

# ZINTEGROWANY RAPORT SPOŁECZNY 2015

SŁUŻBA I BIZNES



**ANG** SPÓŁDZIELNIA  
DORADCÓW  
KREDYTOWYCH

# SPIS TREŚCI

<b>WSTĘP</b>	<b>3</b>		
<b>1. O SPÓŁDZIELNI</b>	<b>6</b>	<b>4. SPOŁECZEŃSTWO I BIZNES / DOBRO WSPÓLNE</b>	<b>58</b>
Manifest Spółdzielni	6	Nasze zaangażowanie na rzecz	
Wizja ANG	7	zrównoważonego rozwoju branży	62
Wartości	8	Nienieodpowiedzialni	62
Dlaczego Spółdzielnia?	10	Fundacja Będę Kim Zechcę	67
Jak działamy?	12	Środowisko	71
„Strategia Radości”	14		
Realizacja „Strategii Radości” – zagrożenia i szanse	14	<b>5. PRZYSZŁOŚĆ</b>	<b>73</b>
Wyzwania dla branży	16		
Spółdzielnia w 2015 r.	18	<b>6. O RAPORCIE</b>	<b>75</b>
Główni interesariusze Spółdzielni	19		
Dialog w Spółdzielni	26	<b>TABELA GRI</b>	<b>80</b>
<b>2. SŁUŻBA I BIZNES</b>	<b>28</b>	<b>PODZIĘKOWANIA</b>	<b>92</b>
Wyniki finansowe	30		
Jak dzielimy się przychodami?	41	<b>NAGRODY I WYRÓŻNIENIA</b>	<b>93</b>
Klienci ANG	42		
Edukacja klientów i lokalnych społeczności	42	<b>INICJATYWY ANG</b>	<b>96</b>
Komunikacja marketingowa i badanie satysfakcji	43		
		<b>SŁOWNICZEK</b>	<b>97</b>
<b>3. CZŁOWIEK I BIZNES</b>	<b>45</b>		
Struktura i warunki zatrudnienia	46	<b>KONTAKT</b>	<b>99</b>
Tworzymy etyczne miejsce pracy	50		
ANG Najlepszym Pracodawcą	53		
Edukacja i wsparcie	54		

# WSTĘP



**ARTUR NOWAK-GOCLAWSKI**  
SPÓŁDZIELCA, W ZARZĄDZIE ANG

Z przyjemnością zapraszam Państwa do spojrzenia na raport podsumowujący to, co było naszym udziałem w 2015 r. „Nie chodzi o to, by iść do celu, ale aby iść po słonecznej stronie” – powiedział Marek Edelman. Ta myśl bardzo pasuje do tego, w jaki sposób prowadziliśmy nasze wspólne, spółdzielcze przedsiębiorstwo w ubiegłym roku. To był rok niezwykle udany dla nas w aspektach ekonomicznych: zwiększyliśmy istotnie przychody, zwiększyliśmy wynik finansowy netto, staliśmy się większą społecznością ludzi, spółdzielców, doradców. Osiągnęliśmy to, trzymając się jednocześnie słonecznej strony, rozwijając się w sposób zrównoważony. Dołożyliśmy wszelkich starań, by nasza firma, byśmy my sami byli odpowiedzialni i zaangażowani społecznie. Ważne było i jest nadal, by nie stracić myślenia o dobru wspólnym.

To wszystko jest możliwe dzięki zaANGażowaniu ludzi, członków społeczności ANG, którzy w pracy z nami odnajdują źródło rozwoju zawodowego i osobistego. Nie byłoby nas, gdyby nie otwarta postawa i chęć współpracy naszych partnerów finansowych – banków, które zaufały, że w modelu spółdzielczym można zbudować dobrą organizację. Jesteśmy dzięki naszym klientom i dla nich, chcemy dostarczać im dobre produkty finansowe, dopasowane do ich potrzeb i zrozumiałe. To, co się dzieje w naszej organizacji, jest również udziałem wielu interesariuszy, organizacji pozarządowych, administracji publicznej, dostawców i innych partnerów, którzy są częścią świata ANG. Nic by się nie zadziało bez Was, przyjaciele ANG, i za to Wam bardzo dziękuję.

”

W filmie „Władca wszechświata” Marca Baudera główny bohater, bankier opowiadający o kulisach działania banków inwestycyjnych, stwierdził, że dawniej instytucje finansowe realizowały potrzeby realnego świata – cele świata i finansów były spójne. W pewnym momencie te dwa światy zaczęły oddalać się od siebie i banki żyją już same dla siebie. Tworzą biznes, który przestaje służyć społeczeństwu.

**JOHN G. TAFT**  
**„SŁUŻEBNOŚĆ.**  
**UTRACONE DZIEDZICTWO WALL STREET”**



„Jeśli instytucje finansowe pozostają wierne swoim celom i misji, to wykonują swoje zadania w taki sposób, że wszyscy są wygrani, wszyscy odnoszą korzyść. Robienie tego dobrze wymaga skupienia działań na kliencie. Ich podstawowa misja musi polegać na służeniu potrzebom klientów”.

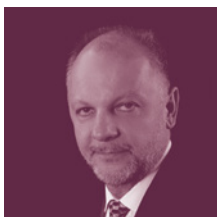
Czy klienci mogą korzystać z dobrych produktów finansowych dostarczanych przez partnerów odpowiedzialnych społecznie i rozwijających się w sposób zrównoważony? Czy branża finansowa może służyć ludziom, realizując ważne potrzeby społeczne? Czy w branży finansowej można stworzyć wybitne środowisko pracy? Czy ekonomia współpracy, spółdzielczość są dobrym rozwiązaniem na dzisiejsze czasy? Czy przedsiębiorcy mogą powodować, by świat stawał się lepszy?

W Spółdzielni i w całej Grupie ANG wierzymy, że tak.

## NASZA DEFINICJA „SŁUŻBY”:

- działanie w oparciu o wartości;
- odpowiedzialna sprzedaż, czyli pomoc w realizowaniu rzeczywistych potrzeb finansowych klientów, a nie podsuwanie im niepotrzebnych, niedopasowanych czy niezrozumiałych produktów;
- angażowanie się w edukację finansową, aby klienci byli świadomi swoich wyborów, konsekwencji i ryzyka wiążącego się z zakupem produktów finansowych;
- promowanie odpowiedzialnej sprzedaży i etyki w całej branży finansowej, bo tylko wspólne działanie może budować zaufanie społeczeństwa do branży finansowej;
- zaangażowanie w rozwiązywanie ważnych problemów społecznych.





**KRZYSZTOF GAJÓR**  
PRZEWODNICZĄCY RADY NADZORCZEJ SPÓŁDZIELNI

”

### Służba i biznes

Te na pierwszy rzut oka odległe od siebie pojęcia, a w opinii niektórych również sprzeczne, zostały w działalności ANG Spółdzielni Doradców Kredytowych połączone. Podejście biznesowe w firmie jest dla każdego oczywiste – chcemy zarobić na naszej działalności przyzwoite pieniądze, które pozwolą nam na godne życie. Ale pojęcie służebności w biznesie nie jest już tak jednoznaczne. Pewnie dlatego w badaniach zaufania konsumentów banki, firmy ubezpieczeniowe i firmy pośrednictwa kredytowego łądzą na szarym końcu. Branża jest tak postrzegana przez działania, które nie były związane z pojęciem służebności w stosunku do klientów czy – szerzej – społeczeństwa. Niestety, nieetyczne działania instytucji finansowych wpłynęły na opinię o całym rynku i nie jest łatwo powiedzieć klientom: Ale to nie my! Cała branża finansowa musi w tej chwili z własnej woli albo pod wpływem regulatora podjąć wysiłek zmiany tej opinii.

Jednak czy dotyczy ona również ANG Spółdzielni Doradców Kredytowych? Z jednej strony – tak, bo jesteśmy częścią systemu, który klienci tak krytycznie oceniają. Z drugiej strony, kiedy się przyjrzeć działalności Spółdzielni, to widać wyraźnie, że jest ona liderem działań CSR mających na celu odzyskanie zaufania konsumentów do branży finansowej.

Pamiętajmy, że Spółdzielnia poprzez swoich doradców wypełnia rolę służebną wobec społeczeństwa, oferując ludziom, którzy poszukują finansowania dla zaspokojenia swoich potrzeb mieszkaniowych, najbardziej optymalny w ich sytuacji kredyt. Kredyt ten jest dopasowywany do potrzeb i możliwości finansowych klientów, a nie wynika z wyboru przez doradcę produktu o najwyższej marży. Oczywiście Spółdzielnia nie tworzy własnych produktów kredytowych, tylko jako pośrednik oferuje to, co zostało stworzone przez banki. Ale na szczęście rynek jest już na tyle różnorodny, że można i trzeba dobierać do oferty produkty, które są skonstruowane dla klienta, a nie po to, by go wykorzystać. To jest właśnie służebność w moim pojęciu i jestem przekonany, że podobnie podchodzą do tego doradcy ANG.

# 01. O SPÓŁDZIELNI

ANG Spółdzielnia Doradców Kredytowych działa w branży finansowej. Tworzy ją 556 doradczyń i doradców: 222 kobiety, 334 mężczyzn. W tym 184 członkiń i członków Spółdzielni, z czego jedna trzecia to kobiety. Spółdzielcy są współwłaścicielami ANG. Spółdzielnia jest firmą ludzi przedsiębiorczych. ANG zachowuje niezależność – jesteśmy jedyną w pierwszej piątce firm doradztwa finansowego w kraju, która nie jest powiązana ani kapitałowo, ani organizacyjnie z bankiem, TU lub funduszem inwestycyjnym. Naszym działaniem kieruje chęć służenia klientom, a nie realizacja celów sprzedażowych. Nie akceptujemy nacisków pod tym względem na nasz zespół. Nasze wartości, misję oraz cele zawarliśmy w Manifeście ANG – konstytucji firmy.

## MANIFEST SPÓŁDZIELNI

Misją Spółdzielni jest tworzenie najlepszego środowiska pracy dla dobrych doradców kredytowych, dostarczanie naszym klientom doskonałych usług finansowych, będąc przy tym odpowiedzialnym partnerem dla współpracujących z nami instytucji finansowych.



## WIZJA ANG

### 01. Spółdzielnia będzie efektywnym biznesem

Wizja ta zostanie zrealizowana poprzez następujące działania:

- osiągnięcie dobrych wyników finansowych z poszanowaniem zasad zrównoważonego rozwoju;
- wdrożenie najlepszych standardów etycznych w relacjach z interesariuszami;
- stosowanie reguł ładu korporacyjnego (ang. compliance), zwanego u nas ładem spółdzielnianym;
- traktowanie naszych klientów jako naszych najważniejszych partnerów;
- transparentne zasady współpracy z interesariuszami, etyczne i partnerskie relacje oraz dialog z nimi.

### 03. Spółdzielnia będzie tworzyć kapitał społeczny

Wizja ta zostanie zrealizowana poprzez następujące działania:

- dobre rozpoznanie lokalnych potrzeb i problemów oraz pomoc w ich rozwiązywaniu;
- promowanie idei zrównoważonej przedsiębiorczości oraz społecznej odpowiedzialności biznesu;
- zaangażowanie się w inicjatywy na rzecz poprawy sytuacji materialnej w lokalnych środowiskach;
- wsparcie edukacji ekonomicznej społeczeństwa.

### 02. Zbudujemy kapitał ludzki

Wizja zostanie zrealizowana poprzez następujące działania:

- budowę dużego zespołu ANG;
- zapewnienie współpracownikom najlepszych możliwych warunków pracy i kondycji życia;
- rozwój osobisty i zawodowy;
- efektywną komunikację;
- utrzymanie wysokich standardów pracy;
- zwiększenie zaangażowania społeczności ANG w sprawy wspólne.

### 04. Pozytywnie wpłyniemy na środowisko

Wierzymy, że każda organizacja wpływa na otaczające je środowisko. Chcemy nie tylko eliminować swój negatywny wpływ na środowisko, ale również mieć swój udział w zapewnieniu przyszłym pokoleniom dostępu do zasobów naturalnych w stopniu nie mniejszym, niż ten, jaki stał się naszym udziałem.

## WARTOŚCI

### Ludzie

Chcemy pracować z najlepszymi i stwarzać 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, kierując się interesem wszystkich grup interesariuszy oraz wierząc, że przedsiębiorcy mają szczególną rolę wobec świata.

### 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.

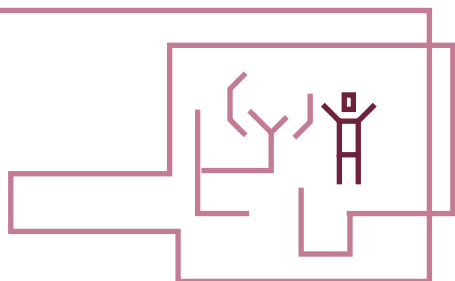


## Edukacja

Bez kształcenia zawodowego i humanistycznego zatrzymujemy się w miejscu – tylko ludzie, którzy się kształcą, mogą zmieniać świat, rozumieć go i szanować innych ludzi. Tempo zmian 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.

## 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.



### NASZE PLANY NA 2016 R.

PRZEPROWADZIMY PODCZAS KONSULTACJI ZE WSPÓŁPRACOWNIKAMI SPÓŁDZIELNI AKTUALIZACJĘ NASZYCH WARTOŚCI, ZASTANOWIMY SIĘ RÓWNIEŻ, JAK DZIAŁAĆ W OPARCIU O WARTOŚCI, ABY WYRÓŻNIĆ SIĘ NA RYNKU.

## Zaangażowanie

Chcemy tworzyć zaangażowaną społeczność współpracowników, wspierającą się i podążającą w tym samym kierunku, mającą ten sam system wartości i 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.

**EDWARD ABRAMOWSKI**  
POLITYK, „OJCIEC” POLSKIEJ SPÓŁDZIELCZOŚCI

„W istniejącym społeczeństwie kapitalistycznym są warunki, siły i formy, które umożliwiają budowanie nowego społeczeństwa, opartego na wspólności ekonomicznej i demokracji pracujących”.

**JAN SZCZEPAŃSKI**

„Najważniejsze w życiu jest to, co się dzieje między ludźmi”.

**WŁADYSŁAW BARTOSZEWSKI**

„Każde pokolenie, naród i kraj potrzebuje wartości”.



## DLACZEGO SPÓŁDZIELNIA?

Idea spółdzielczości – to współpraca, zaangażowanie, współstanowienie i współodpowiedzialność, dzielenie się z innymi, wymiana wiedzy.

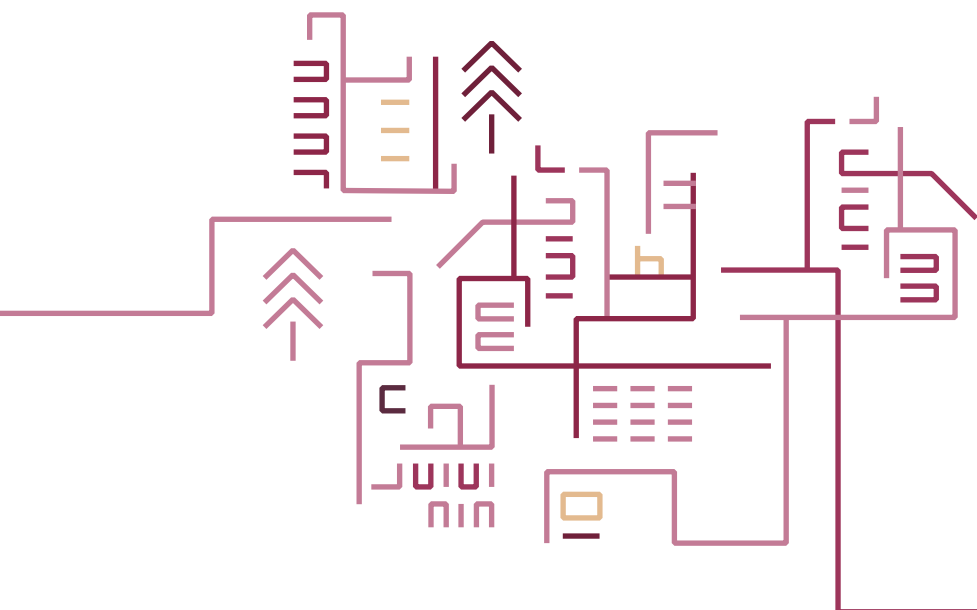
Spółdzielnie budują lepszy świat, dowartościowują człowieka, zapobiegają wykluczeniu.

Spółdzielczość to integrowanie wokół wspólnego celu, działanie dla dobra wspólnego.

To szansa na zwalczenie kryzysu w gospodarce i współdziałanie, które łączy, a nie dzieli ludzi.

Współstanowienie – niezależnie od wielkości wkładu do Spółdzielni każda spółdzielczynie i każdy spółdzielca mają taki sam głos i wpływ na losy firmy jak pozostali. Daje to nam wciąż miano jedynej takiej innowacyjnej struktury organizacyjnej w Polsce.

Zauważamy, że spółdzielczynie i spółdzielcy nie wykorzystują do końca możliwości wynikających z korzystania ze swoich praw i obowiązków związanych ze współstanowieniem – partycypacją w działaniach Spółdzielni. Dalsze powodzenie ANG zależy od większego zaangażowania w sprawy wspólne społeczności ANG, w życie biznesowe Spółdzielni, w dzielenie się wiedzą, we wspólną pracę nad projektami. Chcielibyśmy większej świadomości misji, wizji, wartości firmy.



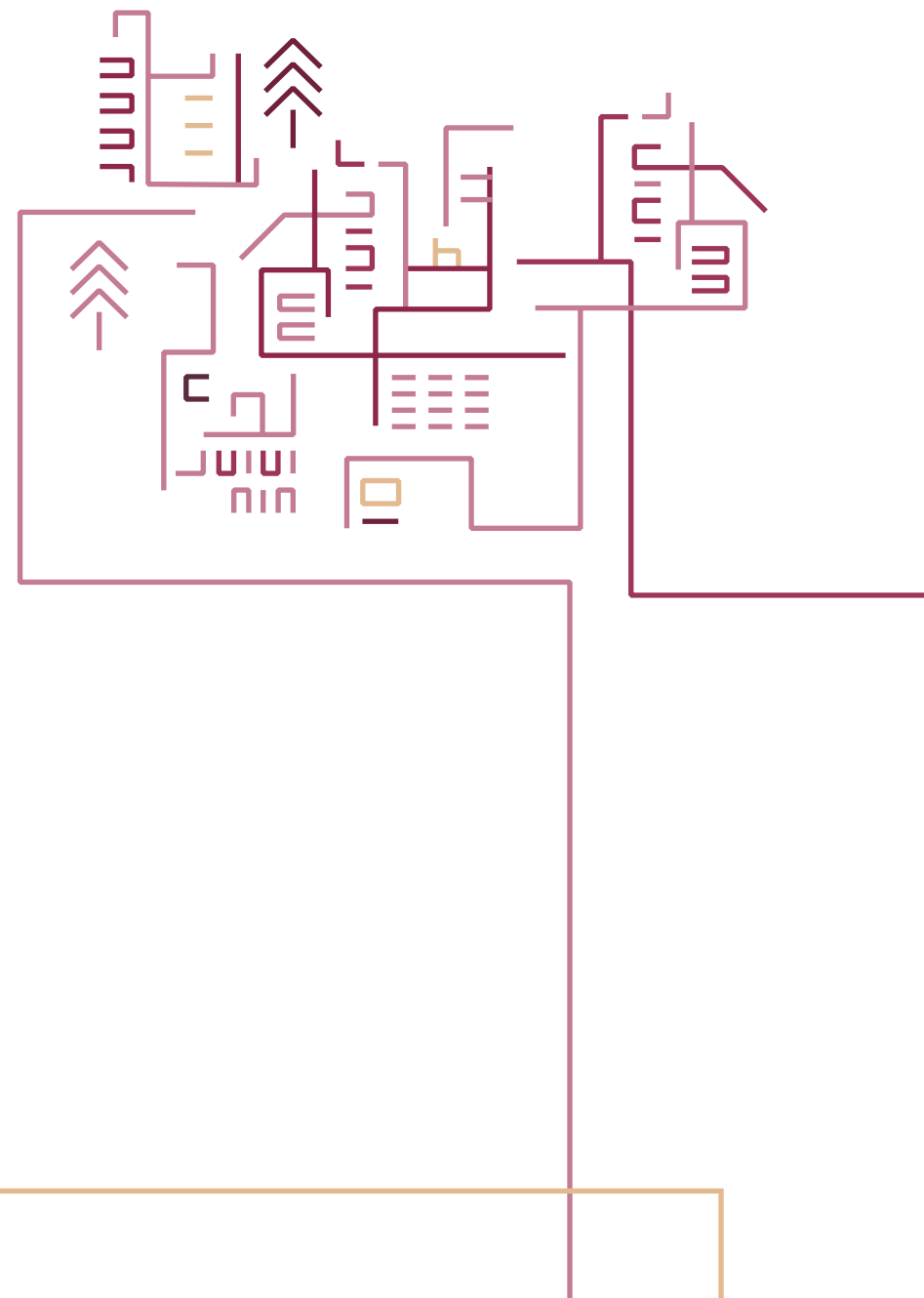
## CZYM WYRÓŻNIA SIĘ MODEL SPÓŁDZIELNI? JAKA JEST JEJ WARTOŚĆ DODANA?

SPÓŁDZIELNIA ODMIENNYM MODELEM GOSPODAROWANIA	WARTOŚĆ DODANA SPÓŁDZIELNI
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Biznes oparty na wartościach – deklaracja spółdzielczej tożsamości.</li> <li>• Organizacja autonomiczna, czyli samostanowiąca, samodzielna, niezależna.</li> <li>• Zrzeszenie osób, a nie kapitału – organizacja członkowska.</li> <li>• Zrzeszenie dobrowolne – demokratyczna struktura.</li> <li>• Zaspokajanie potrzeb ekonomicznych, społecznych i kulturalnych członków.</li> <li>• Przysparzanie korzyści członkom, a nie maksymalizowanie zysków – uczciwy i sprawiedliwy podział wyników.</li> <li>• Łączenie własności wspólnej (choć prywatnej) z indywidualną.</li> <li>• Szanowanie tego, co własne, ale uczenie rozumienia słowa „nasze”.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wzmacnianie sił podmiotów o słabej pozycji rynkowej – korzyści dla lokalnych społeczności.</li> <li>• Niwelowanie niekorzystnych skutków unifikacji systemu gospodarczego.</li> <li>• Łączenie małego kapitału przy zachowaniu autonomii podmiotów.</li> <li>• Maksymalizowanie korzyści członków zamiast wartości udziałów.</li> <li>• Dobra szkoła zarządzania.</li> <li>• Szansa dla wielu ludzi na aktywność gospodarczą.</li> <li>• Stabilizacja i bezpieczeństwo środowisk lokalnych.</li> <li>• Budowa zaufania i tworzenie kapitału społecznego poprzez demokratyczne zarządzanie i poczucie współwłasności.</li> <li>• Ograniczanie wykluczenia społecznego.</li> </ul>

Źródło: Informacje pochodzą z prezentacji Alfreda Domagalskiego, prezesa zarządu Krajowej Rady Spółdzielczej, „Prawne, społeczne, ekonomiczne i polityczne uwarunkowania rozwoju spółdzielczości”.

## 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 i 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 16 instytucji finansowych, dzięki czemu możemy dobrze dopasować ofertę do potrzeb naszych klientów.





**ALFRED DOMAGALSKI**  
**PREZES KRAJOWEJ RADY SPÓŁDZIELCZEJ**

Krótką historią Spółdzielni Doradców Kredytowych ANG dowodzi, że w rozhisteryzowanym, nastawionym na osiągnięcie zysku za wszelką cenę świecie można stworzyć przyjazne środowisko pracy dla doradców kredytowych, oparte na formule spółdzielczej, dające im zarówno szansę współdecydowania o rozwoju firmy, jak i możliwości zawodowego rozwoju. Funkcjonowanie firmy odpowiedzialnej społecznie, rozwijającej się zgodnie z zasadami zrównoważonego rozwoju jest szczególnie ważne w dziedzinie usług finansowych, poddanej ostatnio nie zawsze zasłużonej krytyce. Działalność ANG pozwala odbudowywać nadszarpnięte zaufanie do branży finansowej poprzez odpowiedzialną sprzedaż produktów finansowych i uczciwe doradztwo, którego celem jest dobro klienta. Dzięki ANG pieniądź nie jest celem samym w sobie, lecz środkiem do zaspokajania ludzkich potrzeb. Spółdzielnia Doradców Kredytowych stanowi przykład funkcjonowania w sposób przyjazny i życzliwy dla ludzi – zarówno pracowników, jak i klientów oraz partnerów biznesowych. Jest to najlepsza i chyba jedyna droga do odbudowy zaufania do instytucji finansowych w Polsce. Dobry przykład bywa zaraźliwy. Wierzę, że tak również będzie w przypadku Spółdzielni Doradców Kredytowych ANG.

”



**JANUSZ PASZKOWSKI**  
**PREZES ZWIĄZKU LUSTRACYJNEGO**  
**SPÓŁDZIELNI PRACY**

Ze Spółdzielnią Doradców Kredytowych działającą w Warszawie i całej Polsce zetknąłem się w ramach szerokiego współdziałania Związku Lustracyjnego Spółdzielni Pracy z wieloma branżami spółdzielczymi. Zainteresowały mnie zarówno nowatorska forma pracy wewnętrznej tej Spółdzielni, jak i promocja jej działalności na zewnątrz. Mając 40 lat doświadczenia w działalności spółdzielczej, stwierdziłem, że działalność tej organizacji jest bardzo potrzebna. Do 1989 r. większość spółdzielni pracy miała własne wyspecjalizowane komórki – działy ekonomiczne, w których zatrudnieni byli specjaliści umiejący doradzić zarządowi w kwestii finansów spółdzielni. Dzisiaj takich komórek już nie ma, więc ANG Spółdzielnia Doradców Kredytowych wypełnia lukę na rynku – dostarcza usługi, na które jest niewątpliwie duże zapotrzebowanie. Ponadto Spółdzielnia próbuje odpowiadać na pytania dotyczące nowej formuły spółdzielczości i jej uwarunkowań w biznesie, a także nowatorskich rozwiązań prawnych usprawniających działalność spółdzielni. Wszystkie te działania oceniam jako bardzo potrzebne i będę wspierał działalność ANG Spółdzielni Doradców Kredytowych.

”

## „STRATEGIA RADOŚCI”

Rok 2015 był drugim rokiem realizowania „Strategii Radości” przyjętej na lata 2014–2016. Strategia jest odpowiedzią na oczekiwania naszych interesariuszy oraz na wyzwania dla rozwoju naszej organizacji zauważone przez zarząd. Jesteśmy organizacją, dla której społeczna odpowiedzialność biznesu i zrównoważony rozwój są jednymi z podstawowych wartości, dlatego nasza strategia biznesowa jest strategią zintegrowaną.

W ramach „Strategii Radości” postawiliśmy sobie konkretne, mierzalne cele. Realizację celów sprawdzamy każdego roku zgodnie z przyjętą przez nas metodologią. Realizacja wszystkich celów to osiągnięcie 300 punktów.

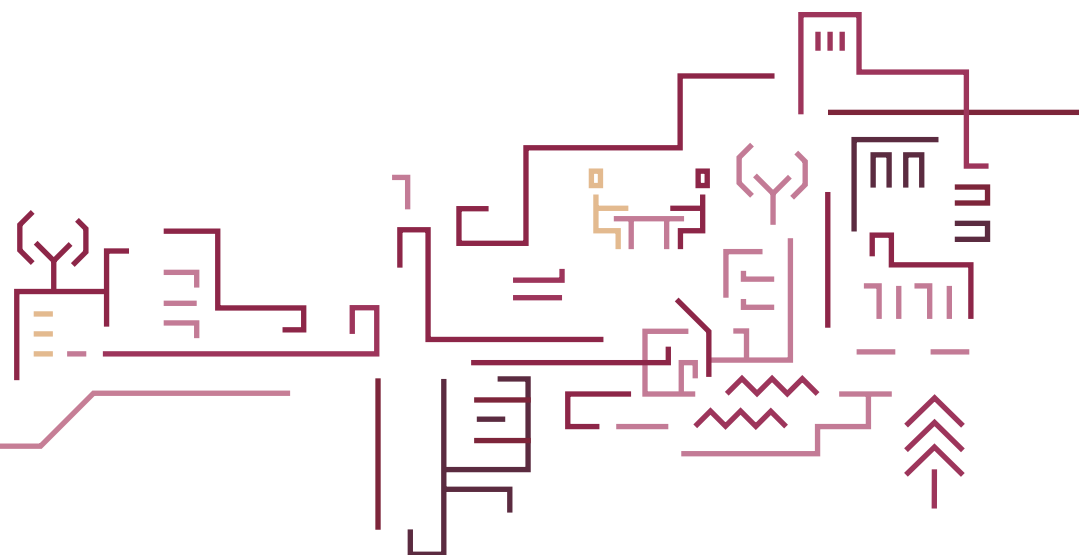
Uważamy, że jako ANG Spółdzielnia powinniśmy się jeszcze bardziej skupić na zwiększaniu możliwości biznesowych naszych członkiń i członków. Bo nawet jeśli Spółdzielnia zanotowała wzrost, nasze plany na 2015 r. określone „Strategią Radości” zrealizowaliśmy w 71 proc. Cele biznesowe – w 82 proc. Cele związane z kapitałem naszych ludzi – w 72 proc., z kapitałem społecznym – w 89 proc., ze środowiskiem – w 42 proc.

Zarząd oraz rada nadzorcza na bieżąco monitorują ryzyka związane z realizacją naszej „Strategii Radości”.

## REALIZACJA „STRATEGII RADOŚCI”: ZAGROŻENIA I SZANSE

Największym zagrożeniem realizacji celów biznesowych Spółdzielni jest zmniejszenie podaży produktów finansowych dla firm doradztwa i pośrednictwa kredytowego wynikające z następujących czynników:

- zmiana otoczenia prawnego – zmiany regulacyjne Komisji Nadzoru Finansowego skutkujące ograniczeniem dostępności produktów (m.in. prowadzące do zmniejszenia zdolności kredytowej klientów), zmiany regulacyjne związane z planowaną ustawą o kredycie hipotecznym;
- zmiana polityki kredytowej banków spowodowana zarówno wymaganiami Komisji Nadzoru Finansowego, jak i własnymi zasadami zarządzania ryzykiem;
- zmiana polityki banków dotyczącej: dostępności produktów w sieciach zewnętrznych, pracy z pośrednikami finansowymi w efekcie optymalizacji kosztowej modeli biznesowych;
- wysokie ryzyko niekorzystnych zmian stóp procentowych.



