

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

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

1.1. Kim jesteśmy

[GRI 102-2]

[GRI 102-18]

Alior Bank to ogólnopolski bank uniwersalny oraz jedna z najbardziej nowoczesnych innowacyjnych instytucji finansowych w Polsce. To miejsce dla ludzi, którzy mają pomysły i odwagę biznesową, by wyznaczać nowe standardy w 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 wzmacniamy pozycję rynkową i od lat konsekwentnie wyznaczamy nowe kierunki rozwoju polskiej bankowości.

Kluczowe liczby – pozycja Alior Banku wśród największych banków w kraju

5% udziału w rynku	#5 liczba klientów (ok. 4 mln)	#4 sieć dystrybucji	Top 3 rozpoznawalność marki
#5 zatrudnienie	#6 zysk netto	#8 suma bilansowa	15 nagród w 2018 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 pozabankowych, działalność usługową w zakresie technologii informatycznych i komputerowych oraz inne działalności związane z informatyką i pośrednictwem finansowym 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 kolejny 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. Wspieraniem 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

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

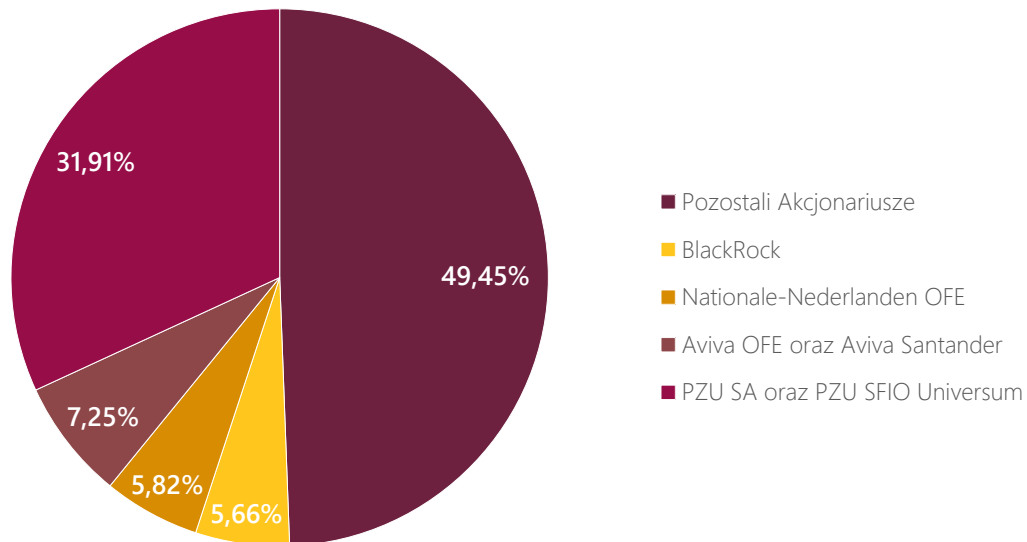
Grupę Kapitałową Alior Banku S.A. prócz Alior Bank S.A., spółki dominującej, tworzą spółki zależne, w których Bank posiada udziały większościowe:

Alior Leasing Sp. z o.o. 100% udziałów	Serwis Ubezpieczeniowy Sp. z o.o. 100% udziałów (pośrednio)
Alior Services Sp. z o.o. 100% udziałów	Centrum Obrotu Wierzytelnościami Sp. z o.o. 100% udziałów (Spółka w likwidacji)
Alior TFI S.A. 100% udziałów	Meritum Services ICB S.A. 100% udziałów
Absource Sp. z o.o. 100% udziałów	NewCommerce Services Sp. z o.o. 100% udziałów

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

[GRI 102-5]

Alior Bank jest spółką publiczną. Od grudnia 2012 r. 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 r. akcje Alior Bank wchodziły 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 XV 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 2018 r. Alior Bank dysponował 202 oddziałami własnymi, 8 oddziałami Private Banking, 8 Regionalnymi Centrami Biznesu oraz 643 placówkami partnerskimi (franczyza).

Alior Bank S.A. we współpracy z firmą Telekom Romania, będącą częścią grupy Deutsche Telekom, od października 2017 r. prowadzi 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 i wpisuje się w realizację strategii Cyfrowego Buntownika. 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, co przyniosło skutek w przyznaniu nagrody Digital Project of 2017 dla Telekom Banking przyznanej w pierwszym kwartale 2018 r., podczas Business Days Gala w Bukareszcie.

1.2. Strategia biznesowa

[GRI 102-16]

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



Zgodnie z przyjętą strategią od 2017 roku inwestujemy w innowacyjne projekty technologiczne (łącznie w latach 2017-2020 400 mln zł poza zaplanowanymi wcześniej wydatkami na bieżące prace deweloperskie i utrzymanie systemów IT). Wydatki te są motorem napędowym cyfrowej transformacji Alior Banku, w ramach której pracownicy przeprowadzają klientów indywidualnych i firmowych do świata cyfrowego, w bezpieczny i przyjazny dla nich sposób, a przy tym jednocześnie tworzą wartość dla akcjonariuszy.



Inwestycje w innowacyjne projekty wspierane są także przez działania Departamentu FinTech. Realizuje one cele biznesowe poprzez poszukiwanie fintechów w skali globalnej i inicjowanie partnerstwa z tymi, które najbardziej odpowiadają strategii Banku.

Równolegle upraszczamy naszą ofertę produktową i zapewniamy starannie dobrane, innowacyjne produkty oraz usługi wyróżniające się przejrzystością, przyjaznością w obsłudze, dostępne także poprzez bankowość internetową i mobilną. Poprzez te działania chcemy być liderem pod względem satysfakcji klientów zarówno indywidualnych, jak i biznesowych.

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

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.

Strategia Alior Banku pociąga za sobą konieczność zmian w sposobie pracy pracowników Banku. To właśnie nasi pracownicy mają przeprowadzić klientów ze świata offline do świata online. 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.

Operacjonalizacja Strategii Cyfrowy Buntownik



Operacjonalizacja strategii Cyfrowego Buntownika zakłada systematyczne wdrażanie inicjatyw, które realizują nasze główne cele biznesowe. Po 15 miesiącach realizacja założeń Operacjonalizacji Strategii wyprzedza tempo prac przyjęte w pierwotnym planie. Do końca 2018 r. zrealizowanych zostało 43% inicjatyw portfela strategicznego, a 37% kolejnych jest w fazie prac analitycznych i programistycznych.

Wdrożonych zostało wiele rozwiązań umożliwiających automatyzację procesów oraz zwiększenie bezpieczeństwa aplikacji biznesowych. Dzięki tym działaniom m.in. zautomatyzowaliśmy infolinię, wdrożyliśmy chatbota wspierającego obszar sprzedaży oraz we współpracy z fintechami wdrożyliśmy DRONN – bot oparty na sztucznej inteligencji, analizie mowy i biometrii, który rozpoznaje i syntezuje mowę. Podejmowane przez Bank inicjatywy mają na celu wspieranie zwinnej transformacji Alior Banku w kierunku tworzenia nowoczesnego środowiska pracy, optymalizacji zasobów, skrócenia czasu wdrażania nowych produktów i usług, a przede wszystkim zapewnienia bezpieczeństwa klienta i Banku zarówno w sferze transakcyjnej, jak i prawnej.

W ramach strategii Cyfrowego Buntownika Alior Banku Departament FinTech odpowiada za budowę ekosystemu innowacji opartego o partnerstwa ze startupami. Jego celem jest przede wszystkim nawiązanie współpracy z 20 firmami do 2020 r. i sprawienie, że Alior Bank będzie postrzegany jako partner pierwszego wyboru dla fintechów w Europie oraz mecenas przyczyniający się do ich biznesowego rozwoju. W 2018 r. nawiązaliśmy współpracę z pierwszymi sześcioma fintechami oraz objęliśmy partnerstwem merytorycznym pierwszą edycję programu akceleryjnego Scale Up „Huge Thing powered by Alior Bank”, podczas którego mentorzy Banku pomogli w rozwoju 20 startupom.

Od 2018 r. Alior Bank prowadzi także własny program akceleryjny RBL_START. Pierwsza edycja programu upłynęła pod hasłem trendów w nowych technologiach, ze szczególnym naciskiem na open banking, blockchain i roboadvisory. Program cieszył się dużym zainteresowaniem - mentorzy oraz eksperci zakwalifikowali do akceleratora 8 startupów spośród blisko 100 zgłoszonych firm z całego świata. Podczas



trzymiesięcznej akceleracji uczestnicy programu wzięli udział m.in. w licznych warsztatach, badaniach z klientami, sesjach networkingowych czy wyjeździe do Londynu. W związku z ogromnym sukcesem programu, w marcu 2019 r. planowane jest uruchomienie drugiej edycji RBL_START.

Równolegle rozwijamy architekturę zgodnie ze standardem Open API, stanowiącym podwaliny open banking. Jako pierwsi na rynku uruchomiliśmy otwarty interfejs Open API, spełniając wymogi dyrektywy PSD2, który pozwala nam na efektywną współpracę z fintechami. Alior Bank jest obecnie jedną z 8 instytucji, które zostały wytypowane przez KNF do roli operatora piaskownicy regulacyjnej. Pierwsze testy tego środowiska ruszą w 2019 r., ale uczestnicy RBL_START mogli już w drugiej połowie 2018 r. sprawdzać kompatybilność swoich rozwiązań z technologią Banku.

Realizując strategię Cyfrowego Buntownika w 2018 r. w Alior Banku powołane zostało także Centrum Kompetencji Blockchain. Głównym zadaniem nowego zespołu jest rozpoznawanie możliwości wykorzystania i wdrażanie projektów z wykorzystaniem technologii rejestrów rozproszonych blockchain. Pierwszym ze zidentyfikowanych zastosowań technologii blockchain w Alior Banku jest jej wykorzystanie do uwierzytelniania dokumentów w ramach tzw. trwałego nośnika.

