firmą. Doradcy często pracują dla kilku firm, co negatywnie wpływa na jakość ich pracy i brak identyfikacji z wartościami jednej firmy.

Odpowiedź Spółdzielni na to wyzwanie:

- w Spółdzielni obowiązuje statutowy zakaz konkurencji. Jeżeli zostanie naruszony – jest to podstawa do wykluczenia ze Spółdzielni;
- mamy świadomość, że nie wszyscy nasi współpracownicy są lojalni wobec Spółdzielni. Jest to dla nas duże wyzwanie, nad którym będziemy pracować. ➤

NOWE REGULACJE UNIJNE

W europejskim i polskim otoczeniu pośredników finansowych w minionym roku powstało kilka ważnych aktów prawnych, które wymagają zdecydowanych działań:

- przyjęcie przez Parlament Europejski Dyrektywy w sprawie kredytów hipotecznych, którą nasz ustawodawca zobowiązany jest wprowadzić do 21 marca 2016 roku. Ten akt prawny, o doniosłym znaczeniu dla rynku pośrednictwa kredytowego, prezentuje nowe podejście do regulacji działalności banków i instytucji pożyczkowych oraz pośredników kredytowych, wprowadzając między innymi obowiązek rejestracji firm i potwierdzania kompetencji doradców klienta, a także przekazywania kredytobiorcom większego niż dotychczas zakresu informacji;
- zaimplementowanie 8 lipca 2015r. Dyrektywy o alternatywnych metodach rozstrzygania sporów konsumenckich dającej uczestnikom rynku usług finansowych, w tym pośrednikom kredytowym, większe możliwości polubownego rozwiązywania problemów powstających w relacjach z klientami, z ewidentną korzyścią dla wizerunku poszczególnych firm oraz całej branży pośrednictwa kredytowego;
- dyrektywa UE w sprawie ujawniania informacji niefinansowych i informacji dotyczących różnorodności wprowadza obowiązek raportowania CSR na jednostki zainteresowania publicznego, m.in. banki, firmy ubezpieczeniowe, spółki giełdowe, które spełniają dwa z trzech kryteriów: liczba pracowników powyżej 250, suma bilansowa powyżej 20 mln EUR, przychody netto powyżej 40 mln EUR. Dyrektywa ta będzie miała zapewne również wpływ na małe i średnie firmy, które, będąc dostawcami dużych



”

NIGDY 100% KONSUMENTÓW NIE ZDECYDUJE SIĘ NA KUPOWANIE ZGODNIE Z KLUCZEM SPOŁECZNEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI, JEDNAK ODSETEK TYCH, KTÓRZY PODĄŻAJĄ ZA KOTLEROWSKIM „GŁOSEM SERCA”, ROŚNIE.

Kiedy kilka lat temu Philip Kotler ogłaszał swoją koncepcję Marketingu 3.0, nie wszyscy rozumieli, co to znaczy, że konsumenci w coraz większym stopniu „kierować się będą sercem”. W Polsce, gdzie cena odgrywała i nadal odgrywa kluczową rolę, wszelkie zakupy o charakterze etycznym to egzotyka. Czy na pewno? Lub inaczej: jak jeszcze długo? Nigdy 100% konsumentów nie zdecyduje się na kupowanie zgodnie z kluczem społecznej odpowiedzialności, jednak odsetek tych, którzy podążają za kotlerowskim „głosem serca”, rośnie. Głos ten wybrzmiewa przy tym najwyraźniej w sytuacjach skrajnych – takich, które naruszają czyjeś wartości. Tak stało się niedawno z markami Ciechan czy LPP. Bojkoty konsumenckie to nic innego jak wyraz przywiązania do wartości – niezależnie od tego, czy odnosi się to do komunikacji marki, czy... poglądów właściciela. W kontekście branży finansowej może oznaczać to zwrot w kierunku tych firm, które stawiają na dobre relacje z klientami i które swoją postawą dają świadectwo głoszonych wartości. ANG Spółdzielnia Doradców Kredytowych znakomicie się w ten nurt wpisuje.

NATALIA ĆWIK-OBREŃSKA
GO RESPONSIBLE CONSULTING

przedsiębiorstw, będą się musiały dostosować do ich wymagań i raportować dane pozafinansowe. Dyrektywa ta powinna zostać wdrożona do 6 grudnia 2016 roku.

DEMOKRATYZACJA FIRM

Firmy muszą być otwarte na dialog z interesariuszami, ponieważ tylko gdy będą uwzględniać ich interesy w swoim działaniu, mają szansę na długofalowy sukces.

Pokolenie Y, czyli osoby urodzone między 1984 i 1997 rokiem, w ciągu najbliższej dekady zdominuje rynek, stanowiąc 75% potencjalnych pracowników na świecie. Jest to duże wyzwanie w zarządzaniu zasobami ludzkimi, ponieważ pokolenie to cechuje się zupełnie innym podejściem do pracy. Osoby z pokolenia Y chcą pracować, ale nie całe życie, nie pociąga ich stabilna praca na wiele lat, dlatego często są uważane za nielojalnych pracowników. Chętnie zakładają własne biznesy, szukają pracy, która nie będzie ich ograniczać i pozwoli na łączenie życia prywatnego oraz realizowanie swoich pasji. Wierzymy, że etos pracy wygra.

Odpowiedź Spółdzielni na to wyzwanie:

- Spółdzielnia to model biznesowy promujący przedsiębiorczość, mający ideę demokratycznej firmy u swojej podstawy;

- prowadzimy ciągły dialog z interesariuszami wewnętrznymi i zewnętrznymi;
- promujemy ideę spółdzielczości wśród młodych ludzi, więcej informacji w części o inicjatywach, w które się angażujemy

CYFRYZACJA USŁUG FINANSOWYCH

Jak pokazują dane z raportu NetB@nk⁶, w ciągu trzech ostatnich miesięcy 2014 roku liczba klientów indywidualnych korzystających z bankowości przez Internet zwiększyła się o ponad 1,1 mln użytkowników, co daje w sumie 23,4 miliona osób korzystających z tego typu usług w Polsce. W skali roku jest to zmiana na poziomie aż 13%. Proste produkty i usługi finansowo-ubezpieczeniowe już przenoszą się do strefy on-line. Trend ten będzie się dalej rozwijał.

Odpowiedź Spółdzielni na to wyzwanie:

- pracujemy nad „marketem ubezpieczeniowym”, w ramach którego będziemy mogli sprzedawać proste produkty ubezpieczeniowe przez Internet;
- ciągle inwestujemy w nowe rozwiązania z zakresu IT wspomagające pracę doradców.

6. <http://zbp.pl/raporty/raport-netb-nk>

STARZENIE SIĘ SPOŁECZEŃSTWA

Konieczność stworzenia produktów dostosowanych do potrzeb osób starszych oraz ich edukacja w zakresie korzystania z produktów finansowych.

Odpowiedź Spółdzielni na to wyzwanie:

- dostosujemy naszą stronę WWW do potrzeb osób mających problemy ze wzrokiem;
- planujemy szkolenia z zakresu obsługi osób starszych i zarządzania wiekiem;
- we współpracy z innymi firmami z grupy będziemy oferować produkty ubezpieczeniowe lepiej dopasowane do nowej demografii;
- rozważamy wprowadzenie do oferty produktów finansowych przeznaczonych dla osób starszych – hipotekę odwróconą czy rentę związaną z nieruchomościami. ●

”

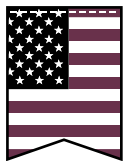


Realizowany przez Członków KPF obowiązek corocznego audytu etycznego pomaga zweryfikować zgodność praktyk biznesowych z zasadami dobrych praktyk wymaganymi do stosowania. Takie, co najważniejsze, rzetelnie przeprowadzone działanie pozwala na systematyczną ocenę jakości zarządzania relacji z bardzo dużą grupą interesariuszy. Cieszę się, że w tej sprawie ANG Spółdzielnia Doradców Kredytowych wypełnia swoje obowiązki bardzo rzetelnie.(...)

ANG podejmuje takie zaangażowanie, dokładając do dobra wspólnego członków KPF i więcej, bo także i rynku finansowego, swoje cegiełki. Zaangażowanie ANG zasługuje na wyróżnienie, bowiem w nim jak w soczewce skupiają się nie tylko przekonania zarządu, formalne oświadczenia i dokumenty odnoszące się do społecznej odpowiedzialności, zrównoważonego rozwoju, ale i charakter konkretnego działania, inicjatywa, innowacyjność, wiedza, empatia – wszystko to, co nie tylko składa się na zawartość raportu społecznego, ale go przekracza. A takie podejście co prawda nie staje się w sposób oczywisty i natychmiastowy źródłem sukcesu biznesowego, mierzonego w sposób bardzo tradycyjny i standardowy. Daje jednak dobrą podstawę, stabilną perspektywę w dłuższym okresie, zmniejsza ryzyko porażki i zwiększa szansę na trwały sukces. I – co z pewnością najważniejsze dla świadomych uczestników rynku – daje poczucie sensu działania w rynku finansowym firmom i ich interesariuszom. A raporty społeczne może zapełnić treścią. Nie słowami.

ANDRZEJ ROTER
DYREKTOR GENERALNY,
KONFERENCJA PRZEDSIĘBIORSTW
FINANSOWYCH W POLSCE

WYBRANE INICJATYWY REGULACYJNE I SAMOREGULACYJNE ZAWODU DORADCY FINANSOWEGO W WYBRANYCH KRAJACH⁷:



USA

OJCZYŻNA ZAWODU (1969 ROK).

ROZBUDOWANY SYSTEM KSZTAŁCENIA DORADCÓW. NADZÓR NA POZIOMIE FEDERALNYM LUB STANOWYM, SAMOREGULACJA BRANŻY, WIELOŚĆ SYSTEMÓW CERTYFIKACYJNYCH.

POZIOM KORZYSTANIA PRZEZ SPOŁECZEŃSTWO OK. 30%, DORADZTWEM ZAJMUJE SIĘ 180 TYS. OSÓB (234 TYS. DO 2022 ROKU).

OK. 50% DORADCÓW JEST WYNAGRADZANYCH Z DOMINUJĄCYM UDZIAŁEM OPŁATY OD KLIENTA (FEE-ONLY, FEE-BASED).

WIODĄCE ZNACZENIE DORADZTWA INWESTYCYJNEGO, EMERYTALNEGO.



WIELKA BRYTANIA

PIERWSZY KRAJ POZA USA, GDZIE POJAWIŁ SIĘ ZAWÓD DORADCY FINANSOWEGO (1986 ROK).

WIELOŚĆ SYSTEMÓW CERTYFIKUJĄCYCH I ZRZESZEŃ DORADCÓW FINANSOWYCH.

DUŻA ROLA DORADCÓW W DYSTRYBUCJI PRODUKTÓW FINANSOWYCH (70-80%), DOMINACJA DORADZTWA INWESTYCYJNEGO, EMERYTALNEGO.

RDR (RETAIL DISTRIBUTION REVIEW) - LICZBA DORADCÓW ZMNIEJSZYŁA SIĘ Z 40,5 TYS. OSÓB W 2011 ROKU DO 31,2 TYS. OSÓB W 2014 ROKU.

ZAKAZ POBIERANIA PROWIZJI OD INSTYTUCJI FINANSOWYCH (DORADZTWO INWESTYCJE), TRANSPARENTNOŚĆ RELACJI DORADCA - KLIENT (POŚREDNIK CZY DORADCA).



NIEMCY

NAJWIĘKSZA LICZEBNOŚĆ DORADCÓW FINANSOWYCH W EUROPIE (318 TYS. OSÓB), KORZYSTANIE PRZEZ SPOŁECZEŃSTWO POWYŻEJ 10%, DUŻA ROLA FIRM RODZINNYCH, KILKA SIECIOWYCH FIRM.

OD 1 SIERPNI 2014 R. USTAWA O HONORARYJNYM DORADZTWIE PRZY INWESTYCJACH KAPITAŁOWYCH WPROWADZIŁA NOWĄ KATEGORIĘ DORADCÓW FINANSOWYCH OPŁACANYCH WYŁĄCZNIE PRZEZ KLIENTÓW.



HOLANDIA

W 2000 ROKU POWSTAJE ORGANIZACJA KSZTAŁCĄCA I CERTYFIKUJĄCA DORADCÓW BANKOWYCH.

OD 2013 ROKU ZAKAZ POBIERANIA PROWIZJI OD INSTYTUCJI FINANSOWYCH (INWESTYCJE, PRODUKTY OCHRONNE, KREDYTY HIPOTECZNE) - LICZBA DORADCÓW ZMNIEJSZYŁA SIĘ O 20%, WZROŚŁA LICZBA ELEKTRONICZNYCH PLATFORM DORADZTWA FINANSOWEGO.

7. Źródło: Europejska Federacja Doradców Finansowych <http://www.effp.pl/arttykul/598.html>

03

O SPÓŁDZIELNI

- MODEL BIZNESOWY SPÓŁDZIELNI
- NASZA DEFINICJA POŚREDNICTWA KREDYTOWEGO
- PODMIOTY WCHODZĄCE W SKŁAD GRUPY ANG
- INTERESARIUSZE SPÓŁDZIELNI
- OFERTA I PARTNERZY BIZNESOWI
- NASZE ZAANGAŻOWANIE
- WYZWANIA DLA ANG SPÓŁDZIELNI DORADCÓW KREDYTOWYCH

”



Współpraca ze Spółdzielnią w pełni mnie satysfakcjonuje. Jasno ustalone warunki współpracy, czytelnie skonstruowana tabela prowizyjna oraz

proste zasady finansowania bieżącej działalności nie powodują na tych polach żadnych nieporozumień. Największy plus w porównaniu z firmami konkurencyjnymi – nie funkcjonują żadne plany sprzedażowe, dzięki czemu słabszy miesiąc nie skutkuje „rozmową wychowawczą” lub innymi konsekwencjami. Co ważne, brak jest jakichkolwiek nacisków na sprzedaż określonych produktów. Nie ma także żadnych wskazań na określone banki itp. Powyższe dają możliwość znalezienia optymalnego rozwiązania dla klienta.

W firmie bardzo sobie cenię relacje personalne, zarówno z kierownictwem, jak i innymi Członkami Spółdzielni. Możliwość bezpośredniej rozmowy z prezesem, członkami zarządu oraz innymi spółdzielcami pomaga w rozwiązaniu kryzysowych czy też nietypowych sytuacji. Co ciekawe, podczas takich kontaktów zawsze wyczuwa się z ich strony sympatię, zaangażowanie oraz chęć pomocy. Takie sytuacje budują między nami bardzo dobre relacje, a świadomość życzliwości innych doradców oraz możliwości oparcia w Centrali zwiększają komfort codziennej pracy.

WOJCIECH SOCHACKI

SPÓŁDZIELCA,
ANG SPÓŁDZIELNIA DORADCÓW
KREDYTOWYCH

O SPÓŁDZIELNI

Współpracę ze Spółdzielnią poleciliby innym doradcom kredytowym 95% spółdzielców i 88% doradców.⁸

Według współpracowników Spółdzielni naszą mocną stroną jest terminowość rozliczeń, kultura organizacyjna, stawki prowizyjne i oferta produktowa.

Słowa, które według naszych współpracowników najlepiej opisują Spółdzielnię, to przyjazna, zaangażowana i otwarta na dialog.

MODEL BIZNESOWY SPÓŁDZIELNI

ANG Spółdzielnia Doradców Kredytowych powstała w 2010 roku. Jej celem jest kreowanie przyjaznego środowiska pracy dla doświadczonych i niezależnych pośredników finansowych – doradców, którzy dla efektywnej pracy potrzebują dostępu do dużego asortymentu produktów, cenią uczciwe i terminowe rozliczenia prowizji od sprzedanych produktów finansowych, chcą mieć stały dostęp do wiedzy i przynależać do grupy profesjonalistów, z którymi mogą się wymieniać doświadczeniem i dzielić te same wartości.

Bardzo ważnym celem przyświecającym stworzeniu Spółdzielni było uporządkowanie rynku pośredników finansowych – na członków Spółdzielni jest nałożony statutowy zakaz konkurencji – oraz poprawienie wizerunku branży, dlatego od naszych doradców wymagamy m.in. doświadczenia, nienagannej reputacji i przestrzegania norm Spółdzielni, w tym standardów etycznych.

Jak działamy?

- jesteśmy pośrednikami finansowymi, nie mamy swoich produktów – sprzedajemy produkty finansowe banków i staramy się robić to w sposób odpowiedzialny;
- pośredniczymy w kontaktach między bankami a klientami;
- za sprzedane produkty finansowe nie pobieramy prowizji od klientów, wynagrodzenie otrzymujemy od banków;
- nie mamy celów sprzedażowych, nie wywieramy presji na naszych doradców;
- nowych klientów pozyskujemy głównie poprzez rekomendacje;
- jesteśmy niezależni w swoich wyborach, nie jesteśmy powiązani kapitałowo ani organizacyjnie z żadną firmą z sektora finansów;
- jako jedna z nielicznych firm w branży posiadamy statutowy zakaz konkurencji dla naszych Spółdzielców;
- mamy dostęp do wszystkich najlepszych produktów kredytowych ponad 20 banków, dzięki czemu możemy dobrze dopasować ofertę do potrzeb naszych klientów. ▶

8. Badanie satysfakcji spółdzielców i doradców ANG Spółdzielni Doradców Kredytowych maj/czerwiec 2015.

MODEL BIZNESOWY - JAK TWORZYMY WARTOŚĆ?

OTOCZENIE:

konkurencja,
interesariusze

wyzwania branży,
szanse i ryzyka

organizacje branżowe,
sektor finansowy

środowisko
naturalne



spółdzielcy,
doradcy

banki,
partnerzy
biznesowi

klienci,
zasoby
finansowe

fundacja



WSPÓŁPRACA

WIZJA ZAANGAŻOWANIE

NIENIEODPOWIEDZIALNI RADOŚĆ **LUDZIE** EDUKACJA

MISJA **WARTOŚCI**

PRZEDSIĘBIORCZOŚĆ **RÓWNOWAGA** ZRÓWNOWAŻONY ROZWÓJ

PROFESJONALIZM STRATEGIA RADOŚCI

DOSKONALENIE ETOS PRACY

TECHNOLOGIA,
SŁUŻEBNOŚĆ

wyniki finansowe,
zrównoważony
rozwój Spółdzielni

zadowolony klient

zadowolony
spółdziałca,
doradca

lokalne
społeczności,
beneficjenci
projektu,
fundacje,
NGO-sy

zmiana rynku

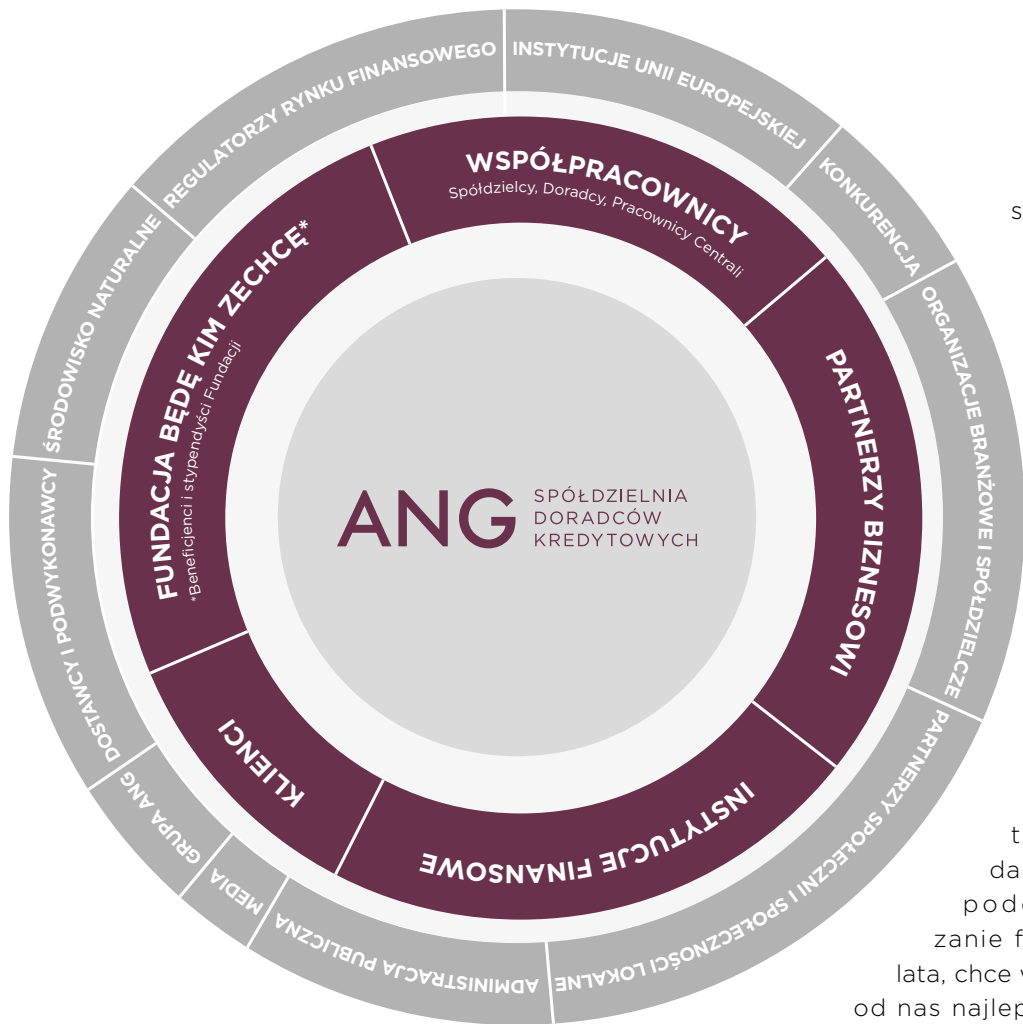
kapitał społeczny

przekazują
dalej
innym



KLIENT WRACA - BUDOWANIE DŁUGOTERMINOWYCH RELACJI





**NASZA
DEFINICJA
POŚREDNICTWA
KREDYTOWEGO**

Z formalnego punktu widzenia doradca jest pośrednikiem między klientem a podmiotem finansowym, np. bankiem udzielającym kredytu. Nasza praca to więcej niż tylko

sprzedaż. To branie odpowiedzialności za klientów i przedstawianie ich szeroko pojętego dobra nad cele sprzedażowe, kierowanie się nie tylko wskaźnikami sprzedażowymi, ale przede wszystkim standardami etycznymi. To przekazywanie merytorycznej wiedzy w prosty i zrozumiały sposób, to zaufanie, jakim darzy nas klient, który, podejmując zobowiązanie finansowe na długie lata, chce wierzyć, że otrzymuje od nas najlepszą możliwą ofertę.

OCZEKIWANIE INTERESARIUSZY:
 „DORADCY FINANSOWI POWINNI DOSTARCZAĆ KLIENTOWI DORADZTWO, NIE SKUPIAJĄC SIĘ TYLKO NA SPRZEDAŻY PRODUKTÓW FINANSOWYCH. NIE POWINNI UTOŻSAMIAĆ DORADZTWA FINANSOWEGO Z AKWIZYCIĄ”.

W pracy doradcy najważniejsza jest odpowiedzialność za polecany produkt finansowy – doradca powinien proponować klientowi produkty najbardziej dopasowane do jego potrzeb i możliwości finansowych. Każdy nasz doradca jest zobowiązany do stosowania się do zasad zawartych w dokumentach wewnętrznych i zewnętrznych obowiązujących w Spółdzielni. Ponadto jako Spółdzielnia angażujemy się w działania antymissellingowe – zarówno w naszej organizacji, jak i na rynku w ramach projektu „Nienieodpowiedzialni”.

PODMIOTY WCHODZĄCE W SKŁAD GRUPY ANG

ANG Spółdzielnia Doradców Kredytowych jest częścią Grupy ANG, w której skład wchodzi firmy realizujące projekty związane z finansami, inwestycjami, ubezpieczeniami i nowymi technologiami, uzupełniające nawzajem swoją działalność. Skład Grupy ANG (nazywanej przez nas nieoficjalnie G'ANGiem) to:

- ANG Spółdzielnia Doradców Kredytowych,
- ANG Spółdzielnia Pośredników Ubezpieczeniowych,
- ANG Inwestycje i Ubezpieczenia sp. z o.o.,
- ANG Biznes SA,
- Black Rose Finance sp. z o.o.,
- Fundacja „Będę Kim Zechcę”.

