

04

ETYKA W ZARZĄDZANIU SPÓŁDZIELNIĄ I W PRACY DORADCY

- ŁAD SPÓŁDZIELNIANY, KODEKS ETYKI I KOMISJA ETYKI
- BIZNES OPARTY NA WARTOŚCIACH
- ODPOWIEDZIALNI I ZAANGAŻOWANI PRZYWÓDCY

ETYKA W ZARZĄDZANIU SPÓŁDZIELNIĄ I W PRACY DORADCY

Działalność Spółdzielni opiera się na przepisach prawa, standardach postępowania instytucji pośrednictwa finansowego oraz na wewnętrznych regulacjach.

ŁAD SPÓŁDZIELNIANY, KODEKS ETYKI I KOMISJA ETYKI

Ład Spółdzielniany to dla nas narzędzie wspierające funkcjonowanie Spółdzielni jako organizacji, która dba o zapewnienie równowagi pomiędzy interesami różnych podmiotów: współpracowników, członków zarządu i rady nadzorczej, partnerów biznesowych, klientów i dostawców, oraz dążenie do minimalizacji ryzyka naruszeń obowiązującego prawa i przepisów wewnętrznych przez współpracowników Spółdzielni.

PODSUMOWANIE DZIAŁAŃ „STRATEGIA RADOŚCI” 2014

OPRACOWANIE ŁADU SPÓŁDZIELNIANEGO UWZGLĘDNIAJĄCEGO WSZYSTKIE NAJWAŻNIEJSZE INFORMACJE POTRZEBNE W PRACY DORADCY I CZŁONKA

CEL ZREALIZOWANY

W swojej działalności kierujemy się zasadami opisanymi w Kodeksie Etycznym, które wynikają z naszej tożsamości, przekonań, wartości i sposobu, w jaki prowadzimy biznes.

Ład Spółdzielniany reguluje działania w następujących obszarach:

- standardy pracy doradców,
- rekrutacja i wynagrodzenia,
- poszanowanie różnorodności w miejscu pracy,
- bezpieczeństwo i higiena pracy,
- compliance,
- wykorzystanie informacji poufnych, ochrona danych osobowych i przeciwdziałanie praniu brudnych pieniędzy,
- uczciwa reklama i komunikacja marketingowa,
- przyjmowanie i oferowanie prezentów,
- odpowiedzialne zakupy i zarządzanie łańcuchem dostaw,
- relacje z konkurencją.

OCZEKIWANIE INTERESARIUSZY:
„DORADCA FINANSOWY MUSI PRZESTRZEGAĆ ZASAD ETYKI I MIEĆ NA UWADZE DOBRO KLIENTA”.

PODSUMOWANIE DZIAŁAŃ „STRATEGIA RADOŚCI” 2014
OPRACOWANIE I WDROŻENIE KODEKSU ETYCZNEGO, POWOŁANIE KOMISJI ETYKI

CELE ZREALIZOWANE

PRZEPROWADZENIE SZKOLENIA Z ETYKI

CEL NIEZREALIZOWANY

”



Dostępne na rynku badania dotyczące zaufania klientów do instytucji finansowych w Polsce wyglądają źle, a w stosunku do pośredników kredytowych – najgorzej ze wszystkich kategorii. Myślę, że branża może podziękować za taką opinię samej sobie, bowiem od lat zarówno media, jak i obiegowa opinia społeczna podkreślają częste przypadki naruszania norm etycznych przez pośredników wynikające, jak sądzę, z bezkrytycznej pogoni za zyskiem. Na tle branży sytuacja ANG Spółdzielnie Doradców Kredytowych wyróżnia się pozytywnie. Spółdzielniany ład korporacyjny i uwzględniające odpowiedzialność społeczną zasady postępowania pokazują innym podmiotom na rynku, że można się rozwijać i osiągać sukcesy, nie rezygnując z CSR. Uważam, że kierowanie się zasadami CSR w Spółdzielni jest wielką wartością, której waga będzie rosła w czasie. Powinniśmy się trzymać ustalonych wewnętrznie zasad i pod ich kątem weryfikować kandydatury nowych członków Spółdzielni, oczekując od nich, że dostosują się do kultury panującej u nas.

