

# Przed burzą

Raport zrównoważonego rozwoju  
Grupy ANG za 2021 rok

Słowo do przyjaciół ANG	4
<b>Podejście do zarządzania/Ład Grupy ANG</b>	<b>6</b>
O Grupie ANG	9
Misja	9
Jak pracujemy?	11
Skład zarządu i rady nadzorczej w 2021 roku	13
Nasi interesariusze	14
B Corp – wśród najlepszych dla świata	15
Etyka i transparentność działań	17
Prawa człowieka	20
Ochrona sygnalistów	
– anonimowe zgłaszanie naruszeń	21
Wsparcie w czasie COVID-19	24
Wyzwania dla Grupy ANG	25
Inicjatywy, w które byliśmy zaangażowani w 2021 roku	26
Nagrody i wyróżnienia w 2021 roku	27
Cele Zrównoważonego Rozwoju	27
Wyniki finansowe	28
Zarządzanie ryzykiem	36
Cyfrowe ANG	38
Rozwój i cele na 2022 rok	40
Do czego dążymy	41
<b>Współpracownicy i współpracowniczki</b>	<b>42</b>
Akcjonariat pracowniczy w ANG	45
Najlepsze miejsce do pracy	46
Zatrudnienie w ANG	48
Podział przychodów w 2021 roku	53
Edukacja i rozwój	53
Nasz plan na 2022 rok	55

<b>Klienci</b>	<b>56</b>
Nasza współpraca z klientami	57
Przeciwdziałanie missellingowi	59
Wynagrodzenie od instytucji finansowych – prowizje dla pośredników	61
Bezpieczeństwo danych klientów	62
Komunikacja marketingowa	63
Usługi dla głuchych klientów	63
Nasz plan na 2022 rok	64
<b>Społeczność</b>	<b>65</b>
Partnerzy finansowi	66
Odpowiedzialne zakupy	67
Sprawy wspólne	68
Wsparcie dla Ukrainy	69
Nasz plan na 2022 rok	71
<b>Środowisko</b>	<b>72</b>
Działania edukacyjne	74
Zużycie energii i emisje ANG	74
Partnerstwa na rzecz zielonej zmiany	76
Nasz plan na 2022 rok	77
<b>O raporcie</b>	<b>78</b>
Dialog z interesariuszami	79
Określenie istotnych kwestii ujętych w raporcie	80
Podziękowania	82
Kontakt	82
Indeks treści GRI	83

## Słowo do przyjaciół ANG

GRI: 102-14, 102-20

„Drodzy Partnerzy, Klientki i Klienci, Współpracowniczki i Współpracownicy, Przyjaciele ANG, już po raz dziewiąty zapraszamy Was do lektury naszego raportu, podsumowującego tym razem nasze działania w obszarze biznesowym i pozabiznesowym w 2021 roku. Roku, który obfitował w wiele wyzwań, w tym przyniósł nam kolejne fale pandemii, ale też dał poczucie powrotu do, z pewnością innej, normalności. Dostosowaliśmy się do nowej rzeczywistości i zaczęliśmy snuć plany. Mimo rozlicznych wyzwań był to dla nas dobry rok, pozwalający na planowanie nowych inicjatyw. Niestety koniec 2021 roku przyniósł nam niepokój o perspektywy biznesowe wynikające z wysokiej inflacji, a co za tym idzie – wzrostu stóp procentowych – co ma także miejsce w 2022 roku. Braliśmy pod uwagę różne scenariusze, także te związane ze zmniejszeniem popytu na nasze podstawowe usługi, czyli zmniejszeniem liczby osób, które spełnią kryteria, by móc uzyskać kredyt hipoteczny i zrealizować swoje marzenie o własnym »M«. Nikt z nas nie przewidział tego, że 24 lutego 2022 roku świat się zatrzyma, że nasi sąsiedzi i sąsiadki będą zmuszeni stanąć w obronie podstawowego prawa człowieka, czyli prawa do wolności.

Agresja Rosji w Ukrainie zmienia nasz świat ze skutkami, których dzisiaj nie jesteśmy w stanie przewidzieć. Czekają nas bardzo burzliwy czas, społecznie, biznesowo, politycznie zarówno ze względu na sytuację w Ukrainie, ale też czarne chmury nad polską gospodarką.

Z dzisiejszej perspektywy rok 2021 jawi nam się jako słoneczny czas, gdzie zmienia się temperatura, w powietrzu czuć, że nadejdzie burza. Chcę wierzyć, że nie poczyni ona niewyobrażalnych strat i wspólnie przeżyjemy ten trudny czas...

Bardzo Wam dziękuję, drodzy Przyjaciele, za współpracę w 2021 roku. Grupa ANG jest firmą świadomą swojej roli i pokładanych w niej oczekiwań interesariuszy. Mam nadzieję, że z tej roli wywiążemy się dobrze”

Artur Nowak-Goćłowski  
prezes zarządu, Grupa ANG



# 1

## **Podejście do zarządzania/ Ład Grupy ANG**

## Grupa ANG jest już ponad 11 lat na rynku

Stworzyliśmy unikatową organizację, która nie tylko jest spółką pracowniczą, ale działa w zgodzie z założeniami zrównoważonego rozwoju. To w porównaniu z konkurencją ogranicza nasz biznes – świadomie tracimy część rynku, bo mówimy stanowczo nie missellingowi. Dlaczego? Bo nasze usługi i produkty finansowe oferujemy tym, którzy ich potrzebują, których na nie stać i za godziwą cenę. Nie sprzedajemy produktów, które nie spełniają naszych standardów etycznych. Moglibyśmy generować wyższe przychody, gdybyśmy nie kierowali się naszymi wartościami i zasadami odpowiedzialnej sprzedaży. Jednak wierzymy, że troska o człowieka i jego godne życie są ważniejsze niż chwilowy zysk.

Grupa ANG to organizacja, w której, zamiast rywalizować, wspólnie pracujemy, współstanowimy i obdarzamy się wzajemnym szacunkiem. Wpływ, jaki Grupa ANG wywiera na otoczenie poprzez przyjęte podejście do zarządzania i ład oparty na wartościach i zasadach odpowiedzialnej sprzedaży, obejmuje elementy, takie jak m.in. etyka, odpowiedzialna sprzedaż, transparentności, dialog i włączanie interesariuszy w procesy decyzyjne.

## Od spółdzielni do akcjonariatu pracowniczego

Nasza firma powstała w 2010 roku w formule spółdzielni pracy (ANG Spółdzielnia). By móc się dalej rozwijać i w sposób zrównoważony odpowiadać na potrzeby współczesnego klienta, w czerwcu 2019 roku podczas walnego zgromadzenia spółdzielców rozpoczęliśmy proces przekształcenia. W jego wyniku w październiku 2020 roku w Krajowym Rejestrze Sądowym została zarejestrowana Grupa ANG Spółka Akcyjna. Obecnie Grupę ANG tworzy ponad 350 akcjonariuszek i akcjonariuszy oraz ponad 1190 ekspertek i ekspertów kredytowych i ubezpieczeniowych z całej Polski.

Więcej o procesie przekształcenia i o tym, dlaczego zdecydowaliśmy się na ten krok, przeczytacie w części [Współpracownicy, Akcjonariat pracowniczy w ANG](#)

**ANG należy do współpracowników – dowiedz się, jak przekształciliśmy się ze spółdzielni w spółkę akcyjną**

→ dowiedz się więcej

**Jesteśmy najlepszym miejscem pacy, także dla milenialsów**

→ dowiedz się więcej

**Promujemy etykę i odpowiedzialną sprzedaż w ANG i w branży**

→ dowiedz się więcej

**Wspieramy Ukrainę**

→ dowiedz się więcej

**Wspieramy naszą społeczność i klientów w pandemii COVID-19**

→ dowiedz się więcej

**Chcemy ograniczać nasz negatywny wpływ na środowisko**

→ dowiedz się więcej





## O Grupie ANG

GRI: 102-1, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7, 102-45, 103-1

Grupa ANG SA (dawniej ANG Spółdzielnia) to ogólnopolska firma pośrednictwa finansowego, marka profesjonalistek i profesjonalistów z branży finansowej. To pierwsza tego typu firma w branży finansowej w Polsce. Wyróżnia nas odpowiedzialna sprzedaż produktów finansowych i uczciwe pośrednictwo kredytowo-ubezpieczeniowe.

## Misja

Chcemy dostarczać ludziom usługi finansowe, których potrzebują, które rozumieją, za godziwą cenę i na które ich stać.

Tworzymy środowisko pracy oparte na odpowiedzialności, współwłasności i współstanowieniu. Odbudowujemy zaufanie do branży finansowej, na pierwszym miejscu stawiając dobro klienta. Rozwijamy się w sposób zrównoważony, pamiętając o naszym wpływie na ludzi i środowisko.

## Nasza wizja w 4 obszarach:

### **Grupa ANG będzie efektywnym biznesem**

Budujemy organizację, która systematycznie rośnie pod kątem przychodów i zatrudnienia, rozwija się w sposób zrównoważony i odpowiedzialny społecznie, tworząc biznes efektywny długoterminowo, trwały i pożyteczny.

### **Ludzie są naszą wartością**

Człowiek jest najważniejszym źródłem wartości firmy. Chcielibyśmy, aby nasze współpracowniczki i nasi współpracownicy identyfikowali się z misją, wizją i wartościami naszej organizacji, traktując pracę jak służbę i jako źródło rozwoju osobistego, spełnienia zawodowego i radości. Z różnorodności czerpiemy siłę – jesteśmy otwarci na każdego człowieka bez względu na płeć, wiek, pochodzenie czy inne cechy. Niezwykle ważne jest dla nas również budowanie kapitału etycznego, który rozumiemy jako gotowość firmy i jej społeczności do zaangażowania i walki w imię przyjętych wartości.

### **ANG będzie tworzyć kapitał społeczny**

Angażujemy się na rzecz dobra wspólnego. Budujemy kapitał społeczny, dzieląc się naszą wiedzą, doświadczeniem i zasobami. Służymy społeczeństwu i widzimy naszą odpowiedzialność obywatelską.

### **Dbamy o środowisko**

Chcemy nie tylko eliminować swój negatywny wpływ na środowisko, ale również mieć udział w zapewnieniu przyszłym pokoleniom dostępu do zasobów naturalnych w stopniu nie mniejszym niż ten, jaki stał się naszym udziałem. Podejmujemy działania i promujemy postawy proekologiczne.

Więcej o naszym manifeście i wartościach, którymi się kierujemy, można przeczytać na naszej stronie internetowej [grupaang.pl/o-nas/manifest/](https://grupaang.pl/o-nas/manifest/)

## Jak pracujemy?

Eksperci i ekspertki wspierają klienta w doborze odpowiedniego produktu finansowego (kredytu, ubezpieczenia), dostosowanego do jego potrzeb i możliwości.

Nie mamy planów sprzedażowych, dzięki czemu nie jesteśmy poddani presji i klientom zawsze możemy zaoferować produkty dla nich najlepsze. Grupa ANG zapewnia swoim współpracownikom i współpracowniczkom stały dostęp do wiedzy i przynależność do doświadczonej grupy profesjonalistów i profesjonalistek, którzy cenią uczciwość i rzetelność.



### Zgodnie ze Standardami Pracy w Grupie ANG

#### każdy ekspert i ekspertka ma obowiązek:

- zrozumiale przedstawić klientowi proponowane oferty z uwzględnieniem wszystkich kosztów związanych z uzyskaniem finansowania,
- wyszczególnić w ofercie wszystkie koszty związane z produktem oraz koszt ewentualnych dodatkowych produktów lub usług,
- przedstawić ofertę klientowi w sposób czytelny i zrozumiały, używając zrozumiałego słownictwa, ograniczając do minimum żargon bankowy i prawniczy,

- wytłumaczyć klientowi wszystkie pojęcia pojawiające się w ofercie, upewnić się, że klient rozumie dany produkt i jest świadomy wszystkich kosztów i ryzyk z nim związanych,
- przedstawić, o ile jest to możliwe, co najmniej trzy oferty w sposób jednolity i porównywalny, argumentując swój wybór,
- pomóc klientowi podczas kompletowania dokumentacji dla instytucji finansowej.

„Firmę tworzą ludzie. To hasło jest często nadużywane, ale do Grupy ANG pasuje bardzo dobrze. Wspólnie tworzymy unikatową społeczność. Zarówno osoby w centrali, jak i pośrednicy działający w ramach ANG wspierają się wzajemnie pod kątem merytorycznym, obsługi klientów, a także w życiu pozazawodowym. Pozwala nam to na ciągły rozwój zawodowy, a nienormowany czas pracy i brak presji na osiągnięcie konkretnych wyników ułatwiają realizowanie pasji.

Firma działa w sposób transparentny, jasno komunikuje wszelkie nadchodzące zmiany i pomaga nam się do nich przygotować. Jednocześnie wspiera wiele inicjatyw niezwiązanych z jej podstawową działalnością, dzięki czemu pomaga w rozwiązywaniu różnych problemów społecznych”

Łukasz Zalewski,  
ekspert Grupy ANG, Rypin



## Skład zarządu i rady nadzorczej w 2021 roku

GRI: 102-18, 102-22, 102-23, 102-24

### Zarząd:

- Artur Nowak-Gocławski, prezes zarządu,
  - Katarzyna Dmowska, wiceprezeska zarządu
- Od 01.01.2021 zarząd ANG jest dwuosobowy.

Zarząd wspólnie z interesariuszami określa misję i wizję, cele strategiczne oraz operacyjne, raportuje ich realizację, dba o zrównoważony rozwój naszej organizacji. Zarząd rozwija swoją wiedzę w zakresie tematów ekonomicznych, środowiskowych i społecznych, bierze udział w licznych inicjatywach, szkoleniach i konferencjach.

### Rada nadzorcza:

- Krzysztof Gajór, przewodniczący rady nadzorczej,
- Maciej Cybulski, członek rady nadzorczej,
- Artur Czyżak, członek rady nadzorczej,
- Łukasz Winiarski, członek rady nadzorczej, wybrany spośród społeczności ANG podczas walnego w lutym 2021 roku

## Nasi interesariusze

GRI 102-2, 102-42

### **Wewnętrzni:**

- akcjonariusze i akcjonariuszki,
- ekspertki i eksperci,
- centrala, zarząd i rada nadzorcza

### **Zewnętrzni:**

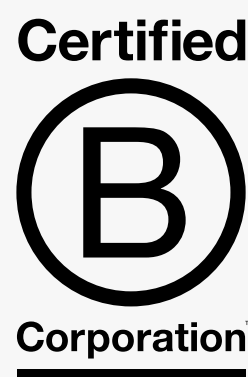
- klienci,
- partnerzy finansowi (banki i towarzystwa ubezpieczeniowe),
- kontrahenci (firmy graficzne, drukarnie, zaopatrzenie itp.),
- partnerzy społeczni (organizacje pozarządowe, fundacje, stowarzyszenia itp.),
- administracja publiczna,
- partnerzy niefinansowi (np. deweloperzy),
- ustawodawca i regulator,
- samorządy



## B Corp – wśród najlepszych dla świata

GRI: 102-12, 102-13, 103-1

Grupa ANG SA w czerwcu 2020 roku otrzymała certyfikat B Corp. Zbiegło się to z rocznicą 10-lecia naszej działalności i było idealnym podsumowaniem naszego długofalowego podejścia do prowadzenia biznesu w sposób zrównoważony.



### Czym jest certyfikat B Corp?

B Corp to prestiżowe wyróżnienie przyznawane firmom, które nie tylko deklarują odpowiedzialność, ale całą swoją działalnością udowadniają swój pozytywny wpływ na otoczenie.

Idea stojąca za certyfikacją i całą inicjatywą B Corp jest prosta – biznes ma ogromny wpływ na całe swoje otoczenie, na świat, na nasze życie i powinien służyć czemuś więcej niż tylko powiększaniu zysku. Firmy z certyfikatem B Corp równoważą misję i zysk. Są formalnie zobligowane do brania pod uwagę wpływu swoich decyzji na pracowników, klientów, dostawców, społeczność i środowisko.

Inicjatywa powstała w 2006 roku i obecnie skupia ponad 5 tys. firm w 83 krajach świata, działających w 156 branżach. Wśród nich można wymienić takie marki jak Patagonia, The Body Shop, Triodos Bank, Innocent i wiele innych. Na rynku polskim, obok Grupy ANG, do grona B Corp dołączyły spółki: Netguru, Benefit Systems, Danone, B Better, Too Good To Go. Liczymy na to, że ta społeczność firm, które nie chcą być najlepsze na świecie, ale najlepsze DLA świata, będzie szybko rosła.

