



ANG

Raport zintegrowany za 2018 rok

# Dobry rok

# Spis treści

---

<b>SŁOWO DO PRZYJACIÓŁ ANG</b>	<b>4</b>
--------------------------------	----------

---

<b>O SPÓŁDZIELNI</b>	<b>5</b>
----------------------	----------

Misja	6
Jak pracujemy?	7
Spółdzielnia pracy	8
Skład zarządu i rady nadzorczej	9
Nasi interesariusze	9
Dialog z interesariuszami	10
Zarządzanie etyką	12
Reklamacje i skargi	13
Prawa człowieka	14
Wpływ na środowisko	14
Inicjatywy, w które byliśmy zaangażowani w 2018 r.	15
Nagrody i wyróżnienia w 2018 r.	15

---

<b>STRATEGIA I WYNIKI</b>	<b>16</b>
---------------------------	-----------

ANG Spółdzielnia w liczbach	17
Strategia Zaangażowania	18
Cele Zrównoważonego Rozwoju	19
Wyniki finansowe	21
Produkty kredytowe	23
Produkty ubezpieczeniowe	26
Co nam się nie udało w 2018 r.?	28
Nasze plany i wyzwania na 2019 r.	29

---

<b>KLIENCI</b>	<b>30</b>
----------------	-----------

Nasza współpraca z klientami	31
Przeciwdziałanie misselingowi	32
Wynagrodzenie od instytucji finansowych – prowizje dla pośredników	34
Usługi dla osób głuchych	36
Jak oceniają naszą pracę klienci?	37

---

<b>NASZA SPOŁECZNOŚĆ</b>	<b>38</b>
<b>Kooperacja, nie korporacja</b>	<b>39</b>
Brak planów sprzedażowych	40
Spółdzielnia to ludzie	41
<b>Spółdzielnia Najlepszym Pracodawcą</b>	<b>42</b>
<b>Zatrudnienie w Spółdzielni</b>	<b>44</b>
<b>Jak dołączyć do Spółdzielni?</b>	<b>45</b>
<b>Podział przychodów w 2018 r.</b>	<b>46</b>
<b>Biblioteka zakładowa i audiobooki</b>	<b>47</b>
<b>Edukacja i rozwój</b>	<b>48</b>

---

<b>PARTNERZY FINANSOWI</b>	<b>49</b>
<b>Jak nasi partnerzy oceniają współpracę z ANG?</b>	<b>51</b>
<b>Odpowiedzialne zakupy</b>	<b>54</b>

---

<b>SPRAWY WSPÓLNE</b>	<b>55</b>
<b>Współpracujemy i wspieramy</b>	<b>56</b>
Koalicja Prezesi-Wolontariusze	56
Konkurs na Przedsiębiorstwo Społeczne Roku im. Jacka Kuronia	57
Konferencja Przedsiębiorstw Finansowych	58
Fundacja Integracja	59
Fundacja im. Leśława Pagi	59
<b>Nienieodpowiedzialni</b>	<b>60</b>
<b>OdpowiedzialneFinanse.pl</b>	<b>62</b>
<b>Edukacja finansowa dla dzieci</b>	<b>62</b>
<b>Promowanie czytelnictwa</b>	<b>63</b>
Biblioteki zakładowe	63
Gra zachęcająca do czytania	63
<b>Świąteczna Akcja Charytatywna</b>	<b>64</b>

---

<b>O RAPORCIE</b>	<b>65</b>
-------------------	-----------

---

<b>INDEKS TREŚCI GRI</b>	<b>66</b>
--------------------------	-----------

---

<b>PODZIĘKOWANIA</b>	<b>71</b>
----------------------	-----------

---

<b>KONTAKT</b>	<b>72</b>
----------------	-----------

# Słowo do przyjaciół ANG



**Artur Nowak-Goctawski,**  
członek Spółdzielni,  
prezes zarządu

Szanowni Państwo, Przyjaciółki i Przyjaciele ANG,

Z pewnym sentymentem oddajemy w Wasze ręce, mając nadzieję na Wasze zainteresowanie, nasz raport podsumowujący kolejny rok naszej działalności. Sentymentem, bo oto przyszło nam podsumować 8. już rok naszej działalności operacyjnej i mamy wrażenie, że ten czas przemknął nam wyjątkowo wartko :)

To był dla nas dobry rok. Dobry, ponieważ osiągnęliśmy przyzwoite wyniki biznesowe, spełniające nasze oczekiwania. Pisząc nasze, myślę o naszych członkiniach i członkach Spółdzielni, o naszych biznesowych partnerach, o naszej centrali. Wierzę, że nasze powodzenie ekonomiczne sprzyjało naszemu zaangażowaniu w dobro wspólne i znalazło też doceniony wymiar w naszej aktywności społecznej, w relacjach z naszymi społecznymi interesariuszami.

W tym wszystkim udało nam się podtrzymać ogień ciągłego niepokoju, pewnego rodzaju buntu, jaki nam towarzyszy od początku naszego istnienia. Ogień niezgody na niektóre elementy naszego otoczenia, również nasze własne niedoskonałości i co najważniejsze, ciągle mamy chęć zmiany tego. Ta nieustająca potrzeba łączenia biznesu z sensem jego działania, użytecznością dla ludzi i świata jest wciąż najważniejszą częścią naszej tożsamości.

Bardzo dziękuję, w imieniu naszego zarządu, wszystkim naszym współpracownikom i współpracownikom, naszym partnerom biznesowym i społecznym za wspólną drogę w 2018 r. z nadzieją na dalszą podróż.





# O Spółdzielni

***Stworzyliśmy społeczność ludzi, którzy jak wstają,  
to wiedzą, po co to robią.***

\*cytat pochodzi ze spotkania dialogowego z naszymi interesariuszami



# Misja

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

Jesteśmy organizacją pośrednictwa finansowego i tworzymy dla profesjonalistek i profesjonalistów z branży finansowej 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, sformułowana w 2011 r. i wciąż aktualna, 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](#).

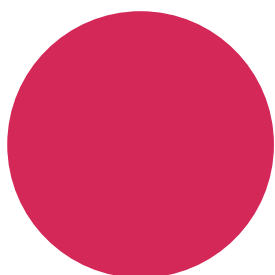


# Jak pracujemy?

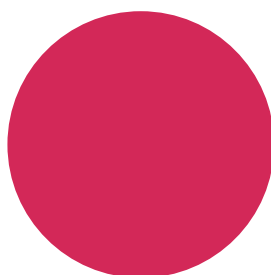
Ekspert finansowy wspiera klienta w doborze odpowiedniego produktu finansowego (kredytu, ubezpieczenia), dostosowanego do jego potrzeb i możliwości. Zgodnie ze Standardami Pracy w ANG każdy ekspert ma obowiązek:

- 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.

Korzyści dla klienta



WSPARCIE  
EKSPERCKIE

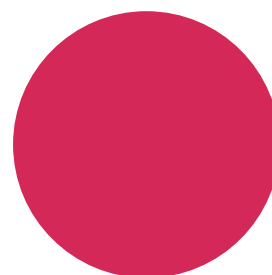


PROWIZJA



KLIENT

Korzyści dla  
instytucji  
finansowych





# Spółdzielnia pracy

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

*Przynależność do Spółdzielni traktuję w dwóch aspektach. Pierwszy aspekt jest taki, że ja mam pełną świadomość, że jestem współwłaścicielem tej spółdzielni i takich osób jak ja jest kilkaset. I nie ma nikogo innego. Jesteśmy tylko my. Drugi aspekt samej spółdzielni to są te wszystkie aktywności pozafinansowe, pozasprzedażowe. I jeśli ja wiem, że osoby zarządzające Spółdzielnią angażują się, swój czas, a więc i pieniądze w aktywności charytatywne, to ja wiem, że Spółdzielnia nigdy mnie nie oszuka, że to są ludzie uczciwi, na których mogę polegać.*

Jacek Kur, członek Spółdzielni





# 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 2018 składy powyższych organów nie ulegały zmianom.



# 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
- Samorzędy



# Dialog z interesariuszami

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 2018 r. rozmawialiśmy o następujących kwestiach:

---

## Najważniejsze obszary odpowiedzialności branży finansowej.

Spośród 11 zaproponowanych interesariusze wewnętrzni jako najistotniejsze wskazali:

- Odpowiedzialna sprzedaż produktów finansowych
- Edukacja finansowa
- Relacje z pracownikami, tworzenie przyjaznego i sprawiedliwego miejsca pracy

Interesariusze zewnętrzni za najważniejsze uznali:

- Edukacja finansowa
- Odpowiedzialna sprzedaż produktów finansowych
- Uczciwa i przejrzysta komunikacja marketingowa

Wszystkie powyższe obszary znajdują odzworowanie w strategii ANG (więcej informacji na ten temat w rozdziale [Strategia Zaangażowania](#)) oraz są omówione w niniejszym raporcie.

---

## Odpowiedzialna sprzedaż.

Rozmawialiśmy na temat tego, co to oznacza i co ANG robi, aby przeciwdziałać misselingu. Szczegółowo temat omawiamy w rozdziale [Przeciwdziałanie misselingu](#).

---

## Edukacja finansowa.

Temat edukacji finansowej i naszych działań w tym zakresie omawiamy w rozdziałach: [Edukacja Finansowa](#), [Nienieodpowiedzialni](#), [OdpowiedzialneFinanse.pl](#).

---

## Relacje z klientami.

Dla naszych interesariuszy wewnętrznych relacje z klientami są kluczowym elementem ich działalności. Według nich, dzięki dbaniu o nie zadowoleni klienci wracają i polecają usługi ANG kolejnym osobom. O naszej współpracy z klientami piszemy [tutaj](#).

---

## Relacje wewnątrz organizacji.

Szczególnie dla interesariuszy wewnętrznych bardzo ważne są relacje ze współpracownikami i kontakty między centralą a ekspertami i spółdzielcami. Więcej o tym, jak budujemy naszą społeczność, można znaleźć w rozdziale [Kooperacja, nie korporacja](#).

---

## Swoboda działania.

Członkinie i członkowie Spółdzielni oraz ekspertki i eksperci podkreślają, że bardzo cenią we współpracy z ANG swobodę działania, partnerskie traktowanie i brak presji sprzedażowej. Piszemy o tym w rozdziale [Brak planów sprzedażowych](#).

---

## Oczekiwania, plany i wyzwania na przyszłość.

Ze strony interesariuszy zostały sformułowane różne oczekiwania wobec ANG, m.in.:

- Powrót webinarów z zarządem.
- Przygotowanie organizacji na gorsze czasy.
- Zwiększenie różnorodności sprzedawanych produktów.
- Lepsza komunikacja między centralą a członkiniami i członkami Spółdzielni.
- Ochrona i edukacja klientów.
- Mądra digitalizacja i sprzedaż kredytów online.

Naszą odpowiedzią na powyższe oczekiwania są [Nasze plany i wyzwania na 2019 r.](#)





# Zarządzanie etyką

Etyka jest podstawą działania ANG Spółdzielni i elementem misji. Nasza organizacja różnie i tym ważniejsze staje się mądre zarządzanie i wdrażanie naszych założeń etycznych. Podstawowym dokumentem, którym się kierujemy, 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. Od początku 2019 r. wprowadziliśmy również osobne, obowiązkowe szkolenie „Etyka w ANG”, bez zaliczenia którego nie ma możliwości współpracy ze Spółdzielnią.

Co roku jako członek Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych (KPF) przechodzimy z pozytywnym wynikiem audyt etyczny (od pierwszego badania w 2013 r.). Poprzez audyt dokonywana jest ocena, 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](#)).

W Spółdzielni działa Komisja Etyki, której skład jest wybierany co roku podczas Walnego Zgromadzenia Członkiń i Członków ANG Spółdzielni. Wsparciem Komisji jest rzecznik etyki, który organizuje pracę i czuwa nad procesem rozpatrywania skarg i reklamacji. Komisja monitoruje przestrzeganie przyjętych norm etycznych i analizuje zgłoszenia ich łamania przesłane na adres [etyka@grupaang.pl](mailto:etyka@grupaang.pl).





# Reklamacje i skargi

W 2018 r. do Komisji Etyki wpłynęło 8 zgłoszeń. 4 z nich dotyczyły zastrzeżeń do jakości pracy ekspertów ANG. Pozostałe 4 dotyczyły naruszeń etycznych niezwiązanych z pracą zawodową i obsługą klienta i zostały zgłoszone wewnętrznie przez członków społeczności ANG. Wszystkie zostały dokładnie przeanalizowane i rozpatrzone przez Komisję Etyki (KE).

