



ANG

Na służbie



SŁOWO DO PRZYJACIÓŁ ANG	4
O SPÓŁDZIELNI	5
Kim jesteśmy	6
• Organizacja pośrednictwa finansowego	6
• Spółdzielnia ludzi zaangażowanych	7
• Skład zarządu i rady nadzorczej	7
Misja	8
Nasi interesariusze	9
• Dialog	10
Zarządzanie etyką	11
Prawa człowieka	12
Wpływ na środowisko	13
Inicjatywy, w które się angażujemy	13
Nagrody i wyróżnienia w 2017 r.	14
<hr/>	
STRATEGIA I WYNIKI	15
ANG Spółdzielnia w liczbach	16
Strategia Zaangażowania	17
Cele Zrównoważonego Rozwoju	18
Wyniki finansowe	20
• Produkty kredytowe	22
• Produkty ubezpieczeniowe	25
Co nam się nie udało w 2017 r.?	26
Nasze plany i wyzwania na lata 2018–2019	27
<hr/>	
KLIENCI	29
Nasza współpraca z klientami	30
Przeciwdziałanie misselingowi	31
Wynagrodzenie od instytucji finansowych – prowizje dla pośredników	32
Odpowiedzialny konsument	33
Zachowania finansowe konsumentów	35
Jak oceniają naszą pracę klienci?	37
Reklamacje i skargi	38

NASZA SPOŁECZNOŚĆ	39
Spółdzielnia to ludzie	40
Budowanie marki ANG	42
Co nasza społeczność ceni najbardziej	42
Spółdzielnia Najlepszym Pracodawcą	44
Zatrudnienie w Spółdzielni	45
Jak dołączyć do Spółdzielni?	47
Jak dzielimy się przychodami?	48
Biblioteka zakładowa	49
Edukacja i rozwój	50

PARTNERZY	51
Rynek kredytów hipotecznych	52
Partnerzy finansowi	53
• Oto, co zyskują partnerzy finansowi przy współpracy z pośrednikami, takimi jak ANG Spółdzielnia	53
• Oto, czego powinni oczekiwać od nas nasi partnerzy finansowi	54
• Oto, czego ANG Spółdzielnia oczekuje od partnerów finansowych	54
Jak nasi partnerzy oceniają współpracę z ANG?	55
Odpowiedzialne zakupy	56

ZAANGAŻOWANIE SPOŁECZNE	57
Nasze priorytety	58
Współpraca i partnerstwo	59
Nienieodpowiedzialni	61
OdpowiedzialneFinanse.pl	62
Edukacja finansowa dzieci	62
Promowanie czytelnictwa	63
Świąteczna Akcja Charytatywna	64

O RAPORCIE	65
INDEKS TREŚCI GRI	67
PODZIĘKOWANIA	72
KONTAKT	73

Słowo do przyjaciół ANG



Artur Nowak-Goćławski,
członek Spółdzielni, prezes zarządu

Panie, Panowie, koleżanki i koledzy, partnerki i partnerzy, przyjaciółki i przyjaciele, składamy na Wasze ręce kolejny już raport roczny, którego celem jest podsumowanie naszej działalności w 2017 r., czyli już 7. roku bilansowym naszej firmy. Czas płynie szybko, ale w 2017 r. nam służył. Mieliśmy dobry okres w działalności biznesowej i nie zgubiliśmy przy tym tego, co dla nas ważne. „Osobowość” naszej organizacji buduje mądre i zrównoważone połączenie wartości ekonomicznej i zaangażowania na rzecz dobra wspólnego. Mówimy czasem, że jesteśmy organizacją, której „o coś chodzi”. I jest tym bez wątpienia tkwiąca w nas potrzeba, by nasze działania zasługiwały na to, co jest podstawą funkcjonowania naszej branży, a mianowicie na potwierdzenie, że jesteśmy instytucją zaufania publicznego, że realizujemy naszą służebną rolę. „Na służbie”, bo tak nazwaliśmy tegoroczny raport, jesteśmy w relacji z naszymi klientami, naszymi partnerami i współpracownikami. Powtarzamy jak mantrę, że „jesteśmy po to, by dostarczać naszym klientom produkty finansowe, których potrzebują, które rozumieją, za godziwą cenę i na które ich stać”. Wydaje się takie proste, a jest w rzeczywistości ogromnie trudne. Nie jesteśmy doskonałą organizacją, popełniamy błędy, wiele rzeczy nam się nie udało. Ale szczęśliwie dla nas w sprawach najważniejszych trzymamy kurs. Rozumiemy przy tym, że złożoność dzisiejszego świata, dynamika zmian, wyzwania, jakie przed nami stoją, wymagają partnerstw, partnerstw przedsiębiorców, akademików, działaczy społecznych, przedstawicieli administracji publicznej. Tylko w partnerstwach, łącząc siły, możemy udźwignąć to, co leży w zakresie naszej odpowiedzialności. Bardzo Wam dziękuję w imieniu społeczności ANG za dotychczasową współpracę, za Waszą uwagę i zaangażowanie, za cierpliwość i pomoc. Wierzę, że dalej, wspólnie będziemy mogli wypełniać naszą społeczną rolę.

Z przyjemnością przedstawiam Wam pełną wersję naszego raportu.
W imieniu całego zarządu życzę Wam wszystkiego dobrego.

O spółdzielni

„ANG jest prawdziwe i nie udaje. To jest podstawa”

*cytat pochodzi ze spotkania dialogowego z naszymi interesariuszami

Kim jesteśmy

ORGANIZACJA POŚREDNICTWA FINANSOWEGO

Jesteśmy organizacją pośrednictwa finansowego. W ofercie mamy zarówno produkty kredytowe, jak i ubezpieczeniowe.



JAK WYGLĄDA WSPÓŁPRACA Z POŚREDNIKIEM?

Ekspert finansowy wspiera klienta w doborze odpowiedniego produktu finansowego (kredytu, ubezpieczenia), dostosowanego do jego potrzeb i możliwości. Zgodnie ze Standardami Pracy w ANG każdy ekspert ma obowiązek:

- zrozumiale przedstawić klientowi proponowane oferty z uwzględnieniem wszystkich kosztów związanych z uzyskaniem finansowania,
- wyszczególnić w ofercie wszystkie koszty związane z produktem oraz koszt ewentualnych dodatkowych produktów,
- przedstawić ofertę klientowi w sposób czytelny i zrozumiały, używając zrozumiałego słownictwa, ograniczając do minimum żargon bankowy i prawniczy,
- wytłumaczyć klientowi wszystkie pojęcia pojawiające się w ofercie,
- przedstawić, o ile jest to możliwe, co najmniej trzy oferty w sposób jednolity i porównywalny, argumentując swój wybór,
- pomóc klientowi podczas kompletowania dokumentacji dla instytucji finansowej.

SPÓŁDZIELNIA LUDZI ZAANGAŻOWANYCH

Jesteśmy spółdzielnią – nasza firma jest pierwszą w branży finansowej, w której 100% udziałów należy do zespołu ANG Spółdzielni, czyli jej właścicielami są współpracownicy i współpracownicy. To oni decydują o kierunkach działań i kształcie organizacji. Nie mamy planów sprzedażowych, dzięki czemu nie jesteśmy poddani presji i klientom zawsze oferujemy produkty dla nich najlepsze. Spółdzielnia zapewnia też stały dostęp do wiedzy i przynależność do doświadczonej grupy profesjonalistów, którzy cenią uczciwość i rzetelność.

„Coś, co jest znamienne i bardzo ważne – jesteśmy chyba jedyną firmą pośrednictwa finansowego, jeżeli nie jedyną firmą handlową, w której nie ma limitów sprzedaży, nie ma targetów, a jednocześnie każdy z nas wstaje rano i wie, po co wstaje”*

„Człowiek jest w centrum uwagi, a nie biznes. Nie ma walki o dziesiątki procentów”*

*cytaty pochodzą ze spotkania dialogowego z naszymi interesariuszami

SKŁAD ZARZĄDU I RADY NADZORCZEJ

Zarząd:

- Artur Nowak-Gocławski, prezes zarządu,
- Katarzyna Dmowska, wiceprezes zarządu,
- Michał Kwasek, członek zarządu.

Rada nadzorcza:

- Krzysztof Gajór, przewodniczący rady nadzorczej,
- Maciej Cybulski, członek rady nadzorczej,
- Artur Czyżak, członek rady nadzorczej.

W roku 2017 składy powyższych organów nie uległy zmianom.



Misja

Dostarczać ludziom usługi finansowe, których potrzebują, które rozumieją, za godziwą cenę i na które ich stać.

Tworzymy dla profesjonalistek i profesjonalistów z branży finansowej wybitne środowisko pracy oparte na odpowiedzialności, współwłasności i współstanowieniu, by móc dostarczać naszym klientom usługi finansowe dla nich zrozumiałe, których potrzebują, za godziwą cenę i na które ich stać, będąc przy tym odpowiedzialnym partnerem dla współpracujących z nami instytucji finansowych.

NASZA WIZJA ANG SPÓŁDZIELNI W CZTERECH OBSZARACH TO:

1. Spółdzielnia będzie efektywnym biznesem.

Budujemy organizację, która systematycznie rośnie pod kątem przychodów i zatrudnienia, rozwija się w sposób zrównoważony i odpowiedzialny społecznie, tworząc biznes efektywny długoterminowo, trwały i pożyteczny.

2. Ludzie są naszą wartością.

Spółdzielnię tworzą ludzie, to oni są najważniejszym źródłem wartości firmy. Chcielibyśmy, aby nasze współpracowniczki i współpracownicy identyfikowali się z misją, wizją i wartościami naszej organizacji, traktując pracę jak służbę i jako źródło rozwoju osobistego, spełnienia zawodowego i radości. Niezwykle ważne jest dla nas również budowanie kapitału etycznego, który rozumiemy jako gotowość firmy i jej społeczności do zaangażowania i walki w imię przyjętych wartości.

3. Spółdzielnia będzie tworzyć kapitał społeczny.

Angażujemy się na rzecz dobra wspólnego. Budujemy kapitał społeczny, dzieląc się naszą wiedzą, doświadczeniem i zasobami. Pełnimy funkcję służebną wobec społeczeństwa.

4. Pozytywnie wpłyniemy na środowisko.

Każda organizacja ma wpływ na otaczające je środowisko naturalne. Chcemy minimalizować wpływ negatywny i rozwijać organizację w sposób przyjazny środowisku. Więcej o naszym manifeście i wartościach, którymi się kierujemy, można przeczytać na naszej [stronie internetowej](#).

„Jedna z niewielu firm, jakie znam, która powstawała w oparciu o strategię zrównoważonego rozwoju. Nie zysk był najważniejszy, ale to, w jaki sposób go uzyskujecie”*

*cytat pochodzi ze spotkania dialogowego z naszymi interesariuszami

Nasi interesariusze

WEWNĘTRZNI:

- Członkinie i członkowie Spółdzielni
- Ekspertki i eksperci
- Centrala

ZEWNĘTRZNI:

- Klienci
- Partnerzy finansowi (banki i towarzystwa ubezpieczeniowe)
- Kontrahenci (firmy graficzne, drukarnie, zaopatrzenie itp.)
- Partnerzy społeczni (organizacje pozarządowe, fundacje, stowarzyszenia itp.)
- Administracja publiczna
- Partnerzy niefinansowi (np. deweloperzy)
- Ustawodawca i regulator
- Organizacje samorządowe



DIALOG

Tylko słuchając naszych interesariuszy i przy ich zaangażowaniu, jesteśmy w stanie tworzyć wspólną wartość. Przez cały rok zbieramy informacje, prowadzimy badania i analizujemy dane dotyczące rynku finansowego, biznesu, społeczeństwa. Wiemy, że autentyczny dialog i efektywna komunikacja wewnętrzna są kluczowe dla działalności organizacji. W naszej spółdzielni co roku organizujemy spotkania dialogowe z interesariuszami wewnętrznymi oraz zewnętrznymi na bazie międzynarodowego standardu dialogu AA1000SES. Podczas spotkania dialogowego podsumowującego 2017 r. pojawiły się kwestie dotyczące efektywnej komunikacji, potrzeby edukacji klientów, partnerów i całego rynku, budowania i promowania marki ANG Spółdzielni, rekrutacji i kontroli wiedzy wśród ekspertek i ekspertów, a także dalszego rozwoju biznesowego i wchodzenia w nowe segmenty rynku. Wszystkie zgłoszone oczekiwania przeanalizowaliśmy. Kluczowe z nich zostały uwzględnione w poszczególnych rozdziałach niniejszego raportu:

-
- **Spółdzielnia to ludzie**
 - **Edukacja finansowa, Nienieodpowiedzialni, OdpowiedzialneFinanse.pl**
 - **Budowanie marki ANG**

„My wszyscy jesteśmy rzeczywistymi uczestnikami. Wszystko powstaje, tak jak tutaj się spotykamy i możemy powiedzieć, co nam leży na sercu – co nam pasuje, co nam nie pasuje. To możemy robić tu zawsze”*

*cytat pochodzi ze spotkania dialogowego z naszymi interesariuszami



Zarządzanie etyką

W ANG Spółdzielni obowiązują wiele dokumentów określających zasady, którymi się kierujemy. Podstawowym jest Kodeks Etyczny, stworzony w 2014 i aktualizowany w 2017 r. Obowiązuje wszystkie współpracowniczki i współpracowników Spółdzielni, a stosowanie się do niego jest bezwarunkowe. Każdy musi się z nim zapoznać przed rozpoczęciem pracy. Dokumentem precyzującym kwestie etyczne i zasady postępowania w Spółdzielni jest Ład Spółdzielni, a w nim: Standardy Pracy, polityka przyjmowania prezentów, polityka compliance, antymobbingowa i inne.

„Uczciwość w stosunku do wszystkich partnerów”*

*cytat pochodzi ze spotkania dialogowego z naszymi interesariuszami

W Spółdzielni działa Rzecznik Etyki oraz Komisja Etyki, której skład jest wybierany co roku podczas Walnego Zgromadzenia Członkiń i Członków ANG Spółdzielni. Komisja monitoruje przestrzeganie przyjętych norm etycznych i analizuje zgłoszenia ich łamania przesłane na adres etyka@grupaang.pl

Od 2016 r. podczas Walnego Zgromadzenia przyznajemy nagrodę za „Etyczne działania” w naszej spółdzielni. W 2017 r. wyróżnionych zostało 9 osób.

Za działalność w 2017 r. zostaliśmy po raz trzeci z rzędu wyróżnieni w konkursie organizowanym przez „Puls Biznesu” i PwC, otrzymując tytuł Super Etycznej Firmy.

Co roku jako członek Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych (KPF) przechodzimy z pozytywnym wynikiem audyt etyczny (od pierwszego badania w 2013 r.). Audyt sprawdza, czy jesteśmy firmą realizującą zobowiązania wynikające z „Zasad dobrych praktyk” KPF. Nasz przedstawiciel jest również członkiem Komisji Etyki KPF.

Największym wyzwaniem etycznym branży finansowej jest odpowiedzialna sprzedaż. Prowadzimy wiele działań, które zapobiegają misselingowi (nieodpowiedzialnej sprzedaży) i staramy się budować kulturę etyczną w całej branży. Więcej o przeciwdziałaniu misselingowi można przeczytać w [tym rozdziale](#).

Od 2013 r. prowadzimy projekt Nienieodpowiedzialni, propagujący ideę etycznej i odpowiedzialnej branży finansowej. ([Więcej informacji o projekcie](#))

Prawa człowieka

Choć tradycyjnie ochrona praw człowieka jest odpowiedzialnością rządu i organizacji pozarządowych, biznes nie jest z niej zwolniony. Jako przedsiębiorcy mamy obowiązek dbać o to, by nasza działalność nie naruszała praw jednostki. ANG Spółdzielnia należy do Koalicji Rzeczników Etyki w ramach Programu „Biznes i prawa człowieka. Implementacja wytycznych ONZ ds. biznesu i praw człowieka 2014-2020”. W kwietniu 2017 r. podpisaliśmy Deklarację przyjęcia Standardu Minimum Programu Etycznego UN Global Compact.