→ [bcorporation.eu/](https://bcorporation.eu/)

## Jak wygląda proces certyfikacji?

Proces certyfikacji opiera się na bardzo rozbudowanej ocenie działalności firmy we wszystkich obszarach: ładu i organizacji wewnętrznej, pracowniczym, dotyczącym relacji z klientami, dbałości o środowisko i społeczność. Audyt, będący elementem procesu, wymaga udokumentowania i uszczegółowienia wszystkich najważniejszych aspektów.

Nasz wynik audytu to 93,1 na 200 punktów. Aby pozytywnie przejść weryfikację, wymagane jest min. 80 punktów. Audyt jest powtarzany co 3 lata. Proces recertyfikacji czeka nas w 2023 roku. Zapoznaj się z naszymi szczegółowymi wynikami na stronie

→ [bcorporation.net/directory/ang-spdzielnia](https://bcorporation.net/directory/ang-spdzielnia)

## Czym jest dla nas B Corp?

Jako B Corp przede wszystkim chcemy pokazywać, że biznes i przedsiębiorstwa w Polsce mogą być siłą do zmiany świata, że można zarabiać i jednocześnie czynić dobro i zwiększać swój pozytywny wpływ na otoczenie. Model działania Grupy ANG najpierw w formule spółdzielni, teraz jako spółki pracowniczej generuje wartość dla wszystkich interesariuszy.

Zapraszamy do zapoznania się z podjętymi w 2020 roku działaniami i planami w 5 głównych obszarach wpływu definiowanych przez B Corp:

- 1. Podejście do zarządzania/Ład**
- 2. Współpracownicy i współpracowniczki**
- 3. Klienci**
- 4. Społeczność**
- 5. Środowisko**



# Etyka i transparentność działań

GRI: 102-11, 102-16; 103-1, 103-2, 103-3

## Zarządzanie etyką

Uważamy, że firmy pośrednictwa finansowego działające w imieniu banków i towarzystw ubezpieczeniowych są także instytucjami zaufania publicznego. A to oznacza konieczność wzięcia odpowiedzialności za skutki prowadzonych działań biznesowych. Z tego powodu przywiązujemy olbrzymią wagę do etycznej sprzedaży i szczerzej komunikacji w relacji z klientami i partnerami biznesowymi. Etyka jest podstawą działania Grupy ANG i elementem naszej misji, dlatego stworzyliśmy program etyczny, wspierający budowanie kultury etycznej, w który zaangażowani są wszyscy współpracownicy i współpracowniczki Grupy ANG.

**Kodeks Etyczny ANG** – nasz podstawowy dokument, którym się kierujemy, stworzony w 2014 i aktualizowany w 2017 i 2020 roku. Obowiązuje wszystkie współpracowniczki i współpracowników Grupy ANG, a stosowanie się do niego jest bezwarunkowe. Każdy musi się z nim zapoznać przed rozpoczęciem pracy.

**Ład ANG** – dokument precyzujący kwestie etyczne i zasady postępowania w Grupie ANG, a w nim: standardy pracy ekspertów kredytowych i ubezpieczeniowych, politykę przyjmowania prezentów, politykę compliance, antymobbingową i inne.

**Szkolenia i edukacja** – od początku 2019 roku wprowadziliśmy również osobne, obowiązkowe szkolenie „Etyka w ANG”, bez zaliczenia którego nie ma możliwości współpracy z Grupą ANG. Tematy związane

z etyką są stałym elementem komunikacji wewnętrznej, np. kwestie te są regularnie poruszane podczas cotygodniowych spotkań online ze współpracownikami.

**Komisja Etyki ANG** – monitoruje przestrzeganie przyjętych norm etycznych i analizuje zgłoszenia ich łamania przesłane na adres → [etyka@grupaang.pl](mailto:etyka@grupaang.pl), jej skład wybierany jest podczas walnego zgromadzenia. W 2021 roku skład został rozszerzony do 15 członków, a kadencja została wydłużona do dwóch lat. Aktualny skład Komisji Etyki dostępny na naszej stronie.

→ [grupaang.pl/o-nas/etyka/](https://grupaang.pl/o-nas/etyka/)

**Zasady Dobrych Praktyk** – co roku jako członek Związku Przedsiębiorstw Finansowych (ZPF) przechodzimy z pozytywnym wynikiem audyt etyczny (od pierwszego badania w 2013 roku), który sprawdza, czy realizujemy zobowiązania wynikające z „Zasad dobrych praktyk” – branżowego kodeksu etycznego obowiązującego firmy zrzeszone w ZPF. W 2021 roku Katarzyna Nowak została ponownie wybrana podczas walnego ZPF na członkinię Komisji Etyki ZPF, a Artur Nowak-Gocławski był przewodniczącym Rady Związku, organu statutowego ZPF.

→ [zpf.pl](https://zpf.pl)

**Deklaracja Odpowiedzialnej Sprzedaży** – największym wyzwaniem etycznym branży finansowej jest odpowiedzialna sprzedaż. Prowadzimy wiele działań, które zapobiegają missellingowi (nieodpowiedzialnej sprzedaży) i staramy się promować kulturę etyczną w całej branży. W 2020 roku współtworzyliśmy Deklarację Odpowiedzialnej Sprzedaży oraz jesteśmy jednym z pierwszych sygnatariuszy (z BNP Paribas oraz Santanderem). W 2021 roku do Deklaracji dołączyła pierwsza firma z branży ubezpieczeniowej Ergo Hestia, z którą dzieliliśmy się naszym doświadczeniem w zakresie działań missellingowych. Więcej o naszych antymissellingowych działaniach można przeczytać w rozdziale → [Przeciwdziałanie missellingowi](#).

→ [odpowiedzialnasprzedaz.pl](https://odpowiedzialnasprzedaz.pl)

**Nienieodpowiedzialni** – od 2013 roku prowadzimy projekt Nienieodpowiedzialni, poprzez który chcemy zachęcić do dyskusji na temat odpowiedzialności branży finansowej i jej służebnej roli wobec klientów oraz promować zasady odpowiedzialnego biznesu i zrównoważonego rozwoju. W październiku 2021 roku odbyła się w formie hybrydowej IX Konferencja „Nieczystość. Za zasłoną biznesu. We wnętrzu człowieka”, podczas której wspólnie spojrzeliśmy na grzech nieczystości z perspektywy trzech różnych wymiarów, tj. biznesu, klimatu i społeczeństwa. Pojawił się również nowy magazyn oraz cykl wywiadów m.in. z prof. Bodnarem, prof. Bralczykiem, Aleksandrą Przegalińską, Joanną Heidtman.

→ [nno.pl](https://nno.pl)

## Reklamacje i skargi

W 2021 roku do Komisji Etyki wpłynęło 16 zgłoszeń. Wszystkie zostały przeanalizowane i rozpatrzone przez Komisję Etyki ANG (KE).

W 8 przypadkach KE uznała, że doszło do naruszenia naszych wewnętrznych zasad i zaleciła działania naprawcze. W tym:

- 5 reklamacji pochodziło od klientów i dotyczyło jakości pracy. Komisja Etyki uznała, że doszło do naruszenia naszych zasad Ładu i/lub Kodeksu Etyki. Eksperci i ekspertki otrzymali/-ły upomnienia,
- 3 zgłoszenia wpłynęły do nas od wewnętrznych i zewnętrznych interesariuszy i związane były m.in. z trudnościami w komunikacji z oraz naruszeniami obowiązujących w ANG zasad

→ [grupaang.pl/o-nas/etyka/](https://grupaang.pl/o-nas/etyka/)

## ANG Odpowiedzialne Finanse

W roku 2021 wprowadziliśmy claim Odpowiedzialne Finanse, który dookreśla nasze podejście do relacji z klientem – stawiamy na etyczną sprzedaż i odpowiedzialność w działaniu. Pod tym brandem również powstają pierwsze oddziały ANG Odpowiedzialne Finanse w Polsce.

## Prawa człowieka

Chcemy, aby Grupa ANG była organizacją, w której wszyscy czują się dobrze, a kwestia poszanowania praw człowieka, w tym przeciwdziałania dyskryminacji, zapewnienia równego traktowania, wspierania godnej pracy i tworzenia włączającej kultury organizacyjnej, jest dla naszej społeczności ogromnie ważna. Prawa człowieka i ich przestrzeganie stanowią filar naszej tożsamości. To jest też potwierdzenie naszej dojrzałości jako firmy, która jest B Corpem.

Uważamy, że jako biznes posiadamy obywatelskie obowiązki i powinniśmy reagować wtedy, kiedy dzieje się niesprawiedliwość i prawa człowieka są łamane.

W momencie wybuchu wojny w Ukrainie jasno komunikowaliśmy nasze wsparcie dla uchodźców z Ukrainy i zaoferowaliśmy bezpośrednio pomoc → [Wsparcie dla Ukrainy](#) GRI 102-117

Od 2013 roku jesteśmy sygnatariuszem Karty Różnorodności. Dbamy o równe traktowanie, zapobiegamy dyskryminacji i staramy się budować włączającą kulturę organizacyjną. Pomagają nam w tym zasady, którymi się kierujemy (Kodeks Etyczny, Ład), oraz Komisja Etyki wybrana przez społeczność ANG.

W 2021 roku rozpoczęliśmy cykl webinarów prowadzonych przez Diversity +, których celem jest wspieranie budowania kultury włączającej w Grupie ANG, a w szczególności w biurach naszych ekspertek i ekspertów. Odbyły się dwa spotkania: „Otwórz się na różnorodność” – wprowadzające do tematyki zarządzania różnorodnością, rozmawialiśmy m.in. o tym, jaka jest różnica między włączeniem a integracją, jakie korzyści wynikają z budowania kultury włączającej; oraz „Mobbing i zachowania negatywne”, podczas którego rozmawialiśmy o tym, czym jest mobbing, jak mu przeciwdziałać i jak reagować, jeżeli się

pojawi. Szkolenie to jest obowiązkowe dla wszystkich menedżerów i menedżerek w ANG.

Każda osoba, która doświadczy mobbingu, dyskryminacji lub innych nieetycznych praktyk, może zgłosić to do Rzecznika Etyki powołanego w Grupie ANG, który gwarantuje anonimowość osobie zgłaszającej.

## Ochrona sygnalistów – anonimowe zgłaszanie naruszeń

„Wprowadziliśmy odpowiednie kanały i procedurę zgłaszania naruszeń, szczególnie chroniąc tożsamość osoby zgłaszającej, ze względu na rosnącą liczbę klientów i osób z nami współpracujących oraz konieczność zapewnienia spójności naszych działań w całym ANG. Sygnaliści mają kluczowe znaczenie w ujawnianiu potencjalnych naruszeń, chcemy dać im możliwość komfortowego kontaktu i bezpiecznego wyjaśnienia sprawy”

Agnieszka Rapcewicz,  
menedżerka ds. compliance



## Kto może zgłosić naruszenie?

Naruszenia przepisów prawa, naszych zasad etycznych lub inne nieprawidłowości może zgłosić każdy, kto posiada o nich wiedzę, w tym: klient, osoba powiązana z klientem, pracownik spółki (lub były pracownik), osoba ubiegająca się o zatrudnienie, współpracownik spółki (lub były współpracownik), przedsiębiorca (czyli np. kontrahent spółki), akcjonariusz spółki, członek organu spółki, współpracownik kontrahenta spółki, stażysta lub wolontariusz w spółce.

Koordinacją wszelkich zgłoszeń zajmuje się nasza menedżerka ds. compliance.

## Jak można zgłosić naruszenie?

Zgłoszeń można dokonywać anonimowo lub dobrowolnie podając swoje dane osobowe. Może odbyć się to:

- specjalnym szyfrowanym kanałem do przesyłania zgłoszeń – formularz dostępny pod adresem → [www.sygnaet.pl/grupaang](http://www.sygnaet.pl/grupaang)
- drogą mailową na adres → [etyka@grupaang.pl](mailto:etyka@grupaang.pl)
- listem w zamkniętej kopercie opatrzonej napisem „Poufne”, zaadresowanej następująco: „Agnieszka Rapcewicz (do rąk własnych), Grupa ANG SA, ul. Dziekońskiego 1, 00-728 Warszawa”.

Niezależnie od wybranej ścieżki naszym obowiązkiem jest zapewnienie poufności przesyłanych zgłoszeń i podanych ewentualnie danych osobowych.

→ [grupaang.pl/skargi-i-reklamacje/](http://grupaang.pl/skargi-i-reklamacje/)

→ [odpowiedzialnybiznes.pl/karta-roznorodnosci/](http://odpowiedzialnybiznes.pl/karta-roznorodnosci/)

→ [grupaang.pl/o-nas/etyka/](http://grupaang.pl/o-nas/etyka/)

W Grupie ANG nie działają związki zawodowe ani zbiorowe układy pracy.

Działamy w ramach grupy roboczej Diversity & Inclusion Roundtable prowadzonej przez Polski Instytut Praw Człowieka i Biznesu oraz organizację Diversity +. W jej ramach eksperci i ekspertki z różnych organizacji dzielą się wiedzą i doświadczeniem, omawiane były i są tematy, które przez ostatni rok wydawały się najbardziej istotne w kontekście zarządzania różnorodnością. Efektem prac tej grupy jest praktyczny przewodnik dla organizacji „Różnorodność i kultura włączająca krok po kroku” (publikacja w czerwcu 2021 roku), w którym mieliśmy nasz udział.

→ [grupaang.pl/2021/06/23/roznorodnosc-i-kultura-wlaczajaca-krok-po-kroku-praktyczny-przewodnik-dla-organizacji/](https://grupaang.pl/2021/06/23/roznorodnosc-i-kultura-wlaczajaca-krok-po-kroku-praktyczny-przewodnik-dla-organizacji/)



## Wsparcie w czasie COVID-19

GRI 403-6

W momencie, kiedy świat „stanął na głowie”, a raczej zatrzymał się w miejscu, Grupa ANG starała się i nadal się stara, wspierać swoich interesariuszy na różne sposoby:

- udostępniliśmy współpracownikom oraz ich rodzinom możliwość zrobienia testu na koronawirusa bezpłatnie lub z dofinansowaniem;
- w centrali wszyscy mogli pracować zdalnie, w razie konieczności zwracane były koszty bezpiecznego dojazdu do biura;
- współpracownicy, którzy z powodu pandemii znaleźli się w trudnej sytuacji finansowej, mogli i nadal mogą liczyć na wsparcie z Kasy Zapomogowo-Pożyczkowej; w 2021 roku zapisane do niej były 944 osoby, ze wsparcia skorzystało 15 osób (w 2020 było to 18 osób);
- współpracownicy mogli liczyć na wsparcie psychologa oraz liczne spotkania online z ekspertami, m.in.: o szczepieniach z dr Iloną Małecką i dr. Tomaszem Sobierajskim; jak wspierać dziecko w nauce zdalnej z dr Aleksandrą Piotrowską; zarządzanie sobą w trudnych czasach, jak budować dobre relacje i radzić sobie z tymi złymi z prof. Joanną Heidtman.



# Wyzwania dla Grupy ANG

GRI 102-14

Myśląc o wyzwaniach na kolejne lata, chcemy zwrócić uwagę na cztery obszary:

## **1. Równowaga między oczekiwaniami interesariuszy wewnętrznych a interesem Grupy ANG**

Największym wyzwaniem stojącym przed Grupą ANG w najbliższych latach będzie utrzymanie równowagi pomiędzy oczekiwaniami współpracowników, ekspertek i ekspertów a interesem Spółki. Grupa ANG powstała, aby tworzyć ekspertom i ekspertkom najlepsze miejsce pracy na rynku. Również w zakresie modelu wynagrodzeń. To jest dla nas ogromnie ważne. Jesteśmy jedyną na rynku spółką pracowniczą, tzn. taką, w której większość kapitału spółki należy do jej współpracowniczek i współpracowników. Z drugiej strony wymagania technologiczne i formalne działalności przynoszą potrzebę coraz większych nakładów finansowych i tym samym większej rentowności działalności i w konsekwencji środków w dyspozycji spółki. Poszukiwanie rozwiązań, które tę rentowność zwiększą z jednoczesnym zachowaniem znakomitego środowiska pracy dla ekspertek i ekspertów współpracujących z Grupą ANG, będzie kluczowe dla przyszłości firmy.

## **2. Transformacja branży i roli ekspertów i ekspertek kredytowo-ubezpieczeniowych**

Kolejnym wyzwaniem, z którym będziemy się mierzyć przez kolejne lata, jest trwająca transformacja branży finansowej z jednej strony i zmiana roli ekspertów finansowych w procesie wsparcia klientów. Chcemy być organizacją „z ludźmi, dla ludzi”, a jednocześnie „nadażającą” za zmianami cyfrowymi.