---

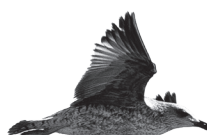
## Reklamacje dotyczące jakości pracy ekspertów ANG:

- w 2 sprawach KE stwierdziła lekkie naruszenie zasad Kodeksu Etyki i wystosowała upomnienie dla ekspertów,
- w 1 sprawie KE stwierdziła lekkie naruszenie zasad Kodeksu Etyki i wystosowała upomnienie, jednak nie przychyliła się do wniosku klienta o zadośćuczynienie finansowe, ponieważ był on w ocenie KE bezzasadny,
- w 1 sprawie KE stwierdziła poważne naruszenie zasad Kodeksu Etyki, wystosowała nagannę oraz zorganizowała spotkanie eksperta z zarządem ANG.

---

## Naruszenia etyczne niezwiązane z obsługą klienta ANG:

- w 1 sprawie dotyczącej sporu między członkami Spółdzielni KE zaleciła wspólne wypracowanie zasad współpracy, co zakończyło się sukcesem,
- w 1 sprawie KE stwierdziła naruszenie zasad Kodeksu Etyki i wystosowała upomnienie dla eksperta,
- w 1 sprawie, w której w toku wyjaśnień okazało się, że naruszenie wynika z trudnej sytuacji rodzinnej, KE wystosowała upomnienie, oferując jednocześnie pomoc w rozwiązaniu trudności życiowych,
- 1 sprawa została zakończona bez wypracowania ostatecznego stanowiska KE, ponieważ ekspert wcześniej zrezygnował ze współpracy z ANG.





## Prawa człowieka

Uważamy, że odpowiedzialność za ochronę praw człowieka leży zarówno po stronie rządu i organizacji pozarządowych, jak i biznesu. Jako przedsiębiorcy mamy obowiązek dbać o to, by nie były naruszane prawa 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 Spółdzielniowy). 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 w różnoraki sposób na środowisko. Jako ANG Spółdzielnia skupiamy się na minimalizowaniu naszego negatywnego wpływu w obszarze zużycia papieru. Jak wynika z naszych wyliczeń, rocznie jeden ekspert zużywa ok. 48 ryz papieru, co daje 120 kg papieru i wymaga ścięcia co najmniej 2 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.

Od 2013 r. centrala ANG Spółdzielni korzysta wyłącznie z takiego papieru, a członkinie i członkowie naszej społeczności mogą go zamówić w wewnętrznym sklepiku.



## Inicjatywy, w które byliśmy zaangażowani w 2018 r.

- Grupa robocza ds. konsumpcji przy Ministerstwie Inwestycji i Rozwoju
- Forum Odpowiedzialnego Biznesu
- 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

Więcej o naszym zaangażowaniu można przeczytać w rozdziale [Sprawy wspólne](#).



## Nagrody i wyróżnienia w 2018 r.

**AON**

**BESTEMPLOYERS**

2018

Najlepszy Pracodawca AON Hewitt (nieprzerwanie od 4 lat)



Super Etyczna Firma Pulsu Biznesu (nieprzerwanie od 4 lat)



Listek CSR Polityki (nieprzerwanie od 4 lat)



Gazela Biznesu (nieprzerwanie od 4 lat)

# Strategia i wyniki



# ANG Spółdzielnia w liczbach

**286**

członkiń i członków  
(o 28% więcej niż na  
koniec 2017 r.)

**818**

ekspertek i ekspertów  
(o 12% więcej niż na  
koniec 2017 r.)

**14 381**

udzielonych za  
pośrednictwem ANG  
Spółdzielni kredytów

**3,4 mld zł**

wolumen udzielonych  
za naszym pośrednic-  
twem kredytów (o 48%  
więcej niż w roku 2017)

**4256**

sprzedanych za  
pośrednictwem ANG  
Spółdzielni produktów  
ubezpieczeniowych

**26**

partnerów ubezpie-  
czeniowych

**20**

partnerów  
kredytowych

**57,5**

uruchomionych  
kredytów średnio  
dziennie

**262 388,10 zł**

to średnia wartość  
kredytu hipotecznego  
w 2018 r.

**53 276,78 zł**

to średnia wartość  
kredytu gotówkowego  
w 2018 r.

**85%**

to wskaźnik zaangażo-  
wania naszej społecz-  
ności (patrz [Spół-  
dzielnia Najlepszym  
Pracodawcą](#))

**78 025 177 zł**

to przychody osią-  
gnięte w 2018 r. (o 50%  
więcej niż w roku 2017)  
i **370 589,27 zł** zysku  
netto

**18**

kredytów hipotecz-  
nych średnio urucho-  
mił aktywny ekspert  
ANG

**6**

kredytów gotówko-  
wych średnio urucho-  
mił aktywny ekspert  
ANG

**91%**

naszej społeczności  
jest zadowolonych  
z pracy w ANG (patrz  
[Spółdzielnia Najlep-  
szym Pracodawcą](#))

**673**

książki mieliśmy  
w naszej bibliotece  
na koniec 2018 r. Liczba  
ta ciągle rośnie

**43**

wolontariuszy zaangażo-  
wało się w pracę na  
rzecz dobra wspólnego  
w 2018 r.





# Strategia Zaangażowania

Rok 2018 był drugim rokiem realizowania „Strategii Zaangażowania” przyjętej na lata 2017–2019. Strategia kontynuuje przyjęte od początku istnienia Spółdzielni 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: biznes, ludzie, kapitał społeczny, środowisko. Kluczowy jest dla nas równoległy rozwój we wszystkich obszarach – dopiero wtedy możemy mówić o sukcesie. Każdy obszar ma przypisaną wagę (w sumie 400 punktów), mamy zdefiniowanych 29 zadań oraz 33 wskaźniki realizacji celu. W 2018 r. naszą strategię udało nam się zrealizować na poziomie 76,14%:

---

## **cele biznesowe (182 punkty): 88,46%**

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): 71,36%**

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): 61,78%**

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

---

## **cele środowiskowe (15 punktów): 10,40%**

W zakresie naszego wpływu na środowisko skupiamy się na używaniu papieru pochodzącego w całości z recyklingu i wprowadzaniu segregacji odpadów w biurach. Niestety w 2018 r. udało nam się zrealizować postawione cele w bardzo niewielkim stopniu.



# 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 następujących celów głównych:



Naszą misją jest dostarczać ludziom usługi finansowe, których potrzebują, które rozumieją, za godziwą cenę i na które ich stać. Odpowiedzialna sprzedaż to w naszej ocenie fundament odpowiedzialnej konsumpcji. Ideę tę nie tylko realizujemy w naszej organizacji, ale także aktywnie ją promujemy, m.in. poprzez serwis OdpowiedzialneFinanse.pl oraz projekt Nienieodpowiedzialni.



Godna praca to fundament działalności Spółdzielni. Nasz model biznesowy oparty jest na zasadzie dialogu, współpracy, współwłasności i współodpowiedzialności. Promujemy także ideę spółdzielczości, odpowiedzialną przedsiębiorczość i przedsiębiorstwa ekonomii społecznej. Zrównoważony rozwój jest nieodłączną częścią naszej strategii biznesowej.



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 naszej Fundacji prowadzimy program edukacji finansowej dla dzieci „Będę Kim Zechcę”. Dzielimy się swoją wiedzą i doświadczeniem podczas wykładów, warsztatów i konferencji. Promujemy czytelnictwo i biblioteki zakładowe.



oraz celów dodatkowych:



W spółdzielni pracy to my jesteśmy w 100% właścicielami firmy – wspólnie decydujemy o kierunkach jej działania, jesteśmy współodpowiedzialni za jej kształt i uczestniczymy 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.



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.



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

*Początek roku był dla całej branży bardzo pracowity. Rok 2018 był ostatnim rokiem programu MDM, co skutkowało bardzo dużym zainteresowaniem klientów uzyskaniem kredytu z dopłatą. Już w pierwszych dniach stycznia Bank Gospodarstwa Krajowego wstrzymał przyjmowanie wniosków. Dodatkowo mieliśmy pół roku na wprowadzenie ostatnich zmian w związku z obowiązującą od 22 lipca 2017 r. ustawą o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami. Wiele pracy też kosztowało nas wdrożenie ustawy RODO oraz IDD. Pomimo intensywnego początku 2018 r. był jednak dla nas bardzo dobry. Początkowo obawialiśmy się mniejszego popytu na kredyty hipoteczne w związku z końcem programu MDM. Obawy były jednak bezpodstawne, co pokazują wyniki finansowe Spółdzielni za rok 2018.*

*W roku 2018 pracowaliśmy nad zmianą struktury przychodów na rzecz pożyczek gotówkowych i ubezpieczeń, jednocześnie nie zmniejszając sprzedaży kredytów hipotecznych. 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, zachowując nasze zasady sprzedaży tych produktów w sposób odpowiedzialny zarówno wobec klientów, jak i partnerów finansowych. Jednak przychody w roku 2018 nadal były zdominowane przez przychody ze sprzedaży kredytów hipotecznych.*

**Katarzyna Dmowska,**  
członkini Spółdzielni, wiceprezes zarządu

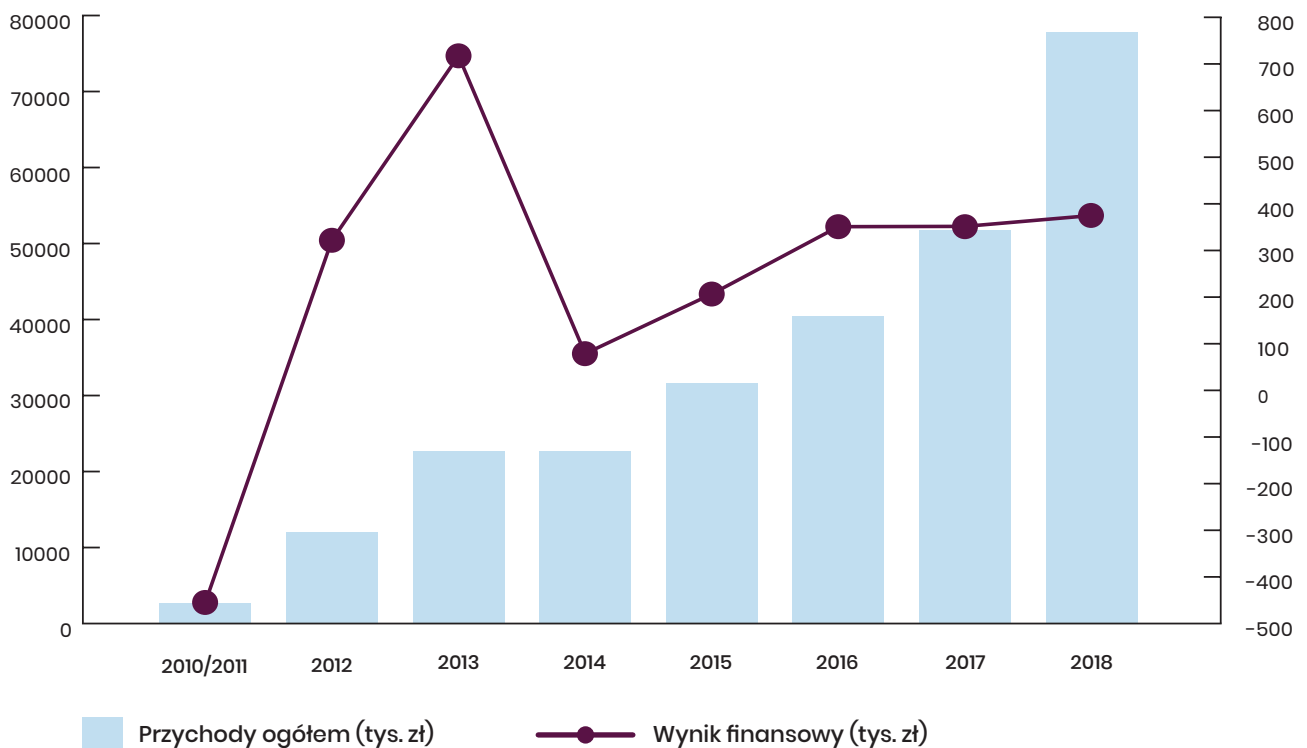


WSKAŹNIK	2017	2018
PRZYCHODY OGÓŁEM [zł]	51 808 817,96	78 025 176,57
WYNIK FINANSOWY [zł]	351 088,61	370 589,27
SUMA BILANSOWA [zł]	7 544 520,57	10 733 651,15
KAPITAŁ WŁASNY [zł]	2 420 009,51	2 803 559,03
WSKAŹNIK PŁYNNOŚCI BIEŻĄCEJ	1,4	1,31
WSKAŹNIK ZADŁUŻENIA OGÓŁEM	0,7	0,74