Dbamy o równe traktowanie, zapobiegamy dyskryminacji i pielęgnujemy różnorodność. Służy temu nie tylko sama forma organizacji (spółdzielnia), ale także zasady, którymi się kierujemy (Kodeks Etyczny, Ład Spółdzielni). Bardzo ważnym elementem naszego działania jest idea współstanowienia i współodpowiedzialności – hierarchia w naszej organizacji jest bardzo płaska, nie dopuszczamy do żadnych przypadków mobbingu czy zmuszania do pracy. Zapewniamy wszystkim współpracownikom i współpracownikom dobre warunki pracy i uczciwe wynagrodzenie. Odnosimy się do siebie z szacunkiem, dbając o zachowanie prawa do godności osobistej. Szanujemy prawo do prywatności. W relacjach z klientami i partnerami stawiamy na równe traktowanie i niewykorzystywanie pozycji wyższości (wynikającej z większej wiedzy, doświadczenia czy pozycji rynkowej). O tym, w jaki sposób dbamy o przestrzeganie tych praw, można przeczytać w poszczególnych rozdziałach niniejszego raportu.



Wpływ na środowisko

Wierzymy, że każda organizacja wpływa na środowisko. Nasz wpływ jako organizacji pośrednictwa finansowego skupia się głównie w obszarze wykorzystania papieru. Jak wynika z naszych wyliczeń, rocznie jeden ekspert zużywa ok. 72 ryz papieru, co daje 180 kg papieru i wymaga ścięcia co najmniej 3 drzew. Jako ANG Spółdzielnia promujemy:

**oszczędne korzystanie z papieru i druk dwustronny,
korzystanie z papieru pochodzącego w całości z recyklingu
z certyfikatem Forest Stewardship Council – FSC.**

Centrala ANG Spółdzielni korzysta wyłącznie z takiego papieru, a członkinie i członkowie naszej społeczności mogą go zamówić w wewnętrznym sklepiku.

Inicjatywy, w które się angażujemy

- Grupa robocza ds. edukacji i popularyzacji CSR przy dawnym Ministerstwie Rozwoju
- Karta Różnorodności
- Koalicja Prezesi–Wolontariusze
- Koalicja Rzeczników Etyki
- Konfederacja Lewiatan
- Konferencja Przedsiębiorstw Finansowych
- Konkurs na Przedsiębiorstwo Społeczne Roku im. Jacka Kuronia prowadzony przez Fundację Inicjatyw Społeczno–Ekonomicznych FISE
- Partnerstwo na rzecz Realizacji Celów Zrównoważonego Rozwoju
- Stowarzyszenie Mieszkanicznik
- UN Global Compact

Nagrody i wyróżnienia w 2017 r.



Najlepszy Pracodawca AON Hewitt (trzeci raz z rzędu)



Etyczna Firma Puls Biznesu (trzeci raz z rzędu)



Listek CSR Polityki (trzeci raz z rzędu)



Gazeta Biznesu (trzeci raz z rzędu)



Strategia i wyniki

ANG Spółdzielnia w liczbach:

- ➔ **224** członkinie i członkowie Spółdzielni
- ➔ **728** ekspertek i ekspertów
- ➔ **10 389** udzielonych za pośrednictwem ANG Spółdzielni kredytów na łączną kwotę **2,3 mld zł**
- ➔ **3248** sprzedanych za pośrednictwem ANG Spółdzielni produktów ubezpieczeniowych
- ➔ **21** partnerów ubezpieczeniowych, **19** partnerów kredytowych
- ➔ Przy udziale ANG Spółdzielni uruchamiane były średnio **34** kredyty dziennie
- ➔ średnia wartość kredytu hipotecznego w 2017 r. to **255 976,53 zł**
- ➔ średnia wartość kredytu gotówkowego w 2017 r. to **52 363,46 zł**
- ➔ **89%** – wskaźnik zaangażowania naszej społeczności (patrz. Spółdzielnia Najlepszym Pracodawcą)
- ➔ W 2017 r. osiągnęliśmy **51 808 817,96 zł** przychodów (o **28,2%** więcej niż w roku 2016) i **350 972,19 zł** zysku netto
- ➔ Aktywny/-a ekspert/ka ANG Spółdzielni uruchomił/a w 2017 r. średnio **16,65** kredytu hipotecznego i **4,81** kredytu gotówkowego
- ➔ **99%** naszej społeczności jest zdecydowanie lub raczej zadowolonych z pracy (patrz. Spółdzielnia Najlepszym Pracodawcą)



Strategia Zaangażowania

Rok 2017 był pierwszym rokiem realizowania „Strategii Zaangażowania” przyjętej na lata 2017–2019. Nowa strategia kontynuuje nasze podejście do budowania trwałego i zrównoważonego biznesu. Jej przewodnią ideą jest zaangażowanie wszystkich naszych interesariuszy, które jest potrzebne, abyśmy mogli tworzyć wspólną wartość. Strategia w sposób zintegrowany, łącząc cele biznesowe i pozabiznesowe, wyznacza nasze działania w czterech głównych obszarach. Każdy obszar ma przypisaną wagę (w sumie 400 punktów), mamy zdefiniowane zadania oraz wskaźniki realizacji celu. W 2017 r. naszą strategię udało nam się zrealizować na poziomie 77%:

cele biznesowe (182 punkty): 86%

W tym obszarze skupiamy się na zrównoważonym rozwoju. Wśród celów biznesowych są m.in. wyniki finansowe, stosowanie reguł Ładu Spółdzielniczego, etyka, satysfakcja klientów, przejrzyste zasady współpracy z naszymi interesariuszami, łańcuch dostaw.

cele z obszaru budowania kapitału ludzkiego (173 punkty): 75%

W obszarze kapitału ludzkiego nasze zadania skupiają się na rozbudowywaniu naszej społeczności, polepszaniu ich warunków pracy i jakości życia, wspieraniu rozwoju osobistego i edukacji, efektywnej komunikacji oraz zaangażowaniu w sprawy wspólne ANG Spółdzielni.

cele z obszaru budowania kapitału społecznego (30 punktów): 61%

Chcemy rozwijać program wolontariatu pracowniczego w Spółdzielni, angażować się w edukację finansową i odbudowę zaufania do branży finansowej.

cele środowiskowe (15 punktów): 9%

W zakresie naszego wpływu na środowisko skupiamy się na używaniu papieru pochodzącego w całości z recyklingu i wprowadzaniu segregacji odpadów w biurach.

Cele Zrównoważonego Rozwoju

Jako część międzynarodowej społeczności wspieramy globalny plan działań na rzecz ludzi, dobrobytu i naszej planety. Poprzez działania i inicjatywy, w które się angażujemy, staramy się odpowiadać na najważniejsze wyzwania, jakie stoją przed światem, a przede wszystkim przed branżą finansową. W szczególności wspieramy realizację poniższych celów.

Cele główne:



Dobra jakość edukacji

Edukacja jest jedną z kluczowych powinności biznesu. Chcemy kształcić świadomych i odpowiedzialnych obywateli i konsumentów. Wierzymy, że właśnie poprzez edukację możemy zmieniać świat na lepsze. W ramach Fundacji „Będę Kim Zechcę” prowadzimy dla dzieci warsztaty dotyczące edukacji finansowo-ekonomicznej. Dzielimy się swoją wiedzą i doświadczeniem podczas wykładów, warsztatów i konferencji. Promujemy czytelnictwo i biblioteki zakładowe.



Wzrost gospodarczy i godna praca

Cały model biznesowy spółdzielni oparty jest na zasadzie dialogu, współpracy, współwłasności i współodpowiedzialności. Naszą ideą jest stworzenie optymalnego środowiska pracy dla doświadczonych profesjonalistów. Dbamy o wysoki poziom zarządzania etyką w organizacji. Promujemy ideę spółdzielczości i odpowiedzialną przedsiębiorczość. Wspieramy przedsiębiorstwa ekonomii społecznej, jesteśmy partnerem konkursu na Najlepsze Przedsiębiorstwo Społeczne Roku. Zrównoważony rozwój jest nieodłączną częścią naszej strategii biznesowej.



Odpowiedzialna konsumpcja i produkcja

Naszą misją jest dostarczać ludziom usługi finansowe, których potrzebują, które rozumieją, za godziwą cenę i na które ich stać. Klientów zachęcamy do rozwagi w korzystaniu z usług finansowych. Aktywnie promujemy ideę odpowiedzialnej sprzedaży, m.in. poprzez serwis OdpowiedzialneFinanse.pl oraz projekt Nienieodpowiedzialni.

Cele dodatkowe:



Mniej nierówności

W spółdzielni współpracownicy są w 100% właścicielami firmy – decydują o kierunkach jej działania, są współodpowiedzialni za jej kształt i uczestniczą w zyskach. Jesteśmy przekonani, że to jest właściwa droga do zmniejszenia nierówności – większy udział pracy w podziale wytworzonej wartości. Wierzymy również, że odpowiedzialna branża finansowa, o którą walczymy, jest niezbędnym elementem inkluzywnego postępu gospodarczego.



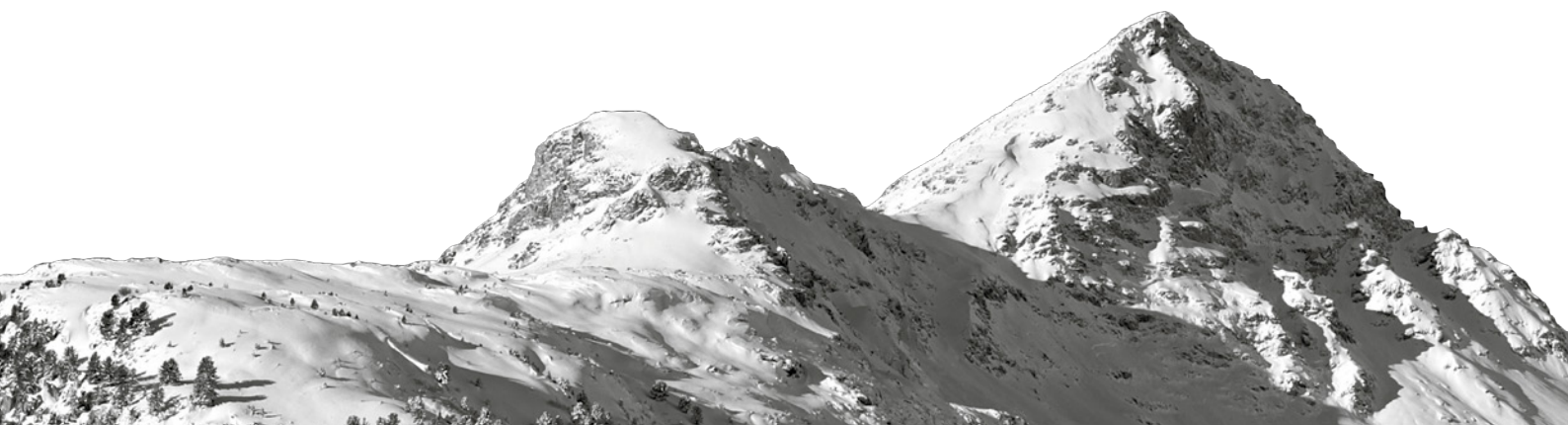
Równość płci

Formuła spółdzielni oznacza m.in. równościowe i emancypacyjne podejście do zarządzania. Opiera się na poszanowaniu różnorodności i równych prawach dla wszystkich jej członków, niezależnie od płci czy innych cech. Jesteśmy sygnatariuszami Karty Różnorodności, dbamy o poszanowanie jej zapisów i nie akceptujemy żadnych przejawów dyskryminacji.



Partnerstwa na rzecz celów

Nie zmienimy świata, działając samodzielnie. Musimy połączyć siły. Musimy wymieniać się wiedzą, doświadczeniami i zasobami, bo tylko w ten sposób możemy dokonać realnej zmiany w otaczającym nas świecie. ANG Spółdzielnia angażuje się w wiele inicjatyw branżowych, krajowych i międzysektorowych, a do własnych projektów zawsze zapraszamy partnerów.



Wyniki finansowe



Katarzyna Dmowska,
członkini Spółdzielni, wiceprezes zarządu

„Z pełną odpowiedzialnością mogę stwierdzić, iż pomimo wielu obaw na początku roku związanych z wdrożeniem Ustawy o kredycie hipotecznym i nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego oraz agentami rok 2017 był kolejnym udanym rokiem dla naszej spółdzielni, który przyniósł kolejne wzrosty w sprzedaży. Wyniki pokazują, patrząc na strukturę produktów, że nadal jesteśmy głównie pośrednikiem kredytu hipotecznego. Po połączeniu w styczniu 2017 r. z ANG Spółdzielnią Pośredników Ubezpieczeniowych w strukturze naszych przychodów pojawiły się przychody z tytułu sprzedaży ubezpieczeń, jednak stanowią one niespełna 1% przychodów ogółem, natomiast kredyty hipoteczne stanowiły ponad 95% wolumenu wszystkich uruchomionych kredytów. Będziemy pracować nad zmianą struktury przychodów na rzecz pożyczek gotówkowych i ubezpieczeń, jednocześnie nie zmniejszając sprzedaży kredytów hipotecznych, gdyż opieranie biznesu na jednej grupie produktowej jest zbyt ryzykowne dla naszej organizacji. Poza tym zależy nam, aby być wszechstronnym partnerem dla naszych klientów i dostarczać im produkty zaspokajające różne ich potrzeby finansowe”

Na służbie

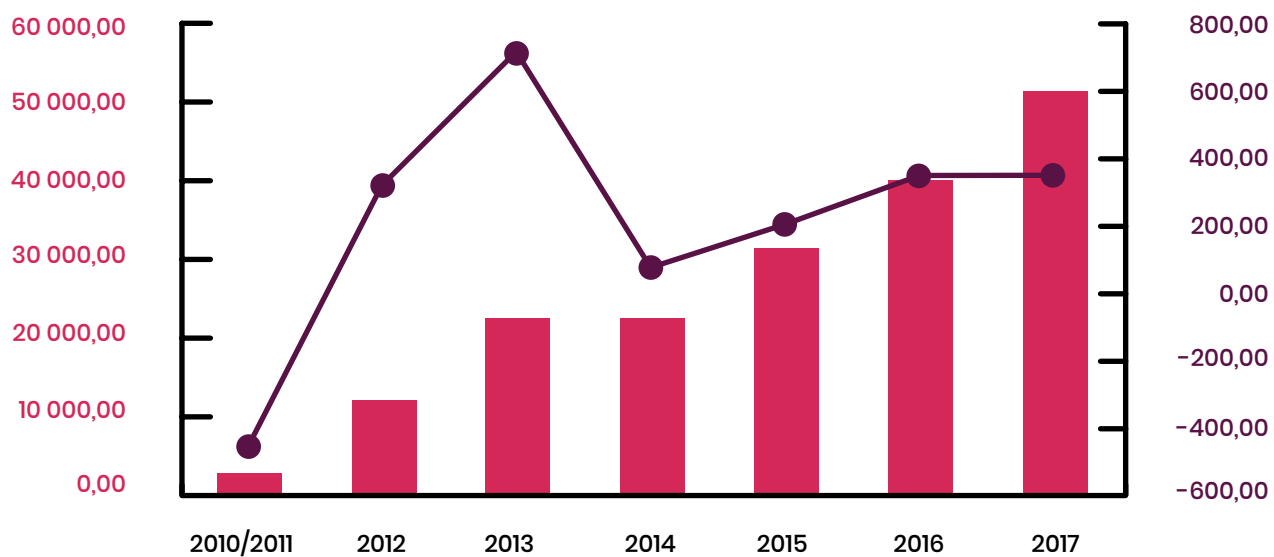
WSKAŹNIK	2016	2017
PRZYCHODY OGÓŁEM [zł]	40 428 211,78	51 808 817,96
WYNIK FINANSOWY [zł]	308 311,37	350 972,19
SUMA BILANSOWA [zł]	6 678 004,99	7 544 520,57
KAPITAŁ WŁASNY [zł]	1 972 095,96	2 420 009,51
WSKAŹNIK PŁYNNOŚCI BIEŻĄCEJ	1,2	1,4
WSKAŹNIK ZADŁUŻENIA OGÓŁEM	0,7	0,7