Naturalnie nie możemy zapominać o tym, że wszyscy jesteśmy tu po to, aby zarabiać pieniądze, ale nie za wszelką cenę. Podstawą szczęścia w życiu człowieka jest stan równowagi i jestem przekonany, że Spółdzielnia jest na dobrej drodze, aby stan równowagi pomiędzy dążeniem do zysków, a odpowiedzialnością społeczną osiągnąć. Mam również nadzieję, że podzielała to jako pozytywny przykład dla branży i znajdują się naśladowcy, dzięki którym zaufanie do doradców jako grupy zawodowej wzrośnie, a rynek zacznie bardziej przypominać Skandynawię niż niektóre byłe republiki radzieckie.

KRZYSZTOF GAJÓR

PRZEWODNICZĄCY RADY NADZORCZEJ,
ANG SPÓŁDZIELNI DORADCÓW KREDYTOWYCH

Firmy pośrednictwa finansowego działające w imieniu banków i towarzystw ubezpieczeniowych powinny być instytucjami zaufania publicznego. Uważamy, że drogą do zaufania publicznego jest wzięcie odpowiedzialności za skutki swoich działań biznesowych. Z tego względu Spółdzielnia realizuje zintegrowaną strategię biznesową, angażuje się w działania organizacji branżowej, jaką jest Konferencja Przedsiębiorstw Finansowych i prowadzi m.in. projekt „Nienieodpowiedzialni”, organizując konferencję na temat etyki i odpowiedzialności branży finansowej, wydając gazetę towarzyszącą wydarzeniu. Poprzez Fundację „Będę Kim Zechcę” angażuje się w edukację ekonomiczną dzieci i młodzieży, prowadzi program tutoringowy.

W 2014 roku przyjęliśmy Kodeks Etyczny. Zawarte w nim zasady wynikają z naszych przekonań, wartości i sposobu, w jaki prowadzimy biznes. Kodeks Etyczny obowiązuje wszystkich pracowników i współpracowników ANG Spółdzielni Doradców Kredytowych. Ich stosowanie jest bezwarunkowe – jesteśmy organizacją zrównoważonego rozwoju, zbudowaną na fundamencie odpo-



”

TO W TEJ ORGANIZACJI W SPOSÓB WOLNY I ODPOWIEDZIALNY WYBIERAM NAJLEPSZĄ OFERTĘ DLA KLIENTA

ANG Spółdzielnia Doradców Kredytowych to miejsce, w którym mogę być takim doradcą, jakim zawsze chciałam być. Takim, dla którego najważniejszy jest klient i jego dobro, jego historia i jego potrzeby. To w tej organizacji w sposób wolny i odpowiedzialny wybieram najlepszą ofertę dla klienta. Towarzyszę mu na każdym etapie pozyskania kredytu, wyjaśniając niejasności i godnie reprezentując jego interesy w banku. Takie działania oznacza dla mnie odpowiedzialne doradztwo, które jest zgodne z misją Spółdzielni.

W życiu prywatnym podejmuję radości i trudy bycia żoną marnarza i mamą dwójki wspaniałych dzieci. Uwielbiam bieganie, które trenuję od niespełna czterech lat. To ono wprowadza w moje życie równowagę, siłę i ogromną radość. W Spółdzielni spotykam wielu podobnych do mnie, wspaniałych ludzi, z którymi w barwach Spółdzielni mogę startować w zawodach charytatywnych oraz angażować się w prace społeczne. Wiem, że zawsze mogę na nich liczyć.

AGNIESZKA SZUBA

SPÓŁDZIELCA, ANG SPÓŁDZIELNIA DORADCÓW KREDYTOWYCH

wiedzialności i szacunku wobec siebie samych i naszych interesariuszy.

Na straży przestrzegania zasad zapisanych w Kodeksie Etycznym stoi dziewięćoosobowa Komisja Etyki, której skład jest ustalany raz w roku przez Walne Zgromadzenie Członków.

Co roku, jako członek Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych, przechodzimy audyt etyczny, który stwierdza, czy jesteśmy firmą w pełni realizującą zobowiązania wynikające z „Zasad dobrych praktyk” KPF. Od pierwszego badania w 2013 roku otrzymujemy pozytywny wynik tego audytu.

