



**ALIOR  
BANK**

WYŻSZA KULTURA. BANK NOWOŚCI.

**SPRAWOZDANIE GRUPY  
KAPITAŁOWEJ ALIOR BANKU S.A.  
NA TEMAT INFORMACJI  
NIEFINANSOWYCH  
ZA 2019 ROK**



## Spis treści

<b>1. Grupa Kapitałowa Alior Banku S.A. oraz Alior Bank S.A. – spółka dominująca</b> .....	<b>3</b>
1.1. Kim jesteśmy.....	3
1.2. Nasza strategia biznesowa .....	5
1.3. Nasze relacje.....	11
1.4. Partnerstwa strategiczne .....	14
1.5. Spółki należące do Grupy Kapitałowej Alior Banku S.A. ....	18
1.6. Nasze nagrody.....	23
<b>2. Podstawy naszej działalności</b> .....	<b>28</b>
2.1. Etyka – zasady postępowania.....	28
2.2. Zarządzanie ryzykiem nadużyć .....	31
2.3. Przeciwdziałanie łamaniu praw człowieka w łańcuchach dostaw .....	33
2.4. Zarządzanie ryzykiem związanym z działalnością biznesową.....	34
<b>3. Klient w centrum uwagi</b> .....	<b>42</b>
3.1. Głos Klienta .....	42
3.2. Doświadczenie Klienta.....	44
3.3. Innowacje.....	51
3.4. Odpowiedzialna sprzedaż.....	55
3.6. Edukacja pracowników .....	56
3.5. Bezpieczeństwo danych i transakcji Klienta .....	56
3.6. Ochrona danych osobowych.....	57
3.7. Bezpieczna bankowość elektroniczna.....	58
<b>4. Zatrudnienie – kim są nasi pracownicy?</b> .....	<b>60</b>
4.1. Liczba pracowników .....	60
4.2. Kształtowanie Liderów Transformacyjnych.....	61
4.3. Warunki pracy.....	62
4.4. Benefity .....	64
4.5. Zarządzanie różnorodnością.....	66
4.7. Rozwijanie kompetencji pracowników .....	70
<b>5. Odpowiedzialność wobec społeczeństwa i otoczenia</b> .....	<b>72</b>
5.1. Zaangażowanie społeczne.....	72
5.2. Wsparcie rozwoju przedsiębiorczości polskich firm .....	86
5.3. Zarządzanie wpływem na środowisko .....	92
<b>O Raporcie</b> .....	<b>96</b>
<b>Podpisy wszystkich Członków Zarządu</b> .....	<b>97</b>



# 1. Grupa Kapitałowa Alior Banku S.A. oraz Alior Bank S.A. – spółka dominująca

## 1.1. Kim jesteśmy

Alior Bank jest jednym z najbardziej dynamicznie rozwijających się banków w Polsce. To pierwszy start-up'owy bank, który od samego początku swojej działalności stawia na innowacje i wyznacza trendy w bankowości internetowej na rodzimym rynku.

To lider nowoczesnej bankowości, opartej na pionierskich rozwiązaniach technologicznych. Wykorzystuje blockchain, otwartą bankowość, sztuczną inteligencję i biometrię. Odważnie i zawsze z powodzeniem wprowadza swoje innowacyjne pomysły. To Alior Bank jako pierwszy bank w Polsce stworzył w pełni internetowy kantor walutowy. Alior Bank jest również odpowiedzialny za uruchomienie pierwszej w kraju wideo weryfikacji przy zakładaniu rachunków osobistych.

[GRI 102-18]

[GRI 102-2]

### Kluczowe liczby – pozycja Alior Banku wśród największych banków w kraju



6%

udziału w rynku



#6

liczba klientów  
(ponad 4 mln)



#4

sieć dystrybucji  
(832 placówki)



Top 3

rozpoznawalność  
marki



#5

zatrudnienie  
(ponad 7600 osób)



#9

zysk netto



#8

suma bilansowa  
(76 mld zł)



20

nagród w 2019 roku

Działalność Grupy Kapitałowej Alior Banku S.A. rozciąga się na kilka różnych, aczkolwiek powiązanych ze sobą segmentów. Jest to ściśle związane z działalnością spółek wchodzących w skład Grupy Kapitałowej. Poza działalnością bankową, działalność Grupy obejmuje m.in.: działalność leasingową, pośrednictwa ubezpieczeniowego, asset management, wyszukiwanie i pozyskiwanie partnerów zewnętrznych do współpracy w oferowaniu usług poza bankowych, działalność usługową w zakresie technologii online.





Podstawowa działalność Banku obejmuje prowadzenie rachunków bankowych, udzielanie kredytów i pożyczek pieniężnych, emitowanie bankowych papierów wartościowych oraz prowadzenie skupu i sprzedaży wartości dewizowych. Prowadzimy także działalność maklerską, doradztwo i pośrednictwo finansowe, aranżację emisji obligacji korporacyjnych oraz świadczymy inne usługi finansowe. W najbliższych latach planujemy znaczny wzrost sprzedaży za pośrednictwem kanałów elektronicznych.

Swoje produkty i usługi bankowe oferujemy poprzez sieć placówek własnych, partnerskich i pośredników finansowych oraz kanały dystrybucji oparte na platformie informatycznej obejmującej: bankowość online, bankowość mobilną oraz centra obsługi telefonicznej. Wsparciem sieci dystrybucji są punkty obsługi, w których oferowane są nasze produkty pod marką: T-Mobile Usługi Bankowe dostarczane przez Alior Bank.

[GRI 102-5]

### Produkty i usługi Alior Banku



Alior Bank jest spółką publiczną. Od grudnia 2012 roku nasze akcje są notowane na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie – przeprowadzona wówczas pierwsza oferta publiczna (IPO) o wartości 2,1 mld zł była największą ofertą prywatnej spółki w historii GPW. Od 2014 roku akcje Alior Bank wchodziły w skład indeksu WIG20. Naszymi akcjonariuszami są krajowi i międzynarodowi inwestorzy.

[GRI 102-3]

Główną siedzibą Alior Banku jest Warszawa. Naszą działalność prowadzimy jednak w całej Polsce. Na koniec grudnia 2019 roku Alior Bank dysponował 820 placówkami (197 oddziałami tradycyjnymi, 7 oddziałami Private Banking, 8 Centrami Korporacyjnymi oraz 608 placówkami partnerskimi).

[GRI 102-4]

[GRI 102-6]

Alior Bank S.A. we współpracy z firmą Telekom Romania, będącą częścią grupy Deutsche Telekom, od października 2017 roku rozpoczął działalność komercyjną na rynku rumuńskim. W chwili obecnej współpraca Alior Banku i Telekom Romania to jedyna kooperacja tak dużych i znaczących podmiotów z branży finansowej i telekomunikacyjnej na rynku rumuńskim. Marka – Telekom Banking – staje się coraz bardziej rozpoznawalna i kojarzona przez Klientów, jako nowoczesny bank nastawiony na oferowanie innowacyjnych produktów i usług. Wiele procesów już dziś nie wymaga wizyty Klienta w placówce (podpisanie umowy, otwarcie ROR), co jest bardzo dobrze przyjęte przez rynek. Synergia, która została osiągnięta pomiędzy firmami umożliwia dotarcie do szerokiej grupy Klientów w placówkach Telekomu (POS) oraz sieci własnych placówek (SIS), a także przez bardzo dobrze oceniane aplikacje mobilną i internetową. Oddział angażuje się również w działania organizacji pozarządowych. W grudniu 2019 r. został zorganizowany Jarmark Bożonarodzeniowy, z którego zgromadzone środki finansowe wsparły działalność organizacji NGO „Ana and Children” której misją jest zapobieganie wykluczeniu społecznemu dzieci ze środowisk dysfunkcyjnych.



## 1.2. Nasza strategia biznesowa

Od 2017 roku realizujemy Strategię „Cyfrowego buntownika”, której nadrzędnym celem biznesowym jest utrzymanie pozycji lidera innowacyjności w Polsce oraz znalezienie się wśród najbardziej innowacyjnych banków w Europie. Dbając o komfort i wygodę Klientów rozwijamy nasze elastyczne produkty oraz cyfryzujemy i upraszczamy procesy zarówno w segmencie Klienta indywidualnego, jak i biznesowego. W 2019 roku zrealizowaliśmy szereg projektów przybliżających nas do realizacji naszych założeń.

[GRI 102-16]



## Realizacja Strategii "Cyfrowy buntownik" w 2019 roku

W 2019 r. Alior Bank kontynuował realizację Strategii „Cyfrowy buntownik” na lata 2017-2020, adaptując ją do zmieniającego się otoczenia i złożonych potrzeb Klientów. Mapa projektów skoncentrowana była na realizacji projektów w ramach sześciu kluczowych strumieni:

- Bankowość detaliczna,
- Bankowość korporacyjna,
- Operacje i back-office,
- Innowacje i fintechy,
- Transformacja HR,
- Transformacja IT.

Open Banking i Klientocentryczność stanowiły obszary wspierające dla kluczowych strumieni.

Strumień strategii „Cyfrowy buntownik”	Kluczowe działania	Opis
Bankowość detaliczna	Rozwój Konta Jakże Osobistego	Rozbudowaliśmy pakiet korzyści dostępnych w ramach Konta Jakże Osobistego. Na koniec 2019 r. klienci mogli elastycznie wybierać i zmieniać dodatkowe korzyści spośród 10 oferowanych przez Bank. W 2019 r. udostępniliśmy m.in. preferencyjne warunki płatności za granicą w walutach obcych. Nasi klienci uzyskali możliwość wyboru waluty i jej zmiany z poziomu nowej bankowości www i mobilnej.
	Zintegrowana umowa	Wdrożyliśmy zintegrowaną umowę o rachunek bankowy, kartę debetową i konto oszczędnościowe w ramach jednego wniosku, zarówno w procesie internetowym, jak i w oddziale.
	Nowoczesne i ekologiczne oddziały	W grudniu 2019 r. zaprezentowaliśmy pierwszy z oddziałów w nowym formacie. Placówka wyróżnia się nowym designem i wykorzystaniem nowych technologii. Rolą nowego oddziału jest przede wszystkim zapewnienie wygody i prywatności Klientowi oraz komfortu pracy bankierowi. W oddziale wykorzystaliśmy materiały i produkty lokalnych dostawców. W dużej mierze są to surowce z recyklingu.



<b>Bankowość biznesowa</b>	Karta wirtualna	Klienci segmentu biznesowego uzyskali dostęp do nowych produktów takich jak karta wirtualna, umożliwiającą przedsiębiorcom zarządzanie znacznymi wolumenami płatności online.
	Nowy system kredytowy	Wdrożyliśmy nowy systemu kredytowy dla segmentu Klienta biznesowego, umożliwiający podjęcie szybkich decyzji kredytowych. Ponadto przedsiębiorcy z segmentu MŚP zyskali możliwość ubiegania się o finansowanie do kwoty 3 mln zł w ramach jednej automatycznej decyzji kredytowej. Bank uprościł proces, skracając przy tym czas uzyskania decyzji kredytowej nawet do 20 minut. Proces ten może być zrealizowany również na tablecie bankiera w siedzibie firmy.
	Rozwój Zafirmowani.pl	Wdrożyliśmy nowe rozwiązania na portalu Zafirmowani.pl. Kalkulator kredytowy i wyszukiwarka dotacji unijnych ma na celu wstępne sprawdzenie zdolności kredytowej firmy oraz wyszukanie najważniejszych informacji o interesujących przedsiębiorcę dotacjach w szybki i łatwy sposób.
<b>Cyfryzacja</b>	Migracja Klientów do Alior Mobile i Online	Przeprowadziliśmy pełną migrację Klientów indywidualnych z segmentu mikroprzedsiębiorstw do nowej bankowości internetowej Alior Online i mobilnej Alior Mobile.
	Rozwój relacji z Klientami Consumer Finance	Dla Klientów korzystających z kredytów ratalnych wprowadziliśmy udogodnienie w postaci automatycznego dostępu do bankowości internetowej i mobilnej.
	Rozwój Kantora Walutowego	Udostępniliśmy nową aplikację Kantora Walutowego, zarówno w wersji przeglądarkowej, jak i mobilnej. Aplikacja została rozbudowana o dodatkowe funkcje, a ofertę Kantora wzbogacono o kartę wielowalutową z możliwością dokonywania płatności w 23 walutach. Dodatkowo rozpoczęte zostały prace mające na celu rozwój nowoczesnych metod identyfikacji Klienta oraz procesu onboardingu w kanałach cyfrowych.





Operacje i back-office	Robotyzacja procesów	Zrobotyzowaliśmy procesy nie tylko operacyjne i windykacyjne, ale również procesy sieci sprzedaży: bezpośredniej, internetowej, telefonicznej i Consumer Finance, a także procesy Biura Maklerskiego, HR i Audytu. Ogółem od początku trwania projektu wdrożono na produkcję 100 robotów. W samym 2019 r. wdrożono z powodzeniem 61 robotów w ramach nowej technologii.
	Automatyzacja kontaktów mailowych	Wdrożyliśmy pilotażowo system automatyzujący kontakt mailowy z Klientami. Rozwiązanie zostało wypracowane wraz z jednym ze statupów z programu akceleracyjnego RBL_Start.
Open banking	Status TPP i uproszczony proces kredytowy	Alior Bank uzyskał zezwolenie KNF na działalność jako TPP (Third Party Provider). Umożliwi to m.in. dalsze upraszczanie procesów i jeszcze lepsze dostosowanie oferty do potrzeb Klienta. Jeszcze w 2019 r. uruchomiony został nowy proces kredytowy oparty o dostęp do historii rachunku Klienta w innym banku, bez konieczności przedstawiania przez Klienta zaświadczenia o zarobkach.
Innowacje i fintechy	Platforma CASH	PZU SA i Alior Bank uruchomiły innowacyjną platformę internetową Cash, za pośrednictwem której pracownicy będą mieli szybki dostęp do tanich i bezpiecznych pożyczek. Dzięki niej pracodawcy mogą oferować dodatkowe korzyści swoim pracownikom.
	4 projekty pilotażowe w drugiej edycji programu RBL_START	W rezultacie drugiej edycji akceleratora RBL_START uruchomiono 4 programy pilotażowe. Wybrane rozwiązania dotyczą między innymi integracji i analizy danych oraz rozwoju produktów bankowych na zewnętrznych platformach.
	Wykorzystanie blockchain publicznego do weryfikacji dokumentów	Alior Bank jako pierwszy bank w Polsce wykorzystał blockchain publiczny. Udostępniona została platforma z dokumentami bankowymi, których autentyczność można sprawdzić przy wykorzystaniu publicznej sieci blockchain – Ethereum. Zastosowanie blockchained publicznego umożliwi zachowanie całkowitej transparentności.





**Transformacja HR**

Cyfrowe narzędzia współpracy	Zrealizowaliśmy szereg inicjatyw w ramach Programu Transformacji Kulturowej, które przyniosły znaczący wzrost zaangażowania pracowników Banku. Do najważniejszych należy zaliczyć: przeprowadzenie z sukcesem pilotażu dla hybrydowego wykorzystania chmury kolaboracyjnej, udostępnienie rozwiązań umożliwiających pracę zdalną z dowolnego miejsca i rozwój wewnętrznego portalu pracowniczego KOMPAS (m.in. e-learning, ocena okresowa, cele roczne).
Rozszerzenie pracy w zwinnej metodyce Agilor	Realizacja strategii była możliwa dzięki zastosowaniu autorskiej metody wytwórczej Agilor (adaptacja najlepszych praktyk Agile do specyfiki działania Aliora). Aktualnie w modelu zwinnym, tzw. Tribes pracuje ponad 200 osób zarówno z jednostek biznesowych, jak i IT w 4 obszarach biznesowych: Kredytów Klienta Indywidualnego, Consumer Finance, Operacji i Backoffice oraz Monitoringu i Windykacji.
Mikroserwisy	Rozwijamy nowoczesną architekturę opartą o mikroserwisy, która umożliwi dalsze skracanie Time-2-Market i zwiększanie efektywności Banku.

Dostarczanie nowych produktów dla Klientów, wysoka jakość obsługi, zwinne wykorzystanie nowoczesnych technologii i efektywne operacje stanowią podstawę do dalszego rozwoju Alior Banku w perspektywie nowej strategii na lata 2020-2022.





# Tysięczna Zacztytana Biblioteka

Jubileusz 150-lecia  
Warszawskiego Szpitala dla Dzieci SPZOZ

*Biblioteki otwierane na dziecięcych oddziałach szpitalnych pomagają małym pacjentom przetrwać trudny czas choroby. Dostęp do literatury to dostęp do złożonego świata emocji i narzędzie budowania relacji z opiekunem.*

*Chcielibyśmy zaszczepić w każdym Polaku taką myśl, że jak przeczyta książkę, to może się nią podzielić. Bo w Zacztytanych – zupełnie wbrew matematyce – mnożenie odbywa się poprzez dzielenie.*

- Agnieszka Machnicka, Prezes Fundacji Zacztytani.org

## 1.3. Nasze relacje

Przyjazna i skuteczna komunikacja z Klientami to jeden z kluczowych elementów naszej polityki informacyjnej. Przekazywane informacje formułujemy w sposób prosty i umożliwiający ich zrozumienie. Równolegle, w celu jak najlepszego poznania potrzeb i problemów naszych Klientów przeprowadzamy wśród nich cykliczne badania poziomu satysfakcji z wykorzystaniem wskaźnika NPS.

Troszczymy się również o poufność komunikacji. Przekazując dane objęte tajemnicą bankową zawsze zachowujemy najwyższą staranność, by informacje zostały przekazane z zachowaniem surowych norm bezpieczeństwa.

Dbamy również o regularną, terminową oraz efektywną komunikację z uczestnikami rynku kapitałowego. Jako spółka publiczna prowadzimy działania mające na celu sprostanie potrzebom informacyjnym naszych interesariuszy zachowując dbałość o powszechny i równy dostęp do informacji zgodnie z najwyższymi standardami rynkowymi oraz obowiązującymi przepisami prawa.

### Nasi interesariusze



Działania związane z wykonywaniem przez Bank obowiązków informacyjnych oraz utrzymywaniem należytych relacji z inwestorami oraz analitykami prowadzone są przez Departament Relacji Inwestorskich. Główne działania Departamentu mają na celu zapewnienie stałego, równego i natychmiastowego dostępu do informacji o wszelkich istotnych zdarzeniach dotyczących Banku, mających lub mogących mieć wpływ na wartość jego akcji. Departament Relacji Inwestorskich regularnie organizuje spotkania Zarządu Banku z uczestnikami rynku kapitałowego. Celem spotkań jest omówienie bieżącej sytuacji finansowej i operacyjnej Alior Banku, przedstawianie strategii funkcjonowania oraz planowanych kierunków dalszego rozwoju. Poza wyżej wymienionymi zagadnieniami omawiane są kwestie związane z aktualną sytuacją makroekonomiczną, ogólną kondycją sektora finansowego oraz otoczeniem konkurencyjnym Banku.



**W 2019 r. miało miejsce 278 spotkań, w tym 151 spotkań i telekonferencji z 74 inwestorami zagranicznymi i 127 spotkań z 39 inwestorami lokalnymi**, które odbywały się zarówno w siedzibie Alior Banku, jak również organizowane były w ramach krajowych i zagranicznych konferencji oraz roadshows. Bank regularnie uczestniczy także w konferencjach i eventach organizowanych przez krajowe

i zagraniczne domy maklerskie.

**Jakość współpracy i obsługi Klienta wewnętrznego jest monitorowana poprzez cykliczne, wewnętrzne badania NPS wybranych jednostek organizacyjnych.** W 2019 roku badaniem objęto w sumie 11 departamentów. Wyniki badań są dla ocenianych cennym źródłem wiedzy i pozwalają na bardziej efektywne dostosowywanie funkcjonowania jednostek do zgłaszanych potrzeb.

W Alior Banku prowadzimy stały dialog z pracownikami. Wykorzystujemy do tego najpopularniejsze i najbardziej skuteczne narzędzia komunikacji. Są to m.in. spotkania, e-maile, plakaty, naklejki, konkursy i filmy. Każdy pracownik otrzymuje cotygodniowe newslettery z wiadomościami przydatnymi w codziennej pracy („HR News”) oraz wiadomościami dotyczącymi realizacji strategii, nowych produktów i osiągnięć Banku („Cyfrowy buntownik”). Na bieżąco, poprzez ankiety, zbieramy informację zwrotną na temat satysfakcji pracowników z otrzymywanych newsletterów.



W 2018 roku uruchomiliśmy nowy portal pracowniczy pod nazwą „Kompas”, który konsekwentnie rozwijaliśmy przez cały 2019 rok, i rozwijać będziemy również w 2020 roku, uruchamiając w portalu kolejne moduły i wykorzystując jego możliwości. Posiada on funkcjonalności znane z popularnych mediów społecznościowych i portali informacyjnych. Umożliwia to pracownikom swobodne dzielenie się informacjami z innymi, zakładanie grup dyskusyjnych, jak również komentowanie i „polubienie” artykułów. „Kompas” rozwijany jest w kierunku portalu ze wszystkim



procesami pracownika, już mamy szkolenia elektroniczne wraz z IDD, MBO, ocenę 360, wnioski o dofinansowania, a w 2020 do portalu dołączą następane funkcjonalności. Dostarczymy również nową aplikację mobilną z rozbudowanym czatem usprawniającym komunikację między pracownikami.



**W Alior Banku działa 5 organizacji związkowych, które reprezentują interesy pracowników wobec Banku wynikające z przepisów prawa pracy.** Bank organizuje regularnie, tj. każdego miesiąca, spotkania z przedstawicielami związków zawodowych, podczas których m.in. omawiane są najistotniejsze zagadnienia związane z działalnością Banku. Organizowane są również cykliczne spotkania organizacji związkowych z członkami Zarządu i Prezesem Alior Banku.

W 2019 roku kluczowymi tematami podejmowanymi ze związkami zawodowymi były negocjacje zakładowego układu zbiorowego pracy, nad którym prace wciąż trwają. W 2019 r. rozpoczęty został spór zbiorowy wytoczony Bankowi przez część organizacji związkowych. W lutym 2020 r. spór został zakończony podpisaniem porozumienia, którego głównym elementem jest wdrożenie minimalnej płacy w Banku.

Bank wspiera dialog społeczny z przedstawicielami pracowników oraz respektuje prawa organizacji związkowych. Poza Alior Bankiem w ramach Grupy kapitałowej istnieje jeden jeszcze związek zawodowy i wspiera on w analogicznym zakresie pracowników spółki Alior Leasing.

W Alior Banku regularnie przeprowadzamy ankiety zadowolenia ze świadczeń pracowniczych. Istotnym źródłem informacji zwrotnej od pracowników jest doroczne badanie zaangażowania, w którym pracownicy odpowiadają na kilkadziesiąt pytań dotyczących pracy w naszym Banku.

#### **Wybrane organizacje, których członkiem w 2019 roku był Alior Bank**

Związek Banków Polskich	Komitet ds. Jakości Usług Finansowych
Rada Bezpieczeństwa Banków	Polski Związek Faktorów





System Analiz Rynku Finansowania Nieruchomości	Bankowy Rejestr Incydentów Bezpieczeństwa IT
Bankowy Arbitraż Konsumentcki	ACI Polska
Izba Gospodarki Elektronicznej	Rada Banków Depozytariuszy
Pracodawcy RP	EFMA
Sekretariat Single Euro Payments Area	Bankowe Centrum Cyberbezpieczeństwa
Komisja Etyki Bankowej	Rada Bankowości Elektronicznej



## 1.4. Partnerstwa strategiczne

Rok 2019 to dalsze zacieśnienie współpracy z dotychczasowymi partnerami strategicznymi Banku – w szczególności z Grupą PZU, Lotos, czy Mastercard, jak również nawiązanie nowych partnerstw strategicznych lub zbudowanie zupełnie nowych obszarów współpracy w ramach istniejących partnerstw – m.in. z Grupą PZU, Innergo Systems (Apple Premium Reseller), czy Booking Holding.

Szereg kolejnych inicjatyw i ustaleń z nowymi partnerami jest w toku, ich efekty poznamy w roku 2020.

Bank otwiera się na nowych partnerów, którzy chcą tworzyć i wyznaczać trendy na rynku. Partnerstwa mają dawać wymierną korzyść dla Klienta, dla Partnera i dla Banku. Partnerstwa strategiczne pozwalają nam poszerzać ofertę produktową Banku, otwierać nowe kanały sprzedaży i obsługi, zwiększać bazę potencjalnych Klientów, do których możemy dotrzeć, pozyskiwać nowych Klientów, czy też wspierać budowanie głównej relacji Klienta z Bankiem oraz multiplikować punkty jego styku z Bankiem.

W Alior Banku chcemy w większym stopniu personalizować ofertę dla Klienta, zależy nam na budowaniu jego pozytywnych doświadczeń w interakcjach z Bankiem oraz usługami i produktami, które za pośrednictwem Banku możemy naszemu Klientowi udostępnić. Budowanie i rozwój partnerstw strategicznych ma te procesy wspierać.

**Naszym kluczowym partnerem strategicznym jest Grupa PZU, z którą realizujemy szereg inicjatyw – dotyczą one obszarów synergii przychodowych, kosztowych, innowacji czy ładu korporacyjnego.** Rok 2019 – poza poszerzeniem współpracy w obszarach już uprzednio zidentyfikowanych (jak np. bancassurance, produkty inwestycyjne, zakupy) – otworzył także nowe obszary współpracy. W szczególności rozpoczęliśmy intensywną współpracę w obszarze Assurbanking – realizując 2 duże strategiczne projekty oraz podejmując szereg innych mniejszych inicjatyw.





### Nasze kluczowe inicjatywy w obszarze Assurbanking:

- **Platforma Cash** – innowacyjna platforma pożyczkowa online skierowana do pracodawców, którzy mogą zaproponować ją swoim pracownikom, w ramach pakietu korzyści pozapłacowych. Pracownik – przy minimum formalności, szybko i wygodnie – może uzyskać środki na realizację swoich potrzeb, a przygotowana oferta jest bardzo atrakcyjna. Pilotaż platformy w Grupie PZU ruszył we wrześniu, w kolejnych miesiącach odnotowaliśmy dynamiczny wzrost wolumenu kredytowego. W roku 2020 te wzrosty powinny być kontynuowane – do platformy będą dołączały kolejne firmy, udostępniając ofertę Cash dla swoich pracowników.
- **Pracownicze plany kapitałowe (PPK)** – PZU podpisało w 2019 r. umowy o prowadzenie PPK w dużych zakładach pracy, zatrudniających łącznie kilkaset tysięcy pracowników. W roku 2020 liczba takich firm i baza pracowników z pewnością się powiększy (oferta PPK kierowana będzie do kolejnych grup podmiotów – w szczególności do firm zatrudniających minimum 50 pracowników). Dla pracowników tych firm Alior Bank przygotował atrakcyjną ofertę, dotyczącą różnych produktów bankowych. Poprzez kanał PPK Alior Bank ma szansę dotrzeć do szerokiego spektrum Klientów indywidualnych – którzy mogą się stać nowymi Klientami Banku lub mogą poszerzyć swoją aktualną paletę produktów Banku. Współpraca w ramach PPK to również możliwość dotarcia do samych firm z ofertą produktów i usług dla Klienta biznesowego – tak samego Banku jak i spółek z Grupy Alior Bank (m.in. Alior Leasing).