### 3. Sprostanie sytuacji makroekonomicznej

Rosnąca inflacja, wysokie stopy procentowe, obniżenie zdolności kredytowej klientów będzie miało istotny wpływ na nasz biznes.

### 4. Ograniczenia dla zrównoważonego rozwoju

Ważnym wyzwaniem dla ANG będzie sprostanie „zmęczeniu zrównoważonym rozwojem”. Grupa ANG jest firmą, dla której od samego początku, od 2010 roku, działanie w duchu odpowiedzialnego biznesu, zaangażowanego społecznie stanowiło fundament prowadzonej działalności. Niefasadowe funkcjonowanie w tym zakresie oznaczało i oznacza też ograniczenie konkurencyjności firmy, zaangażowanie znacznej części jej zasobów. Przy jednoczesnej powolnej zmianie sektora finansowego i biznesu w ogóle w tym zakresie dalsze działanie w roli lidera zmiany w sektorze może być trudne.

## Inicjatywy, w które byliśmy zaangażowani w 2021 roku

GRI: 102-12, 102-13

Zapraszamy do zakładki *Sprawy Wspólne* na naszej stronie [grupaang.pl/o-nas/sprawy-wspolne/](https://grupaang.pl/o-nas/sprawy-wspolne/)



## Nagrody i wyróżnienia w 2021 roku

- Jesteśmy w gronie 150 Najlepszych Miejsc Pracy w Europie, wśród Najlepszych Miejsc Pracy w Polsce oraz Najlepszych Miejsc Pracy dla Milenialsów wg Great Place To Work
- Mamy certyfikat Great Place to Work® 2020-2021
- 10. edycja Listków CSR Polityki – Biały Listek za 2020 rok
- Super Etyczna Firma 2020 Pulsu Biznesu – tytuł ten otrzymują firmy, które przez trzy lata z rzędu zdobywały tytuł Etycznej Firmy

Po szczegółowe informacje zapraszamy do zakładki *Wyróżnienia* na naszej stronie: [grupaang.pl/o-nas/wyroznienia/](https://grupaang.pl/o-nas/wyroznienia/)

## Cele Zrównoważonego Rozwoju

GRI 102-12

Jako część międzynarodowej społeczności wspieramy globalny plan działań na rzecz ludzi, dobrobytu i naszej planety. Poprzez działania i inicjatywy, w które się angażujemy, staramy się odpowiadać na najważniejsze wyzwania, jakie stoją przed światem, a przede wszystkim przed branżą finansową. W 2017 roku przystąpiliśmy do inicjatywy Ministerstwa Rozwoju Pracy i Technologii „Partnerstwo na rzecz realizacji celów zrównoważonego rozwoju w Polsce” i zobowiązaliśmy się do realizacji następujących celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ:



→ [O nas/Manifest grupaang.pl/o-nas/manifest/](https://o-nas.manifest.grupaang.pl/o-nas/manifest/)

→ [www.gov.pl/web/rozwoj-technologie/partnerstwo-na-rzecz-realizacji-celow-zrownowazonego-rozwoju-w-polsce](https://www.gov.pl/web/rozwoj-technologie/partnerstwo-na-rzecz-realizacji-celow-zrownowazonego-rozwoju-w-polsce)

## Wyniki finansowe

GRI 102-7

„Rok 2021 był kolejnym rokiem w historii, w którym odnotowaliśmy duży wzrost przychodów ze sprzedaży produktów finansowych. Choć w marcu 2020 roku w wyniku pandemii COVID-19 banki ograniczyły akcję kredytową i w 2021 także wielu Polaków mierzyło się z łączeniem pracy zdalnej z opieką nad dziećmi, które miały zajęcia online, to w wyniku pandemii wyraźnie wzrósł popyt na nieruchomości. Już od października 2020 wróciliśmy

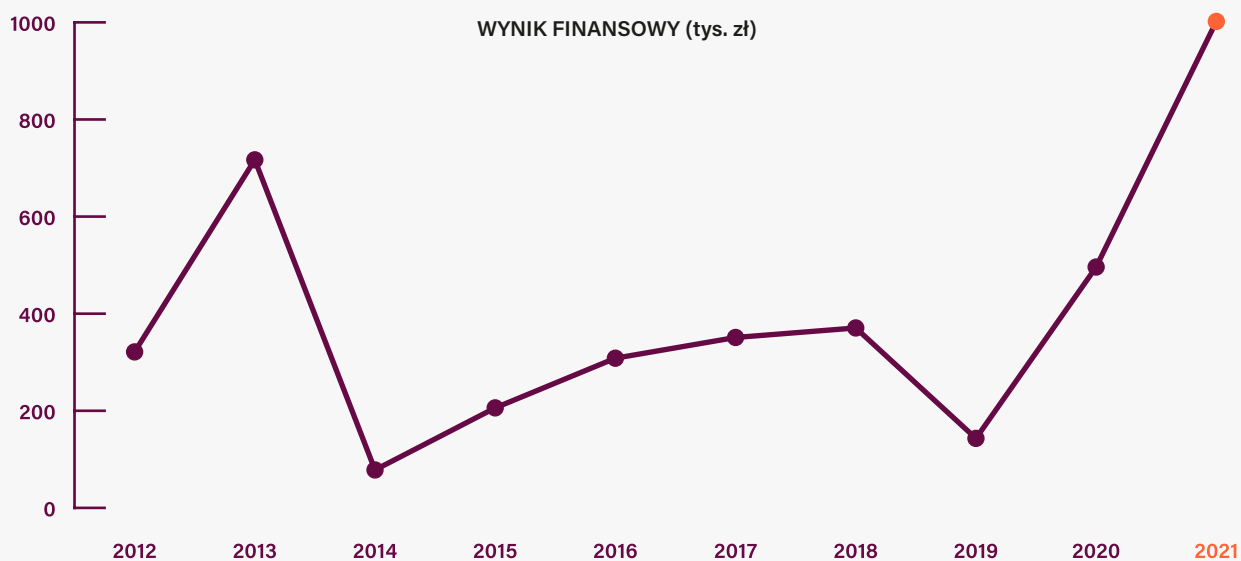
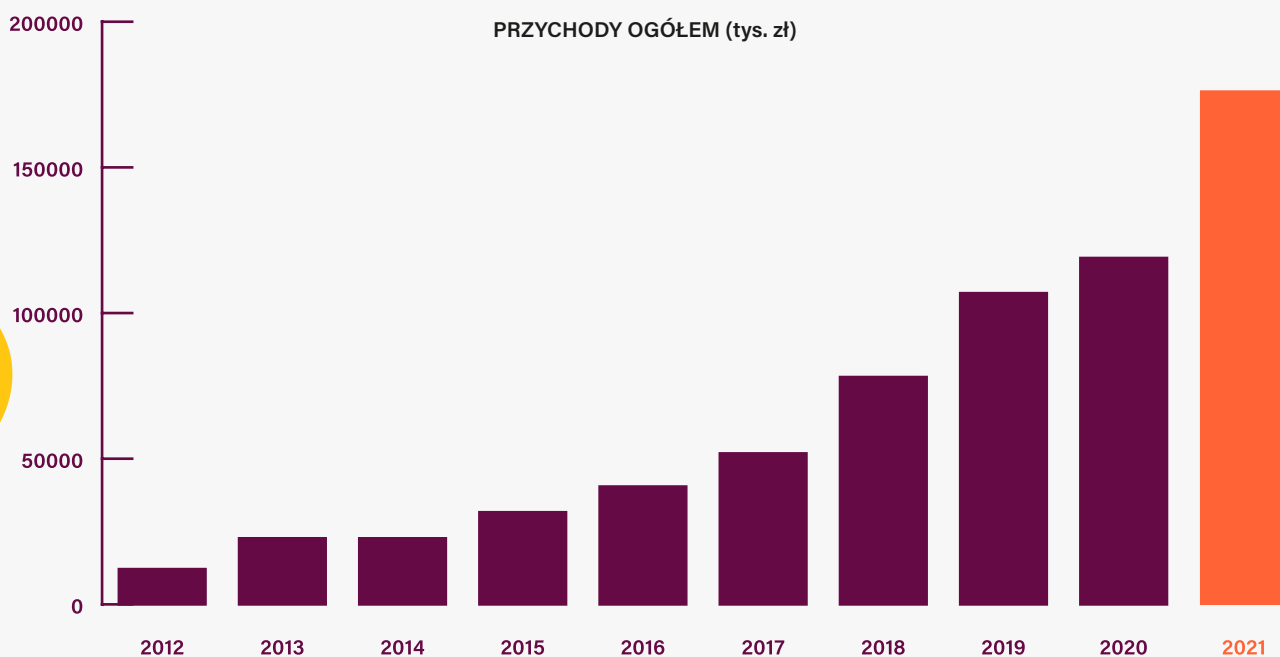
do poziomu sprzedaży sprzed COVID-19, odnotowując wzrosty w kolejnych miesiącach roku 2021, aż do października, kiedy to Rada Polityki Pieniężnej pierwszy raz od dłuższego czasu podniosła stopy procentowe. Wówczas nastąpiło delikatne obniżenie wolumenów sprzedaży w kredytach hipotecznych.

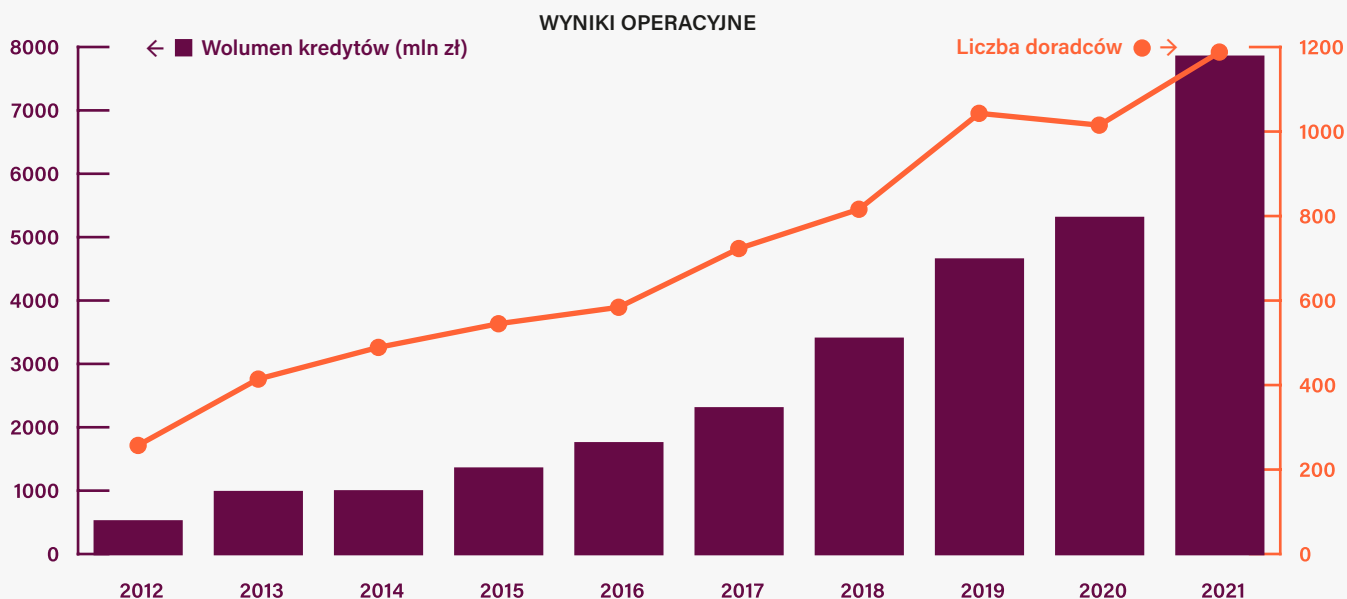
Podsumowując, w roku 2021 wykorzystaliśmy dobrą koniunkturę na rynku nieruchomości i zamknęliśmy go w kredytach hipotecznych 48-procentowym wzrostem w porównaniu z rokiem poprzednim. Dla kredytów gotówkowych rok 2021 był również rokiem udanym. I tak odnotowaliśmy wzrost wolumenów o 47,5% w porównaniu z rokiem 2020. W ubezpieczeniach sytuacja przez cały rok była stabilna i przyniosła wzrost sprzedaży o 31,5% w ubezpieczeniach majątkowych i 44% w ubezpieczeniach życiowych”

Katarzyna Dmowska  
wiceprezeska zarządu, Grupa ANG



WSKAŹNIK	2019	2020	2021
PRZYCHODY OGÓŁEM [zł]	106 821 184,42	118 892 344,10	176 225 544,62
WYNIK FINANSOWY [zł]	143 176,87	496 085,90	1 001 945,89
SUMA BILANSOWA [zł]	13 420 117,84	20 807 328,60	27 399 568,07
KAPITAŁ WŁASNY [zł]	3 147 882,88	3 782 264,87	5 455 772,69





## Produkty kredytowe

- Średnia wartość kredytu hipotecznego w 2021 roku wyniosła 350 797,78 zł, a gotówkowego 65 062,96 zł
- Nasi eksperci i ekspertki w 2021 roku sprzedawali 86 kredytów hipotecznych dziennie
- W ciągu roku uruchomiliśmy miesięcznie średnio 1795 kredytów hipotecznych i 265 kredytów gotówkowych

Średnia wartość kredytu			
	2019	2020	2021
kredyty hipoteczne	296 918,77 zł	317 553,46 zł	350 797,78 zł
kredyty gotówkowe (w tym karty kredytowe)	58 324,93 zł	56 352,60 zł	65 062,96 zł

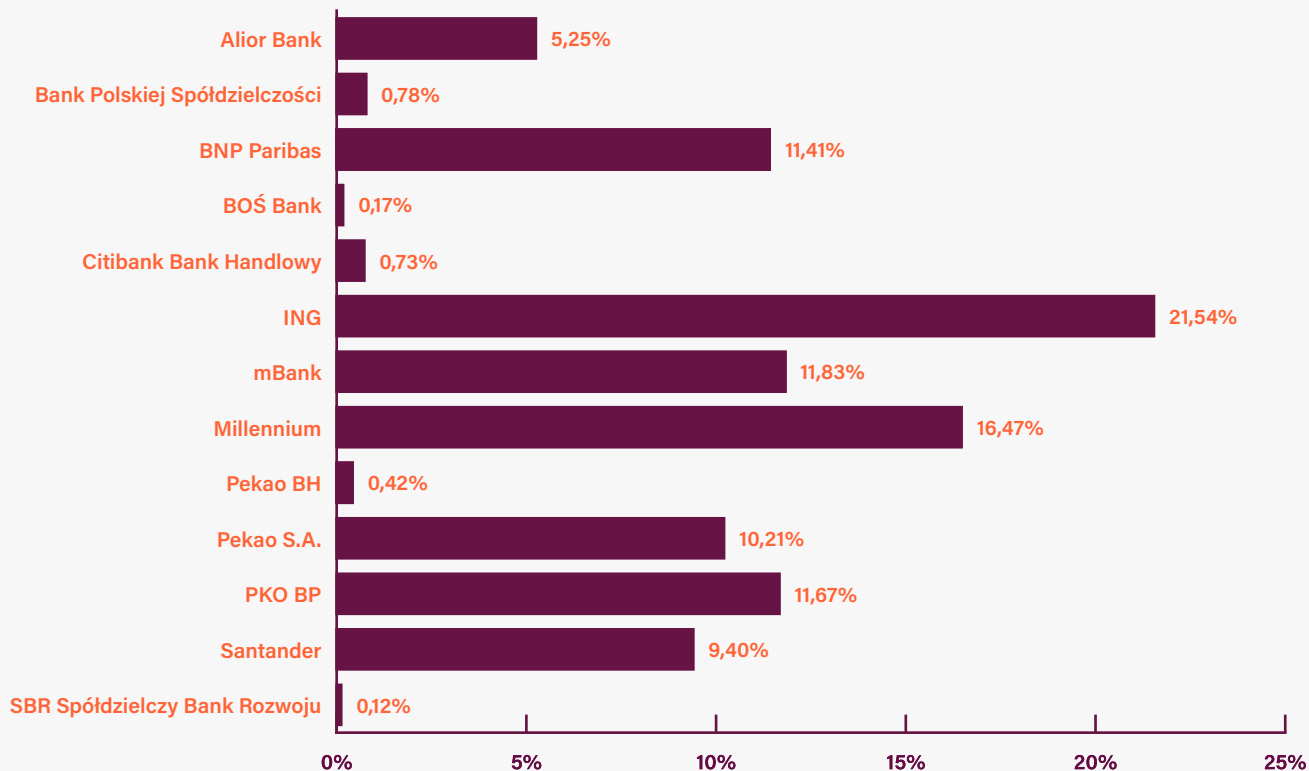
Rodzaj produktu	Przychody 2021	Procentowy udział w przychodach ANG 2021
kredyty gotówkowe	7 015 952,41 zł	3,98%
kredyty hipoteczne	166 769 469,43 zł	94,63%
ubezpieczenia	2 046 713,15 zł	1,16%

