

SPIS TREŚCI

LIST PREZESA	3
DZIEŃ Z ŻYCIA SPÓŁDZIELCY WG MICHAŁA KRUTULSKIEGO	5
SŁOWNICZEK	6
01. O RAPORCIE	7
CO ZNAJDUJE SIĘ W RAPORCIE	8
DLA KOGO JEST RAPORT.	8
DLACZEGO PREZENTUJEMY WYNIKI W SPOSÓB ZINTEGROWANY.	8
JAK POWSTAWAŁ RAPORT.	9
ZMIANY W STOSUNKU DO POPRZEDNIEGO RAPORTU.	9
SPÓŁDZIELNIA W LICZBACH.	11
PREZENTACJA TREŚCI W RAPORCIE:	11
KONTAKT W SPRAWIE RAPORTU:	11
02. KONTEKST DZIAŁALNOŚCI SPÓŁDZIELNI ORAZ WYZWANIA DLA BRANŻY	12
ROLA SPÓŁDZIELCZEGO MODELU W ZRÓWNOWAŻONYM ROZWOJU FIRMY	13
SPÓŁDZIELNIE DOBRYM SPOSOBEM NA BIZNES	13
SŁUŻEBNA ROLA INSTYTUCJI FINANSOWYCH W SPOŁECZEŃSTWIE	14
WYZWANIA DLA BRANŻY	16
03. O SPÓŁDZIELNI	21
MODEL BIZNESOWY SPÓŁDZIELNI	22
NASZA DEFINICJA POŚREDNICTWA KREDYTOWEGO	24
PODMIOTY WCHODZĄCE W SKŁAD GRUPY ANG	24
INTERESARIUSZE SPÓŁDZIELNI	25
OFERTA I PARTNERZY BIZNESOWI	26
NASZE ZAANGAŻOWANIE	28
WYZWANIA DLA ANG SPÓŁDZIELNI DORADCÓW KREDYTOWYCH.	31
04. ETYKA W ZARZĄDZANIU SPÓŁDZIELNIĄ I W PRACY DORADCY	32
ŁAD SPÓŁDZIELNIANY, KODEKS ETYKI I KOMISJA ETYKI	33
BIZNES OPARTY NA WARTOŚCIACH	35
ODPOWIEDZIALNI I ZAANGAŻOWANI PRZYWÓDCY	37

05. EFEKTYWNY BIZNES	39
„STRATEGIA RADOŚCI” – STRATEGIA BIZNESOWA NA LATA 2014–2016	40
ZAGROŻENIA DLA REALIZACJI „STRATEGII RADOŚCI”	40
SPRAWOZDANIE FINANSOWE	42
06. KLIENCI	50
JAK OCENIAJĄ NAS KLIENCI	52
JAK ULEPSZAMY PROCES OBSŁUGI KLIENTA I BUDUJEMY DŁUGOTRWALĘ RELACJE	52
BEZPIECZEŃSTWO DANYCH	54
SKARGI I REKLAMACJE	54
07. KAPITAŁ LUDZKI	55
CHCEMY STWORZYĆ DUŻY ZESPÓŁ	56
STRUKTURA I WARUNKI ZATRUDNIENIA	58
DBAMY O ROZWÓJ I UTRZYMANIE WYSOKICH STANDARDÓW PRACY	60
STAWIAMY NA EFEKTYWNĄ KOMUNIKACJĘ I DIALOG ZE WSPÓŁPRACOWNIKAMI	61
DBAMY O ROZWÓJ OSOBISTY	63
08. KAPITAŁ SPOŁECZNY	64
NAJWAŻNIEJSZE INICJATYWY FUNDACJI „BĘDĘ KIM ZECHCĘ”	66
WOLONTARIAT	68
PODSUMOWANIE BUDŻETU FUNDACJI	68
09. ŚRODOWISKO	69
ŁAŃCUCH DOSTAW	71
PODZIĘKOWANIA	72
INDEKS GRI	73
KONTAKT	79