Pod koniec 2014 roku nastąpiło wydzielenie ze Spółdzielni działalności związanej z obsługą klientów korporacyjnych – powstała spółka akcyjna ANG Biznes SA. Działanie to zostało podyktowane odmiennym procesem obsługi klienta biznesowego oraz pobieraniem opłat od klientów w ramach umów brokerskich, a także potrzebą stworzenia odrębnego wykwalifikowanego zespołu wsparcia dla doradców.

WYBRANE SPOSOBY KOMUNIKACJI I ANGAŻOWANIA NASZYCH GŁÓWNYCH INTERESARIUSZY:

	PLATFORMA KOMUNIKACJI WEWNĘTRZNEJ I ZEWNĘTRZNEJ ERUDION	KONTAKTY OSOBISTE	BADANIE SATYSFAKCJI	WEBINARIA, SZKOLENIA	MEDIA SPOŁECZNOŚCIOWE, BLOG	WSPÓLNE AKCJE I INICJATYWY NA RZECZ BRANŻY	SPOTKANIA INTEGRACYJNE
SPÓŁDZIELCY, DORADCY I WSPÓŁPRACOWNICY	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
PARTNERZY BIZNESOWI (INSTYTUCJE FINANSOWE)		✓		✓	✓	✓	✓
KLIENCI		✓			✓		
GRUPA ANG, FUNDACJA „BĘDĘ KIM ZECHCĘ”	✓	✓		✓	✓	✓	✓
KONKURENCJA		✓			✓	✓	
PARTNERZY SPOŁECZNI I SPOŁECZNOŚCI LOKALNE		✓			✓		

INTERESARIUSZE SPÓŁDZIELNI

Dialog z interesariuszami to podstawowa praktyka społecznej odpowiedzialności biznesu. Pozwala on poznać opinię interesariuszy o nas, naszych usługach, działaniach i inicjatywach oraz przekazać im informację zwrotną na temat zgłoszonych przez nich oczekiwań. Z tego względu

od początku istnienia ANG Spółdzielni Doradców Kredytowych prowadziliśmy nieformalny dialog z osobami i organizacjami, na które mamy wpływ i które mają wpływ na nas.

W 2014 roku zorganizowaliśmy dwie sesje dialogowe z interesariuszami wewnętrznymi i zewnętrznymi

(zgodnie ze standardami prowadzenia dialogu AA1000), które zostały podsumowane raportem z dialogu – odpowiedziami Spółdzielni na zgłoszone oczekiwania. ▶

OFERTA I PARTNERZY BIZNESOWI

Współpracujemy z 22 instytucjami finansowymi, dzięki czemu mamy w ofercie bogaty wybór produktów, co pozwala współpracownikom Spółdzielni zaproponować klientom produkty najlepiej spełniające ich potrzeby.

Korzyści dla banków ze współpracy z pośrednikami finansowymi – zewnętrznymi doradcami kredytowymi:

- pozyskanie nowych klientów – w 2014 roku kredyty hipoteczne sprzedane przez pośredników stanowiły około 40% wszystkich kredytów hipotecznych udzielonych przez banki;
- nowe kanały dotarcia do klientów niezależne od sieci własnych banków;
- niższy w stosunku do sieci własnej koszt pozyskania nowych klientów;
- możliwość elastycznego zarządzania wielkością biznesu

banków w zakresie produktów oferowanych przez pośredników.

Oczekiwania banków wobec Spółdzielni:

- znajomość oferty i procesu oraz monitorowanie zmian w ofercie,
- aktywne pozyskiwanie klientów,
- rzetelne informowanie klientów o cechach oferowanych produktów,
- rzetelna weryfikacja danych oraz informacji na temat klientów przekazywanych do banków,
- dbanie o kompletność wniosków kredytowych klientów,
- dbanie o interesy i wizerunek banku,
- aktywne i rzetelne pośrednictwo w komunikacji pomiędzy bankiem i klientem.

Oczekiwania Spółdzielni wobec banków:

- spójna oferta dla klientów w każdym kanale sprzedaży

(zarówno w oddziałach własnych banku, jak i u pośredników),

- równe traktowanie klientów od pośrednika i klienta własnego,
- bieżące przekazywanie informacji o zmianach w ofercie,
- dostarczanie szkoleń produktowych,
- pełna i szybka komunikacja w zakresie informacji na temat procesowanych wniosków,
- uczciwe wynagradzanie za sprzedawane produkty,
- rzetelne i terminowe rozliczenia należnej prowizji.

	PROCENTOWY UDZIAŁ PRODUKTÓW W SPRZEDAŻY SPÓŁDZIELNI		LICZBA SPRZEDANYCH PRODUKTÓW	
	2013	2014	2013	2014
KREDYTY HIPOTECZNE	89,51%	93,34%	3664	3944
PRODUKTY FIRMOWE (KREDYTY FIRMOWE, FAKTORING, LEASING)	7,82%	3,32%	273	179
KREDYTY GOTÓWKOWE (KREDYTY GOTÓWKOWE, KREDYTY SAMOCHODOWE INDYWIDUALNE ORAZ KARTY KREDYTOWE)	2,67%	3,34%	561	768

Średnia wartość uruchomionego kredytu hipotecznego w 2013 r. wynosiła 238 264 zł., w 2014 r. 229 592 zł.

Partnerzy biznesowi ANG Spółdzielni Doradców Kredytowych, których produkty znajdują się w ofercie Spółdzielni:

1. Alior Bank SA,
2. Bank PEKAO SA,
3. Bank Zachodni WBK SA,
4. BZ WBK Faktor sp. z o.o.,
5. BZ WBK Leasing SA,
6. BGŻ BNP Paribas SA,
7. BOŚ SA,
8. BIBBY Financial Services sp. z o.o.,
9. Deutsche Bank Polska SA,
10. Euro Bank SA,
11. FM Bank SA,
12. Fundusz Hipoteczny Familia SA,
13. Grenkeleasing sp. z o.o.,
14. ING Bank Śląski SA,
15. Meritum Bank ICB SA,
16. Bank Millennium SA
17. mBank SA,
18. mBank Hipoteczny SA,
19. Pekao Bank Hipoteczny SA,
20. PKO Bank Polski SA,
21. Bank Pocztowy SA,
22. Raiffeisen Bank Polska SA.

W 2014 roku w ofercie Spółdzielni znajdowały się produkty finansowe zarówno dla osób fizycznych (produkty gotówkowe i hipoteczne), jak i przedsiębiorstw. Oto najważniejsze z nich:

Produkty hipoteczne dla osób fizycznych:

- kredyty mieszkaniowe – przeznaczone na zakup, budowę, remont, wykończenie lub modernizację nieruchomości mieszkalnych oraz zakup działek budowlanych;
- hipoteczne kredyty konsolidacyjne – przeznaczone na spłatę posiadanych zobowiązań;
- pożyczki hipoteczne – przeznaczone na dowolny cel niezwiązany z prowadzoną działalnością gospodarczą lub rolną. ▶

” RÓWNIIE WAŻNA
JEST ETYKA
I ODPOWIEDZIALNOŚĆ,
CO W SPOSÓB
OCZYWISTY BUDUJE
ZAUFIANIE WSZYSTKICH
INTERESARIUSZY.



Patrząc na dotychczasowe realia rynku, z punktu widzenia banku bardzo istotne jest, aby partner, z którym współpracujemy, szanował zbiór wartości dla nas ważnych. Oprócz mierzalnych wyników równie ważna jest etyka i odpowiedzialność, co w sposób oczywisty buduje zaufanie wszystkich interesariuszy.

Przyglądając się obecnej sytuacji na rynku, można śmiało powiedzieć, iż obszar współpracy banku z pośrednikami dostarcza nieustannie nowych wyzwań. Na takim rynku wzajemne zaufanie wszystkich uczestniczących w nim graczy, wskazana wcześniej odpowiedzialność, etyka działania oraz rzetelna i uczciwa informacja będą odgrywały kluczową rolę. Te wzajemne relacje oraz działania będą nakreślać kierunek, w którym będziemy podążać, a który będzie zależny nie tylko od wartości generowanych dla poszczególnych grup interesariuszy, ale także od poziomu wzajemnej akceptacji tych wartości.

GRZEGORZ JANASIK
DYREKTOR ZARZĄDZAJĄCY,
BANK PEKAO SA

”



ANG Spółdzielnia doradców kredytowych to firma, która poprzez wiele różnorodnych inicjatyw wyróżnia się na tle innych firm pośrednictwa finansowego. Firma, która swoimi działaniami daje dowód na to, że można prowadzić dobry biznes przy jednoczesnym zachowaniu wrażliwości i zaangażowania społecznego. ANG dostrzega potrzebę budowania poczucia odpowiedzialności wśród instytucji finansowych i poczucia bezpieczeństwa klientom poszukującym rozwiązań kredytowych.

Cenię sobie współpracę ze Spółdzielnią doradców kredytowych ANG. Wzajemne relacje opierają się na konkretnej, rzeczowej dyskusji, zrozumieniu biznesu i szybkości działania. W relacjach pracownicy Spółdzielni kierują się najważniejszymi założeniami CSR, budując dialog i porozumienie, a swoich klientów traktują jak najważniejszych partnerów.

Uczestnictwo we wspólnych inicjatywach na rzecz budowania zrównoważonego rynku finansowego przynosi korzyść firmom, które zyskują poczucie społecznej odpowiedzialności w biznesie, ale także klientom poprzez budowanie wiarygodności instytucji finansowych. Dzięki takiemu podejściu nie ma przegranych – zyskuje klient, zyskuje firma, zyskuje rynek.

SYLWESTER GORZEŃ
DYREKTOR DEPARTAMENTU
SPRZEDAŻY I WSPÓŁPRACY Z POŚREDNIKAMI,
ING BANK ŚLĄSKI SA

”



Dla mnie ANG Spółdzielnia Doradców Kredytowych to Kasia, Artur, Michał i wszyscy spółdzielcy. Bank BGŻ BNP Paribas i ANG są partnerami biznesowymi od lat.

Rozmawiamy, planujemy i zawsze dotrzymujemy danego słowa. To wszystko sprawia, że sprzedaż produktów finansowych jest nie tylko efektywna, ale oparta na odpowiedzialności i relacjach z klientem.

ANG Spółdzielnia Doradców Kredytowych to nie tylko dystrybucja produktów finansowych, ale przede wszystkim wysokie standardy etyczne oraz działalność społeczna i edukacyjna. Misją tej firmy jest przybliżenie świata finansów w sposób bardziej zrozumiały i przyjazny dla klientów. Te wartości są bliskie filozofii i wartościom naszego banku, dlatego jestem przekonany, że współpraca naszych firm będzie się dobrze rozwijać. Najkrócej o ANG – profesjonalni „Nienieodpowiedzialni” ludzie z wizją i pasją w działaniu.

MACIEJ CHLEBOWSKI
DYREKTOR DEPARTAMENTU
ZARZĄDZANIA SPRZEDAŻĄ,
BGŻ BNP PARIBAS SA

Produkty gotówkowe dla osób fizycznych:

- pożyczki gotówkowe na dowolny cel;
- kredyty na zakup pojazdów;
- kredyty konsolidacyjne – przeznaczone na spłatę innych zobowiązań finansowych.

Produkty dla przedsiębiorstw:

- kredyty obrotowe (ratalne oraz w rachunku bieżącym) – również zabezpieczone hipoteką;
- kredyty inwestycyjne – również zabezpieczone hipoteką;
- kredyty samochodowe;
- leasing;
- faktoring;
- gwarancje bankowe;
- konta firmowe wraz z dopuszczalnym saldem debetowym.

**PODSUMOWANIE DZIAŁAŃ
„STRATEGIA RADOŚCI” 2014**
ZOBOWIĄZALIŚMY SIĘ DO PRZYŁĄCZENIA
SIĘ DO M.IN. DWÓCH NOWYCH INICJATYW
W 2014 ROKU I ZAANGAŻOWANIA SIĘ
W TE INICJATYWY W LATACH 2014-
2016 ORAZ URUCHOMIENIA PORTALU
NIENIEODPOWIEDZIALNI.PL

CELE TE ZOSTAŁY ZREALIZOWANE.

NASZE ZAANGAŻOWANIE

Angażujemy się, inspirujemy innych i poszukujemy możliwości zrównoważonego rozwoju branży. Chcemy być inicjatorem zmian. Angażujemy się w liczne inicjatywy, któ-

rych celem jest poszukiwanie możliwości zrównoważonego rozwoju branży. Jesteśmy członkami branżowych i międzynarodowych inicjatyw promujących odpowiedzialne podejście do prowadzenia biznesu, budujących świadomość odpowiedzialności, jaką każda organizacja ponosi wobec swojego otoczenia i interesariuszy. Szukamy sprzymierzeńców, którzy razem z nami zaangażują się w działania na rzecz poprawy wizerunku sektora finansów.

Działania na rzecz promowania zrównoważonego rozwoju, stowarzyszenia branżowe:

Projekt „Nienieodpowiedzialni”

Zainicjowany przez Spółdzielnię i Fundację „Będę Kim Zechcę” – jest reakcją na poważne wyzwanie branży, jakim jest niskie zaufanie do sektora usług finansowych w Polsce. „Nienieodpowiedzialni” to promocja odpowiedzialnego i zrównoważonego rozwoju branży realizowana poprzez:

- portal www.nienieodpowiedzialni.pl, na którym znajdują się wywiady z ekspertami i przedstawicielami branży, informacje o istotnych wydarzeniach oraz prezentacja dobrych praktyk przedsiębiorstw finansowych, także firm z innych branż, których doświadczenia i rozwiązania mogą być wykorzystane przez sektor finansowy;
- cyklicznie prowadzoną konferencję; organizowana w 2014 roku druga edycja konferencji nosiła tytuł „Wybory liderów: wskaźniki czy wartości?” i przyciągnęła blisko 150 osób;
- gazetę „Nienieodpowiedzialni”, podsumowującą konferencję i prezentującą wypowiedzi dotyczące zrównoważonego rozwoju branży finansowej. Projekt Nienieodpowiedzialni otrzymał wyróżnienie w raporcie „Odpowiedzialny biznes w Polsce. Dobre praktyki 2014” publikowanym przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu.

Konferencja Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce (KPF)

Spółdzielnia jest jej aktywnym członkiem od 2012 roku. KPF wyznacza wysokie standardy postępowania w działalności gospodarczej oraz egzekwuje ich stosowanie w przedsiębiorstwach finansowych. Spółdzielnia wspólnie z KPF angażuje się w inicjatywy mające na celu zwiększenie zaufania do sektora usług finansowych, m.in.:

- współtworzyliśmy „Zasady dobrych praktyk pośrednictwa finansowego”, które są wiążące dla wszystkich Członków KPF oraz „Deklarację pośredników finansowych” KPF, będącą dobrowolną deklaracją, do której KPF zachęca nie tylko swoich członków, ale także inne podmioty zarówno z sektora pośrednictwa, jak i inne przedsiębiorstwa działające na rynku finansowym.
- bierzemy udział w pracach Komisji Etyki KPF, podpisaliśmy się pod apelem o zachowanie standardów etycznych pośrednictwa finansowego – po serii nieetycznych zachowań podmiotów na rynku;
- bierzemy udział w pracach Komisji Stałej Sektora Pośrednictwa Kredytowego, której zadaniem jest wypracowanie wizji rozwoju sektora, upowszechnianie zasad społecznej odpowiedzialności biznesu, rekomendowanie koncepcji i dokonywanie ustaleń co do wspólnych działań pod auspicjami KPF;
- już po raz drugi współorganizowaliśmy konferencję w ramach projektu „Nienieodpowiedzialni”;

Mieszkanicznik

Jesteśmy partnerem Stowarzyszenia Właścicieli Nieruchomości na Wynajem, promującego etyczne standardy najmu lokali mieszkalnych.

Ranking Odpowiedzialnych Firm

Zadebiutowaliśmy w Rankingu Odpowiedzialnych Firm 2015, największym rankingu tego typu w Polsce, prowadzonym przez firmę PwC oraz Akademię Leona Koźmińskiego, publikowanym w „Dzienniku Gazecie Prawnej”, który dotyczył działań podjętych w 2014 roku. Oceniane i audytowane przez zewnętrzną firmę było podejście Spółdzielni do zarządzania w pięciu obszarach: odpowiedzialne przywództwo, zaangażowanie społeczne, komunikacja z interesariuszami, innowacyjność społeczna, odpowiedzialne zarządzanie. W ogólnym zestawieniu zajęliśmy 37. miejsce na 74 sklasyfikowane przedsiębiorstwa. W rankingu branżowym (bankowość, sektor finansowy i ubezpieczeniowy) zajęliśmy 7. miejsce, wyprzedzając takie organizacje jak: PZU SA, PKO Bank Polski, Crédit Agricole. ▶

” ZAUWAŻALNE JEST KONCENTROWANIE UWAGI NA TWORZENIU PRZYJAZNEGO ŚRODOWISKA PRACY I DOBREJ ATMOSFERY.



Z mojej perspektywy współpraca z ANG Spółdzielnią Doradców Kredytowych układa się wzorowo. Metody zarządzania, przyjęta strategia oraz kompetencje doradców pozytywnie wyróżniają firmę na tle konkurencji. Zauważalne jest koncentrowanie uwagi na tworzeniu przyjaznego środowiska pracy i dobrej atmosfery. ANG wyznacza standardy w branży brokerów finansowych, które przy zachowaniu wysokiej kultury osobistej doradców gwarantują profesjonalną i kompleksową obsługę klientów

ŁUKASZ MOŁENDA

DYREKTOR, OBSZAR SEGMENTU KLIENTA INDYWIDUALNEGO,
BANK ZACHODNI WBK SA

”



Branża doradztwa finansowego stanowi dużą i liczącą się część polskiego rynku finansowego. Nasza rosnąca rola zobowiązuje do połączenia sił na rzecz zwiększania odpowiedzialności całej branży. Poprzez oferowane usługi wpływamy na funkcjonowanie różnych podmiotów, w szczególności klientów. Dlatego działania, które prowadzimy, powinny być przejrzyste i podejmowane ze świadomością potrzeb i oczekiwań innych.

Budowa odpowiedzialności branży to nie zadanie dla jednej, dwóch, czy nawet trzech firm. Tutaj wypracowane standardy i kierunki działań powinny być akceptowane i wdrażane przez wszystkie podmioty. Potrzebujemy zaangażowania wielu firm i wspólnego wypracowania jednolitych norm dla całej branży. Możemy to zrobić, jedynie łącząc siły.

Choć w grupie siła, to tutaj ważniejsze są nasza wspólna wiedza i doświadczenie. Biorąc pod uwagę dojrzałość branży, jesteśmy już gotowi, aby razem podejmować inicjatywy na rzecz zwiększenia odpowiedzialności doradztwa finansowego. Takie inicjatywy są podejmowane na forum Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce, a także Związku Firm Doradztwa Finansowego. To pokazuje, że możemy i chcemy wspólnie działać.

ARTUR SIKORA

CZŁONEK RADY NADZORCZEJ,
NOTUS DORADCY FINANSOWI

Raport „Odpowiedzialny biznes w Polsce. Dobre praktyki 2014”

7 dobrych praktyk Spółdzielni zostało opisanych w wydawanym co roku raporcie Forum Odpowiedzialnego Biznesu. Wyróżnione zostały następujące działania: dialog z interesariuszami, wydanie raportu społecznego, wspieranie konkursu na najlepsze przedsiębiorstwo społeczne roku, projekt „Nienieodpowiedzialni”, dzielenie się wiedzą z zakresu CSR z innymi spółdzielcami, proekologiczna polityka marketingowa, działania Fundacji „Będę Kim Zechcę”. W tekście naszego raportu społecznego zaznaczyliśmy, które dobre praktyki zostały wyróżnione.

Promowanie idei spółdzielczości oraz ekonomii społecznej

Dzielimy się wiedzą nt. społecznej odpowiedzialności biznesu podczas:

- warsztatów w ramach II Kongresu Spółdzielczości Uczniowskiej (którego byliśmy partnerem);
- warsztatów z okazji Dnia Młodych Przedsiębiorców Spółdzielczych – poszukiwaliśmy odpowiedzi na pytania: jakie bariery napotykają młodzi ludzie, którzy chcą założyć spółdzielnię, dlaczego spółdzielczość nie ma dobrej prasy, skąd wziąć pieniądze na początek działalności;
- szkolenia organizowanego przez Związek Lustracyjny Spółdzielni Pracy w Krakowie, w którym udział wzięli spółdzielcy z całej Polski;
- VIII Ogólnopolskich Spotkań Ekonomii Społecznej. W sesji panelowej poświęconej wartościom wziął udział Artur Nowak-Gocławski, który opowiadał o Spółdzielni i o wartościach, jakimi kierujemy się na co dzień.



”

BUDOWANIE PRZEJRZYSTYCH, UCZCIWYCH RELACJI OPARTYCH NA WZAJEMNYM ZAUFANIU MIĘDZY WSZYSTKIMI UCZESTNIKAMI RYNKU JEST PODSTAWĄ ZDROWEGO OBROTU FINANSOWEGO.

Istotą działalności finansowej, a przede wszystkim bankowej, jest zaufanie. To nam klienci powierzają swoje środki, dzięki nam spełniają często marzenia i realizują swoje plany. Dzięki produktom finansowym udostępnionym nie tylko przez nasze oddziały, ale i pośredników finansowych, budujemy relacje z klientem i dbamy o realizację jego potrzeb. Budowanie przejrzystych, uczciwych relacji opartych na wzajemnym zaufaniu między wszystkimi uczestnikami rynku jest podstawą zdrowego obrotu finansowego. Naszą pozycję na rynku wyznacza poczucie odpowiedzialności i poszanowanie zasad etyki oraz prawa. Zaufanie naszych klientów jest dla nas nadrzędnym celem. Dlatego też wszystkie inicjatywy, jak te proponowane przez ANG, związane z budowaniem zrównoważonego rynku finansowego uważamy za potrzebne i popieramy wdrażanie ich w życie, a także proponujemy swoje inicjatywy. Bank Millennium SA jest uczestnikiem RESPECT Index, a także laureatem konkursu „Etyczna Firma 2014”, otrzymał również wyróżnienie w rankingu Odpowiedzialnych Firm 2014.

IWONA RUBANOWICZ

DEPARTAMENT OPTYMALIZACJI SIECI SPRZEDAŻY
BANK MILLENNIUM SA

Już po raz drugi wspieraliśmy merytorycznie Konkurs na Najlepsze Przedsiębiorstwo Społeczne Roku organizowany przez Fundację Inicjatyw Społeczno-Ekonomicznych – sześciu spółdzielców w ramach wolontariatu oceniało od strony ekonomicznej nadesłane wnioski konkursowe.

Działania te zostały wyróżnione jako dobra praktyka w raporcie „Odpowiedzialny biznes w Polsce. Dobre praktyki 2014” publikowanego corocznie przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu.

Międzynarodowe inicjatywy

Jako jedna z 79 firm z Polski zobowiązaliśmy się do promowania i przestrzegania w naszej działalności 10 zasad United Nations Global Compact – największej na świecie dobrowolnej inicjatywy obywatelstwa korporacyjnego z zakresu przestrzegania praw człowieka, standardów pracy, środowiska naturalnego i przeciwdziałania korupcji.

Zasady UN Global Compact:

1. Popieranie i przestrzeganie praw człowieka przyjętych przez społeczność międzynarodową.
2. Eliminowanie wszelkich przypadków łamania praw człowieka przez firmę.
3. Poszanowanie wolności stowarzyszania się.
4. Eliminowanie wszelkich form pracy przymusowej.
5. Popieranie zniesienia pracy dzieci.
6. Efektywne przeciwdziałanie dyskryminacji w sferze zatrudnienia.

7. Prewencyjne podejście do środowiska naturalnego.
8. Podejmowanie inicjatyw mających na celu promowanie postaw odpowiedzialności ekologicznej.
9. Stosowanie i rozpowszechnianie przyjaznych środowisku technologii.
10. Przeciwdziałanie korupcji we wszystkich formach, w tym wymuszeniom i łapówkarstwu.

Jesteśmy przekonani, że różnorodność przyczynia się do rozwoju organizacji, dlatego przyłączyliśmy się do inicjatywy UE **Karta Różnorodności** mającej na celu przeciwdziałanie dyskryminacji w miejscu pracy.

