

ANG 

O ODPOWIEDZIALNEJ SPOŁECZNOŚCI LUDZI

**DLA EKSPERTÓW
I SPÓŁDZIELCÓW**

**Skrót raportu społecznego ANG Spółdzielni
(wcześniej ANG Spółdzielni Doradców
Kredytowych) za 2016 r.**

Jeżeli jesteś ekspertem lub spółdzielcą ANG lub zamierzasz nim zostać – przekonaj się, jak działamy, co robimy i jakie mamy plany na przyszłość. Zaangażuj się i pomóż w realizacji naszych wspólnych celów.

Ufamy też, że cieszy Cię i wzbogaca każdy przejaw współodpowiedzialności za środowisko pracy, w którym działamy, podobnie jak nas.



ARTUR NOWAK-GOCLAWSKI
SPÓŁDZIELCA, W ZARZĄDZIE ANG

Powołując do życia w 2010 r. naszą Spółdzielnię, chcieliśmy zbudować organizację, która będzie mogła służyć swoim klientom dzięki temu, że stworzymy wybitne środowisko pracy dla profesjonalnych, etycznych i zaangażowanych ekspertów kredytowych. Misja ta wsparta partnerskim, poważnym potraktowaniem naszych interesariuszy była szansą na to, że na rynku finansowym

powstanie coś nowego, ważnego, nietuzinkowego. Raport, który powierzamy waszej uwadze, jest próbą odpowiedzi na pytania, czy i jak nam się udaje realizować te plany. Wydaje się, że dla zachowania integralności naszego środowiska musimy na nie rzeczowo odpowiedzieć.

Poza tym przyjęta przez nas forma raportowania, uwzględniająca nie tylko czynniki ekonomiczne, ale również inne obszary, w których jako organizacja wpływamy na innych, a inni wpływają na nas, pozwala na uchwycenie szerszego kontekstu działalności ANG.

Pełną wersję raportu znajdziecie na stronie www.raport2016.angkredyty.pl. W tej, skróconej, chcemy pokazać najważniejsze – naszym zdaniem – informacje dotyczące 2016 r. związane z relacją Spółdzielni z Wami, naszymi współpracownikami.

I wreszcie zarówno w tej krótszej, jak i pełnej wersji nie tylko podsumujemy naszą działalność w ub.r., ale szukamy też odpowiedzi na pytania fundamentalne, dotyczące naszej wspólnej odpowiedzialności – kogo i co powinna obejmować? Mam nadzieję, że raport będzie dla Was pożyteczny i inspirujący.

O SPÓŁDZIELNI

Spółdzielnię tworzący Wy, ludzie, którym o coś chodzi.

Jesteśmy profesjonalną organizacją pośrednictwa finansowego, skupiającą społeczność prawie 600 ekspertów finansowych. Nasza spółdzielnia powstała jako alternatywa dla korporacji miejsce pracy dla doświadczonych ekspertów kredytowych. Formuła spółdzielni gwarantuje członkom współwłasność i współdecydowanie o kierunkach działania organizacji.

O co nam chodzi? O to, by zachowując w działaniach biznesowych zasady zrównoważonego rozwoju, odpowiedzialności i społecznego zaangażowania, służyć klientom. Ta służba, wsparta założeniem, że pośrednik finansowy, powinien być instytucją zaufania publicznego, oznacza nadrzędność interesu klienta nad interesem instytucji finansowej, czyli naszym.

Chcemy też otwarcie podchodzić do własnych niedoskonałości i ułomności rynku. Do tego potrzebny jest dialog naszego środowiska i nasz dialog z otoczeniem. Uporczywie też pracujemy nad tym, co jest do zrobienia w branży finansowej i wokół niej. Do tego wszystkiego potrzebujemy Was.

Wspólnymi siłami stworzyliśmy Kodeks Etyki, mamy Komisję Etyki, która dba, aby zasady etyki były przestrzegane przez członków naszej społeczności. Każdy może zgłosić swój problem, uwagę lub możliwe naruszenie na adres etyka@angkredyty.pl

NASZE NAGRODY ZA 2016 R.



**Najlepszy Pracodawca
AON Hewitt**



**Etyczna Firma Pulsu
Biznesu**



Biały Listek CSR Polityki



Gazela Biznesu



**II miejsce w Kategorii
Kryształowej
w Rankingu
Odpowiedzialnych
Firm Dziennika Gazety
Prawnej**

W 2016 r. połączyliśmy się z ANG Spółdzielnią Pośredników Ubezpieczeniowych, dlatego od 2017 r. w naszej ofercie znajdują się również produkty ubezpieczeniowe.