Mając na uwadze powyższe, **Platforma Cash oraz współpraca w ramach PPK będą z pewnością głównymi osiami intensyfikacji współpracy z PZU w obszarze Assurbanking w roku 2020** – pomagając realizować strategiczne cele obu organizacji (PZU i Banku). Będą kontynuowane oraz podejmowane także inne inicjatywy, które testowały będą różne opcje współpracy, pozyskania nowych Klientów, generujące przychody dla obu stron.

Sukcesywnie poszerzamy ofertę ubezpieczeń, dostarczanych w szczególności przez PZU, dostępnych za pośrednictwem Alior Banku – jako produkty powiązane z odpowiednimi produktami bankowymi lub jako





produkty samodzielne. Wdrażamy nowe produkty, udostępniamy także możliwość zakupu ubezpieczeń w nowych kanałach.

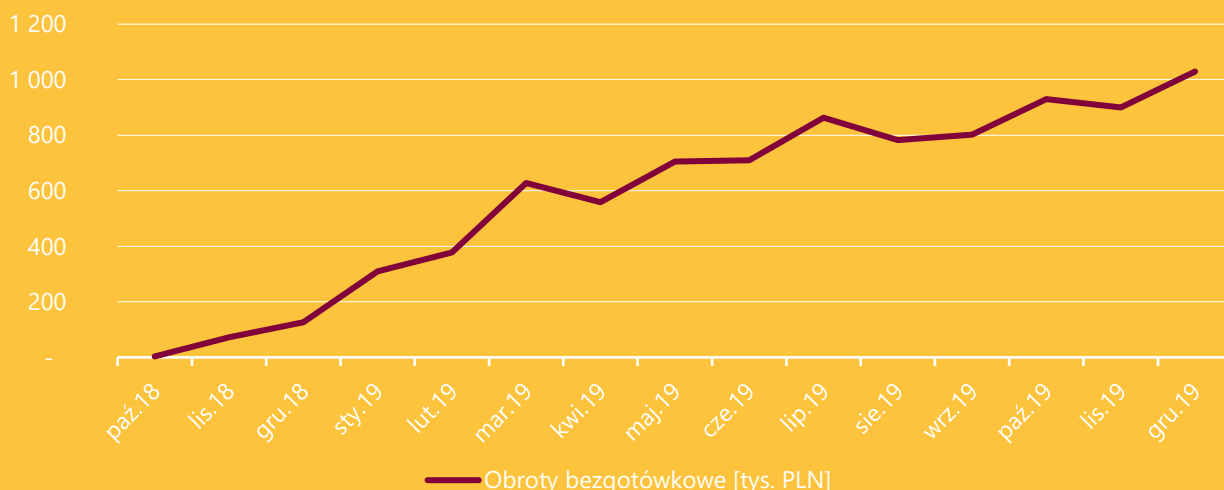
Partnerstwa strategiczne to nie tylko Grupa PZU. Jako Bank współpracujemy z wieloma podmiotami na różnych płaszczyznach. **W kontekście biznesowym w roku 2019 kontynuowaliśmy naszą współpracę z Lotos, poszerzyliśmy naszą współpracę z Innergo Systems, nawiązaliśmy nowe partnerstwa – m.in. z Booking.com i Rentalcars, poszerzamy zakres współpracy z Mastercard.** Rozpoczęliśmy także rozmowy z szeregiem innych partnerów, którzy będą wzbogacali ofertę Banku, otwierali nam nowe kanały dotarcia do Klientów, czy pozwalali na osiągnięcie innych synergii – np. w obszarach CSR, czy pozyskania, rozwoju i utrzymania pracowników.

Rozpoczęliśmy tym samym proces tworzenia szerszego programu, w ramach którego będziemy wkrótce mogli dołączać różnych partnerów, ich oferty, produkty, usługi.

#### Wybrane partnerstwa (spoza Grupy PZU), zrealizowane w 2019 roku:

- **Lotos** – od listopada 2018 trwa współpraca z Lotos Paliwa, opierająca się o kartę kredytową Mastercard Alior Lotos, umożliwiającą zakup paliwa i produktów na stacjach z rabatem i systematycznie zwiększa transakcyjność Klientów w branży paliwowej.

Podsumowanie obrotów transakcji bezgotówkowych na kartach kredytowych  
Alior Lotos Biznes (2018-2019)



- **Innergo Systems** - rozszerzyliśmy strategiczną współpracę z Innergo Systems (partner Apple w zakresie rozwiązań mobilnych dla biznesu, tzw. Apple Authorised Enterprise Reseller). Klienci banku uzyskali dostęp na wyłączność do platformy sprzedażowej ipromocja.aliorbank.pl, gdzie mogą kupić urządzenia firmy Apple na wyjątkowych warunkach, przy płatnościach natychmiastowych, kartą bądź na raty. Promocja objęła smartfony, w tym najnowszy model iPhone 11, w dalszej kolejności dodawane zostały kolejne produkty. Rozszerzenie współpracy



z Innergo Systems otwiera nowy obszar współpracy, bazując na dobrych doświadczeniach z dotychczasowych wspólnych inicjatyw. W 2018 roku Alior Bank we współpracy z Innergo Systems wyposażył w smartfony wszystkich swoich pracowników. **W czerwcu 2019 r. projekt smartfonizacji otrzymał nagrodę Innovation of the Month w konkursie Banking Innovation Awards 2019 EFMA-Accenture.**

- **Booking.com i Rental Cars** – nawiązaliśmy współpracę z Booking Holding, umożliwiając Klientom Alior Bank otrzymanie atrakcyjnych ofert (cashback) za realizację transakcji na Booking.com oraz zniżkę na wynajem aut w ramach Rental Cars.

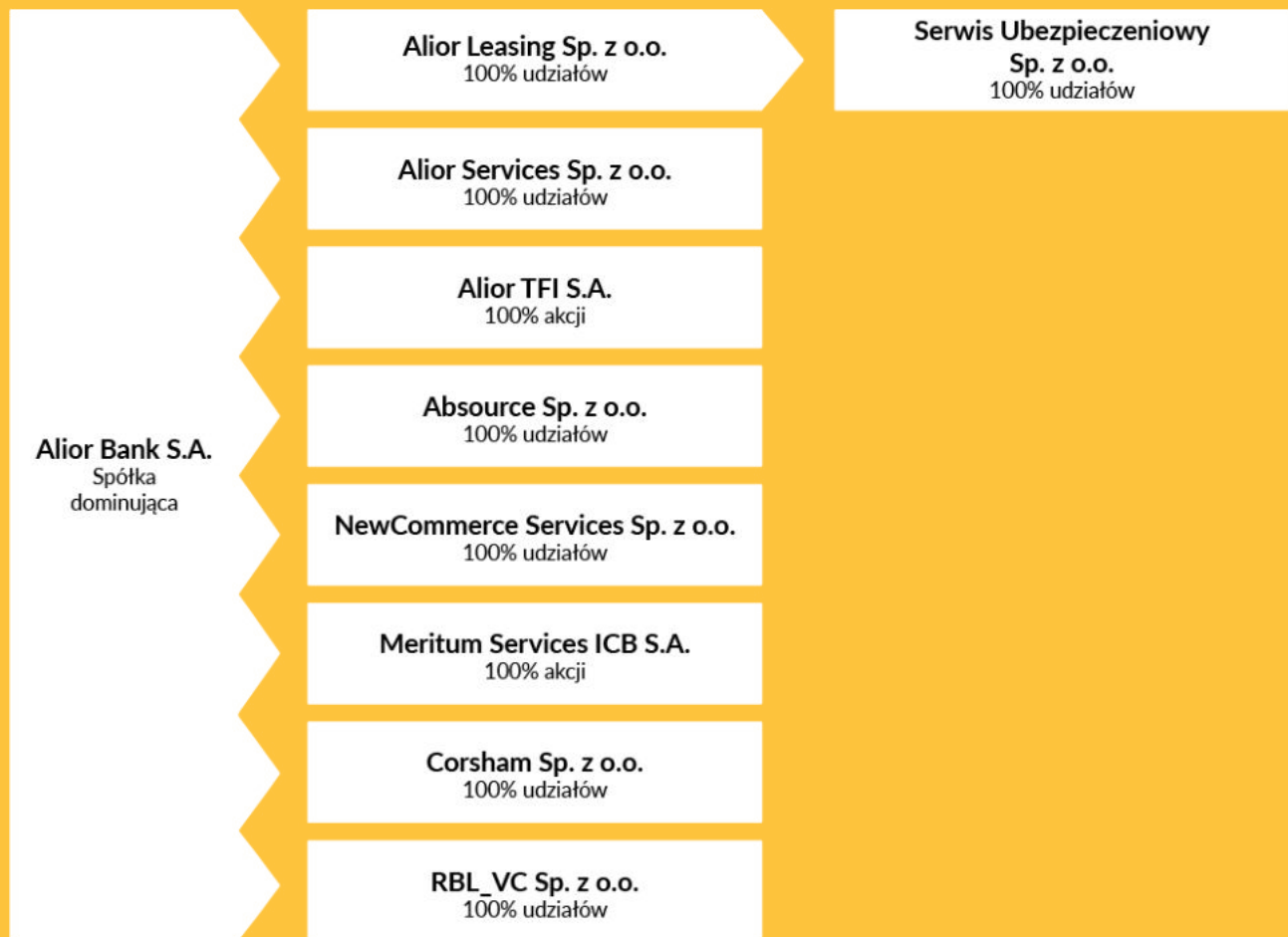


*Wierzymy w społeczne efekty działań edukacyjnych i czytelniczych prowadzonych przez Fundację Zacztyani.org. Dlatego nasze zaangażowanie odbywa się nie tylko na poziomie finansowym, ale też personalnym. Pracownicy Alior Banku chętnie angażują się w wolontariat w ramach działań fundacji.*

– Anna Baranek, Menedżer ds. Marketingu

## 1.5 Spółki należące do Grupy Kapitałowej Alior Banku S.A.

Grupa Kapitałowa Alior Banku S.A. na dzień 31 grudnia 2019 r.



\*Corsham Sp. z o.o. posiada 20% udziałów w spółce PayPo Sp. z o.o. 20 grudnia 2019 r. Corsham Sp. z o.o. zawarł umowę, na mocy której nabył udziały w podwyższonym kapitale zakładowym spółki Autenti Sp. z o.o. Na koniec okresu sprawozdawczego oraz na dzień publikacji Sprawozdania podwyższenie nie zostało zarejestrowane. Obie spółki nie podlegają konsolidacji.



LEASING

### Alior Leasing Sp. z o.o.

Spółka Alior Leasing Sp. z o.o. powstała w kwietniu 2015 r., natomiast działalność operacyjną prowadzi od października 2015 r.

Misją firmy jest wspieranie rozwoju przedsiębiorców poprzez dostarczanie najlepszych rozwiązań, które stanowią odpowiedź na oczekiwania nowoczesnych firm poszukujących kompleksowej oferty leasingowej, dopasowanej do ich indywidualnych potrzeb. W ramach oferty Alior Leasing, firmy mogą skorzystać z najbardziej popularnych form finansowania środków trwałych, przede wszystkim pojazdów, niezbędnych do funkcjonowania i rozwoju. Dzięki produktom, takim jak: leasing operacyjny, finansowy



i pożyczka leasingowa, przedsiębiorcy uzyskują łatwy i szybki dostęp do środków transportu oraz maszyn i urządzeń. Alior Leasing posiada liczną sieć sprzedaży oraz współpracuje z rozległą siecią partnerów biznesowych, dealerów i vendorów a także z siecią sprzedaży Alior Banku. Firma współpracuje przede wszystkim z osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą i firmami z sektora MŚP, jednak do grona jej Klientów należą także duże firmy.

## Serwis Ubezpieczeniowy Sp. z o.o.

Spółka Serwis Ubezpieczeniowy Sp. z o.o. powstała w listopadzie 2016 r., natomiast działalność operacyjną prowadzi od lutego 2017 r.

Serwis Ubezpieczeniowy Sp. z o.o. działa na rynku ubezpieczeniowym. Przedmiotem działalności spółki jest działalność agencyjna w zakresie ubezpieczeń.

## Alior Services Sp. z o.o.

Alior Services Sp. z o.o. to spółka, która prowadzi działalność agenta ubezpieczeniowego oraz realizuje inne projekty operacyjno-usługowe dla Klientów korporacyjnych Alior Banku, a także projekty rozszerzające ofertę dla Klientów Private Banking w celu wzmocnienia pozycji konkurencyjnej.



## Alior TFI S.A.

Alior TFI S.A. powstało w 2010 r. Pierwotnie Spółka jako dom maklerski koncentrowała się na usługach związanych z asset management, a od lipca 2015 r. po przekształceniu prowadzi działalność jako Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych.

Współpraca Alior Banku ze spółką zależną Alior TFI S.A. dotyczy przede wszystkim podstawowego przedmiotu działalności spółki, czyli tworzenia i zarządzania funduszami inwestycyjnymi oraz ich reprezentowania wobec osób trzecich.

## Absource Sp. z o.o.

Absource Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością została założona w dniu 31 marca 2016 r.

Absource Sp. z o.o. to spółka, której celami są: działalność usługowa w zakresie technologii informatycznych i komputerowych, działalność związana z doradztwem w zakresie informatyki, a także działalność związana z oprogramowaniem. Działalność Absource Sp. z o.o. koncentruje się na świadczeniu usług udostępniania oprogramowania informatycznego w modelu sublicencyjnym oraz wykonywania innych czynności informatycznych.







## NewCommerce Services Sp. z o.o.

Bancovo działa na rynku od marca 2018 r., tworząc nową kategorię usług w Polsce: pośrednictwo finansowe online. Marka „Bancovo” należy do spółki NewCommerce Services Sp. z o.o. Platforma umożliwia Klientom porównanie rzeczywistych ofert kredytowych oraz umożliwia szybkie i łatwe uzyskanie gotówki przez Internet (end-2-end) dzięki innowacyjnym rozwiązaniom opartym o API, RPA, big data, machine learning, a wspieranych przez zaawansowany UX. Na koniec 2019 roku spółka oferowała produkty ponad 25 instytucji finansowych, skierowane do szerokiej gamy odbiorców, zarówno do Klienta indywidualnego (kredyty/pożyczki), jak również do Klientów prowadzących działalność gospodarczą (pożyczki/mikrofinansowanie). W 2019 roku Bancovo poszerzyło również ofertę pośrednictwa kredytowego o finansowanie ratalne rozpoczynając współpracę w tym zakresie z największym polskim detalistą z segmentu RTV AGD, firmą EURO RTV AGD. W ramach tego rozwiązania Bancovo zapewnia silnik kredytowy agregujący oferty wybranych instytucji finansowych, który w procesie paperless zapewnia finansowanie dla oferowanych przez sklep towarów.

Innowacyjność i unikalność modelu Bancovo została doceniona poprzez liczne nagrody i wyróżnienia, z których najważniejsze to:

- Product Innovation of the Year – przyznawaną przez Retail Banker International,
- The Heart Corporate Innovation Awards 2018 w kategorii Nowy Cyfrowy Biznes.

## Meritum Services ICB S.A.

Meritum Services ICB S.A. jest spółką, której przedmiotem działalności jest świadczenie usług w zakresie technologii informatycznych i komputerowych oraz pozostała działalność związana z informatyką. W 2015 r. rozszerzono działalność spółki o działalność agentów i brokerów ubezpieczeniowych, działalność związaną z oceną ryzyka i szacowaniem poniesionych strat, pozostałą działalność wspomagającą ubezpieczenia i fundusze emerytalne. Aktualnie spółka uzyskuje przychody z dwóch podstawowych kanałów:

- udostępniania do Alior Bank S.A. oprogramowania w modelu Software as a Service (SaaS) - ok. 74% przychodów spółki,
- wynajmu specjalistów IT w ramach rozwoju systemów Alior Bank S.A. – ok. 26% przychodów spółki.





*Wsparcie ze strony instytucji biznesowych doceniamy szczególnie wtedy, gdy jest ono wielowymiarowe. Tak jest w przypadku współpracy z Alior Bank – wzajemna wymiana doświadczeń i obustronne zaufanie pozwalają na efektywne i satysfakcjonujące prowadzenie działań.*

- Agnieszka Machnicka, Prezes Fundacji Zacztyani.org



## Corsham Sp. z o.o.

Corsham Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie powstała we wrześniu 2018 r. i została wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego w dniu 22 października 2018 r. W dniu 4 lutego 2019 r. Alior Bank S.A. nabył 100% udziałów spółki Corsham Sp. z o.o.

W 2019 r. Bank dokonał podwyższenia kapitału zakładowego spółki poprzez utworzenie nowych udziałów i pokrycie ich aportem w postaci posiadanych udziałów w kapitale zakładowym spółki PayPo Sp. z o.o. będącej (startupem oferującym odroczone płatności za zakupy w Internecie i program ochrony kupujących. Robiąc zakupy online można zamówić produkt i zapłacić za niego nawet po 30 dniach, bez kosztów transakcji i odsetek. Spółka wykorzystuje własny system „scoringowy” bazujący na danych zebranych w sieci, bez konieczności ich dostarczania przez Klienta. Dzięki PayPo Klient może otrzymać i sprawdzić towar przed zapłatą. Jeśli z jakiegoś powodu zakup nie dotrze do użytkownika, nie musi on za niego płacić.

W dniu 20 grudnia 2019 r. Corsham sp. z o.o. przystąpił do spółki Autenti Sp. z o.o., która jest kompleksową platformą służącą do autoryzacji dokumentów i zawieraniu umów przez Internet, z wykorzystaniem wszystkich dostępnych e-podpisów sIDAS: standardowego, zaawansowanego i kwalifikowanego. Platforma stworzona przez Autenti sp. z o.o. ma możliwość zastosowania w wielu branżach, co uzasadnia fakt, że spółka pretenduje do roli lidera w zakresie podpisu elektronicznego w Polsce. Dotychczas spółka pozyskała jako kluczowych Klientów BNP Paribas, Vienna Life, Credit Agricole, PGE Lumi oraz Medicover. Spółka planuje umacnianie przewagi konkurencyjnej poprzez rozwój platformy oraz przeprowadzenie ekspansji na rynki europejskie.

## RBL\_VC Sp. z o.o.

RBL\_VC Sp. z o.o. została utworzona 23 października 2019 r.

Spółka jest docelowym wehikułem inwestycyjnym, przez który Alior Bank zamierza dokonywać inwestycji kapitałowych podwyższonego ryzyka (venture capital). W ramach dokonywanych inwestycji spółka będzie obejmować mniejszościowe udziały w podmiotach działających w obszarze nowych rozwiązań na rynku finansowym i okołofinansowym (fin-tech). Obecnie znajduje się w trakcie procesu weryfikacji w KNF przed wpisaniem do rejestru Zarządzających Alternatywnymi Spółkami Inwestycyjnymi (ZASI). Po rejestracji przejmie obecną rolę Corsham Sp. z o.o. w dokonywaniu inwestycji typu venture capital.





## 1.6. Nasze nagrody



Głosy uznania dla naszej działalności, a także nagrody i wyróżnienia są dla nas powodem do dumy. **W 2019 roku zostaliśmy nagrodzeni łącznie 20 razy.** Dziesięć wyróżnień nagradzało nasze produkty i obsługę Klienta, sześć dotyczyło sposobu prowadzenia przez nas biznesu, cztery doceniały naszą innowacyjność i wykorzystywane technologie.

### Produkty i obsługa Klienta

- Pierwsze miejsce w dwóch kategoriach: „Bankowość mobilna” oraz „Bankowość internetowa” w rankingu „Przyjazny Bank Newsweeka”. Drugie miejsce bankowości tradycyjnej oraz trzecie miejsce w kategorii „Bankowość hipoteczna”,
- Najlepsza jakość obsługi Klienta biznesowego, najlepszą jakość obsługi w placówce i najlepsza infolinia w branżowym rankingu „Instytucja Roku 2018”,
- Druga pozycja w kategorii „Najlepsze konto osobiste” oraz trzecie miejsce w kategorii „Najlepsza karta kredytowa” w plebiscycie „Złoty Bankier” organizowanym przez redakcję Pulsu Biznesu i Bankier.pl,
- Wyróżnienie Pulsu Biznesu dla rachunku brokerskiego Alior Banku.



### Biznes

- Pierwsze miejsce w rankingu „Bank Przyjazny Firmie” organizowanym przez prestiżowy magazyn biznesowy „Forbes”,
- Najlepszy bank w finansowaniu dla firm w rankingu „Instytucja Roku 2019”,
- Nagroda od Zarządu GPW Benchmark dla banku jako instytucji krajowej, która w kompleksowym zakresie podpisała umowę na stosowanie stawek referencyjnych WIBID/WIBOR,
- Biuro Maklerskie Alior Banku z najwyższą notą w rankingu dziennika „Puls Biznesu” specjalizującego się w tematyce biznesu, gospodarki i giełdy,
- Inicjatywy Alior Banku docenione w corocznym Raporcie Forum Odpowiedzialnego Biznesu „Odpowiedzialny Biznes w Polsce. Dobre Praktyki”. W raporcie zostały opisane



działania Banku takie jak inicjatywa świąteczna, „Paka dla zwierzaka”, „Zaczytana Akademia” i „Podziel się książką”,

- Drugie miejsce w XXVII edycji konkursu Najlepszy Bank 2019 „Gazety Bankowej” w kategorii Duży Bank Komercyjny.



## Innowacyjność i technologia

- Projekt „Smartfonizacja” z pierwszym miejscem w kategorii „Workforce experience” konkursu EFMA-ACCENTURE „Customer Insights and Growth Banking”,
- Dział R&D Alior Banku z tytułem „Top Institutional Innovator of the Year” nadanym przez CEE Capital Markets X-Tech Awards,
- RBL\_Innovation by Alior Bank pośród 25-ciu najlepszych laboratoriów innowacji w świecie finansów według magazynu Global Finance. Lista została opublikowana w ramach konkursu The Innovators 2019,
- Nagroda „Bank Innowacji” Efma-Accenture za czerwiec 2019 roku za projekt Smartfonizacji,
- Bancovo.pl zwycięzcą kategorii „Nowy Cyfrowy Biznes” w konkursie The Heart Corporate Innovation Awards 2018,
- Bancovo.pl z tytułem „Product Innovation of the Year” przyznanym w ramach konkursu Retail Banker.





**ALIOR  
BANK**

# WIELKA GALA BANKOWOŚCI



**ALIOR BANK**

liderem w rankingach  
**Newsweeka i Forbesa**



## **Biuro Maklerskie Alior Banku najlepsze według „Pulsu Biznesu”**

Atrakcyjna oferta, nowoczesna aplikacja mobilna Alior Giełda oraz całodobowa obsługa telefoniczna – to wszystko sprawiło, że rachunek brokerski Alior Banku został wyróżniony przez ekspertów „Pulsu Biznesu”, a nasze Biuro Maklerskie otrzymało najwyższą notę w rankingu dziennika specjalizującego się w tematyce biznesu, gospodarki i giełdy.

W zestawieniu „Pulsu Biznesu” uwzględniono aż 16 domów maklerskich. Biuro Maklerskie Alior Banku, podobnie jak w ubiegłym roku, zajęło pierwsze miejsce, wyprzedzając inne domy maklerskie znajdujące się na podium o ponad 30 punktów procentowych.

## **Tytuł „Instytucji Roku” dla Alior Banku**

Alior Bank otrzymał aż cztery statuetki w branżowym rankingu i zyskał miano „Instytucji Roku 2018”. Wyróżniony został jako najlepszy bank w finansowaniu firm, doceniono go również za najlepszą jakość obsługi Klienta biznesowego, najlepszą jakość obsługi w placówce i najlepszą infolinię.

„Instytucja Roku” to niezależny ranking organizowany przez branżowy portal [MojeBankowanie.pl](http://MojeBankowanie.pl). Wyróżnia tylko te firmy, które są nastawione na Klienta i zapewniają mu jak najbardziej przyjazne rozwiązania. W 2018 roku ranking w kategorii „Najlepsza jakość obsługi w placówce” oraz „Najlepsza jakość obsługi w kanałach zdalnych” objął cztery fale badania, które w marcu nowego roku pozwoliły wyłonić zwycięzców. Dla Alior Banku ta kontrola zakończyła się wyjątkowym sukcesem i miejscem na podium.

## **Wyróżnienie dla Alior Banku od Forum Odpowiedzialnego Biznesu**

Inicjatywy Alior Banku zostały docenione w corocznym Raporcie Forum Odpowiedzialnego Biznesu „Odpowiedzialny Biznes w Polsce. Dobre Praktyki”. Jest to jedyna taka publikacja, która zbiorczo prezentuje dobre praktyki polskich firm w zakresie społecznej odpowiedzialności biznesu.

FOB wymienił aktywności Alior Banku w kontekście zaangażowania społecznego i rozwoju społeczności lokalnej. W raporcie zostały opisane takie działania Banku jak Inicjatywa Świąteczna, „Paka dla zwierzaka”, „Zaczytana Akademia” i „Podziel się książką”.







## ROK 2019 POD ZNAKIEM KSIĄŻKI W ALIOR BANKU

**W 2019 roku Alior Bank został partnerem strategicznym Fundacji Zaczytani.org.**

Misją fundacji jest promocja czytelnictwa i edukacja społeczna. Dodatkowo, bajkoterapia prowadzona w szpitalach przez wolontariuszy fundacji przyczynia się do wsparcia dobrego zdrowia i wyższej jakości życia. Działania prowadzone razem z fundacją realizują motto #WyższaKultura, które wpisane jest w strategię działań społecznych i sponsoringowych banku. Alior Bank wspierając fundację Zaczytani.org wspiera jednocześnie rozwój edukacji, kultury i czytelnictwa w Polsce, a także przyczynia się do dbania o jakość zdrowia. Spełniamy tym samym cele numer 3 i 4 z Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ.

**Rok 2019 był pełen wspólnych projektów, wydarzeń i inicjatyw prowadzonych wspólnie z fundacją Zaczytani.org. Poniżej najistotniejsze z nich.**

## 2. Podstawy naszej działalności

Pracownicy Grupy Kapitałowej Alior Banku S.A. zobowiązani są i do przestrzegania przepisów prawa, wytycznych regulatorów oraz obowiązujących w Banku regulaminów i procedur. Bank i jego pracownicy w swoim codziennym postępowaniu powinni kierować się również „Kodeksem Etyki Bankowej” („Zasadami Dobrej Praktyki Bankowej”) przyjętymi przez Związek Banków Polskich oraz wewnętrznym kodeksem etyki. Zarówno w Alior Banku S.A., jak i w Alior TFI S.A., obowiązują dobre praktyki spółek notowanych na GPW.

[GRI 102-2]

### 2.1. Etyka – zasady postępowania

Etyka, Prostota, Zwinność oraz Zespołowość – to cztery wartości najważniejsze dla Alior Banku S.A. Określiśmy je w przyjętej w 2017 roku nowej strategii biznesowej „Cyfrowego buntownika”, wyznaczającej działania Banku na lata 2017-2020.

