



O

ODPOWIEDZIALNEJ SPRZEDAŻY

DLA KLIENTÓW

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

Jeżeli jesteś naszą klientką/naszym klientem lub zamierzasz nią/nim zostać, to przekonaj się, co jest dla nas ważne, czemu poświęcamy szczególną uwagę teraz i poświęcimy w najbliższej przyszłości. Chcemy być Twoim partnerem i oczekivalibyśmy, żebyś Ty była lub był partnerem dla nas. Dlatego tę krótką wersję naszego raportu rocznego dedykujemy Tobie.



ARTUR NOWAK-GOCLAWSKI
SPÓŁDZIELCA, W ZARZĄDZIE ANG

Szanowna klientko, szanowny kliencie, oddajemy w Twoje ręce nasz kolejny zintegrowany raport roczny, dzięki któremu możemy nie tylko opowiadać o nas: o tym, co jest dla nas ważne, co nam się udało w 2016 r., a gdzie daleko nam do zadowolenia. Chcemy też nawiązać bliskie relacje z Tobą. Dlatego że jesteśmy organizacją, która bardzo poważnie traktuje służbę Tobie.

1

Przede wszystkim jesteśmy instytucją zaufania publicznego o szczególnej odpowiedzialności. I właśnie odpowiedzialność jest w tym roku słowem-kluczem naszego raportu. W pełnej wersji, jaką możesz znaleźć na www.raport2016.angkredyty.pl, poznasz nasze rozumienie odpowiedzialności przez pryzmat wszystkich interesariuszy ANG.

W wersji krótszej dotykamy przede wszystkim największego wyzwania, jakie przed nami stoi w relacji z Tobą, czyli odpowiedzialnej sprzedaży.

Dostarczenie produktu finansowego, jakiego naprawdę potrzebujesz, którego mechanizm rozumiesz i na który Cię stać, jest naszą najważniejszą, służebną rolą wobec Ciebie. Mam nadzieję też, że nasz raport okaże się dla Ciebie nie tylko źródłem wiedzy na temat naszych wartości i tożsamości, ale będzie wsparciem w budowaniu zaufania do nas jako przedstawicieli całej branży finansowej.

O SPÓŁDZIELNI

Spółdzielnię tworzą ludzie, którym o coś chodzi.

Jesteśmy profesjonalną organizacją pośrednictwa finansowego, skupiającą społeczność prawie 600 ekspertów finansowych. Nasza Spółdzielnia powstała w 2010 r. jako alternatywna dla korporacji miejsce pracy dla doświadczonych ekspertów kredytowych. Formuła spółdzielni gwarantuje członkom współwłasność i współdecydowanie o kierunkach działania organizacji.

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

Nie mamy planów sprzedażowych. Bazujemy na rekomendacjach naszych klientów, czyli na najważniejszej dla nas – Twojej rekomendacji. To Twoja satysfakcja i polecenie nas innym jest źródłem naszego rozwoju.

Monitorujemy naszą sprzedaż pod kątem odchyleń oznaczających pojawienie się ryzyka nieetycznej sprzedaży. Jest nią np. nienaturalna sprzedaż na rzecz jednego z banków, sprzedaż łączona produktów lub sprzedaż z podwyższonymi prowizjami.

Nad przestrzeganiem zasad etyki w naszej Spółdzielni czuwa Komisja Etyki i Rzecznik Etyki.

NASZE NAGRODY ZA 2016 R.



