



ANG

Raport Zintegrowany za 2017 rok
(wersja skrócona)

Na służbie



DLA PARTNERÓW FINANSOWYCH

ANG Spółdzielnia w liczbach:

- ➔ **224** członkinie i członkowie Spółdzielni
- ➔ **728** ekspertek i ekspertów
- ➔ **10389** udzielonych za pośrednictwem ANG Spółdzielni kredytów na łączną kwotę **2,3 mld zł**
- ➔ **3248** sprzedanych za pośrednictwem ANG Spółdzielni produktów ubezpieczeniowych
- ➔ **21** partnerów ubezpieczeniowych, **19** partnerów kredytowych
- ➔ Przy udziale ANG Spółdzielni uruchamiane były średnio **34** kredyty dziennie
- ➔ średnia wartość kredytu hipotecznego w 2017 r. to **255 976,53 zł**
- ➔ średnia wartość kredytu gotówkowego w 2017 r. to **52 363,46 zł**
- ➔ **89%** – wskaźnik zaangażowania naszej społeczności (na podst. badań AON Hewitt)
- ➔ W 2017 r. osiągnęliśmy **51 808 817,96 zł** przychodów (o 28,2% więcej niż w roku 2016) i **350 972,19 zł** zysku netto
- ➔ Aktywny/-a ekspert/ka ANG Spółdzielnia uruchomił/a w 2017 roku średnio **16,65** kredytu hipotecznego i **4,81** kredytu gotówkowego
- ➔ **99%** naszej społeczności jest zdecydowanie lub raczej zadowolonych z pracy (na podst. badań AON Hewitt)





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

Koleżanki, koledzy, partnerzy, przyjaciele ANG. Składamy na Wasze ręce, ręce naszych biznesowych partnerów, kolejny już raport roczny, którego celem jest podsumowanie nie tylko efektów ekonomicznych naszej działalności w 2017 r., ale umiejscowienie tejże działalności w szerszym kontekście. W tym roku nadaliśmy naszemu raportowi tytuł „Na służbie”. Od początku istnienia ANG to słowo buduje naszą tożsamość, jest nam bliskie, oddaje nasze widzenie społecznej funkcji, jaką pełniemy jako branża finansowa. Jesteśmy po to, by dostarczać naszym klientom produkty finansowe, których potrzebują, które rozumieją, za godziwą cenę i na które ich stać. Naszym podstawowym celem nie jest wyłącznie budowanie wartości ekonomicznej, ale spełnianie społecznej roli, jaka została powierzona instytucjom finansowym. Oczywiście chcemy prowadzić efektywną działalność, chcemy godziwie zarabiać, rozwijać się, ale to powinno być rezultatem naszego służebnego podejścia do klientów i staramy się o tym nieustannie pamiętać. Nasz biznesowy los jest złączony z Wami. Bardzo Wam dziękuję w imieniu społeczności ANG za dotychczasową współpracę i mam nadzieję, że dalej, wspólnie będziemy mogli wypełniać naszą społeczną rolę. Z przyjemnością przedstawiam Wam krótką, dedykowaną właśnie Wam, drodzy partnerzy, drukowaną wersję naszego raportu, którego pełną wersję znajdziecie na naszej stronie www.angspoldzielnia.pl.

O Spółdzielni



Jesteśmy organizacją pośrednictwa finansowego i już od 8 lat budujemy społeczność doświadczonych i rzetelnych ekspertów. Pod koniec 2017 r. było nas dokładnie 728 osób. W ofercie mamy zarówno produkty kredytowe, jak i ubezpieczeniowe.

Jesteśmy spółdzielnią. Taka forma organizacji gwarantuje członkiniom i członkom spółdzielni współwłasność i współdecydowanie o kierunkach działania organizacji. Nasza spółdzielnia powstała jako alternatywne dla korporacji miejsce pracy dla doświadczonych ekspertów finansowych. Naszym celem jest nie tylko efektywny biznes, ale także budowanie kapitału społecznego i ludzkiego. Chcemy rozwijać się w sposób zrównoważony i odpowiedzialny, pamiętając o naszej społecznej roli instytucji zaufania publicznego.