Rodzaj produktu	Przychody	Procentowy udział w przychodach Spółdzielni
KREDYTY	51 808 817,96 zł	99,13%
UBEZPIECZENIA	448 910,00 zł	0,87%

Wyniki finansowe

Przychody ogółem (tys. zł)

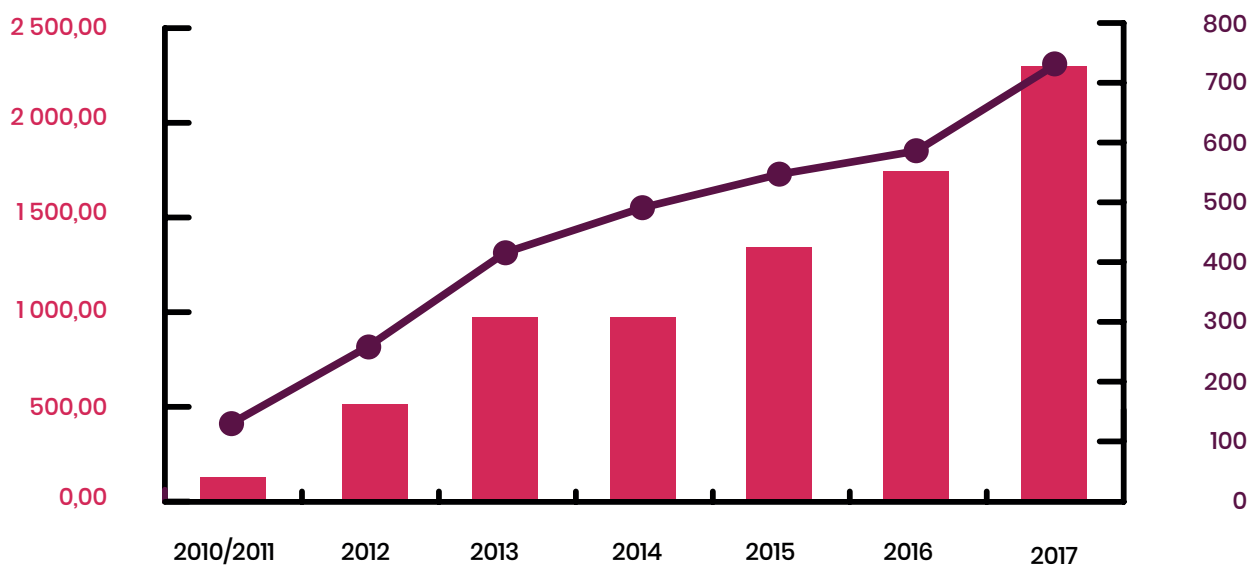
Wynik finansowy (tys. zł)



Wyniki operacyjne

Wolumen kredytów (mln zł)

Liczba ekspertów



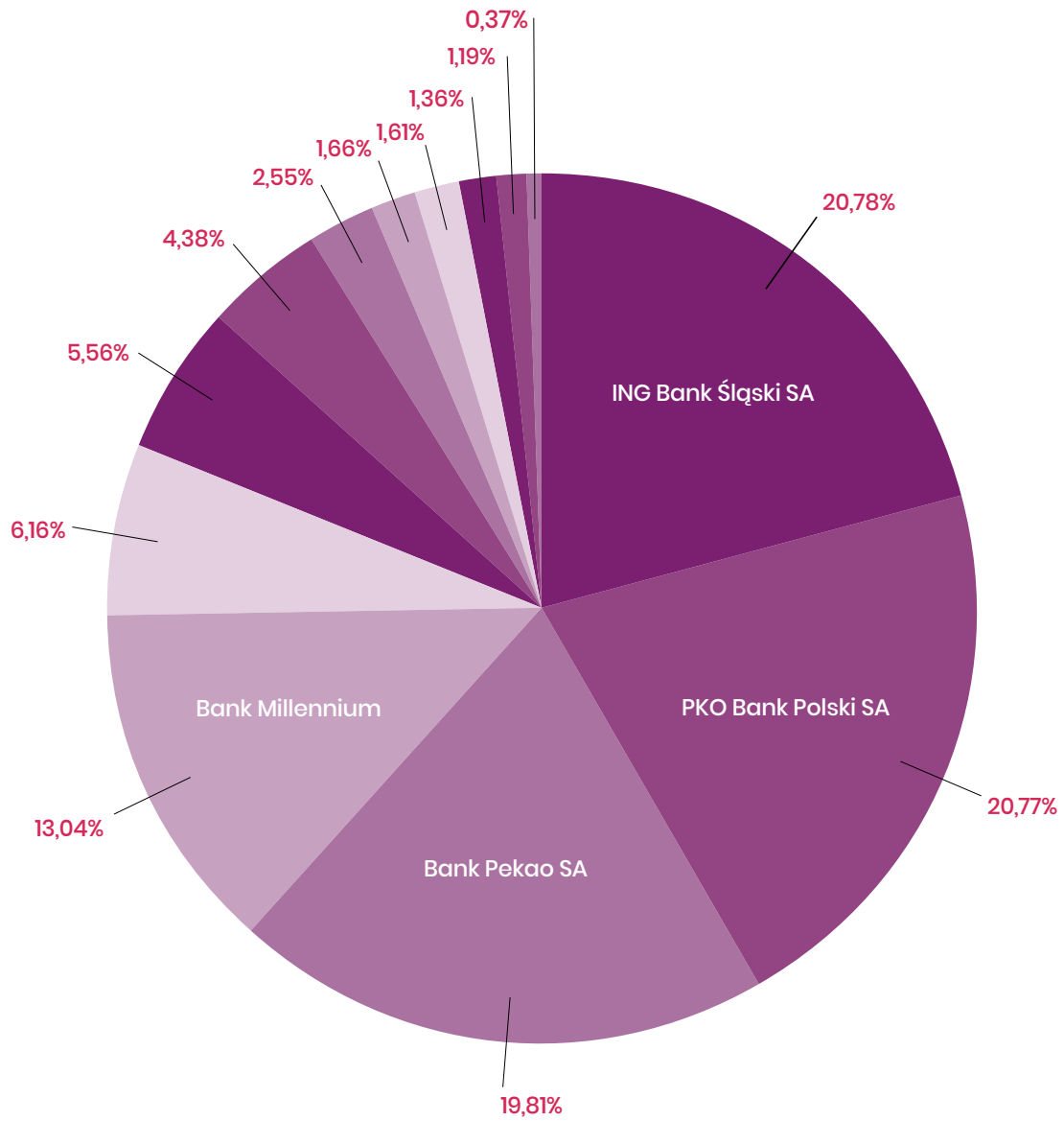
PRODUKTY KREDYTOWE

	Wolumen całkowity (kwota)		Procentowy udział produktów (wg wolumenu)	
	2016	2017	2016	2017
KREDYTY HIPOTECZNE	1 654 430 578,00 zł	2 201 910 121,87 zł	95,17%	95,92%
KREDYTY GOTÓWKOWE (W TYM KARTY KREDYTOWE)	84 048 624,68 zł	93 573 505,62 zł	4,83%	4,08%
SUMA:	1 738 479 202,68 zł	2 295 483 627,49 zł	100,00%	100,00%

	Liczba sprzedanych produktów		Procentowy udział produktów (wg liczby produktów)	
	2016	2017	2016	2017
KREDYTY HIPOTECZNE	5664	8602	84,63%	82,80%
KREDYTY GOTÓWKOWE (W TYM KARTY KREDYTOWE)	1029	1787	15,37%	17,20%
SUMA:	6693	10389	100,00%	100,00%

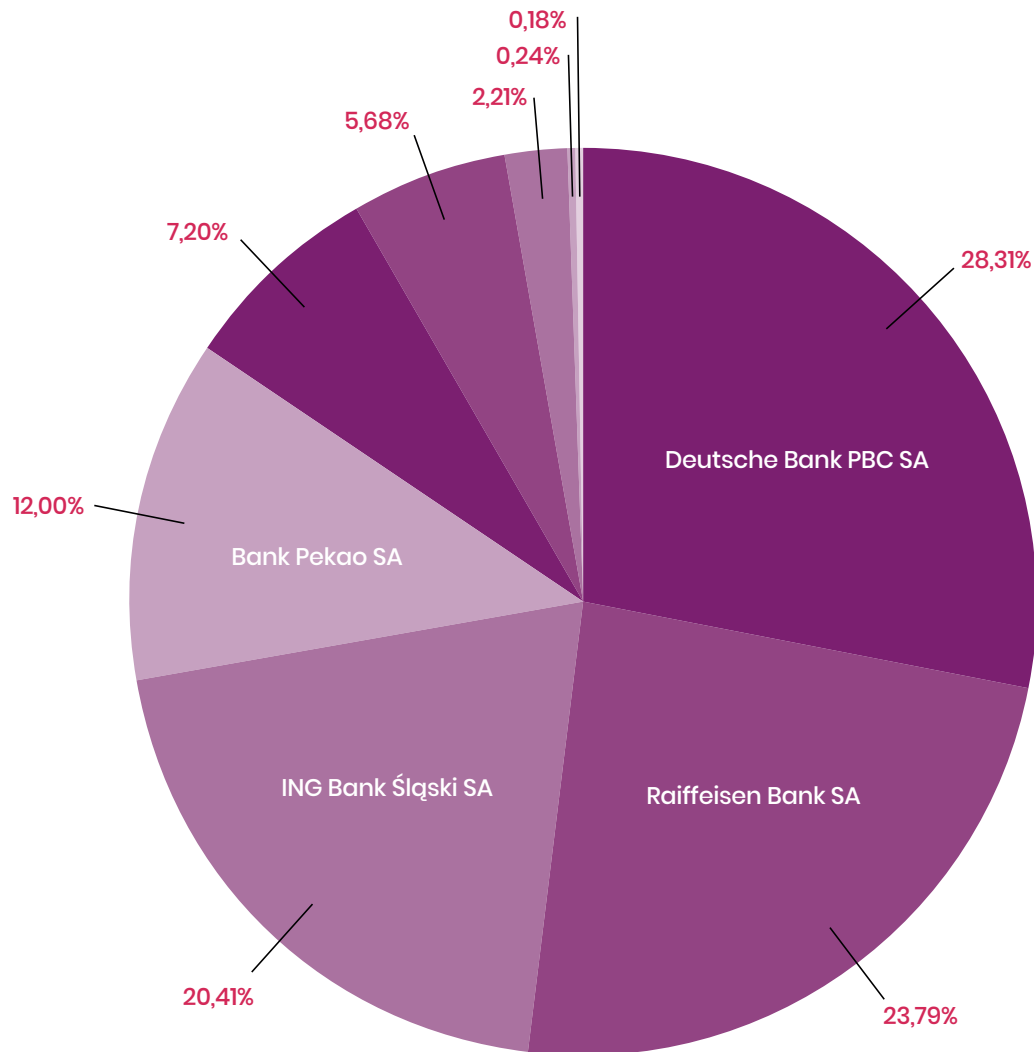
	Średnia wartość kredytu
KREDYTY HIPOTECZNE	255 976,53 zł
KREDYTY GOTÓWKOWE (W TYM KARTY KREDYTOWE)	52 363,46 zł

Kredyty hipoteczne – podział na banki



- ING Bank Śląski SA 20,78%
- PKO Bank Polski SA 20,77%
- Bank Pekao SA 19,81%
- Bank Millennium SA 13,04%
- mBank SA 6,16%
- Alior Bank SA 5,56%
- Bank Zachodni WBK SA 4,38%
- BGŻ BNP Paribas SA 2,55%
- Citibank Handlowy SA 1,66%
- Raiffeisen Bank SA 1,61%
- Eurobank SA 1,36%
- Deutsche Bank PBC SA 1,19%
- Pekao Bank Hipoteczny SA, BOŚ SA, Crédit Agricole SA 0,37%

Pożyczki gotówkowe – podział na banki



- Deutsche Bank PBC SA 28,31%
- Raiffeisen Bank SA 23,79%
- ING Bank Śląski SA 20,41%
- Bank Pekao SA 12,00%
- Alior Bank SA 7,20%
- Eurobank SA 5,68%
- mBank SA 2,21%
- Bank Pocztowy SA 0,24%
- Nest Bank SA 0,18%

PRODUKTY UBEZPIECZENIOWE

Produkty ubezpieczeniowe znajdują się w portfolio ANG Spółdzielni od 9 stycznia 2017 r. – wtedy nastąpiło połączenie ANG Spółdzielni Doradców Kredytowych oraz ANG Spółdzielni Pośredników Ubezpieczeniowych. W związku z tym poniższe wyniki dotyczące 2016 r. zostały wypracowane przez Spółdzielnię Pośredników Ubezpieczeniowych.

	Wolumen (składki)	
	2016	2017
UBEZPIECZENIA MAJĄTKOWE	951 790,00 zł	1 615 720,00 zł
UBEZPIECZENIA ŻYCIOWE	193 330,00 zł	310 850,00 zł
UBEZPIECZENIA ZDROWOTNE	5 870,00 zł	55 720,00 zł

*W portfolio za 2017 r. znalazły się również produkty inwestycyjne i emerytalne, ale jest to marginalna część naszej działalności (7 sprzedanych produktów), w związku z czym nie pojawiają się one w powyższych statystykach.



Co nam się nie udało w 2017 r.?

Rok 2017 oceniamy dobrze. Udało nam się dużo zrobić w obszarze wyników biznesowych, kapitału ludzkiego i społecznego. Jednak nie ze wszystkiego jesteśmy zadowoleni. Co nam się nie udało? Nad czym musimy jeszcze popracować?

- ➔ **Edukacja i szkolenia** – nie udało nam się zrealizować naszych planów. Musimy bardziej wspierać naszą społeczność w rozwoju i kształceniu, zarówno poprzez szkolenia wewnętrzne, jak i dofinansowanie edukacji.
- ➔ **Zaangażowanie naszej społeczności w sprawy wspólne Spółdzielni** – chcielibyśmy, aby członkinie i członkowie naszej społeczności bardziej angażowali się w dialog wewnętrzny i wspólną pracę nad naszą organizacją.
- ➔ **Wolontariat** – powinniśmy więcej uwagi poświęcić naszemu programowi wolontariatu pracowniczego i edukacji finansowej dzieci i młodzieży.
- ➔ **Wpływ na środowisko naturalne** – nie zrealizowaliśmy naszych celów środowiskowych. Musimy położyć większy nacisk na zmniejszanie naszego negatywnego wpływu (związanego głównie z dużym zużyciem papieru) i namawianie naszej społeczności do korzystania z papieru ekologicznego.



Nasze plany i wyzwania na lata 2018–2019

Dobre wyniki, stabilny rozwój i wysoki poziom zadowolenia wśród naszej społeczności utwierdzają nas w przekonaniu, że obrana droga oparta na etyce i odpowiedzialności jest właściwa. Chcemy ją kontynuować i dlatego w kolejnych latach będziemy nadal:

- dbać o dobre wyniki finansowe przy zachowaniu zasad zrównoważonego rozwoju,
- rozwijać sprzedaż produktów ubezpieczeniowych i oszczędnościowych,
- rozwijać program etyczny i dbać o przestrzeganie zasad Ładu Spółdzielniczego,
- dbać o wysoką jakość obsługi i dobre relacje z klientami,
- kontynuować dialog i transparentne zasady współpracy z interesariuszami (w tym m.in. regularnie publikować wyniki finansowe),
- rozbudowywać naszą społeczność (w 2018 r. 300 członkiń/członków ANG Spółdzielni i 850 ekspertek/ekspertów),
- poprawiać warunki pracy i kondycję życia członków naszej społeczności,
- zachęcać do większego zaangażowania w sprawy wspólne,
- rozwijać program wolontariatu pracowniczego (w 2018 r. 15% zaangażowanych członkiń/członków naszej społeczności),
- pracować nad odbudowaniem zaufania do branży finansowej (m.in. poprzez projekt Nienieodpowiedzialni),
- angażować się w edukację finansową i rozwój przedsiębiorczości,
- korzystać z papieru w 100% z recyklingu,
- prowadzić politykę odpowiedzialnych zakupów.

