



**ALIOR
BANK**

SPRAWOZDANIE GRUPY KAPITAŁOWEJ ALIOR BANKU

NA TEMAT INFORMACJI NIEFINANSOWYCH
ZA 2021 ROK



SPIS TREŚCI

01 Grupa Kapitałowa Alior Banku oraz Alior Bank – spółka dominująca

- 1.1. Kim jesteśmy
- 1.2. Nasza strategia biznesowa – być więcej niż bankiem
- 1.3. Struktura Grupy Kapitałowej
- 1.4. Nasze relacje
- 1.5. Partnerstwa strategiczne
- 1.6. Nasze nagrody

02 Podstawy naszej działalności

- 2.1. Etyka – zasady postępowania
- 2.2. Zarządzanie ryzykiem nadużyć
- 2.3. Przeciwdziałanie łamaniu praw człowieka w łańcuchu dostaw
- 2.4. Zarządzanie ryzykiem związanym z działalnością biznesową

03 Klient w centrum uwagi

- 3.1. Głos klienta
- 3.2. Doświadczenie klienta
- 3.3. Innowacje
- 3.4. Odpowiedzialna sprzedaż
- 3.5. Bezpieczeństwo danych i transakcji klienta
- 3.6. Ochrona danych osobowych
- 3.7. Bezpieczna bankowość elektroniczna

04 Zatrudnienie. Kim są nasi pracownicy?

- 4.1. Liczba pracowników
- 4.2. Zmiany w obsłudze pracownika
- 4.3. Warunki pracy
- 4.4. Benefity
- 4.5. Zarządzanie różnorodnością
- 4.6. Rozwijanie kompetencji pracowników

05 Odpowiedzialność wobec społeczeństwa i otoczenia

- 5.1. Działania podjęte w 2021 roku
- 5.2. Zaangażowanie społeczne
- 5.3. Wsparcie rozwoju przedsiębiorczości polskich firm
- 5.4. Zarządzanie wpływem na środowisko
- 5.5. Ujawnienia dotyczące Taksonomii EU
- 5.6. Obszar ESG w Alior Banku

06 Wpływ pandemii COVID-19 na kwestie niefinansowe

O raporcie

- Podpisy wszystkich Członków Zarządu
- Indeks treści GRI

01

GRUPA KAPITAŁOWA ALIOR BANKU
ORAZ ALIOR BANK – SPÓŁKA DOMINUJĄCA

str. 3-16



1.1. Kim jesteśmy

[GRI 102-1] Alior Bank Spółka Akcyjna (dalej „Alior Bank” lub „Bank”) to bank uniwersalny kierujący swoje usługi zarówno do klientów indywidualnych, jak i biznesowych. W naszej działalności łączymy zasady tradycyjnej bankowości z innowacyjnymi rozwiązaniami, [GRI 102-2] dzięki którym systematycznie wzmacniamy pozycję rynkową i wyznaczamy nowe kierunki rozwoju polskiej bankowości. Tam, gdzie inni widzą ograniczenia, my wypatrujemy szans na rozwój. Alior Bank to nowoczesna, zwinna organizacja, która szybko dostosowuje się do zmieniającego się otoczenia. Odważnie wprowadzamy swoje nowatorskie pomysły – jesteśmy pionierem innowacji. Stworzyliśmy w pełni internetowy kantor walutowy, uruchomiliśmy pierwszą w kraju wideoweryfikację przy zakładaniu rachunków osobistych, jako pierwszy bank w Polsce wykorzystujemy technologię blockchaina publicznego i już korzystamy z możliwości, jakie daje unijna dyrektywa PSD2.



Wiemy, że oferowanie wyłącznie usług bankowych do zarządzania domowymi czy firmowymi finansami to za mało. Nasze ambicje sięgają dużo dalej. Chcemy towarzyszyć klientom w codziennym życiu, a naszym nadrzędnym celem jest ułatwić życie na każdym etapie i w każdym wymiarze. Wszystko, co robimy w Banku, podporządkujemy poprawie doświadczenia klientów – w obecnej perspektywie strategicznej chcemy być dla naszych klientów „Więcej niż bankiem”.

Działalność Grupy Kapitałowej Alior Banku obejmuje kilka różnych, powiązanych ze sobą segmentów. Poza działalnością bankową, Grupa zajmuje się m.in.: działalnością leasingową, pośrednictwem ubezpieczeniowym, asset managementem, wyszukiwaniem i pozyskiwaniem partnerów zewnętrznych

do współpracy w oferowaniu usług pozabankowych, działalnością usługową w zakresie technologii online.

Swoje produkty i usługi bankowe oferujemy poprzez sieć placówek własnych, partnerskich i pośredników finansowych oraz zdalne kanały dystrybucji obejmujące: bankowość online, bankowość mobilną oraz centra obsługi telefonicznej.

Alior Bank jest spółką publiczną. Naszymi akcjonariuszami są krajowi i międzynarodowi inwestorzy. Główną siedzibą Alior Banku jest Warszawa. Naszą działalność prowadzimy jednak w całej Polsce, a od 2017 roku także na terenie Rumunii. Na koniec grudnia 2021 roku Alior Bank dysponował 599 placówkami (173 oddziałami własnymi, 7 oddziałami Private Banking, 13 Centrami Bankowości Korporacyjnej oraz 406 placówkami partnerskimi). Posiadaliśmy też 34 oddziałów w Rumunii.

Alior jest bankiem stawiającym na innowacje, wyznaczającym trendy w bankowości internetowej na polskim rynku. Założenia te są fundamentami strategii biznesowej „Więcej niż bank”. Jednym z głównych celów strategii biznesowej jest odpowiedzialny rozwój oraz wspieranie zielonej transformacji. Nasze działania w zakresie transformacji cyfrowej upraszczają życie naszych klientów, szczególnie rozwój aplikacji mobilnej. Konsekwentnie rozszerzamy naszą ofertę produktową oraz usługi włączając aspekty ESG.

