

Jednostkowe i skonsolidowane oświadczenie na temat informacji niefinansowych Alior Banku S.A

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

Kim jesteśmy



[GRI 102-2][GRI 102-18] Alior Bank to ogólnopolski bank uniwersalny oraz jedna z najbardziej nowoczesnych i innowacyjnych instytucji finansowych w Polsce. To miejsce dla ludzi, którzy mają pomysły i odwagę biznesową, by wyznaczać nowe standardy bankowości. W naszej ofercie mamy usługi i

produkty zarówno dla klientów indywidualnych, jak i biznesowych, w tym małych i średnich przedsiębiorstw oraz klientów instytucjonalnych. Łączymy zasady tradycyjnej bankowości z innowacyjnymi rozwiązaniami – dzięki temu systematycznie wzmocniamy pozycję rynkową i od lat konsekwentnie wyznaczamy nowe kierunki rozwoju polskiej bankowości.

KLUCZOWE LICZBY – pozycja Banku wśród największych banków w kraju

5% udziału w rynku	#6 liczba klientów (ok. 4 mln)	#3 sieć dystrybucji	top 3 rozpoznawalność marki
#4 zatrudnienie	#8 zysk netto	#8 suma bilansowa	12 nagród w 2017 r.

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 pozabankowych, działalność usługową w zakresie technologii informatycznych i komputerowych

oraz inne działalności związane z informatyką, pośrednictwo finansowe 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.

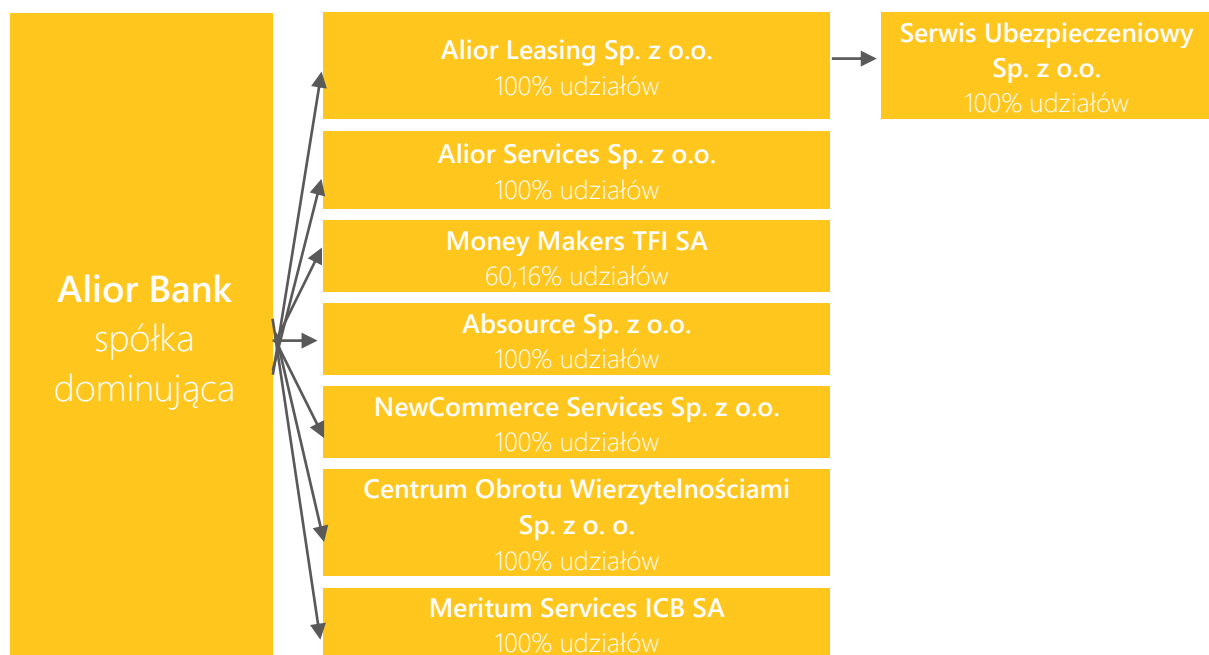
Swoje produkty i usługi bankowe oferujemy poprzez sieć placówek własnych, partnerskich

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.

Produkty i usługi Alior Banku S.A.					
Klienci indywidualni					
kredyty i depozyty	produkty maklerskie	fundusze inwestycyjne	konta osobiste	usługi transakcyjne	wymiana walut
Klienci biznesowi					
kredyty i depozyty	finansowanie handlu	rachunki bieżące i pomocnicze	usługi transakcyjne	produkty skarbowe	emisje obligacji korporacyjnych

Grupę Kapitałową Alior Banku S.A. prócz Alior Bank S.A., spółki dominującej, tworzą spółki

zależne, w których Bank posiada udziały większościowe.



Szczegółowy opis działalności spółek znajduje się w rozdziale X niniejszego Sprawozdania.

[GRI 102-5]



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 wchodzą w skład indeksu WIG20. Naszymi akcjonariuszami są krajowi i międzynarodowi inwestorzy.

Szczegółowa informacja na temat struktury kapitału zakładowego Banku i jego akcjonariuszy została zamieszczona w rozdziale XVI niniejszego Sprawozdania.

[GRI 102-3] [GRI 102-4] [GRI 102-6]

Główną siedzibą Alior Banku jest Warszawa. Naszą działalność prowadzimy jednak w całej Polsce. Na koniec grudnia 2017 roku Alior Bank dysponował 248 oddziałami własnymi, siedmioma oddziałami Private Banking, 12 Regionalnymi Centrami Biznesu oraz 638 placówkami partnerskimi (franczyza). W ramach bankowości detalicznej w roku 2016 rozpoczął też działalność nasz zagraniczny oddział Alior Banku w Rumunii.

Świadczymy usługi przede wszystkim klientom z Polski i jesteśmy dla nich dostępni przez całą dobę z dowolnego miejsca na świecie poprzez nasz serwis internetowy umożliwiający pełny dostęp do prowadzonych przez Alior Bank produktów bankowych.

Strategia biznesowa i społeczna odpowiedzialność biznesu

[GRI 102-16] **Etyka, Prostota, Zwinność oraz Zespołowość**

– to cztery wartości najważniejsze dla Alior Banku S.A. Określiśmy je w przyjętej w 2017 roku nowej

strategii biznesowej „Cyfrowy Buntownik”, wyznaczającej działania Banku na lata 2017-2020

Nasze wartości

ETYKA	postępujemy uczciwie w relacjach wewnętrznych i względem klienta
PROSTOTA	koncentrujemy się na tym, co faktycznie buduje wartość dla Klienta, promując proste i efektywne rozwiązania
ZWINNOŚĆ	szybko reagujemy na zmieniające się okoliczności i sprawnie wdrażamy potrzebne rozwiązania
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”



Naszym celem biznesowym jest utrzymanie pozycji lidera innowacyjności w Polsce oraz znalezienie się wśród najbardziej innowacyjnych banków w Europie.

W ciągu najbliższych czterech lat zainwestujemy dodatkowe 400 mln zł w innowacyjne projekty technologiczne, poza zaplanowanymi wcześniej

wydatkami na bieżące prace deweloperskie i utrzymanie systemów IT. Wydatki te będą motorem napędowym cyfrowej transformacji Alior Banku, w ramach której wysoce zmotywowani pracownicy przeprowadzą klientów indywidualnych i firmowych do świata cyfrowego, w bezpieczny i przyjazny dla nich sposób, a przy

tym jednocześnie tworzący wartość dla akcjonariuszy.

Uprościmy naszą ofertę produktową i zapewnimy starannie dobrane, innowacyjne produkty oraz usługi wyróżniające się przejrzystością, przyjaznością w obsłudze i możliwością zakupu, dostępu oraz obsługi poprzez bankowość internetową i mobilną. Te działania przyczynią się do odzyskania pozycji lidera pod względem satysfakcji klientów.

Do 2020 roku chcemy o 77 proc. zwiększyć liczbę klientów detalicznych, dla których Alior Bank to bank pierwszego wyboru. Pomoże w tym nowa segmentacja behawioralna i koncentracja na grupach klientów korzystających z kanałów cyfrowych oraz dokonujących transakcji bezgotówkowych przede wszystkim przy pomocy kart oraz smartfonów.

Przewidujemy, że w 2020 r. drogą elektroniczną będziemy:

- pozyskiwać 30 proc. klientów „daily banking”;
- otwierać połowę kont oszczędnościowych;
- udzielać 32 proc. pożyczek.

W segmencie biznesowym skupimy się na mikro-, małych i średnich przedsiębiorstwach. Chcemy być bankiem pierwszego wyboru dla startupów oraz kompleksowo wspierać firmy z sektora MŚP.



Już w 2018 r. planujemy wykorzystywać architekturę systemową e-państwa (np. Jednolity Plik Kontrolny) do w pełni automatycznej i natychmiastowej oceny zdolności kredytowej firmy. Ambicją Banku jest zbudowanie pełnej i automatycznej obsługi kredytowej w kanałach bankowości elektronicznej, z zachowaniem najwyższej jakości obsługi doradczej dla firm w placówkach banku.

Opierając się na internetowej platformie zafirmowani.pl, chcemy również rozwijać ofertę usług komplementarnych wykraczających poza

usługi bankowe. Zaproponujemy m.in. produkty pozwalające skorzystać z faktoringu, narzędzia do wyszukiwania funduszy unijnych. Portal zafirmowani.pl ma stać się podstawowym adresem internetowym, oferującym kompleksowe narzędzia do założenia, prowadzenia i rozwoju własnej działalności gospodarczej.

Nowy Model Zarządzania Innowacyjnością Alior Banku pozwoli nam na wykorzystanie nowoczesnych technologii do stworzenia pomostu pomiędzy potrzebami klientów a strategią Banku. Ułatwi to życie klientom przy jednoczesnym zapewnieniu wysokiej rentowności dla Banku.

Powołaliśmy też Departament Fintech – nową jednostkę odpowiedzialną za poszukiwanie fintechów w skali globalnej i inicjowanie partnerstwa z tymi, które najbardziej odpowiadają strategii Banku. Jego celem jest nawiązanie współpracy z 20 firmami do 2020 r. i sprawienie, że Bank będzie postrzegany jako partner pierwszego wyboru dla fintechów w Europie.

