

KODEKS ETYCZNY ANG

**Warto być uczciwym, choć nie zawsze się to opłaca.
Opłaca się być nieuczciwym, ale nie warto.**

Władysław Bartoszewski



Artur Nowak-Gocławski

Myśląc o etyce w naszej organizacji, nie skupiam się tylko na tym, jak dużo zrobiliśmy, by stawać się przyzwoitą firmą, być wobec naszych partnerów, klientów, współpracowników porządnymi przedsiębiorcami i ludźmi, ale przede wszystkim koncentruję się na tym, jak mocno jesteśmy niedoskonalimi. Ta świadomość niedoskonałości i odpowiedzialności z tym związanej oznacza dla nas wielkie wyzwanie, potrzebę ciągłej zmiany i jest też dla nas wszystkich dobrą przyszłością, jeżeli temu sprostać.

Myślę, że niniejszy zbiór wskazówek dla jednych z nas będzie potwierdzeniem tego, że jesteśmy na dobrej drodze, dla innych inspiracją do zmian i też dla niektórych z nas kategorię normą postępowania. Jako ANG jesteśmy firmą, której „o coś chodzi” i z całą pewnością jedną z najważniejszych spraw jest odpowiedzialna i etyczna sprzedaż. Zachęcam do refleksji nad naszymi zasadami i do ich stosowania.

misja

**Dostarczać ludziom usługi finansowe, których potrzebują,
które rozumieją i na które ich stać.**

Tworzymy dla profesjonalistów z branży finansowej wybitne środowisko pracy oparte na odpowiedzialności, współwłasności i współstanowieniu, by móc dostarczać naszym klientom usługi finansowe dla nich zrozumiałe, których potrzebują i na które ich stać, będąc przy tym odpowiedzialnym partnerem dla współpracujących z nami instytucji finansowych.

wizja

Spółdzielnia będzie efektywnym biznesem

Budujemy organizację, która będzie jedną z pięciu największych firm pośrednictwa finansowego w Polsce. Widzimy firmę rosnącą systematycznie pod względem przychodów i zatrudnienia, prowadzącą rentowną, efektywną działalność budującą swoją wartość w sposób zrównoważony, zaangażowany i odpowiedzialny społecznie. Wierzymy w możliwość łączenia celów ekonomicznych z przyjętymi i przestrzeganymi przez nas wartościami firmy oraz potrzebami ludzi i przyrody. Dzięki takiemu podejściu możemy zbudować biznes efektywny długoterminowo, trwały i pożyteczny.

Ludzie są naszą wartością

Człowiek jest naszą największą wartością etyczną i najważniejszym źródłem wartości ekonomicznej naszej firmy. Widzimy współpracowników, którzy identyfikują się z misją, wizją i wartościami naszej organizacji, traktując pracę jak służbę i jako źródło rozwoju osobistego, spełnienia zawodowego i radości. Widzimy naszą firmę jako sprzyjającą temu, by człowiek w Spółdzielni osiągał sukces finansowy, znajdując przestrzeń dającą poczucie bezpieczeństwa, zaufania i szacunku.

Spółdzielnia będzie tworzyć kapitał społeczny

Poprzez angażowanie się w inicjatywy na rzecz współpracy międzyludzkiej, dobra wspólnego zarówno wewnątrz naszej firmy, jak i społeczności poza Spółdzielnią, chcemy dzielić się naszą wiedzą, doświadczeniem i zasobami, budując kapitał społeczny, kapitał zaufania, tak aby zmieniać świat na lepsze. Widzimy odpowiedzialność obywatelską naszej organizacji i chcemy być firmą, która łączy, a nie dzieli.

Pozytywnie wpłyniemy na środowisko

Wierzymy, że każda organizacja wpływa na otaczające je środowisko. Chcemy nie tylko eliminować swój negatywny wpływ na środowisko, ale również mieć swój udział w zapewnieniu przyszłym pokoleniom dostępu do zasobów naturalnych w stopniu nie mniejszym niż ten, jaki stał się naszym udziałem.

wartości ANG

Ludzie

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

Równowaga

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

Edukacja

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

Etyka

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

Radość

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

Przedsiębiorczość

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

Zaangażowanie

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

Współpraca

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

Etyka w ANG to przede wszystkim odpowiedzialna sprzedaż - naszym celem jest ograniczenie misselingu do poziomu 0%. Nasi doradcy nie mają planów sprzedażowych, monitorujemy wyniki pod kątem nieetycznych zachowań, wymagamy pracy na wyłączność, stawiamy na szkolenia naszych współpracowników oraz wymianę wiedzy i doświadczenia. Takie podejście wyróżnia nas na rynku, na co zwracają uwagę nasi współpracownicy w badaniach satysfakcji, które prowadzimy co roku. Ma to ogromny wpływ na jakość obsługi klientów oraz relacje z naszymi partnerami biznesowymi.