WYZWANIA DLA ANG SPÓŁDZIELNI DORADCÓW KREDYTOWYCH

Rozwijamy się i pracujemy nad tym, aby Spółdzielnia spełniała oczekiwania naszych interesariuszy. Jesteśmy świadomi stojących przed nami wyzwań. Należą do nich przede wszystkim:

- budowa rozpoznawalności marki,
- rozszerzenie działań marketingowych wspierających pracę doradców,
- pogłębienie zaangażowania spółdzielców w sprawy wspólne,

” NASZYM WSPÓLNYM CELEM JEST STWORZENIE WARUNKÓW DO WZMACNIANIA PRZEDSIĘBIORSTW SPOŁECZNYCH NA RYNKU.



FISE od pięciu lat realizuje konkurs na Najlepsze Przedsiębiorstwo Społeczne Roku im. Jacka Kuronia, w ramach którego nagradzamy najlepsze przedsiębiorstwa społeczne w Polsce. Działania te realizujemy we współpracy z naszymi partnerami strategicznymi, wspierającymi nas finansowo – przyznają one nagrody finansowe firmom społecznym i merytorycznie pomagają wyłonić laureatów konkursu. Zainicjowana w 2013 roku współpraca ze Spółdzielnią ma jeszcze dodatkowy wymiar – to wspólne poszukiwanie nowych, innowacyjnych rozwiązań, wspierających rozwój ekonomii społecznej w Polsce, sieciowanie ludzi, dzielenie się wiedzą i doświadczeniem przy założeniu, że naszym wspólnym celem jest stworzenie warunków do wzmocnienia przedsiębiorstw społecznych na rynku.

MAGDALENA KLAUS
PREZES ZARZĄDU, FUNDACJA INICJATYW
SPOŁECZNO-EKONOMICZNYCH

- nieustanne podkreślanie wagi odpowiedzialnej sprzedaży i przestrzeganie standardów etycznych w pracy doradcy,
- spójnie rozumienie i stosowanie się do zasad i wartości Spółdzielni,
- lojalność spółdzielców wobec Spółdzielni oraz doradców wobec spółdzielców,
- zrozumienie służebnej roli instytucji finansowych,
- zachęcanie innych firm i organizacji do promowania odpowiedzialnej sprzedaży oraz zrównoważonego rozwoju branży.

”



Można powiedzieć, że znaczenie społecznej odpowiedzialności najlepiej widać tam, gdzie samej odpowiedzialności jest najwięcej.

Dlatego bardzo ważne jest, aby o społecznej odpowiedzialności myśleć nie tylko w kategoriach organizacji, ale również z perspektywy poszczególnych osób, szczególnie tych, które zarządzają organizacją i ponoszą odpowiedzialność za jej losy. Jest to niezwykle ważne również z innego powodu – tworzenia pozytywnego wizerunku liderów i przywódców biznesowych jako osób odpowiedzialnych społecznie. Taki wizerunek liderów biznesu jest niezbędny do budowy autorytetów wywodzących się także ze środowiska biznesu.

Koalicja prezesa – Wolontariusze 2011 tym wyzwaniom służy. Pomaga budować przekonanie, że można być przywódcą społecznie odpowiedzialnym w polskich realiach i w polskim biznesie i że jest to potrzebne. Koalicja propaguje postawy i zachowania prospołeczne – przede wszystkim poprzez pokazywanie pozytywnych przykładów prezesów i członków zarządów, którzy dzielą się swoim czasem, doświadczeniem, wiedzą i umiejętnościami w ramach akcji wolontariackich. Koalicja ma także bardzo ważne przesłanie – łączenia dwóch światów: tych, którzy osiągnęli sukces, i tych, którzy dopiero aspirują do bycia przywódcami w biznesie. Realizacji tego celu sprzyjają metody działania Koalicji – mentoring, coaching, patronowanie różnym przedsięwzięciom z zakresu przedsiębiorczości i ekonomii społecznej. Różnorodne działania o charakterze obywatelskim i włączanie się poprzez wolontariat w świat tych działań jest również niezwykle ważne.

Na tym tle bardzo pozytywnie przejawia się aktywność firmy ANG, a szczególnie jej prezesa Artura Nowaka-Gocławskiego, członka Koalicji Prezesa – Wolontariusze 2011, intensywnie uczestniczącego w pracach nie tylko całej Koalicji, ale także Prezydium Koalicji. Artur Nowak-Gocłowski jest współtwórcą nowej sztandarowej formuły programowej Koalicji, czyli programu „Wiedza i doświadczenie”.

PAWEŁ ŁUKASZYK
PREZES ZARZĄDU, AKADEMIA ROZWOJU
FILANTROPII W POLSCE

04

ETYKA W ZARZĄDZANIU SPÓŁDZIELNIĄ I W PRACY DORADCY

- ŁAD SPÓŁDZIELNIANY, KODEKS ETYKI I KOMISJA ETYKI
- BIZNES OPARTY NA WARTOŚCIACH
- ODPOWIEDZIALNI I ZAANGAŻOWANI PRZYWÓDCY

ETYKA W ZARZĄDZANIU SPÓŁDZIELNIĄ I W PRACY DORADCY

Działalność Spółdzielni opiera się na przepisach prawa, standardach postępowania instytucji pośrednictwa finansowego oraz na wewnętrznych regulacjach.

ŁAD SPÓŁDZIELNIANY, KODEKS ETYKI I KOMISJA ETYKI

Ład Spółdzielni to dla nas narzędzie wspierające funkcjonowanie Spółdzielni jako organizacji, która dba o zapewnienie równowagi pomiędzy interesami różnych podmiotów: współpracowników, członków zarządu i rady nadzorczej, partnerów biznesowych, klientów i dostawców, oraz dążenie do minimalizacji ryzyka naruszeń obowiązującego prawa i przepisów wewnętrznych przez współpracowników Spółdzielni.

PODSUMOWANIE DZIAŁAŃ „STRATEGIA RADOŚCI” 2014

OPRACOWANIE ŁADU SPÓŁDZIELNIANEGO UWZGLĘDNIAJĄCEGO WSZYSTKIE NAJWAŻNIEJSZE INFORMACJE POTRZEBNE W PRACY DORADCY I CZŁONKA

CEL ZREALIZOWANY

W swojej działalności kierujemy się zasadami opisanymi w Kodeksie Etycznym, które wynikają z naszej tożsamości, przekonań, wartości i sposobu, w jaki prowadzimy biznes.

Ład Spółdzielni reguluje działania w następujących obszarach:

- standardy pracy doradców,
- rekrutacja i wynagrodzenia,
- poszanowanie różnorodności w miejscu pracy,
- bezpieczeństwo i higiena pracy,
- compliance,
- wykorzystanie informacji poufnych, ochrona danych osobowych i przeciwdziałanie praniu brudnych pieniędzy,
- uczciwa reklama i komunikacja marketingowa,
- przyjmowanie i oferowanie prezentów,
- odpowiedzialne zakupy i zarządzanie łańcuchem dostaw,
- relacje z konkurencją.

OCZEKIWANIE INTERESARIUSZY:
„DORADCA FINANSOWY MUSI PRZESTRZEGAĆ ZASAD ETYKI I MIEĆ NA UWADZE DOBRO KLIENTA”.

PODSUMOWANIE DZIAŁAŃ „STRATEGIA RADOŚCI” 2014
OPRACOWANIE I WDROŻENIE KODEKSU ETYCZNEGO, POWOŁANIE KOMISJI ETYKI

CELE ZREALIZOWANE

PRZEPROWADZENIE SZKOLENIA Z ETYKI

CEL NIEZREALIZOWANY

”



Dostępne na rynku badania dotyczące zaufania klientów do instytucji finansowych w Polsce wyglądają źle, a w stosunku do pośredników kredytowych – najgorzej ze wszystkich kategorii. Myślę, że branża może podziękować za taką opinię samej sobie, bowiem od lat zarówno media, jak i obiegowa opinia społeczna podkreślają częste przypadki naruszania norm etycznych przez pośredników wynikające, jak sądzę, z bezkrytycznej pogoni za zyskiem. Na tle branży sytuacja ANG Spółdzielni Doradców Kredytowych wyróżnia się pozytywnie. Spółdzielni Ład korporacyjny i uwzględniające odpowiedzialność społeczną zasady postępowania pokazują innym podmiotom na rynku, że można się rozwijać i osiągać sukcesy, nie rezygnując z CSR. Uważam, że kierowanie się zasadami CSR w Spółdzielni jest wielką wartością, której waga będzie rosła w czasie. Powinniśmy się trzymać ustalonych wewnętrznie zasad i pod ich kątem weryfikować kandydatury nowych członków Spółdzielni, oczekując od nich, że dostosują się do kultury panującej u nas.

Naturalnie nie możemy zapominać o tym, że wszyscy jesteśmy tu po to, aby zarabiać pieniądze, ale nie za wszelką cenę. Podstawą szczęścia w życiu człowieka jest stan równowagi i jestem przekonany, że Spółdzielnia jest na dobrej drodze, aby stan równowagi pomiędzy dążeniem do zysków, a odpowiedzialnością społeczną osiągnąć. Mam również nadzieję, że podzielała to jako pozytywny przykład dla branży i znajdują się naśladowcy, dzięki którym zaufanie do doradców jako grupy zawodowej wzrośnie, a rynek zacznie bardziej przypominać Skandynawię niż niektóre byłe republiki radzieckie.

KRZYSZTOF GAJÓR

PRZEWODNICZĄCY RADY NADZORCZEJ,
ANG SPÓŁDZIELNI DORADCÓW KREDYTOWYCH

Firmy pośrednictwa finansowego działające w imieniu banków i towarzystw ubezpieczeniowych powinny być instytucjami zaufania publicznego. Uważamy, że drogą do zaufania publicznego jest wzięcie odpowiedzialności za skutki swoich działań biznesowych. Z tego względu Spółdzielnia realizuje zintegrowaną strategię biznesową, angażuje się w działania organizacji branżowej, jaką jest Konferencja Przedsiębiorstw Finansowych i prowadzi m.in. projekt „Nienieodpowiedzialni”, organizując konferencję na temat etyki i odpowiedzialności branży finansowej, wydając gazetę towarzyszącą wydarzeniu. Poprzez Fundację „Będę Kim Zechcę” angażuje się w edukację ekonomiczną dzieci i młodzieży, prowadzi program tutoringowy.

W 2014 roku przyjęliśmy Kodeks Etyczny. Zawarte w nim zasady wynikają z naszych przekonań, wartości i sposobu, w jaki prowadzimy biznes. Kodeks Etyczny obowiązuje wszystkich pracowników i współpracowników ANG Spółdzielni Doradców Kredytowych. Ich stosowanie jest bezwarunkowe – jesteśmy organizacją zrównoważonego rozwoju, zbudowaną na fundamencie odpo-



”

TO W TEJ ORGANIZACJI W SPOSÓB WOLNY I ODPOWIEDZIALNY WYBIERAM NAJLEPSZĄ OFERTĘ DLA KLIENTA

ANG Spółdzielnia Doradców Kredytowych to miejsce, w którym mogę być takim doradcą, jakim zawsze chciałam być. Takim, dla którego najważniejszy jest klient i jego dobro, jego historia i jego potrzeby. To w tej organizacji w sposób wolny i odpowiedzialny wybieram najlepszą ofertę dla klienta. Towarzyszę mu na każdym etapie pozyskania kredytu, wyjaśniając niejasności i godnie reprezentując jego interesy w banku. Takie działanie oznacza dla mnie odpowiedzialne doradztwo, które jest zgodne z misją Spółdzielni.

W życiu prywatnym podejmuję radości i trudy bycia żoną marnarza i mamą dwójki wspaniałych dzieci. Uwielbiam bieganie, które trenuję od niespełna czterech lat. To ono wprowadza w moje życie równowagę, siłę i ogromną radość. W Spółdzielni spotykam wielu podobnych do mnie, wspaniałych ludzi, z którymi w barwach Spółdzielni mogę startować w zawodach charytatywnych oraz angażować się w prace społeczne. Wiem, że zawsze mogę na nich liczyć.

AGNIESZKA SZUBA

SPÓŁDZIELCA, ANG SPÓŁDZIELNIA DORADCÓW KREDYTOWYCH

wiedzialności i szacunku wobec siebie samych i naszych interesariuszy.

Na straży przestrzegania zasad zapisanych w Kodeksie Etycznym stoi dziewięćoosobowa Komisja Etyki, której skład jest ustalany raz w roku przez Walne Zgromadzenie Członków.

Co roku, jako członek Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych, przechodzimy audyt etyczny, który stwierdza, czy jesteśmy firmą w pełni realizującą zobowiązania wynikające z „Zasad dobrych praktyk” KPF. Od pierwszego badania w 2013 roku otrzymujemy pozytywny wynik tego audytu.

Zasady Kodeksu etycznego ANG Spółdzielni Doradców Kredytowych:

1. Darzymy się szacunkiem i zaufaniem, uczciwie i lojalnie podchodzimy do wzajemnych relacji. Współpracujemy ze sobą i dzielimy się wiedzą.
2. Tworzymy odpowiedzialne, sprawiedliwe i przyjazne miejsce pracy.
3. Ważne są dla nas rozwój i edukacja – dzięki nim możemy świadczyć usługi na najwyższym poziomie;
4. Przestrzegamy przepisów prawa oraz postanowień zawartych umów.
5. Stosujemy zasady odpowiedzialnej sprzedaży;
6. Unikamy konfliktu interesów.
7. Dbamy o uczciwą i przejrzystą komunikację;
8. Budujemy partnerskie i długoterminowe relacje z klientami i partnerami biznesowymi.
9. Przestrzegamy zasad uczciwej konkurencji.
10. Wystrzegamy się wszystkich przejawów dyskryminacji. Dbamy o różnorodność w miejscu pracy.
11. Angażujemy się w działania na rzecz społeczeństwa.
12. Ograniczamy nasz negatywny wpływ na środowisko.

Szczegółowe zapisy Kodeksu etycznego Spółdzielni znajdują się na stronie www.angkredyty.pl.



” WIERZĘ, ŻE DZIĘKI DZIAŁANIOM PODEJMOWANYM PRZEZ SPÓŁDZIELNIĘ UDA SIĘ NAM UTRZYMAĆ WYSOKI STANDARD ŚWIADCZENIA USŁUG I WYRÓŻNIĆ SIĘ NA RYNKU – Z CZASEM KLIENCI TO DOCENIĄ.

Rolą Komisji Etyki jest monitorowanie działań podejmowanych przez współpracowników Spółdzielni pod kątem zgodności z Kodeksem etyki oraz jej wartościami. Przestrzeganie standardów etycznych w firmach takich jak nasza jest kwestią kluczową. Po roku działania Komisji etyki widzę, że jej stworzenie było bardzo ważne z punktu widzenia zrozumienia złożoności problemów, które się pojawiają oraz edukacji naszych współpracowników. Wierzę, że dzięki działaniom podejmowanym przez Spółdzielnię uda się nam utrzymać wysoki standard świadczenia usług i wyróżnić się na rynku – z czasem klienci to docenią.

TOMASZ SZLACHTA

SPÓŁDZIELCA, ANG SPÓŁDZIELNIA DORADCÓW KREDYTOWYCH, PRZEWODNICZĄCY KOMISJI ETYKI 2014 R.

NASZE ZOBOWIĄZANIE 2015-2016 „STRATEGIA RADOŚCI”

COROCZNY AUDYT PRZESTRZEGANIA
W SPÓŁDZIELNI ZAPISÓW KODEKSU
ETYCZNEGO.

OPRACOWANIE SZKOLENIA Z ETYKI
(E-LEARNING), OBOWIĄZKOWEGO DLA
KAŻDEGO WSPÓŁPRACOWNIKA SPÓŁDZIELNI.

PODPISANE DEKLARACJI PRZEZ KAŻDEGO
WSPÓŁPRACOWNIKA SPÓŁDZIELNI DOT.
ZAPOZNANIA SIĘ Z KODEKSEM ETYCZNYM

BIZNES OPARTY NA WARTOŚCIACH

NASZA MISJA

Tworzyć najlepsze środowisko pracy dla dobrych doradców kredytowych i dostarczać naszym klientom doskonałe usługi finansowe – będąc przy tym odpowiedzialnym partnerem dla współpracujących z nami instytucji finansowych.

NASZE WARTOŚCI



LUDZIE

Chcemy pracować z najlepszymi, stwarzając im dobre warunki do pracy i rozwoju. Tworzymy środowisko ludzi pracujących w zespole, wspierających się nawzajem, dzielących się swoją wiedzą i doświadczeniem, środowisko ludzi angażujących się, odpowiedzialnych i wrażliwych społecznie. Rozmawiamy z naszymi współpracownikami, partnerami finansowymi i klientami szczerze i otwarcie, chwalimy się naszymi sukcesami i nie chowamy głowy w piasek, gdy jest trudno.



RÓWNOWAGA

Chcemy rozwijać się w sposób zrównoważony, ponosząc odpowiedzialność społeczną za naszych współpracowników, partnerów, klientów i środowisko. Oznacza to dla nas podejmowanie zarówno decyzji strategicznych, jak i bieżących, operacyjnych. Kierujemy się przy tym interesem wszystkich grup interesariuszy oraz wierzymy, że przedsiębiorcy mają do odegrania szczególną rolę wobec świata.



EDUKACJA

Bez kształcenia zawodowego i humanistycznego zatrzymujemy się w miejscu – tylko ludzie, którzy się kształcą, mogą zmieniać świat, rozumieć go i szanować innych ludzi. Tempo zmiany naszego otoczenia wymaga od nas nieustannej edukacji, bo tylko dzięki temu będziemy mogli być najlepsi w tym co robimy oraz odnajdziemy w życiu spełnienie i radość. ▶

”



Podstawowym elementem, który wyróżnia Spółdzielnię, jest deklaracja popierania stosowania zasad etycznych w biznesie finansowym. Jednak w rzeczywistości Spółdzielnia nie jest jednolitym zespołem i jej członkowie wywodzą się z różnych spółek doradztwa finansowego, w których obowiązywały zróżnicowane zasady i filozofie biznesowe. Sam w tej chwili refinansuję kredyt hipoteczny klientowi, który umowę podpisał pół roku temu. Mimo że warunki w bankach od tego czasu się nie poprawiły, to zmieniam mu produkt na taki, w którym marża jest niższa o prawie 1 punkt procentowy. Oczywiście poprzedni doradca z ogólnopolskiej sieci doradztwa zarobił na tym kliencie lepiej, ale klient już poniósł część niezbędnych kosztów. Te przyszłe postaram się mu naprawić, ale to smutne, że muszę to robić.

Sprawa etyki w naszym zawodzie jest kluczowa. Jako doradca finansowy mogę nie używać papieru powtórnie przetworzonego, mogę nie startować w biegach przełajowych czy rowerowych, ale obowiązuje mnie uczciwość wobec klienta! Co ciekawe, taki model biznesowy przynosi bardzo dobre efekty. Zadowolony klient sam przyprowadza kolejnych i zaświadcza, że tutaj otrzymał serwis na wysokim poziomie. Status zawodowy doradcy finansowego ma często złe konotacje. Należy promować i wyróżniać etyczne funkcjonowanie w biznesie. Ale także wymagać zachowania takich standardów w obrębie Spółdzielni.

Cieszę się z woli, deklaracji i powołania komisji. To wyróżnia Spółdzielnię na rynku. Dlatego jednak, że być może kiedyś będziemy uważani za jakościowo najlepszą, funkcjonującą na najbardziej przejrzystych zasadach sieć doradcza.

JACEK PLEWA
SPÓŁDZIELCA, ANG SPÓŁDZIELNIA
DORADCÓW KREDYTOWYCH



ETYKA

W naszej codziennej pracy kierujemy się wysokimi standardami etycznymi, a podział na dobro i zło ma dla nas znaczenie. Dzięki temu budujemy zaufanie wśród naszych klientów oraz współpracowników. Wymagamy przede wszystkim od siebie i angażujemy się w tworzenie i utrzymanie zasad etycznych w całym sektorze finansowym.



RADOŚĆ

Radość to naszym zdaniem jedno z najważniejszych słów świata, to uczucie bez którego nie możemy myśleć o szczęściu i spełnieniu. Chcemy, aby dzięki współpracy z nami nasi współpracownicy, klienci, partnerzy biznesowi, inni interesariusze czuli się zadowoleni i mieli poczucie, że dostali od nas coś wyjątkowego.



PRZEDSIĘBIORCZOŚĆ

To ona zmienia świat. Spółdzielnia jest kooperatywą ludzi z inicjatywą, samodzielnych w myśleniu i kreatywnych – to jest właśnie droga do niezależności zawodowej i osobistej.



ZAANGAŻOWANIE

Chcemy tworzyć zaangażowaną społeczność współpracowników, wspierającą się i podążającą w tym samym kierunku, kierującą się tym samym systemem wartości i mającą poczucie współuczestnictwa w tej samej rzeczywistości. Chcemy, by członkowie społeczności przede wszystkim stawiali pytanie o to, co mogą zrobić dla naszej społeczności, a nie co społeczność może zrobić dla nich. Chcemy stworzyć organizację, w której partykularne interesy „ja” zastępuje działanie na rzecz dobra społeczności „my i ja”.



WSPÓŁPRACA

Każdy z nas oddzielnie jest w stanie zrobić wiele dla siebie i innych, jednak dopiero połączona energia nas wszystkich wspiera realizację naszej wizji. Dlatego wspólnie działamy na rzecz budowy i rozwoju kapitału społecznego, który jest podstawą współpracy opartej na zaufaniu i wzajemnym szacunku.

ODPOWIEDZIALNI I ZAANGAŻOWANI PRZYWÓDCY

Zarząd Spółdzielni angażuje się w inicjatywy na rzecz promowania społecznej odpowiedzialności biznesu. Wybrane inicjatywy, w które bezpośrednio zaangażowani są członkowie zarządu:

- wolontariat pracowniczy w Spółdzielni oraz wsparcie programów Fundacji „Będę Kim Zechcę”;
- udział w Komisji Etyki;
- z istotnym udziałem Artura Nowaka-Gocławskiego powstały „Zasady dobrych praktyk pośrednictwa finansowego” i „Deklaracja Pośredników Finansowych KPF”;
- udział oraz prowadzenie debat i paneli dyskusyjnych nt. zrównoważonego rozwoju branży finansowej (np. podczas kongresu Consumer Finance);
- zainicjowanie i rozwijanie projektu „Nienieodpowiedzialni”, promującego zasady etyki, odpowiedzialnej sprzedaży i zaangażowania społecznego branży finansowej;
- Rok Odpowiedzialności (inicjatywa ośrodka dialogu i analiz THINK-TANK), w którą Artur Nowak-Gocławski jest zaangażowany jako ekspert; w listopadzie 2014 roku

ZARZĄD	RADA NADZORCZA
ARTUR NOWAK -GOCŁAWSKI CZŁONEK ZARZĄDU	KRZYSZTOF GAJÓR PRZEWODNICZĄCY
KATARZYNA DMOWSKA CZŁONEK ZARZĄDU	ARTUR CZYŻAK CZŁONEK RADY NADZORCZEJ
MICHAŁ KWASEK CZŁONEK ZARZĄDU	MACIEJ CYBULSKI CZŁONEK RADY NADZORCZEJ

odbyła się konferencja „25 lat rozwoju odpowiedzialnego biznesu w Polsce” inaugurująca Rok Odpowiedzialności, w której Artur wziął udział w charakterze panelisty;

- współpraca w roli partnerów merytorycznych przy Konkursie na Najlepsze Przedsiębiorstwo Społeczne Roku;
- udział w projekcie Koalicja „Prezesa – Wolontariusze 2011”, z czym wiąże się uczestnictwo Artura Nowaka-Gocławskiego w debacie „25 lat wolności w Polsce. 25 lat zaangażowania biznesu w budowę społeczeństwa obywatelskiego”, która odbyła się we wrześniu 2014 r. w Pałacu Prezydenckim. Podczas debaty, w której uczestniczyli m.in. Janina Ochojska z PAH, Andrzej Klesyk z PZU, Piotr Pawłowski z Fundacji Integracja oraz przedstawiciele firm zaangażowanych w inicjatywę „Prezesa-Wolontariusze 2011”, Artur Nowak-Gocławski mówił m.in. o podejściu Spółdzielni do biznesu i zaangażowania w budowę społeczeństwa obywatelskiego. ▶

”



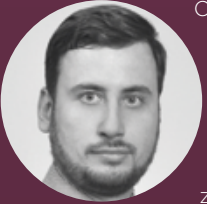
Z ANG Spółdzielnią Doradców Kredytowych współpracujemy niemal od początku jej istnienia. Wdrożony przez nią, niespotykany wcześniej na rynku pośrednictwa, model funkcjonowania był dla otoczenia finansowego ciekawym eksperymentem. Z perspektywy osiągniętej skali działalności okazał się także dużym sukcesem. Za jeden z kluczowych elementów składowych Spółdzielni uznaje się prowadzenie biznesu odpowiedzialnego społecznie. Tak silne umiejscowienie zasad CSR w misji, strategii i wartościach firmy było również ewenementem na rynku pośrednictwa finansowego.