Promujemy odpowiedzialną sprzedaż w całej branży finansowej, m.in. poprzez projekt Nienieodpowiedzialni, który odzwierciedla naszą wizję efektywnej, mądrej i wrażliwej branży finansowej, świadomej swojej służebnej roli wobec klientów, współpracowników i społeczeństwa.



Etyka i uczciwość

Naszą misją jest dostarczanie ludziom usług finansowych, których potrzebują, które rozumieją, za godziwą cenę i na które ich stać. To jest dla nas odpowiedzialna sprzedaż. Naszym największym wyzwaniem jest **0% misselingu**.

Wspólnymi siłami stworzyliśmy Kodeks Etyczny i Ład Spółdzielni, mamy Komisję Etyki, która dba o przestrzeganie przyjętych norm etycznych. Każdy może zgłosić swój problem, uwagę lub możliwe naruszenia na adres etyka@grupaang.pl

„Przyjęty Kodeks Etyczny jest żywo obecny w naszej codziennej pracy. Spółdzielnia stworzyła grupę osób, które wyznają podobne wartości i filozofię współpracy z klientem.”

Wojciech Płodowski, członek Spółdzielni



Na służbie

Nasze nagrody za 2017 r.



Najlepszy Pracodawca AON Hewitt
(trzeci raz z rzędu)



Etyczna Firma Puls Biznesu
(trzeci raz z rzędu)



Listek CSR Polityki
(trzeci raz z rzędu)



Gazela Biznesu (trzeci raz z rzędu)