**Najlepsy Pracodawca
AON Hewitt**



**Etyczna Firma Pulsu
Biznesu**



**Biały Listek CSR
Polityki**



Gazela Biznesu



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

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

USTAWA O KREDYCIE HIPOTECZNYM I CO Z NIEJ DLA WAS WYNIKA



KATARZYNA DMOWSKA
SPÓŁDZIELCZYNI, W ZARZĄDZIE ANG

Można uznać, że w naszej branży rok 2016 minął pod hasłem Ustawy o kredycie hipotecznym i nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego oraz agentami. Broniąc branży i dbając o interes klienta, m.in. razem z agencją badawczą Maison & Partners przeprowadziliśmy badania, z których wynika, że Polacy chcą pośredników kredytowych. 85% Polaków ocenia, że wybór kredytu jest trudny, 76% chciałoby, aby ktoś pomógł im w wyborze optymalnego kredytu, 75% uważa, że porady doradcy (pośrednika) kredytowego są pomocne, 43% posiadaczy kredytów hipotecznych korzystało z usług doradcy (pośrednika) kredytowego przy wyborze

kredytu, a 64% zamierzających wziąć kredyt chętnie skorzystałoby z takich porad, 80% spłacających kredyty hipoteczne uważa, że informacje zasłyszane od doradców kredytowych pomogły im w podjęciu decyzji, były wiarygodne i rzetelne.

Dzięki naszemu wspólnemu branżowemu wysiłkowi udało się uratować zawód pośrednika, którego, jak pokazują badania, klienci potrzebują.

Nowa ustawa ma na celu ochronę Twoich interesów. Zgodnie z jej zapisami klient otrzyma szczegółową informację na temat danej oferty w sposób możliwy do porównania z innymi. Przepisy ograniczają m.in. sprzedaż wiążaną oraz łączoną, koszty z tytułu wcześniejszej spłaty kredytu, określają terminy wydania decyzji kredytowej oraz obowiązki restrukturyzacji.

3



ANG W LICZBACH

20

PARTNERÓW
FINANSOWYCH

4.

FIRMA NA RYNKU POŚREDNICTWA
POD WZGLĘDEM SPRZEDAŻY
KREDYTÓW HIPOTECZNYCH

586

EKSPERTÓW
(230 KOBIEC,
356 MĘCZYCZYN)

191

SPÓLDZIELCÓW
(60 SPÓLDZIELCZYŃ,
131 SPÓLDZIELCÓW)

W 2016 R.
ZA NASZYM
POŚREDNICTWEM
BANKI UDZIELIŁY

8645

KREDYTÓW
NA ŁĄCZNĄ KWOTĘ

1738

MLN ZŁ

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

ŚREDNIO CO

52

MINUTY PRZY UDZIALE
EKSPERTA ANG URUCHAMIANY
BYŁ KREDYT HIPOTECZNY

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

W 2016 R. OSIĄGNĘLIŚMY 40 428 211,78 ZŁ PRZYCHODÓW (O 27,87% WIĘCEJ NIŻ W ROKU 2015) I 308 679,69 ZŁ ZYSKU NETTO. KAPITAŁY WŁASNE WZROSŁY DO 1 972 095,96 ZŁ.

SŁUCHAMY WAS

Regularnie pytamy naszych klientów o opinie dotyczące jakości naszych usług. Z ankiet, które otrzymujemy, wynika, że nasi klienci bardzo wysoko oceniają usługi świadczone przez ekspertów ANG. Oceniane były poniższe elementy:

- czy przedstawiamy oferty wraz z uwzględnieniem kosztów związanych z uzyskaniem finansowania w sposób zrozumiały,
- czy pomagamy w kompletowaniu dokumentacji oraz wypełnianiu wniosku kredytowego,
- czy informujemy na bieżąco o postępach w procesie uzyskiwania kredytu,
- kultura osobista, profesjonalizm i atmosfera współpracy.

90% klientów, którzy zechcieli odpowiedzieć na naszą ankietę, poleciłoby usługi ANG innym osobom.