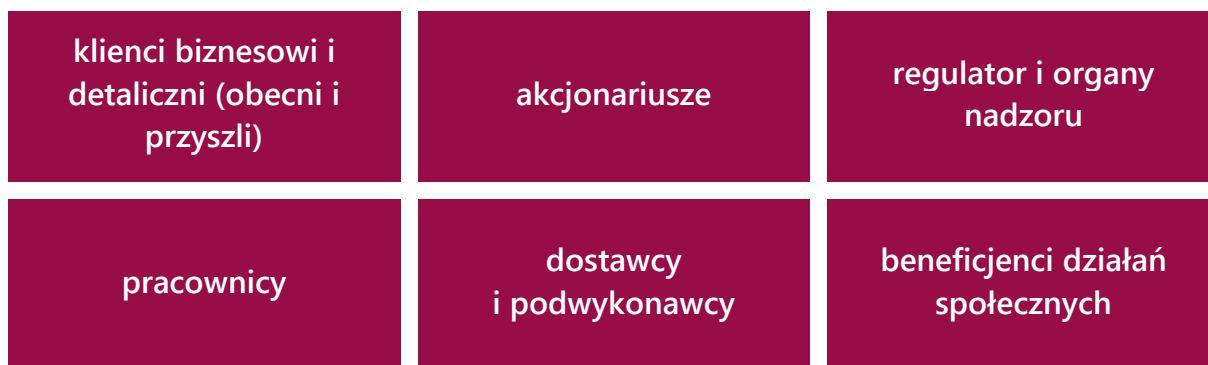
Zakładamy też intensyfikację współpracy z podmiotami z Grupy PZU w celu realizacji synergii kosztowych i przychodowych. Współpraca ta dotyczyć może m.in. obszarów innowacji, kanałów cyfrowych, IT, nieruchomości, marketingu, projektów rozwojowych, zakupów i produktów finansowych.

Zmiana strategii Alior Banku pociąga za sobą konieczność zmian w sposobie pracy pracowników Banku. To właśnie nasi pracownicy mają przeprowadzić klientów ze świata „off-line” do świata „on-line”.

Oprócz szkoleń i promowania postaw proklienckich, bardzo ważnym dla nas jest komfort pracy naszego zespołu. Regularnie prowadzimy badania satysfakcji wśród naszych pracowników, pytamy o ich potrzeby w miejscu pracy oraz staramy się na bieżąco je zaspokajać.

Nasze relacje

Nasi interesariusze



Chcemy jak najlepiej znać naszych klientów. Dlatego regularnie przeprowadzamy wśród nich badania satysfakcji, dzięki którym lepiej poznajemy klienckie potrzeby i problemy. Przyjazna i skuteczna komunikacja z klientami to jeden z kluczowych elementów naszej polityki informacyjnej. Przekazywane informacje formułujemy w sposób prosty i umożliwiający ich zrozumienie.

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.

Działania te prowadzone są przez Departament Relacji Inwestorskich, którego podstawowym obowiązkiem są budowanie opartych na rzetelnych informacjach więzi z akcjonariuszami oraz zapewnienie stałego dostępu do informacji o wszelkich istotnych zmianach zachodzących w Alior Banku, które mają lub mogą mieć wpływ na wartość jego akcji.

Departament Relacji Inwestorskich regularnie organizuje spotkania przedstawicieli Zarządu i jego wyższej kadry kierowniczej z uczestnikami

ryнку kapitałowego, w tym inwestorami oraz analitykami. Spotkania te mają na celu omówienie bieżącej sytuacji finansowej i operacyjnej Alior Banku, przedstawianie strategii funkcjonowania oraz planowanych kierunków dalszego rozwoju. Omawiane są również zagadnienia związane z aktualną sytuacją makroekonomiczną, ogólną kondycją sektora finansowego oraz otoczeniem konkurencyjnym naszego Banku.

W 2017 r. miało miejsce 297 takich spotkań, w tym 153 spotkania z 91 inwestorami zagranicznymi i 144 spotkania z 43 inwestorami lokalnymi, które odbywały się zarówno w siedzibie Alior Banku, jak również organizowane były w ramach krajowych i zagranicznych konferencji oraz roadshows. Nasi przedstawiciele regularnie uczestniczą także w konferencjach organizowanych przez krajowe i zagraniczne domy maklerskie.

W pierwszym półroczu 2017 roku, w ramach działań służących utrzymaniu wysokiej jakości współpracy i obsługi klienta wewnętrznego, Alior Bank S.A. wprowadził wewnętrzne badania NPS obejmujące działy IT i HR. Badania te będą prowadzone cyklicznie w celu dalszej poprawy jakości współpracy i obsługi klienta wewnętrznego. W 2018 r. istotnie zwiększymy liczbę departamentów objętych wewnętrznym badaniem NPS.

W Alior Banku prowadzimy stały dialog z pracownikami. Wykorzystujemy najpopularniejsze i najbardziej skuteczne narzędzia komunikacji – to m.in. spotkania, e-maile, plakaty, naklejki, konkursy i filmy. Każdy pracownik otrzymuje cykliczny newsletter z wiadomościami przydatnymi

w codziennej pracy. Regularnie spotykamy się ze związkami zawodowymi działającymi w Banku, przeprowadzamy także ankiety zadowolenia ze świadczeń pracowniczych. Dla kluczowych dyrektorów i managerów organizujemy spotkania z Zarządem Banku.



Jednym z przykładów dialogu było spotkanie z kadrą menedżerską „Meetup”. W trakcie konferencji omówiono operacjonalizację strategii „Cyfrowego Buntownika”.

Wybrane organizacje, których członkiem w 2017 roku był Alior Bank:

Związek Banków Polskich

Izba Domów Maklerskich

ACI Polska

Polska Organizacja Francyzodawców

EFMA

Pracodawcy RP

Bankowe Centrum
Cyberbezpieczeństwa

Bankowy Rejestr Incydentów IT

Komitet Agentów Rozliczeniowych

Polski Związek Faktorów

System Standardów Kwalifikacyjnych

Rada Banków Depozytariuszy

Nasze nagrody

Cieszymy się z zewnętrznych głosów uznania dla naszej działalności i nagród oraz wyróżnień. W Polsce w 2017 roku zostaliśmy nagrodzeni dwanaście razy. Siedem wyróżnień dotyczyło sposobu prowadzenia przez nas biznesu, jedna

nagradzała kreację wizerunku, a cztery doceniały naszą innowacyjność.

Biznes

- tytuł „Firma roku” przyznany podczas XXVII Forum Ekonomicznego w Krynicy;
- tytuł „Mistrza Biznesu 2016” przyznany przez magazyn „Businessman.pl”. Otrzymują go firmy, które wykazały się w swoich branżach mistrzostwem w prowadzeniu biznesu;
- nagroda za zajęcie pierwszego miejsca w plebiscycie „Najlepszy bank 2017” organizowanym przez „Gazetę Bankową”. Alior Bank zwyciężył w kategorii „Duże Banki Komercyjne”;
- nagroda w konkursie „Liderzy Świata Bankowości i Ubezpieczeń”. Alior Bank zwyciężył w kategorii „Najlepszy Bank”;
- dwie nagrody w rankingu „Przyjazny bank Newsweeka”. Bank zajął II miejsce w kategorii „Bankowość tradycyjna” oraz III miejsce w kategorii „Bankowość internetowa”;
- trzy nagrody w rankingu „50 największych banków w Polsce 2017” opracowanym przez „Miesięcznik Finansowy BANK”. Bank zajął drugie miejsce w kategoriach „Bankowość detaliczna” i „Konta dla osób fizycznych”, a trzecie w kategorii „Bankowość korporacyjna”;
- nagroda „Lidera Jakości Sprzedaży Gwarancji de minimis” przyznawana przez Bank Gospodarstwa Krajowego.

Innowacyjność

- nagrody w plebiscycie „Złoty Bankier 2016”. Alior Bank zwyciężył w kategorii „Innowacja finansowa”, a w kategorii „Kredyt gotówkowy” zajął drugie miejsce;
- trzy nagrody w rankingu „Gwiazdy Bankowości 2016” opracowanym przez „Dziennik Gazetę Prawną” przy współpracy z PwC. Za całokształt działalności Alior Bank został wyróżniony drugim miejscem, natomiast zwyciężył w kategorii „Tempo rozwoju”, a w kategorii „Innowacyjność” zajął drugie miejsce;

- nagroda za zajęcie pierwszego miejsca w konkursie „Inicjator Innowacji” organizowanym przez tygodnik „Newsweek Polska”. Bank zwyciężył w kategorii dużych przedsiębiorstw;
- nagroda za zajęcie drugiego miejsca w rankingu „Giełdowa Spółka Roku 2016” organizowanym przez dziennik „Puls Biznesu” oraz firmę Kantar TNS. Alior Bank znalazł się na podium w kategorii „Innowacyjność produktów i usług”.

Kreacja wizerunku

- nagroda za zajęcie drugiego miejsca w konkursie „Lamparty 2017” na najbardziej podziwianą kreację wizerunku marki bankowej, organizowanym przez firmę TNS Polska;
- Czterokrotnie zostaliśmy nagrodzeni za granicą, aż trzy z nagród otrzymaliśmy za innowacje.

- tytuł „Bank of the Year in Poland” w konkursie organizowanym przez brytyjski magazyn „The Banker”, należący do „Financial Times Ltd”;
- nagroda „Banking Technology Award” za zajęcie pierwszego miejsca w kategorii „Najlepsze wykorzystanie technologii informacyjnych w kredytowaniu”. Doceniony został projekt mobRATY – aplikacja mobilna wykorzystywana w procesie udzielania kredytów ratalnych;
- główna nagroda w międzynarodowym konkursie „Retail Banker International” w kategorii „Najlepsza innowacja w zakresie usług” za aplikację HALZ;
- nagroda w międzynarodowym konkursie „Celent Model Bank 2017”, organizowanym przez firmę doradczą Celent. Alior Bank zwyciężył w kategorii „Nowe technologie dla konsumentów”.

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 "Zasadami Dobrej Praktyki Bankowej" przyjętymi przez Związek Banków Polskich. Zarówno w Alior Banku, jak i w Money Makers, obowiązują dobre praktyki spółek notowanych na giełdzie (GPW, NewConnect).

Etyka – zasady postępowania

[GRI 102-16 (częściowo)]

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., natomiast w Money Makers TFI S.A. wdrożona została Polityka działania w najlepiej pojętym interesie klienta.¹

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 tolerancję. Ponadto pracownicy w

¹ Pozostałe spółki należące do Grupy kapitałowej Alior Banku S.A. zatrudniają pracowników zatrudnionych w Alior Bank S.A., którzy są

zobowiązani do przestrzegania zasad Kodeksu zgodnie z tym obowiązującym w Banku.

dokumencie tym znajdują informacje zachęcające do dbałości o środowisko naturalne.