Poza tym mogą pojawiać się zagrożenia związane ze spadkiem popytu na kredyty hipoteczne i pożyczki gotówkowe spowodowane zmianą/wzrostem cen kredytów w związku z pojawiającymi się obciążeniami finansowymi systemu bankowego (podatek bankowy, dopłaty do funduszu gwarancyjnego itp.) oraz w wyniku pogorszenia sytuacji makroekonomicznej.

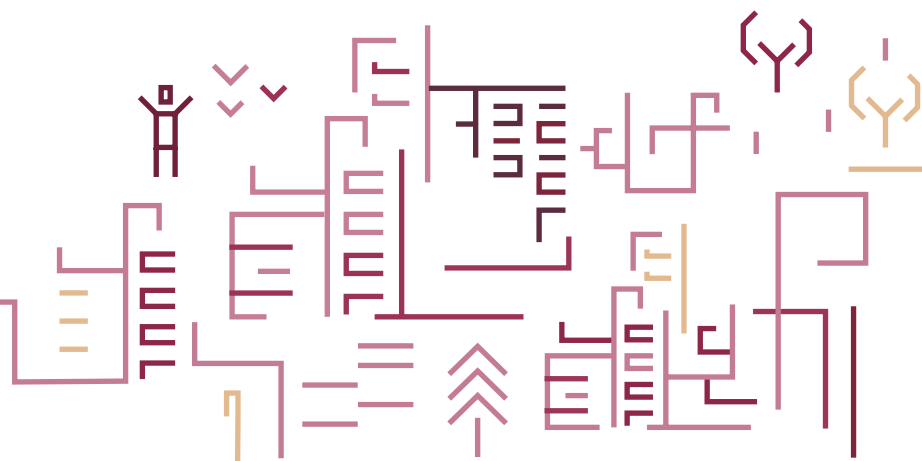
Kolejnym zagrożeniem są działania konkurencji polegające na nieodpowiedzialnej rywalizacji cenowej związane z wynagrodzeniami sieci sprzedaży oraz budowanie pseudoprzewagi na braku zakazu konkurencji.

Zagrożeniem, ale jednocześnie szansą dla nas jest to, że zostaliśmy jedyną dużą i niezależną firmą pośrednictwa kredytowego na rynku.

Szansą jest regulacja branży. Wiążemy duże nadzieje z ustawą o kredycie hipotecznym, która wprowadzi, jak sądzimy, obowiązek licencjonowania doradców, ponieważ wierzymy, że takie rozwiązanie podniesie jakość pracy doradców, wpłynie na uporządkowanie rynku i spowoduje, że doradca zdecyduje się na pracę z jednym pośrednikiem, którego wartości przyjmie i do którego procedur będzie się stosował.

Szansą dla ANG jest wielka skala niezaspokojonych potrzeb mieszkaniowych w Polsce. Według danych Eurostatu mamy najmniej mieszkań w całej Unii. Na tysiąc mieszkańców przypada 341 mieszkań (niezależnie od formy własności i stanu technicznego), najmniej wśród wszystkich członków, gdy średnia Unii wynosi 481. Trzecia od dołu Słowenia ma 412 mieszkania, natomiast przeludniona Rumunia – 432. Na tysiąc Czechów przypadają 434 mieszkania, na tysiąc Niemców – 486, a na tysiąc Włochów – 526. Najwięcej mieszkań w relacji do wielkości populacji jest w Grecji – 573 na tysiąc osób, Portugalii – 554, Hiszpanii – 540, na Malcie – 539, a także we Francji – 532. W sumie brakuje około miliona mieszkań, a 1,5 mln jest do remontu. **Możliwość sfinansowania części mieszkań kredytem mieszkaniowym udzielonym z pomocą naszych doradców otwiera przed ANG szansę dalszego rozwoju.**

ANG staje się coraz bardziej rozpoznawalną marką na rynku, chcemy budować naszą przewagę konkurencyjną, działając w oparciu o wartości i zasady etyczne. Tym chcemy wyróżnić się od konkurencji i w tym upatrujemy naszą olbrzymią szansę.

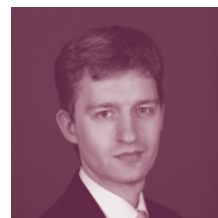


## WYZWANIA DLA BRANŻY:

- zmiany demograficzne, które wpływają na rynek pracy;
- rozwarstwienie społeczne;
- potrzeba edukacji ekonomicznej społeczeństwa;
- niskie zaufanie społeczne do branży;
- niezbędna redefinicja roli branży finansowej.

## OCZEKIWANIE INTERESARIUSZY:

**Pokazać, czy i jak Spółdzielnia jest przygotowana na zmieniające się przepisy prawne.**



**RYSZARD SOWA**  
KANCELARIA PRAWNA OSTROWSKI, SOWA  
I WSPÓLNICY SP. K.

”

Mogłoby się wydawać, że – jak wiele podmiotów – Grupa ANG od prawnika oczekuje zabezpieczenia własnych interesów, pomocy w wypracowaniu przewagi nad konkurencją, zapewnienia spokoju w bieżącej działalności. Jednak tak nie jest. Zaangażowanie Grupy w budowanie odpowiedzialności biznesu przejawia się stałym monitoringiem oferowanych usług finansowych, nie tylko w kwestii skutków dla branży, ale także oceny ich wpływu na sytuację prawną nabywców, co nie zdarza się często. Grupa nie ogranicza się do roli obserwatora, ale poprzez współpracę z partnerami społecznymi wpływa na kształt prawa. Tak aby uwzględniało ono podział ryzyka między wszystkich uczestników rynku, a nie tylko względem najsłabszych ekonomicznie. Poprzez działania informacyjne takie jak [Nienieodpowiedzialni.pl](http://Nienieodpowiedzialni.pl) Grupa propaguje rolę instytucji finansowych jako rzetelnych partnerów, otwartych na oczekiwania społeczne wobec sektora finansowego. Partnerów, których rola nie kończy się na oferowaniu usług, ale wspieraniu i szukaniu rozwiązań, także w sytuacjach trudnych dla ich nabywców.





**MARCIN CZUGAN**  
DYREKTOR DEPARTAMENTU PRAWNO-LEGISLACYJNEGO,  
KONFERENCJA PRZEDSIĘBIORSTW FINANSOWYCH W POLSCE

### **Polski sektor pośrednictwa finansowego w legislacji**

Polski sektor pośrednictwa finansowego, jak każdy sektor rynku finansowego, od kilku lat podlega licznym zmianom regulacyjnym, które kształtują i wyznaczają ramy prawne jego funkcjonowania. Zaznaczyć jednocześnie należy, że pośrednictwo finansowe występuje w szczególnej roli – oprócz aktów prawnych dedykowanych bezpośrednio pośrednikom właściwie każda regulacja, która zakresem podmiotowym obejmuje konsumentów lub kredytodawców, ma wpływ na sektor pośredników finansowych.

Najbardziej kompleksowym aktem prawnym w branży pośrednictwa finansowego jest ustawa o kredycie konsumenckim, która wyznacza reżim prawny pośredników dystrybuujących kredyt konsumencki. Jest to akt prawny implementujący prawo unijne, tj. Dyrektywę nr 2008/48/WE w sprawie umów o kredyt konsumencki i zawiera

wiele szczegółowych rozwiązań prawnych, które dotyczą każdego aspektu zawierania umowy o kredyt konsumencki, począwszy od reklamy, etapu przedkontraktowego, skończywszy na wykonaniu umowy i zakończeniu stosunku prawnego. Na strukturze dyrektywy o kredycie konsumenckim oparto też nową regulację unijną, która w niedługim czasie będzie miała ogromny wpływ na sektor pośrednictwa dystrybuującego kredyt zabezpieczony hipoteką. W niedługim czasie polskie ustawodawstwo zaimplementuje Dyrektywę nr 2014/17/UE w sprawie konsumenckich umów o kredyt związanych z nieruchomościami. Regulacja ta obejmie tych pośredników, którzy oferują umowy o kredyt zabezpieczony hipoteką lub innym porównywalnym zabezpieczeniem. Oprócz jednolitego podejścia do dystrybucji kredytu hipotecznego dyrektywa zawiera bardzo istotny element – poddaje pośredników kredytowych pod nadzór właściwych organów nadzorczych w państwach

członkowskich. To oznacza, że rynek pośrednictwa kredytowego poddany zostanie weryfikacji i nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego. Aby pośrednik kredytowy dystrybuujący kredyt hipoteczny mógł wykonywać działalność, niezbędny będzie wpis do rejestru i uzyskanie zezwolenia KNF. Regulacja polska będzie wymagała od pośredników legitymowania się odpowiednią wiedzą i kompetencją, niekaralnością i posiadaniem odpowiedniego ubezpieczenia (którego suma gwarancyjna nie będzie mogła być mniejsza na jedno zdarzenie niż 460 tys. euro, a suma gwarancyjna na wszystkie roszczenia w ciągu roku 750 tys. euro).

Ważnym novum będzie wyraźne rozgraniczenie – na poziomie ustawy – usług pośrednictwa od usług doradztwa kredytowego. Nowa ustawa zdefiniuje doradztwo jako osobistą rekomendację udzielaną konsumentowi w odniesieniu do co najmniej jednej transakcji odnoszącej się do umowy o kredyt, stanowiącą odrębną usługę od udzielenia kredytu i od

czynności pośrednictwa kredytowego. To nie tylko ogromna szansa, ale też wyzwanie stojące przed całą branżą. Oprócz tych dwóch, ale fundamentalnych regulacji istnieje wiele ustaw szczegółowych, które muszą być przez pośredników obserwowane. Ustawa o pośrednictwie ubezpieczeniowym, ustawa o ochronie danych osobowych, ustawa – Prawo bankowe oraz wszystkie regulacje szeroko rozumianego prawa konsumenckiego – to tylko niektóre z nich. Pośrednicy finansowi – znajdujący się w samym centrum rynku finansowego, będący łącznikiem pomiędzy klientami a szeroko rozumianymi dostawcami usług finansowych – podlegali i będą podlegać licznym zmianom regulacyjnym, nawet gdy dany akt prawny nie jest kierowany do nich bezpośrednio. Konieczność adaptacji wyprzedzającej samo wdrożenie przepisów to niezwykle istotny element, który powinien być postrzegany jako ważny składnik przewagi konkurencyjnej firmy działającej w tym sektorze.

”

## SPÓŁDZIELNIA ANG W 2015 R.

5 lat na rynku

5. firma na rynku pod względem sprzedaży kredytów hipotecznych;

16 partnerów finansowych;

184 spółdzielców;

556 doradców;

100 proc. spółdzielców i 89 proc. doradców zadowolonych z kształtu organizacji i jej działań;\*

19 050 uruchomionych kredytów;

1346 mln – wartość uruchomionych kredytów;

6155 klientów;

18 inicjatyw na rzecz zrównoważonego rozwoju;

500 godzin wolontariatu;

1200 odbiorców działań Fundacji Będę Kim Zechcę;

jedna ze 174 firm z Polski, które podpisują się pod 10 zasadami UN Global Compact;

\* Badania ankietowe przeprowadzone w 2016 r.

### ANG Spółdzielnia Doradców Kredytowych za 2015 r.:

- Pracodawcą Roku AON Hewitt;
- Gazelą Biznesu „Pulsu Biznesu”;
- Etyczną Firmą „Pulsu Biznesu”;
- laureatem Srebrnego Listka CSR „Polityki”.



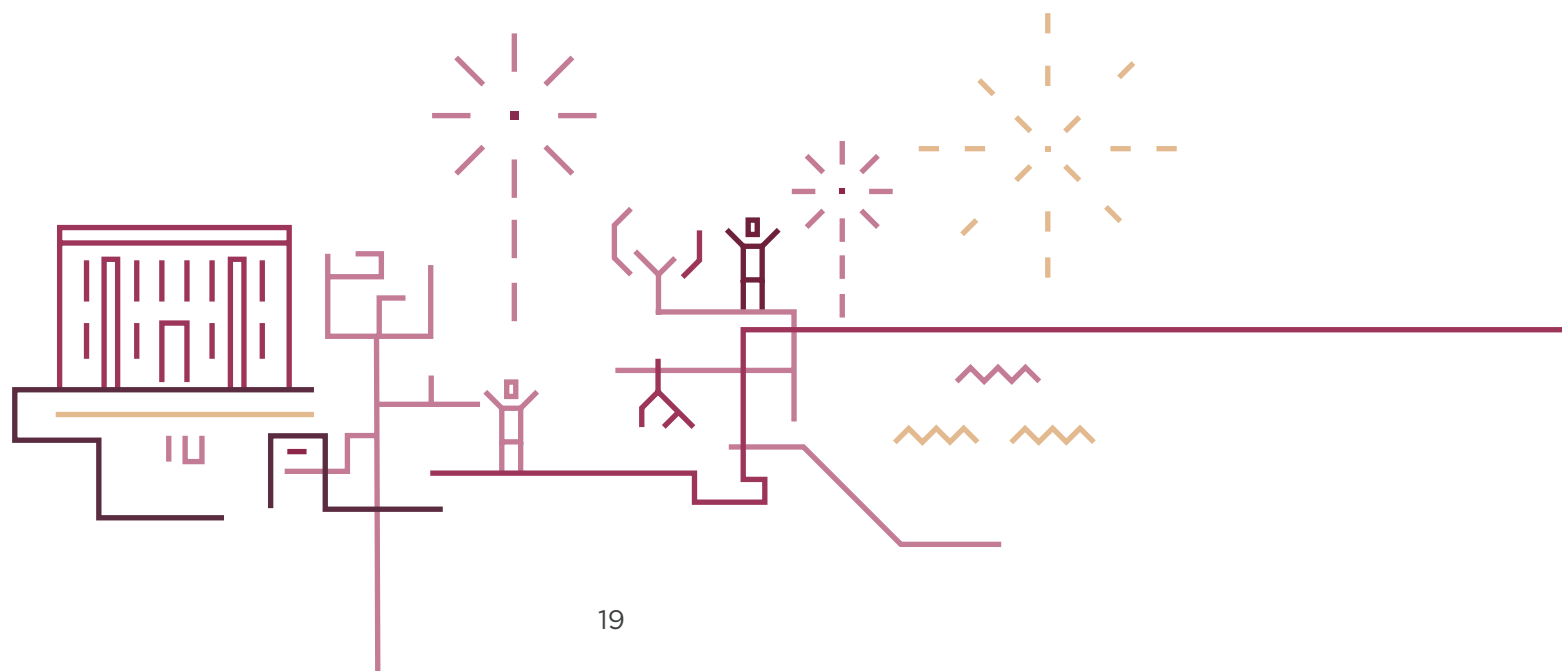
## GŁÓWNI INTERESARIUSZE SPÓŁDZIELNI:

### Otoczenie bliższe

- współpracownicy – spółdzielcy i doradcy;
- 16 partnerów biznesowych;
- klienci indywidualni starający się głównie o kredyt hipoteczny, ale również o kredyty gotówkowe;
- Fundacja Będę Kim Zechcę;
- firmy z Grupy ANG – oprócz ANG Spółdzielni Doradców Kredytowych w skład Grupy wchodzi również m.in.: ANG Spółdzielnia Pośredników Ubezpieczeniowych, ANG Biznes SA oraz ANG Spółdzielnia Pożyczek Wzajemnych;
- dostawcy i podwykonawcy;
- konkurencja.

### Otoczenie dalsze

- partnerzy społeczni i społeczności lokalne;
- regulatorzy rynku finansowego (KNF, UOKiK);
- administracja publiczna;
- instytucje UE;
- organizacje branżowe spółdzielcze – Konferencja Przedsiębiorstw Finansowych, Lewiatan, Krajowa Rada Spółdzielcza, Związek Lustracyjny Spółdzielczości Pracy;
- środowisko naturalne;
- media.



## CZŁONKOWIE ZARZĄDU



**ARTUR NOWAK-GOĆŁAWSKI**



**MICHAŁ KWASEK**



**KATARZYNA DMOWSKA**

### **Artur Nowak-Goćłowski**

Zdobył nagrodę w pierwszym w Polsce konkursie „Ludzie, którzy zmieniają biznes” w całości poświęconym osobom zaangażowanym na rzecz rozwoju społecznej odpowiedzialności biznesu, zainicjowanym przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu.

## RADA NADZORCZA

**KRZYSZTOF GAJÓR**

**ARTUR CZYŻAK**

**MACIEJ CYBULSKI**

## PARTNERZY BIZNESOWI ANG:

### **Alior Bank SA**

(oraz Meritum Bank SA, który w 2015 r. połączył się z Alior Bankiem)

### **Bank Pekao SA**

### **Bank Zachodni WBK SA**

### **BGŻ BNP Paribas SA**

### **Bank Ochrony Środowiska SA**

### **Deutsche Bank Polska SA**

### **Euro Bank SA**

### **ING Bank Śląski SA**

### **Bank Millennium SA**

### **mBank SA**

### **mBank Hipoteczny SA**

### **Pekao Bank Hipoteczny SA**

### **PKO Bank Polski SA**

### **Bank Pocztowy SA**

### **Raiffeisen Bank Polska SA**

### **PKO Bank Hipoteczny SA**



**KRYSTIAN KULCZYCKI**  
WICEPREZES, EUROBANK

”

Odpowiedzialność w sektorze usług finansowych dzięki instytucjom takim jak ANG Spółdzielnia Doradców Kredytowych nabiera coraz większego znaczenia. Niewątpliwie ma na to wpływ zarówno przyjęty przez Spółdzielnię model biznesowy, jak i silne umiejscowienie zasad CSR w misji, strategii i wartościach firmy. Nasza współpraca, trwająca niemal od początku istnienia Spółdzielni, w coraz szerszym zakresie dotyczy budowania wiarygodności instytucji finansowych poprzez zrównoważony rozwój i społeczne innowacje. Kluczem jest dialog i współpraca z otoczeniem, jak np. wspierana przez nas doroczna Konferencja Nienieodpowiedzialni, poświęcona budowaniu kapitału społecznego w sektorze usług finansowych. To właśnie w tym obszarze mamy do wypełnienia szczególną misję wobec społeczeństwa. Powinna się ona wyrażać poprzez podejście organizacji do klientów, tworzenie produktów i usług odpowiadających na ich oczekiwania czy choćby edukację finansową. W moim przekonaniu, im więcej się mówi o CSR i zrównoważonym rozwoju, tym bardziej taka idea staje się naturalna i powszechna. Przekłada się to z pewnością na wyższą jakość usług, i co za tym idzie - zaufanie społeczeństwa.



**GRZEGORZ JANASIK**  
DYREKTOR ZARZĄDZAJĄCY  
DEPARTAMENT ZARZĄDZANIA SPRZEDAŻĄ  
POŚREDNIA, BANK PEKAO SA

”

Kultura organizacyjna każdej instytucji powinna być oparta na etycznym i odpowiedzialnym podejściu, które w oczywisty sposób budują zaufanie wszystkich interesariuszy i są naturalną odpowiedzią na potrzeby Klientów.

Taka postawa w kontekście aktualnej sytuacji rynkowej, która stawia nieustannie nowe wyzwania, wymaga konkretnego i odpowiedzialnego podejścia każdego z uczestników rynku.

Wartości takie jak rzetelność, przejrzystość oraz wiarygodność są dla nas priorytetowe nie tylko w podejmowaniu długofalowych i wymiernych inwestycji czy systematycznym rozwijaniu nowych funkcjonalności, ale również w relacjach z Partnerami, z którymi współpracujemy. Dlatego bardzo istotne jest, aby Partner, z którym współpracujemy, szanował ten zbiór ważnych dla nas wartości oraz promował je również w swojej odpowiedzialnej działalności.



**ANNA REK-DĘBICKA**  
DYREKTOR BIURA BANKOWOŚCI  
HIPOTECZNEJ, PKO BANK POLSKI

”

PKO Bank Polski jest partnerem biznesowym ANG Spółdzielni Doradców Kredytowych od początku jej istnienia. Cenimy jej potencjał, kompetencje, niestandardową formułę działania, a przede wszystkim liczbę inicjatyw realizowanych z korzyścią dla społeczeństwa. Ten aspekt jest nam szczególnie bliski.

Odpowiedzialna sprzedaż, etyka i zaangażowanie społeczne to niezwykle cenne i pożądane wartości, szczególnie w branży finansowej i wśród instytucji zaufania publicznego. To od nich w pierwszej kolejności klienci poszukujący rozwiązań finansowych oczekują postępowania zapewniającego poczucie bezpieczeństwa.

W codziennej pracy kierujemy się takimi zasadami wobec zarówno naszych klientów, jak i kontrahentów. I chętnie podejmujemy współpracę z partnerami, dla których są one równie ważne. Zrównoważony rozwój pozwala zachować harmonię między biznesem a otoczeniem, sprzyja nieodzownym zmianom, np. organizacyjnym czy technologicznym. Dzięki czemu firmy mogą poszerzać swoją ofertę, wzbogacając ją o innowacyjne rozwiązania, i odnosić sukcesy. Z uznaniem przyjmujemy te zrealizowane przez ANG i kibicujemy nowym projektom.



**DARIUSZ SOLSKI**  
DYREKTOR DEPARTAMENTU  
PRODUKTÓW KREDYTOWYCH, MBANK

”

Żyjemy w czasach, w których mamy wyjątkową okazję uczestniczyć w przemianie świata – z papierowego w cyfrowy. Bankowość jest świetnym przykładem tego procesu – nieustannie przyspiesza, „odhumanizowując” się poprzez cyfrową komunikację ze swoimi klientami i partnerami.

Kosztują relacje, które wymagają zanikającej umiejętności empatycznego wsłuchania się w otoczenie.

Zatem partnerstwo i zaufanie jako nadrzędne wartości w relacji klient – bank powinny być fundamentem długotrwałej, korzystnej dla obu stron relacji. Naszą odpowiedzią na tę potrzebę jest Odpowiedzialne Kredytowanie – inicjatywa pisana przez nas „dużymi literami” oraz w prosty i zrozumiały sposób.

W takim samym stopniu empatyczne podejście odnosi się do relacji banku i jego partnerów.

W szczególności testem siły odpowiedzialnej relacji jest współpraca w okresie kryzysu lub długotrwałej stagnacji. W takiej sytuacji to silniejszy z partnerów musi wziąć na siebie odpowiedzialność nie tylko za własną przyszłość, ale też dodatkowo za swoich partnerów, ponieważ nieznaczną, acz nagłą zmianą strategii dużego gracza może mieć kolosalne znaczenie w odniesieniu do skali działalności mniejszego podmiotu.

Jestem przekonany, że ci liderzy rynkowi, którzy jako pierwsi trwale wpiszą CSR w swoje DNA, a w proces wyboru partnerów biznesowych włączą ocenę ich odpowiedzialności społecznej, będą w stanie zbudować trwałą przewagę konkurencyjną i zdobyć aprobatę nowej, szerszej grupy wartościowych klientów.

## CO O ANG MÓWIĄ SPÓŁDZIELCY I SPÓŁDZIELCZYNIE?

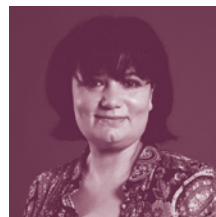


**JACEK KUR**  
SPÓŁDZIELCA

”

Nie sądziłem, że na polskim rynku finansowym istnieje firma tak blisko związana z wyznawanymi przeze mnie wartościami. Tym bardziej że działałam w branży narażonej na pokusę szybkiego i łatwego zysku kosztem nieświadomego klienta. Okazuje się, że jednak można myśleć i działać w interesie klienta. I właśnie na tym budować swoją renomę. Dla mnie współpraca z ANG to powrót do normalności. To zrównoważony rozwój, wsparcie, wzajemna pomoc, wartości. Wyjątkowość Spółdzielni wynika z kierowania się etyką i uczciwością. Niby normalne, ale na zepsutym polskim rynku finansowym wyjątkowe. Tylko tyle i aż tyle. Dlatego chcę być członkiem ANG. Tu mogę rozwijać swoją firmę. Tu jest mi po prostu dobrze.

Moim zdaniem doradca kredytowy jest jak adwokat. Musi trafnie doradzać klientowi, ale też umiejętnie pertraktować z sądem. Jeśli doradca finansowy ma wiedzę, doświadczenie i właściwą postawę etyczną, które tworzą wartość dla klientów, oraz potrafi koegzystować z bankami – ma szansę na spektakularny sukces zawodowy. Klienci zawsze będą potrzebować uczciwych i zaangażowanych fachowców.



**EWA KOCZARA**  
SPÓŁDZIELCZYNI

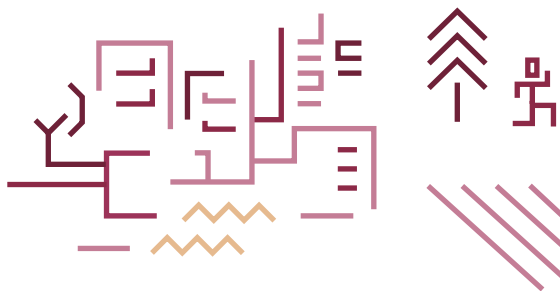
”

Kilka lat współpracy z ANG SDK pozwala mi na określenie tego, co Spółdzielnia dała, daje i może dać doradcy. Z perspektywy czasu widać pełne zaangażowanie i niegasnący zapał ludzi działających w Spółdzielni. Nowe, kreatywne pomysły wybiegają daleko w przyszłość. My, doradcy, czasami tego nie doceniamy i nie dostrzegamy. A przecież to dla nas wszystko się dzieje i dla naszego komfortu pracy. W wielu z nas tkwią jeszcze bariery strachu przed wolnością wyboru i możliwością podejmowania decyzji, głęboko zakorzenione przez korporacje, wychowanie lub otoczenie. Boimy się odważnie działać bez sięgania pamięcią w przeszłość, bez liczenia strat i zysków, oceniania i porównywania. Często boimy się być sobą, spełniać swoje marzenia, dążyć do swoich celów. Funkcja służebna pracy doradcy może tego nie ułatwiać, ale nie można dać się zwariować. My też jesteśmy ważni i Spółdzielnia to stale podkreśla. Wystarczy obserwować i śledzić niesamowite, inspirujące i inteligentne propozycje ludzi Spółdzielni – czy to sportowe, intelektualne, czy zawodowe, a na pewno coś trafi w nasze upodobania, zainteresowania i potrzeby. Takie wsparcie daje nam siłę do otwarcia własnej przestrzeni na indywidualną wolność i osiągnięcie własnych sukcesów. Do rozwijania własnej osobowości, pasji czy wiedzy. Dajmy sobie szansę! Nie oglądajmy się na innych, róbmy swoje, dla siebie.

## PAWEŁ TOMASZEWSKI SPÓŁDZIELCA

”

W czasie mojej współpracy ze Spółdzielnią przekonałem się, że Spółdzielnia zapewnia potrzebne nam zaplecze i wsparcie. Przede wszystkim Spółdzielnia pozwala zgrupować się wielu małym podmiotom, co sprawia, że łączymy nasz potencjał i jesteśmy ważnym partnerem dla banków i innych instytucji finansowych, jednocześnie zachowując niezależność i swobodę w działaniu. Spółdzielnia zapewnia również wsparcie techniczne niezbędne w pracy każdego doradcy finansowego czy kredytowego, takie jak informacje o ofertach instytucji finansowych, aktualizacja tych ofert, dostęp do systemów informatycznych czy też narzędzi ułatwiających prezentację ofert naszym klientom. Spółdzielni zależy, aby jej członkowie i współpracownicy wykonywali swoją pracę doradcy finansowego w sposób właściwy, przede wszystkim kierując się interesem klienta, z uwzględnieniem zasad etyki w biznesie. Kilkanaście lat doświadczenia pozwala mi stwierdzić, że wartości Spółdzielni są jak najbardziej słuszne. Długoterminowy sukces w naszej branży odnoszą bowiem doradcy, którzy są fair w stosunku do klientów i partnerów biznesowych. To dowodzi, że profesjonalne podejście, uczciwość w stosunku do innych oraz stawianie na budowanie długoterminowych relacji powinny być podstawowymi wartościami, którymi w swojej pracy kierują się doradcy.



**MAGDALENA SURMACZ-JEZIORSKA**  
SPÓŁDZIELCZYNI

”

Działanie w Spółdzielni sprawia, że czuję się wyróżniona. Dla mnie dużą wartością jest realny wpływ na kierunek działania Spółdzielni. Jestem związana ze Spółdzielnią nie tylko zawodowo, ale też emocjonalnie i naprawdę czuję, że – pracując dla siebie – pracuję też dla innych, na rzecz szerszej idei. Mam nadzieję, że kierunek rozwoju Spółdzielni będzie nadal zgodny z moimi wartościami, a tym samym będę mogła związać swój rozwój zawodowy ze Spółdzielnią.

Moje poczucie odpowiedzialności od początku pracy zawodowej sprawia, że podejście do klientów jest nacechowane przede wszystkim uczciwością oraz chęcią pomocy według mojej wiedzy i według najlepszych standardów obsługi. Za każdym razem staram się postawić na miejscu klienta i traktuję go tak, jak sama chciałabym zostać potraktowana. Wobec banków staram się jakością dokumentacji i znajomością procedur spełnić założenia współpracy.





**DARIUSZ SUROWIEC**  
SPÓŁDZIELCA

”

Podczas wyboru partnera do współpracy zwykle zwracamy uwagę na to, by myślał podobnie do nas, reprezentował podobne wartości, był stabilny, uczciwy i do tego odnosił sukces tak jak my. Ważne jest również, aby cele biznesowe były jasne, spójne i niosły korzyści dla wszystkich stron. Mam tu na myśli organizację, jej partnerów, współpracowników i przede wszystkim klientów.