USTAWA O KREDYCIE HIPOTECZNYM I JEJ WPŁYW NA NAS ORAZ KLIENTÓW



KATARZYNA DMOWSKA
SPÓŁDZIELCZYNI, W ZARZĄDZIE ANG

Na przełomie 2016 i 2017 r. pochłonięci byliśmy działaniami mającymi na celu przekonanie posłanek i posłów do zmiany zapisów art. 16 Ustawy o kredycie hipotecznym i nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego oraz agentami. W tym zakresie odnieśliśmy sukces – niekorzystny dla nas i klientów zapis został wykreślony, a ustawa została uchwalona w kwietniu 2017 r. Jest kilka obszarów, w których ustawa dotyka nas – pośredników – w sposób szczególny:

– obowiązki informacyjne, które obejmują przedstawianie klientom informacji na temat nas samych oraz zakresu naszej oferty w dość szczegółowy sposób;



- obowiązek prezentowania naszego wynagrodzenia;
- obowiązek uzyskania pozwolenia na działalność oraz zgłoszenie do rejestru do KNF, wykupienia ubezpieczenia OC.

Więcej szczegółów znajdziecie w pełnej wersji naszego raportu społecznego.

Według badań opinii klientów nt. usług pośrednictwa, które przeprowadziliśmy razem z agencją badawczą Maison & Partners, wiemy, że Polacy chcą Waszych usług:

85%

Polaków ocenia, że wybór kredytu jest trudny

75%

uważa, że porady doradcy (pośrednika) kredytowego są pomocne

43%

posiadacze kredytów hipotecznych korzystało z usług doradcy (pośrednika) kredytowego przy wyborze kredytu, a **64%** zamierzających wziąć kredyt chętnie skorzystałoby z takich porad

80%

splacających kredyty hipoteczne uważa, że informacje uzyskane od doradców kredytowych pomogły im w podjęciu decyzji, były wiarygodne i rzetelne



ANG W LICZBACH

20

PARTNERÓW
FINANSOWYCH

4.

FIRMA NA RYNKU POŚREDNICTWA
POD WZGLĘDEM SPRZEDAŻY
KREDYTÓW HIPOTECZNYCH

586

EKSPERTÓW
(230 KOBIEC,
356 MĘŻCZYŹN)

191

SPÓŁDZIELCÓW
(60 SPÓŁDZIELCZYŃ,
131 SPÓŁDZIELCÓW)

W 2016 R.
ZA NASZYM
POŚREDNICTWEM
BANKI UDZIELIŁY

8645

KREDYTÓW
NA ŁĄCZNĄ KWOTĘ

1738

MLN ZŁ

ŚREDNIA WARTOŚĆ
URUCHOMIONEGO KREDYTU
HIPOTECZNEGO W ROKU
2016 WYNIOSŁA 237 671 ZŁ

ŚREDNIO CO

52

MINUTY PRZY UDZIALE
EKSPERTA ANG URUCHAMIANY
BYŁ KREDYT HIPOTECZNY

ŚREDNIA WARTOŚĆ
URUCHOMIONEGO KREDYTU
GOTÓWKOWEGO W ROKU
2016 WYNIOSŁA 49 910 ZŁ

W 2016 R. OSIĄGNĘLIŚMY 40 428 211,78 ZŁ PRZYCHODÓW (O 27,87% WIĘCEJ
NIŻ W ROKU 2015) I 308 679,69 ZŁ ZYSKU NETTO.

CO SPRAWIA, ŻE JESTEŚCIE ZADOWOLENI ZE WSPÓŁPRACY ZE SPÓŁDZIELNIĄ?

Na podstawie corocznego badania satysfakcji współpracowników (marzec 2017 r.) decydujące czynniki to:

- misja, wizja, wartości w ANG
- ludzie
- kultura organizacyjna
- podejście do etyki i odpowiedzialnej sprzedaży
- formuła spółdzielni
- reputacja
- oferta produktowa
- terminowość rozliczeń
- narzędzia wspierające pracę

5

SPÓŁDZIELNIA NAJLEPSZYM PRACODAWCĄ!