Dostrzegając ogromny potencjał tej technologii i dążąc do wyznaczania nowych kierunków w rozwoju bankowości w Polsce, Alior Bank wspiera rozwój innowacyjnych projektów wykorzystujących tę technologię. Realizujemy ten cel nie tylko poprzez współpracę z fintechami, ale także udział w organizacjach branżowych, w tym czynny udział Banku w Komisji ds. Blockchain przy KNF, jak również członkostwo w Izbie Gospodarczej Blockchain i Nowych Technologii w charakterze współzałożyciela, członka zwyczajnego.



Dbłość o pozytywne doświadczenie klienta w kontakcie z usługami Alior Banku jest dla nas priorytetem. Regularnie badamy potrzeby klientów indywidualnych, aby adresować działania Banku adekwatnie do ich oczekiwań. Upraszczamy naszą ofertę produktową i zapewniamy starannie dobrane, innowacyjne produkty oraz usługi wyróżniające się przejrzystością, przyjaznością w obsłudze, dostępne także w bankowości internetowej i mobilnej. Poprzez te działania chcemy być liderem pod względem satysfakcji klientów zarówno indywidualnych, jak i biznesowych.

W ramach bankowości detalicznej w 2018 r. uatrakcyjniliśmy naszą ofertę produktową wprowadzając nowe konto oszczędnościowe i nowe konto osobiste z pakietem usług dodatkowych. Rozpoczęliśmy także proces migracji klientów do nowej platformy internetowej. Potwierdzeniem jakości naszych działań jest przede wszystkim stały wzrost aktywności naszych klientów w kanałach zdalnych. W 2019 r. skoncentrujemy się na dalszym, intensywnym rozwoju funkcjonalności kanałów cyfrowych i rozszerzeniu katalogu oferty produktowej dla naszych klientów.

Odpowiadając na potrzeby klienta biznesowego wyposażyliśmy naszych doradców w tablety z pełnym dostępem do aplikacji i zasobów bankowych, aby umożliwić obsługę klientów w miejscu i czasie dla nich dogodnym. Wzbogaciliśmy także ofertę produktową o cieszący się dużym zainteresowaniem przedsiębiorców rachunek 4x4 z pakietami usług do wyboru klienta oraz wprowadziliśmy kartę kredytową LOTOS z pakietem zniżek na produkty i usługi w punktach Partnera. Udostępniliśmy wszystkim klientom biznesowym płatności Apple Pay i Google Pay na kartach zbliżeniowych, a dla średnich i dużych przedsiębiorców wprowadziliśmy kartę wielowalutową.

W 2018 r. rozwinęliśmy także ofertę usług komplementarnych wykraczających poza usługi bankowe na platformie zafirmowani.pl, dedykowanej dla przedsiębiorców. Poprzez portal umożliwiamy klientom m.in. fakturowanie online, narzędzia do wyszukiwania funduszy unijnych, ewidencję VAT, rozliczanie ryczału, generowanie JPK_VAT czy prowadzenie księgowości w chmurze. 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 2018 r. uplasował się na szczycie rankingów Newsweek i Forbes, zajmując 1. miejsce w rankingu Przyjazny Bank Newsweeka w kategoriach Bankowość tradycyjna i Bankowość internetowa oraz w rankingu Bank Przyjazny Firmie i Bank Rekomendowany Firmie.

Aby osiągnąć pełen sukces, transformacja biznesowa musi iść w parze z transformacją kultury organizacyjnej wewnątrz banku. W Alior Banku rozwijamy styl przywództwa managerów z podejścia transakcyjnego do transformacyjnego. Największym osiągnięciem w tym obszarze jest wzrost poziomu Zaangażowania pracowników, potwierdzony wysokim wynikiem badania NPS.

Równolegle usprawniamy procesy wewnętrzne Banku oraz otoczenia pracownika. W 2018 r. wszyscy pracownicy oddziałów i Central wyposażeni zostali w smartfony, aby także wewnętrzne procesy bankowe mogły zostać przeniesione do świata cyfrowego. Zakończono także rozwój nowoczesnej pracowniczej aplikacji mobilnej na platformie Kompas.

Realizując strategię Cyfrowego Buntownika stawiamy duży nacisk na wzmacnianie etycznej postawy pracowników Banku oraz zapobieganie ryzyku w zakresie praktyk sprzedażowych oraz zapewnienie bezpieczeństwa prawnego i regulacyjnego naszych klientów.

Bank jako pracodawca postępuje zgodnie z zasadami etyki w biznesie, a pracownicy Alior Banku nastawieni są na budowanie długotrwałej relacji z klientem poprzez promowanie odpowiednich zachowań bankierów i dbałość o etykę w sprzedaży produktów bankowych. Nasze kompetencje rozwijane są także przez liczne inicjatywy rozwojowe podejmowane wewnątrz Banku przy współdziałaniu firm zewnętrznych (Program rozwoju kompetencji przyszłości). Przeprowadzone w 2018 r. badania Zoom na Alior i osiągnięte wskaźniki potwierdzają efektywność działań podejmowanych w ramach transformacji kulturowej.

1.3. Nasze relacje

Nasi interesariusze

Klienci biznesowi i detaliczni (obecni i przyszli)	Akcjonariusze	Regulator i organy nadzoru
Pracownicy	Dostawcy i podwykonawcy	Beneficjenci działań społecznych

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 z uczestnikami rynku 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.

Nasi przedstawiciele regularnie uczestniczą także w konferencjach organizowanych przez krajowe i zagraniczne domy maklerskie.

Chcąc utrzymać wysoką jakość współpracy i obsługi klienta wewnętrznego w 2018 r. Alior Bank kontynuował cykliczne, wewnętrzne badania NPS wybranych jednostek organizacyjnych. W 2017 r. badaniem objęto dwa departamenty, a w 2018 r. - 10. Wyniki badań są dla ocenianych cennym źródłem wiedzy i pozwalają im na dalsze dostosowywanie funkcjonowania jednostek do zgłaszanych potrzeb, dlatego też w kolejnych latach planujemy włączać w nie kolejne departamenty. W 2019 r. badanie obejmie także Departament FinTech oraz Centrum Innowacji. 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 r. uruchomiliśmy nowy portal pracowniczy pod nazwą „Kompas”. 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 „lubienie” artykułów.

Regularnie spotykamy się z partnerami społecznymi, czyli sześcioma organizacjami związkowymi reprezentującymi pracowników. Przyjęty sposób dialogu obejmuje zarówno kwestie konsultacji indywidualnych, jak i rozmów dotyczących regulacji prawnych dotyczących zbiorowego prawa pracy.

Przeprowadzamy także 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.

Dla kluczowych dyrektorów i managerów organizujemy spotkania z Zarządem Banku. W 2018 r. odbyły się dwa spotkania z kadrą menedżerską „Alior MeetUp”, podczas których zostały omówione postępy w realizacji strategii „Cyfrowego Buntownika”.

Wybrane organizacje, których członkiem w 2018 r. był Alior Bank

Związek Banków Polskich	Bankowe Centrum Cyberbezpieczeństwa
Rada Bezpieczeństwa Banków	Bankowy Rejestr Incydentów Bezpieczeństwa IT
ACI Polska	Komitet Agentów Rozliczeniowych



Polska Organizacja Francyzodawców	Polski Związek Faktorów
Izba Gospodarki Elektronicznej	Komitet Standardów Kwalifikacyjnych
Pracodawcy RP	Rada Banków Depozytariuszy
Forum Bezpieczeństwa Transakcji Elektronicznych	EFMA
Komisja Etyki Bankowej	Rada Bankowości Elektronicznej
Koalicja na Rzecz Polskich Innowacji	Warsaw Blockchain Alliance

Partnerstwa strategiczne w Alior Bank



PZU, Lotos, Allegro, Apple, Tauron, Microsoft, Google, IBM, GPW, Empik – to przykłady zaledwie kilku firm, z którymi na co dzień pracujemy w Alior Banku, wspólnie realizując projekty, czy świadcząc wzajemnie usługi. Dostrzegając potencjał w budowaniu i rozwoju tego typu partnerstw, Bank zdecydował się na powołanie nowej jednostki, która rozpoczęła swoje funkcjonowanie w 2018 r. - Działu Partnerstw Strategicznych.

Głównym celem działu jest rozwijanie istniejących i budowanie nowych partnerstw strategicznych, jak również poszukiwanie synergii w ramach realizowanych projektów. Na co dzień dział ten koordynuje, analizuje i inicjuje szereg działań w tym zakresie, współpracując z wieloma jednostkami w Banku oraz z partnerami zewnętrznymi.

Za strategiczne uznajemy takie partnerstwa, które generują znaczące synergie (przychodowe, kosztowe, wizerunkowe) i jednocześnie przynoszą określone, wymierne korzyści dla Banku, jego klientów czy pracowników. Wspiera także realizację strategii biznesowej oraz pozwala na realizację projektów w wielu obszarach. Takim przykładem może być warszawska Giełda Papierów Wartościowych, której eksperci merytorycznie wspierali pierwszą edycję naszego programu akceleracyjnego RBL_Start i promowali go wśród swoich odbiorców.

Z punktu widzenia Alior Banku, partnerstwa strategiczne są ważne z wielu względów – mogą umożliwić pozyskiwanie klientów, ekspansję na kolejne rynki, wdrażanie nowych usług (własnych lub dodanych), optymalizację działalności (np. pod względem procesów czy technologii), a także wzmacniać wizerunek Banku.

