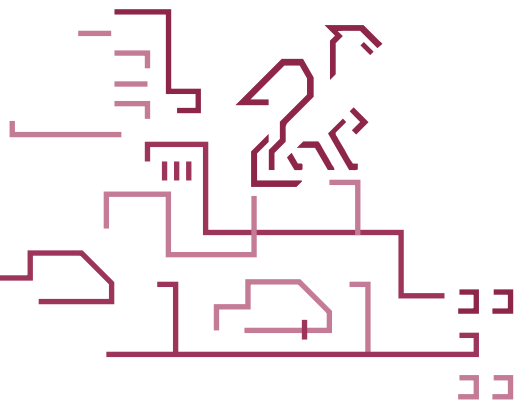


## 02. SŁUŻBA I BIZNES

Nasza strategia łącząca cele biznesowe i pozabiznesowe pokazała, że można osiągać zyski i być jednocześnie odpowiedzialnym.

Rok 2015 był dla nas dobrym rokiem – odnotowaliśmy blisko 40-procentowy wzrost wolumenu kredytów oraz przychodów. Dzięki przyjętym od samego początku wartościom oraz zasadom działania udaje nam się budować stabilną i odpowiedzialną organizację wobec naszych spółdzielców, klientów oraz partnerów finansowych.



**KATARZYNA DMOWSKA**  
SPÓŁDZIELCZYNI, W ZARZĄDZIE ANG



Rok 2015 był już piątym rokiem działalności operacyjnej naszej Spółdzielni. Od początku trzymaliśmy się obranego na początku celu działania. Spółdzielnia została powołana do życia w celu stworzenia przyjaznego, wygodnego miejsca pracy dla doświadczonych i niezależnych doradców kredytowych. Formuła spółdzielni daje doradcom, poprzez przyjęcie ich w poczet członków Spółdzielni, możliwość współdecydowania oraz pewność transparentności oraz niezmienności reguł działania.

Rok 2015 był dobrym rokiem. Po roku 2014, w którym odbudowywaliśmy straty po decyzji związanej z naszą odpowiedzialną polityką produktową, w roku 2015 odnotowaliśmy blisko 40-procentowy wzrost wolumenu oraz przychodów. Jest to efekt ciężkiej pracy oraz zaufania, jakim obdarzyli nas spółdzielcy, zarówno ci, którzy byli z nami wcześniej, jak i ci, którzy zdecydowali się przyłączyć do naszej społeczności w roku 2015. Dzięki przyjętym od samego początku wartościom oraz zasadom działania udaje nam się budować stabilną i odpowiedzialną organizację wobec naszych spółdzielców, klientów oraz partnerów finansowych. Jednocześnie, ponieważ te wartości i zasady muszą być przyjmowane i stosowane przez naszych spółdzielców, budowanie Spółdzielni nie zawsze osiąga tempo, którego byśmy oczekiwali. I w tym miejscu powtórzę jak mantrę, że mamy świadomość, iż odpowiedzialne podejście do biznesu w perspektywie krótkoterminowej nie zawsze się opłaca, ale jesteśmy głęboko przekonani o tym, że w perspektywie długoterminowej jest to jedyny możliwy kierunek rozwoju.

W roku 2016 ma się pojawić ustawa o kredycie hipotecznym, z którą wiążemy pewne obawy, ale też nadzieje. Obawy związane są z takimi pomysłami (na razie, zgodnie z naszą wiedzą, zaniechanymi) jak zakazanie bankom płacenia pośrednikom, co by oznaczało, że za usługę pośrednictwa miałby zapłacić klient. Takie rozwiązanie oznacza koniec naszej branży. Nadzieje natomiast wiążemy z obowiązkiem licencjonowania doradców, ponieważ wierzymy, że takie rozwiązanie podniesie jakość pracy doradców, wpłynie na poukładanie rynku, na to, że doradca zdecyduje się na pracę z jednym pośrednikiem, którego wartości przyjmie i do którego procedur będzie się stosował. Nadal będziemy prowadzić aktywną rekrutację w poszukiwaniu doświadczonych doradców gotowych przystąpić do Spółdzielni i przyjąć nasze wartości i zasady postępowania.

Rok 2016 niesie wiele niepewności, jeżeli chodzi o obszar naszego działania, jakim jest kredyt hipoteczny. Nowe obciążenia finansowe systemu bankowego, które się pojawiają, powodują wzrost cen kredytów hipotecznych, zalecenia KNF powodują spadek zdolności kredytowej klientów, a to, że limit środków z programu „MDM” na rok 2016 już w marcu został wyczerpany – spadek zainteresowania klientów kredytem hipotecznym. Piszę ten komentarz na początku maja i na razie sprzedaż jest rekordowa, ale obawiamy się, że skutki wymienionych czynników zaistnieją, niestety, w drugiej połowie roku. Dlatego też będziemy chcieli szukać metod na zwiększenie sprzedaży kredytów gotówkowych, ale w sposób odpowiedzialny zarówno wobec klientów, jak i partnerów finansowych, jako że produkty gotówkowe niosą za sobą bardzo duże ryzyko missellingu oraz wyłudzeń.

