

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, wyzwia 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 zintegrowanych 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	Jak działa Spółdzielnia, co wyróżnia ją na rynku	Strategia i analiza (G4-2), nadzór (G4-35, G4-36)
Odpowiedzialność za budowanie marki w modelu spółdzielczym		Profil organizacyjny (G4-14)
Proces zarządzania ryzykiem		Profil organizacyjny (G4-16)
Zaangażowanie Spółdzielni w stowarzyszenia branżowe i inicjatywy biznesowe (z uwzględnieniem sukcesów oraz popełnionych błędów)		Zaangażowanie interesariuszy (G4-26, G4-27)
Sposób współpracy Spółdzielni z bankami i innymi partnerami biznesowymi		Etyka i integralność (G4-56, 57, 68)
Etyka w zarządzaniu Spółdzielnią i w pracy doradcy		
Odpowiedzialna sprzedaż w branży finansowej – definicja i sposób realizacji		Jak działa Spółdzielnia, co ją wyróżnia na rynku
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	Klienci	
Jak Spółdzielnia dba o to, by sprzedawać klientom produkty dopasowane do ich potrzeb		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