Zasady Kodeksu etycznego ANG Spółdzielni Doradców Kredytowych:

1. Darzymy się szacunkiem i zaufaniem, uczciwie i lojalnie podchodzimy do wzajemnych relacji. Współpracujemy ze sobą i dzielimy się wiedzą.
2. Tworzymy odpowiedzialne, sprawiedliwe i przyjazne miejsce pracy.
3. Ważne są dla nas rozwój i edukacja – dzięki nim możemy świadczyć usługi na najwyższym poziomie;
4. Przestrzegamy przepisów prawa oraz postanowień zawartych umów.
5. Stosujemy zasady odpowiedzialnej sprzedaży;
6. Unikamy konfliktu interesów.
7. Dbamy o uczciwą i przejrzystą komunikację;
8. Budujemy partnerskie i długoterminowe relacje z klientami i partnerami biznesowymi.
9. Przestrzegamy zasad uczciwej konkurencji.
10. Wystrzegamy się wszystkich przejawów dyskryminacji. Dbamy o różnorodność w miejscu pracy.
11. Angażujemy się w działania na rzecz społeczeństwa.
12. Ograniczamy nasz negatywny wpływ na środowisko.

Szczegółowe zapisy Kodeksu etycznego Spółdzielni znajdują się na stronie www.angkredyty.pl.



” WIERZĘ, ŻE DZIĘKI DZIAŁANIOM PODEJMOWANYM PRZEZ SPÓŁDZIELNIĘ UDA SIĘ NAM UTRZYMAĆ WYSOKI STANDARD ŚWIADCZENIA USŁUG I WYRÓŻNIĆ SIĘ NA RYNKU – Z CZASEM KLIENCI TO DOCENIĄ.

Rolą Komisji Etyki jest monitorowanie działań podejmowanych przez współpracowników Spółdzielni pod kątem zgodności z Kodeksem etyki oraz jej wartościami. Przestrzeganie standardów etycznych w firmach takich jak nasza jest kwestią kluczową. Po roku działania Komisji etyki widzę, że jej stworzenie było bardzo ważne z punktu widzenia zrozumienia złożoności problemów, które się pojawiają oraz edukacji naszych współpracowników. Wierzę, że dzięki działaniom podejmowanym przez Spółdzielnię uda się nam utrzymać wysoki standard świadczenia usług i wyróżnić się na rynku – z czasem klienci to docenią.

TOMASZ SZLACHTA

SPÓŁDZIELCA, ANG SPÓŁDZIELNIA DORADCÓW KREDYTOWYCH, PRZEWODNICZĄCY KOMISJI ETYKI 2014 R.

NASZE ZOBOWIĄZANIE 2015-2016 „STRATEGIA RADOŚCI”

COROCZNY AUDYT PRZESTRZEGANIA
W SPÓŁDZIELNI ZAPISÓW KODEKSU
ETYCZNEGO.

OPRACOWANIE SZKOLENIA Z ETYKI
(E-LEARNING), OBOWIĄZKOWEGO DLA
KAŻDEGO WSPÓŁPRACOWNIKA SPÓŁDZIELNI.

PODPISANE DEKLARACJI PRZEZ KAŻDEGO
WSPÓŁPRACOWNIKA SPÓŁDZIELNI DOT.
ZAPOZNANIA SIĘ Z KODEKSEM ETYCZNYM

BIZNES OPARTY NA WARTOŚCIACH

NASZA MISJA

Tworzyć najlepsze środowisko pracy dla dobrych doradców kredytowych i dostarczać naszym klientom doskonałe usługi finansowe – będąc przy tym odpowiedzialnym partnerem dla współpracujących z nami instytucji finansowych.

NASZE WARTOŚCI



ŁUDZIE

Chcemy pracować z najlepszymi, stwarzając im dobre warunki do pracy i rozwoju. Tworzymy środowisko ludzi pracujących w zespole, wspierających się nawzajem, dzielących się swoją wiedzą i doświadczeniem, środowisko ludzi angażujących się, odpowiedzialnych i wrażliwych społecznie. Rozmawiamy z naszymi współpracownikami, partnerami finansowymi i klientami szczerze i otwarcie, chwalimy się naszymi sukcesami i nie chowamy głowy w piasek, gdy jest trudno.