Dział Partnerstw Strategicznych gromadzi informacje o partnerstwach realizowanych przez Bank oraz inicjuje i nawiązuje nowe partnerstwa o charakterze strategicznym, konsultuje wypracowanie synergii i wykorzystanie danej współpracy w różnych obszarach. Do współpracy poszukujemy takich firm, które pomogą osiągać cele strategiczne Banku, prowadzą działalność w odpowiedniej skali, renomie, modelu biznesowym i kulturze organizacyjnej.

Obecnie naszym kluczowym partnerem strategicznym jest Grupa PZU, z którą realizujemy szereg inicjatyw – dotyczą one obszarów synergii przychodowych (bancassurance, assurbanking), kosztowych, innowacji czy ładu korporacyjnego. Podejmowane i wdrażane działania służą zarówno realizacji strategii Cyfrowego Buntownika, jak i strategii Nowe PZU (w szczególności w kontekście celów dotyczących współpracy w grupie i współpracy z bankami). Poszukujemy tu m.in. nowych modeli świadczenia usług bankowych lub ubezpieczeniowych (a także ich łączenia), mając na względzie potrzeby klientów i ich wygodę.

Przykładem nawiązanego w 2018 r. partnerstwa jest nowe rozwiązanie dla klientów biznesowych, które wprowadziliśmy razem ze spółką LOTOS Paliwa – karta kredytowa Mastercard Business LOTOS. Dzięki



partnerstwu przedsiębiorcy mogą korzystać z promocji „Tanie tankowanie” i oszczędzać do 20 groszy na litrze paliwa oraz korzystać z dodatkowych rabatów. Z LOTOS pracujemy też nad rozszerzeniem naszej współpracy o kolejne wspólne rozwiązania.

1.4. Nasze nagrody



Cieszymy się z zewnętrznych głosów uznania dla naszej działalności i nagród oraz wyróżnień. W Polsce w 2018 r/ zostaliśmy nagrodzeni 15 razy. Siedem wyróżnień dotyczyło sposobu prowadzenia przez nas biznesu, cztery doceniały naszą innowacyjność i technologie, dwa nagradzały nasze produkty i obsługę klienta.

Biznes

- Tytuł „Najlepszego banku w Polsce” przyznany przez magazyn „Global Finance”.
- Pierwsze miejsca w rankingach magazynu Forbes jako „Bank przyjazny dla firmy” oraz „Bank rekomendowany firmie”. Drugi z tytułów został przyznany przez redakcję po raz pierwszy w historii plebiscytu.
- Pierwsze miejsca w rankingu „Przyjazny bank Newsweeka” w dwóch kategoriach – „Bankowość tradycyjna” i „Bank w Internecie”. Drugie miejsce w kategorii „Bankowość hipoteczna”.
- Wyróżnienie w plebiscycie „Najlepszy Partner w Biznesie” organizowanym przez magazyn ekonomiczny Home&Market.

Innowacyjność i technologia

- Pierwsze miejsce w prestiżowym rankingu „Złoty Bankier” w kategorii „Bezpieczeństwo – Najlepsze praktyki: FinTech” przyznane za Kantor Walutowy Alior Banku. Nagroda przyznawana jest przez redakcję portalu Bankier.pl.
- Nagrodę Honorowa w kategorii „Banki innowacyjne” w rankingu „50 największych banków w Polsce” organizowanym przez „Miesięcznik Finansowy BANK”.
- Nagroda w konkursie FinTech & InsurTech Awards 2018 w kategorii „FinTech Award” przyznana za Dronna – wirtualnego doradcę, a zarazem system oparty technologii sztucznej inteligencji, wspierający procesy operacyjne i sprzedażowe w banku.
- Wyróżnienia w „The Heart Open Innovation Awards” w kategoriach „Organizacja” oraz „Inicjatywa”.
- Tytuł „Lidera Informatyki 2018” w konkursie magazynu „Computerworld”.

Produkty i obsługa klienta

- Konto Jakże Osobiste Alior Banku ze złotą nagrodą w konkursie EFMA-Accenture Distribution & Marketing Innovation Awards 2018 w kategorii „Offering Innovation”.
- Wyróżnienie za najlepszą obsługę klienta zainteresowanego kontem osobistym w ranking „Instytucja Roku 2018”.
- Tytuł najlepszego polskiego banku pod względem usług dla klientów zamożnych „super affluent”, posiadających aktywa inwestycyjne w wysokości 1-5 mln dolarów – badanie „Private Banking and Wealth Management Survey” przeprowadzone przez magazyn „Euromoney”. Jednocześnie w głównej kategorii „usługi bankowości prywatnej” bank znalazł się na 4. miejscu w kraju.
- Pierwsze miejsce w rankingu dziennika ekonomicznego Puls Biznesu za rachunek maklerski. Eksperti docenili komfort użytkownika rachunku oraz innowacyjne podejście do obsługi klienta.



- Pierwsze miejsce w rankingu bankowych kantorów walutowych serwisu najlepszekonto.pl za Kantor Walutowy Alior Banku.

2. Podstawy naszej działalności

[GRI 102-2]

Pracownicy Grupy Kapitałowej Alior Banku S.A. zobowiązani są 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. Alior Bank S.A. działa zgodnie z zasadami dobrych praktyk spółek notowanych na GPW.

W 2018 r. nie nałożono na Grupę kar finansowych za brak zgodności z prawem i regulacjami.

2.1. Etyka – zasady postępowania

[GRI 102-16]

Etyka, Prostota, Zwinność oraz Zespołowość – to cztery wartości najważniejsze dla Alior Banku S.A. Określiłyśmy je w przyjętej w 2017 r. 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”.

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 przestrzegania zasad Kodeksu zgodnie z tym obowiązującym 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.

[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.

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

W 2018 r. odnotowaliśmy 49 zgłoszeń dot. potencjalnych naruszeń etyki (m.in. złe traktowanie pracowników przez menadżerów, dyskryminacja itd.). Wszystkie zgłoszenia zostały poddane wnikliwej analizie, w efekcie której 8 z nich uznano za zasadne. Wobec stwierdzonych naruszeń wydane zostały rekomendacje mające na celu usunięcie nieprawidłowości.

2.2. 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 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., NewCommerce Services Sp. z o.o.). Pozostałe spółki zatrudniają pracowników zatrudnionych w Alior Bank S.A., którzy są zobowiązani do przestrzegania zasad zgodnie z tym obowiązującym w Banku.

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.



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 polityką pełnego przestrzegania przepisów prawa oraz reguł **uczciwości** i etyki biznesowej we wszystkich dziedzinach swojej działalności.

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. 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 2018 r. pracownicy Banku zgłosili 362 przypadki 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. W przypadku zaproszeń na konferencje wydawano zgody, jeżeli temat konferencji był powiązany z obowiązkami służbowymi.

W 2018 r. z 91 zgłoszeń dot. potencjalnego konfliktu interesów, 76 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.

W Grupie nie odnotowano w 2018 r. potwierdzonych przypadków korupcji.

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 2018 r. powyższa praktyka stosowana była wyłącznie w Alior Bank S.A., natomiast na 2019 r. planowane jest przyjęcie jej również w pozostałych spółkach z Grupy.

2.4. Zarządzanie ryzykiem związanym z działalnością biznesową

[GRI 102-15]

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

[GRI 102-30]

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

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.

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 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>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. <p>Ryzyko stopy procentowej zdefiniowane jest jako ryzyko negatywnego wpływu poziomu rynkowych stóp procentowych na bieżący wynik lub wartość bieżącą netto kapitałów Banku.</p> <p>Ryzyko walutowe zdefiniowane jest jako ryzyko wystąpienia straty spowodowanej zmianą kursów walutowych z tytułu utrzymywanych pozycji walutowych.</p> <p>Pomiar i ograniczanie ryzyka walutowego odbywa się poprzez monitorowanie i ograniczanie pozycji walutowych zajmowanych przez Bank.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
Ryzyko braku zgodności	<p>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.</p> <p>W Banku funkcjonuje spójny system zarządzania ryzykiem braku zgodności, na który składa się:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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,



	<ul style="list-style-type: none">• 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. <p>Przyjęty system zarządzania ryzykiem braku zgodności zapewnia zgodność Alior Banku z przepisami prawa, wymogami regulatorów, a także z przyjętymi normami etycznymi.</p>
Ryzyka środowiskowe	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>W Alior Banku funkcjonują regulacje określające w finansowanie jakich podmiotów Bank się nie angażuje. Są to podmioty prowadzące działalność w zakresie:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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 uprawnień, które są wymagane do prowadzenia danej działalności,• transakcji o charakterze spekulacyjnym i innych przedsięwzięć mogących wygenerować dla banku ryzyko reputacyjne. <p>Alior Bank nie finansuje również działalności organizacji religijnych, partii politycznych, klubów sportowych ani przedsięwzięć łączących się ze szkodliwymi lub opartymi na wyzysku formami pracy</p>



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 XII niniejszego Sprawozdania.

3. Klient w centrum uwagi

3.1. Doświadczenie klienta



W 2018 r. Alior Bank kontynuował usprawnianie procesów i wdrażanie nowych rozwiązań mających na celu zapewnienie Klientom poziomu obsługi konkurencyjnego zarówno na rynku polskiej, jak i światowej bankowości. Celem tych działań jest zapewnienie Klientom zwinnych i przyjaznych procesów oraz unikatowych produktów na miarę Ich oczekiwań.

W Alior Banku dbamy o doświadczenia Klientów na każdym etapie współpracy z Bankiem oraz we wszystkich kanałach sprzedaży i obsługi tak, aby stać się Bankiem pierwszego wyboru i budować długofalowe relacje. Dodatkowo koncentrujemy się na działaniach zapewniającym Klientom możliwość podejmowania odpowiedzialnych decyzji w oparciu o zrozumienie funkcjonowania produktów oraz oferowanych rozwiązań technologicznych.

