

02

KONTEKST DZIAŁALNOŚCI SPÓŁDZIELNI ORAZ WYZWANIA DLA BRANŻY

- ROLA SPÓŁDZIELCZEGO MODELU W ZRÓWNOWAŻONYM ROZWOJU FIRMY
- SPÓŁDZIELNIE DOBRYM SPOSOBEM NA BIZNES
- SŁUŻEBNA ROLA INSTYTUCJI FINANSOWYCH W SPOŁECZEŃSTWIE
- WYZWANIA DLA BRANŻY

KONTEKST DZIAŁALNOŚCI SPÓŁDZIELNI ORAZ WYZWANIA DLA BRANŻY

ROLA SPÓŁDZIELCZEGO MODELU W ZRÓWNOWAŻONYM ROZWOJU FIRMY

Spółdzielnia podejmuje liczne wyzwania wiążące się z działalnością w branży finansowej, a spółdzielczy model funkcjonowania pozwala na realizowanie założeń biznesowych z poszanowaniem potrzeb i możliwości jednostki, otoczenia społecznego i środowiska naturalnego.

Model spółdzielni zakłada ciągły dialog i zaangażowanie pracowników, które są niezbędnym elementem zrównoważonego rozwoju organizacji. Spółdzielnia daje możliwość współstanowienia o jej losie, poczucie sprawczości i motywację.

Demokratyczność spółdzielni daje prawo głosu niezależnie od liczby objętych udziałów, w myśl zasady: jeden członek, jeden głos. Członek respektujący prawa i obowiązki nie może być z organizacji wykluczony. Z drugiej strony członek może wypowiedzieć członkostwo i oczekiwać zwrotu opłaconych udziałów i wypracowanych zysków – w spółce kapitałowej musi czekać, aż ktoś te udziały od niego odkupi.

Spółdzielnie są praktycznie niesprzedawalne – stwarzają poczucie bezpieczeństwa, stabilności, pod warunkiem, że są dobrze zarządzane. Spółdzielnie w naturalny sposób realizują idee zawarte w pojemnym CSR, w tym lokalnych społeczności, środowiska i co najważniejsze – kapitału ludzkiego. Spółdzielnia to sposób na trwałą i zmotywowaną społeczność ludzi wspólnych interesów.

SPÓŁDZIELNIE DOBRYM SPOSOBEM NA BIZNES?

Wg raportu „The UK Cooperative Economy 2012” w 2011 roku w Wielkiej Brytanii działało ponad 5900 spółdzielni

”

SPÓŁDZIELCZOŚĆ
JEST BOWIEM
MODELEM BIZNESU,
KTÓRY Z JEDNEJ
STRONY JEST ZDOLNY
DO KONKUROWANIA NA
RYNKU, ALE Z DRUGIEJ
STRONY JEST W STANIE
WYPEŁNIAĆ SPOŁECZNE
POTRZEBY CZŁONKÓW.



Najlepszym dowodem na to, że spółdzielczy model biznesu jest potrzebny, jest obecny kryzys ekonomiczny, który dotknął gospodarki europejskie. Jego skutki społeczne są coraz bardziej widoczne. Dyskusja, która obecnie się toczy zarówno w Polsce, jak i w Europie, stawia pod znakiem zapytania słuszność wyboru tego rodzaju kapitalizmu, który wybrała m.in. Polska na początku transformacji. Dyskusja ta często toczy się pomiędzy dwoma skrajnościami – radykalnie liberalną i radykalnie socjalną. Tymczasem wiele przedsiębiorstw spółdzielczych działających w Polsce i w Europie pokazuje wyraźnie, że nie chodzi o konieczność dokonywania wyboru pomiędzy gromadzeniem zysku a realizacją celów społecznych. Spółdzielczość jest bowiem modelem biznesu, który z jednej strony jest zdolny do konkurowania na rynku, ale z drugiej strony jest w stanie wypełniać społeczne potrzeby członków.

JOANNA BRZOWSKA-WABIK
CZŁONEK ZARZĄDU,
ZWIĄZEK LUSTRACYJNY SPÓŁDZIELNI PRACY

(ich liczba wzrosła pomiędzy 2008 a 2011 rokiem o 23%), 3,5 miliona członków spółdzielni (pomiędzy 2008 a 2011 rokiem o 19,7%). Obroty spółdzielni w roku 2011 – 35,6 miliarda funtów (od 2008 r. obroty w sektorze spółdzielczym wzrosły o 19,6%, w całej gospodarce brytyjskiej spadły). Według danych statystycznych Cooperative College jeden na czterech obywateli Wielkiej Brytanii należy

do spółdzielni. Spółdzielczość rozwija się w nowych sektorach: energia odnawialna, przedsiębiorczość na obszarach wiejskich, telekomunikacja, sport (piłkarskie kluby sportowe), edukacja. Powstają również spółdzielcze szkoły.