Realizacja strategii „Więcej niż bank” przypada na czas pandemiczny, a więc okres zmienionej rzeczywistości gospodarczej i społecznej. Pandemia i związana z nią konieczność zmiany organizacji pracy, przyspieszyła transformację cyfrową Banku, wpisując się równocześnie w strategię ECO. Wykorzystujemy w pełni nowoczesne narzędzia pracy, takie jak: platforma współpracy i komunikacji Sharepoint (wspólna praca online na tym samym dokumencie), CISCO Jabber (możliwość organizacji wideokonferencji, spotkań i komunikacji za pośrednictwem chatów), czy system webinarowy (prowadzenie szkoleń w wirtualnej klasie), które umożliwiają efektywne działanie pracownikom, w większości pracującym w trybie zdalnym. Sieć sprzedaży również korzysta z nowych rozwiązań technologicznych – oczywiście zastosowanie mają środki ochrony (maseczki, osłony plexi), które stanowią nieodłączny element stanowiska pracy bankiera.



oddziałów w nowym formacie



oddziały własne



placówek partnerskich



oddziałów Private Banking



Centrów Bankowości Korporacyjnej

[GRI 102-5]
[GRI 102-3]
[GRI 102-4]
[GRI 102-6]

[GRI 102-15]

Zarząd Alior Banku

Skład Zarządu Banku na 31 grudnia 2021 r.

[GRI 102-18]

<p>Grzegorz Olszewski Wiceprezes kierujący pracami Zarządu</p>	<p>Odpowiada za kierowanie jednostkami organizacyjnymi Centrali Banku odpowiedzialnymi za audyt wewnętrzny, zarządzanie ryzykiem braku zgodności, HR, komunikację i PR, obsługę organów Banku oraz strategię. Odpowiada także za bieżące funkcjonowanie procedur zgłaszania naruszeń przepisów prawa, obowiązujących w Banku procedur i reguł etyki biznesowej, jak również przyjmuje zgłoszenia w tym zakresie zgodnie z postanowieniami regulacji wewnętrznych Banku.</p>
<p>Maciej Brzozowski Wiceprezes Zarządu</p>	<p>Kieruje jednostkami organizacyjnymi Centrali Banku odpowiedzialnymi za zarządzanie ryzykiem istotnym w działalności Banku.</p>
<p>Radomir Gibała Wiceprezes Zarządu</p>	<p>Kieruje jednostkami organizacyjnymi Centrali Banku odpowiedzialnymi za finanse, rachunkowość i sprawozdawczość finansową, kontroling oraz wykonuje nadzór nad spółkami zależnymi oraz działalnością w innych krajach.</p>
<p>Rafał Litwińczuk Wiceprezes Zarządu</p>	<p>Kieruje jednostkami organizacyjnymi Banku odpowiedzialnymi za produkty i sprzedaż w zakresie klienta detalicznego (klient indywidualny i mikroprzedsiębiorstwa) i działalność maklerską.</p>
<p>Marek Majsak Wiceprezes Zarządu</p>	<p>Kieruje jednostkami organizacyjnymi Banku odpowiedzialnymi za produkty i sprzedaż w zakresie klienta biznesowego i działalność skarbową.</p>
<p>Jacek Polańczyk Wiceprezes Zarządu</p>	<p>Kieruje jednostkami organizacyjnymi Centrali Banku odpowiedzialnymi za marketing, logistykę i zakupy.</p>
<p>Paweł Tymczyszyn Wiceprezes Zarządu</p>	<p>Kieruje jednostkami organizacyjnymi Centrali Banku odpowiedzialnymi za obszar operacyjny, prawny, IT oraz cyberbezpieczeństwo, bezpieczeństwo i ochronę danych osobowych.</p>

1.2. Nasza strategia biznesowa – być więcej niż bankiem

W marcu 2021 roku dokonaliśmy aktualizacji strategii „Więcej niż bank”, która w zakresie głównych założeń nie zmieniła kierunków rozwoju obranych w 2020 roku, a jednocześnie niektóre ze wskaźników opisujących jej realizację w horyzoncie jej trwania do końca 2022 roku, zostały skorygowane.

