

SŁUŻBA I BIZNES

KRÓTKA WERSJA ZINTEGROWANEGO
RAPORTU SPOŁECZNEGO 2015
ANG SPÓŁDZIELNI DORADCÓW
KREDYTOWYCH



ARTUR NOWAK-GOCŁAWSKI
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 przedsięwzięcie w ubiegłym roku. To był rok niezwykle dla nas udany w aspektach ekonomicznych, istotnie zwiększyliśmy przychody, wynik finansowy netto i kapitały własne, staliśmy się także większą społecznością ludzi, spółdzielców, doradców. Osiągnęliśmy to, trzymając się jednocześnie „słonecznej strony”, rozwijając się w sposób zrównoważony, dokładając wszelkich starań, byśmy jako firma i my sami byli odpowiedzialni, zaangażowani społecznie, myśleli 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 otwartość i chęć współpracy naszych partnerów finansowych, banków, które zaufały, że w modelu spółdzielczym można zbudować dobrą organizację. My służymy naszym klientom i klientom, którym chcemy dostarczać dobre produkty finansowe, dopasowane do ich potrzeb i dla nich 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 i nic się nie dzieje bez Was, przyjaciele ANG, i za to Wam bardzo dziękuję.

BIZNES – SPÓŁDZIELNIA

ANG Spółdzielnia Doradców Kredytowych działa w branży finansowej. Tworzy ją 556 doradczyń i doradców: 222 kobiety, 334 mężczyzn. W tym 184 członkin 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 sprzedaży. Nasze wartości, misję oraz cele zawarliśmy w Manifeście ANG – konstytucji firmy.

ETYKA I ZRÓWNOWAŻONY ROZWÓJ

Podstawami biznesu ANG są etyka i zrównoważony rozwój. Dlatego programowo, inspirująco i uważnie promujemy w całej branży odpowiedzialną sprzedaż i zaangażowanie społeczne. Stanowi to część strategii biznesowej ANG.

Odpowiedzialna sprzedaż kredytów i pożyczek jest dopasowana do potrzeb klientów. Nie akceptujemy missellingu.

Dzięki osiągnięciu w 2015 r. przychodów w wysokości 31,62 mln zł (o 41% wyższych niż w 2014 r.) i wyniku finansowego netto 206 tys. zł (o 164% wyższego niż w 2014 r.) kapitały Spółdzielni wzrosły w 2015 r. do wartości 1,64 mln, tj. o 18,7% w stosunku do 2014 r. Cieszymy się z tego i wierzymy,

że stanowi to efekt naszej codziennej pracy i ciągłych poszukiwań wyjątkowego biznesu.

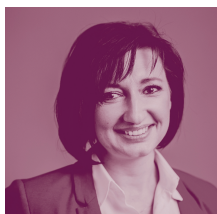
Uważamy jednak, że jako ANG Spółdzielnia powinniśmy większą uwagę skupić na zwiększaniu możliwości biznesowych naszych członkiń i członków. Bo nawet jeśli Spółdzielnia zanotowała bardzo dobre wyniki, to nasze plany na 2015 r. określane „Strategią Radości” zrealizowaliśmy w 71%. Cele biznesowe – w 82%. Cele związane z kapitałem naszych ludzi – w 72%, z kapitałem społecznym – w 89%, z działaniami na rzecz

środowiska – w 42%. Więcej szczegółów podamy w pełnym raporcie. Mamy nad czym pracować.

Etykę biznesu zawarliśmy w ANG Kodeksie Etyki. Zostaliśmy nagrodzeni tytułem Etyczna Firma 2015 przez „Puls Biznesu” i Deloitte. Działamy w Koalicji Rzeczników Etyki „Global Compact”, rozpowszechniając wiedzę oraz doświadczenie we wdrażaniu zasad etyki w biznesie. Tu także uczymy się od innych.