Edukowanie sprzedawców w zakresie odpowiedzialnej sprzedaży oraz wysoka jakość obsługi klientów osiągnięta poprzez badanie ich potrzeb, odpowiednie dopasowanie produktów do ich oczekiwań i możliwości jest jak najbardziej pożądana we współpracy pomiędzy bankiem a innymi instytucjami finansowymi – szczególnie działającymi w obszarze poszukiwania najlepszych rozwiązań produktowych dla klientów.

Banki i instytucje finansowe, będąc podmiotami zaufania publicznego, mają do wypełnienia specjalną misję wsparcia i edukacji finansowej społeczeństwa. Dlatego jako Eurobank z pełnym przekonaniem wspieramy inicjatywy na rzecz budowania zrównoważonego rynku finansowego i dostarczamy produkty, które z założenia muszą być proste i zrozumiałe dla klientów, z w pełni przejrzystym cennikiem i wszelkimi innymi kosztami.

KRYSTIAN KULCZYCKI
WICEPREZES ZARZĄDU,
EUROBANK SA

”



Cenię sobie współpracę z ANG, ponieważ w przeciwieństwie do poprzedniego „zakładu pracy”, wówczas największej firmy doradztwa finansowego, Spółdzielni zarządzają ludzie, którzy szukają dialogu. Oferują mi wsparcie, a przede wszystkim partnerstwo we wzajemnych relacjach. To znaczy dla mnie bardzo dużo. Oczywiście nie jest to świat idealny, oczywiście są sprawy do poprawy, ale w porównaniu z konkurencją mamy do czynienia z przysłowiową przepaścią. Sama formuła Spółdzielni nastraja optymistycznie i pomaga w codziennych relacjach.

Faktycznie jednym z największych wyzwań dla osób działających w tym biznesie jest budowanie relacji z klientami, niekoniecznie pod kątem strictly sprzedażowym, ale pod kątem otrzymywania bezcennych poleceń, które budują wizerunek i zaufanie, które pomagają pozyskać kolejnych partnerów biznesowych. Nie upatrywałbym tutaj spektakularnego sukcesu Spółdzielni w tym obszarze – najwięcej zależy tutaj od nas samych, pracujących na co dzień z klientami. Niemniej ANG Spółdzielnia Doradców Kredytowych oferuje sporo narzędzi, które przy odpowiedniej regulacji będą w pełni wystarczające do długoterminowej, satysfakcjonującej pracy z klientami i partnerami. Na pewno pomaga też marka, która staje się coraz bardziej rozpoznawalna, budząca pozytywne skojarzenia.

MICHAŁ WOSZCZEK

SPÓŁDZIELCA, ANG SPÓŁDZIELNIA
DORADCÓW KREDYTOWYCH

- Artur Nowak-Gocłowski uczestniczył w warsztatach organizowanych przez THINKTANK pod nazwą RE-WIZJE, podczas których uczestnicy wspólnie z ekspertami i praktykami zastanawiali się nad tym, w jaki sposób trendy, nowe technologie, globalne i lokalne zjawiska ukształtują w najbliższej dekadzie pracę, gospodarkę, przedsiębiorczość, edukację, styl życia oraz relacje państwo – obywatel i miejsce Polski w Europie.

Angażujący przywódcy wg badania AON Hewitt „Najlepsi pracodawcy 2014” przeprowadzonego wśród naszych spółdzielców i doradców. Wynik ANG Spółdzielni Doradców Kredytowych w obszarze „angażujący przywódcy” to aż 89% (średni wynik w polskich firmach to 48%, a najlepsi pracodawcy osiągają 74%). ●

05

EFEKTYWNY BIZNES

- „STRATEGIA RADOŚCI” – STRATEGIA BIZNESOWA NA LATA 2014–2016
- ZAGROŻENIA DLA REALIZACJI „STRATEGII RADOŚCI”
- SPRAWOZDANIE FINANSOWE

EFEKTYWNY BIZNES

Nasza wizja: Spółdzielnia będzie efektywnym biznesem – budujemy wartość firmy w sposób zrównoważony i odpowiedzialny społecznie, łącząc cele ekonomiczne z potrzebami kapitału ludzkiego, przyjętymi i przestrzeganymi wartościami firmy oraz potrzebami społecznymi i środowiskowymi. Dzięki takiemu podejściu możemy zbudować biznes efektywny długoterminowo i trwały.

„STRATEGIA RADOŚCI” – STRATEGIA BIZNESOWA NA LATA 2014–2016

Dlaczego naszą strategię nazwaliśmy „Strategią Radości”? Bo radość jest wpisana w nasz system wartości. Sukces naszej organizacji nie jest mierzony jedynie wielkością wyników finansowych, ale również duże znaczenie ma dla nas poziom radości oraz zadowolenia naszych współpracowników i interesariuszy. Czyli realizacja celów w pozafinansowych obszarach, które wpływają bezpośrednio na wynik finansowy. Strategia jest odpowiedzią na oczekiwania naszych interesariuszy, a także najważniejsze wyzwania dla rozwoju całej organizacji.

Należą do nich:

- efektywność prowadzonego biznesu;
- budowa kapitału ludzkiego;
- budowa kapitału społecznego, w tym promowanie etycznych zachowań i odpowiedzialnej sprzedaży w branży;
- pozytywny wpływ na środowisko.

W ramach „Strategii Radości” postawiliśmy sobie konkretne, wymierne cele, które będziemy mierzyć każdego roku zgodnie z przyjętą przez nas metodologią, zakładającą przypisanie każdemu działaniu określonej liczby

punktów zgodnie z jego wagą dla realizacji strategii.

W 2014 roku udało się nam zrealizować 229/300 możliwych punktów, co stanowi realizację „Strategii Radości” na poziomie 76%.

W latach 2015–2016 w ramach strategii zaplanowaliśmy działania, którym przypisaliśmy 346 punktów, co będzie wymagało jeszcze większego zaangażowania z naszej strony.

Szczegółowe rozliczenie działań podjętych w 2014 roku w ramach strategii oraz plany na następne lata prezentujemy w kolejnych rozdziałach raportu.

ZAGROŻENIA DLA REALIZACJI „STRATEGII RADOŚCI”

Największym zagrożeniem dla realizacji celów biznesowych Spółdzielni jest zmniejszenie podaży produktów finansowych wynikające z następujących czynników:

- nowe przepisy unijne i ich implementacja, które mogą negatywnie wpłynąć na działalność pośredników finansowych;
- zmiany regulacyjne Komisji Nadzoru Finansowego skutkujące ograniczeniem dostępności produktów w ofercie Spółdzielni;
- zmiana polityki kredytowej banków zarówno w zakresie wymaganym przez Komisję Nadzoru Finansowego, jak i własnych zasad zarządzania ryzykiem;
- zmiana polityki sprzedażowej banków w zakresie dostępności produktów w sieciach zewnętrznych;
- zmiana polityki banków w zakresie pracy z pośrednikami finansowymi w efekcie optymalizacji kosztowej modeli biznesowych.

Kolejnymi istotnymi zagrożeniami dla planów Spółdzielni są: zmniejszenie popytu na usługi finansowe, głównie w wyniku pogorszenia sytuacji makroekonomicznej oraz działania konkurencji polegające na nieodpowiedzialnej rywalizacji cenowej w zakresie wynagrodzeń sieci sprzedaży.

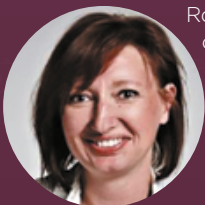
Jak Spółdzielnia zarządza tym ryzykiem:

- angażujemy się w prace Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych (KPF);
- na bieżąco współpracujemy z bankami, utrzymujemy dobre relacje z partnerami biznesowymi;
- współpracujemy z konkurencją, aby wspólnie działać na rzecz branży, działamy na rzecz promocji zrównoważonego rozwoju branży;
- stawiamy na odpowiedzialną sprzedaż i wysokie standardy pracy. ▶

PODSUMOWANIE REALIZACJI CELÓW W RAMACH POSZCZEGÓLNYCH OBSZARÓW „STRATEGII RADOŚCI”:

SPÓŁDZIELNIA BĘDZIE EFEKTYWNYM BIZNESEM	CZY CEL ZOSTAŁ ZREALIZOWANY?	ZBUDUJEMY KAPITAŁ LUDZKI	CZY CEL ZOSTAŁ ZREALIZOWANY?
ZREALIZOWANE PROGNOZOWANE WYNIKI SPRZEDAŻOWE	100%	REGULARNE SPOTKANIA SPOŁECZNOŚCI (Z TRANSMISJĄ ONLINE) W CELU WYMIANY INFORMACJI, OCENY DZIAŁAŃ ITP. ORAZ KRÓTKIE SZKOLENIA WPROWADZAJĄCE DLA NOWYCH CZŁONKÓW SPÓŁDZIELNI I JEJ WSPÓŁPRACOWNIKÓW	ZREALIZOWANY W 50%
DODATNI WYNIK BRUTTO	ZREALIZOWANY W 20%	EFEKTYWNE WYKORZYSTANIE FUNKCJONALNOŚCI ERUDIONA (NARZĘDZIE DO SPOŁECZNOŚCIOWEJ KOMUNIKACJI WEWNĘTRZNEJ)	100%
OPRACOWANIE I WDROŻENIE KODEKSU ETYCZNEGO	100%	WDROŻENIE STANDARDU PRACY DORADCY	100%
PRZEPROWADZENIE SZKOLENIA Z ETYKI	NIE	SPÓŁDZIELNIA BĘDZIE TWORZYĆ KAPITAŁ SPOŁECZNY	CZY CEL ZOSTAŁ ZREALIZOWANY?
POWOŁANIE KOMISJI ETYKI	100%	OPRACOWANIE PROGRAMU WOLONTARIATU PRACOWNICZEGO, JEGO WDROŻENIE I KOMUNIKACJA	100%
OPRACOWANIE ŁADU SPÓŁDZIELNIANEGO	100%	TWORZENIE PARTNERSTW ORAZ PRZYŁĄCZENIE SIĘ DO STOWARZYSZEŃ BRANŻOWYCH I PROMUJĄCYCH CSR	100%
OPUBLIKOWANIE ZINTEGROWANEGO RAPORTU ROCZNEGO, REGULARNE PUBLIKOWANIE WYNIKÓW FINANSOWYCH	100%	ROZWÓJ PROJEKTU „NIENIEODPOWIEDZIALNI”: ORGANIZACJA KONFERENCJI, WYDANIE GAZETY, URUCHOMIENIE PORTALU NIENIEODPOWIEDZIALNI.PL	100%
KOMUNIKACJA NASZYCH DZIAŁAŃ I STANDARDÓW WEWNĄTRZ FIRMY (EDUKACJA, BUDOWANIE ŚWIADOMOŚCI) ORAZ NA ZEWNĄTRZ (WŚRÓD PARTNERÓW)	100%	DZIAŁANIA W RAMACH FUNDACJI „BĘDĘ KIM ZECHCĘ”: OPRACOWANIE ZAŁOŻEŃ PROGRAMU STYPENDIALNEGO ORAZ PROGRAMU TUTORINGU, KONSULTACJE, WDROŻENIE PROGRAMÓW	100%
ZBUDUJEMY KAPITAŁ LUDZKI	CZY CEL ZOSTAŁ ZREALIZOWANY?	POZYTYWNI WPŁYNIEMY NA ŚRODOWISKO	CZY CEL ZOSTAŁ ZREALIZOWANY?
ZWIĘKSZAMY ZESPÓŁ SPÓŁDZIELCÓW	ZREALIZOWANY W 93%	BUDOWANIE ŚWIADOMOŚCI NT. BYCIA EKO W BIURZE, EDUKACJA EKOLOGICZNA	NIE
ZWIĘKSZAMY ZESPÓŁ DORADCÓW	100%	ZACHĘCENIE DO KORZYSTANIA Z PAPIERU W 100% Z RECYKLINGU, EDUKACJA SPÓŁDZIELCÓW W TYM ZAKRESIE	100%
INTEGRACJA POPRZECZ SPORT - STWORZENIE DRUŻYNY ROWEROWEJ I BIEGOWEJ	100%	MONITOROWANIE ILOŚCI ZUŻYTEGO PAPIERU I OGRANICZENIE JEGO ZUŻYCIA. PROMOCJA OSZCZĘDNEGO I ROZSĄDNEGO DRUKOWANIA	NIE
WDROŻENIE PROGRAMU SZKOLEŃ - ROZWÓJ KOMPETENCJI	100%	MONITOROWANIE ILOŚCI ZUŻYWANEJ ENERGII I WODY ORAZ OGRANICZENIE JEJ ZUŻYCIA	NIE
PROMOCJA CZYTELNICTWA WŚRÓD SPOŁECZNOŚCI SPÓŁDZIELCÓW WDROŻENIE PROGRAMU SZKOLEŃ - ROZWÓJ KOMPETENCJI	ZREALIZOWANY W 80%	WPROWADZENIE SEGREGACJI ODPADÓW JAKO STANDARDU W KAŻDYM BIURZE	100% W CENTRALI
SZKOLENIA WSTĘPNE DLA NOWYCH NIEDOŚWIADCZONYCH DORADCÓW	ZREALIZOWANY W 0%	MONITOROWANIE ŁAŃCUCHA DOSTAW POD KĄTEM PRZESTRZEGANIA ZASAD CSR	NIE
RAZ W ROKU SPOTKANIE INTEGRACYJNE	100%		

”



Rok 2014 pokazał, że odpowiedzialne podejście do biznesu w perspektywie krótkoterminowej nie zawsze się opłaca. Ale jesteśmy głęboko przekonani o tym, że w perspektywie długoterminowej jest to jedyny możliwy kierunek rozwoju.

Nasza decyzja z końca 2013 roku dotycząca odpowiedzialnej polityki produktowej kosztowała nas blisko 30% spadek wolumenów sprzedaży w pierwszej połowie 2014 roku. Dzięki zaangażowaniu spółdzielców i ich ciężkiej pracy udało nam się powrócić do poziomu sprzedaży sprzed roku.

W roku 2014 dodatkowo, w odpowiedzi na silną rynkową, czasem skrajnie nieodpowiedzialną rywalizację cenową w zakresie wynagrodzeń sieci sprzedaży, zmniejszyliśmy marżę Spółdzielni na sprzedaży, wprowadzając zmiany w stawkach prowizyjnych dla spółdzielców (formuła spółdzielni daje nam legitymację do zwiększania wynagrodzeń bieżących kosztem zysku rocznego). Nie wszystkie działania biznesowe, jakie podjęliśmy w 2014 roku, okazały się efektywne.

To wszystko spowodowało, że nie udało nam się zrealizować wyniku finansowego na zakładanym w „Strategii Radości” poziomie.

KATARZYNA DMOWSKA

CZŁONEK ZARZĄDU,
ANG SPÓŁDZIELNIA DORADCÓW
KREDYTOWYCH

SPRAWOZDANIE FINANSOWE

Jako Spółdzielnia jesteśmy zobowiązani przynajmniej raz na trzy lata poddać się lustracyjnemu badaniu legalności, gospodarności i rzetelności całości działania. W 2013 roku przeszliśmy pozytywnie proces lustracji, dodatkowo zdecydowaliśmy, że przy tej okazji, raz na trzy lata, nasze sprawozdanie finansowe będziemy poddawać audytowi przez biegłego rewidenta. Kolejną lustrację oraz audyt sprawozdania finansowego planujemy na 2017 rok.

PODSUMOWANIE DZIAŁAŃ - „STRATEGIA RADOŚCI” 2014

REGULARNE PUBLIKOWANIE WYNIKÓW
FINANSOWYCH.

ZREALIZOWANE

SKUTECZNOŚĆ SPRZEDAŻY POPARTA WYSOKĄ
JAKOŚCIĄ OBSŁUGI KLIENTA I WSPÓŁPRACY
Z PARTNERAMI.

1 MLD ZŁ SPRZEDAŻY KREDYTÓW
DETALICZNYCH W 2014 R.

ZREALIZOWANE

DODATNI WYNIK BRUTTO 0,4 MLN
W 2014 ROKU.

NIEREALIZOWANE.

WYNIK ZREALIZOWANY NA POZIOMIE 0,1 MLN ZŁ

NASZ LOKALNY EKONOMICZNY WPŁYW - WYTWORZENIE I DYSTRYBUCJA WARTOŚCI EKONOMICZNEJ WŚRÓD INTERESARIUSZY SPÓŁDZIELNI:

	2013*	2014*
PRZYCHODY	22 664,20	22 620,17
KOSZTY BEZ WYŁĄCZEŃ		
KOSZTY SPRZEDANYCH USŁUG	(19 224,93)	(19 507,19)
KOSZTY SPRZEDAŻY	(140,85)	(90,39)
KOSZTY OGÓLNEGO ZARZĄDU	(825,34)	(1 129,96)
KOSZTY BEZ WYŁĄCZEŃ	(20 191,12)	(20 727,55)
WYŁĄCZENIA		
WYNAGRODZENIA	-1310,57	-1330,26
KOSZTY ODSETKOWE	(39,88)	(30,81)
PODATKI I OPŁATY	(159,99)	(245,15)
INWESTYCJE W SPOŁECZNOŚCI	(39,20)	(22,50)
PODATEK BIEŻĄCY	(112,97)	(43,87)
SUMA WYŁĄCZEŃ	-1662,61	-1672,59
SUMA KOSZTÓW	(21 853,73)	(22 400,14)
WARTOŚĆ EKONOMICZNA ZATRZYMANA	810,47	220,02

*w tys

NASZE ZOBOWIĄZANIE. „STRATEGIA RADOŚCI” 2015-2016

REGULARNE PUBLIKOWANIE WYNIKÓW
FINANSOWYCH.

SKUTECZNOŚĆ SPRZEDAŻY POPARTA WYSOKĄ
JAKOŚCIĄ OBSŁUGI KLIENTA I WSPÓŁPRACY
Z PARTNERAMI. 1,45 MLD ZŁ SPRZEDAŻY
KREDYTÓW DETALICZNYCH W 2015 ROKU,
1,8 MLD ZŁ W 2016 ROKU.

DODATNI WYNIK BRUTTO 0,4 MLN ZŁ W 2015
ROKU, 0,4 MLN ZŁ W 2016 ROKU.

RACHUNEK ZYSKÓW I STRAT

WIERSZ	WYSZCZEGÓLNIENIE	ROK BIEŻĄCY	ROK UBIEGŁY
A.	Przychody netto ze sprzedaży produktów, towarów i materiałów – w tym od jednostek powiązanych	22 368 296,26	22 366 656,68
I	Przychody netto ze sprzedaży produktów	22 360 304,21	22 356 707,76
II	Zmiana stanu produktów (zwiększenie-wartość dodatnia, zmniejszenie-wartość ujemna)	-	-
III	Koszt wytworzenia produktów na własne potrzeby jednostki	-	-
IV	Przychody netto ze sprzedaży towarów i materiałów	7 992,05	9 948,92
B.	Koszty działalności operacyjnej	22 326 103,71	21 736 783,13
I	Amortyzacja	105 269,02	72 218,46
II	Zużycie materiałów i energii	121 719,08	100 604,49
III	Usługi obce	20 807 294,39	20 186 815,99
IV	Podatki i opłaty, w tym: podatek akcyzowy	220 710,13	147 333,60
V	Wynagrodzenia	758 234,05	836 472,94
VI	Ubezpieczenia społeczne i inne świadczenia	165 287,68	196 702,24
VII	Pozostałe koszty rodzajowe	138 503,98	192 061,28
VIII	Wartość sprzedanych towarów i materiałów	9 085,38	4 574,13
C.	Zysk (strata) ze sprzedaży (A-B)	42 192,55	629 873,55
D.	Pozostałe przychody operacyjne	265 281,32	235 345,27
I	Zysk ze zbycia niefinansowych aktywów trwałych	-	-
II	Dotacje	79 450,72	5 380,62
III	Inne przychody operacyjne	185 830,60	229 964,65
E.	Pozostałe koszty operacyjne	225 864,96	51 766,97
I	Strata ze zbycia niefinansowych aktywów trwałych	-	-
II	Aktualizacja wartości aktywów niefinansowych	19 078,23	12 218,88
III	Inne koszty operacyjne	206 786,73	39 548,09
F.	Zysk (strata) z działalności operacyjnej (C+D-E)	81 608,91	813 451,85

RACHUNEK ZYSKÓW I STRAT

WIERSZ	WYSZCZEGÓLNIENIE	ROK BIEŻĄCY	ROK UBIEGŁY
G.	Przychody finansowe	66 038,35	67 575,39
I	Dywidendy i udziały w zyskach – w tym od jednostek powiązanych	-	-
II	Odsetki – w tym od jednostek powiązanych	66 038,35	67 564,19
II	Odsetki – w tym od jednostek powiązanych	66 038,35	67 564,19
III	Zysk ze zbycia inwestycji	-	-
IV	Aktualizacja wartości inwestycji	-	-
V	Inne	-	11,20
H.	Koszty finansowe	31 377,55	43 774,53
I	Odsetki – w tym od jednostek powiązanych	30 813,25	43 755,41
II	Strata ze zbycia inwestycji	-	-
III	Aktualizacja wartości inwestycji	-	-
IV	Inne	564,30	19,12
I.	Zysk (strata) z działalności gospodarczej (F+G-H)	116 269,71	837 252,71
J.	Wynik zdarzeń nadzwyczajnych (J.I-J.II.)	0,00	0,00
I	Zyski nadzwyczajne	-	-
II	Straty nadzwyczajne	-	-
K.	Zysk (strata) brutto (I+/-J)	116 269,71	837 252,71
L.	Podatek dochodowy	38 116,00	120 408,00
M.	Pozostałe obowiązkowe zmniejszenie zysku (zwiększenia straty)	-	-
N.	Zysk (strata) netto (K-L-M)	78 153,71	716 844,71

ANG SPÓŁDZIELNIA DORADCÓW KREDYTOWYCH
Sprawozdanie finansowe sporządzone na dzień 31-12-2014. Dane w PLN

B I L A N S

WIERSZ	AKTYWA	ROK BIEŻĄCY	ROK UBIEGŁY
A	AKTYWA TRWAŁE	1 995 492,55	1 383 442,74
I	Wartości niematerialne i prawne	1 348 549,42	636 370,69
1	Koszty zakończonych prac rozwojowych	-	-
2	Wartość firmy	-	-
3	Inne wartości niematerialne i prawne	1 279 936,42	57 378,30
4	Zaliczki na wartości niematerialne i prawne	68 613,00	578 992,39
II	Rzeczowe aktywa trwałe	105 320,49	174 475,81
1	Środki trwałe	105 320,49	174 475,81
	a. grunty	-	-
	b. budynki, lokale i obiekty inżynierii lądowej i wodnej	-	-
	c. urządzenia techniczne i maszyny	36 869,02	53 007,45
	d. środki transportu	61 007,65	110 525,05
	e. inne środki trwałe	7 443,82	10 943,31
2	Środki trwałe w budowie	-	-
3	Zaliczki na środki trwałe w budowie	-	-
III	Należności długoterminowe	26 388,55	21 600,00
1	Od jednostek powiązanych	-	-
2	Od pozostałych jednostek	26 388,55	21 600,00
IV	Inwestycje długoterminowe	494 232,09	541 031,24
1	Nieruchomości	-	-
2	Wartości niematerialne i prawne	-	-
3	Długoterminowe aktywa finansowe	494 232,09	541 031,24
	a. w jednostkach powiązanych	0,00	0,00
	udziały lub akcje	-	-
	inne długoterminowe aktywa finansowe	-	-