– tak twierdzicie Wy, nasi spółdzielcy, w niezależnym badaniu AON Hewitt Najlepsi Pracodawcy 2016

OZNACZA TO, ŻE WY, NASI SPÓŁDZIELCY:

1. jesteście zaangażowani – mamy wysoki wskaźnik zaangażowania – 80%, podczas gdy średnio w Polsce wynosi on 51% w badaniu AON
2. pozytywnie wypowiadacie się na temat Spółdzielni i wiążecie z nami swoją przyszłość
3. czujecie się zmotywowani do dawania z siebie więcej, niż jest w zakresie waszych obowiązków.

SYLWETKA NASZEGO SPÓŁDZIELCY –

Oto, co mówisz o współpracy ze spółdzielnią:
– jestem sprawiedliwie wynagradzany, w porównaniu z innymi miejscami, w których mógłbym pracować – 93%

- dzielę się wiedzą i doświadczeniem, mam poczucie, że moje pomysły się liczą – 98%
- panuje atmosfera otwartości i akceptacji różnic między ludźmi – 98%
- czuję, że zarząd traktuje nas jako najcenniejszy kapitał firmy – 95%,
- jestem pozytywnie nastawiony do przyszłości naszej Spółdzielni – 93%

W SPÓŁDZIELNI JESTEŚMY ZADOWOLENI Z:

- naszej społeczności, współpracują z nami świetni ludzie
- wyników finansowych, w 90% zrealizowaliśmy nasze założenia biznesowe
- wyników ciężkiej pracy nad wprowadzeniem zmian w ustawie o kredycie hipotecznym, które miałyby negatywny wpływ na klienta oraz całą branżę pośredników
- w 2016 r. zrobiliśmy kawał dobrej roboty związanej z budowaniem kapitału społecznego, czyli sprawy wspólnej. Jesteśmy z tego bardzo zadowoleni. Ale chcemy więcej zaangażowania naszych ludzi!

MUSIMY POPRAWIĆ NAD:

- większym wsparciem Was w realizacji waszych celów biznesowych
- mocniejszym włączeniem Was w propagowanie idei odpowiedzialnej sprzedaży i etyki biznesu
- większym Waszym zaangażowaniem w sprawy wspólne Spółdzielni
- wykorzystaniem przez Was potencjału edukacyjnego, jaki ma Spółdzielnia
- rozwiązaniami technologicznymi i umiejętnościami członków naszej społeczności w zakresie dostarczania klientom kompleksowych usług, produktów finansowych

OCZEKIWANIA KLIENTÓW WOBEC NAS:

- na pierwszym miejscu są kompetencje moralne, np. uczciwość, etyka, dbanie o wspólne dobro – 38% wskazań, w badaniu zaufania Polaków do branży finansowej, które przeprowadziliśmy w ramach projektu Nienieodpowiedzialni
- wykształcenie i umiejętności praktyczne wskazało 31% osób. Kompetencje twarde przestają wystarczać w relacjach z klientami.

REALIZACJA NASZEJ STRATEGII

Rok 2016 był ostatnim rokiem realizowania „Strategii Radości” przyjętej na lata 2014–2016, która powstała w odpowiedzi na oczekiwania naszych interesariuszy oraz na wyzwania dla rozwoju naszej Spółdzielni, która integruje kwestie związane z biznesem i zrównoważonym rozwojem. Naszą strategię udało się nam zrealizować na poziomie podobnym jak w poprzednim roku, w 70%: cele biznesowe – w 90%, z obszaru kapitału ludzkiego – w 63%, kapitału społecznego – w 88% środowiska – w 41%. Więcej szczegółów o naszej nowej „Strategii Zaangażowania” na lata 2017–2019 znajdziecie w pełnej wersji raportu.