Powyższe działania podejmowane są na podstawie szeregu badań i analiz oraz spojrzenia na proces oczami Klienta, jak również wsłuchanie się w Jego głos m.in. dzięki cyklicznym badaniom poziomu satysfakcji wg metody NPS (Net Promoter Score). W 2018 r. zapytaliśmy o opinię około 80 tysięcy Klientów, którzy ocenili nasze produkty i kanały obsługi.

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

Jednocześnie od 1 września 2018 r. rozpoczął funkcjonowanie Rzecznik Klienta Alior Banku. Jeżeli dotychczasowe odpowiedzi z Banku na reklamacje oraz ewentualne odwołania nie spełniają oczekiwań Klienta, może on wystąpić z odwołaniem do Rzecznika Klienta. Działalność Rzecznika Klienta przyczyniła się do wzrostu poczucia bezpieczeństwa Klientów, dzięki sprawnej i obiektywnej weryfikacji zgłaszanych przez nich problemów.

Ponadto dbając o budowanie długofalowych relacji, doceniliśmy też grupę Klientów, którzy aktywnie korzystają z usług Banku od początku jego istnienia. Klienci otrzymali od nas przygotowane specjalnie z okazji 10-lecia powstania Alior Banku okolicznościowe upominki wraz z podziękowaniem za dotychczasową współpracę.

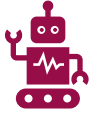
3.2. Głos klienta

Ambasadorem Klientów w Alior Banku jest zespół Customer Experience, którego podstawowym, a zarazem kluczowym zadaniem jest zapewnienie Klientom najlepszych doświadczeń w kontaktach z naszym Bankiem, zarówno w przypadku bankowości tradycyjnej, czyli w zakresie obsługi w placówkach stacjonarnych, jak również w ramach bankowości elektronicznej. Z tego powodu 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. Jesteśmy otwarci na wszystkie sugestie i uwagi płynące ze strony Klientów. Sprawy, które zgłaszane są do Banku w korespondencji do Zarządu, działu PR, poprzez social media 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. Do obowiązków CPL należy ponadto rekomendowanie pożądaných przez Klientów zmian w procesach i produktach Banku.

Od 1 września 2018 r. Rzecznik Klienta Alior Banku rozpoczął przyjmowanie odwołań Klientów od odpowiedzi na reklamacje udzielone przez Bank. Rzecznik Klienta to ostatnia instancja odwoławcza w Banku w procesie reklamacji. Odwołanie do Rzecznika Klienta Alior Banku, Klient może wnieść w przypadku, gdy reklamacja była uprzednio zgłoszona i rozpatrywana przez Bank, ale dotychczasowe odpowiedzi Banku na zgłoszoną reklamację oraz ewentualne kolejne odwołania nie spełniają oczekiwań Klienta. Odwołanie do Rzecznika Klienta powinno spełniać następujące wymogi: forma pisemna, zaadresowane wprost do Rzecznika Klienta Alior Banku, wysłane na adres korespondencyjny Banku lub złożone osobiście w dowolnym oddziale Banku.

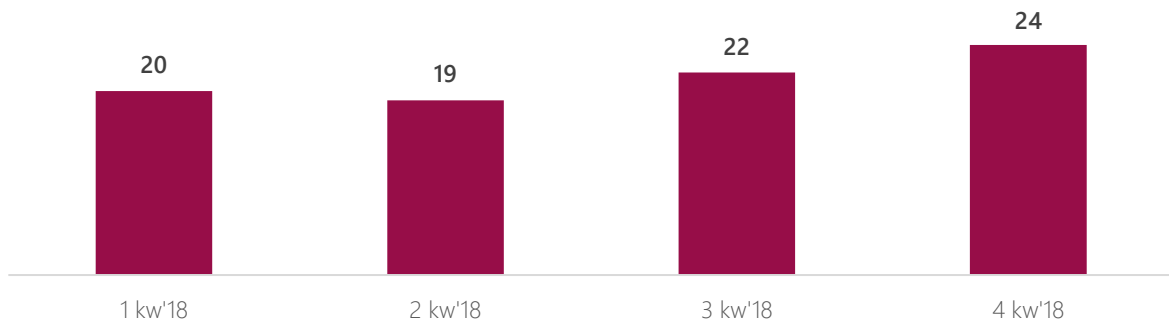
[G4-FS14]

Jednocześnie 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 czwartym kwartale 2018 r. NPS relacyjny Alior Banku ukształtował się na poziomie 24.

Na poniższym wykresie pokazujemy poziom relacyjnego NPS wynikającego z badań przeprowadzonych przez Alior Bank na Klientach detalicznych w poszczególnych kwartałach 2018 r.:



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 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.



Systematycznie prowadzone badania NPS pozwoliły nam ukierunkować działania na kluczowe aspekty wskazywane przez Klientów. Tym kierunkiem jest szeroko rozumiana wygoda bankowania. Dlatego właśnie w procesie projektowania produktów, usług i procesów zawsze brany jest pod uwagę głos Klienta - można powiedzieć, że to Klient jest swego rodzaju architektem produktów i usług w Alior Banku. Z badań wynika, że poza ceną i czynnikiem ludzkim, wygoda jest najważniejszym aspektem, na który głównie zwracają uwagę Klienci w relacji z Bankiem. Nieustannie prowadzimy analizy problemów zgłaszanych w różnych kanałach kontaktu Klienta z Bankiem. Następnie na podstawie zbudowanych map procesów i analizy konkurencji zespół Customer Experience przygotowuje rekomendacje prowadzące do wdrożenia zmian i usprawnień pozwalających na budowanie jak najlepszych doświadczeń naszych Klientów. Przykładamy ogromną wagę do tego, aby nasi Klienci czuli, że dbamy o nich poprzez zapewnienie odpowiedniego poziomu edukacji na temat nowych produktów i rozwiązań technologicznych - przykładem niech będzie udostępniona nowa platforma bankowości internetowej, gdzie zarówno przed wprowadzeniem, jak i w trakcie prowadziliśmy kampanię informacyjno-edukacyjną na ogromną skalę wykorzystując wszystkie dostępne kanały oraz formy komunikacji.

Naszych pracowników nieustannie inspirujemy do działań proklienckich – uruchomiliśmy m.in. wewnętrzny portal Inspirujemy, na którym zamieszczamy cieszące się dużą popularnością filmy motywacyjne.

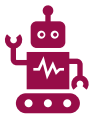
W Alior Banku rozumiemy, że mimo wszystkich podejmowanych przez nas działań, może zdarzyć się, że klienci nie będą w pełni zadowoleni ze świadczonych usług. Reklamacje i skargi traktujemy jako ważny głos klientów, który może pomóc nam podnosić jakość codziennej obsługi. Nie utrudniamy ich składania i dla wygody klientów przyjmujemy je w praktycznie każdej możliwej współcześnie formie – bezpośrednio w



placówce, telefonicznie poprzez infolinię, w Systemie Bankowości Internetowej, tradycyjną lub elektroniczną pocztą. Każda reklamacja i skarga posiadają 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.

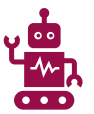
3.3. Innowacje



Celem Alior Banku w obszarze innowacji jest utrzymanie pozycji lidera innowacyjności w Polsce oraz znalezienie się w czołówce najbardziej innowacyjnych banków w Europie. Chcemy w pełni odpowiadać na potrzeby naszych klientów, dlatego też odważnie sięgamy po nowoczesne technologie, testujemy nowe rozwiązania, poszukujemy partnerów wśród start-up'ów i firm branży FinTech.

Model zarządzania innowacjami w Alior Banku oparty jest o dwa ekosystemy: wewnętrzny i zewnętrzny. Pierwszy z nich rozwija Centrum Innowacji, które koncentruje się na inspirowaniu pracowników do tworzenia nowych rozwiązań, a zarazem specjalizuje się w badaniach z klientami i doskonaleniu UX-owego oblicza bankowości. Za zbudowanie ekosystemu współpracy z partnerami zewnętrznymi odpowiada Departament FinTech. Jego zadaniem jest nawiązywanie współpracy z najbardziej obiecującymi startupami po to, by rozwijać i wdrażać w Banku i ramach Grupy gotowe rozwiązania odpowiadające na konkretne wymagania biznesowe. Aby praca przebiegała płynnie, oba działy ściśle współpracują z Działem Strategii, co umożliwia integrację innowacji w codziennych projektach i lepsze dopasowanie do potrzeb jednostek biznesowych.

We wrześniu 2018 r. Alior Bank wprowadził nowy brand: RBL_, który spaja ze sobą wszystko, co innowacyjne, cyfrowe i nowoczesne. Pod marką RBL_ (skrót od REBEL) działają obecnie dwa podmioty: RBL_START – program akceleryacyjny dla startupów oraz RBL_LAB – laboratorium do pracy nad rozwiązaniami technologicznymi oraz ich testowania. W 2019 r. Bank udostępnił kolejne inicjatywy: RBL_VC (fundusz inwestycyjny), RBL_BRAIN (nowy portal crowdsourcingowy) oraz RBL_SPARKS (program mentoringowy). Działania realizowane pod szyldem RBL_ odbywają się na co dzień w nowoczesnej przestrzeni Banku w Warsaw Spire. Mają tu miejsce warsztaty, spotkania, eventy oraz badania nad produktami i usługami Banku. W przestrzeni RBL_ mieści się także wspomniane wcześniej RBL_LAB – jedno z najnowocześniejszych w Polsce laboratoriów do pracy nad rozwiązaniami cyfrowymi, w tym do badań z użytkownikami. To wszechstronne, elastyczne miejsce w pełni dopasowane do procesu budowy innowacji – mają temu służyć między innymi inteligentne tablice, zestawy wideokonferencyjne czy kamery. Twórcom przyświecała idea zwinnego podejścia do projektów, która charakteryzuje się szybkim uwzględnianiem rekomendacji użytkowników w procesie tworzenia rozwiązań. Dzięki nowoczesnej technologii, w bieżących działaniach Centrum mogą zdalnie uczestniczyć pracownicy z centrali w Krakowie oraz Gdańsku.