Z badań prowadzonych przez CECOP (Europejska Konfederacja Spółdzielni Pracy) wynika, że spółdzielczość może być dużo bardziej odporna na kryzys. W Polsce dobrym tego przykładem jest produkująca wodę Myszynianka czy Spółdzielcza Mleczarnia „Spomlek”.

W Polsce mamy ok. 8 mln członków funkcjonujących w spółdzielniach pracy, socjalnych, mieszkaniowych, bankach i wielu innych branżach. Okres transformacji po 1989 roku nie był łaskawy dla ruchu spółdzielczego i systematycznie zmniejszała się zarówno liczba spółdzielni, jak i ich członków.

Spółdzielczość wraca do łask. Nie tylko my w ANG Spółdzielni Doradców Kredytowych uważamy, że to świetny sposób na budowanie biznesu, który przynosi zyski, jest demokratyczny i społecznie odpowiedzialny. O rosnącej popularności spółdzielczości świadczą licznie po- ➤

2. „Spółdzielnie dobrym sposobem na biznes” 07.12.2014 <http://csr.forbes.pl/spoldzielczosc-jako-alternatywna-forma-biznesu,artykuly,186944,1,2.html>

”



Od kiedy pamiętam, zawsze szłam własną drogą. Od wczesnych lat dzieciństwa walczyłam o niezależność, gorliwie broniąc swej autonomii i prawa do wyrażania

niczym nieskrępowanych opinii. Zdecydowanie bardziej od zależności wolę przynależność. Dialog cenię bardziej aniżeli nieme podporządkowanie się narzuconym schematom. Lubię mówić i być (wy)słuchaną. Lubię mieć wpływ na to, co się dzieje wokół mnie i co kształtuje mnie jako człowieka. Staram się być aktywna społecznie i etyczna w działaniu. Lubię być częścią zwartej, zaangażowanej społeczności, w której człowiek i jego potrzeby są wartością nadrzędną. To wszystko odnajduję w ANG. Praca w takim środowisku pomaga mi zachować harmonię między tym, co muszę, a tym, co chcę.

MAGDALENA GUMIŃSKA
SPÓŁDZIELCA,
ANG SPÓŁDZIELNIA DORADCÓW
KREDYTOWYCH

wstające kooperatywy spożywcze, np. kooperatywa spożywcza Dobrze z Warszawy, czy też coraz popularniejsze spółdzielnie socjalne albo spółdzielnie pracy działające w formie przedsiębiorstw ekonomii społecznej, np. spółdzielnia socjalna Inicjatywa.

Ostatnie lata przyniosły nowe spółdzielnie pracy i spółdzielnie interesów powstające w nietypowych dla siebie branżach – finanse, nieruchomości, energia odnawialna (spółdzielnie energetyczne). Ponad 1300 powstałych w ostatnich kilku latach spółdzielni socjalnych w Polsce aktywizuje nie tylko ludzi zagrożonych wykluczeniem społecznym, ale i młodych ludzi, którzy traktują taką formę działalności jako alternatywę dla korporacji, np. Spółdzielnia Opoka w Kluczkach czy artystyczna Spółdzielnia Panato z Wrocławia. Ciekawym obszarem są spółdzielnie energetyczne (w Europie działa 12 tys. spółdzielni zajmujących się odnawialnymi źródłami energii) – w Polsce np. Spółdzielnia Nasza Energia.

ŚLUŻEBNA ROLA INSTYTUCJI FINANSOWYCH W SPOŁECZEŃSTWIE

Ani banki, ani towarzystwa ubezpieczeniowe, ani doradcy finansowi nie wzbudzają zaufania Polaków – mimo że formalnie zaliczają się do instytucji zaufania publicznego. Niestety, jak pokazują wyniki badania przeprowadzonego w 2014 roku przez Dom Badawczy „Maison”³ na zlecenie ANG Spółdzielni Doradców Kredytowych oraz Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych w ramach projektu „Nienieodpowiedzialni”, raptem kilkanaście procent ma do nich zaufanie. 3/4 Polaków uważa, że instytucje te kierują się wyłącznie swoim interesem, a zapominają o korzyściach

dla klientów lub wręcz działają na ich szkodę. Badani piętnują instytucje finansowe m.in. za bezwzględne wykorzystywanie swojej przewagi wynikającej z większej wiedzy o usłudze oraz za sprzedaż klientom niepotrzebnych im produktów. Jak wyjaśnia jeden z respondentów badania, jego zaufanie podważa nieuzasadniona zmiana oprocentowania i dodawanie dodatkowych ubezpieczeń przy podpisywaniu umowy albo konieczność wyrażania zgody na przetwarzanie danych osobowych. Przytłaczająca większość ankietowanych uważa, że instytucje finansowe koncentrują się na własnych korzyściach: 77 proc. twierdzi, że banki skupiają się tylko na zyskach, a 80 proc. myśli tak o towarzystwach ubezpieczeniowych i doradcach finansowych. – Wiem, że bank jest instytucją ukierunkowaną na zysk, ale chcę mieć poczucie, że nie są zachłanni – mówi uczestnik badania.