Podsumowując, jesteśmy dumni z minionych lat działalności Spółdzielni. Udało nam się zgromadzić wielu wartościowych i pracowitych członków, którym dziękujemy za zaangażowanie. Dziękujemy też naszym partnerom finansowym za wsparcie, cierpliwość i wyrozumiałość.



**PROF. BOLESŁAW ROK**  
**AKADEMIA LEONA KOŹMIŃSKIEGO**

”

Myśląc o wymiarach społecznej odpowiedzialności branży finansowej, przede wszystkim zwracamy uwagę na rolę takich organizacji w społeczeństwie, zarówno deklarowaną, jak i faktycznie spełnianą. Organizacje te działają bowiem jako pośrednicy pomiędzy różnymi podmiotami i powinny wykonywać swoje zadania w taki sposób, aby wszyscy mogli odnosić korzyści. To dobro wspólne możemy określać np. jako wspieranie rozwoju gospodarczego i społecznego, podnoszenie jakości życia wszystkich interesariuszy. Inaczej mówiąc, oczywistą i deklarowaną rolą podstawową każdej organizacji z branży finansowej jest służebność.

Tyle podpowiada teoria, a jak to bywa w praktyce? Równo sto lat temu założyciel pewnej firmy motoryzacyjnej Henry Ford, gdy został pozwany do sądu przez akcjonariuszy za ograniczanie dywidendy, w swojej mowie obrończej powiedział, że celem firmy jest „czynienie tak dużo, jak to tylko możliwe, dla wszystkich, przy okazji wypracowując zysk, bo biznes to służba, a nie bonanza”. Proces przegrał. Czy dużo się zmieniło w tej kwestii przez ostatnie sto lat w sferze praktyki, a nie deklaracji? Jestem przekonany, że przełomowe dla branży finansowej w Polsce doświadczenia prezentuje Grupa ANG, pokazując, iż podstawą zmiany jest spółdzielcza forma własności. W biznesie spółdzielczym, społecznościowym, nie ma miejsca na bonanzę.

## WYNIKI FINANSOWE

Jasno komunikujemy wyniki finansowe naszym interesariuszom.

Raz na kwartał zamieszczamy je na naszej stronie internetowej oraz od 2013 r.

w zintegrowanym raporcie społecznym.

Jako Spółdzielnia jesteśmy zobowiązani przynajmniej raz na trzy lata poddać się lustracyjnemu badaniu legalności, gospodarności i rzetelności całości działania. Ostatni proces lustracji przeszliśmy pozytywnie w 2013 r.

Kolejne badanie planowane jest na 2017 r.

Podjęliśmy decyzję, że przy tej okazji przeprowadzimy również audyt naszego sprawozdania finansowego przez biegłego rewidenta.

Wartością biznesu ANG są etyka i zrównoważony rozwój. Dlatego programowo, inspirująco i uważnie promujemy w całej branży odpowiedzialną sprzedaż i zaangażowanie społeczne.

**Obie stanowią część strategii biznesowej ANG.**

Odpowiedzialna sprzedaż kredytów i pożyczek jest dopasowana do potrzeb klientów.

Nie akceptujemy missellingu.

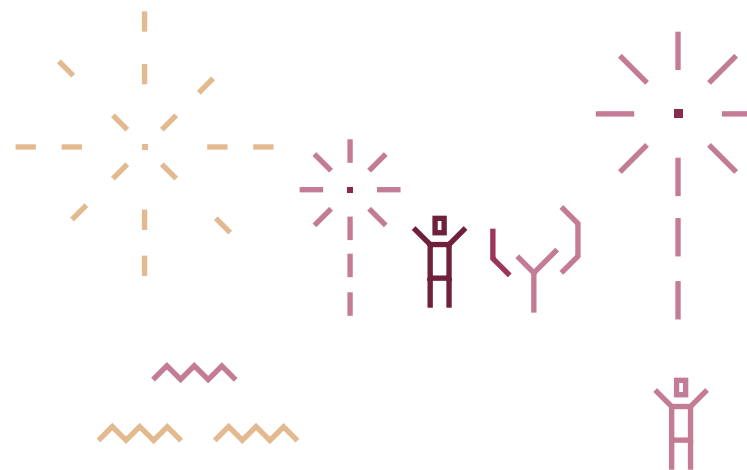
W 2015 r. osiągnęliśmy przychody w wysokości **31,62 mln zł** (o **41 proc.** wyższe niż w 2014 r.)

i wynik finansowy netto **206 tys. zł** (o 164 proc. wyższy niż w 2014 roku), a kapitały Spółdzielni

wzrosły w 2015 r. do wartości **1,64 mln zł**, tj. o **15,7 proc.** w stosunku do 2014 r.

Cieszymy się z tego i wierzymy, że stanowi to efekt naszych poszukiwań wyjątkowego biznesu.