## Wyniki finansowe

Przychody ogółem (tys. zł)

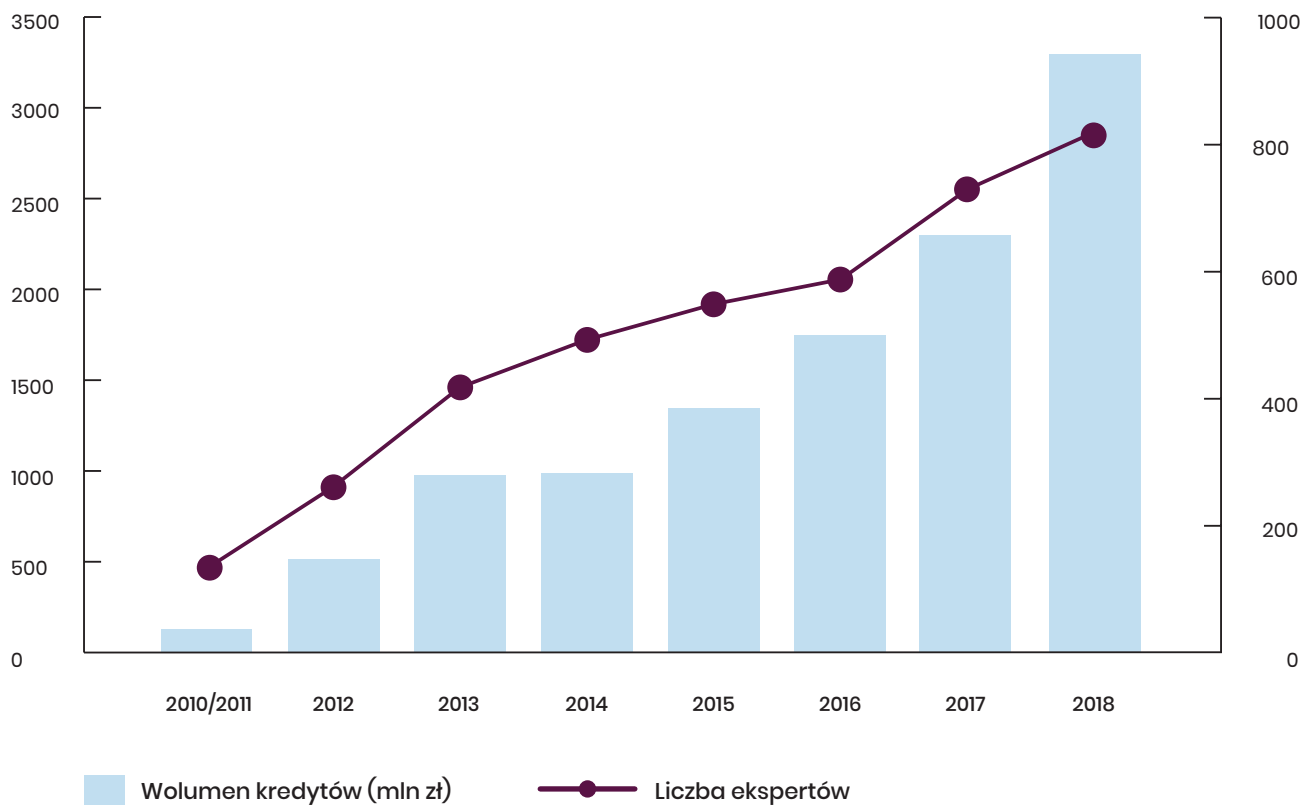
Wynik finansowy (tys. zł)



# Produkty kredytowe

Wolumen kredytów  
(mln zł)

Liczba ekspertów

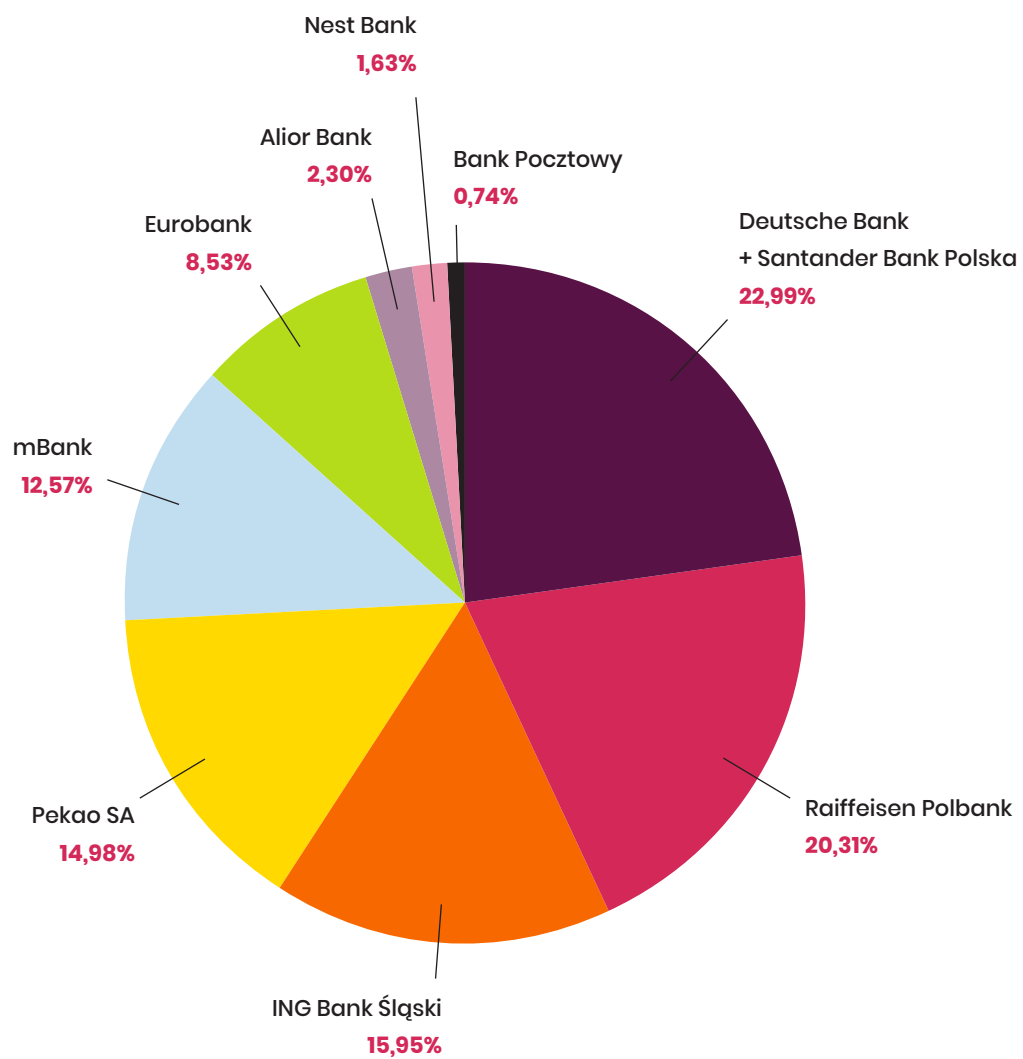


	WOLUMEN CAŁKOWITY (KWOTA)		PROCENTOWY UDZIAŁ PRODUKTÓW (WG WOLUMENU)		PRZYRÓST ROK DO ROKU
	2017	2018	2017	2018	
<b>KREDYTY HIPOTECZNE</b>	2 201 910 121,87 zł	327 810 000,00 zł	95,92%	96,48%	48,88%
<b>KREDYTY GOTÓWKOWE (W TYM KARTY KREDYTOWE)</b>	93 573 505,62 zł	11 950 000,00 zł	4,08%	3,52%	27,71%
<b>SUMA:</b>	2 295 483 627,49 zł	339 760 000,00 zł	100,00%	100,00%	

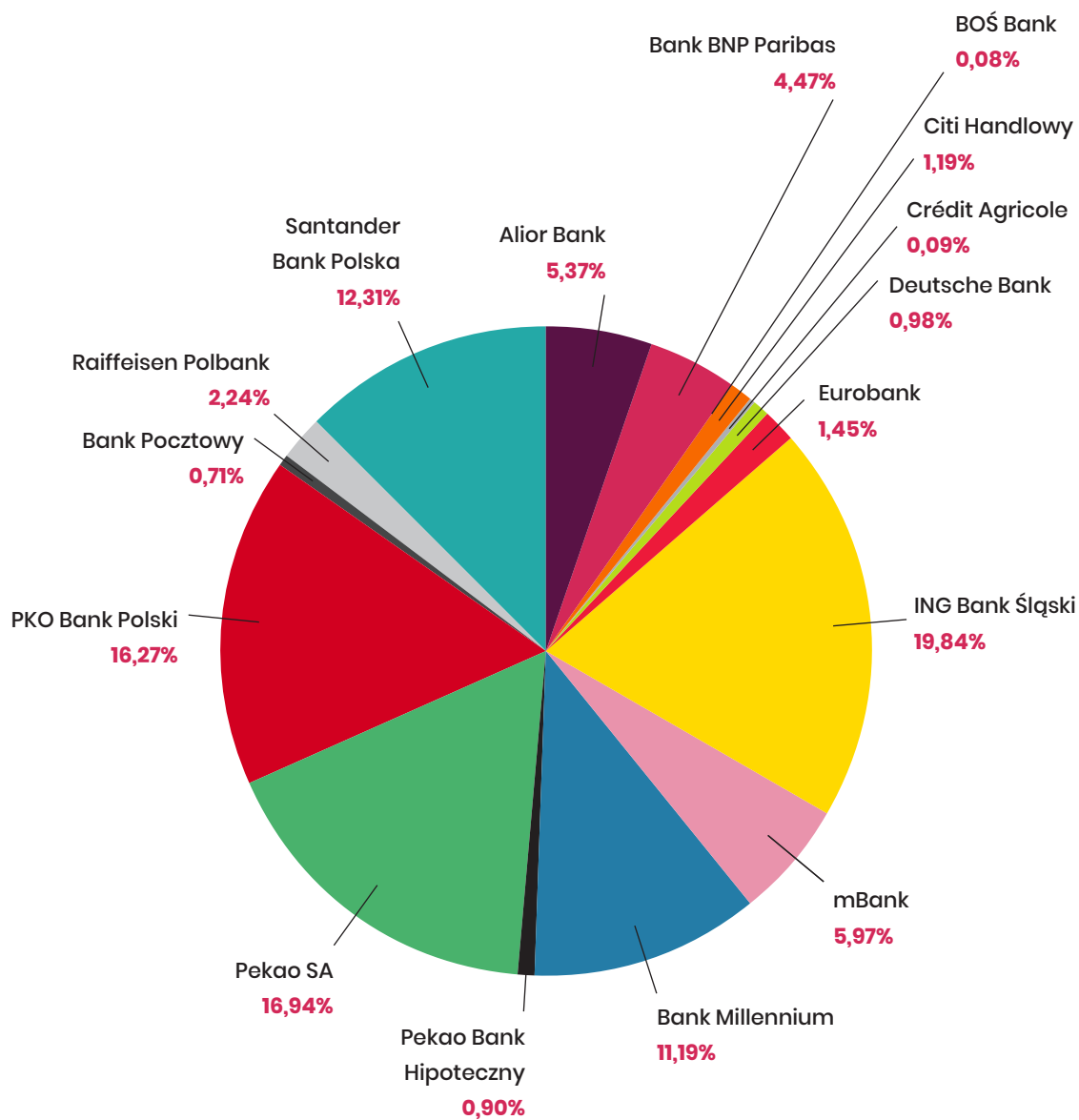
	LICZBA SPRZEDANYCH PRODUKTÓW		PROCENTOWY UDZIAŁ PRODUKTÓW (WG LICZBY)		PRZYROST ROK DO ROKU
	2017	2018	2017	2018	
KREDYTY HIPOTECZNE	8602	12118	82,80%	84,26%	40,87%
KREDYTY GOTÓWKOWE (W TYM KARTY KREDYTOWE)	1787	2263	17,20%	15,74%	26,64%
<b>SUMA:</b>	<b>10389</b>	<b>14381</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	

	ŚREDNIA WARTOŚĆ KREDYTU
KREDYTY HIPOTECZNE	262 388,10 zł
KREDYTY GOTÓWKOWE (W TYM KARTY KREDYTOWE)	53 276,78 zł

# Kredyty gotówkowe – podział na banki



# Kredyty hipoteczne – podział na banki



## Produkty ubezpieczeniowe

	WOLUMEN (SKŁADKI)	
	2017	2018
UBEZPIECZENIA MAJĄTKOWE	1 615 720,00 zł	2 253 460,00 zł
UBEZPIECZENIA ŻYCIOWE	310 850,00 zł	248 828,60 zł
UBEZPIECZENIA ZDROWOTNE	55 720,00 zł	27 810,00 zł

	LICZBA SPRZEDANYCH PRODUKTÓW		PROCENTOWY UDZIAŁ PRODUKTÓW (WG LICZBY)	
	2017	2018	2017	2018
UBEZPIECZENIA MAJĄTKOWE	2811	3780	86,55%	87,97%
UBEZPIECZENIA ŻYCIOWE	403	460	12,41%	11,70%
UBEZPIECZENIA ZDROWOTNE	27	15	0,83%	0,33%
<b>SUMA:</b>	<b>3248</b>	<b>4256</b>		

\*W 2017 r. zostały również sprzedane 2 produkty emerytalne oraz 5 ubezpieczeń inwestycyjnych, a w 2018 r. 1 ubezpieczenie inwestycyjne, ale są to marginalne wartości, w związku z czym nie zostały ujęte w powyższych tabelach.