Trzeba w tym kontekście podkreślić, że odpowiedzialność społeczna sektora finansowego, rozumiana jako zaangażowanie w projekty społeczne, jest dla Polaków mniej istotna niż idea etycznego postępowania wobec klienta. Źródeł takich postaw można się doszukiwać m.in. w ogólnoświatowym kryzysie finansowym, który wybuchł w 2008 roku. Choć w naszym kraju nie był on tak dotkliwie odczuwalny jak w innych europejskich państwach, to z pewnością miał wpływ na dystans, z jakim Polacy zaczęli traktować instytucje finansowe.

Ludzie są nieufni wobec podmiotów finansowych.

” „KORZYSTAM Z BANKÓW, ALE BEZGR ANICZNIE UFAM TYLKO SWOIM DZIECIOM I SYNOWEJ, NIKOMU WIĘCEJ. DO URZĘDÓW NIE MAM ZAUFIANIA, DO BANKÓW TEŻ. GDYBY PRZYSZŁO DO JAKIEGOKOLWIEK

³.Na podstawie badania „Śłużba czy biznes. Rola instytucji finansowych w społeczeństwie”.

KRYZYSU, TO SIĘ OKAŻE, ILE BANKÓW JEST GODNYCH ZAUFANIA, CZYLI ŻADEN. ILE LUDZI STRACIŁO DO TEJ PORY PIENIĄDZE? BANKI MÓWIĄ, ŻE TO NIE ICH WINA”.

(mężczyzna, powyżej 50 lat,
małe miasto w okolicach Krakowa)

” ZAUFANIE ZAUFANIEM, ALE KONTROLA MUSI BYĆ. TRZEBA SPRAWDZAĆ DOKŁADNIE, ŚLEDZIĆ HISTORIĘ KONTA, ANALIZOWAĆ WYDATKI. JEŚLI NIE WYCHWYCI MY SAMI POMYŁKI, MOŻE NIE ZOSTAĆ WYKRYTA I CZŁOWIEK MOŻE BYĆ STRATNY”.

(mężczyzna, powyżej 50 lat, Warszawa)

Banki, towarzystwa ubezpieczeniowe i fundusze inwestycyjne są instytucjami zaufania publicznego i powinny pamiętać o swojej misyjnej roli, to znaczy dostarczać klientom tylko potrzebne im produkty finansowe, w sposób odpowiedzialny i zrównoważony generować zyski dla swoich akcjonariuszy. Instytucje te nie powinny tworzyć produktów, których celem są wyłącznie profity tych firm. Jako doradcy finansowi naprawdę doradzamy klientom; nie sprzedajemy im produktów, których nie rozumieją. Tak zaradzimy zjawisku nieetycznej sprzedaży, dając szansę ludziom wykluczonym na dostęp do produktów finansowych i broniąc się przed nadmiernym uproduktowaniem pozostałych. Potwierdzają to wyniki poniższych badań.

WYZWANIA DLA BRANŻY

BRAK ZAUFANIA DO BRANŻY I PRÓBA JEGO ODBUDOWANIA. NIEODPOWIEDZIALNA SPRZEDAŻ. ZROZUMIENIE SŁUŻEBNEJ ROLI INSTYTUCJI FINANSOWYCH.

OCZEKIWANIE INTERESARIUSZY:

„FIRMY Z BRANŻY POŚREDNICTWA FINANSOWEGO POWINNY WPISAĆ ETYKĘ W SWOJĄ STRATEGIĘ. BANKI POWINNY MÓWIĆ O SWOICH STANDARDACH, TAKŻE ETYCZNYCH, I WYMAGAĆ ICH PRZESTRZEGANIA PRZEZ DORADCÓW FINANSOWYCH SPRZEDAJĄCYCH ICH PRODUKTY”.

Brak zaufania do całego sektora finansowego wynika z braku zrozumienia służebnej roli, jaką powinny odgrywać instytucje zaufania publicznego.