	2014	2015
PRZYCHODY OGÓŁEM	<b>22 699 615,93 zł</b>	<b>31 616 969,88 zł</b>
WYNIK FINANSOWY	<b>78 153,71 zł</b>	<b>205 963,59 zł</b>
SUMA BILANSOWA	<b>5 151 045,33 zł</b>	<b>6 304 045,84 zł</b>
KAPITAŁ WŁASNY	<b>1 381 429,83 zł</b>	<b>1 638 754,05 zł</b>
WSKAŹNIK PŁYNNOŚCI BIEŻĄCEJ	<b>1,0</b>	<b>1,1</b>
WSKAŹNIK ZADŁUŻENIA OGÓŁEM	<b>0,7</b>	<b>0,7</b>



**PROCENTOWY UDZIAŁ PRODUKTÓW W SPRZEDAŻY SPÓŁDZIELNI  
ORAZ LICZBA SPRZEDANYCH PRODUKTÓW**

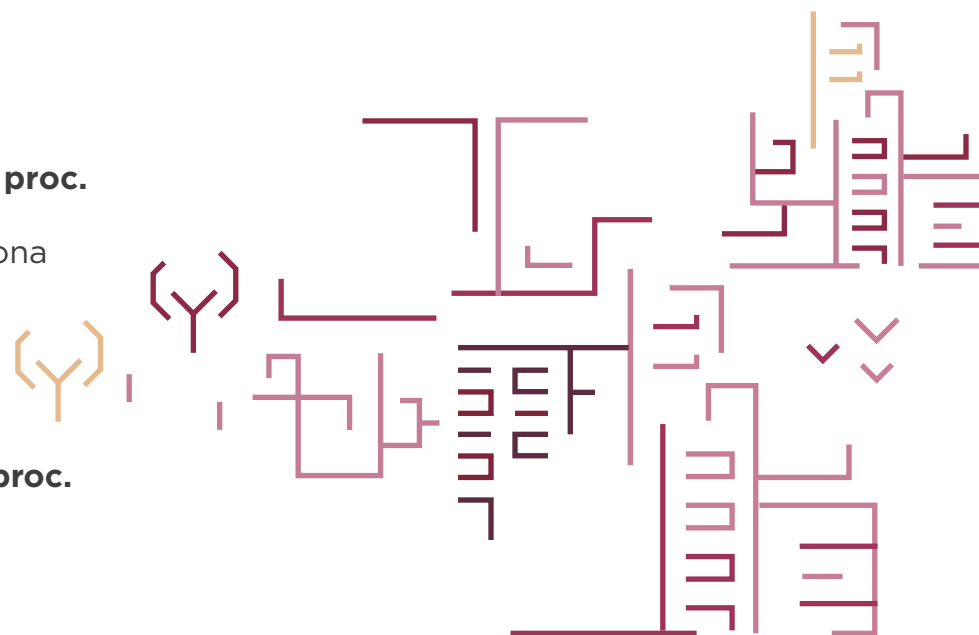
	PROCENTOWY UDZIAŁ PRODUKTÓW W SPRZEDAŻY SPÓŁDZIELNI		LICZBA SPRZEDANYCH PRODUKTÓW	
	2014	2015	2014	2015
KREDYTY HIPOTECZNE	93,34	<b>96,53</b>	3944	<b>5664</b>
PRODUKTY DLA FIRM*	3,32	-	179	-
KREDYTY GOTÓWKOWE	3,34	<b>3,47</b>	768	<b>1029</b>

\* W 2015 r. sprzedaż produktów dla firm realizowana była przez ANG Biznes.

Średnia kwota kredytu hipotecznego wyniosła **229,3 tys. zł**  
 Najwyższa kwota kredytu hipotecznego - **1862 tys. zł**  
 Najniższa kwota kredytu hipotecznego - **15 tys. zł**  
 Średni przychód ze sprzedaży kredytu hipotecznego wyniósł **2,06 proc.**

W roku 2015 nasza oferta pożyczek gotówkowych została poszerzona o ING Bank Śląski.

Średnia kwota pożyczki gotówkowej wyniosła - **45,4 tys. zł**  
 Najwyższa kwota pożyczki gotówkowej - **301 tys. zł**  
 Najniższa kwota pożyczki gotówkowej - **1,1 tys. zł**  
 Średni przychód ze sprzedaży pożyczki gotówkowej wyniósł **5,07 proc.**



**ANG SPÓŁDZIELNIA DORADCÓW KREDYTOWYCH**  
**SPRAWOZDANIE FINANSOWE SPORZĄDZONE NA DZIEŃ 31-12-2015 DANE W ZŁ**

**RACHUNEK ZYSKÓW I STRAT**

WIERSZ	WYSZCZEGÓLNIENIE	ROK BIEŻĄCY	ROK UBIEGŁY
<b>A</b>	<b>Przychody netto ze sprzedaży produktów, towarów i materiałów - w tym od jednostek powiązanych</b>	<b>31 616 969,88</b>	<b>22 368 296,26</b>
I	Przychody netto ze sprzedaży produktów	31 610 173,92	22 360 304,21
II	Zmiana stanu produktów (zwiększenie - wartość dodatnia, zmniejszenie - wartość ujemna)		
III	Koszt wytworzenia produktów na własne potrzeby jednostki		
IV	Przychody netto ze sprzedaży towarów i materiałów	6 795,96	7 992,05
<b>B</b>	<b>Koszty działalności operacyjnej</b>	<b>31 307 149,29</b>	<b>22 326 103,71</b>
I	Amortyzacja	348 610,85	105 269,02
II	Zużycie materiałów i energii	132 813,87	121 719,08
III	Usługi obce	29 516 078,48	20 807 294,39
IV	Podatki i opłaty, w tym: ..... podatek akcyzowy	231 374,27	220 710,13
V	Wynagrodzenia	776 488,55	220 710,13
VI	Ubezpieczenia społeczne i inne świadczenia	140 895,44	165 287,68