Myślę, że należy również zastanowić się, jaką wartość chcemy wnieść w rynek i czy zasady ustanowione w naszej organizacji są sprawiedliwe, „ekologiczne” i pozwolą nam te cele osiągać zarówno krótko, jak i długookresowo?

No właśnie, brzmi fajnie w teorii, ale czy jest do zrealizowania w praktyce?

W mojej ocenie tak i – patrząc z perspektywy prawie roku współpracy z ANG SDK – udaje się znakomicie. Gorąco kibicuję zarządowi, całej społeczności Spółdzielni i życzę, aby niewidzialna ręka rynku nam sprzyjała i aby ANG SDK została nie tylko największym niezależnym pośrednikiem finansowym w Polsce, lecz także największym w ogóle!



**MICHAŁ WOSZCZEK**  
SPÓŁDZIELCA

”

Minął kolejny, czwarty już rok mojej obecności jako członka i multispółdzielcy ANG. Spółdzielnia otrzymuje kolejne nagrody, jest doceniana przez partnerów i instytucje zewnętrzne, w raportach banków wypada bardzo dobrze, a jej udział w rynku rośnie. Głównodowodzący ciągle podkreślają wartości, zaangażowanie, jakość, współpracę na różnych płaszczyznach i bardzo chcą, żeby Spółdzielnię tworzyli ludzie, którzy nie patrzą na stawki prowizyjne, bo nie one kreują biznes. To bardzo budujące, niemniej jednak nasz biznes opiera się na stawkach i nie możemy o tym zapominać. Potrzebuję dobrych narzędzi pomagających nam w codziennej pracy. Nie potrzebuję fundacji, startów w zawodach sportowych w koszulce ANG czy erudiona. To wszystko generuje duże koszty. Jestem w stanie z tego zrezygnować w zamian za budżet na regularne, profesjonalne szkolenia dla menedżerów i doradców, perfekcyjnie działający mechanizm wsparcia produktowego i merytorycznego oraz pomoc w pozyskaniu wartościowych współpracowników. To, co podoba mi się od samego początku, to niekorporacyjna atmosfera i empatyczne podejście do biznesu oraz oczywiście ludzie, którzy tworzą Spółdzielnię. I Maktaba, z której osobiście nie korzystam, ale mobilizuje mnie do czytania książek.

## DIALOG SPÓŁDZIELNI

W Spółdzielni dialog z interesariuszami to podstawa – słuchamy, analizujemy i wprowadzamy zmiany w życie. W jaki sposób angażujemy naszych interesariuszy?

Zapraszamy ich na spotkania dialogowe, jesteśmy aktywni na portalach społecznościowych, organizujemy wspólne inicjatywy na rzecz branży, spotkania integracyjne ze współpracownikami i partnerami, korzystamy z narzędzi komunikacji wewnętrznej, jesteśmy w stałym kontakcie poprzez webinaria i szkolenia online. Raz w roku organizujemy Walne Zgromadzenie Spółdzielców, podczas którego każdy spółdzielca może wyrazić swoją opinię czy zgłosić wniosek dotyczący działań Spółdzielni. Jako jedyni pośrednicy finansowi publikujemy raport społeczny.

## OCZEKIWANIA INTERESARIUSZY:

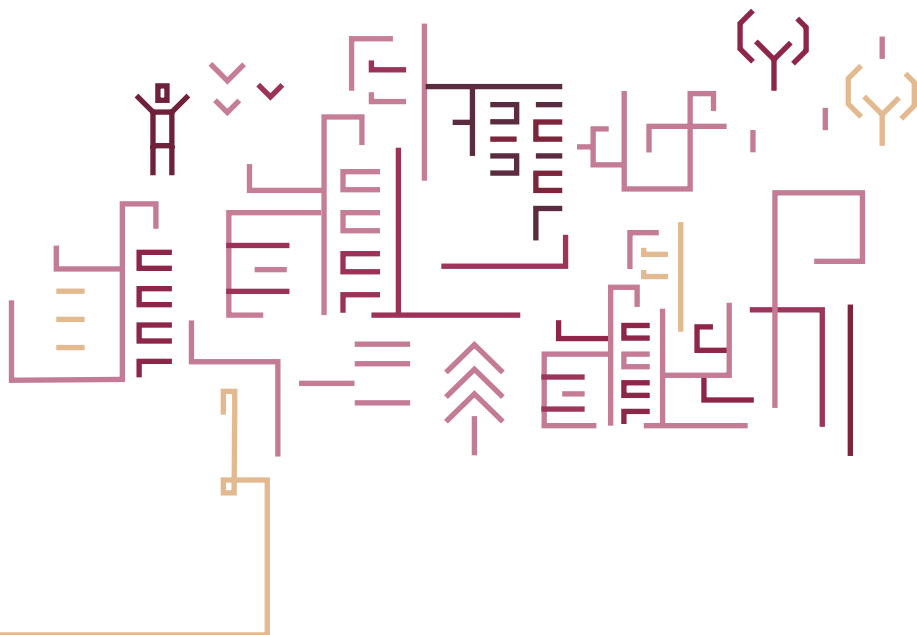
**Budowanie relacji opierających się na partnerstwie między pośrednikami finansowymi a bankami. Banki powinny zwracać uwagę na dobry przepływ informacji, brać pod uwagę w swoich decyzjach informacje od współpracujących z nimi pośredników – firm, które mają swoje zobowiązania, zatrudniają ludzi, wpływają na lokalną społeczność. Nie powinno być tak, że jak przychodzi kryzys, to w pierwszym kroku zrywa się umowę z pośrednikami, mimo że dotychczas byli dobrym i zyskowym kanałem sprzedaży.**

Rozmawiamy o tym z naszymi partnerami finansowymi. Z naszej perspektywy dobre relacje z instytucjami finansowymi oparte na partnerstwie, w tym również długoterminowa odpowiedzialność tych instytucji za swoich partnerów to podstawa naszego biznesu. Właśnie tego oczekujemy od partnerów i rewanżujemy się tym samym. Poruszyliśmy tę kwestię podczas spotkania dialogowego w jednym z banków, czekamy na odpowiedź.



**IRENA PICHOLA**  
PARTNER DELOITTE, LIDER ZESPOŁU  
SUSTAINABILITY CONSULTING CENTRAL EUROPE

Ten rok jest niezmiernie ważny dla tematyki ujawniania danych niefinansowych – w grudniu Ministerstwo Finansów opublikuje ustawę implementującą zapisy unijnej dyrektywy dotyczącej tego zagadnienia. Cieszy nas, że są firmy, które wyzwaniu związane z przygotowaniem raportu niefinansowego podjęły już wcześniej, zwłaszcza gdy tak jak ANG Spółdzielnia Doradców Kredytowych są to podmioty, które wymaganiami ustawowym objęte nie będą, jednak widzą wartość w transparentności i dialogu z kluczowymi grupami interesariuszy.



”



**PRZEMYSŁAW OCZYP**  
GO RESPONSIBLE

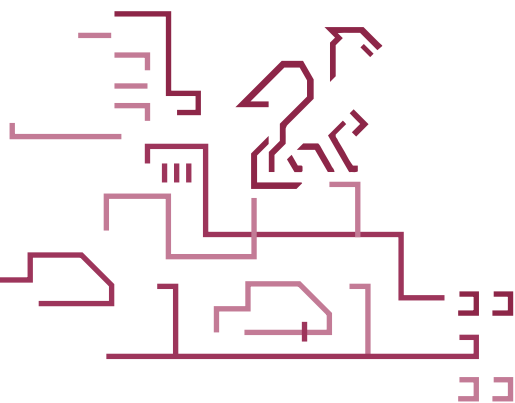
”

ANG Spółdzielnia Doradców Kredytowych przykłada dużą wagę do dialogu z interesariuszami, który jest dla niej cennym źródłem informacji. Konsekwentnie, już po raz drugi, zorganizowała spotkania dialogowe – które miałem przyjemność prowadzić – oparte na grupie standardów AA1000. Było to bardzo ciekawe doświadczenie, podczas którego omówione zostały tematy związane z wyzwaniami dotyczącymi społecznej odpowiedzialności biznesu dla Spółdzielni oraz całej branży, wysłuchaliśmy opinii i oczekiwań spółdzielców i doradców, którzy na co dzień mają kontakt z klientami i lokalnymi społecznościami, oraz przedstawiciele banków, organizacji pozarządowych, z którymi Spółdzielnia współpracuje. Spotkania z interesariuszami służą wymianie poglądów oraz opinii, pozwalają poznać różnorodne perspektywy, wzajemne oczekiwania i potrzeby oraz możliwości alternatywnych rozwiązań prowadzących do lepszego zrozumienia stron. Uważam, że wnioski z takich spotkań są dla organizacji bezcenne i mogą być źródłem lepszego zrozumienia biznesu i innowacji.

## 02. SŁUŻBA I BIZNES

Nasza strategia łącząca cele biznesowe i pozabiznesowe pokazała, że można osiągać zyski i być jednocześnie odpowiedzialnym.

Rok 2015 był dla nas dobrym rokiem – odnotowaliśmy blisko 40-procentowy wzrost wolumenu kredytów oraz przychodów. Dzięki przyjętym od samego początku wartościom oraz zasadom działania udaje nam się budować stabilną i odpowiedzialną organizację wobec naszych spółdzielców, klientów oraz partnerów finansowych.



**KATARZYNA DMOWSKA**  
SPÓŁDZIELCZYNI, W ZARZĄDZIE ANG



Rok 2015 był już piątym rokiem działalności operacyjnej naszej Spółdzielni. Od początku trzymaliśmy się obranego na początku celu działania. Spółdzielnia została powołana do życia w celu stworzenia przyjaznego, wygodnego miejsca pracy dla doświadczonych i niezależnych doradców kredytowych. Formuła spółdzielni daje doradcom, poprzez przyjęcie ich w poczet członków Spółdzielni, możliwość współdecydowania oraz pewność transparentności oraz niezmienności reguł działania.

Rok 2015 był dobrym rokiem. Po roku 2014, w którym odbudowywaliśmy straty po decyzji związanej z naszą odpowiedzialną polityką produktową, w roku 2015 odnotowaliśmy blisko 40-procentowy wzrost wolumenu oraz przychodów. Jest to efekt ciężkiej pracy oraz zaufania, jakim obdarzyli nas spółdzielcy, zarówno ci, którzy byli z nami wcześniej, jak i ci, którzy zdecydowali się przyłączyć do naszej społeczności w roku 2015. Dzięki przyjętym od samego początku wartościom oraz zasadom działania udaje nam się budować stabilną i odpowiedzialną organizację wobec naszych spółdzielców, klientów oraz partnerów finansowych. Jednocześnie, ponieważ te wartości i zasady muszą być przyjmowane i stosowane przez naszych spółdzielców, budowanie Spółdzielni nie zawsze osiąga tempo, którego byśmy oczekiwali. I w tym miejscu powtórzę jak mantrę, że mamy świadomość, iż 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.

W roku 2016 ma się pojawić ustawa o kredycie hipotecznym, z którą wiążemy pewne obawy, ale też nadzieje. Obawy związane są z takimi pomysłami (na razie, zgodnie z naszą wiedzą, zaniechanymi) jak zakazanie bankom płacenia pośrednikom, co by oznaczało, że za usługę pośrednictwa miałby zapłacić klient. Takie rozwiązanie oznacza koniec naszej branży. Nadzieje natomiast wiążemy z obowiązkiem licencjonowania doradców, ponieważ wierzymy, że takie rozwiązanie podniesie jakość pracy doradców, wpłynie na poukładanie rynku, na to, że doradca zdecyduje się na pracę z jednym pośrednikiem, którego wartości przyjmie i do którego procedur będzie się stosował. Nadal będziemy prowadzić aktywną rekrutację w poszukiwaniu doświadczonych doradców gotowych przystąpić do Spółdzielni i przyjąć nasze wartości i zasady postępowania.

Rok 2016 niesie wiele niepewności, jeżeli chodzi o obszar naszego działania, jakim jest kredyt hipoteczny. Nowe obciążenia finansowe systemu bankowego, które się pojawiają, powodują wzrost cen kredytów hipotecznych, zalecenia KNF powodują spadek zdolności kredytowej klientów, a to, że limit środków z programu „MDM” na rok 2016 już w marcu został wyczerpany – spadek zainteresowania klientów kredytem hipotecznym. Piszę ten komentarz na początku maja i na razie sprzedaż jest rekordowa, ale obawiamy się, że skutki wymienionych czynników zaistnieją, niestety, w drugiej połowie roku. Dlatego też będziemy chcieli szukać metod na zwiększenie sprzedaży kredytów gotówkowych, ale w sposób odpowiedzialny zarówno wobec klientów, jak i partnerów finansowych, jako że produkty gotówkowe niosą za sobą bardzo duże ryzyko missellingu oraz wyłudzeń.

Podsumowując, jesteśmy dumni z minionych lat działalności Spółdzielni. Udało nam się zgromadzić wielu wartościowych i pracowitych członków, którym dziękujemy za zaangażowanie. Dziękujemy też naszym partnerom finansowym za wsparcie, cierpliwość i wyrozumiałość.



**PROF. BOLESŁAW ROK**  
**AKADEMIA LEONA KOŹMIŃSKIEGO**

”

Myśląc o wymiarach społecznej odpowiedzialności branży finansowej, przede wszystkim zwracamy uwagę na rolę takich organizacji w społeczeństwie, zarówno deklarowaną, jak i faktycznie spełnianą. Organizacje te działają bowiem jako pośrednicy pomiędzy różnymi podmiotami i powinny wykonywać swoje zadania w taki sposób, aby wszyscy mogli odnosić korzyści. To dobro wspólne możemy określać np. jako wspieranie rozwoju gospodarczego i społecznego, podnoszenie jakości życia wszystkich interesariuszy. Inaczej mówiąc, oczywistą i deklarowaną rolą podstawową każdej organizacji z branży finansowej jest służebność.

Tyle podpowiada teoria, a jak to bywa w praktyce? Równo sto lat temu założyciel pewnej firmy motoryzacyjnej Henry Ford, gdy został pozwany do sądu przez akcjonariuszy za ograniczanie dywidendy, w swojej mowie obrończej powiedział, że celem firmy jest „czynienie tak dużo, jak to tylko możliwe, dla wszystkich, przy okazji wypracowując zysk, bo biznes to służba, a nie bonanza”. Proces przegrał. Czy dużo się zmieniło w tej kwestii przez ostatnie sto lat w sferze praktyki, a nie deklaracji? Jestem przekonany, że przełomowe dla branży finansowej w Polsce doświadczenia prezentuje Grupa ANG, pokazując, iż podstawą zmiany jest spółdzielcza forma własności. W biznesie spółdzielczym, społecznościowym, nie ma miejsca na bonanzę.

## WYNIKI FINANSOWE

Jasno komunikujemy wyniki finansowe naszym interesariuszom.

Raz na kwartał zamieszczamy je na naszej stronie internetowej oraz od 2013 r.

w zintegrowanym raporcie społecznym.

Jako Spółdzielnia jesteśmy zobowiązani przynajmniej raz na trzy lata poddać się lustracyjnemu badaniu legalności, gospodarności i rzetelności całości działania. Ostatni proces lustracji przeszliśmy pozytywnie w 2013 r.

Kolejne badanie planowane jest na 2017 r.

Podjęliśmy decyzję, że przy tej okazji przeprowadzimy również audyt naszego sprawozdania finansowego przez biegłego rewidenta.

Wartością biznesu ANG są etyka i zrównoważony rozwój. Dlatego programowo, inspirująco i uważnie promujemy w całej branży odpowiedzialną sprzedaż i zaangażowanie społeczne.

**Obie stanowią część strategii biznesowej ANG.**

Odpowiedzialna sprzedaż kredytów i pożyczek jest dopasowana do potrzeb klientów.

Nie akceptujemy missellingu.

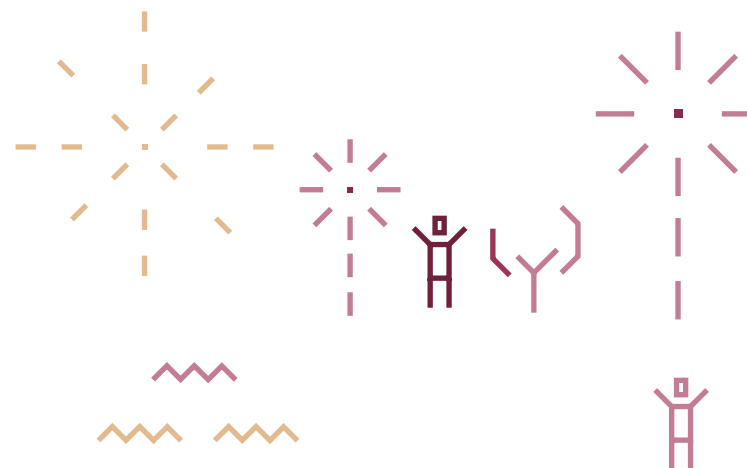
W 2015 r. osiągnęliśmy przychody w wysokości **31,62 mln zł** (o **41 proc.** wyższe niż w 2014 r.)

i wynik finansowy netto **206 tys. zł** (o 164 proc. wyższy niż w 2014 roku), a kapitały Spółdzielni

wzrosły w 2015 r. do wartości **1,64 mln zł**, tj. o **15,7 proc.** w stosunku do 2014 r.

Cieszymy się z tego i wierzymy, że stanowi to efekt naszych poszukiwań wyjątkowego biznesu.

	2014	2015
PRZYCHODY OGÓŁEM	<b>22 699 615,93 zł</b>	<b>31 616 969,88 zł</b>
WYNIK FINANSOWY	<b>78 153,71 zł</b>	<b>205 963,59 zł</b>
SUMA BILANSOWA	<b>5 151 045,33 zł</b>	<b>6 304 045,84 zł</b>
KAPITAŁ WŁASNY	<b>1 381 429,83 zł</b>	<b>1 638 754,05 zł</b>
WSKAŹNIK PŁYNNOCI BIEŻĄCEJ	<b>1,0</b>	<b>1,1</b>
WSKAŹNIK ZADŁUŻENIA OGÓŁEM	<b>0,7</b>	<b>0,7</b>



**PROCENTOWY UDZIAŁ PRODUKTÓW W SPRZEDAŻY SPÓŁDZIELNI  
ORAZ LICZBA SPRZEDANYCH PRODUKTÓW**

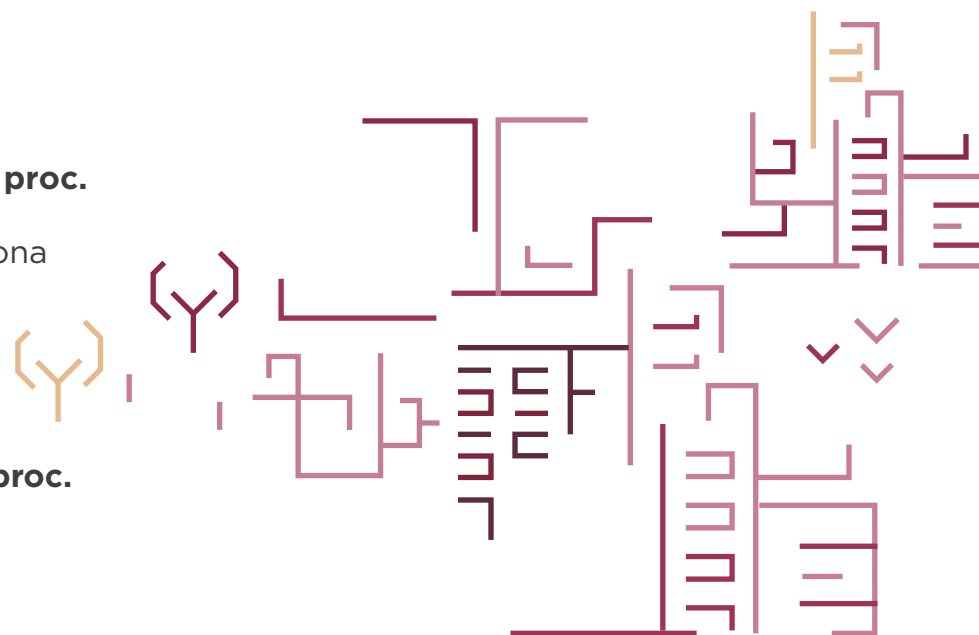
	PROCENTOWY UDZIAŁ PRODUKTÓW W SPRZEDAŻY SPÓŁDZIELNI		LICZBA SPRZEDANYCH PRODUKTÓW	
	2014	2015	2014	2015
KREDYTY HIPOTECZNE	93,34	<b>96,53</b>	3944	<b>5664</b>
PRODUKTY DLA FIRM*	3,32	-	179	-
KREDYTY GOTÓWKOWE	3,34	<b>3,47</b>	768	<b>1029</b>

\* W 2015 r. sprzedaż produktów dla firm realizowana była przez ANG Biznes.

Średnia kwota kredytu hipotecznego wyniosła **229,3 tys. zł**  
 Najwyższa kwota kredytu hipotecznego - **1862 tys. zł**  
 Najniższa kwota kredytu hipotecznego - **15 tys. zł**  
 Średni przychód ze sprzedaży kredytu hipotecznego wyniósł **2,06 proc.**

W roku 2015 nasza oferta pożyczek gotówkowych została poszerzona o ING Bank Śląski.

Średnia kwota pożyczki gotówkowej wyniosła - **45,4 tys. zł**  
 Najwyższa kwota pożyczki gotówkowej - **301 tys. zł**  
 Najniższa kwota pożyczki gotówkowej - **1,1 tys. zł**  
 Średni przychód ze sprzedaży pożyczki gotówkowej wyniósł **5,07 proc.**



**ANG SPÓŁDZIELNIA DORADCÓW KREDYTOWYCH**  
**SPRAWOZDANIE FINANSOWE SPORZĄDZONE NA DZIEŃ 31-12-2015 DANE W ZŁ**

**RACHUNEK ZYSKÓW I STRAT**

WIERSZ	WYSZCZEGÓLNIENIE	ROK BIEŻĄCY	ROK UBIEGŁY
<b>A</b>	<b>Przychody netto ze sprzedaży produktów, towarów i materiałów – w tym od jednostek powiązanych</b>	<b>31 616 969,88</b>	<b>22 368 296,26</b>
I	Przychody netto ze sprzedaży produktów	31 610 173,92	22 360 304,21
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	6 795,96	7 992,05
<b>B</b>	<b>Koszty działalności operacyjnej</b>	<b>31 307 149,29</b>	<b>22 326 103,71</b>
I	Amortyzacja	348 610,85	105 269,02
II	Zużycie materiałów i energii	132 813,87	121 719,08
III	Usługi obce	29 516 078,48	20 807 294,39
IV	Podatki i opłaty, w tym: ..... podatek akcyzowy	231 374,27	220 710,13
V	Wynagrodzenia	776 488,55	220 710,13
VI	Ubezpieczenia społeczne i inne świadczenia	140 895,44	165 287,68



ANG SPÓŁDZIELNIA DORADCÓW KREDYTOWYCH  
SPRAWOZDANIE FINANSOWE SPORZĄDZONE NA DZIEŃ 31-12-2015 DANE W ZŁ

**RACHUNEK ZYSKÓW I STRAT**

WIERSZ	WYSZCZEGÓLNIENIE	ROK BIEŻĄCY	ROK UBIEGŁY
VII	Pozostałe koszty rodzajowe	156 765,36	138 503,98
VIII	Wartość sprzedanych towarów i materiałów	4 122,47	9 085,38
<b>C</b>	<b>Zysk (strata) ze sprzedaży (A-B)</b>	<b>309 820,59</b>	<b>42 192,55</b>
<b>D</b>	<b>Pozostałe przychody operacyjne</b>	<b>366 846,23</b>	<b>265 281,32</b>
I	Zysk ze zbycia niefinansowych aktywów trwałych		
II	Dotacje	145 254,82	79 450,72
III	Inne przychody operacyjne	221 591,41	185 830,60
<b>E</b>	<b>Pozostałe przychody operacyjne</b>	<b>312 098,58</b>	<b>225 864,96</b>
I	Strata ze zbycia niefinansowych aktywów trwałych		
II	Aktualizacja wartości aktywów niefinansowych	36 130,15	36 130,15
III	Inne koszty operacyjne	275 968,43	206 786,73
<b>F</b>	<b>Zysk (strata) z działalności operacyjnej (C+D-E)</b>	<b>364 568,24</b>	<b>81 608,91</b>
<b>G</b>	<b>Przychody finansowe</b>	<b>14 453,71</b>	<b>66 038,35</b>

**ANG SPÓŁDZIELNIA DORADCÓW KREDYTOWYCH**  
**SPRAWOZDANIE FINANSOWE SPORZĄDZONE NA DZIEŃ 31-12-2015 DANE W ZŁ**

**RACHUNEK ZYSKÓW I STRAT**

WIERSZ	WYSZCZEGÓLNIENIE	ROK BIEŻĄCY	ROK UBIEGŁY
I	Dywidendy i udziały w zyskach - w tym od jednostek powiązanych		
II	Odsetki - w tym od jednostek powiązanych	14 453,71	66 038,35
III	Zysk ze zbycia inwestycji		
IV	Aktualizacja wartości inwestycji		
V	Inne		
<b>H</b>	<b>Koszty finansowe</b>	<b>88 561,36</b>	<b>31 377,55</b>
I	Odsetki - w tym od jednostek powiązanych	88 155,18	30 813,25
II	Strata ze zbycia inwestycji		
III	Aktualizacja wartości inwestycji		
IV	Inne	406,18	564,30
<b>I</b>	<b>Zysk (strata) z działalności gospodarczej (F+G-H)</b>	<b>290 460,59</b>	<b>116 269,71</b>
<b>J</b>	<b>Wynik zdarzeń nadzwyczajnych (J.I-J.II.)</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
I	Zyski nadzwyczajne		

ANG SPÓŁDZIELNIA DORADCÓW KREDYTOWYCH  
SPRAWOZDANIE FINANSOWE SPORZĄDZONE NA DZIEŃ 31-12-2015 DANE W ZŁ

**RACHUNEK ZYSKÓW I STRAT**

WIERSZ	WYSZCZEGÓLNIENIE	ROK BIEŻĄCY	ROK UBIEGŁY
II	Straty nadzwyczajne		
<b>K</b>	<b>Zysk (strata) brutto (I+/-J)</b>	<b>290 460,59</b>	<b>116 269,71</b>
<b>L</b>	<b>Podatek dochodowy</b>	<b>84 497,00</b>	<b>38 116,00</b>
<b>M</b>	<b>Pozostałe obowiązkowe zmniejszenie zysku (zwiększenia straty)</b>		
<b>N</b>	<b>Zysk (strata) brutto (I+/-J)</b>	<b>205 963,59</b>	<b>78 153,71</b>

**ANG SPÓŁDZIELNIA DORADCÓW KREDYTOWYCH**  
SPRAWOZDANIE FINANSOWE SPORZĄDZONE NA DZIEŃ 31-12-2015 DANE W ZŁ

**BILANS**

WIERSZ	AKTYWA	ROK BIEŻĄCY	ROK UBIEGŁY
<b>A</b>	<b>AKTYWA TRWAŁE</b>	<b>1 606 821,43</b>	<b>1 995 492,55</b>
<b>I</b>	<b>Wartości niematerialne i prawne</b>	<b>1 034 641,07</b>	<b>1 348 549,42</b>
1	Koszty zakończonych prac rozwojowych		
2	Wartość firmy		
3	Inne wartości niematerialne i prawne	1 034 641,07	1 279 936,42
4	Zaliczki na wartości niematerialne i prawne		68 613,00
<b>II</b>	<b>Rzeczowe aktywa trwałe</b>	<b>55 885,72</b>	<b>105 320,49</b>
1	Środki trwałe	55 885,72	105 320,49
	a. grunty		
	b. budynki, lokale i obiekty inżynierii lądowej i wodnej		
	c. urządzenia techniczne i maszyny	33 486,93	36 869,02
	d. środki transportu	18 187,80	61 007,65
	e. inne środki trwałe	4 210,99	7 443,82
2	Środki trwałe w budowie		
3	Zaliczki na środki trwałe w budowie		
<b>III</b>	<b>Należności długoterminowe</b>	<b>24 488,55</b>	<b>26 388,55</b>
1	Od jednostek powiązanych		
2	Od pozostałych jednostek	24 488,55	26 388,55
<b>IV</b>	<b>Inwestycje długoterminowe</b>	<b>485 732,09</b>	<b>494 232,09</b>
1	Nieruchomości		
2	Wartości niematerialne i prawne		
3	Długoterminowe aktywa finansowe	485 732,09	494 232,09
	a. w jednostkach powiązanych	0,00	0,00
	udziały lub akcje		
	inne papiery wartościowe		

**ANG SPÓŁDZIELNIA DORADCÓW KREDYTOWYCH**  
SPRAWOZDANIE FINANSOWE SPORZĄDZONE NA DZIEŃ 31-12-2015 DANE W ZŁ

**BILANS**

WIERSZ	AKTYWA	ROK BIEŻĄCY	ROK UBIEGŁY
	udzielone pożyczki		
	inne długoterminowe aktywa finansowe		68 613,00
	b. w pozostałych jednostkach	485 732,09	494 232,09
	udziały lub akcje		
	inne papiery wartościowe		
	udzielone pożyczki	485 732,09	494 232,09
	inne długoterminowe aktywa finansowe		
4	Inne inwestycje długoterminowe		
<b>V</b>	<b>Długoterminowe rozliczenia międzyokresowe</b>	<b>6 074,00</b>	<b>21 002,00</b>
1	Aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	6 074,00	21 002,00
2	Inne rozliczenia międzyokresowe		
<b>B</b>	<b>AKTYWA OBROTOWE</b>	<b>4 697 224,41</b>	<b>3 155 552,78</b>
<b>I</b>	<b>Zapasy</b>	<b>207 964,90</b>	<b>131 418,26</b>
1	Materiały		
2	Półprodukty i produkty w toku		
3	Produkty gotowe		
4	Towary	23 291,68	35 200,03
5	Zaliczki na dostawy	184 673,22	96 218,23
<b>II</b>	<b>Należności krótkoterminowe</b>	<b>523 546,31</b>	<b>302 894,00</b>
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	523 546,31	302 894,00