Katarzyna Dmowska

12 zasad etycznych ANG

1. STOSUJEMY ZASADY ODPOWIEDZIALNEJ SPRZEDAŻY

- Podejmujemy wysiłki na rzecz odpowiedzialnej sprzedaży zarówno w naszej organizacji, jak i w branży finansowej oraz kategorycznie przeciwstawiamy się wszelkim działaniom mogącym prowadzić do nieodpowiedzialnej, tzw. złej sprzedaży, czyli misselingu.
- W naszym rozumieniu odpowiedzialna sprzedaż w branży finansowej to taka relacja z klientem, która sprawia, że otrzymuje on produkt finansowy, który jest mu potrzebny, który rozumie i na który go stać.
- W naszych działaniach sprzedażowych zawsze szukamy równowagi pomiędzy interesami naszych partnerów finansowych, współpracowników i klientów.
- Dokładamy wszelkich starań, by wszystkie warunki i postanowienia umowy, zwłaszcza jeżeli dotyczą groźących klientom konsekwencji i ryzyk finansowych, były dla naszych klientów przejrzyste, jasne i dające poczucie zaufania do nas jako przedstawicieli branży finansowej.
- Dbamy o jakość, profesjonalizm i wysokie standardy obsługi klientów.



2. DARZYMYSIĘ SZACUNKIEM I ZAUFANIEM, UCZCIWIE I LOJALNIE PODCHODZIMY DO WZAJEMNYCH RELACJI. WSPÓŁPRACUJEMY ZE SOBĄ I DZIELIMYSIĘ WIEDZĄ

- Szanujemy swoich współpracowników oraz partnerów biznesowych, wspieramy się wzajemnie.
- Współpracujemy z osobami, które szanują nasz system wartości i zechcą stawać się częścią tożsamości ANG.
- Dzielimy się wiedzą i doświadczeniem, bezinteresownie pomagamy innym.
- Identyfikujemy się z marką ANG i zawsze komunikujemy przynależność do ANG.
- Odpowiadamy na potrzeby wspólne społeczności ANG, włączając się i uczestnicząc w inicjatywach z tym związanych.



- Decyzje biznesowe podejmujemy, myśląc długofalowo i biorąc pod uwagę ich konsekwencje dla nas, klientów, partnerów biznesowych, innych interesariuszy i środowiska.

3. TWORZYMYSIĘ ODPOWIEDZIALNE, SPRAWIEDLIWE I PRZYJAZNE MIEJSCE PRACY

- Współpracując z ANG, nie współpracujemy biznesowo jednocześnie z bezpośrednią konkurencją ANG.
- Nie rekrutujemy i nie proponujemy współpracy pracownikom i współpracownikom oraz partnerom biznesowym innych spółdzielców ANG.
- Nie konkurujemy cenowo z innymi spółdzielcami ANG i nie stosujemy dumpingowych cen w celu zdobycia partnerów do współpracy.
- Tworzymy kulturę pracy opartą na szacunku do drugiego człowieka i przyrody.
- W relacjach ze współpracownikami kierujemy się naszą odpowiedzialnością za te relacje.
- Zapewniamy współpracownikom godziwe warunki pracy i wynagrodzenia.
- Stosujemy uczciwe praktyki związane z zatrudnieniem i podjęciem współpracy.



