



ANG

Na służbie

Raport Zintegrowany za 2017 rok
(wersja skrócona)



DLA PARTNERÓW
z organizacji pozarządowych,
samorządowych i administracji publicznej

ANG Spółdzielnia w liczbach:

- ➔ **224** członkinie i członkowie Spółdzielni
- ➔ **728** ekspertek i ekspertów
- ➔ **10 389** udzielonych za pośrednictwem ANG Spółdzielni kredytów na łączną kwotę **2,3 mld zł**
- ➔ **3248** sprzedanych za pośrednictwem ANG Spółdzielni produktów ubezpieczeniowych
- ➔ **21** partnerów ubezpieczeniowych, **19** partnerów kredytowych
- ➔ Przy udziale ANG Spółdzielni uruchamiane były średnio **34** kredyty dziennie
- ➔ średnia wartość kredytu hipotecznego w 2017 r. to **255 976,53 zł**
- ➔ średnia wartość kredytu gotówkowego w 2017 r. to **52 363,46 zł**
- ➔ **89%** – wskaźnik zaangażowania naszej społeczności (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 Spółdzielni uruchomił/a w 2017 r. średnio **16,65** kredytu hipotecznego i **4,81** kredytu gotówkowego
- ➔ **99%** naszej społeczności jest zdecydowanie lub raczej zadowolonych z pracy (na podst. badań AON Hewitt)





Artur Nowak-
-Gocławski,
członek
Spółdzielni,
prezes zarządu

Panie, Panowie, składamy na Wasze ręce kolejny już raport roczny, którego celem jest podsumowanie nie tylko efektów ekonomicznych naszej działalności w 2017 r., ale pokazanie też, co jest dla nas ważne, co buduje naszą tożsamość. W kreowaniu tejże tożsamości kluczowe jest pojęcie służby. „Na służbie”, bo tak nazwaliśmy tegoroczny raport, jesteśmy w relacji z naszymi klientami, naszymi partnerami i współpracownikami. Powtarzamy jak mantrę, że „jesteśmy po to, by dostarczać naszym klientom produkty finansowe, których potrzebują, które rozumieją, za godziwą cenę i na które ich stać”. Takie proste, takie trudne. Chcemy prowadzić naszą firmę z sukcesem ekonomicznym i ciągle pamiętać o naszych powinnościach na rzecz dobra wspólnego. Wiemy, też, że złożoność spraw dzisiejszego świata i jego problemy wymagają partnerstw, partnerstw biznesu, świata akademickiego, organizacji pozarządowych i administracji publicznej. Tylko łącząc siły, możemy uczynić świat lepszym. Bardzo Wam dziękuję w imieniu społeczności ANG za dotychczasową współpracę, za uwagę dla naszych działań i otwartość i mam nadzieję, że dalej, wspólnie będziemy mogli wypełniać naszą społeczną rolę.

Z przyjemnością przedstawiam Wam krótką, przeznaczoną specjalnie dla Was, Szanowni Państwo, drukowaną wersję naszego raportu, którego pełną wersję znajdziecie na naszej stronie www.angspoldzielnia.pl

W imieniu całego zarządu życzę Wam wszystkiego dobrego.

O Spółdzielni

Jesteśmy organizacją pośrednictwa finansowego. W ofercie mamy zarówno produkty kredytowe, jak i ubezpieczeniowe. Naszym zadaniem jest służyć klientom poprzez dostarczanie produktów finansowych, których potrzebują, które rozumieją, za godziwą cenę i na które ich stać. Chcemy wspólnie z Wami, naszymi Partnerami, budować dobro wspólne – lepszą, wrażliwszą, bardziej odpowiedzialną branżę finansową.

Istniejemy od 2010 r. i na koniec 2017 r. w naszej społeczności działało już 728 ekspertek i ekspertów finansowych. Jesteśmy spółdzielnią. Taka forma organizacji gwarantuje członkiniom i członkom spółdzielni współwłasność i współdecydowanie o kierunkach działania organizacji. Chcemy rozwijać się w sposób zrównoważony i odpowiedzialny, pamiętając o służebnej roli wobec klientów. Działać w zgodzie z przyjętymi wartościami. Dbać zarówno o efektywność biznesu, jak i budowanie kapitału ludzkiego i społecznego.