ANG SPÓŁDZIELNIA DORADCÓW KREDYTOWYCH  
SPRAWOZDANIE FINANSOWE SPORZĄDZONE NA DZIEŃ 31-12-2015 DANE W ZŁ

**RACHUNEK ZYSKÓW I STRAT**

WIERSZ	WYSZCZEGÓLNIENIE	ROK BIEŻĄCY	ROK UBIEGŁY
VII	Pozostałe koszty rodzajowe	156 765,36	138 503,98
VIII	Wartość sprzedanych towarów i materiałów	4 122,47	9 085,38
<b>C</b>	<b>Zysk (strata) ze sprzedaży (A-B)</b>	<b>309 820,59</b>	<b>42 192,55</b>
<b>D</b>	<b>Pozostałe przychody operacyjne</b>	<b>366 846,23</b>	<b>265 281,32</b>
I	Zysk ze zbycia niefinansowych aktywów trwałych		
II	Dotacje	145 254,82	79 450,72
III	Inne przychody operacyjne	221 591,41	185 830,60
<b>E</b>	<b>Pozostałe przychody operacyjne</b>	<b>312 098,58</b>	<b>225 864,96</b>
I	Strata ze zbycia niefinansowych aktywów trwałych		
II	Aktualizacja wartości aktywów niefinansowych	36 130,15	36 130,15
III	Inne koszty operacyjne	275 968,43	206 786,73
<b>F</b>	<b>Zysk (strata) z działalności operacyjnej (C+D-E)</b>	<b>364 568,24</b>	<b>81 608,91</b>
<b>G</b>	<b>Przychody finansowe</b>	<b>14 453,71</b>	<b>66 038,35</b>

**ANG SPÓŁDZIELNIA DORADCÓW KREDYTOWYCH**  
SPRAWOZDANIE FINANSOWE SPORZĄDZONE NA DZIEŃ 31-12-2015 DANE W ZŁ

**RACHUNEK ZYSKÓW I STRAT**

WIERSZ	WYSZCZEGÓLNIENIE	ROK BIEŻĄCY	ROK UBIEGŁY
I	Dywidendy i udziały w zyskach - w tym od jednostek powiązanych		
II	Odsetki - w tym od jednostek powiązanych	14 453,71	66 038,35
III	Zysk ze zbycia inwestycji		
IV	Aktualizacja wartości inwestycji		
V	Inne		
<b>H</b>	<b>Koszty finansowe</b>	<b>88 561,36</b>	<b>31 377,55</b>
I	Odsetki - w tym od jednostek powiązanych	88 155,18	30 813,25
II	Strata ze zbycia inwestycji		
III	Aktualizacja wartości inwestycji		
IV	Inne	406,18	564,30
<b>I</b>	<b>Zysk (strata) z działalności gospodarczej (F+G-H)</b>	<b>290 460,59</b>	<b>116 269,71</b>
<b>J</b>	<b>Wynik zdarzeń nadzwyczajnych (J.I-J.II.)</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
I	Zyski nadzwyczajne		

ANG SPÓŁDZIELNIA DORADCÓW KREDYTOWYCH  
SPRAWOZDANIE FINANSOWE SPORZĄDZONE NA DZIEŃ 31-12-2015 DANE W ZŁ

**RACHUNEK ZYSKÓW I STRAT**

WIERSZ	WYSZCZEGÓLNIENIE	ROK BIEŻĄCY	ROK UBIEGŁY
II	Straty nadzwyczajne		
<b>K</b>	<b>Zysk (strata) brutto (I+/-J)</b>	<b>290 460,59</b>	<b>116 269,71</b>
<b>L</b>	<b>Podatek dochodowy</b>	<b>84 497,00</b>	<b>38 116,00</b>
<b>M</b>	<b>Pozostałe obowiązkowe zmniejszenie zysku (zwiększenia straty)</b>		
<b>N</b>	<b>Zysk (strata) brutto (I+/-J)</b>	<b>205 963,59</b>	<b>78 153,71</b>