**ANG SPÓŁDZIELNIA DORADCÓW KREDYTOWYCH**  
**SPRAWOZDANIE FINANSOWE SPORZĄDZONE NA DZIEŃ 31-12-2015 DANE W ZŁ**

**BILANS**

WIERSZ	AKTYWA	ROK BIEŻĄCY	ROK UBIEGŁY
	a. z tytułu dostaw i usług o okresie spłaty	197 609,36	187 700,52
	do 12 miesięcy	197 609,36	187 700,52
	powyżej 12 miesięcy		
	b. z tytułu podatków, dotacji, ceł, ubezpie. społ. i zdrow. oraz innych	12 870,33	6 170,72
	c. inne	313 066,62	109 022,76
	d. dochodzone na drodze sądowej		
<b>III</b>	<b>Inwestycje krótkoterminowe</b>	<b>575 607,49</b>	<b>479 509,37</b>
1	Krótkoterminowe aktywa finansowe	575 607,49	479 509,37
	a. w jednostkach powiązanych	0,00	0,00
	udziały lub akcje		
	inne papiery wartościowe		
	udzielone pożyczki		
	inne krótkoterminowe aktywa finansowe		
	b. w pozostałych jednostkach	509 740,86	478 281,24
	udziały lub akcje		
	inne papiery wartościowe		
	udzielone pożyczki	509 740,86	478 281,24
	inne krótkoterminowe aktywa finansowe		
	c. środki pieniężne i inne aktywa pieniężne	65 866,63	1 228,13
	środki pieniężne w kasie i na rachunkach	6 133,51	766,28
	inne środki pieniężne	59 733,12	461,85
	inne aktywa pieniężne		
2	Inne inwestycje krótkoterminowe		
<b>IV</b>	<b>Krótkoterminowe rozliczenia międzyokresowe</b>	<b>3 390 105,71</b>	<b>2 241 731,15</b>
	<b>AKTYWA RAZEM</b>	<b>6 304 045,84</b>	<b>5 151 045,33</b>

**ANG SPÓŁDZIELNIA DORADCÓW KREDYTOWYCH**  
SPRAWOZDANIE FINANSOWE SPORZĄDZONE NA DZIEŃ 31-12-2015 DANE W ZŁ

**BILANS**

WIERSZ	PASYWA	ROK BIEŻĄCY	ROK UBIEGŁY
<b>A</b>	<b>FUNDUSZ WŁASNY</b>	<b>1 638 754,05</b>	<b>1 381 429,83</b>
<b>I</b>	<b>Fundusz udziałowy</b>	<b>802 549,19</b>	<b>800 518,20</b>
<b>II</b>	<b>Należne wpłaty na fundusz udziałowy</b>	<b>-5 750,00</b>	<b>-12 000,00</b>
<b>III</b>	<b>Fundusz zasobowy</b>	<b>666 411,63</b>	<b>555 257,92</b>
<b>IV</b>	<b>Należne wpłaty na fundusz zasobowy</b>	<b>-30 420,36</b>	<b>-40 500,00</b>
<b>V</b>	<b>Fundusz z aktualizacji wyceny</b>		
<b>VI</b>	<b>Pozostałe fundusze rezerwowe</b>		
<b>VII</b>	<b>Zysk (strata) z lat ubiegłych</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>VIII</b>	<b>Zysk (strata) netto</b>	<b>205 963,59</b>	<b>78 153,71</b>
<b>IX</b>	<b>Odpisy z zysku netto w ciągu roku obrotowego</b>		
<b>B</b>	<b>ZOBOWIĄZANIA I REZERWY NA ZOBOWIĄZANIA</b>	<b>4 665 291,79</b>	<b>3 769 615,50</b>
<b>I</b>	<b>Rezerwy na zobowiązania</b>	<b>4 227,00</b>	<b>18 077,00</b>
1	Rezerwa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	2 632,00	18 077,00
2	Rezerwa na świadczenia emerytalne i podobne	0,00	0,00
	długoterminowa		
	krótkoterminowa		
3	Pozostałe rezerwy	1 595,00	0,00
	długoterminowa		
	krótkoterminowa	1 595,00	
<b>II</b>	<b>Zobowiązania długoterminowe</b>	<b>0,00</b>	<b>94 717,11</b>
1	Wobec jednostek powiązanych		
2	Wobec pozostałych jednostek	0,00	94 717,11
	a. kredyty i pożyczki		85 471,68
	b. z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych		
	c. inne zobowiązania finansowe		9 245,43

**ANG SPÓŁDZIELNIA DORADCÓW KREDYTOWYCH**  
**SPRAWOZDANIE FINANSOWE SPORZĄDZONE NA DZIEŃ 31-12-2015 DANE W ZŁ**

**BILANS**

WIERSZ	PASYWA	ROK BIEŻĄCY	ROK UBIEGŁY
	d. inne		
<b>III</b>	<b>Zobowiązania krótkoterminowe</b>	<b>4 120 935,77</b>	<b>3 066 295,16</b>
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	4 120 935,77	3 066 295,16
	a. kredyty i pożyczki	389 277,52	675 551,27
	b. z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych		
	c. inne zobowiązania finansowe	4 043,64	10 952,33
	d. z tytułu dostaw i usług o okresie wymagalności:	3 488 184,72	2 217 625,71
	do 12 miesięcy	3 484 471,18	2 213 709,19
	powyżej 12 miesięcy	3 713,54	3 916,52
	e. zaliczki otrzymane na dostawy		
	f. zobowiązania wekslowe		
	g. z tytułu podatków, ceł, ubezpieczeń i innych świadczeń	141 535,54	78 708,68
	h. z tytułu wynagrodzeń	91 574,07	76 229,76
	i. inne	6 320,28	7 227,41
3	Fundusze specjalne		
<b>IV</b>	<b>ROZLICZENIA MIĘDZYOKRESOWE</b>	<b>540 129,02</b>	<b>590 526,23</b>
1	Ujemna wartość firmy		
2	Inne rozliczenia międzyokresowe	540 129,02	590 526,23
	długoterminowe	405 283,82	455 681,03
	krótkoterminowe	134 845,20	134 845,20
	<b>PASYWA RAZEM</b>	<b>6 304 045,84</b>	<b>5 151 045,33</b>



## JAK DZIELIMY SIĘ PRZYCHODAMI?

- 89,3 proc. naszych przychodów przekazujemy członkiniom i członkom Spółdzielni.
- 10,7 proc. tego przychodu zostaje w ANG
  - pokrywamy z niego koszty działania, rozwój Spółdzielni, zaangażowanie społeczne. Część stanowi zysk.
- 10 proc. zysku Spółdzielni przeznaczamy na potrzeby Fundacji Będę Kim Zechcę.

## Członkinie i członkowie ANG:

- Od 65 do 90 proc. swoich przychodów przekazują doradczyniom i doradcom.
- Od 0 do 50 proc. swoich przychodów doradczynie i doradcy przekazują partnerom za polecenia ich klientom (deweloperzy, pośrednicy nieruchomości etc.).



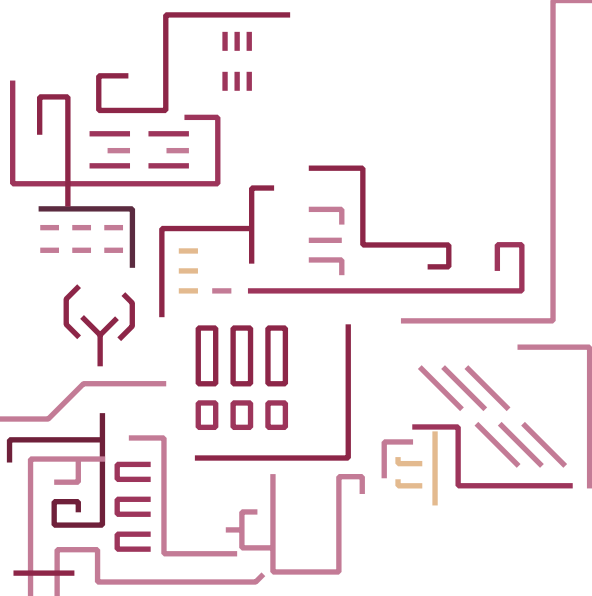
**NAGRODA GAZELE BIZNESU 2015 PRYZNAWANA PRZEZ „PULS BIZNESU”  
- W RANKINGU NAJDYNAMICZNIEJ ROZWIJAJĄCYCH SIĘ FIRM  
ZAJĘLIŚMY 532. MIEJSCE  
NA 4300 FIRM.**

## KLIENCI ANG

Jesteśmy blisko związani z każdym partnerem biznesowym i społecznym (interesariuszem) w sieci równorzędnych powiązań. Klientki i klienci stanowią tu grupę łączącą oba te obszary. Dlatego do relacji z nimi podchodzimy z sercem, radością i należyta starannością.

6155 klientek i klientów indywidualnych zdecydowało się na podpisanie za pośrednictwem ANG Spółdzielni umowy kredytu na mieszkanie, dom, pożyczki gotówkowej w 2015 r.

Nasze etyczne zasady zabraniają nam sprzedawania produktów im niepotrzebnych. Dzięki prowadzeniu dialogu z klientkami i klientami, także w trakcie działania umowy, poznajemy ich lepiej. Bo naszą ambicją jest dopasowanie produktu do oczekiwań. Na w pełni zrozumiałych zasadach, przy w pełni akceptowanych korzyściach oraz zobowiązaniach. Jest to uczciwa sprzedaż mająca na względzie przede wszystkim dobro klientek i klientów.



Ci, którzy do nas przychodzą, niczego nie udają i rekomendują nas kolejnym. Są szczerze zadowoleni z usług ANG. Bo klientki i klienci to nasza największa radość i najważniejsze źródło poszerzania możliwości biznesowych.

Poważnie traktujemy procesy reklamacyjne i pragniemy zauważyć, że w 2015 r. mieliśmy tylko jeden taki proces. Reklamacja, która została zgłoszona do zarządu ANG oraz przedstawiona do konsultacji Komisji Etyki, dotyczyła wprowadzenia klienta w błąd przez jednego z doradców przy staraniu się o kredyt hipoteczny. Na podstawie tej reklamacji wypracowaliśmy rozwiązanie, które ma na celu wyjście naprzeciw oczekiwaniom klientów i zaproponowanie działań wykraczających ponad to, do czego zobowiązują nas przepisy prawa i regulacje branżowe.

## EDUKACJA KLIENTÓW I LOKALNYCH SPOŁECZNOŚCI

2015 r. rozpoczęliśmy działania w zakresie edukacji finansowej bazującej na publikacji artykułów eksperckich w mediach lokalnych. W 2016 r. planujemy kontynuację tych działań. Poprzez działania Fundacji Będę Kim Zechcę oraz projekt Nienieodpowiedzialni angażujemy się w edukację finansową i promujemy odpowiedzialne podejście do sprzedaży, ale również do korzystania z produktów finansowych.

↔ **WIĘCEJ INFORMACJI O PROJEKCIE NIENIEODPOWIEDZIALNI  
W ROZDZIALE 4**

## KOMUNIKACJA MARKETINGOWA I BADANIE SATYSFAKCJI

Stosujemy jasną i przejrzystą komunikację marketingową bez gwiazdek i ukrytych kosztów. Nasi klienci przychodzą do nas głównie z rekomendacji.

Chronimy dane klientów – mamy szczegółowe wytyczne dotyczące ochrony danych osobowych klientów. Nie otrzymaliśmy żadnej skargi związanej z naruszeniem tych zasad.

W 2015 r. nie prowadziliśmy regularnych badań satysfakcji klienta. Z pierwszego badania ankietowego przeprowadzonego w maju 2016 r. wynika, że nasi klienci bardzo wysoko oceniają usługi świadczone przez doradców ANG. Oceniane były poniższe elementy:

- zrozumiałe przedstawienie ofert z uwzględnieniem wszystkich kosztów związanych z uzyskaniem finansowania,
- pomoc w kompletowaniu dokumentacji do wniosku kredytowego,
- informowanie na bieżąco o postępach w procesie uzyskiwania kredytu,
- kultura osobista doradcy,
- profesjonalizm doradcy,
- atmosfera współpracy.

100 proc. klientów, którzy zechcieli odpowiedzieć na naszą ankietę, poleciliby usługi ANG innym osobom.

Na przełomie 2016/2017 przeprowadzimy badanie na większej próbie, mając nadzieje na opinie krytyczne.

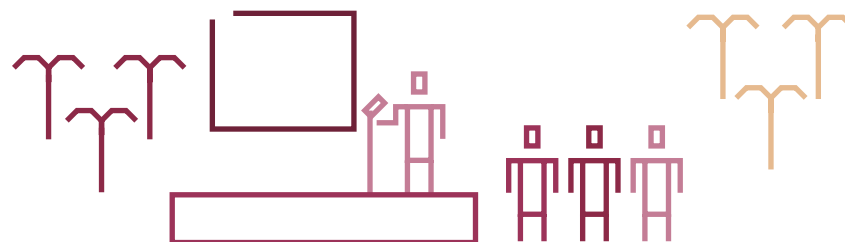
## OCZEKIWANIE INTERESARIUSZY:

**Odpowiedzialność doradców za sprzedany produkt powinna obejmować cały cykl życia produktu, a nie kończyć się na podpisaniu umowy.**

W naszym Ładzie Spółdzielnianym i standardach pracy doradców podkreślamy, jak ważne jest utrzymanie relacji z klientami po zamknięciu transakcji. Takie działanie jest nie tylko obowiązkiem doradców kredytowych, ale również ma duży wpływ na rekomendacje klientów i jest uwzględnione w szkoleniach wstępnych w Spółdzielni oraz bieżącej komunikacji.

Ład Spółdzielniany określa standardy działania współpracowników w obszarach takich jak: standardy pracy doradców, poszanowanie różnorodności w miejscu pracy, compliance, uczciwa reklama i komunikacja marketingowa, relacje z konkurencją.

### DOBRA PRAKTYKA

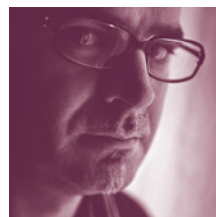




#### **NASZE PLANY NA 2016 R.**

SPÓŁDZIELNIA BĘDZIE NADAL POSZUKIWAĆ METOD NA ZWIĘKSZENIE SPRZEDAŻY KREDYTÓW HIPOTECZNYCH, ZWŁASZCZA POŻYCZEK GOTÓWKOWYCH, W SPOSÓB ODPOWIEDZIALNY ZARÓWNO WOBEC KLIENTÓW, JAK I PARTNERÓW FINANSOWYCH, PONIEWAŻ PRODUKTY GOTÓWKOWE NIOSĄ ZA SOBĄ BARDZO DUŻE RYZYKO MISSELLINGU I WYŁUDZEŃ.

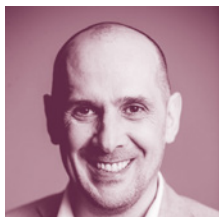
REGULARNE BADANIA POZIOMU SATYSFAKCJI KLIENTÓW.



**PAWEŁ ŁUKASIAK**  
PREZES ZARZĄDU AKADEMII ROZWOJU  
FILANTROPII W POLSCE



Służebna rola wobec społeczeństwa to nie jest z pewnością pierwsze skojarzenie z branżą finansową: bankami czy firmami ubezpieczeniowymi. Jednak trzeba przyznać, że banki działają w interesie publicznym, umożliwiając wdrażanie projektów biznesowych, inwestycji i pomagając obywatelom w realizacji ich aspiracji. Większość ludzi ma konta bankowe, powierzamy bankom swoje dochody, musimy więc darzyć je zaufaniem. Ze strony instytucji finansowych także konieczne jest wyjście poza formułę ograniczającą działalność przedsiębiorstw do maksymalizacji zysków. Nie jest to łatwe: do tej pory nie ustają protesty osób, które czują się nieuczciwie potraktowane przez udzielenie kredytów frankowych. Z drugiej strony branża znakomicie wykorzystała wejście w życie programu pomocy rodzinom „500+” – większość banków zorientowanych na indywidualnego klienta oferuje swoje pośrednictwo w złożeniu stosownych wniosków. Oczywiście zaufanie nie jest dane raz na zawsze. Branża finansowa powinna w kliencie zobaczyć człowieka i reagować jak człowiek na pojawiające się potrzeby. W przeciwnym wypadku klienci będą dążyć do jak najmniejszego kontaktu z przedstawicielami branży, czemu sprzyja także rozwój usług online. Bez zaufania, bez więzi emocjonalnej z klientami rola branży finansowej ograniczy się do technicznej obsługi kont internetowych i aplikacji.



**ARTUR NOWAK-GOCŁAWSKI**  
SPÓŁDZIELCA, W ZARZĄDZIE ANG



Spółdzielnia to mała szkoła demokracji, odbicie wszystkiego, co możemy zobaczyć w społeczeństwie, ze wszystkimi dobrodziejstwami i wadami.

Ludzie w Spółdzielni stanowią wartość szczególną, tożsamość firmy jest wypadkową tego, kim są jej współpracownicy. Spółdzielnia to żywy organizm, ze swoimi wartościami, wrażliwością, poglądami i obywatelską odpowiedzialnością za nasze otoczenie.

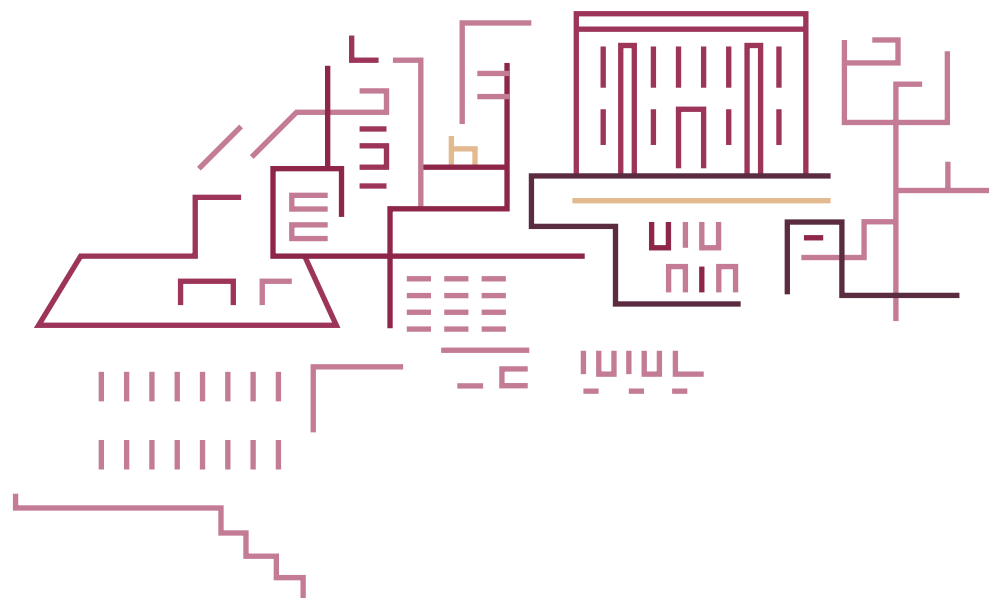
Wydaje mi się, że 2015 r. pokazał, że stajemy się coraz większą i też coraz trudniejszą organizacją, bardziej wymagającą wobec jej członków. To dobrze.

Cieszy nas to, że jako społeczność rośniemy i chętniej angażujemy się w sprawy Spółdzielni. Z drugiej strony to właśnie zaangażowanie jest tym, czego pożądamy znacznie bardziej.

## 03.

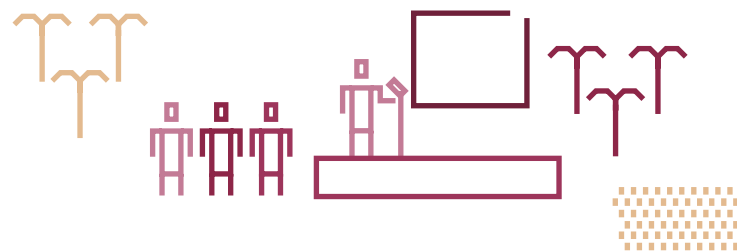
# CZŁOWIEK I BIZNES

Spółdzielnia to demokratyczny model biznesowy, w którym każdy członek Spółdzielni ma takie same prawa w głosach niezależnie od liczby objętych udziałów. W Spółdzielni prawa i zobowiązania są siłą ludzi, nie kapitału. Trudno też znaleźć formułę prowadzenia działalności gospodarczej, która lepiej wspiera potrzebę współstanowienia i zaangażowania współpracowników w sprawy wspólne.



Spółdzielcy wnoszą do Spółdzielni doświadczenie i nienaganną reputację, którą podtrzymują przestrzeganiem ANG-owego Kodeksu Etyki. Niezwykle ważna dla nas i całego rynku jest zasada wyłączności – każdego członka Spółdzielni obowiązuje zakaz konkurencji.

Doradcy cenią kulturę organizacyjną ANG. Rozumieją potrzebę identyfikacji z wartościami Spółdzielni. Ciągła praca nad pogłębianiem tej identyfikacji jest jednym z największych naszych wyzwań. Zarówno spółdzielcom, jak i doradcom ANG dajemy wsparcie produktowe (narzędzia + szkolenia), możliwości wymiany wiedzy i komunikację, służące samodoskonaleniu i rozwojowi zawodowemu.



## Struktura i warunki zatrudnienia

Spółdzielcy współpracują ze Spółdzielnią głównie w oparciu o działalność gospodarczą, przy jednoczesnym zatrudnieniu na niepełny wymiar etatu na podstawie umowy o pracę. Ta łączona forma zatrudnienia wynika z wymogów współpracy z bankami i zasad outsourcingu czynności bankowych.

Nie mamy związków zawodowych, wszyscy pracownicy przechodzą wstępne i okresowe szkolenia BHP oraz podlegają regularnym ocenom jakości pracy.

ZATRUDNIENIE W SPÓŁDZIELNI NA CZĘŚĆ ETATU W 2015 R. - DORADCY I SPÓŁDZIELCY W PODZIALE NA PŁEĆ I WIEK

**PODZIAŁ WIEKOWY ZATRUDNIONYCH W 2015 R.**

	SPÓŁDZIELCY			DORADCY			WSZYSCY NOWO ZATRUDNIENI		
	<b>RAZEM</b>	M	K	<b>RAZEM</b>	M	K	<b>RAZEM</b>	M	K
PONIŻEJ 30	<b>22</b>	18	4	<b>117</b>	77	40	<b>48</b>	27	21
OD 31 DO 50	<b>151</b>	96	55	<b>409</b>	242	167	<b>112</b>	65	47
POWYŻEJ 50	<b>11</b>	8	3	<b>30</b>	15	15	<b>9</b>	4	5
<b>RAZEM</b>	<b>184</b>	122	62	<b>556</b>	334	222	<b>169</b>	96	73

**ZATRUDNIENIE W SPÓŁDZIELNI W 2015 R.  
- DORADCY I SPÓŁDZIELCY W PODZIALE NA PŁEĆ**

SPÓŁDZIELCY, CZĘŚĆ ETATU		DORADCY, CZĘŚĆ ETATU
KOBIETY	62	222
MĘŻCZYŻNI	122	334
<b>RAZEM</b>	<b>184</b>	<b>556</b>



## SREBRNY LISTEK CSR POLITYKI DLA ANG

Listki CSR Polityki to coroczny przegląd firm w obszarze społecznej odpowiedzialności biznesu i ich zaangażowania w zrównoważony rozwój. Srebrny listek otrzymują firmy, które w swojej codziennej działalności operacyjnej deklarują uwzględnianie wszystkich siedmiu kluczowych rozwiązań międzynarodowej normy ISO 26000: ład korporacyjny, prawa człowieka, zachowania wobec pracowników, ochrona środowiska, dbałość o klienta, uczciwość biznesowa i zaangażowanie społeczne. Firmy te opierają się na lokalnych i globalnych praktykach oraz stosują międzynarodowe standardy. Dodatkowo istotnym elementem ich zarządzania jest system zarządzania etyką oraz wysokie standardy zarządzania personelem. O efektach wyników działań cyklicznie informują interesariuszy.

## WSKAŹNIKI

WSKAŹNIK FLUKTUACJI		WSKAŹNIK PRZYJĘĆ		WSKAŹNIK ODEJŚĆ	
2014	2015	2014	2015	2014	2015
0,69	0,55	0,44	0,30	0,26	0,25

## OCZEKIWANIE INTERESARIUSZY:

**Konieczne jest podjęcie działań związanych ze zmniejszeniem migracji wśród doradców na rynku.**

W przypadku Spółdzielni rotacja doradców jest w większości wynikiem negatywnej oceny przez ANG pracy współpracowników i jest niezbędna do zachowania tożsamości Spółdzielni. Niska rotacja z inicjatywy współpracowników wynika zarówno ze spółdzielczego modelu biznesowego firmy, jak i kultury organizacji.

**Utworzenie niskoprocentowanego funduszu pożyczkowego dla pracowników.**

Oczekiwanie zostanie zrealizowane w 2016 r. poprzez utworzenie w Spółdzielni Kasy Zapomogowo-Pożyczkowej, której celem będzie wsparcie współpracowników Spółdzielni w sytuacjach trudnych, przy czym zakres działania Kasy będzie przedmiotem konsultacji społecznych. Kasa powstanie w II kwartale 2016 r.





**EWA FIJOŁEK**  
KADRY, ANG

”

Uczestniczę w budowaniu najważniejszego zasobu firmy, jakim jest zespół naszych spółdzielców i doradców. To w dziale, w którym pracuję, kandydat do pracy z nami po raz pierwszy spotyka się z firmą i przyszłym pracodawcą partnerem, dlatego chcę, by to spotkanie odbyło się w przyjemnej i miłej atmosferze. Podczas niego staram się przekazać wszelkie informacje niezbędne do rozpoczęcia działalności w ramach Spółdzielni. Moim zdaniem niezwykle ważne jest stworzenie współpracownikom możliwości zadbania zarówno o kondycję fizyczną, jak i zdrowie, dlatego mój dział zajmuje się również organizowaniem współpracownikom Spółdzielni dostępu do abonamentów Multisport i specjalistycznej opieki medycznej w Medicover. Ostatnim i bardzo miłym obowiązkiem działu kadr i płac jest wypłata wynagrodzeń oraz realizowanie faktur prowizyjnych – życzę wszystkim spółdzielcom, by były jak najwyższe.

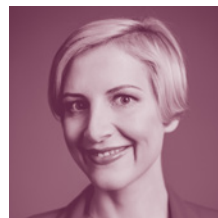
## OCZEKIWANIE INTERESARIUSZY:

**Interesariusze wyrazili zainteresowanie wprowadzeniem programu mentoringu i dzielenia się wiedzą.**

Zbadamy zainteresowanie członków Spółdzielni włączeniem się w program mentoringowy, zarówno mentorów, jak i podopiecznych. Od zainteresowania programem będzie zależało jego wdrożenie.

**Utworzenie budżetów szkoleniowych.**

Budżety szkoleniowe wprowadzone w 2014 r. nie spotkały się z szerszym zainteresowaniem. Przedstawimy propozycję wsparcia szkoleń dla spółdzielców i doradców.



**KATARZYNA NOWAK**  
CSR MANAGER, ANG

”

W praktyce społeczna odpowiedzialność w branży finansowej to trochę kwiatek do kożucha – dużo się o tym mówi, ale traktuje krótkofalowo, projektowo, koncentrując się na akcjach społecznych i filantropijnych, co nie przekłada się na działania, które mają realnie bardzo duży wpływ na rzeczywistość.

W Spółdzielni czuję się bardzo na miejscu. Podoba mi się strategiczne podejście do tego tematu, wsparcie i zaangażowanie ze strony zarządu, ciągły dialog z interesariuszami, inicjatywy, które są odpowiedzią na wyzwania i problemy branży – takie podejście jest dla mnie jedynym możliwym rozwiązaniem, jeżeli rzeczywiście chcemy, aby pracownicy, klienci, partnerzy biznesowi postrzegali firmę jako wiarygodną. Nie musimy sztucznie budować wizerunku czy koloryzować faktów, tylko mówimy o tym, co naprawdę robimy. A robimy naprawdę dużo, o czym można przeczytać w tym raporcie.

Jesteśmy sygnatariuszami KARTY RÓŻNORODNOŚCI.  
Kwestie dotyczące różnorodności pojawiają się w Kodeksie Etyki oraz Ładzie Spółdzielni, stworzyliśmy procedurę, która daje współpracownikom możliwość zgłaszania nieprawidłowości także w związku z dyskryminacją i mobbingiem. Aby skutecznie dbać o przyjazną atmosferę w pracy, zapewniamy naszym współpracownikom odpowiednie szkolenia w tym zakresie.

## Tworzymy etyczne miejsce pracy

Etyka i wartości są źródłem naszej przewagi konkurencyjnej.

### ↻ POZNAJ ZASADY NASZEGO KODEKSU ETYKI

Kulturę organizacyjną w Spółdzielni budujemy w zgodzie z wartościami i tożsamością, które były podstawą stworzonego w 2014 r. Kodeksu Etyki. Działanie Spółdzielni w odniesieniu do wartości i zasad etycznych odzwierciedla i uwzględnia potrzeby naszych współpracowników, którzy często podkreślają, że właśnie to odróżnia naszą organizację od innych firm na rynku i w oparciu o te zasady powinniśmy budować naszą przewagę konkurencyjną.

### DOBRA PRAKTYKA

Kodeks Etyki, z którym obowiązkowo musi się zapoznać każdy współpracownik, jest promowany w komunikacji wewnętrznej i stanowi część szkoleń.

Komisja Etyki i Rzecznik Etyki stoją na straży przestrzegania zasad etycznych – odbyły się cztery spotkania Komisji, która przygotowała rekomendacje dla zarządu w 10 kwestiach.

Wspieramy promowanie zachowań etycznych i budowanie kultury etycznej w polskich przedsiębiorstwach. W czerwcu przyłączyliśmy się również do Koalicji Rzeczników Etyki w ramach Programu ONZ Global Compact „Biznes a Prawa Człowieka”. Celem prac Koalicji jest promowanie i wdrażanie zasad etyki w polskich firmach i instytucjach.

### ↻ WIĘCEJ INFORMACJI

Co roku przechodzimy pozytywnie audyt etyczny prowadzony przez Konferencję Przedsiębiorstw Finansowych, bierzemy również udział w pracach Komisji Etyki przy KPF.