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



Na służbie

Co jest dla nas ważne?

Służba w branży finansowej to nasz absolutny priorytet. 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, tak rozumiemy naszą służbę społeczeństwu.

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 Płudowski, członek Spółdzielni



Wspólnie budujemy dobro wspólne

Chcemy wspólnie z Wami budować dobro wspólne i zmieniać świat na lepsze. Rozwiązanie wielu problemów tkwi we współpracy. Musimy łączyć siły i działać w szerokich partnerstwach, aby móc nie tylko odpowiadać na wyzwania specyficzne dla branży, takie jak misseling czy niska wiedza ekonomiczna, ale także wspólnie podejmować wysiłki na rzecz szeroko rozumianego dobra wspólnego.

Jako ANG Spółdzielnia angażujemy się w wiele inicjatyw i podejmujemy własne działania, do których zapraszamy Partnerów:

- **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. Jak dotąd w naszych konferencjach wzięło udział ponad 1,3 tys. osób, rozdaliśmy 16 tys. egzemplarzy gazety, współpracujemy z wieloma partnerami, instytucjami i uczelniami.



- **Koalicja Prezesi-Wolontariusze** – projekt koordynowany przez Akademię Rozwoju Filantropii w Polsce, w ramach którego prezesi i członkowie zarządu dzielą się czasem, doświadczeniem, wiedzą i umiejętnościami w ramach akcji wolontariackich, propagując swoim przykładem postawy i zachowania prospołeczne.

„Koalicja Prezesi-Wolontariusze to jedyny w Polsce program społeczny stwarzający przestrzeń do wolontariackiego zaangażowania liderów biznesu – prezesów i członków zarządów firm rozwijających wolontariat pracowniczy. Artur Nowak-Gocławski, reprezentujący ANG Spółdzielnię, jest członkiem Koalicji od 5 lat. Łączą nas wspólne wartości i przekonanie o sile wspólnego działania.”

Elżbieta Łebkowska, członkini zarządu, Akademia
Rozwoju Filantropii w Polsce



- **Fundacja Inicjatyw Społeczno-Ekonomicznych** – jesteśmy partnerem strategicznym Konkursu na Przedsiębiorstwo Społeczne Roku im. Jacka Kuronia,

„Współpraca i dobre relacje z branżą finansową są dla podmiotów ekonomii społecznej szansą na rozwój ekonomiczny i coraz większe oddziaływanie na lokalną społeczność. Doceniamy wsparcie ANG i liczymy na kolejne lata owocnej współpracy.”

Magdalena Klaus, prezes zarządu,

Fundacja Inicjatyw Społeczno-Ekonomicznych

- **Konferencja Przedsiębiorstw Finansowych** – jesteśmy aktywnym członkiem KPF od 2012 r. (obecnie w Radzie Nadzorczej i Komisji Etyki) i angażujemy się w budowę standardów etycznych w całej branży finansowej. KPF jest organizacją, która wyznacza standardy postępowania w działalności gospodarczej, w relacjach z klientami i kontrahentami oraz nadzoruje ich stosowanie w przedsiębiorstwach finansowych.
- **Konfederacja Lewiatan** – jesteśmy członkiem najbardziej wpływowej polskiej organizacji biznesowej, reprezentującej interesy pracodawców w Polsce i Unii Europejskiej.
- **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.
- **Promowanie czytelnictwa** – prowadzimy program Biblioteki Zakładowe, którego celem jest promowanie czytelnictwa wśród pracowników i reaktywacja bibliotek zakładowych. Dzielimy się wiedzą, jak taką bibliotekę założyć, udostępniamy nasze wzory regulacji, można testowo korzystać z naszych aplikacji, podpowiadamy, jakie książki wybrać na początek. Realizujemy również projekt promocji czytelnictwa wśród wychowanków „Trampoliny”.
- **Współpraca z Młodzieżowym Ośrodkiem Wychowawczym i Centrum Edukacyjnym „Trampolina” w Warszawie-Aninie** – wspieramy wychowanków „Trampoliny” i promujemy wśród nich czytelnictwo.
- **Świąteczna Akcja Charytatywna** – zamiast organizować naszą zwyczajową Smoczą Imprezę dla partnerów biznesowych, przekazaliśmy równowartość planowanych wydatków (30 tys. zł) na cele charytatywne.