**ANG SPÓŁDZIELNIA DORADCÓW KREDYTOWYCH**  
SPRAWOZDANIE FINANSOWE SPORZĄDZONE NA DZIEŃ 31-12-2015 DANE W ZŁ

**BILANS**

WIERSZ	AKTYWA	ROK BIEŻĄCY	ROK UBIEGŁY
<b>A</b>	<b>AKTYWA TRWAŁE</b>	<b>1 606 821,43</b>	<b>1 995 492,55</b>
<b>I</b>	<b>Wartości niematerialne i prawne</b>	<b>1 034 641,07</b>	<b>1 348 549,42</b>
1	Koszty zakończonych prac rozwojowych		
2	Wartość firmy		
3	Inne wartości niematerialne i prawne	1 034 641,07	1 279 936,42
4	Zaliczki na wartości niematerialne i prawne		68 613,00
<b>II</b>	<b>Rzeczowe aktywa trwałe</b>	<b>55 885,72</b>	<b>105 320,49</b>
1	Środki trwałe	55 885,72	105 320,49
	a. grunty		
	b. budynki, lokale i obiekty inżynierii lądowej i wodnej		
	c. urządzenia techniczne i maszyny	33 486,93	36 869,02
	d. środki transportu	18 187,80	61 007,65
	e. inne środki trwałe	4 210,99	7 443,82
2	Środki trwałe w budowie		
3	Zaliczki na środki trwałe w budowie		
<b>III</b>	<b>Należności długoterminowe</b>	<b>24 488,55</b>	<b>26 388,55</b>
1	Od jednostek powiązanych		
2	Od pozostałych jednostek	24 488,55	26 388,55
<b>IV</b>	<b>Inwestycje długoterminowe</b>	<b>485 732,09</b>	<b>494 232,09</b>
1	Nieruchomości		
2	Wartości niematerialne i prawne		
3	Długoterminowe aktywa finansowe	485 732,09	494 232,09
	a. w jednostkach powiązanych	0,00	0,00
	udziały lub akcje		
	inne papiery wartościowe		

**ANG SPÓŁDZIELNIA DORADCÓW KREDYTOWYCH**  
SPRAWOZDANIE FINANSOWE SPORZĄDZONE NA DZIEŃ 31-12-2015 DANE W ZŁ

**BILANS**

WIERSZ	AKTYWA	ROK BIEŻĄCY	ROK UBIEGŁY
	udzielone pożyczki		
	inne długoterminowe aktywa finansowe		68 613,00
	b. w pozostałych jednostkach	485 732,09	494 232,09
	udziały lub akcje		
	inne papiery wartościowe		
	udzielone pożyczki	485 732,09	494 232,09
	inne długoterminowe aktywa finansowe		
4	Inne inwestycje długoterminowe		
<b>V</b>	<b>Długoterminowe rozliczenia międzyokresowe</b>	<b>6 074,00</b>	<b>21 002,00</b>
1	Aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	6 074,00	21 002,00
2	Inne rozliczenia międzyokresowe		
<b>B</b>	<b>AKTYWA OBROTOWE</b>	<b>4 697 224,41</b>	<b>3 155 552,78</b>
<b>I</b>	<b>Zapasy</b>	<b>207 964,90</b>	<b>131 418,26</b>
1	Materiały		
2	Półprodukty i produkty w toku		
3	Produkty gotowe		
4	Towary	23 291,68	35 200,03
5	Zaliczki na dostawy	184 673,22	96 218,23
<b>II</b>	<b>Należności krótkoterminowe</b>	<b>523 546,31</b>	<b>302 894,00</b>
1	Należności od jednostek powiązanych	0,00	0,00
	a. z tytułu dostaw i usług o okresie spłaty	0,00	0,00
	do 12 miesięcy		
	powyżej 12 miesięcy		
	b. inne		
2	Należności od pozostałych jednostek	523 546,31	302 894,00

**ANG SPÓŁDZIELNIA DORADCÓW KREDYTOWYCH**  
SPRAWOZDANIE FINANSOWE SPORZĄDZONE NA DZIEŃ 31-12-2015 DANE W ZŁ

**BILANS**

WIERSZ	AKTYWA	ROK BIEŻĄCY	ROK UBIEGŁY
	a. z tytułu dostaw i usług o okresie spłaty	197 609,36	187 700,52
	do 12 miesięcy	197 609,36	187 700,52
	powyżej 12 miesięcy		
	b. z tytułu podatków, dotacji, ceł, ubezpie. społ. i zdrow. oraz innych	12 870,33	6 170,72
	c. inne	313 066,62	109 022,76
	d. dochodzone na drodze sądowej		
<b>III</b>	<b>Inwestycje krótkoterminowe</b>	<b>575 607,49</b>	<b>479 509,37</b>
1	Krótkoterminowe aktywa finansowe	575 607,49	479 509,37
	a. w jednostkach powiązanych	0,00	0,00
	udziały lub akcje		
	inne papiery wartościowe		
	udzielone pożyczki		
	inne krótkoterminowe aktywa finansowe		
	b. w pozostałych jednostkach	509 740,86	478 281,24
	udziały lub akcje		
	inne papiery wartościowe		
	udzielone pożyczki	509 740,86	478 281,24
	inne krótkoterminowe aktywa finansowe		
	c. środki pieniężne i inne aktywa pieniężne	65 866,63	1 228,13
	środki pieniężne w kasie i na rachunkach	6 133,51	766,28
	inne środki pieniężne	59 733,12	461,85
	inne aktywa pieniężne		
2	Inne inwestycje krótkoterminowe		
<b>IV</b>	<b>Krótkoterminowe rozliczenia międzyokresowe</b>	<b>3 390 105,71</b>	<b>2 241 731,15</b>
	<b>AKTYWA RAZEM</b>	<b>6 304 045,84</b>	<b>5 151 045,33</b>