### ↻ WIĘCEJ INFORMACJI

**ETYKA@ANGKREDYTY.PL** – każdy współpracownik, klient, interesariusz Spółdzielni może zgłosić naruszenie zasad etyki.



**Otrzymaliśmy tytuł Etyczna Firmy 2015 w drugiej edycji konkursu organizowanego przez „Puls Biznesu” oraz PwC.**

Spółdzielnia została wyróżniona jako jedna z 15 firm – spośród 190 nadesłanych zgłoszeń, w tym wielu bardzo uznanych przedsiębiorstw – za działania na rzecz budowy i wzmacniania kultury organizacyjnej opartej na etyce i zasadach społecznej odpowiedzialności biznesu. Nagroda ta jest dla nas wielkim wyzwaniem, będziemy się starać, aby nadal na nią zasługiwać.

Ekspertci twierdzą, że świat biznesu coraz bardziej dostrzega potrzebę kształtowania i doskonalenia standardów kultury organizacyjnej. Co więcej, to właśnie przestrzeganie wysokich norm etycznych może budować przewagę konkurencyjną danego przedsiębiorstwa. Idea konkursu powstała z potrzeby promowania i wzmacniania zasad etycznego biznesu wśród polskich podmiotów gospodarczych.

↔ **WIĘCEJ INFORMACJI O KONKURSIE**

↔ **WIĘCEJ INFORMACJI O TYM, JAK BUDUJEMY KULTURĘ ETYCZNĄ W SPÓŁDZIELNI**

**NASZE PLANY NA 2016 R.**

PLANUJEMY ROZSZERZENIE ZAKRESU SZKOLEŃ Z ETYKI ORAZ PRZEPROWADZENIE WEWNĘTRZNEGO AUDYTU SPRAWDZAJĄCEGO STOSOWANIE NASZYCH ZAPISÓW.



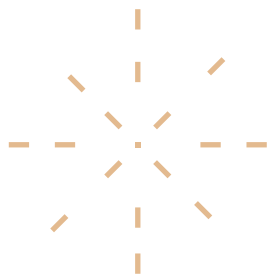


**MARIUSZ TUREK**  
TRENER, COACH

”

Pracuję jako trener i konsultant od ponad 20 lat. Zajmuję się kompetencjami społecznymi, a więc tym, co jest niezbędnym tworzywem i narzędziem do budowania w firmie (i nie tylko) kapitału społecznego opartego na zaufaniu i szacunku. Klienci coraz częściej potrzebują i świadomie poszukują firm, którym można zaufać, a takie wartości, jak: rozwój, współpraca, uczciwość, partnerstwo, nie są tylko pięknymi sloganami, ale codzienną praktyką. Czasami współpraca z klientem pozostawia we mnie mieszane uczucia – z jednej strony konkretni ludzie rozwijają się i podwyższają jakość zarządzania sobą i relacjami zawodowymi, z drugiej – rozwijane kompetencje (otwarta i konstruktywna komunikacja, wywieranie wpływu bez manipulacji itd.) rozmijają się z rzeczywistymi wartościami firmy i wymaganiami stawianymi w codziennej pracy. ANG to przykład firmy, w której deklaracje i działania na różnych płaszczyznach są spójne – wartości i zasady kodeksu etycznego są jasno zdefiniowane i stosowane w rzeczywistości, a dobry przykład idzie z samej góry.

Z mojej perspektywy współpraca z taką firmą to wielka przyjemność i satysfakcja, to nie tylko sprzedaż usług, ale także współudział w tworzeniu nowej jakości.



**ALICJA KARPIŃSKA**  
SPÓŁDZIELCZYNI, PRZEWODNICZĄCA KOMISJI  
ETYKI W KADENCJI 2015/2016

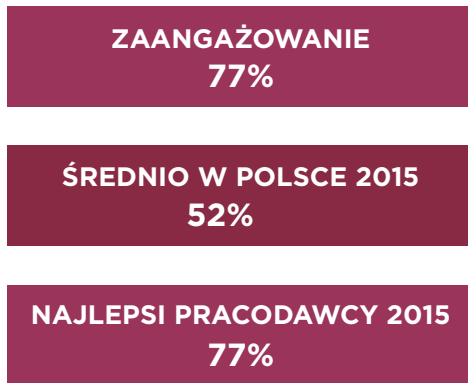
”

Zarówno w relacjach międzyludzkich, jak i w biznesie bardzo ważne są wartości. Podobnie jak życie biznes bez wartości jest nic niewart i na dłuższą metę ciężko go prowadzić.

ANG jest organizacją, w której ogromny nacisk kładziony jest na wartości i budowanie kultury etycznej. Jest to wymóg stawiany przed całą branżą pośrednictwa finansowego, ale można uznać, że prekursorem nowego podejścia była właśnie nasza organizacja. Dla poprawy i kontroli stosowanych standardów etycznych stworzyliśmy Komisję Etyki, której mam zaszczyt obecnie przewodniczyć.

Praca w Komisji, ale także praca z doradcami i klientami uzmysławia mi nieustannie, jak ważne jest etyczne podejście do biznesu. Bardzo staramy się budować organizację, w której wartości są elementem naszego systemu pracy, a przyjęty przez ANG Manifest bardzo nam to ułatwia. Z pewnością łatwiej jest postępować przyzwoicie, jeśli cała organizacja tak się zachowuje.

# ANG NAJLEPSZY PRACODAWCA



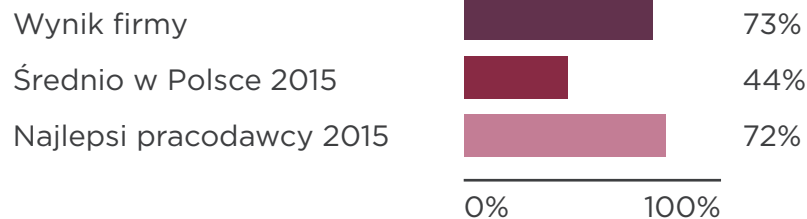
Nasi współpracownicy pozytywnie wypowiadają się na temat Spółdzielni, czują się z nią związani i czują się motywowani do dawania z siebie więcej, by osiągnąć jeszcze lepsze wyniki biznesowe.



**NAJLEPSZY PRACODAWCA**

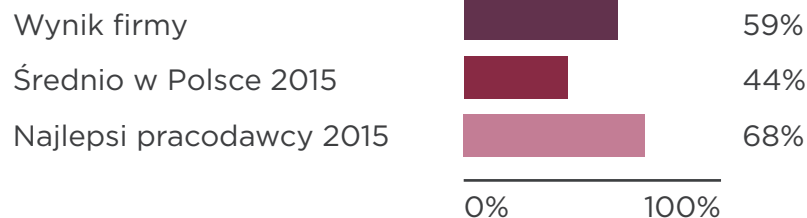
POLSKA | 2015

## ANGAŻUJĄCY PRZYWÓDCY



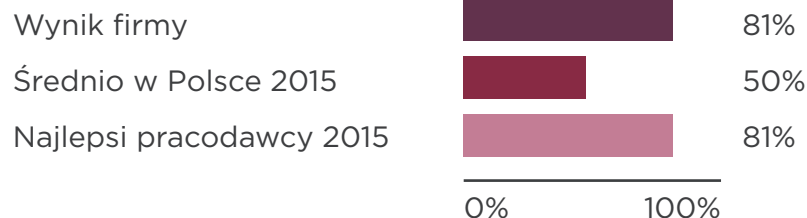
Nasz zarząd potrafi angażować i prowadzić za sobą pracowników poprzez tworzenie przyszłej wizji firmy. Indywidualnie każdy z członków kadry zarządzającej jest wzorem do naśladowania, a jako zespół działają spójnie i efektywnie.

## KULTURA WYSOKICH WYNIKÓW



Współpracownicy Spółdzielni wiedzą, jakie są cele biznesowe firmy i w jaki sposób mogą przyczynić się do ich realizacji. Są zmotywowani różnymi narzędziami czy praktykami, by osiągnąć wysokie wyniki.

## WIARYGODNA MARKA PRACODAWCY



Wizerunek Spółdzielni na rynku jest spójny z wizerunkiem firmy jako pracodawcy. Współpracownikom oferowane są rzetelne warunki współpracy, które są dotrzymane.

## Edukacja i wsparcie

Dbamy o merytoryczny rozwój naszych współpracowników. Zapewniamy kompleksowe szkolenia produktowe, wsparcie w zakresie rozwoju kompetencji miękkich, nie zapominamy również o nauczaniu odpowiedzialnego podejścia do biznesu – naszych wartości, etyki i ładu spółdzielniczego, działań Fundacji Będę Kim Zechcę czy wolontariatu pracowniczego.

W sumie odbyło się 59 dni szkoleniowych, a na jednego doradcę przypadło 50 minut szkoleniowych.

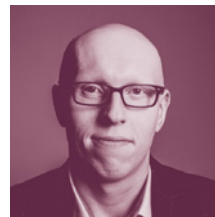
Uruchomiliśmy aplikację Baza Wiedzy, której celem jest lepszy dostęp do informacji produktowych naszych doradców oraz szybsza komunikacja z pracownikami banków, którzy mają do niej bezpośredni dostęp, dzięki czemu nasi klienci otrzymują najbardziej aktualne dane dotyczące produktów finansowych, na których im zależy.



**GRZEGORZ PACUK**  
MENEDŻER DS. PRODUKTU, ANG

Naszemu nowym doradcom na początku ich drogi w barwach ANG dajemy możliwość uczestniczenia w szkoleniach wstępnych, które organizujemy wewnątrz firmy. Dwudniowe szkolenie poświęcone jest takim zagadnieniom, jak: podstawowa wiedza o kredytach hipotecznych, dostępne narzędzia wspomagające doradców w pracy codziennej, omówienie procesów kredytowania w poszczególnych bankach oraz przedstawienie mapy kompetencji centrali, która ma na celu wskazanie poszczególnych osób pracujących w centrali i zaprezentowanie ich obowiązków, które pośrednio lub bezpośrednio połączone są z pracą doradcy.

Mamy w planach zwiększenie liczby szkoleń dla nowych doradców oraz ich uelastycznienie, a także dopasowanie pod kątem indywidualnego zapotrzebowania.



**WOJCIECH KAMIŃSKI**  
WSPARCIE IT, ANG

ANG Spółdzielnia Doradców Kredytowych ma swój własny zespół programistów. Dzięki takiemu podejściu jesteśmy w stanie szybko reagować na potrzeby pojawiające się zarówno ze strony naszych doradców, klientów, jak i centrali. Ponadto posiadane kompetencje IT usprawniają pracę z partnerami zewnętrznymi, z którymi realizujemy część projektów technologicznych.

W roku 2015 wdrożyliśmy dwa nowe narzędzia w Spółdzielni: Bazę Wiedzy oraz Symulator Ofertowy. Pierwsze z tych narzędzi pozwala naszym doradcom na dostęp do bieżącej oferty naszych partnerów (banków) w zakresie kredytów hipotecznych i gotówkowych. Drugie narzędzie służy do przygotowania oferty kredytowej, którą doradca może przedstawić klientowi. Oba narzędzia są efektem zgranej współpracy działu IT z działem wsparcia produktowego.

Poza nowymi narzędziami nasz dział IT kontynuował prace nad tymi już istniejącymi, m.in. Porównywarką Kredytową (narzędziem pozwalającym wyszukać, przeliczyć i porównać oferty banków pasujące do zadanych kryteriów), wspierał technologicznie pracę centrali oraz wdrażał i rozwijał mniejsze systemy i aplikacje wynikające z potrzeb Spółdzielni.

W roku 2015 planowaliśmy zaprezentowanie naszym spółdzielcom nowego systemu CRM wraz z rozbudowanym modułem rozliczeniowym, Strefą Partnera oraz Strefą Klienta. Niestety, te plany musieliśmy przesunąć na rok 2016/2017.



**TOMASZ BUJAŃSKI**  
MENEDŻER DS. PRODUKTÓW, ANG

Tworząc narzędzia wspierające pracę doradców ANG Spółdzielni Doradców Kredytowych, staramy się, aby były one funkcjonalne, przejrzyste i spełniały oczekiwania osób, które będą je później użytkować. To ostatnie zadanie jest dość trudne ze względu na dużą już w tej chwili liczbę doradców i to, że każdy z nich, podejmując współpracę z ANG, ma już pewne przyzwyczajenia, które są odmienne od przyzwyczajeń innych osób. Dlatego, wdrażając nowe narzędzia, chętnie słuchamy wszystkich, którzy mogą wnieść w dany projekt pomysł usprawniający pracę wszystkich doradców. Jesteśmy też otwarci na wszelkie konstruktywne uwagi dotyczące rozbudowy bądź modyfikacji tych narzędzi, które już są użytkowane.

Większość naszych aplikacji tworzona jest przez programistów zatrudnionych w ANG, co pozwala na lepszą współpracę i szybsze wyjaśnianie wszelkich wątpliwości, powstających zarówno w trakcie kodowania, jak i testów. Dzięki temu narzędzia mogą powstawać szybciej, a proces ich rozbudowy bądź modyfikacji jest prostszy.

## OCZEKIWANIE INTERESARIUSZY:

**Interesariusze chcieliby mieć możliwość dzielenia się dobrymi praktykami wewnątrz Spółdzielni, np. działaniami, które sprawdzają się w innych regionach. Chcieliby również częstszych spotkań online z centralą na temat spraw bieżących.**

Współpracownicy dzielą się swoją wiedzą i doświadczeniem poprzez Erudion, mają też możliwość komentowania informacji w Bazie Wiedzy. Zaproponujemy dodatkowe rozwiązanie pozwalające na dzielenie się dobrymi praktykami wewnątrz Spółdzielni. Spotkania online będą kontynuowane i prowadzone regularnie. Informacja o terminach spotkań będzie wysyłana z kilkudniowym wyprzedzeniem.

### **Interesariusze zgłosili potrzebę utworzenia budżetów szkoleniowych.**

Budżety szkoleniowe wprowadzone w 2014 r. nie spotkały się z szerszym zainteresowaniem. Przedstawimy propozycję wsparcia szkoleń dla spółdzielców i doradców.





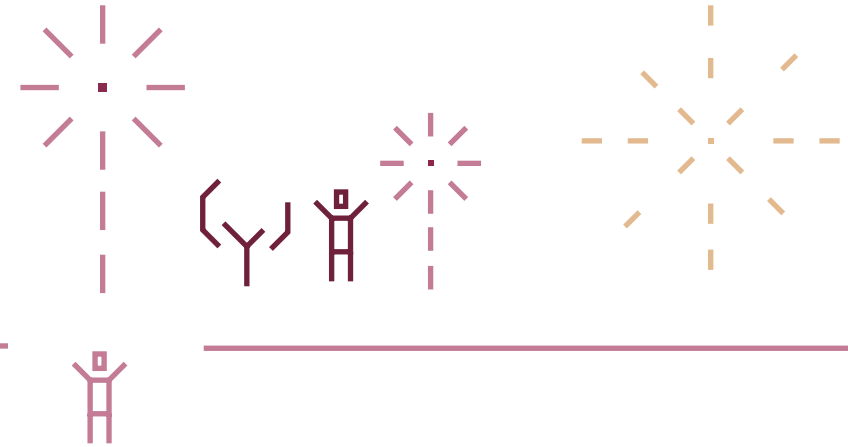
**KRZYSZTOF MUSIAŁ**  
SPÓŁDZIELCA

”

### Spółdzielnia – organizacja prawie doskonała

Po wcześniejszych doświadczeniach z ogólnopolskimi firmami doradztwa finansowego podejmowaliśmy współpracę ze Spółdzielnią ANG z pewną dozą nieufności. Z perspektywy czterech lat mogę stwierdzić, że był to bardzo dobry, wręcz idealny wybór dla rozwoju naszego biznesu.

Przejrzystość zasad współpracy zarówno pod względem rozliczeń finansowych, jak i, co ważniejsze, pod względem kosztów działania Spółdzielni daje poczucie stabilności i bezpieczeństwa. Forma Spółdzielni daje każdemu ze spółdzielców oraz zarządowi Spółdzielni z jednej strony dużą elastyczność w rozwoju biznesu, a z drugiej strony – pełną kontrolę kosztów na poziomie każdego z ogniw organizacji. Oczywiście w rozwoju biznesu pilnowanie kosztów i zarabianie pieniędzy jest ważne, ale jeszcze ważniejszy jest sposób, w jaki się to robi. Kodeks Etyczny, który nie tylko został napisany, ale jest głównym drogowskazem dla jakości prowadzenia biznesu dla każdego spółdzielcy, daje nadzieję, że doradcy ANG będą tworzyć w najbliższych latach elitę doradztwa finansowego w Polsce. Mam nadzieję, że kolejne cztery lata będą sprzyjać rozwojowi Spółdzielni i że ten rozwój będzie możliwy przy zachowaniu zasad, które legły u podstaw obecnego sukcesu Spółdzielni.



**MICHAŁ GÓRNIAK**  
DORADCA

”

W obecnych czasach mamy do czynienia z ograniczonym zaufaniem klientów do doradców finansowych. Trudno się dziwić, skoro w tej dość młodej na naszym rynku branży powstające firmy – niejednokrotnie nieposiadające odpowiednich umiejętności doradczych – kierowały się chęcią osiągnięcia szybkiego zysku i wykorzystywały do tego nowatorskie metody sprzedażowe. Z całą pewnością ANG jest miejscem, które wyróżnia się pozytywnie na tle innych firm. To miejsce, gdzie najważniejsze są potrzeby klienta, i to jest priorytetem w doborze odpowiednich, uczciwych rozwiązań. Dzięki temu łatwiej jest budować długofalowe relacje z klientami. Oczywiście kluczowe jest tu podejście doradcy, więc dla mnie osobiście ważne jest to, że wartości, którymi sam kieruję się w pracy, są zbieżne z tymi, którymi kieruje się Spółdzielnia.

Nie bez znaczenia są też inne elementy, takie jak przyjazne relacje i współpraca z centralą, narzędzia wspomagające pracę czy wiele inicjatyw pozwalających rozwijać swoje zainteresowania w różnych kierunkach. Poprawa ogólnego zaufania do branży finansowej to długa i trudna droga, ale jestem przekonany, że ANG jest na właściwym kursie i jest zdecydowanym liderem w tym aspekcie.





**ADRIAN SADO**  
DORADCA

Z bankowością jestem związany od 10 lat, kiedy to zacząłem pracę w Banku Handlowym.

Po pięciu latach pracy w banku oraz roku pracy w firmie doradztwa kredytowego postanowiłem spróbować swoich sił i poszerzać swoją wiedzę i nawiązałem współpracę z ANG Spółdzielnią Doradców Kredytowych. Wówczas ANG SDK nie było tak rozpoznawalną marką jak dziś, jednak już wtedy uważałem, że nie będę żałował tej decyzji. Obecnie po czterech latach mogę śmiało powiedzieć, że był to bardzo dobry krok. Współpraca z ANG SDK jest taka, o jakiej myślałem właśnie cztery lata temu, wszystko jasne i czytelne, ale najważniejsze to ludzie, którzy nią zarządzają.

Wszystkie osoby, które udało mi się poznać, to fantastyczni ludzie, z każdym można swobodnie porozmawiać jak z najlepszym przyjacielem, co sprawia, że codzienna praca sprawia przyjemność.

Da się zauważyć gołym okiem, że jedną z najważniejszych zasad, z którą utożsamia się Spółdzielnia, jest etyczne podejście do klienta.

Ja w pracy zawsze daję z siebie sto procent i staram się, aby etyka względem klienta była jedną z głównych zasad. Efekty uczciwej współpracy z klientem, a co za tym idzie – polecenie mnie, wydają się najlepszym przykładem i wyznacznikiem tego, kim dla klienta powinien być doradca. Praca tutaj to nie jest praca niczym w korporacji, gdzie najważniejsze są tabelki, wykresy i liczy się tylko wynik. Życzę każdemu, aby miał tyle szczęścia co ja i aby ludzie, z którymi jest mu dane współpracować, były takimi osobami, żeby praca sprawiała jak najwięcej satysfakcji!



## Podsumowanie „Strategii Radości”

- Nasz plan zwiększenia liczby członków zrealizowaliśmy w 83 proc., a doradców w 94 proc.
- Nie jesteśmy zadowoleni z wdrożenia programów pozapłacowych (ubezpieczenia, Medicover), szkoleń i komunikacji bezpośredniej (spotkań).
- Nie udało się nam skutecznie wesprzeć naszych członków w rekrutacji nowych współpracowników.
- Jako centrala za mało wspieraliśmy spółdzielców i doradców w pozyskiwaniu nowych klientów.

### NASZE PLANY NA 2016 R.

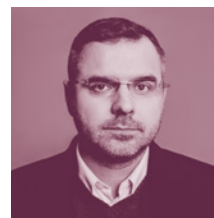
SPÓŁDZIELNIA BĘDZIE KONTYNUOWAŁA PRACĘ NAD DOSKONALENIEM NARZĘDZI WSPOMAGAJĄCYCH PRACĘ SPÓŁDZIELCÓW I DORADCÓW: PORÓWNYWARKĄ OFERT KREDYTÓW HIPOTECZNYCH, BAZĄ WIEDZY.

NADAL BĘDZIEMY PROWADZIĆ AKTYWNA REKRUTACJĘ W POSZUKIWANIU DOŚWIADCZONYCH DORADCÓW GOTOWYCH PRZYSTĄPIĆ DO SPÓŁDZIELNI I PRZYJĄĆ NASZE WARTOŚCI I ZASADY POSTĘPOWANIA.

BĘDZIEMY W WIĘKSZYM STOPNIU WSPIERAĆ NASZYCH WSPÓŁPRACOWNIKÓW W POZYSKIWANIU NOWYCH KLIENTÓW.

## 04. SPOŁECZEŃSTWO I BIZNES /DOBRO WSPÓLNE

Dzielimy się wiedzą, doświadczeniem i zasobami, dzięki czemu budujemy kapitał społeczny. Kształtujemy klimat zaufania i współpracy, aby zmieniać świat na lepsze. Poprzez Fundację Będę Kim Zechcę angażujemy się w wolontariat pracowniczy, edukację młodych ludzi w dziedzinach finansów i przedsiębiorczości. W ramach zainicjowanego oraz prowadzonego przez nas programu Nienieodpowiedzialni odpowiadamy na największe wyzwanie branży finansowej, jakim jest zbyt niskie zaufanie społeczne.



**MICHAŁ KWASEK**  
CZŁONEK ZARZĄDU ANG SPÓŁDZIELNI  
DORADCÓW KREDYTOWYCH

”

Zaufanie jest podstawową wartością, na której branża finansowa buduje swoją pozycję. Bez zaufania społecznego nie będziemy mieli legitymacji do działania – społecznej akceptacji dla biznesu. Jedyną szansą na odzyskanie zaufania jest przededefiniowanie biznesu – wyeliminowanie sprzedaży produktów finansowych, których klienci nie potrzebują albo nie rozumieją, edukacja finansowa oraz przypomnienie sobie o podstawowej służebnej roli wobec społeczeństwa. Jako Spółdzielnia podjęliśmy próbę odbudowania kapitału społecznego naszej branży, nasze cele w obszarze kapitału społecznego udało się nam zrealizować w 89 proc. i w 2016 r. będziemy te działania kontynuować i rozwijać na jeszcze większą skalę.

Kształtujemy klimat zaufania i współpracy, aby zmieniać świat na lepsze.

ANG jest jedną ze 174 firm z Polski, które podpisują się pod 10 zasadami **UN Global Compact**.

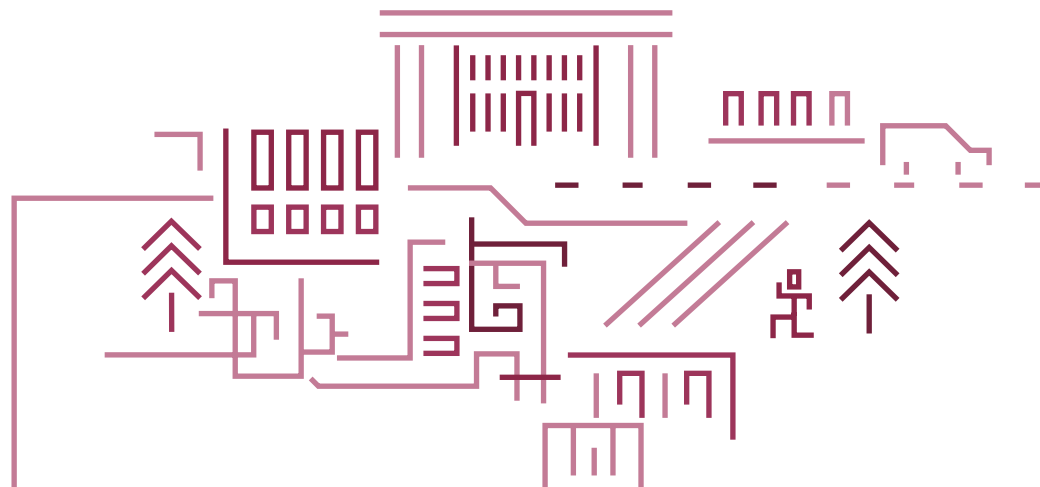
#### ↔️ WIĘCEJ INFORMACJI

G'ANG Wolontariuszy przepracował 500 godzin wolontariatu/2015 r., prowadząc w szkołach zajęcia z edukacji finansowej „Odpowiedzialna Przedsiębiorczość” i „Finanse na Wesoło” Fundacji Będę Kim Zechcę. Dało to 1,2 tys. odbiorców działań Fundacji.

Wspieramy finansowo i merytorycznie Trzeci Sektor. **Od 2013 r. jesteśmy partnerem Fundacji Inicjatyw Społeczno-Ekonomicznych przy Konkursie na Najlepsze Przedsiębiorstwo Ekonomii Społecznej im. Jacka Kuronia.** Nasi spółdzielcy i doradcy wystąpili w roli wolontariuszy jako eksperci ekonomiczni oceniający wnioski konkursowe. Jako Spółdzielnia ufundowaliśmy koncert na gali wręczenia nagród oraz nagrodę dla jednego z przedsiębiorstw w kategorii za najlepsze działania marketingowe.

#### ↔️ WIĘCEJ INFORMACJI O KONKURSIE

#### DOBRA PRAKTYKA



**MAGDALENA KLAUS**  
PREZESKA FUNDACJI INICJATYW  
SPOŁECZNO-EKONOMICZNYCH

”

Dla przedsiębiorstw społecznych dobra współpraca z branżą finansową jest wsparciem i szansą na prowadzenie społecznego biznesu, jego rozwój ekonomiczny i oddziaływanie na lokalną społeczność. Dobre relacje, zrozumienie i zaufanie banku są kluczowe dla rozwoju przedsiębiorstwa społecznego. Pozwolić na innowacje, nowe rozwiązania, stworzyć warunki do wdrożenia i dać czas, który zweryfikuje pomysły, to warunki, o których przedsiębiorstwa marzą i których potrzebują. Czy branża finansowa jest na to gotowa? Myślę, że tak.

Dziękuję Spółdzielni Doradców Kredytowanych ANG za wspólną pracę w nagradzaniu i docenianiu najlepszych przedsiębiorstw społecznych w Polsce w prowadzonym od sześciu lat przez FISE Konkursie na Najlepsze Przedsiębiorstwo Społeczne Roku im. Jacka Kuronia. Doceniam wasze zaangażowanie, pomoc, otwartość i zaufanie. W imieniu wszystkich finalistów konkursu – dziękuję!

Artur Nowak-Goćłowski jest osobiście zaangażowany w **Koalicję Prezesi-Wolontariusze**, w ramach której bierze udział w spotkaniach edukacyjnych z młodzieżą i prowadzi warsztaty.

#### ↪ WIĘCEJ INFORMACJI

Na **III Konferencji Koalicji Prezesi-Wolontariusze** zorganizowanej z okazji Międzynarodowego Dnia Wolontariusza 5 grudnia spotkali się m.in. koordynatorzy wolontariatu pracowniczego, osoby z działów HR, CSR, menedżerowie, eksperci, przedsiębiorcy społeczni. Podczas tej konferencji prezentowaliśmy wolontariat pracowniczy Spółdzielni prowadzony w ramach Fundacji Będę Kim Zechcę oraz współtworzyliśmy warsztat „Jak zachęcić Pokolenie Y do angażowania się w sprawy społeczne? Millenialsi a wolontariat”.

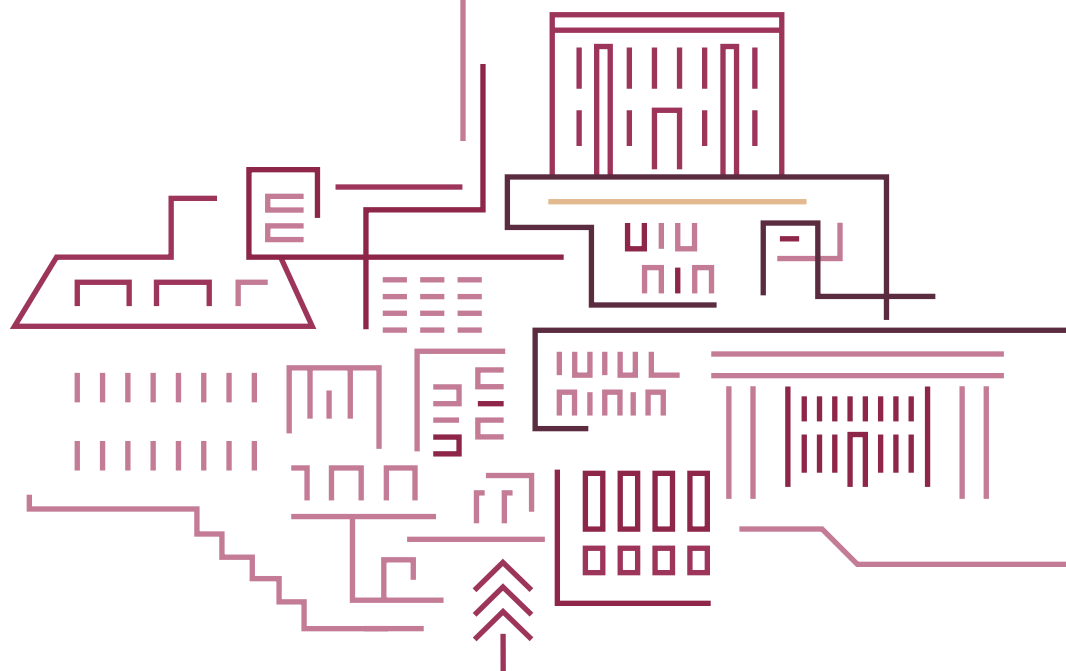
#### ↪ WIĘCEJ INFORMACJI

Wspieramy projekty aktywizujące sport w ramach **G'ANG Team** - udział w biegach, wyścigach rowerowych, turniejach piłki nożnej i koszykówki.