Ponadto w 2018 r. czekają nas wyzwania związane z implementacją nowych regulacji:

- ➔ **RODO** (Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679) to nowe regulacje unijne dotyczące ochrony danych osobowych, które zaczęły obowiązywać 25 maja 2018 r. Celem nowych regulacji jest zapewnienie odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa przetwarzanych danych, tak aby zapobiegać przypadkowemu lub niezgodnemu z prawem zniszczeniu, utraceniu, zmodyfikowaniu, nieuprawnionemu ujawnieniu lub nieuprawnionemu dostępowi do danych osobowych przesyłanych, przechowywanych lub w inny sposób przetwarzanych. Jako ANG Spółdzielnia

przeprowadziliśmy audyt dotyczący zgodności działań organizacji z nowymi przepisami, wprowadziliśmy niezbędne zmiany i dostosowaliśmy swoje polityki, objęliśmy obowiązkiem szkolenia wszystkie współpracownice i współpracowników.

- ➔ **IDD** (Dyrektywa o dystrybucji ubezpieczeń) to nowa regulacja na rynku ubezpieczeń i pośrednictwa ubezpieczeniowego, która wejdzie w życie 1 października 2018 r. Celem dyrektywy jest m.in. zagwarantowanie wysokiego poziomu profesjonalizmu i kompetencji pośredników ubezpieczeniowych, stąd między innymi kładzie nacisk na doskonalenie zawodowe i ciągłe podnoszenie kompetencji pracowników zajmujących się sprzedażą ubezpieczeń. Regulacja nakłada na dystrybutorów ubezpieczeniowych nowe obowiązki, w tym np. konieczność szczegółowej analizy potrzeb klienta przed przedstawieniem najbardziej dopasowanej oferty.
- ➔ **MIFID II** (Dyrektywa w sprawie rynków instrumentów finansowych) weszła w życie 3 stycznia 2018 r. i jest rozszerzeniem dyrektywy MIFID (Markets in Financial Instruments Directive) z 2004 r. Głównym celem dyrektywy jest zwiększenie i regulacja konkurencji rynkowej oraz ochrony klientów na europejskich rynkach finansowych usług inwestycyjnych. Zmiany, jakie wprowadza dyrektywa MIFID II, związane są przede wszystkim z informacjami, jakie będą musieli otrzymać klienci kupujący produkt finansowy. Chodzi o zagwarantowanie dostępu do szczegółów dotyczących opłat, prowizji oraz zachęt dla doradców, pośredników i dystrybutorów produktów z rynku finansowego. Nowe regulacje mają na celu eliminację misselingu, czyli oferowanie produktów w sposób wprowadzający w błąd albo oferowanie produktu, który nie jest dostosowany do możliwości lub potrzeb klienta. ANG Spółdzielnia zamierza rozszerzyć działalność o oferowanie produktów inwestycyjnych, głównie funduszy inwestycyjnych. Proces uzyskiwania stosownych zgód organu nadzoru uwzględnia już na tym etapie dostosowanie sposobu prowadzenia działalności do wymogów, jakie stawia dyrektywa MIFID i MIFID II.

Widzimy również wyzwania, które stoją przed całą branżą finansową:

- **Odbudowa służebnej roli wobec klientów:** branża finansowa powinna służyć, a jej nadrzędnym celem powinno być dobro klientów. Aby to osiągnąć, musimy podjąć wspólny wysiłek.
- **Nowe technologie:** musimy odpowiedzieć sobie na pytania, jak w mądry sposób wykorzystać nowoczesne technologie tak, aby wspierały nas w dostarczaniu klientom kompleksowych usług? Jak powstrzymać negatywne skutki rewolucji technologicznej i jak radzić sobie z zagrożeniami, jakie niesie?
- **Rosnąca liczba regulacji:** coraz bardziej skomplikowane usługi finansowe, zwiększające swój wpływ społeczny globalizujące się instytucje finansowe przy niewystarczającej samoregulacji powodują duży wzrost regulacji, z którymi branża musi się mierzyć.

Klienci

Nasza współpraca z klientami

Naszą misją jest dostarczanie ludziom usług finansowych, których potrzebują, które rozumieją, za godziwą cenę i na które ich stać. Odpowiedzialnie zarządzamy naszą ofertą i mamy wiele wdrożonych procedur, których celem jest ograniczenie ryzyka nieodpowiedzialnej sprzedaży. Głównym źródłem klientów dla naszych ekspertek i ekspertów są rekomendacje i polecenia od zadowolonych klientów, dlatego w sposób szczególny dbamy o relacje z klientami. Rekomendacje i opinie naszych klientów są dostępne m.in. na portalu odpowiedzialnefinanse.pl.

Korzyści dla klienta ze współpracy z pośrednikiem:

- przegląd i porównanie ofert z rynku,
- wstępna analiza tzw. zdolności kredytowej klienta (przy korzystaniu z produktów kredytowych),
- przygotowanie oferty dopasowanej do potrzeb oraz możliwości klienta,
- wyjaśnienie wszystkich pojęć związanych z danym produktem, przetłumaczenie ich na język zrozumiały dla osób spoza branży finansowej,
- pomoc w przygotowaniu i skompletowaniu niezbędnych dokumentów,
- monitorowanie całego procesu, aktywne pośrednictwo w komunikacji pomiędzy klientem a instytucją finansową,
- usługa bezpłatna dla klienta (provizję pokrywa instytucja finansowa).



Przeciwdziałanie misselingowi

Naszą misją jest dostarczanie ludziom usług finansowych, których potrzebują, które rozumieją, za godziwą cenę i na które ich stać. To jest dla nas odpowiedzialna sprzedaż. Naszym największym wyzwaniem jest **0% misselingu** (nieodpowiedzialnej sprzedaży). Pracujemy nad tym zarówno w naszej organizacji, jak i w całej branży finansowej. Zdajemy sobie jednocześnie sprawę, że istnieją różne ryzyka, którym musimy stawić czoło w dziedzinie etyki. Przy rosnącej sieci ekspertek i ekspertów (728 osób na koniec 2017 r.) trudne jest monitorowanie wszystkich zachowań i zapewnienie nad każdą transakcją. Ryzyko nieodpowiedzialnej sprzedaży zwiększa też dostępność wysokomarżowych produktów i chęć zarobienia wyższych prowizji na jednym kliencie. Dokładamy jednak wszelkich starań, aby to ryzyko ograniczyć. W jaki sposób?

- Uważnie dobieramy produkty do naszej oferty lub wycofujemy się z produktów, które mogą być niezgodne z naszymi zasadami.
- Dokładamy wszelkich starań, by dobrze wyjaśnić wszystkie warunki związane z produktem finansowym, postanowienia umowy, zwłaszcza w zakresie grożących klientom konsekwencji i ryzyka finansowego.
- W miarę możliwości monitorujemy naszą sprzedaż pod kątem odpowiedzialnej sprzedaży, analizując np. nienaturalną, niezgodną z trendami w firmie sprzedaż dla jednej z instytucji, sprzedaż na wysokich prowizjach czy też sprzedaż kilku produktów jednemu klientowi w tym samym czasie.
- Wypracowaliśmy Kodeks Etyki oraz Ład Spółdzielni, które obowiązują wszystkich współpracowników i współpracowniczkę i jasno określają zasady, którymi się kierujemy.
- Formuła spółdzielni sprzyja budowaniu poczucia współodpowiedzialności i niezależności niezbędnej w relacjach z klientami.
- Poważnie traktujemy proces reklamacji – każdy, również nasz klient, może zgłosić swoje wątpliwości do naszej Komisji Etyki na adres etyka@grupaang.pl lub do Komisji Etyki Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych (KPF) – etyka@kpf.pl ([więcej informacji o reklamacjach](#)).
- Propagujemy odpowiedzialne podejście do sprzedaży w całej branży. Jesteśmy inicjatorem projektu [Nienieodpowiedzialni](#) ([więcej informacji o projekcie](#)).

Wynagrodzenie od instytucji finansowych – prowizje dla pośredników

Jesteśmy wynagradzani przez instytucje finansowe, a klient nie ponosi kosztów związanych z naszą usługą. Taka sytuacja jest korzystna finansowo dla klienta, może jednak rodzić większe ryzyko nieodpowiedzialnej sprzedaży – nieetyczny pośrednik mógłby mieć pokusę sprzedawania klientowi tych produktów, z których ma największą prowizję, zamiast tych, które są dla klienta najlepsze. W przypadku kredytów istnieje dodatkowo mechanizm, który do pewnego stopnia umożliwia pośrednikowi ustalanie prowizji na niższym lub wyższym poziomie i w zależności od tego, co zaproponuje klientowi, zwiększa się bądź zmniejsza jego zarobek. Jako ANG Spółdzielnia staramy się na różne (opisane wyżej) sposoby przeciwdziałać nieodpowiedzialnej sprzedaży. Poniżej udostępniamy również dane dotyczące naszego wynagrodzenia w 2017 r.

Nasze wynagrodzenie za usługi finansowe zależy od instytucji i produktu. W 2017 r. nasze standardowe prowizje przy produktach kredytowych, zgodnie z umowami, wynosiły:

- kredyty hipoteczne: od **1,5** do **5,5%**
- kredyty gotówkowe: od **1** do **12,79%**

Nasza średnia prowizja pobrana w 2017 r. to:

- kredyty hipoteczne: **2,11%**
- kredyty gotówkowe: **5,35%**

Średnia na takim poziomie pokazuje, że udaje nam się znaleźć równowagę między naszym interesem a interesem klienta. Warto również zaznaczyć, że często, w miarę możliwości danych nam przez banki, negocjujemy z nimi korzystne warunki dla naszych klientów, często kosztem naszej prowizji.

Modele wynagrodzeń pośredników ubezpieczeniowych są zróżnicowane w zależności od produktu ubezpieczeniowego. W przypadku ubezpieczeń majątkowych zawieranych na okres 1 roku (np. ubezpieczenia komunikacyjne i mieszkaniowe) stosowana jest zasada wynagrodzenia wypłacanego jednorazowo, jako odpowiedni procent zainkasowanej, łącznej składki za cały okres ubezpieczenia. Jeśli takie ubezpieczenie opłacane jest w ratach, to wynagrodzenie jest wypłacane proporcjonalnie po zainkasowaniu każdej z rat. Nasze prowizje, zgodnie z umowami, w 2017 r. wynosiły od 3 do 30%, średnio 18,77% wartości składki.

Bardziej skomplikowany jest model wynagrodzenia w przypadku umów ubezpieczenia na życie. Są to ubezpieczenia, w których składka opłacana jest okresowo (np. co miesiąc). Najczęściej stosowana jest zasada wypłaty in-caso, co oznacza, że odpowiednia stawka wynagrodzenia wypłacana jest po każdej wpłacie klienta. Możliwe jest tu także zastosowanie zasady wypłaty wynagrodzenia metodą up-front, czyli zaliczkowa wypłata wynagrodzenia z góry, zwykle za pierwszy rok umowy. Jednak tu, jeśli umowa ulegnie rozwiązaniu w okresie, za który zostało wypłacone już wynagrodzenie, pośrednik zobowiązany jest do proporcjonalnego zwrotu nienależnego wynagrodzenia. W 2017 r. nasze prowizje od ubezpieczeń życiowych, zgodnie z umowami, wynosiły od 20 do 80%, średnio 64,90% wartości składki za pierwszy rok umowy.

Odpowiedzialny konsument

Zawsze zachęcamy naszych klientów do rozwagi i krytycznego podejścia do produktów finansowych, a także uwzględniania w doborze partnerów reputacji instytucji finansowej i jej odpowiedzialności społecznej, a nie tylko atrakcyjności finansowej usług. W 2017 r. w ramach projektu Nienieodpowiedzialni zostało przeprowadzone badanie, którego celem było ustalenie poziomu konsumenckiej odpowiedzialności Polaków. Wyniki nie napawają optymizmem.

Dane pokazują, że aż 68% Polaków uważa się za odpowiedzialnych konsumentów – mają o tym głównie świadczyć przemyślane zakupy i nabywanie tylko potrzebnych produktów. Jednocześnie **tylko ok. 10%** badanych jako istotne ocenia działania z zakresu odpowiedzialności społecznej (czytanie etykiet produktów, dbanie o środowisko, kupowanie produktów dobrej jakości). Dla polskich konsumentów ważniejsze od działań z zakresu odpowiedzialności społecznej są więc te ograniczające się do konsumpcjonizmu.



RESPONDENTÓW ZAPYTANO W BADANIU, JAK ZAREAGOWALIBY NA:

➔ wyrażanie przez właściciela marki poglądów rasistowskich:

- 48%** zrezygnowałoby z zakupu
- 29%** uważa, że zachowania właścicieli nie mają nic wspólnego z produktem
- 23%** tego typu jednorazowy incydent nie skłoniłby ich do rezygnacji z kupna produktu dobrej jakości

➔ niszczenie przez fabrykę ekosystemu:

- 50%** zniechęcałoby znajomych do zakupu mebla, podczas tworzenia którego zniszczona została struktura cenna przyrodniczo
- 31%** uznało, że niszczenie starego drzewostanu można zaakceptować
- 19%** odpowiedziało, że klient nie ponosi odpowiedzialności za los lasów, z których producent pozyskuje drewno

➔ łamanie praw dziecka przez zatrudnianie nieletnich:

- 60%** respondentów odradziłoby zakup produktów tej marki
- 21%** badanych dopuszcza zakup, tłumacząc, że wiele firm posiada zakłady produkcyjne w Azji, gdzie często do pracy zatrudnia się dzieci
- 19%** respondentów uznało informację na temat wykorzystywania do pracy dzieci jako nieistotną

➔ doprowadzenie przez firmę do śmierci pracownika:

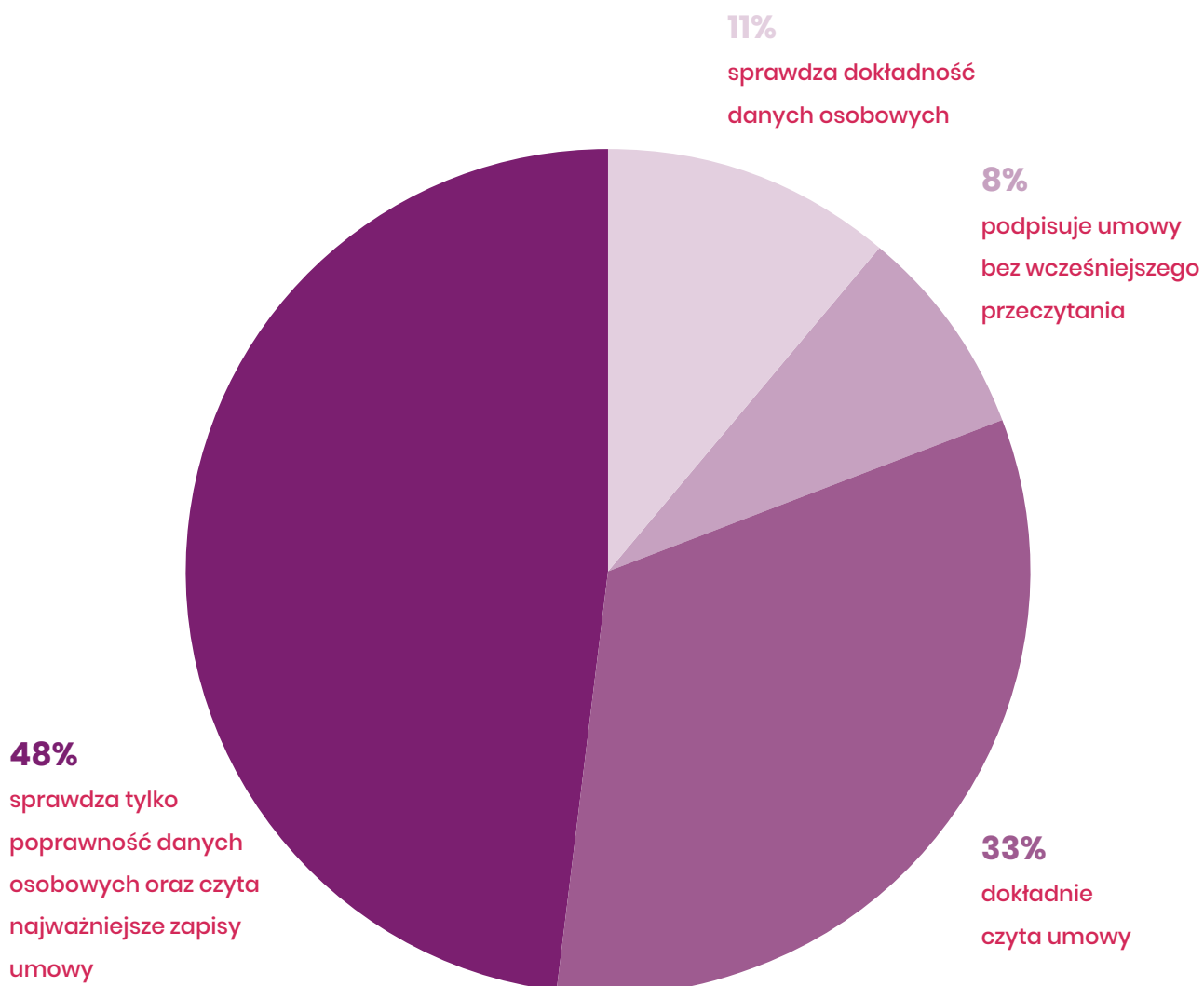
- 61%** ankietowanych uznało, że jest to znacząca przesłanka do odstąpienia od zakupów
- 27%** dopuszcza zakupy, zakładając, że wypadek prawdopodobnie był wydarzeniem jednorazowym
- 12%** uznało natomiast, że kwestie warunków pracy nie mają znaczenia podczas podejmowania decyzji o zakupie produktu



Zachowania finansowe konsumentów

Naszą rolą jest być dla klientów przewodnikiem po świecie finansów. Jest to zadanie ważne i potrzebne, ponieważ – jak wynika z badań – Polacy nie rozumieją produktów finansowych.

Tylko 53% Polaków uznaje, że dość dobrze rozumie treść większości umów finansowych, które do tej pory podpisało. Ale czy w ogóle czytamy umowy?



Polacy nie rozumieją produktów finansowych. 49% Polaków deklaruje, że posiada polisę ubezpieczeniową lub dowolny produkt oszczędnościowy. Aż 1/3 z nich twierdzi, że w wyniku zakupu tego rodzaju produktów poniosła stratę, choć zgodnie z ofertą ten produkt miał przynieść zysk. Co niepokojące, aż 59% ankietowanych, którzy ponieśli tego rodzaju stratę, nie wiedzieli, kiedy będzie możliwe wycofanie środków bez ponoszenia dodatkowych kosztów. Duże braki w wiedzy konsumenckiej ujawniły się również w dziedzinie ubezpieczeń. Przede wszystkim większość osób posiadających polisę ubezpieczeniową nie ma świadomości, że istnieją przypadki, kiedy firma może odmówić wypłaty takiego odszkodowania. W tym przypadku większą świadomość możliwości odmówienia wypłaty polisy mają osoby z wyższym wykształceniem i mieszkańcy wielkich miast. Prawdopodobnie wiedza ta idzie w parze z ogólnie większą świadomością ekonomiczną.

Z czego to wynika? Przede wszystkim produkty finansowe są skomplikowane, a język, którym się je opisuje, pełen jest trudnych i nieznanymi powszechnie pojęć. Jest to z jednej strony konsekwencją obowiązujących regulacji, mających na celu bezpieczeństwo klienta, z drugiej nieumiejętności postępowania się przez instytucje finansowe prostym i zrozumiałym językiem. To na nas ciąży obowiązek dokładnego wytłumaczenia klientowi zawłości produktów w taki sposób, aby były dla niego w 100% jasne. Drugim aspektem jest niska wiedza ekonomiczna Polaków. W tym kontekście niezbędna jest edukacja finansowa, szczególnie dzieci, młodzieży i osób starszych.

Dane na podstawie badań przeprowadzonych przez dom badawczy Maison & Partners w 2017 r. w ramach projektu Nienieodpowiedzialni.

Jak oceniają naszą pracę klienci?

Jak wynika z badań przeprowadzonych przez jeden z banków, nasi klienci:

- uważają, że informacje uzyskane od naszych ekspertów były wystarczające (95,23%),
- dobrze (11,11%) i bardzo dobrze (85,71%) oceniają zaangażowanie i pomoc naszych ekspertów w przygotowaniu dokumentacji kredytowej,
- poleciliby naszego eksperta rodzinie, znajomym (95,24%).

Opinie naszych klientów:

„Zacznę od tego, że w moim przekonaniu »ekspert od produktów finansowych« to ktoś więcej niż osoba zaznajomiona z wszelkimi szczegółami i niuansami aktualnych ofert instytucji finansowych. Ekspert to specjalista od dopasowywania tych produktów do indywidualnych potrzeb i oczekiwań klienta – partner przedkładający bezpieczeństwo, pełną świadomość i zadowolenie klienta ponad nęcące, natychmiastowe korzyści ze sprzedaży. Takiej właśnie postawy oczekiwałem, poszukując pomocy w pozyskaniu finansowania projektu inwestycyjnego, a w ANG dostałem nawet więcej. Najcenniejsze w naszej współpracy było dla mnie pełne zaangażowanie, szybkość i skuteczność działania, bardzo szerokie doświadczenie, merytoryczna pomoc na wielu etapach procesu inwestycyjnego (w którym finansowanie to tylko jeden z licznych kroków), a przede wszystkim tzw. obsługa posprzedażowa, czyli aktywne wsparcie w rozwiązywaniu różnych kwestii pojawiających się już po przeprowadzeniu transakcji i sfinalizowaniu formalności”

Michał Odymała, klient ANG Spółdzielni

„Dzięki ANG, podejmując tak ważną decyzję w swoim życiu jak wzięcie kredytu na 30 lat, czułam się bezpiecznie. Zaufałam i nie zawiodłam się. Ekspert, z którym miałam przyjemność współpracować, świetnie zna się na swojej pracy – jest właściwym człowiekiem na właściwym miejscu. Był zawsze o jeden krok do przodu, pośredniczył przez cały proces pomiędzy bankiem a kredytobiorcą od początku do końca – a łatwo nie było. Utrzymywał stały kontakt telefoniczny i bardzo szybko odpowiadał na każde pytanie. Dzięki niemu otrzymałam swój pierwszy kredyt. Szczerze polecam tak zaangażowanego, szczerego, rzetelnego oraz dotrzymującego słowa profesjonalistę. Tak trzymać i powodzenia!”

Alina Mucha, klientka ANG Spółdzielni

„Spółdzielnia ANG została nam polecona przez zaufaną osobę jako sprawdzony partner w dziedzinie kredytów hipotecznych. Od początku współpracy z naszym ekspertem doceniliśmy nie tylko jego zaangażowanie i wiedzę, ale przede wszystkim komunikatywność oraz gotowość do odpowiedzi na wszystkie nasze pytania i wątpliwości. Nie do przecenienia była pełna dyspozycyjność i możliwość kontaktu właściwie w każdym dogodnym dla nas momencie. Ze względu na to, że na stałe mieszkamy za granicą, ogromnym wsparciem było przejęcie przez naszego eksperta nie tylko koordynacji działań banku, ale również dewelopera. Współpraca nie zakończyła się w momencie uzyskania kredytu – ekspert ANG służył nam pomocą także przy wcześniejszej spłacie kredytu i uzyskiwaniu finansowania na kolejne inwestycje”

Dorota Zdankiewicz, Jakub Domagała, klienci ANG Spółdzielni

„Moja współpraca z ANG Spółdzielnią rozpoczęła się w 2013 r. Wiedza, podejście do klienta, rzetelność i cierpliwość, z którymi się spotkałam, są absolutnie nieocenione i niezwykle rzadkie. Dodatkowo współpraca na odległość nie stanowi problemu, ponieważ większość spraw udaje się rozwiązać mailowo/telefonicznie/pocztą. Jest to dla mnie bardzo duże udogodnienie w związku z tym, że mieszkam za granicą. Ogromną zaletą jest również, że nawet po zamknięciu danego procesu współpracy mogę liczyć na wsparcie – ekspert ANG nieustannie i cierpliwie odpowiada na pytania, rozwiewa wątpliwości i służy radą. Nie wyobrażam sobie współpracy z innym ekspertem, dlatego też polecam jego i całą ANG Spółdzielnię wszystkim znajomym i rodzinie”

Karolina Żółtowska, klientka ANG Spółdzielni

Reklamacje i skargi

W 2017 r. otrzymaliśmy 2 zgłoszenia na adres etyka@grupaang.pl. Oba pochodziły od naszych klientów i dotyczyły skargi na jakość pracy naszych ekspertów. Zostały dokładnie przeanalizowane i wyjaśnione. W jednej Komisja Etyki nie dopatrzyła się naruszenia zasad Ładu Spółdzielni i Kodeksu Etyki. Drugie zgłoszenie zostało uznane za zasadne – ekspert ANG Spółdzielni popełnił błąd. W porozumieniu z klientem sprawa została rozwiązana polubownie.

Nasza społeczność

Spółdzielnia to ludzie

ANG Spółdzielnia tworzy sieć ekspertów finansowych w całej Polsce. Ich wsparciem jest centralne biuro w Warszawie, w którym pracują działy rozliczeń, wsparcia sprzedaży, IT, marketingu, księgowości, kadr, CSR oraz zarząd. Dobre relacje wewnątrz Spółdzielni i owocna współpraca między ekspert(k)ami a centralą są kluczowe zarówno dla efektywnego działania organizacji, jak i budowania przyjaznej atmosfery pracy. Kapitał społeczny, rozumiany jako jakość relacji między ludźmi, zaufanie i współpraca to nasza siła napędowa. Jak wynika z badania „Problemy i wyzwania w organizacjach – znaczenie kapitału społecznego”, zrealizowanego we współpracy Komitetu Dialogu Społecznego KIG, Forum Odpowiedzialnego Biznesu oraz House of Skills, najczęściej występującymi problemami w polskich firmach i organizacjach są następujące:

- Pracownicy nie chcą brać na siebie dodatkowej odpowiedzialności **(42%)**,
- Brakuje sprawnego przepływu informacji pomiędzy zespołami i pracownikami **(41%)**,
- Pracownicy są bardziej skupieni na realizacji swoich własnych celów niż celów firmy **(40%)**,
- Zespoły/działy nie współpracują ze sobą tak ściśle, jak powinny **(40%)**.

Nam bardzo zależy, aby nasze współpracowniczki i nasi współpracownicy czuli się współodpowiedzialni za całą organizację i identyfikowali się z misją, wizją, wartościami i celami Spółdzielni. Przykładamy również dużą wagę do prowadzenia autentycznego dialogu i częstych spotkań. Zarząd Spółdzielni wraz z wybranymi przedstawicielami centrali wielokrotnie w trakcie roku spotyka się z naszą społecznością w całej Polsce. Dbamy o dobrą komunikację.



Michał Kwasek,

członek Spółdzielni, członek zarządu

„Spółdzielnia to ludzie, a ludzie to relacje i emocje, wspólnie spędzony czas. Naszym wyróżnikiem są panujące wewnątrz spółdzielni relacje i autentyczny dialog. Zależy nam na budowaniu społeczności osób, które identyfikują się z naszą misją i wartościami, a praca jest dla nich nie tylko spełnieniem zawodowym, ale także źródłem rozwoju osobistego i radości. Jako osoba odpowiedzialna za pozyskiwanie nowych członków Spółdzielni staram się spotkać z każdym potencjalnym kandydatem lub kandydatką. Tylko osobisty kontakt pozwala przekonać się, czy «nadajemy na tych samych falach», a naszym postępowaniem i codziennymi decyzjami kierują te same wartości. To kluczowe przy stale rosnącej społeczności ANG”

Lubimy naszą pracę, ale lubimy też spędzać wspólnie czas w innych okolicznościach. Kilka razy w roku organizowane są wyjazdy, w których biorą udział chętni członkowie/członkinie naszej społeczności. W 2017 r. wyjeżdżaliśmy w Tatry (aż 3 razy!), pływaliśmy po jeziorach i rzekach Pojezierza Mazurskiego. Spotykaliśmy się na ogniskach i podczas świątecznych imprez.



Budowanie marki ANG

Jesteśmy spółdzielnią – organizacją, dla której niezależność i poczucie podmiotowości jej członków jest niezwykle ważne. Członkinie i członkowie naszej spółdzielni mogą działać pod swoją marką lub marką ANG, jednak w każdej sytuacji mają obowiązek informować klienta o przynależności do Spółdzielni. Wiemy, że osobista marka jest ważna dla naszych ekspertek i ekspertów, jednak jesteśmy organizacją z silnie zarysowaną tożsamością i chcemy, by ten charakter przekładał się na nasz wizerunek i rozpoznawalność marki. Zamierzamy w związku z tym coraz mocniej wspierać działalność pod szyldem ANG.

Nasza działalność i rozwój opierają się na rekomendacjach zadowolonych klientów. Wartości i zasady, którymi kierują się nasi ludzie w swoim działaniu, są odzwierciedleniem Kodeksu Etycznego ANG. Chcemy budować markę ANG właśnie poprzez rzetelnych ekspertów i ekspertki finansowe. Swoim działaniem i profesjonalnym wsparciem klientów nasi eksperci i ekspertki nie tylko pracują nad swoją osobistą marką, ale także wizerunkiem całej organizacji.

Co nasza społeczność ceni najbardziej

Odpowiedzialność i zaangażowanie w budowanie kapitału społecznego są ważnymi elementami naszej tożsamości. Zależy nam, aby członkinie i członkowie naszej społeczności identyfikowali się z naszą misją i wartościami. Jak wynika z badań*, wybór miejsca zatrudnienia jest w coraz większym stopniu związany z kwestiami pozafinansowymi. Aż 86% młodych ludzi uważa, że sukces przedsiębiorstwa należałoby postrzegać również w innych kategoriach, nie tylko w kategorii wyniku finansowego. 77% mówi, że odpowiedzialność społeczna biznesu i postawa obywatelska są ważne. 88% uznaje za ważne lub bardzo ważne, aby ich praca dawała poczucie sensu. Jako ANG Spółdzielnia chcemy tworzyć przyjazne miejsce pracy, zapewniające rozwój zawodowy i osobisty.