	Wolumen całkowity (kwota w zł)			Procentowy udział produktów (wg wolumenu) w sprzedaży ANG			Przyrost wolumenu rok do roku	
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019/2020	2020/2021
kredyty hipoteczne	4 484 364 137,99 zł	5 159 291 132,44	7 649 872 102,75	96,66%	97,33%	97,52%	15,05%	48,27%
kredyty gotówkowe (w tym karty kredytowe)	155 027 661,61 zł	141 445 025,25	194 557 897,44	3,34%	2,67%	2,48%	-8,76%	37,55%
razem	4 639 391 799,60 zł	5 300 736 157,69	7 844 430 000,19				14,25%	14,25%

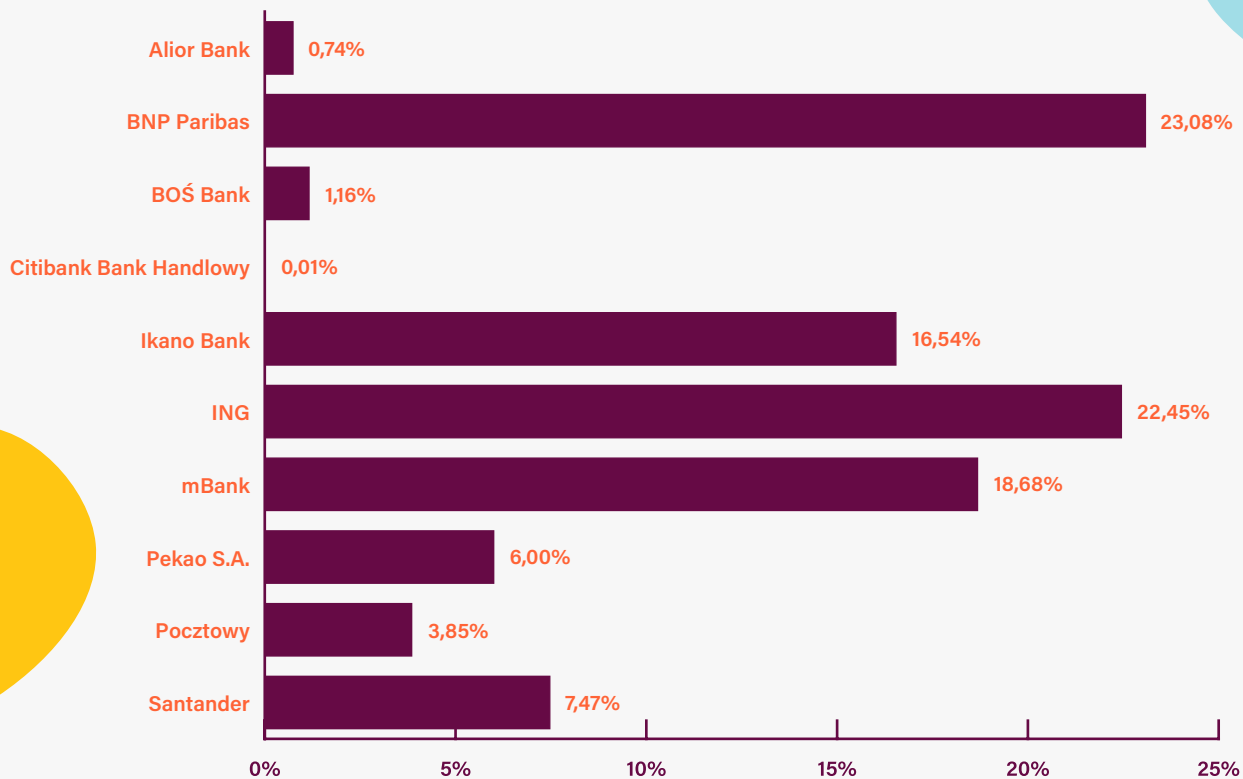
	Liczba sprzedanych produktów			Procentowy udział produktów (wg liczby) w sprzedaży ANG			Przyrost wolumenu rok do roku	
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019/2020	2020/2021
kredyty hipoteczne	15103	16 247	21 674	85,03%	86,62%	87,11%	7,57%	33,40%
kredyty gotówkowe (w tym karty kredytowe)	2658	2 510	3 206	14,97%	13,38%	12,89%	-5,57%	27,73%
razem:	17761	18 757	24 880	100,00%			5,61%	32,64%



## KREDYTY HIPOTECZNE - PODZIAŁ NA BANKI



## KREDYTY GOTÓWKOWE - PODZIAŁ NA BANKI



## Produkty ubezpieczeniowe

„Rok 2021 w Grupie ANG obfitował w rozwój i wdrażanie nowych narzędzi wspierających sprzedaż, dotyczy to także obszaru ubezpieczeń. Udostępniliśmy naszym ekspertom i ekspertkom ubezpieczeniowo-kredytowym porównywarke komunikacyjną wraz z dedykowaną aplikacją ANG Auto. Dzięki temu proces kalkulowania i zamknięcia sprzedaży jest szybki, zintegrowany z naszym centralnym systemem, w którym znajdują się informacje o bieżących ofertach, klientach i udzielonych zgodach. Przed nami kolejne wdrożenia. Powiększamy liczbę towarzystw ubezpieczeniowych dostępnych w ramach bieżących narzędzi oraz chcemy udostępnić naszym ekspertom i ekspertkom porównywarke mieszkaniową. Dodatkowo mocno stawiamy na sprzedaż zdalną, co przyczynia się do zmniejszenia zużycia ilości papieru.

W roku 2021 osiągnęliśmy dynamikę w sprzedaży na poziomie 130% w stosunku do roku wcześniejszego. To z jednej strony wynik większego zainteresowania Polaków produktami ubezpieczeniowymi, z drugiej wzrostu naszej rozpoznawalności rynkowej. Dodatkowo przybywa osób, które chcą rozwijać się i szkolić w ubezpieczeniach, aby zapewniać swoim klientom dostęp do pełnej oferty produktów kredytowo-ubezpieczeniowych”

Karolina Trzeciakiewicz,  
menedżerka ds. ubezpieczeń



„Rok 2021 to czas, w który coraz częściej myśleliśmy o życiu i zdrowiu oraz możliwościach ochrony obu tych obszarów. Nasz rozwój jako Grupy ANG dotyczący ubezpieczeń na życie przeniósł się z pola wyłącznie związanego z kredytami i cesją również na rozmowy wynikające z troski i coraz większego zrozumienia potrzeby ochrony życia przez naszych klientów. To rok, w którym rozpoczęliśmy współpracę z nowymi towarzystwami, powiększając tym samym wachlarz oferowanych produktów przez naszych ekspertów i ekspertki ubezpieczeniowo-kredytowe. W tym czasie zanotowaliśmy ponad 40% wzrostu w porównaniu z rokiem 2020. Wzrost zainteresowania, a co za tym idzie – sprzedaży, był spowodowany również rozwojem technologicznym. W tym czasie praktycznie każde towarzystwo, z którym współpracujemy, udostępniło agentom możliwość nie tylko kalkulacji czy ofert online, ale przede wszystkim wystawiania polis i przekazywania ich drogą elektroniczną. To, poza ogromną wygodą, pozwoliło na oszczędność papieru, mniejsze zużycie paliwa i oczywiście szybką reakcję na potrzeby naszych klientów. A co najważniejsze, pozwala nam do dziś dotrzeć do szerokiego grona osób, które chcą rozmawiać o tym, co najważniejsze, o życiu, zdrowiu i naszych najbliższych.

Anna Wąsik,  
menedżerka ds. rozwoju ubezpieczeń życiowych



	Wolumen (składki)			Procentowy udział produktów (wg wolumenu)		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
ubezpieczenia majątkowe	3 357 157	5 042 108,23	6710221,55	90,84%	90,62%	90,18%
ubezpieczenia życiowe	312 969,9	505 162,17	730502,05	8,47%	9,08%	9,82%
ubezpieczenia zdrowotne	25 438	16 707	—	0,69%	0,30%	—
suma:	3 695 565,00	5 563 977,4		100%	100%	100%

	Liczba sprzedanych produktów			Procentowy udział produktów (wg liczby)		
	2019	2020	2021	2019	2020	2020
ubezpieczenia majątkowe	5 367	7 225	11646	92,87%	93,16%	94,08%
ubezpieczenia życiowe	394	520	733	6,82%	6,70%	5,92%
ubezpieczenia zdrowotne	18	11	—	0,31%	0,14%	—
suma:	5779	7756	12379	100,00%	100%	100%

## Zarządzanie ryzykiem

GRI 102-11

Za zarządzanie ryzykiem w Grupie ANG odpowiedzialny jest zarząd, wspierany przez menedżerów odpowiedzialnych za kluczowe obszary biznesowe, z którymi związane są ryzyka zidentyfikowane w firmie. Zarząd zapewnia ciągłość realizowanych działań w obszarach biznesowych, społecznych, środowiskowych oraz dba o bezpieczeństwo

pracowników. Pracownicy centrali oraz eksperci i ekspertki są zobowiązani do działania zgodnie z obowiązującym w Grupie ANG zasadami i przepisami (m.in. Polityką Ochrony Danych Osobowych i towarzyszącymi jej procedurami, Polityką Bezpieczeństwa IT, Kodeksem Etyki, Ładem ANG) bieżącego reagowania na nieprawidłowości, a w przypadku wystąpienia niezgodności do zgłaszania ich do przełożonego, zarządu, rzecznika etyki, Komisji Etyki lub menedżerki ds. compliance. Regularnie dokonujemy oceny ryzyka i w jej następstwie weryfikujemy nasze procedury i polityki, szkolimy naszą społeczność np. w kwestii RODO czy zasad etyki.

## Najważniejsze ryzyka, które stoją przed ANG:

### Ryzyka stanu gospodarki

- ryzyko głębokiej recesji na rynku związane z pogarszającą się sytuacją makroekonomiczną Polski,
- wielowymiarowe konsekwencje gospodarcze wojny w Ukrainie.

### Ryzyka rynku

- środowisko wysokiej inflacji i tym samym wysokich stóp procentowych, co wpływa na zmniejszenie popytu na długoterminowe kredyty hipoteczne,
- ryzyko dalszego wzrostu stóp procentowych powoduje zwiększenie wymogów ostrożnościowych zarówno przez same instytucje finansowe, jak i regulatorów i tym samym zmniejszenie podaży kredytów, szczególnie hipotecznych przez zmniejszenie zdolności kredytowej klientów.

### Ryzyka sektora pośrednictwa finansowego

- możliwa potrzeba konsolidacji rynku pośrednictwa finansowego będąca wynikiem działania w modelu niskich marż,
- agresywne działania konkurencji w zakresie rozwoju sieci sprzedaży,
- wciąż poważne zjawisko missellingu w branży i w konsekwencji problem z utrzymaniem dobrej reputacji sektora finansowego.

### **Ryzyka społeczne**

- starzejące się społeczeństwo, co wpływa na potrzebę dostosowania oferty do oczekiwań demograficznych – zarówno w zakresie tworzenia produktów, jak i informowania o nich,
- ryzyko pogorszenia sytuacji ekonomicznej Polaków w wyniku recesji/kryzysu gospodarczego.

### **Ryzyka klimatyczne**

- wzrost kosztów związany z transformacją energetyczną,
- wysokie oczekiwania społeczne w stosunku do biznesu w zakresie zaangażowania w przeciwdziałanie negatywnych zmianom klimatycznym i środowiskowym.

### **Ryzyka technologiczne**

- rosnące ryzyka w zakresie cyberbezpieczeństwa i bezpieczeństwa danych osobowych,
- postępująca cyfryzacja w bankowości niesie ryzyko ograniczenia roli pośredników finansowych,
- szybka transformacja cyfrowa może oznaczać ryzyko „niedotrzymania kroku” zmianie.

## **Cyfrowe ANG**

W 2021 roku postawiliśmy na rozwój narzędzi przeznaczonych do porównywania ofert. Oprócz rozwoju porównywarki hipotecznej rozbudowaliśmy portfolio aplikacji Grupy ANG o nowości.

## **Porównywarki**

- gotówkowa – pozwala na zestawienie ofert 9 banków,
- ubezpieczeń komunikacyjnych – pełna integracja z towarzystwami ubezpieczeń. Pozwala na przygotowanie kalkulacji i wystawienie polisy zdalnie. Integralną częścią narzędzia jest aplikacja mobilna ANG Auto,
- fotowoltaiczna – zestawienie ofert głównych partnerów Grupy ANG w zakresie fotowoltaiki,
- hipoteczna – wdrożenie usprawnień i nowych w funkcji w oparciu o zapotrzebowania ekspertów i ekspertek.

## **W 2021 roku spojrzeliśmy na narzędzia w szerszej perspektywie. Dzięki temu:**

- multiwniosek – rozpoczęliśmy prace pod kątem integracji z bankami,
- porównywarka hipoteczna na WWW Grupy ANG – uruchomiliśmy dla potencjalnych klientów poszukujących kredytów,
- czatbot „ANGelina” na WWW Grupy ANG – wdrożyliśmy jako element wsparcia dla segmentu klienta internetowego,
- MustangLive – aplikacja dla wygody społeczności Grupy ANG.

## **Zadbaliśmy również o edukację i bezpieczeństwo, m.in:**

- MustangTube – strefa w Mustangu zawierająca materiały wideo, tj. szkolenia, webinary, spotkania,
- szkolenia z bezpieczeństwa – przeznaczone dla społeczności Grupy ANG,
- testy penetracyjne – regularnie weryfikujemy poziom zabezpieczeń naszych systemów.

## Rozwój i cele na 2022 rok

GRI 102-15

W latach 2022 i 2023 chcemy w dalszym ciągu dużo uwagi poświęcić rozwojowi naszej sieci ekspertów i ekspertek finansowych. W 2020 roku podjęliśmy decyzję o ograniczeniu rekrutacji ze względów etycznych. Uznaliśmy, że rekrutacja w czasach pandemii, polegająca m.in. na oferowaniu współpracy ekspertom firm konkurencyjnych, była niewłaściwa. To był czas potrzebny na przetrwanie wszystkich, a nie rywalizację. Nie przyłączyliśmy się również do drapieżnej rekrutacji z przeżywającej kłopoty firmy Open Finance, będącej do niedawna największą firmą na rynku. Uznaliśmy, że agresywne działanie wobec konkurenta również nie jest fair. W 2021 roku wróciliśmy do organicznego rozwoju sieci.

Rok 2022 i kolejne to czas dużych inwestycji i finansowych, i intelektualnych w rozwój technologii wspierających sprzedaż. Narzędzia pomagające w pracy ekspertów i ekspertek stają się rynkowym standardem. Za chwilę ważna stanie się możliwość zastosowania rozwiązań pozwalających na integracje systemowe pośredników finansowych z bankami oraz rozwiązań zabezpieczających klientów przed niewłaściwymi decyzjami finansowymi.

Utrzymanie konkurencyjności firmy wymaga rozwoju kompetencji firmy w zakresie pozyskiwania efektywnych kontaktów sprzedażowych.

W 2022 roku największym celem będzie utrzymanie zdolności konkurencyjnej firmy. Zakładamy spadek sprzedaży w głównym produkcie firmy – kredytach hipotecznych, oraz wzrost w produktach gotówkowych i ubezpieczeniowych. Ze względu na sytuację rynkową trudno będzie o równie dynamiczny rozwój sieci sprzedaży jak w poprzednich latach. To będzie bardzo trudny rok dla firmy i całego rynku.

Ze względu na sytuację makroekonomiczną planowane wejście na rynek publiczny stało się niemożliwe. W związku z tym zamierzamy



w 2022 roku pozyskać partnera finansowego lub technologicznego i powrót do planów upublicznienia firmy w 2023 lub 2024 roku.

Chcemy również przeprowadzić pierwszą pełną integrację systemową z bankiem pozwalającą na otwarcie drogi do większej digitalizacji procesu sprzedaży kredytu hipotecznego.

## Do czego dążymy

### Nasza wizja na najbliższych 5 lat

- Chcemy być firmą, która słynie z legendarnej jakości usług, świadczonych przez ponaddwutysięczną społeczność ekspertów i ekspertek.
- Chcemy zachować decydujący głos naszych współpracowników w akcjonariacie spółki pomimo jej publicznego charakteru.
- Nasi klienci będą mieli dostęp do cyfrowej platformy, która pozwoli im na dostęp do najlepszych na rynku produktów finansowych, z których będą mogli korzystać samodzielnie lub we współpracy z naszymi ekspertami.
- W wyborze wszystkich partnerów będziemy kierować się zasadami zrównoważonego rozwoju i odpowiedzialności społecznej.
- Będziemy neutralni w zakresie emisji CO<sub>2</sub>.
- Chcemy być najwyżej punktowanym B Corpem wśród instytucji finansowych w Polsce.