ANG SPÓŁDZIELNIA DORADCÓW KREDYTOWYCH
Sprawozdanie finansowe sporządzone na dzień 31-12-2014. Dane w PLN

B I L A N S

WIERSZ	AKTYWA	ROK BIEŻĄCY	ROK UBIEGŁY
	b. w pozostałych jednostkach	494 232,09	541 031,24
	udziały lub akcje	-	-
	inne papiery wartościowe	-	-
	udzielone pożyczki	494 232,09	541 031,24
	inne długoterminowe aktywa finansowe	-	-
4	Inne inwestycje długoterminowe	-	-
V	Długoterminowe rozliczenia międzyokresowe	21 002,00	9 965,00
1	Aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	21 002,00	9 965,00
2	Inne rozliczenia międzyokresowe	-	-
B.	AKTYWA OBROTOWE	3 155 552,78	2 912 014,11
I	Zapasy	131 418,26	20 357,32
1	Materiały	-	-
2	Półprodukty i produkty w toku	-	-
3	Produkty gotowe	-	-
4	Towary	35 200,03	20 357,32
5	Zaliczki na dostawy	96 218,23	-
II	Należności krótkoterminowe	302 894,00	217 928,11
1	Należności od jednostek powiązanych	0,00	0,00
	a. z tytułu dostaw i usług o okresie spłaty	0,00	0,00
	do 12 miesięcy	-	-
	powyżej 12 miesięcy	-	-
	b. inne	-	-
2	Należności od pozostałych jednostek	302 894,00	217 928,11
	a. z tytułu dostaw i usług o okresie spłaty	187 700,52	180 024,28
	do 12 miesięcy	187 700,52	180 024,28

ANG SPÓŁDZIELNIA DORADCÓW KREDYTOWYCH
Sprawozdanie finansowe sporządzone na dzień 31-12-2014. Dane w PLN

B I L A N S

WIERSZ	AKTYWA	ROK BIEŻĄCY	ROK UBIEGŁY
	powyżej 12 miesięcy	-	-
	b. z tytułu podatków, dotacji, ceł, ubezpiec. społ. i zdrow. oraz innych	6 170,72	20 712,83
	c. inne	109 022,76	17 191,00
	d. dochodzone na drodze sądowej	-	-
III	Inwestycje krótkoterminowe	479 509,37	526 148,21
1	Krótkoterminowe aktywa finansowe	479 509,37	526 148,21
	a. w jednostkach powiązanych	0,00	0,00
	udziały lub akcje	-	-
	inne papiery wartościowe	-	-
	udzielone pożyczki	-	-
	inne krótkoterminowe aktywa finansowe	-	-
	b. w pozostałych jednostkach	478 281,24	380 443,74
	udziały lub akcje	-	-
	inne papiery wartościowe	-	-
	udzielone pożyczki	478 281,24	380 443,74
	inne krótkoterminowe aktywa finansowe	-	-
	c. środki pieniężne i inne aktywa pieniężne	1 228,13	145 704,47
	środki pieniężne w kasie i na rachunkach	766,28	145 475,08
	inne środki pieniężne	461,85	229,39
	inne aktywa pieniężne	-	-
2	Inne inwestycje krótkoterminowe	-	-
IV	Krótkoterminowe rozliczenia międzyokresowe	2 241 731,15	2 147 580,47

ANG SPÓŁDZIELNIA DORADCÓW KREDYTOWYCH
Sprawozdanie finansowe sporządzone na dzień 31-12-2014. Dane w PLN

B I L A N S

WIERSZ	AKTYWA	ROK BIEŻĄCY	ROK UBIEGŁY
	AKTYWA RAZEM	5 151 045,33	4 295 456,85
A	FUNDUSZ WŁASNY	1 381 429,83	1 268 515,49
I	Fundusz udziałowy	800 518,20	548 417,30
II	Należne wpłaty na fundusz udziałowy	-12 000,00	-10 000,00
III	Fundusz zasobowy	555 257,92	50 003,48
IV	Należne wpłaty na fundusz zasobowy	-40 500,00	-36 750,00
V	Fundusz z aktualizacji wyceny	-	-
VI	Pozostałe fundusze rezerwowe	-	-
VII	Zysk (strata) z lat ubiegłych	0,00	0,00
VIII	Zysk (strata) netto	78 153,71	716 844,71
IX	Odpisy z zysku netto w ciągu roku obrotowego	-	-
B.	ZOBOWIĄZANIA I REZERWY NA ZOBOWIĄZANIA	3 769 615,50	3 026 941,36
I	Rezerwy na zobowiązania	18 077,00	13 737,00
1	Rezerwa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	18 077,00	12 796,00
2	Rezerwa na świadczenia emerytalne i podobne	0,00	0,00
	- długoterminowa	-	-
	- krótkoterminowa	-	-
3	Pozostałe rezerwy	0,00	941,00
	- długoterminowe	-	-
	- krótkoterminowe	-	941,00
II	Zobowiązania długoterminowe	94 717,11	20 197,76
1	Wobec jednostek powiązanych	-	-
2	Wobec pozostałych jednostek	94 717,11	20 197,76
	a. kredyty i pożyczki	85 471,68	-
	b. z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych	-	-
	c. inne zobowiązania finansowe	9 245,43	20 197,76

ANG SPÓŁDZIELNIA DORADCÓW KREDYTOWYCH
Sprawozdanie finansowe sporządzone na dzień 31-12-2014. Dane w PLN

B I L A N S

WIERSZ	AKTYWA	ROK BIEŻĄCY	ROK UBIEGŁY
	d. inne		
III	Zobowiązania krótkoterminowe	3 066 295,16	2 792 991,67
1	Wobec jednostek powiązanych	0,00	0,00
	a. z tytułu dostaw i usług o okresie wymagalności:	0,00	0,00
	- do 12 miesięcy	-	-
	- powyżej 12 miesięcy	-	-
	b. inne	-	-
2	Wobec pozostałych jednostek	3 066 295,16	2 792 991,67
	a. kredyty i pożyczki	675 551,27	55 813,78
	b. z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych	-	-
	c. inne zobowiązania finansowe	10 952,33	13 115,87
	d. z tytułu dostaw i usług o okresie wymagalności:	2 217 625,71	2 563 663,86
	- do 12 miesięcy	2 213 709,19	2 560 693,57
	- powyżej 12 miesięcy	3 916,52	2 970,29
	e. zaliczki otrzymane na dostawy	-	-
	f. zobowiązania wekslowe	-	-
	g. z tytułu podatków, ceł, ubezpieczeń i innych świadczeń	78 708,68	140 933,51
	h. z tytułu wynagrodzeń	76 229,76	11 798,05
	i. inne	7 227,41	7 666,60
3	Fundusze specjalne	-	-
IV	ROZLICZENIA MIĘDZYOKRESOWE	590 526,23	200 014,93
1	Ujemna wartość firmy	-	-
2	Inne rozliczenia międzyokresowe	590 526,23	200 014,93
	- długoterminowe	455 681,03	9 223,92
	- krótkoterminowe	134 845,20	190 791,01
	PASYWA RAZEM	5 151 045,33	4 295 456,85

06

KLIENCI

- JAK OCENIAJĄ NAS KLIENCI
- JAK ULEPSZAMY PROCES OBSŁUGI KLIENTA I BUDUJEMY DŁUGOTRWĄŁE RELACJE
- BEZPIECZEŃSTWO DANYCH
- SKARGI I REKLAMACJE

KLIENCI

Klientami Spółdzielni są głównie osoby prywatne, zainteresowane kredytem hipotecznym. Dbamy o wysoki standard obsługi klientów, a ich rekomendacje są dla nas potwierdzeniem jakości naszej pracy.

Korzyści dla klientów ze współpracy z doradcami kredytowymi:

- przegląd i porównanie ofert z rynku;
- wstępna analiza tzw. zdolności kredytowej klienta;
- przygotowanie oferty dopasowanej do potrzeb oraz możliwości klienta;
- wyjaśnienie pojęć związanych z zaciąganiem kredytu, przetłumaczenie ich na język zrozumiały dla osób spoza branży bankowej;
- pomoc w przygotowaniu wniosku kredytowego i skompletowaniu niezbędnych dokumentów;
- monitorowanie procesu kredytowego do momentu uruchomienia, aktywne pośrednictwo w komunikacji pomiędzy klientem a bankiem.

Jakie wyzwania/problemy pojawiają się po stronie klientów we współpracy z doradcami kredytowymi:

- czy doradca finansowy jest kompetentny, ma wiedzę, jest doświad-

czony, zna procesy i procedury bankowe – czy nie zaprzepaści jedynej szansy otrzymania kredytu, jaką ma klient, czy przedstawi faktycznie najlepszą ofertę;

- czy jasno wytłumaczy, jak wygląda cały proces, czy pomoże w zbieraniu dokumentów, wyjaśni, jak wypełnić dokumenty;
- czy jest bezstronny, tzn. kieruje się swoim dobrem czy dobrem klienta;
- czy ujawniane dane będą bezpieczne, co się dzieje z dokumentami klienta (w końcu bankier to zawód zaufania publicznego, a pośrednik jest tylko pośrednikiem);
- traktowanie doradcy kredytowego jako pośrednika (spisze wnioski, zbierze dokumenty, przekaże do banku i czeka na prowizję z banku), a nie jako doradcy, który występuje w imieniu klienta.

Jakie wyzwania/problemy pojawiają się po stronie doradców we współpracy z klientami:

- czy klient podaje prawdziwe, niezafałszowane informacje; czy nie zataja jakichś informacji, mających wpływ na proces kredytowy;
- czy jest klientem, który próbuje wyciągnąć od doradcy informacje, na których mu zależy, i aby samemu pójść do banku, kiedy doradca wykonał całą pracę i rozpoczął proces;
- czy klient rzetelnie oceni pracę doradcy, gdy bank odmówi finansowania z przyczyn niezależnych od doradcy, czy klient nie przerzuci odpowiedzialności na doradcę;
- czy klient w środku procesu nie zrezygnuje z usług doradcy na rzecz konkurencji;
- czy klient będzie współpracował z doradcą, rzetelnie podawał informacje i gromadził komplet dokumentów. ➤

”



Zakup wymarzonego mieszkania lub domu oraz wzięcie kredytu hipotecznego jest momentem bardzo trudnym dla każdego. Jest mnóstwo rzeczy do skoordynowania, obejrzenia, zaplanowania. Mają się właśnie zrealizować marzenia. Już urządzany jest pokój dziecka, kuchnia, łazienka. Większość decyzji jest podejmowana pod wpływem emocji. W całym ferworze działań bardzo łatwo popełnić błąd. Błąd, którego skutki mogą być odczuwane przez bardzo długi czas.

W całym procesie dobrze, aby znalazła się osoba, która obiektywnie będzie mogła ocenić podejmowane działania. Zwrócić uwagę na zagrożenia, istniejące ryzyka oraz wskazać bezpieczne rozwiązania. Nieocenioną pomocą jest profesjonalny doradca, którego muszą cechować uczciwość i empatia. Najważniejszy w całym procesie nie jest bank, doradca czy zbywca, lecz klient. To klient bowiem ponosi największe ryzyko, to jego bezpieczeństwo kładziemy na szali transakcji.

W mojej wieloletniej pracy miałam przyjemność pracować przez chwilę lub dłużej z całą rzeszą wspaniałych doradców – porządnych ludzi. Angażują się w ciekawe projekty na różnych polach. Mają ciekawe pasje i zainteresowania. Widzę w tych doradcach ludzi silnych, niezależnych, odważnych i pokornych. Trudno nimi zarządzać, ponieważ mają dużą wolę bycia wolnymi i niezależnymi. To dobrze, bo tylko tacy ludzie będą oparciem dla swoich klientów.

EWA KOCHARA
SPÓŁDZIELCA, ANG SPÓŁDZIELNIA
DORADCÓW KREDYTOWYCH

Jak wygląda praca doradcy z klientem:

- dokonanie analizy formalnej i cenowej ofert banków pod kątem oczekiwań i możliwości klienta;
- przedstawienie klientowi proponowanych ofert w sposób prosty i zrozumiały dla klienta, z uwzględnieniem wszystkich kosztów związanych z uzyskaniem finansowania;
- pomoc w procesie kompletowania dokumentacji do wniosku kredytowego;
- pomoc w wypełnieniu wniosku kredytowego i niezbędnych załączników;
- przetłumaczenie umów i procedur bankowych na zrozumiały dla klienta język;
- przedstawienie wszystkich istotnych z punktu widzenia klienta informacji, które najczęściej klient poznaje dopiero przy podpisywaniu umowy kredytowej;
- podjęcie negocjacji (np. cenowych) z bankiem;
- koordynowanie całego procesu kredytowego do momentu wypłaty kredytu;
- pomoc we wszelkich zagadnieniach związanych z obsługą kredytu.

JAK OCENIAJĄ NAS KLIENTCI

Badanie przeprowadzone przez jednego z naszych partnerów biznesowych – Deutsche Bank Polska SA – dotyczące jakości obsługi klientów pozyskanych z udziałem pośredników, potwierdza wysokie kompetencje doradców ANG w procesie ubiegania się o kredyt. Badanie zostało przeprowadzone dla dwóch grup produktowych: kredytu hipotecznego i kredytu gotówkowego.

W skali od 1 (ocena negatywna) do 6 (ocena pozytywna) klienci ocenili:

1. Kompetencje doradcy w zakresie prezentacji oferty kredytowej partnera biznesowego, znajomość oferty kredytu gotówkowego – 5,85 pkt. (średnia ocena znajomości oferty kredytu mieszkaniowego wyniosła 5,58 pkt.);
2. Zaangażowanie i pomoc doradcy w przygotowaniu dokumentacji kredytowej, zaangażowanie doradców przy kompletowaniu dokumentacji kredytowej: przy kredycie mieszkaniowym – 5,79 pkt., przy kredycie gotówkowym – 5,77 pkt.;
3. Zadowolenie z przebiegu całego procesu uzyskania kredytu mieszkaniowego/gotówkowego – prawie 90% badanych wyraziło zadowolenie z przebiegu procesu ubiegania się o kredyt mieszkaniowy, 8,33% było niezadowolonych, a 4,17% miało zastrzeżenia; z przebiegu procesu kredytu gotówkowego zadowolonych było 100% badanych klientów;
4. Wystrój i estetykę wnętrza placówki – respondenci placówki przyznali wysoką ocenę, która wyniosła 5,22.

W 2014 roku nie prowadziliśmy własnych badań satysfakcji klientów.

NASZE ZOBOWIĄZANIE „STRATEGIA RADOŚCI” 2015-2016

WPROWADZENIE SYSTEMU MIERZENIA SATYSFAKCJI I ZADOWOLENIA KLIENTÓW ORAZ ZBIERANIA INFORMACJI ZWROTNEJ O NASZYCH DZIAŁANIACH.

**NASZYM CELEM JEST 90% SATYSFAKCJA KLIENTÓW W 2015
I 95% OD 2016 ROKU.**

JAK ULEPSZAMY PROCES OBSŁUGI KLIENTA I BUDUJEMY DŁUGOTRWAŁE RELACJE.

OCZEKIWANIE INTERESARIUSZY:

„DORADCA FINANSOWY POWINIEN NAWIĄZYWAĆ DŁUGOTRWAŁE RELACJE Z KLIENTAMI, ZNAĆ JEGO HISTORIĘ, WYMAGANIA I OCZEKIWANIA”.

„DORADCA FINANSOWY POWINIEN POTRAFIĆ WYTŁUMACZYĆ KLIENTOWI, JAK DZIAŁA PRODUKT FINANSOWY, KTÓRY NABYWA, ORAZ CO ZAWIERA UMOWA. DORADCA POWINIEN SIĘ UPEWNIĆ, ŻE KLIENT ROZUMIE, CO KUPUJE”.

Model biznesowy spółdzielni opiera się na rekomendacjach klientów, dlatego budowanie długoterminowych relacji jest z naszego punktu widzenia kluczowe. W takim modelu nie ma miejsca na traktowanie klienta w sposób nieodpowiedzialny i nielojalny. Aby utrzymać wysoki standard obsługi

klientów, zostaną wprowadzone obowiązkowe szkolenia dla współpracowników Spółdzielni dot. znajomości Ładu, Kodeksu etyki oraz standardów pracy doradców.

Ład Spółdzielni, w tym szczególnie Kodeks Etyczny, określa zasady komunikacji doradcy z klientem i nakłada obowiązek przedstawienia klientowi wyczerpującej informacji na temat nabywanego produktu. Otwarcie informujemy o warunkach współpracy, procesie kredytowym, prowizjach pobieranych od partnerów finansowych.

Zgodnie ze Standardami Pracy Doradców w ANG Spółdzielnia Doradców Kredytowych każdy doradca ma obowiązek:

- zrozumiale przedstawić klientowi proponowane oferty z uwzględnieniem wszystkich kosztów związanych z uzyskaniem finansowania;
- wyszczególnić w ofercie dla klienta wszystkie koszty związane z uzyskaniem finansowania, w tym marżę i prowizję bankową;
- przedstawić ofertę klientowi w sposób czytelny i zrozumiały, używając zrozumiałego słownictwa, ograniczając do minimum żargon bankowy i prawniczy;
- przedstawić, o ile jest to możliwe, co najmniej trzy oferty w sposób jednolity i porównywalny, argumentując swój wybór.

Dla potencjalnego klienta terminologia stosowana przez banki jest często niezrozumiała. Zadaniem doradcy jest wytłumaczenie klientowi, co oznaczają następujące określenia:

- prowizja,
- oprocentowanie kredytu i jego składniki (marża + LIBOR/WIBOR),

- oprocentowanie zmienne,
- ryzyko kursowe,
- rata stała/annuitetowa,
- rata malejąca,
- wkład własny,
- ubezpieczenie niskiego wkładu własnego,
- hipoteka,
- ubezpieczenie pomostowe/do czasu ustanowienia hipoteki.

Doradca przedstawia wszystkie istotne z punktu widzenia klienta informacje, które zazwyczaj klient poznaje dopiero przy podpisywaniu umowy kredytowej:

- koszt ubezpieczenia niskiego wkładu własnego;
- koszt ubezpieczenia pomostowego/do czasu ustanowienia hipoteki;
- prawne zabezpieczenia kredytu:
 - ustanowienie hipoteki i jej wysokość,
 - poddanie się egzekucji i jej wysokość,
 - możliwość skorzystania z ubezpieczeń: niskiego wkładu własnego, ubezpieczenia pomostowego, ubezpieczenia na życie, ubezpieczenia nieruchomości od ognia i innych zdarzeń losowych, ubezpieczenia od ryzyka niezdolności do pracy, ubezpieczenia od ryzyka utraty pracy itp.;
- zasady zabezpieczenia wekslowego.

Na kompleksową pomoc doradcy klient może liczyć podczas komplementowania dokumentacji do wniosku kredytowego, negocjacji z bankiem, koordynowania całego procesu kredytowego do momentu wypłaty kredytu, pomoc we wszelkich zagadnieniach związanych z obsługą kredytu. ▶

”



Współpraca z ANG Spółdzielnią Doradców Kredytowych pozwala mi wykonywać zawód doradcy finansowego zgodnie z wartościami, z którymi się identyfikuję.

W Spółdzielni wartości rzeczywistości mają znaczenie – dobro klienta jest na pierwszym miejscu. Patrząc na pracę przez pryzmat relacji z ludźmi: klientami i współpracownikami. To ich zadowolenie i energia sprawiają, że moja praca ma sens.

Spółdzielnia wspiera nas w ustawicznym rozwoju, promując czytelnictwo (mamy bibliotekę „przysłowową”) oraz organizując ciekawe szkolenia, nie tylko produktowe, ale także z komunikacji, uważności czy motywacji.

Te szkolenia cenię sobie wyjątkowo. Współpracując ze Spółdzielnią, nigdy nie wątpiłam, że jestem we właściwym miejscu.

Przejawem społecznej odpowiedzialności biznesu jest angażowanie się w działania wnoszące wartości do świata, który nas otacza. To dzielenie się zyskiem, czasem i umiejętnościami z tymi, którzy tego potrzebują. To także świadomość, że nasze działania mają wpływ na to, czy na świecie będzie się działało lepiej. Działania podejmowane przez ANG spełniają te założenia.

ALDONA BANASZAK
SPÓŁDZIELCA, ANG SPÓŁDZIELNIA
DORADCÓW KREDYTOWYCH

BEZPIECZEŃSTWO DANYCH

Gromadzimy i przetwarzamy dane osobowe tylko w takim stopniu, w jakim jest to niezbędne. Baza danych klientów Spółdzielni jest oficjalnie zgłoszona do GIODO. Dane osobowe to szczególny rodzaj informacji poufnych, które podlegają ochronie ustawowej, a my dbamy, by ich właściciele mieli zapewnione prawo do informacji i sprostowania, jak również prawo do wniesienia sprzeciwu, zablokowania ich przetwarzania i usunięcia. Szczegóły dotyczące zapewnienia bezpieczeństwa danych klientów reguluje nasz Ład Spółdzielni (rozdział o wykorzystywaniu informacji poufnych, ochronie danych osobowych i przeciwdziałaniu praniu brudnych pieniędzy), z którym każdy doradca ma obowiązek się zapoznać.

SKARGI I REKLAMACJE

Każdy klient ma prawo do złożenia skargi na jakość świadczonych przez nas usług. Skarga – zgodnie z procedurą opisaną na stronie www.angkredyty.pl w zakładce „Skargi i zażalenia” – może zostać wysłana do zarządu Spółdzielni, rady nadzorczej, Komisji Etyki lub do Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych (KPF), której jesteśmy członkiem. KPF nie otrzymał

żadnych zgłoszeń dotyczących naruszenia zasad przez współpracowników Spółdzielni.

W 2014 roku do zarządu Spółdzielni wpłynęła jedna skarga dotycząca pracy doradcy: klient zgłosił problem braku kontaktu ze strony doradcy po złożeniu wniosków kredytowych i informacji na temat swoich dokumentów. Doradca został upomniany, a klient, dzięki zaangażowaniu innego spółdzielcy, otrzymał finansowanie transakcji zakupu mieszkania.

Powołana w 2014 roku Komisja Etyki otrzymała 4 zgłoszenia, które nie stanowiły poważnego naruszenia zasad etycznych czy odpowiedzialnej sprzedaży. ●

07

KAPITAŁ LUDZKI

- CHCEMY STWORZYĆ DUŻY ZESPÓŁ
- STRUKTURA I WARUNKI ZATRUDNIENIA
- DBAMY O ROZWÓJ I UTRZYMANIE WYSOKICH STANDARDÓW PRACY
- STAWIAMY NA EFEKTYWNA KOMUNIKACJĘ I DIALOG ZE WSPÓŁPRACOWNIKAMI
- DBAMY O ROZWÓJ OSOBISTY

KAPITAŁ LUDZKI

Nasza wizja: zbudujemy kapitał ludzki – człowiek w organizacji jest naszym największym kapitałem, najważniejszą wartością. Widzimy spółdzielców, doradców, współpracowników, którzy się identyfikują z wartościami naszej firmy, naszą misją i wizją, traktują pracę jako źródło rozwoju osobistego, spełnienia zawodowego i radości.

CHCEMY STWORZYĆ DUŻY ZESPÓŁ

**PODSUMOWANIE DZIAŁAŃ
„STRATEGIA RADOŚCI” 2014**
ZWIĘKSZAMY ZESPÓŁ SPÓŁDZIELCÓW
DO 180 OSÓB.

CEL ZOSTAŁ ZREALIZOWANY W 93%.

ZWIĘKSZAMY ZESPÓŁ DORADCÓW
DO 480 OSÓB.

CEL ZOSTAŁ ZREALIZOWANY

Współpracownikami Spółdzielni są:

- spółdzielcy – osoby fizyczne, które ukończyły 18 lat i mają pełną zdolność do czynności prawnych, wykażą się co najmniej 12-miesięczną praktykę w świadczeniu usług doradztwa finansowego w zakresie bankowych produktów kredytowych, nie zostały skazane prawomocnym wyrokiem sądu za przestępstwa przeciwko dokumentom, mieniu, obrotowi gospodarczemu, obrotowi pieniędzmi i papierami wartościowymi lub osoby prawne, które prowadzą działalność w zakresie doradztwa i pośrednictwa finansowego w sprzedaży bankowych produktów kredytowych albo których przynajmniej jeden członek zarządu spełnia wymagania dla członków – osób fizycznych;

- doradcy – osoby świadczące usługi pośrednictwa finansowego w zakresie bankowych produktów kredytowych. Spółdzielcy mogą być doradcami, ale nie muszą. Mogą zatrudniać doradców jako współpracowników;
- współpracownicy centrali – osoby zatrudnione w centrali Spółdzielni w Warszawie, oferujące wsparcie biznesowe (marketing, produkty, komunikacja, HR, IT, CSR), spółdzielcom i doradcom.