Odpowiedzialny konsument

W ramach projektu Nienieodpowiedzialni przeprowadziliśmy w 2017 r. badanie poziomu konsumentckiej odpowiedzialności Polaków. Wyniki nie napawają optymizmem.

Aż 68% Polaków uważa się za odpowiedzialnych konsumentów – mają o tym głównie świadczyć przemyślane zakupy i nabywanie tylko potrzebnych produktów. Jednak **tylko 10%** jako istotne ocenia swoje działania z zakresu odpowiedzialności konsumentckiej i społecznej – czytanie etykiet produktów, dbanie o środowisko, kupowanie produktów dobrej jakości.

RESPONDENTÓW ZAPYTANO RÓWNIEŻ, JAK ZAREAGOWALIBY NA:

➡ wyrażanie przez właściciela marki poglądów rasistowskich:

48% zrezygnowałoby z zakupu

29% uważa, że zachowania właścicieli nie mają nic wspólnego z produktem

23% tego typu jednorazowy incydent nie skłoniłby ich do rezygnacji z kupna produktu dobrej jakości

➔ niszczenie przez fabrykę ekosystemu:

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

➔ łamanie praw dziecka przez zatrudnianie nieletnich:

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

➔ doprowadzenie przez firmę do śmierci pracownika:

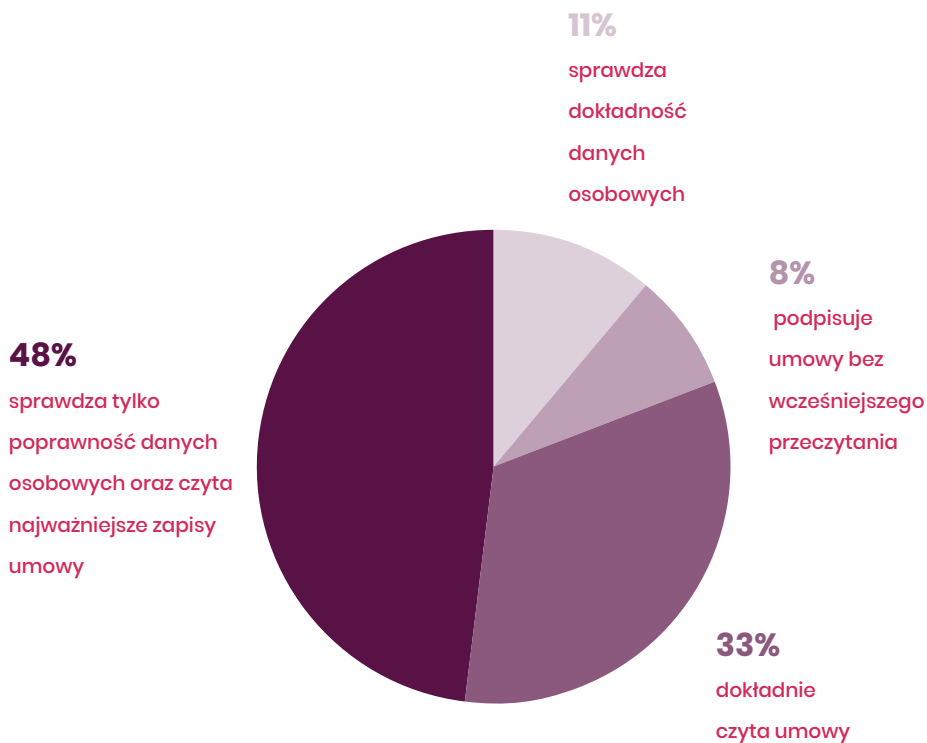
- 61%** ankietowanych uznało, że jest to znacząca przesłanka do odstąpienia od zakupów
- 27%** dopuszcza zakupy, zakładając, że wypadek prawdopodobnie był wydarzeniem jednorazowym
- 12%** uznało natomiast, że kwestie warunków pracy nie mają znaczenia podczas podejmowania decyzji o zakupie produktu

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

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 konsekwencja obowiązujących regulacji, mających na celu bezpieczeństwo klienta, z drugiej nieumiejętności posługiwania się prostym i zrozumiałym językiem przez instytucje finansowe. To na nas ciąży obowiązek dokładnego wytłumaczenia klientowi zawłości produktów w taki sposób, aby były dla niego w 100% jasne. Drugim aspektem jest niska wiedza ekonomiczna Polaków. W tym kontekście niezbędna jest edukacja finansowa, szczególnie dzieci, młodzieży i osób starszych.