Dokładamy wszelkich starań, aby Kodeks etyki był filarem w naszej codziennej pracy. W 2017 roku zorganizowaliśmy Tydzień Compliance, którego celem była promocja zasad zawartych w Kodeksie. W czasie serii spotkań pracownicy w sposób interaktywny mogli poznać w jaki sposób poradzić sobie w etyczny sposób z wyzwaniami codziennej działalności biznesowej – unikanie konfliktu interesów, zasady ochrony danych, skuteczne ograniczanie ryzyka missellingu przy sprzedaży produktów bankowych oraz zapewnienie bezpieczeństwa informacji. W czasie Tygodnia Compliance szczególny nacisk położono także na przypomnienie pracownikom jakie są możliwości zgłaszania naruszeń lub pytań dotyczących etyki. Etyczne zasady są również promowane w cyklicznie publikowanym Biuletynie Compliance.

Efekty tych działań widać było w przeprowadzonym badaniu zaangażowania, gdzie 96% pracowników zadeklarowało, że wie jak działać etycznie.

[GRI 102-17] [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.

W 2017 roku zredefiniowaliśmy sam proces zgłaszania naruszeń jak i gwarancje dla "sygnalistów". 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.

W 2017 roku odnotowaliśmy 38 zgłoszeń dot. potencjalnych naruszeń etyki (m.in. dyskryminacja, mobbing, stalking 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.

Zarządzanie ryzykiem nadużyć

[GRI 419-1]

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**.

Instrukcje w zakresie zarządzania konfliktem interesów obowiązują w czterech 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 Money Makers TFI S.A. ²).

W dokumencie tym pracownicy Grupy Alior Banku znajdują 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

² Pozostałe spółki zatrudniają pracowników zatrudnionych w Alior Bank S.A., którzy są zobowiązani do przestrzegania zasad zgodnie z tym obowiązującym w Banku.

W Alior Banku obowiązują ponadto: **Polityka Zgodności oraz Polityka Zapobiegania Przestępstwom**. Dokumenty precyzyjnie określają sposób zapewniania przez Alior Bank przestrzegania przepisów prawa, regulacji wewnętrznych oraz standardów rynkowych poprzez funkcję kontroli oraz zarządzanie ryzykiem braku zgodności. Bank prowadzi politykę pełnego przestrzegania przepisów prawa oraz reguł uczciwości i etyki biznesowej we wszystkich dziedzinach swojej działalności.

Pracownicy Alior Banku S.A., Alior Leasing oraz Money Makers zostali przeszkoleni z procedur zapobiegających nadużyciom, oraz zasad etycznego postępowania. Szkolenia w Alior Banku dotyczyły m.in. 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.

[GRI 201-1] [GRI 205-3]

W 2017 pracownicy Banku zgłosili 381 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 szczytny cel lub aukcję dobroczynną np. na rzecz domu dziecka. Innym rozwiązaniem było wystawienie biletów na licytację celem wsparcia leczenia jednego z pracowników Alior Banku. W przypadku zaproszeń na konferencje wydawano zgody, jeżeli temat konferencji był powiązany z obowiązkami służbowymi.

W 2017 roku z 421 zgłoszeń dot. potencjalnego konfliktu interesów, 31 proc. zostało uznanych za rzeczywisty przypadek naruszenia obowiązujących zasad unikania konfliktu

interesów, w efekcie zostały wydane rekomendacje na rzecz przywrócenia stanu pożądanego. W większości naruszenia dotyczyły obsługi osób bliskich oraz działalności potencjalnie konkurencyjnej.

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 2017 r. powyższa praktyka stosowana była wyłącznie w Alior Bank S.A., natomiast na 2018 r. planowane jest przyjęcie jej również w pozostałych spółkach z Grupy.

Zarządzanie ryzykiem związanym z działalnością biznesową

[GRI 102-30] [GRI 102-15]

Zarządzanie ryzykiem jest jednym z najważniejszych procesów wewnętrznych w Banku i Grupie Alior Banku.

Funkcjonujący w Banku system zarządzania ryzykiem oparty jest na trzech niezależnych liniach obrony. Jego 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.

W ramach prowadzonej działalności Bank identyfikuje jako istotne następujące ryzyka:

kredytowe, 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. Bank ponadto identyfikuje ryzyko środowiskowe w procesie finansowania podmiotów.

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

Ryzyko kredytowe	<p>Ryzyko kredytowe rozumiane jest w naszym Banku jako możliwość niedotrzymania warunków umowy przez drugą stronę kontraktu. 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.</p> <p>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.</p>
Ryzyko operacyjne	<p>Ryzyko operacyjne to możliwość wystąpienia straty wynikającej z niedostosowania lub zawodności procesów wewnętrznych, utraty kluczowych pracowników i systemów lub ze zdarzeń zewnętrznych. Ryzyko operacyjne uwzględnia również ryzyko prawne oraz zdarzenia charakteryzujące się niską częstotliwością, lecz wysokimi stratami. Ryzyko to nie obejmuje ryzyka utraty reputacji oraz ryzyka strategicznego.</p> <p>Alior Bank posiada sformalizowany system zarządzania ryzykiem operacyjnym, w ramach którego przeciwdziałamy wystąpieniu zdarzeń i incydentów operacyjnych oraz ograniczamy straty w przypadku materializacji ryzyka. Zasady i struktura zarządzania ryzykiem operacyjnym w Alior Banku opierają się na przepisach ustawy Prawo bankowe, postanowieniach uchwał oraz rekomendacji wydanych przez Komisję Nadzoru Finansowego, a także regulacji wewnętrznych.</p> <p>Kontrolujemy ryzyko operacyjne na wielu poziomach organizacji - służy temu m.in. niezależna, dedykowana do zarządzania ryzykiem operacyjnym jednostka Banku.</p>
Ryzyka rynkowe i płynności	<p>W Alior Banku zidentyfikowane zostały następujące rodzaje ryzyka rynkowego i płynności podlegające zarządzaniu:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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 płynności.

Ryzyko stopy procentowej zdefiniowane jest jako ryzyko negatywnego wpływu poziomu rynkowych stóp procentowych na bieżący wynik lub wartość bieżącą netto kapitałów Banku.

Ryzyko walutowe zdefiniowane jest jako ryzyko wystąpienia straty spowodowanej zmianą kursów walutowych z tytułu utrzymywanych pozycji walutowych.

Pomiar i ograniczanie ryzyka walutowego odbywa 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 odbywa się poprzez monitorowanie i ograniczanie pozycji towarowych w taki sposób aby ryzyko to było dla Banku nieistotne

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. Polityka zarządzania ryzykiem płynności polega na utrzymaniu własnych pozycji płynnościowych tak, aby w każdym momencie można było wypełnić zobowiązania płatnicze za pomocą dostępnych środków w kasie, wpływów z transakcji o danej dacie zapadalności lub za pomocą sprzedaży zbywalnych aktywów, przy jednoczesnym minimalizowaniu kosztów utrzymania płynności.

Ryzyko braku zgodności

Ryzyko braku zgodności to ryzyko sankcji prawnych, strat finansowych bądź utraty reputacji wskutek niedostosowania się Banku lub jego pracowników do przepisów prawa, wymogów organów nadzoru, regulacji wewnętrznych bądź przyjętych standardów postępowania i norm etycznych. Szczególnie newralgiczne znaczenie 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,

W Banku funkcjonuje spójny system zarządzania ryzykiem braku zgodności, na który składa się:

- Identyfikacja i ocena braku zgodności, którego celem 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 i standardów etycznych. Proces ten realizowany jest co roku.
- Kontrola realizowana jest na podstawie planu testów zgodności.
- Monitorowanie ryzyka braku zgodności ma na celu eliminowanie występujących przypadków niezgodności oraz zapobieganie ich powstaniu w przyszłości. Monitorowanie realizowane jest z wykorzystaniem kluczowych wskaźników ryzyka.
- Raportowanie - cykliczne przekazywanie informacji o najważniejszych i kluczowych kwestiach wynikających z procesu zarządzania ryzykiem braku zgodności w Banku.

Przyjęty system zarządzania ryzykiem braku zgodności zapewnia zgodność Alior Banku z przepisami prawa, wymogami regulatorów, a także z przyjętymi normami etycznymi.

Ryzyka środowiskowe

Mierzmy ryzyko środowiskowe finansowanych przez nas 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 w finansowanie jakich podmiotów Bank się nie angażuje. Są to podmioty prowadzące działalność w zakresie:

- produkcji lub sprzedaży broni i uzbrojenia,

- działalności hazardowej,
- wytwarzania energii atomowej lub paliw jądrowych,
- uprawy tytoniu, produkcji wyrobów tytoniowych,
- rybołówstwa w wodach morskich, w przypadku, gdy przedsiębiorstwo używa sieci dryfujących do połowu o długości przekraczającej 2,5 km,
- destylowania, rektyfikowania i mieszania alkoholi,
- produkcji 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,
- 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,
- przedsiębiorstw działających niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa polskiego lub prawa kraju prowadzenia działalności lub nieposiadających koncesji, zezwoleń lub zgód lub uprawień, które są wymagane do prowadzenia danej działalności,
- transakcji o charakterze spekulacyjnym i innych przedsięwzięć mogących wygenerować dla Banku ryzyko reputacyjne.

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.

Szczegółowy opis dotyczący zarządzania ryzykiem w Alior Banku znajduje się w rozdziale XIII niniejszego Sprawozdania.

Klient w centrum uwagi

Doświadczenie klienta

W Alior Banku relacje z naszymi klientami chcemy przenieść na zupełnie nowy, w polskiej i światowej bankowości, poziom. Nazywamy go „Piątym Wymiarem Relacji” i opieramy na opracowywanej Filozofii Obsługi Klienta. Fundamentem tego podejścia są cztery wartości charakteryzujące Bank i jego pracowników – Zwinność, Prostota, Etyka oraz Zespołowość. Wierzymy, że nasze podejście przekona klientów, że warto bankować z Alior Bankiem.

Wiemy, że każdy klient jest inny i każdy ma specyficzne potrzeby. Zrezygnowaliśmy więc z oficjalnej bankowej Księgi Standardów. Zamiast niej wdrożyliśmy Karty Mocy, które dla pracowników są w relacjach z klientami wskazówkami, a nie ścisłym scenariuszem postępowania. Jesteśmy przekonani, że odejście od sztywnych norm daje naszym pracownikom

możliwość obsługi klientów w sposób naturalny – wynikający z wewnętrznych przekonań oraz doświadczeń. Chcemy, aby każdy klient był obsłużony w sposób, w jaki sami chcielibyśmy tego doświadczyć.