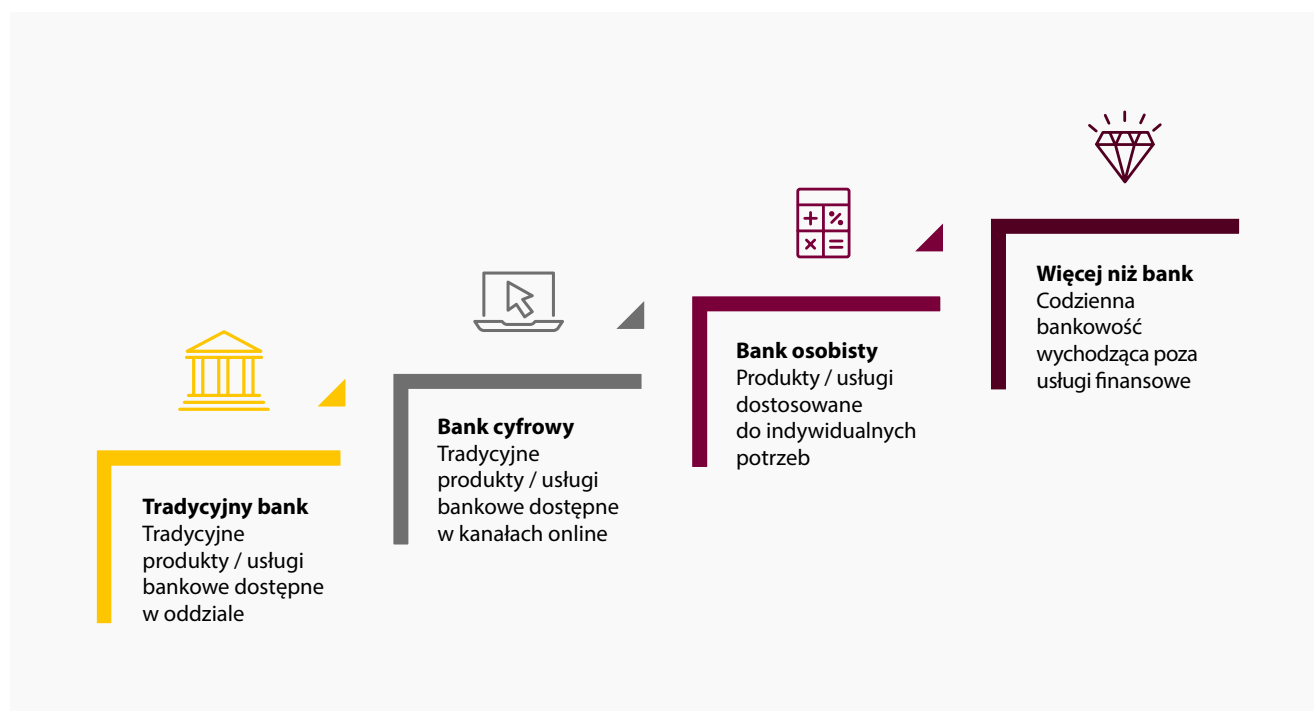
Utrzymaliśmy jej główne założenia:

- budowę trwałych relacji z klientami opartych na częstych punktach styku,
- konsekwentną cyfryzację i personalizację usług,
- wykorzystanie najnowszych technologii w budowaniu efektywności organizacji,
- równoważenie portfela kredytowego i obniżenie kosztów ryzyka.

W praktyce założenia te oznaczają, że naszym celem jest łączenie funkcji tradycyjnej bankowości i wysoce spersonalizowanego banku cyfrowego tak, aby dostarczyć naszym klientom zupełnie nową jakość. Podejmowane działania dotyczące produktu, technologii, czy organizacji pracy są podporządkowane poprawie doświadczeń klientów i mają służyć ułatwianiu ich codziennego życia za pomocą produktów bankowych oraz usług pozafinansowych dostępnych z poziomu aplikacji mobilnej.



Istotnym elementem dodanym do kierunków rozwoju Banku w ramach aktualizacji strategii jest szeroki wachlarz produktów i działań w obszarze ekologicznym. Alior Bank odpowiada w ten sposób na wyzwania klimatyczne oraz – z myślą o obecnych, jak i nowych klientach – realizuje postulat społecznej odpowiedzialności, kontynuując wspieranie zielonej transformacji i sukcesywnego rozwoju oferty produktów ekologicznych.



Realizacja strategii biznesowej w 2021 roku

Realizację naszej strategii koncentrujemy w dwóch obszarach, które są rozłożone na osiem programów strategicznych:

- „Doświadczenie klienta” – obszar skupiony na pozyskiwaniu klientów cyfrowych, zwiększeniu poziomu wykorzystania oferowanych produktów i usług oraz poprawie satysfakcji naszych klientów,
- „Transformacja banku” – działania skoncentrowane na wzmacnianiu kompetencji i potencjału technologicznego, optymalizacji kosztów działalności, wdrożeniu polityk i rozwiązań ograniczających koszty ryzyka i finansowania, a także zapewnieniu wysokiego zaangażowania naszych pracowników.

Priorytety strategii biznesowej

Filar strategii	Programy strategiczne	Najważniejsze efekty
Doświadczenie klienta	Alior Mobile	Usługi pozabankowe w aplikacji Alior Mobile
	Personalizacja	Produkty zgodne z oczekiwaniami klienta
	Wygoda	Wygodne cyfrowe procesy
	Relacja z klientem biznesowym	Nowoczesna obsługa i wsparcie branżowe
Transformacja Banku	Lider technologiczny	Przewaga technologiczna
	Efektywność	Optymalizacja procesowa i kosztowa
	Zarządzanie ryzykiem i kapitałem	Bezpieczeństwo i przewidywalność
	Bank zaangażowanych ekspertów	Rozwój pracowników i odpowiedzialność społeczna



Kluczowe projekty zrealizowane w 2021 roku – doświadczenie klienta

Rozwijamy ekosystem usług finansowych i pozafinansowych w aplikacjach bankowych, koncentrując się na doświadczeniu klienta, jego wygodzie i samodzielności, doskonaląc przy tym ofertę produktową. Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom klientów, usprawniliśmy proces obsługi zdalnej poprzez wprowadzenie m.in. możliwości podpisania umowy przez SMS

w portalu eUmowa. Dodatkowo prowadzimy działania zmierzające do udostępniania naszej aplikacji coraz szerszemu gronu klientów. W 2021 roku udostępniliśmy aplikację Alior Mobile użytkownikom urządzeń Huawei. Klienci otrzymali również możliwość wykupienia produktów ubezpieczeniowych w kanale zdalnym.

Klienci indywidualni



Podpis cyfrowy w procesie zdalnym

Możliwość podpisania umowy przez SMS w portalu eUmowa pozwala na skrócenie czasu obsługi klientów oraz sprawniejsze zawieranie umów w procesie telefonicznym.



Mastercard Bezcenne Chwile

Integracja programu Bezcenne Chwile MasterCard z aplikacją mobilną ułatwia dostęp do programu i umożliwia wygodniejsze korzystanie z jego benefitów.



Udostępnienie sekcji „Moje sprawy”

Możliwość zamówienia zaświadczeń i opinii, reklamacji oraz korespondencja w jednym miejscu bez wychodzenia z domu.