Uwagę na to zwraca John G. Taft, autor książki „Służebność”⁴: „Co wywołało taki wzrost znaczenia firm finansowych i sprawiło jednocześnie, że zdolne są generować stopy zwrotu na niespotykanym dotychczas poziomie? Tak wysokie stopy zwrotu jak obecne stały się możliwe dzięki temu, że instytucje finansowe, zwłaszcza te większe, przestały pełnić jedynie funkcję pośrednika działającego na rzecz swoich klientów, a zaczęły coraz częściej występować jako zleceniodawca/mocodawca własnych interesów. (...) W ten sposób instytucje finansowe stworzyły kulturę i zbiór wartości zupełnie odmienne od kultury i wartości firmy mającej na celu pomaganie zleceniodawcom w rozwiązywaniu ich problemów, realizację zleceń klientów czy zaspokajanie ich potrzeb”.

Odpowiedź Spółdzielni na to wyzwanie:

Odpowiedź Spółdzielni na to wyzwanie znajduje się w części raportu dot. naszych wartości, Fundacji „Będę Kim Zechcę”, etyki w zarządzaniu Spółdzielnią i pracy doradcy, inicjatywach, w które się angażujemy. ▶

CZY POLACY UFAJĄ INSTYTUCJOM FINANSOWYM? (SKALA ZAUFANIA 0-100)

BANKI



DORADCY FINANSOWI



TOWARZYSTWA UBEZPIECZENIOWE



CO WG KLIENTÓW BUDUJE ZAUFANIE?

1. W WIĘKSZYM STOPNIU DORADZANIE, A NIE SPRZEDAWANIE; UPRZEJMI I POMOCNI PRACOWNICY;
2. WIARYGODNOŚĆ I STABILNOŚĆ ROZUMIANE JAKO POZYTYWNA OPINIA INNYCH OSÓB, WIELOLETNIE DOŚWIADCZENIE, POLSKI KAPITAŁ;
3. ZAANGAŻOWANIE NA RZECZ ETYKI I ETYCZNEGO POSTĘPOWANIA, WIEDZA, ŻE INSTYTUCJA ANGAŻUJE SIĘ W PROJEKTY SPOŁECZNE.

4. Służebność. Utracone dziedzictwo Wall Street, John G. Taft, wyd. Kurhaus, Warszawa 2014.

SPOSÓB KONKURENCJI W BRANŻY

Branża pośredników finansowych jest mocno podzielona, brak jest współdziałania wszystkich przedsiębiorstw w celu wykluczenia praktyk nieuczciwej konkurencji. Przykład takiej nieuczciwej praktyki to np. sytuacja, w której przedstawiciele danej firmy podszywają się pod klientów zainteresowanych kupnem nieruchomości i wsparciem w uzyskaniu kredytu, a następnie bezpodstawnie wskazują rzekome błędy doradców firm konkurencyjnych, w celu pozyskania do własnej sieci sprzedaży pracowników firm konkurencyjnych lub pozyskania do niej deweloperów. Podobny cel mają nierzetelne praktyki, polegające na przekazywaniu całkowicie nieprawdziwych informacji na temat sytuacji konkretnej firmy jej partnerom czy kontrahentom. Innym nagannym zjawiskiem jest konkurowanie o doradców finansowych poprzez oferowanie wynagrodzenia niemal na poziomie przychodów firm, co oznacza świadomie nierentowne działania firm tak konkurujących i destabilizację branży.

Współdziałanie w celu promowania etycznego i odpowiedzialnego podejścia do prowadzenia biznesu jest konieczne w celu zachowania i wzmoc-

nienia zaufania, jakim klienci, kontrahenci, w tym głównie banki, mogą obdarzać doradców kredytowych.

Odpowiedź Spółdzielni na to wyzwanie:

- jesteśmy aktywnym członkiem Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych i angażujemy się w różne działania na rzecz promowania odpowiedzialnych i etycznych zachowań w branży, np. podpisaliśmy się pod „Apelem o zachowanie standardów etycznych na rynku pośrednictwa finansowego”;
- szacunek do działań konkurencji jest zapisany w naszym Ładzie Spółdzielni.

Więcej informacji znajduje się w części raportu „Nasze zaangażowanie”.

PRZEDEFINIOWANIE WYNAGRODZEŃ DORADCÓW

OCZEKIWANIE INTERESARIUSZY:

„POTRZEBNA JEST DYSKUSJA NT. ZMIANY SPOSOBU WYNAGRADZANIA DORADCY”.

Idealnym modelem wynagradzania byłaby stała prowizja, bez względu na produkt, w obszarze tego samego rodzaju produktów. Jednak możliwość takiego podejścia jest uzależniona od działania i wynagradzania firm pośrednictwa przez instytucje finansowe. Obecnie wynagrodzenia są różne w zależności od produktu i oferującej go instytucji finansowej.