[GRI 102-16]

#### Nasze wartości



#### Etyka

Postępujemy uczciwie w relacjach wewnętrznych i względem Klienta. Działamy zgodnie z prawem i wewnętrznymi regulacjami, dotrymujemy słowa, realizujemy przyjęte zobowiązania, przeciwdziałamy jakimkolwiek formom dyskryminacji i nieuczciwości względem pracowników i Klientów. Promujemy kulturę wzajemnego szacunku i uczciwości względem pracowników i Klientów.



#### Prostota

Koncentrujemy się na tym, co faktycznie buduje wartość dla Klienta, promując proste i efektywne rozwiązania. Wypracowujemy rozwiązania zrozumiałe dla pracowników oraz Klientów. Promujemy takie podejście jako standard działania. Otwarcie się komunikujemy, zgłaszamy usprawnienia i uproszczenia istniejących procesów oraz promujemy rozwiązania technologiczne ułatwiające bieżące funkcjonowanie.



## Zwinność



Szybko reagujemy na zmieniające się okoliczności i sprawnie wdrażamy potrzebne rozwiązania. Bank analizuje na bieżąco rynek, w tym trendy dotyczące rozwoju technologii w swoim obszarze działania, analizuje potrzeby Klienta i na tej podstawie planuje nowatorskie rozwiązania. W sytuacji zmian szybko wyszukuje potrzebne informacje i wprowadza niezbędne modyfikacje. Dokumentuje projekty i zadania, tak aby zapewnić ciągłość działania.

---

## Zespołowość



Bierzemy odpowiedzialność za realizację celów Alior Banku oraz dostosowujemy swoje priorytety do strategii zespołu i organizacji. Działamy w myśl zasady: „gramy do jednej bramki”. Każdy z pracowników ma wpływ na realizację strategicznych celów Alior Banku oraz dostosowuje swoje priorytety do strategii zespołu i organizacji. Bank promuje współpracę oraz konsultuje rozwiązania ze wszystkimi zaangażowanymi stronami procesu (w ramach Banku i poza organizacją).

Alior Bank kontynuuje w 2019 roku wdrażanie modelu lidera rozumiejąc przez to lidera będącego ambasadorem wartości i postaw, który wyznacza angażujące i etyczne cele, daje autonomię, wspiera rozwój pracowników. Transformacyjny Lider Alior Banku to lider, który zapewnia realizację celów biznesowych w sposób etyczny poprzez budowanie zaangażowania pracowników oraz trwałych relacji z Klientami.

Etyka jest jedną z naszych podstawowych wartości określonych w Strategii Alior Banku na lata 2017-2020. **Na co dzień podejmujemy szereg działań i inicjatyw, które koncentrują się na umacnianiu świadomości i postaw pracowników w zakresie Compliance i etyki.**



W organizacji funkcjonuje Kodeks etyki wdrożony w Alior Banku SA oraz spółkach: Alior Leasing Sp. z o.o., Serwis Ubezpieczeniowy Sp. z o.o., NCS Bancovo oraz Alior TFI S.A. Pozostałe spółki należące do Grupy kapitałowej Alior Banku S.A. zatrudniają pracowników zatrudnionych w Alior Bank S.A., którzy są zobowiązani do postępowania zgodnie z zasadami Kodeksu obowiązującego w Banku.

**Kodeks etyki Alior Banku stanowi zbiór najważniejszych zasad postępowania związanych z działalnością Banku.** Jest adresowany zarówno do naszych pracowników, jak





i osób, za których pośrednictwem Bank wykonuje czynności bankowe. Dla pracowników Alior Banku kodeks to drogowskaz, który ułatwia podejmowanie uczciwych i zgodnych z prawem decyzji.

Kodeks etyki składa się z czterech części zawierających zasady postępowania wobec Klienta, wobec siebie nawzajem, wobec kontrahentów oraz wobec rynku i społeczności. Znajdują się w nim wskazówki dotyczące przestrzegania w pracy zasad profesjonalizmu i szacunku oraz kultury osobistej, a także zachowania otwartości na różnorodność i tolerancyjność. Ponadto pracownicy w dokumencie tym znajdują informacje zachęcające do dbałości o środowisko naturalne.

**Dokładamy wszelkich starań, aby Kodeks etyki był filarem w naszej codziennej pracy, dlatego wszyscy pracownicy Banku uczestniczą w szkoleniach z zakresu szeroko rozumianej etyki.** Pracownicy, którzy zasilają szeregi Alior Banku mają zapewnione szkolenie w ramach onboardingu, które zakończone jest testem wiedzy. Pozostali pracownicy cyklicznie korzystają ze szkoleń e-learningowych odświeżających wiedzę z tematyki etyki. Etyczne zasady są również promowane w cyklicznie publikowanym Biuletynie Compliance.

W Alior Banku obowiązuje zakaz dyskryminacji. Bank kieruje się wysokimi standardami etycznymi w procesie rekrutacji pracowników, gdzie zasada braku dyskryminacji jest nadrzędna. Wymagania kompetencyjne oraz oczekiwana postawa kandydata na danym stanowisku są każdorazowo jasno i precyzyjnie formułowane w ogłoszeniu o pracę. Ogłoszenia są publikowane na ogólnodostępnych portalach tak, aby wszyscy potencjalni kandydaci mogli się z nimi zapoznać i aplikować. Kandydaci są oceniani według tych samych kryteriów, z uwzględnieniem kwalifikacji oraz postaw będących wyrazem promowanych przez Bank wartości. Decyzje o zatrudnieniu zawsze podejmowane są zespołowo o oparciu o przyjętą w tym zakresie procedurę.

[GRI 412-1]

Ogromną wagę przykładamy do właściwego zorganizowania systemu zgłaszania naruszeń – chcemy, aby pracownicy mogli łatwo i bez obaw przekazać informacje lub podzielić się wątpliwościami.

[GRI 102-17]

Alior Bank zapewnia swoim pracownikom możliwość skorzystania w tym celu z wielu kanałów komunikacji. Zgłoszenie może zostać dokonane ustnie, pisemnie lub mailem na specjalnie do tego dedykowane skrzynki mailowe, w tym również bezpośrednio do Członków Zarządu lub Rady Nadzorczej.

Przyjęty system zgłaszania naruszeń daje możliwość zachowania anonimowości. Bank bezwzględnie wyklucza stosowanie wobec pracownika, który w dobrej wierze dokonał zgłoszenia naruszenia, jakichkolwiek działań o charakterze represyjnym, dyskryminacyjnym lub innego rodzaju niesprawiedliwego traktowania. **Ponadto w 2018 roku wprowadziliśmy Politykę środowiska pracy wolnego od niepożądanych zachowań w Alior Bank S.A. oraz Procedurę postępowania dotyczącą zgłaszania niepożądanych zachowań w Alior Bank S.A., w szczególności takich niepożądanych zachowań jak dyskryminacja, mobbing, molestowanie, molestowanie seksualne.** Dla wszystkich pracowników zostało



przygotowanie i udostępnione na platformie szkoleniowej szkolenie e-learningowe na temat niepożądanych zachowań w miejscu pracy.

W 2019 roku odnotowaliśmy 67 zgłoszeń dot. potencjalnych naruszeń etyki (m.in. złe traktowanie pracowników przez menadżerów, dyskryminacja, mobbing itd.). Wszystkie zgłoszenia zostały poddane wnikliwej analizie, w efekcie której 17 z nich uznano za zasadne. Wobec stwierdzonych naruszeń wydane zostały rekomendacje mające na celu usunięcie nieprawidłowości.



## 2.2. Zarządzanie ryzykiem nadużyć

Jednym z głównych elementów minimalizacji ryzyka braku zgodności jest zapewnienie przez Bank właściwego nadzoru nad zarządzaniem konfliktem interesów. W Grupie Alior Banku obszar ten jest regulowany przez zapisy Instrukcji Zarządzania Konfliktem Interesów.

[GRI 419-1]

**Instrukcje w zakresie zarządzania konfliktem interesów obowiązują w pięciu największych spółkach Grupy Kapitałowej Alior Bank S.A. (Alior Bank S.A., Alior Leasing Sp. z o.o., Serwis Ubezpieczeniowy Sp. z o.o. oraz Alior TFI S.A., NCS Bancovo).** Pozostałe spółki zatrudniają pracowników zatrudnionych w Alior Bank S.A., którzy są zobowiązani do postępowania zgodnie z zasadami obowiązującymi w Banku.

W dokumencie tym pracownicy Grupy Alior Banku znajdą odpowiedzi na pytania, w jaki sposób definiuje się konflikt interesów oraz określa jego skutek potencjalny i rzeczywisty oraz w jaki sposób powinni postępować, aby uniknąć konfliktu interesów. Instrukcja reguluje tak istotne elementy jak np. zasady obsługi osób bliskich, przyjmowanie prezentów i zaproszeń oraz prowadzenie działalności zarobkowej przez pracowników poza Grupą. Dokument ten jasno określa również zasady dotyczące zależności służbowej pomiędzy osobami bliskimi, kładąc szczególny nacisk na eliminację ryzyka nepotyzmu





W Alior Banku obowiązują ponadto Polityka Zgodności oraz Polityka Zapobiegania Przesłępstwom. Polityka Zgodności określa sposób zapewniania przez Alior Bank przestrzegania przepisów prawa, regulacji wewnętrznych oraz standardów rynkowych poprzez funkcję kontroli oraz zarządzanie ryzykiem braku zgodności. Bank dąży do przestrzegania przepisów prawa oraz reguł uczciwości i etyki biznesowej we wszystkich dziedzinach swojej działalności. Polityka Bezpieczeństwa określa

podstawowe zasady funkcjonowania Systemu Bezpieczeństwa w Alior Bank S.A. oraz stanowi podstawę do opracowania polityk, szczegółowych wymagań, procesów i procedur bezpieczeństwa, jest dokumentem nadrzędnym wobec innych regulacji wewnętrznych Banku związanych z bezpieczeństwem takich jak Polityka Zapobiegania Przesłępstwom, Polityka Bezpieczeństwa Systemów Teleinformatycznych, Polityka Ochrony Informacji i Danych Osobowych, Polityka Zabezpieczenia Fizycznego i Technicznego Obiektów Bankowych, Program Przeciwdziałania Praniu Pieniędzy i Finansowaniu Terroryzmu. Dokumenty te mają zastosowanie do wszystkich osób zatrudnionych w Banku, bez względu na podstawę zatrudnienia, jak również dotyczą, w określonym umowami zakresie, pracowników podmiotów zewnętrznych współpracujących z Bankiem.



Pracownicy Alior Banku S.A., Alior Leasing oraz Alior TFI S.A. zostali przeszkoleni z procedur zapobiegających nadużyciom, oraz zasad etycznego postępowania. Szkolenia w Alior Banku dotyczyły m.in. polityki bezpieczeństwa, jak i ryzyka braku zgodności, gdzie konflikt interesów był jednym z podejmowanych obszarów, podobnie jak tajemnica bankowa i polityka prezentowa. Szkolenia wprowadzono jako obowiązek dla wszystkich nowych osób pracujących w Alior Banku.

W 2019 roku pracownicy Banku zgłosili 268 przypadków przyjęcia korzyści – prezentów, zaproszeń na konferencje bądź szkolenie, biletów, upominków rzeczowych itp., które zostały zarejestrowane w specjalnie do tego przeznaczonym rejestrze. Zdecydowana większość zgłoszonych prezentów mieściła się w dopuszczalnym limicie 200 zł. W przypadkach prezentów przekraczających tę wartość, zwykle rozwiązaniem jest przeznaczenie takiego przedmiotu na cele charytatywne np. na rzecz domu dziecka. W przypadku zaproszeń na konferencje lub spotkania biznesowe wydawano zgody, jeżeli tematyka tych wydarzeń była powiązana z obowiązkami służbowymi.

[GRI 205-3]

[GRI 201-1]



W 2019 roku zidentyfikowano 171 przypadków potencjalnego konfliktu interesów 106 spraw zostało uznanych za rzeczywisty przypadek naruszenia obowiązujących zasad unikania konfliktu interesów. W efekcie stwierdzonych naruszeń zostały wydane rekomendacje na rzecz przywrócenia stanu pożądanego. W większości naruszenia dotyczyły obsługi osób bliskich oraz działalności potencjalnie konkurencyjnej.

## 2.3. Przeciwdziałanie łamaniu praw człowieka w łańcuchach dostaw

Każdy podmiot przystępujący do udziału w postępowaniu ofertowym organizowanym przez Bank jest zobowiązany do złożenia specjalnego załącznika do oferty - Oświadczenia „Etyka Biznesu”, stanowiącego element oceny formalno-prawnej oferty. Podpisując się pod tym dokumentem oferent oświadcza, że w ramach prowadzonej działalności przestrzega przepisów obowiązującego prawa oraz zasad etycznego postępowania. Najważniejszymi elementami podpisywanego oświadczenia są:

Zakaz zatrudniania osób nieletnich

Zakaz dyskryminacji pracowników z jakichkolwiek powodów,

Stosowanie się do wymogów prawa w zakresie minimalnych wynagrodzeń  
oraz godzin pracy

Zapewnianie pracownikom bezpiecznych i zdrowych warunków pracy

Przestrzeganie przepisów dotyczących ochrony środowiska i zakaz wywierania negatywnego wpływu  
na bezpośrednie sąsiedztwo

Przestrzeganie przepisów dotyczących ochrony konkurencji i konsumentów

Realizacja własnej polityki przestrzegania etyki zawodowej

W Banku funkcjonuje Polityka Zakupowa, której celem jest określanie głównych zasad i wytycznych dla procesu wyboru Dostawców w ramach zakupów realizowanych na potrzeby Alior Bank S.A. i spółek zależnych od Alior Banku. W celu dbania o bezpieczeństwo i poufność informacji do załączników koniecznych do wypełnienia przez Kontrahentów należą m.in. Umowa o zachowaniu poufności oraz Oświadczenie o braku powiązań. W 2019 roku dodatkowo polityka zakupowa została zaktualizowana o Politykę Antymobbingową.



W 2019 roku w spółkach zależnych od Alior Banku zostały wdrożone jednolite zasady prowadzenia postępowań zakupowych od 30 tys. zł, w ramach których zastosowanie ma Polityka Zakupowa Alior Banku S.A.

Dodatkowo w Alior Banku funkcjonuje Polityka Zarządzania Outsourcingiem i Usługami Wrażliwymi, Polityka zarządzania relacjami z dostawcami usług IT oraz Instrukcja prowadzenia Rejestru Umów, a także Zasady funkcjonowania Zespołu Kontroli Wydatków (ZKW).

## 2.4. Zarządzanie ryzykiem związanym z działalnością biznesową

Zarządzanie ryzykiem jest jednym z najważniejszych procesów wewnętrznych w Banku i Grupie Alior Banku. Zarządzanie ryzykiem wspiera realizację strategii Banku i ma na celu zagwarantowanie odpowiedniego poziomu rentowności i bezpieczeństwa działalności biznesowej. Jednocześnie zapewniając odpowiedni poziom kontroli ryzyka oraz jego utrzymanie w ramach przyjętej tolerancji na ryzyko (apetyt na ryzyko) i przyjętego systemu limitów, w zmieniającym się otoczeniu makroekonomicznym i prawnym. Funkcjonujący w Banku system zarządzania ryzykiem oparty jest na trzech niezależnych liniach obrony.

[GRI 102-30]

[GRI 102-15]



Działania i decyzje podejmowane w ramach ustanowionych limitów na podstawie szczegółowych przepisów wewnętrznych, w ramach procesów posiadających wbudowane mechanizmy kontrolne.

Pomiar, monitorowanie, kontrola i raportowanie istotnych dla Banku ryzyk oraz tworzenie przepisów wewnętrznych określających zasady, procesy i narzędzia zarządzania ryzykiem w prowadzonej działalności.

Niezależne audyty kluczowych elementów zarządzania ryzykiem, w tym mechanizmów i funkcji kontrolnych.

### Regulacje wewnętrzne

### Narzędzia i modele wspierające zarządzanie ryzykiem

Powyższe ramy wyznaczają standardy obowiązujące w sektorze bankowym oraz wytyczne zawarte w regulacjach i rekomendacjach nadzorczych.

Nadrzędnym celem prowadzonej w Banku polityki zarządzania ryzykiem jest zapewnienie odpowiednio wczesnego rozpoznania oraz adekwatnego zarządzania wszystkimi istotnymi ryzykami związanymi z działalnością Banku. Bank dąży do utrzymywania poziomu ryzyka w ramach przyjętego poziomu tolerancji w celu:



Ochrony wartości kapitału akcjonariuszy



Ochrony depozytów Klientów



Wsparcia Grupy Kapitałowej w prowadzeniu efektywnej działalności

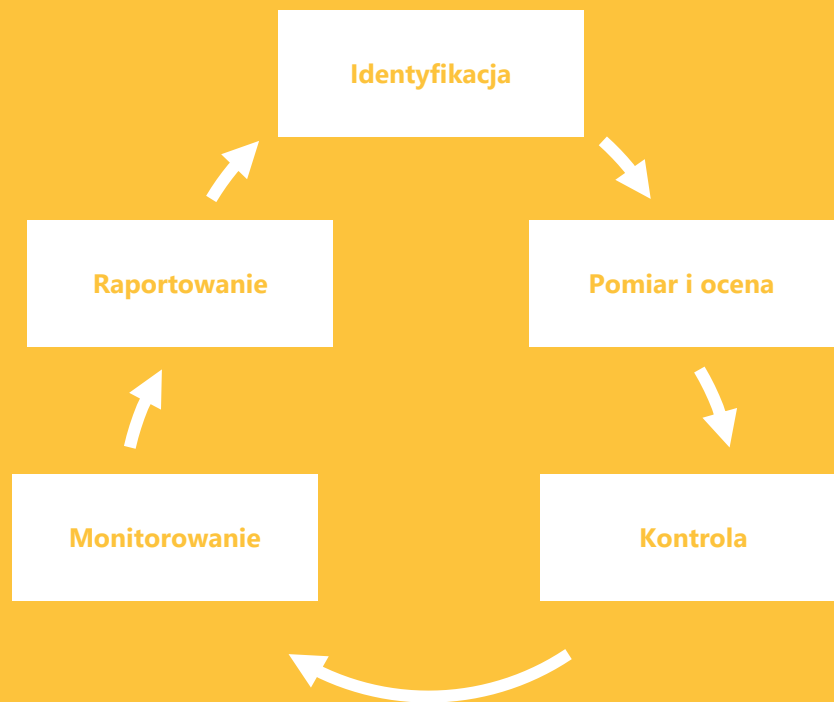
Zarządzanie ryzykiem w Alior Banku realizowane jest w szczególności w oparciu o następujące zasady:

- Bank zarządza wszystkimi rodzajami ryzyka zidentyfikowanymi w ramach swojej działalności,
- Struktura organizacyjna oraz sposób przypisania funkcji do poszczególnych jednostek Banku zapewniają precyzyjny podział obowiązków oraz mitygują ryzyko powstania konfliktu interesów,
- Proces i metody zarządzania ryzykiem są adekwatne do skali działalności Banku oraz dostosowane do istotności, skali i złożoności danego ryzyka,
- Proces zarządzania ryzykiem jest regularnie dostosowywany do nowych czynników i źródeł ryzyka oraz zmieniającego się otoczenia ekonomicznego i regulacyjnego,
- Metody zarządzania ryzykiem są okresowo weryfikowane i walidowane,



- Zarządzanie ryzykiem jest zintegrowane z procesami planistycznymi i kontrolingowymi,
- Poziom ryzyka jest regularnie monitorowany i odnoszony do systemu limitów obowiązujących w Banku, a Zarząd i Rada Nadzorcza Banku otrzymują regularnie informacje na temat profilu i poziomu ryzyka.

System zarządzania ryzykiem ma charakter kompleksowy i jest zintegrowany z procesami operacyjnymi Banku. Podstawowe etapy procesu zarządzania ryzykiem stanowią:



Proces zarządzania ryzykiem jest realizowany w Banku na podstawie w pełni sformalizowanych regulacji wewnętrznych.

Bank sprawuje nadzór nad funkcjonowaniem podmiotów zależnych Grupy Kapitałowej Banku. Bank nadzoruje systemy zarządzania ryzykiem w tych podmiotach oraz uwzględnia poziom ryzyka działalności poszczególnych podmiotów w ramach systemu monitorowania i raportowania ryzyka na poziomie Grupy Kapitałowej Banku.

W ramach prowadzonej działalności Bank identyfikuje jako istotne następujące ryzyka: kredytowe, rynkowe (stopy procentowej w księdze bankowej, rynkowe w księdze handlowej), płynności, operacyjne, braku zgodności, modeli, biznesowe, utraty reputacji i kapitałowe. Spośród nich Bank uznaje jako główne: ryzyko kredytowe, ryzyko operacyjne, ryzyko stopy procentowej w księdze bankowej, ryzyko rynkowe w księdze handlowej oraz ryzyko płynności. Z punktu widzenia wpływu na zagadnienia społeczne, pracownicze, środowiskowe, poszanowania człowieka oraz przeciwdziałania korupcji szczególne znaczenie mają ryzyko operacyjne i zgodności.





## Wybrane ryzyka zarządzane przez Bank z uwzględnieniem czynników z zakresu zrównoważonego rozwoju (ESG - Environmental, Social, Governance)



### Ryzyko kredytowe

Ryzyko kredytowe rozumiane jest jako ryzyko poniesienia straty w wyniku niewywiązania się Klienta z zobowiązań wobec Grupy Kapitałowej lub jako ryzyko spadku wartości ekonomicznej wierzycelności Grupy Kapitałowej w wyniku pogorszenia się zdolności Klienta do obsługi zobowiązań.

Celem zarządzania ryzykiem kredytowym jest ograniczenie strat na portfelu kredytowym oraz minimalizacja ryzyka wystąpienia ekspozycji kredytowych zagrożonych utratą wartości przy zachowaniu oczekiwanego poziomu dochodowości i wartości portfela kredytowego.

Zarządzanie ryzykiem kredytowym i utrzymywanie go na bezpiecznym, zdefiniowanym w apetycie na ryzyko poziomie ma fundamentalne znaczenie dla stabilnego działania i rozwoju Banku. Kontroli ryzyka kredytowego służą obowiązujące w Banku regulacje, w szczególności metodyki kredytowania i modele wyceny ryzyka dostosowane do segmentu Klienta, rodzaju produktu i transakcji, zasady ustanawiania i monitorowania prawnych zabezpieczeń kredytów oraz procesy monitoringu i windykacji należności. Dążymy do pełnej centralizacji i maksymalizacji automatyzacji procesów przy jednoczesnym wykorzystaniu dostępnych informacji zewnętrznych i wewnętrznych o Klientach.



W ramach minimalizacji poziomu ryzyka każdorazowo przy udzielaniu produktu kredytowego oceniamy wiarygodność oraz zdolność kredytową Klienta z uwzględnieniem m.in. szczegółowej analizy źródła spłaty, wiarygodność przyjmowanych zabezpieczeń.

## Ryzyko operacyjne

Ryzyko operacyjne to ryzyko powstania straty wynikającej z niedostosowania lub zawodności wewnętrznych procesów, ludzi i systemów lub zdarzeń zewnętrznych. Ryzyko operacyjne uwzględnia ryzyko prawne, a nie obejmuje ryzyka utraty reputacji i ryzyka biznesowego. Celem zarządzania ryzykiem operacyjnym jest utrzymanie ryzyka operacyjnego na poziomie bezpiecznym i adekwatnym w stosunku do działalności, celów, strategii i rozwoju Banku.

Alior Bank posiada sformalizowany system zarządzania ryzykiem operacyjnym, w ramach którego przeciwdziałamy wystąpieniu zdarzeń i incydentów operacyjnych oraz ograniczamy straty w przypadku materializacji ryzyka.

Monitorujemy ryzyko operacyjne na wszystkich poziomach organizacji.

## Ryzyko rynkowe

Celem zarządzania ryzykiem rynkowym jest ograniczanie ewentualnych strat, z tytułu zmian czynników ryzyka rynkowego, do akceptowalnego poziomu poprzez odpowiednie kształtowanie struktury pozycji bilansowych i pozabilansowych.

W Alior Banku zidentyfikowane zostały następujące rodzaje ryzyka rynkowego podlegające zarządzaniu:

- ryzyko stopy procentowej w księdze bankowej,
- ryzyko rynkowe w księdze handlowej (ryzyko obejmujące w szczególności ryzyko stopy procentowej w księdze handlowej, ryzyko walutowe oraz ryzyko cen towarów).

Ryzyko stopy procentowej (w tym ryzyko stopy procentowej w księdze bankowej) definiowane jest jako ryzyko negatywnego wpływu poziomu rynkowych stóp procentowych na bieżący wynik lub wartość bieżącą netto kapitałów Banku.

Ze względu na politykę ograniczania ryzyka w księdze handlowej Bank przywiązuje szczególną wagę do specyficznych aspektów ryzyka stopy procentowej związanych z księgą bankową, takich jak:

- ryzyko niedopasowania terminów przeszacowania,
- ryzyko bazowe, czyli wpływ nierównoległej zmiany różnych indeksów referencyjnych o zbliżonym terminie przeszacowania na wynik Banku,
- ryzyko krzywej dochodowości,
- ryzyko opcji Klienta.



Ryzyko walutowe zdefiniowane jest jako ryzyko wystąpienia straty spowodowanej zmianą kursów walutowych z tytułu utrzymywanych pozycji walutowych. Pomiar i ograniczanie ryzyka walutowego odbywają się poprzez monitorowanie i ograniczanie pozycji walutowych zajmowanych przez Bank.

Ryzyko cen towarów zdefiniowane jest jako ryzyko wystąpienia straty spowodowanej zmianami cen towarów. Przez towary rozumiane są dowolne materialne przedmioty handlu określone co do rodzaju i gatunku, których ilość może być wyrażona w fizycznych jednostkach miary. Pomiar i ograniczanie ryzyka towarowego odbywają się poprzez monitorowanie i ograniczanie pozycji towarowych w taki sposób, aby ryzyko to było dla Banku nieistotne.

## Ryzyko płynności

Ryzyko płynności oznacza ryzyko niemożności zrealizowania, na dogodnych dla Banku warunkach i po rozsądnej cenie, zobowiązań płatniczych wynikających z pozycji bilansowych i pozabilansowych, które Bank posiada.

Celem zarządzania ryzykiem płynności jest zapewnienie środków finansowych niezbędnych do wywiązywania się z bieżących i przyszłych (również potencjalnych) zobowiązań, z uwzględnieniem specyfiki prowadzonej działalności oraz potrzeb mogących się pojawić w wyniku zmiany warunków rynkowych lub makroekonomicznych. Pomiar i ocena ryzyka płynności dokonywana jest przy pomocy współczynników i powiązanych z nimi limitów płynnościowych.