## Co nam się nie udało w 2018 r.?

Rok 2018 oceniamy dobrze. Osiągnęliśmy bardzo dobre wyniki finansowe. Jednak nie ze wszystkiego jesteśmy zadowoleni. Co nam się nie udało? Nad czym musimy jeszcze popracować?

- **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. Chcielibyśmy zaangażować w program więcej osób i zaoferować im większe wsparcie w tej dziedzinie.
- **Wpływ na środowisko naturalne** – nie zrealizowaliśmy naszych celów środowiskowych. W 2019 r. położymy większy nacisk na zmniejszanie naszego negatywnego wpływu poprzez ograniczanie zużycia papieru, korzystanie z papieru w 100% z recyklingu oraz zmniejszanie zużycia plastiku i segregację odpadów.
- **Dywersyfikacja źródeł przychodu** – jesteśmy zadowoleni z wyników finansowych, ale nie udało nam się zdywersyfikować struktury przychodów na rzecz kredytów gotówkowych oraz ubezpieczeń. Pracujemy nad tym, musimy jednak jeszcze bardziej zwiększyć nasze starania w tym zakresie.
- **Edukacja humanistyczna** – w 2018 r. udało nam się zdecydowanie zwiększyć liczbę i częstotliwość szkoleń produktowych oraz sprzedażowych. Zależy nam jednak również, aby nasza społeczność kształciła się także w zakresie nauk humanistycznych i nad tym będziemy pracować.







# Nasze plany i wyzwania na 2019 r.

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 kolejnym roku będziemy:

- **Kontynuować pracę nad podstawami naszego biznesu:**
  - dbać o progresywne wyniki finansowe przy zachowaniu zasad zrównoważonego rozwoju,
  - wdrażać przyjęte zasady etyczne i dbać o ich przestrzeganie,
  - dbać o wysoką jakość obsługi i dobre relacje z klientami,
  - pamiętać o naszej służebnej roli wobec klienta,
  - kontynuować dialog i transparentne zasady współpracy z interesariuszami.
- **Pracować nad rozwojem naszej społeczności:**
  - rozbudowywać ją (w 2019 r. 350 członkiń/członków ANG Spółdzielni i 1000 ekspertek/ekspertów),
  - poprawiać warunki pracy i kondycję życia członków naszej społeczności,
  - zachęcać do większego zaangażowania w sprawy wspólne.
- **Działać na rzecz społeczeństwa i dbać o sprawy wspólne:**
  - rozwijać program wolontariatu pracowniczego,
  - kontynuować i rozwijać projekt Nienieodpowiedzialni,
  - pracować nad odbudowaniem zaufania do branży finansowej,
  - angażować się w edukację finansową i rozwój przedsiębiorczości.
- **Zmniejszać nasz negatywny wpływ na środowisko:**
  - korzystać z papieru w całości z recyklingu,
  - uruchomić projekt ograniczenia zużycia plastiku.

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.
- **Ciągła praca nad odbudową zaufania do branży finansowej,** co staje się coraz trudniejsze ze względu na zeszłoroczne przykłady wyjątkowo nieodpowiedzialnych i nieuczciwych działań niektórych instytucji finansowych.
- **Mądre łączenie człowieka i nowych technologii:** jako branża musimy odpowiedzieć sobie na pytanie, jak w mądry sposób wykorzystać nowoczesne technologie tak, aby wspierały nas w dostarczaniu klientom kompleksowych usług?
- **Profesjonalizacja branży:** rosną wymagania wobec branży finansowej zarówno ze strony regulatorów, jak i coraz bardziej samoświadomych instytucji finansowych. Cała branża musi pracować nad tym, aby im sprostać.

# Klienci



# Nasza współpraca z klientami

Naszą misją jest dostarczanie ludziom usług finansowych, których potrzebują, które rozumieją, za godziwą cenę i na które ich stać. Jest to możliwe dzięki, po pierwsze, odpowiedzialnemu zarządzaniu ofertą oraz, po drugie, budowaniu długotrwałych relacji z klientami.

*Nie wyobrażam sobie sytuacji, w której mój klient nie rozumie tego, co się dzieje dookoła niego, jeżeli chodzi o kredyt, pożyczkę czy jakiś inny produkt finansowy.*

\*cytat pochodzi ze spotkania dialogowego z naszymi interesariuszami

Głównym źródłem klientów dla naszych ekspertek i ekspertów są rekomendacje i polecenia od zadowolonych klientów, dlatego w sposób szczególny dbamy o ich zadowolenie i satysfakcję. Rekomendacje i opinie naszych klientów są dostępne m.in. na portalu [odpowiedzialnefinanse.pl](https://odpowiedzialnefinanse.pl). Wszystkie zamieszczone komentarze uważnie analizujemy.

*Chcę przeczytać, co sądzą [moi klienci], żeby się poprawić, żeby się nauczyć czegoś innego, być może zrobić coś lepiej.*

\*cytat pochodzi ze spotkania dialogowego z naszymi interesariuszami

---

## 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

*Myślę, że jeszcze parę lat temu nikt nie mówił w branży pośrednictwa finansowego o odpowiedzialnej sprzedaży w stosunku do klienta. (...) Pierwszą firmą, która zaczęła głośno o tym mówić w branży pośrednictwa finansowego, jest ANG.*

\*cytat pochodzi ze spotkania dialogowego z naszymi interesariuszami

Walczymy o 0% misselingu (nieodpowiedzialnej sprzedaży). Pracujemy nad tym zarówno w naszej organizacji, jak i w całej branży finansowej. Staramy się odpowiedzialnie zarządzać naszą ofertą i mamy wiele wdrożonych procedur, których celem jest ograniczenie ryzyka nieodpowiedzialnej sprzedaży. Zdajemy sobie jednocześnie sprawę, że istnieją różne ryzyka, którym musimy stawić czoła w dziedzinie etyki. Przy rosnącej sieci ekspertek i ekspertów trudne jest monitorowanie wszystkich zachowań i zapanowanie 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. Chcąc położyć większy nacisk na ten element naszych działań, w 2019 r. stworzymy Komisję Produktową, której zadaniem będzie analiza i ocena każdego nowego produktu przed wprowadzeniem do oferty Spółdzielni. Będzie to interdyscyplinarny zespół, w skład którego będzie wchodził m.in. Rzecznik Etyki oraz przedstawiciele Zarządu.
- W 2018 r. określiliśmy maksymalne prowizje dla naszych ekspertów (więcej informacji: [Wynagrodzenie od instytucji finansowych – prowizje dla pośredników](#)).
- 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 współpracowniczek i jasno określają zasady, którymi się kierujemy.

- Od 2019 r. wdrożyliśmy autorskie szkolenie z etyki, które jest bezwzględnie obowiązkowe dla wszystkich współpracowników ANG Spółdzielni.
- 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](mailto:etyka@grupaang.pl) lub do Komisji Etyki Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych (KPF) – [etyka@kpf.pl](mailto:etyka@kpf.pl) ([więcej informacji o reklamacjach](#)).
- Propagujemy odpowiedzialne podejście do sprzedaży w całej branży. Jesteśmy inicjatorem projektu [Nienieodpowiedzialni.pl](#) ([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 sposoby przeciwdziałać takim praktykom.

W lipcu 2018 r. wprowadzone zostały w ANG dodatkowe ograniczenia dotyczące wysokości prowizji dla ekspertów (dot. produktów, przy których pośrednik ma wpływ na wysokość prowizji i tym samym wynagrodzenia). Zmiany zostały podyktowane wejściem w życie wytycznych EBA (*European Banking Authority*) dot. polityki i praktyk w zakresie wynagrodzeń w odniesieniu do sprzedaży i dystrybucji detalicznych produktów i usług bankowych. Mają one na celu ograniczenie sprzedawania klientom produktów z podwyższonymi prowizjami oraz uzależnienie poziomu wynagrodzenia od jakości pracy ekspertów.

W 2018 r. nasze standardowe prowizje przy produktach kredytowych, zgodnie z umowami, wynosiły:

- kredyty hipoteczne: od 1,5% do 5,8%
- kredyty gotówkowe: od 1,0% do 27%

Nasza średnia prowizja pobrana w 2018 r. to:

- kredyty hipoteczne: 2,27%
- kredyty gotówkowe: 5,37%

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 pobranej, łącznej składki za cały okres ubezpieczenia. Jeśli takie ubezpieczenie opłacane jest w ratach, to wynagrodzenie jest wypłacane proporcjonalnie po zapłaceniu każdej z rat. W 2018 r. w przypadku ubezpieczeń majątkowych nasza prowizja wahała się w granicach od 10% w przypadku produktów komunikacyjnych, do maksymalnie 35% w pozostałych ubezpieczeniach majątkowych, zależnie od produktu i operatora.

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 2018 r. prowizje wypłacane w pierwszym roku metodą in-caso mieściły się w przedziale od 12% do 80%, w zależności od produktu i okresu trwania umowy.



## Usługi dla osób głuchych

Zależy nam, aby nasza oferta była dostępna dla całego społeczeństwa, dlatego pracujemy nad tym, aby otwierać się na grupy osób o utrudnionym dostępie do usług finansowych. W 2018 r. rozpoczęliśmy współpracę z Centrum Finansowym Głuchych, prowadzonym przez Sławomira Łuczywkę, który obecnie jest jednym z członków naszej Spółdzielni. Dzięki temu możemy naszym klientom zaoferować pomoc i wsparcie w języku migowym. Dostosowujemy również, we współpracy z naszymi partnerami, oferowane produkty do potrzeb osób głuchych i słabosłyszących.