Start oferty „Czyste Powietrze”

Uruchomienie oferty kredytów z dotacją z NFOŚiGW w ramach programu Czyste Powietrze, m.in. na wymianę piecyków – „kopciuchów” oraz termomodernizację domów.



Umowa w ramach sprzedaży zdalnej KI

Klienci korzystający z oferty kredytowej w procesie zdalnym otrzymują równocześnie dostęp do kanałów cyfrowych (Alior Online i Alior Mobile).



Alior Mobile w Huawei AppGallery

Udostępnienie aplikacji Alior Mobile użytkownikom urządzeń Huawei.



Multiproduktowość

Nowy proces łącznego wnioskowania o produkty kredytowe oraz rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy.



Pakiet ubezpieczeń NNW i od utraty pracy oraz zwrot kosztów opłat

dla kredytobiorców (dostępny z umową o pożyczkę lub kredyt konsolidacyjny).



Ubezpieczenie online

Ubezpieczenie turystyczne i komunikacyjne dostępne w nowym, wygodniejszym procesie zakupu dostępne w bankowości internetowej Alior Online oraz mobilnej Alior Mobile.

Rozwój naszego ekosystemu bankowego nie ogranicza się do klientów indywidualnych. Jesteśmy świadomi wyzwań, przed którymi stają nasi klienci biznesowi i również dla nich

wprowadzamy sukcesywnie nowe rozwiązania i udoskonalamy ofertę produktową.

Klienci biznesowi



Rachunek firmowy 4x4

Rachunek dla klientów rozliczających się na zasadach uproszczonej księgowości z pakietem do wyboru. Pakiety zostały specjalnie dostosowane do potrzeb użytkowników.



Rachunek Plan Biznes

Rachunek dla pełnej księgowości z 3 planami do wyboru. Klient sam może dopasować zakres usług do potrzeb firmy.



Karta debetowa z plusem

Karta z pakietem dodatkowych korzyści dla nowych i obecnych klientów mikro, MŚP i dużych firm z preferencyjnymi warunkami u partnerów (np. stacje Circle K).



Programy publiczne i wsparcie firm

Alior Bank dostosował ofertę do planów pomocowych BGK i zaproponował zwiększenie dostępności gwarancji (zmiany w opłatach oraz kwocie i okresie obowiązywania zabezpieczenia).



Kredyt firmowy na selfie

Bank rozszerzył możliwość w pełni zdalnego procesowania transakcji za pomocą platformy Autenti oraz metody weryfikacji tożsamości FOTO ID.



Proces pre-approved Feniks KB

Nowy, uproszczony i automatyczny proces kredytowy ze wstępnie wyliczoną zdolnością kredytową w oddziałach własnych i placówkach partnerskich w nowym systemie kredytowym.



Nowy moduł posprzedażowy w BusinessPro

Moduł umożliwiający samodzielną realizację dyspozycji przez klientów.

Kluczowe projekty zrealizowane w 2021 roku – transformacja Banku

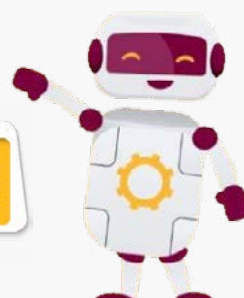
Transformujemy Bank, by rozwijać się w stabilny i odpowiedzialny sposób, a najnowocześniejsze technologie zapewniają nam optymalizację efektywności kosztowej i procesowej.

Robotyzacja i hiperautomatyzacja

W 2021 roku położyliśmy szczególny nacisk na hiperautomatyzację służącą usprawnieniu procesów i zwiększeniu efektywności. Efekty w postaci przyspieszonej transformacji cyfrowej, do której jesteśmy coraz lepiej przygotowani dzięki wdrażanym narzędziom z obszaru sztucznej inteligencji i robotyzacji, są widoczne zarówno w komunikacji z klientem (Voiceboty, Chatboty InfoNina), jak i w postaci obniżenia kosztów i podniesienia efektywności procesów, w których wykorzystujemy te technologie. Dzięki wdrożeniu narzędzi Speech Analytics oraz wsparciu botów w rozmowach z klientami, zwiększyliśmy efektywność call center, przyczyniając się do zwiększenia poziomu zadowolenia klienta. Dodatkowo, agregowane dane i wdrażane narzędzia analityczne zapewniają pełniejszą wiedzę o kliencie,

dając możliwość lepszego i szybszego dostosowania zindywidualizowanych ofert do oczekiwań klienta.

Robotyzacja i automatyzacja wspiera coraz więcej obszarów prac w Banku. Wdrożyliśmy 140 robotów oraz przeprowadziliśmy 5 edycji Akademii Robotyzacji, podczas których 59 pracowników uzyskało kompetencje w zakresie budowy robotów RPA, tj. możliwości tworzenia nowych automatyzacji przez jednostki biznesowe, co przyspieszy dalszy postęp prac w zakresie hiperautomatyzacji.