## Ryzyko braku zgodności

Ryzyko braku zgodności to ryzyko poniesienia sankcji prawnych, powstania strat finansowych bądź utraty reputacji wskutek niedostosowania się Banku, podmiotów działających w jego imieniu lub jego pracowników do przepisów prawa, wymogów organów nadzoru, regulacji wewnętrznych bądź przyjętych standardów postępowania i norm etycznych. Szczególnie istotne dla ryzyka braku zgodności są zagadnienia dotyczące m. in.: dostosowania do nowych regulacji, przetwarzania i ochrony danych osobowych oraz tajemnicy bankowej, konfliktu interesów, ochrony informacji poufnej i przeciwdziałania manipulacjom rynkowym i właściwego traktowania pracowników.

Celem zarządzania ryzykiem braku zgodności jest obniżanie poziomu ryzyka i zapewnienie bezpiecznego poziomu funkcjonowania w dynamicznie zmieniającym się i wymagającym otoczeniu prawnym i rynkowym, bez negatywnych konsekwencji wynikających z naruszenia przepisów prawa, regulacji i standardów etycznych.

## Ryzyko środowiskowe

Mierzymy ryzyko środowiskowe finansowanych przez nas Klientów i inwestycji jako odpowiedzialna społecznie instytucja finansowa. Dla Klientów, których łączne zaangażowanie (aktualne i wnioskowane)



przekracza 1 mln zł, przeprowadzamy staranną ocenę ryzyka środowiskowego, w tym ryzyka społecznego.

Ryzyko środowiskowe określone jest jako ryzyko pogorszenia zdolności kredytowej Klienta w wyniku negatywnych skutków finansowych lub prawnych, spowodowanych prowadzoną lub podejmowaną przez Klienta działalnością gospodarczą lub proponowanym zabezpieczeniem kredytu, które ma, lub może mieć, istotny negatywny wpływ na środowisko naturalne lub społeczność.

Dla naszych pracowników opracowaliśmy Kartę oceny ryzyka środowiskowego, która umożliwia precyzyjne ustalenie poziomu ryzyka środowiskowego związanego z finansowaną przez Bank transakcją. Składane przez Klientów oświadczenia i dokumenty są starannie analizowane i weryfikowane. W szczególnych przypadkach sięgamy również do niezależnych, eksperckich opinii dotyczących poziomu ryzyka środowiskowego i społecznego danego przedsięwzięcia.

W Alior Banku funkcjonują regulacje określające podmioty działające w obszarach, w których finansowanie Bank się nie angażuje:

- produkcja lub sprzedaż broni i uzbrojenie oraz pojazdów bojowych, statków lub okrętów wojсковych
- działalność hazardowa
- wytwarzanie energii atomowej lub paliw jądrowych
- uprawa tytoniu, produkcja wyrobów tytoniowych, hurtowa sprzedaż nieprzetworzonego tytoniu
- rybołówstwo w wodach morskich, w przypadku, gdy przedsiębiorstwo używa sieci dryfujących do połowu o długości przekraczającej 2,5 km,
- destylowaniem, rektyfikowaniem i mieszaniem alkoholi
- produkcją przemysłowych urządzeń chłodniczych i wentylacyjnych, jeśli wykorzystują one substancje niszczące warstwę ozonową,
- przybrzeżny transport morski towarów w przypadku, jeżeli działalność związana jest z przewożeniem ropy naftowej lub innych niebezpiecznych dla środowiska substancji za pomocą tankowców niespełniających wymagań Międzynarodowej Organizacji Morskiej,
- transakcji o charakterze spekulacyjnym, z wyłączeniem limitów skarbowych zabezpieczonych kaucją,
- przedsięwzięć mogących wygenerować wysokie ryzyko reputacyjne,
- przedsiębiorstw działających niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa polskiego lub prawa kraju prowadzenia działalności lub nieposiadających koncesji, zezwoleń lub zgód lub uprawnień, które są wymagane do prowadzenia danej działalności,
- działalności mających negatywny wpływ na znajdujące się w sąsiedztwie obszary chronione na mocy prawa krajowego lub konwencji międzynarodowych, miejsc zainteresowania naukowego, siedlisk gatunków rzadkich/ zagrożonych, a także wpływających negatywnie na miejsca o znaczeniu kulturowym lub archeologicznym.



Alior Bank nie finansuje również działalności organizacji religijnych, partii politycznych, klubów sportowych ani przedsięwzięć łączących się ze szkodliwymi lub opartymi na wyzysku formami pracy przymusowej, pracą dzieci, bezpośrednią dyskryminacją lub praktykami, które uniemożliwiają pracownikom zgodne z prawem korzystanie z ich praw do zrzeszania się i rokowań zbiorowych.

W Banku funkcjonują liczne polityki dotyczące zarządzania ryzykiem. Są to min.: Polityka Zarządzania Ryzykiem Grupy Kapitałowej Alior Banku S.A. w odniesieniu do podmiotów zależnych, Polityka zarządzania ryzykiem kredytowym w Alior Bank S.A., Polityka zarządzania ryzykiem koncentracji kredytowej, Polityka Zarządzania Ryzykiem Modeli, Polityka zarządzania ryzykiem operacyjnym w Alior Bank S.A., Polityka Zarządzania Kapitałem i Planowania Kapitałowego w Alior Bank S.A. W 2019 w banku wdrożona została Polityka Zarządzania Aktywami i Pasywami w Alior Bank S.A. na lata 2019-2021.



*Dziecko, które czyta, stanie się dorosłym, który myśli.*

– Erich Fromm



# 3. Klient w centrum uwagi

## 3.1. Głos Klienta

### Badania poziomu satysfakcji (NPS)

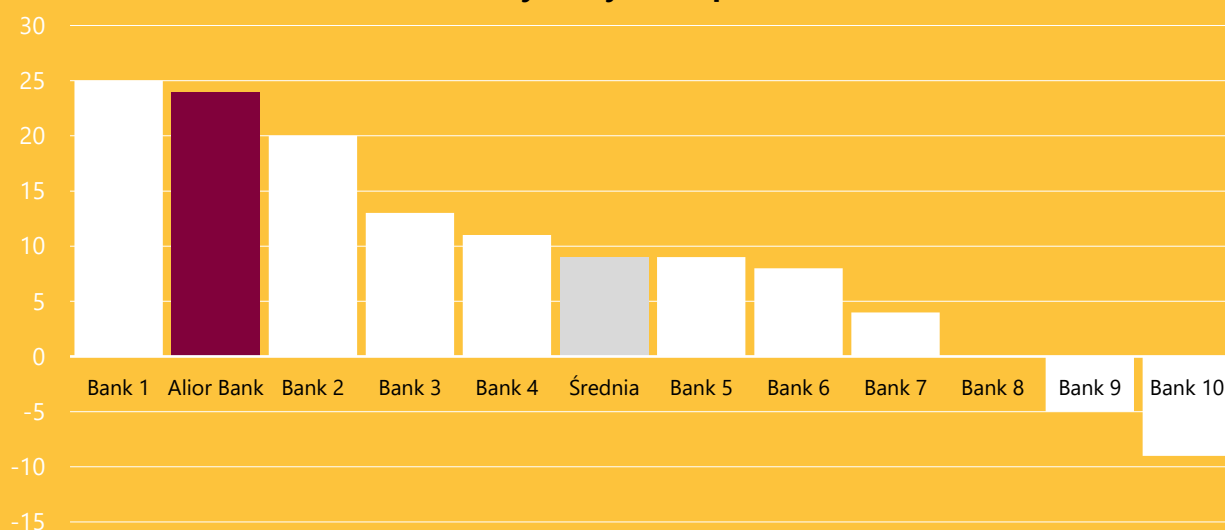
W Alior Banku ze skupieniem wsłuchujemy się w głosy Klientów między innymi dzięki cyklicznym badaniom poziomu ich satysfakcji wg metody NPS (Net Promoter Score). Badania te obejmują zarówno badanie ogólnego poziomu satysfakcji ze współpracy z Bankiem, jak i badania poziomu satysfakcji dla poszczególnych produktów oraz kanałów dystrybucji.

**Realizowane w cyklu kwartalnym badanie relacyjne NPS pozwala nam na określenie ogólnego poziomu satysfakcji Klientów oraz ich skłonności do polecenia innym naszego Banku.** Dzięki temu, że dane o poziomie satysfakcji są uzupełnione o komentarze Klientów, jesteśmy w stanie dokonywać bardziej wszechstronnych analiz będących punktem wyjścia do wdrażania usprawnień przyczyniających się do dalszego wzrostu satysfakcji naszych Klientów ze współpracy z nami.

Zgodnie z badaniem relacyjnym NPS zleconym przez Alior Bank i przeprowadzonym w czwartym kwartale 2019 roku NPS relacyjny Banku ukształtował się na poziomie 29.

Dodatkowo chcielibyśmy podkreślić, że na podstawie wyników badania Monitor Satysfakcji realizowanego przez ARC Rynek i Opinia, Alior Bank znajduje się na drugim miejscu, jeśli chodzi o tempo wzrostu wskaźnika NPS w latach 2017- 2019.

**Wskaźnik rekomendacji NPS  
ARC Monitor Satysfakcji - Tempo wzrostu 2017-2019**



Jednocześnie prowadzimy systematyczne badania kształtowania się poziomu NPS dla poszczególnych produktów i kanałów dystrybucji na grupach Klientów, którzy mieli z nimi styczność bezpośrednio przed badaniem, dzięki czemu zdobywamy bardziej precyzyjną wiedzę dotyczącą oceny przez Klientów interesujących nas aspektów funkcjonowania Banku. Wyniki powyższych badań na bieżąco prezentujemy osobom odpowiedzialnym za funkcjonowanie danego produktu lub kanału dystrybucji wraz z informacją o kształtujących go czynnikach i działaniach jakie można podjąć w celu jego poprawy.

**W ramach badań kanałów dystrybucji prowadzimy również stałe badania poziomu satysfakcji z jakości obsługi w naszych oddziałach i placówkach partnerskich.** Obejmujemy nimi Klientów posiadających minimum ROR lub depozyt albo dokonujących transakcji, czy też zaciągających pożyczkę, którzy odwiedzili oddział lub placówkę partnerską.

Wyniki NPS, po ich weryfikacji są na bieżąco przedstawiane osobom odpowiedzialnym za funkcjonowanie poszczególnych produktów i kanałów dystrybucji, dyrektorom oddziałów oraz właścicielom placówek partnerskich za pośrednictwem dashboardów, umożliwiających wszechstronną analizę pozyskiwanych informacji, co daje możliwość szybkiego reagowania w przypadku pojawienia się niepokojących symptomów. Dodatkowo Departament Relacji z Klientem organizuje cykliczne spotkania z właścicielami badanych produktów i procesów w celu szczegółowego omówienia wyników badań i podjęcia działań na rzecz poprawy satysfakcji Klientów. Takie spotkania umożliwiają pozyskanie informacji zwrotnej oraz lepsze zrozumienie wpływu poszczególnych zdarzeń na kształtowanie się poziomu NPS poszczególnych obszarów.

Systematycznie prowadzone badania NPS pozwoliły nam ukierunkować działania na kluczowe aspekty wskazywane przez Klientów. Z badań przeprowadzonych w 2019 r. wynika, że najważniejszym aspektem dla Klientów jest wygoda - około 1/3 Klientów oceniając Bank w badaniach relacyjnych wskazało na wygodę jako czynnik determinujący wstawioną ocenę. Kolejne miejsca zajęły aspekty związane z ceną oraz zależne od czynnika ludzkiego.

### **VOC 360**

Aby w pełni móc wsłuchiwać się w głosy Klientów w naszym Banku powstało narzędzie VOC 360 (Voice of the Customer), które pokazuje szeroko tematykę kontaktów Klientów z obszarów takich jak: infolinia, reklamacje czy social media oraz umożliwia ich kompleksową analizę. Narzędzie to prezentuje tendencje w kształtowaniu się liczby zapytań Klientów w poszczególnych obszarach funkcjonowania Banku, wspierając proces rekomendacyjny oraz tworzenie produktów bardziej przyjaznych Klientom. Dzięki jego wdrożeniu mogliśmy wprowadzić pełen proces Close the loop w którym zbieramy, analizujemy głos Klienta, a następnie podejmujemy działania i wdrażamy inicjatywy mające na celu poprawę doświadczeń Klientów w naszym banku.



Dogłębna analiza danych jakie dostarcza narzędzie VOC pozwala nam określić, jak wpływają na Klientów podejmowane przez nas działania, jednocześnie pokazując jak spada liczba zapytań Klientów dzięki wdrażanym przez Bank usprawnieniom.



#### DOBRA PRAKTYKA

Aby poznać opinię firm na temat rozwiązań Alior Banku dla firm i jeszcze lepiej dostosować naszą ofertę do potrzeb biznesowych, w 2019 r. Alior Bank powołał Radę Klientów Biznesowych, która jest organem doradczym przy konsultacjach przy tworzeniu nowych produktów i usług oraz przy usprawnianiu procesów dla społeczności biznesowej. Rada Klientów Biznesowych Składa się z około 100 klientów biznesowych, którzy regularnie spotykają się z członkami Zarządu Alior Banku, przedstawicielami biznesu odpowiedzialnymi za produkty, ryzyko i operacje.

## 3.2. Doświadczenie Klienta

2019 rok poświęcony był na dalsze kształtowanie procesów i produktów w taki sposób, aby były one proste, wygodne i na miarę oczekiwań naszych Klientów. Implementowane zmiany wynikały nie tylko z prowadzonych badań NPS, danych z VOC 360, obserwacji rynku bankowego, ale również z komentarzy naszych Klientów otrzymywanych m.in. za pośrednictwem dedykowanej zakładki na stronie Banku: Strefa Klienta.





## Poprawa jakości obsługi

**Wdrożyliśmy badanie jakości obsługi w kanale stacjonarnym – oddziałach i placówkach partnerskich – metodą tajemniczego Klienta.** Badanie to jest realizowane cyklicznie i ma na celu ciągły pomiar i weryfikację poziomu realizacji standardów, jakości prowadzonych rozmów sprzedażowych oraz wrażeń potencjalnych Klientów podczas wizyt w Alior Banku. Badaniem tym objęliśmy zarówno segment Klienta Indywidualnego jak i Klienta Biznesowego. Uzyskane wyniki pozwalają zdiagnozować krytyczne obszary rozmów z Klientami. Wyniki te służą jednostkom Banku zaangażowanym w tworzenie standardów rozmów sprzedażowych oraz samym Pracownikom Oddziałów i Placówek Partnerskich, będąc cenną informacją zwrotną z punktu widzenia Klientów.

Od początku 2019 r. Klienci w wybranych Oddziałach i Placówkach Partnerskich podczas oczekiwania na obsługę mogą skorzystać z dostępnych dla nich czasopism. Po przeprowadzonym na początku roku pilotażu i zebraniu pozytywnych opinii na temat projektu, zdecydowaliśmy się na rozszerzenie go w naszej sieci sprzedaży. Dzięki temu w tych punktach obsługi, gdzie obserwujemy największy ruch transakcyjny, Klienci mogą umilić sobie oczekiwanie na obsługę. Jednocześnie przeprowadziliśmy pilotażowy projekt udostępnienia Klientom w wybranych oddziałach sieci Wi-Fi.

Bez względu na to, który kanał kontaktu z Bankiem Klient wybierze, chcemy komunikować się z nim w sposób prosty i zrozumiały, bez żargonu bankowego, trafiając w punkt tego, co chcemy Klientowi przekazać. Prowadzimy projekt upraszczania komunikacji, który obejmuje pisma, korespondencję indywidualną i masową - w tym również zapisy w umowach czy regulaminach tak, aby nie pozostawiały cienia wątpliwości dla odbiorcy. Pod kątem upraszczania komunikacji ten rok poświęcony był na budowanie kompetencji prostego języka wśród wszystkich pracowników odpowiedzialnych za komunikację z Klientem. **Zrealizowaliśmy serię warsztatów, w których uczestniczyło w sumie 217 osób z 32 różnych zespołów.** Przeprowadziliśmy inwentaryzację i analizę wysyłanej komunikacji do naszych Klientów, skupiając się na najbardziej wolumenowych dokumentach. Na podstawie tej analizy wypracujemy nowe standardy w komunikacji, wzorce pism, umów i regulaminów. Powstanie podręcznik, który ujednotочи nowe praktyki. Pracownicy będą mogli korzystać z niego jak z instrukcji, aby szybko móc zastosować nowe zasady. Za nami również kick-off meeting otwierający projekt, na którym językoznawca przedstawił wyniki analizy i podjęliśmy kluczowe dla naszego Banku decyzje związane z upraszczaniem pism oraz tekstów prawniczych.

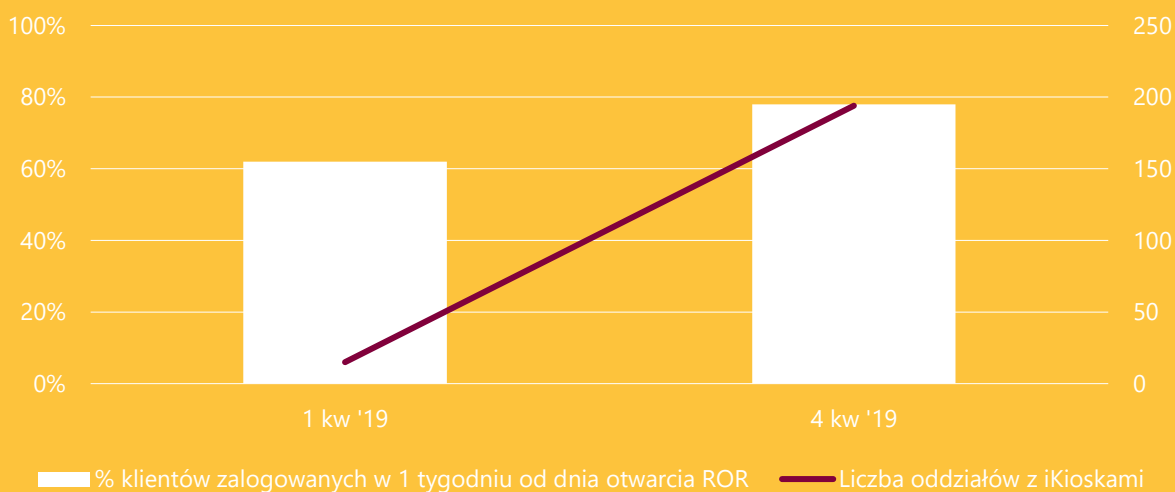


## Rozwój Self-service

W 2019 roku wdrożyliśmy w całej sieci Oddziałów Własnych 194 iKioski - innowacyjne stanowiska internetowe dla Klientów. Na urządzeniach udostępniliśmy Klientom indywidualnym oraz Klientom biznesowym dostęp do Alior Online, Kantoru Walutowego oraz BusinessPro.

iKioski, będące elementem cyfrowej transformacji Oddziałów, stanowią wsparcie oraz pełnią rolę edukacyjną dla Klientów. Podczas onboardingu bankierzy pomagają w pierwszym logowaniu, pokazują możliwości naszej bankowości internetowej i zachęcają do systematycznego korzystania z niej np. wykonywania przelewów drogą internetową bez konieczności oczekiwania w kolejkach. Ponadto dzięki udostępnieniu na iKioskach dokumentacji wymaganej artykułem 111 Prawa Bankowego wyeliminowaliśmy konieczność drukowania dziesiątek stron papierowych dokumentów.

Udostępnienie w Oddziałach iKiosków wpłynęło na wzrost liczby Klientów logujących się do bankowości internetowej.



Jednocześnie prowadziliśmy prace nad rozbudową sieci wpłatomatów – co więcej, zadbaliliśmy o edukację tych, którzy jeszcze nie mieli okazji skorzystać z tej usługi.

**Zdajemy sobie sprawę, że oczekiwania Klientów są zindywidualizowane, dlatego staramy się tworzyć takie rozwiązania, dzięki którym każdy znajdzie coś dla siebie.** Doceniamy Klientów, którzy preferują self-service będąc jednocześnie driverem do unowocześniania i rozwoju technologicznego naszych systemów, poprzez kreowanie swoich oczekiwań, wobec tego, co im oferujemy. Z drugiej strony koncentrujemy działania również wobec Klientów, dla których Bank to jednak kontakt z człowiekiem. Szanujemy preferencje naszych Klientów, staramy się wspierać ich na każdym etapie kontaktu z bankiem i edukować w taki sposób, aby Klient świadomie dokonywał wyboru drogi, którą chce z nami podążać.



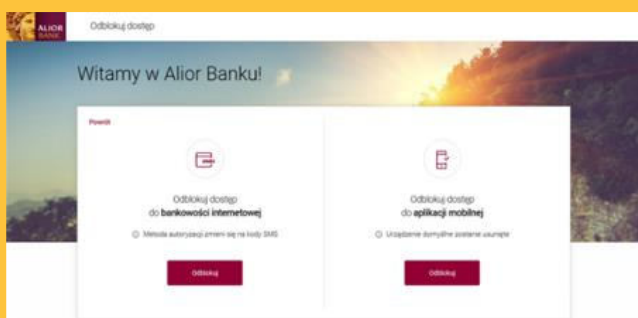
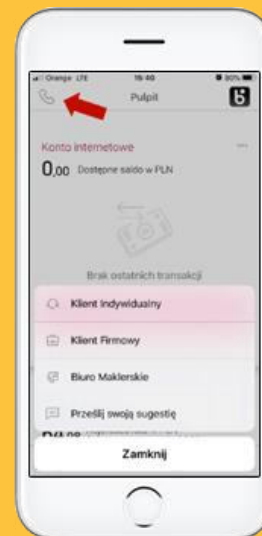


Jako Zespół Customer Experience dbamy o to, aby Klienci bez wychodzenia z domu mogli zrealizować swoje dyspozycje wybierając np. system bankowości internetowej, mobilnej bądź też kontakt z infolinią.

Pracujemy nad rozwiązaniami, które mają minimalizować wysiłek Klienta chociażby dzięki takiemu rozwiązaniu jak „Bezpieczne Połączenie”, czyli bezpośredni kontakt Klienta z konsultantem infolinii po zalogowaniu do bankowości mobilnej. Takie rozwiązanie zdecydowanie ułatwia naszym Klientom uzyskanie niezbędnych informacji czy zrealizowanie konkretnych dyspozycji.

Przełomem w zakresie minimalizacji wysiłku Klienta stał się projekt zdalnego odblokowania dostępu do bankowości internetowej bez konieczności wizyty w oddziale czy kontaktu z infolinią. Dzięki temu nasi Klienci mogą w pełni korzystać z usług zdalnych, które oferujemy.

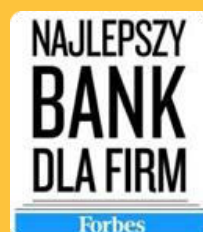
Dla Klientów, którzy przez przypadek zablokowali PIN do karty wdrożyliśmy funkcjonalność samodzielnego odblokowania PIN-u tego samego dnia poprzez jego zmianę.



Staramy się również podejmować działania, których celem jest wsparcie Klientów w przejściu ze świata analogowego do cyfrowego. Angażujemy się w tzw. digitalizację naszych Klientów poprzez edukowanie jak w łatwy i prosty sposób samodzielnie bankować z dowolnego miejsca i w dowolnym

czasie. W ramach edukacji wprowadziliśmy aktywne korzystanie z kanału wiadomości SMS, aby informować naszych Klientów o: niewystarczającej kwocie do zamknięcia pożyczki gotówkowej czy warunkach uprawniających do zniesienia opłat za rachunek oraz kartę debetową/kredytową nie tylko dla Klientów już korzystających, ale również dla tych, którzy rozpoczynają z nami współpracę.

**Nasze działania znalazły odzwierciedlenie w renomowanych rankingach jakościowych „Przyjazny Bank Newsweeka” oraz „Bank Przyjazny Firmie”, gdzie od kilku lat Alior Bank zajmuje pozycję lidera.**



## Customer Problem Lab oraz Rzecznik Klienta Alior Banku

Sugestie, a także zapytania zgłaszane przez Klientów do Banku różnymi kanałami np.: w korespondencji do Zarządu, działu PR, poprzez social media, telefonicznie lub bezpośrednio w siedzibie firmy, trafiają do specjalnie utworzonej jednostki Customer Problem Lab (CPL). Jest to „zespół szybkiego reagowania”, mający za zadanie niezwłocznie (typowo w ciągu 48h) rozwiązywać problemy Klientów oraz zapobiegać ich występowaniu w przyszłości.

Jednocześnie kontynuujemy proces rekomendacyjny polegający na analizie problemów istotnych z punktu widzenia: Klienta, ryzyka wizerunkowego, finansowego i operacyjnego. Głównym celem procesu jest wyodrębnienie kluczowych problemów, efektywne wypracowywanie i wdrażanie rekomendacji oraz działań naprawczych. Eliminacja problemów wpływa na ograniczenie liczby reklamacji dzięki redukcji najbardziej istotnych przyczyn ich powstawania, co skutkuje zwiększeniem satysfakcji Klientów.



**Zespół Customer Problem Lab (CPL) przeanalizował ponad 100 spraw mających wpływ na Klienta. Skutkiem analizy była zmiana procesów na bardziej przyjazne dla Klientów oraz eliminacja dużej części ich zapytań. Powyższe działania przełożyły się na trend spadkowy w zakresie liczby zgłaszanych do Banku reklamacji.**

W Banku ponadto funkcjonuje Rzecznik Klienta Alior Banku. Rzecznik Klienta to ostatnia instancja odwoławcza w procesie reklamacji. Odwołanie do Rzecznika można wnieść w przypadku, jeżeli dotychczasowe odpowiedzi na reklamacje oraz ewentualne odwołania nie spełniają oczekiwań Klienta. Działalność Rzecznika Klienta przyczyniła się do wzrostu poczucia bezpieczeństwa Klientów dzięki sprawnej i obiektywnej weryfikacji zgłaszanych przez nich problemów. W 2019 powstał dashboard Rzecznika, w którym wskazywane są zidentyfikowane problemy do naprawy, co dodatkowo wspiera proces rekomendacyjny.

## Udogodnienia dla Klientów biznesowych

Oferta Alior Banku dla firm została rozszerzona o karty wirtualne, które ułatwiają przedsiębiorcom zarządzanie znacznymi wolumenami płatności w Internecie. Nie posiadają one formy plastikowej i funkcjonują wyłącznie w środowisku internetowym w ramach usługi Smart Data, która umożliwia Klientowi samodzielne generowanie jednorazowego numeru karty do każdej transakcji. Takie rozwiązanie zapewnia poufność danych i wysoki poziom bezpieczeństwa transakcji.



Alior Bank proponuje przedsiębiorcom:



**Wirtualną  
kartę debetową w PLN**



**Wirtualną  
kartę kredytową**



**Wirtualną kartę  
wielowalutową z dostępem  
do 23 walut bez kosztów  
przewalutowań**

Dotychczasowa oferta płatności zbliżeniowych dla firm w postaci Apple Pay oraz Google Pay została w 2019 roku uzupełniona o płatności Garmin Pay (zegarkiem Garmin) oraz Fitbit Pay (zegarkiem Fitbit).