NASZE ZOBOWIĄZANIE „STRATEGIA RADOŚCI” 2015-2016

ZWIĘKSZYĆ ZESPÓŁ SPÓŁDZIELCÓW DO 220
OSÓB W 2015 ROKU, DO 270 OSÓB W 2016
ROKU.

ZWIĘKSZYĆ ZESPÓŁ DORADCÓW DO DO 580
OSÓB W 2015 ROKU, DO 680 OSÓB W 2016
ROKU.

Korzyści dla doradców ze współpracy z Spółdzielnią:

- jedne z najlepszych stawek prowizyjnych na rynku i terminowe rozliczenia;
- dostęp do oferty wielu instytucji finansowych, wsparcie organizacyjne i marketingowe ze strony centrali Spółdzielni;
- wysoka kultura organizacyjna oparta na etycznej i odpowiedzialnej sprzedaży;
- dostęp do wiedzy zawodowej, dzielenie się wiedzą z innymi doradcami;
- możliwość realizacji własnych zainteresowań czy angażowania się w społeczne inicjatywy ze wsparciem ze strony Spółdzielni.

Oto przykładowe opinie naszych klientów.

„ PAN RADOŚLAW POMÓGŁ MI W UZYSKANIU KREDYTU NA BUDOWĘ DOMU. DZIĘKI JEGO WIEDZY, ZNAJOMOŚCIOM W BANKACH PROCEDURA TRWAŁA 2 TYGODNIE. DORADCA POMÓGŁ MI WYBRAĆ OPTYMALNĄ OFERTĘ, DODATKOWO NADZOROWAŁ NEGOCJACJE, DZIĘKI CZEMU MARŻĘ MAM NIŻSZĄ NIŻ TA STANDARDOWA. PAN RADOŚLAW CECHUJE SIĘ WYSOKĄ KULTURĄ OSOBISTĄ ORAZ PEŁNYM PROFESJONALIZMEM. POLECAM SERDECZNIE TEGO FACHOWCA. ZADOWOLONY KLIENT.

Tomasz O.

„ BARDZO PROFESJONALNY DORADCA. ZAWSZE POMOCNY I DOSTĘPNY, WYCHODZI ZDECYDOWANIE PONAD OCZEKIWANIA KLIENTÓW. POMAGA NIE TYLKO PRZY WYPEŁNIANIU WSZELKICH WNIOSKÓW, ALE TAKŻE W SPRAWACH POBOCZNYCH. ZAWSZE RZETELNY I PUNKTUALNY. WSPÓŁPRACA UKŁADAŁA SIĘ BARDZO SPRAWNIE, A EFEKTY BYŁY ZDECYDOWANIE ZASKAKUJĄCO KORZYSTNE.

Ewa Gruszka

” ZMĘCZENI, ODBIAJĄCY SIĘ OD BANKU DO BANKU, STRACIWSZY JUŻ SPORO CZASU, TRAFILIŚMY NA P. ALICJĘ I JEJ PEŁNE ZAANGAŻOWANIE, WIEDZĘ, ŻYCZLIWOŚĆ I POZYTYWNE NASTAWIENIE. POLECAM! WSPÓŁPRACA BYŁA NA PRAWDĘ KOMFORTOWA, PROFESJONALIZM, ZNAJOMOŚĆ BRANŻY (OD RYNKU KREDYTÓW INDYWIDUALNYCH, OD KTÓREGO ZACZĘLIŚMY PO RYNEK KREDYTÓW BIZNESOWYCH, NA KTÓRYM „SKOŃCZYLIŚMY”), PRZEPISÓW, MECHANIZMÓW I CO JESZCZE WAŻNIEJSZE – ODPOWIEDNICH LUDZI W BANKACH. PANI ALICJA PRZEZ CAŁY CZAS ZAANGAŻOWANA, NIE SZCZĘDZĄCA CZASU, NAWET W PÓŹNYCH GODZINACH WIECZORNICH, UDZIELAJĄCA CIERPLIWIE WYCZERPUJĄCYCH INFORMACJI. W DODATKU BARDZO MIŁA. MIMO DUŻEGO STRASU I TRUDNOŚCI (MIELIŚMY JUŻ B. MAŁO CZASU, A BANKOM SIĘ NIE SPIESZYŁO) ZAWSZE TRZYMAJĄCA KLASĘ. POZDRAWIAM I POLECAM!

Agata

” PANI AGNIESZKA TO NAJLEPSZY W POLSCE DORADCA, JAKIEGO KIEDYKOLWIEK W ŻYCIU SPOTKAŁAM, WYJĄTKOWA KOBIETA,

” ANGAŻUJĘ SIĘ W WIELE PROJEKTÓW, W KTÓRYCH DOBRO GŁĘBOKO WIERZĘ.



ANG to firma inna niż wszystkie. I bynajmniej nie wyłącznie ze względu na szczególną formę prawną, ale z uwagi na realne możliwości udziału członków Spółdzielni w podejmowaniu decyzji – o jej kształcie, zasadach funkcjonowania i kierunkach rozwoju. Otwartość zarządu Spółdzielni na problemy Spółdzielców również wyróżnia tę organizację. Jednak najbardziej charakterystyczną jej cechą jest odpowiedzialność społeczna.

Odpowiedzialność społeczna biznesu Spółdzielni przejawia się w zachowywaniu równowagi na wszelkich polach działalności, dostrzeganie otoczenia i zwykła uczciwość, polegająca na przedkładaniu szeroko pojętego dobra interesariuszy, zwłaszcza klientów, ponad cele ekonomiczne. To również projekty społeczne i charytatywne, zaangażowanie w działalność Fundacji „Będę Kim Zechcę”.

Jestem multispółdzielcą, co oznacza, że prowadzę wraz ze współnikami duży oddział Spółdzielni. Jesteśmy w niej niemalże od początku jej istnienia, a ta współpraca pozwoliła nam się rozwinąć z mikrodziałalności skupiającej garstkę doradców do firmy posiadającej renomę i skupiającej ponad 20 najlepszych doradców z Warszawy.

Prywatnie interesuje mnie socjologiczny wymiar naszego istnienia, więc działalność Spółdzielni związana z CSR pozwala mi się rozwijać również na tym polu. Jestem typem społecznika z ogromnym poczuciem obowiązku wprowadzania uczciwości społecznej w życie i biznesie. Angażuję się w wiele projektów, w których dobro głąboko wierzę.

ALICJA KARPIŃSKA
SPÓŁDZIELCA, ANG SPÓŁDZIELNIA
DORADCÓW KREDYTOWYCH

ZAWSZE POGODNA, O KAŻDEJ PORZE ODBIERAJĄCA TELEFON, KONKRETNA PROFESJONALISTKA, ZAANGAŻOWANA W POMOC KLIENTOWI. KOMPETENCJA I SOLIDNOŚĆ, JAKĄ JĄ CECHUJE, JEST NA PEWNO GWARANCJĄ SATYSFAKCJI JEJ WSZYSTKICH KLIENTÓW. Z PRZYJEMNOŚCIĄ POLECĘ JĄ KAŻDEMU.

Marzanna Gądek

Jesteśmy niezależnymi doradcami, czyli takimi, którzy nie są powiązani kapitałowo ani organizacyjnie z konkretnym bankiem ani inną instytucją finansową.

Nie inwestujemy w drogie kampanie marketingowe czy luksusowe biura. Inwestujemy w ludzi i ich umiejętności oraz wyznawane wartości. W naszej pracy bazujemy przede wszystkim na poleceniach. Rekomendacje naszych klientów i ich opinie o nas są dla nas najlepszą promocją. Nasi klienci zamieszczają swoje opinie m.in. na profilach doradców na naszej stronie www.angkredyty.pl. Na tej stronie można również zweryfikować doświadczenie doradców.

WG BADANIA AON HEWITT NAJLEPSI PRACODAWCY 2014, PRZEPROWADZONEGO WŚRÓD NASZYCH SPÓŁDZIELCÓW, MAMY WIARYGODNĄ MARKĘ PRACODAWCY.

AŻ 89% Z NAS UWAŻA, ŻE FIRMIE UDAJE SIĘ PRZYCIĄGNĄĆ PRACOWNIKÓW, KTÓRY SĄ POTRZEBNI DO REALIZACJI JEJ CELÓW BIZNESOWYCH (ŚREDNI WYNIK W POLSKICH FIRMACH TO 49%, A NAJLEPSI PRACODAWCY OSIĄGAJĄ 77%). WIZERUNEK SPÓŁDZIELNI ANG JEST SPÓJNY Z WIZERUNKIEM FIRMY JAKO PRACODAWCY, A PRACOWNIKOM SĄ OFEROWANE RZETELNE WARUNKI WSPÓŁPRACY.

Bardzo wysoko oceniamy też stabilność Spółdzielni ANG – nasz wynik to 80% (średni wynik w polskich firmach to 48%, a najlepsi pracodawcy osiągają 75%). Zgadza się ze stwierdzeniem, że Spółdzielnia ANG koncentruje się na długofalowej strategii działania i zwraca szczególną uwagę na nawiązywane relacje z zewnętrznymi partnerami oraz dba o odpowiednią liczbę pracowników z odpowiednimi kompetencjami i umiejętnościami, by zapewnić osiągnięcie wysokich wyników biznesowych teraz i w przyszłości.

Badanie pokazało, że w Spółdzielni mamy **bardzo wysoki wskaźnik zaangażowania**. Nasz wynik to aż 83% (średni wynik w Polskich firmach to 51%, a najlepsi pracodawcy osiągają 77%). Oznacza to, że pracownicy pozytywnie wypowiadają się na temat pracodawcy, czują się z nim związani i czują się motywowani przez firmę do dawania z siebie więcej, by osiągnąć jeszcze lepsze wyniki biznesowe.

Otrzymaliśmy certyfikat Zatrudnienie Fair Play przyznawany przez Fundację Instytut Badań nad Demokracją i Przedsiębiorstwem Prywatnym (zgodny ze standardem ZFP-2007), poprzedzony audytem zewnętrznym naszych pro-

cedur i polityk dotyczących zarządzania zasobami ludzkimi, który poświadcza, że w Spółdzielni funkcjonują odpowiednie procesy i procedury zapewniające profesjonalne zarządzanie i rozwój kapitału ludzkiego.

STRUKTURA I WARUNKI ZATRUDNIENIA

W 2014 roku w Spółdzielni było zatrudnionych 491 osób, z czego 166 to członkowie spółdzielni.

Podstawową formą współpracy członków Spółdzielni ze Spółdzielnią jest działalność gospodarcza, przy jednoczesnym zatrudnieniu doradców kredytowych na niepełnym etacie na podstawie umowy o pracę. Ta łączona forma zatrudnienia wynika z wymogów współpracy z bankami i zasad outsourcingu czynności bankowych.

W centrali Spółdzielni jest zatrudnionych 14 osób, w tym 4 na etatach oraz 10 na kontraktach.

W Spółdzielni nie ma związków zawodowych. Specyfika wykonywanej pracy nie niesie za sobą ryzyka chorób czy wypadków z nią związanych, niemniej wszyscy nasi pracownicy przechodzą wymagane przez prawo wstępne i okresowe szkolenia BHP. Wszyscy współpracownicy podlegają regularnym ocenom jakości pracy.

Współpracownicy mają dostęp do prywatnej opieki medycznej Medicover oraz karty Multisport. Mogą otrzymać również dofinansowanie studiów podyplomowych w wysokości 10% lub 15% na wybranych uczelniach biznesowych. ▶

**ŁĄCZNA LICZBA PRACOWNIKÓW (SPÓŁDZIELCY, DORADCY, WSPÓŁPRACOWNICY W CENTRALI)
WEDŁUG TYPU ZATRUDNIENIA I RODZAJU UMOWY O PRACĘ W PODZIALE NA PŁEĆ.**

	SPÓŁDZIELCY		CZĘŚĆ ETATU - WSZYSCY WSPÓŁPRACOWNICY SPÓŁDZIELNI		PEŁEN ETAT - CENTRALA	
	2013 r.	2014 r.	2013 r.	2014 r.	2013 r.	2014 r.
KOBIETY	65	68	184	191	4	3
MĘŻCZYŻNI	81	98	235	300	3	1
RAZEM	146	166	419	491	7	4

NOWO ZATRUDNIENI PRACOWNICY

	<25LAT		25-34 LATA		35-44 LATA		44 LATA>		RAZEM	
	2013 r.	2014 r.	2013 r.	2014 r.	2013 r.	2014 r.	2013 r.	2014 r.	2013 r.	2014 r.
KOBIETY	2	9	55	21	42	29	18	17	117	76
MĘŻCZYŻNI	6	14	80	56	46	30	17	20	149	120
RAZEM	8	23	135	77	88	59	35	37	266	196

WSKAŹNIK FLUKTUACJI, PRZYJĘĆ I ZWOLNIEŃ

	WSKAŹNIK FLUKTUACJI		WSKAŹNIK PRZYJĘĆ		WSKAŹNIK ZWOLNIEŃ	
	2013 r.	2014 r.	2013 r.	2014 r.	2013 r.	2014 r.
KOBIETY	0,52	0,30	0,35	0,17	0,17	0,13
MĘŻCZYŻNI	0,62	0,39	0,45	0,27	0,17	0,12
RAZEM	1,14	0,69	0,80	0,44	0,34	0,26

DBAMY O ROZWÓJ I UTRZYMANIE WYSOKICH STANDARDÓW PRACY

Opracowany w 2014 roku Ład Spółdzielni opisuje m.in. standardy pracy doradców, zasady rekrutacji i wynagradzania, zasady związane z poszanowaniem różnorodności w miejscu pracy oraz bezpieczeństwo i higienę pracy.

OCZEKIWANIE INTERESARIUSZY:
„POWINNY ZOSTAĆ WPROWADZONE STANDARDY WERYFIKACJI HISTORII PRACY DORADCY, KTÓREGO FIRMA ZATRUDNIA”.

O tym, kto może zostać członkiem ANG Spółdzielni Doradców Kredytowych, stanowi jej statut. Stosujemy weryfikację naszych doradców kredytowych w następujących obszarach:

- potwierdzenie niekaralności,
- weryfikacja historii zawodowej,
- w uzasadnionych przypadkach potwierdzenie nieskazitelnosci opinii w środowisku zawodowym.

Weryfikujemy wszystkie niepokojące sygnały, jakie do nas docierają. Jeżeli doradca lub spółdzielca zachowuje

się niezgodnie z wartościami Spółdzielni albo zasadami Ładu Spółdzielni, może zostać wykluczony z grona współpracowników.

Zasady dotyczące wynagrodzeń są przejrzyste, dokładnie opisane w „Instrukcji wynagradzania”, a w przypadku stanowisk o stałym wynagrodzeniu w ogłoszeniu rekrutacyjnym podawane są widełki wynagrodzenia.

**PODSUMOWANIE DZIAŁAŃ
„STRATEGIA RADOŚCI” 2014**
OPRACOWANIE ZAŁOŻEŃ PROGRAMU SZKOLEŃ I ROZWOJU KOMPETENCJI ORAZ JEGO WDROŻENIE W II KWARTALE 2014 ROKU

CEL ZREALIZOWANY

WDROŻENIE STANDARDU PRACY DORADCY W III KWARTALE 2014 ROKU

CEL ZREALIZOWANY

SZKOLENIA WPROWADZAJĄCE DLA NOWYCH DORADCÓW

OCZEKIWANIE INTERESARIUSZY:
„DORADCY I POŚREDNICY FINANSOWI POWINNI POSIADAĆ ODPOWIEDNIE KOMPETENCJE, PRZYGOTOWANIE MERYTORYCZNE ORAZ DUŻĄ WIEDZĘ Z ZAKRESU FINANSÓW I PRAWA”.

Nasi doradcy uczestniczą w regularnych szkoleniach produktowych (przynajmniej raz w miesiącu). Organi-

zujemy również szkolenia z rozwoju kompetencji miękkich, np. szkolenie z umiejętności komunikacji czy trening uważności.

W 2014 roku odbyło się 16 różnych szkoleń produktowych prowadzonych w formie webinarium. Łącznie wzięło w nich udział 386 osób.

Planowane jest szkolenie „Zostań doradcą kredytowym”, podczas którego nowe osoby, nieposiadające dużego doświadczenia w pośrednictwie kredytowym, będą mogły zdobyć teoretyczne podstawy, wiedzę produktową i sprzedażową od zewnętrznych ekspertów oraz od doświadczonych współpracowników Spółdzielni.

**NASZE ZOBOWIĄZANIE
„STRATEGIA RADOŚCI” 2015-2016**

SZKOLENIE WPROWADZAJĄCE DLA NOWYCH DORADCÓW BĘDZIE ORGANIZOWANE CZTERY RAZY W ROKU.

POWSTANIE „POWITALNIK”, KTÓRY BĘDZIE INSTRUKCJĄ OBSŁUGI SPÓŁDZIELNI, ROZSYŁANĄ DO NOWYCH WSPÓŁPRACOWNIKÓW.

REALIZACJA 24 DNI SZKOLENIOWYCH ROCZNIE W RAMACH PROGRAMU ROZWIJAJĄCEGO KOMPETENCJE.

WPROWADZENIE PROGRAMU SZKOLEŃ „ZOSTAŃ DORADCĄ KREDYTOWYM” – 2 RAZY W ROKU. PIERWSZE SZKOLENIE ZAPLANOWANO NA SIERPIEŃ 2015 ROKU.

OCZEKIWANIE INTERESARIUSZY:

„DORADCY POWINNI DOSTAWAĆ ODPOWIEDNIE NARZĘDZIA, W TYM NP. NARZĘDZIA INFORMATYCZNE WSPIERAJĄCE DORADCĘ MERYTORYCZNIE, NP. UMOŻLIWIAJĄCE PORÓWNYWANIE UMÓW ORAZ PRODUKTÓW POSZCZEGÓLNYCH PODMIOTÓW.”

Spółdzielnia udostępnia swoim doradcom zaawansowane autorskie narzędzia IT, takie jak porównywarka kredytowa oraz baza niezbędnych dokumentów, system zarządzania sprzedażą, czy społecznościowy intranet pozwalający na wymianę wiedzy i skuteczną wielokierunkową komunikację doradców kredytowych.

NASZE ZOBOWIĄZANIE

„STRATEGIA RADOŚCI” 2015-2016

RUSZY APLIKACJA BAZA WIEDZY, KTÓRA POMOŻE DORADCOM W PORÓWNYWANIU INFORMACJI O PROCEDURACH BANKOWYCH I SZCZEGÓŁACH DOTYCZĄCYCH PRODUKTÓW FINANSOWYCH.

STAWIAMY NA EFEKTYWNA KOMUNIKACJĘ I DIALOG ZE WSPÓŁPRACOWNIKAMI

Dialog z naszymi pracownikami jest dla nas bardzo ważny, dlatego też staramy się prowadzić otwartą, dwukierunkową komunikację i angażować naszych pracowników w kluczowe dla Spółdzielni tematy.

PODSUMOWANIE DZIAŁAŃ „STRATEGIA RADOŚCI” 2014

RAZ W ROKU SPOTKANIE INTEGRACYJNE DLA WSZYSTKICH (NP. PODCZAS WALNEGO ZGROMADZENIA SPÓŁDZIELCÓW) LUB TRZY SPOTKANIA REGIONALNE.

ZREALIZOWANE

KOMUNIKACJA NASZYCH DZIAŁAŃ I STANDARDÓW WEWNĄTRZ FIRMY (EDUKACJA, BUDOWANIE ŚWIADOMOŚCI) ORAZ NA ZEWNĄTRZ (WŚRÓD PARTNERÓW).

ZREALIZOWANE

OPUBLIKOWANIE ZINTEGROWANEGO RAPORTU ROCZNEGO.

ZREALIZOWANE

REGULARNIE, RAZ NA MIESIĄC, SPOTKANIE Z CZŁONKAMI I DORADCAMI, TRANSMISJA ON-LINE.

ZREALIZOWANE W 50%

WIZYTY PRZEDSTAWICIELI ZARZĄDU W REGIONACH.

ZREALIZOWANE W 50%

”



Z ANG Spółdzielnią Doradców Kredytowych jestem związany od września 2011 roku. Mam przyjemność współtworzyć multispółdzielnię razem z kolegą z Piły.

Znamy się jeszcze z czasów wspólnej pracy w banku. Możemy na siebie liczyć w każdej sytuacji i to jest jedna z wartości Spółdzielni – współpraca z ludźmi.

Jako Spółdzielnia tworzymy zwartą grupę ludzi, którzy wiedzą, jak powinno się prowadzić taki rodzaj działalności. Posiadamy wiedzę, umiejętności, a przy tym nikt nas do niczego nie zmusza. Tak po ludzku wielu z nas robi to, co potrafi najlepiej. Sprawia nam to frajdę, a przy tym pomagamy ludziom zdobywać własne „M”.

W Spółdzielni czuję się jak w domu. Mam wsparcie centrali i innych członków Spółdzielni. Życzę każdemu pracy w takim zespole.

LECHOSŁAW SENGER
SPÓŁDZIELCA, ANG SPÓŁDZIELNA
DORADCÓW KREDYTOWYCH

Walne zgromadzenie spółdzielców

Zgodnie ze statutem przynajmniej raz do roku organizowane jest walne zgromadzenie spółdzielców (WZS), będące najwyższym organem Spółdzielni, podczas którego podejmowane są ważne decyzje dotyczące działalności gospodarczej oraz społecznej. Każdy członek Spółdzielni ma jeden głos, bez względu na liczbę posiadanych udziałów.

12 czerwca 2015 roku w Słubicach koło Płocka odbyło się V Walne Zgromadzenie Członków ANG Spółdzielni Doradców Kredytowych, podczas którego m.in. przedstawiono sprawozdania zarządu oraz sprawozdania rady nadzorczej za rok 2014, sprawozdanie z działalności Komisji Etyki, podsumowanie działań Fundacji „Będę Kim Zechcę”.

**NASZE ZOBOWIĄZANIE
„STRATEGIA RADOŚCI” 2015-2016**
ZWIĘKSZENIE
ZAANGAŻOWANIA
W SPRAWY WSPÓLNE.

ZWIĘKSZENIE FREKWENCJI
DO 75% NA ROCZNYM
WALNYM ZGROMADZENIU
SPÓŁDZIELCÓW W 2015 I 2016
ROKU.

W zgromadzeniu wzięło udział 121 spółdzielców. W ramach podjętych uchwał walne zgromadzenie członków:

- zatwierdziło sprawozdania zarządu i rady nadzorczej i udzieliło absolutorium członkom zarządu i radzie nadzorczej;
- podjęło decyzję odnośnie przeznaczenia nadwyżki bilansowej na kapitał zasobowy Spółdzielni;
- ustaliło wysokość wsparcia dla Fundacji „Będę Kim Zechcę” w roku 2015 jako kwotę stanowiącą równowartość 10% nadwyżki bilansowej Spółdzielni za rok 2014;
- uchwaliło zmiany w planie gospodarczym Spółdzielni, czyli „Strategii Radości”;
- wybrało nowy skład Komisji Etyki.

Narzędzia komunikacji

**PODSUMOWANIE DZIAŁAŃ
„STRATEGII RADOŚCI” 2014**
EFEKTYWNE WYKORZYSTANIE
FUNKCJONALNOŚCI ERUDIONA. ŚREDNIO 250
POSTÓW I KOMENTARZY MIESIĘCZNIE.

ZREALIZOWANE

USPRAWNIENIE SYSTEMU KOMUNIKACJI
I WYMIANY WIEDZY MIĘDZY BANKAMI,
PARTNERAMI A SPÓŁDZIELCAMI (REGULARNY
NEWSLETTER, GRUPY ZEWNĘTRZNE
W ERUDIONIE).