Wartość ekonomiczna wytworzona i przekazana określa wartość, jaką firmy przekazują społeczeństwu i interesariuszom.

Wartość ekonomiczna może być przekazywana jako wynagrodzenia dla współpracowników, podatki, darowizny dla organizacji pozarządowych.

W 2015 r. zrobiliśmy kawał dobrej roboty związanej z budowaniem kapitału społecznego, czyli sprawy wspólnej. Jesteśmy z tego bardzo zadowoleni. Ale chcemy więcej zaangażowania społecznego naszych ludzi!



**EKONOMICZNA WARTOŚĆ WYTWORZONA I PRZEKAZANA**

	2015
<b>BEZPOŚREDNIA WARTOŚĆ EKONOMICZNA WYTWORZONA:</b>	<b>31631423,59</b>
<b>PRZYCHODY</b>	<b>31631423,59</b>
PRZYCHODY ZE SPRZEDAŻY NETTO	31616969,88
PRZYCHODY Z INWESTYCJI FINANSOWYCH	14453,71
PRZYCHODY ZE SPRZEDAŻY AKTYWÓW	0
<b>PODZIELONA WARTOŚĆ EKONOMICZNA WYTWORZONA:</b>	<b>31110447,3</b>
<b>KOSZTY OPERACYJNE</b>	<b>30134655,57</b>
ZAKUP MATERIAŁÓW I TOWARÓW	136936,34
USŁUGI OBCE + PODATEK VAT NIEODLICZONY	29708081,99
OPŁATY CZŁONKOWSKIE DO INSTYTUCJI BRANŻOWYCH	38842,76
WYNAGRODZENIA PRACOWNIKÓW KONTRAKTOWYCH (UMOWY CYWILNOPRAWNE)	79547
SZKOLENIA	22182,12
POZOSTAŁE KOSZTY RODZAJOWE	149065,36
<b>WYNAGRODZENIA I ŚWIADCZENIA PRACOWNICZE</b>	<b>789410,92</b>
WYNAGRODZENIA	696941,55
ŚWIADCZENIA PRACOWNICZE	96038,41
<b>PŁATNOŚCI NA RZECZ INWESTORÓW</b>	<b>29828,81</b>
ODSETKI PŁACONE NA RZECZ POŻYCZKO-KREDYTODAWCÓW	29828,81
<b>PŁATNOŚCI NA RZECZ PAŃSTWA (TYLKO POLSKA)</b>	<b>91707</b>
CIT	85014
VAT	6693
<b>INWESTYCJE SPOŁECZNE</b>	<b>64845</b>
FAKTYCZNE WYDATKI NA DAROWIZNY	64845
<b>WARTOŚĆ EKONOMICZNA ZATRZYMANA:</b>	<b>520976,29</b>

## Nasze zaangażowanie na rzecz zrównoważonego rozwoju branży

### OCZEKIWANIE INTERESARIUSZY:

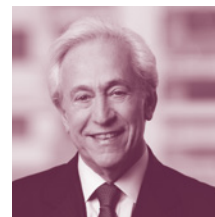
**Podjęcie działań ze strony pośredników finansowych na rzecz podniesienia poziomu edukacji klientów i pracowników branży.**

#### Nienieodpowiedzialni

Poprzez portal, gazetę i konferencję promujemy zrównoważony rozwój, etykę, odpowiedzialną sprzedaż i zaangażowanie społeczne branży finansowej.

To projekt zainicjowany przez Spółdzielnię, aby zwrócić uwagę na współczesne wyzwania dla branży finansowej, w tym konieczność przewartościowania swoich dotychczasowych zachowań rynkowych, nowego spojrzenia na rolę branży oraz potrzebę kreowania odpowiedzialnych postaw społecznych, służących budowaniu relacji opartych na zaufaniu i wiarygodności. Nienieodpowiedzialni to dla nas wyjątkowy projekt, ponieważ jesteśmy przedsiębiorcami, tworzymy nasze firmy na bazie pasji i dążymy do dobrych wyników finansowych, jednak mamy świadomość, że to nie wszystko. Jesteśmy odpowiedzialni nie tylko za sukces finansowy, ale również za nasz wpływ społeczny. Dlatego bierzemy odpowiedzialność za to, jaki będzie świat, który nas otacza.

**DOBRA PRAKTYKA**



**JÓZEF WANCER**  
PRZEWODNICZĄCY RADY  
NADZORCZEJ, BGŻ BNP PARIBAS

”

Odpowiedzialność w biznesie jest zagadnieniem złożonym. Kryzys finansowy dotknął również bankowość i sprawił, że banki utraciły wysokie zaufanie swoich klientów. Dlatego kluczowe jest podjęcie działań, które to zaufanie odbudują. Zmiany wymaga podejście banków do klientów, zwłaszcza jeśli chodzi o sposób myślenia o nich przez właścicieli, rady nadzorcze, a także zarządy. Powinniśmy przede wszystkim starać się zwiększyć wartości dla klienta – to powinien być cel egzystencji firmy. Poznajmy naszych klientów i dostosujmy odpowiednio do nich produkty i usługi. Jeżeli jakość usług będzie na wysokim poziomie, a wartości dodane w postaci specjalnych programów, ułatwień czy dedykowanych rozwiązań spotkają się z zainteresowaniem klientów banków, to zaakceptują oni odpowiednią cenę za dany produkt. Jeżeli z kolei wartość klientów wzrasta, wzrasta też wartość firmy. Nie bójmy się rewizji podejścia do strategii banku, budżetu, zmian w procedurach czy kulturze organizacyjnej. Konieczna jest również współpraca wszystkich instytucji sektora bankowego – banków, polityków i regulatorów. Jeżeli wdrożymy te wszystkie działania, jestem przekonany, że uda się nam odzyskać zaufanie najważniejszych interesariuszy – naszych klientów.

### III edycja Konferencji Nienieodpowiedzialni

- Odbyła się 4.11.2015 r. pod hasłem „Źródła wartości firm branży finansowej. Jak osiągać zyski i budować zaufanie?”.
- Największa konferencja branżowa o tej tematyce w przestrzeni biznesowej i naukowej.
- Ponad 320 gości.
- 25 prelegentów – członków zarządów, rad nadzorczych instytucji finansowych, ekspertów, akademików.
- Patronat ministra gospodarki.

#### »» WIĘCEJ INFORMACJI O PROJEKCIE NINIEODPOWIEDZIALNI



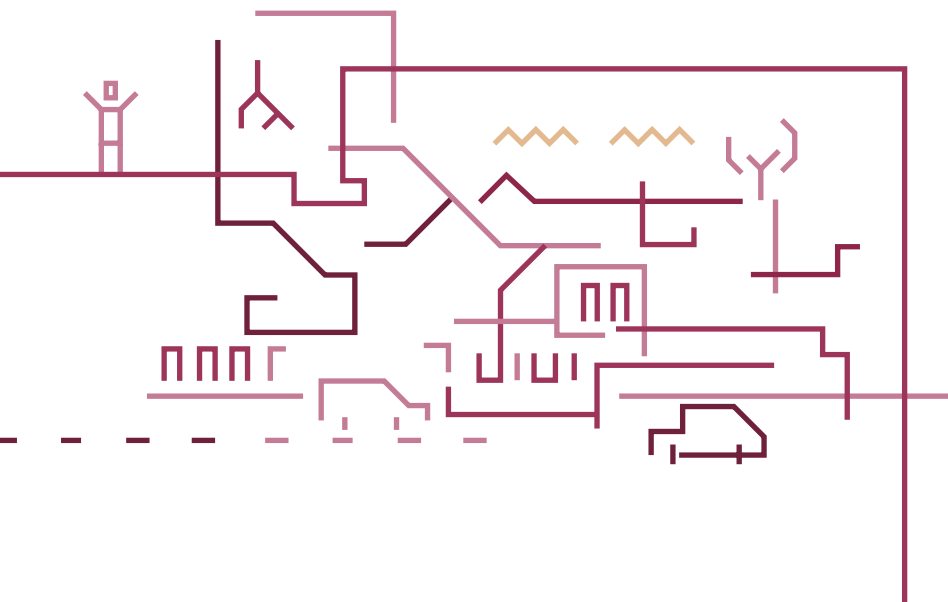
**MAŁGORZATA BLEHARCZYK**  
DYREKTOR SPRZEDAŻY, MACIF ŻYCIE TUW,  
PARTNER KONFERENCJI NINIEODPOWIEDZIALNI

Muszę przyznać, że konferencja Nienieodpowiedzialni zaintrygowała mnie, zanim zdecydowaliśmy się zostać jej partnerem, a to wszystko przez nieco niestandardowe nazewnictwo całego przedsięwzięcia, które mnie, jako absolwentkę filologii polskiej, wprowadziło w niemałe zakłopotanie. Przez chwilę zastanawiałam się nawet, czy nie zwrócić pomysłodawcom uwagi na błędne użycie dwóch zaprzeczeń w jednym wyrazie, ale doszłam do wniosku, że przecież to właśnie ten neologizm, powstały w tak przekorny i perfekcyjnie przemyślany sposób, przyciągnie uwagę wielu osób, i nie myliłam się.

W 2015 r. odbyła się już trzecia edycja konferencji, którą od początku istnienia wspieramy jako partner i która z roku na rok, w sposób niezaprzeczalny, zyskuje coraz większe grono zwolenników. Nasz wkład w organizację Nienieodpowiedzialnych nie wynika tylko z wieloletniej i w pełni partnerskiej współpracy z Grupą ANG, ale związany jest w głównej mierze z promowanymi przez nią wartościami oraz odważną próbą zwrócenia uwagi na to, co w środowisku finansowym jest niewygodne i o czym po prostu nie wypada mówić na forum. Uważamy, że przesłanie, które niesie ze sobą konferencja, jest niezwykle ważne nie tylko dla całej branży finansowej w Polsce, i że powinno być podstawą każdej działalności.

Tematy poruszane przez Nienieodpowiedzialnych, czyli etyczne działanie, uczciwa sprzedaż, CSR, dbanie o długofalowe relacje z klientami oraz partnerami biznesowymi, są w Grupie MACIF wartościami elementarnymi, na które kładzie się ogromny nacisk już od prawie 60 lat i, korzystając z takiego właśnie wzorca, wiemy, że kluczem do sukcesu jest przestrzeganie tych kilku podstawowych i niezwykle prostych zasad.

W mojej ocenie rola Nienieodpowiedzialnych jest dużym wyzwaniem zarówno dla wszystkich wspierających ten projekt, jak i dla prelegentów i słuchaczy, ponieważ o prawdziwym sukcesie konferencji będzie można mówić dopiero wtedy, kiedy nie tylko wejdzie ona na stałe do corocznego kanonu ważnych wydarzeń medialnych, ale przede wszystkim wtedy, kiedy niesione przez nią przesłanie znajdzie realny oddźwięk w codziennych działaniach wszystkich tych, którzy z tym wyjątkowym przedsięwzięciem mają jakąkolwiek styczność.





**MIRELLA PANEK-OWSIAŃSKA**  
PREZESKA FORUM ODPOWIEDZIALNEGO BIZNESU



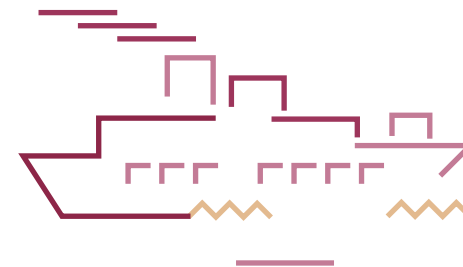
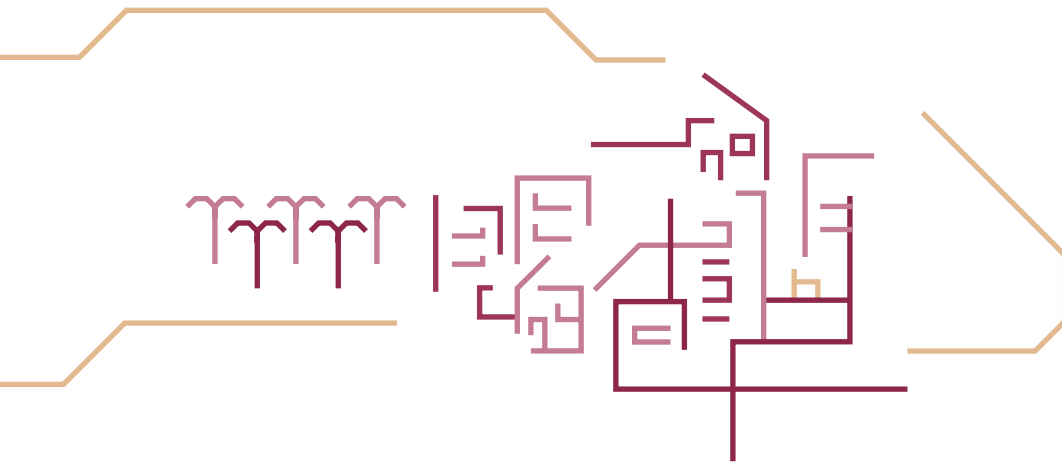
Na świecie inicjatywy branżowe bardzo przyczyniły się do rozwoju CSR, łatwiej jest bowiem dyskutować o odpowiedzialności w gronie firm zajmujących się podobnymi obszarami. Konferencja Nienieodpowiedzialni jest ważnym forum dyskusji o odpowiedzialności branży finansowej, przyciąga zarówno innowacyjną formułą, jak i nazwiskami prelegentów i prelegentek. Mam nadzieję, że stanie się kuźnią idei i inspiracji branżowych oraz miejscem spotkań i refleksji o powinnościach sektora finansów.



**KRZYSZTOF KACZMAR**  
PREZES FUNDACJI KRONENBERGA  
PRZY CITI HANDLOWY



Instytucje finansowe powinny być wzorem do naśladowania. Ich rolą jako instytucji zaufania publicznego jest zachowywanie wysokich standardów w zakresie obsługi klientów, traktowania pracowników, przejrzystości funkcjonowania, przystępności i uczciwości oferowanych produktów. W efekcie światowego kryzysu finansowego zaufanie do nich wyraźnie spadło, tym bardziej zatem powinny zwracać uwagę na takie kwestie jak etyka działań biznesowych i odpowiedzialność społeczna. W tym właśnie pomaga im projekt Nienieodpowiedzialni, który powstał z troski o kondycję branży finansowej. Zaledwie po trzech latach funkcjonowania stał się ważnym elementem debaty publicznej, definiującym wartości oraz kierunki, którymi powinna podążać. Pod lupę bierze kwestie najważniejsze. Kreuje świadomość potrzeby postaw etycznych, zwracając jednocześnie uwagę na nowe wyzwania, jak choćby rozwój nowych technologii, a co za tym idzie – powstawanie firm oferujących produkty i usługi tradycyjnie przypisane do sektora finansowego. Wartość projektu Nienieodpowiedzialni jest niepodważalna: otworzył on pole do poważnej dyskusji na temat zarówno dylematów, z którymi od dawna boryka się branża finansowa, jak i tego, co nieuchronnie czeka ją w przyszłości.







**ALDONA BANASZAK**  
SPÓŁDZIELCZYNI

Ze Spółdzielnią ANG jestem związana już ponad trzy lata i nadal ją odkrywam. Postrzegam ją jako organizację bardzo dynamiczną. Organizm, który ciągle się zmienia, rozwija, ulepsza. Poza działalnością stricte biznesową Spółdzielnia żyje także innymi wydarzeniami. W listopadzie zeszłego roku uczestniczyłam w Konferencji Nienieodpowiedzialni, która dotyczyła źródeł wartości firm branży finansowej. Konferencja była organizowana już po raz trzeci, ale ja byłam na niej pierwszy raz i duże wrażenie zrobił na mnie poziom wykładów, dyskusji i sama jej organizacja. Już nie mogę doczekać się kolejnej konferencji. To unikatowe, że firma doradcza organizuje takie wydarzenie i zaprasza na nie przedstawicieli całej branży, by wspólnie zastanowić się nad przyszłością. Z wielu innych działań Spółdzielni także jestem dumna: Fundacji Będę Kim Zechcę (program stypendialny czy lekcje przedsiębiorczości w szkołach), akcji na rzecz lokalnych społeczności, wydawania gazety „Nienieodpowiedzialni” czy aktywne uczestniczenie przedstawicieli ANG w konferencjach i spotkaniach branżowych.

Branża finansowa, a zwłaszcza doradcza, to świadczenie usług o osobistym charakterze. Zgadzam się z tezą, że w usługach najważniejszy jest człowiek. Może się wydawać to oczywiste, ale czasami łatwo o tym zapomnieć w wirze codziennej pracy. Powinniśmy być prawdziwie do usług, zwyczajnie służyć (jak to wiele lat temu przeczytałam u prof. K. Rogozińskiego). Oczywiście ta swoista służba powinna przejawiać się w zaangażowaniu i pracy na rzecz klientów, ale także w odpowiedzialnych działaniach wobec banków. Połączenie tych dwóch aspektów wydaje się czasem trudne, ale jest możliwe.

”



**PROF. ANNA LEWICKA-STRZAŁECKA**  
INSTYTUT FILOZOFII I SOCJOLOGII PAN,  
WSPÓŁORGANIZATOR KONFERENCJI  
NINIEODPOWIEDZIALNI

”

W ramach projektu Nienieodpowiedzialni stworzono forum, na którym prezentowane są wyniki badań, wymieniane doświadczenia, konfrontowane opinie podmiotów reprezentujących różne środowiska. Dzięki temu dochodzi do bezpośredniego spotkania i dialogu umożliwiającego poznanie wzajemnych racji, co z kolei jest niezbędnym warunkiem budowy i odbudowy zaufania, szczególnie potrzebnego we wszystkich obszarach sfery finansowej. Poszczególne przedsięwzięcia projektu sprzyjają zrozumieniu i upowszechnieniu idei społecznie odpowiedzialnego biznesu, zarówno przez refleksję nad konstytuującymi go wartościami i pokazywanie dobrych praktyk, jak i ujawnianie mistyfikacji związanych z CSR czy wręcz nadużyć dokonywanych pod przykryciem tej etykiety.



**ANDRZEJ ROTER**  
DYREKTOR GENERALNY, KPF



### **Służebność – racjonalnie i bez sztucznego rozgłosu**

Kryzys zaufania, który nas dotyka, wyzwala nową energię do odnajdywania i wyznaczania wartości, którym rynek finansowy dziś miałaby odpowiadać. Takie poszukiwania prowadziły w przeszłości do uznawania nowych terminów za najbardziej aktualne i ważne, stawiając akcent między innymi na: działalność charytatywną, moralność finansową, etykę biznesu, społeczną odpowiedzialność, zrównoważony rozwój, zielone finanse. Stawały się one nowym wyzwaniem, budziły zainteresowanie praktyków, mediów i polityków, poszukiwano metod ich zastosowania, monitorowania, standaryzacji. Tym, co jest wspólnym mianownikiem tych poszukiwań, jest zdolność do samoograniczenia się tych, którzy zdecydowali o ich zastosowaniu w praktyce biznesowej. Terminem i wartością, która dziś jest przedmiotem debaty, a może angażować i firmę, i jej liderów, wyznaczając w nowy sposób cele ich wspólnej aktywności, wydaje się służebność. By opisać, na czym polegać może jej zastosowanie w praktyce biznesowej, warto sięgnąć do prawniczej definicji służebności. Oznacza ona ograniczone prawo rzeczowe, obciążające nieruchomości służebną w celu zwiększenia użyteczności innej nieruchomości, zwanej władnącą, albo zapewnienia zaspokojenia określonych potrzeb osoby fizycznej. W odniesieniu do biznesu służebność powinna być traktowana jako rodzaj narzędzia do racjonalnego samoograniczania możliwości i sposobu dysponowania posiadanymi przez przedsiębiorcę zasobami oraz realizacji celów osiągniętych za ich pomocą. Granicą jest podejmowanie przez biznes działań, które rzetelnie i realnie służyłyby całemu jego otoczeniu, nie tylko jego klientom. Działalność ANG zauważalna na wielu polach – i biznesowym, i w jego otoczeniu – dobrze spełnia tak opisaną definicję służebności. W dobie powszechnych przekonań o słuszności priorytetów, opisywanych wyłącznie statystykami, jest jednak możliwe wprowadzenie służebności do działalności operacyjnej racjonalnie i bez sztucznego rozgłosu.

## **Konferencja Przedsiębiorstw Finansowych (KPF)**

Jesteśmy członkiem tego stowarzyszenia branżowego, w jego ramach staramy się promować etykę i odpowiedzialne podejście do biznesu. Jesteśmy współtwórcami Zasad Dobrych Praktyk Pośredników Finansowych oraz Deklaracji Pośredników Finansowych – jednego z najważniejszych dokumentów definiujących wytyczne dla etycznego postępowania na rynku finansowym. Jest to element przygotowania się do nowych regulacji.

Uczestniczyliśmy w wielu konferencjach, w tym we wrześniu 2015 r. w I Kongresie Pośrednictwa Finansowego organizowanym przez KPF, podczas którego przedstawiciele branży pośrednictwa finansowego oraz instytucji finansowych i ubezpieczeniowych dyskutowali na tematy dla niej ważne. Dzieliliśmy się swoją wiedzą i doświadczeniem jako uczestnicy paneli dyskusyjnych dotyczących wizji zrównoważonego rozwoju branży pośrednictwa finansowego oraz przyszłości branży.

### **↔ WIĘCEJ INFORMACJI O KPF**

#### **NASZE PLANY NA 2016 R.**

SPÓŁDZIELNIA BĘDZIE KONTYNUOWAŁA PRACĘ W ZESPOŁACH ROBOCZYCH POWOŁANYCH W RAMACH KONFERENCJI PRZEDSIĘBIORSTW FINANSOWYCH DO SPRAW IMPLEMENTACJI DYREKTYWY O KREDYCIE HIPOTECZNYM ORAZ ZASAD DOBRZYCH PRAKTYK SEKTORA POŚREDNICTWA FINANSOWEGO. BĘDZIEMY SIĘ RÓWNIEŻ ANGAŻOWAĆ W PRACĘ KOMISJI ETYKI KPF.

## Fundacja Będę Kim Zechcę

Fundacja Będę Kim Zechcę powstała w 2013 r. z inicjatywy Grupy ANG, aby angażować się w wyrównywanie szans edukacyjnych młodych ludzi poprzez realizowane programy stypendialne i edukacyjne oraz promować wolontariat pracowniczy.

### Najważniejsze inicjatywy Fundacji:

- **Program stypendialny i tutoringowy** – jego celem jest wyrównywanie szans edukacyjnych młodych ludzi, którym środowisko i sytuacja materialna nie pozwalają na wykorzystanie ich potencjału; stypendyści otrzymują wsparcie finansowe (300 zł miesięcznie) oraz opiekę tutorów – wolontariuszy z Grupy ANG – w roku szkolnym 2015/2016 mieliśmy 11 stypendystów, którzy są wspierani przez 11 aktywnych tutorów.

#### DOBRA PRAKTYKA

- **Programy edukacyjne** – realizowane w szkołach programy dotyczące finansów i przedsiębiorczości: „**Finanse na Wesóło**” oraz „**Odpowiedzialna Przedsiębiorczość**” – zaangażowanych było 30 wolontariuszy, którzy prowadzili zajęcia dla dzieci w 68 szkołach. W sumie wolontariusze Fundacji przeprowadzili 500 godzin zajęć.

Do współpracy w ramach wolontariatu w szkołach włączyli się wolontariusze ze Spółdzielni ANG, Bibby Financial Services, Eurobanku i Koalicji Prezesa-Wolontariusze.

#### DOBRA PRAKTYKA

- **Inicjatywy społeczne** – inicjatywy naszych wolontariuszy na rzecz swoich lokalnych społeczności.

↔️ WIĘCEJ INFORMACJI O FUNDACJI



EDYTA KOZDRÓŃ  
FUNDACJA BĘDĘ KIM ZECHCĘ

”

Fundacja Będę Kim Zechcę cały czas poszerza swoje działania i angażuje coraz więcej wolontariuszy. Chcemy zarażać pozytywną energią i pomagać szczególnie młodym ludziom w ich rozwoju. Poprzez realizowane projekty edukacji ekonomicznej uczymy nie tylko tego, czym są przedsiębiorczość, pieniądze, oszczędzanie, odpowiedzialna firma, lecz także inspirujemy młodych ludzi do wyboru najlepszej dla nich drogi życiowej. Program stypendialny daje młodym ludziom szansę na realizację swoich pasji i talentów. Program wolontariatu akcyjnego to działania na rzecz lokalnych społeczności i pomoc innym.

Bardzo cieszymy się, że wśród nas są osoby, które znajdują czas na to, aby dzielić się z innymi swoim doświadczeniem, zarażać pasją i robić coś dobrego dla innych. Dziękujemy im za zaangażowanie, bo dzięki takim osobom dajemy szansę innym, by mogli być tym, kim chcą.

### Podsumowanie „Strategii Radości”:

W ubiegłorocznym raporcie przeszacowaliśmy nasze możliwości zaangażowania w wolontariat, planując tysiąc godzin w 2015 r. Nasi wolontariusze w sumie przepracowali ponad 500 godzin wolontariatu, jesteśmy świadomi, ile czasu, wysiłku i zaangażowania poświęcili i jesteśmy bardzo zadowoleni z tego wyniku.

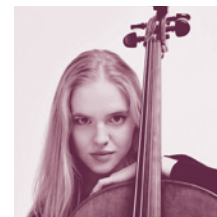
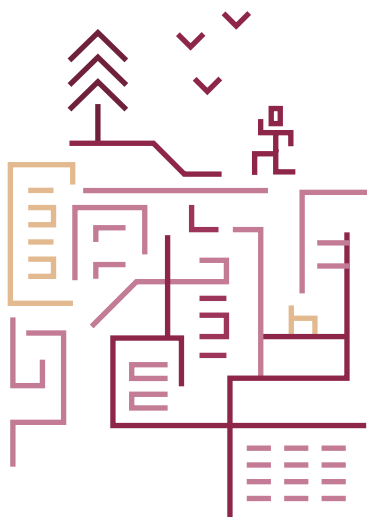
## OCZEKIWANIE INTERESARIUSZY:

**Niezbędne jest polepszenie przepływu informacji o możliwościach angażowania się pracowników. Dobrze, żeby inicjatywy Fundacji wyszły również poza Warszawę.**

Oczekiwania interesariuszy zostały spełnione – od 2015 r. Fundacja rozpoczęła swoje działania w różnych częściach Polski, w tym we Wrocławiu i okolicach, w Poznaniu i okolicach, Zielonej Górze, Sosnowcu, Kraśniku, okolicach Lublina, Gliwicach, Sokółce, Toruniu, Rogolinie, okolicach Gdańska.

**Edukacja młodzieży w zakresie edukacji finansowej, edukacji obywatelskiej, z zakresu zachowań rynkowych dla młodych osób.**

Działania te prowadzimy w ramach fundacji Będę Kim Zechcę.



**KRYŚIA WIŚNIEWSKA**  
**STYPENDYSTKA FUNDACJI**  
**BĘDĘ KIM ZECHCĘ**

”

Bycie stypendystką Fundacji Będę Kim Zechcę to dla mnie wyróżnienie, radość, ale przede wszystkim ogromna pomoc. Jestem muzykiem. Studentką UMFC. Gram na wiolonczeli i to jest moja pasja. Moje studia wymagają ode mnie poświęcenia czasu, zdrowia i wysokich funduszy. To dzięki otrzymywanemu stypendium nie martwiłam się, gdy doszło do opłat za kartę miejską (ponieważ codziennie dojeżdżam na uczelnię z Marek), gdy chciałam pojechać na konkurs, gdy chciałam pojechać na mistrzowski kurs! Codzienne małe wydatki opłacałam z otrzymywanej kwoty. Kupiłam w tym roku sukienkę do grania z orkiestrą. Nie miałam problemu z naprawą smyczka, z wysokimi opłatami, które się z tym wiążą. Gdyby nie stypendium, nie pojechałabym do Włoch na konkurs, do Austrii na konkurs, nie poszłabym na wiele koncertów, których wysłuchałam w tym roku. Które były dla mnie ogromną przyjemnością, ogromnym przeżyciem, doświadczeniem. Jestem bardzo szczęśliwa, że jestem w gronie stypendystów. Mam nadzieję na dalszą pomoc i chciałabym bardzo zaangażować się w projekty Fundacji. Chciałabym również podkreślić, jak wielką rolę odgrywa moja tutor Agnieszka Jakubczyk. Osoba, która bezinteresownie niesie pomoc, dzięki której człowiek wierzy, że wszystko jest możliwe – trzeba tylko chcieć. Dzięki Pani Agnieszce spełniło się wiele moich marzeń. Jest to dla mnie duża inspiracja, nauka i wsparcie.



**ANITA BORATYŃSKA**  
TUTORKA, GRUPA ANG



Bycie tutorem młodego człowieka, który ma talent i marzenia, jest ogromnym wyzwaniem, ale też daje bardzo dużą satysfakcję. Bycie tutorem to także budowanie trwałej i osobowej relacji z podopiecznym, wspólne uczenie się partnerstwa, prowadzenie do mądrości. To wzmacnianie potencjału i talentu w podopiecznym, aby były mocnym fundamentem wartościowego człowieka w przyszłości, który umie być otwarty na bezinteresowność. Bycie tutorem to również bycie świadkiem rozwoju młodej osoby i radość z owoców tej ciężkiej pracy.