Realizując strategię „Cyfrowego buntownika”, Bank udostępnił możliwość procesowania finansowania za pośrednictwem nowej aplikacji kredytowej o nazwie Feniks KB. W Pakiecie Finansowym Biznes, w ramach jednej decyzji, przedsiębiorca otrzymuje aż pięć form finansowania do wyboru. Przyznana kwota może zostać podzielona na: kredyt nieodnawialny, kredyt w rachunku bieżącym, kartę kredytową, faktoring i leasing. Dzięki takiemu rozwiązaniu, Klient może przeznaczyć środki na różne, dowolne potrzeby związane z działalnością gospodarczą. W ramach nowej oferty dla firm, Bank zwiększył kwotę finansowania do 3 mln zł, skracając jednocześnie czas decyzji kredytowej do 20 minut. Dla wygody przedsiębiorców, wnioskowanie o finansowanie zostało również zintegrowane z otwarciem rachunku, zamówieniem karty i uruchomieniem dostępu do bankowości elektronicznej. Oferta skierowana jest do mikro, małych i średnich firm.



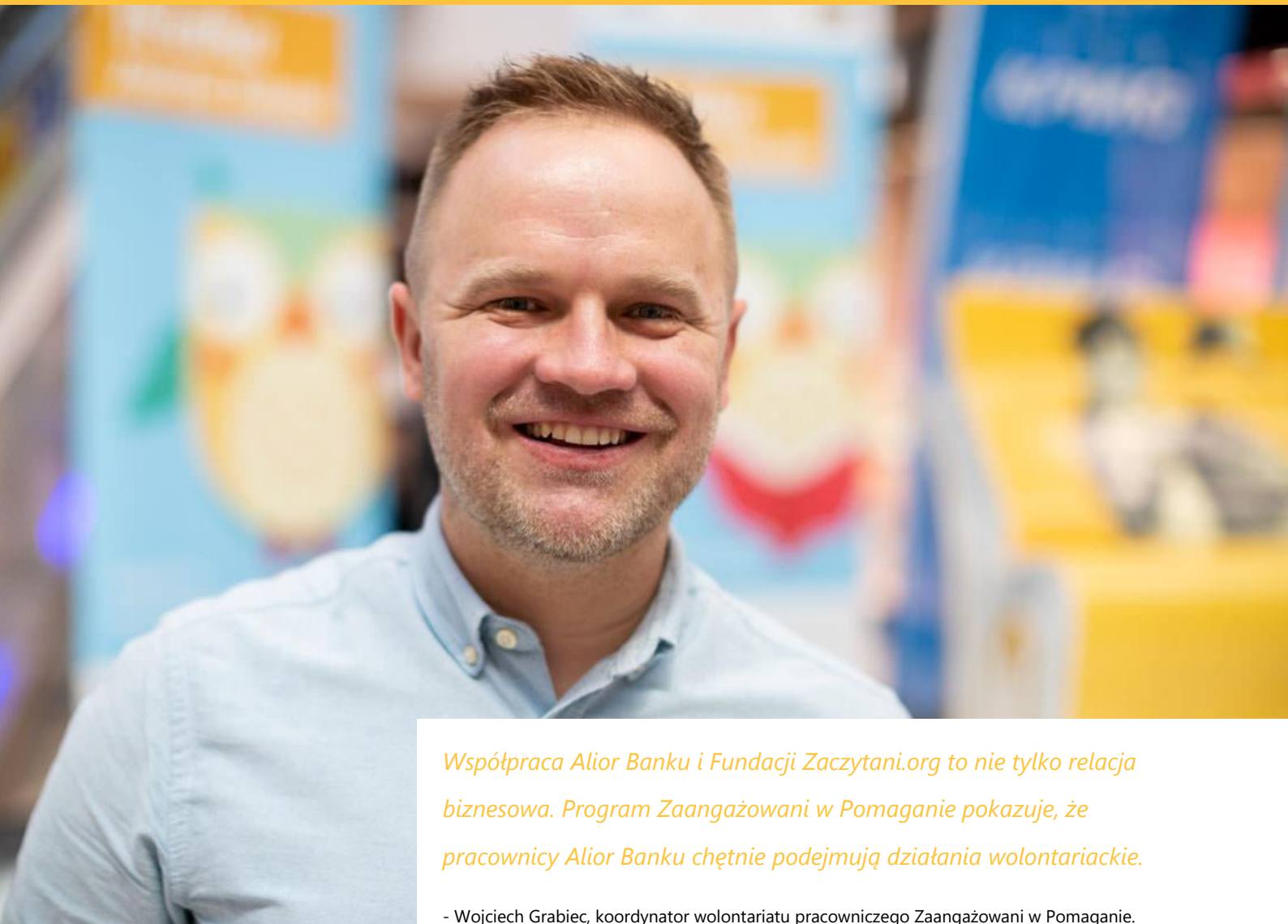
W 2019 roku rozwinęliśmy także ofertę usług komplementarnych wykraczających poza usługi bankowe na platformie [zafirmowani.pl](http://zafirmowani.pl), dedykowanej dla przedsiębiorców. Poprzez portal umożliwiamy Klientom m.in. narzędzie w postaci ankiety ułatwia użytkownikom wybór formy prowadzonej działalności gospodarczej. Ponadto, przedsiębiorcy posiadający rachunek firmowy w Alior Banku, mogą połączyć się z portalem [www.zafirmowani.pl](http://www.zafirmowani.pl) bezpośrednio z poziomu bankowości internetowej (bez dodatkowego



logowania). Dzięki automatycznemu mechanizmowi parowania historii rachunku z dokumentami księgowymi, Klient ma również możliwość sprawdzenia w module księgowym statusu płatności za faktury.

W 2019 roku odbyły się konferencje i webinary organizowane przez Bank w ramach Akademii zafirmowani.pl. Portal zafirmowani.pl staje się podstawowym adresem internetowym, oferującym kompleksowe narzędzia do założenia, prowadzenia i rozwoju własnej działalności gospodarczej.

Kompleksowa oferta i jakość obsługi sprawiły, że Alior Bank w 2019 roku uplasował się na szczycie rankingów Newsweek i Forbes, zajmując 1. miejsce w rankingu Przyjazny Bank Newsweeka w kategoriach „Bankowość mobilna” oraz „Bankowość internetowa”, a także w rankingu Bank Przyjazny Firmom.



*Współpraca Alior Banku i Fundacji Zaczytani.org to nie tylko relacja biznesowa. Program Zaangażowani w Pomaganie pokazuje, że pracownicy Alior Banku chętnie podejmują działania wolontariackie.*

- Wojciech Grabiec, koordynator wolontariatu pracowniczego Zaangażowani w Pomaganie.





### 3.3. Innowacje

Alior Bank w swojej strategii od początku wskazuje innowacje jako jeden z kluczowych obszarów rozwoju biznesowego. To właśnie w odpowiedzi na zmiany w otoczeniu zewnętrznym, przyspieszone tempo pojawiania się nowych rozwiązań technologicznych i rosnące oczekiwania Klientów względem wprowadzania innowacji przez bank w 2018 roku Alior Bank zbudował wewnętrzną strukturę – RBL\_Innovation by Alior Bank. Za nową marką stoi Departament Innowacji i FinTech, który tworzy 6 zespołów: Zespół Partnerstw Fintech, Zespół Inwestycyjny, Zespół Open Banking, Centrum Kompetencji Blockchain, a także Laboratorium Innowacji, które odpowiada za prototypowanie, badania UX oraz service design. Zadaniem RBL\_Innovation by Alior Bank jest budowa dwóch ekosystemów: wewnętrznego i zewnętrznego. Pierwszy jest odpowiedzialny za testowanie, tworzenie i moderowanie budowania innowacyjnych rozwiązań. Drugi, zewnętrzny, odpowiada za nawiązywanie partnerstw z firmami fintech, akcelerator, strategię rozwoju otwartej bankowości, a także inwestycje w spółki z branż fintech, regtech oraz insuretech.

**Zaledwie w ciągu roku RBL\_Innovation by Alior Bank został uznany za jedno z 25 najlepszych laboratoriów innowacji na świecie przez magazyn Global Finance, natomiast program akceleryjny RBL\_START realizowany przez Zespół Partnerstw został nominowany do BAI Global Awards 2019.**



**Departament Innowacji i Fintech** ściśle współpracuje zarówno z Działem Strategii, jak i pionierami biznesowymi – Klient indywidualny, Klient Biznesowy, a także spółkami zależnymi, rekomendując i dobierając projekty, które odpowiadają priorytetom biznesowym określonym w strategii rozwoju Alior Banku.

Ekosystem wewnętrzny Alior Banku jest kreowany przez **Laboratorium Innowacji**, czyli zespół dedykowany projektowaniu i testowaniu pomysłów na nowe rozwiązania. Proces jest zaprojektowany tak, aby każda jednostka w banku otrzymywała profesjonalne wsparcie na etapie koncepcji, prototypu i badań z użytkownikami, zanim stworzy biznesplan i zawnioskuje o środki na inwestycje.







**Zespół Badań  
w RBL**



**Zespół  
Service Design**



**Zespół Designerów  
Usług Cyfrowych**



**Laboratorium Innowacji**



**Centrum Kompetencji  
Blockchain**



**Zespół Open Banking**

**Zespół badań w RBL** odpowiada za poszukiwanie nowych pomysłów i potrzeb po stronie użytkowników. Jest skupiony na user experience, czyli budowaniu pozytywnych doświadczeń Klientów Banku. Regularnie testuje prototypy nowych i istniejących rozwiązań cyfrowych, zapewniając ich dopasowanie zarówno do oczekiwań użytkowników, jak i potrzeb biznesowych. W 2019 roku zostało zrealizowanych 30 projektów badawczych, w których wzięło udział 200 respondentów testujących przygotowane przez zespoły UX prototypy.

**Zespół Service Design** zapewnia spójność i zaangażowanie w procesie tworzenia rozwiązań. Wykorzystując pełną paletę technik, które zapewniają projektowanie dużych i mniejszych zmian poprawiających doświadczenia Klientów. W sumie w 2019 roku odbyło się ponad 120 dni warsztatowych.

**Zespół Designerów usług cyfrowych** czuwa nad funkcjonalnością i estetyką tworzonych propozycji. Zapewnia zgodność rozwiązań z dobrymi praktykami i trendami świata cyfrowego. Ze względu na twórczy i eksperymentalny charakter procesu innowacji dużą część pracy designerów zajmuje budowanie makiet i prototypów pod kątem testów z potencjalnymi użytkownikami.

Wsparciem dla ekosystemu wewnętrznego Alior Banku są działania zespołu Laboratorium Innowacji, które są skupione na transformacji kultury całej organizacji. Zespół poprzez takie inicjatywy jak platforma



crowdourcingowa RBL\_BRAIN i program mentoringowy RBL\_SPARKS moderuje, pobudza i generuje innowacyjną perspektywę pracowników i buduje ich kompetencje cyfrowe. **W ramach inicjatyw RBL\_BRAIN, przeprowadzono 5 projektów, w których w sumie wzięło udział 1675 pracowników Banku. W sumie zgłoszono niemal 200 pomysłów na odpowiedzi na wyzwania biznesowe.** Równolegle prowadzono inicjatywy edukacyjne, między innymi RBL\_SPARKS, które budują kompetencje z obszaru projektowania innowacji wśród pracowników w różnych obszarach organizacji.



W ramach departamentu Innowacji i FinTech funkcjonuje również Centrum Kompetencji Blockchain. Zadaniem zespołu jest wykorzystywanie własności rozproszonych rejestrów informacji do tworzenia rozwiązań o wysokim poziomie bezpieczeństwa i transparentności. W drugim kwartale 2019 r. technologia ta została zastosowana w narzędziu służącym do uwierzytelniania przekazywanych Klientom banku dokumentów publicznych, takich jak: regulaminy, tabele opłat i prowizji czy tabele oprocentowania. Klienci Banku zyskali transparentne rozwiązanie, zgodne z wymogami regulatora, natomiast Alior Bank dokonał znaczącego postępu w ramach cyfryzacji obiegu dokumentów. Przy realizacji projektu Alior Bank jako jedna z pierwszych na świecie i pierwsza w Polsce instytucja finansowa, wykorzystał technologię blockchaina publicznego.

**Centrum Kompetencji Blockchain** prowadzi także działania edukacyjne oraz popularyzujące tę technologię poprzez uczestnictwo w prezentacjach, konferencjach, w pracach Grupy ds. Rejestrów Rozproszonych funkcjonującej przy Ministerstwie Cyfryzacji, a także organizację spotkań Blockchain Club. To inicjatywa, która angażuje nie tylko pracowników Alior Banku, ale także rynkowych ekspertów zainteresowanych wykorzystaniem tej technologii. **Prowadzone były ponadto dedykowane szkolenia nt. działania i zastosowania technologii blockchain zarówno dla pracowników banku, jak i innych instytucji, takich jak KNF.**

Ekosystem zewnętrzny jest budowany w oparciu o otwartą bankowość, umowy partnerskie z zewnętrznymi firmami, fintechami, startupami oraz poprzez inwestycje realizowane przez wehikul inwestycyjny Alior Banku.



**Zespół Open Banking** jest odpowiedzialny za wdrażanie i rozwój strategii otwartej bankowości w Alior Banku. W 2019 roku zrealizował szereg projektów wynikających z wejścia w życie dyrektywy PSD2 oraz UUP, w związku z czym banki były zobowiązane do udostępnienia środowiska testowego oraz publikacji produkcyjnych interfejsów zapewniających połączenie z usługami dostępu do informacji o rachunku oraz inicjowania płatności. **Alior Bank umożliwił powszechne korzystanie ze środowiska testowego poprzez portal dla developerów w**



**marcu 2019 roku. W czerwcu opublikował zestaw API z dostępem do danych produkcyjnych, z których korzystać mogą uprawnieni do tego usługodawcy.**

Równocześnie, dzięki uzyskanemu jako drugi bank w Polsce pozwoleniu na świadczenie usług w roli TPP (zewnętrzny dostawca usług) rozpoczął prace nad wykorzystywaniem możliwości, jakie daje dostęp do danych innych banków. Koniec 2019 roku przyniósł uruchomienie pierwszej usługi wykorzystującej API największych polskich banków w procesie pożyczkowym. W 2020 planowane są dalsze integracje z bankami oraz wykorzystanie tych interfejsów do oferowania nowych rozwiązań dla Klientów Alior Banku. Rozpoczęte zostaną też prace nad nowymi API udostępnianymi przez Alior Bank w celu oferowania ich na zasadach komercyjnych Klientom instytucjonalnym oraz zewnętrznym usługodawcom.



**Kolejny projekt, który w 2019 roku był rozwijany przez zespół RBL\_Innovation by Alior Bank to wehikuł inwestycyjny banku, który zrealizował w tym czasie dwie**

**transakcje.** Pierwsza z nich to inwestycja kontynuacyjna w PayPal, polski fintech oferujący odroczone płatności za zakupy w Internecie. Inwestycja ta potwierdza dynamiczny rozwój i dobre perspektywy pierwszej inwestycji przeprowadzonej w 2018 roku. Ponadto wehikuł inwestycyjny w grudniu 2019 r. zrealizował kolejną transakcję. Wspólnie z Bankami PKO BP oraz BNP Paribas oraz dwoma funduszami venture capital zainwestował w spółkę Autenti. Jest to podmiot oferujący platformę do elektronicznego podpisywania umów i cyfrowego obiegu dokumentów. To pierwsza tego typu wspólna



i przeprowadzona na równych zasadach transakcja banków w regionie Europy Środkowo-Wschodniej. Inwestorzy Autenti są otwarci na współpracę ze środowiskiem bankowym, która mogłaby wesprzeć stworzenie polskiego standardu zdalnego podpisywania i cyfrowego obiegu dokumentów, a tym samym rozwój proekologicznych rozwiązań w tym zakresie.

Umowy partnerskie dotyczące współpracy biznesowej lub pilotażowej z partnerami z branży fintech to kolejny obszar aktywności zespołu Departamentu Innowacji i FinTech, którego zadaniem jest wprowadzanie do Alior Banku innowacyjnych rozwiązań, usług oraz technologii.



**W 2019 roku łącznie zostało zawartych 15 umów z fintechami, z czego 8 projektów jest efektem programu akceleracyjnego RBL\_START.**

W 2019 roku do drugiej edycji tego bankowego programu dla startupów zgłosiło się ponad 200 firm z całego świata, spośród których zakwalifikowanych zostało 11 firm odpowiadających na wyzwania biznesowe banku związane z budowaniem głównej relacji z Klientem, zaawansowanej analizy danych oraz zdobycia nowych kanałów do oferowania produktów bankowych. Partnerami merytorycznymi programu RBL\_START w 2019 roku byli: PZU, Linklaters, Mastercard, Microsoft, IBM.



### **3.4. Odpowiedzialna sprzedaż**

W Alior Banku zawsze dbamy o to, aby nasze produkty i usługi trafiały do osób, które rzeczywiście ich potrzebują i dla których mogą stanowić realną korzyść. Surowo przestrzegamy Polityki przeciwdziałania nieuczciwej sprzedaży, która zapobiega praktykom missellingu. Określiśmy zasady właściwej konstrukcji i dystrybucji produktów. Ograniczyliśmy półkę produktową, a wybrane elementy z oferty mogą być dystrybuowane tylko przez uprawnione do tego kanały (np. Private Banking) oraz pracowników posiadających odpowiednią wiedzę i doświadczenie. Systematycznie monitorujemy procesy sprzedaży pod kątem missellingowych zagrożeń. Mamy ustalone zasady postępowania ze zidentyfikowanymi przypadkami missellingu. Wszyscy pracownicy ukończyli również szkolenie z zakresu zasad transparentnej sprzedaży.

W 2019 roku przeprowadziliśmy cykl szkoleń dla pracowników oddziałów, w ramach którego specjaliści z Centrali Banku szczegółowo wyjaśnili wymagania dla odpowiedzialnej sprzedaży w obszarze produktów inwestycyjnych. Premie sprzedażowe dla pracowników uzależnione są od jakości procesu sprzedażowego, który regularnie kontrolujemy. Podstawowym mechanizmem są tu posprzedażowe



badania Klientów (tzw. Post Sale Calls) realizowane w stosunku do produktów o najwyższym ryzyku missellingu, a uzupełnieniem – ocena jakości dokumentacji, reklamacje oraz tzw. wczesne rezygnacje Klientów.



### 3.6. Edukacja pracowników

W całej Grupie dbamy o podnoszenie kompetencji pracowników w zakresie cyberbezpieczeństwa. Wszyscy pracownicy zobligowani są do wykonania szkoleń w tym zakresie, podnosząc tym samym swoje kompetencje i świadomość istniejących zagrożeń. W 2019 roku aktywnie badaliśmy efektywność przeprowadzonych szkoleń poprzez różnorodne symulowane ataki socjotechniczne na naszych pracowników, które wykazały satysfakcjonujący i cały czas podnoszący się poziom świadomości i umiejętności prawidłowego reagowania na zagrożenia wśród pracowników banku.

### 3.5. Bezpieczeństwo danych i transakcji Klienta

Bezpieczeństwo powierzonych nam finansów, jak i danych naszych Klientów są dla nas najważniejsze. Z tego też powodu w całej Grupie Kapitałowej Alior Banku obowiązują restrykcyjne procedury bezpieczeństwa zapewniające poufność, integralność oraz dostępność przetwarzanych informacji. Nasza Polityka Bezpieczeństwa oraz wszystkie procedury w tym obszarze są aktualizowane na bieżąco w odpowiedzi na zmieniające się uwarunkowania rynku w zakresie cyberbezpieczeństwa, a także nowe wymagania i wytyczne regulatorów. W obszarze cyberbezpieczeństwa prowadziliśmy działania zarówno prewencyjne, jak i detekcyjne. W 2019 roku zmodernizowaliśmy nasze systemy klasy DLP (Data Leakage Prevention) dzięki czemu jeszcze lepiej jesteśmy w stanie ograniczać ryzyko związane z incydentami bezpieczeństwa danych.

Jako operator usługi kluczowej, w myśl Ustawy o Krajowym Systemie Cyberbezpieczeństwa (implementującej wymagania europejskiej dyrektywy NIST), Bank przeprowadził projekt dostosowania





do tej ustawy osiągając pełną zgodność z jej wymaganiami. Wszystkie kluczowe systemy zostały poddane dogłębnym audytom i testom bezpieczeństwa dzięki czemu mamy pewność, że dane i środki finansowe Klientów są w Alior Banku bezpieczne. Nad bezpieczeństwem danych i transakcji Klientów czuwa też działający 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu zespół wysokokwalifikowanych specjalistów prowadzących ciągły monitoring bezpieczeństwa.

Nasi eksperci od cyberbezpieczeństwa nie tylko aktywnie śledzili pojawiające się na rynku nowe zagrożenia, ale również analizowali trendy w tym obszarze i na tej podstawie modyfikowali i dostosowali systemy bezpieczeństwa.

W 2019 roku Bank prowadził również aktywną współpracę sektorową w zakresie cyberbezpieczeństwa – zarówno z innymi bankami jak i z Bankowym Centrum Cyberbezpieczeństwa działającym przy Związku Banków Polskich angażując się w pracę wielu grup roboczych czy forów (np. Forum Bezpieczeństwa Transakcji Płatniczych, Forum Threat Intelligence).

Dzięki tak kompleksowemu podejściu do cyberbezpieczeństwa w 2019 roku Bank nie odnotował żadnych istotnych incydentów z zakresu bezpieczeństwa danych oraz wyróżniał się szczególnie wysokim bezpieczeństwem transakcji przekładającym się na znikomy poziom fraudów transakcyjnych.



### 3.6. Ochrona danych osobowych

Ochrona danych osobowych naszych Klientów, a zarazem danych objętych tajemnicą bankową, to jeden z priorytetów Banku. Bank jest administratorem danych osobowych milionów Klientów i przetwarza je dla różnych celów, z których cele sprzedażowe są najistotniejsze, choć nie są to jedyne cele. Zależy nam na tym, aby chronić prywatność naszych Klientów.

Od czasu wejścia w życie Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (zwanego dalej: „RODO”), Bank zmodyfikował swoje podejście do ochrony danych. Zgodnie z RODO Bank stawia na ocenę ryzyka związanego z przetwarzaniem danych już we wstępnej fazie projektowania (privacy by design) oraz dokonuje oceny skutków dla przetwarzania danych we wszystkich nowych istotnych procesach i projektach.

W maju 2019 r. weszła w życie ustawa z dnia 21 lutego 2019 r. o zmianie niektórych ustaw w związku z zapewnieniem stosowania rozporządzenia RODO. Ustawą tą zmieniono przepisy m. in. takich ustaw jak Prawo bankowe, Kodeks pracy, czy ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Zmiany wymagały także dostosowania Banku do nowych przepisów, z których najważniejszymi w obszarze prawa bankowego były: realizacja prawa do informacji o czynnikach, które wpłynęły na decyzję kredytową, prawa do interwencji ludzkiej w przypadku automatycznej decyzji kredytowej. Zmiany dotyczyły także



przetwarzania danych pracowników Banku w zakresie uregulowania monitoringu wizyjnego, zmiany zakresu danych osobowych przetwarzanych przez pracodawcę, czy kwestii Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych. Na bieżąco monitorujemy zmiany w przepisach oraz wytyczne regulatorów, aby szybko reagować na wszelkie zmiany w tym obszarze i zapewnić zgodność z wymogami prawnymi.

Od ponad półtora roku obowiązywania RODO obserwujemy stałe, a nawet zwiększające się zainteresowanie tematem ochrony danych osobowych i to zarówno u osób fizycznych, jak również osób prawnych i innych podmiotów, które od 2018 r. zaczęły zwracać baczniejszą uwagę na ten temat. Zapewne skłaniają do tego ogromnie kary finansowe, które może nałożyć organ ochrony danych oraz ogromny rozgłos, jaki związany był z RODO, a także rosnąca świadomość, jak cennym towarem w XXI wieku są dane i informacja.

Skrzynka Inspektora Ochrony Danych dostępna na stronie internetowej Banku przyjmuje tysiące wniosków Klientów dotyczących ich praw wynikających z RODO, a także innych pytań w zakresie ochrony danych. Jak wskazują pisma Klientów i regulatora, jesteśmy także chwaleni za terminową i merytoryczną realizację praw wynikających z RODO.

### 3.7. Bezpieczna bankowość elektroniczna

Jako „Cyfrowy buntownik” jesteśmy świadomi tego, że wraz z postępem technologicznym i cyfryzacją usług finansowych, na rynku codziennie pojawiają się nowe zagrożenia, które musimy przewidzieć i im sprostać. Dlatego też w 2019 roku udostępniliśmy Klientom możliwość zwiększenia bezpieczeństwa dostępu do rachunku poprzez wdrożenie silnego uwierzytelniania w procesie logowania do bankowości oraz udostępniliśmy bezpieczną i wygodną autoryzację operacji z wykorzystaniem komunikatów PUSH w aplikacji mobilnej. Dostosowaliśmy też naszą bankowość internetową do wymagań wynikających z dyrektywy PSD2.

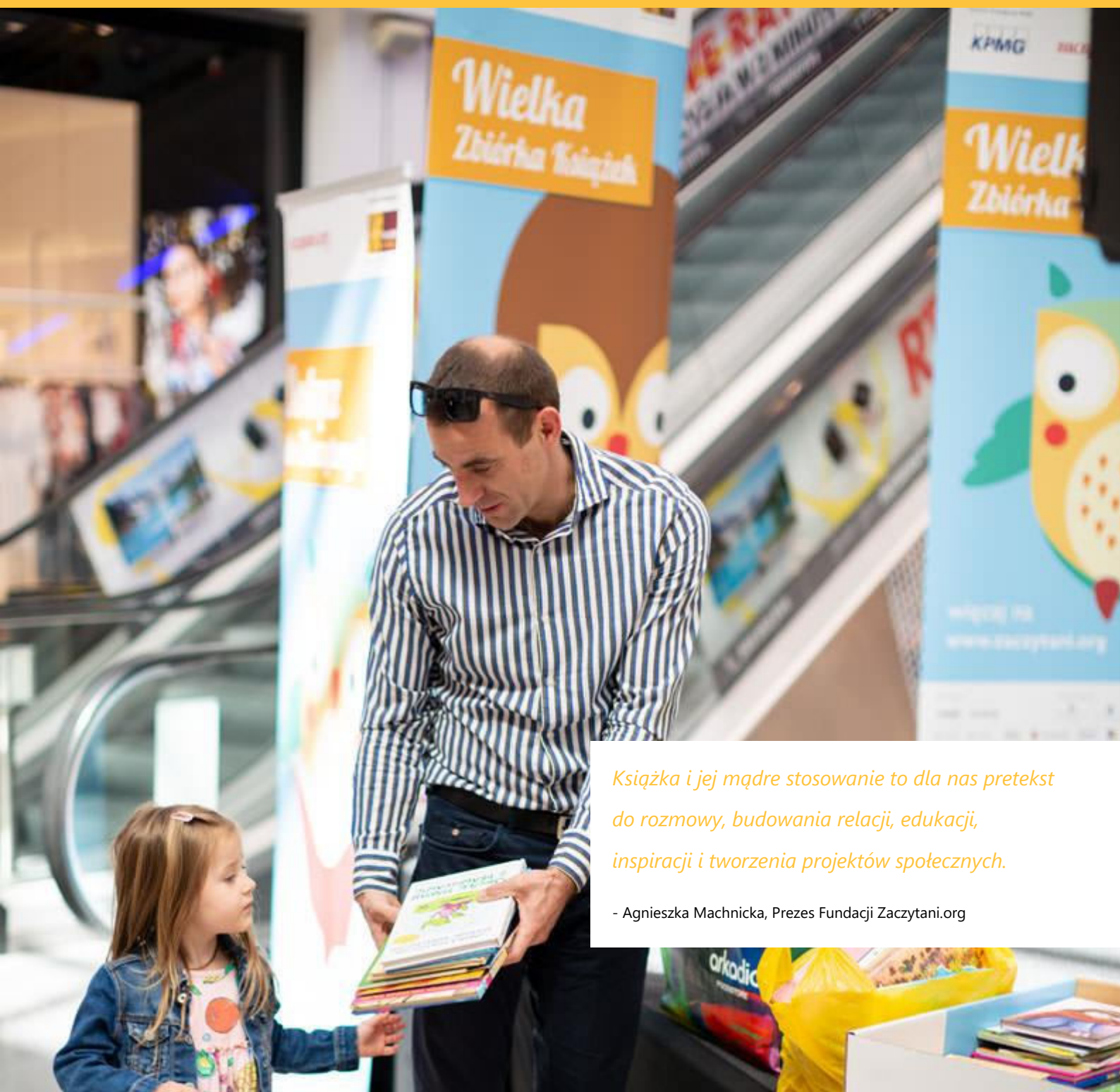


Rozbudowaliśmy również nasze systemy monitorujące i chroniące środki finansowe Klientów w bankowości elektronicznej (np. FDS – ang. Fraud Detection System czy Tarcza Malware). Wdrożyliśmy w nich szereg udoskonaleń (z których część, jako autorskie rozwiązania jest unikalna na rynku), pozwalających w jeszcze lepszym stopniu odpowiadać na obecne i przyszłe zagrożenia dla bezpieczeństwa bankowości elektronicznej. Dostosowaliśmy też te systemy do nowych wyzwań wynikających z tzw. „otwartej bankowości” PSD2. Rozszerzyliśmy również funkcjonowanie systemu FDS na bankowość elektroniczną dedykowaną dla Klienta biznesowego (BPro) zastępując wcześniej funkcjonujący tam system jednym scentralizowanym, nowoczesnym rozwiązaniem antyfraudowym.