ZREALIZOWANE W CZĘŚCI

**NASZE ZOBOWIĄZANIE
„STRATEGIA RADOŚCI” 2015-2016**
EFEKTYWNE WYKORZYSTANIE
FUNKCJONALNOŚCI ERUDIONA:
2015 ROK: 600 POSTÓW I KOMENTARZY
MIESIĘCZNIE
2016 ROK: 800 POSTÓW I KOMENTARZY
MIESIĘCZNIE

Korzystamy z narzędzia do komunikacji wewnętrznej (Erudion), które pozwala na łatwą wymianę informacji między doradcami, dzielenie się pomysłami i doświadczeniem, szybkie informowanie o zmianach związanych z produktami. W 2014 roku pojawiło się łącznie ponad 4 tys. postów i komentarzy naszych doradców. Wyzwaniem dla Spółdzielni jest edukowanie nt. wielu możliwości wykorzystania tego narzędzia oraz zmotywowanie doradców do korzystania z niego w swojej codziennej pracy.

Aktywnie korzystamy z webinarów, czyli możliwości transmisji na żywo szkoleń, spotkań i prezentacji. Dzięki temu nasi doradcy w całej Polsce mogą wziąć udział w wydarzeniach, które mają miejsce w centrali w Warszawie, na bieżąco komentować i włączać się w dyskusję.

**NASZE ZOBOWIĄZANIE
„STRATEGIA RADOŚCI” 2015-2016**
REGULARNIE RAZ NA MIESIĄC
SPOTKANIE Z CZŁONKAMI I DORADCAMI,
TRANSMISJA ON-LINE.

Raz na miesiąc spółdzielcy i doradcy otrzymują nasz wewnętrzny biuletyn, zawierający aktualne informacje z życia Spółdzielni oraz zmiany w ofercie i regulaminach produkcyjnych banków.

NASZE ZOBOWIĄZANIE „STRATEGIA RADOŚCI” 2015-2016

REGULARNE WIZYTY PRZEDSTAWICIELI ZARZĄDU W REGIONACH - 4 RAZY W WOJ. MAZOWIECKIM, KUJAWSKO-POMORSKIM, PODLASKIM, WARMIŃSKO-MAZURSKIM, WIELKOPOLSKIM, GÓRNOŚLĄSKIM, MAŁOPOLSKIM, 1 RAZ W WOJ. ZACHODNIOPOMORSKIM, POMORSKIM I DOLNOŚLĄSKIM

Każdego roku badamy poziom satysfakcji spółdzielców i doradców. W 2014 roku w badaniu wzięło udział 87 spółdzielców i 147 doradców. Dane z najnowszego badania (przeprowadzo-

PODSUMOWANIE DZIAŁAŃ „STRATEGII RADOŚCI” 2014

STWORZENIE DRUŻYNY ROWEROWEJ I BIEGOWEJ ORAZ UDZIAŁ W PRZYNAJMNIEJ PIĘCIU WYDARZENIACH.

ZREALIZOWANE

200 KSIĄŻEK UDOSTĘPNIONYCH W MAKTABLE, PIĘĆ KSIĄŻEK ROCZNIE PRZECZYTANYCH PRZEZ KAŻDEGO CZŁONKA SPÓŁDZIELNI.

ZREALIZOWANE W 80%

NASZE ZOBOWIĄZANIE „STRATEGIA RADOŚCI” 2015-2016 PROMOCJA CZYTELNICTWA

1. DO 2015 ROKU: 500 KSIĄŻEK UDOSTĘPNIONYCH, 250 WYPOŻYCZONYCH KSIĄŻEK;

2. DO 2016 ROKU: 1000 KSIĄŻEK UDOSTĘPNIONYCH, 500 WYPOŻYCZONYCH KSIĄŻEK;

POPRAWA WARUNKÓW PRACY I ŻYCIA:

3. UBEZPIECZENIE NA ŻYCIE WSPÓŁFINANSOWANE PRZEZ SPÓŁDZIELNIĘ: 2015 ROK - 60%, WSPÓŁPRACOWNIKÓW OBJĘTYCH UBEZPIECZENIEM, 2016 ROK - 90%;

4. PRYWATNA OPIEKA MEDYCZNA - UBEZPIECZENIE LUB PAKIET MEDYCZNY - WSPÓŁFINANSOWANE PRZEZ SPÓŁDZIELNIĘ: 2015 ROK - 40% WSPÓŁPRACOWNIKÓW KORZYSTAJĄCYCH, 2016 ROK - 70%;

5. PRODUKT SYSTEMATYCZNEGO OSZCZĘDZANIA NA EMERYTURĘ WSPÓŁFINANSOWANY PRZEZ SPÓŁDZIELNIĘ: 2015 ROK - 50% WSPÓŁPRACOWNIKÓW KORZYSTAJĄCYCH, 2016 ROK - 70%;

6. INTEGRACJA POPRZEZ SPORT - UDZIAŁ G'ANG TEAM, DRUŻYNY ROWEROWEJ I BIEGOWEJ W CO NAJMNIEJ 10 WYDARZENIACH ROCZNIE.

nego w czerwcu 2015 roku), w którym udział wzięło 97 spółdzielców i 137 doradców, są prezentowane w treści raportu.

DBAMY O ROZWÓJ OSOBISTY

Promujemy czytelnictwo

Dzięki specjalnej wirtualnej bibliotece - Maktabie - nasi współpracownicy mogą sobie pożyczać książki. W 2014 roku Spółdzielcy udostępniili sobie nawzajem 205 książek, zarejestrowaliśmy 216 wypożyczeń.



Integrujemy poprzez sport

G'ANG Team powołany w 2014 roku ma promować wśród pracowników i partnerów biznesowych firm Grupy ANG zdrowy tryb życia poprzez aktywny udział w dwóch sekcjach sportowych: biegowej i rowerowej. W 2014 roku udało nam się wziąć udział w firmowej sztafecie biegowej w ramach Poland Business Run, jako sponsor wystawiliśmy drużynę w wyścigu kolarskim Cyklo Gdynia, wzięliśmy udział w trzech maratonach rowerowych MTB w ramach Poland Bike Marathon. Członkowie G'ANG Team mogą uzyskać dofinansowanie na profesjonalne stroje kolarskie i biegowe. ●

08

KAPITAŁ SPOŁECZNY

- FUNDACJA „BĘDĘ KIM ZECHCĘ”
- NAJWAŻNIEJSZE INICJATYWY

KAPITAŁ SPOŁECZNY

Nasza wizja: Spółdzielnia będzie tworzyć kapitał społeczny poprzez angażowanie się w inicjatywy na rzecz współpracy międzyludzkiej, zarówno wewnątrz naszej firmy, jak i społeczności poza firmą; chcemy się dzielić naszą wiedzą, doświadczeniem i zasobami, budując kapitał społeczny, kapitał zaufania i współpracy, tak aby zmieniać świat na lepszy.

PODSUMOWANIE DZIAŁAŃ „STRATEGIA RADOŚCI” 2014

OPRACOWANIE PROGRAMU WOLONTARIATU PRACOWNICZEGO, JEGO WDROŻENIE I KOMUNIKACJA. CEL: 400 GODZ. WOLONTARIATU PRACOWNICZEGO.

ZREALIZOWANE

DZIAŁANIA W RAMACH FUNDACJI „BĘDĘ KIM ZECHCĘ”. CEL: OPRACOWANIE ZAŁOŻEŃ PROGRAMU STYPENDIALNEGO ORAZ PROGRAMU MENTORINGU I TUTORINGU, ICH KONSULTACJE, WDROŻENIE PROGRAMÓW.

ZREALIZOWANE

WSPARCIE EDUKACJI EKONOMICZNEJ SPOŁECZEŃSTWA - NAWIĄZANIE WSPÓŁPRACY Z LOKALNYMI SZKOŁAMI, FUNDACJAMI, STOWARZYSZENIAMI. CEL: 6 SPOTKAŃ EDUKACYJNYCH.

ZREALIZOWANE

FUNDACJA „BĘDĘ KIM ZECHCĘ”

Fundacja „Będę Kim Zechcę” powstała w 2013 roku. Jej założycielem jest Grupa ANG. Statutowym celem fundacji jest

wyrównywanie szans edukacyjnych młodych ludzi poprzez realizowane programy stypendialne i edukacyjne oraz promocja wolontariatu pracowniczego.

NASZE ZOBOWIĄZANIE „STRATEGIA RADOŚCI” 2015-2016

PROMOWANIE IDEI WOLONTARIATU,
ANGAŻOWANIE WSPÓŁPRACOWNIKÓW.
W 2015 ROKU - 1000 GODZIN WOLONTARIATU.

W 2016 ROKU - 1500 GODZIN WOLONTARIATU.

WSPARCIE EDUKACJI EKONOMICZNEJ
SPOŁECZEŃSTWA - NAWIĄZANIE WSPÓŁPRACY
Z LOKALNYMI SZKOŁAMI, FUNDACJAMI,
STOWARZYSZENIAMI.

12 SPOTKAŃ EDUKACYJNYCH W 2015 I 2016
ROKU.

Działania Fundacji (program stypendialny i wolontariat pracowniczy) zostały wyróżnione jako dobra praktyka w raporcie „Odpowiedzialny Biznes w Polsce. Dobre praktyki 2014” publikowanym corocznie przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu.

Więcej informacji znajduje się na stronie www.bedekimzechce.pl

Misja Fundacji

Pomoc młodym ludziom w odnajdywaniu siebie i wskazywanie im możliwej drogi rozwoju, przy zapewnieniu wsparcia, które pozwoli im być, kim zechcą. ▶

”



Dla firmy, która chce prowadzić swój biznes w sposób odpowiedzialny, podstawą jest dbanie o otaczające nas środowisko, klientów, partnerów i współpracowników. Dla Spółdzielni oznacza to przede wszystkim kontakt z ludźmi. To podstawowa różnica naszego modelu pracy od jakichkolwiek alternatywnych modeli spotykanych na rynku. Wdrożenie jakiegokolwiek strategii czy nowego produktu do oferty to dopiero początek ciężkiej pracy. Do każdej wizji, idei czy pomysłu musimy naszych ludzi i partnerów przekonać. Nie zawsze i nie każdego się da – jesteśmy przecież organizacją otwartą na dialog. Jednak Ci przekonani odnoszą o wiele lepsze wyniki a przede wszystkim mają o wiele większą satysfakcję ze swojej pracy niż osoby, którym coś odgórnie nakazano.

Jesteśmy organizacją liberalną, ale jednocześnie trzymamy swoje standardy w kwestiach dla nas kluczowych. Pewne wartości są niedyskusyjne. Wymaganie ich jest jednak możliwe wyłącznie przy pełnej przejrzystości podejmowanych przez nas jako zarząd decyzji. Jesteśmy pierwszymi beneficjentami zarówno porażek jak i sukcesów naszej organizacji. Tam gdzie możemy dajemy przykład naszą własną pracą, postawami czy zaangażowaniem. Każdy z członków zarządu jest aktywnym wolontariuszem fundacji „Będę Kim Zechcę”.

MICHAŁ KWASEK
CZŁONEK ZARZĄDU,
ANG SPÓŁDZIELNIA DORADCÓW
KREDYTOWYCH

”



Fundacja „Będę Kim Zechcę” dopiero rozwija skrzydła. Od pierwszego dnia angażuje w działania współ-pracowników Spółdzielni i całej Grupy ANG. Wiąza się z tym

liczne wyzwania. Nie możemy pójść do sklepu i powiedzieć: „Poproszę jednego wolontariusza, dwa litry odpowiedzialności i cztery kilogramy zaangażowania!”. Co więcej, nie da się powiedzieć: „Będziesz wolontariuszem i będziesz się angażował!”. Zaangażowanie rodzi się bardzo powoli. To branie odpowiedzialności za projekty, w których uczestniczymy, zgłaszanie się do udziału w nich, rezygnowanie z własnych przyjemności i z własnego czasu na rzecz tego, aby pomóc innym. Ale to proces, który wymaga czasu.

MARTA GODZISZ
FUNDACJA „BĘDĘ KIM ZECHCĘ”



”

TRZYMAM KCIUKI
ZA PROGRAMY
FUNDACJI I ZESPÓŁ
NIEZWYKŁYCH
LUDZI, KTÓRY JĄ TWORZY.

Od ponad roku z dużym zainteresowaniem przyglądam się działaniom Fundacji „Będę Kim Zechcę”. Przyglądam i kibicuję im. Kiedy 2014 roku poproszono mnie o pomoc w przygotowaniu tutorów-wolontariuszy Grupy ANG, którzy mieli rozpocząć pracę z młodymi stypendystami Fundacji, program stypendialny dopiero startował. Dzisiaj to już konkretne, wymierne i, jak widać, potrzebne przedsięwzięcie, które dynamicznie się rozwija. Coraz więcej młodych ludzi korzysta z pomocy finansowej Fundacji i wsparcia tutorów-wolontariuszy. To dla nich ogromna szansa, aby stać się, kim zechcą. Uważam, że program stypendialny Fundacji to bezcenna inicjatywa. Trzymam kciuki za programy fundacji i zespół niezwykłych ludzi, który ją tworzy.

JAROSŁAW TRACZYŃSKI
PREZES FUNDACJI KOLEGIUM TUTORÓW

Wartości Fundacji:

- pracowitość i przedsiębiorczość – bo przygotowują one do samodzielności i umożliwiają swobodny wybór życiowej drogi;
- kształcenie się – bo jest niezbędne w rozwoju zawodowym i osobistym, to dzięki niemu stale się rozwijamy i nie zatrzymujemy się w miejscu;
- radość – bo towarzyszy nam, gdy wybierzemy właściwą dla nas drogę zawodową i osobistą;
- zaangażowanie – bo jest podstawą wszelkich działań;
- współpraca – bo uczy nas zmiany postawy z „JA” na „JA i MY”;
- wolność – bo dzięki niej możemy być, kim chcemy.

NAJWAŻNIEJSZE INICJATYWY FUNDACJI „BĘDĘ KIM ZECHCĘ,”

- Program stypendialny – jego celem jest wyrównywanie szans edukacyjnych młodych ludzi, którym środowisko i sytuacja materialna nie pozwalają na wykorzystanie potencjału;
- Program tutoringowy – w ramach którego wolontariusze z Grupy ANG i nie tylko obejmują opieką tutorską podopiecznych Fundacji „Będę Kim Zechcę”;
- Programy edukacyjne – realizowane w szkołach programy dotyczące finansów i przedsiębiorczości: „Finanse na wesoło” oraz „Odpowiedzialna przedsiębiorczość”.

Program stypendialny

Skierowany jest do młodzieży w wieku od 12. do 21. roku życia, której status materialny nie pozwala na stworzenie odpowiednich warunków kształcenia, rozwoju osobistego, realizowania pasji i spełniania marzeń. Celem programu jest stworzenie takiej przestrzeni do rozwoju młodych osób, aby w przyszłości mogli być właśnie tym, kim zapragną.

Program stypendialny jest cyklicznym programem. Stypendium w maksymalnej wysokości 300 zł/miesiąc może być przeznaczone na dofinansowanie różnych form nauki, zainteresowań i pasji, a także na zakup pomocy naukowych czy dojazdów do szkoły. Każdy stypendysta po zakończeniu roku szkolnego może wnioskować o przedłużenie stypendium na kolejny rok.

W programie stypendysta oprócz wsparcia finansowego uzyskuje również opiekę i wsparcie tutora (opiekuna).

PODSUMOWANIE DZIAŁAŃ FUNDACJI „BĘDĘ KIM ZECHCĘ” 2014-2015 I PLAN 2015-2016 - PROGRAM STYPENDIALNY

W ROKU SZKOLNYM 2014/2015 ODBYŁA SIĘ PILOTAŻOWA EDYCJA PROGRAMU - MAMY 8 STYPENDYSTÓW, KTÓRZY SĄ WSPIERANI PRZEZ 8 AKTYWNYCH TUTORÓW.

W KOLEJNYM ROKU CHCIELIBYŚMY OBJĄĆ OPIEKĄ FUNDACJI 50 STYPENDYSTÓW. OBECNIE POSZUKUJEMY PARTNERÓW, Z KTÓRYMI BĘDZIEMY MOGLI SFINANSOWAĆ WSPARCIE DLA MŁODYCH I ZDOLNYCH PODOPIECZNYCH FUNDACJI.

Program tutoringowy

Kim jest tutor Fundacji „Będę Kim Zechcę”?

- to osoba wspierająca ucznia w rozwoju od momentu objęcia go programem stypendialnym Fundacji „Będę Kim Zechcę”;
- pracująca indywidualnie z podopiecznym przez 10 miesięcy w roku, spotykająca się przynajmniej raz w miesiącu, pełniąca również funkcję administratora stypendysty, który nadzoruje udział ucznia w programie stypendialnym;
- wspierająca rozwój stypendysty. Pomagająca mu w dokonywaniu wyborów, które pozwalają na realizację najkorzystniejszych dla niego działań, uwzględniając jego predyspozycje, zainteresowani i zdolności.

Tutorem może zostać pracownik, współpracownik lub przedstawiciel jednego z partnerów Grupy ANG. Fundacja oferuje profesjonalne szkolenie przygotowujące do roli tutora oraz wsparcie merytoryczne podczas trwania programu. Nad jakością programu tutoringowego czuwa Jarosław Traczyński, prezes Fundacji Kolegium Tutorów.

PODSUMOWANIE DZIAŁAŃ FUNDACJI „BĘDĘ KIM ZECHCĘ” 2014-2015 I PLAN 2015-2016 - PROGRAM TUTORINGOWY

W ROKU SZKOLNYM 2014/2015 ODBYŁO SIĘ PIERWSZE SZKOLENIE TUTORÓW (DWA DNI), W KTÓRYM UDZIAŁ WZIĘŁO 30 OSÓB. ZGŁOSIŁO SIĘ OŚMIU TUTORÓW, KTÓRZY AKTYWNIE SPĘDZILI 192 GODZINY Z PODOPIECZNYMI FUNDACJI.

NASZ PLAN NA KOLEJNY ROK SZKOLNY TO POZYSKANIE 30 TUTORÓW.

Programy edukacyjne

Finanse na wesoło

To edukacyjny, autorski program warsztatów finansowych dla dzieci ze szkół podstawowych, którego głównym celem jest wykształcenie pozytywnych nawyków finansowych oraz przekazanie w ciekawy, przyjazny i zabawny sposób wiedzy z zarządzania finansami osobistymi.

Na warsztatach poruszamy zagadnienia takie jak:

- skąd się biorą pieniądze?
- jak można zarobić pieniądze?
- co zrobić ze swoim kieszonkowym?
- jak pomnażać pieniądze?

Odpowiedzialna przedsiębiorczość

To autorski cykl spotkań poświęconych przedsiębiorczości i odpowiedzialności przedsiębiorców wobec otaczającego ich świata. W czasie zajęć uczniowie dowiadują się, w jaki sposób prowadzić firmę, jak nią zarządzać i dlaczego ważne są wartości firmy; wspólnie zastanawiamy się też, kto jest ważniejszy w firmie: czy szef, czy pracownik, opowiadamy o różnych modelach biznesowych i tworzymy firmy. ▶

”



Z ogromnym zaciekawieniem i obawą czekałam na rozpoczęcie programu tutoringowego w Fundacji „Będę Kim Zechcę”. Entuzjazm był ogromny, ponieważ stawiałam się świadkiem tworzenia czegoś niecodziennego w branży pośrednictwa finansowego. Miejsca dającego swoim współpracownikom możliwości do działań wolontariackich. Pośrednik, do tej pory kojarzony zazwyczaj źle, staje się tutorem. Przerazona, bo jak w codziennym dniu pełnym wyzwań związanych z pozyskaniem i dobrym doradztwem klientowi, w otoczeniu ogromnej konkurencji, znaleźć na to termin. Ktoś kiedyś powiedział, że bezinteresownie poświęcony czas innej osobie powoduje, że zaczynasz mieć go więcej. W moim przypadku to była prawda, a problem tkwił jedynie w głowie. Te parę godzin spędzonych na wspólnych działaniach z moim podopiecznym dają mi głęboką satysfakcję bycia w pełni. Nie wyobrażam sobie innego miejsca, w którym mogłabym być merytorycznym doradcą skupionym na dobru klienta i jednocześnie uczyć się, jak stawać się lepszym, spełnionym człowiekiem. Taką możliwość daje mi Fundacja.

AGNIESZKA JAKUBCZYK
TUTOR, SPÓŁDZIELCA,
ANG SPÓŁDZIELNIA DORADCÓW
KREDYTOWYCH

”



Przez ostatnie miesiące miałem przyjemność prowadzić zajęcia z przedsiębiorczości w kilku szkołach podstawowych dla dzieci w wieku 11-13 lat.

Gdybym miał się zastanowić, jakie wartości udało nam się przekazać przez kilkadziesiąt minut tym młodym ludziom, to powiedziałbym, że oprócz oczywistych rzeczy, takich jak wiedza na temat małej przedsiębiorczości, dostarczyliśmy dzieciom impuls do podniesienia poczucia własnej wartości oraz zadowolenia z siebie i z życia.

Co jeszcze ciekawsze, bycie wolontariuszem daje możliwość wykazania się w wielu dziedzinach, a przez to odczuwania dumy z własnych czynów. I teraz najważniejsze pytanie – kto wyniósł więcej z tych lekcji? Ja, czy dzieci?

MIROSLAW GŁADCKI

WOLONTARIUSZ, SPÓŁDZIELCA,
ANG SPÓŁDZIELNIA DORADCÓW
KREDYTOWYCH

PODSUMOWANIE DZIAŁAŃ FUNDACJI „BĘDĘ KIM ZECHCĘ” 2014-2015 I PLAN 2015-2016 - PROGRAMY EDUKACYJNE

W ROKU SZKOLNYM 2014/2015 W PROGRAMY EDUKACYJNE FUNDACJI BYŁO ZAANGAŻOWANYCH 15 WOLONTARIUSZY, KTÓRZY PROWADZILI ZAJĘCIA DLA 350 DZIECI Z 14 GRUP W 7 SZKOŁACH. W SUMIE WOLONTARIUSZE FUNDACJI POPROWADZILI 165 GODZIN ZAJĘĆ, A NA PRZYGOTOWANIE DO ZAJĘĆ POŚWIĘCILI 189 GODZIN.

PLANY FUNDACJI NA KOLEJNY ROK SZKOLNY TO 40 GRUP, OK. 1000 DZIECI I 30 WOLONTARIUSZY. ROZPOCZĘLIŚMY POSZUKIWANIA PARTNERÓW FINANSOWYCH PROGRAMÓW EDUKACYJNYCH.

WOLONTARIAT

PLAN 2015-2016

W NASTĘPNYM ROKU SZKOLNYM ZOSTANĄ PRZEPROWADZONE TRZY WYDARZENIA Z ZAKRESU WOLONTARIATU AKCYJNEGO W TRZECH MIASTACH W POLSCE.

Podsumowanie inicjatyw w ramach wolontariatu akcyjnego:

- Give and Gain Day. Mecz z dziećmi ze Stowarzyszenia Wspólne Podwórko. W akcji wzięło udział 12 wolontariuszy = 48 godzin zaangażowania;
- Piknik rodzinny ze stowarzyszeniem SPOZA i przedszkolem Radosne Maluchy. W akcji wzięło udział 12 wolontariuszy = 48 godzin zaangażowania;
- mecz ze stowarzyszeniem Wspólne Podwórko. W akcji wzięło udział 10 osób = 20 godzin zaangażowania;
- po raz kolejny zaangażowaliśmy się we wsparcie kon-

kursu na Najlepsze Przedsiębiorstwo Społeczne Roku organizowany przez Fundację Inicjatyw Społeczno-Ekonomicznych – sześciu naszych wolontariuszy oceniało oceniało nadesłane wnioski pod kątem efektywności ekonomicznej zaproponowanych rozwiązań.