***Przed rozpoczęciem współpracy z ANG hobbyistycznie pomagałem kilku osobom z wadą słuchu w załatwianiu spraw bankowych i później, jak skończyłem 30 lat, to pomyślałem, co dalej. W związku z tym połączyłem przyjemne z pożytecznym i w ten sposób dołączyłem do ANG. Jako członek ANG mogłem zaproponować im, żeby mogli się otworzyć również na osoby z niepełnosprawnością, w tym przypadku osoby głuche i słabosłyszące. Część produktów i ofert nie była do nich dostosowana i nie była dla nich dostępna. A za moją sprawą to się powoli otwiera. Tak jak na przykład produkty sportowe, ubezpieczeniowe dla osób właśnie z wadą słuchu.***

**Sławomir Łuczywek**, członek Spółdzielni







## Jak oceniają naszą pracę klienci?

Najwięcej opinii o naszych ekspertach można znaleźć na stronie [www.odpowiedzialne-finanse.pl](http://www.odpowiedzialne-finanse.pl). Poniżej publikujemy, za zgodą autorów, wybrane opinie:

*Pan Piotr przeprowadził nas przed proces analizy, wyboru i podpisania umowy na kredyt hipoteczny. Był bardzo kompetentny, profesjonalny, a jednocześnie bardzo uprzejmy. Stworzył atmosferę partnerstwa i odczarował cały proces kredytowy :) Gorąco polecamy taką współpracę!*

Ewa Stokosińska, klientka ANG Spółdzielni

*Dzięki panu Piotrowi udało nam się spełnić marzenie i kupić dom. Przeszliśmy przez wielu doradców, ale tylko pan Piotr podjął się przejścia tej wyboistej drogi. Wszystko wytłumaczył, przedstawił kilka możliwości. Czuliśmy, że mamy do czynienia z profesjonalistą, z kimś, komu zależy na drugim człowieku. Bardzo gorąco polecamy. Jeżeli kiedyś wpadniemy na tak szalony pomysł, aby kupić nową nieruchomość, to tylko z panem Piotrem.*

Kamila i Kamil Mateja, klienci ANG Spółdzielni

*Zdecydowanie polecam Panią Kasię jako profesjonalnego i kompetentnego doradcę. Mogłem liczyć na profesjonalną pomoc na każdym etapie moich starań o kredyt hipoteczny. W przypadku wątpliwości czy pytań niezwłocznie udzielała odpowiedzi. Przez cały czas naszej współpracy wykazywała się ogromną wiedzą oraz dużym zaangażowaniem. Wymiana niezbędnych dokumentów nie przysporzyła najmniejszych trudności. Każda trudna sytuacja była rozwiązywana przez Panią Kasię błyskawicznie i skutecznie. Podsumowując, właściwa osoba na właściwym miejscu. Polecam i dziękuję :)*

Rafał Bartkowiak, klient ANG Spółdzielni

# Nasza społeczność



# Kooperacja, nie korporacja

„Korporacja czy kooperacja? My znamy się na tym drugim” – tak brzmi hasło kampanii ANG, którą zrealizowaliśmy w 2018 r. Więcej informacji o całej akcji można znaleźć na stronie <https://wspolpraca.angspoldzielnia.pl/>. Chcemy pokazywać, że biznes można budować inaczej. Spółdzielnia to organizacja, w której, zamiast rywalizować, wspólnie pracujemy, współstanowimy i obdarzamy się wzajemnym szacunkiem. Finanse to poważna branża, a my chcemy być firmą przyjazną, odpowiedzialną społecznie, zaangażowaną i szanującą zasady zrównoważonego rozwoju.

Pod koniec 2018 r. w naszej społeczności było już 818 ekspertów i ekspertek 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. Prowadzimy autentyczny dialog i często spotykamy się w różnych rejonach Polski.

***W ANG stawiamy na kooperację. Jest dla nas bardzo ważne, aby nasze współpracownicy i nasi współpracownicy czuli się współodpowiedzialni za całą organizację i identyfikowali się z misją Spółdzielni. Również podczas rekrutacji i przyjmowania nowych członkiń i członków Spółdzielni zwracamy dużą uwagę na wspólne wartości i rozumienie tego, jaką funkcję w społeczeństwie powinny pełnić instytucje finansowe. Chcemy skupiać ludzi, którzy szukają miejsca, gdzie będą mogli efektywnie działać w zgodzie z zasadami etycznymi, angażować się w inicjatywy dla dobra wspólnego, a przy tym godnie zarabiać.***

**Michał Kwasek,**  
członek Spółdzielni, członek zarządu



## Brak planów sprzedażowych

W ANG nie mamy planów sprzedażowych. Ułatwia nam to realizowanie naszej misji polegającej m.in. na oferowaniu klientom tego, czego naprawdę potrzebują i co najlepiej odpowiada ich możliwościom. Jest to jeden ze sposobów zapobiegania nieodpowiedzialnej sprzedaży, choć zdajemy sobie sprawę, że nie zawsze nam się to udaje. Brak planów sprzedażowych to także wyraz partnerskiej relacji między kierownictwem Spółdzielni a wszystkimi członkiniami i członkami społeczności. Nikt nikomu nie mówi, co i ile ma sprzedawać.

*To było dla mnie ciekawe, że w profesjonalnym biznesie nie ma wyznaczonych celów sprzedażowych. To było zaskakujące. Pozytywnie. (...) Nieetycznie zachowania na poziomie sprzedaży wynikają z tego, że pod koniec kwartału trzeba dobić do planu. (...) Tak naprawdę ten brak planów sprzedażowych w ANG to jest taki fajny, unikatowy cel.*

\*cytat pochodzi ze spotkania dialogowego z naszymi interesariuszami zewnętrznymi

*Jesteśmy firmą sprzedażową, a nie widziałem żadnego maila z centrali, który by tę sprzedaż intensyfikował, dynamizował albo narzucał w jakikolwiek sposób ramy tej sprzedaży.*

*W naszym systemie nie ma nacisku. Gdybyś pracował w systemie, gdzie masz targety produktów danego rodzaju w miesiącu, tobyś to robił i byś wtedy posuwał się do różnych rozwiązań, często nieuczciwych. A tu nie musisz.*

*W ANG nie jestem w ramach. Ja działam sobie tak, jak chcę, tak jak umiem i to, jak się okazuje, wpisuje się w cały schemat ANG.*

\*cytaty pochodzą ze spotkania dialogowego z naszymi interesariuszami wewnętrznymi

## Spółdzielnia to ludzie

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 2018 r. chodziliśmy po górach, jeździliśmy na nartach (byliśmy aż 4 razy w Tatrach i raz w Karkonoszach) oraz żeglłowaliśmy po jeziorach Pojezierza Mazurskiego (2 razy). Spotykaliśmy się na ogniskach i podczas świątecznych imprez.

*Gdybym miała powiedzieć, co jest najfajniejsze w mojej pracy, to ludzie, z którymi pracuję. Kiedy zaczęłam współpracę z ANG, przychodziły do mnie różne maile odnośnie jakichś imprez, spotkań integracyjnych. Pomyślałam sobie, że może warto spróbować, przejechać się, poznać innych ludzi, wymienić się doświadczeniami i zaczęłam właśnie jeździć na wyjazdy integracyjne. Chodzimy po górach, pływamy na kajakach, żeglujemy. Bycie częścią tej społeczności zdecydowanie przekłada się na pracę nas wszystkich, w całej organizacji. Na budowanie naszego wizerunku etycznego. Na budowanie organizacji niezależnej, takiej wyjątkowej, gdzie współtworzymy ją razem. Ludzie, którzy tu są, i to, jak pracujemy – nie ma nigdzie czegoś takiego, w całej Polsce i w żadnej organizacji.*

Karolina Trzeciakiewicz, członkini Spółdzielni





# Spółdzielnia Najlepszym Pracodawcą

Po raz kolejny (nieprzerwanie od 4 lat!) nasza spółdzielnia została wybrana na Najlepszego Pracodawcę w niezależnym badaniu AON Hewitt 2018. Badanie jest oparte w 100% na opiniach i ocenach współpracowników. Co z niego wynika?

## Nasza społeczność jest zaangażowana.

Wskaźnik zaangażowania w ANG to 85%, podczas gdy:

- średnio w Polsce: 48%
- wśród Najlepszych Pracodawców 2018: 72%

Zaangażowany współpracownik to taki, który:

- pozytywnie wypowiada się na temat firmy (88%),
- wiąże z nią przyszłość (87%),
- czuje się zmotywowany do dawania z siebie więcej, niż określa to zakres jego obowiązków (76%).

## 91% naszej społeczności jest zadowolonych z pracy w ANG.

## Co mówią nasze współpracowniczki i współpracownicy?

- Nasza firma jest społecznie i ekologicznie odpowiedzialna. (89%)
- Mam wpływ na to, jak najlepiej wykonać moją pracę. (89%)
- Wartości firmy są zgodne z wartościami, którymi kieruję się w życiu prywatnym. (87%)
- W mojej firmie panuje atmosfera otwartości i akceptacji różnic między ludźmi. (86%)
- Potrafię jasno wskazać, jak praca w tej firmie różni się od pracy w innych firmach. (86%)





# Zatrudnienie w Spółdzielni

W 2018 r. ANG Spółdzielnia przekształciła się w spółdzielnię pracy. Od tego momentu nowymi członkami/członkiniami Spółdzielni mogą zostać tylko osoby fizyczne. Jednak w gronie spółdzielców przyjętych wcześniej znajdują się również spółki. Nasi eksperci i ekspertki finansowe (będący członkami/członkiniami Spółdzielni lub ich pracowni(cz)kami) mają łączoną formę zatrudnienia (umowa o współpracy 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 2018 r. w Spółdzielni było:

- 286 członkiń i członków (o 28% więcej niż na koniec 2017 r.)
- 818 ekspertek i ekspertów (o 12% więcej niż na koniec 2017 r.)

**Podział naszej społeczności ze względu na wiek i płeć:**

	WSZYSCY		POWITALIŚMY		POŻEGNALIŚMY	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
DO 30 LAT	40	25	20	12	13	16
30-50 LAT	289	392	85	86	34	42
POWYŻEJ 50 LAT	34	38	6	12	4	4
OGÓŁEM	363	455	111	110	51	62
	818		221		113	

## Wskaźniki zatrudnienia

Wskaźnik przyjęć (powitaliśmy/wszyscy)	0,27
Wskaźnik odejść (pożegnaliśmy/wszyscy)	0,14
Wskaźnik fluktuacji (wskaźnik przyjęć + wskaźnik odejść)	0,41

Cała społeczność Spółdzielni ma dostęp (bezpłatnie lub za częściową odpłatnością) do:

- prywatnej opieki medycznej (63 osoby korzystające),
- ubezpieczenia na życie na preferencyjnych warunkach (176 osób),
- pracowniczej kasy zapomogowo-pożyczkowej (353 osoby),
- dofinansowania kursów, szkoleń, studiów podyplomowych,
- karty sportowej umożliwiającej bezpłatne korzystanie z obiektów i zajęć sportowych (193 osoby),
- gamingowej platformy społecznościowej motywującej do aktywności sportowej (62 aktywnych użytkowników),
- biblioteki zakładowej (78 osób wypożyczyło min. 1 książkę w 2018 r.).

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) dojazdy do pracy 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 wraz z całym zespołami. 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 współwłaścicielami organizacji – 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.
- Traktowania swojej pracy jako **SŁUŻBY** wobec klientów i stawiania ich potrzeb na pierwszym miejscu.
- **DBAŁOŚCI 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 (dbałości o wysoką jakość wniosków i dokumentów składanych do instytucji finansowych).

*Praca w ANG Spółdzielni to inny wymiar pracy. Wyzwała chęć podzielenia się jej efektami z innymi ludźmi, podejmowania nowych inicjatyw, intensywnie rozwija. Tutaj nie pracuje się tylko dla siebie, ale daje się też troszkę siebie innym. A to wszystko dzięki fantastycznej atmosferze, doskonałym relacjom z innymi członkami tego wielkiego zespołu, dużą otwartością – co nadzwyczaj sobie cenię. Nie można też pominąć roli zarządu – jego wrażliwości na nasze potrzeby i otwartości na pomysły. To rzadkość. Mnie zdarzyło się raz w moim zawodowym życiu. Tak więc – jak mawia g'ANG, ku chwale organizacji! :)*

Andrzej Dondelewski, członek Spółdzielni



## Podział przychodów w 2018 r.

- 92,02% naszych przychodów przekazujemy członkiniom i członkom Spółdzielni.
- Od 65 do 90% swoich przychodów członkinie i członkowie Spółdzielni przekazują współpracującym z nimi ekspertkom i ekspertom.
- Od 0 do 50% swoich przychodów ekspertki i eksperci przekazują partnerom za polecenia ich klientom (deweloperzy, pośrednicy nieruchomości etc.).
- 7,98% przychodów zostaje w ANG – pokrywamy z niego koszty działania, rozwój Spółdzielni, zaangażowanie społeczne.
- 0,58% przychodów stanowi zysk.
- 10% zysku Spółdzielni przeznaczamy na potrzeby Fundacji „Nienieodpowiedzialni”.





## Biblioteka zakładowa i audiobooki

Jako ANG Spółdzielnia założyliśmy bibliotekę zakładową dla naszej społeczności. Na koniec 2018 r. mieliśmy już w niej 673 tytuły 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).