# 2

## Współpracownicy i współpracow- niczki

GRI 102-8

355 osób posiada akcje firmy, w której pracują. Jesteśmy jedyną dużą firmą w branży finansowej, której większość głosów na walnym posiadają jej pracownicy/współpracownicy. Stworzyliśmy coś naprawdę unikatowego i spróbujemy to mądrze wykorzystać.

Pod koniec 2021 roku w naszej społeczności było 1190 ekspertów i ekspertek finansowych w całej Polsce. Centrala w Warszawie przy ul. Dziekońskiego 1 oferuje ekspertkom i ekspertom profesjonalne wsparcie w obszarach takich jak: wsparcie sprzedaży, IT, marketingu, PR, księgowości, kadr, CSR oraz zarząd. Dobre relacje wewnątrz ANG i owocna współpraca między siecią ekspertek i ekspertów a centralą są kluczowe zarówno dla efektywnego działania organizacji, jak i budowania przyjaznej atmosfery pracy. W pandemii regularne spotkania wyjazdowe zastąpiliśmy webinariami i środowymi spotkaniami, w których udział bierze co tydzień ok. 100 osób.

„W branży kredytowej pracuję już ponad 15 lat. Z Grupą ANG współpracuję od 2018 roku. To właśnie w tej firmie poczułam się spełniona zarówno zawodowo, jak i duchowo. Pierwszy raz poczułam wspólny kierunek, w jakim zmierzamy, na corocznym spotkaniu członków firmy, kiedy to prezes Artur Nowak-Goćławski zaczął spotkanie od słów, że my jako eksperci finansowi stoimy na straży dobrych praktyk kredytowych. To my chronimy naszych klientów przed podjęciem złych decyzji kredytowych, które odbiją się na całym ich życiu. Praca w branży finansowej to nie tylko zyski, pieniądze i dobra materialne. Ważny jest rozwój kreatywności, zainteresowań, zdobywanie wiedzy nie tylko z zakresu finansów. To praca nad swoimi słabościami.

Grupa ANG to rozwinięta technologicznie firma. Aplikacje, których używamy, są bardzo przydatne

w codziennej pracy z klientami. Cieszę się, że spotkał mnie ten zaszczyt i należę do tej Małej Społeczności, dzięki której moja kreatywna strona życia się rozwinęła i nabrała kolorów”

Agnieszka Kozłowska,  
ekspertka Grupy ANG, Słubice



„Wybierając współpracę z Grupą ANG, kluczowe było dla mnie, że utożsamiałam się z jej misją i wartościami, podejściem do klienta i współpracownika. Wzajemna życzliwość, wsparcie, możliwość wymiany doświadczeń, nieustanne dbanie o rozwój i podnoszenie kompetencji, ukierunkowanie na dobro klientów, ale również nas – ekspertów i ekspertek, stawia ANG na czele najlepszych firm, w jakich moim zdaniem można pracować. W ANG czuję się jak w gronie przyjaciół, którzy pomogą mi wejść na szczyt nie tylko w Tatrach, ale i w zawodowych aspiracjach. Niezwykle cenne jest to, że nie tylko mamy prawo głosu, ale nasz głos jest faktycznie słyszalny. Być częścią Grupy ANG to niezwykła przyjemność i radość, że razem możemy zmieniać świat, dbając o siebie wzajemnie, o naszych klientów i otaczający nas świat”

Justyna Kozorys,  
ekspertka ANG, Poznań



## Akcjonariat pracowniczy w ANG

GRI 102-5

### Dlaczego zdecydowaliśmy się na akcjonariat pracowniczy?

Decyzję o przekształceniu w spółkę pracowniczą podjęliśmy w 2019 roku. Wiedzieliśmy, że chcemy się przekształcić, ponieważ trudno byłoby się nam rozwijać w formule spółdzielni jako formie prawnej, która jest dość skostniała, oraz dużego tempa zmian, związanego z nowymi technologiami i bez ewentualnego wsparcia z zewnątrz, np. w postaci inwestora lub giełdy. Podjęliśmy wspólną decyzję, że zostajemy spółką akcyjną, w której założyciele będą mieli kontrolę nad firmą.

Akcjonariat pracowniczy jest również dla nas ważnym narzędziem wspierającym rekrutację nowych współpracowników. Zależało nam na tym, żeby współpracownicy mieli godziwe wynagrodzenie na co dzień i żeby współstanowili o przyszłości firmy.

Założyciele ANG, czyli zarząd, który tworzył Spółdzielnię ANG 10 lat temu, po przekształceniu mieli dominujący wpływ na firmę, ale ich zamiarem było to, żeby większa część udziałów należała do współpracowników. Zaplanowane zostało – i ostatecznie zrealizowane na początku 2021 roku – że założyciele odsprzedadzą po cenie nominalnej część posiadanych akcji ekspertom, ekspertkom i pracownikom centrali. Efektem tego będzie struktura akcjonariatu, w której ok. 62% akcji znajdzie się w rękach ekspertów i pracowników centrali.

## Co w praktyce oznacza, że 355 akcjonariuszek i akcjonariuszy współdecyduje o rozwoju firmy?

Akcjonariat pracowniczy oznacza, że zarząd firmy nie może po prostu rządzić żelazną ręką, ale musi liczyć się ze zdaniem i stanowiskiem akcjonariuszek i akcjonariuszy. Pasuje nam to, bo na podejmowanie decyzji z uwzględnieniem wszystkich członków zgodziliśmy się od samego początku istnienia firmy.

Każdy nowy projekt czy inwestycja w nowy obszar biznesowy musi być im przedstawiona, poddana demokratycznemu procesowi, a jeśli sytuacja tego wymaga, również negocjacji. Dopiero po uzyskaniu zgody większości może nastąpić wdrożenie. Akcjonariusze także decydują o składzie zarządu i rady nadzorczej, mogą nawet zwolnić daną osobę ze stanowiska. W 2021 roku nie było zmian w akcjonariacie firmy.

## Najlepsze miejsce do pracy

Przez 5 lat, do 2019 roku, Spółdzielnia zdobywała tytuł Najlepszego Pracodawcy w niezależnym badaniu Kincentric (dawniej AON Hewitt).

W 2020 roku nasi współpracownicy i współpracowniczki oceniali ANG jako pracodawcę w nowym badaniu Great Place to Work. Wyniki anonimowej ankiety przeprowadzonej wśród społeczności ANG pokazały, że w sposobie zarządzania oraz traktowania swoich współpracowników i współpracowniczek należymy do czołówki firm działających w Polsce.





- Współczynnik zaufania naszej społeczności do ANG wynosi 91%. Przewyższa średni wskaźnik uzyskany w organizacjach o porównywalnej wielkości, wyróżnionych jako Najlepsze Miejsca Pracy w edycji 2020-2021 Great Place to Work Polska.
- Zajęliśmy 5. miejsce wśród firm zatrudniających ponad 500 osób.
- Jesteśmy też najlepiej ocenianą instytucją finansową w tym badaniu w Polsce.
- Na liście 10 najlepszych miejsc pracy dla milenialsów zajęliśmy 2. miejsce.

21 września 2021 roku zostały ogłoszone europejskie wyniki konkursu Great Place to Work. Grupa ANG znalazła się na liście 150 Najlepszych Miejsc Pracy w Europie i jest jedną z 14 firm z Polski, w tym tylko jedną z branży finansowej.

Great Place to Work® jest ogóln światowym badaniem, prowadzonym anonimowo. Na liście Najlepszych Miejsc Pracy znajdują się firmy, które przekroczyły próg 65% pozytywnych ocen w ankiecie Trust Index™.

## Grupa ANG w opinii współpracowników

**95%**

uważa, że nasza firma jest  
świetnym miejscem do pracy

**95%**

przyznaje, że praca  
sprawia radość

**94%**

przyznaje, że pracując dla  
Grupy ANG, może być sobą

**89%**

jest zdania, że otrzymuje uczciwe  
wynagrodzenie za swoją pracę

**94%**

chce pracować w organizacji  
przez długi czas

**94%**

w firmie czuje się jak w rodzinie  
lub jak w gronie przyjaciół

## Zatrudnienie w ANG

GRI: 401-1, 401-2, 403-6

W 2018 roku ANG z klasycznej spółdzielni przekształciło się w spółdzielnię pracy. Od tego momentu nowymi członkami/członkiniami Spółdzielni mogły zostać tylko osoby fizyczne. Jednak w gronie spółdzielców przyjętych wcześniej znajdują się również spółki. Nasi eksperci i ekspertki finansowe (będący akcjonariuszami lub ich współpracownikami/współpracowniczkami) mają łączoną formę zatrudnienia

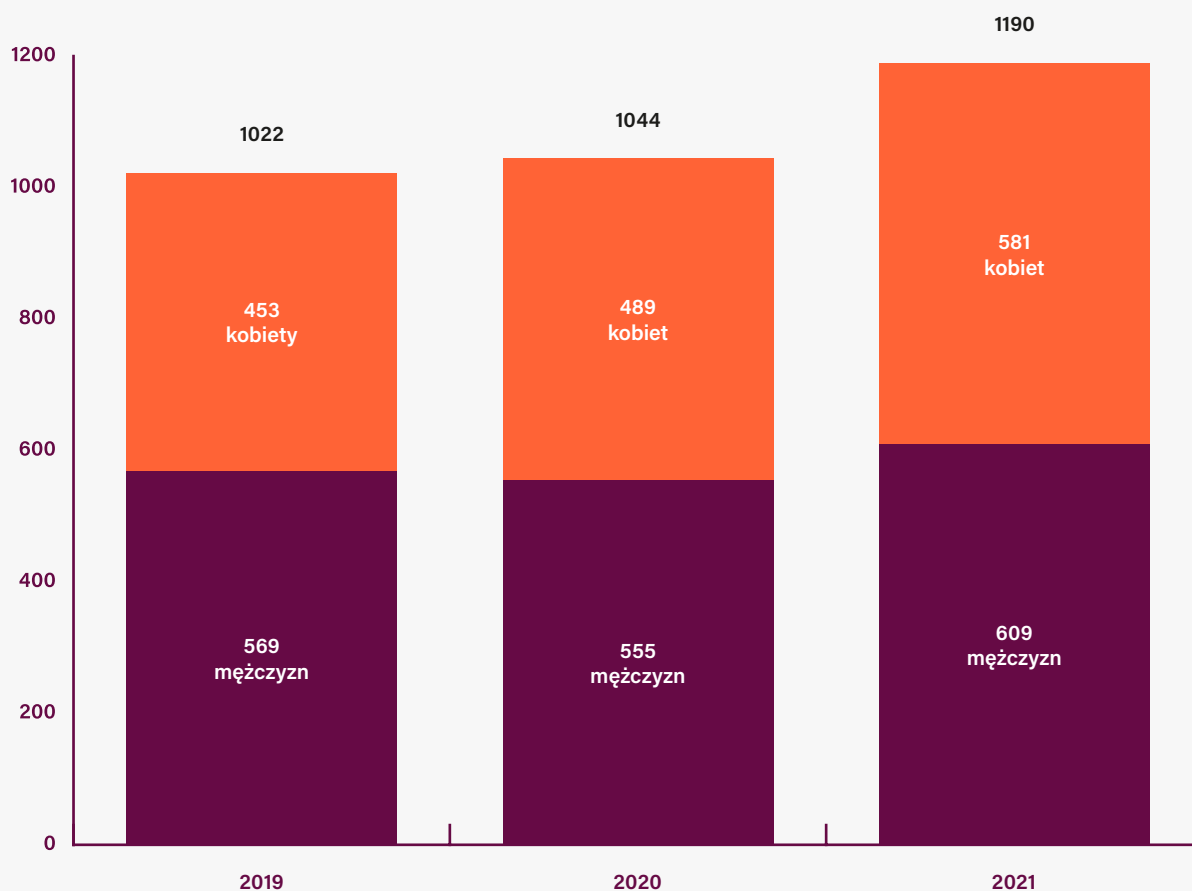


(umowa o współpracy oraz niepełny etat na podstawie umowy o pracę). Taki model wynika z wymogów współpracy z instytucjami finansowymi oraz zasad outsourcingu czynności bankowych.

Grupa ANG stale rośnie, zwiększa się liczba współpracujących z nami ekspertek i ekspertów. Na koniec 2021 roku w ANG było:

- 355 akcjonariuszy (135 kobiet i 220 mężczyzn)
- 1190 ekspertek i ekspertów (581 kobiet i 609 mężczyzn)

ZATRUDNIENIE W ANG



## Podział naszej społeczności ze względu na wiek i płeć:

Wszyscy współpracownicy i współpracowniczki w podziale na płeć						
	2019		2020		2021	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
<30 lat	57	51	64	44	82	40
31-50	359	477	376	470	432	518
>50	37	41	49	41	67	51
	453	569	489	555	581	609
Razem	1022		1044		1190	

Pożegnaliśmy						
	2019		2020		2021	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
<30 lat	9	3	19	13	4	3
31-50	37	53	104	110	16	16
>50	13	3	18	27	0	2
	59	59	141	150	20	21
Razem	118		291		41	

Większa liczba osób, które odeszły z ANG w 2020 roku, wiąże się ze specyfiką naszej branży, formą współpracy – nasi eksperci to niezależni przedsiębiorcy, którzy często realizują się w różnych dziedzinach, oraz okresem przekształcenia w spółkę akcyjną, kiedy eksperci nieaktywni sprzedażowo byli proszeni o potwierdzenie chęci współpracy z Grupą ANG.

Przywitaliśmy						
	2019		2020		2021	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
<30 lat	28	29	26	18	44	22
31-50	114	135	149	159	114	106
> 50	16	8	38	17	16	11
	158	172	213	194	174	139
Razem	330		407		313	

Cała społeczność ANG ma dostęp (bezpłatnie lub za częściową odpłatnością) do:

- prywatnej opieki medycznej, ubezpieczenia na życie na preferencyjnych warunkach,
- pracowniczej kasy zapomogowo-pożyczkowej (zapisanych jest 80% społeczności ANG, w 2021 roku skorzystało 1,26%),
- dofinansowania kursów, szkoleń, studiów podyplomowych,
- karty sportowej umożliwiającej bezpłatne korzystanie z obiektów i zajęć sportowych (korzysta 9%),
- biblioteki zakładowej,
- wyjazdów integracyjnych, do których wróciliśmy w 2021 roku po dłuższej przerwie spowodowanej pandemią. Odbyły się dwa wyjazdy na żagle i jeden w góry.

## Różnorodność w ANG w liczbach

Osoby korzystające  
z urlopu macierzyńskiego:

15

Osoby korzystające  
z urlopu rodzicielskiego:

15

Osoby korzystające  
z zasiłku na dziecko:

35

Osoby korzystające  
z urlopu na dziecko:

7

Osoby posiadające orzeczenie  
o niepełnosprawności:

6

Baby boomers – czyli osoby  
urodzone między 1946 a 1964:

4%

Pokolenie X – urodzeni  
między 1965 a 1979:

38%

Pokolenie Y mileniałsi  
– urodzeni między 1980 a 1989:

45%

Pokolenie Z  
– urodzeni po 1990:

13%

Działania, jakie podejmujemy i planujemy w obszarze zarządzania różnorodnością, przedstawiamy w rozdziale 1. w części [Prawa człowieka](#)

## Podział przychodów w 2021 roku

- 92,58% przychodów przekazujemy naszym agentom sieci sprzedaży, do których należą byli członkowie i członkinie spółdzielni – osoby fizyczne oraz prawne (w tym podmioty, które przyłączyły się do współpracy z Grupą ANG po przekształceniu).
- Od 65 do 90% swoich przychodów agenci przekazują współpracującym z nimi ekspertkom i ekspertom.
- Od 0 do 50% swoich przychodów ekspertki i eksperci przekazują partnerom za polecenia ich klientom (deweloperzy, pośrednicy nieruchomości etc.).
- 7,55 % tego przychodu zostaje w Grupie ANG – pokrywamy z niego koszty działania, rozwój Spółdzielni, zaangażowanie społeczne. 1,81% z tej kwoty stanowi zysk.
- **10% równowartości zysku Grupy ANG przeznaczamy na potrzeby Fundacji NNO.**

## Edukacja i rozwój

GRI 404-2

Członkinie i członkowie naszej społeczności mają możliwość udziału w szkoleniach organizowanych przez nas (przede wszystkim przez dział wsparcia sprzedaży) oraz przez naszych partnerów finansowych. Dodatkowo organizowaliśmy spotkania wspierające naszych

ekspertów w wyzwaniach związanych z codziennym życiem, w tym, jak sobie radzić w czasie izolacji społecznej. W czasie pandemii szkolenia odbywały się zdalnie w formie webinarów, ale udało się nam zorganizować również kilka spotkań stacjonarnych. W sumie odbyło się ok. 80 różnych szkoleń.