RÓWNOWAGA

Chcemy rozwijać się w sposób zrównoważony, ponosząc odpowiedzialność społeczną za naszych współpracowników, partnerów, klientów i środowisko. Oznacza to dla nas podejmowanie zarówno decyzji strategicznych, jak i bieżących, operacyjnych. Kierujemy się przy tym interesem wszystkich grup interesariuszy oraz wierzymy, że przedsiębiorcy mają do odegrania szczególną rolę wobec świata.



EDUKACJA

Bez kształcenia zawodowego i humanistycznego zatrzymujemy się w miejscu – tylko ludzie, którzy się kształcą, mogą zmieniać świat, rozumieć go i szanować innych ludzi. Tempo zmiany naszego otoczenia wymaga od nas nieustannej edukacji, bo tylko dzięki temu będziemy mogli być najlepsi w tym co robimy oraz odnajdziemy w życiu spełnienie i radość. ▶

”



Podstawowym elementem, który wyróżnia Spółdzielnię, jest deklaracja popierania stosowania zasad etycznych w biznesie finansowym. Jednak w rzeczywistości Spółdzielnia nie jest jednolitym zespołem i jej członkowie wywodzą się z różnych spółek doradztwa finansowego, w których obowiązywały zróżnicowane zasady i filozofie biznesowe. Sam w tej chwili refinansuję kredyt hipoteczny klientowi, który umowę podpisał pół roku temu. Mimo że warunki w bankach od tego czasu się nie poprawiły, to zmieniam mu produkt na taki, w którym marża jest niższa o prawie 1 punkt procentowy. Oczywiście poprzedni doradca z ogólnopolskiej sieci doradztwa zarobił na tym kliencie lepiej, ale klient już poniósł część niezbędnych kosztów. Te przyszłe postaram się mu naprawić, ale to smutne, że muszę to robić.

Sprawa etyki w naszym zawodzie jest kluczowa. Jako doradca finansowy mogę nie używać papieru powtórnie przetworzonego, mogę nie startować w biegach przełajowych czy rowerowych, ale obowiązuje mnie uczciwość wobec klienta! Co ciekawe, taki model biznesowy przynosi bardzo dobre efekty. Zadowolony klient sam przyprowadza kolejnych i zaświadcza, że tutaj otrzymał serwis na wysokim poziomie. Status zawodowy doradcy finansowego ma często złe konotacje. Należy promować i wyróżniać etyczne funkcjonowanie w biznesie. Ale także wymagać zachowania takich standardów w obrębie Spółdzielni.

Cieszę się z woli, deklaracji i powołania komisji. To wyróżnia Spółdzielnię na rynku. Dlatego jednak, że być może kiedyś będziemy uważani za jakościowo najlepszą, funkcjonującą na najbardziej przejrzystych zasadach sieć doradcza.

JACEK PLEWA
SPÓŁDZIELCA, ANG SPÓŁDZIELNIA
DORADCÓW KREDYTOWYCH



ETYKA

W naszej codziennej pracy kierujemy się wysokimi standardami etycznymi, a podział na dobro i zło ma dla nas znaczenie. Dzięki temu budujemy zaufanie wśród naszych klientów oraz współpracowników. Wymagamy przede wszystkim od siebie i angażujemy się w tworzenie i utrzymanie zasad etycznych w całym sektorze finansowym.



RADOŚĆ

Radość to naszym zdaniem jedno z najważniejszych słów świata, to uczucie bez którego nie możemy myśleć o szczęściu i spełnieniu. Chcemy, aby dzięki współpracy z nami nasi współpracownicy, klienci, partnerzy biznesowi, inni interesariusze czuli się zadowoleni i mieli poczucie, że dostali od nas coś wyjątkowego.



PRZEDSIĘBIORCZOŚĆ

To ona zmienia świat. Spółdzielnia jest kooperatywą ludzi z inicjatywą, samodzielnych w myśleniu i kreatywnych – to jest właśnie droga do niezależności zawodowej i osobistej.