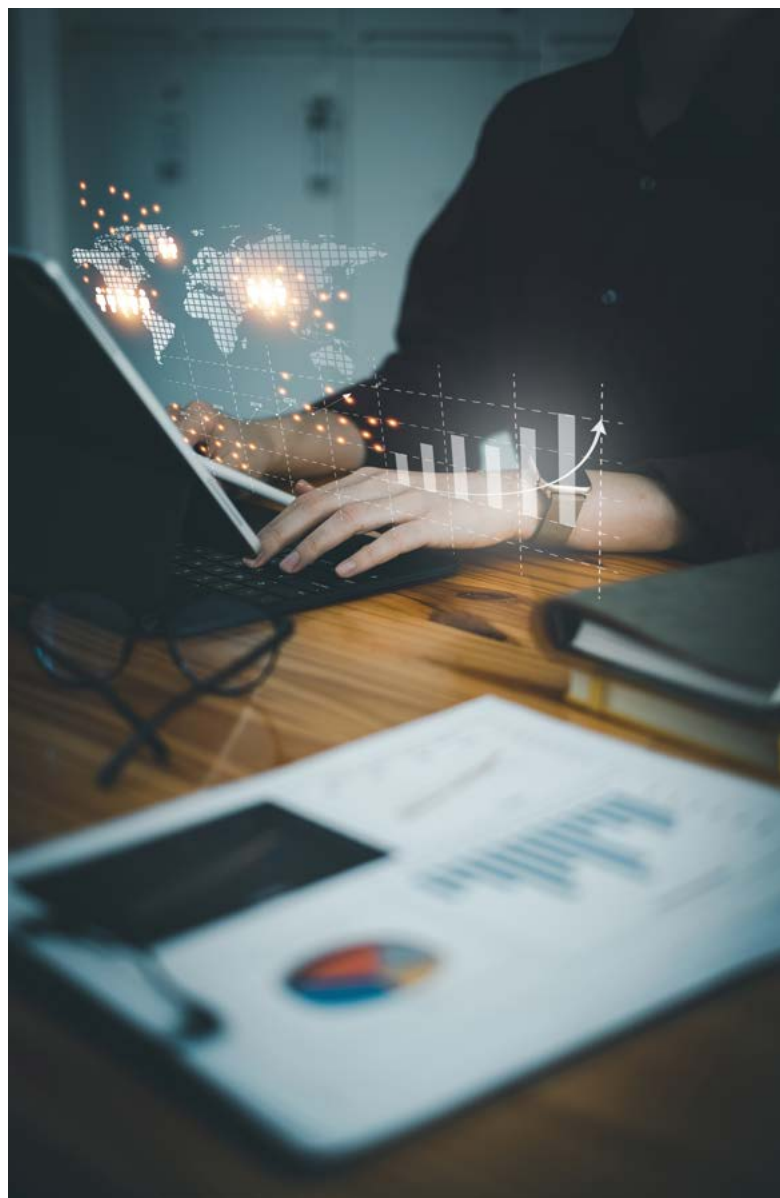


Zaawansowana analityka

Alior Bank sukcesywnie rozwija zaawansowaną analitykę w pozyskiwaniu danych lub treści przy użyciu specjalistycznych technik, których nie można uzyskać, stosując tradycyjne narzędzia Business Intelligence. W ramach wykorzystania zaawansowanej analityki wdrożyliśmy m.in. model scoringowy ryzyka, dynamiczny silnik rekomendacyjny mikro i nowy model dla fraudów kredytowych. Budujemy również specjalne środowisko do wytwarzania i uprodukcyjniania modeli, które jest kluczowe w procesie ciągłego umacniania bezpieczeństwa kredytowego.

Transformacja IT

Alior Bank przeprowadza transformację swoich systemów IT do modelu chmurowego, aby uzyskać wyższy poziom elastyczności i efektywności wprowadzanych zmian biznesowych. Wdrożenie przyjętej w Banku strategii chmurowej, uwzględniającej aspekty bezpieczeństwa i ryzyka wskazywanego w komunikatach KNF, jest na zaawansowanym etapie prac i postępuje zgodnie z przyjętym harmonogramem.



Zaawansowana analityka



Sztuczna inteligencja



Chmura obliczeniowa

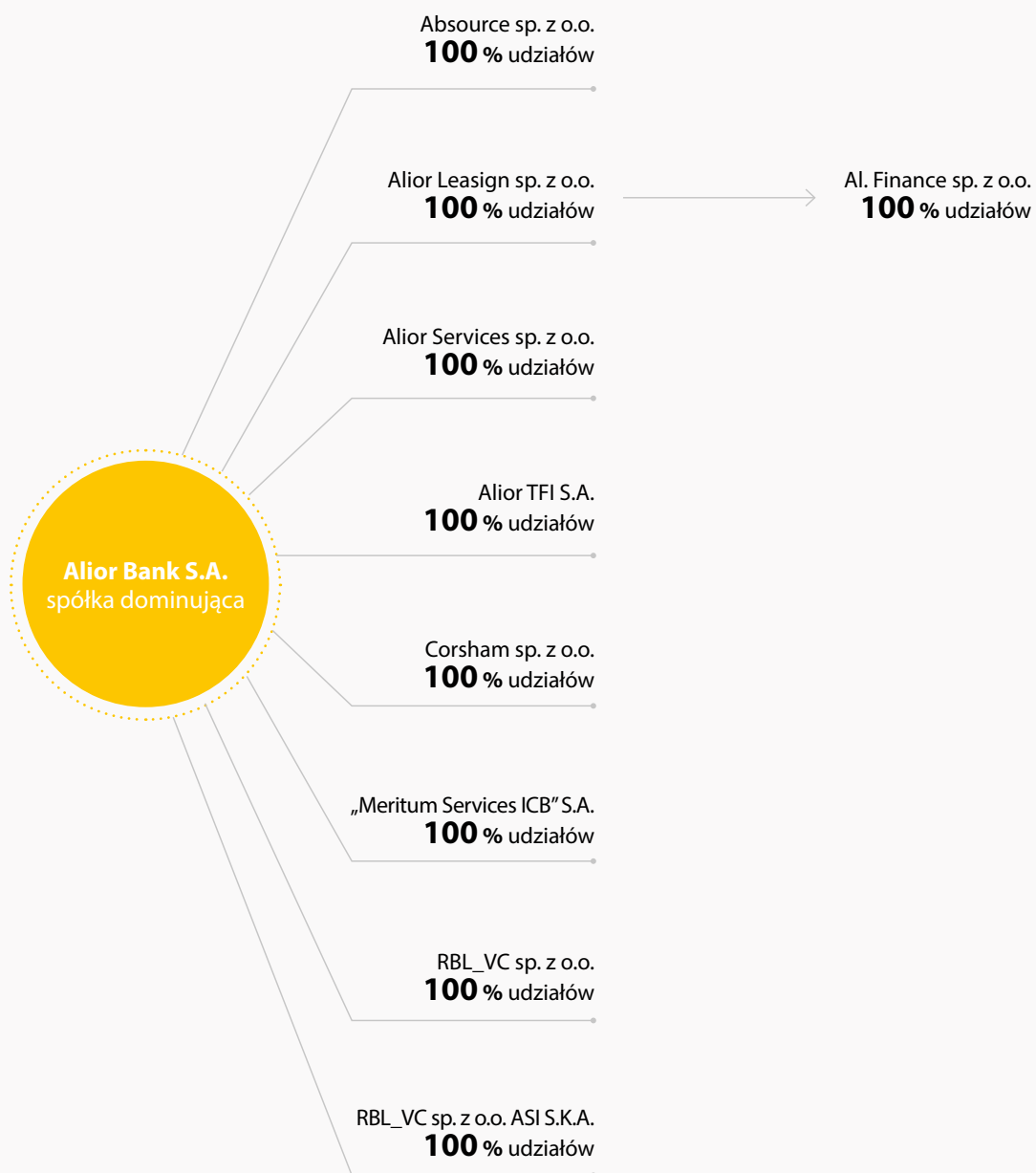
Bank osiągnął wskazany dla sektora finansowego poziom dojrzałości w zakresie głównych technologii chmurowych, które przekładają się na:

- sukcesywne skracanie czasu wdrażania nowej aplikacji lub jej aktualizacji,
- realizację wdrożeń transparentnie, bez wpływu na klienta,
- utrzymywanie wysokiego poziomu aktualności informacji dla klienta we wszystkich kanałach cyfrowych.

Podejmowane działania przekładają się na szybsze wdrażanie nowego produktu lub wartości biznesowej, a także terminy dostosowania systemów w dynamicznie zmieniającym się otoczeniu legislacyjnym. W wyniku realizacji inicjatyw w ramach strategii rozwoju chmury czas przygotowania infrastruktury (środowiska) na potrzeby nowej aplikacji lub wdrożenia zmian w aplikacji został skrócony o połowę.

1.3. Struktura Grupy Kapitałowej

[GRI 102-45]



1.4. Nasze relacje

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

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

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

Nasi interesariusze

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

Nasi interesariusze



[GRI 102-40]

W 2021 r. miały miejsce 72 spotkania z inwestorami zagranicznymi i krajowymi, które odbywały się w formie telekonferencji. Ponadto przeprowadzono około 100 rozmów z analitykami biur maklerskich, które dotyczyły trendów w sektorze bankowym w poszczególnych kwartałach oraz bieżącej sytuacji finansowej Banku. W 2021 r. odbyły się dwa Walne Zgromadzenia Akcjonariuszy.



spotkania/rozmowy z inwestorami
(w tym konferencje inwestorskie)



rozmów z analitykami
biur maklerskich



walne zgromadzenia

Alior Bank utrzymał rating na poziomie BB (Fitch i S&P).

Jakość współpracy i obsługi klienta wewnętrznego jest monitorowana poprzez cykliczne, wewnętrzne badania NPS wybranych obszarów funkcjonowania Banku. W 2021 roku badaniem objęto w sumie 28 jednostek organizacyjnych. Wyniki badań są dla ocenianych cennym źródłem wiedzy i pozwalają na bardziej efektywne dostosowywanie funkcjonowania jednostek do zgłaszanych potrzeb.

Alior Bank działa w poszanowaniu dla wolności zrzeszania się i nie narusza swobody pracowników do członkostwa w organizacjach związkowych. W Alior Banku funkcjonuje pięć związków zawodowych, w tym jedna zakładowa i cztery



międzyzakładowe organizacje związkowe. Realizowana strategia relacji z partnerem społecznym jest zgodna z obowiązującymi przepisami prawa. Bank stosuje procedury i terminy określone przepisami Kodeksu pracy i ustaw szczególnych, w tym ustawy o związkach zawodowych.

Dialog społeczny w Banku jest prowadzony w dobrej wierze i z poszanowaniem zasad współzycia społecznego, a jego uczestnicy są równi wobec prawa. Strony kierują się zasadami wzajemnego zaufania i w procesach negocjacyjnych zmierzają do zawarcia kompromisu, a przy dużej rozbieżności stanowisk dążą do konsensusu przynajmniej w kwestiach podstawowych.

Prowadzony dialog jest procesem stałej interakcji pomiędzy związkami zawodowymi i Bankiem, jako pracodawcą, w celu osiągnięcia porozumienia w sprawach istotnych, zarówno pod względem ekonomicznym, jak i społecznym w skali mikro i makro.

Reprezentantami Banku do prowadzenia wszystkich spraw w ramach dialogu społecznego są pracownicy Pionu HR posiadający stosowne pełnomocnictwa, którzy odpowiadają za poprawność prowadzenia dialogu społecznego, zajmują stanowiska w imieniu Banku oraz mitygują ryzyka w tym zakresie, m.in. na bieżąco informując Zarząd o sprawach będących przedmiotem rozmów ze stroną społeczną.

W 2021 roku odbyły się 34 spotkania ze związkami zawodowymi, z czego 11 z nich dotyczyło spraw różnych, a 23 spotkania odbyły się w ramach komisji socjalnej.

Respektujemy wolność zrzeszania się. Według danych na 31 grudnia 2021 roku mamy w Alior Banku prawie 40 proc. uzwiązkowienia.