Aby utrzymać regularny kontakt między centralą a ekspertami, prowadzimy regularne, cotygodniowe spotkania w środy.

Wybrane szkolenia (oprócz produktowych) zrealizowane w 2021 roku:

- dwudniowe spotkania Welcome Day dla nowych współpracowników i współpracowniczek,
- cykl szkoleń dotyczących bezpieczeństwa danych: phishing (wzięto udział 1160 osób); RODO w IT (1018); bezpieczeństwa sprzętu (1100); bezpieczeństwa haseł (855),
- cykl szkoleń przy współpracy z partnerami, m.in. dotyczących przeciwdziałania praniu brudnych pieniędzy czy szkolenie z bezpieczeństwa AML,
- 20 szkoleń z zewnętrznymi ekspertami dotyczących różnych tematów: kwestii zdrowotnych (na temat szczepień z dr Iloną Małecką i badania genów z dr Anną Wójcicką), trendów technologicznych, mediów społecznościowych, rozwoju osobistego, w tym m.in. spotkania dotyczące:
  - relacji społecznych oraz odwagi z dr Joanną Heidtman,
  - hejtu w sieci, manipulacji w komunikacji z Elizą Michalik,
  - odpowiedzialnej komunikacji z dr Katarzyną Bąkowicz,
  - dlaczego potrzebujemy cyfrowego detoksu z Magdaleną Bigaj,
- szkolenia wzmacniające kobiety: Jak pójść po swoje? Odwaga, siła i autonomia kobiet z Elizą Michalik,
- i wspierające relacje rodzinne – jak wspierać dziecko w nauce zdalnej z dr Aleksandrą Piotrowską.

## Nasz plan na 2022 rok

Chcemy dużo uwagi poświęcić rozwojowi naszej społeczności, naszej sieci ekspertów i ekspertek finansowych. Na bazie analizy potrzeb szkoleniowych, przygotujemy propozycję nowych spotkań wspierających i rozwijających naszą społeczność.



# 3

## Klienci

GRI 103-1, 103-2, 103-3



## Nasza współpraca z klientami

Naszą misją jest dostarczanie ludziom usług finansowych, których potrzebują, które rozumieją, za godziwą cenę i na które ich stać. Jest to możliwe dzięki odpowiedzialnemu zarządzaniu ofertą, budowaniu długotrwałych relacji z klientami.

Głównym źródłem klientów dla naszych ekspertek i ekspertów są rekomendacje i polecenia od zadowolonych klientów.

### **Korzyści dla klienta ze współpracy z nami:**

- przegląd i porównanie ofert z rynku,
- wstępna analiza tzw. zdolności kredytowej klienta (przy korzystaniu z produktów kredytowych),
- przygotowanie oferty dopasowanej do potrzeb oraz możliwości klienta,
- wyjaśnienie wszystkich pojęć związanych z danym produktem, przetłumaczenie ich na język zrozumiały dla osób spoza branży finansowej,
- pomoc w przygotowaniu i skompletowaniu niezbędnych dokumentów,
- monitorowanie całego procesu, aktywne pośrednictwo w komunikacji pomiędzy klientem a instytucją finansową,
- usługa bezpłatna dla klienta (prowizję pokrywa instytucja finansowa).

„Jednym z kluczowych oczekiwań klientów wobec ekspertów kredytowych jest możliwość uzyskania rzetelnych, aktualnych informacji na temat oferty poszczególnych instytucji. Dlatego ważne jest to, aby eksperci mieli nie tylko możliwość dostępu do aktualnych wiadomości bankowych, ale również do odpowiednich narzędzi wspierających ich pracę oraz szkoleń. W grupie ANG zapewniamy to zarówno dzięki wykorzystaniu zewnętrznych narzędzi i usług (takich jak np. Google Drive, gdzie eksperci mają dostęp do aktualnych materiałów produktowych i formularzy bankowych), jak również dzięki autorskim narzędziom, takim jak Porównywarki Kredytowe, Multiwniosek czy Baza Wiedzy. Naszym ekspertom zapewniamy także możliwość udziału w szkoleniach organizowanych wspólnie z bankami – z racji trwającej wciąż pandemii COVID-19 w 2021 roku były to głównie szkolenia online w formie webinarów.

Chcąc zapewnić naszym ekspertom i ekspertkom narzędzia, które będą odpowiadały na wyzwania, jakie stawia ciągle zmieniający się rynek, w 2021 roku przygotowaliśmy porównywarkę kredytów gotówkowych, która pomaga w przygotowaniu porównania ofert poszczególnych banków w uwzględnieniu różnych ich aspektów. Ponadto w dalszym ciągu rozwijaliśmy udostępnioną wcześniej Porównywarkę Hipoteczną oraz Multiwniosek”

Tomasz Bujański,  
menedżer Zespołu Wsparcia



## Przeciwdziałanie missellingowi

GRI: 102-11, 102-16, 102-17, 102-18

Walczymy o **0% missellingu** (nieodpowiedzialnej sprzedaży). Pracujemy nad tym zarówno w naszej organizacji, jak i na rzecz całej branży finansowej.

W 2020 roku z inicjatywy Banku BNP Paribas, Santandera i Grupy ANG powstał projekt Deklaracja Odpowiedzialnej Sprzedaży, którego celem jest zwiększanie zaufania do branży finansowej oraz przeciwdziałanie nieuczciwym praktykom. W czerwcu 2020 roku pomyślnie przeszliśmy audyt przeprowadzony przez KPMG i zostaliśmy pierwszym pośrednikiem, który jest Sygnatariuszem Deklaracji Odpowiedzialnej Sprzedaży. Ponowny audyt planowany jest na 2022 rok.

W 2021 roku do grona Sygnatariuszy dołączyła nowa firma, pierwszy podmiot reprezentujący instytucje ubezpieczeniowe – Ergo Hestia.

O tym, dlaczego ta Deklaracja jest ważna dla nas i dla rynku, mówi Artur Nowak-Gocławski → [w rozmowie z Grzegorzem Nawrockim](#)  
→ [odpowiedzialnasprzedaz.pl](https://odpowiedzialnasprzedaz.pl)



### Deklaracja Odpowiedzialnej Sprzedaży

#### **W jaki sposób ograniczamy ryzyko związane z nieodpowiedzialną sprzedażą?**

W Grupie ANG nie mamy planów sprzedażowych. Ułatwia nam to realizowanie naszej misji polegającej m.in. na oferowaniu klientom tego, czego naprawdę potrzebują i co najlepiej odpowiada ich możliwościom.

Jest to jeden ze sposobów zapobiegania nieodpowiedzialnej sprzedaży, choć zdajemy sobie sprawę, że nie zawsze nam się to udaje. Brak planów sprzedażowych to także wyraz partnerskiej relacji między kierownictwem a wszystkimi członkiniami i członkami społeczności. Nikt nikomu nie mówi, co i ile ma sprzedawać.

- Uważnie dobieramy produkty do naszej oferty lub wycofujemy się z produktów, które mogą być niezgodne z naszymi zasadami. W położeniu większego nacisku na ten element naszych działań pomaga nam Komisja Produktowa, której zadaniem jest analiza i ocena każdego nowego produktu przed wprowadzeniem do oferty ANG. Jest to interdyscyplinarny zespół, w skład którego wchodzi m.in. rzecznik etyki, menedżerka ds. compliance oraz przedstawiciele zarządu, a także osoby zajmujące się wsparciem produktowym.
- W 2018 roku określiliśmy maksymalne prowizje dla naszych ekspertów (więcej informacji → [Wynagrodzenie od instytucji finansowych – prowizje dla pośredników](#)).
- W miarę możliwości monitorujemy naszą sprzedaż pod kątem odpowiedzialnej sprzedaży, analizując np. nienaturalną, niezgodną z trendami w firmie sprzedaż dla jednej z instytucji, sprzedaż na wysokich prowizjach czy też sprzedaż kilku produktów jednemu klientowi w tym samym czasie.
- Wypracowaliśmy Kodeks Etyki oraz Ład, które obowiązują wszystkich współpracowników i współpracowniczki i jasno określają zasady, którymi się kierujemy.
- W 2019 roku wdrożyliśmy autorskie szkolenie z etyki, które jest bezwzględnie obowiązkowe dla wszystkich współpracowników ANG.
- Poważnie traktujemy proces reklamacji – każdy, również nasz klient, może zgłosić swoje wątpliwości do naszej Komisji Etyki na adres → [etyka@grupaang.pl](mailto:etyka@grupaang.pl) lub do Komisji Etyki Związku Przedsiębiorstw Finansowych (ZPF) → [etyka@zpf.pl](mailto:etyka@zpf.pl) (→ [więcej informacji o reklamacjach](#)).
- Wdrożyliśmy ankietę badającą satysfakcję klientów po zamknięciu procesu sprzedaży kredytu hipotecznego oraz ubezpieczenia.

Jest to ankieta oceniająca jakość pracy naszych ekspertów i ekspertek, w której zadajemy pytania m.in. o to, czy przedstawione oferty odpowiadają na potrzeby klientów, czy są przedstawione w sposób zrozumiały z uwzględnieniem wszystkich kosztów związanych z uzyskaniem finansowania, czy klienci otrzymali pomoc w kompletowaniu dokumentacji do wniosku kredytowego, czy byli informowani na bieżąco o postępach w procesie uzyskiwania kredytu, o atmosferę współpracy, szacunek i kulturę osobistą ekspertów, o to, czy eksperci upewnili się, czy klient posiada pełną wiedzę o produkcie, w tym ryzykach z nim związanych. Ponad 90% klientów poleciłoby usługi Grupy ANG swoim znajomym.

## Wynagrodzenie od instytucji finansowych – prowizje dla pośredników

Jesteśmy wynagradzani przez instytucje finansowe – klient nie ponosi kosztów związanych z naszą usługą. Taka sytuacja jest korzystna finansowo dla klienta, może jednak rodzić większe ryzyko nieodpowiedzialnej sprzedaży – nieetyczny pośrednik mógłby mieć pokusę sprzedawania klientowi tych produktów, z których ma największą prowizję, zamiast tych, które są dla klienta najlepsze.

W przypadku kredytów istnieje dodatkowo mechanizm, który do pewnego stopnia umożliwia pośrednikowi ustalanie prowizji na niższym lub wyższym poziomie i w zależności od tego, co zaproponuje klientowi, zwiększa się bądź zmniejsza jego zarobek. Jako ANG staramy się na różne sposoby przeciwdziałać takim praktykom.

### **W 2021 roku nasze standardowe prowizje przy produktach kredytowych, zgodnie z umowami, wynosiły:**

- kredyty hipoteczne: od 0,10% do 5,0%
- kredyty gotówkowe: od 0,50% do 9,99%

### **Nasza średnia prowizja pobrana w 2021 roku to:**

- kredyty hipoteczne: 2,18%
- kredyty gotówkowe: 3,56%

Średnia na takim poziomie pokazuje, że udaje nam się znaleźć równowagę między naszym interesem a interesem klienta. Warto również zaznaczyć, że często, w miarę możliwości danych nam przez banki, negocjujemy z nimi korzystne warunki dla naszych klientów, często kosztem naszej prowizji.

## **Bezpieczeństwo danych klientów**

Dbamy o wysoką jakość obsługi naszych klientów, zgodnie z zasadami odpowiedzialnej sprzedaży, dbamy również o bezpieczeństwo ich danych osobowych. Mamy wdrożone niezbędne polityki (m.in. Polityka Ochrony Danych Osobowych) i procedury (np. Procedura Zgłaszania Naruszeń), które zapewniają zgodność z przepisami RODO. Wszyscy współpracownicy i współpracowniczki przechodzą szkolenia z zakresu RODO i bezpieczeństwa informacji.

Nad bezpieczeństwem danych osobowych czuwa Inspektor Danych Osobowych oraz Dział Compliance.

## Komunikacja marketingowa

W roku 2021 wprowadziliśmy claim Odpowiedzialne Finanse, który dookreśla nasze podejście do relacji z klientem – etyczność i odpowiedzialność w działaniu. Pod tą marką powstają również pierwsze oddziały ANG Odpowiedzialne Finanse w Polsce. Pracujemy nad nową stroną internetową, która będzie bardziej przyjazna dla naszych klientów.

W komunikacji z naszymi klientami stawiamy na transparentność i szczerść. Nasze działania marketingowe wolne są od gwiazdek i ukrytych kosztów.

## Usługi dla głuchych klientów

Jesteśmy firmą, dla której kwestia przeciwdziałania wykluczeniom jest ogromnie ważna. To jest część naszej tożsamości. To jest też potwierdzenie naszej dojrzałości jako firmy, która jest B Corpem. Dlatego m.in. rozpoczęliśmy współpracę z Migam.org i udostępniliśmy usługę tłumaczeń migowych online, dzięki czemu nasze usługi są bardziej dostępne dla klientów głuchych.

Już od 2018 roku współpracuje z nami Sławomir Łuczywek z Centrum Finansowego Głuchych. Dzięki temu możemy naszym klientom zaoferować pomoc i wsparcie w języku migowym.

## Nasz plan na 2022 rok

- dalszy rozwój Deklaracji Odpowiedzialnej Sprzedaży i dążenie do poszerzenia grona sygnatariuszy o kolejne firmy z branży finansowej,
- ponowny audyt, który przeprowadzi firma KPMG po dwóch latach od przystąpienia przez nas do Deklaracji Odpowiedzialnej Sprzedaży.





# 4

## Spółeczność

## Partnerzy finansowi

GRI 102-9

Współpracujemy z największymi bankami i towarzystwami ubezpieczeniowymi. Na koniec 2021 roku mieliśmy 22 partnerów ubezpieczeniowych oraz 22 partnerów kredytowych.

### Co zyskują partnerzy finansowi przy współpracy z pośrednikami takimi jak ANG?

- nowych klientów,
- nowe kanały dotarcia do klientów niezależne od sieci własnych,
- możliwość elastycznego zarządzania wielkością biznesu w zakresie produktów oferowanych przez pośredników,
- koszt pośrednika to koszt ponoszony tylko w sytuacji rzeczywistego pozyskania klienta.

W relacjach z naszymi partnerami kluczowe jest wzajemne zaufanie i poczucie wspólnej odpowiedzialności. Dbamy o partnerskie stosunki, stawiamy na transparentność i dobrą komunikację.

### Czego powinni oczekiwać od nas nasi partnerzy finansowi?

- znajomości oferty produktowej i procesów oraz bieżącego monitorowania zmian w ofercie,
- aktywnego pozyskiwania klientów,
- rzetelnego informowania klientów o cechach oferowanych produktów,
- rzetelnej weryfikacji danych oraz informacji na temat klientów przekazywanych do partnerów,
- dbałości o kompletność dokumentacji klientów,
- dbałości o interesy i wizerunek instytucji finansowej,
- aktywnego i rzetelnego pośrednictwa w komunikacji pomiędzy instytucją finansową i klientem.

## Czego oczekujemy od partnerów finansowych?

- traktowania jak interesariusza,
- spójnej oferty dla klientów w każdym kanale sprzedaży (zarówno w oddziałach własnych, jak i u pośredników),
- równego traktowania klientów od pośrednika i klientów własnych,
- bieżącego przekazywania informacji o zmianach w ofercie,
- dostarczania szkoleń produktowych,
- pełnej i szybkiej komunikacji w zakresie informacji na temat przetwarzanych wniosków,
- uczciwego wynagradzania za sprzedawane produkty, rzetelnego i terminowego rozliczenia należnej prowizji,
- zwracania uwagi nie tylko na sprzedaż, ale również na elementy jakościowe w relacji z pośrednikami,
- współpracy przy naprawianiu rynku i budowaniu zaufania społecznego.

## Odpowiedzialne zakupy

GRI 102-9

Jesteśmy świadomi, że usługi i towary, które nabywamy od naszych dostawców, wywierają określony wpływ ekonomiczny, społeczny i środowiskowy. Chcemy baczniej przyglądać się działaniom firm, z którymi współpracujemy, wspierać lokalnych dostawców, firmy, które będą pomagać nam w realizacji naszej strategii zrównoważonego rozwoju, oraz inspirować do podejmowania własnych inicjatyw, w szczególności w zakresie ochrony środowiska i wpływu na społeczeństwo.