	2014	2015
PRZYCHODY OGÓŁEM	22.699.615,93 zł	31.616.969,88 zł
WYNIK FINANSOWY	78.153,71 zł	205.963,59 zł
SUMA BILANSOWA	5.151.045,33 zł	6.304.045,84 zł
FUNDUSZE WŁASNE	1.381.429,83 zł	1.638.754,05 zł

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



KATARZYNA DMOWSKA
spółdzielczyni, w zarządzie ANG



Po 2014 r., w którym odbudowywaliśmy straty po decyzjach związanych z naszą odpowiedzialną polityką produktową, w roku 2015 odnotowaliśmy ponad 40-procentowy wzrost wolumenu oraz przychodów. Jest to efekt ciężkiej pracy oraz zaufania, jakim obdarzyli nas zarówno ci, którzy byli z nami wcześniej, jak i ci, którzy przyłączyli się do nas w 2015 r.

JAK DZIELĄ SIĘ WYPRACOWANYMI PRZYCHODAMI NASZE CZŁONKINIE I NASI CZŁONKOWIE:

od **65% do 90%** swoich przychodów przekazują doradczyniom i doradcom

do **50%** swoich przychodów doradczynie i doradcy przekazują partnerom za polecenie ich klientom (deweloperzy, pośrednicy nieruchomości, etc.)



JACEK KUR
spółdzielca



Nie sądziłem, że na polskim rynku finansowym istnieje firma tak blisko związana z wyznawanymi przeze mnie wartościami. Tym bardziej że działam w branży narażonej na pokusę szybkiego i łatwego zysku kosztem nieświadomego klienta. Dlatego chcę być członkiem ANG. Tu mogę rozwijać swoją firmę. Tu jest mi po prostu dobrze.

SPÓŁDZIELCY

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

Współpracujemy z liderami ruchu spółdzielczego w Polsce. Angażujemy się w inicjatywy wspólne, pozostajemy w kontakcie z Krajową Radą Spółdzielczą i Związkiem Lustracyjnym Spółdzielczości Pracy.

WSPÓŁSTANOWIENIE

Niezależnie od wielkości wkładu do Spółdzielni każda spółdzielczynie i każdy spółdzielca mają taki sam głos i wpływ na losy firmy. Daje to nam wciąż miano jedynej takiej

innowacyjnej struktury organizacyjnej w Polsce – retroinnowacyjnej, jako że spółdzielczość w naszym kraju ma dwieście lat.

Zauważamy jednak, że spółdzielczynie i spółdzielcy nie wykorzystują do końca możliwości wynikających z korzystania ze swoich praw i obowiązków w ANG, 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.

Spółdzielnia zrewanżuje się jeszcze większym wsparciem biznesowym swoich członkiń i członków.

BIZNES - KLIENCI

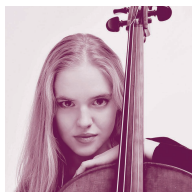
Jesteśmy blisko związani z każdym partnerem biznesowym i społecznym (interesariuszem). Klientki i klienci stanowią tu grupę szczególną. Dlatego do relacji z nimi podchodzimy z sercem, radością i należytą starannością.

6155 klientek i klientów indywidualnych zdecydowało się w 2015 r. na podpisanie za pośrednictwem ANG Spółdzielni umowy kredytu na mieszkanie, dom, pożyczkę gotówkową. Nasze zasady etyczne zabraniają nam sprzedawania produktów im niepotrzebnych. Prowadząc dialog 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.



KRYSIA

stypendystka Fundacji Będę Kim Zechę



Bycie stypendystką Fundacji to dla mnie wyróżnienie, radość, ale przede wszystkim ogromna pomoc. Gram na wiolonczeli i to jest moja pasja. To dzięki stypendium mogłam pokryć duże wydatki związane z nauką. Chciałabym również podkreślić jak wielką rolę odgrywa moja Pani tutor, Agnieszka Jakubczyk, która bezinteresownie niesie pomoc i dzięki której spełniło się wiele moich marzeń. Jest to dla mnie duża inspiracja, nauka i wsparcie.