Wybrane organizacje, których członkiem w 2021 roku był Alior Bank

[GRI 102-13]

Związek Banków Polskich	Komitet ds. Jakości Usług Finansowych
Bankowy Rejestr Incydentów Bezpieczeństwa IT	Polski Związek Faktorów
System Analiz Rynku Finansowania Nieruchomości	CFA Society Poland
Bankowy Arbitraż Konsumentki	ACI Polska
Polski Komitet Użytkowników Swift	System Wymiany Ostrzeżeń o Zagrożeniach (SWOZ)
Rada Wydawców Kart Bankowych	Bankowe Centrum Cyberbezpieczeństwa
Rada Banków Depozytariuszy	Rada Bankowości Elektronicznej
Sekretariat Single Euro Payments Area (SEPA)	Baza Zdarzeń z Obszaru Ryzyka Operacyjnego (ZORO)
Związek Przedsiębiorców i Pracodawców	Polskie Stowarzyszenie Zarządzania Kadrami (PSZK)
Izba Domów Maklerskich	Izba Gospodarki Elektronicznej (eIZBA)
Polska Organizacja Francyzodawców	SimilarWeb

1.5. Partnerstwa strategiczne

Partnerstwa strategiczne

Pozyskiwanie partnerstw strategicznych w Alior Banku ma na celu przede wszystkim poszerzenie oferty dostępnej dla klienta oraz rozwijanie usług wykraczających poza ramy bankowości. W dobie pandemii projekty, realizowane wspólnie z naszymi partnerami, opierały się przede wszystkim na zagwarantowaniu naszym klientom wygodnego dostępu do usług Alior Banku oraz zapewnienia im maksymalnego bezpieczeństwa, m.in. poprzez dostarczanie nowych funkcjonalności z zakresu technologicznego czy poszerzenia pakietów ubezpieczeniowych.

Rok 2021 był również czasem rozpoczęcia zielonej transformacji. Jednym z istotnych źródeł ekorozwoju i zwiększania udziału zielonego portfela kredytowego stały się partnerstwa z takimi instytucjami, jak Narodowy Fundusz Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej, Bank Gospodarstwa Krajowego oraz Europejski Bank Inwestycyjny.

Wybrane partnerstwa w ramach Grupy PZU zrealizowane w 2021 roku

W 2021 roku realizowaliśmy działania prowadzące do kolejnych synergii na poziomie Grupy Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej (dalej „Grupa PZU”), których efektem są:

- zwiększone zainteresowanie klientów ubezpieczeniem na życie przy kredytach gotówkowych,

- od 4 stycznia 2021 roku we współpracy z PZU SA udostępnienie klientom zawierającym umowy o kredyt gotówkowy możliwości zawarcia także umowy ubezpieczenia na wypadek utraty pracy,
- duże zainteresowanie kredytami hipotecznymi przekładające się na sprzedaż klientom ubezpieczeń na życie zabezpieczających kredyty mieszkaniowe,
- wzrost sprzedaży funduszy inwestycyjnych, m.in. poprzez większe zainteresowanie inwestycjami w poszukiwaniu alternatyw dla lokat w związku z obniżeniem stóp procentowych,
- udostępnienie sprzedaży ubezpieczeń turystycznych PZU Wojażer w aplikacji mobilnej i internetowej Alior Banku,
- promocja „KJO z Telemedycyną”, w ramach której 3000 nowych klientów Banku otrzymało darmowy dostęp na 12 miesięcy do podstawowej usługi telemedycznej oferowanej przez PZU Zdrowie.



W ramach Grupy PZU rozwijamy także partnerstwo z Link4. W 2021 roku udostępniliśmy możliwość zakupu ubezpieczeń samochodowych OC oraz OC/AC oraz ubezpieczeń mieszkaniowych w bankowości internetowej oraz mobilnej. Nowa usługa stanowi istotny element budowanej kategorii wokół obszaru „Auto” w bankowości Alior Banku.

Synergie wewnętrzne realizowane z Grupą PZU nie ograniczają się jedynie do powyższych inicjatyw czy produktów. Jest to zagadnienie dużo szersze i dotyczy co najmniej kilku obszarów, w ramach których przeprowadzamy wspólnie szereg inicjatyw dotyczących m.in. synergii przychodowych, kosztowych, innowacji czy ładu korporacyjnego.

Intensywną współpracę kontynuowaliśmy również w obszarze Assurbanking – realizując dwa strategiczne projekty oraz podejmując szereg innych mniejszych inicjatyw.

Nasze kluczowe inicjatywy w obszarze Assurbanking:



Portal Cash – innowacyjny serwis pożyczkowy online, plasowany jako pozapłacowy benefit pracowniczy, w którym pracownicy, przy mini-

мум formalności, mogą szybko i wygodnie uzyskać pożyczkę gotówkową na dowolny cel. Dzięki współpracy z pracodawcami i ich zaangażowaniu w proces udzielania i późniejszej spłaty pożyczki bezpośrednio z wynagrodzenia stworzyliśmy ofertę bardzo atrakcyjną względem innych, oferowanych na rynku. Do obecnych na portalu firm, takich jak: Grupa PZU, Link4, PGNiG OD Sp. z o.o., dołączyły nowe zakłady pracy (PGG SA, PKP SA, TVP SA, PKP PLK SA, PGE Synergia Sp. z o.o. oraz Nexteer Automotive Sp. z o.o.), dzięki czemu liczba pracowników mających dostęp do portalu potroiła się. Kolejne duże, znaczące i rozpoznawalne firmy są już w procesie wdrożeniowym lub na etapie końcowych uzgodnień – ich pracownicy będą mogli wkrótce korzystać z oferty portalu Cash.