Na służbie

Inicjatywy, w które się angażujemy

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



Wyniki finansowe

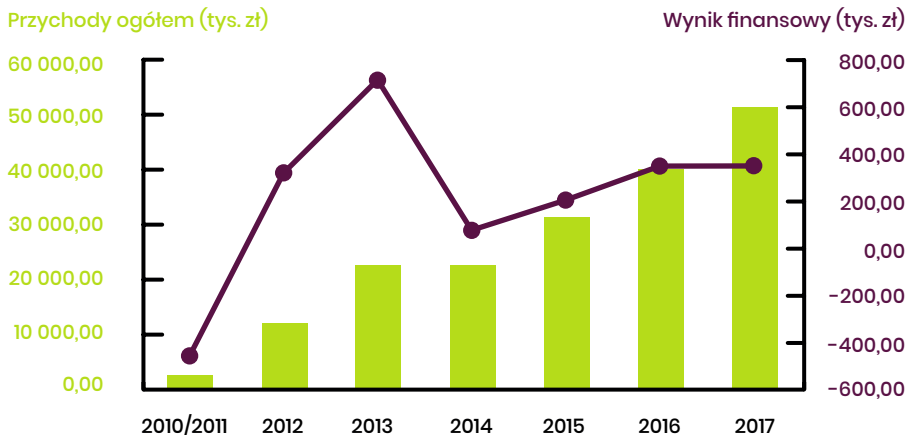


Katarzyna Dmowska,
członkini Spółdzielni,
wiceprezes zarządu

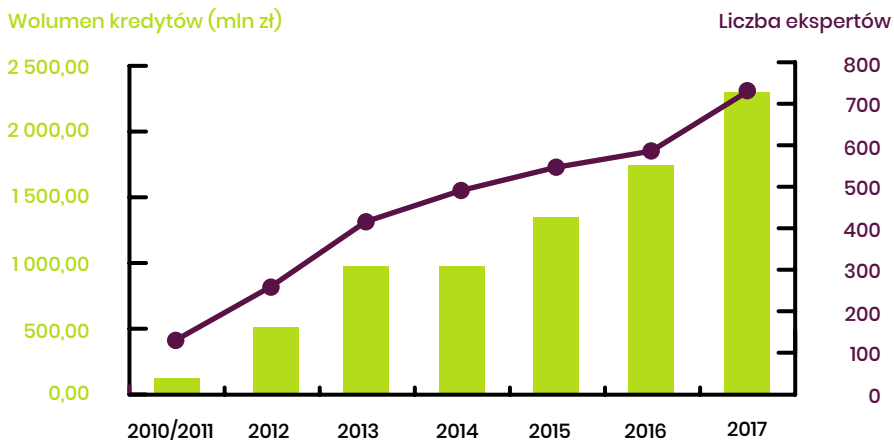
„Z radością mogę stwierdzić, iż pomimo wielu obaw na początku roku związanych z wdrożeniem Ustawy o kredycie hipotecznym i nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego oraz agentami, rok 2017 był kolejnym udanym rokiem dla naszej Spółdzielni i przyniósł nam bardzo dobre wyniki ekonomiczne. Będziemy kontynuować drogę opartą na zrównoważonym rozwoju i umiejętnym łączeniu celów biznesowych i pozabiznesowych. Będziemy również pracować nad zmianą struktury przychodów, aby nie skupiać się na jednej grupie produktowej i być wszechstronnym partnerem dla naszych klientów, dostarczając im produkty zaspokajające różne ich potrzeby finansowe.”

Rodzaj produktu	Przychody	Procentowy udział w przychodach Spółdzielni
kredyty	51 359 907,96 zł	99,13%
ubezpieczenia	448 910,00 zł	0,87%

Wyniki finansowe

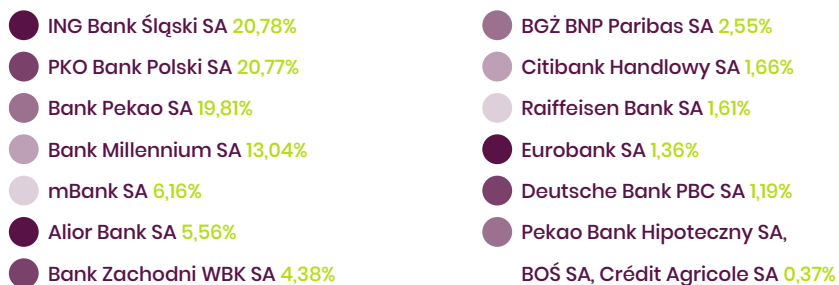
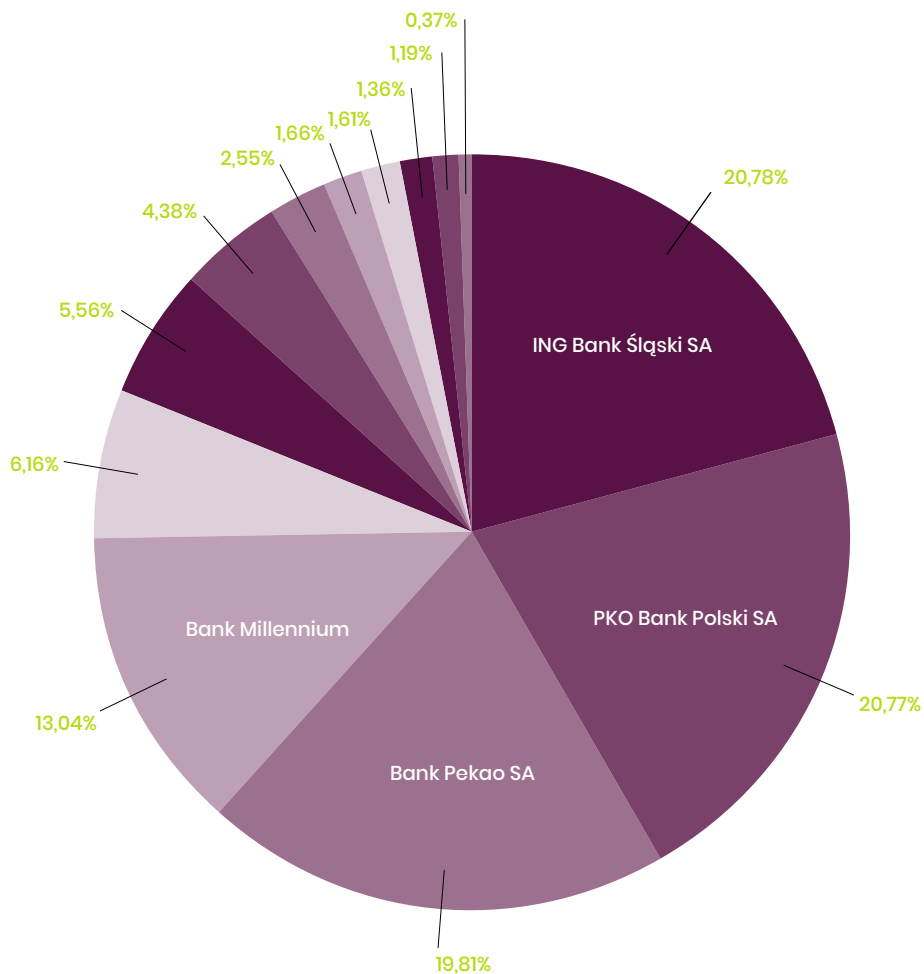