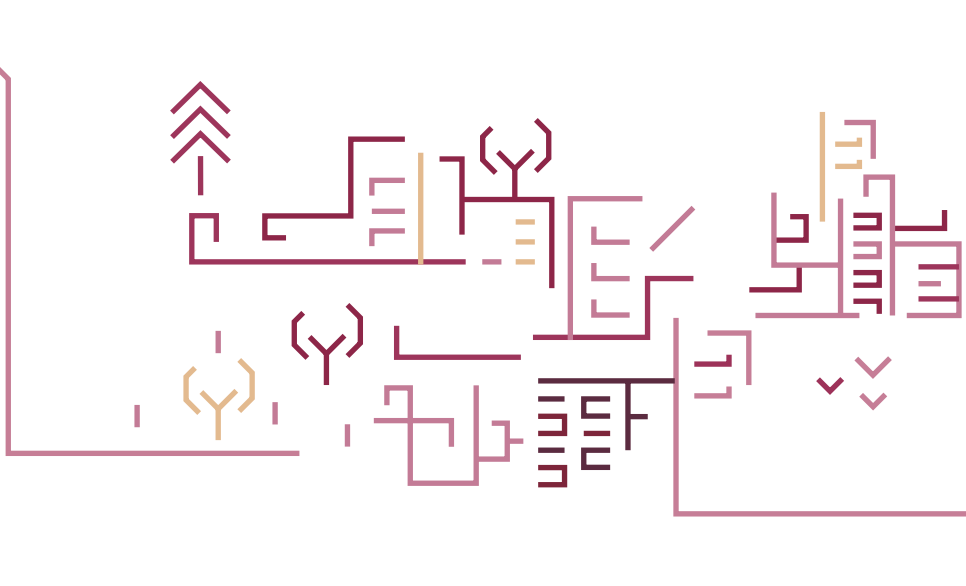


**MAREK JURKIEWICZ**  
CZŁONEK KOALICJI PREZESI-WOLONTARIUSZE,  
DYREKTOR INFOPRACA, WOLONTARIUSZ



Spotkanie z uczniami szkoły podstawowej w Jabłonie stanowiło niezwykle inspirującą przygodę. Z chwilą przekroczenia progu klasy dało się odczuć niezwykłą energię emanującą od młodych słuchaczy, a na ich twarzach malowało się zaciekawienie. Nie miałem wątpliwości, że przede mną niezwykle wymagający odbiorcy, a to zwiastowało żywiołową dyskusję – słowem: interakcję. Duch młodego przedsiębiorcy raz za razem objawiał się w zadawanych pytaniach. Wiele z nich koncentrowało się wokół atrybutów prezesa, czyli czy ma asystentkę, czy i kiedy należy się mu samochód, na jakie dodatkowe korzyści może liczyć, a ile zarabia, a czy tylko ma obowiązki (pokutowało przeświadczenie, że prezes jest bardzo zajęty), a w związku z tym, czy przypadkiem nie jest za bardzo smutny. Pokazywałem, udawadniałem, że prezes nie jest smutny, bo ma rodzinę, ma dom, ma pasję, które realizuje.

Niezwykłą przyjemność sprawiało mi odpowiadanie na te pytania i wytwarzanie w dzieciach poczucia, że mogą osiągnąć sukces, jeśli wyznaczą sobie cele i włożą troszkę wysiłku, by do nich zmierzać. Aby tak się stało, powinny wzajemnie się inspirować, szanować, a także dostrzegać wartości, które każde z nich ma. Podkreślałem, że w życiu niezwykle ważne są marzenia, dlatego powinno się marzyć, nawet jeśli czasem zdarzają się chwile zwątpienia, pojawiają się trudności. Należy je traktować jak dodatkowe wyzwania, którym należy sprostać. A jak się znajdzie rozwiązanie, to cieszy ono jeszcze bardziej i daje dodatkową motywację. Człowiek dzięki temu jest bogatszy o nowe doświadczenia, z których potrafi wyciągać wnioski.





**PAULINA OSTROWSKA**  
DORADCZYNI I WOLONTARIUSZKA

”

Nigdy bym nie przypuszczała, że dzielenie się z młodzieżą wiedzą i sercem może mnie tak wzbogacić wewnętrznie i mentalnie. To było wspaniałe doświadczenie, które mam zamiar kontynuować. Wręcz żałuję, że mam tak mało czasu do dyspozycji z daną grupą. Szkoły mają swoje programy, co nie pozwala na długie bloki edukacyjne pozaprogramowe. Za każdym razem, kiedy wchodzę na salę zajęć, serce wali mi jak oszalałe. W głowie się kotłują myśli, co dziś jest dla nich najważniejsze. Co mogę dać tym wspaniałym istotom dziś, aby żyło im się lepiej. Jak mogę ich zainspirować do otwarcia serc na innych ludzi oraz umysłu na nowe pomysły i rozwiązania. Polecam każdemu to niezapomniane doświadczenie, mnie ono bardzo wzbogaciło.



**BARTOSZ JAMRÓZ**  
DYREKTOR DS. WSPÓŁPRACY BIZNESOWEJ,  
EUROBANK, WOLONTARIUSZ

”

Zajęcia w szkołach to bardzo ciekawe doświadczenie. Niezależnie od tego, czy prowadzę warsztaty z „Finansów na Wesolo”, czy z „Odpowiedzialnej Przedsiębiorczości”, większość dzieci jest zaangażowanych i chętnych do podzielenia się swoimi opiniami. To, co najbardziej mi się podoba w pracy z nimi, to ich entuzjazm, który – gdy potrafimy go uwolnić – zaraża. Oczywiście dość dynamiczne zajęcia sprawiają, że mój głos po zajęciach wymaga regeneracji. Wejście z nimi w bezpośrednią interakcję, niestwarzanie barier typu nauczyciel – uczeń procentuje ich zainteresowaniem. Podoba mi się u nich to, że nie zawsze widzą ograniczenia tam, gdzie my, dorośli, już dawno je widzimy. Podczas zajęć z „OP” dzieci zaskakiwały mnie tym, że choć nieświadomie, chciały wykorzystywać np. crowdsourcing do ulepszania swoich produktów, chciały słuchać pracowników i klientów. A przecież tyle mówimy o tym, że dzisiejsza młodzież jest skupiona tylko na sobie... Na pewno zajęcia prowadzone przez Fundację są dla nich odskocznią od schematycznych – w większości – lekcji w szkole. Dla mnie są inspirujące, bo pozwalają spojrzeć na wiele spraw z zupełnie innej perspektywy, pozwalają przełamać zawodową rutynę.

#### **NASZE PLANY NA 2016 R.**

40 WOLONTARIUSZY, 80 SZKÓŁ, 600 GODZIN ZAJĘĆ  
W ROKU SZKOLNYM 2015/2016. PLANUJEMY TAKŻE  
OBJĘCIE OPIEKĄ CO NAJMNIEJ 11 STYPENDYSTÓW.

## ŚRODOWISKO

Nasze zaplanowane w strategii działania w obszarze środowiska udało się nam zrealizować w 42 proc. Zaktywowanie naszych współpracowników i mierzenie naszego wpływu w tym obszarze to duże wyzwanie – większość spółdzielców nie ma swoich biur albo współdziel je z innymi osobami. Dlatego – widząc, jak trudno jest wdrożyć zmiany w tym obszarze – postanowiliśmy postawić na to, na co mamy największy wpływ, czyli na papier.

Będziemy edukować i zachęcać naszych spółdzielców i doradców, aby ograniczyli zużycie papieru, a jeżeli muszą drukować, żeby robili to na papierze z recyklingu, który jest dostępny w naszym sklepiku.

Nasze materiały marketingowe są produkowane na papierze pochodzącym w 100% z recyklingu.

### DOBRA PRAKTYKA

#### NASZE PLANY NA 2016 R.

BĘDIEMY KONTYNUOWAĆ PROEKOLOGICZNĄ POLITYKĘ MARKETINGOWĄ, PROMOWAĆ KORZYSTANIE Z EKOLOGICZNEGO PAPIERU WŚRÓD NASZYCH WSPÓŁPRACOWNIKÓW ORAZ SKUPIMY SIĘ NA EDUKACJI W CELU ZMNIEJSZENIA JEGO ZUŻYCIA.



**AGNIESZKA ZDANOWSKA**  
MARKETING, ANG

”

W zakresie marketingu staramy się działać w sposób odpowiedzialny. Uczymy naszych współpracowników, jak ważne jest korzystanie z materiałów recyklingowych. Dążymy do tego, aby nasi spółdzielcy i doradcy korzystali w stu procentach z papieru z recyklingu, i wyjaśniamy, jakie to niesie ze sobą korzyści dla środowiska. Papier taki jest droższy, dlatego przekonanie do tego naszych ludzi jest dużym wyzwaniem. Wszystkie materiały marketingowe (wizytówki, plakaty, zaproszenia, teczki, notesy, koperty, kalendarze itd.) drukujemy na papierze z recyklingu i informujemy o tym, a jeśli nie widzimy takiej potrzeby, to nie drukujemy. Świadomie wybieramy produkcje ekologiczne, mimo że często koszty takich materiałów są dużo wyższe. Współpracujemy ze spółdzielniami i różnymi przedsiębiorstwami ekonomii społecznej w zakresie tworzenia i produkcji zamawianych materiałów. Staramy się nie produkować bezużytecznych gadżetów dla naszych partnerów, wybieramy produkty, które znajdują praktyczne zastosowanie. Mimo wyższych kosztów zakupu wybieramy artykuły, które w minimalnym stopniu negatywnie wpływają na środowisko naturalne, i korzystamy z lokalnych dostawców oraz z usług firm ekonomii społecznej.

## OCZEKIWANIE INTERESARIUSZY:

### Jak ANG wspiera lokalnych dostawców?

**W miarę możliwości dokonujemy naszych zakupów od lokalnych producentów oraz wspieramy przez nasze zamówienia przedsiębiorstwa ekonomii społecznej.**

Chcemy współpracować tylko z firmami, które działają w odpowiedzialny sposób, z poszanowaniem praw pracowniczych, lokalnych społeczności i środowiska. Jeżeli jest to możliwe, dokonujemy zakupów od lokalnych producentów oraz swoimi zamówieniami wspieramy podmioty ekonomii społecznej.



### WYDATKI NA PRODUKTY I USŁUGI OFEROWANE PRZEZ DOSTAWCÓW.

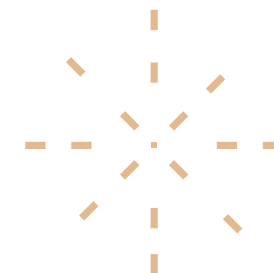
	2014	2015
CAŁKOWITA KWOTA WYDATKÓW NA USŁUGI I PRODUKTY OFEROWANE PRZEZ DOSTAWCÓW	22 360 410,43 ZŁ	<b>31 096 139,97 ZŁ</b>
W TYM ŚRODKI Z DOTACJI	421 272,06 ZŁ	<b>28 700,00 ZŁ</b>
W TYM PROWIZJE CZŁONKÓW SPÓŁDZIELNI	19 401 144,61 ZŁ	<b>28 463 381,71 ZŁ</b>



# 05. PRZYSZŁOŚĆ

Nasze plany i marzenia na 2016 r. i kolejne lata:

- Kontynuujemy misję tworzenia najlepszego środowiska pracy dla doradców finansowych w Polsce.
- Niezmiennie wierzymy w wizję przedsiębiorstwa efektywnego ekonomicznie, odpowiedzialnego i zaangażowanego w ważne sprawy.



## Rozwój

- Musimy i chcemy być więksi – skalowanie działalności to bezpieczeństwo organizacji i możliwość realizowania naszych planów.
- 350 – liczba członków spółdzielni.
- 1000 – liczba członków i doradców.
- 250 mln kredytów i pożyczek miesięcznie.
- Potrzebujemy równowagi – kochamy dużych multispółdzielców, ale nie możemy żyć bez małych spółdzielców.

## Spółeczność ANG

- Nie jesteśmy platformą, nie jesteśmy integratorem. Jesteśmy firmą, społecznością, jesteśmy marką.
- Będziemy bardziej dynamicznie podchodzić do budowy naszej społeczności.
- Potrzebujemy zaangażowania co najmniej jednej czwartej członków naszej społeczności w sprawy wspólne.
- Trzy czwarte członków społeczności ANG wypożycza przynajmniej trzy książki rocznie w bibliotece zakładowej.
- 75 proc. załogi zaangażowane jest w dialog (komuni-katory, projekty wspólne, wymiana wiedzy).
- Więcej na szkolenia - 250 tys. zł rocznie na szkolenia ogólnorozwojowe społeczności.

## Odpowiedzialność

- Chcemy więcej wymagać od naszych bankowych partnerów.
- Będziemy wymagać większej odpowiedzialności od nas wszystkich.
- Zerowy poziom missellingu.

## Środowisko

100 proc. papieru pochodzącego z recyklingu w całej spółdzielni.





## 06. O RAPORCIE

Nasz zintegrowany raport społeczny za 2014 r. otrzymał nagrodę dziennikarzy w konkursie na Raporty Społeczne organizowanym przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu i firmę Deloitte, co jest dla nas naprawdę dużym wyróżnieniem. Jako jedyny pośrednik finansowy i jedna z niewielu firm w branży finansowej w jasny i przejrzysty sposób komunikujemy nasze działania, publikując od 2013 r. zintegrowany raport społeczny, który odzwierciedla naszą strategię i podejście do prowadzenia biznesu.

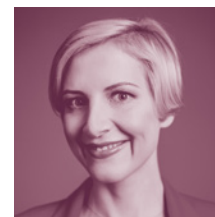
↔ **WIĘCEJ INFORMACJI O KONKURSIE**

### OCZEKIWANIE INTERESARIUSZY:

- utrzymanie obecnego poziomu raportowania wraz z uwzględnieniem głosu interesariuszy, szersze spojrzenie na działania Spółdzielni;
- przygotowanie streszczenia raportu;
- więcej wypowiedzi doradców;
- treści w raporcie zaprezentowane w jasny i skrótowy sposób;
- nacisk na komunikację lokalną raportu – informowanie, dlaczego ANG raportuje i dlaczego to jest ważne.



Przygotowując niniejszy raport, obejmujący okres 1 stycznia - 31 grudnia 2015 r., wzięliśmy pod uwagę oczekiwania naszych interesariuszy. Raport został stworzony na podstawie rzetelnie przeprowadzonego dialogu (seria standardów AA1000), zgodnie z wytycznymi GRI G4 oraz IIRC (dot. raportowania zintegrowanego), opracowaliśmy jego skrót dostępny w wersji online oraz wydrukowany na papierze pochodzącym w stu procentach z recyklingu w nakładzie 2 tys. szt., który jest dostępny dla każdego naszego współpracownika oraz szerokiego grona interesariuszy zewnętrznych. Zaplanujemy działania komunikacyjne wewnątrz Spółdzielni, aby każdy spółdzielca i doradca wiedział, dlaczego raportujemy. Raport społeczny ANG nie był audytowany przez firmę zewnętrzną, nasze działania są weryfikowane przez naszych interesariuszy. Jeżeli jesteś zainteresowany/zainteresowana otrzymaniem papierowej wersji raportu, prosimy, skontaktuj się z nami.

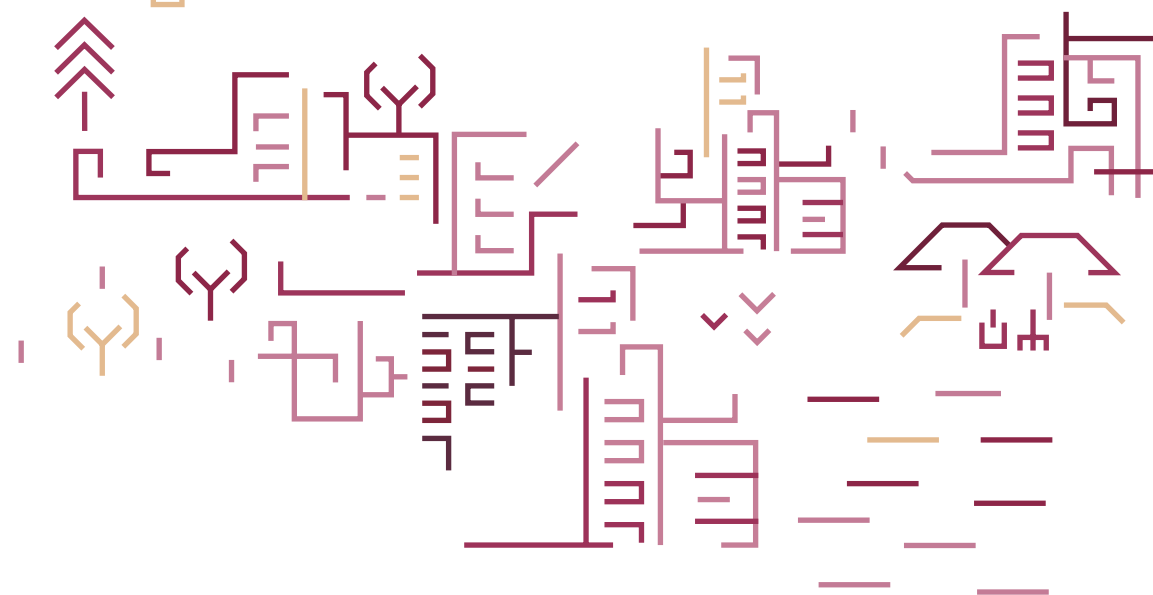


Osoba do kontaktu w sprawie raportu:

**Katarzyna Nowak**  
CSR manager, ANG  
katarzyna.nowak@grupaang.pl  
tel.: +48 600 941 741

↔️ **RAPORT ZA 2013 R.**

↔️ **RAPORT ZA 2014 R.**



**W ZINTEGROWANYM RAPORCIE SPOŁECZNYM ANG SPÓŁDZIELNI DORADCÓW KREDYTOWYCH ZOSTAŁY UWZGLĘDNIONE NASTĘPUJĄCE ASPEKTY SPOŁECZNEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI:**

<b>ASPEKT SPOŁECZNEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI OCENIONY JAKO ISTOTNY DLA SPÓŁDZIELNI</b>	<b>ASPEKT GRI</b>	<b>ZNACZENIE DLA INTERESARIUSZY WEWNĘTRZNYCH (W)/ ZEWNĘTRZNYCH (Z)</b>	<b>MIEJSCE W RAPORCIE, W KTÓRYM ZOSTAŁY ZAWARTE INFORMACJE</b>
ODPOWIEDZIALNA SPRZEDAŻ, PRZECIWDZIAŁANIE MISSELINGOWI	OZNAKOWANIE PROD. I USŁUG, POLITYKA W ZAKRESIE UCZCIWEGO PROJEKTOWANIA I SPRZEDAŻY USŁUG FIN.	W / Z	JAK DZIAŁAMY <b>STR. 12</b> , NIENIEODPOWIEDZIALNI <b>STR. 62</b> , TWORZYMY ETYCZNE MIEJSCE PRACY <b>STR. 50</b>
BUDOWANIE RELACJI OPIERAJĄCYCH SIĘ NA PARTNERSTWIE MIĘDZY POŚREDNIKAMI FINANSOWYMI A BANKAMI	ETYKA	W	PARTNERZY BIZNESOWI ANG <b>STR. 19</b>
ETYKA W SPÓŁDZIELNI	ZGODNOŚĆ Z REGULACJAMI, ETYKA I INTEGRALNOŚĆ	W / Z	O SPÓŁDZIELNI <b>STR. 6-26</b> , TWORZYMY ETYCZNE MIEJSCE PRACY <b>STR. 50</b>
WYNIKI FINANSOWE	WYNIKI EKONOMICZNE	Z	SŁUŻBA I BIZNES <b>STR. 28-43</b>
BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTÓW	OZNAKOWANIE PRODUKTÓW I USŁUG	W	KLIENCI ANG <b>STR. 42</b>
CZY I JAK SPÓŁDZIELNIA JEST GOTOWA NA ZMIENIAJĄCE SIĘ PRAWO	WSKAŹNIKI PROFILOWE	W / Z	STRATEGIA RADOŚCI <b>STR. 14</b> , <b>STR. 6-26</b>

ASPEKT SPOŁECZNEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI OCENIONY JAKO ISTOTNY DLA SPÓŁDZIELNI	ASPEKT GRI	ZNACZENIE DLA INTERESARIUSZY WEWNĘTRZNYCH (W)/ ZEWNĘTRZNYCH (Z)	MIEJSCE W RAPORCIE, W KTÓRYM ZOSTAŁY ZAWARTE INFORMACJE
ODPOWIEDZIALNOŚĆ DORADCÓW ZA SPRZEDANY PRODUKT	ETYKA I INTEGRALNOŚĆ	W / Z	KLIENCI ANG <b>STR. 43</b>
ZATRUDNIENIE, ZMNIJSZENIE MIGRACJI DORADCÓW	ZATRUDNIENIE	Z	DANE KADROWE <b>STR. 46</b>
SZKOLENIA, DZIELENIE SIĘ WIEDZĄ I DOBRymi PRAKTYKAMI WEWNĄTRZ SPÓŁDZIELNI	EDUKACJA I SZKOLENIA	W	EDUKACJA I WSPARCIE <b>STR. 54</b>
KULTURA ORGANIZACYJNA I BUDOWANIE ODPOWIEDZIALNYCH POSTAW PRACOWNIKÓW	ZATRUDNIENIE, OBECNOŚĆ NA RYNKU LOKALNYM	W / Z	CZŁOWIEK I BIZNES <b>STR. 45-54</b>
DIALOG W SPÓŁDZIELNI, BADA-NIA SATYSFAKCI	KOMUNIKACJA MARKETINGOWA, OZNAKOWANIE PRODUKTÓW I USŁUG	W / Z	O SPÓŁDZIELNI <b>STR. 6-26</b>
EDUKACJA FINANSOWA MŁODYCH OSÓB DZIAŁANIA NA RZECZ PODNIESIENIA POZIOMU EDUKACJI KLIENTÓW, ALE I PRACOWNIKÓW BRANŻY	INICJATYWY NA RZECZ EDUKACJI FINANSOWEJ	W / Z	DOBRO WSPÓLNE <b>STR. 58-71</b>

ASPEKT SPOŁECZNEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI OCENIONY JAKO ISTOTNY DLA SPÓŁDZIELNI	ASPEKT GRI	ZNACZENIE DLA INTERESARIUSZY WEWNĘTRZNYCH (W)/ ZEWNĘTRZNYCH (Z)	MIEJSCE W RAPORCIE, W KTÓRYM ZOSTAŁY ZAWARTE INFORMACJE
WPŁYW ANG NA SPOŁECZEŃSTWO	SPOŁECZNOŚĆ LOKALNA	W / Z	DOBRO WSPÓLNE <b>STR. 58-71</b>
PRAKTYKA DOTYCZĄCA ZAMÓWIEŃ - JAK ANG WSPIERA LOKALNYCH DOSTAWCÓW?	PRAKTYKI DOTYCZĄCE ZAMÓWIEŃ	Z	JAK ANG WSPIERA LOKALNYCH DOSTAWCÓW? <b>STR. 72</b>
PLANY W ZAKRESIE MINIMALIZOWANIA NEGATYWNEGO WPŁYWU NA ŚRODOWISKO	MATERIAŁY, ODPADY	W / Z	ŚRODOWISKO <b>STR. 71</b>

Wszystkie aspekty zostały zidentyfikowane jako istotne względem działalności i wpływu ANG.

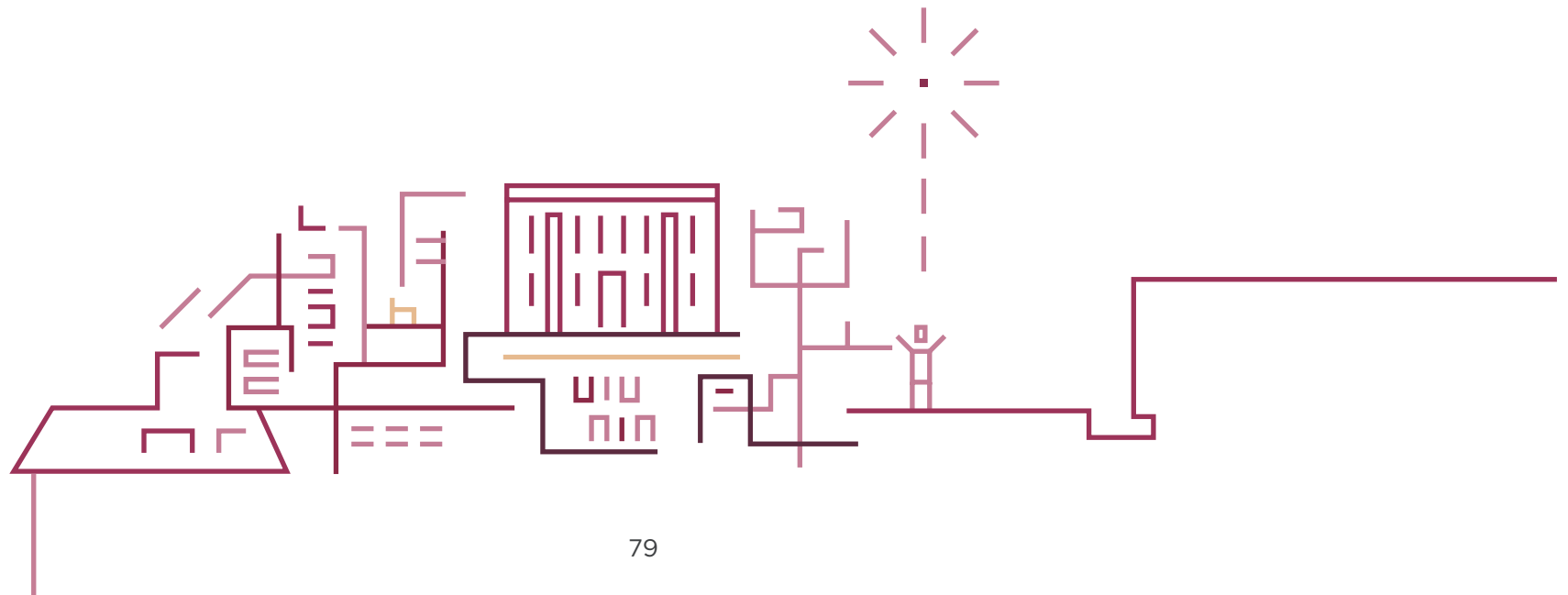


TABELA GRI

WSKAŹNIKI	WYTYCZNE	ODNIESIENIA W RAPORCIE
<b>STRATEGIA I ANALIZA</b>		
G4-1	OŚWIADCZENIE KIEROWNICTWA NAJWYŻSZEGO SZCZEBLA NA TEMAT ZNACZENIA ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU DLA ORGANIZACJI I ZAADRESOWANIA KWESTII ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU DLA ORGANIZACJI I JEJ STRATEGII	WSTĘP. WYPOWIEDŹ ARTURA NOWAKA-GOCŁAWSKIEGO <b>STR. 3</b>
G4-2	OPIS KLUCZOWYCH WPŁYWÓW, RYZYK I SZANS	REALIZACJA „STRATEGII RADOŚCI”: ZAGROŻENIA I SZANSE, WYZWANIA DLA SPÓŁDZIELNI I DLA BRANŻY <b>STR. 14-26</b>
<b>PROFIL ORGANIZACYJNY</b>		
G4-3	NAZWA ORGANIZACJI	DANE FIRMY <b>STR. 99</b>
G4-4	GŁÓWNE PRODUKTY/USŁUGI	JAK DZIAŁAMY? <b>STR. 12</b> GŁÓWNI INTERESARIUSZE SPÓŁDZIELNI <b>STR. 19</b>
G4-5	LOKALIZACJA SIEDZIBY GŁÓWNEJ ORGANIZACJI	DANE FIRMY <b>STR. 99</b>
G4-6	LICZBA KRAJÓW, W KTÓRYCH DZIAŁA ORGANIZACJA	POLSKA
G4-7	FORMA WŁASNOŚCI I STRUKTURA PRAWNA ORGANIZACJI	O SPÓŁDZIELNI <b>STR. 6-26</b>



WSKAŹNIKI	WYTYCZNE	ODNIESIENIA W RAPORCIE
G4-8	OBSŁUGIWANE RYNKI Z ZAZNACZENIEM ZASIĘGU GEOGRAFICZNEGO, OBSŁUGIWANYCH SEKTORÓW, CHARAKTERYSTYKI KLIENTÓW/KONSUMENTÓW I BENEFICJENTÓW	O SPÓŁDZIELNI <b>STR. 6-26</b> , KLIENCI ANG <b>STR. 42</b>
G4-9	SKALA DZIAŁALNOŚCI ORGANIZACJI	O SPÓŁDZIELNI <b>STR. 6-26</b> , DOBRO WSPÓLNE <b>STR. 58-71</b>
G4-10	ŁĄCZNA LICZBA PRACOWNIKÓW WEDŁUG TYPU ZATRUDNIENIA I RODZAJU UMOWY O PRACĘ W PODZIALE NA PŁEĆ	STRUKTURA I WARUNKI ZATRUDNIENIA <b>STR. 45</b>
G4-11	LICZBA PRACOWNIKÓW OBJĘTA UKŁADAMI ZBIOROWYMI	W SPÓŁDZIELNI NIE MA UKŁADÓW ZBIOROWYCH
G4-12	OPIS ŁAŃCUCHA DOSTAW	JAK DZIAŁAMY <b>STR. 12</b> , ŚRODOWISKO <b>STR. 71</b>
G4-13	ZNACZĄCE ZMIANY W RAPORTOWANYM OKRESIE DOTYCZĄCE ROZMIARU, STRUKTURY LUB FORMY WŁASNOŚCI	BEZ ZMIAN
G4-14	WYJAŚNIENIE, CZY I W JAKI SPOSÓB ORGANIZACJA STOSUJE ZASADĘ OSTROŻNOŚCI	STRATEGIA RADOŚCI <b>STR. 14</b>
G4-15	EKONOMICZNE, ŚRODOWISKOWE I SPOŁECZNE DEKLARACJE, ZASADY I INNE INICJATYWY ZEWNĘTRZNE PRZYJĘTE LUB POPIERANE PRZEZ ORGANIZACJĘ	INICJATYWY <b>STR. 95</b>