Innowacje

Naszym celem biznesowym jest utrzymanie pozycji lidera innowacyjności w Polsce oraz znalezienie się w pierwszej piątce najbardziej innowacyjnych banków w Europie.

Alior Bank buduje swoją przewagę konkurencyjną w obszarze innowacji w oparciu o wdrażany nowy model zarządzania innowacjami. Założeniem modelu jest zwiększenie dynamiki powstawania nowych pomysłów, precyzyjne i szybkie identyfikowanie tych o największym potencjale, w oparciu i przejrzyste kryteria biznesowe, oraz lepsze przygotowanie tych zidentyfikowanych do wdrożenia.

Nowy model zakłada systemowe testowanie powstających pomysłów w celu weryfikacji atrakcyjności pomysłu dla klienta i jego potencjału na monetyzację w trakcie trwania całego procesu budowania i dostarczania produktów oraz rozwiązań. Narzędzia, które wspierają ten model, to:

- a. Precyzyjnie zdefiniowane kryteria przeprowadzania przez etapy pomysłu od idei do wdrożenia, co pozwala szybko odrzucać nietrafione pomysły na wczesnych etapach przy niewielkim koszcie i zaangażowaniu i poświęcać zasoby na te bardziej atrakcyjne.
- b. Każdy etap budowania innowacyjnych rozwiązań ma zbudowany standardowy zestaw narzędzi do poprawienia jakości, atrakcyjności konceptów biznesowych, co pozwala finalnie na wdrożenie rozwiązania szybciej, z większą dokładnością realizującego potrzeby klienta z dniem wdrożenia pierwszej jego wersji.
- c. Kompetencje zespołu iLab zdefiniowane tak, żeby wspierać dwa powyższe punkty w obszarze definiowania potrzeb, „user experience” UX/UI, zwinnego budowania wieloetapowych prototypów i ich testowania w Banku, wielopoziomowego testowania modelu biznesowego, projektowania rozwiązań w oparciu o kompleksowe i otwarte metodologie „design thinking”.
- d. Kompetencje zespołu Centrum Innowacji w poszukiwaniu, definiowaniu potrzeb w portfolio usług i produktów Banku wraz z klientami, a w kolejnych fazach konfrontacji pomysłów z oczekiwaniami klientów w badaniach jakościowych, behawioralnych, UX.
- e. Kompetencje zespołu do poszukiwania nowych rozwiązań i pomysłów na produkty we współpracy z partnerami z branży FinTech oraz wspierania nowych partnerstw przez aktywne wpieranie „startupów” w programie akceleratora.
- f. Metody i narzędzia do angażowania pracowników Banku do poszukiwania nowych pomysłów oraz rozwiązań dla wyzwań w

obsłudze klienta i budowaniu nowych produktów – model innowacji przez „crowdsourcing” wraz z platformą do multidyscyplinarnej pracy grupowej.

Nowy model zarządzania innowacjami w swoich założeniach ma za zadanie również wspierać transformację kulturową w organizacji, przez takie elementy jak model crowdsourcingu i wzbogacanie wachlarza narzędzi innowacyjnych dostępnych dla wszystkich pracowników przez elementy szkoleniowe, ale również szerokie wykorzystywanie zasobów Centrum Innowacji w inicjatywach powstających wśród samych pracowników.

Koncept współpracy i budowania partnerstw biznesowych opieramy o najnowsze technologie i rozwiązania, dostosowując systemy Banku do dynamicznego kreowania nowych produktów. Priorytetowe jest zbudowanie środowiska OpenAPI, bez dużych nakładów finansowych i zaangażowania dużych zespołów IT możemy budować i udostępniać serwisy finansowe w nowym otwartym modelu biznesowym co zdecydowanie zwiększa dynamikę i skraca czas reakcji Banku na oczekiwania klientów oraz zmieniający się rynek i konkurencję.

Model Zarządzania Innowacjami Alior Banku jest oparty o dwa ekosystemy – wewnętrzny i zewnętrzny. Umożliwią one pozyskiwanie pomysłów od pracowników, klientów i sektora fintech na całym świecie oraz przekształcanie tych pomysłów w innowacyjne rozwiązania dla klientów. Bank wprowadza nową ścieżkę kariery dla innowatorów oraz narzędzia crowdsourcingowe, które mają na celu pobudzenie innowacyjności pracowników i otwarcie drogi do biznesowego wykorzystania ich pomysłów.

W strategię Cyfrowego Buntownika Alior Banku wpisuje się prawdziwa rewolucja technologiczna, którą wprowadzamy w oddziałach. Wyposażamy bankierów w nowoczesne narzędzia do pełnej obsługi klientów w miejscu i czasie dla nich dogodnym. To m.in. 1400 iPadów z aplikacją Open Account zbudowaną w oparciu o rozwiązania IBM

klasy MobileFirst. Wyposażony w tablet doradca może m.in. otwierać i modyfikować profile klientów, otwierać rachunki bankowe oraz lokaty i składać wnioski o kartę debetową. Procesy dostępne w aplikacji są maksymalnie uproszczone i zrozumiałe zarówno dla doradców, jak i klientów. Przykładem może być technologia OCR wykorzystywana przy skanowaniu dowodu osobistego, która sprawia, że większość wymaganych pól formularza wypełniania jest automatycznie.

Kluczowymi założeniami Cyfrowego Buntownika jest robotyzacja i automatyzacja. Alior Bank wskazał do robotyzacji 118 procesów, które będą stopniowo optymalizowane w ciągu najbliższych trzech lat. Pozwoli to ograniczyć koszty operacyjne przy jednoczesnym wzroście zadowolenia klientów.

Od 2015 roku z sukcesem wykorzystujemy mechanizm sztucznej inteligencji Dronn, czyli system wspierający zdalny kontakt z klientami. Dronn wykorzystuje m.in. biometrię i analitykę mowy i należy do najbardziej zaawansowanej generacji robotów. Został zaprojektowany tak, by prowadzić z klientami swobodną, logiczną rozmowę – reagować na odpowiedzi i zadawać dopasowane do nich pytania. Wirtualny Doradca wykorzystywany jest w procesie miękkiej windykacji oraz badaniach marketingowych.

W 2017 roku Dronn wykonał ponad 1,2 mln połączeń w ramach miękkiej windykacji, przeprowadził prawie 1,3 mln rozmów ankietowych oraz nawiązał 77 tys. kontaktów w celu zebrania oświadczeń FATCA. W



najbliższym czasie planujemy dalsze rozszerzanie skali jego działalności, m.in. w zakresie wsparcia sprzedaży zdalnej. Dronn, jako jedno z najlepszych rozwiązań bankowych na świecie, był wielokrotnie nagradzany w prestiżowych międzynarodowych konkursach, m.in.: Distribution and Marketing Innovation Awards (organizowany przez organizację EFMA we współpracy z firmą Accenture), Retail Banker International, BAI Global Banking Innovation

Awards, Banking Technology Awards czy Celent Model Bank Awards.

W strukturze Banku powołano Departament FinTech – jednostkę odpowiedzialną za poszukiwanie fintechów w skali globalnej i inicjowanie partnerstwa z tymi, które najbardziej odpowiadają strategii Banku. Jego celem jest nawiązanie współpracy z 20 firmami do 2020 r. i sprawienie, że Bank będzie postrzegany jako partner pierwszego wyboru dla fintechów w Europie. Fundamentem jest strategia PSD2/OpenAPI mająca na celu wykorzystanie możliwości, jakie tworzy przyjęcie standardów PSD2. Bank zamierza pójść znacznie dalej niż tylko spełnić wymogi PSD2 czy też przyjąć rolę zewnętrznego agregatora danych (choć oba te modele będą testowane i wykorzystane biznesowo). Wykorzystując możliwości wynikające z wdrożenia środowiska OpenAPI, Alior Bank planuje klientom dostarczyć zaawansowane usługi finansowe bazujące na szczegółowej analizie danych tak, aby klient zobaczył w swojej aplikacji bankowej wszystkie rachunki, także te, które posiada w innych bankach. Bank zamierza także stworzyć tzw. marketplace, czyli umożliwić swoim klientom wybór dowolnego zestawu usług oferowanych przez partnerów, które uzupełnią tradycyjne usługi bankowe.

Poza korzyścią wynikającą z różnorodności oferty tworzonej dla klienta, liczymy także, że klient mając do wyboru różne innowacyjne rozwiązania, w tym dostarczane z pewnych lub z mniej pewnych źródeł, będzie wolał wybrać najbardziej innowacyjne rozwiązania dostarczane przez Bank, w którym jego dane są tak samo bezpieczne jak jego pieniądze.

Alior Bank w grudniu 2017 ogłosił powstanie unikalnego programu akceleracyjnego dla startupów technologicznych. Do programu Bank zamierza przyjmować m.in. projekty znajdujące się we wczesnej fazie rozwoju. W ramach tworzonego akceleratora Bank udostępni zewnętrznym podmiotom platformę do rozwoju swoich rozwiązań opartą o środowisko OpenAPI i zbudowaną na technologii IBM. Alior Bank chce

być też pierwszą instytucją finansową w Polsce, która zbuduje dedykowane środowisko testowe tzw. Sandbox dla swoich partnerów. Zostanie ono udostępnione zewnętrznym deweloperom oraz fintechom do prac nad produktami tworzonymi w ramach akceleratora oraz do uzyskania zgodności z przyszłymi wymaganiami regulacji PSD2. Najważniejszym zaś celem, na który nacisk kładzie dyrektywa PSD2 jest zapewnienie bezpieczeństwa danych klientów. Alior Bank zdecydował, że rozwiązanie IBM API Connect spełnia wszystkie wymagania technologiczne Banku, a wykorzystanie platformy znacząco przyspieszy proces prototypowania, projektowania i dostosowywania rozwiązań przed udostępnieniem ich klientom.

Głos klienta

Ambasadorem klientów jest utworzony w 2017 roku dział Customer Experience, którego podstawowym zadaniem jest troska o maksymalnie najlepsze doświadczenia klientów w kontaktach z naszym Bankiem, zarówno jeśli chodzi o bankowość tradycyjną i placówki stacjonarne, jak również bankowość cyfrową. Aby najlepiej zrealizować ten cel, podzieliliśmy pracowników Customer Experience na dwa zespoły specjalizujące się w obsłudze zdalnej oraz relacjami z klientami w placówkach stacjonarnych.