Mamy świadomość, że bezpieczeństwo transakcji zależy również od zachowań naszych Klientów w Internecie, dlatego też Bank prowadził szeroką kampanię informacyjną o nowych zagrożeniach dla Klientów w mediach społecznościowych, poprzez dedykowaną komunikację e-mail jak i na swoich stronach internetowych.

W 2019 roku Bank, wsparł również akcją edukacyjną z zakresu cyberbezpieczeństwa „Bankowcy dla Edukacji”, zorganizowaną przez Związek Banków Polskich i Warszawski Instytut Bankowości. Celem akcji było promowanie wiedzy z zakresu cyberbezpieczeństwa, gospodarki elektronicznej oraz płatności elektronicznych.



*Książka i jej mądre stosowanie to dla nas pretekst do rozmowy, budowania relacji, edukacji, inspiracji i tworzenia projektów społecznych.*

- Agnieszka Machnicka, Prezes Fundacji Zacytani.org

# 4. Zatrudnienie – kim są nasi pracownicy?

## 4.1. Liczba pracowników

Na koniec 2019 roku w Grupie Kapitałowej Alior Banku S.A. zatrudnienie wyniosło 8143 etatów. Najwięcej spośród naszych pracowników pracuje w Alior Banku – 7624 etatów. Pod względem liczby zatrudnionych osób Alior Bank S.A. klasyfikuje się na 5 pozycji wśród 10 największych banków w kraju.

2018



8228

2019



8143

[GRI 102-8]

### Pracownicy Alior Banku w podziale na rodzaj zatrudnienia

	Mężczyźni	Kobiety
Umowa na czas nieokreślony	2299	4057
Umowa na czas określony	566	854
Umowa na okres próbny	61	64
Umowa na zastępstwo	18	26

### Pracownicy Alior Banku w podziale na wymiar czasu pracy

	Mężczyźni	Kobiety
Pełen etat	2766	4593
Pół etatu i więcej	48	266
Mniej niż pół etatu	130	142

### Pracownicy Alior Banku w podziale na wiek

	Mężczyźni	Kobiety
<30	785	1246
30-50	1991	3493
>50	168	262





## Pracownicy Alior Banku w podziale strukturę

	Mężczyźni	Kobiety
<b>Członkowie Zarządu*</b>	7	1
<b>Managerowie</b>	282	542
<b>Pozostali</b>	2662	4459

\*Członkowie Zarządu wykazani są tylko w tabeli Pracownicy AB w podziale na strukturę. Tabele dotyczące rodzaju umowy, wymiaru etatu, wieku nie uwzględniają Członków Zarządu.

Wdrażanie strategii „Cyfrowego buntownika” w Alior Banku wymaga zmian od naszych pracowników, a także zmiany polityki personalnej. Wiemy, że chcąc skutecznie i bezpiecznie przeprowadzić naszych Klientów ze świata cyfrowego do analogowego musimy również dokonać transformacji kulturowej wewnątrz Banku. Tylko w ten sposób zrealizujemy nasze strategiczne cele do 2020 roku.

Cztery priorytety w zakresie rozwoju HR na lata 2017-2020 ujęte w strategii biznesowej Alior Banku to:

1. Kształtowanie Liderów Transformacyjnych,
2. Dbanie o doświadczenie Pracownika,
3. Rozwijanie Cyfrowego Aliorowca,
4. Wsparcie budowania etycznej i efektywnej kultury organizacyjnej.



### 4.2. Kształtowanie Liderów Transformacyjnych

Zmiany w Alior Banku wymagają liderów nowej generacji. Wdrażając strategię duży nacisk kładziemy na rolę menedżerów, którzy jako liderzy organizacji nie tylko powinni być skuteczni, ale także powinni inspirować pracowników, angażować ich i być ambasadorami wartości Alior Banku – etycznych postaw, prostoty, zwinności oraz zespołowości.





Opracowaliśmy własny model lidera uwzględniający wyzwania Alior Banku. Lider naszego Banku ma być osobą, która:

- Wyznacza angażujące cele, które są powiązane ze strategią Alior Banku i wyjaśnia, jak przyczyniają się one do realizacji strategii. Komunikując cele pokazuje ich sens odwołując się do wartości Alior Banku oraz do perspektywy Klienta,
- Daje samodzielność w sposobie realizacji zadań. Okazuje zaufanie i szacunek oraz docenia indywidualny wkład każdego pracownika w realizację celów Alior Banku,
- Wspiera w rozwoju, zachęcając pracowników do brania odpowiedzialności za swój rozwój. Inspiruje i wspiera pracowników w podejmowanych działaniach rozwojowych oraz uwzględnia ich aspiracje zawodowe,
- Realizuje cztery wartości Grupy Alior Banku – postępuje uczciwie w relacjach wewnętrznych i względem Klienta, bierze odpowiedzialność za realizację celów Alior Banku i dostosowuje priorytety swojego zespołu do strategii organizacji. Działa w myśl zasady: „gramy do jednej bramki”. W swoich działaniach koncentruje się na tym, co faktycznie buduje wartość dla Klienta, promując proste i efektywne rozwiązania. Szybko reaguje na zmieniające się okoliczności i sprawnie wdraża potrzebne rozwiązania.

Działania jakie podjęliśmy w ramach transformacji Liderów:

- T-LAB – program dedykowany dla dyrektorów i menedżerów poziomu B-2, którego główną ideą jest budowanie przywództwa transformacyjnego,
- Ambasadorzy Transformacyjni – warsztaty dla dyrektorów będących ambasadorami idei przywództwa transformacyjnego,
- Toolkit Menedżerski – pakiet szkoleń dla dyrektorów, menedżerów i liderów Alior Banku.



### 4.3. Warunki pracy

W Alior Banku funkcjonuje Regulamin Pracy, który ustala wewnętrzny porządek i organizację w Alior Bank oraz określa prawa i obowiązki zarówno pracownika jak i pracodawcy związane z procesem pracy. Do dokumentu dostęp ma każdy pracownik Banku, a zmiany komunikowane są pracownikom na bieżąco.

W Banku zadania BHP wykonywane są zgodnie z aktualnymi przepisami prawa obowiązującymi w tym zakresie. Regulacje zobowiązują do stosowania szeroko pojętej profilaktyki wypadkowej oraz prowadzenia okresowe szkolenia okresowe BHP dla wymaganych grup osób zatrudnionych. Pracownicy



rozpoczynający pracę przechodzą szkolenie wstępne, którego celem jest budowanie świadomości bezpiecznego zachowania w miejscu pracy. W celu przygotowania zatrudnionych do umiejętności praktycznych udzielania pomocy przedmedycznej organizowane są kursy pozwalające zdobyć stosowne przygotowanie.

Nieustannie poprawiamy środowisko i warunki pracy w Banku. Kontynuujemy wdrożony w roku poprzednim projekt „smartfonizacji”, którego założeniem jest wyposażenie pracowników w nowoczesne telefony umożliwiające pracę zdalną. Zdecydowana większość pracowników Banku dysponuje iPhone’ami.

**Dbamy o to, aby nasi pracownicy mieli dostęp do najświeższych informacji dotyczących Banku oraz spraw pracowniczych. Z myślą o nich powstał portal pracowniczy o nazwie Kompas.**

Jest to narzędzie, które posiada możliwości podobne do znanych wszystkim z mediów społecznościowych. W Kompasie publikujemy codziennie newsy, dzięki temu każdy ma dostęp do bieżących informacji. Kompas pozwala także na sprawną komunikację między pracownikami (za pośrednictwem czata), prowadzenie własnego profilu, tworzenie grup społecznościowych, które sprzyjają integracji, ale także wspierają pracę projektową. Kompas jest także dostępny w każdym telefonie służbowym pracownika. Kompas umożliwia wygodną realizację szkoleń e-learningowych, w Kompasie pracownicy wyznaczają cele roczne (ocena okresowa). W 2020 roku narzędzie to rozwijać będziemy dalej.

Bardzo istotne jest także to, że w Alior Banku staramy się wprowadzać nowe, zwinne metody pracy. Organizowane są np. grupy projektowe, które łączą w jednym miejscu wiele kompetencji – biznesowych, analitycznych, programistycznych i testerskich – niezbędnych do realizacji danego przedsięwzięcia. Główną zaletą tego podejścia jest skrócenie ścieżki komunikacyjnej, co ułatwia zwinne działanie i szybkie reagowanie na zmieniające się wymagania lub technologię.

**Co roku badamy zaangażowanie naszych pracowników we wszystkich naszych jednostkach.** W oparciu o wyniki, inicjujemy działania skoncentrowane na wzroście zaangażowania oraz poprawie w kluczowych obszarach.



**W 2019 roku osiągnęliśmy wskaźnik zaangażowania na poziomie 48%. W samym badaniu wzięło udział aż 79% pracowników.**

W porównaniu do wyników poprzedniego badania pracownicy Banku zauważyli poprawę w zakresie warunków pracy i możliwości wykonywania



ambitnych zadań - 62% (wzrost o 1 p.p. względem 2018 roku). Pracownicy czują się wspierani, gdy są dobrze dopasowani do swoich stanowisk i ról oraz pracują w warunkach, które sprzyjają wykorzystaniu ich potencjału.



#### 4.4. Benefits

Wszyscy pracownicy Alior Banku mogą korzystać z wielu atrakcyjnych benefitów (w tym ubezpieczenia grupowego na życie i bogatego pakietu opieki medycznej) oraz szerokiej oferty Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych, w ramach którego są organizowane wydarzenia będące już tradycją Banku, takie jak olimpiada sportowa czy pikniki rodzinne.

**W 2019 roku w ramach ZFŚS dla pracowników było dostępnych 12 rodzajów świadczeń, które zostały zrealizowane ponad 35 tysięcy razy. Oznacza to, że na każdego pracownika wraz z dziećmi przypadły średnio ponad 4 świadczenia.**

Największą popularnością wśród pracowników cieszyły się karty multisport, z których skorzystało 6000 osób, zaś multibilety otrzymało niewiele mniej, bo 5995 pracowników. Do 5095 dzieci trafiły paczki świąteczne, a z „wczasów pod gruszą” skorzystało ponad 5000 pracowników i ponad 4000 ich dzieci. Wyprawki dla nowonarodzonych dzieci trafiły w ręce 512 dzieci pracowników Aliora. 249 osób otrzymało bezzwrotne zapomogi, a 163 osobom przyznano pożyczki na remont mieszkania/domu.



**512**  
wyprawek  
dla dzieci



**249**  
bezzwrotnych  
zapomóg



**163**  
pożyczki na remont  
domu/mieszkania





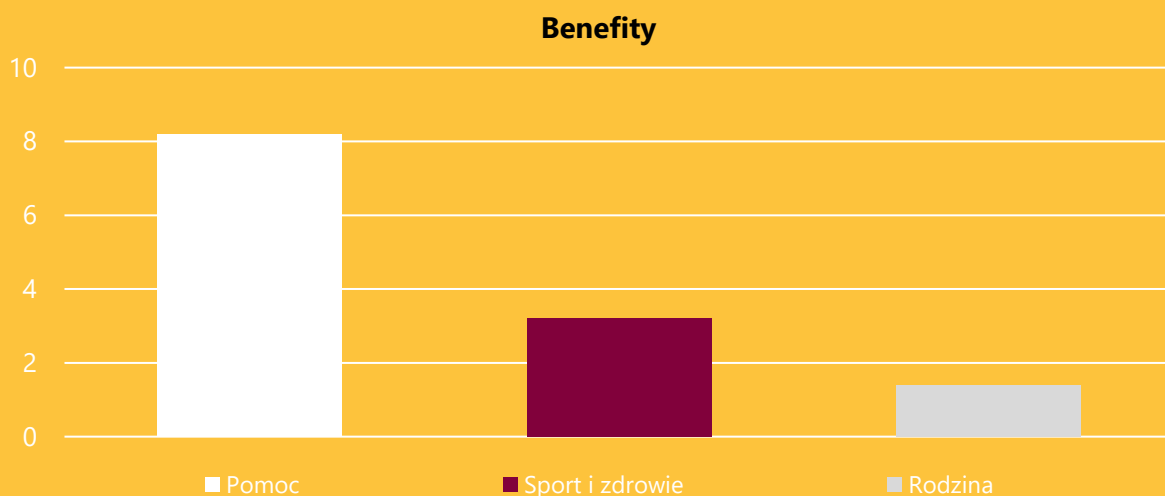
W czerwcu 2019 roku w trzech lokalizacjach skupiających największą ilość pracowników Banku, tj. w Krakowie, Warszawie i Gdańsku odbyły się pikniki, na które zaproszeni zostali pracownicy Aliora wraz z rodzinami. Były one doskonałą okazją do lepszego poznania się i integracji zespołów przy poczęstunku i zabawach sportowych, także w odniesieniu do pracowników rozproszonej sieci sprzedaży Alior Banku w tych regionach. Z tej formy wypoczynku skorzystało w 2019 roku aż 2247 osób.



W ramach wspierania sportowych inicjatyw, dofinansowanych zostało 13 sekcji sportowych zrzeszających pracowników Aliora, a we wrześniu została zorganizowana olimpiada sportowa, w której uczestniczyły 584 osoby z Banku, współzawodnicząc w 11 konkurencjach sportowych, zarówno zespołowych, jak i indywidualnych.

Alior Bank daje również pracownikom możliwość spędzenia wspólnie czasu w mniej formalnych okolicznościach i co roku przeznacza dodatkowe środki finansowe na działania integracyjne.

**Alior Bank prowadzi Fundusz Pomocy, którego celem jest niesienie bezzwrotnej pomocy materialnej pracownikom Banku i członkom ich rodzin, którzy znaleźli się w szczególnie trudnej sytuacji życiowej.** Z Funduszu Pomocy wypłacono w 2019 roku 230 300 zł., w tym comiesięcznie renty dla 15 dzieci zmarłych pracowników oraz 2 zapomogi.



Zgodnie z Ustawą o pracowniczych planach kapitałowych z dnia 4 października 2018 roku (Dz.U. 2018 poz. 2215) do spółek Alior Bank oraz do Alior Leasing w 2019 roku wprowadzono pracownicze plany kapitałowe. Wdrożenie odbyło się zgodnie z wytycznymi Ustawodawcy tj. m.in. przy szeregu działań komunikacyjnych i szkoleniowych dla pracowników oraz we współpracy z organizacjami związkowymi. Dane analizowane w pierwszej połowie stycznia 2020 roku (czyli uwzględniające partycypację składek pracowniczych w grudniu 2019 roku) wskazują, że w Banku uczestnikami programu jest 3857 pracowników, co stanowi ponad 48% osób uprawnionych do PPK.



#### **DOBRA PRAKTYKA**

##### **Regulamin funduszu pomocy dla pracowników Alior Banku**

Celem funduszu jest niesienie bezzwrotnej pomocy materialnej pracownikom Banku i członkom ich rodzin, którzy znaleźli się w szczególnie trudnej sytuacji życiowej. Środki są przeznaczone na pomoc finansową w związku z utratą zdrowia na skutek poważnych zachorowań i nieszczęśliwych wypadków, dla członków rodzin w razie śmierci pracownika Banku, w razie utraty całości lub znacznej części majątku na skutek zdarzeń losowych. Pomoc przyznawana jest na umotywowany wniosek. Decyzję o przyznaniu pomocy podejmuje Prezes Zarządu lub osoba upoważniona. W 2019 roku z funduszu wypłacano renty comiesięczne dla 15 dzieci po zmarłych pracownikach oraz dwie zapomogi indywidualne.

## **4.5. Zarządzanie różnorodnością**

Alior Bank S.A. nie posiada opracowanej i formalnie zatwierdzonej przez organy Spółki polityki różnorodności obowiązującej w całej organizacji. Jednakże Bank od szeregu lat w praktyce uwzględnia w polityce kadrowej podstawowe elementy polityki różnorodności, wychodząc z założenia, że wartości wynikające z różnic stanowią dodatkowy atut organizacji.

**W Banku od czerwca 2018 roku funkcjonuje Polityka środowiska pracy wolnego od niepożądanych zachowań, która jest m.in. wyrazem realizacji przez Pracodawcę obowiązku zapobiegania i przeciwdziałania niepożądanym zachowaniom w relacjach służbowych, w szczególności: dyskryminacji, mobbingowi, molestowaniu oraz molestowaniu seksualnemu.** Po nieco ponad półtora roku funkcjonowania zespół wewnętrznych ekspertów przeanalizował efektywność funkcjonowania wspomnianej Polityki, w kontekście zarówno ilościowym, jak i jakościowym. Na bazie analiz wypracowano rekomendacje, które po przedstawieniu Zarządowi Banku uzyskały wymagane akceptacje i w efekcie w pierwszych miesiącach 2020 roku zostaną w całości wdrożone.





Zgodnie z zapisami Polityki środowiska pracy wolnego od niepożądanych zachowań zasady obowiązujące w Banku dotyczą m.in: równego traktowania bez względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę, religię, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, pochodzenie etniczne, wyznanie, orientację seksualną, zatrudnienie na czas określony lub nieokreślony, zatrudnienie w pełnym lub w niepełnym wymiarze czasu pracy.

W Alior Banku kwestie związane z różnorodnością dotyczą wielu aspektów działalności Banku i mają na względzie poszanowanie innych osób, równe ich traktowanie i wykorzystanie potencjału pracowników. Bank i jego Pracownicy w swoim codziennym postępowaniu kierują się „Zasadami Dobrej Praktyki Bankowej” przyjętymi przez Związek Banków Polskich. Standardy rekrutacji są zgodne z Dyrektywą UE w sprawie równego traktowania przy zatrudnieniu, co oznacza, że Bank przestrzega zapisów w zakresie równego traktowania przy zatrudnieniu i wykonywaniu zawodu.



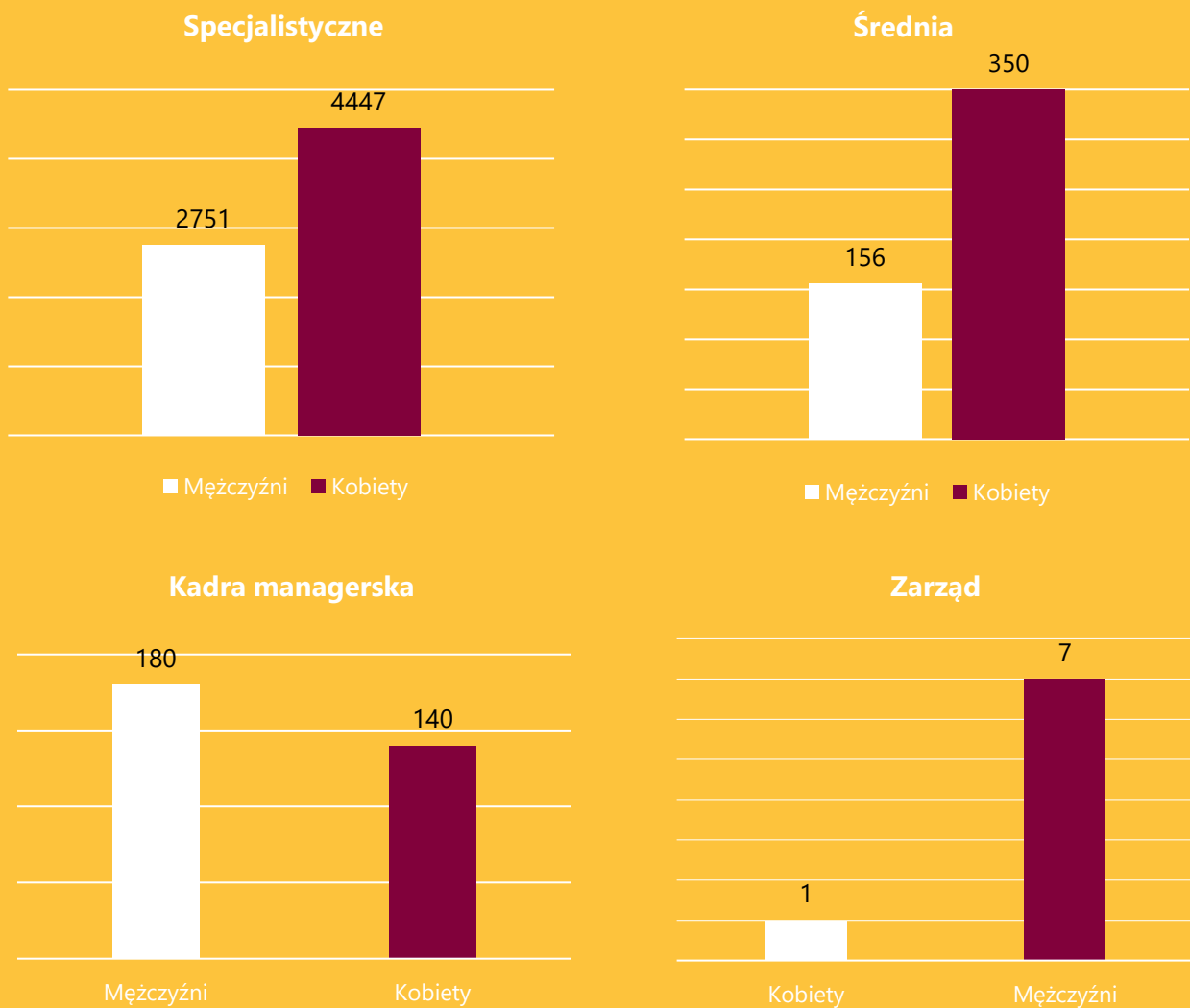
**Na dzień 31 grudnia 2019 roku ilość osób z niepełnosprawnością zatrudnionych w Alior Banku wzrosła o 9% w stosunku do dnia 31 grudnia 2018.**

Procesy związane z wyborem kandydatów opierają się na obiektywnych przesłankach, a ich poszczególne etapy odbywają się według ustalonych wzorów i zasad. Wewnętrznie przyjęte zasady realizacji zadań w dziedzinie bezpieczeństwa i higieny pracy oraz standardy rozwiązań technologicznych i technicznych stanowią o podejmowaniu niezbędnych czynności w celu dostosowania stanowiska pracy dla osób niepełnosprawnych. Alior Bank wymaga wzajemnego szacunku w stosunku do osób zatrudnionych na wszystkich stanowiskach, nie akceptując żadnych form dyskryminacji.

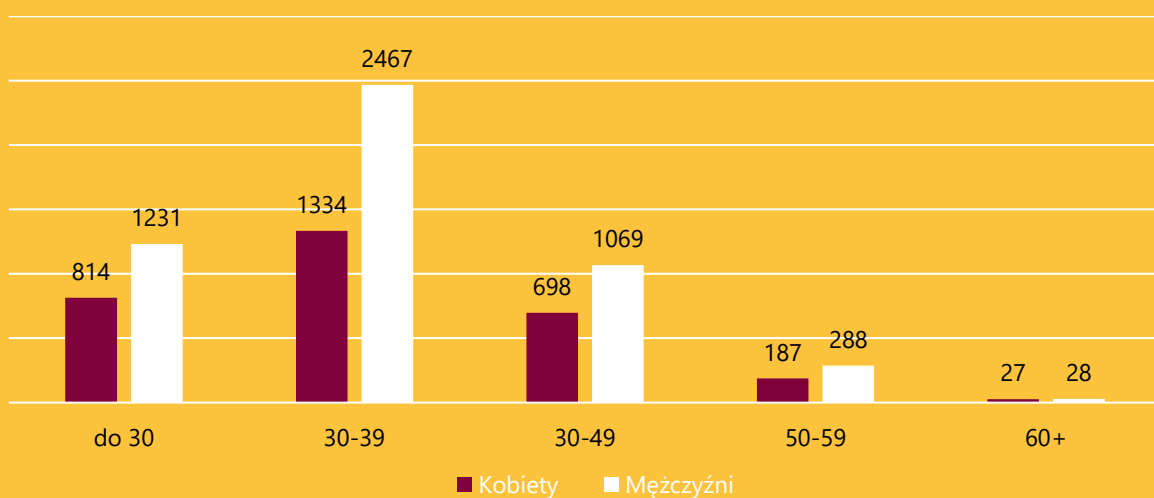
Wewnętrzne regulacje Banku, tj.: „Kodeks Etyki”, „Regulamin Pracy” zawierają stosowne zapisy m.in. o przeciwdziałaniu dyskryminacji - spójne z Kodeksem pracy. Od czerwca 2018 roku w Alior Banku istnieje „Polityka przeciwdziałania niepożądanym zachowaniom”, która ma zastosowanie do wszystkich Pracowników Alior Banku i jest ona wyrazem realizacji przez pracodawcę obowiązku zapobiegania i przeciwdziałania niepożądanym zachowaniom w relacjach służbowych, w szczególności przeciwdziałania: dyskryminacji, mobbingowi, molestowaniu oraz molestowaniu seksualnemu. W ramach owej polityki i połączonych działań jednostek Compliance i HR - Bank udostępnił wszystkim pracownikom szkolenie obowiązkowe z zakresu środowiska pracy wolnego od niepożądanych zachowań. Pracownicy Banku są szkoleni z zakresu standardów kultury obsługi Klienta z niepełnosprawnością. Budynki centrali Banku zlokalizowane w Warszawie, Gdańsku i Krakowie wyposażone są w windy oraz sanitariaty przystosowane do ich wykorzystywania przez osoby z niepełnosprawnością. W oddziałach Banku na terenie kraju ułatwiamy dostęp do nich niepełnosprawnym Klientom (wymagającym używania wózków inwalidzkich) poprzez m.in. zamontowane podnośniki.