*Raport firmy Deloitte „Czas odpowiedzialnych firm: Analiza polskich wyników badania Human Capital Trends 2018”

Z corocznego badania satysfakcji wynika, że na zadowolenie największy wpływ mają:

- kultura organizacyjna,
 - formuła spółdzielni,
 - ludzie, z którymi pracują,
 - misja, wizja i wartości ANG,
 - reputacja ANG,
 - podejście do etyki i odpowiedzialność sprzedaży.
-

Podczas spotkania dialogowego nasi interesariusze wewnętrzni mówili:

„Oferta jest dopasowana do klienta i klient jest najważniejszy”

„Przede wszystkim ANG daje spokój i wspieranie biznesu. To jest taka idealna synergia mojej firmy i ANG. Bez niej nie byłbym tu, gdzie jestem”

„Dla mnie to jest kluczowe, fajne i mobilizujące, że (...) nie ma z góry wyznaczonych targetów, nie jest zapisane gdzieś na kartce, ale każdy z nas wie, co ma robić. (...) A jeżeli potrzebujemy pomocy albo jakiegoś rozwiązania, to takie rozwiązanie zawsze wspólnie zespołowo znajdujemy albo przy wsparciu zarządu”

„Nie postrzegamy ANG jako firmy, ale jako społeczność ludzi, którzy mają ten sam cel, podobnie pracują. [Jest] jakaś wspólna filozofia życiowa.(...) Dlatego tak się to wszystko rozwija. Każdy wnosi cząstkę siebie”

„Transparentność, uczciwość i rzetelność”

„Stabilność. To się czuje po prostu”

Spółdzielnia Najlepszym Pracodawcą

Po raz kolejny (już trzeci rok z rzędu!) nasza spółdzielnia została wybrana Najlepszym Pracodawcą w niezależnym badaniu AON Hewitt 2017. Badanie jest oparte w 100% na opiniach i ocenach pracowników. Co z niego wynika?

Nasza społeczność jest zaangażowana.

Wskaźnik zaangażowania w ANG to **89%**, podczas gdy:

- średnio w Polsce: **48%**
- średnio w Europie: **62%**
- wśród Najlepszych Pracodawców 2017: **72%**

Zaangażowany współpracownik to taki, który:

- pozytywnie wypowiada się na temat firmy (**85%**),
- wiąże z nią przyszłość (**91%**),
- czuje się zmotywowany do dawania z siebie więcej, niż określa to zakres jego obowiązków (**73%**).

99% naszej społeczności jest zdecydowanie lub raczej zadowolonych z pracy.

Co mówią nasze współpracowniczki i współpracownicy?

- Mam wpływ na to, jak najlepiej wykonać moją pracę. (**99%**)
 - Nasza firma jest społecznie i ekologicznie odpowiedzialna. (**99%**)
 - Moja praca jest dobrze dopasowana do moich umiejętności i doświadczenia. (**99%**)
 - W naszej firmie ceni się różnorodność. (**99%**)
 - W mojej firmie panuje atmosfera otwartości i akceptacji różnic między ludźmi. (**99%**)
 - Naprawdę lubię moje codzienne zadania. (**100%**)
 - Jestem dumna/-y z tego, że jestem częścią tej firmy. (**99%**)
-

Zatrudnienie w Spółdzielni

Członkami/członkiniami ANG Spółdzielni mogą być zarówno osoby prowadzące działalność gospodarczą, jak i osoby prawne. Nasi eksperci i ekspertki finansowe (będący członkami/członkiniami Spółdzielni lub ich pracowni(cz)kami) mają łączoną formę zatrudnienia (działalność gospodarcza oraz niepełny etat na podstawie umowy o pracę). Taki model wynika z wymogów współpracy z instytucjami finansowymi oraz zasad outsourcingu czynności bankowych.

Spółdzielnia stale rośnie, zwiększa się liczba członkiń i członków oraz współpracujących z nami ekspertek i ekspertów. Na koniec 2017 r. w Spółdzielni było:

- **224** członkinie i członkowie,
- **728** ekspertek i ekspertów.

Podział wiekowy naszej społeczności ze względu na wiek i płeć:

	Wszyscy		Powitaliśmy		Pożegnaliśmy	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
do 30 lat	50	45	24	25	18	19
30-50 lat	235	349	96	124	38	56
powyżej 50 lat	28	21	15	4	8	11
ogółem	313	415	135	145	64	86
	728		280		152	

W powyższej tabeli nie uwzględniono członkiń i członków Spółdzielni – wśród nich jest 46 spółtek, 64 kobiety i 114 mężczyzn.

Z biegiem lat społeczność ANG rośnie coraz szybciej. W 2015 r. powitaliśmy 169 osób, w 2016 r. – 201, natomiast w 2017 r. dołączyło do nas aż 280 nowych ekspertów. Związane jest to przede wszystkim z coraz lepiej rozpoznawalną i dobrze kojarzoną marką ANG oraz zachętami, rekomendacjami i poleceniami naszych ludzi. Dodatkowym czynnikiem w 2017 r. były zmiany regulacyjne i konsolidacja branży. Znacząca liczba pożegnań to efekt przeanalizowania efektywności i zaangażowania współpracujących z nami ekspertów i finalne rozstanie się z pośrednikami od dłuższego czasu nieaktywnym.

Wskaźniki zatrudnienia

Wskaźnik przyjęć (powitaliśmy / wszyscy)	0,38
Wskaźnik odejść (pożegnaliśmy / wszyscy)	0,20
Wskaźnik fluktuacji (wskaźnik przyjęć + wskaźnik odejść)	0,58

Cała społeczność Spółdzielni ma dostęp do:

- prywatnej opieki medycznej (54 osoby korzystające),
- ubezpieczenia na życie na preferencyjnych warunkach (135 osób),
- pracowniczej kasy zapomogowo-pożyczkowej (351 osób),
- dofinansowania kursów, szkoleń, studiów podyplomowych,
- karty sportowej umożliwiającej korzystanie z obiektów i zajęć sportowych (156 osób),
- grywalizacyjnej platformy społecznościowej motywującej do aktywności sportowej (138 użytkowników).

Promujemy zdrowy styl życia w naszej społeczności nie tylko poprzez finansowe wspieranie aktywności fizycznej, ale także poprzez wewnętrzną rywalizację w ramach platformy społecznościowej i nagradzanie najbardziej aktywnych uczestników. Spółdzielnia wspiera również (finansowo) jazdę na rowerze i udział w zawodach biegowych.

Jesteśmy sygnatariuszem Karty Różnorodności. W różnorodności widzimy źródło innowacji, kreatywności i siły organizacji. Dbamy o przestrzeganie polityk antidyskryminacyjnych i antymobbingowych. Każdy może zgłosić wątpliwości w tym zakresie do Komisji Etyki.



Jak dołączyć do Spółdzielni?

Do członkostwa w Spółdzielni zapraszamy doświadczonych i samodzielnych pośredników i pośredniczki finansowe, którzy prowadzą działalność gospodarczą, oraz lokalne firmy zatrudniające pracowników. Od kandydatek i kandydatów wymagamy co najmniej 12-miesięcznego doświadczenia oraz nienagannej reputacji na rynku usług finansowych.

CZEGO ANG SPÓŁDZIELNIA OCZEKUJE OD SWOJEJ SPOŁECZNOŚCI?

- **Zaangażowania:** członkinie i członkowie spółdzielni są jej współwłaścicielami – to od ich zaangażowania zależy sukces całej organizacji. Chcemy, by utożsamiali się z naszymi wartościami i celami, działali w zgodzie z jej wizją i misją.
- **Etyki:** wysokie standardy etyczne i odpowiedzialna sprzedaż to jeden z filarów działalności ANG Spółdzielni. Niezwykle poważnie traktujemy lojalność, uczciwość i rzetelność w pracy.
- **Dbłości o relacje** z klientami, partnerami finansowymi, współpracownikami.
- **Otwartości** na wiedzę i rozwój, ale także na różnorodność i dialog.
- **Profesjonalizmu** zarówno pod kątem obsługi klienta, jak i współpracy z partnerami finansowymi (dbłości o wysoką jakość wniosków i dokumentów składanych do instytucji finansowych).



„Współpracuję z ANG Spółdzielnią głównie jako pośrednik kredytowy od około 4 lat. Cenię sobie tę współpracę z kilku względów. Jednym z najważniejszych jest na pewno uporządkowany proces współpracy i wsparcia w bieżącej pracy. Bardzo doceniam udostępniane nam narzędzia, dzięki którym praca jest bardziej komfortowa, a wszystkie procesy prostsze i bardziej przejrzyste. Wpływa to bardzo pozytywnie na jakość pracy z klientem. Ważne są dla mnie również kwestie związane z zarządzaniem etyką w organizacji. Przyjęty Kodeks Etyczny jest żywo obecny w naszej codziennej pracy. Spółdzielnia stworzyła grupę osób, które wyznają podobne wartości i filozofię współpracy z klientem. Nie mamy przyjętych targetów, przez co do każdego klienta mogę podchodzić indywidualnie. Nigdy nie było sytuacji, w której miałbym z góry narzucony bank, z którym mam »bliżej« współpracować”

Wojciech Płudowski, członek Spółdzielni

Jak dzielimy się przychodami?

W 2017 r. podział przychodów Spółdzielni wyglądał następująco:

- **90,76%** naszych przychodów przekazaliśmy członkiniom i członkom ANG Spółdzielni.
- Od **65** do **90%** swoich przychodów członkinie i członkowie ANG Spółdzielni przekazali współpracującym z nimi ekspertkom i ekspertom.
- Od **0** do **50%** swoich przychodów ekspertki i eksperci przekazali partnerom za polecenia ich klientom (deweloperzy, pośrednicy nieruchomości etc.).
- **9,24%** tego przychodu zostało w Spółdzielni – pokryliśmy z niego koszty działania, rozwój Spółdzielni, zaangażowanie społeczne.
- **0,68%** przychodów stanowi zysk.
- **10%** zysku ANG Spółdzielni przeznaczaliśmy na potrzeby Fundacji „Będę Kim Zechcę”.



Biblioteka zakładowa

Jako ANG Spółdzielnia założyliśmy bibliotekę zakładową dla naszej społeczności. Posiadamy w niej już ponad 500 tytułów i cały czas ją rozbudowujemy. Opracowaliśmy niezbędny regulamin i stworzyliśmy na potrzeby biblioteki aplikację webową i na iOS o nazwie Maktaba (co w języku suahili oznacza bibliotekę). Zachęcamy do czytania książek, m.in. poprzez wewnętrzną rywalizację i nagrody dla najaktywniejszych czytelników oraz nagradzanie osób, które przeczytały i napisały opinie o 5 książkach (bon na zakup książek).

„Czytelnictwo książek nie jest mocną stroną naszego społeczeństwa, coraz częściej także czytniki e-booków lub po prostu tablety zastępują wersje drukowane. Świat się zmienia w wielu dziedzinach, technika wkracza coraz bardziej w naszą codzienność. Ja uważam, że po pierwsze, czytać trzeba, bo warto, po drugie, nic nie zastąpi ładnie wydanej papierowej książki. Ma to swój urok, choć i swoją cenę ograniczającą dostępność. Maktaba jako zakładowa biblioteka doskonale wpasowuje się w kanon popularyzacji czytelnictwa. Idealne połączenie nowoczesności z tradycją. Ciekawy, stale uzupełniany księgozbiór z opisami i opiniami czytelników. W dowolnej chwili, z dowolnego miejsca, mając przy sobie komputer lub telefon – klikam, wypożyczam, a po chwili mogę delektować się zawartością szeleszczących kartek”

Krzysztof Iwan, członek Spółdzielni

Od września 2017 r. umożliwiamy również członkom naszej społeczności dostęp do książki mówionej. Po pobraniu aplikacji każdy może bezpłatnie słuchać wybranych audiobooków. Do grudnia 2017 r. nasi ludzie wysłuchali ponad 2631 godzin audiobooków.

Edukacja i rozwój

Członkinie i członkowie naszej społeczności mają możliwość udziału w szkoleniach organizowanych przez nas (przede wszystkim przez dział wsparcia sprzedaży) oraz przez naszych partnerów finansowych. W 2017 r. odbyły się 24 wewnętrzne szkolenia dla ekspertek i ekspertów w formie webinarium oraz jedno 3-dniowe stacjonarne szkolenie wstępne. W każdym webinarium brało udział średnio 38 osób. Największym zainteresowaniem cieszyły się spotkania dotyczące Ustawy o kredycie hipotecznym i nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego oraz agentami.

Istnieje również możliwość otrzymania dofinansowania swojej edukacji. W 2017 r. w ramach projektu prowadzonego przez Fundację Fundusz Współpracy 13 osób otrzymało nieoprocentowane pożyczki na kształcenie. Jako ANG Spółdzielnia zadeklarowaliśmy dodatkowe bezzwrotne wsparcie w wysokości 10% wartości pożyczki (ale nie więcej niż 500 zł) dla każdej osoby, która ukończy wybrany przez siebie kurs.

2017 r. nie był dla nas zadowalający pod kątem kształcenia naszych współpracowniczek i współpracowników. Nasze myśli i działania krążyły głównie wokół implementacji Ustawy o kredycie hipotecznym i nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego oraz agentami, czego skutkiem było niekiedy nieintencjonalne zaniedbanie innych obszarów. Niestety, jednym z nich okazały się szkolenia i wsparcie edukacji naszych ludzi. Wśród celów na kolejny rok (i następne lata) znajduje się większy budżet na dofinansowanie kształcenia oraz większa częstotliwość szkoleń wewnętrznych.

Partnerzy

Rynek kredytów hipotecznych

Jak wynika z danych Systemu Analiz Rynku Finansowania Nieruchomości, SAFRiN, rynek kredytów mieszkaniowych rośnie, a rok 2017 był zarówno pod względem ilościowym (liczba kredytów), jak i wartościowym (wolumen kredytów) najlepszy od 2011 r. Na wzrost popytu wpłynął z jednej strony niski poziom stóp procentowych stymulujący popyt na kredyty, a z drugiej wzrost płac.

W 2017 r. jednym z najistotniejszych wydarzeń w branży kredytowej było wdrożenie Ustawy o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami. Wydarzenie to, a przede wszystkim poprzedzające je konsultacje, wywołały w branży bardzo duże poruszenie.



Katarzyna Dmowska,
członkini Spółdzielni, wiceprezes zarządu

„Rok 2017 rozpoczęliśmy z wizją końca branży pośrednictwa kredytowego w związku z proponowanym brzmieniem art. 16 ustawy, który zabraniał wypłacania wynagrodzeń pośrednikom przez banki. Po wielu niepokojach i miesiącach aktywnych działań, przeprowadzanych badaniach, prezentacjach i spotkaniach z postami oraz autorami zapisów ustawy, uczestniczeniu w spotkaniach komisji sejmowej i senackiej Ustawa została uchwalona bez zapisów zagrażających istnieniu branży. Większość zapisów ustawy weszło w życie z dniem 22 lipca. Ustawa nałożyła wiele nowych obowiązków zarówno na kredytodawców, jak i pośredników kredytu hipotecznego. Pomimo wielu niepokojów i zamieszania na rynku w związku z wejściem w życie Ustawy Spółdzielni udało się sprawnie wdrożyć zmiany związane głównie z obowiązkami informacyjnymi wobec klientów oraz w procesach

kredytowych wprowadzanych przez banki. W listopadzie, czyli ponad dwa miesiące przed końcem okresu przejściowego, który mijał 21 stycznia 2018 r., Spółdzielnia była gotowa do zgłaszania swoich agentów do rejestru KNF, a w dniu 20 grudnia Komisja Nadzoru Finansowego wydała zgodę ANG Spółdzielni na prowadzenie działalności w zakresie pośrednictwa kredytu hipotecznego. Celem ustawy miała być ochrona interesów klientów. Niewątpliwie uporządkowanie branży pośrednictwa było potrzebne, jednak Ustawa nie do końca spełnia swoje zadania”

Partnerzy finansowi

Współpracujemy z największymi bankami i towarzystwami ubezpieczeniowymi. Mamy 19 partnerów kredytowych oraz 21 partnerów ubezpieczeniowych. W relacjach z naszymi partnerami kluczowe jest wzajemne zaufanie i poczucie wspólnej odpowiedzialności. Dbamy o partnerskie stosunki, stawiamy na transparentność i dobrą komunikację.

OTO, CO ZYSKUJĄ PARTNERZY FINANSOWI PRZY WSPÓŁPRACY Z POŚREDNIKAMI, TAKIMI JAK ANG SPÓŁDZIELNIA:

- nowi klienci,
- nowe kanały dotarcia do klientów,
- dotarcie do klientów poza zasięgiem sieci własnej,
- dostęp do sieci doświadczonych ekspertów finansowych bez stałych kosztów,
- główny koszt pozyskania klienta (koszt pośrednika) ponoszony jest tylko w sytuacji rzeczywistego podpisania umowy z klientem.