Wyniki operacyjne

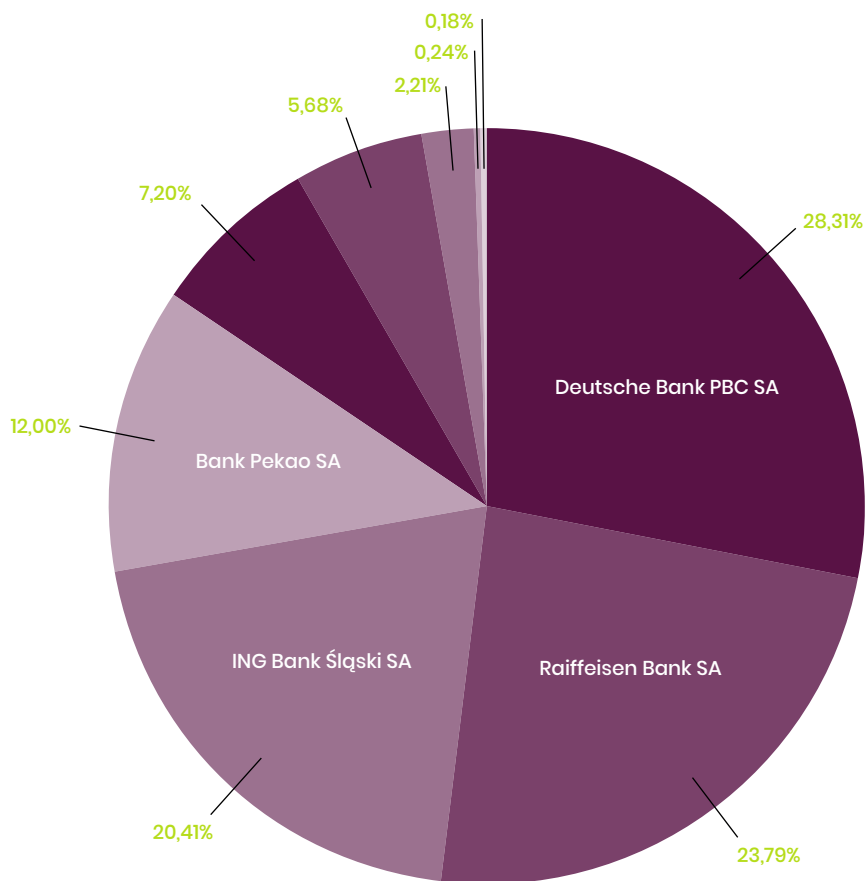


	Procentowy udział produktów (wg liczby produktów)		Procentowy udział produktów (wg wolumenu sprzedaży)	
	2016	2017	2016	2017
kredyty hipoteczne	84,63%	82,80%	95,17%	95,92%
kredyty gotówkowe	15,37%	17,20%	4,83%	4,08%