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



Wyniki finansowe

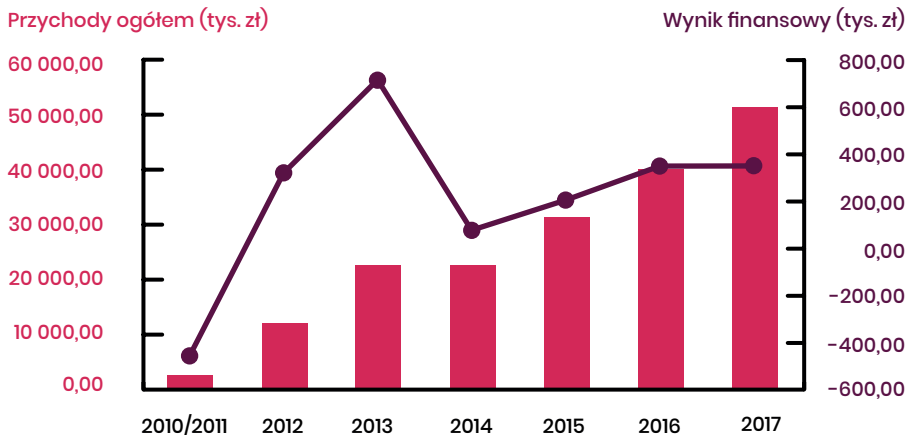


Katarzyna Dmowska,
członkini Spółdzielni,
wiceprezes zarządu

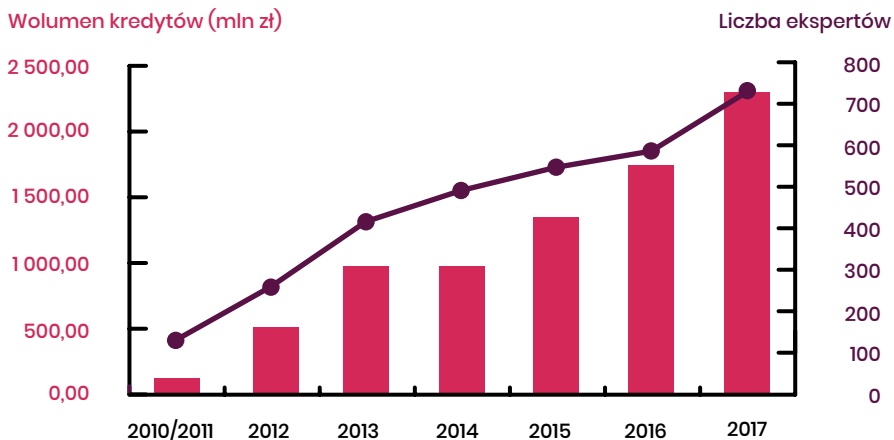
„Z radością mogę stwierdzić, iż pomimo wielu obaw na początku roku związanych z wdrożeniem Ustawy o kredycie hipotecznym i nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego oraz agentami, rok 2017 był kolejnym udanym rokiem dla naszej Spółdzielni i przyniósł nam bardzo dobre wyniki ekonomiczne. Będziemy 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%

Jak dzielimy się przychodami?

W 2017 r. podział przychodów Spółdzielni wyglądał następująco:

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



Przeciwdziałanie misselingowi

Naszym największym wyzwaniem jest **0% misselingu** (nieodpowiedzialnej sprzedaży). 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 klientowi wszystkie warunki związane z produktem finansowym, postanowienia umowy, zwłaszcza w zakresie grożących klientom konsekwencji i ryzyka finansowego.
 - 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.
 - 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.
 - Jesteśmy wynagradzani przez banki, a nasz klient nie ponosi kosztów związanych z naszą usługą.
-

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.



Co dalej?

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

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

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



FSC
www.fsc.org

RECYKLING
Papier z surowca
z recyklingu
FSC® C105009