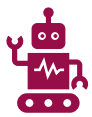
Istotnym założeniem nowego Modelu Zarządzania Innowacjami jest zwiększenie dynamiki powstawania nowych pomysłów, szybkie identyfikowanie tych o największym potencjale oraz sprawne przygotowanie projektów zidentyfikowanych do wdrożenia. W tym celu realizowane są m.in. warsztaty z design thinking, w trakcie których eksperci Alior Banku wypracowują praktyczne rozwiązania. Finalnie koncepcje są testowane w trakcie badań jakościowych i behawioralnych z użytkownikami. Taki cykl



działań znacznie przyspiesza czas wdrażania rozwiązań, a także ułatwia identyfikację pomysłów, które nie mają szans, aby trafić w potrzeby klientów. Model zarządzania innowacjami zakłada systemowe testowanie powstających pomysłów po to, by oferowane produkty i usługi były jak najbardziej atrakcyjne i przyjazne w codziennej obsłudze.

Obecnie Alior Bank koncentruje się na digitalizacji produktów i usług oraz udostępnianiu klientom przyjaznych i praktycznych rozwiązań, tworzących prawdziwy banking experience. Holistyczne podejście do kreowania innowacji w Banku oraz otwartość na nowoczesne rozwiązania zdecydowanie to umożliwia. Tylko w ostatnim czasie udostępniliśmy nowe funkcje oparte o identyfikację biometryczną dla aplikacji mobilnych, dzięki czemu takie czynności, jak logowanie czy autoryzacja płatności w aplikacji stały się jeszcze prostsze i wygodniejsze.

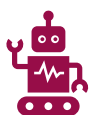
Model zarządzania innowacjami Alior Banku wspiera transformację kulturową w organizacji dzięki takim narzędziom jak crowdsourcing z platformą do multidyscyplinarnej pracy grupowej, program szkoleniowo-mentoringowy wzmacniający rozwój kompetencji pracowników czy szerokie wykorzystywanie zasobów Centrum Innowacji w inicjatywach powstających wśród samych pracowników.



W Banku został też powołany specjalny zespół odpowiadający za prowadzenie badań i koordynację działań zmierzających do implementacji blockchain w wybranych projektach. Obecnie prowadzone są prace nad rozwojem platformy opartej na tej technologii, która ma pełnić rolę trwałego nośnika i umożliwiać klientom samodzielną weryfikację autentyczności takich dokumentów, jak tabele opłat i prowizji, regulaminy i sprawozdania finansowe. Alior Bank był również jedynym bankiem, który przystąpił w chwili założenia do Izby Blockchain i Nowych Technologii, a dziś jest aktywnym uczestnikiem kolejnych inicjatyw wspierających rozwój tej technologii w Polsce, w tym m.in. w ramach Komisji ds. Blockchain przy KNF czy Interbank Information Network.

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. iPady w oddziałach, Regionalnych Centrach Biznesowych oraz Centrali z aplikacją Open Account zbudowana w oparciu o rozwiązania IBM klasy Mobile First. Wyposażony w tablet doradca może m.in. otwierać i modyfikować profile klientów, otwierać rachunki bankowe i składać wnioski o kartę debetową. Procesy dostępne w aplikacji są maksymalnie uproszczone i zrozumiałe zarówno dla doradców, jak i klientów.

W 2018 r. w ramach projektu smartfonizacji we współpracy z firmą Innegro Systems wyposażyliśmy naszych pracowników w ponad 6 tys. nowoczesnych smartfonów marki Apple. Wyposażenie pracowników w nowoczesne narzędzia pracy ma na celu ułatwienie transformacji cyfrowej poprzez rozwój pożądanego kanału mobilnego i umożliwienie pracy zdalnej, co jednoznacznie wpisuje się w strategię Cyfrowego Buntownika. Wdrożony w Banku system AirWatch MDM pozwala na scentralizowane zarządzanie smartfonami i ich bezpieczeństwem. Urządzenia z preinstalowanym zestawem aplikacji są gotowe do pracy w 3 minuty bez asysty działu technicznego. Korzystamy z modelu COPE, który zakłada rozdzielenie profilu firmowego od prywatnego i pozwala naszym pracownikom używać smartfonów do wszystkich celów, w sposób bezpieczny i przejrzysty.



Kluczowymi założeniami Cyfrowego Buntownika jest robotyzacja i automatyzacja. W Alior Banku trwa projekt robotyzacji zakładający wdrożenie technologii RPA (Robotic Process Automation) oraz RDA (Robotic Desktop Automation) dla procesów back-officowych. Projekt pozwala na zamianę realizacji powtarzalnych, usystematyzowanych procesów przez użytkownika na rzecz zaprogramowanego robota. Dotychczas zautomatyzowano 35 procesów co wpłynęło na znaczną poprawę efektywności, szybkości i jakości działania. Celem projektu jest zautomatyzowanie około 120 procesów back-officowych.



Za budowę ekosystemu innowacji opartego o partnerstwa ze startupami w Alior Banku odpowiada Departament FinTech. Jego celem jest m.in. nawiązanie współpracy z 20 firmami do 2020 r. i sprawienie, że Alior Bank będzie postrzegany jako nie tylko jako partner pierwszego wyboru dla fintechów w Europie, również jako mecenas przyczyniający się do ich biznesowego rozwoju. Z tego względu bank aktywnie uczestniczy w startupowych wydarzeniach, dzieli się wiedzą, udostępnia program akceleracyjny oraz inwestuje w obiecujące spółki. Wszystko po to, by wspierać rozwój myśli innowacyjnej i współtworzyć przełomowe rozwiązania, które mają szansę zmienić oblicze polskiej bankowości.

Obecnie Alior Bank prowadzi własny program akceleracyjny RBL_START, którego pierwsza edycja upłynęła pod hasłem trendów w nowych technologiach, ze szczególnym naciskiem na open banking, blockchain i robo-advisory. Mentorzy oraz eksperci zakwalifikowali do akceleratora 8 startupów spośród blisko 100 zgłoszonych firm z całego świata. Podczas trzymiesięcznej akceleracji uczestnicy programu wzięli udział m.in. w licznych warsztatach, badaniach z klientami, sesjach networkingowych czy wyjeździe do Londynu. Wszystkie te aktywności miały na celu dostarczenie startupom niezbędnej wiedzy i umożliwienie weryfikacji jej w praktyce, nawiązanie cennych kontaktów biznesowych, a przede wszystkim rozwinięcie projektów zgodnie z wymaganiami banku. Obecnie trwają prace nad przygotowaniem planu i harmonogramu wdrożenia pilotażowych projektów z kolejnymi, wybranymi startupami. W marcu 2019 r. planowane jest również uruchomienie drugiej edycji RBL_START.

Poszukiwania przełomowych rozwiązań nie ograniczają się jednak tylko do akceleratora. Eksperci Banku nawiązują wiele partnerstw w Polsce i za granicą, które pozwalają globalnie szukać rozwiązań odpowiadających na aktualne potrzeby biznesowe, a startupy z największym potencjałem mogą liczyć na pozyskanie finansowania. W listopadzie 2018 r. Alior Bank zainwestował w PayPo – startup oferujący odroczone płatności za zakupy w Internecie. To nie tylko inwestycja w sukces oferowanego przez PayPo rozwiązania, ale także wsparcie planów ekspansji zagranicznej spółki. Ta transakcja jest zarazem pierwszą inwestycją funduszu inwestycyjnego Alior Banku, którego oficjalny start zaplanowany jest w 2019 r.

W Departamencie FinTech pracuje specjalny zespół odpowiedzialny za wdrażanie strategii otwartej bankowości zgodnie z wymogami Dyrektywy PSD2. Do jego zadań należało m.in. udostępnienie startupom biorącym udział w programie RBL_START środowiska testowego Alior Bank Developer, które pozwala integrację rozwiązań z API Alior Banku w bezpieczny sposób. Warto dodać, że Alior Bank jest obecnie jedną z 8 instytucji, które zostały wytypowane przez KNF do roli operatora piaskownicy regulacyjnej. O ile jednak pierwsze testy tego środowiska ruszą w 2019 r., to uczestnicy RBL_START mogli już w drugiej połowie 2018 r. sprawdzać kompatybilność swoich rozwiązań z technologią Banku. Alior Bank zamierza pójść znacznie dalej niż tylko spełnić wymogi Dyrektywy i pełnić rolę zewnętrznego agregatora danych (oba te modele będą testowane i wykorzystane biznesowo) – w najbliższej przyszłości Bank planuje dostarczać klientom zaawansowane usługi finansowe bazujące na szczegółowej analizie danych oraz tworzyć nowe rozwiązania z wykorzystaniem OpenAPI we współpracy z partnerami zewnętrznymi.

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. Określiliśmy 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 2018 r. przeprowadziliśmy cykl szkoleń dla pracowników oddziałów (Road Show), 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.

3.5. 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.

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. W związku z tym, że w maju 2018 r. mijał termin na dostosowanie administratorów danych osobowych do wymogów nowych przepisów o ochronie danych osobowych, a więc Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. 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”), rok 2018 był również dla Alior Banku rokiem wyzwań w zakresie ochrony danych osobowych.

Wdrożyliśmy m.in. nowe procesy posprzedażowe pozwalające realizować prawa klienta związane z przetwarzaniem danych, jak prawa do: zapomnienia, przenoszenia danych, ograniczenia przetwarzania czy sprzeciwu marketingowego. Dostosowaliśmy procesy i dokumentację produktową do nowych wymogów (klauzule informacyjne, zgody marketingowe). Ponadto aneksowaliśmy umowy powierzenia danych osobowych oraz wprowadziliśmy rejestr czynności przetwarzania danych. Dostosowaliśmy także procesy HR oraz wprowadziliśmy nowe szkolenia dla pracowników z tematyki RODO. Powołaliśmy również Inspektora Ochrony Danych, który nadzoruje procesy przetwarzania danych i stanowi punkt kontaktowy dla klientów Banku i organu nadzorczego. Na bieżąco monitorujemy zmiany w przepisach oraz wytyczne regulatorów, aby szybko reagować na wszelkie zmiany w tym obszarze i zapewnić zgodność z wymogami prawnymi.