5

ETYKA, UCZCIWOŚĆ I ODPOWIEDZIALNOŚĆ ODGRYWA CORAZ WIĘKSZE ZNACZENIE

Z badania poziomu zaufania przeprowadzonego w 2016 r. przez agencję badawczą Maison & Partners – w ramach zainicjowanego przez naszą Spółdzielnię projektu Nienieodpowiedzialni.pl – wynika, że klienci oczekują od instytucji finansowych przede wszystkim kompetencji moralnych, jak np. uczciwość, etyka, dbanie o wspólne dobro – 38% wskazań, natomiast wykształcenie i umiejętności praktyczne wskazało 31% osób. W przypadku pozostałych, pozabankowych instytucji finansowych oczekiwanie kompetencji moralnych ponad merytorycznymi jest nawet większe: 43% – dla firm ubezpieczeniowych, a aż 48% – dla firm pożyczkowych.

„Uważam, że priorytetem dla doradcy powinno być moje dobro, wybranie najkorzystniejszej dla mnie oferty. Uczciwość, szczerłość i rzetelność – tak właśnie pojmuję etyczną sprzedaż”

Dariusz Dudek – nasz klient

NASZE NAJWIĘKSZE WYZWANIE – 0% MISSELLINGU, CZYLI NIEODPOWIEDZIALNEJ SPRZEDAŻY

Promujemy odpowiedzialną sprzedaż.

W naszym rozumieniu odpowiedzialna sprzedaż to taka relacja z Tobą, która sprawia, że otrzymujesz produkt finansowy, 1/ który jest Ci potrzebny, 2/ który rozumiesz, i 3/ na który Cię stać. W innym przypadku mamy do czynienia z missellingiem, czyli nieodpowiedzialną sprzedażą.

Jesteśmy wynagradzani przez banki, klient nie ponosi dodatkowych kosztów usługi. W szczególności wygląda to tak:

1. Nasze możliwe zgodnie z umowami z partnerami wynagrodzenie za kredyty hipoteczne, w zależności od banku i od produktu, wynosi od 1% do 6,5%.
2. Nasza średnia prowizja pobrana od banków w roku 2016 to 2,04%. Średnia na takim poziomie pokazuje, że nie kierujemy się własnym interesem, tylko interesem klienta.
3. W miarę możliwości danych nam przez banki, negocjujemy z nimi korzystne warunki dla naszych klientów, często kosztem naszej prowizji.

CO ROBIMY, BY SPEŁNIĆ TWOJE OCZEKIWANIA I OGRANICZYĆ RYZYKO NIEODPOWIEDZIALNEJ SPRZEDAŻY?

- Uważnie dobieramy produkty do naszej oferty lub wycofujemy się z produktów, które mogą być niezgodne z naszymi zasadami.
- W naszych działaniach sprzedażowych zawsze szukamy równowagi pomiędzy interesami naszych partnerów finansowych, współpracowników i Twoim interesem. Kierujemy się tu zasadami odpowiedzialnej sprzedaży. Możemy dopasować produkt do Twoich potrzeb i możliwości, nie dbając o wysokość naszego wynagrodzenia otrzymywanego od dostawcy, ale jednocześnie chcemy zapewnić naszemu współpracownikowi godziwe wynagrodzenie.
- Dokładamy wszelkich starań, by dobrze wyjaśnić wszystkie warunki związane z produktem finansowym, postanowienia umowy, zwłaszcza w zakresie groźących klientom konsekwencji i ryzyka finansowego.
- Rozwijamy program zarządzania etyką w naszej Spółdzielni, tak żeby zapobiegać nieprawidłowym praktykom.
- Formuła spółdzielni sprzyja budowaniu poczucia współodpowiedzialności i niezależności niezbędnej w relacjach z klientami, w związku z czym będziemy jeszcze więcej uwagi poświęcać na szkolenia etyczne naszych współpracowników.

CZEGO OCZEKUJEMY OD CIEBIE?