PODSUMOWANIE BUDŻETU FUNDACJI

W 2014 roku budżet Fundacji opierał się na środkach przekazanych przez Walne Zgromadzenie Członków Spółdzielni – równowartość 10% nadwyżki bilansowej Spółdzielni. W następnym roku Fundacja planuje pozyskanie nowych źródeł finansowania projektów od partnerów zewnętrznych. ●

	2014 R.
KOSZTY STATUTOWE	30 342,5
STYPENDIA	11 700
PROJEKT „NIENIEODPOWIEDZIALNI”	17835
DAROWIZNY	500
DZIAŁALNOŚĆ PROMUJĄCA SPORT (UDZIAŁ W BIEGU)	307,5
KOSZTY ADMINISTRACYJNE	42 732,13
ZUŻYCIE MATERIAŁÓW	422,49
USŁUGI OBCE (USŁUGI KSIĘGOWE)	615
PODATKI I OPŁATY (OPŁATY BANKOWE I SĄDOWE)	522,64
WYNAGRODZENIA I NARZUTY NA WYNAGRODZENIA	35 514

09

ŚRODOWISKO

- ŁAŃCUCH DOSTAW
- DZIAŁANIA JAKIE PODEJMUJEMY W TYM OBSZARZE

ŚRODOWISKO

Nasza wizja: Pozytywnie wpływamy na środowisko – wierzymy, że każda organizacja wpływa w mniejszy lub większy sposób na otaczające ją środowisko. Chcemy nie tylko eliminować swój negatywny wpływ na środowisko, ale chcemy również mieć swój udział w tym, że następne pokolenia będą miały szansę żyć, korzystając z zasobów naturalnych w stopniu nie mniejszym niż ten, w jakim korzystamy obecnie.

Staramy się neutralizować i ograniczać negatywny wpływ działalności naszej organizacji na środowisko. Jednak w tym obszarze naszej strategii moglibyśmy i powinniśmy robić więcej. Jest szereg utrudnień w monitorowaniu wpływu Spółdzielni na środowisko, które dotyczą przede wszystkim mierzenia zużycia energii i wody, monitorowania emisji CO ze względu na różne formy rozliczania mediów przyjęte przez zarządców budynków, w których mieszczą się nasze biura.

Nasza proekologiczna polityka marketingowa (100% papieru biurowego pochodzi z recyklingu, 100% zamawianych materiałów marketingowych ma certyfikat FSC) została wyróżniona

jako dobra praktyka długoletnia w „Raporcie Odpowiedzialny Biznes w Polsce 2014. Dobre praktyki”, publikowanym przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu. Razem z Fundacją Partnerstwo dla Środowiska przy-

PODSUMOWANIE DZIAŁAŃ „STRATEGIA RADOŚCI” 2014

KORZYSTANIE Z PAPIERU Z RECYKLINGU PRZEZ CENTRALĘ SPÓŁDZIELNI - 100% ZAMAWIANEGO PAPIERU BIUROWEGO ORAZ MATERIAŁÓW MARKETINGOWYCH POCHODZI Z RECYKLINGU (POSIADA CERTYFIKAT FSC)

CEL ZREALIZOWANY

BUDOWANIE ŚWIADOMOŚCI NT. BYCIA EKO W BIURZE, EDUKACJA EKOLOGICZNA

NIEZREALIZOWANY

ZACHĘCENIE DO KORZYSTANIA Z PAPIERU Z RECYKLINGU, EDUKACJA SPÓŁDZIELCÓW W TYM ZAKRESIE DO KOŃCA 2014 - 40% PAPIERU ZAMAWIANEGO PRZEZ SPÓŁDZIELCÓW

NIEZREALIZOWANY

WPROWADZENIE SYSTEMU MONITOROWANIA ILOŚCI ZUŻYTEGO PAPIERU, ENERGII

NIEZREALIZOWANY

WPROWADZENIE SEGREGACJI ODPADÓW JAKO STANDARDU W KAŻDYM BIURZE

NIEZREALIZOWANY

gotujemy „EkoAppkę”, która będzie narzędziem do mierzenia i monitorowania wpływu na środowisko przez firmy, udostępnionym dla wszystkich na stronie www.ekozaangazowani.pl



O EKOAPPCE

EKOAPPKA TO PROSTE NARZĘDZIE, DZIĘKI KTÓREMU MOŻESZ OBLICZYĆ PRZYBLIŻONY WPŁYW ŚRODOWISKOWY TWOJEJ FIRMY.

JAK DZIAŁA EKOAPPKA?

EKOAPPKA LICZY TWÓJ WPŁYW ŚRODOWISKOWY NA PODSTAWIE WPROWADZANYCH PRZEZ CIEBIE CO MIESIĄC DANYCH DOTYCZĄCYCH ZUŻYCIA M.IN. ENERGII ELEKTRYCZNEJ CZY PALIWA.

DLACZEGO WARTO KORZYSTAĆ Z EKOAPPKI?

DZIĘKI EKOAPPCE MOŻESZ ŚLEDZIĆ I KONTROLOWAĆ SWÓJ WPŁYW ŚRODOWISKOWY. PONADTO, DZIĘKI PRZYGOTOWANEJ PRZEZ NAS BAZIE WIEDZY, DOWIESZ SIĘ, JAK ZMNIJSZAĆ WPŁYW ŚRODOWISKOWY I BYĆ BARDZIEJ ODPOWIEDZIALNYM PRZEDSIĘBIORCĄ.

NASZE ZOBOWIĄZANIE EKOEDUKACJA WSPÓŁPRACOWNIKÓW - PAPIER, ENERGIA, ODPADY.

CENTRALA: CEL 2015 - USTALENIE POZIOMU ZUŻYCIA ENERGII, CEL 2016 - OGRANICZENIE ZUŻYCIA O 10%, ODDZIAŁY: OPRACOWANIE I WDROŻENIE LISTY ZALECEŃ, DZIĘKI KTÓRYM MOŻNA OGRANICZYĆ ZUŻYCIE ENERGII, PISEMNE DEKLARACJE O STOSOWANIU 50% W 2015 I 95% W 2016 ROKU;

KORZYSTANIE Z PAPIERU W 100% Z RECYKLINGU, OGRANICZENIE ZUŻYCIA PAPIERU:

CENTRALA: 100% MATERIAŁÓW MARKETINGOWYCH I PAPIERU POSIADA CERTYFIKAT FSC, USTALENIE POZIOMU ZUŻYCIA PAPIERU, CEL 2016 - OGRANICZENIE WYDRUKÓW O 10%; ODDZIAŁY: CEL 2016 - USTALENIE POZIOMU ZUŻYCIA PAPIERU I OGRANICZENIE WYDRUKÓW O 10%; KORZYSTANIE Z PAPIERU FSC - CEL 2015 - 20% BIUR ; CEL 2016 - 50% BIUR.

SEGREGACJA I OGRANICZENIE ODPADÓW:

OPRACOWANIE I WPROWADZENIE LISTY ZALECEŃ, DZIĘKI KTÓRYM MOŻNA OGRANICZYĆ ILOŚĆ ODPADÓW, CENTRALA: WPROWADZENIE SEGREGACJI ODPADÓW W 2015 ROKU; ODDZIAŁY: DO KOŃCA 2016 ROKU 50% ODDZIAŁÓW MA WPROWADZONA SEGREGACJĘ ODPADÓW

ŁAŃCUCH DOSTAW

Jesteśmy organizacją oferującą przede wszystkim usługi, dlatego nasz łańcuch dostaw nie jest szczególnie rozbudowany. Najważniejszymi partnerami w nim są instytucje finansowe, których produkty sprzedajemy, firmy świadczące usługi IT, usługi marketingowe oraz dostawcy sprzętu biurowego i materiałów biurowych, dostawcy energii i wody.

WYDATKI NA PRODUKTY I USŁUGI OFEROWANE PRZEZ DOSTAWCÓW



ROZLICZENIE „STRATEGII RADOŚCI” 2014 MONITOROWANIE ŁAŃCUCHA DOSTAW

CEL NIEZREALIZOWANY

NASZE ZOBOWIĄZANIE 2015-2016 „STRATEGIA RADOŚCI”

PRZYGOTOWANIE ANKIETY DOTYCZĄCEJ PRZESTRZEGANIA ZASAD SPOŁECZNEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI BIZNESU I PRZEKAZANIE JEJ DOSTAWCOM. CEL 2015 TO BUDOWANIE ŚWIADOMOŚCI DOSTAWCÓW W TYM ZAKRESIE, 50% DOSTAWCÓW SPEŁNIAJĄCYCH KRYTERIA, W 2016 ROKU - 100% DOSTAWCÓW SPEŁNIAJĄCYCH KRYTERIA, KORZYSTANIE Z USŁUG TYLKO TYCH DOSTAWCÓW, KTÓRZY PRZESTRZEGAJĄ ZASAD SPOŁECZNEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI BIZNESU.

”



Od kilku lat współpracuję ze ANG Spółdzielnią Doradców Kredytowych, realizując zlecenia galanterii papierowej. Firma jako jedna z pierwszych na

polskim rynku udowodniła, iż można swoje materiały oprzeć na papierach ekologicznych pochodzących w 100% z recyklingu. Moje wcześniejsze doświadczenia z papierami CSR (corporate social responsibility) opierały się głównie na współpracy z zachodnimi firmami z Francji, Holandii, Belgii. Firma ANG pokazała, że w Polsce też można używać papierów ekologicznych, i to wcale nie na małą skalę. Bardzo lubię i doceniam tę współpracę, choć nie jest to klient łatwy, a kompromis pomiędzy korzystną ceną i wysoką jakością produktów nie zawsze jest prosty do osiągnięcia. Przez ten okres stworzyliśmy wiele ekologicznych papierowych produktów, które są absolutnymi nowościami z zakresie CSR i mam nadzieję, że dalsza współpraca będzie również udana.

PIOTR SAMORAJ

DYREKTOR HANDLOWY
DB PRINT POLSKA SP. Z O.O.

PODZIĘKOWANIA

Dziękujemy wszystkim za pomoc w przygotowaniu raportu.
W szczególności chcielibyśmy podziękować:

współpracownikom Spółdzielni

Aldonie Banaszak,
Tomaszowi Bujańskiemu,
Annie Cykier,
Ewie Fijołek,
Krzysztofowi Gajórowi,
Mirosławowi Gładkiemu,
Marcie Godzisz,
Magdalenie Gumińskiej,
Agnieszce Jakubczyk,
Alicji Karpińskiej,
Ewie Koczarze,
Michałowi Krutulskiemu,
Magdalenie Mikityn,
Jackowi Plewie,
Elżbiecie Rzempale,
Lechosławowi Sengerowi,
Wojciechowi Sochackiemu,
Tomaszowi Szlachcie,
Agnieszce Szubie,
Ewie Szul-Skjoeldkrona,
Michałowi Woszczkowi,

oraz naszym partnerom biznesowym, przedstawicielom organizacji pozarządowych i ekspertom zewnętrznym:

Joannie Brzozowskiej-Wabik
ze Związku Lustracyjnego Spółdzielni Pracy,
Maciejowi Chlebowskiemu
z BGŻ BNP Paribas SA,

Natalii Ćwik-Obrębowskiej
z Go Responsible Consulting,
Sylwestrowi Gorzeniowi
z ING Banku Śląskiego SA,
Grzegorzowi Janasikowi
z Banku Pekao SA,
Magdalenie Klaus
z Fundacji Inicjatyw Społeczno-Ekonomicznych,
Krystianowi Kulczyckiemu
z Eurobanku SA,
Pawłowi Łukasiakowi
z Akademii Rozwoju Filantropii,
Łukaszowi Molendzie
z Banku Zachodniego WBK SA,
Arturowi Sikorze
z Notus Doradcy Finansowi,
Prof. Bolesławowi Rokowi
z Centrum Etyki Biznesu i Innowacji Społecznych,
Akademia Leona Koźmiskiego,
Andrzejowi Roterowi
z Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych,
Iwoni Rubanowicz
z Banku Millenium SA,
Piotrowi Samorajowi
z DB PRINT Sp. z o.o.,
Aleksandrze Stanek-Kowalczyk
z Deloitte,
Jarosławowi Traczyńskiemu
z Fundacji Kolegium Tutorów.

INDEKS GRI

WSKAŹNIKI	WYTYCZNE	KOMENTARZ	ODNIESIENIE W RAPORCIE
STRATEGIA I ANALIZA			
G4-1	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla na temat znaczenia zrównoważonego rozwoju dla organizacji i zaadresowania kwestii zrównoważonego rozwoju dla organizacji i jej strategii	Ten wskaźnik nie był raportowany w 2013 r.	3, 33, 42, 65
G4-2	Opis kluczowych wpływów, ryzyk i szans	Ten wskaźnik nie był raportowany w 2013 r.	13-19, 22-31
PROFIL ORGANIZACYJNY			
G4-3	Nazwa organizacji		9
G4-4	Główne produkty/usługi		27, 28
G4-5	Lokalizacja siedziby głównej organizacji		79
G4-6	Liczba krajów, w których działa organizacja	Polska	-
G4-7	Forma własności i struktura prawna organizacji		24
G4-8	Obsługiwane rynki z zaznaczeniem zasięgu geograficznego, obsługiwanych sektorów, charakterystyki klientów/konsumentów i beneficjentów		24, 25, 51-54
G4-9	Skala działalności organizacji		27, 40-49, 56-59
G4-10	Łączna liczba pracowników według typu zatrudnienia i rodzaju umowy o pracę w podziale na płeć		59
G4-11	Liczba pracowników objęta układem zbiorowym (odsetek w ogólnej liczbie pracowników)	W Spółdzielni nie funkcjonuje układ zbiorowy	-
G4-12	Opis łańcucha dostaw		27, 79
G4-13	Znaczące zmiany w raportowanym okresie dotyczące rozmiaru, struktury lub formy własności		24
G4-14	Zarządzanie ryzykiem w organizacji		32-38
G4-15	Ekonomiczne, środowiskowe i społeczne deklaracje, zasady i inne inicjatywy zewnętrzne przyjęte lub popierane przez organizację		28-31
G4-16	Lista branżowych stowarzyszeń państwowych lub międzynarodowych		28-31



INDEKS GRI

WSKAŹNIKI	WYTYCZNE	KOMENTARZ	ODNIESIENIE W RAPORCIE
IDENTYFIKACJA ISTOTNYCH ASPEKTÓW I ICH GRANIC			
G4-17	Struktura operacyjna organizacji, z wyróżnieniem głównych działów, spółek zależnych, podmiotów powiązanych oraz przedsiębiorstw typu joint-venture		24
G4-18	Proces tworzenia treści raportu oraz wyznaczania granic istotności aspektu		9
G4-19	Lista istotnych kwestii zidentyfikowanych w procesie tworzenia treści raportu	Ten wskaźnik nie był raportowany w 2013 r.	10
G4-20	Określenie dla każdego aspektu jego zakresu dla organizacji		10
G4-21	Dla każdego materialnego aspektu, określenie zakresu aspektu na zewnątrz organizacji	Ten wskaźnik nie był raportowany w 2013 r.	10
G4-22	Wyjaśnienia dotyczące efektów jakichkolwiek korekt informacji zawartych w poprzednich raportach z podaniem powodów ich wprowadzenia oraz ich wpływu (np. fuzje, przejęcia, zmiana roku/okresu bazowego, charakteru działalności, metod pomiaru)	brak korekt	-
G4-23	Znaczące zmiany stosunku do poprzedniego raportu dotyczące zakresu i zasięgu		9
ZAANGAŻOWANIE INTERESARIUSZY			
G4-24	Lista grup interesariuszy angażowanych przez organizację		24
G4-25	Podstawy identyfikacji i selekcji angażowanych grup interesariuszy		9, 24
G4-26	Podejście do angażowania interesariuszy włączając częstotliwość angażowania według typu i grupy interesariuszy oraz wskazanie czy miało miejsce specjalne zaangażowanie w procesie przygotowywania raportu		25
G4-27	Kluczowe kwestie i problemy poruszane przez interesariuszy oraz odpowiedź ze strony organizacji, również poprzez ich raportowanie		10, ramki w tekście „Oczekiwania interesariuszy”
PROFIL RAPORTU			
G4-28	Okres raportowania		9
G4-29	Data publikacji ostatniego raportu	2014	-
G4-30	Cykl raportowania	roczny	-
G4-31	Osoba kontaktowa		11
G4-32	Indeks treści GRI		73-78
G4-33	Polityka i obecna praktyka w zakresie zewnętrznej weryfikacji raportu		9

INDEKS GRI

WSKAŹNIKI	WYTYCZNE	KOMENTARZ	ODNIESIENIE W RAPORCIE
NADZÓR			
G4-34	Struktura zarządcza organizacji wraz z komisjami podlegającymi pod najwyższy organ zarządczy, odpowiedzialnymi za poszczególne zadania		37
ETYKA I INTEGRALNOŚĆ			
G4-56	Wartości, zasady, standardy i normy zachowań organizacji takie jak kodeks zachowań lub kodeks etyki		33-38
G4-57	Wewnętrzne i zewnętrzne mechanizmy umożliwiające uzyskanie porady dot. zachowań w kwestiach nieetycznych prawnych oraz spraw związanych z integralnością organizacji	Ten wskaźnik nie był raportowany w 2013 r.	33-38
G4-58	„Wewnętrzne i zewnętrzne mechanizmy do raportowania zachowań nieetycznych bądź naruszających prawo lub naruszających interes firmy”	Ten wskaźnik nie był raportowany w 2013 r.	33-38
G4-EC – WSKAŹNIKI EKONOMICZNE			
WYNIKI EKONOMICZNE			
DMA	Podejście zarządcze		42
G4-EC1	Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona i podzielona z uwzględnieniem przychodów, kosztów operacyjnych, wynagrodzenia pracowników, dotacji i innych inwestycji na rzecz społeczności, niepodzielonych zysków oraz wypłat dla właścicieli kapitału i instytucji państwowych		42
OBECNOŚĆ NA RYNKU			
G4-EC6	Odsetek wyższego kierownictwa pozyskanego z rynku lokalnego w głównych lokalizacjach organizacji	100%	-
POŚREDNI WPŁYW EKONOMICZNY			
G4-EC8	Znaczący pośredni wpływ ekonomiczny organizacji, wraz z zakresem oddziaływania		19, 65-68
PRAKTYKI W ZAKRESIE ZAMÓWIEŃ			
DMA	Podejście zarządcze		70-71
G4-EC9	Udział wydatków przeznaczonych na produkty i usługi lokalnych dostawców w głównych lokalizacjach organizacji		71



INDEKS GRI

WSKAŹNIKI	WYTYCZNE	KOMENTARZ	ODNIESIENIE W RAPORCIE
G4-EN – WSKAŹNIKI ŚRODOWISKOWE			
ENERGIA			
DMA	Podejście zarządcze		70-71
G4-EN3	Całkowite zużycie energii w organizacji		70-71
G4-EN6	Ograniczenie zużycia energii		70-71
PRODUKTY I USŁUGI			
G4-EN27	Inicjatywy służące zmniejszeniu wpływu produktów i usług na środowisko i zakres ograniczenia tego wpływu		70
OCENA DOSTAWCÓW POD KĄTEM WPŁYWU NA ŚRODOWISKO			
DMA	Podejście zarządcze		70-71
G4-EN32	Odsetek nowych dostawców, którzy zostali poddani ocenie wg kryteriów środowiskowych		70-71
G4-EN33	Istotny, faktyczny i potencjalny, negatywny wpływ na środowisko w łańcuchu dostaw oraz działania podjęte w związku z tym		70-71
WSKAŹNIKI SPOŁECZNE			
G4 – LA – PRAKTYKI W ZAKRESIE ZATRUDNIENIA I GODNEJ PRACY			
ZATRUDNIENIE			
DMA	Podejście zarządcze		56
G4-LA1	Łączna liczba nowo zatrudnionych pracowników, odejść oraz wskaźnik przyjęć i fluktuacji pracowników według grupy wiekowej, płci, regionu		59
EDUKACJA I SZKOLENIA			
G4-LA9	Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku, przypadających na pracownika według płci i struktury zatrudnienia		60
G4-LA11	Odsetek pracowników podlegających regularnym ocenom jakości pracy i przeglądom rozwoju kariery zawodowej według płci		58
RÓŻNORODNOŚĆ I RÓWNOŚĆ SZANS			
G4-LA12	Skład ciał nadzorczych i kadry pracowniczej w podziale na kategorie według płci, wieku, przynależności do mniejszości oraz innych wskaźników różnorodności		37

INDEKS GRI

WSKAŹNIKI	WYTYCZNE	KOMENTARZ	ODNIESIENIE W RAPORCIE
OCENA DOSTAWCÓW POD KĄTEM PRAKTYK W ZAKRESIE ZATRUDNIENIA			
DMA	Podejście zarządcze		70-71
G4-LA14	Procent nowych dostawców, którzy zostali poddani weryfikacji pod kątem praktyk w zakresie zatrudnienia		71
G4-LA15	Istotny, aktualny i potencjalny negatywny wpływ w zakresie zatrudnienia i godnej pracy w łańcuchu dostaw oraz działania podjęte w tym kierunku		71
G4 - HR - RESPEKTOWANIE PRAW CZŁOWIEKA			
NIESTOSOWANIE DYSKRYMINACJI			
DMA	Podejście zarządcze		30-31, 34
G4-HR3	Całkowita liczba przypadków dyskryminacji oraz podjęte działania naprawcze	nie stwierdzono	-
OCENA ORGANIZACJI POD KĄTEM RESPEKTOWANIA PRAW CZŁOWIEKA			
G4-HR9	Całkowita liczba i odsetek działań/operacji, które poddane zostały ocenie pod kątem przestrzegania praw człowieka lub ocenie wpływu w tym zakresie	100%	-
OCENA DOSTAWCÓW POD KĄTEM RESPEKTOWANIA PRAW CZŁOWIEKA			
DMA	Podejście zarządcze		70-71
G4-HR10	Odsetek nowych dostawców poddanych weryfikacji pod kątem przestrzegania praw człowieka		71
G4 - SO - SPOŁECZEŃSTWO			
SPOŁECZNOŚĆ			
DMA	Podejście zarządcze		65
G4-SO1	Procent działań biznesowych, w których uwzględniana społeczność lokalna, prowadzona jest analiza wpływu na społeczność oraz realizowane są programy rozwoju społeczności		65-68
KORUPCJA			
DMA	Podejście zarządcze		33
G4-SO3	Całkowita liczba i odsetek jednostek biznesowych poddanych analizie pod kątem ryzyka związanego z korupcją oraz główne zidentyfikowane ryzyka	100%	-
G4-SO4	Komunikacja i szkolenia dotyczące polityki i procedur antykorupcyjnych	Ten wskaźnik nie był raportowany w 2013 r.	35



WSKAŹNIKI	WYTYCZNE	KOMENTARZ	ODNIESIENIE W RAPORCIE
G4 - PR - ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA PRODUKT			
ETYKIETOWANIE PRODUKTÓW I USŁUG			
DMA	Podejście do zarządzania		3, 33
G4-PR3	Rodzaj informacji wymaganych na mocy wewnętrznych procedur w odniesieniu do oznakowania produktów i usług oraz odsetek znaczących kategorii produktów i usług podlegających takim wymogom informacyjnym	Ten wskaźnik nie był raportowany w 2013 r.	33-34
G4-PR4	Całkowita liczba przypadków niezgodności z regulacjami oraz dobrowolnymi kodeksami dotyczącymi oznakowania i informacji o produktach i usługach według ich konsekwencji	Ten wskaźnik nie był raportowany w 2013 r.	54
G4-PR5	Wyniki badań pomiaru satysfakcji klienta	Ten wskaźnik nie był raportowany w 2013 r.	52
POUFNOŚĆ INFORMACJI KLIENTA			
G4-PR8	Całkowita liczba uzasadnionych skarg dotyczących naruszenia prywatności klienta oraz utraty danych	Ten wskaźnik nie był raportowany w 2013 r.	54

KONTAKT

Do produkcji raportu w nakładzie
250 sztuk wykorzystano papier
Cyclus Offset 170 g/m²
oraz
Cyclus Offset 300 g/m²
z certyfikatem FSC 100% recykling.
Zastosowanie papieru
recyklingowego pozwoliło
zredukować negatywny wpływ
na środowisko naturalne.

Świadczą o tym poniższe liczby:



155 kg mniej odpadów



65 kg mniej
wyemitowanych gazów
cieplarnianych



651 km krótsza podróż
samochodem średniej
klasy europejskiej



3584 litrów mniej zużytej
wody



689 kwh mniej zużytej
energii



252 kg mniej zużytego
drewna

Wynik z Eko-kalkulatora. Źródło:
EUROPEAN BREE, dane dotyczące
porównania papieru recyled
względem papieru
produkowanego z włókien
pierwotnych.

Copyright Arjowiggins.

ANG Spółdzielnia Doradców Kredytowych
ul. Konstancińska 2, 02-942 Warszawa,
tel.: 22 395 50 45
fax: 22 395 50 46
e-mail: kontakt@angkredyty.pl
NIP: 525 24 89 115, REGON: 142586599

Raport wydrukowano
na papierze z certyfikatem
FSC 100% recykling