NINIEODPOWIEDZIALNI

Już teraz zapraszamy was na kolejną, coroczną konferencję Nienieodpowiedzialni. To nasza idea i ważne wydarzenie w kalendarzu biznesowym i dyskusji społecznej w kraju (odbędzie się jesienią 2016 r.). Nienieodpowiedzialni.pl to również internetowa platforma dialogu na temat roli firm finansowych

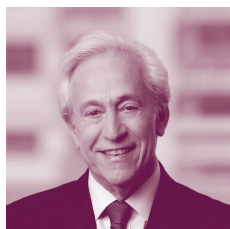
w Polsce i budowania zaufania do nas. Instytucje finansowe, w tym banki i towarzystwa ubezpieczeniowe, wspierają projekt Nienieodpowiedzialni. Wierzymy, że ich liderzy dostrzegają w tym ważny wkład do wspólnej wartości, jaką jest reputacja branży finansowej.



Brałam udział w konferencji i duże wrażenie zrobił na mnie poziom wykładów, dyskusji i ciekawi prelegenci. To unikatowe, że nasza firma tworzy takie wydarzenie i zaprasza na nie przedstawicieli całej branży, by wspólnie zastanowić się nad wyzwaniami i przyszłością.

ALDONA BANASZAK

spółdzielczyni



JÓZEF WANCER

Przewodniczący Rady Nadzorczej BGŻ BNP Paribas



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 swoich klientów, zwłaszcza w zakresie sposobu 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. 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.

Relacje z konkurencją kształtujemy w sposób dżentelmeński – oddziałujemy na nią, nie tylko rywalizując, lecz także szukając wspólnych działań, które budują zaufanie do branży finansowej.

ANG służy jako ekspert w mediach – gdzie słyhać nasz głos na rzecz zrównoważonego

rozwoju, etyki w biznesie, wyzwań branży finansowej. Jesteśmy obecni na wielu konferencjach branżowych, starając się przebić z naszą ideą biznesu zaangażowanego i odpowiedzialnego. Jakich? – o tym poinformujemy w pełnym raporcie.



EWA KOCZARA
spółdzielczyni



Z perspektywy czasu widać pełne zaangażowanie i niegasnący zapal ludzi działających w Spółdzielni. Nowe, kreatywne pomysły wybiegają daleko w przyszłość. My, doradcy, czasami tego nie doceniamy i nie dostrzegamy. Wsparcie Spółdzielni daje nam siłę do otwarcia własnej przestrzeni na indywidualną wolność i osiąganie sukcesów, rozwijania osobowości, pasji czy wiedzy. Dajmy sobie szansę! Nie oglądajmy się na innych, róbmy swoje, dla siebie.

Zespół ANG Spółdzielni Doradców Kredytowych dokłada wszelkich starań, aby być firmą odpowiedzialną społecznie i rozwijać się w sposób zrównoważony – z poszanowaniem społeczeństwa i środowiska.

SPÓŁCZEŃSTWO

DOBRO WSPÓLNE

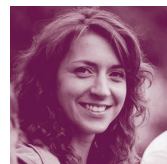
Dzielimy się wiedzą, doświadczeniem i zasobami, budując kapitał społeczny. Kształtujemy klimat zaufania i współpracy, aby zmieniać świat na lepsze. Prowadzimy 18 inicjatyw na rzecz zrównoważonego rozwoju/2015 rok. ANG jest jedną ze 174 firm z Polski, które podpisują się pod 10 zasadami UN Global Compact. G'ANG Wolontariuszy w 2015 r. przepracował 500 godzin wolontariatu, prowadząc

zajęcia z edukacji finansowej w szkołach – „Odpowiedzialna przedsiębiorczość” i „Finanse na wesoło” Fundacji Będę Kim Zechę. Dało to 1,2 tys. odbiorców działań Fundacji.

Do G'ANG-u wolontariuszy należy duża część naszych współpracowników, do zaangażowania się w wolontariat zapraszamy również przedstawicieli naszych partnerów biznesowych. Cieszymy się z tego, ale chcemy więcej zaangażowania społecznego naszych ludzi!



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.



MARIUSZ TUREK

trener, coach



ANG to przykład organizacji, 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.

ANG Spółdzielnia prowadzi autentyczny dialog z otoczeniem. Otwarcie i szczerze komunikujemy o tym co się u nas dzieje: banki, dostawcy to nasi partnerzy. Na tym dialogu korzystamy wszyscy.