Odpowiedź Spółdzielni na to wyzwanie:

- dbamy o to, aby nasi współpracownicy rozumieli, czym jest służebna rola instytucji finansowych i odpowiedzialna sprzedaż;

- jasno przedstawiamy warunki współpracy, które są opisane w instrukcji wynagradzania;
- kwestia kierowania się dobrem klienta, a nie własnym wynagrodzeniem w procesie odpowiedzialnej sprzedaży przez doradców jest poruszana podczas szkoleń, jest także elementem Ładu Spółdzielni;
- jesteśmy otwarci na dyskusję dotyczącą sposobu wynagradzania, podejmiemy ten temat w ramach projektu „Nienieodpowiedzialni”.

TRANSPARENTNOŚĆ

OCZEKIWANIE INTERESARIUSZY:

„OCZEKIWANA JEST JAK NAJWIĘKSZA TRANSPARENTNOŚĆ, ALE CZY FIRMY Z BRANŻY MOGĄ I POWINNY MÓWIĆ, NA CZYM ZARABIAJĄ?”.

„INSTYTUCJE DORADZTWA FINANSOWEGO POWINNY PUBLIKOWAĆ DOKŁADNE WYNIKI FINANSOWE CO KWARTAŁ”.

Odpowiedź Spółdzielni na to wyzwanie:

- ze względu na tajemnicę handlową ANG Spółdzielnia Doradców Kredytowych nie może samodzielnie zrealizować tego oczekiwania. Taka zmiana wymagałaby regulacji prawnej, która objęłaby całą branżę. W ramach prac nad implementacją nowej dyrektywy w sprawie kredytów hipotecznych (opisywanej w punkcie „Nowe regulacje unijne”) pojawiają się sugestie dotyczące wprowadzenia przepisów nakładających na firmy pośrednictwa większą przejrzystość, w tym konieczność ujawniania wynagrodzeń otrzymywanych od partnerów

finansowych; nasi współpracownicy co do zasady informują swoich klientów, że usługa dla klienta jest bezpłatna, a wynagrodzenie Spółdzielni to prowizja od instytucji finansowych;

- Spółdzielnia publikuje swoje wyniki na stronie internetowej www.angkredyty.pl dwa razy w roku, sprawozdanie finansowe znajduje się również w zintegrowanym raporcie społecznym.

EDUKACJA EKONOMICZNA SPOŁECZEŃSTWA. WALKA Z WYKLUCZENIEM FINANSOWYM

OCZEKIWANIE INTERESARIUSZY:
„BRANŻA DORADZTWA FINANSOWEGO POWINNA DZIAŁAĆ NA RZECZ EDUKACJI EKONOMICZNEJ SPOŁECZEŃSTWA”.

Wykluczenie finansowe wiąże się z trudnościami w dostępie do podstawowych usług i produktów bankowych – dotyczy to przede wszystkim osób bezrobotnych, o niskich zarobkach, zatrudnionych na umowach cywilno-prawnych lub w szarej strefie, osób starszych czy niepełnosprawnych, mieszkańców wsi i mniejszych miejscowości, niemających dostępu lub niepotrafiących korzystać z komputera czy Internetu. Duży wpływ na wykluczenie finansowe ma niski poziom edukacji ekonomicznej, która jest właściwie nieobecna w szkołach. Polska charakteryzuje się relatywnie niskim poziomem wiedzy i edukacji konsumentów. Z badań firmy Pentor wynika, że jedynie co dziesiąty Polak deklaruje wysoki poziom znajomości zagadnień finansowych. Z wykluczeniem finansowym wiąże się duży sukces firm zajmujących się szybkimi pożyczkami bez zabezpieczeń – „chwilówkami”⁵.

5. Ocena kompetencji finansowych klientów banków, Pentor, 2009.

Odpowiedź Spółdzielni na to wyzwanie:

- Spółdzielnia zgadza się z oczekiwaniem wyrażonym przez interesariuszy i wspiera edukację ekonomiczną. Powołana przez Grupę ANG Fundacja „Będę Kim Zechcę” realizuje projekty edukacji finansowej dla najmłodszych;
- pracujemy nad nową odsłoną projektu „Kredyty zaufania”, poprzez który będziemy się dzielić wiedzą nt. finansów;
- przedstawiciele Spółdzielni występują w ogólnopolskich i lokalnych mediach, dzieląc się swoją ekspercką wiedzą.

REGULACJA ZAWODU DORADCY KREDYTOWEGO/POŚREDNIKA FINANSOWEGO

Zawód doradcy finansowego, w przeciwieństwie do zawodu doradcy inwestycyjnego, maklera papierów wartościowych czy brokera ubezpieczeniowego nie jest uregulowany, brak jest bezpośredniego nadzoru ze strony regulatorów, takich jak np. KNF. Obecnie trwają prace nad implementacją dyrektywy w sprawie kredytów hipotecznych, która obejmie również kwestie certyfikacji zawodu doradcy. Ponieważ dotychczas nie ma regulacji zewnętrznych branży pośredników, ważne są działania samoregulacyjne z zakresu społecznej odpowiedzialności biznesu podejmowane przez firmy, w ramach których firmy wprowadzają wewnętrzne standardy związane z wdrażaniem zasad etycznych, podnoszeniem jakości pracy, promowaniem zasad odpowiedzialnej sprzedaży.