**ANG SPÓŁDZIELNIA DORADCÓW KREDYTOWYCH**  
SPRAWOZDANIE FINANSOWE SPORZĄDZONE NA DZIEŃ 31-12-2015 DANE W ZŁ

**BILANS**

WIERSZ	PASYWA	ROK BIEŻĄCY	ROK UBIEGŁY
<b>A</b>	<b>FUNDUSZ WŁASNY</b>	<b>1 638 754,05</b>	<b>1 381 429,83</b>
<b>I</b>	<b>Fundusz udziałowy</b>	<b>802 549,19</b>	<b>800 518,20</b>
<b>II</b>	<b>Należne wpłaty na fundusz udziałowy</b>	<b>-5 750,00</b>	<b>-12 000,00</b>
<b>III</b>	<b>Fundusz zasobowy</b>	<b>666 411,63</b>	<b>555 257,92</b>
<b>IV</b>	<b>Należne wpłaty na fundusz zasobowy</b>	<b>-30 420,36</b>	<b>-40 500,00</b>
<b>V</b>	<b>Fundusz z aktualizacji wyceny</b>		
<b>VI</b>	<b>Pozostałe fundusze rezerwowe</b>		
<b>VII</b>	<b>Zysk (strata) z lat ubiegłych</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>VIII</b>	<b>Zysk (strata) netto</b>	<b>205 963,59</b>	<b>78 153,71</b>
<b>IX</b>	<b>Odpisy z zysku netto w ciągu roku obrotowego</b>		
<b>B</b>	<b>ZOBOWIĄZANIA I REZERWY NA ZOBOWIĄZANIA</b>	<b>4 665 291,79</b>	<b>3 769 615,50</b>
<b>I</b>	<b>Rezerwy na zobowiązania</b>	<b>4 227,00</b>	<b>18 077,00</b>
1	Rezerwa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	2 632,00	18 077,00
2	Rezerwa na świadczenia emerytalne i podobne	0,00	0,00
	długoterminowa		
	krótkoterminowa		
3	Pozostałe rezerwy	1 595,00	0,00
	długoterminowa		
	krótkoterminowa	1 595,00	
<b>II</b>	<b>Zobowiązania długoterminowe</b>	<b>0,00</b>	<b>94 717,11</b>
1	Wobec jednostek powiązanych		
2	Wobec pozostałych jednostek	0,00	94 717,11
	a. kredyty i pożyczki		85 471,68
	b. z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych		
	c. inne zobowiązania finansowe		9 245,43

**ANG SPÓŁDZIELNIA DORADCÓW KREDYTOWYCH**  
SPRAWOZDANIE FINANSOWE SPORZĄDZONE NA DZIEŃ 31-12-2015 DANE W ZŁ

**BILANS**

WIERSZ	PASYWA	ROK BIEŻĄCY	ROK UBIEGŁY
	d. inne		
<b>III</b>	<b>Zobowiązania krótkoterminowe</b>	<b>4 120 935,77</b>	<b>3 066 295,16</b>
1	Wobec jednostek powiązanych	0,00	0,00
	a. z tytułu dostaw i usług o okresie wymagalności:	0,00	0,00
	do 12 miesięcy		
	powyżej 12 miesięcy		
	b. inne		
2	Wobec pozostałych jednostek	4 120 935,77	3 066 295,16
	a. kredyty i pożyczki	389 277,52	675 551,27
	b. z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych		
	c. inne zobowiązania finansowe	4 043,64	10 952,33
	d. z tytułu dostaw i usług o okresie wymagalności:	3 488 184,72	2 217 625,71
	do 12 miesięcy	3 484 471,18	2 213 709,19
	powyżej 12 miesięcy	3 713,54	3 916,52
	e. zaliczki otrzymane na dostawy		
	f. zobowiązania wekslowe		
	g. z tytułu podatków, ceł, ubezpieczeń i innych świadczeń	141 535,54	78 708,68
	h. z tytułu wynagrodzeń	91 574,07	76 229,76
	i. inne	6 320,28	7 227,41
3	Fundusze specjalne		
<b>IV</b>	<b>ROZLICZENIA MIĘDZYOKRESOWE</b>	<b>540 129,02</b>	<b>590 526,23</b>
1	Ujemna wartość firmy		
2	Inne rozliczenia międzyokresowe	540 129,02	590 526,23
	długoterminowe	405 283,82	455 681,03
	krótkoterminowe	134 845,20	134 845,20
	<b>PASYWA RAZEM</b>	<b>6 304 045,84</b>	<b>5 151 045,33</b>

## JAK DZIELIMY SIĘ PRZYCHODAMI?

- 89,3 proc. naszych przychodów przekazujemy członkiniom i członkom Spółdzielni.
- 10,7 proc. tego przychodu zostaje w ANG
  - pokrywamy z niego koszty działania, rozwój Spółdzielni, zaangażowanie społeczne. Część stanowi zysk.
- 10 proc. zysku Spółdzielni przeznaczamy na potrzeby Fundacji Będę Kim Zechcę.