Już od wielu lat prowadzimy odpowiedzialną politykę zakupów marketingowych, kupując to, co jest przydatne, nie generuje dodatkowych

odpadów i pochodzi od lokalnych dostawców. W centrali korzystamy z papieru z recyklingu i promujemy go w naszej sieci.

Wciąż pracujemy nad zasadami odpowiedzialnych zakupów i wymaganiami w tym zakresie dla dostawców.

## Sprawy wspólne

GRI: 103-1, 103-2, 103-3

W Grupie ANG angażujemy się w inicjatywy na rzecz dobra wspólnego, tak aby zmieniać świat na lepsze. Nasze działania realizujemy zarówno poprzez naszą Fundację NNO, jak i bezpośrednio z ramienia ANG. 10% równowartości zysku Grupy ANG przeznaczamy co roku na potrzeby naszej Fundacji.

W wielu projektach działamy we współpracy z innymi organizacjami. Jesteśmy przekonani, że partnerstwa międzysektorowe, wymiana wiedzy i wzajemne uczenie się są kluczem do realnej zmiany w otaczającym nas świecie. Zapraszamy na naszą stronę do zakładek:

- [Sprawy Wspólne grupaang.pl/o-nas/sprawy-wspolne/](https://grupaang.pl/o-nas/sprawy-wspolne/)
- [Dobroczynność grupaang.pl/dobroczynnosc/](https://grupaang.pl/dobroczynnosc/)
- [nno.pl/fundacja/](https://nno.pl/fundacja/)

## ANG4Life

Pomysł na projekt ANG4LIFE zrodził się z potrzeby jeszcze większego dbania o społeczność ANG. Jest skierowany do naszych współpracowników, ale też partnerów i przyjaciół.

Wierzmy, że dostarczając treści dotyczących dobrego życia, zainspirujemy odbiorców do tego, aby lepiej traktować siebie i świat, co przyczyni się do poprawy jakości życia nas wszystkich. Przekazanie istotnych treści związanych ze zdrowiem psychicznym i fizycznym pomogło członkom naszej społeczności przejść przez trudny czas pandemii. Dzięki informacjom związanym z koronawirusem (na samym początku pandemii) odbiorcy byli lepiej poinformowani o tym, jak wirus może się rozprzestrzeniać i jakie są zasady postępowania w takiej sytuacji. Dla wielu odbiorców portalu ANG4LIFE było to zupełnie nowe doświadczenie i dzięki informacjom zawartym w naszych filmach i artykułach mogli podejść do niego z większym spokojem i rozwagą.

→ [ang4life.pl](https://ang4life.pl)

## Wsparcie dla Ukrainy

Praca nad niniejszym raportem zbiegła się w czasie z dramatycznymi wydarzeniami w Ukrainie. Od 24 lutego nasze życie biznesowe, społeczne, osobiste zmieniło się diametralnie. W obliczu takiej tragedii, jaką jest agresja Rosji na wolny, niezależny naród ukraiński, mogliśmy zrobić tylko jedno – zacząć działać i nieść pomoc naszym Braciom i Siostrze z Ukrainy. Od pierwszego dnia wojny podejmujemy konkretne działania związane z przeciwdziałaniem katastrofie humanitarnej w Ukrainie.

W pierwszej kolejności współpracowniczki i współpracownicy Grupy ANG, Fundacja NNO oraz jej przyjaciele i partnerzy zaangażowali się w bezpośrednią pomoc osobom przybywającym na granicę. W centrali ANG 17 osób przez co najmniej dwa tygodnie było skierowanych tylko do organizacji i koordynacji działań pomocowych. Zaczęliśmy od budowania bazy lokali mieszkaniowych, pokoi, domów. W projekt włączyli się serwis Nieruchomosci-online.pl (jeden z największych portali nieruchomościowych w Polsce) oraz agenci nieruchomości biorący udział w akcji „Pośrednicy dla Ukrainy”, w których do dziś zatrzymują się rodziny uciekające przed wojną.

Wolontariusze zrzeszeni wokół NNO zaangażowali się w transport obywateli Ukrainy z przejść granicznych w głąb Polski. W ciągu 4 tygodni w bezpieczne miejsca trafiło prawie 1000 osób. Część mieszkań przekazywanych była bezpłatnie, część kosztów pokrywała Grupa ANG, a część Fundacja. Naszym podopiecznym zapewnialiśmy nie tylko schronienie, ale w razie potrzeby także pracę.

Od momentu wybuchu wojny prowadziliśmy także zbiórki pieniędzy na zakup leków, specjalistycznych opatrunków, środków pierwszej pomocy medycznej, żywności, ubrań ochronnych dla walczących, sprzętu elektronicznego oraz sfinansowania ich transportu do Ukrainy tam, gdzie toczą się walki i gdzie wciąż przebywa ludność cywilna. Do połowy maja 2022 roku zrealizowaliśmy dziewięć takich transportów w okolicie Kijowa i Charkowa, w przygotowaniu są kolejne. Bardzo istotne jest to, że nasza pomoc jest oparta na odpowiedzi na potrzeby przekazywane nam z Ukrainy, przez co jest bardzo efektywna.

W pomoc w zakupach i organizacji transportu angażują się wolontariusze Grupy ANG oraz nasi ukraińscy przyjaciele.

Wsparcie Fundacji w tym okresie udzieliło kilkaset osób prywatnych, organizacji pozarządowych i wiele organizacji biznesowych, takich jak: Aegon, Benefit System, Biuro Informacji Kredytowej, BNP Paribas Bank Polska, Confindustria Polonia, Ikano Bank, ING Bank Śląski, Kruk SA, Polish Lewisham Center w Londynie, Ultimo SA.

Dotychczasowa wartość nasza wspólnej pomocy materialnej wynosi ponad milion złotych.

Dzięki zebranych środkom od Darczyńców Fundacji NNO zakupione zostały także dwie karetki sanitarne, które obecnie są użytkowane przez wolontariuszy – grupę Med Evacuation: lekarzy, ratowników medycznych i pielęgniarki. Pomagają oni osobom poszkodowanym w wyniku agresji w Ukrainie, którzy wymagają pilnych operacji ratujących życie, hospitalizacji czy kontynuacji leczenia. Karetka umożliwia także transport niemowląt wymagających inkubatora. Tym samym kolejni pacjenci będą mogli trafić z Ukrainy do polskich placówek medycznych, gdzie zostanie im zapewniona bezpieczna hospitalizacja.

## Nasz plan na 2022 rok

- wdrożenie zasady odpowiedzialnych zakupów w centrali i rekomendacje w tym zakresie dla naszych współpracowników i współpracowniczek,
- przy wyborze partnerów (docelowo ma to być 100%) chcemy kierować się zasadami zrównoważonego rozwoju i odpowiedzialności społecznej.



# 5

## Środowisko

GRI 103-1, 103-2, 103-3



Ochrona środowiska i przeciwdziałanie zmianom klimatycznym to jedno z największych wyzwań, jakie stoją przed przedstawicielami biznesu, w tym branżą finansową.

W Grupie ANG działania na rzecz środowiska są jednym z filarów naszej strategii i jednym ze zobowiązań, jakie wynikają z naszego wsparcia dla różnych zewnętrznych inicjatyw, w tym B Corp. Od wielu lat podejmujemy działania w tym obszarze, np. konsekwentnie korzystamy z papieru z recyklingu w centrali i promujemy go wśród naszych ekspertów. Ale chcemy robić jeszcze więcej.

W 2020 roku wprowadziliśmy do naszej oferty fotowoltaikę (sprzedaż prowadzona jest przez spółkę ANG Biznes należącą do Grupy ANG). Niestety ze względu na duże nasycenie rynku oraz zmiany prawne nie udało się nam rozwinąć tego obszaru tak, jak zakładaliśmy na początku. Nadal mamy te produkty w ofercie i doradzamy klientom, dobierając najlepsze rozwiązania z zakresu fotowoltaiki, jak redukować koszty energii, jednocześnie zmniejszając negatywny wpływ na środowisko.

→ [grupaang.pl/fotowoltaika/](https://grupaang.pl/fotowoltaika/)

### **Cztery obszary, w których zamierzamy prowadzić nasze działania, to:**

# 1

Zielone ANG – zmiany wewnątrz i budowanie proekologicznej świadomości społeczności

# 2

Zielone produkty – wspieranie klientów w wyborze proekologicznych rozwiązań

# 3

Mierzenie wpływu ANG na środowisko i minimalizowanie negatywnego oddziaływania

# 4

Partnerstwa na rzecz zielonej zmiany

## Działania edukacyjne

Odbyły się warsztaty dotyczące zero waste w centrali prowadzone przez ekspertkę Virginię Little, Little Greenfinity, podczas których rozmawialiśmy na temat różnych możliwości ograniczenia odpadów i zużycia zasobów naturalnych w biurze. Została przygotowana lista pomysłów do bezpośredniego wdrożenia w centrali. Na bazie pomysłów zebranych w centrali oraz konsultacji z ekspertami i ekspertkami ANG powstała również księga dobrych praktyk „Zielone Biuro ANG”, która w 2022 roku trafi do całej sieci.

## Zużycie energii i emisje ANG

W 2020 roku podjęliśmy próbę wykonania obliczeń emisji gazów cieplarnianych (GHG, z ang. greenhouse gas) w zakresach 1, 2 i 3. Nasza specyfika wiąże się z tym, że mamy bezpośredni wpływ na działania podejmowane w biurze centrali przy ul. Dziekońskiego 1, natomiast sieć naszych współpracowników i współpracowniczek, naszych ekspertek i ekspertów to niezależne administracyjnie biura, które bardzo często mieszczą się w prywatnych mieszkaniach, a doradcy dojeżdżają do klientów i w większości świadczą pracę zdalną.

Obliczenia emisji zostały przygotowane zgodnie ze standardami:

- The Greenhouse Gas Protocol A Corporate Accounting and Reporting Standard Revised Edition,
- GHG Protocol Scope 2 Guidance,
- Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard.

Przy wyliczeniach korzystaliśmy z usług niezależnej ekspertki ds. środowiskowych Małgorzaty Wernickiej.

Ze względu na ograniczoną dostępność danych obliczenie nie obejmuje wszystkich elementów, które powinny zostać ujęte w analizowanych zakresach.

Jest to pierwsza analiza gazów cieplarnianych Grupy ANG w Polsce. Szacowanie GHG w kolejnych latach odbędzie się z poszerzeniem i zwiększeniem dostępnych do obliczeń elementów.

Zakres 1	Bezpośrednie emisje, które generuje organizacja, w tym emisje pochodzące z zakupionej energii elektrycznej i ciepłej. Spalanie benzyny w pojazdach, których firma jest właścicielem. Kotle grzewcze lub klimatyzatory.
Zakres 2	Zużycie zakupionej energii elektrycznej i ciepłej.
Zakres 3	Pośrednie emisje, które powstają w naszym łańcuchu wartości.

## Emisje Grupy ANG

	2020	2021	
Zakres 1	23,09	23,08	t CO2e/ rok
Zakres 2	44,29	34,08	t CO2e/ rok
Zakres 3	1357,76	1595,73	t CO2e/ rok

## Zużycie energii w budynku centrali przy ul. Dziekońskiego 1

	2020	2021
Energia elektryczna (kWh)	22905	25419
Energia cieplna (GJ)	287	165,72

Jeżeli chodzi o dostarczaną energię w budynku centrali przy ul. Dziekońskiego 1, to ok. 20% energii pochodzi z tzw. zielonych certyfikatów. Niestety koszty związane z całkowitym przejściem na energię pochodzącą ze źródeł odnawialnych okazały się na tyle duże, że musieliśmy odłożyć tę decyzję na później. Jesteśmy w trakcie szukania innych możliwości ograniczenia naszych emisji.

Nie udało nam się również posadzić naszego własnego lasu, tak jak zakładaliśmy na początku 2021 roku. Pandemia oraz wybuch wojny w Ukrainie skoncentrowały naszą aktywność przede wszystkim na działaniach pomocowych.

## Partnerstwa na rzecz zielonej zmiany

Nawiązaliśmy współpracę z UNEP Grid Warszawa, organizacją prowadzącą inicjatywę Climate Leadership. Jest to program budujący społeczność liderów realnej zmiany w biznesie na rzecz przeciwdziałania nieodwracalnym zmianom zachodzącym na planecie, jakich wyrazem jest kryzys klimatyczny, wspiera też działania podejmowane przez firmy w celu osiągnięcia neutralności.

Razem z Climate Leadership i Fundacją NNO planujemy cykl publikacji na temat sprawiedliwości klimatycznej (climate justice). Chcemy również skorzystać z eksperckiej wiedzy w ramach programu i przyłączyć się do nowej 3. edycji programu Climate Leadership.

## Nasz plan na 2022 rok

- doskonalenie pomiaru emisji CO<sub>2</sub> w zakresie 3, w szczególności w biurach naszych ekspertów,
- dążenie do zeroemisyjności – to, czego nie uda się nam ograniczyć, będziemy chcieli offsetować,
- działania edukacyjne – promowanie podejścia zero waste poprzez ograniczenie zużycia plastiku w biurach, zorganizowanie warsztatów o tematyce zero waste w biurze centrali, zorganizowanie serii spotkań online z ekspertami na tematy środowiskowe,
- planujemy stopniową wymianę floty z samochodów napędzanych benzyną na hybrydę (samochody elektryczne nie są w PL opłacalne emisyjnie ze względu na wysoki wskaźnik emisji dla energii elektrycznej),
- planujemy przyłączenie się do 3. edycji programu Climate Leadership, który wspiera działania podejmowane przez firmy w celu osiągnięcia neutralności klimatycznej,
- rozważamy zakup większej części energii z certyfikatem OZE i korzystanie z usług kurierów, którzy gwarantują zeroemisyjność.

# 6

## O raporcie

GRI: 102-46, 102-47, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54, 102-56

To już nasz 9. raport! Jesteśmy jedynym pośrednikiem w branży finansowej, który od 2013 roku przygotowuje raport zrównoważonego rozwoju. Nasz raport jest wydawany w cyklu rocznym, poprzedni został opublikowany w 2021 roku. Niniejszy raport dotyczy działalności Grupy ANG w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2021 roku, chyba że w tekście zaznaczono inaczej. Został przygotowany w oparciu o międzynarodowy standard Global Reporting Initiative (GRI) na poziomie podstawowym (Core). W raportowanym okresie istotną zmianą było przekształcenie formy prawnej organizacji ze spółdzielni w spółkę akcyjną. Niniejszy raport nie był poddany zewnętrznej weryfikacji.

Nasze wszystkie poprzednie raporty dostępne są na stronie [grupaang.pl/o-nas/raport-zintegrowany/](https://grupaang.pl/o-nas/raport-zintegrowany/)

## Dialog z interesariuszami

GRI: 102-21, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44

Tylko słuchając naszych interesariuszy i przy ich zaangażowaniu, jesteśmy w stanie tworzyć wspólną wartość. Przez cały rok zbieramy informacje, prowadzimy badania i analizujemy dane dotyczące rynku finansowego, biznesu, społeczeństwa. Wiemy, że autentyczny dialog z kluczowymi interesariuszami oraz efektywna komunikacja wewnętrzna są kluczowe dla działalności organizacji. Zarząd ANG prowadzi politykę „otwartych drzwi” – każdy może przyjść i porozmawiać, zgłosić problemy lub wątpliwości.

Co roku odbywało się walne zgromadzenie członków spółdzielni. W 2020 roku po raz pierwszy odbyło się walne zgromadzenie akcjonariuszy w formule online, w 2021 roku odbyło się ono również zdalnie. Walne jest nie tylko obowiązkowym elementem funkcjonowania spółki, ale także okazją do spotkania, rozmowy, zadawania pytań, dyskusji.

## Określenie istotnych kwestii ujętych w raporcie

Niestety, ze względu na wybuch wojny na początku 2022 roku, zdecydowaliśmy się odwołać zaplanowane wcześniej spotkania dialogowe, które jak co roku organizowaliśmy wg wytycznych standardu dialogu AA1000SES. Tym razem nasz raport opiera się m.in. na informacjach z ankiety, które uzyskaliśmy od przedstawicieli naszych kluczowych interesariuszy zewnętrznych i wewnętrznych. Zapytaliśmy ich o ocenę wpływu ANG na wybrane zagadnienia oraz ocenę istotności danych kwestii dla naszej organizacji. Ankietę wypełniło 60 osób.