Odpowiedź Spółdzielni na to wyzwanie:

uważamy, że certyfikacja zawodu doradcy jest dobrym krokiem w kierunku poprawy jakości pracy doradców, będziemy wspierać ten kierunek rozwoju branży.

WYŁĄCZNOŚĆ PRACY DORADCY Z JEDNĄ FIRMĄ

OCZEKIWANIE INTERESARIUSZY:
„DORADCA POWINIEN PRACOWAĆ NA WYŁĄCZNOŚĆ TYLKO W JEDNEJ FIRMIE POŚREDNICTWA FINANSOWEGO”

Niezbędnym warunkiem rozwoju rynku jest relacja na wyłączność między doradcą a firmą. Doradcy często pracują dla kilku firm, co negatywnie wpływa na jakość ich pracy i brak identyfikacji z wartościami jednej firmy.

Odpowiedź Spółdzielni na to wyzwanie:

- w Spółdzielni obowiązuje statutowy zakaz konkurencji. Jeżeli zostanie naruszony – jest to podstawa do wykluczenia ze Spółdzielni;
- mamy świadomość, że nie wszyscy nasi współpracownicy są lojalni wobec Spółdzielni. Jest to dla nas duże wyzwanie, nad którym będziemy pracować. ▶

NOWE REGULACJE UNIJNE

W europejskim i polskim otoczeniu pośredników finansowych w minionym roku powstało kilka ważnych aktów prawnych, które wymagają zdecydowanych działań:

- przyjęcie przez Parlament Europejski Dyrektywy w sprawie kredytów hipotecznych, którą nasz ustawodawca zobowiązany jest wprowadzić do 21 marca 2016 roku. Ten akt prawny, o doniosłym znaczeniu dla rynku pośrednictwa kredytowego, prezentuje nowe podejście do regulacji działalności banków i instytucji pożyczkowych oraz pośredników kredytowych, wprowadzając między innymi obowiązek rejestracji firm i potwierdzania kompetencji doradców klienta, a także przekazywania kredytobiorcom większego niż dotychczas zakresu informacji;
- zaimplementowanie 8 lipca 2015r. Dyrektywy o alternatywnych metodach rozstrzygania sporów konsumenckich dającej uczestnikom rynku usług finansowych, w tym pośrednikom kredytowym, większe możliwości polubownego rozwiązywania problemów powstających w relacjach z klientami, z ewidentną korzyścią dla wizerunku poszczególnych firm oraz całej branży pośrednictwa kredytowego;
- dyrektywa UE w sprawie ujawniania informacji niefinansowych i informacji dotyczących różnorodności wprowadza obowiązek raportowania CSR na jednostki zainteresowania publicznego, m.in. banki, firmy ubezpieczeniowe, spółki giełdowe, które spełniają dwa z trzech kryteriów: liczba pracowników powyżej 250, suma bilansowa powyżej 20 mln EUR, przychody netto powyżej 40 mln EUR. Dyrektywa ta będzie miała zapewne również wpływ na małe i średnie firmy, które, będąc dostawcami dużych



”

NIGDY 100% KONSUMENTÓW NIE ZDECYDUJE SIĘ NA KUPOWANIE ZGODNIE Z KLUCZEM SPOŁECZNEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI, JEDNAK ODSETEK TYCH, KTÓRZY PODĄŻAJĄ ZA KOTLEROWSKIM „GŁOSEM SERCA”, ROŚNIE.

Kiedy kilka lat temu Philip Kotler ogłaszał swoją koncepcję Marketingu 3.0, nie wszyscy rozumieli, co to znaczy, że konsumenci w coraz większym stopniu „kierować się będą sercem”. W Polsce, gdzie cena odgrywała i nadal odgrywa kluczową rolę, wszelkie zakupy o charakterze etycznym to egzotyka. Czy na pewno? Lub inaczej: jak jeszcze dłużej? Nigdy 100% konsumentów nie zdecyduje się na kupowanie zgodnie z kluczem społecznej odpowiedzialności, jednak odsetek tych, którzy podążają za kotlerowskim „głosem serca”, rośnie. Głos ten wybrzmiewa przy tym najwyraźniej w sytuacjach skrajnych – takich, które naruszają czyjeś wartości. Tak stało się niedawno z markami Ciechan czy LPP. Bojkoty konsumenckie to nic innego jak wyraz przywiązania do wartości – niezależnie od tego, czy odnosi się to do komunikacji marki, czy... poglądów właściciela. W kontekście branży finansowej może oznaczać to zwrot w kierunku tych firm, które stawiają na dobre relacje z klientami i które swoją postawą dają świadectwo głoszonych wartości. ANG Spółdzielnia Doradców Kredytowych znakomicie się w ten nurt wpisuje.