ZAANGAŻOWANIE

Chcemy tworzyć zaangażowaną społeczność współpracowników, wspierającą się i podążającą w tym samym kierunku, kierującą się tym samym systemem wartości i mającą poczucie współuczestnictwa w tej samej rzeczywistości. Chcemy, by członkowie społeczności przede wszystkim stawiali pytanie o to, co mogą zrobić dla naszej społeczności, a nie co społeczność może zrobić dla nich. Chcemy stworzyć organizację, w której partykularne interesy „ja” zastępuje działanie na rzecz dobra społeczności „my i ja”.



WSPÓŁPRACA

Każdy z nas oddzielnie jest w stanie zrobić wiele dla siebie i innych, jednak dopiero połączona energia nas wszystkich wspiera realizację naszej wizji. Dlatego wspólnie działamy na rzecz budowy i rozwoju kapitału społecznego, który jest podstawą współpracy opartej na zaufaniu i wzajemnym szacunku.

ODPOWIEDZIALNI I ZAANGAŻOWANI PRZYWÓDCY

Zarząd Spółdzielni angażuje się w inicjatywy na rzecz promowania społecznej odpowiedzialności biznesu. Wybrane inicjatywy, w które bezpośrednio zaangażowani są członkowie zarządu:

- wolontariat pracowniczy w Spółdzielni oraz wsparcie programów Fundacji „Będę Kim Zechcę”;
- udział w Komisji Etyki;
- z istotnym udziałem Artura Nowaka-Gocławskiego powstały „Zasady dobrych praktyk pośrednictwa finansowego” i „Deklaracja Pośredników Finansowych KPF”;
- udział oraz prowadzenie debat i paneli dyskusyjnych nt. zrównoważonego rozwoju branży finansowej (np. podczas kongresu Consumer Finance);
- zainicjowanie i rozwijanie projektu „Nienieodpowiedzialni”, promującego zasady etyki, odpowiedzialnej sprzedaży i zaangażowania społecznego branży finansowej;
- Rok Odpowiedzialności (inicjatywa ośrodka dialogu i analiz THINK-TANK), w którą Artur Nowak-Gocławski jest zaangażowany jako ekspert; w listopadzie 2014 roku

ZARZĄD	RADA NADZORCZA
ARTUR NOWAK -GOCŁAWSKI CZŁONEK ZARZĄDU	KRZYSZTOF GAJÓR PRZEWODNICZĄCY
KATARZYNA DMOWSKA CZŁONEK ZARZĄDU	ARTUR CZYŻAK CZŁONEK RADY NADZORCZEJ
MICHAŁ KWASEK CZŁONEK ZARZĄDU	MACIEJ CYBULSKI CZŁONEK RADY NADZORCZEJ

odbyła się konferencja „25 lat rozwoju odpowiedzialnego biznesu w Polsce” inaugurująca Rok Odpowiedzialności, w której Artur wziął udział w charakterze panelisty;

- współpraca w roli partnerów merytorycznych przy Konkursie na Najlepsze Przedsiębiorstwo Społeczne Roku;
- udział w projekcie Koalicja „Prezesa – Wolontariusze 2011”, z czym wiąże się uczestnictwo Artura Nowaka-Gocławskiego w debacie „25 lat wolności w Polsce. 25 lat zaangażowania biznesu w budowę społeczeństwa obywatelskiego”, która odbyła się we wrześniu 2014 r. w Pałacu Prezydenckim. Podczas debaty, w której uczestniczyli m.in. Janina Ochojska z PAH, Andrzej Klesyk z PZU, Piotr Pawłowski z Fundacji Integracja oraz przedstawiciele firm zaangażowanych w inicjatywę „Prezesa-Wolontariusze 2011”, Artur Nowak-Gocławski mówił m.in. o podejściu Spółdzielni do biznesu i zaangażowania w budowę społeczeństwa obywatelskiego. ▶

”



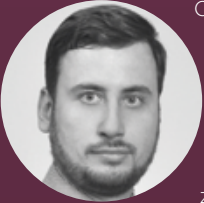
Z ANG Spółdzielnią Doradców Kredytowych współpracujemy niemal od początku jej istnienia. Wdrożony przez nią, niespotykany wcześniej na rynku pośrednictwa, model funkcjonowania był dla otoczenia finansowego ciekawym eksperymentem. Z perspektywy osiągniętej skali działalności okazał się także dużym sukcesem. Za jeden z kluczowych elementów składowych Spółdzielni uznaje się prowadzenie biznesu odpowiedzialnego społecznie. Tak silne umiejscowienie zasad CSR w misji, strategii i wartościach firmy było również ewenementem na rynku pośrednictwa finansowego.