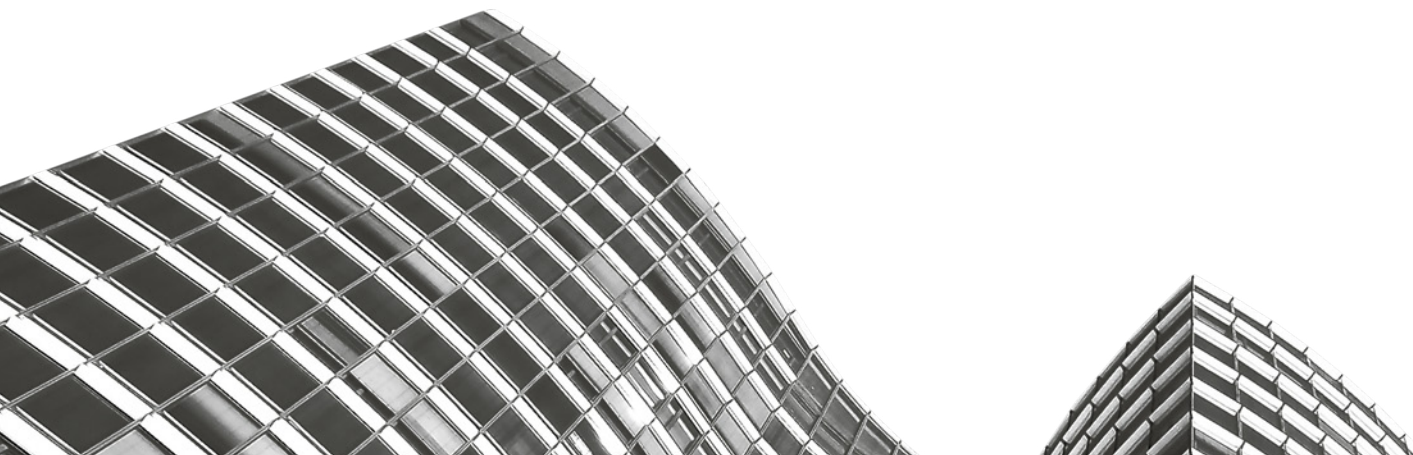


OTO, CZEGO POWINNI OCZEKIWAĆ OD NAS NASI PARTNERZY FINANSOWI:

- znajomości oferty produktowej i procesów oraz bieżącego monitorowania zmian w ofercie,
- aktywnego pozyskiwania klientów,
- dbałości o potrzeby i dobro klientów,
- rzetelnego informowania klientów o cechach oferowanych produktów,
- rzetelnej weryfikacji danych oraz informacji na temat klientów przekazywanych do partnerów,
- dbałości o kompletność dokumentacji klientów,
- dbałości o interesy i wizerunek instytucji finansowej,
- aktywnego i rzetelnego pośrednictwa w komunikacji pomiędzy instytucją finansową i klientem.

OTO, CZEGO ANG SPÓŁDZIELNIA OCZEKUJE OD PARTNERÓW FINANSOWYCH:

- traktowania jak interesariusza,
- spójnej oferty dla klientów w każdym kanale sprzedaży (zarówno w oddziałach własnych, jak i u pośredników),
- równego traktowania klientów od pośrednika i klientów własnych,
- bieżącego przekazywania informacji o zmianach w ofercie,
- dostarczania szkoleń produktowych,
- pełnej i szybkiej komunikacji w zakresie informacji na temat przetwarzanych wniosków,
- uczciwego wynagradzania za sprzedawane produkty, rzetelnego i terminowego rozliczenia należnej prowizji,
- zwracania uwagi nie tylko na sprzedaż, ale również na elementy jakościowe i etyczne w relacji z pośrednikami,
- współpracy przy naprawianiu rynku i budowaniu zaufania społecznego.



Jak nasi partnerzy oceniają współpracę z ANG?

„Alior Bank współpracuje ze Spółdzielnią ANG od momentu jej powstania. Dotychczasowe relacje oceniamy bardzo dobrze, zarówno w kwestiach merytorycznych, komunikacyjnych, jak i jakościowych. Kluczowe są dla nas wzajemne zaufanie oraz podobne wartości, którymi się kierujemy. Stawiamy na odpowiedzialny biznes z ukierunkowaniem na dobro klienta. Dlatego bardzo pozytywnie odbieramy konsekwentne działania Spółdzielni ANG uświadamiające i zmieniające branżę finansową w zakresie CSR. Na szczególne wyróżnienie zasługuje promowanie odpowiedzialnych postaw (m.in. projekt Nienieodpowiedzialni) czy stworzenie kodeksu etycznego”

Mariusz Bielaszewski, dyrektor Departamentu Sprzedaży Alternatywnej, Alior Bank

„ANG Spółdzielnia jest wieloletnim partnerem biznesowym Pekao Banku Hipotecznego SA. W naszej codziennej współpracy liczy się przede wszystkim wzajemne zaufanie i radość z dążenia do wspólnego celu. A tym celem jest satysfakcja naszych klientów. Łączy nas świadomość odpowiedzialności za decyzje zwykłych ludzi. Kupno domu czy mieszkania to przecież dla wielu nie tylko największa inwestycja życia, ale także moment realizacji marzeń. Tymczasem empatia względem drugiego człowieka to dziś rzadkość w biznesie. ANG nie tworzy zbędnych barier, nie usztywnia kontaktów, jest zgranym zespołem. Od ANG płynie dobra energia!”

Anna Nolbrzak-Jasińska, zastępca dyrektora Departamentu Obsługi Klientów, Pekao Bank Hipoteczny

„Współpracę z ANG Spółdzielnią od samego początku oceniam wzorowo. Ukierunkowanie na stabilny rozwój, odpowiedzialny biznes oraz etyczną współpracę na każdym szczeblu jest zbieżne z naszymi zasadami. Grupa ANG reprezentuje wartości bliskie naszej organizacji, które znajdują potwierdzenie w corocznym raporcie społecznym CSR. Szczególnie doceniamy wkład włożony w rozwój kompetencji ekspertów, reprezentujących zawsze w pierwszej kolejności interesy klientów. Służących profesjonalną obsługą w najważniejszej transakcji finansowej, jaką jest zakup wymarzonej nieruchomości”

Jarosław Procyk, menedżer ds. sprzedaży kredytów hipotecznych, Bank Zachodni WBK

Odpowiedzialne zakupy

Jesteśmy świadomi, że usługi i towary, które nabywamy od naszych dostawców, wywierają określony wpływ ekonomiczny, społeczny i środowiskowy. Przy wyborze kontrahentów kierujemy się obiektywnymi kryteriami i zasadami zapisanymi w naszym Kodeksie Etycznym. Od naszych dostawców oczekujemy przestrzegania zasad etyki, odpowiedzialności społecznej i ekologicznej. Szczegółowe zasady dotyczące zakupów w firmie i wyboru dostawców są zapisane w Ładzie Spółdzielnianym. Korzystamy również z produktów i usług przedsiębiorstw ekonomii społecznej, np. Spółdzielni Socjalnej „Kto Rano Wstaje” czy PANATO.



Zaangażowanie społeczne

Nasze priorytety

Przywrócenie służebności branży finansowej na rzecz społeczeństwa to nasz absolutny priorytet. Działamy w myśl tej idei na różnych polach – zarówno wewnątrz organizacji, budując wysoką kulturę etyczną, jak i w całym sektorze finansowym i szerzej, w społeczeństwie. Budowanie kapitału społecznego to jeden z elementów naszego manifestu i filarów obecnej strategii ANG Spółdzielni. Chcemy dzielić się naszą wiedzą, doświadczeniem i zasobami. Angażować się w inicjatywy na rzecz dobra wspólnego, tak aby zmieniać świat na lepsze. Nasze działania skupiają się wokół tych wartości, które przy zakładaniu ANG Spółdzielni uznaliśmy za kluczowe:

- **Ludzie**
- **Równowaga**
- **Edukacja**
- **Etyka**
- **Radość**
- **Przedsiębiorczość**
- **Zaangażowanie**
- **Współpraca**

Jak rozumiemy poszczególne wartości i jak brzmi nasz manifest, można przeczytać na naszej [stronie internetowej](#).



Współpraca i partnerstwo

Nasze działania realizujemy nie tylko jako ANG Spółdzielnia, ale również poprzez naszą Fundację „Będę Kim Zechcę”. W wielu projektach działamy we współpracy z innymi organizacjami. Jesteśmy przekonani, że partnerstwa międzysektorowe, wymiana wiedzy i wzajemne uczenie się są kluczem do realnej zmiany w otaczającym nas świecie. Musimy łączyć siły, aby skalować nasze działania i mieć autentyczny wpływ na naszą rzeczywistość. W zakresie zaangażowania społecznego w 2017 r. współpracowaliśmy z:

AKADEMIA ROZWOJU FILANTROPII W POLSCE

Akademia koordynuje projekt Koalicja Prezesi-Wolontariusze, którego celem jest otwarcie dyskusji na temat społecznego zaangażowania liderów biznesu. Chodzi o propagowanie postaw i zachowań prospołecznych poprzez pokazywanie pozytywnych przykładów menedżerów wysokiego szczebla, którzy dzielą się swoim czasem, doświadczeniem, wiedzą i umiejętnościami w ramach akcji wolontariackich. Przedstawicielem Spółdzielni ANG w koalicji i prezydium inicjatywy jest Artur Nowak-Gocławski.

„Koalicja Prezesi-Wolontariusze to jedyny w Polsce program społeczny stwarzający przestrzeń do wolontariackiego zaangażowania liderów biznesu – prezesów i członków zarządów firm rozwijających wolontariat pracowniczy. Artur Nowak-Gocławski, reprezentujący ANG Spółdzielnię, jest członkiem Koalicji od 5 lat. Łączą nas wspólne wartości i przekonanie o sile wspólnego działania. Bardzo cenimy jego zaangażowanie – członkostwo w prezydium Koalicji, kapituły Nagrody „Człowiek wiedzy i doświadczenia” promującej wolontariat kompetencji, dzielenie się wiedzą i doświadczeniem podczas warsztatów w szkołach, uczestnictwo w debatach na dorocznych konferencjach wolontariackich i wsparcie merytoryczne programów prowadzonych przez Akademię Rozwoju Filantropii w Polsce”

Elżbieta Łebkowska, członkini zarządu, Akademia Rozwoju Filantropii w Polsce

CENTRUM EDUKACYJNE TRAMPOLINA W ANINIE

Centrum Edukacyjne Trampolina w Aninie pomaga w usamodzielnieniu się chłopcom, którzy przeszli proces resocjalizacji, i zapobiega ich wykluczeniu społecznemu. W latach 2016–2017 nasi wolontariusze współpracowali z podopiecznymi ośrodka w roli tutorów. W projekt zaangażowało się 15 osób. Ze względu na trudności z odnalezieniem się wychowanków Centrum na rynku pracy zdecydowaliśmy się pomóc im w przygotowaniu CV i zapewnić białe koszule (niezbędne dla kandydata do pracy, a brakowało ich w szafie prawie każdego z nich). W 2018 r. zamierzamy również zrealizować projekt promocji czytelnictwa wśród chłopców.

FUNDACJA INICJATYW SPOŁECZNO-EKONOMICZNYCH

ANG Spółdzielnia jest partnerem strategicznym Konkursu na Przedsiębiorstwo Społeczne Roku im. Jacka Kuronia organizowanego przez FISE. Ma on na celu wyłonienie firm, które najskuteczniej łączą osiąganie zysku ekonomicznego i społecznego. Nasi wolontariusze co roku pomagają przy ocenie ekonomicznej wniosków nadsyłanych do konkursu. Jesteśmy także fundatorami Nagrody ANG za najskuteczniejszą promocję i komunikację.

„Fundacja Inicjatyw Społeczno-Ekonomicznych już od 8 lat, w ramach Konkursu im. Jacka Kuronia, promuje i nagradza najlepsze przedsiębiorstwa społeczne w Polsce. Wolontariusze ANG Spółdzielni wspierają nas swoim doświadczeniem i wiedzą. Jesteśmy wdzięczni za zaangażowanie, pomoc, otwartość i zaufanie. Współpraca i dobre relacje z branżą finansową są dla podmiotów ekonomii społecznej szansą na rozwój ekonomiczny i coraz większe oddziaływanie na lokalną społeczność. Doceniamy wsparcie ANG i liczymy na kolejne lata owocnej współpracy”

Magdalena Klaus, prezes zarządu, Fundacja Inicjatyw Społeczno-Ekonomicznych

Nienieodpowiedzialni

Nienieodpowiedzialni to wyjątkowy projekt związany ze zrównoważonym rozwojem, odpowiedzialnością biznesu i poszukiwaniem wartości zarówno ekonomicznej, jak i społecznej. W 2018 r. będzie miał szóstą odsłonę. Celem projektu jest dyskusja na temat największych wyzwań i zagadnień etycznych w branży finansowej.

W ramach Nienieodpowiedzialnych działa portal internetowy, pięciokrotnie już organizowana konferencja oraz gazeta – nazywamy ją nieregularnikiem. W 2018 r. po raz pierwszy zostanie także wydana książka – „Rozmowy o odpowiedzialności”.

Od 2013 r. w naszych konferencjach wzięło udział ponad 1,3 tys. przedstawicieli zarządów, rad nadzorczych, kadry menedżerskiej, pracowników i współpracowników z firm z branży finansowej i nie tylko, a sama konferencja stała się największym wydarzeniem tego rodzaju w przestrzeni biznesowej i naukowej. Nasza gazeta dociera do przedstawicieli branży finansowej, najważniejszych organizacji pozarządowych, administracji publicznej i wyższych uczelni. Projekt realizujemy przy wsparciu i we współpracy z różnymi partnerami zarówno ze świata biznesu i nauki, jak i sektora pozarządowego i publicznego.

W 2017 r. w konferencji pod hasłem „Odpowiedzialność – ciężar czy szansa?” wzięło udział ponad 350 osób. Rozmawialiśmy na temat odpowiedzialności branży finansowej za dobro wspólne, szukaliśmy odpowiedzi na pytanie, czy można sprzedawać odpowiedzialnie i zarabiać, zaprezentowaliśmy wyniki badania o odpowiedzialności klientów oraz podjęliśmy debatę na temat etyki w świecie sztucznej inteligencji. Patronat honorowy nad wydarzeniem objęła Konfederacja Lewiatan oraz Ministerstwo Rozwoju. Przy organizacji pomagało nam 5 partnerów merytorycznych i 11 partnerów finansowych.

W ramach projektu Nienieodpowiedzialni przeprowadziliśmy dwa badania poziomu zaufania (w 2014 oraz 2016 r.) oraz jedno dotyczące odpowiedzialności konsumentów (w 2017 r.). Wszystkie realizowane były we współpracy z seniorskim butikiem badawczym Maison & Partners. Ich wynikami dzieliliśmy się podczas konferencji, a obecnie dostępne są na www.nienieodpowiedzialni.pl.

VI konferencję Nienieodpowiedzialni planujemy na 7 listopada 2018 r.

OdpowiedzialneFinanse.pl

OdpowiedzialneFinanse.pl to projekt, poprzez który pomagamy naszym klientom znaleźć eksperta lub ekspertkę, który/-a dopasuje produkt finansowy pod kątem ich potrzeb. Jest to również ekspercki serwis, na którym klienci mogą znaleźć rzetelne teksty dotyczące kredytów, pożyczek, leasingu, ubezpieczeń, faktoringu, wymiany walut, przygotowane przez ludzi zajmujących się tym na co dzień. Celem projektu jest edukacja i wsparcie klientów w procesie szukania produktu finansowego dopasowanego do ich potrzeb i możliwości. Wychodzimy z założenia, że pośrednik/-czka finansowy/-a powinien/-na być instytucją zaufania publicznego, a to oznacza nadrzędność interesu klienta nad interesem instytucji finansowej. Budujemy społeczność odpowiedzialnych ekspertów.