Chcemy, aby klienci Alior Banku podejmowali odpowiedzialne decyzje i zawsze mieli pełne zrozumienie naszych produktów oraz oferowanych rozwiązań technologicznych. Staramy się unikać skomplikowanego bankowego i prawniczego żargonu. Dbamy o to, żeby informacje przekazywać prostym i zrozumiałym dla nie-bankowców językiem, a klienci zawsze mogą liczyć na naszą wiedzę i kompetencje.

Realizując strategię Cyfrowego Buntownika nieustannie pracujemy nad optymalizacją procesów z nastawieniem na minimalizację wysiłku klienta – tworzymy ścieżki produktowe i procesowe tak, aby eliminować te elementy, które mogą być trudne lub zbędne z punktu widzenia klienta. Jesteśmy otwarci na wszystkie sugestie i uwagi

płynące ze strony klientów. Sprawy, które zgłaszane są do Banku w korespondencji do Zarządu, działu PR lub social media trafiają do specjalnie utworzonej jednostki Customer Problem Lab (CPL) – jest to „zespół szybkiego reagowania”, mający za zadanie rozwiązywać problemy klientów oraz zapobiegać ich występowaniu w przyszłości. ProblemLab jest odpowiedzią na niestandardowe zgłoszenia od naszych klientów. Sprawy złożone niestandardową ścieżką, jak np. bezpośrednio w siedzibie firmy czy na kanałach społecznościowych, trafiają do ProblemLab, gdzie w ciągu 48h dążymy do rozwiązania zaistniałego problemu. Do obowiązków CPL należy także rekomendowanie pożądaných przez klientów zmian w procesach i produktach Banku.

[G4-FS14]

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, jaki i badania poziomu satysfakcji dla poszczególnych produktów oraz kanałów dystrybucji.

Realizowane przez nas 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 przeprowadzonym w IV kw. 2017 r. NPS relacyjny Alior Banku ukształtował się na poziomie 25, istotnie wyższym w porównaniu do badań, które przeprowadziliśmy bezpośrednio po fuzji z wydzieloną częścią Banku BPH.

Na poniższym wykresie pokazujemy poziom relacyjnego NPS wynikającego z badań przeprowadzonych przez Alior Bank na klientach

detalicznych w poszczególnych kwartałach 2017 r. od daty fuzji z wydzieloną częścią Banku BPH.

Naszym celem jest osiągnięcie do 2020 roku poziomu 45 w badaniu relacyjnym NPS.

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 miesięczne 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 w ciągu dwóch tygodni poprzedzających badanie odwiedzili oddział lub placówkę partnerską. Szczegółowe wyniki NPS są analizowane i przedstawiane dyrektorom oddziałów oraz właścicielom placówek. Pozwala nam to na ciągły monitoring poziomu jakości obsługi oraz daje możliwość szybkiego reagowania w przypadku pojawienia się niepokojących symptomów.

Naszych pracowników nieustannie inspirujemy do działań proklienckich – uruchomiliśmy m.in.

wewnętrzny portal Inspirujemy, na którym zamieszczamy cieszące się dużą popularnością filmy motywacyjne.

W Alior Banku rozumiemy 21 0 25
27.03.2017 przez nas 21 0 25
Fuzja operacyjna będą w 21 0 25
Alior i ExBPH 10 Re 21 0 25
traktujemy jako 21 0 25, kt 21 0 25
pomóc nam po 21 0 25 inne 21 0 25.
Nie utrudniamy 21 0 25 god 21 0 25
przyjmujemy je 2kw'17 tyc 2kw'17 dej 2kw'17 i
współcześnie formie – bezpośrednio w placówce,
telefonicznie poprzez infolinię, w Systemie
Bankowości Internetowej, tradycyjną lub
elektroniczną pocztą.

Każda reklamacja i skarga posiada swój unikalny numer, a na życzenie klientów przekazujemy im pisemne potwierdzenie jej złożenia.

Na wszystkie reklamacje odpowiadamy bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu 30 dni. Rzetelnie i obiektywnie zawsze w sposób wyczerpujący odnosząc się do wszystkich wątków poruszanych w informacji od klienta. Przestrzegamy też zasady, że reklamacja lub skarga nie może być rozpatrywana przez osobę, na którą została złożona. W przypadku nieuznania roszczeń klienta, obszernie uzasadniamy nasze stanowisko i pokazujemy drogę odwołania się od naszego stanowiska.

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). Systematycznie monitorujemy procesy sprzedaży pod kątem missellingowych zagrożeń – mamy także ustalone zasady postępowania ze zidentyfikowanymi

przypadkami missellingu. Wszyscy pracownicy ukończyli również szkolenie z zakresu zasad transparentnej sprzedaży, a 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.

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.

Edukacja pracowników

W całej Grupie dbamy o podnoszenie kompetencji pracowników w zakresie bezpieczeństwa informacji. Wszyscy pracownicy zobligowani są do wykonania szkoleń w tym zakresie, podnosząc tym samym swoje kompetencje i świadomość istniejących zagrożeń. Aktywnie też badamy efektywność przeprowadzonych szkoleń poprzez symulowane ataki socjotechniczne na naszych pracowników.

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 oddaliśmy w ręce naszych klientów nową bankowość internetową

zaprojektowaną z wykorzystaniem najnowszych technologii i trendów w zakresie cyberbezpieczeństwa zapewniając tym samym najwyższy poziom bezpieczeństwa transakcji wykonywanych elektronicznie:

- Nasi klienci mają do dyspozycji w pełni szyfrowany i bezpieczny kanał komunikacji z Bankiem, umożliwiający wykorzystanie zarówno tradycyjnych, bezpiecznych metod logowania (takich jak hasła standardowe, hasła maskowane), jak również nowoczesnych metod biometrycznych (logowanie z użyciem odcisku palca lub skanu twarzy) na urządzeniach mobilnych.
- Klient przy logowaniu widzi swój spersonalizowany obrazek bezpieczeństwa, co może ochronić go przed podaniem swoich danych na stronie phishingowej (udającej stronę banku).
- Wykonywane przez klientów transakcje mogą być potwierdzane w klasyczny sposób z użyciem jednorazowego kodu przesłanego klientowi w wiadomości SMS, jak również z użyciem aplikacji mobilnej na smartphone lub tablecie (obecnie dostępne w T-Mobile Usługi Bankowe).
- Mając na uwadze najwyższy poziom bezpieczeństwa dla transakcji kartowych bank jest w trakcie wdrażania dla swoich klientów usługi 3D Secure (dodatkowa autoryzacja dla transakcji kartowych w internecie).

W obszarze cyberbezpieczeństwa prowadzimy działania zarówno prewencyjne, jak i detekcyjne. W 2017 roku przeprowadziliśmy kilkaset zaawansowanych kontroli i testów bezpieczeństwa systemów informatycznych, jak i wrażliwych procesów wewnętrznych. Posiadamy dedykowaną jednostkę odpowiadającą za ciągłe monitorowanie systemów bankowości elektronicznej oraz aktywne reagowanie na pojawiające się próby ataków. Nie tylko aktywnie analizujemy pojawiające się na rynku nowe zagrożenia, ale również przewidujemy przyszłe trendy w tym obszarze i na tej podstawie modyfikujemy i dostosowujemy nasze systemy bezpieczeństwa.

Mamy świadomość, że bezpieczeństwo transakcji zależy również od zachowań naszych klientów w Internecie, dlatego też Bank i Money Makers na swoich stronach internetowych przypominają – poprzez media społecznościowe, czy dedykowaną komunikację e-mail. W 2018 roku planujemy również internetowy kurs dla naszych klientów.

W 2017 roku byliśmy partnerem III Europejskiego Forum Cyberbezpieczeństwa – CYBERSEC, konferencji poświęconej rozwiązaniom wspierającym skuteczne działania w cyberprzestrzeni oraz rozwój polskiej gospodarki. Alior Bank zaprezentował podczas tego

o podstawowych zasadach bezpieczeństwa oraz informują o pojawiających się zagrożeniach. Akcje edukacyjne kierujemy również do klientów

wydarzenia innowacyjne i autorskie urządzenie kryptograficzne stanowiące ochronę niezależną od oprogramowania zainstalowanego na komputerze użytkownika, które już niedługo będzie dostępne dla naszych klientów biznesowych. Eksperti Banku wzięli udział w panelu „Innovation & cybersecurity - potential of the CEE region” oraz w debacie „Blank cheque for cybersecurity in the financial sector?”, przedstawiając wzorcowe rozwiązania cyberbezpieczeństwa w sektorze bankowym.

Zatrudnienie – kim są nasi pracownicy?

Liczba pracowników

[GRI 102-8]

W Grupie Kapitałowej Alior Banku S.A. zatrudnienie wyniosło 8419 etatów³. Najwięcej

z naszych pracowników pracuje w Alior Banku – 8110 etatów. Pod względem liczby zatrudnionych osób Alior Bank S.A. klasyfikuje się na 4 pozycji wśród 10 największych banków w kraju.

Pracownicy Alior Banku w podziale na rodzaj zatrudnienia

	Alior Bank S.A.	
	mężczyźni	kobiety
umowa na czas nieokreślony	2314	4238
umowa na czas określony	516	882
umowa na okres próbny	42	59
umowa na zastępstwo	21	38

Pracownicy w podziale na wymiar czasu pracy

	Alior Bank S.A.	
	mężczyźni	kobiety
pełen etat	2857	4992
pół etatu i więcej	26	213
mniej niż pół etatu	10	12



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

³Na koniec roku 2017

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:

- Kształtowanie Liderów Transformacyjnych,
- Dbanie o doświadczenie Pracownika,
- Rozwijanie Cyfrowego Aliorowca,
- Wsparcie budowania etycznej i efektywnej kultury organizacyjnej.

Kształtowanie Liderów Transformacyjnych

Zmiany w Alior Banku potrzebują 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. Komunikując cele pokazuje ich sens odwołując się do wartości Aliora oraz 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.

Mając na uwadze powyższe, dwa razy w roku, organizujemy także spotkania dla kadry menedżerskiej i dyrektorskiej. Ostatnie z nich miało miejsce w październiku 2017 roku. Była to możliwość wysłuchania inspirujących mówców i zapoznania się z najnowszą technologią. Przede wszystkim jednak, liderzy mogli wysłuchać na żywo wystąpień swoich koleżanek i kolegów, którzy wdrażają w życie strategię Cyfrowego Buntownika w różnych obszarach Banku.