## Skład kadry pracowniczej ze względu na poziom stanowiska i płeć



## Skład kadry pracowniczej ze względu na wiek



Chcemy, aby w Alior Banku pracowali najlepsi specjaliści i eksperci rynkowi. Naszym pracownikom oferujemy więc atrakcyjne wynagrodzenia, które reguluje Polityka Wynagrodzeń spełniająca m.in. następujące cele:

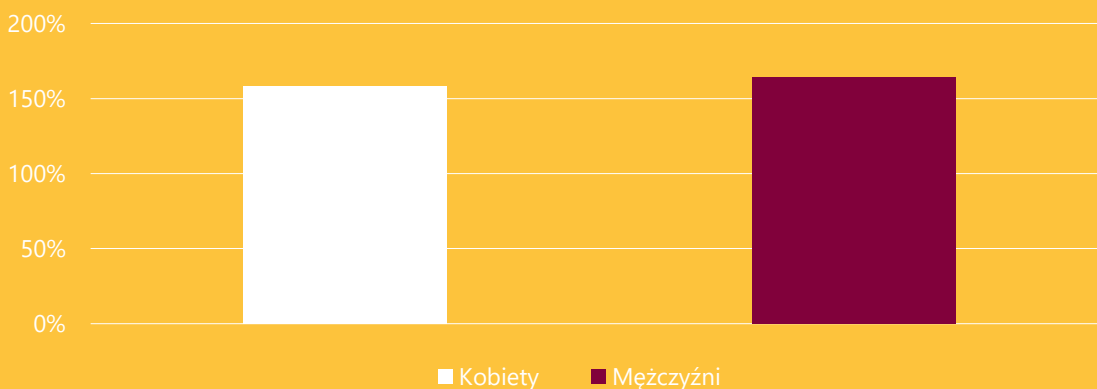
- promuje prawidłowe i skuteczne zarządzanie ryzykiem oraz zniechęca do podejmowania nadmiernego ryzyka,
- wspiera realizację strategii dotyczącą zrównoważonego rozwoju oraz ostrożnej polityki zarządzania ryzykiem,
- ogranicza konflikt interesów,
- pozwalać utrzymać przejrzystą zależność pomiędzy indywidualnymi wynikami oraz indywidualnym wynagrodzeniem, poprzez koncentrację na celach powiązanych z odpowiedzialnością i realnym wpływem,
- gwarantuje działania pracowników w najlepiej pojętym interesie Klientów, w tym dostarczanie jasnych i przejrzystych informacji dotyczących naszych usług i produktów.

Polityki/Regulaminy wynagrodzeń posiadają wszystkie spółki z Grupy zatrudniające ponad 10 pracowników. Wdrożono je w czterech największych spółkach Grupy kapitałowej Alior Banku, tj. w Alior Bank S.A., Alior Leasing Sp. z o.o., Serwis Ubezpieczeniowy Sp. z o.o. oraz Alior TFI S.A.

W 2019 roku bazując na przeprowadzonych analizach zaprojektowano proces, który wdrażany będzie w Banku w 2020 roku. Jego celem jest zbudowanie przewagi konkurencyjnej do rynku, poprzez zapewnienie atrakcyjnej, kompleksowej oferty pracodawcy (EVP) oraz bezproblemowego styku pracownika z podstawowymi procesami Banku i jego produktami, w celu zbudowania wyższego zaangażowania i skłonności do polecenia Aliora jako Banku i jako pracodawcy. EVP to wizja właściwej oferty dla właściwych grup docelowych. W procesie przeprowadzono 12 warsztatów, w których uczestniczyło około 170 pracowników Banku.

[GRI 202-1]

#### Wynagrodzenie najniższego szczebla względem płacy minimalnej (2250 zł brutto) w podziale na płeć





## 4.7 Rozwijanie kompetencji pracowników

Stale troszczymy się o realny rozwój kompetencji kadr. Nasza Polityka rozwoju zapewnia pracownikom Alior Banku możliwość specjalizowania się jako eksperci w wybranej dziedzinie rozwijając kompetencje własne, wynikające z realizowanych obowiązków oraz aspiracji, a także związane z zarządzaniem zespołem. System zarządzania oraz wdrożony nowy model rozwoju pozwalają na skuteczne ukierunkowanie specjalistów oraz dynamiczny rozwój ich kariery. Udostępniamy pracownikom wachlarz programów szkoleniowych prowadzonych zarówno przez trenerów wewnętrznych, jak i zewnętrznych. Oferta obejmuje szkolenia produktowe, sprzedażowe i związane z jakością obsługi, szkolenia z umiejętności interpersonalnych oraz umiejętności menedżerskich.



**W 2019 roku średnia liczba dni szkoleniowych przypadająca na pracownika zatrudnionego na umowę o pracę wyniosła 2,80 dnia, co uwzględniając skalę zatrudnienia daje prawie 180 tysięcy godzin szkoleniowych przeprowadzonych w Banku.** Bank prowadzi też analitykę szkoleniową dotyczącą stanowisk menedżerskich i w tym zakresie w roku

2019 przeprowadzono 1484 dni szkoleniowe, z których skorzystało w sumie 628 menedżerów.

Od momentu zatrudnienia przykładamy dużo starań, aby wyposażyć nowego pracownika w wiedzę niezbędną do realizacji powierzonych na stanowisku pracy zadań. Nowo zatrudnieni kierowani są na szkolenia wdrożeniowe częściowo analogiczne dla każdego w organizacji (tzw. welcome day), a w dalszej części uzależnione od specyfiki stanowiska i jego roli w organizacji, ze szczególnym uwzględnieniem miejsca w strukturze Sieci Sprzedaży.



**W przeciągu roku kalendarzowego zorganizowane zostały liczne szkolenia i warsztaty, na których uczestnicy mogli pogłębiać swoją wiedzę z obszarów oferowanych produktów i usług, jak również realizować postawione przez**

[GRI 404-1]



**przełożonego cele rozwojowe w obszarach związanych z umiejętnościami miękkimi, które są dostępne w ramach Akademii Kompetencji Przyszłości.**

W zakresie działań dostępnych w ramach Akademii Kompetencji Przyszłości, oprócz szkoleń realizowanych przez siły trenerów wewnętrznych Banku można było również skorzystać z doświadczenia wybranych firm zewnętrznych. Działania obejmowały swoim zakresem umiejętności zawarte w strategii biznesowej Alior Banku: rozwijanie Cyfrowego Aliorowca (szkolenia aplikacyjne Excel, VBA, SQL, szkolenia z nowych technologii), dbanie o doświadczenie Klienta i Pracownika (warsztaty Design Thinking, LEAN, treningi twórczego myślenia), jak również zgodne z budowaniem etycznej i efektywnej kultury organizacyjnej (inteligencja społeczna, mosty międzypokoleniowe, typologia osobowości, działania wolontariackie). Alior intensywnie angażuje się w działania w zakresie wolontariatu, czego wyrazem jest liczba osób zaangażowanych w aktywności w ramach tego obszaru - w 2019 r. prawie 560 pracowników. Liczba eventów zrealizowanych w 2019 roku to 77. Dały one w sumie prawie 3600 godzin, z czego około 57% stanowią godziny pracujące i około 43% - godziny realizowane w czasie wolnym pracowników.



**560 pracowników-  
wolontariuszy**



**77 eventów**



**3600 godzin  
wolontariatu**

W roku 2019 kontynuowaliśmy część Akademii Kompetencji Przyszłości związaną z well-beingiem, w ramach której, oprócz warsztatów relaksacyjnych, oferowała zainteresowanym pracownikom zajęcia jogi oraz zdrowego kręgosłupa w każdej z centralowych lokalizacji.

Kontynuując dobrą praktykę z lat poprzednich, w 2019 roku, w ramach zachowania dbałości o wewnętrzny transfer wiedzy kontynuowany był program „Podziel się wiedzą”, w ramach którego doświadczeni pracownicy przy wsparciu Działu Rozwoju Talentów, dzielili się swoim „know-how” z chętnymi do jej pozyskiwania pracownikami.

Elementem mającym wpływ na rozwój pracowników są działania uzgadniane z bezpośrednim przełożonym, który w ramach przyznanego budżetu dysponuje środkami na szkolenia i rozwój dla swoich pracowników. Dzięki takiemu zarządzaniu, zgodnie z zasadami zwinności i prostoty, to pracownicy określonego departamentu mogą wychodzić z inicjatywą szkoleniową. Rozwój w tym zakresie dotyczy obszarów:





- wymagających specjalistycznych umiejętności (np. tematy związane ze strategią, zarządzaniem architekturą IT, bezpieczeństwem fizycznym i elektronicznym, językami programowania),
- zmiennego środowiska a efektywności i jakości wykonywanej pracy (szkolenia aplikacyjne, językowe, umiejętności interpersonalnych).

W ramach tego programu pracownik może ubiegać się o partycypację pracodawcy w kosztach poniesionych na naukę, np. studia podyplomowe.



**W ramach Grupy kapitałowej wszystkie spółki regularnie dokonują przeglądów wdrożonych polityk, procedur, instrukcji i innych regulacji. Oprócz przeglądów wdrażane są nowe standardy wynikające z wewnętrznych potrzeb poszczególnych organizacji lub z wytycznych zewnętrznych regulatorów.** Wdrażane dokumenty określają ogólny kierunek

organizacji i ustalają zasady, jakimi poszczególne spółki kierują się w danych kwestiach tematycznych.

W ramach kwestii społecznych i pracowniczych oraz kwestii środowiskowych w 2019 roku w Banku wdrożono Politykę przeprowadzania szkoleń i potwierdzania wiedzy i kompetencji osób mających wykonywać czynności, o których mowa w art. 82a ust.1 pkt 1 lub 2 Ustawy o obrocie instrumentami finansowymi w Alior Banku (Polityka szkoleń M). W Alior Services sp. z o.o. wdrożony został Regulamin wypłacania świadczenia urlopowego. W tym samym roku w NewCommerce sp. z o.o. wdrożone zostały szczegółowe zasady BHP, które określają wymagania bezpieczeństwa w zakresie organizacji oraz wykonywania prac przy urządzeniach elektronicznych oraz Ocena Ryzyka Zawodowego na Stanowiskach w NCS, identyfikująca nowe zagrożenia oraz zakładająca skorygowanie środków zapobiegawczych do zagrożeń już istniejących. Kodeksy Etyki w 2019 roku wprowadzono zarówno w NewCommerce sp. z o.o., jak i w Serwisie Ubezpieczeniowym sp. z o.o.

## 5. Odpowiedzialność wobec społeczeństwa i otoczenia

### 5.1. Zaangażowanie społeczne

W Grupie nie istnieją formalne procedury czy polityki regulujące kwestie wpływu na otoczenie społeczne, niemniej jednak działanie w myśl społecznej odpowiedzialności biznesu jest dla nas bardzo istotne i kładziemy nacisk na wpieranie inicjatyw społeczeństw lokalnych. Odpowiedzialność społeczna towarzyszy nam praktycznie od samego początku istnienia.

[GRI 203[-1]





## W 2019 roku przekazaliśmy na cele społeczne ponad 300 tyś. zł.

Szczególnym obszarem CSR w Banku jest kultura wyższa, z którą nieodmiennie kojarzymy się Klientom od samego początku działalności. W obszarze społecznej odpowiedzialności oznacza to dla nas zobowiązanie do wspierania inicjatyw promujących kulturę oraz przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu poprzez wspieranie dostępności do wartości kulturalnych czy sportowych. Staramy się być blisko wydarzeń ważnych dla Polaków.

Alior Bank jako instytucja kładąca nacisk na społeczną odpowiedzialność biznesu od lat angażuje się w szereg inicjatyw, zarówno na szczeblu lokalnym jak i ogólnopolskim. Działalność ta ma na celu zarówno pomoc w realizacji poszczególnych projektów, jak i upowszechnianie wiedzy na temat społecznej odpowiedzialności i zrównoważonego rozwoju wśród naszych pracowników, Klientów, partnerów biznesowych oraz akcjonariuszy Banku.



**W 2019 roku, w ramach programu wolontariatu pracowniczego pod nazwą „Zaangażowani w pomaganie” zrealizowanych zostało prawie 80 różnego rodzaju wydarzeń i aktywności społecznych, w których zaangażowani zostali pracownicy banku.** We wszystkich działaniach wzięło udział co najmniej 780 osób. Należy jednak zwrócić uwagę na to, że część działań miała charakter otwarty i nie podlegała ewidencjonowaniu w ramach tej liczby – akcją taką były m.in. zbiórki rzeczowe dla potrzebujących czy inicjatywa Podaruj prezent, w ramach której pracownicy przygotowywali paczki świąteczne, w którą zaangażowało się ponad 1300 osób.

Szacowana liczba godzin przeznaczonych na działania społeczne wyniosła ok. 3.5 tys., z czego ponad 2 tys. godzin był to czas w ramach pracy a 1,5 tys., prywatny czas naszych pracowników.





**W 2019 roku ponad 7% pracowników zaangażowanych było w działania z zakresu wolontariatu (w porównaniu z ponad 1% w 2018 roku).**

W trakcie 2019 roku kontynuowanych było wiele działań zapoczątkowanych jeszcze w poprzednich latach, takich jak:

- Działania edukacyjne dla dzieci i młodzieży realizowane w ramach projektu „Bankowość jest OK”, w których wzięło udział ponad 100 osób,
- Warsztaty przygotowujące naszych pracowników do roli bajkoedukatorów, w realizowanym razem z naszym partnerem strategicznym Fundacją Zaczytani.org projekcie Zaczytanej Akademii, w których wzięło udział 69 osób powiększając do liczby blisko 100 osób grono wolontariuszy Banku zaangażowanych w realizację projektu. Na uwagę zasługuje aktywność pracowników z Rzeszowa, gdzie właśnie z ich inicjatywy zostanie uruchomiony projekt Zaczytanej Akademii w lokalnym szpitalu.,
- Inicjatywa świąteczna „Podaruj prezent”, w ramach której pracownicy odpowiadają na wyrażone w listach potrzeby i marzenia podopiecznych partnerów społecznych, z którymi współpracujemy. W ubiegłoroczną akcję zaangażowało się ponad 1300 osób z całej Polski. Akcja „Podaruj prezent” polegała na przygotowaniu świątecznych prezentów dla ponad 360 beneficjentów, w tym dzieci i młodzieży z placówek opiekuńczo - wychowawczych, dzieci z chorobą onkologiczną, osoby z niepełnosprawnością, samotne osoby starsze, osoby w kryzysie bezdomności oraz w bardzo trudnej sytuacji życiowej. W ramach akcji współpracowaliśmy z 19 organizacjami społecznymi, które wybrali i zgłosili nasi pracownicy.





**#WyższaKultura zaangażowania**

Rok 2019 bogaty był również w nowe aktywności w obszarze społecznym. Bardzo dużą uwagę położyliśmy na budowanie świadomości odpowiedzialności społecznej oraz zaangażowanie w lokalne działania wśród naszych pracowników. W ramach programu rozwoju kompetencji pracowników sieci sprzedaży zrealizowaliśmy projekt „Rozwojowo nakręcenie - zaangażowani w pomaganie”, do którego zaprosiliśmy 110 pracowników z wszystkich regionów sprzedaży. Osoby te wzięły udział w warsztacie edukacyjnym poświęconym Celom Zrównoważonego Rozwoju, a następnie samodzielnie przygotowały i zrealizowały lokalne projekty społeczne. To oni podejmowali decyzję o wyborze beneficjenta, na rzecz którego zrealizowane zostanie działanie, partnera społecznego wybranego do współpracy, celu działania oraz sposobie jego realizacji. **W ten sposób powstało i zostało zrealizowanych 15 projektów, których celem było przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu dzieci i młodzieży z ośrodków opiekuńczo - wychowawczych, osób z niepełnosprawnością, osób starszych, osób w trudnej sytuacji życiowej a także projekty skierowane na działania w zakresie promowania aktywności sportowej i zdrowego trybu życia, projekty na rzecz środowiska i zwierząt.** Zadaniem uczestników





projektu było również promowanie zaangażowania społecznego wśród pozostałych pracowników regionów oraz swoich bliskich, czyli przyjęcie roli ambasadora. Tym samym w realizację działań zaangażowało się blisko 200 pracowników.



#### DOBRA PRAKTYKA

#### Rozwojowo nakręcenii - zaangażowani w pomaganie

Program powstał dla najlepszych pracowników sieci sprzedaży w celu podnoszenia nie tylko kompetencji biznesowych, ale również budowania świadomości czym jest odpowiedzialność społeczna. Pracownicy stali się ambasadorami wolontariatu pracowniczego we własnych regionach.

Jako partnerzy strategiczni Fundacji Zacytani.org, włączyliśmy się w realizowaną przez partnera akcję „Wielka Zbiórka Książek”. Zbiórka została przeprowadzona nie tylko wśród pracowników Banku, ale również wzięło w niej udział prawie 100 oddziałów, które pełniły funkcję otwartych punktów zbiórki, do których każda osoba mogła przynieść książki przeznaczone na cel akcji. W ten sposób przez nasze ręce przeszło około 36 000 książek, które następnie zostały przekazane do naszego partnera Fundacji Zacytani.org.

Wolontariusze banku, będący również bajkoedukatorami wzięli udział w Festiwalu Języka Polskiego, którego mecenasem jest Alior Banku i w ramach którego prowadzili zajęcia bajkoedukacji dla najmłodszych uczestników festiwalu, a także zajęcia edukacyjne dla ich rodziców. Zajęcia dla najmłodszych trwały przez 6 dni po 1 h, a dla dorosłych przez 5 dni po 1 h.





Bardzo ważnym działaniem społecznym, o którym należy wspomnieć, zrealizowanym z udziałem wolontariuszy Banku był pierwszy w Polsce Ideathon społeczny „Chcieć to MOC” - wydarzenie zostało zorganizowane przez 9 firm zrzeszonych w inicjatywie Human Explorers. Celem wydarzenia było wypracowanie nowych rozwiązań służących poprawie sytuacji zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami. Partnerem społecznym wydarzenia była Fundacja Integracja.



#### **DOBRA PRAKTYKA**

#### **Ideathon „Chcieć to MOC”**

25h pracy, ponad 100 uczestników, 9 różnych firm, 12 kreatywnych rozwiązań, by poprawić sytuację zawodową osób z niepełnosprawnościami.

Pierwsze w Polsce wydarzenie zorganizowane przez 9 firm zrzeszonych w inicjatywie Human Explorers - Ideathon społeczny. Celem wydarzenia było wypracowanie nowych rozwiązań służących poprawie sytuacji zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami. Partnerem społecznym wydarzenia była Fundacja Integracja. Nasze współdziałanie miało pokazać światu nową formę zaangażowania społecznego - kompetencyjne i twórcze wsparcie partnera społecznego w realizowaniu jego działalności społecznej.

W 2019 roku zaobserwowaliśmy wzrost zainteresowania działaniami społecznymi jako narzędziem do budowania zespołowości wśród pracowników banku. Z inicjatywy poszczególnych jednostek zrealizowane zostały projekty remontowe miejsc aktywności lokalnej seniorów oraz placówek opiekuńczo-wychowawczych, rewitalizacje terenów zielonych placówek zdrowotnych oraz akcje promujące zdrowy i aktywny tryb życia.

**W ramach projektów „Zrób to sam” wspieraliśmy rozwój kompetencji twórczych wśród pracowników poprzez organizację działań, w ramach których samodzielnie wykonywali przedmioty przeznaczone na cel społeczny** jak np. tworzenie kartek świątecznych dla samotnych seniorów a także warsztaty florystyczne wraz z seniorami, przygotowanie drapaków dla kotów przebywających w schroniskach, maskotek dla dzieci z placówek opiekuńczo – wychowawczych jak również tworzenie dekoracji świątecznych przeznaczonych na kiermasz dobroczynny, który odbył się w grudniu 2019 roku.

Niezmiernie cieszy nas rosnące zainteresowanie działaniami społecznymi wśród pracowników Banku. Na wolontariat pracowniczy patrzymy zarówno jako sposób brania odpowiedzialności społecznej, ale także jak na konkretne narzędzie służące rozwojowi kompetencji naszych pracowników. Promujemy i wspieramy zdecydowaną większość inicjatyw podejmowanych przez naszych pracowników. Widzimy w tym realizację jednej z wartości naszej firmy, którą jest zespołowe działanie.





## Współpraca z Fundacją Zaczytani.org

W 2019 roku Alior Bank został partnerem strategicznym Fundacji Zaczytani.org.

Misją fundacji jest promocja czytelnictwa i edukacja społeczna. Dodatkowo, bajkoterapia prowadzona w szpitalach przez wolontariuszy fundacji przyczynia się do wsparcia dobrego zdrowia i wyższej jakości życia. Działania prowadzone razem z fundacją realizują motto #WyższaKultura, które wpisane jest w strategię działań społecznych i sponsoringowych Banku. Alior Bank wspierając fundację Zaczytani.org wspiera jednocześnie rozwój edukacji, kultury i czytelnictwa w Polsce, a także przyczynia się do dbania o jakość zdrowia. Spełniamy tym samym cele numer 3 i 4 z Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ.



***zaczytani.org***

Rok 2019 był pełen wspólnych projektów, wydarzeń i inicjatyw prowadzonych wspólnie z fundacją Zaczytani.org. Poniżej najistotniejsze z nich.

### Wielka zbiórka książek

Jako partnerzy strategiczni Fundacji Zaczytani.org, włączyliśmy się w realizowaną przez partnera akcję „Wielka Zbiórka Książek”. Jest to ogólnopolska akcja społeczna, w którą włączają się zarówno osoby prywatne (darczyńcy) jak i instytucje, takie jak przedszkola, szkoły, urzędy, muzea itd. (punkty zbiórek). Wielka Zbiórka Książek została przeprowadzona nie tylko wśród pracowników Banku - wzięło w niej udział także ponad 100 naszych oddziałów, które pełniły funkcję otwartych punktów zbiórki. Książki przynosili zarówno nasi klienci jak i inni mieszkańcy miast. W ten sposób przez nasze ręce przeszło około 36 000 książek, które następnie zostały przekazane Fundacji Zaczytani.org., a dalej do szpitali, domów pomocy, świetlic, domów dziecka i innych instytucji. Łącznie podczas Zbiórki fundacja zebrała ponad 603 tys. książek. Dzięki dołączeniu oddziałów Alior Banku do Wielkiej Zbiórki Książek inicjatywa rozszerzyła się z 7 miast do 77 miast w całej Polsce, a w zbiórce uczestniczyło łącznie ponad 1300 punktów zbiórek.









## Zaczytana akademia

W 2019 roku 82 pracowników Banku wzięło udział w szkoleniach z bajkoterapii i uzyskało certyfikat bajkoedukatora. Osoby te regularnie chodzą o szpitali prowadząc zajęcia z bajkoterapii dla dzieci - oprócz czytania, omawiają lektury, prowadzą ćwiczenia, zabawy i spędzają z chorymi czas. Nasi wolontariusze wzięli udział w Festiwalu Języka Polskiego, którego mecenasem jest Alior Banku. W ramach Festiwalu razem z członkami fundacji prowadzili oni zajęcia i warsztaty z bajkoedukacji dla najmłodszych uczestników festiwalu, a także zajęcia edukacyjne dla ich rodziców. Zajęcia odbywały się codziennie przez 6 dni.



[zaczylani.org](http://zaczylani.org)

**Tygodniowo w Polsce fundacja prowadzi 50 godzin bajkoterapii, a jej odbiorcami jest ok. 13 tys. dzieci.**

## Zaczytane ławki

Zaczytane ławki to meble miejskie w kształcie otwartych książek, które wzbudzają zainteresowanie czytelnictwem, inspirują i uczą. Każda ławka wyposażona jest w kod QR, który umożliwia bezpłatne pobranie książki w formie elektronicznej. Ławki jeżdżą po Polsce tworząc wystawy Zaczytanych ławek - wystawom z kolei towarzyszą eventy czytelnicze z udziałem ambasadorów Fundacji (aktorzy, muzycy, artyści).



[zaczylani.org](http://zaczylani.org)

**W 2019 roku powstało 12 nowych Zaczytanych ławek, w tym 3 były sponsorowane przez Alior Bank - 3 ławki Alior Banku miały łącznie 13,5 mln odbiorców.**



## Zaczytane Biblioteki

W ciągu kilku lat swojej działalności fundacja stworzyła ponad 1000 Zaczytanych Bibliotek, które umieszczane są m.in. w szpitalach, domach dziecka i świetlicach. Dzięki wsparciu Alior Banku w samym 2019 roku powstało 288 nowych Bibliotek. Dzięki nim pacjenci mogą przyjemniej spędzać swój pobyt w szpitalach, a jak wskazują badania bajki pomagają w redukcji lęku i strachu, a także w szybszym powrocie do zdrowia. Celem Bibliotek jest także promocja czytelnictwa - każda książka jest zabierana przez czytelnika do domu i nie musi być zwracana do biblioteki. Biblioteki są na bieżąco uzupełniane przez wolontariuszy Fundacji. Zawierają zarówno książki dla dzieci jak i dla dorosłych. W listopadzie w Warszawskim Szpitalu dla Dzieci powstała też Tysięczna Zaczytana Biblioteka pod patronatem Alior Banku - towarzyszył temu happening z ambasadorami Fundacji i wolontariuszami Alior Banku.



**W 2019 roku Fundacja stworzyła 288 nowych Zaczytanych Bibliotek. 10 z nich powstało pod bezpośrednim patronatem Alior Banku - z bibliotek Alior Banku skorzystało w sumie 25 200 bezpośrednich beneficjentów.**





## Wydarzenia czytelnicze

Fundacja regularnie organizuje eventy czytelnicze w całej Polsce. W 2019 roku było ich 32, z czego 14 z udziałem Alior Banku. Wspólnie wzięliśmy udział w Warszawskich Targach Książki, gdzie spotkaliśmy się z dziećmi, a ich opiekunom opowiadaliśmy o bajkoterapii. Dodatkowo, odbyły się 3 duże eventy plenerowe inaugurujące wystawy Zaczytanych Ławek w Krakowie, Warszawie i Gdańsku. Eventom towarzyszyły zabawy edukacyjne, prelekcje dla dorosłych, spotkania z ambasadorkami takimi jak m.in. Katarzyna Pakosińska, Kabaret Hrabi, Katarzyna Błaziejewska-Stuhr, Joanna Jabłczyńska, Monika Mrozowska. Wraz z Fundacją, bank zorganizował także 6 spotkań czytelniczych z udziałem ambasadorków - 3 spotkania przy Zaczytanych Ławkach Alior Banku i 3 przy Zaczytanych Bibliotekach Alior Banku. Dodatkowo byliśmy aktywnie obecni na Festiwalu Stolica Języka Polskiego w Szczepczeszynie. Powstała specjalna czytelnicza strefa Alior Banku i Zaczytanych dla dzieci i rodziców, prowadziliśmy codziennie warsztaty z bajkoterapii, a także uczestniczyliśmy w panelach dyskusyjnych.