*Maktaba to przede wszystkim wygoda :) Zamawiasz książkę przez aplikację i dostajesz ją do ręki, pocztą lub kurierem. Według mnie jest to wygodniejsze i zajmuje mniej czasu niż odwiedzenie tradycyjnej biblioteki. W aplikacji łatwo przeglądasz dostępne pozycje, możesz przeczytać opis, zapoznać się z komentarzami czytelników, jak również opisać swoje wrażenia. Możesz też „zaklepać” sobie książkę, którą aktualnie ktoś czyta. Cieszę się, że zbiór książek ciągle się powiększa, a ich tematyka jest bardzo różnorodna. Ja czytam zdecydowanie więcej, od kiedy korzystam z Maktaby :)*

Agata Wójcik, centrala Spółdzielni

Umożliwiamy również członkom naszej społeczności dostęp do książki mówionej. W 2018 r. przesłuchaliśmy 5051 godzin audiobooków. Najchętniej słuchane były następujące tytuły:

- „Ślepnąc od świateł” Jakub Żulczyk,
- „Opowieści podręcznej” Margaret Atwood,
- „Opowieść mojego życia. Wywiad rzeka” Michał Komar, Władysław Bartoszewski.



# 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. Szkolenia odbywają się stacjonarnie w różnych rejonach Polski lub w formie webinarów.

2017 r. nie był dla nas zadowalający pod kątem kształcenia naszej społeczności, dlatego w 2018 r. położyliśmy duży nacisk na ten aspekt naszej działalności. Co udało nam się osiągnąć?

- 433 osoby wzięły udział w co najmniej jednym szkoleniu.
- Najaktywniejsza pod kątem szkoleniowym osoba wzięła udział w 22 szkoleniach.
- W sumie odbyło się 59 różnych szkoleń, w tym:
  - 8 całodziennych, stacjonarnych szkoleń wstępnych dla nowych ekspertek i ekspertów,
  - 14 webinarów dot. kredytów gotówkowych,
  - 9 webinarów dot. kredytów hipotecznych,
  - 4 webinary z zakresu nowych regulacji i wewnętrznych systemów,
  - 2 webinary dot. ubezpieczeń,
  - 12 stacjonarnych szkoleń dot. kredytów gotówkowych w różnych rejonach Polski,
  - 6 stacjonarnych szkoleń dot. ubezpieczeń,
  - 3 warsztaty z zakresu pierwszej pomocy prowadzone przez profesjonalnych ratowników,
  - 1 szkolenie z zakresu wrażliwości na potrzeby osób z niepełnosprawnościami.
- Szkolenie–webinar, które cieszyło się największym zainteresowaniem, dotyczyło wewnętrznego systemu CRM, zgromadziło 118 uczestników. Następne w kolejności było szkolenie dotyczące ochrony danych osobowych (103 uczestników) oraz kredytów gotówkowych prowadzone przez przedstawicieli Biura Informacji Kredytowej (95 uczestników).

Poza udziałem w szkoleniach organizowanych przez ANG istnieje również możliwość otrzymania dofinansowania swojej edukacji. Przedmiotem takiego dofinansowania mogą być zarówno programy wspierające kształcenie zawodowe związane z zakresem działalności ANG, jak i kształcenie humanistyczne.



# Partnerzy finansowi

Współpracujemy z największymi bankami i towarzystwami ubezpieczeniowymi. Na koniec 2018 r. mieliśmy 26 partnerów ubezpieczeniowych oraz 20 partnerów kredytowych.

---

## Co zyskują partnerzy finansowi przy współpracy z pośrednikami, takimi jak ANG Spółdzielnia?

- nowi klienci,
- nowe kanały dotarcia do klientów niezależne od sieci własnych,
- możliwość elastycznego zarządzania wielkością biznesu w zakresie produktów oferowanych przez pośredników,
- koszt pośrednika to koszt ponoszony tylko w sytuacji rzeczywistego pozyskania klienta.

W relacjach z naszymi partnerami kluczowe jest wzajemne zaufanie i poczucie wspólnej odpowiedzialności. Dbamy o partnerskie stosunki, stawiamy na transparentność i dobrą komunikację.

---

## Czego powinni oczekiwać od nas nasi partnerzy finansowi?

- znajomości oferty produktowej i procesów oraz bieżącego monitorowania zmian w ofercie,
- aktywnego pozyskiwania 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.

---

## 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 w relacji z pośrednikami,
- współpracy przy naprawianiu rynku i budowaniu zaufania społecznego.



## Jak nasi partnerzy oceniają współpracę z ANG?

*Nie będzie przesadą stwierdzenie, że współpraca z ANG Spółdzielnią przynosi wiele satysfakcji na wielu poziomach. Słowo „współpraca” jest tu kluczowe, gdyż jest to „zdolność tworzenia więzi i współdziałania z innymi, umiejętność pracy w grupie na rzecz osiągnięcia wspólnych celów, umiejętność zespołowego wykonywania zadań i wspólnego rozwiązywania problemów”. Umiejętność współpracy stanowi jeden z wyróżników kompetencji społecznych, które warunkują jakość relacji z innymi ludźmi. I właśnie prawdziwa współpraca z ANG Spółdzielnią w 2018 r. pozwoliła NAM osiągnąć wspólny sukces. Sukces mierzony liczbami, satysfakcją oraz życzeniem... dalszej owocnej współpracy.*

Jarosław Procyk, menedżer ds. sprzedaży kredytów hipotecznych, Santander Bank Polska

*Lubię współpracować z ANG. Wiem, że intensywność naszej współpracy zależy od jakości produktu, który oferuję, i jeśli mój produkt nie będzie niósł oczekiwanej przez klientów wartości, to na pewno natychmiast otrzymam z ANG wartościową informację zwrotną. ANG nie myśli jedynie „tu i teraz”. Działania Spółdzielni oparte są na długoterminowej odpowiedzialności za losy klienta, co w przypadku produktu hipotecznego będącego bardzo często najważniejszą decyzją finansową w całym życiu klienta jest szczególnie ważne. Liczę, że także w przyszłości Spółdzielnia ANG będzie pełniła rolę takiego „bezpiecznika” w procesie sprzedaży usług bankowych, gdyż takie realne spojrzenie na rynek jest bardzo potrzebne.*

Daniel Iwin, menedżer Wydziału Kredytów Hipotecznych, mBank

*Współpraca Banku Millennium z ANG Spółdzielnią w zakresie sprzedaży kredytów hipotecznych trwa nieprzerwanie od listopada 2010 roku. Na przestrzeni tego czasu członkowie ANG Spółdzielni zawsze odznaczali się wysokim profesjonalizmem usług, zarówno w kontakcie z potencjalnym klientem banku, jak i w kontakcie z bankiem. Eksperti ANG doskonale znają rynek oraz aktualną ofertę i procesy banku. Wielo-*

***krotnie dali się poznać jako osoby mocno zaangażowane w ocenę sytuacji życiowej klienta, co pozwalało uwzględnić ją przy wyborze najlepszej i dopasowanej oferty dla klienta. Współpraca z ANG Spółdzielnią jest dla nas przyjemnością i jest wzorcowa.***

**Anna Meunier**, Kierujący Wydziałem Kredytów Hipotecznych, Bank Millennium

***ANG Spółdzielnia jest partnerem w biznesie Pekao Banku Hipotecznego już od lat. Jest to partner, na którego zawsze można liczyć – zarówno w dobrych chwilach, jak i tych trochę gorszych. Współpracę z ANG cechuje zawsze pełen profesjonalizm, zarówno na szczeblu współpracy z centralą, jak i w kontaktach z ekspertami. Kultura osobista i standardy etyczne zawsze są stawiane na wysokim miejscu. Sama konstrukcja spółdzielni wyróżnia ANG na rynku pośrednictwa finansowego – każdy z ekspertów, czując się częścią społeczności, w większym stopniu utożsamia się z organizacją. Jako bank doceniamy to bardzo ze względu na fakt, że z powodu specjalizacji banku nasi partnerzy są naszymi jedynymi sieciami sprzedaży. Jak więc nie patrzeć – partner sprzedaży i ekspert reprezentuje nasz bank bezpośrednio przed klientem. Dlatego wysoka etyka ekspertów ANG jest dla nas niezwykle cenna. Bez dwóch zdań mogę ocenić ANG jako jednego z naszych najlepszych partnerów biznesowych.***

**Sławomir Piotrowski**, dyrektor Centrum Kontaktów, Pekao Bank Hipoteczny

***Bardzo dobrze oceniam współpracę z Waszą firmą, jesteśmy na początkowym etapie tej współpracy i uważam, że mamy jeszcze wiele do zrobienia. Myślę, że powinniśmy poprawić komunikację między nami, m.in. częściej się spotykać i rozmawiać przy tzw. kawie. Chciałbym, żebyśmy częściej byli obecni nie tylko w Centrali, ale również w terenie. To, co wyróżnia Was na rynku przede wszystkim, to, że jesteście pierwszą organizacją w branży finansowej, w której właścicielami są jej pracownicy i dzięki temu dajecie nam to niezależność. Czuć to we współpracy z Waszymi ludźmi, czuć więź w zespole. Decydujecie wspólnie o losach Waszej Organizacji. Co jednocześnie ma wpływ na wysokie standardy etyczne, jakimi kierują się Spółdzielcy ANG.***

**Krzysztof Zwierz**, zastępca dyrektora Departamentu Zarządzania Siecią Sprzedaży, Bank Poczty



**Z punktu widzenia Banku Pekao bardzo istotne jest, aby Partner, z którym współpracujemy, szanował zbiór ważnych dla nas wartości. Jest to kluczowe podczas codziennej współpracy – tym bardziej że obszar współpracy banku z pośrednikami nieustannie dostarcza nowych wyzwań.**

**Z ANG współpracujemy od momentu jej powstania. Już od początku mieliśmy pewność, że będzie to kooperacja, która wyjdzie poza utarte standardy na rynku pośrednictwa i będzie podążać swoją własną ścieżką. Spełniło się to w 100%.**

**Wizja, odpowiedzialność, zaangażowanie, nieszablonowość, szerokie horyzonty, etyka, a przede wszystkim ludzie – tak możemy w kilku słowach opisać ANG, podsumowując dotychczasową współpracę. Dziękujemy i mamy nadzieję na dalsze owocne współdziałanie.**

Grzegorz Janasik, dyrektor Biura Zarządzania Sprzedażą Pośrednią, Bank Pekao SA

**ANG Spółdzielnia to wieloletni Partner biznesowy PKO Banku Polskiego. Niestandardowa formuła działania ANG nie tylko wyróżnia ją na tle innych firm pośrednictwa finansowego, ale też pozwala budować przewagę rynkową. Z perspektywy dotychczasowych doświadczeń mogę stwierdzić, że współpraca z ANG to przede wszystkim pozytywne i partnerskie relacje biznesowe.**

**Dla PKO Banku Polskiego podstawą efektywnego partnerstwa, poza wymiarem biznesowym, są także podobne wartości, którymi się kierujemy. Dlatego doceniamy zaangażowanie ANG we wszelkie inicjatywy w zakresie budowania odpowiedzialności na rynku instytucji finansowych. Stawianie na odpowiedzialny biznes ukierunkowany na dobro klienta to zasada, którą także my kierujemy się w codziennej pracy w Banku. W swojej działalności PKO Bank Polski łączy 100-letnią tradycję z innowacyjnymi rozwiązaniami oczekiwanymi przez klientów. Jest to wyrazem dbałości i odpowiedzialności za ich komfort i bezpieczeństwo. Zrównoważony rozwój jest naturalnym kierunkiem działania instytucji na rynku usług finansowych, co sprzyja ich rozwojowi, ułatwia funkcjonowanie na konkurencyjnym rynku. Cieszymy się z kolejnych inicjatyw i projektów podejmowanych przez ANG.**

Anna Rek-Dębicka, dyrektor Biura Bankowości Hipotecznej, PKO Bank Polski



# 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. Pod koniec 2018 r. wprowadziliśmy Deklarację Kontrahentów ANG, czyli zestaw minimalnych wymagań, które powinny spełniać firmy, z którymi współpracujemy. Celem deklaracji jest promowanie zasad społecznej odpowiedzialności w całym łańcuchu dostaw, podnoszenie jakości dostarczanych produktów i usług oraz zmniejszenie prawdopodobieństwa wystąpienia ryzyka etycznego, społecznego czy środowiskowego związanego z nieprzestrzeganiem przez kontrahentów zasad, które dla ANG są priorytetem.