4. WAŻNE SĄ DLA NAS ROZWÓJ I EDUKACJA - DZIĘKI NIM MOŻEMY ŚWIADCZYĆ USŁUGI NA NAJWYŻSZYM POZIOMIE*

- Dbamy o rozwój osobisty, zarówno na poziomie zawodowym, jak i humanistycznym.
- Uaktualniamy i uzupełniamy konieczną wiedzę fachową poprzez ustawiczne kształcenie i doskonalenie umiejętności.
- Korzystamy z dostępnych w ANG szkoleń i rozwiązań sprzyjających naszemu rozwojowi.
 - * dokumenty zewnętrzne: Zasady dobrych praktyk KPF - część IV Pośrednik Kredytowy
 - * dokumenty wewnętrzne: Program szkoleń, Standardy pracy



12 zasad etycznych ANG

5. PRZESTRZEGAMY PRZEPISÓW PRAWA ORAZ POSTANOWIEŃ ZAWARTYCH UMÓW*

- Wykonujemy nasze obowiązki z należytą starannością, uwzględniając zarówno zewnętrzne, jak i wewnętrzne regulacje prawne.
- Dbamy o ochronę danych osobowych naszych klientów i poufność posiadanych informacji.
 - * dokumenty zewnętrzne: Zasady dobrych praktyk KPF – część IV Pośrednik Kredytowy
 - * dokumenty wewnętrzne: Standardy pracy; Polityka compliance – ochrona danych osobowych, postępowanie z danymi poufnymi

6. UNIKAMY KONFLIKTU INTERESÓW

- Unikamy konfliktu interesów. Jeżeli konflikt taki zaistniał – dążymy do jego rozwiązania z zapewnieniem uczciwego i rzetelnego traktowania współpracowników, klientów i partnerów.
- Problematiczne kwestie i nieprawidłowości dotyczące tematów objętych Kodeksem Etycznym zgłaszamy do Komisji Etyki.
- W każdym przypadku możemy skorzystać ze wsparcia członków zarządu, którzy mogą pełnić funkcję mediatora.

7. DBAMY O UCZCIWĄ I PRZEJRZYSTĄ KOMUNIKACJĘ

- Naszym partnerom przekazujemy wszelkie niezbędne informacje, które według naszej wiedzy mogą wpłynąć na ich decyzje biznesowe.
- Dbamy o to, by informacje przekazywane naszym klientom były rzetelne i nie wprowadzały ich w błąd.
- W komunikacji marketingowej nie stosujemy informacji budujących niewłaściwe przesłanki decyzji naszych partnerów lub/i klientów.
- Potrafimy przyznać się do błędów i zawsze wyciągamy z nich wnioski.

8. BUDUJEMY PARTNERSKIE I DŁUGOTERMINOWE RELACJE Z KLIENTAMI I PARTNERAMI BIZNESOWYMI

- Dobro klienta zawsze stawiamy wyżej niż nasze dobro i własne korzyści finansowe.

- Każdego klienta traktujemy z szacunkiem i zrozumieniem, proponując optymalną ofertę dostosowaną do jego indywidualnych potrzeb i możliwości.
- Jesteśmy odpowiedzialni wobec klientów, otwarcie informując o warunkach współpracy, procesie i produktach.
- W naszym postępowaniu kierujemy się dbałością o interesy naszych partnerów finansowych.

9. PRZESTRZEGAMY ZASAD UCZCIWEJ KONKURENCJI

- We wzajemnych stosunkach kierujemy się dobrymi obyczajami z poszanowaniem zasad uczciwej konkurencji.
- Szanujemy i dbamy o dobre relacje z konkurencją.
- Nie wyrażamy się źle o konkurencji. W komunikacji zewnętrznej i wewnętrznej skupiamy się na swoich atutach, a nie na wadach konkurencji. W ten sposób możemy budować naszą pozycję rynkową.

10. WYSTRZEGAMY SIĘ WSZELKICH PRZEWYJĄCÓW DYSKRYMINACJI. DBAMY O RÓŻNORODNOŚĆ W MIEJSCU PRACY

- Wdrażamy politykę równego traktowania i różnorodności w miejscu pracy w obszarach dotyczących rekrutacji, dostępu do szkoleń i awansów, wynagrodzeń, godzenia obowiązków zawodowych z życiem prywatnym, ochrony przed mobbingiem.
- Dbamy, aby ANG była miejscem wolnym od wszelkich form dyskryminacji. Dlatego też nie dyskryminujemy naszych współpracowników, klientów i pozostałych interesariuszy ze względu na płeć, wiek, poglądy religijne lub polityczne, niepełnosprawność, orientację seksualną itp.
- Z różnorodności z zainteresowaniem czerpiemy inspirację i wiedzę.
- Wyrażanie przez współpracowników opinii w mediach, w tym szczególnie w społecznościowych, powinno uwzględniać wartości i zasady obowiązujące w ANG.
- Powinniśmy unikać wypowiedzi obraźliwych, dyskryminujących, naruszających godność człowieka, łamiących zasady Kodeksu Etycznego.