Kredyty hipoteczne – podział na banki



Pożyczki gotówkowe – podział na banki



Deutsche Bank PBC SA 28,31%

Raiffeisen Bank SA 23,79%

ING Bank Śląski SA 20,41%

Bank Pekao SA 12,00%

Alior Bank SA 7,20%

Eurobank SA 5,68%

mBank SA 2,21%

Bank Pocztowy SA 0,24%

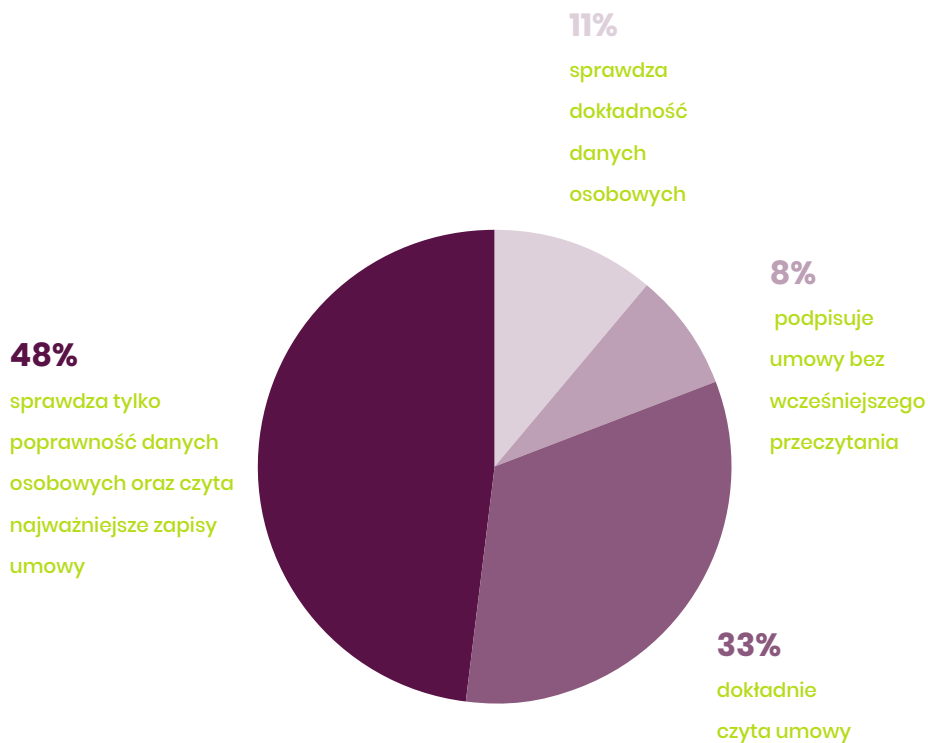
Nest Bank SA 0,18%



Konsument w świecie finansów

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

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



Aż 1/3 osób posiadających polisę ubezpieczeniową lub dowolny produkt oszczędnościowy twierdzi, że w wyniku zakupu tego rodzaju produktów poniosła stratę, choć zgodnie z ofertą ten produkt miał przynieść zysk. Co niepokojące, aż 59% ankietowanych, którzy ponieśli tego rodzaju stratę, nie wiedziało, kiedy będzie możliwe wycofanie środków bez ponoszenia dodatkowych kosztów.

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

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



Przeciwdziałanie misselingowi

Naszą misją jest dostarczanie ludziom usług finansowych, których potrzebują, które rozumieją, za godziwą cenę i na które ich stać. To jest dla nas odpowiedzialna sprzedaż. Naszym największym wyzwaniem jest **0% misselingu**. Jak do tego dążymy?

