

WSTĘP



ARTUR NOWAK-GOCLAWSKI
SPÓŁDZIELCA, W ZARZĄDZIE ANG

Z przyjemnością zapraszam Państwa do spojrzenia na raport podsumowujący to, co było naszym udziałem w 2015 r. „Nie chodzi o to, by iść do celu, ale aby iść po słonecznej stronie” – powiedział Marek Edelman. Ta myśl bardzo pasuje do tego, w jaki sposób prowadziliśmy nasze wspólne, spółdzielcze przedsiębiorstwo w ubiegłym roku. To był rok niezwykle udany dla nas w aspektach ekonomicznych: zwiększyliśmy istotnie przychody, zwiększyliśmy wynik finansowy netto, staliśmy się większą społecznością ludzi, spółdzielców, doradców. Osiągnęliśmy to, trzymając się jednocześnie słonecznej strony, rozwijając się w sposób zrównoważony. Dołożyliśmy wszelkich starań, by nasza firma, byśmy my sami byli odpowiedzialni i zaangażowani społecznie. Ważne było i jest nadal, by nie stracić myślenia o dobru wspólnym.

To wszystko jest możliwe dzięki zaANGażowaniu ludzi, członków społeczności ANG, którzy w pracy z nami odnajdują źródło rozwoju zawodowego i osobistego. Nie byłoby nas, gdyby nie otwarta postawa i chęć współpracy naszych partnerów finansowych – banków, które zaufały, że w modelu spółdzielczym można zbudować dobrą organizację. Jesteśmy dzięki naszym klientom i dla nich, chcemy dostarczać im dobre produkty finansowe, dopasowane do ich potrzeb i zrozumiałe. To, co się dzieje w naszej organizacji, jest również udziałem wielu interesariuszy, organizacji pozarządowych, administracji publicznej, dostawców i innych partnerów, którzy są częścią świata ANG. Nic by się nie zadziało bez Was, przyjaciele ANG, i za to Wam bardzo dziękuję.

”

W filmie „Władca wszechświata” Marca Baudera główny bohater, bankier opowiadający o kulisach działania banków inwestycyjnych, stwierdził, że dawniej instytucje finansowe realizowały potrzeby realnego świata – cele świata i finansów były spójne. W pewnym momencie te dwa światy zaczęły oddalać się od siebie i banki żyją już same dla siebie. Tworzą biznes, który przestaje służyć społeczeństwu.

JOHN G. TAFT
„SŁUŻEBNOŚĆ.
UTRACONE DZIEDZICTWO WALL STREET”



„Jeśli instytucje finansowe pozostają wierne swoim celom i misji, to wykonują swoje zadania w taki sposób, że wszyscy są wygrani, wszyscy odnoszą korzyść. Robienie tego dobrze wymaga skupienia działań na kliencie. Ich podstawowa misja musi polegać na służeniu potrzebom klientów”.

Czy klienci mogą korzystać z dobrych produktów finansowych dostarczanych przez partnerów odpowiedzialnych społecznie i rozwijających się w sposób zrównoważony? Czy branża finansowa może służyć ludziom, realizując ważne potrzeby społeczne? Czy w branży finansowej można tworzyć wybitne środowisko pracy? Czy ekonomia współpracy, spółdzielczość są dobrym rozwiązaniem na dzisiejsze czasy? Czy przedsiębiorcy mogą powodować, by świat stawał się lepszy?

W Spółdzielni i w całej Grupie ANG wierzymy, że tak.

NASZA DEFINICJA „SŁUŻBY”:

- działanie w oparciu o wartości;
- odpowiedzialna sprzedaż, czyli pomoc w realizowaniu rzeczywistych potrzeb finansowych klientów, a nie podsuwanie im niepotrzebnych, niedopasowanych czy niezrozumiałych produktów;
- angażowanie się w edukację finansową, aby klienci byli świadomi swoich wyborów, konsekwencji i ryzyka wiążącego się z zakupem produktów finansowych;
- promowanie odpowiedzialnej sprzedaży i etyki w całej branży finansowej, bo tylko wspólne działanie może budować zaufanie społeczeństwa do branży finansowej;
- zaangażowanie w rozwiązywanie ważnych problemów społecznych.





KRZYSZTOF GAJÓR
PRZEWODNICZĄCY RADY NADZORCZEJ SPÓŁDZIELNI

”

Służba i biznes

Te na pierwszy rzut oka odległe od siebie pojęcia, a w opinii niektórych również sprzeczne, zostały w działalności ANG Spółdzielni Doradców Kredytowych połączone.

Podejście biznesowe w firmie jest dla każdego oczywiste – chcemy zarobić na naszej działalności przyzwoite pieniądze, które pozwolą nam na godne życie. Ale pojęcie służebności w biznesie nie jest już tak jednoznaczne. Pewnie dlatego w badaniach zaufania konsumentów banki, firmy ubezpieczeniowe i firmy pośrednictwa kredytowego łądają na szarym końcu. Branża jest tak postrzegana przez działania, które nie były związane z pojęciem służebności w stosunku do klientów czy – szerzej – społeczeństwa. Niestety, nieetyczne działania instytucji finansowych wpłynęły na opinię o całym rynku i nie jest łatwo powiedzieć klientom: Ale to nie my! Cała branża finansowa musi w tej chwili z własnej woli albo pod wpływem regulatora podjąć wysiłek zmiany tej opinii.

Jednak czy dotyczy ona również ANG Spółdzielni Doradców Kredytowych? Z jednej strony – tak, bo jesteśmy częścią systemu, który klienci tak krytycznie oceniają. Z drugiej strony, kiedy się przyjrzeć działalności Spółdzielni, to widać wyraźnie, że jest ona liderem działań CSR mających na celu odzyskanie zaufania konsumentów do branży finansowej.

Pamiętajmy, że Spółdzielnia poprzez swoich doradców wypełnia rolę służebną wobec społeczeństwa, oferując ludziom, którzy poszukują finansowania dla zaspokojenia swoich potrzeb mieszkaniowych, najbardziej optymalny w ich sytuacji kredyt. Kredyt ten jest dopasowywany do potrzeb i możliwości finansowych klientów, a nie wynika z wyboru przez doradcę produktu o najwyższej marży. Oczywiście Spółdzielnia nie tworzy własnych produktów kredytowych, tylko jako pośrednik oferuje to, co zostało stworzone przez banki. Ale na szczęście rynek jest już na tyle różnorodny, że można i trzeba dobierać do oferty produkty, które są skonstruowane dla klienta, a nie po to, by go wykorzystać. To jest właśnie służebność w moim pojęciu i jestem przekonany, że podobnie podchodzą do tego doradcy ANG.