## Członkinie i członkowie ANG:

- Od 65 do 90 proc. swoich przychodów przekazują doradczyniom i doradcom.
- Od 0 do 50 proc. swoich przychodów doradczynie i doradcy przekazują partnerom za polecenia ich klientom (deweloperzy, pośrednicy nieruchomości etc.).



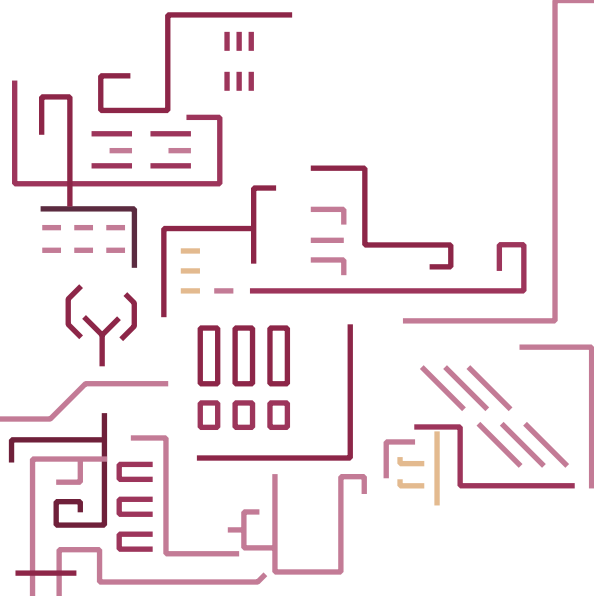
**NAGRODA GAZELE BIZNESU 2015 PRYZNAWANA PRZEZ „PULS BIZNESU”  
- W RANKINGU NAJDYNAMICZNIEJ ROZWIJAJĄCYCH SIĘ FIRM  
ZAJĘLIŚMY 532. MIEJSCE  
NA 4300 FIRM.**

## KLIENCI ANG

Jesteśmy blisko związani z każdym partnerem biznesowym i społecznym (interesariuszem) w sieci równorzędnych powiązań. Klientki i klienci stanowią tu grupę łączącą oba te obszary. Dlatego do relacji z nimi podchodzimy z sercem, radością i należyłą starannością.

6155 klientek i klientów indywidualnych zdecydowało się na podpisanie za pośrednictwem ANG Spółdzielni umowy kredytu na mieszkanie, dom, pożyczki gotówkowej w 2015 r.

Nasze etyczne zasady zabraniają nam sprzedawania produktów im niepotrzebnych. Dzięki prowadzeniu dialogu z klientkami i klientami, także w trakcie działania umowy, poznajemy ich lepiej. Bo naszą ambicją jest dopasowanie produktu do oczekiwań. Na w pełni zrozumiałych zasadach, przy w pełni akceptowanych korzyściach oraz zobowiązaniach. Jest to uczciwa sprzedaż mająca na względzie przede wszystkim dobro klientek i klientów.



Ci, którzy do nas przychodzą, niczego nie udają i rekomendują nas kolejnym. Są szczerze zadowoleni z usług ANG. Bo klientki i klienci to nasza największa radość i najważniejsze źródło poszerzania możliwości biznesowych.

Poważnie traktujemy procesy reklamacyjne i pragniemy zauważyć, że w 2015 r. mieliśmy tylko jeden taki proces. Reklamacja, która została zgłoszona do zarządu ANG oraz przedstawiona do konsultacji Komisji Etyki, dotyczyła wprowadzenia klienta w błąd przez jednego z doradców przy staraniu się o kredyt hipoteczny. Na podstawie tej reklamacji wypracowaliśmy rozwiązanie, które ma na celu wyjście naprzeciw oczekiwaniom klientów i zaproponowanie działań wykraczających ponad to, do czego zobowiązują nas przepisy prawa i regulacje branżowe.

## EDUKACJA KLIENTÓW I LOKALNYCH SPOŁECZNOŚCI

2015 r. rozpoczęliśmy działania w zakresie edukacji finansowej bazującej na publikacji artykułów eksperckich w mediach lokalnych. W 2016 r. planujemy kontynuację tych działań. Poprzez działania Fundacji Będę Kim Zechcę oraz projekt Nienieodpowiedzialni angażujemy się w edukację finansową i promujemy odpowiedzialne podejście do sprzedaży, ale również do korzystania z produktów finansowych.

↔ **WIĘCEJ INFORMACJI O PROJEKCIE NIENIEODPOWIEDZIALNI  
W ROZDZIALE 4**

## KOMUNIKACJA MARKETINGOWA I BADANIE SATYSFAKCJI

Stosujemy jasną i przejrzystą komunikację marketingową bez gwiazdek i ukrytych kosztów. Nasi klienci przychodzą do nas głównie z rekomendacji.

Chronimy dane klientów – mamy szczegółowe wytyczne dotyczące ochrony danych osobowych klientów. Nie otrzymaliśmy żadnej skargi związanej z naruszeniem tych zasad.