- Uważnie dobieramy produkty do naszej oferty lub wycofuujemy się z produktów, które mogą być niezgodne z naszymi zasadami.
 - Dokładamy wszelkich starań, by dobrze wyjaśnić klientom wszystkie warunki związane z produktem finansowym.
 - Monitorujemy naszą sprzedaż pod kątem odpowiedzialnej sprzedaży, analizując np. zbyt wysoką, 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 jasno określają zasady, którymi się kierujemy.
 - Oferujemy naszym współpracownikom wsparcie i szkolenia, w tym z zakresu zasad etycznych.
 - Poważnie traktujemy proces reklamacji – każdy, również nasz klient, może zgłosić swoje wątpliwości do naszej Komisji Etyki na adres etyka@grupaang.pl lub do Komisji Etyki Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych (KPF) – etyka@kpf.pl.
 - Propagujemy odpowiedzialne podejście do sprzedaży w całej branży. Jesteśmy inicjatorem projektu Nienieodpowiedzialni.
-

Wyzwania dla branży:

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



Nasza współpraca

Współpracujemy z największymi bankami i towarzystwami ubezpieczeniowymi. Mamy 19 partnerów kredytowych oraz 21 partnerów ubezpieczeniowych. W naszych relacjach kluczowe jest wzajemne zaufanie i poczucie wspólnej odpowiedzialności.

Co zyskujecie dzięki współpracy z nami?

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

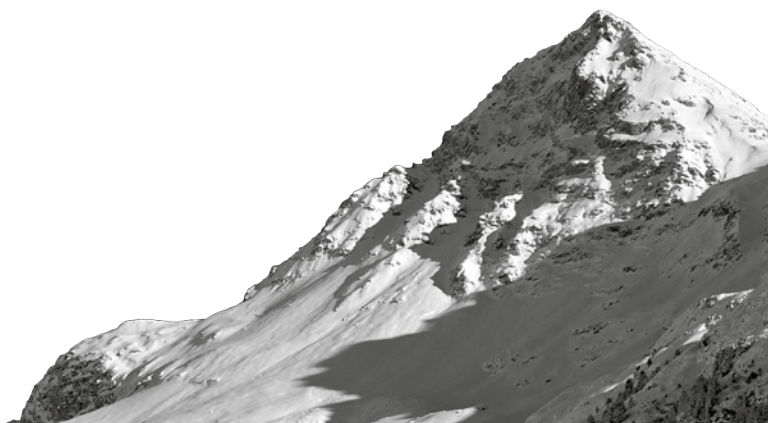


„Dotychczasowe relacje oceniamy bardzo dobrze, zarówno w kwestiach merytorycznych, komunikacyjnych, jak i jakościowych. Kluczowe są dla nas wzajemne zaufanie oraz podobne wartości, którymi się kierujemy. Stawiamy na odpowiedzialny biznes z ukierunkowaniem na dobro klienta.”

Mariusz Bielaszewski, dyrektor Departamentu
Sprzedaży Alternatywnej, Alior Bank

„W naszej codziennej współpracy liczy się przede wszystkim wzajemne zaufanie i radość z dążenia do wspólnego celu. A tym celem jest satysfakcja naszych klientów. Łączy nas świadomość odpowiedzialności za decyzje zwykłych ludzi. Kupno domu czy mieszkania to przecież dla wielu nie tylko największa inwestycja życia, ale także moment realizacji marzeń.”

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



Czego powinniście od nas oczekiwać?

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

„Ukierunkowanie na stabilny rozwój, odpowiedzialny biznes oraz etyczną współpracę na każdym szczeblu są zbieżne z naszymi zasadami. (...) Szczególnie doceniamy wkład włożony w rozwój kompetencji ekspertów, reprezentujących zawsze w pierwszej kolejności interesy klientów. Służących profesjonalną obsługą w najważniejszej transakcji finansowej, jaką jest zakup wymarzonej nieruchomości.”

Jarosław Procyk, menedżer produktów hipotecznych, BZ WBK



Czego oczekujemy od Was?