3.6. 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.

W 2018 r. po raz pierwszy w historii w ramach Akademii Kompetencji Przyszłości zrealizowane zostały zajęcia związane z nurtem well-being: warsztaty relaksacyjne, zajęcia z jogi oraz zdrowego kręgosłupa. Zajęcia cieszyły się dużym powodzeniem, planowane jest kontynuowanie warsztatów w kolejnym roku.

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 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 smartphonie 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 2018 r. 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 Alior TFI S.A. na swoich stronach internetowych przypominają o podstawowych zasadach bezpieczeństwa oraz informują o pojawiających się zagrożeniach. Akcje edukacyjne kierujemy również do klientów – poprzez media społecznościowe czy dedykowaną komunikację e-mail.



4. Zatrudnienie – kim są nasi pracownicy?

4.1. Liczba pracowników

[GRI 102-8]

Na koniec 2018 roku w Grupie Kapitałowej Alior Banku S.A. zatrudnienie wyniosło 8228 etatów. Najwięcej z naszych pracowników pracuje w Alior Banku – 7727 etatów. Pod względem liczby zatrudnionych osób Alior Bank S.A. klasyfikuje się na 5 pozycji wśród 10 największych banków w kraju.

Pracownicy Alior Banku w podziale na rodzaj zatrudnienia

	Mężczyźni	Kobiety
Umowa na czas nieokreślony	2327	4183
Umowa na czas określony	532	836
Umowa na okres próbny	81	79
Umowa na zastępstwo	17	44

Pracownicy Alior Banku w podziale na wymiar czasu pracy

	Mężczyźni	Kobiety
Pełen etat	2737	4696
Pół etatu i więcej	53	304
Mniej niż pół etatu	167	142

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 analogowego do cyfrowego musimy również dokonać transformacji kulturowej wewnątrz Banku. Tylko w ten sposób zrealizujemy nasze strategiczne cele do 2020 r.

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.

4.2. 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 Alior Banku 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.

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.

W liczbach wygląda to następująco:

Program	Liczba wydarzeń	Uczestnicy	Liczba indywidualnych sesji coachingowych
T-Lab	25	212	343
Toolkit Menedżerski	39 (+2 osoby za team building)	447 (+113 osób za team building)	-
Liderzy Transformacyjni	2	21	-

4.3. Warunki pracy



Nieustannie poprawiamy środowisko i warunki pracy w Banku. Wprowadziliśmy m.in. „smartfonizację” przekazując nowoczesne telefony umożliwiające pracę zdalną. Udostępniono 6186 sztuk iPhone’ów pracownikom Banku.

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. Raz w tygodniu wysyłany jest newsletter, który podsumowuje miniony tydzień. 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.



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.

W 2018 r. zorganizowaliśmy także akcję pt. sesje zdjęciowe dla pracowników. Celem inicjatywy było zachęcenie pracowników do uzupełnienia swoich zdjęć w Intranecie. Sesje odbyły się 7 razy w ciągu roku, wzięło w nich udział ponad 1100 osób.

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 2018 r. osiągnęliśmy wskaźnik zaangażowania na poziomie 49%. Nasz plan zakłada jego wzrost do 60% w roku 2020. W samym badaniu wzięło udział aż 83% pracowników.**

4.4. 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 dla dzieci pracowników. Regularnie ogłaszamy także konkursy dla pracowników z atrakcyjnymi nagrodami.

W 2018 r. 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 6250 osób oraz multibilet, które otrzymało 4945 pracowników. Do blisko 5400 dzieci trafiły paczki świąteczne, a z „wczasów pod gruszą” skorzystało ponad 4200 pracowników i prawie 3400 ich dzieci, a wyprawki dla nowonarodzonych otrzymało 541 dzieci pracowników.

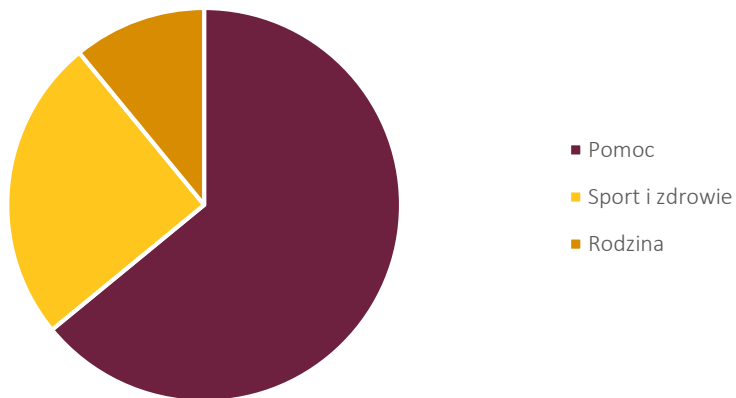
Warto wspomnieć, że w czerwcu 2018 r. w Krakowie, Warszawie i Trójmieście odbyły się pikniki, na które zaproszeni zostali pracownicy Alior Banku wraz z rodzinami. Były one doskonałą okazją do lepszego poznania się i integracji zespołów przy poczęstunku i zabawach sportowych, także w odniesieniu do pracowników rozproszonej sieci sprzedaży Alior Banku w tych regionach. Z tej formy wypoczynku skorzystało prawie 1700 osób.

W ramach wspierania sportowych inicjatyw, dofinansowanych zostało 12 sekcji sportowych zrzeszających pracowników, a we wrześniu została zorganizowana olimpiada sportowa, w której uczestniczyło 450 osób z Banku, współzawodnicząc w 10 konkurencjach sportowych, zarówno zespołowych, jak i indywidualnych.

Alior Bank prowadzi również Fundusz Pomocy. Jego 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 2018 r. 193 800 zł., w tym comiesięcznie renty dla 11 dzieci zmarłych pracowników oraz 3 zapomogi dla pracowników.



Benefity

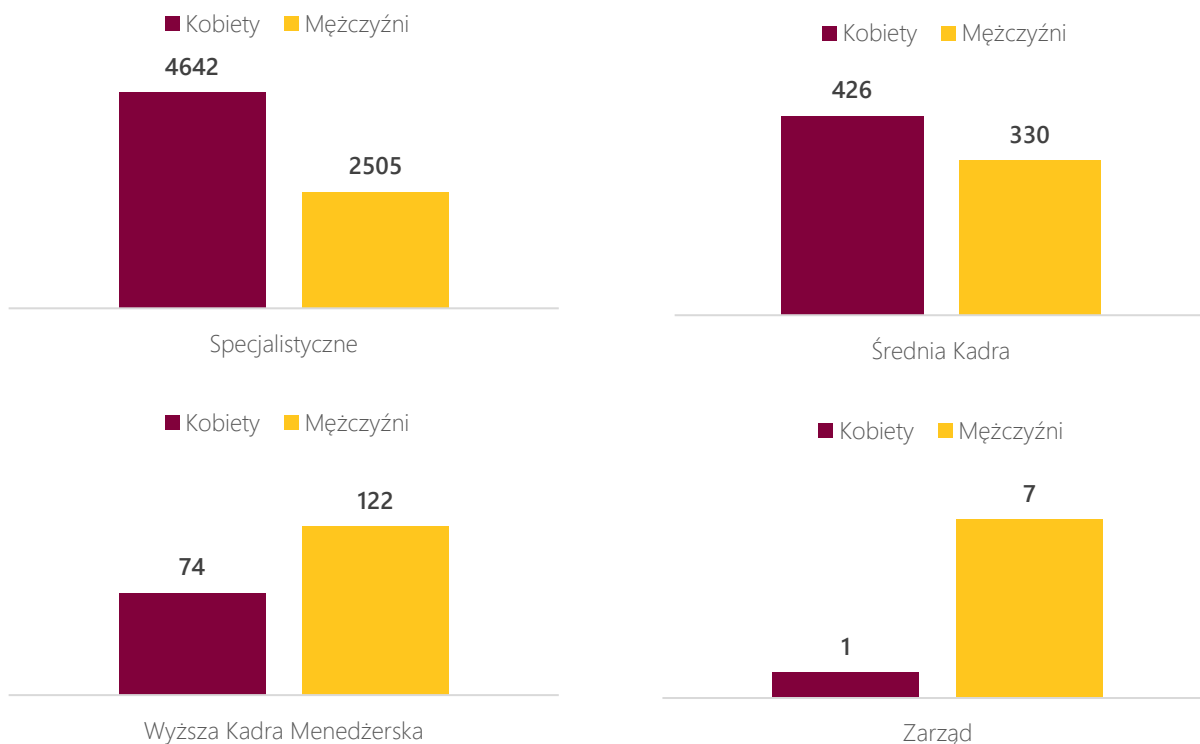


4.5. Zarządzanie różnorodnością

Alior Bank S.A. nie posiada opracowanej i formalnie zatwierdzonej przez organy Banku 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.