Staramy się również wspierać przedsiębiorstwa ekonomii społecznej, korzystając z usług np. Spółdzielni Socjalnej „Kto Rano Wstaje” czy PANATO.



# Sprawy wspólne

Podstawowym kryterium myślenia o biznesie powinna być jego użyteczność – czy to, co robimy, autentycznie służy. W ANG, budując etyczny i użyteczny biznes, staramy się jednocześnie budować kapitał społeczny. Chcemy dzielić się naszą wiedzą, doświadczeniem i zasobami. Angażować się w inicjatywy na rzecz dobra wspólnego, tak aby zmieniać świat na lepsze. Nasze działania realizujemy zarówno poprzez naszą Fundację „Nienieodpowiedzialni”, jak i za pośrednictwem Spółdzielni. W 2018 r. w pracę na rzecz dobra wspólnego zaangażowało się 43 wolontariuszy.



# Współpracujemy i wspieramy

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.

## Koalicja Prezesi-Wolontariusze

Projekt Koalicja Prezesi-Wolontariusze jest koordynowany przez Akademię Rozwoju Filantropii w Polsce. Jego celem jest otwarcie dyskusji na temat społecznego zaangażowania liderów biznesu. 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-Goćłowski.

*Już od wielu lat Artur Nowak-Goćłowski postulował konieczność poszukiwania, doceniania i wspierania autorytetów, w szczególności w branży finansowej. Tymczasem, dzięki jego zaangażowaniu w działania prospołeczne i promowanie etyki w biznesie, dla wielu środowisk sam stał się autorytetem. Trzeba też zauważyć, że Artur nie tylko zachęca i namawia, ale także działa. Jeżeli więc poszukujemy autorytetów, znajdziemy je w przestrzeni stworzonej przez ANG w ramach programu Nienieodpowiedzialni: zwłaszcza dzięki corocznym konferencjom i wydawnictwom.*

Paweł Łukasiak, prezes zarządu Akademii Filantropii

# Konkurs na Przedsiębiorstwo Społeczne Roku im. Jacka Kuronia

ANG Spółdzielnia jest partnerem Konkursu na Przedsiębiorstwo Społeczne Roku im. Jacka Kuronia organizowanego przez Fundację Inicjatyw Społeczno-Ekonomicznych. Ma on na celu wyłonienie firm, które najskuteczniej łączą osiągnięcie zysku ekonomicznego i społecznego. Artur Nowak-Gocławski jako przedstawiciel ANG jest członkiem Rady Konkursu, a nasz wolontariusz pomaga przy ocenie ekonomicznej wniosków nadsyłanych do konkursu.

*Przyjaźnimy się ze Spółdzielnią ANG już ponad 6 lat. W tym czasie podejmowaliśmy wspólnie różne inicjatywy, wspierając się wzajemnie i inspirując. To, co warto podkreślić w naszej relacji, to wzajemny szacunek i otwartość, dzięki którym obie strony korzystają i uczą się. Nigdy w historii naszej współpracy nie mieliśmy poczucia bycia „tą wspieraną organizacją”. Głębokie zrozumienie dla zasad partnerstwa i możliwości wzajemnego uczenia się sprawiają, że każda inicjatywa podjęta wspólnie z ANG to czysta przyjemność.*

*Co czyni ANG organizacją wyjątkową? To, że ich działalność jest autentyczna, niepodyktowana kalkulacją ekonomiczną lub PR-ową. I to się czuje w relacjach z tą organizacją.*

**Julia Koczanowicz-Chondzyńska**, prezeska zarządu Fundacji Inicjatyw Społeczno-Ekonomicznych



# Konferencja Przedsiębiorstw Finansowych

Misją Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce – Związku Pracodawców jest budowanie kapitału społecznego w sektorze finansowym w Polsce. Organizacja promuje profesjonalizm, wzajemny szacunek i poszanowanie zasad etycznych w relacjach z klientami i kontrahentami. Jesteśmy członkiem KPF oraz aktywnie działamy w jej ramach – Artur Nowak-Gocławski, prezes ANG, jest przewodniczącym Rady KPF, a Magdalena Mitraszewska, rzecznik etyki ANG, jest członkiem Komisji Etyki, stojącej na straży przestrzegania Zasad Dobrych Praktyk KPF.

*Cennym jest dla życia gospodarczego i społecznego, kiedy organizacja i jej Członkowie spójnie realizują w swoich misjach w bieżącej działalności te same wartości w podobny sposób. A tak jest w odniesieniu do KPF i ANG. To buduje zarówno organizację, środowisko samorządowe, jak i jej Członków, pozytywnie wpływając na wiele obszarów praktyki biznesowej. Wydaje się, że najlepiej ujawniana jest ta spójność filozofii w działaniu poprzez program etyczny, realizowany w KPF i wdrażany do praktyki biznesowej przez ANG – co więcej, twórczo rozwijany przez Spółdzielnię, dopracowując się rozpoznawalnych, ważnych dla całego środowiska samorządowego przedsiębiorców, własnych projektów. Obserwuję z dużą satysfakcją wkład, dorobek ANG w ten proces. Jest to tym istotniejsze, że znaczenie etyki, zasad dobrych praktyk dla podnoszenia standardów praktyk biznesowych i ich skutecznego monitorowania zauważa coraz większa grupa najważniejszych dla rynku usług finansowych interesariuszy.*

**Andrzej Roter**, prezes zarządu Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych

## Fundacja Integracja

Od lat współpracujemy z Fundacją Integracja na różnych polach. Dla naszej społeczności organizujemy szkolenia z zakresu wrażliwości na potrzeby osób z niepełnosprawnościami. W 2018 r. byliśmy również partnerem Wielkiej Gali Integracji, a nasi wolontariusze zaangażowali się w pomoc w trakcie wydarzenia.

## Fundacja im. Leśława Pagi

W 2018 r. byliśmy partnerem międzynarodowego projektu CEE Capital Market Leaders Forum, którego celem jest wymiana doświadczeń i wsparcie w rozwoju młodych liderów rynku kapitałowego. W projekcie biorą udział absolwenci oraz studenci ostatnich lat kierunków finansowych z Polski, Węgier, Czech i Słowacji.





# Nienieodpowiedzialni

Nienieodpowiedzialni to projekt związany ze zrównoważonym rozwojem, odpowiedzialnością biznesu i poszukiwaniem wartości zarówno ekonomicznej, jak i społecznej. Jego celem jest uwrażliwianie biznesu i całego społeczeństwa na dobro wspólne. W 2018 r. odbyła się jego szósta edycja.

W ramach Nienieodpowiedzialnych działa portal internetowy, sześciokrotnie już organizowana konferencja oraz gazeta – nazywamy ją nieregularnikiem. W 2018 r. rozpoczęliśmy również cykl książkowy „Rozmowy o odpowiedzialności”. W 2018 r. został wydany tom 1, na rok 2019 planowane są dwa kolejne. Cały cykl ma na celu rozmowę o tym, gdzie leży odpowiedzialność we współczesnym świecie. Każdy tom jest zbiorem rozmów z inspirującymi autorytetami z bardzo różnych dziedzin – filozofii, etyki, zarządzania, medycyny, genetyki, socjologii. Razem z bohaterami patrzymy na zagadnienie odpowiedzialności z bardzo różnych perspektyw.

Od 2013 r. w naszych konferencjach wzięło udział ponad 1,7 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 2018 r. w konferencji pod hasłem „Czy zachłanność jest źródłem nieodpowiedzialności? Jak poznać, co jest prawdą, a co kłamstwem” wzięło udział ponad 430 osób. Wcześniej odbyło się także mniejsze spotkanie Nienieodpowiedzialnych we Wrocławiu. Rozmawialiśmy o konsumpcjonizmie, kłamstwie i kontroli zachowań konsumenckich na rynkach finansowych. O fałszywych autorytetach, mydleniu sobie oczu i nieumiarkowaniu. Patronat honorowy nad wydarzeniem objęły: Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Konfederacja Lewiatan oraz Związek Banków Polskich. W inicjatywę zaangażowało się 31 partnerów, patronów, organizacji i inicjatyw partnerskich. Wystąpiło 23 prelegentów.

W ramach projektu przeprowadzono również badanie „Chciwy, zachłanny czy zagubiony?”, zrealizowane przez butik badawczy Maison & Partners. Ich szczegółowe wyniki zostały udostępnione na stronie: <http://nienieodpowiedzialni.pl/chciwy-zachlanny-czy-zagubiony-wyniki-badan-nienieodpowiedzialni-2018/>

Jako Nienieodpowiedzialni wiemy, że partnerstwa, 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. Dlatego w 2018 r. współpracowaliśmy z innymi inicjatywami i byliśmy również obecni na wydarzeniach partnerskich:

- Europejskie Forum Nowych Idei, Sopot, 26–28 września 2018: rozmowy o odpowiedzialności z Henrykiem Wujcem
- Wrocławskie spotkanie Nienieodpowiedzialnych, Wrocław, 23 października 2018: wykład prof. Agaty Gąsiorowskiej o korzystaniu z usług doradców finansowych oraz rozmowy o odpowiedzialności z Henrykiem Wujcem i prof. Krystianem Jażdżewskim
- Igrzyska Wolności, Łódź, 10–11 listopada 2018: okrągły stół „Rozmowy o odpowiedzialności”
- Open Eyes Economy Summit, Kraków, 20–21 listopada 2018: okrągły stół „Nieodpowiedzialna sprzedaż. Jak przywrócić zaufanie do sektora finansowego?”

***Niezależnie od tego, w jakiej formie pracujemy – w samorządach, firmach biznesowych, fundacjach i organizacjach pozarządowych, najważniejsze w pracy są wartości i odpowiedzialność. W tym przekonaniu utwierdza mnie działalność Spółdzielni ANG.***

***Relacje pomiędzy Międzynarodowym Kongresem Ekonomii Wartości Open Eyes Economy Summit a Spółdzielnią ANG są trwałe i bliskie. Łączą nas poszukiwania lepszego modelu dla biznesu i gospodarki, wrażliwość na etykę i poczucie społecznej odpowiedzialności. Spółdzielnia przyświeca godna uznania misja i idee warte upowszechniania; a swoimi działaniami ANG wypełnia niszę w sektorze finansów, wywierając znaczący wpływ na funkcjonowanie całego środowiska bankowości – zarówno na rzecz klientów, jak i kadry zarządzającej oraz pracowników. ANG to niezastąpiona i strategicznie niezmiernie ważna wyspa w archipelagu partnerów całego ruchu intelektualno-wdrożeniowego, jakim jest Open Eyes Economy. Za sprawą satysfakcjonującej współpracy ze Spółdzielnią idee zrównoważonego rozwoju i uczciwości możemy promować rzetelnie, przekonująco i świadomie.***

**Tomasz Wojtas**, dyrektor organizacyjny Open Eyes Economy Summit

VII konferencję Nienieodpowiedzialni planujemy na 6 listopada 2019 r.



# OdpowiedzialneFinanse.pl

OdpowiedzialneFinanse.pl to projekt, poprzez który pomagamy naszym klientom znaleźć eksperta lub ekspertkę, który lub która 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 lub pośredniczka finansowa powinien lub powinna być instytucją zaufania publicznego, a to oznacza nadrzędność interesu klienta nad interesem instytucji finansowej. Budujemy społeczność odpowiedzialnych ekspertów.



## Edukacja finansowa dla dzieci

Chcemy dzielić się naszą wiedzą i doświadczeniem. Jesteśmy przekonani, że edukacja finansowa jest ważna i potrzebna. W ramach programu „Będę Kim Zechcę” nasi wolontariusze prowadzą zajęcia dla dzieci i młodzieży:

- **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 2018 r. we współpracy z Nadwiślańskim Uniwersytetem Dziecięcym zostały stworzone nowe scenariusze zajęć.

W 2018 r. w warsztatach wzięło udział ok. 220 dzieci. W zajęcia zaangażowało się 6 naszych wolontariuszy.



# Promowanie czytelnictwa

Wyniki badania czytelnictwa Polaków w 2018 r. przeprowadzonego przez Bibliotekę Narodową i opublikowane w marcu 2019 r. pokazują, że przynajmniej jedną książkę w ciągu roku przeczytało zaledwie 37% badanych. Tylko 9% przeczytało 7 i więcej książek. Nie są to budujące wyniki. Jako ANG chcemy to zmieniać.