Warunki pracy

Nieustannie poprawiamy środowisko i warunki pracy w Banku. Wprowadziliśmy m.in. „smartfonizację” przekazując menedżerom nowoczesne telefony umożliwiające pracę zdalną.

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 zaangażowania naszych pracowników we wszystkich naszych jednostkach. W oparciu o wyniki, inicjujemy działania skoncentrowane na wzroście zaangażowania oraz poprawie w kluczowych obszarach. **W 2017 roku osiągnęliśmy wskaźnik zaangażowania na poziomie 44%. Nasz plan zakłada jego wzrost do 60% w roku 2020.** W samym badaniu wzięło udział aż 82% pracowników.

Benefity

Wszyscy pracownicy mogą również korzystać z atrakcyjnych benefitów (w tym ubezpieczenia grupowego na życie czy opieki medycznej) oraz szerokiej oferty Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych.

Dla pracowników organizujemy olimpiady sportowe oraz pikniki rodzinne, a także półkolonie. Regularnie ogłaszamy także konkursy dla pracowników z atrakcyjnymi nagrodami.

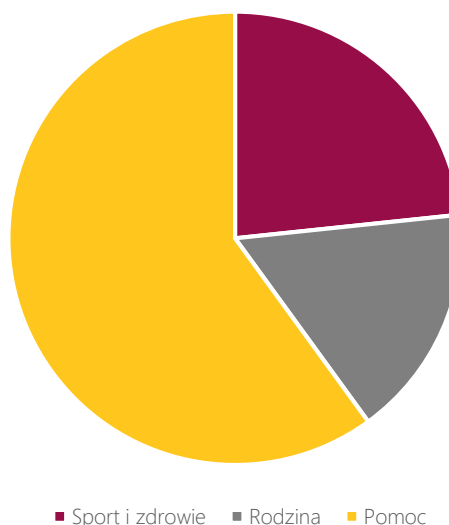
W 2017 r. budżet Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych został zwiększony z 18 do 37,5 proc. podstawy wynikającej z przepisów. Dla pracowników dostępnych było 14 rodzajów świadczeń, które zostały zrealizowane 30 tysięcy razy. Oznacza to, że na każdego pracownika wraz z dziećmi przypadają średnio blisko 3 świadczenia.

Największą popularnością wśród benefitów cieszyły się multibilety, które otrzymało 5400 osób oraz karty multisport, z których skorzystało 4700 pracowników. Do blisko 5400 dzieci trafiły paczki świąteczne, a z „wczasów pod gruszą” skorzystało blisko 2700 pracowników. Nowością w ubiegłym roku były wyprawki dla nowonarodzonych, które otrzymało 562 dzieci pracowników.

Warto wspomnieć, że w czerwcu 2017 roku w Krakowie, Warszawie i Trójmieście odbyły się pikniki, na które zaproszeni zostali pracownicy Alior Banku 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.

W ramach wspierania sportowych inicjatyw, dofinansowywaliśmy sekcje sportowe zrzeszające pracowników.

Benefity



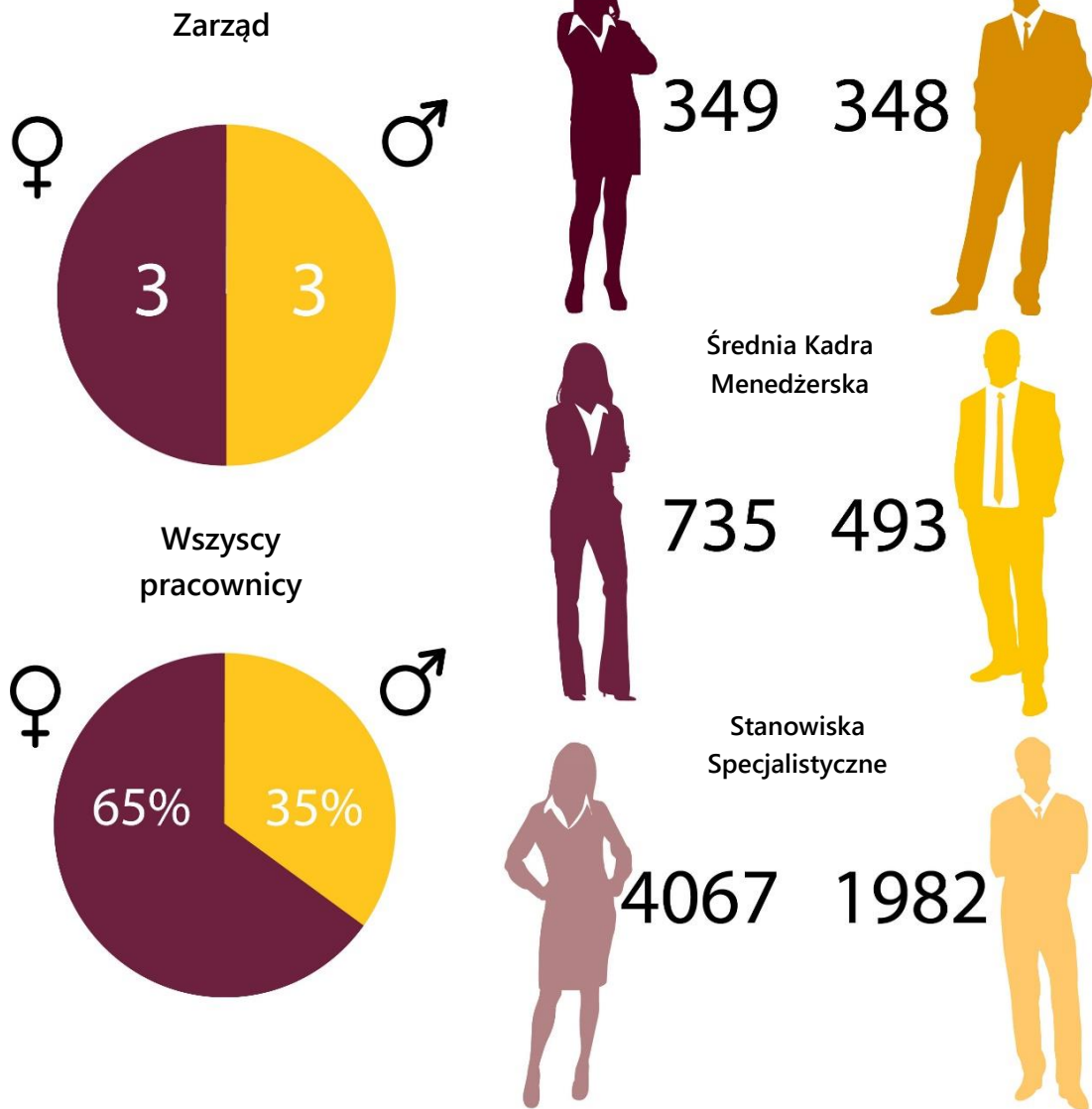
Z Funduszu Pomocy wypłacono 334 860 zł: w tym 11 zapomóg dla pracowników oraz comiesięczne renty dla 10 dzieci zmarłych pracowników.

Zarządzanie różnorodnością

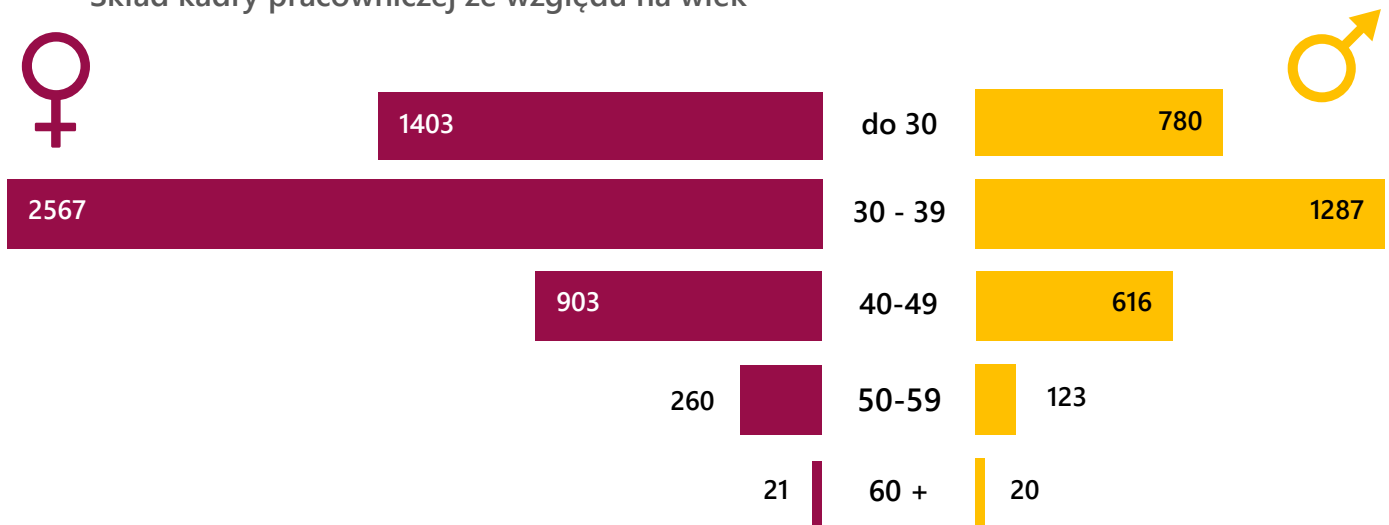
W spółkach Grupy Kapitałowej Alior Banku S.A. obowiązuje zasada równego traktowania bez względu na płeć, wiek, status majątkowy, sytuację rodzinną, stopień sprawności fizycznej, narodowość, orientację seksualną, przekonania oraz poglądy polityczne i religijne. Zasada ta zapisana jest w naszym Regulaminie Pracy. Wszystkim pracownikom zapewniamy warunki pracy sprzyjające pełnemu wykorzystaniu i rozwijaniu unikalnych cech, umiejętności oraz zainteresowań. Wierzymy, że wartości wynikające z różnorodności pracowników stanowią nasz dodatkowy atut. W 2018 r. Bank zamierza uchwalić politykę różnorodności jako formalny dokument, wspierający stosowane od szeregu lat w tym zakresie zasady.