Edukowanie sprzedawców w zakresie odpowiedzialnej sprzedaży oraz wysoka jakość obsługi klientów osiągnięta poprzez badanie ich potrzeb, odpowiednie dopasowanie produktów do ich oczekiwań i możliwości jest jak najbardziej pożądana we współpracy pomiędzy bankiem a innymi instytucjami finansowymi – szczególnie działającymi w obszarze poszukiwania najlepszych rozwiązań produktowych dla klientów.

Banki i instytucje finansowe, będąc podmiotami zaufania publicznego, mają do wypełnienia specjalną misję wsparcia i edukacji finansowej społeczeństwa. Dlatego jako Eurobank z pełnym przekonaniem wspieramy inicjatywy na rzecz budowania zrównoważonego rynku finansowego i dostarczamy produkty, które z założenia muszą być proste i zrozumiałe dla klientów, z w pełni przejrzystym cennikiem i wszelkimi innymi kosztami.

KRYSTIAN KULCZYCKI
WICEPREZES ZARZĄDU,
EUROBANK SA

”



Cenię sobie współpracę z ANG, ponieważ w przeciwieństwie do poprzedniego „zakładu pracy”, wówczas największej firmy doradztwa finansowego, Spółdzielnią zarządzają ludzie, którzy szukają dialogu. Oferują mi wsparcie, a przede wszystkim partnerstwo we wzajemnych relacjach. To znaczy dla mnie bardzo dużo. Oczywiście nie jest to świat idealny, oczywiście są sprawy do poprawy, ale w porównaniu z konkurencją mamy do czynienia z przysłowiową przepaścią. Sama formuła Spółdzielni nastraja optymistycznie i pomaga w codziennych relacjach.

Faktycznie jednym z największych wyzwań dla osób działających w tym biznesie jest budowanie relacji z klientami, niekoniecznie pod kątem stricte sprzedażowym, ale pod kątem otrzymywania bezcennych poleceń, które budują wizerunek i zaufanie, które pomagają pozyskać kolejnych partnerów biznesowych. Nie upatrywałbym tutaj spektakularnego sukcesu Spółdzielni w tym obszarze – najwięcej zależy tutaj od nas samych, pracujących na co dzień z klientami. Niemniej ANG Spółdzielnia Doradców Kredytowych oferuje sporo narzędzi, które przy odpowiedniej regulacji będą w pełni wystarczające do długoterminowej, satysfakcjonującej pracy z klientami i partnerami. Na pewno pomaga też marka, która staje się coraz bardziej rozpoznawalna, budząca pozytywne skojarzenia.

MICHAŁ WOSZCZEK

SPÓŁDZIELCA, ANG SPÓŁDZIELNIA
DORADCÓW KREDYTOWYCH

- Artur Nowak-Gocłowski uczestniczył w warsztatach organizowanych przez THINKTANK pod nazwą RE-WIZJE, podczas których uczestnicy wspólnie z ekspertami i praktykami zastanawiali się nad tym, w jaki sposób trendy, nowe technologie, globalne i lokalne zjawiska ukształtują w najbliższej dekadzie pracę, gospodarkę, przedsiębiorczość, edukację, styl życia oraz relacje państwo – obywatel i miejsce Polski w Europie.

Angażujący przywódcy wg badania AON Hewitt „Najlepsi pracodawcy 2014” przeprowadzonego wśród naszych spółdzielców i doradców. Wynik ANG Spółdzielni Doradców Kredytowych w obszarze „angażujący przywódcy” to aż 89% (średni wynik w polskich firmach to 48%, a najlepsi pracodawcy osiągają 74%). ●