12 zasad etycznych ANG

11. ANGAŻUJEMY SIĘ W DZIAŁANIA NA RZECZ DOBRA WSPÓLNEGO

- Działamy na rzecz dobra wspólnego, angażując się w miarę naszych możliwości w rozwiązywanie problemów społecznych.
- Naszym współpracownikom stwarzamy możliwość samorealizacji w ramach programu wolontariatu pracowniczego.
- Zachęcamy naszych klientów, współpracowników, partnerów biznesowych i ich rodziny do angażowania się w dobro wspólne społeczności, w jakich żyjemy.
- Solidaryzujemy się ze społecznością spółdzielczą, wspierając ruch spółdzielczy i spółdzielcze inicjatywy.
- Angażujemy się w inicjatywy na rzecz doskonalenia branży finansowej.

12. OGRANICZAMY NASZ NEGATYWNY WPŁYW NA ŚRODOWISKO.

- Podejmujemy inicjatywy mające na celu promowanie postaw odpowiedzialności ekologicznej. Staramy się działać zgodnie z zasadą 3xU: używaj mniej, utylizuj, użyj повторно.
- Ograniczamy zużycie papieru. Jeżeli musimy drukować - drukujemy po obu stronach kartki, na papierze pochodzącym w 100% z recyklingu, z certyfikatem FSC.
- Nasze materiały marketingowe, np. ulotki, wizytówki, teczki, plakaty, drukujemy na papierze z certyfikatem FSC, pochodzącym w 100% z recyklingu.
- Komunikujemy klientom, partnerom biznesowym, współpracownikom o naszej odpowiedzialności w tym zakresie.



Michał Kwasek

Kluczem do sukcesu w zakresie społecznej odpowiedzialności biznesu jest etyka biznesu w odniesieniu do miejsca pracy. Podstawa to stworzenie przyjaznego i wolnego od dyskryminacji środowiska, w którym każdy może się rozwijać i realizować się, nie tylko zawodowo. Zależy nam na zaangażowaniu naszych współpracowników w wolontariat i różne aktywności na rzecz lokalnych społeczności. Ważne jest dla nas również ograniczanie negatywnego wpływu na środowisko - przede wszystkim zachęcamy naszych ekspertów do ograniczania drukowania i promujemy papier w 100% z recyklingu.

ZGŁASZANIE WĄTPLIWOŚCI I NIEPRAWIDŁOWOŚCI

Wszyscy spółdzielcy, pracownicy i współpracownicy ANG są zobowiązani do przestrzegania zapisów niniejszego Kodeksu Etycznego i zgłaszania w dobrej wierze wszelkich zaobserwowanych nieprawidłowości, które w ich ocenie są nieetyczne i niezgodne z zapisami Kodeksu Etycznego. Wszelkie pytania, wątpliwości i nieprawidłowości rozpatrywane są przez Komisję Etyki ANG.

KOMISJA ETYKI

Nasz Kodeks Etyczny jest dokumentem wypracowanym w konsultacji z Wami. Niemniej, w przypadku jakichkolwiek wątpliwości odnośnie do samych zasad czy też ich stosowania na co dzień, do Waszej dyspozycji jest Komisja Etyki, która będzie służyć pomocą. Aktualny skład Komisji Etyki oraz jej regulamin dostępny jest na www.angkredyty.pl w zakładce Etyka.

Komisja realizuje swoje cele poprzez:

- upowszechnianie zasad etyki zawodowej w relacjach członków i współpracowników Spółdzielni z klientami i innymi grupami interesariuszy;
- promowanie i wyjaśnianie zasad etyki w środowisku ANG;
- ocenę przestrzegania zasad Kodeksu Etycznego ANG

Zgłoś swoje pytanie, wątpliwość lub naruszenie zasad Kodeksu do naszej Komisji Etyki

► etyka@angkredyty.pl