NATALIA ĆWIK-OBREOWSKA
GO RESPONSIBLE CONSULTING

przedsiębiorstw, będą się musiały dostosować do ich wymagań i raportować dane pozafinansowe. Dyrektywa ta powinna zostać wdrożona do 6 grudnia 2016 roku.

DEMOKRATYZACJA FIRM

Firmy muszą być otwarte na dialog z interesariuszami, ponieważ tylko gdy będą uwzględniać ich interesy w swoim działaniu, mają szansę na długofalowy sukces.

Pokolenie Y, czyli osoby urodzone między 1984 i 1997 rokiem, w ciągu najbliższej dekady zdominuje rynek, stanowiąc 75% potencjalnych pracowników na świecie. Jest to duże wyzwanie w zarządzaniu zasobami ludzkimi, ponieważ pokolenie to cechuje się zupełnie innym podejściem do pracy. Osoby z pokolenia Y chcą pracować, ale nie całe życie, nie pociąga ich stabilna praca na wiele lat, dlatego często są uważane za nielojalnych pracowników. Chętnie zakładają własne biznesy, szukają pracy, która nie będzie ich ograniczać i pozwoli na łączenie życia prywatnego oraz realizowanie swoich pasji. Wierzymy, że etos pracy wygra.

Odpowiedź Spółdzielni na to wyzwanie:

- Spółdzielnia to model biznesowy promujący przedsiębiorczość, mający ideę demokratycznej firmy u swojej podstawy;

- prowadzimy ciągły dialog z interesariuszami wewnętrznymi i zewnętrznymi;
- promujemy ideę spółdzielczości wśród młodych ludzi, więcej informacji w części o inicjatywach, w które się angażujemy

CYFRYZACJA USŁUG FINANSOWYCH

Jak pokazują dane z raportu NetB@nk⁶, w ciągu trzech ostatnich miesięcy 2014 roku liczba klientów indywidualnych korzystających z bankowości przez Internet zwiększyła się o ponad 1,1 mln użytkowników, co daje w sumie 23,4 miliona osób korzystających z tego typu usług w Polsce. W skali roku jest to zmiana na poziomie aż 13%. Proste produkty i usługi finansowo-ubezpieczeniowe już przenoszą się do strefy on-line. Trend ten będzie się dalej rozwijał.

Odpowiedź Spółdzielni na to wyzwanie:

- pracujemy nad „marketem ubezpieczeniowym”, w ramach którego będziemy mogli sprzedawać proste produkty ubezpieczeniowe przez Internet;
- ciągle inwestujemy w nowe rozwiązania z zakresu IT wspomagające pracę doradców.

STARZENIE SIĘ SPOŁECZEŃSTWA

Konieczność stworzenia produktów dostosowanych do potrzeb osób starszych oraz ich edukacja w zakresie korzystania z produktów finansowych.

Odpowiedź Spółdzielni na to wyzwanie:

- dostosujemy naszą stronę WWW do potrzeb osób mających problemy ze wzrokiem;
- planujemy szkolenia z zakresu obsługi osób starszych i zarządzania wiekiem;
- we współpracy z innymi firmami z grupy będziemy oferować produkty ubezpieczeniowe lepiej dopasowane do nowej demografii;
- rozważamy wprowadzenie do oferty produktów finansowych przeznaczonych dla osób starszych – hipotekę odwróconą czy rentę związaną z nieruchomościami. ●

”



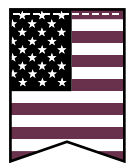
Realizowany przez Członków KPF obowiązek corocznego audytu etycznego pomaga zweryfikować zgodność praktyk biznesowych z zasadami dobrych praktyk wymaganymi do stosowania. Takie, co najważniejsze, rzetelnie przeprowadzone działanie pozwala na systematyczną ocenę jakości zarządzania relacji z bardzo dużą grupą interesariuszy. Cieszę się, że w tej sprawie ANG Spółdzielnia Doradców Kredytowych wypełnia swoje obowiązki bardzo rzetelnie.(...)