Skład kadry pracowniczej ze względu na poziom stanowiska i płeć

**Wyższa Kadra
Menedżerska**



Skład kadry pracowniczej ze względu na wiek





DOBRA PRAKTYKA

PROGRAM „BABKI W GÓRĘ” DLA KOBIET W ALIOR BANKU

W 2017 roku przeprowadziliśmy dla Pań zatrudnionych w naszym Banku program „BABKI w górę”. Dla menedżerek projekt przewidywał zwiększanie zrozumienia dla modelu lidera, budowanie asertywności i komunikacji. Panie pracujące na niższych stanowiskach mogły uczestniczyć w szeregu regionalnych warsztatów poświęconych asertywności, budowaniu własnej marki i umiejętnościom komunikacyjnym.

Chcemy, aby w Alior Banku pracowali najlepsi specjaliści. Naszym pracownikom oferujemy 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,
- pozwala 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 wynagrodzeń posiadają wszystkie spółki z Grupy zatrudniające ponad 10 pracowników. Wdrożono je w czterech największych spółkach Grupy Kapitałowej Alior Banku S.A.: Alior Bank S.A., Alior Leasing Sp.z o.o., Serwis Ubezpieczeniowy Sp.z o.o. oraz Money Makers TFI S.A.

[GRI 202-1]

Grupa Kapitałowa Alior Banku S.A.
- wynagrodzenie najniższego szczebla
względem płacy minimalnej (2100 zł
brutto) w podziale na płeć



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 lub 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, z umiejętności interpersonalnych oraz menedżerskich. W ramach ścieżek rozwoju w sieci sprzedaży oferujemy szkolenia, których realizacja stanowi jedno z kryteriów awansu.

[404-1] W 2017 roku w Banku średnio na pracownika przypadało 17 godzin szkoleniowych. Realizowaliśmy m.in. programy rozwojowe dla najniższej kadry menedżerskiej w ramach tzw. kafeterii szkoleń (feedback, rozmowa rozwojowa, stawianie celów, ABC Menedżera). Nowych pracowników zawsze włączamy do specjalnie przygotowanego programu, który zapewnia skuteczne wdrożenie w pracę. Pracownicy mają również możliwość ubiegania się o dofinansowania do studiów i nauki języków obcych.



W naszym Banku przywiązujemy dużą wagę do budowania kultury dzielenia się wiedzą przez pracowników i rozwijania know-how w organizacji. Stworzyliśmy specjalny projekt „Podziel się wiedzą”, który skupia wszystkich pracowników chętnych do prowadzenia szkoleń

specjalistycznych oraz warsztatów w ramach organizacji. Każdy pracownik, który dołączy do programu, otrzymuje wsparcie ze strony Zespołu Szkoleń w postaci dedykowanych warsztatów rozwijających umiejętności prezentacyjne oraz trenerskie.

Odpowiedzialność wobec społeczeństwa i otoczenia

Wsparcie rozwoju przedsiębiorczości polskich firm



[GRI 203-1] W Alior Banku cenimy każdego przedsiębiorcę i zdajemy sobie doskonale sprawę z roli, jaką w polskiej gospodarce odgrywają **małe i średnie przedsiębiorstwa**. W Polsce działa ich około 1,8 mln wytwarzając ponad 50 proc. PKB.

Znamy największe problemy i bolączki MŚP 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.

DOBRA PRAKTYKA – ZAFIRMOWANI.PL

W 2016 roku uruchomiliśmy platformę internetową www.Zafirmowani.pl skierowaną do mikro- i małych przedsiębiorstw. Serwis jest bezpłatny zarówno dla naszych klientów, jak i firm, które nie posiadają relacji z Alior Bankiem. Serwis to praktyczny poradnik, który zapewnia profesjonalne wsparcie w prowadzeniu i rozwijaniu działalności gospodarczej – dostarcza niezbędnych informacji oraz odpowiada na najczęściej zadawane pytania związane z prowadzeniem firmy. Platforma oferuje także szereg praktycznych rozwiązań pozwalających rozwijać przedsiębiorstwa – jednym z nich jest choćby lubiana przez użytkowników aplikacja księgową on-line.


Poprzez artykuły i materiały wideo przekazujemy przedsiębiorcom wiedzę z zakresu prawa, podatków, kadr i HR, marketingu i bezpieczeństwa. Tematyka poradników, tworzonych we współpracy ze specjalistami, prawnikami i ekonomistami, obejmuje zagadnienia ściśle związane z prowadzeniem działalności gospodarczej w Polsce. Dodatkowo eksperci dostępni za pośrednictwem portalu odpowiadają na pytania użytkowników oraz wspierają w zakładaniu i rozwijaniu działalności. Uzupełnieniem jest baza przydatnych dokumentów – wzorów umów o pracę, sprzedaży i innych często wykorzystywanych przez firmy formularzy.

Wierzmy, że poprzez portal tworzymy miejsce, w którym przedsiębiorca nie tylko zyskuje kompleksową wiedzę, ale może też nawiązywać relacje biznesowe w ramach tworzonej społeczności i promować swoją firmę. Aby ułatwić pozyskiwanie nowych kontrahentów i partnerów, Zafirmowani.pl dają możliwość tworzenia wirtualnych wizytówek.

Poprzez portal Zafirmowani.pl zapraszaliśmy również przedsiębiorców na tematyczne konferencje stacjonarne organizowane w Kampusie Google w Warszawie. W czasie dwóch spotkań w 2017 roku przybliżyliśmy uczestnikom m.in. innowacyjne sposoby pozyskania finansowania oraz tajniki marketingu internetowego.

Portal zafirmowani.pl będzie cały czas rozwijany i wzbogacany o nowe funkcjonalności zgłaszane również przez klientów.



 Zajmujemy drugie miejsce pod względem sprzedaży gwarancji de minimis BGK – udzieliliśmy ich prawie tys. 36 tys., a łączna wartość to blisko 6,9 mld zł. Wolumen gwarancji przełożył się na akcję kredytową w wysokości 12 mld PLN. Z naszej oferty kredytowej połączonej z gwarancją BGK skorzystało ponad 17,5 tys. firm MŚP. Klienci Banku mogą również skorzystać z gwarancji COSME – alternatywy dla tych, którzy nie mogą skorzystać z gwarancji de minimis.

Dla przedsiębiorców przygotowaliśmy również Pakiet Europejski – program pomagający w pozyskaniu dotacji z UE oraz ich skuteczne i bezpieczne rozliczenie. Proponujemy m.in. promesy kredytowe oraz finansowanie pomostowe, a klienci mogą uzyskać kredyt na finansowanie wkładu własnego inwestycji realizowanej z udziałem dotacji.

Dzięki funduszom unijnym z Programu Operacyjnego Inteligentny Rozwój na lata 2014-2020 możemy też zaoferować klientom z segmentu MŚP kredyty na innowacje technologiczne oraz gwarancje portfelowe. Kredyt na innowacje technologiczne to instrument umożliwiający firmom wdrożenie własnej nowej technologii (lub jej zakup) i uruchomienie dzięki temu produkcji nowych lub znacząco ulepszonych towarów, procesów czy usług. Gwarancję portfelową kierujemy zaś do klientów realizujących innowacyjne projekty inwestycyjne. Jako pierwszy bank w Polsce udzieliliśmy klientom kredytów zabezpieczonych tą gwarancją.

Alior Bank jest również jedynym bankiem, który podpisał umowę z BGK pozwalającą na finansowanie dostępu do szybkiego Internetu. Na jej podstawie proponujemy klientom z branży telekomunikacyjnej tzw. pożyczkę szerokopasmową, czyli finansowanie inwestycyjne dla rozwoju sieci światłowodowych. Do tej pory wpłynęło do nas 30 wniosków na kwotę prawie 80 mln zł.

Inicjujemy i angażujemy się w inicjatywy rozwijające **polską przedsiębiorczość i innowacyjność**, edukujące z zakresu szeroko pojętej ekonomii.

- Alior Bank był partnerem plebiscytu 100% Polski Produkt organizowanego przez tygodni „Do Rzeczy”. W konkursie nagradzane są przedsiębiorstwa, które tworzą produkty w oparciu o polskie materiały i surowce, polską siłę wytwórczą oraz polskich podwykonawców i dostawców.
- Partnerowaliśmy również nagrodzie „Produkt innowacyjny 2017”, będącej częścią konkursu „Lubię, bo polskie” zorganizowanego przez Polskie Radio. Ranking powstał w celu promowania polskich rozwiązań i wzmacniania patriotyzmu gospodarczego.
- Alior Bank był partnerem najważniejszych konferencji w Europie Środkowo-Wschodniej poświęconych zagadnieniom innowacyjności: Impact’17, która na przełomie maja i czerwca odbyła się w Krakowie i poświęcona była kwestiom związanym z transformacją cyfrową gospodarki (tzw. Economy 4.0), a także Impact’17 fintech. Wydarzenie odbyło się w grudniu w Katowicach i poświęcone było innowacjom w sektorze bankowym i finansowym.
- Byliśmy również partnerem XXVII Forum Ekonomicznego w Krynicy-Zdroju. To coroczne międzynarodowe spotkanie przedstawicieli kręgów gospodarczych i politycznych regionu Europy Środkowo-Wschodniej, organizowane przez Fundację Instytut Studiów Wschodnich.

Zangażowanie społeczne

[GRI 203-1]

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.

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.

DOBRA PRAKTYKA **POMOC W KLĘSCE ŻYWIOŁOWEJ**

W 2017 r. wiele osób, w tym klienci Alior Banku, ucierpiało w wyniku sierpniowych nawałnic w województwach kujawsko-pomorskim oraz pomorskim. Bank przygotował specjalne rozwiązania, które miały na celu pomoc poszkodowanym klientom. Pomoc przeznaczona była dla klientów posiadających u nas kredyty hipoteczne i pożyczki

DOBRA PRAKTYKA – ILUMINACJE NA GŁÓWNEJ ULICY W STOLICY

W 2017 r. po raz trzeci zostaliśmy mecenasem iluminacji świątecznej warszawskiego Nowego Świata. Iluminacja najbardziej reprezentacyjnej ulicy w Warszawie, rozświetlająca ją od 9 grudnia do 2 lutego, to część ponad dwudziestokilometrowej świątecznej instalacji, która od wielu lat zachwyca mieszkańców Warszawy i turystów.

Wierzimy również, że wspieranie inicjatyw artystycznych, czy literackich pomaga budować kapitał społeczny w Polsce.