„Współpraca ze Spółdzielnią uświadomiła mi, że moje wartości i cele nie są oderwane od rzeczywistości, że etyczna sprzedaż jest możliwa, a traktowanie klienta jako partnera, skupienie się na jego potrzebach i celach przy pomocy w wyborze najkorzystniejszej oferty kredytu może być priorytetem. Po latach pracy w korporacji doceniam możliwość pokazania moim pracownikom i współpracownikom idei odpowiedzialnej sprzedaży”

Martyna Cwalina – spółdzielczyni

„Co mi się podobało w Spółdzielni w sezonie 2016/2017? To, że jak lew rzuciła się bronić swobody rynku pośredników finansowych. I choć była w tym sama, walczyła dzielnie. I skutecznie”

Jacek Plewa – spółdzielca

„Życie zawodowe i prywatne często ciężko połączyć. Spółdzielnia jako jedna z niewielu firm nie pogłębia tych podziałów. ANG ze swoją Misją, Ideami, Etyką i Ludźmi sprawia, że firma jest bardziej MOJA. Mam gwarancję tego, że osoby pracujące ze mną mają podobne podejście biznesowe i cenią te same wartości. I to jest główna przewaga nad konkurencją”

Łukasz Paciorek – spółdzielca

ANG to miejsce, gdzie klient i jego interes jest najważniejszy, a z drugiej strony spokojne miejsce pracy dla nas, ekspertów kredytowych. Bez narzucanego z góry kombinowania i spinania się w celu realizacji planów sprzedażowych korporacji”

Michał Sawczuk – spółdzielca

8

NASZE INICJATYWY, W KTÓRE MOŻESZ SIĘ ZAANGAŻOWAĆ:

— Propagujemy odpowiedzialne podejście do sprzedaży w całej branży. Jesteśmy inicjatorem projektu Nienieodpowiedzialni.pl, którego edycja z 2016 r. to: ponad 350 uczestników IV **Konferencji Nienieodpowiedzialni**, 3 tys. egzemplarzy gazety, ponad 100 artykułów i wywiadów dostępnych na www.nienieodpowiedzialni.pl

V Konferencję Nienieodpowiedzialni planujemy na 7 listopada 2017 r. – już teraz wpisz tę datę w kalendarz!

— OdpowiedzialneFinanse.pl to projekt, który daje Wam możliwość pokazania, że należycie do wyjątkowej społeczności ekspertów, kierującej się wysokimi standardami etycznymi w relacji z klientami.

— Zachęcamy Was do czytania książek – **stworzyliśmy dla Was bibliotekę zakładową** www.Maktaba.pl, dzięki której każdy z Was może wypożyczać książki z naszej centralowej biblioteki.

— **Fundacja „Będę Kim Zechcę”** – to ponad 2 tys. odbiorców działań naszych warsztatów edukacyjnych, ponad 30 wolontariuszy, 8 stypendystów. Będziemy rozwijać współpracę z ośrodkiem edukacyjnym Trampolina w Aninie – liczymy na Wasze wsparcie!

— **Promujemy korzystanie z papieru w 100% z recyklingu.** Rocznie jeden ekspert zużywa ok. 120 kg papieru, co wymaga ścięcia 2 drzew! Zamawiając papier ekologiczny, pomagasz nam chronić środowisko – zamów papier w naszym sklepiku www.peken.pl

NASZE PLANY I MARZENIA NA 2017 I KOLEJNE LATA:

- chcemy rosnąć i rozwijać się. Nasz plan na najbliższy rok to wynik brutto na poziomie 0,35 mln zł i sprzedaż kredytów na poziomie 2,0 mld, 250 spółdzielców i 750 ekspertów
- większe zaangażowanie w sprawy wspólne, np. udział w Walnym Zgromadzeniu, dzielenie się wiedzą, wspieranie projektów inicjowanych przez centralę – nasz cel to 75% zaangażowanej społeczności
- wspólny wysiłek w budowanie kultury etycznej w Spółdzielni
- udział w projektach wolontariackich, wspieranie działań Fundacji „Będę Kim Zechcę” – nasz cel to zaangażowanie co czwartego członka społeczności w pracę na rzecz dobra wspólnego
- korzystanie z papieru z recyklingu w całej Spółdzielni, nie tylko w centrali – chcemy, aby 100% papieru w całym ANG pochodziło z recyklingu.

9

O RAPORCIE

Spółdzielnia jako jedyna w branży pośredników finansowych publikuje swoje bieżące dane finansowe oraz wydaje zintegrowany raport społeczny. Wszystkich zainteresowanych tym, co udało się nam wypracować w 2016 r., zapraszamy na stronę www.raport2016.angkredyty.pl gdzie można zapoznać się z pełną treścią naszego raportu, który został opracowany zgodnie z międzynarodowymi standardami raportowania. Zapraszamy do podzielenia się z nami swoją opinią o raporcie. Kontakt: **Katarzyna Nowak**, katarzyna.nowak@grupaang.com