WSKAŹNIKI	WYTYCZNE	ODNIESIENIA W RAPORCIE
G4-16	LISTA BRANŻOWYCH STOWARZYSZEŃ PAŃSTWOWYCH LUB MIĘDZYNARODOWYCH	DOBRO WSPÓLNE <b>STR. 58-71</b> , INICJATYWY <b>STR. 95</b>
<b>IDENTYFIKACJE ISTOTNYCH ASPEKTÓW I ICH GRANIC</b>		
G4-17	PODMIOTY UWZGLĘDNIONE W SKONSOLIDOWANYM SPRAWOZDANIU FINANSOWYM LUB RÓWNOWAŻNYCH DOKUMENTACH	ANG SPÓŁDZIELNIA DORADCÓW KREDYTOWYCH
G4-18	WYJAŚNIĆ PROCES DEFINIOWANIA TREŚCI RAPORTU ORAZ GRANIC ASPEKTÓW	O RAPORCIE <b>STR. 75-79</b>
G4-19	WYMIENIĆ WSZYSTKIE ISTOTNE ASPEKTY ZIDENTYFIKOWANE W PROCESIE DEFINIOWANIA TREŚCI RAPORTU	O RAPORCIE <b>STR. 75-79</b>
G4-20	W PRZYPADKU KAŻDEGO ISTOTNEGO ASPEKTU OPISAĆ JEGO GRANICE W RAMACH ORGANIZACJI	O RAPORCIE <b>STR. 75-79</b>
G4-21	W PRZYPADKU KAŻDEGO ISTOTNEGO ASPEKTU OPISAĆ JEGO GRANICE NA ZEWNĄTRZ ORGANIZACJI	O RAPORCIE <b>STR. 75-79</b>
G4-22	OPISAĆ WPŁYW WSZELKICH ZMIAN W INFORMACJACH PODANYCH W POPRZEDNICH RAPORTACH ORAZ PRZYCZYNY TYCH ZMIAN	O RAPORCIE <b>STR. 75-79</b>

WSKAŹNIKI	WYTYCZNE	ODNIESIENIA W RAPORCIE
G4-23	OPISAĆ ZNACZĄCE ZMIANY WZGLĘDEM POPRZEDNICH OKRESÓW OBJĘTYCH RAPORTEM DOTYCZĄCE ZAKRESU I GRANIC ASPEKTÓW	O RAPORCIE <b>STR. 75-79</b>
<b>ZAANGAŻOWANIE INTERESARIUSZY</b>		
G4-24	LISTA GRUP INTERESARIUSZY ANGAŻOWANYCH PRZEZ ORGANIZACJĘ	GŁÓWNI INTERESARIUSZE SPÓŁDZIELNI <b>STR. 19-25</b>
G4-25	PODSTAWY IDENTYFIKACJI I SELEKCJI ANGAŻOWANYCH GRUP INTERESARIUSZY	GŁÓWNI INTERESARIUSZE SPÓŁDZIELNI <b>STR. 19-25</b>
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	GŁÓWNI INTERESARIUSZE SPÓŁDZIELNI <b>STR. 19-26</b> , O RAPORCIE <b>STR. 75-79</b>
G4-27	KLUCZOWE KWESTIE I PROBLEMY PORUSZANE PRZEZ INTERESARIUSZY ORAZ ODPOWIEDŹ ZE STRONY ORGANIZACJI, RÓWNIEŻ POPRZEZ ICH RAPORTOWANIE	O RAPORCIE, PORUSZONE KWESTIE ZOSTAŁY W RAPORCIE OZNACZONE JAKO OCZEKIWANIE INTERESARIUSZY <b>STR. 75-79</b>
<b>IDENTYFIKACJE ISTOTNYCH ASPEKTÓW I ICH GRANIC</b>		
G4-28	OKRES RAPORTOWANIA	O RAPORCIE <b>STR. 75-79</b>
G4-29	DATA PUBLIKACJI OSTATNIEGO RAPORTU	O RAPORCIE <b>STR. 75-79</b>

WSKAŹNIKI	WYTYCZNE	ODNIESIENIA W RAPORCIE
G4-30	CYKL RAPORTOWANIA	O RAPORCIE <b>STR. 75-79</b>
G4-31	OSOBA KONTAKTOWA	O RAPORCIE <b>STR. 75-79</b>
G4-32	INDEKS TREŚCI GRI	TABELA GRI <b>STR. 80-91</b>
G4-33	POLITYKA I OBECNA PRAKTYKA W ZAKRESIE ZEWNĘTRZNEJ WERYFIKACJI RAPORTU	O RAPORCIE <b>STR. 75-79</b> , WYNIKI FINANSOWE <b>STR. 30</b>
<b>NADZÓR</b>		
G4-34	STRUKTURA ZARZĄDCZA ORGANIZACJI WRAZ Z KOMISJAMI PODLEGAJĄCYMI POD NAJWYŻSZY ORGAN ZARZĄDCZY, ODPOWIEDZIALNYMI ZA POSZCZEGÓLNE ZADANIA	GŁÓWNI INTERESARIUSZE SPÓŁDZIELNI <b>STR. 19-25</b>
<b>ETYKA I INTERGRALNOŚĆ</b>		
G4-56	PODAĆ WARTOŚCI ORGANIZACJI, JEJ ZASADY, STANDARDY I NORMY ZACHOWANIA UJĘTE W POSTACI KODEKSÓW POSTĘPOWANIA ORAZ KODEKSÓW ETYKI	O SPÓŁDZIELNI, MANIFEST, MISJA, WIZJA, WARTOŚCI <b>STR. 6-26</b> , TWORZYMY ETYCZNE MIEJSCE PRACY <b>STR. 50</b>
G4-57	OPISAĆ WEWNĘTRZNE I ZEWNĘTRZNE MECHANIZMY W ZAKRESIE NARUSZEŃ ZASAD ETYCZNYCH I PRAWA ORAZ KWESTII ZWIĄZANYCH Z UCZCIWOŚCIĄ ORGANIZACJI	TWORZYMY ETYCZNE MIEJSCE PRACY <b>STR. 50</b> , EDUKACJA KLIENTÓW I LOKALNYCH SPOŁECZNOŚCI <b>STR. 42, STR. 6-8</b>

WSKAŹNIKI	WYTYCZNE	ODNIESIENIA W RAPORCIE
G4-58	OPISAĆ WEWNĘTRZNE I ZEWNĘTRZNE MECHANIZMY ZGŁASZANIA NARUSZEŃ ZASAD ETYCZNYCH I PRAWA ORAZ KWESTII ZWIĄZANYCH Z UCZCIWOŚCIĄ ORGANIZACJI	TWORZYMY ETYCZNE MIEJSCE PRACY <b>STR. 50</b> , EDUKACJA KLIENTÓW I LOKALNYCH SPOŁECZNOŚCI <b>STR. 42, STR. 6-8</b>
<b>G4-EC - WSKAŹNIKI EKONOMICZNE</b>		
<b>ASPEKT: WYNIKI EKONOMICZNE</b>		
DMA	PODEJŚCIE DO ZARZĄDZANIA	SŁUŻBA I BIZNES <b>STR. 28-43</b>
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	SPOŁECZEŃSTWO/DOBRO WSPÓLNE <b>STR. 58-71</b> , TABELKA NA <b>STR. 61</b>
<b>ASPEKT: POŚREDNI WPŁYW EKONOMICZNY</b>		
DMA	PODEJŚCIE DO ZARZĄDZANIA	DOBRO WSPÓLNE <b>STR. 58-71</b>
G4-EC8	ZNACZĄCY POŚREDNI WPŁYW EKONOMICZNY ORGANIZACJI, WRAZ Z ZAKRESEM ODDZIAŁYWANIA	DOBRO WSPÓLNE <b>STR. 58-71</b>

WSKAŹNIKI	WYTYCZNE	ODNIESIENIA W RAPORCIE
<b>ASPEKT: PRAKTYKI ZAWODOWE</b>		
DMA	PODEJŚCIE DO ZARZĄDZANIA	DOBRO WSPÓLNE <b>STR. 58-71</b>
G4-EC9	ODSETEK WYDATKÓW NA LOKALNYCH DOSTAWCÓW W GŁÓWNYCH LOKALIZACJACH PROWADZENIA DZIAŁALNOŚCI	WYDATKI NA PRODUKTY I USŁUGI OFEROWANE PRZEZ DOSTAWCÓW - TABELKA NA <b>STR. 72</b>
<b>G4-EN - WSKAŹNIKI ŚRODOWISKOWE</b>		
<b>ASPEKT: MATERIAŁY</b>		
DMA	PODEJŚCIE DO ZARZĄDZANIA	WSTĘP <b>STR. 3</b> , WIZJA <b>STR. 7</b> , ŚRODOWISKO <b>STR. 71</b>
G4-EN1	WYKORZYSTANE MATERIAŁY WEDŁUG WAGI I OBJĘTOŚCI	ŚRODOWISKO <b>STR. 71</b>
<b>ASPEKT: PRODUKTY I USŁUGI</b>		
G4-EN27	INICJATYWY SŁUŻĄCE ZMNIEJSZENIU WPŁYWU PRODUKTÓW I USŁUG NA ŚRODOWISKO I ZAKRES OGRANICZENIA TEGO WPŁYWU	ŚRODOWISKO <b>STR. 71</b>
<b>G4-LA, HR, SO, PR - WSKAŹNIKI SPOŁECZNE</b>		
<b>G4-LA - PRAKTYKI W ZAKRESIE ZATRUDNIENIA I GODNEJ PRACY</b>		

WSKAŹNIKI	WYTYCZNE	ODNIESIENIA W RAPORCIE
<b>ASPEKT: ZATRUDNIENIE</b>		
DMA	PODEJŚCIE DO ZARZĄDZANIA	CZŁOWIEK I BIZNES, ANG NAJLEPSZYM PRACODAWCĄ, <b>STR. 45-54</b>
G4-LA1	ŁĄCZNA LICZBA NOWO ZATRUDNIONYCH PRACOWNIKÓW, ODEJŚĆ ORAZ WSKAŹNIK PRZYJĘĆ I FLUKTUACJI PRACOWNIKÓW WG GRUPY WIEKOWEJ, PŁCI, REGIONU	STRUKTURA I WARUNKI ZATRUDNIENIA <b>STR. 46-49</b>
<b>ASPEKT: EDUKACJA I SZKOLENIA</b>		
DMA	PODEJŚCIE DO ZARZĄDZANIA	CZŁOWIEK I BIZNES <b>STR. 45-54</b>
G4-LA9	ŚREDNIA LICZBA GODZIN SZKOLENIOWYCH W ROKU PRZYPADAJĄCYCH NA PRACOWNIKA WEDŁUG PŁCI I STRUKTURY ZATRUDNIENIA	EDUKACJA I WSPARCIE <b>STR. 54-57</b>
<b>ASPEKT : RÓŻNORODNOŚĆ I RÓWNOŚĆ SZANS</b>		
DMA	PODEJŚCIE DO ZARZĄDZANIA	CZŁOWIEK I BIZNES <b>STR. 45-54</b>
G4-LA12	SKŁAD CIAŁ NADZORCZYCH I KADRY PRACOWNICZEJ W PODZIALE NA KATEGORIE WEDŁUG PŁCI, WIEKU, PRZYNALEŻNOŚCI DO MNIEJSZOŚCI ORAZ INNYCH WSKAŹNIKÓW RÓŻNORODNOŚCI	GŁÓWNI INTERESARIUSZE <b>STR. 19-25</b>

WSKAŹNIKI	WYTYCZNE	ODNIESIENIA W RAPORCIE
<b>ASPEKT: OCENA DOSTAWCÓW POD KĄTEM PRAKTYK ZATRUDNIANIA</b>		
DMA	PODEJŚCIE DO ZARZĄDZANIA	ŚRODOWISKO <b>STR. 71</b>
<b>G4-HR - RESPEKTOWANIE PRAW CZŁOWIEKA</b>		
<b>ASPEKT: PRZECIWDZIAŁANIE DYSKRYMINACJI</b>		
DMA	PODEJŚCIE DO ZARZĄDZANIA	CZŁOWIEK I BIZNES <b>STR. 45-54</b>
G4-HR3	CAŁKOWITA LICZBA PRZYPADKÓW DYSKRYMINACJI ORAZ PODJĘTE DZIAŁANIA NAPRAWCZE	NIE ODNOTOWALIŚMY PRZYPADKÓW DYSKRYMINACJI
<b>G4-SO - SPOŁECZEŃSTWO</b>		
<b>ASPEKT: SPOŁECZNOŚĆ LOKALNA</b>		
DMA	PODEJŚCIE DO ZARZĄDZANIA	SPOŁECZEŃSTWO I BIZNES/ DOBRO WSPÓLNE <b>STR. 58-71</b>
GR-SO1	PROCENT DZIAŁAŃ BIZNESOWYCH, W KTÓRYCH JEST UWZGLĘDNIANA SPOŁECZNOŚĆ LOKALNA, PROWADZONA JEST ANALIZA WPŁYWU NA SPOŁECZNOŚĆ ORAZ REALIZOWANE SĄ PROGRAMY ROZWOJU SPOŁECZNOŚCI	100%



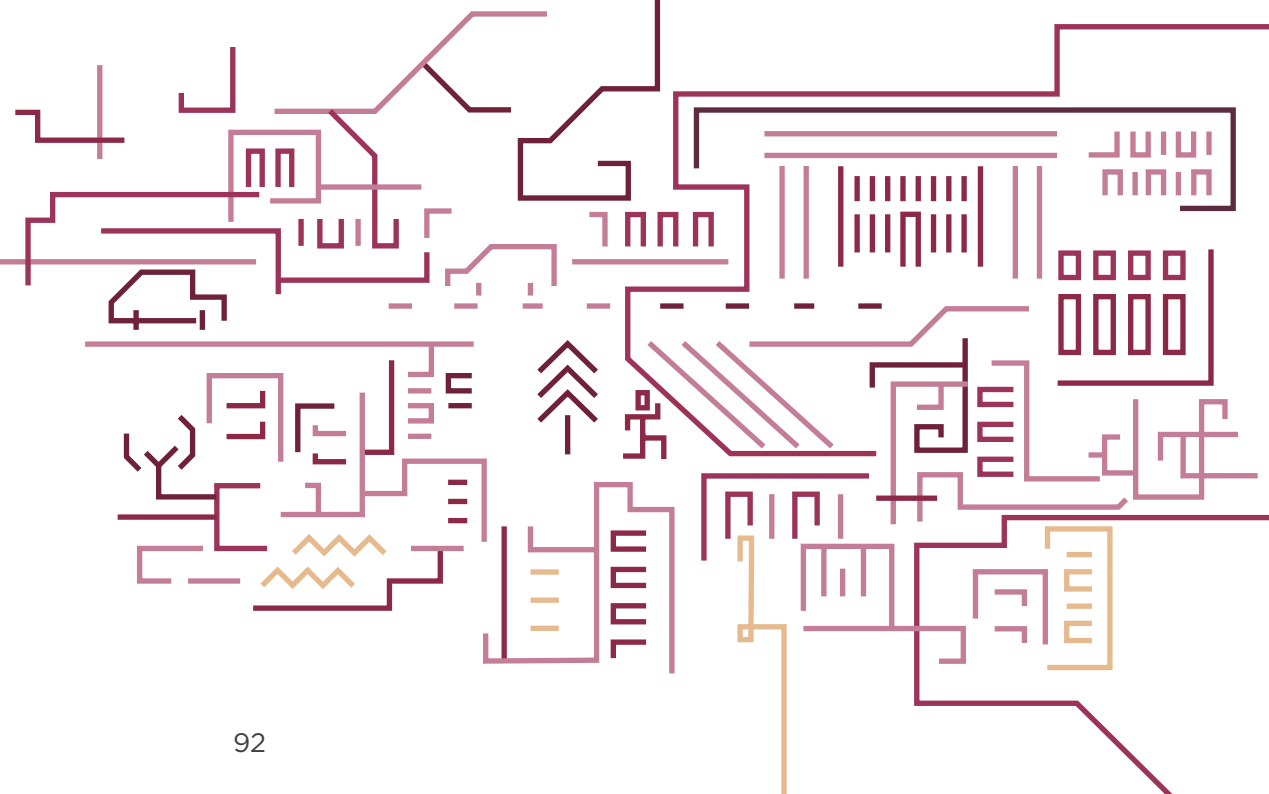
WSKAŹNIKI	WYTYCZNE	ODNIESIENIA W RAPORCIE
<b>ASPEKT: PRZECIWDZIAŁANIE KORUPCJI</b>		
DMA	PODEJŚCIE DO ZARZĄDZANIA	<b>STR. 26</b>
G4-SO3	CAŁKOWITA LICZBA I ODSETEK JEDNOSTEK BIZNESOWYCH PODDANYCH ANALIZIE POD KĄTEM RYZYKA ZWIĄZANEGO Z KORUPCJĄ ORAZ GŁÓWNE ZIDENTYFIKOWANE RYZYKA	100%
G4-SO4	KOMUNIKACJA I SZKOLENIA DOTYCZĄCE POLITYKI I PROCEDUR ANTYKORUPCYJNYCH	EDUKACJA I WSPARCIE <b>STR. 54-57</b>
<b>ASPEKT: ZGODNOŚĆ Z REGULACJAMI</b>		
DMA	PODEJŚCIE DO ZARZĄDZANIA	WSTĘP <b>STR. 3</b>
G4-SO8	KWOTA ISTOTNYCH KAR ORAZ CAŁKOWITA LICZBA SANKCJI POZAFINANSOWYCH Z TYTUŁU NIEZGODNOŚCI Z PRAWEM I REGULACJAMI	NIE STWIERDZONO
<b>G4-PR - ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA PRODUKT</b>		
<b>ASPEKT: OZNAKOWANIE PRODUKTÓW I USŁUG</b>		
DMA	PODEJŚCIE DO ZARZĄDZANIA	<b>STR. 12, STR. 28-43</b>

WSKAŹNIKI	WYTYCZNE	ODNIESIENIA W RAPORCIE
<b>ASPEKT: OZNAKOWANIE PRODUKTÓW I USŁUG</b>		
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	ŁAD SPÓŁDZIELNIANY <b>STR. 43</b>
G4-PR4	CAŁKOWITA LICZBA PRZYPADKÓW NIEZGODNOŚCI Z REGULACJAMI ORAZ DOBROWOLNYMI KODEKSAMI DOTYCZĄCYMI OZNAKOWANIA I INFORMACJI O PRODUKTACH I USŁUGACH WEDŁUG ICH KONSEKWENCJI	NIE STWIERDZONO
G4-PR5	WYNIKI BADAŃ POMIARU SATYSFAKCJI KLIENTA	KOMUNIKACJA MARKETINGOWA I BADANIE SATYSFAKCJI <b>STR. 43</b>
<b>ASPEKT: KOMUNIKACJA MARKETINGOWA</b>		
DMA	PODEJŚCIE DO ZARZĄDZANIA	SŁUŻBA I BIZNES <b>STR. 28-43</b>
G4-PR7	CAŁKOWITA LICZBA PRZYPADKÓW NIEZGODNOŚCI Z REGULACJAMI I DOBROWOLNYMI KODEKSAMI, Z UWZGLĘDNIENIEM REKLAMY, PROMOCJI, REGULUJĄCYMI KWESTIE KOMUNIKACJI MARKETINGOWEJ SPONSORINGU	KOMUNIKACJA MARKETINGOWA I BADANIE SATYSFAKCJI <b>STR. 43</b>

WSKAŹNIKI	WYTYCZNE	ODNIESIENIA W RAPORCIE
<b>ASPEKT: OCHRONA PRYWATNOŚCI KLIENTA</b>		
DMA	PODEJŚCIE DO ZARZĄDZANIA	SŁUŻBA I BIZNES <b>STR. 28-43</b>
G4-PR8	CAŁKOWITA LICZBA UZASADNIONYCH SKARG DOTYCZĄCYCH NARUSZENIA PRYWATNOŚCI KLIENTA ORAZ UTRATY DANYCH	NIE OTRZYMALIŚMY SKARG W TYM TEMACIE
<b>ASPEKT: ZGODNOŚĆ Z REGULACJAMI</b>		
DMA	PODEJŚCIE DO ZARZĄDZANIA	SŁUŻBA I BIZNES <b>STR. 28-43</b>
G4-PR9	WARTOŚĆ PIENIĘŻNA ISTOTNYCH KAR Z TYTUŁU NIEZGODNOŚCI Z PRAWEM I REGULACJAMI DOTYCZĄCYMI DOSTAWY I UŻYTKOWANIA PRODUKTÓW I USŁUG	NIE STWIERDZONO

# PODZIĘKOWANIA

Serdecznie dziękujemy wszystkim osobom zaangażowanym w powstanie raportu: doradcom, członkom i współpracownikom w centrali Spółdzielni za cierpliwość i udzielanie wyczerpujących informacji, za chęć podzielenia się swoimi opiniami na temat firmy, którą tworzą; dziękujemy partnerom biznesowym i społecznym, zewnętrznym ekspertom, którzy swoimi wypowiedziami uwiarygodniają to, co robimy; Pawłowi Oksanowiczowi, który podjął się redakcji raportu, oraz Agencji Futu za projekty, dzięki którym udało się ująć „Świat Spółdzielni”.



# NAGRODY I WYRÓŻNIENIA



NAJLEPSZY PRACODAWCA

POLSKA | 2015



↔️ WIĘCEJ INFORMACJI O NAGRODZIE

↔️ WIĘCEJ INFORMACJI O NAGRODZIE

↔️ WIĘCEJ INFORMACJI O NAGRODZIE



LUDZIE, KTÓRZY  
ZMIENIAJĄ BIZNES

NAGRODA  
FORUM ODPOWIEDZIALNEGO BIZNESU

dla Artura Nowaka-Goćławskiego

↔️ WIĘCEJ INFORMACJI O NAGRODZIE

↔️ WIĘCEJ INFORMACJI O NAGRODZIE

## Ranking Firm Odpowiedzialnych

- podczas Europejskiego Kongresu Gospodarczego w Katowicach w maju 2016 r. odbyło się ogłoszenie wyników jubileuszowego X Rankingu Odpowiedzialnych Firm (ROF) obejmującego działania dotyczące 2015 r. Spółdzielnia brała udział w Rankingu po raz drugi i, co podkreślał prof. Bolesław Rok z Akademii Leona Koźmińskiego, pomysłodawca Rankingu, odnotowała największy awans w całej historii dziesięciu edycji Rankingu! Z 37. miejsca w 2015 r. w ogólnym rankingu obejmującym firmy z różnych branż awansowaliśmy na 11. pozycję na 70 odnotowanych firm! W rankingu branżowym zajęliśmy 5. miejsce na 10 startujących firm. Osiągnęliśmy również bardzo dobry wynik w najtrudniejszej kategorii Odpowiedzialne Zarządzanie - 180 punktów - który jest znacznie lepszym wynikiem niż u lidera branży.

↔ **WIĘCEJ INFORMACJI**

## DOBRA PRAKTYKA

## WYRÓŻNIONE W 2015 R.

W raporcie „Odpowiedzialny biznes w Polsce 2015. Dobre praktyki” wydawanej co roku przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu znalazło się **aż dziewięć naszych dobrych praktyk.**

### OBSZAR: **UCZCIWE PRAKTYKI OPERACYJNE - EDUKACJA RYNKU**

1. Konferencja Nienieodpowiedzialni - od 2013 r. prowadzimy coroczną konferencję w ramach projektu Nienieodpowiedzialni.pl, której celem jest wskazanie problemów branży finansowej, zachęcenie jej przedstawicieli do dyskusji o odpowiedzialności i służebnej roli sektora finansowego oraz wspólnego działania na rzecz odzyskania przez sektor zaufania społecznego.  
[www.nienieodpowiedzialni.pl](http://www.nienieodpowiedzialni.pl)

### OBSZAR: **ŁAD ORGANIZACYJNY - ZARZĄDZANIE I ETYKA**

2. Ład Spółdzielni - to zbiór zasad i regulacji, których celem jest zapewnienie równowagi pomiędzy interesami wszystkich podmiotów zaangażowanych w funkcjonowanie Spółdzielni.
3. Wdrożenie Kodeksu Etyki, utworzenie Komisji Etyki oraz powołanie Rzecznika ds. Etyki

### OBSZAR: **PRAKTYKI Z ZAKRESU PRACY - WOLONTARIAT PRACOWNICZY**

4. Program tutoringu - wolontariat pracowniczy. Współpracownicy Spółdzielni i Grupy ANG angażują się w wolontariat jako tutorzy i wspierają młodych stypendystów Fundacji Będę Kim Zechcę. W 2015 r. zaangażowanych było 11 tutorów.

### Praktyki długoletnie Spółdzielni:

#### W OBSZARZE: **ŁAD ORGANIZACYJNY**

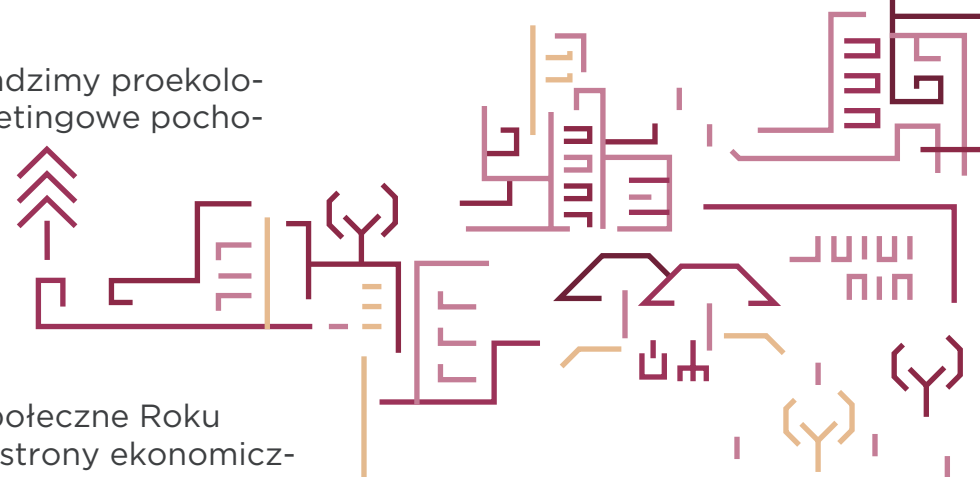
5. Spotkania dialogowe, podczas których interesariusze wewnętrzni i zewnętrzni mogą zgłosić swoje oczekiwania.
6. Drugi zintegrowany raport społeczny – od 2014 r. publikujemy raport zgodnie ze standardem GRI G.4 oraz standardami raportowania zintegrowanego IIRC. Raport został nagrodzony w konkursie Raporty Społeczne 2015.

#### W OBSZARZE: **ŚRODOWISKO**

7. Ekologiczna polityka marketingowa – od 2013 r. prowadzimy proekologiczną politykę marketingową – nasze materiały marketingowe pochodzą z recyklingu lub mają certyfikat FSC.

#### W OBSZARZE: **ZAANGAŻOWANIE SPOŁECZNE**

8. Programy Fundacji Będę Kim Zechcę.
9. Wspieramy konkurs na Najlepsze Przedsiębiorstwo Społeczne Roku – od 2013 r. współpracownicy Spółdzielni oceniają od strony ekonomicznej nadesłane do konkursu wnioski, wspieramy finansowo organizację gali finałowej konkursu oraz w 2015 r. ufundowaliśmy nagrodę ANG Spółdzielni Doradców Kredytowych dla przedsiębiorstwa społecznego, które wyróżnia się w działaniach marketingowych.



# INICJATYWY ANG

- Global Compact
- Karta Różnorodności
- Nienieodpowiedzialni
- Koalicja Rzeczników Etyki UN GC
- Koalicja Prezesi-Wolontariusze
- Konkurs Ekonomii Społecznej FISE
- Fundacja Będę Kim Zechcę
- Konferencja Przedsiębiorstw Finansowych
- Konfederacja Pracodawców Prywatnych „Lewiatan”
- Stowarzyszenie Mieszkanicznik





# SŁOWNICZEK

## **CSR**

– społeczna odpowiedzialność biznesu (ang. corporate social responsibility) – według definicji zawartej w normie ISO 26000 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; w polskiej praktyce biznesowej doradca kredytowy jest pośrednikiem finansowym.

## **FUNDACJA BĘDĘ KIM ZECHCĘ**

– Fundacja powołana do życia w 2013 r. 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.

## **GRI**

– międzynarodowe wytyczne do raportowania kwestii zrównoważonego rozwoju (ang. Global Reporting Initiative), które tworzą ramy raportowania ekonomicznych, środowiskowych oraz społecznych aspektów funkcjonowania organizacji ([www.globalreporting.org](http://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](http://www.nienieodpowiedzialni.pl)

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

### **WSPÓŁPRACOWNICY SPÓŁDZIELNI**

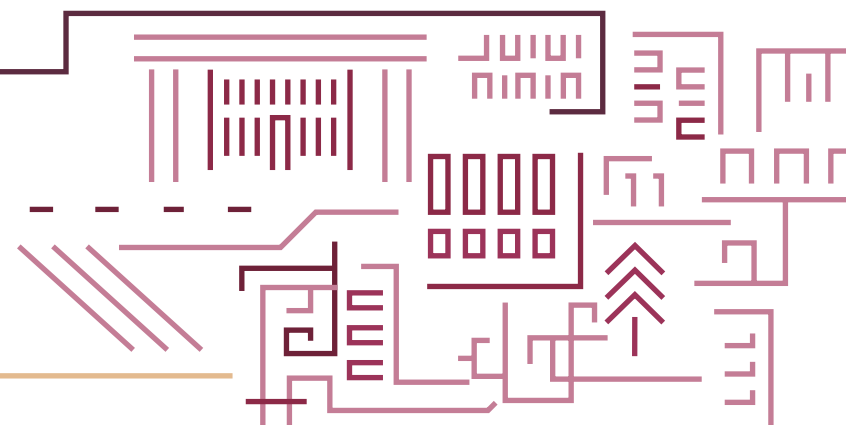
- spółdzielcy, doradcy, współpracownicy i pracownicy centrali ANG Spółdzielni Doradców Kredytowych.

### **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 r. 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.



# KONTAKT

## **ANG Spółdzielnia Doradców Kredytowych**

ul. Konstancińska 2,  
02-942 Warszawa

tel. 22 395 50 45

e-mail: [kontakt@angkredyty.pl](mailto:kontakt@angkredyty.pl)

NIP: 525 24 89 115

REGON 142586599

[www.angkredyty.pl](http://www.angkredyty.pl)