- Alior Bank objął mecenat nad III edycją festiwalu „Stolica Języka Polskiego” w Szczepleszynie. Wydarzenie, popularyzujące polską literaturę osiągnęło rangę jednego z najważniejszych festiwali literackich w Polsce.
- Byliśmy również mecenasem widowiska muzycznego „Z dawna Polski Tyś Królową”, w ramach uroczystych obchodów 300-lecia Koronacji Obrazu Matki Boskiej Jasnogórskiej. Przesłaniem koncertu było poszukiwanie w prawdziwym i szczerym dialogu rozwiązań, które nie byłyby kierowane przeciw

gotówkowe. Przekazaliśmy również fundusze na odbudowę świetlic wiejskich w dwóch miejscowościach, które ucierpiały podczas nawałnic. W pomoc dla poszkodowanych zaangażowali się także pracownicy Alior Banku, organizując zbiórkę środków pieniężnych oraz najpotrzebniejszych rzeczy.

DOBRA PRAKTYKA **SPONSORING SPORTU**

W ramach dalszej współpracy z Polskim Związkiem Piłki Nożnej jako oficjalny sponsor, wspieramy Reprezentację Polski w Piłce Nożnej. Ponad 80 tysięcy fanów posiada wydawaną przez Alior Bank Kartę Kibica, która pełni funkcję identyfikatora, zastępuje tradycyjny, papierowy bilet, a także służy jako karta płatnicza pre-paid. Wiele biletów zostało też przekazanych osobom, które mają ograniczony dostęp do bezpośredniego uczestniczenia w piłkarskich rozgrywkach i dla których istotną barierą w tym dostępie są kwestie finansowe. Współpraca z PZPN zaowocowała też przekazaniem przez Związek szeregu piłkarskich gadżetów, które stanowią nasz wkład w akcje charytatywne.

- komukolwiek, ale w trwały i zrozumiały sposób reformowały instytucje służące ludzkiemu dobru i sprawiedliwości.
- Objęliśmy również ogólnopolski mecenat nad XIII Orszakiem Trzech Króli – wydarzenia budującego świadomość wspólnotową samoorganizujących się lokalnych środowisk. Największe na świecie uliczne jasełka odbyły się 6 stycznia z Inicjatywy Fundacji „Orszak Trzech Króli” i zgromadziły ok. miliona osób w ponad 600 miejscowościach w Polsce, a także za granicą. Orszak, dzięki zaangażowaniu i wsparciu partnerów – w tym Alior Banku – stał się ogólnopolską instytucją kultury – sfinansowaliśmy m.in. druk śpiewników



- i elementy identyfikacji zewnętrznej rozdawane bezpłatnie na terenie całego kraju.
- Alior Bank wsparł również Fundację Sztuki Rozwoju Intermediów w Krakowie, wspierając finansowo utworzenie na terenie ośrodka TVP Kraków i Labu i Ośrodka Sztuki Mediów.
 - Byliśmy również jednym ze sponsorów wydawnictwa płyty CD z kolędami w wykonaniu zespołu Arka Noego – inicjatywy Tygodnika Katolickiego „Niedziela” oraz Fundacji NIEDZIELA. Instytut Mediów.
 - Sfinansowaliśmy nagrody dla finalistów XV edycji Ogólnopolskiego Konkursu Plastycznego „Sztuka Osób Niepełnosprawnych” organizowanego przez Fundację Sztuki Osób Niepełnosprawnych.
 - Byliśmy też sponsorem specjalnej przestrzeni EKO-TECHNOARTMOBIL utworzonej w Krakowie w ramach dwóch inicjatyw: projektu „Kraków Miastem Startupów” prowadzonego przez Stowarzyszenie Edukacja Rozwój Aktywizacja we współpracy z władzami miasta Krakowa i artystami uczelni wyższych oraz przedstawicielami krakowskich start-upów, a także cyklicznego zjazdu startupów – START #KRK UP-CZYLI KRAKÓW.I NOWE TECHNOLOGIE. Instalacja multimedialna została stworzona wspólnie przez studentów ASP oraz przedstawicieli start-upów.

Powodem do szczególnej dumy jest dla nas zaangażowanie dobroczynne pracowników. Wszędzie tam, gdzie to tylko możliwe, wzmacniamy wolontariat pracowniczy i pomagamy w jego organizacji. Podstawą wolontariatu Aliorowców jest pomoc ludziom w potrzebie – działamy głównie poprzez zbiórki rzeczowe na rzecz osób zagrożonych wykluczeniem społecznym i potrzebujących.

- W kwietniu 2017 roku podczas Wielkanocnej Akcji Charytatywnej zbieraliśmy artykuły spożywcze o długim terminie przydatności do spożycia. W sumie zebraliśmy kilkanaście kartonów artykułów, które przekazaliśmy jadłodajniom oraz osobom, które opiekują się bezdomnymi i potrzebującymi w Krakowie, Trójmieście i Warszawie.

- Podczas Akcji Posiłek zbieraliśmy produkty spożywcze i gotowe potrawy, które pozostały po świątecznym biesiadowaniu. Zebraną żywność przekazaliśmy do jadłodajni, które przygotowują posiłki dla bezdomnych i potrzebujących.
- W sierpniu w ramach akcji Sierpień: Czas do szkoły! zbieraliśmy artykuły szkolone dla dzieci i młodzieży będących pod opieką placówek opiekuńczo-wychowawczych oraz świetlic środowiskowych. Zebraliśmy w sumie prawie 4 duże pudła artykułów które przekazaliśmy dla dzieci ze Świetlicy Środowiskowej TPD „RADOŚĆ” oraz „AUGUSTIAŃSKA” w Krakowie.
- W grudniu podczas akcji „Paczka dla...” opublikowaliśmy 137 listów z życzeniami od dzieci i młodzieży - podopiecznych placówek opiekuńczo-wychowawczych z Porszewic, Krakowa, Kielc, Stalowej Woli oraz potrzebami osób starszych z Rzeszowa i Warszawy. Wszystkie listy znalazły swoich darczyńców.
- Ponad 40 kartonów ubrań, kosmetyków, obuwia i śpiworów zebraliśmy w czasie akcji "Zbiórka dla...". Beneficjentami były osoby bezdomne.
- Wspieraliśmy też organizacje i stowarzyszenia. W 2017 roku finansowa i rzeczowa pomoc trafiła m.in. do Domu Pomocy Społecznej w Stalowej Woli, Stowarzyszenia Pomocy Bezrobotnym i Osobom Pokrzywdzonym przez Los w Krakowie oraz Małopolskiego Oddziału Polskiego Związku Głuchych.
- Zaangażowaliśmy się w realizowany przez Mastercard program „Grils4Tech”, mający zachęcać do nauki przedmiotów ścisłych. Nasi pracownicy w ramach wolontariatu przeprowadzili w Warszawie warsztaty edukacyjne poświęcone technologiom płatniczym. Wzięło w nich udział około 120 dziewcząt z Tomaszowa Lubelskiego.



Zarządzanie wpływem na środowisko

W Alior Banku S.A. jesteśmy bankiem przyjaznym nie tylko klientom i pracownikom, ale również środowisku naturalnemu. Ze względu na rodzaj prowadzonej działalności Alior Bank bezpośrednio nie oddziałuje negatywnie w znaczący sposób na środowisko naturalne. Niemniej jednak nasze działania, czyli np. kredytowanie konkretnych przedsiębiorstw, mogą mieć znaczący wpływ pośredni.

Choć nie mamy wdrożonej formalnej polityki w tym zakresie w swojej filozofii od samego początku istnienia zwracamy baczność uwagę na

minimalizację wpływu na przyrodę. Przykładem może być wykorzystywanie innowacyjnych rozwiązań pozwalających na ograniczenie drukowanej dokumentacji do minimum.

W trosce o środowisko naturalne promujemy politykę segregacji odpadów. W najbliższej przyszłości planujemy również modernizację instalacji elektrycznej i wymianę oświetlenia na znacznie bardziej energooszczędne rozwiązania ledowe. Ponadto korzystamy z usług wyspecjalizowanych firm recyklingujących zużyte w Banku tonery do drukarek oraz elementy wielkogabarytowe.

Zużycie materiałów i surowców w Grupie Alior Banku

		2016	2017
Papier	ton	306	221
Benzyna	ton	97	165
Olej napędowy (diesel)	ton	573	760
Olej opałowy	ton	35	35
Gaz ziemny	m ³	159 930	145 391
Energia elektryczna	GJ	28 156	25 597
Energia cieplna	MWh	149 281	135 710

Dane środowiskowe za 2017 rok zostały zaprezentowane wyłącznie za Bank z uwagi na ograniczoną dostępność tych danych w pozostałych spółkach z Grupy i jednocześnie ich niewielką istotność

Sprawozdawczości Niefinansowej GRI Sustainability Reporting Standards poprzez wykorzystanie wybranych wskaźników.

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 2017 roku. Najważniejsze wskaźniki wyników przedstawione zostały za okres 1 stycznia – 31 grudnia 2017 roku.

Oświadczenie zostało opracowane w nawiązaniu do Międzynarodowego Standardu



Wymogi Ustawy o Rachunkowości w zakresie ujawniania danych niefinansowych

Opis modelu biznesowego jednostki i kluczowych wskaźników efektywności	Tak	Rozdział <i>Kim jesteśmy</i> <i>Strategia biznesowa i społeczna odpowiedzialność biznesu</i> <i>Nasze relacje</i>
Opis zarządzania ryzykami zidentyfikowanymi jako istotne	Tak	Rozdział <i>Zarządzanie ryzykiem związanym z działalnością biznesową</i>
Opis polityk, procedur należytej staranności oraz wskaźników wyników związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do przeciwdziałania korupcji	Tak	Rozdział <i>Podstawy naszej działalności</i>
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	Tak	Rozdział <i>Klient w centrum uwagi</i>
Opis polityk, procedur należytej staranności oraz wskaźników wyników związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do zagadnień pracowniczych	Tak	Rozdział <i>Zatrudnienie – kim są nasi pracownicy</i>
Opis polityk, procedur należytej staranności oraz wskaźników wyników związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do poszanowania praw człowieka <i>Prawa człowieka definiujemy, jako: prawo do ochrony życia prywatnego, wolność od poniżającego traktowania, prawo do niedyskryminacji</i>	Tak	Rozdział <i>Etyka – zasady postępowania</i> Rozdział <i>Zatrudnienie – kim są nasi pracownicy</i>
Opis polityk, procedur należytej staranności oraz wskaźników wyników związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do środowiska naturalnego	Tak	Rozdział <i>Zarządzanie ryzykiem związanym z działalnością biznesową</i> Rozdział <i>Zarządzanie wpływem na środowisko</i>
Opis polityk, procedur należytej staranności oraz wskaźników wyników związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do zagadnień społecznych	Tak	Rozdział <i>Odpowiedzialność wobec społeczeństwa i otoczenia</i>