**W 2019 r. Alior Bank wziął bezpośredni udział w 14 wydarzeniach czytelniczych i promujących literaturę. Łącznie wydarzenia te zgromadziły ok. 200 tys. uczestników.**





## Festiwal Stolica Języka Polskiego

W sierpniu 2019 roku podobnie jak w ubiegłych latach Alior Bank był mecenasem Festiwalu Języka Polskiego organizowanego po raz 5 w Szczepieszynie.

W organizację Festiwalu włączyli się wolontariusze programu zaangażowani w pomaganie. Na małej scenie festiwalu wraz z przedstawicielami Fundacji Zacztyani.org prowadzili zajęcia bajkoedukacji dla najmłodszych uczestników wydarzenia. W tym samym czasie, dorośli uczestnicy mogli wziąć udział w warsztatach edukacyjnych na temat procesu bajkoedukacji. W tym roku, przygotowany został specjalny program dla dzieci, dzięki któremu mogły one w przyjemny i aktywny sposób poznawać literaturę. Program Małej Stolicy Języka Polskiego, bo tak nazywała się część stworzona z myślą o dzieciach, obfitował w warsztaty muzyczne i literackie dla najmłodszych oraz ich rodziców.

W festiwalu corocznie bierze udział ok. 15 000 osób. Warsztaty dla dzieci prowadzone były przez 6 dni po 1h, a warsztaty dla dorosłych przez 5 dni po 1h.



### DOBRA PRAKTYKA



[zacztyani.org](http://zacztyani.org)





## Inne działania sponsoringowe

W roku 2019 Alior Bank, po raz czwarty z rzędu, został ogólnopolskim partnerem XII Orszaku Trzech Króli.

Bank kolejny raz objął także mecenat nad V edycją festiwalu „Stolica Języka Polskiego” w Szczepieszynie, która odbyła się w sierpniu. Wydarzenie osiągnęło rangę jednego z najważniejszych festiwali literackich w Polsce.

W październiku 2019 r. w Krakowie odbyło się V Europejskie Forum Cyberbezpieczeństwa – CYBERSEC 2019, którego Alior Bank był partnerem. Wydarzenie wpisuje się w kilka strategicznych dla Alior Banku obszarów – innowacyjność i bezpieczeństwo. Jest to już trzeci z rzędu sponsoring tego wydarzenia przez Alior Bank.

Bank sponsorował także zawody sportowe w ramach działań Private Banking. Kontynuowaliśmy działania z 2018 roku obejmując partnerstwem turnieje golfowe organizowane przez PGA Polska (Stowarzyszenie Instruktorów Golfa). Uczestnikami turniejów są osoby zamożne kwalifikujące się do segmentu Private Banking - top managerowie, biznesmeni i celebryci.

W 2019 r. Alior Bank, w ramach dalszej współpracy z Polskim Związkiem Piłki Nożnej, wspierał Reprezentację Polski w Piłce Nożnej jako jej oficjalny partner.

Kolejny raz Alior Bank sponsorował Festiwal Legend Rocka w Dolinie Charlotty. Na Festiwal złożyło się 6 koncertów, m.in.: John Fogerty, Foreigner, Thirty Seconds to Mars czy The Australian Pink Floyd Show. Festiwal co roku przyciąga rzesza fanów z całej Polski.

We wrześniu 2019 roku Alior Bank wsparł także Bieg Przemyska Piątka dla Hospicjum – lokalne wydarzenie, które cieszyło się wielkim zainteresowaniem w regionie.





**#WyższaKultura: pomagania  
w Centrum Zdrowia Dziecka**



Alior Bank był inicjatorem akcji „Duże firmy dla małych pacjentów” wspierającej Centrum Zdrowia Dziecka w Warszawie. Bank przekazał darowiznę na remont sali widowiskowo - koncertowej, w której mali pacjenci mają szansę na trochę zabawy i uśmiechu podczas leczenia. Wysokość darowizny wyniosła 250 tys. zł.



## 5.2. Wsparcie rozwoju przedsiębiorczości polskich firm



**W Alior Banku cenimy każdego przedsiębiorcę i zdajemy sobie doskonale sprawę z roli, jaką w polskiej gospodarce odgrywają małe i średnie przedsiębiorstwa.**

Znamy największe problemy i bolączki firm i wiemy, że do głównych utrudnień zalicza się najczęściej brak środków finansowych. Dotyczy to w szczególności nowo tworzonych firm oraz przedsiębiorstw realizujących innowacyjne przedsięwzięcia polegające m.in. na wdrażaniu wyników prac badawczo-rozwojowych.

Z uwagą przyjęliśmy rządowy program „Strategia na Rzecz Odpowiedzialnego Rozwoju do roku 2020”, w którym wśród działań do podjęcia w najbliższych latach wskazano wspieranie dostępu MŚP do kapitału. Z dumą możemy podkreślić, że Alior Bank aktywnie uczestniczy w programach rządowych wspierających rozwój MŚP.

### ZAFIRMOWANI.PL

W 2019 roku internetowy portal Alior Banku dla mikroprzedsiębiorców rozwinęliśmy ofertę usług komplementarnych wykraczających poza usługi bankowe na platformie zafirmowani.pl. Użytkownikom portalu udostępniono ankietę przedsiębiorcy, która ułatwia przedsiębiorcom wybór formy prowadzonej działalności gospodarczej. Nowi użytkownicy mogą również zawnioskować o rachunek firmowy i terminal płatniczy już na etapie procesu rejestracji na portalu. Przedsiębiorcy korzystający z aplikacji księgowej online mogą też skorzystać z windykacji online oraz usługi mikrofaktoringu.

Użytkownicy portalu mieli również możliwość uczestnictwa w webinarach i konferencjach stacjonarnych organizowanych na terenie całego kraju. Spotkania były prowadzone przez znanych ekspertów z różnych dziedzin związanych z działalnością gospodarczą.

Co więcej, użytkownicy [www.zafirmowani.pl](http://www.zafirmowani.pl) posiadający rachunek firmowy w Alior Banku, mogą połączyć się z portalem bezpośrednio z poziomu bankowości internetowej (bez dodatkowego logowania). Dzięki automatycznemu mechanizmowi parowania historii rachunku z dokumentami księgowymi, Klient ma również możliwość sprawdzenia w module księgowym statusu płatności za faktury.



### DOBRA PRAKTYKA



## **Wsparcie polskiej przedsiębiorczości w uzyskaniu finansowania**

Alior Bank od kilku lat stale zwiększa swój udział w programach publicznych, zarówno tych finansowanych ze środków unijnych, jak i krajowych. Pozwala to na rozszerzanie i uatrakcyjnianie oferty dla Klientów, szczególnie z sektora małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP). Bardzo dużą część finansowania udzielonego firmom przez Alior Bank stanowią kredyty zabezpieczone przez Bank Gospodarstwa Krajowego (BGK) z wykorzystaniem środków publicznych - krajowych i unijnych. Alior Bank udziela między innymi kredytów z gwarancjami BGK w ramach Krajowego Funduszu Gwarancyjnego (to kontynuacja programu de minimis); z programów COSME i Kreatywna Europa. W przypadku kredytów zabezpieczonych gwarancją klienci zyskują alternatywne sposoby zabezpieczenia planowanego finansowania i często nie muszą przedstawiać zabezpieczeń w postaci hipoteki lub środków trwałych – znaczną część ryzyka przejmuje gwarant (np. BGK).

**Alior Bank jest jednym z liderów sprzedaży Gwarancji de minimis. Od rozpoczęcia sprzedaży w 2013 roku Bank udzielił 46 tysięcy gwarancji o łącznym wolumenie 9,8 mld zł wspierając polską przedsiębiorczość.**



**Alior Bank jest również liderem sprzedaży gwarancji COSME. Od 2015 roku Bank udzielił ponad 15,5 tysięcy gwarancji COSME na łączną kwotę 3,5 mld zł. W 2019 roku Bank udzielił 1,9 mld zł kredytów zabezpieczeniowych tym instrumentem.**

Blisko 90% nowej sprzedaży kredytów dla Klientów segmentu mikro i 50% Klientów segmentu małych firm jest zabezpieczone gwarancjami oferowanymi we współpracy z Bankiem Gospodarstwa Krajowego.

W ofercie programów gwarancyjnych Bank udostępnia również gwarancje specjalistyczne, skierowane do przedsiębiorców innowacyjnych, z sektora kreatywnego, sektora rolno-przetwórczego czy dla Klientów z branży telekomunikacyjnej.



## Gwarancja Biznesmax

Obecnie najbardziej atrakcyjnym zabezpieczeniem spłaty kredytu dla firm z sektora MŚP jest gwarancja Biznesmax, dostępna w ramach portfelowej linii gwarancyjnej Funduszu Gwarancyjnego Programu Operacyjnego Inteligentny Rozwój. Produkt ten jest unikalnym połączeniem gwarancji z dotacją.



Gwarancja jest bezpłatna przez cały okres kredytowania, który może wynieść nawet 20 lat, zabezpiecza aż do 80% kwoty kredytu (do równowartości 2,5 euro), korzyść z zabezpieczenia spłaty kredytu Alior Bank przenosi na Klienta w postaci niższej marży w porównaniu z takim samym kredytem bez gwarancji Biznesmax. Dodatkowo po prawidłowym zrealizowaniu inwestycji Klient może ubiegać się o dopłatę w formie zwrotu części lub nawet całości odsetek zapłaconych przez pierwsze 3 lata spłaty kredytu.

Gwarancja skierowana jest do przedsiębiorców realizujących inwestycje o potencjale innowacyjnym przynajmniej w skali przedsiębiorstwa jak również dla tych, którzy planują realizację inwestycji proekologicznej np. montaż paneli fotowoltaicznych, termomodernizacja budynku firmy.

Alior Bank jako pierwszy bank w Polsce udzielił w 2017 roku pierwszego kredytu z tą gwarancją, a w 2019 roku również jako pierwszy bank w Polsce wypłacił pierwszą dopłatę dla swojego Klienta, który skorzystał z tej gwarancji.



W lipcu 2019 roku Alior Bank jako pierwszy wprowadził do oferty gwarancję Kreatywna Europa (KE) w ramach podpisanej z BGK umowy z regwarancją EFI. Gwarancja jest wsparciem dla Klientów z szerokorozumianej branży kreatywnej i kultury, obejmuje m.in. takie sektory jak produkcje audiowizualne (w tym filmy, telewizję, gry wideo i multimedia); radio, sztuki wizualne, muzykę, literaturę, sztuki performatywne, publikacje, tłumaczenia, design, festiwale. Branża ta ze względu na specyfikę wytwarzanych przez siebie niematerialnych wartości oraz brak nieruchomości lub maszyn, które mogłyby stanowić zabezpieczenie kredytu napotykała problem z uzyskaniem kredytu w banku. Gwarancja KE wypełniła lukę w tym zakresie. Dwóch pierwszych Klientów z tej branży dzięki ofercie Alior Banku skorzystało z tego zabezpieczenia w 2019 roku.





Gwarancja Kreatywna Europa tak jak pozostałe gwarancje spłaty kredytu umożliwia obniżenie Klientowi marży kredytowej i zabezpieczenie aż do 80% kwoty kredytu (maksymalnie 8,4 mln zł). Przeznaczona jest do kredytów obrotowych odnawialnych i nieodnawialnych oraz do kredytów inwestycyjnych.

### **Gwarancja FGR**

Pod koniec 2019 roku Alior Bank zawarł z BGK umowę na podstawie, której klienci będą mogli starać się o darmowe zabezpieczenie swoich inwestycji. Bank jako jeden z pierwszych udzielił kredytu zabezpieczonego tą gwarancją na rekordową kwotę gwarancji blisko 5 mln zł. Gwarancja rolna (z Funduszu Gwarancji Rolnych) – gwarancja skierowana do sektora rolnego i przetwórców, którzy chcą się rozwijać poprawiając swoją konkurencyjność na tle polskiego i zagranicznego przemysłu.



### **Gwarancja dla przedsiębiorców telekomunikacyjnych**

W szerokiej ofercie Alior Banku, Klienci mogą liczyć na wsparcie przy uzyskaniu finansowania z UE w formie promes kredytowych, kredytów pomostowych czy kredytu technologicznego.

Alior Bank w ramach „Pakietu Europejskiego” oferuje kompleksowe wsparcie inwestycji z dotacjami ze środków unijnych dystrybuowanymi przez PARP, NCBiR, Ministerstwo Rozwoju, Urzędy marszałkowskie. Poczynając od promesy kredytowej do kredytu z dotacją unijną poprzez kredyty pomostowe, czyli prefinansujące dotację oraz kredyt na wkład własny, czyli na koszty kwalifikowane nie objęte dotacją, kredyt na koszty niekwalifikowane i kredyt na finansowanie podatku VAT. Przy kosztach uzupełniających Bank oferuje i zachęca Klientów do skorzystania z gwarancji Biznesmax, która ze względu na bezpłatny charakter oraz obniżenie marży kredytowej i możliwość uzyskania zwrotu odsetek za pierwsze 3 lata spłaty jest bardzo korzystna finansowo dla Klienta i wspomaga wydatkowanie przez Polskę środków unijnych z programów perspektywy finansowej na lata 2014-2020.

Programem dotacyjnym cieszącym się bardzo dużą popularnością jest kredyt na innowacje technologiczne, na który Alior Bank ma podpisaną umowę współpracy z BGK od 2015 roku. Klient wdrażający własne lub nabyte wyniki prac badawczo rozwojowych może otrzymać bezzwrotną premię technologiczną w wysokości do 6 mln zł stanowiącą do 80% kosztów kwalifikowanych inwestycji technologicznej.



W 2019 r bank wystawił promesy kredytowe na łączną kwotę 95 mln zł, kredyty z dotacją unijną w tym kredyty technologiczne zostały udzielone na kwotę 61 mln zł.

Od 2017 roku Alior Bank jest również Pośrednikiem Finansowym, który dystrybuuje środki publiczne w formie instrumentów zwrotnych. Oferta skierowana jest do przedsiębiorców telekomunikacyjnych zarejestrowanych w rejestrze Urzędu Komunikacji Elektronicznej (pożyczka szerokopasmowa) oraz do Wspólnot Mieszkaniowych, Spółdzielni Mieszkaniowych, Towarzystw Budownictwa Społecznego i Jednostek Samorządów Terytorialnych (pożyczka termomodernizacyjna).



### **Oferta dla firm telekomunikacyjnych**

Pożyczka szerokopasmowa to preferencyjne finansowanie adresowane do przedsiębiorstw telekomunikacyjnych udzielane w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa na lata 2014-2020 (POPC). Alior Bank oferuje dwa rodzaje Pożyczki Szerokopasmowej: inwestycyjną i płynnościową. Pożyczką inwestycyjną mogą być finansowane projekty dotyczące budowy, rozbudowy lub modernizacji sieci światłowodowych, zapewniające dostęp do szybkiego Internetu, tj. o parametrach co najmniej 30 Mb/s. Pożyczka płynnościowa ma charakter inwestycyjno-obrotowy.

Do końca 2019 roku Alior udzielił finansowania w formie pożyczki szerokopasmowej na łączną kwotę 75 mln zł. Wśród Klientów, którzy otrzymali finansowanie w tej formie znajdują się mikro i małe firmy z całego kraju.

Dodatkowo dla tej grupy Klientów, Bank oferuje bezpłatne zabezpieczenie kredytu komercyjnego zarówno inwestycyjnego jak i obrotowego w formie gwarancji POPC. Stanowi ona alternatywę dla Klientów, którzy nie spełniają warunków do udzielenia pożyczki szerokopasmowej.

### **Finansowanie Termomodernizacji**

Od ponad dwóch lat Alior Bank ma w swojej ofercie Pożyczkę Termomodernizacyjną To atrakcyjna oferta finansowania modernizacji energetycznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych, kierowana głównie do spółdzielni mieszkaniowych, wspólnot mieszkaniowych oraz Towarzystw Budownictwa Społecznego. Pożyczka, współfinansowana ze środków unijnych (pochodzących z regionalnych programów



operacyjnych na lata 2014-2020) i środków własnych Alior Banku, jest obecnie oferowana inwestorom z woj. dolnośląskiego, łódzkiego i podlaskiego.

W 2019 roku Alior Bank otrzymał również dotację z Europejskiego Banku Inwestycyjnego, na wsparcie finansowania termomodernizacji wielorodzinnych budynków mieszkalnych co umożliwiała m.in. zwrot 90% kosztów dokumentacji, jaką musi pozyskać Klient ubiegający się o pożyczkę termomodernizacyjną.

Dzięki bardzo atrakcyjnym warunkom finansowania zarządcy wielorodzinnych budynków mieszkalnych częściej realizują tego typu inwestycje, co przekłada się na zwiększenie efektywności energetycznej budynków, zmniejszenie emisji dwutlenku węgla i poprawę jakości otaczającego środowiska.

Do końca 2019 roku z oferty skorzystało ponad 20 podmiotów, wśród których znalazły się zarówno wspólnoty mieszkaniowe jak i spółdzielnie mieszkaniowe.

Dotarcie z ofertą instrumentów zwrotnych do Klientów poszukujących preferencyjnych form finansowania, możliwe było dzięki współpracy z wieloma instytucjami i organizacjami branżowymi zrzeszającymi przedsiębiorców telekomunikacyjnych (m.in. Urząd Komunikacji Elektronicznej, Centrum Projektów Polska Cyfrowa, Krajowa Izba Komunikacji Ethernetowej, Stowarzyszenie E-Południe) oraz Zarządców Nieruchomości, Zarządy Spółdzielni Mieszkaniowych i TBSy (m.in. Narodowa Agencja Poszanowania Energii, Zrzeszenie Audytorów Energetycznych, Związek Rewizyjny Spółdzielni Mieszkaniowych, Krajowa Izba Gospodarcza, Stowarzyszenia Zarządców Nieruchomości).



Nowa Zaczytana Biblioteka stanęła w Szpitalu Specjalistycznym im. Stefana Żeromskiego w Krakowie, gdzie wspólnie z Zaczytani, Kabaret Młodych Panów oraz innymi ambasadorami fundacji odczytaliśmy pełną wzruszeń opowieść "Proszę mnie przytulić".



### 5.3. Zarządzanie wpływem na środowisko

Alior Bank bezpośrednio nie oddziałuje negatywnie w znaczący sposób na środowisko naturalne, jednak brak formalnej polityki proekologicznej nie wyklucza, że w swojej filozofii Bank szczególną uwagę zwraca na kwestie środowiskowe. Konsekwentnie z roku na rok zmniejszamy zużycie mediów, co w wydatny sposób przyczynia się do ograniczenia emisji gazów cieplarnianych.

W Banku konsekwentnie realizowana jest m.in. idea „banku bez papieru” co z roku na rok pozwala na ograniczanie jego zużycia. W Alior Banku korzystamy z kranówki, co znacznie przyczynia się do ograniczania generowania odpadów w postaci plastikowych butelek.

Bank w ubiegłym roku rozpoczął proces modernizacji siedzi oddziałów, gdzie do modernizacji przestrzeni wykorzystujemy materiały ekologiczne takie jak np. filc, który oprócz naturalnych włókien zawiera także te pochodzące z przetworzonego plastiku. Materiały użyte w produkcji części mebli pochodzą z przetworzonych kubeczków po jogurtach, z których wykonane są blaty w stanowiskach bankierskich. Do oświetlenia wszystkich pomieszczeń w rewitalizowanych oddziałach użyliśmy oprawy ze źródłami LED, które charakteryzują się wysoką energooszczędnością i niskim zapotrzebowaniem na prąd. Wraz z nowym oświetleniem zainstalowane są czujniki mierzące ilość światła dziennego, których zadaniem będzie ciągłe dostosowywanie mocy świecenia opraw do wymaganych przepisami norm. Takie rozwiązanie będzie miało bezpośrednie przełożenie na ograniczenie zużycia energii elektrycznej.

#### Zużycie materiałów i surowców w Grupie Alior Banku S.A.

<b>Papier</b>	[tony]	174
<b>Energia cieplna</b>	[GJ]	97711
<b>Energia elektryczna</b>	[MWh]	18430
<b>Olej opałowy</b>	[tony]	41
<b>Benzyna</b>	[tony]	229
<b>Olej napędowy (diesel)</b>	[tony]	775
<b>Gaz ziemny</b>	[m3]	104681
<b>Woda</b>	[m3]	27863

Dane środowiskowe za 2019 rok zostały zaprezentowane wyłącznie za Bank z uwagi na ograniczoną dostępność tych danych w pozostałych spółkach z Grupy i jednocześnie ich niewielką istotność.







## Nowe oblicze oddziału

W 2019 roku otwarty został oddział Banku przy al. Jana Pawła II w Warszawie w zupełnie nowej odsłonie. Jednym z głównych założeń oddziału jest usprawnienie działań. Wydzielenie stref i dobór odpowiednich rozwiązań pozwala na jeszcze lepsze dopasowanie obsługi do potrzeb Klienta.

Pierwsza strefa, czyli strefa obsługi, obejmuje m.in. przytulną przestrzeń powitalną, gdzie na Klientów czeka kawa i herbata z upraw ekologicznych oraz filtrowana woda. Obok znajdują się stanowiska obsługowe, wyposażone w narzędzia niezbędne do wykonania wszystkich operacji. Wydzielone zarówno wizualnie, jak i akustycznie dają poczucie komfortu i zapewniają potrzebną w banku dyskrecję.

Z kolei w strefie digital Klient z pomocą bankiera może wypróbować bankowość internetową i aplikację mobilną, po raz pierwszy się zalogować i

sprawdzić działanie tych rozwiązań. Tuż obok Klienci mogą zobaczyć drugie, pozabiznesowe oblicze Banku, który angażuje się w pomoc charytatywną i wspiera kulturę i sztukę oraz sport. W tej sekcji Bank prezentuje swoje działania społeczne. Bankier wesprze Klienta także podczas korzystania z bankomatu



i wplatomatu, który został umieszczony przy wejściu do oddziału. Kolejna strefa to sale spotkań, gdzie można umówić się z bankierem na indywidualną rozmowę. Wydzielone akustycznie pomieszczenia mają służyć spotkaniom z Klientami, gdy rozmowa wymaga więcej poufności i prywatności. Szklane ściany gabinetu przesłonięte są grafiką uniemożliwiającą identyfikację przebywających w nim osób. Pomieszczenia te, podobnie jak stanowiska obsługowe, są wyposażone we wszystkie niezbędne sprzęty.



Trzecia strefa to miejsce pracy bankierów, niedostępne już dla Klientów. Jest ono wyposażone w ekran, na którym bankierzy mogą sprawdzać m.in godziny rezerwacji poszczególnych sal spotkań. Ponadto, w oddziale został wydzielony pokój do rozmów telefonicznych ze specjalnymi stanowiskami z akustycznego filcu. Dzięki temu bankierzy mogą w ciszy i komforcie rozmawiać z Klientami.



W oddziale zostały wykorzystane materiały i produkty lokalnych dostawców. W dużej mierze są to surowce z recyklingu.

Przykładem mogą być blaty wyprodukowane z przetworzonych kubków po jogurtach, tapicerki oraz sufity z materiału po recyklingu butelek PET. Ponadto część wyposażenia została wytworzona z drewna z roślin szybko rosnących.

Oddział został zaplanowany tak, by ograniczać zużycie zasobów. W przestrzeni zwiększono dostęp do światła dziennego, a zamontowane światła LED dopasowują się pod kątem natężenia światła i koloru do pory dnia. W oddziale można napić się filtrowanej kranówki – zarówno gazowanej, jak i niegazowanej. Kawa i herbata serwowane w oddziale pochodzą z ekologicznych upraw, a akcesoria do serwowania napojów są w 100 proc. biodegradowalne.

**Do końca roku bank planuje stworzyć sieć  
30 tego typu punktów w całej Polsce.**







*Bardzo cieszy mnie fakt, że Alior Bank uczestniczy w tak potrzebnej inicjatywie jak Wielka Zbiórka Książek. Liczę, że dzięki zaangażowaniu naszych oddziałów i ich pracowników, zebranych zostanie znacznie więcej książek niż w zeszłych latach, a podopieczni placówek medycznych i opiekuńczych zyskają jeszcze lepszy dostęp do ciekawych lektur*

– Krzysztof Bachta, prezes zarządu Alior Banku (przed Wielką Zbiórką Książek 2019)

# O Raporcie

Powyższe oświadczenie na temat danych niefinansowych spółki dominującej Alior Bank S.A. i spółek zależnych zostało stworzone zgodnie z wymogiem regulacyjnym nałożonym na instytucje zainteresowania publicznego poprzez znowelizowaną Ustawę o rachunkowości. Grupa Kapitałowa Alior Bank S.A. została objęta obowiązkiem regulacyjnym na poziomie jednostki (Alior Bank) oraz skonsolidowanym.

Oświadczenie prezentuje podstawy zarządcze, polityki i procedury należytej staranności jakie obowiązywały w Grupie oraz spółkach zależnych w 2019 roku. Najważniejsze wskaźniki wyników przedstawione zostały za okres 1 stycznia – 31 grudnia 2019 roku.

Oświadczenie zostało opracowane w nawiązaniu do Międzynarodowego Standardu Sprawozdawczości Niefinansowej.

## Wymogi Ustawy o Rachunkowości w zakresie ujawniania danych niefinansowych

<b>Opis modelu biznesowego jednostki i kluczowych wskaźników efektywności</b>	Tak
<b>Opis zarządzania ryzykami zidentyfikowanymi jako istotne</b>	Tak
<b>Opis polityk, procedur należytej staranności oraz wskaźników wyników związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do przeciwdziałania korupcji</b>	Tak
<b>Opis polityk, procedur należytej staranności oraz wskaźników wyników związanych z tematami istotnymi dla Banku w odniesieniu do relacji z Klientem, jakości obsługi, dialogu, odpowiedzialnej sprzedaży oraz bezpieczeństwa danych i transakcji</b>	Tak
<b>Opis polityk, procedur należytej staranności oraz wskaźników wyników związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do zagadnień pracowniczych</b>	Tak
<b>Opis polityk, procedur należytej staranności oraz wskaźników wyników związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do poszanowania praw człowieka</b>	Tak



## Podpisy wszystkich Członków Zarządu

Data	Imię i nazwisko	Podpis
27.02.2020	Krzysztof Bachta Prezes Zarządu	
27.02.2020	Tomasz Biłous Wiceprezes Zarządu	
27.02.2020	Marcin Jaszczuk Wiceprezes Zarządu	
27.02.2020	Seweryn Kowalczyk Wiceprezes Zarządu	
27.02.2020	Mateusz Poznański Wiceprezes Zarządu	
27.02.2020	Agata Strzelecka Wiceprezes Zarządu	
27.02.2020	Marek Szcześniak Wiceprezes Zarządu	
27.02.2020	Dariusz Szwed Wiceprezes Zarządu	