BIZNES – RYNEK I OTOCZENIE BIZNESU

Duża część sektora banków komercyjnych w Polsce to nasi partnerzy – 16 banków. Współpracujemy z nimi przy udzielaniu głównie kredytów hipotecznych. Średnia wartość kredytu to 229 340 zł. W 2015 r. uruchomiliśmy 6692 kredyty (+1 reklamacja), zachowując przy tym przejrzyste procedury.

Wartość kredytów – 1346 mln zł.
Przychód ANG od banków wynosi średnio 2,32% wartości udzielonych kredytów.

Z zaangażowaniem uczestniczymy w inicjatywach branżowych. Nasz udział w Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych i Konfederacji Przedsiębiorców Prywatnych „Lewiatan” (od I kwartału 2016 r.) to okazja do pracy dla wspólnej wartości.



PROF. BOLESŁAW ROK

Akademia Leona Koźmińskiego



Jestem przekonany, że przełomowe dla branży finansowej w Polsce doświadczenia prezentuje Grupa ANG, pokazując, że podstawą zmiany jest spółdzielcza forma własności.

DORADCY

Doradcy cenią kulturę organizacyjną ANG. Rozumieją potrzebę identyfikacji z wartościami Spółdzielni i ciągłej pracy nad pogłębieniem tej identyfikacji, co jest jednym z naszych największych wyzwań. Zarówno spółdzielcom, jak i doradcom ANG dajemy wsparcie produktowe (narzędzia i szkolenia), możliwość wymiany wiedzy i komunikacji, służące samodoskonaleniu i rozwojowi zawodowemu.

Jesteśmy sygnatariuszem Karty Różnorodności, międzynarodowej inicjatywy promującej rozwój biznesu przez stosowanie różnorodności w zatrudnieniu. Nasz różnorodny zespół

działający w całej Polsce został nagrodzony tytułem Pracodawca Roku 2015 według AON Hewitt. Potwierdzają to nasze wewnętrzne badania, z których wynika, że 100% spółdzielców i 89% doradców jest zadowolonych z kształtu organizacji i jej działań (badanie przeprowadzone w maju 2016 r.).

Spółdzielnia ściśle współpracuje z pozostałymi firmami z Grupy ANG:

1. ANG Spółdzielnia Pośredników Ubezpieczeniowych – w zakresie ubezpieczeń, oszczędności i inwestycji;
2. ANG Biznes, która oferuje produkty finansowe dla przedsiębiorców.

10 MARZEŃ ANG NA ROK 2016 I KOLEJNE LATA:

01

1000 ludzi w ANG.

02

250 mln zł – wartość kredytów i pożyczek udzielanych w ANG miesięcznie.

03

75% społeczności ANG zaangażowane w dialog i współpracę.

04

Co czwarty członek społeczności ANG zaangażowany w wolontariat pracowniczy, w dobro wspólne.

05

Trzy czwarte członków społeczności ANG wypożycza przynajmniej trzy książki rocznie w bibliotece zakładowej.

06

250 tys. zł rocznie wydajemy na kształcenie humanistyczne społeczności ANG.

07

100% papieru z recyklingu w całym ANG.

08

Zasady współpracy determinowane przez banki, nie wielkością sprzedaży, ale etyką i zasadami zrównoważonego rozwoju.

09

Zerowy poziom missellingu w branży finansowej.

10

Praca doradców finansowych z zakazem konkurencji normą branży pośrednictwa finansowego.

O RAPORCIE

Wszystkich zainteresowanych szczegółami tego, co udało nam się wypracować w 2015 r. w ANG Spółdzielni Doradców Kredytowych, zapraszamy na www.raport2015.angkredyty.pl gdzie można zapoznać się z pełną treścią Zintegrowanego Raportu Finansowo-Społecznego „Służba czy biznes” opracowanego zgodnie z wytycznymi GRI G4 i IIRC (dot. raportowania zintegrowanego).

Kontakt w sprawie raportu:
Katarzyna Nowak
katarzyna.nowak@grupaang.com

Jeżeli drukujemy,
to na papierze z recyklingu.