- Rozwagi w korzystaniu z produktów finansowych i krytycznego podejścia do produktów finansowych, bo nie wszystko złoto, co się świeci.
- W doborze partnerów uwzględniania reputacji instytucji finansowej i jej odpowiedzialności społecznej, a nie tylko atrakcyjności finansowej usług polecanych przez innych.
- Dobrej współpracy i przede wszystkim szczerości w przekazywaniu nam dokumentów oraz informacji o sobie i swoich możliwościach oraz oczekiwaniach.
- Bezwzględного zwracania nam uwagi, jeżeli działamy niezgodnie z deklarowanymi standardami. Jeżeli masz jakieś wątpliwości, zgłoś to nam na adres etyka@angkredyty.pl lub do Komisji Etyki Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych (KPF) – etyka@kpf.pl, której jesteśmy członkiem.
- Otwartości na dialog w zakresie doskonalenia naszych usług.

„Etyczna sprzedaż to moim zdaniem uczciwa sprzedaż, a więc proponowanie rozwiązań faktycznie najlepszych dla danego klienta w tym konkretnym momencie, jakie może zaoferować firma”

Paweł Kruk – nasz klient

„Etyka zawodowa w przypadku klienta powinna wyrażać się w realizowaniu potrzeb klienta i dbaniu o jego interes finansowy jak o własny”

Magdalena Sydow – nasza klientka

TRZY NAJWIĘKSZE WYZWANIA:

1

Odbudowa zaufania: branża finansowa to branża zaufania publicznego, zaufania, które w dzisiejszych czasach niestety jest nadwątlone. Naszym celem jest pokazanie, że można nam ufać, że można sprzedawać produkty finansowe w sposób odpowiedzialny, dbając o dobro wspólne, w tym kształtowanie postaw i edukację naszych interesariuszy (patrz Nienieodpowiedzialni.pl)

2

Wykorzystanie „jasnej strony mocy” nowoczesnych technologii i przeciwdziałanie negatywnym skutkom, jakie może przynieść rewolucja technologiczna.

3

Zmiany demograficzne – „starzenie się” społeczeństwa z jednoczesnym coraz dłuższym życiem ludzi powoduje konieczność dostosowania wielu aspektów naszej działalności takich jak produkty finansowe czy model pracy.

MARZYMY O TYM, BY 95% WAS – NASZYCH KLIENTÓW – NA PYTANIE, CZY POLECICIE INNYM NASZE USŁUGI, ODPOWIEDZIAŁO „TAK”. MARZYMY TEŻ O TYM, BY MÓC POWIEDZIEĆ, ŻE MAMY „ZEROWY” POZIOM MISSELLINGU, CZYLI NIEODPOWIEDZIALNEJ SPRZEDAŻY.

**POWAŻNIE
TRAKTUJEMY PROCES
REKLAMACJI – KAŻDY
MOŻE ZGŁOSIĆ
SKARGĘ, PROBLEM,
UWAGĘ, KORZYSTAJĄC
Z ADRESU [ETYKA@
ANGKREDYTY.PL](mailto:ETYKA@ANGKREDYTY.PL). JEST
TO DLA NAS CENNE
ŹRÓDŁO INFORMACJI
O TYM, CO MOŻEMY
ZROBIĆ LEPIEJ.
W UBIEGŁYM ROKU
ROZPATRZYLIŚMY
2 TAKIE SKARGI.**

9

- Propagujemy odpowiedzialne podejście do sprzedaży w całej branży. Jesteśmy inicjatorem projektu Nienieodpowiedzialni.pl, którego edycja z 2016 r. to: ponad 350 uczestników, 3 tys. egzemplarzy gazety, ponad 100 artykułów i wywiadów dostępnych na www.nienieodpowiedzialni.pl
- OdpowiedzialneFinanse.pl to nasz projekt, poprzez który pomagamy Wam znaleźć eksperta, który dopasuje najlepszy dla Was produkt finansowy www.odpowiedzialnefinansy.pl
- Uczestniczymy w kształtowaniu zasad dobrych praktyk w ramach działań samorządowych branży. Włączamy się w edukację finansową młodych osób w ramach naszej Fundacji „Będę Kim Zechcę” – ponad 30 wolontariuszy prowadziło warsztaty w szkołach z „Finansów na wesoło” i „Odpowiedzialnej przedsiębiorczości”.

O RAPORCIE

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