- traktowania nas jak interesariusza,
 - spójnej oferty dla klientów w każdym kanale sprzedaży (zarówno w Waszych 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 na temat procesowanych wniosków,
 - uczciwego wynagradzania za sprzedawane produkty, rzetelnego i terminowego rozliczenia należnej prowizji,
 - zwracania uwagi nie tylko na sprzedaż, ale również na elementy jakościowe i etyczne w relacji z pośrednikami,
 - współpracy przy naprawianiu rynku i budowaniu zaufania społecznego do naszej branży.
-



Spółdzielnia ludzi zaangażowanych

Jesteśmy spółdzielnią ludzi zaangażowanych. Chcemy dzielić się naszą wiedzą, doświadczeniem i zasobami. Angażować się w inicjatywy na rzecz dobra wspólnego, tak aby zmieniać świat na lepsze. Tylko wspólnymi siłami możemy dokonywać realnej zmiany w otaczającym nas świecie. Nasze działania realizujemy zarówno poprzez naszą Fundację „Będę Kim Zechcę”, jak i za pośrednictwem Spółdzielni. W wielu projektach działamy we współpracy z innymi organizacjami, wierząc, że nie zmienimy świata, działając samodzielnie. Musimy połączyć siły, aby mieć autentyczny wpływ na naszą rzeczywistość.

W co się angażujemy i jakie projekty realizujemy?

- ➔ **Nienieodpowiedzialni** – nie tylko dbamy o zachowanie wysokich standardów etycznych w naszej organizacji, ale także staramy się promować je w całej branży. Od 2013 r. prowadzimy projekt Nienieodpowiedzialni, którego celem jest dyskusja na temat największych wyzwań i zagadnień etycznych w sektorze finansowym. Edycja 2017 r. to ponad 350 uczestników konferencji, 3 tys. egzemplarzy gazety, ponad 60 artykułów i wywiadów zamieszczonych na www.nienieodpowiedzialni.pl. Zachęcamy do włączenia się w ten projekt!
- ➔ **OdpowiedzialneFinanse.pl** – portal, poprzez który pomagamy naszym klientom znaleźć rzetelnego eksperta, który dopasuje produkt finansowy pod kątem potrzeb.

- ➔ **Edukacja finansowa dzieci** – nasi wolontariusze prowadzą w szkołach warsztaty dotyczące finansów i przedsiębiorczości.
- ➔ **Koalicja Prezesi-Wolontariusze** – projekt koordynowany przez Akademię Rozwoju Filantropii w Polsce, w ramach którego prezesi i członkowie zarządu dzielą się swoim czasem, doświadczeniem, wiedzą i umiejętnościami w ramach akcji wolontariackich, propagując swoim przykładem postawy i zachowania prospołeczne.
- ➔ **Współpraca z Młodzieżowym Ośrodkiem Wychowawczym i Centrum Edukacyjnym „Trampolina”** – wspieramy wychowanków Trampoliny i promujemy wśród nich czytelnictwo.
- ➔ **Fundacja Inicjatyw Społeczno-Ekonomicznych** – jesteśmy partnerem strategicznym Konkursu na Przedsiębiorstwo Społeczne Roku im. Jacka Kuronia, który ma na celu wyłonienie firm najskuteczniej łączących osiągnięcie zysku ekonomicznego i społecznego.
- ➔ **Świąteczna Akcja Charytatywna** – zamiast organizacji naszej corocznej Smoczej Imprezy dla partnerów biznesowych w ubiegłym roku przekazaliśmy równowartość planowanych wydatków (30 tys. zł) na cele charytatywne.



O raporcie

ANG Spółdzielnia jako jedyna w branży pośredników finansowych wydaje zintegrowany raport społeczny. Wszystkich zainteresowanych tym, co udało nam się wypracować w 2017 r., zapraszamy na stronę www.angspoldzielnia.pl, gdzie można zapoznać się z pełną treścią naszego raportu, który został opracowany zgodnie z międzynarodowymi standardami raportowania.

Zapraszamy do podzielenia się opinią o raporcie.

Kontakt: Magdalena Mitraszewska,
magdalena.mitraszewska@grupaang.com



Nasz raport wydrukowaliśmy na papierze w 100% z recyklingu, dzięki czemu zmniejszyliśmy nasz negatywny wpływ na środowisko o:



676 kg mniej odpadów



19 772 litry mniej
zużytej wody



1 000 km krótszą podróż
samochodem średniej
klasy europejskiej



1 162 kWh mniej
zużytej energii



100 kg mniej gazów
cieplarnianych



1 098 kg mniej
zużytego drewna