W 2015 r. nie prowadziliśmy regularnych badań satysfakcji klienta. Z pierwszego badania ankietowego przeprowadzonego w maju 2016 r. wynika, że nasi klienci bardzo wysoko oceniają usługi świadczone przez doradców ANG. Oceniane były poniższe elementy:

- zrozumiałe przedstawienie ofert z uwzględnieniem wszystkich kosztów związanych z uzyskaniem finansowania,
- pomoc w kompletowaniu dokumentacji do wniosku kredytowego,
- informowanie na bieżąco o postępach w procesie uzyskiwania kredytu,
- kultura osobista doradcy,
- profesjonalizm doradcy,
- atmosfera współpracy.

100 proc. klientów, którzy zechcieli odpowiedzieć na naszą ankietę, poleciliby usługi ANG innym osobom.

Na przełomie 2016/2017 przeprowadzimy badanie na większej próbie, mając nadzieje na opinie krytyczne.

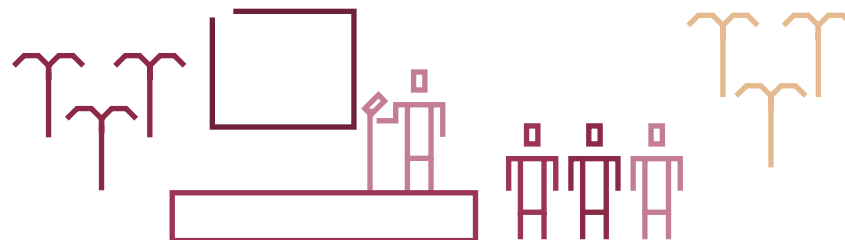
## OCZEKIWANIE INTERESARIUSZY:

**Odpowiedzialność doradców za sprzedany produkt powinna obejmować cały cykl życia produktu, a nie kończyć się na podpisaniu umowy.**

W naszym Ładzie Spółdzielniowym i standardach pracy doradców podkreślamy, jak ważne jest utrzymanie relacji z klientami po zamknięciu transakcji. Takie działanie jest nie tylko obowiązkiem doradców kredytowych, ale również ma duży wpływ na rekomendacje klientów i jest uwzględnione w szkoleniach wstępnych w Spółdzielni oraz bieżącej komunikacji.

Ład Spółdzielniowy określa standardy działania współpracowników w obszarach takich jak: standardy pracy doradców, poszanowanie różnorodności w miejscu pracy, compliance, uczciwa reklama i komunikacja marketingowa, relacje z konkurencją.

### DOBRA PRAKTYKA



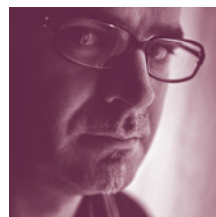




#### **NASZE PLANY NA 2016 R.**

SPÓŁDZIELNIA BĘDZIE NADAL POSZUKIWAĆ METOD NA ZWIĘKSZENIE SPRZEDAŻY KREDYTÓW HIPOTECZNYCH, ZWŁASZCZA POŻYCZEK GOTÓWKOWYCH, W SPOSÓB ODPOWIEDZIALNY ZARÓWNO WOBEC KLIENTÓW, JAK I PARTNERÓW FINANSOWYCH, PONIEWAŻ PRODUKTY GOTÓWKOWE NIOSĄ ZA SOBĄ BARDZO DUŻE RYZYKO MISSELLINGU I WYŁUDZEŃ.

REGULARNE BADANIA POZIOMU SATYSFAKCJI KLIENTÓW.



**PAWEŁ ŁUKASIAK**  
PREZES ZARZĄDU AKADEMII ROZWOJU  
FILANTROPII W POLSCE



Służebna rola wobec społeczeństwa to nie jest z pewnością pierwsze skojarzenie z branżą finansową: bankami czy firmami ubezpieczeniowymi. Jednak trzeba przyznać, że banki działają w interesie publicznym, umożliwiając wdrażanie projektów biznesowych, inwestycji i pomagając obywatelom w realizacji ich aspiracji. Większość ludzi ma konta bankowe, powierzamy bankom swoje dochody, musimy więc darzyć je zaufaniem. Ze strony instytucji finansowych także konieczne jest wyjście poza formułę ograniczającą działalność przedsiębiorstw do maksymalizacji zysków. Nie jest to łatwe: do tej pory nie ustają protesty osób, które czują się nieuczciwie potraktowane przez udzielenie kredytów frankowych. Z drugiej strony branża znakomicie wykorzystała wejście w życie programu pomocy rodzinom „500+” – większość banków zorientowanych na indywidualnego klienta oferuje swoje pośrednictwo w złożeniu stosownych wniosków. Oczywiście zaufanie nie jest dane raz na zawsze. Branża finansowa powinna w kliencie zobaczyć człowieka i reagować jak człowiek na pojawiające się potrzeby. W przeciwnym wypadku klienci będą dążyć do jak najmniejszego kontaktu z przedstawicielami branży, czemu sprzyja także rozwój usług online. Bez zaufania, bez więzi emocjonalnej z klientami rola branży finansowej ograniczy się do technicznej obsługi kont internetowych i aplikacji.