Edukacja finansowa dzieci

Chcemy dzielić się naszą wiedzą i doświadczeniem. Jesteśmy przekonani, że edukacja finansowa jest ważna i potrzebna. Świadczą o tym choćby wyniki naszych badań przeprowadzonych w ramach projektu Nienieodpowiedzialni w 2017 r., pokazujące duże braki wiedzy w rozumieniu zagadnień finansowych i umiejętności sprawnego poruszania się po rynku usług finansowych. ([Więcej o badaniach.](#)) W ramach wolontariatu pracowniczego prowadzimy warsztaty:

- **Odpowiedzialna Przedsiębiorczość** – autorski cykl spotkań poświęconych przedsiębiorczości i odpowiedzialności przedsiębiorców wobec otaczającego ich świata, skierowany do dzieci i młodzieży ze szkół podstawowych (klasy 4-8) i średnich. W czasie zajęć uczniowie dowiadują się, w jaki sposób prowadzić firmę, jak nią zarządzać i dlaczego ważne są wartości firmy. Wspólnie zastanawiamy się też, kto jest ważniejszy w firmie – szef czy pracownik, opowiadamy o różnych modelach biznesowych i tworzymy hipotetyczne firmy.
- **Finanse na wesoło** – edukacyjny, autorski program warsztatów finansowych dla młodzieży ze szkół podstawowych, którego głównym celem jest wykształcenie pozytywnych nawyków finansowych oraz przekazanie w ciekawy, przyjazny i zabawny sposób wiedzy z zarządzania finansami osobistymi.

W 2017 r. w warsztatach wzięło udział ponad 500 dzieci. W zajęcia zaangażowało się 9 naszych wolontariuszy.

„Mieliśmy przyjemność poprowadzić zajęcia z «Finansów na wesoło» dla ponad 120 dzieci z klas szóstych i siódmych. Mamy poczucie, że wartościowo spędziliśmy ten czas. Młodzież bardzo aktywnie uczestniczyła w zaproponowanych grach i zabawach, angażowała się w dyskusje. Również nauczyciele bardzo dobrze odebrali naszą inicjatywę, czego dowodem jest zaproszenie do poprowadzenia zajęć dla kolejnych klas w 2018 r. Wierzymy, że dzięki przekazanej wiedzy młodzi ludzie lepiej będą zarządzać swoimi budżetami zarówno teraz, kiedy mają do dyspozycji kieszonkowe, jak i później, w dorosłym życiu”

Iza i Mariusz Białczyk, wolontariusze Fundacji „Będę Kim Zechcę”

Promowanie czytelnictwa

Wyniki badania czytelnictwa Polaków w 2017 r. przeprowadzonego przez Bibliotekę Narodową i opublikowane w marcu 2018 r. pokazują, że tylko 38% z nas czyta co najmniej jedną książkę rocznie. Tylko 9% czyta 7 i więcej książek. Nie są to budujące wyniki.

Wierzymy, że jako przedsiębiorcy możemy to zmienić. Możemy aktywnie zachęcać do czytania książek i ułatwiać dostęp do literatury. Prowadzimy program Biblioteki Zakładowe, którego celem jest promowanie czytelnictwa wśród pracowników i re-aktywacja bibliotek zakładowych, które zgodnie z „Ustawą o bibliotekach” z 1997 r. mają służyć pracownikom firm i ich rodzinom w dostępie do literatury. Chcemy zachęcać pracodawców i pracowników do korzystania z tego rozwiązania i budowania w sposób systematyczny księgozbiorów na potrzeby członków naszych firmowych społeczności. Na stronie www.bibliotekizakladowe.pl dzielimy się wiedzą, jak taką bibliotekę założyć, udostępniamy nasze wzory regulacji, można testowo korzystać z naszych aplikacji, podpowiadamy, jakie książki wybrać na początek.

ANG Spółdzielnia ma także swoją bibliotekę zakładową, o której więcej można przeczytać [tutaj](#).

Świąteczna Akcja Charytatywna

Zaangażowanie społeczne jest częścią naszej firmowej tożsamości. Uważamy, że mamy powinności wobec innych, szczególnie tych, którzy doświadczają trudności życiowych. W 2017 r. postanowiliśmy zrezygnować z organizacji corocznej „Smoczej Imprezy” dla partnerów biznesowych. Równowartość wydatków związanych z organizacją spotkania – 30 tys. zł – przeznaczaliśmy w całości na pomoc charytatywną. Do akcji włączyliśmy również naszych gości, którzy mieli otrzymać zaproszenia na ten wieczór – mogli oni wspomnianą kwotę dowolnie rozdysponować na trzy zaproponowane organizacje:

- **Stowarzyszenie „Mali Bracia Ubogich”,**
- **Fundację Hospicjum Onkologiczne,**
- **Zwierzochron.**

Pamiątką uczestnictwa w akcji był specjalnie zaprojektowany przez Ewelinę Skowrońską plakat, który został wydrukowany tylko dla uczestników tej akcji.



O raporcie

Raport ANG Spółdzielni jest wydawany w cyklu rocznym, poprzedni został opublikowany w 2017 r. Niniejszy raport dotyczy działalności Spółdzielni w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2017 r. Został przygotowany w oparciu o GRI Standards na poziomie Core oraz wytyczne dot. raportowania zintegrowanego IIRC.

9 stycznia 2017 r. miało miejsce połączenie ANG Spółdzielni Doradców Kredytowych oraz ANG Spółdzielni Pośredników Ubezpieczeniowych. Spółdzielnią przejmującą była w myśl prawa spółdzielczego ANG Spółdzielnia Doradców Kredytowych i od 9 stycznia 2017 r. połączone spółdzielnie działały pod marką ANG Spółdzielnia Doradców Kredytowych, natomiast Walne Zgromadzenie zmieniło nazwę na ANG Spółdzielnia. W związku z tym jest to pierwszy raport, w którym pojawiają się dane i informacje dotyczące produktów ubezpieczeniowych.

Definiując treść raportu oraz kluczowe tematy i ich granice, opieraliśmy się na wynikach badań, zgłoszonych oczekiwaniach interesariuszy oraz dostępnych danych. Wśród istotnych tematów znalazły się: wyniki ekonomiczne i poziom realizacji strategii, zarządzanie etyką, odpowiedzialna sprzedaż, relacje z klientami, współpraca z partnerami, zaangażowanie społeczne, rozwój i jakość życia naszej społeczności. Każdy temat został opisany w odpowiedniej części raportu, wraz z podejściem do zarządzania. Wszystkie zidentyfikowane tematy kluczowe są również zawarte w naszej Strategii Zaangażowania.



Indeks treści GRI

STANDARD	WSKAŹNIK	NAZWA	ODNIESIENIE W RAPORCIE
GRI 102 Wskaźniki profilowe			
GRI 102	102-1	Nazwa organizacji	ANG Spółdzielnia
GRI 102	102-10	Znaczące zmiany w raportowanym okresie dotyczące rozmiaru, struktury lub formy własności	O raporcie
GRI 102	102-11	Wyjaśnienie, czy i w jaki sposób organizacja stosuje zasadę ostrożności	Zarządzanie etyką , Przeciwdziałanie misselingowi
GRI 102	102-12	Ekonomiczne, środowiskowe i społeczne deklaracje, zasady i inne inicjatywy zewnętrzne przyjęte lub popierane przez organizację	Inicjatywy, w które się angażujemy
GRI 102	102-13	Lista branżowych stowarzyszeń państwowych lub międzynarodowych	Inicjatywy, w które się angażujemy
GRI 102	102-14	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla	Słowo do przyjaciół ANG
GRI 102	102-15	Opis kluczowych wpływów, ryzyk i szans	Nasze plany i wyzwania na lata 2018-2019
GRI 102	102-16	Podać wartości organizacji, jej zasady, standardy i normy zachowania ujęte w postaci kodeksów postępowania oraz kodeksów etyki	Misja , Zarządzanie etyką , Prawa człowieka
GRI 102	102-17	Opisać wewnętrzne i zewnętrzne mechanizmy w zakresie naruszeń zasad etycznych i prawa oraz kwestii związanych z uczciwością organizacji	Zarządzanie etyką

Na służbie

GRI 102	102-18	Struktura zarządcza organizacji	O Spółdzielni
GRI 102	102-2	Główne produkty/usługi	O Spółdzielni
GRI 102	102-22	Skład osobowy kierownictwa najwyższego szczebla	Skład zarządu i rady nadzorczej
GRI 102	102-23	Przewodniczący organu kierowniczego najwyższego szczebla	Skład zarządu i rady nadzorczej
GRI 102	102-3	Lokalizacja siedziby głównej organizacji	ANG Spółdzielnia, ul. Konstancińska 2, 02-942 Warszawa
GRI 102	102-4	Kraje, w których działa organizacja	Polska
GRI 102	102-40	Lista grup interesariuszy angażowanych przez organizację	Nasi interesariusze
GRI 102	102-41	Liczba pracowników objęta układami zbiorowymi	W Spółdzielni nie ma układów zbiorowych
GRI 102	102-42	Podstawy identyfikacji i selekcji angażowanych grup interesariuszy	Nasi interesariusze , Dialog
GRI 102	102-43	Podejście do angażowania interesariuszy	O Spółdzielni , Dialog
GRI 102	102-44	Kluczowe kwestie i problemy poruszane przez interesariuszy oraz odpowiedź ze strony organizacji, również poprzez ich raportowanie	Dialog
GRI 102	102-45	Podmioty uwzględnione w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym lub równoważnych dokumentach	ANG Spółdzielnia
GRI 102	102-46	Wyjaśnić proces definiowania treści raportu oraz granic tematów zidentyfikowanych jako kluczowe	O raporcie
GRI 102	102-47	Wymienić wszystkie kluczowe tematy zidentyfikowane w procesie definiowania treści raportu	O raporcie

GRI 102	102-48	Opisać wpływ wszelkich zmian w informacjach podanych w poprzednich raportach oraz przyczyny tych zmian	O raporcie
GRI 102	102-49	Opisać znaczące zmiany względem poprzednich okresów objętych raportem dotyczące zakresu i granic aspektów	O raporcie
GRI 102	102-5	Forma własności i struktura prawna organizacji	Kim jesteśmy
GRI 102	102-50	Okres raportowania	O raporcie
GRI 102	102-51	Data publikacji ostatniego raportu	O raporcie
GRI 102	102-52	Cykl raportowania	O raporcie
GRI 102	102-53	Osoba kontaktowa	O raporcie
GRI 102	102-54	Oświadczenie dotyczące zgodności raportu ze standardami GRI	O raporcie
GRI 102	102-55	Indeks treści GRI	Indeks treści GRI
GRI 102	102-56	Polityka i obecna praktyka w zakresie zewnętrznej weryfikacji raportu	Raport nie podlega zewnętrznej weryfikacji
GRI 102	102-6	Obsługiwane rynki	Polska
GRI 102	102-7	Skala działalności organizacji	O Spółdzielni
GRI 102	102-8	Informacje dotyczące pracowników	Zatrudnienie w Spółdzielni
GRI 102	102-9	Opis łańcucha dostaw	Partnerzy finansowi , Odpowiedzialne zakupy

GRI 103 Podejście do zarządzania			
GRI 103	103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne i ich granic	Zarządzanie etyką, Strategia Zaangażowania, Wyniki finansowe, Nasza społeczność, Klienci, Partnerzy finansowi, Zaangażowanie społeczne
GRI 103	103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy	
GRI 103	103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	
GRI 201 Wyniki ekonomiczne			
GRI 201	201-1	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	Wyniki finansowe
GRI 203 Pośredni wpływ ekonomiczny			
GRI 203	203-2	Znaczący pośredni wpływ ekonomiczny organizacji wraz z zakresem oddziaływania	Wyniki finansowe, Strategia Zaangażowania, Inicjatywy, w które się angażujemy
GRI 205 Działania antykorupcyjne			
GRI 205	205-1	Całkowita liczba i odsetek jednostek biznesowych poddanych analizie pod kątem ryzyka związanego z korupcją oraz główne zidentyfikowane ryzyka	100%
GRI 205	205-2	Komunikacja i szkolenia dotyczące polityki i procedur antykorupcyjnych	Zarządzanie etyką
GRI 205	205-3	Przypadki korupcji	Nie stwierdzono

GRI 401 Zatrudnienie			
GRI 401	401-1	Łączna liczba nowo zatrudnionych pracowników, odejść oraz wskaźnik przyjęć i fluktuacji pracowników wg grupy wiekowej, płci, regionu	Zatrudnienie w Spółdzielni
GRI 405 Różnorodność i równe szanse			
GRI 405	405-1	Skład ciał nadzorczych i kadry pracowniczej w podziale na kategorie według płci, wieku, przynależności do mniejszości oraz innych wskaźników różnorodności	Skład zarządu i rady nadzorczej, Zatrudnienie w Spółdzielni
GRI 406 Działania antydyskryminacyjne			
GRI 406	406-1	Całkowita liczba przypadków dyskryminacji oraz podjęte działania naprawcze	Nie stwierdzono
GRI 417 Marketing i oznakowanie			
GRI 417	417-1	Rodzaj wymaganych informacji w odniesieniu do oznakowania produktów i usług	Ład Spółdzielni
GRI 417	417-2	Całkowita liczba przypadków niezgodności z regulacjami oraz dobrowolnymi kodeksami dotyczącymi oznakowania i informacji o produktach i usługach	Nie stwierdzono
GRI 417	417-3	Całkowita liczba przypadków niezgodności z regulacjami i dobrowolnymi kodeksami gowej, z uwzględnieniem reklamy, promocji regulującymi kwestie komunikacji, marketingu, sponsoringu	Nie stwierdzono
GRI 418 Prywatność klienta			
GRI 418	418-1	Całkowita liczba uzasadnionych skarg dotyczących naruszenia prywatności klienta oraz utraty danych	Nie stwierdzono
GRI 419 Zgodność z regulacjami społeczno-ekonomicznymi			
GRI 419	419-1	Niezgodność z prawem i regulacjami w obszarze społeczno-ekonomicznym	Nie stwierdzono

Podziękowania

Serdecznie dziękujemy wszystkim osobom, które brały udział w pracy nad tegorocznym raportem. Publikacja ta powstała dzięki Wam.

Dziękujemy interesariuszom zewnętrznym oraz wewnętrznym, którzy poświęcili swój czas, aby podzielić się z nami swoimi spostrzeżeniami podczas spotkań dialogowych oraz przygotowali swoje wypowiedzi do zamieszczenia w tym raporcie. Szczególne podziękowania kierujemy do następujących osób:

- **nasza społeczność:** Tomasz Bujański, Grzegorz Pacuk, Mirosław Kuźmiński, Katarzyna Tomanek, Agata Dmowska, Agnieszka Zdanowska, Paulina Rutyna, Tomasz Bartczak, Ewa Fijołek, Elżbieta Rzempała, Krzysztof Iwan, Wojciech Płudowski, Iza i Mariusz Białczykowie.
- **nasi interesariusze zewnętrzni:** Michał Odymała, Alina Mucha, Karolina Żółtowska, Dorota Zdankiewicz, Jakub Domagała, Mariusz Bielaszewski, Anna Nolbrzak-Jasińska, Jarosław Procyk, Magdalena Klaus, Elżbieta Łebkowska.

Dziękujemy również Pawłowi Oksanowiczowi za redakcję tekstu oraz Poważne Studio za graficzne ujęcie świata Spółdzielni.

Zapraszamy do kontaktu. Podziel się z nami swoimi wrażeniami,
uwagami czy wątpliwościami. Zapytaj, jeśli coś jest dla Ciebie niejasne.

Magdalena Mitraszewska, CSR manager,
magdalena.mitraszewska@grupaang.com