## Biblioteki zakładowe

Jako przedsiębiorcy możemy aktywnie zachęcać do czytania książek i ułatwiać dostęp do literatury, otwierając biblioteki zakładowe. ANG prowadzi program Biblioteki Zakładowe, którego celem jest reaktywacja 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](http://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](#).

## Gra zachęcająca do czytania

W 2018 r. w ramach działań Fundacji „Nienieodpowiedzialni” stworzyliśmy grę. Chcieliśmy zachęcić wychowanków Młodzieżowego Ośrodka Wychowawczego Księży Orionistów w Warszawie do czytania. Wyzwanie było duże, sięgnęliśmy więc po grywalizację. Pierwszym etapem projektu było dokładne opracowanie potrzeb i poznanie grupy docelowej. Z wychowankami MOW spotykaliśmy się podczas indywidualnych rozmów oraz warsztatów grupowych. Rozmawialiśmy z wychowawcami i na bieżąco testowaliśmy wymyślane rozwiązania. W końcu powstała gra karciana w klimacie fantasy. Założenia są proste – czytaj, zbieraj karty i graj. Jest „haczyk” – aby otrzymywać kolejne karty i rozbudowywać swoją talię, trzeba czytać. Nie ma określonej z góry listy lektur, uczestnicy zabawy sami wybierają, co chcą czytać. Cała koncepcja opiera się na prostej idei – jak już zaczniesz czytać, odkryjesz magię książek i sam będziesz chciał więcej. W ramach projektu zostało wyprodukowanych 10 zestawów gry, które zostaną przekazane innym ośrodkom wychowawczym.



# Świąteczna Akcja Charytatywna

Zaangażowanie społeczne jest częścią naszej firmowej tożsamości. Uważamy, że mamy powinności wobec innych, szczególnie tych, którzy doświadczają trudności życiowych.

W 2018 r., już po raz drugi, postanowiliśmy zrezygnować z organizacji corocznej „Smoczej Imprezy” dla partnerów biznesowych. Równowartość wydatków związanych z organizacją spotkania, dokładnie 35 370 zł, przeznaczaliśmy w całości na pomoc charytatywną. Do włączenia się w akcję zachęciliśmy także naszych gości, którzy otrzymaliby zaproszenia na imprezę – mogli oni wspomnianą kwotę dowolnie rozdysponować na trzy zaproponowane organizacje:

- Wspólnota „Chleb życia”
- Fundacja „Znajdź pomoc”
- Fundacja „Zwierzęca Arkadia”

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



# O raporcie

Raport ANG Spółdzielni jest wydawany w cyklu rocznym, poprzedni został opublikowany w 2018 r. Niniejszy raport dotyczy działalności Spółdzielni w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2018 r. Został przygotowany w oparciu o GRI Standards na poziomie Core. W raportowanym okresie istotną zmianą było przekształcenie formy prawnej organizacji ze spółdzielni w spółdzielnię pracy.

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 specjalnej 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	<a href="#">O raporcie</a>
GRI 102	102-11	Wyjaśnienie, czy i w jaki sposób organizacja stosuje zasadę ostrożności	<a href="#">Zarządzanie etyką, Przeciwdziałanie misselingowi</a>
GRI 102	102-12	Ekonomiczne, środowiskowe i społeczne deklaracje, zasady i inne inicjatywy zewnętrzne przyjęte lub popierane przez organizację	<a href="#">Inicjatywy, w które byliśmy zaangażowani w 2018 r.</a>
GRI 102	102-13	Lista branżowych stowarzyszeń państwowych lub międzynarodowych	<a href="#">Inicjatywy, w które byliśmy zaangażowani w 2018 r.</a>
GRI 102	102-14	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla	<a href="#">Słowo do przyjaciół ANG</a>
GRI 102	102-15	Opis kluczowych wpływów, ryzyk i szans	<a href="#">Nasze plany i wyzwania na 2019 r.</a>
GRI 102	102-16	Podać wartości organizacji, jej zasady, standardy i normy zachowania ujęte w postaci kodeksów postępowania oraz kodeksów etyki	<a href="#">Misja, Zarządzanie etyką, Prawa człowieka</a>
GRI 102	102-17	Opisać wewnętrzne i zewnętrzne mechanizmy w zakresie naruszeń zasad etycznych i prawa oraz kwestii związanych z uczciwością organizacji	<a href="#">Zarządzanie etyką</a>
GRI 102	102-18	Struktura zarządcza organizacji	<a href="#">O Spółdzielni</a>

GRI 102	102-2	Główne produkty/usługi	<a href="#">O Spółdzielni</a>
GRI 102	102-22	Skład osobowy kierownictwa najwyższego szczebla	<a href="#">Skład zarządu i rady nadzorczej</a>
GRI 102	102-23	Przewodniczący organu kierowniczego najwyższego szczebla	<a href="#">Skład zarządu i rady nadzorczej</a>
GRI 102	102-3	Lokalizacja siedziby głównej organizacji	ANG Spółdzielnia, ul. Józefa Piłsudskiego 1, 00-728 Warszawa
GRI 102	102-4	Kraje, w których działa organizacja	Polska
GRI 102	102-40	Lista grup interesariuszy zaangażowanych przez organizację	<a href="#">Nasi interesariusze</a>
GRI 102	102-41	Liczba pracowników objęta układami zbiorowymi	W Spółdzielni nie ma układów zbiorowych
GRI 102	102-42	Podstawy identyfikacji i selekcji zaangażowanych grup interesariuszy	<a href="#">Nasi interesariusze,</a> <a href="#">Dialog</a>
GRI 102	102-43	Podejście do angażowania interesariuszy	<a href="#">O Spółdzielni,</a> <a href="#">Dialog</a>
GRI 102	102-44	Kluczowe kwestie i problemy poruszane przez interesariuszy oraz odpowiedź ze strony organizacji, również poprzez ich raportowanie	<a href="#">Dialog</a>
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	<a href="#">O raporcie</a>
GRI 102	102-47	Wymienić wszystkie kluczowe tematy zidentyfikowane w procesie definiowania treści raportu	<a href="#">O raporcie</a>
GRI 102	102-48	Opisać wpływ wszelkich zmian w informacjach podanych w poprzednich raportach oraz przyczyny tych zmian	<a href="#">O raporcie</a>

GRI 102	102-49	Opisać znaczące zmiany względem poprzednich okresów objętych raportem dotyczące zakresu i granic aspektów	<a href="#">O raporcie</a>
GRI 102	102-5	Forma własności i struktura prawna organizacji	<a href="#">Spółdzielnia pracy</a>
GRI 102	102-50	Okres raportowania	<a href="#">O raporcie</a>
GRI 102	102-51	Data publikacji ostatniego raportu	<a href="#">O raporcie</a>
GRI 102	102-52	Cykl raportowania	<a href="#">O raporcie</a>
GRI 102	102-53	Osoba kontaktowa	<a href="#">Kontakt</a>
GRI 102	102-54	Oświadczenie dotyczące zgodności raportu ze standardami GRI	<a href="#">O raporcie</a>
GRI 102	102-55	Indeks treści GRI	<a href="#">Indeks treści GRI</a>
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	<a href="#">O Spółdzielni</a>
GRI 102	102-8	Informacje dotyczące pracowników	<a href="#">Zatrudnienie w Spółdzielni</a>
GRI 102	102-9	Opis łańcucha dostaw	<a href="#">Partnerzy finansowi, Odpowiedzialne zakupy</a>
<b>GRI 103 Podejście do zarządzania</b>			
GRI 103	103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne i ich granic	<a href="#">Zarządzanie etyką, Strategia Zaangażowania, Wyniki finansowe, Nasza społeczność, Klienci, Partnerzy finansowi, Zaangażowanie społeczne</a>
GRI 103	103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy	
GRI 103	103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	



<b>GRI 201 Wyniki ekonomiczne</b>			
<b>GRI 201</b>	<b>201-1</b>	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	<u>Wyniki finansowe</u>
<b>GRI 203 Pośredni wpływ ekonomiczny</b>			
<b>GRI 203</b>	<b>203-2</b>	Znaczący pośredni wpływ ekonomiczny organizacji wraz z zakresem oddziaływania	<u>Wyniki finansowe, Strategia Zaangażowania, Inicjatywy, w które byliśmy zaangażowani w 2018 r.</u>
<b>GRI 205 Działania antykorupcyjne</b>			
<b>GRI 205</b>	<b>205-1</b>	Całkowita liczba i odsetek jednostek biznesowych poddanych analizie pod kątem ryzyka związanego z korupcją oraz główne zidentyfikowane ryzyka	100%
<b>GRI 205</b>	<b>205-2</b>	Komunikacja i szkolenia dotyczące polityki i procedur antykorupcyjnych	<u>Zarządzanie etyką</u>
<b>GRI 205</b>	<b>205-3</b>	Przypadki korupcji	Nie stwierdzono
<b>GRI 401 Zatrudnienie</b>			
<b>GRI 401</b>	<b>401-1</b>	Łączna liczba nowo zatrudnionych pracowników, odejść oraz wskaźnik przyjęć i fluktuacji pracowników wg grupy wiekowej, płci, regionu	<u>Zatrudnienie w Spółdzielni</u>
<b>GRI 405 Różnorodność i równe szanse</b>			
<b>GRI 405</b>	<b>405-1</b>	Skład ciał nadzorczych i kadry pracowniczej w podziale na kategorie według płci, wieku, przynależności do mniejszości oraz innych wskaźników różnorodności	<u>Skład zarządu i rady nadzorczej, Zatrudnienie w Spółdzielni</u>
<b>GRI 406 Działania antidyskryminacyjne</b>			
<b>GRI 406</b>	<b>406-1</b>	Całkowita liczba przypadków dyskryminacji oraz podjęte działania naprawcze	Nie stwierdzono

<b>GRI 417 Marketing i oznakowanie</b>			
<b>GRI 417</b>	<b>417-1</b>	<b>Rodzaj wymaganych informacji w odniesieniu do oznakowania produktów i usług</b>	<b><u>Ład spółdzielni</u></b>
<b>GRI 417</b>	<b>417-2</b>	<b>Całkowita liczba przypadków niezgodności z regulacjami oraz dobrowolnymi kodeksami dotyczącymi oznakowania i informacji o produktach i usługach</b>	<b>Nie stwierdzono</b>
<b>GRI 417</b>	<b>417-3</b>	<b>Całkowita liczba przypadków niezgodności z regulacjami i dobrowolnymi kodeksami, z uwzględnieniem reklamy, promocji regulującymi kwestie komunikacji, marketingu, sponsoringu</b>	<b>Nie stwierdzono</b>
<b>GRI 418 Prywatność klienta</b>			
<b>GRI 418</b>	<b>418-1</b>	<b>Całkowita liczba uzasadnionych skarg dotyczących naruszenia prywatności klienta oraz utraty danych</b>	<b>Nie stwierdzono</b>
<b>GRI 419 Zgodność z regulacjami społeczno-ekonomicznymi</b>			
<b>GRI 419</b>	<b>419-1</b>	<b>Niezgodność z prawem i regulacjami w obszarze społeczno-ekonomicznym</b>	<b>Nie stwierdzono</b>

# 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 Bujanski, Agata Dmowska, Katarzyna Dmowska, Andrzej Dondelewski, Monika Koniarska, Jacek Kur, Mirosław Kuźmiński, Michał Kwasek, Sławomir Łuczywek, Jacek Malinowski, Artur Nowak-Gocławski, Piotr Nguyen Ha, Grzegorz Pacuk, Karolina Trzeciakiewicz, Agata Wójcik, Agnieszka Zdanowska
- nasi interesariusze zewnętrzni: Rafał Bartkowiak, Daniel Iwin, Grzegorz Janasik, Julia Koczanowicz-Chondzyńska, Karolina Kurowska, Paweł Łukasiak, Kamila i Kamil Mateja, Sławomir Piotrowski, Jarosław Procyk, Anna Rek-Dębicka, Andrzej Roter, Ewa Stokłosińska, Tomasz Wojtas, Krzysztof Zwierz.

Dziękujemy również Tomaszowi Głowackiemu oraz Alicji Kobzie za graficzne ujęcie świata Spółdzielni.

# Kontakt

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](mailto:magdalena.mitraszewska@grupaang.com)



ANG

Raport zintegrowany za 2018 rok