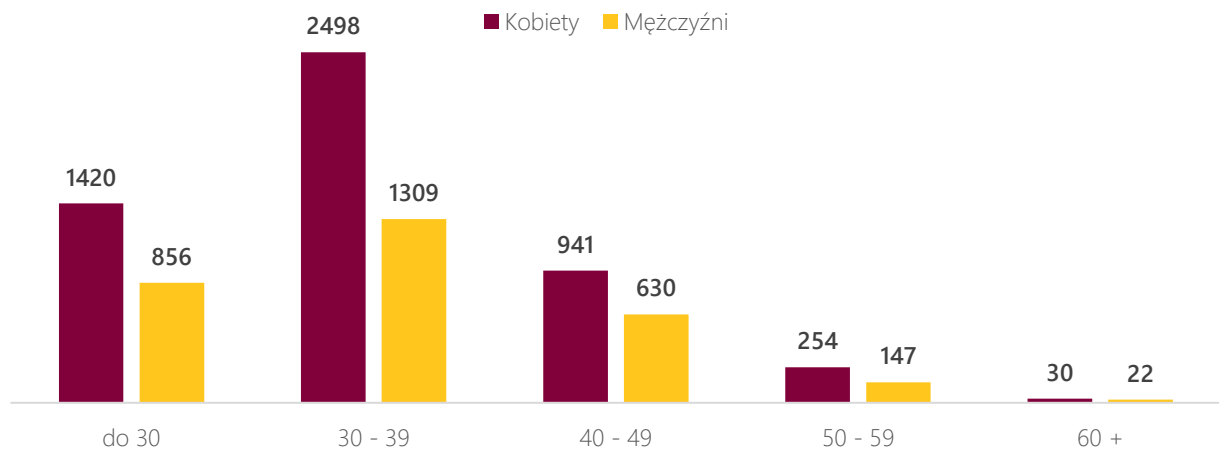
W Alior Bank S.A. obowiązuje zasada równego traktowania bez względu na płeć, wiek, status majątkowy, sytuację rodzinną, stopień sprawności fizycznej, narodowość, orientację seksualną, przekonania i poglądy polityczne i religijne zapisana w Kodeksie Etyki Alior Banku. Bank zapewnia warunki pracy sprzyjające pełnemu wykorzystaniu i rozwijaniu unikalnych cech, umiejętności i zainteresowań wszystkich pracowników w tym kadry menedżerskiej, m.in. poprzez udział w szkoleniach.

Skład kadry pracowniczej ze względu na poziom stanowiska i płeć





Skład kadry pracowniczej ze względu na wiek



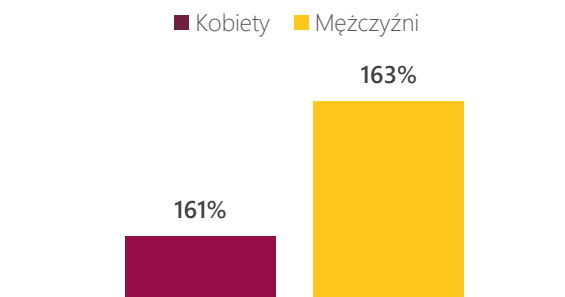
Chcemy, aby w Alior Banku pracowali najlepsi specjaliści. Naszym pracownikom oferujemy atrakcyjne wynagrodzenia, które reguluje Polityka Wynagrodzeń spełniająca m.in. następujące cele:

- 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 Alior TFI S.A.

[GRI 202-1]

Wynagrodzenie najniższego szczebla względem płacy minimalnej (2100 zł brutto) w podziale na płeć





4.6. 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.

[GRI 404-1]

W 2018 r. średnia liczba dni szkoleniowych na pracownika zatrudnionego na umowę o pracę wyniosła 2,20 dnia.

Od momentu zatrudnienia przykładamy dużo starań, aby wyposażyć pracownika w wiedzę niezbędną do realizacji powierzonych na stanowisku pracy zadań. Nowo zatrudnieni pracownicy kierowani są na szkolenia wdrożeniowe uzależnione od specyfiki stanowiska, ze szczególnym uwzględnieniem miejsca w strukturze Sieci Sprzedaży. Podczas realizacji wyznaczonych przez pracodawcę zadań, w 2018 r. pracownicy Banku mogli uczestniczyć w działaniach rozwojowych, niezależnie od wybranej ścieżki kariery. 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 przełożonego cele rozwojowe w obszarach związanych z umiejętnościami miękkimi, których kafeteryjna oferta przedstawiona została jako Akademia Kompetencji Przyszłości. W zakresie działań dostępnych w ramach Akademii Kompetencji Przyszłości, oprócz szkoleń realizowanych przez siły Trenerów Wewnętrznych 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 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). Nowością w 2018 r. była część Akademii Kompetencji Przyszłości związana z well-beingiem, która oprócz warsztatów relaksacyjnych oferowała zainteresowanym pracownikom zajęcia jogi oraz zdrowego kręgosłupa w każdej z centralowych lokalizacji.

W 2018 r., 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 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 (dla przykładu tematy związane ze strategią, zarządzaniem architekturą IT, bezpieczeństwem fizycznym i elektronicznym, językami programowania),
- zmiennym środowisku regulacyjnym (m.in. MiFID, RODO, IDD, MSSF),
- w wymierny sposób podnoszących efektywność i jakość wykonywanej pracy (szkolenia aplikacyjne, językowe, umiejętności interpersonalnych).



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

5. Odpowiedzialność wobec społeczeństwa i otoczenia

5.1. 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.



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 2018 r. internetowy portal Alior Banku dla mikroprzedsiębiorców www.zafirmowani.pl został wzbogacony o nowe funkcjonalności m.in. automatyczny import danych z Centralnej Ewidencji Informacji o Działalności Gospodarczej i bazy Głównego Urzędu Statystycznego w procesie rejestracji nowego użytkownika oraz przy wprowadzaniu nowych kontrahentów na potrzeby rozliczeń księgowych. Użytkownikom portalu udostępniono również kalkulator kredytowy – narzędzie umożliwia klientom wyliczenie zdolności kredytowej firmy oraz złożenie wniosku o kredyt firmowy. Dla firm poszukujących alternatywnych form wsparcia finansowego została uruchomiona wyszukiwarka dotacji unijnych. Ponadto użytkownicy portalu mogą skorzystać z oferty specjalnej dla przedsiębiorców przygotowanej przez PZU. 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. Księgowość on-line została również udostępniona przedsiębiorcom rozliczającym się na zasadzie ryczałtu.

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.



Zajmujemy drugie miejsce pod względem sprzedaży gwarancji de minimis BGK – udzieliliśmy ich prawie tys. 41 tysięcy, a łączna wartość to blisko 8,5 mld zł. Wolumen gwarancji przełożył się na akcję kredytową w wysokości 14 mld zł. Z naszej oferty kredytowej połączonej z gwarancją BGK skorzystało ponad 20 tysięcy firm MŚP. Klienci Banku mogą również skorzystać z gwarancji COSME – alternatywy dla tych, którzy nie mogą skorzystać z gwarancji de minimis. Jesteśmy liderem sprzedaży tego produktu, na koniec 2018 roku udzieliliśmy blisko 1,3 mld zł. gwarancji, co przełożyło się na 1,6 mld zł. akcji kredytowej.



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 zostało zawartych 10 umów o wartości blisko 31 mln zł.

W lipcu 2018 r. Alior Bank wprowadził do swojej oferty pożyczkę termomodernizacyjną, która przeznaczona jest na modernizację energetyczną wielorodzinnych budynków mieszkalnych w województwie łódzkim, dolnośląskim i podlaskim. Finansowana jest ze środków Regionalnego Programu Operacyjnego dla województwa łódzkiego, dolnośląskiego i podlaskiego oraz środków własnych Alior Banku.

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

- w czerwcu 2018 r. Alior Bank był partnerem jednej z najważniejszych europejskich konferencji poświęconych innowacyjności i przyszłości cyfrowej gospodarki – Impact'18,
- w październiku 2018 r. w Krakowie odbyło się IV Europejskie Forum Cyberbezpieczeństwa – CYBERSEC 2018, którego Alior Bank był partnerem strategicznym,
- w październiku 2018 r. Alior Bank był także sponsorem konferencji biznesowej Inside Trends organizowanej przez Business Insider.

5.2. Zaangażowanie 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

SPONSORING SPORTU

W ramach dalszej współpracy z Polskim Związkiem Piłki Nożnej jako oficjalny sponsor/partner, wspieramy Reprezentację Polski w Piłce Nożnej. Wiele biletów zostało 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.

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

Już trzeci raz z rzędu Alior Bank był ogólnopolskim mecenasem XI Orszaku Trzech Króli. Największe na świecie uliczne jasełka odbyły się 6 stycznia 2018 r. i zgromadziły ponad 1,2 miliona osób w ponad 700 miejscowościach w Polsce, a także za granicą.

Alior Bank objął mecenat nad IV edycją festiwalu „Stolica Języka Polskiego” w Szczepleszynie, która odbyła się w sierpniu 2018 r. Wydarzenie, popularyzujące polską literaturę klasyczną i współczesną jako ważny element społecznej i narodowej tożsamości, osiągnęło rangę jednego z najważniejszych festiwali literackich w Polsce.

Jako instytucja kładąca nacisk na społeczną odpowiedzialność biznesu od lat wspieramy lokalne społeczności, angażując się w szereg inicjatyw, zarówno na szczeblu lokalnym jak i ogólnopolskim. Działalność ta ma na celu nie tylko pomoc w realizacji poszczególnych projektów, ale również upowszechnianie wiedzy na temat społecznej odpowiedzialności i zrównoważonego rozwoju wśród pracowników, klientów, partnerów biznesowych oraz akcjonariuszy banku.