Na podstawie istotnych tematów zidentyfikowanych przez interesariuszy oraz tematów zidentyfikowanych jako istotne przez przedstawicieli ANG ustaliliśmy listę tematów, które powinny zostać uwzględnione w raporcie:

Temat	Aspekt GRI	Rozdział w raporcie
Przeciwdziałanie missellingowi i budowanie etycznej kultury pracy	GRI 102: Ogólne ujawnienia	<u>Etyka i transparentność działań, Przeciwdziałanie missellingowi</u>
Dialog z interesariuszami	GRI 102: Ogólne ujawnienia	<u>Dialog z interesariuszami</u>
Bezpieczeństwo danych klientów	GRI 418: Prywatność klientów	<u>Bezpieczeństwo danych klientów</u>
Odpowiedzialna polityka marketingowa	GRI 417: Marketing i oznakowanie	<u>Komunikacja marketingowa</u>
Zarządzanie ryzykiem	GRI 102: Ogólne ujawnienia	<u>Zarządzanie ryzykiem</u>
Zaangażowanie w sprawy ogólnobranżowe	Nie dotyczy	<u>Etyka i transparentność działań, Inicjatywy, w które byliśmy zaangażowani w 2021 roku</u>



Budowanie kultury włączenia i wspieranie różnorodności	GRI 405: Różnorodność i równe traktowanie GRI 406: Przeciwdziałanie dyskryminacji	<a href="#">Prawa człowieka</a> , <a href="#">Ochrona sygnalistów</a>
Tworzenie przyjaznego miejsca pracy, dbanie o dobrostan współpracowników i współpracowniczek	GRI 405: Różnorodność i równe traktowanie GRI 406: Przeciwdziałanie dyskryminacji	<a href="#">Współpracownicy i współpracowniczki</a>
Działalność społeczna i charytatywna	Nie dotyczy	<a href="#">Inicjatywy, w które byliśmy zaangażowani w 2021 roku</a> , <a href="#">Sprawy wspólne</a>
Współstanowienie - kształtowanie postawy zaangażowania i odpowiedzialności współpracowników	Nie dotyczy	<a href="#">Akcjonariat pracowniczy</a>
Pomoc uchodźcom	Nie dotyczy	<a href="#">Wsparcie dla Ukrainy</a>
Emisje gazów cieplarnianych, zużycie energii	GRI 302: Energia GRI 305: Emisje	<a href="#">Środowisko</a>
Uwzględnienie aspektu wpływu na środowisko w ocenie dostawców	Nie dotyczy	<a href="#">Środowisko</a>

### **Dodatkowo pojawiły się tematy takie jak:**

- B Corp – w jaki sposób staramy się być jeszcze lepsi dla świata,
- Wyniki finansowe,
- Plany i strategia na przyszłość,
- Wyzwania stojące przed branżą pośrednictwa,
- Digitalizacja usług ANG,
- Dostępność usług dla grup wykluczonych społecznie

Wszystkie powyższe tematy zostały ujęte w naszym raporcie. Życzymy miłej lektury!

## Podziękowania

Ten raport nie powstałby bez zaangażowania licznego zespołu centrali oraz naszych ekspertów i ekspertek. Dziękujemy za Waszą cierpliwość, dokładność i pomoc w zebraniu szczegółowych informacji na temat działalności naszej firmy.

I oczywiście dziękujemy Tobie, że czytasz nasz raport zrównoważonego rozwoju.

## Kontakt

Zapraszamy do kontaktu w sprawie raportu i nie tylko:  
Katarzyna Nowak,  
katarzyna.nowak@grupaang.pl,  
tel. 600 941 741

Grupa ANG SA  
ul. Dziekońskiego 1  
00-728 Warszawa

GRI 102-3, 102-53

Numer wskaźnika	Tytuł standardu GRI	Nazwa wskaźnika	Miejsce w Raporcie
<b>UJAWNIENIA OGÓLNE (General Disclosures 2016)</b>			
GRI 102-1	GRI 102. General Disclosures 2016	Nazwa organizacji	<a href="#">O Grupie ANG</a>
GRI 102-2		Opis działalności organizacji, główne marki, produkty i/lub usługi	<a href="#">O Grupie ANG</a> , <a href="#">Wyniki finansowe</a>
GRI 102-3		Lokalizacja siedziby głównej organizacji	<a href="#">Kontakt</a>
GRI 102-4		Lokalizacja działalności operacyjnej	<a href="#">O Grupie ANG</a>
GRI 102-5		Forma własności i struktura prawna organizacji	<a href="#">O Grupie ANG</a> , <a href="#">Akcjonariat pracowniczy</a>
GRI 102-6		Obsługiwane rynki	<a href="#">O Grupie ANG</a>
GRI 102-7		Skala działalności organizacji	<a href="#">O Grupie ANG</a> , <a href="#">Wyniki finansowe</a>
GRI 102-8		Dane dotyczące pracowników oraz innych osób świadczących pracę na rzecz organizacji	<a href="#">Współpracownicy i współpracowniczki</a>
GRI 102-9		Opis łańcucha dostaw	<a href="#">Partnerzy finansowi</a> , <a href="#">Odpowiedzialne zakupy</a>
GRI 102-10		Znaczące zmiany w raportowanym okresie dotyczące rozmiaru, struktury, formy własności lub łańcucha wartości	<a href="#">Akcjonariat pracowniczy</a>
GRI 102-11		Wyjaśnienie, czy i w jaki sposób organizacja stosuje zasadę ostrożności	<a href="#">Środowisko</a> , <a href="#">Zarządzanie ryzykiem</a>
GRI 102-12		Zewnętrzne, przyjęte lub popierane przez organizację ekonomiczne, środowiskowe i społeczne deklaracje, zasady i inne inicjatywy	<a href="#">O Grupie ANG</a> , <a href="#">B Corp - wśród najlepszych dla świata, Inicjatywy, w które byliśmy zaangażowani w 2021 roku, Cele Zrównoważonego Rozwoju</a>
GRI 102-13		Członkostwo w stowarzyszeniach i organizacjach	<a href="#">B Corp - wśród najlepszych dla świata, Inicjatywy, w które byliśmy zaangażowani w 2021 roku</a>
<b>Strategia</b>			
GRI 102-14	GRI 102. General Disclosures 2016	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla	<a href="#">Słowo do przyjaciół</a>
GRI 102-15		Opis kluczowych wpływów, szans i ryzyk	<a href="#">Słowo do przyjaciół</a> , <a href="#">B Corp - wśród najlepszych dla świata, Wyzwania dla Grupy ANG, Rozwój i cele na 2022 rok</a>

Etyka			
GRI 102-16	GRI 102. General Disclosures 2016	Wartości organizacji, kodeks etyki, zasady i normy zachowań	<a href="#">Etyka i transparentność działań, Przeciwdziałanie missellingowi</a>
GRI 102-17		Mechanizmy umożliwiające uzyskanie porady dot. zachowań w kwestiach etycznych i prawnych oraz spraw związanych z integralnością organizacji	<a href="#">Etyka i transparentność działań, Przeciwdziałanie missellingowi</a>
Zarządzanie			
GRI 102-18	GRI 102. General Disclosures 2016	Struktura nadzorcza organizacji wraz z komisjami podlegającymi pod najwyższy organ nadzorczy	<a href="#">Skład zarządu i rady nadzorczej w 2021 roku, Przeciwdziałanie missellingowi</a>
GRI 102-20		Odpowiedzialność zarządu za tematy ekonomiczne, społeczne i środowiskowe	<a href="#">Podejście do zarządzania/Ład Grupy ANG, Słowo do przyjaciół</a>
GRI 102-21		Konsultowanie z interesariuszami kwestii ekonomicznych, społecznych i środowiskowych	<a href="#">Nasi interesariusze, Dialog z interesariuszami</a>
GRI 102-22		Skład najwyższego organu zarządczego oraz jego komitety	<a href="#">Skład zarządu i rady nadzorczej w 2021 roku</a>
GRI 102-23		Przewodniczący najwyższego organu zarządczego	<a href="#">Skład zarządu i rady nadzorczej w 2021 roku</a>
GRI 102-24		Sposób nominowania i wyboru członków najwyższego organu zarządczego/nadzorczego	<a href="#">Skład zarządu i rady nadzorczej w 2021 roku</a>
GRI 102-31		Przeгляд kwestii ekonomicznych, społecznych i środowiskowych	<a href="#">Podejście do zarządzania/Ład Grupy ANG, B Corp – wśród najlepszych dla świata,</a>
GRI 102-32		Rola najwyższego organu zarządczego w raportowaniu kwestii zrównoważonego rozwoju	<a href="#">Skład zarządu i rady nadzorczej w 2021 roku</a>
Zaangażowanie interesariuszy			
GRI 102-40	GRI 102. General Disclosures 2016	Lista grup interesariuszy zaangażowanych przez organizację raportującą	<a href="#">Dialog z interesariuszami</a>
GRI 102-41		Pracownicy objęci umowami zbiorowymi	<a href="#">Prawa człowieka</a>
GRI 102-42		Podstawy identyfikowania i selekcji interesariuszy zaangażowanych przez organizację	<a href="#">Dialog z interesariuszami, Nasi interesariusze</a>
GRI 102-43		Podejście do angażowania interesariuszy, włączając częstotliwość angażowania według typu i grupy interesariuszy	<a href="#">Dialog z interesariuszami</a>
GRI 102-44		Kluczowe tematy i problemy poruszane przez interesariuszy	<a href="#">Dialog z interesariuszami</a>

Praktyka raportowania			
GRI 102-45	GRI 102. General Disclosures 2016	Ujęcie w raporcie jednostek gospodarczych ujmowanych w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym	<a href="#">O Grupie ANG</a>
GRI 102-46		Proces definiowania treści raportu	<a href="#">O raporcie</a>
GRI 102-47		Zidentyfikowane istotne tematy	<a href="#">O raporcie</a>
GRI 102-48		Wyjaśnienia dotyczące efektów jakichkolwiek korekt informacji zawartych w poprzednich raportach z podaniem powodów ich wprowadzenia oraz ich wpływu	<a href="#">O raporcie</a>
GRI 102-49		Znaczne zmiany w stosunku do poprzedniego raportu dotyczące zakresu, zasięgu lub metod pomiaru zastosowanych w raporcie	<a href="#">O raporcie</a>
GRI 102-50		Okres raportowania	<a href="#">O raporcie</a>
GRI 102-51		Data publikacji ostatniego raportu (jeśli został opublikowany)	<a href="#">O raporcie</a>
GRI 102-52		Cykl raportowania	<a href="#">O raporcie</a>
GRI 102-53		Dane kontaktowe	<a href="#">Kontakt</a>
GRI 102-54		Wskazanie, czy raport sporządzono zgodnie ze Standardem GRI w opcji Core lub Comprehensive	<a href="#">O raporcie</a>
GRI 102-55		Indeks treści GRI	<a href="#">Indeks GRI</a>
GRI 102-56		Polityka i obecna praktyka w zakresie zewnętrznej weryfikacji raportu	<a href="#">O raporcie</a>
Zatrudnienie, szkolenia i edukacja pracowników			
GRI 103-1	GRI 103. Podejście do zarządzania 2016	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem granic raportowania	<a href="#">B Corp - wśród najlepszych dla świata, Współpracownicy i współpracowniczki</a>
GRI 103-2		Podejście do zarządzania tematami zidentyfikowanymi jako istotne	<a href="#">Współpracownicy i współpracowniczki</a>
GRI 103-3		Ewaluacja podejścia do zarządzania	<a href="#">Współpracownicy i współpracowniczki</a>
GRI 401-1	GRI 401. Zatrudnienie 2016	Łączna liczba i odsetek nowych pracowników zatrudnionych oraz łączna liczba odejść	<a href="#">Zatrudnienie w ANG</a>

GRI 401-2	GRI 401. Zatrudnienie 2016	Świadczenia dodatkowe zapewniane pracownikom	<a href="#">Zatrudnienie w ANG</a>
GRI 403-6	GRI 403. Bezpieczeństwo i higiena pracy	Promocja zdrowia wśród pracowników	<a href="#">Wsparcie w czasie COVID-19,</a> <a href="#">Zatrudnienie w ANG</a>
GRI 404-2	GRI 404. Szkolenia i edukacja 2016	Programy rozwoju kompetencji zawodowych	<a href="#">Edukacja i rozwój</a>
<b>Zgodność, przeciwdziałanie korupcji</b>			
GRI 103-1	GRI 103. Podejście do zarządzania 2016	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem granic raportowania	<a href="#">Podejście do zarządzania/Ład Grupy ANG,</a> <a href="#">B Corp – wśród najlepszych dla świata,</a> <a href="#">Etyka i transparentność działań</a>
GRI 103-2		Podejście do zarządzania tematami zidentyfikowanymi jako istotne	<a href="#">Podejście do zarządzania/Ład Grupy ANG,</a> <a href="#">Etyka i transparentność działań</a>
GRI 103-3		Ewaluacja podejścia do zarządzania	<a href="#">Podejście do zarządzania/Ład Grupy ANG,</a> <a href="#">Etyka i transparentność działań</a>
GRI 205-3	GRI 205. Przeciwdziałanie korupcji 2016	Potwierdzone przypadki korupcji i działania podjęte w odpowiedzi na nie	Nie wystąpiły
<b>Podejście do kwestii środowiskowych</b>			
GRI 103-1	GRI 103. Podejście do zarządzania 2016	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem granic raportowania	<a href="#">B Corp – wśród najlepszych dla świata,</a> <a href="#">Środowisko</a>
GRI 103-2		Podejście do zarządzania tematami zidentyfikowanymi jako istotne	<a href="#">Środowisko,</a> <a href="#">Zużycie energii i emisje ANG</a>
GRI 103-3		Ewaluacja podejścia do zarządzania	<a href="#">Środowisko,</a> <a href="#">Zużycie energii i emisje ANG</a>
302-1 (2016)	Energia	Zużycie energii w organizacji	<a href="#">Zużycie energii i emisje ANG</a>
305-1 (2016)	Emisje	Bezpośrednie emisje gazów cieplarnianych (zakres 1)	<a href="#">Zużycie energii i emisje ANG</a>
305-2 (2016)	Emisje	Pośrednie emisje gazów cieplarnianych (zakres 2)	<a href="#">Zużycie energii i emisje ANG</a>
305-3 (2016)	Emisje	Inne pośrednie emisje gazów cieplarnianych (zakres 3)	<a href="#">Zużycie energii i emisje ANG</a>
<b>Podejście do zarządzania różnorodnością</b>			
GRI 103-1	GRI 103. Podejście do zarządzania 2016	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem granic raportowania	<a href="#">B Corp – wśród najlepszych dla świata,</a> <a href="#">Prawa człowieka,</a> <a href="#">Ochrona sygnalistów</a>

GRI 103-2	GRI 103. Podejście do zarządzania 2016	Podejście do zarządzania tematami zidentyfikowanymi jako istotne	<a href="#">Prawa człowieka,</a> <a href="#">Ochrona sygnalistów</a>
GRI 103-3		Ewaluacja podejścia do zarządzania	<a href="#">Prawa człowieka,</a> <a href="#">Ochrona sygnalistów</a>
GRI 405-1	GRI 405. Różnorodność i równość szans 2016	Skład ciał nadzorczych i kadry pracowniczej w podziale na kategorie pracowników według płci, wieku ...	<a href="#">Skład zarządu i rady nadzorczej w 2021 roku</a>
GRI 406-1	GRI 406. Przeciwdziałanie dyskryminacji 2016	Całkowita liczba przypadków dyskryminacji	Brak zgłoszeń takich przypadków
<b>Marketing i oznakowanie produktów</b>			
103-1	GRI 103. Podejście do zarządzania 2016	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	<a href="#">Przeciwdziałanie missellingowi,</a> <a href="#">Komunikacja marketingowa</a>
103-2		Podejście do zarządzania i jego elementy	<a href="#">Przeciwdziałanie missellingowi,</a> <a href="#">Komunikacja marketingowa</a>
103-3		Ewaluacja podejścia do zarządzania	<a href="#">Przeciwdziałanie missellingowi,</a> <a href="#">Komunikacja marketingowa</a>
417-3	GRI 417: Marketing i oznakowanie produktu	Całkowita liczba przypadków niezgodności z regulacjami i dobrowolnym kodeksami regulującymi kwestie komunikacji marketingowej	Brak zgłoszeń takich przypadków
<b>Bezpieczeństwo klientów</b>			
103-1	GRI 103. Podejście do zarządzania 2016	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	<a href="#">Bezpieczeństwo danych klientów</a>
103-2		Podejście do zarządzania i jego elementy	<a href="#">Bezpieczeństwo danych klientów</a>
103-3		Ewaluacja podejścia do zarządzania	<a href="#">Bezpieczeństwo danych klientów</a>
418-1	GRI 418: Bezpieczeństwo klientów	Całkowita liczba uzasadnionych skarg dotyczących naruszenia prywatności klientów oraz utraty danych	Brak zgłoszeń takich przypadków