ANG podejmuje takie zaangażowanie, dokładając do dobra wspólnego członków KPF i więcej, bo także i rynku finansowego, swoje cegiełki. Zaangażowanie ANG zasługuje na wyróżnienie, bowiem w nim jak w soczewce skupiają się nie tylko przekonania zarządu, formalne oświadczenia i dokumenty odnoszące się do społecznej odpowiedzialności, zrównoważonego rozwoju, ale i charakter konkretnego działania, inicjatywa, innowacyjność, wiedza, empatia – wszystko to, co nie tylko składa się na zawartość raportu społecznego, ale go przekracza. A takie podejście co prawda nie staje się w sposób oczywisty i natychmiastowy źródłem sukcesu biznesowego, mierzonego w sposób bardzo tradycyjny i standardowy. Daje jednak dobrą podstawę, stabilną perspektywę w dłuższym okresie, zmniejsza ryzyko porażki i zwiększa szansę na trwały sukces. I – co z pewnością najważniejsze dla świadomych uczestników rynku – daje poczucie sensu działania w rynku finansowym firmom i ich interesariuszom. A raporty społeczne może zapełnić treścią. Nie słowami.

ANDRZEJ ROTER
DYREKTOR GENERALNY,
KONFERENCJA PRZEDSIĘBIORSTW
FINANSOWYCH W POLSCE

6. <http://zbp.pl/raporty/raport-netb-nk>

WYBRANE INICJATYWY REGULACYJNE I SAMOREGULACYJNE ZAWODU DORADCY FINANSOWEGO W WYBRANYCH KRAJACH⁷:



USA

OJCZYŻNA ZAWODU (1969 ROK).

ROZBUDOWANY SYSTEM KSZTAŁCENIA DORADCÓW. NADZÓR NA POZIOMIE FEDERALNYM LUB STANOWYM, SAMOREGULACJA BRANŻY, WIELOŚĆ SYSTEMÓW CERTYFIKACYJNYCH.

POZIOM KORZYSTANIA PRZEZ SPOŁECZEŃSTWO OK. 30%, DORADZTWEM ZAJMUJE SIĘ 180 TYS. OSÓB (234 TYS. DO 2022 ROKU).

OK. 50% DORADCÓW JEST WYNAGRADZANYCH Z DOMINUJĄCYM UDZIAŁEM OPŁATY OD KLIENTA (FEE-ONLY, FEE-BASED).

WIODĄCE ZNACZENIE DORADZTWA INWESTYCYJNEGO, EMERYTALNEGO.



WIELKA BRYTANIA

PIERWSZY KRAJ POZA USA, GDZIE POJAWIŁ SIĘ ZAWÓD DORADCY FINANSOWEGO (1986 ROK).

WIELOŚĆ SYSTEMÓW CERTYFIKUJĄCYCH I ZRZESZEŃ DORADCÓW FINANSOWYCH.

DUŻA ROLA DORADCÓW W DYSTRYBUCJI PRODUKTÓW FINANSOWYCH (70-80%), DOMINACJA DORADZTWA INWESTYCYJNEGO, EMERYTALNEGO.

RDR (RETAIL DISTRIBUTION REVIEW) - LICZBA DORADCÓW ZMNIEJSZYŁA SIĘ Z 40,5 TYS. OSÓB W 2011 ROKU DO 31,2 TYS. OSÓB W 2014 ROKU.

ZAKAZ POBIERANIA PROWIZJI OD INSTYTUCJI FINANSOWYCH (DORADZTWO INWESTYCJE), TRANSPARENTNOŚĆ RELACJI DORADCA - KLIENT (POŚREDNIK CZY DORADCA).



NIEMCY

NAJWIĘKSZA LICZEBNOŚĆ DORADCÓW FINANSOWYCH W EUROPIE (318 TYS. OSÓB), KORZYSTANIE PRZEZ SPOŁECZEŃSTWO POWYŻEJ 10%, DUŻA ROLA FIRM RODZINNYCH, KILKA SIECIOWYCH FIRM.

OD 1 SIERPNI 2014 R. USTAWA O HONORARYJNYM DORADZTWIE PRZY INWESTYCJACH KAPITAŁOWYCH WPROWADZIŁA NOWĄ KATEGORIĘ DORADCÓW FINANSOWYCH OPŁACANYCH WYŁĄCZNIE PRZEZ KLIENTÓW.



HOLANDIA

W 2000 ROKU POWSTAJE ORGANIZACJA KSZTAŁCĄCA I CERTYFIKUJĄCA DORADCÓW BANKOWYCH.

OD 2013 ROKU ZAKAZ POBIERANIA PROWIZJI OD INSTYTUCJI FINANSOWYCH (INWESTYCJE, PRODUKTY OCHRONNE, KREDYTY HIPOTECZNE) - LICZBA DORADCÓW ZMNIEJSZYŁA SIĘ O 20%, WZROŚŁA LICZBA ELEKTRONICZNYCH PLATFORM DORADZTWA FINANSOWEGO.

7. Źródło: Europejska Federacja Doradców Finansowych <http://www.effp.pl/arttykul/598.html>