Co ważne, pracownicy coraz częściej sami zgłaszają projekty, które w ich oczach są ważne i odzwierciedlają wartości reprezentowane przez Bank. W związku z tym w 2018 r. obszar ten prężnie się rozwinął przyjmując formę zorganizowanego programu wolontariatu pracowniczego „Zaangażowani w pomaganie”. Wszelkie podejmowane działania inicjowane są przez samych pracowników. To oni – przy pełnym wsparciu i zaangażowaniu zarządu Alior Banku – decydują, w których akcjach wezmą udział. W ramach programu „Zaangażowani w pomaganie” zrealizowaliśmy z powodzeniem wiele wartościowych projektów, m.in.:

- dzięki akcji **„Podziel się książką”**, którą prowadziliśmy z Fundacją Zaczytani.org, zebraliśmy aż 1,8 tysiąca książek, które następnie przekazaliśmy do szpitalnych bibliotek oraz placówek opiekuńczo-wychowawczych.
- w ramach projektu **„Bankowość jest OK”**, zorganizowaliśmy lekcje bankowości dla najmłodszych.
- akcja **„Paka dla zwierzaka”** zakończyła się wykonaniem aż 110 legowisk i 5 drapaków przez pracowników Alior Banku. Dodatkowo w ramach zbiórki na rzecz schronisk dla bezpańskich zwierząt zebraliśmy m.in. 600 kg karmy i przeróżnych przysmaków, 200 kocy i ręczników, kilkadziesiąt zabawek oraz kilkanaście smyczy i obroży.
- **„Zaczytana Akademia”** realizowana wraz z fundacją Zaczytani.org przygotowywała pracowników Alior Banku do roli bajkoedukatorów. 30 wolontariuszy z Warszawy, Gdańska i Krakowa prowadzi teraz zajęcia, których celem jest minimalizowanie lęku wśród małych pacjentów w szpitalach.
- w ramach działań integracyjnych Dział Obsługi Zdalnej z udziałem Fundacji Iskierka zorganizował wydarzenie, podczas którego pracownicy banku przekazali na rzecz Fundacji materiały niezbędne do prowadzenia zajęć z arteterapii dla dzieci z chorobą onkologiczną.



Świąteczne działania wolontariatu zostały przygotowane w ramach trzech inicjatyw:

- w ramach inicjatywy **„Podaruj prezent”** pracownicy Alior Banku odpowiedzieli na ponad 200 listów, które osoby potrzebujące wysłały do Św. Mikołaja i przygotowali prezenty świąteczne według przekazanych wskazówek. W ten sposób wsparcie od Alior Banku otrzymały dzieci i młodzież, osoby niepełnosprawne, dzieci doświadczające chorobą, osoby starsze i samotne a także rodziny, które znalazły się w wyjątkowo trudnej sytuacji.
- akcja **„Dorzuć do pudła”** skoncentrowana była na zebraniu artykułów potrzebnych dla osób bezdomnych, podopiecznych Fundacji Hospicyjnej, osób niepełnosprawnych oraz seniorów mieszkających w Domu Pomocy Społecznej. Zbieraliśmy dla nich ciepłe ubrania i obuwie, śpiwory, termosy, bieliznę pościelową, artykuły plastyczne do zajęć terapeutycznych.
- inicjatywa **„Spotkaj się”**, opracowana została wraz z partnerami społecznymi i polegała na zorganizowaniu serii spotkań i warsztatów świątecznych, których głównym celem było budowanie relacji pomiędzy osobami pochodzącymi z różnych środowisk. Nasi pracownicy spotkali się z dziećmi, osobami niepełnosprawnymi, osobami starszymi oraz uchodźcami i razem przygotowywali ozdoby świąteczne, śpiewali kolędy, przygotowywali posiłki oraz poznawali inne środowiska
- Finałem Świątecznej inicjatywy był festyn i kiermasze, podczas których kwestowano i sprzedawano ozdoby świąteczne przygotowane przez podopiecznych partnerów społecznych oraz pracowników banku. Kiermasze odbyły się w Warszawie, Gdańsku i Krakowie a także internetowej przestrzeni wewnętrznej tak, aby wszyscy pracownicy banku mogli wziąć udział.

W drugiej połowie 2018 r. Alior Bank rozpoczął także współpracę z fundacją Zacytani.org, której główną misją jest promocja czytelnictwa i edukacja społeczna. Wspólne działania zakończyły się wielkim sukcesem, który, dzięki zbiorce książek, zapewnił wielu osobom dostęp do literatury podczas hospitalizacji. Ponadto, realizując serię szkoleń z bajkoterapii w ostatnich trzech miesiącach wsparliśmy 480 dzieci przebywających w szpitalach przeprowadzając ponad 100 godzin warsztatów czytelniczych.

- **Zbiórka Książek**

W miesiącach sierpień - wrzesień 2018 r. Alior Bank przeprowadził wewnętrzny program wolontariacki. Na terenie Gdańska, Krakowa oraz Warszawy zostały przeprowadzone wewnętrzne zbiórki książek. Wspólnym zaangażowaniem pracownicy Alior Banku zebrali oraz przekazali ponad 1800 książek, co przełożyło się na zapewnienie dostępu do literatury hospitalizowanym beneficjentom w dwóch placówkach medycznych. Zebrane książki zostały odpowiednio posortowane i przekazane wybranym oddziałom. Dzięki akcji zapewniliśmy dostęp do literatury 4200 osobom w szpitalach.

- **Bajkoterapia**

Pracownicy Alior Banku rozpoczęli też długoterminowe programy bajkoedukacji na terenie trzech miast. Wolontariusze przed rozpoczęciem aktywności społecznych wzięli udział w całodniowym szkoleniu przygotowującym do roli bajko-edukatora. Uczestnicy programu zadeklarowali trzy osobiste wizyty w szpitalu co łącznie dało gwarancję 8-miesięcznego programu edukacyjno-relaksacyjnego najmłodszych pacjentów szpitali. Obecnie czytelnicze wizyty w szpitalach regularnie odbywają w Gdańsku, Warszawie i Krakowie. Nasi pracownicy czytają chorym dzieciom książki, spędzają z nimi czas i wspierają ich rodziców.

- **Ławka Wisławy Szymborskiej**

Alior Bank objął mecenatem Zacytaną Ławkę - mebel miejski zaprojektowany we współpracy z Fundacją im. Wisławy Szymborskiej, której ambasadorem został Michał Rusinek. Ekspozycja ławki im. Wisławy Szymborskiej rozpoczęła się od obecności na Festiwalu Stolica Języka Polskiego w



Szczebrzeszynie, którego Bank jest długoletnim partnerem. Następnie literacki mebel ozdobił centralę Alior Banku w Warszawie, aby w październiku przenieść się na pół roku do Krakowa, na plac przed Galerią Krakowską. Razem z fundacją zorganizowaliśmy medialne odsłonięcie ławki w Krakowie. Gościem specjalnym był Michał Rusinek, który przeprowadził specjalne warsztaty dla zaproszonej młodzieży. Spotkanie literackie rozpoczęło się od gry miejskiej przygotowanej dla dwóch reprezentacji krakowskich gimnazjów, których zadaniem było odnalezienie ukrytych wierszy Wisławy Szymborskiej. Następnie młodzież mogła posłuchać krótkiej prelekcji o noblistce.

W ramach programu klientocentryzmu Alior Bank rozpoczął aktywny rozwój akcji Spełniamy Marzenia. W związku z tym została udzielona pomoc choremu onkologicznie synowi jednego z naszych Klientów. Został sfinansowany koncert charytatywny, a także przekazana została kwota na leczenie chłopca.

W dniach 17-23 września 2018 r. odbył się rejs po Morzu Bałtyckim na żaglowcu STS Kapitan Borchart. Rejs był wyjątkowy, ponieważ ponad połowa uczestników była niewidząca lub niedowidząca, a organizatorem rejsu była Fundacja Zobaczyc Morze im. Tomka Opoki. Alior Bank udzielił Fundacji dofinansowania, dzięki czemu inicjatywa mogła się odbyć.

Wsparliśmy także w 2018 r. Fundację Legii oraz Stowarzyszenie Pomocy Bezrobotnym i Osobom Pokrzywdzonym Przez Los.

5.3. Zarządzanie wpływem na środowisko



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. Choć nie mamy wdrożonej formalnej polityki w tym zakresie w swojej filozofii od samego początku istnienia zwracamy baczną uwagę na minimalizację wpływu na przyrodę, konsekwentnie realizując założenie „banku bez papieru” co ogranicza jego zużycie z roku na rok.

W trosce o środowisko naturalne sukcesywnie ograniczamy zużycie energii elektrycznej i ciepłej, promujemy politykę segregacji odpadów i korzystamy z usług wyspecjalizowanych firm recyklingujących zużyte w Banku tonery do drukarek oraz elementy wielkogabarytowe.

Zużycie materiałów i surowców w Grupie Alior Banku

		2017	2018
Papier	ton	221	218
Benzyna	ton	165	198
Olej napędowy (diesel)	ton	760	772
Olej opałowy	ton	35	37
Gaz ziemny	m3	145 391	116 313
Energia elektryczna	GJ	25 597	20 478
Energia ciepła	MWh	135 710	108 568

Dane środowiskowe za 2018 r. zostały zaprezentowane wyłącznie za Bank z uwagi na ograniczoną dostępność tych danych w pozostałych spółkach z Grupy i jednocześnie ich niewielką istotność.



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 2018 r. Najważniejsze wskaźniki wyników przedstawione zostały za okres 1 stycznia – 31 grudnia 2018 r.

Oświadczenie zostało opracowane w nawiązaniu do Międzynarodowego Standardu Sprawozdawczości Niefinansowej.

Wymogi Ustawy o Rachunkowości w zakresie ujawniania danych niefinansowych		
Opis modelu biznesowego jednostki i kluczowych wskaźników efektywności	Tak	<i>Kim jesteśmy, Strategia biznesowa i społeczna odpowiedzialność biznesu, Nasze relacje</i>
Opis zarządzania ryzykami zidentyfikowanymi jako istotne	Tak	<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	<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	<i>Klient w centrum uwagi</i>
Opis polityk, procedur należytej staranności oraz wskaźników wyników związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do zagadnień pracowniczych	Tak	<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	Tak	<i>Etyka – zasady postępowania, Zatrudnienie – kim są nasi pracownicy</i>