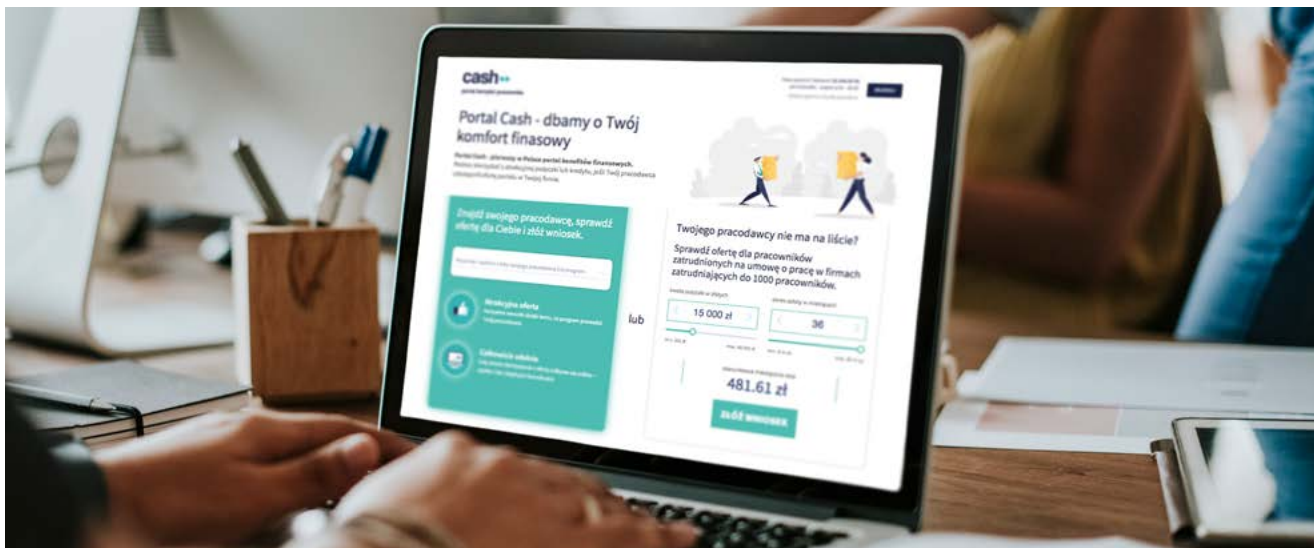
Poszerzona została również grupa klientów przekazywanych przez portal Cash do finalizacji w procesie zdalnym banku. Obecnie z takiej oferty mogą korzystać również klubowicze PZU Pomoc w Życiu, osoby korzystające z portalu benefitowego NAIS oraz członkowie Izby Lekarskiej.

Po przeanalizowaniu procesu wnioskowania oraz stworzonych procesów podjęto decyzję o wprowadzeniu do oferty kredytu konsolidacyjnego, który został pozytywnie przyjęty przez dotychczasowych partnerów oraz podczas rozmów z nowymi zakładami pracy.

Nadrzędnym celem dla portalu Cash było, i w dalszym ciągu pozostaje, zbudowanie dużej skali odbiorców platformy oraz umożliwienie korzystania z atrakcyjnej oferty pożyczki w Alior Banku. Stawiamy na ciągły rozwój portalu, jednocześnie dostosowując procesy i ofertę do zmieniających się warunków biznesowych i technologicznych. W ramach poszerzania potencjału oraz funkcjonalności naszej platformy rozpoczęliśmy prace nad stworzeniem nowego wniosku, jeszcze bardziej przyjaznego dla klientów, który zostanie wdrożony w pierwszej połowie przyszłego roku.

Wybrane partnerstwa (poza Grupą PZU) zrealizowane w 2021 roku

Jednym z priorytetów dla budowania partnerstw zewnętrznych w dalszym ciągu pozostaje rozwój usług wokół aplikacji Alior Mobile. W ramach jednego z obszarów strategii („Ja i rodzina”) – kontynuowaliśmy prace analityczne z Polską Wytwórnią Papierów Wartościowych, których wynikiem jest podpisanie umowy w sierpniu 2021 roku. Dzięki nawiązanej współpracy Bank będzie miał możliwość udostępnienia kolejnej metody weryfikacji tożsamości klientów (opartej na wykorzystaniu aplikacji eDO App) bez konieczności wizyty w oddziale. Klienci będą mogli potwierdzić e-dowodem swoje dane osobowe, użyć podpisu zaawansowanego, a dzięki temu swobodnie wnioskować o produkty bankowe.



Biorąc pod uwagę nową rzeczywistość wykreowaną przez pandemię, szczególnie istotnymi współpracami z firmami zewnętrznymi były te, których rozwiązania i usługi dotyczyły poszerzenia możliwości zdalnej obsługi klientów oraz pracowników. Dlatego wychodząc naprzeciw oczekiwaniom i potrzebom naszych odbiorców, rozszerzyliśmy partnerstwo z Booksy oraz firmą Autenti.

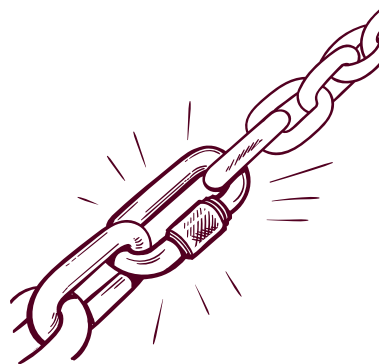


W związku z dużym zainteresowaniem usługą Booksy oraz wysoką konwersją spotkań na sprzedany produkt, po fazie pilotażu, w czerwcu 2021 roku,

nastąpiło rozszerzenie współpracy na wszystkie oddziały własne Alior Banku. Rozwój nowych funkcjonalności spotkał się z dużym zainteresowaniem nie tylko ze względu na prostotę, możliwość przejścia przez procesy bez wizyty w oddziale i atrakcyjność ich użycia, ale stało się także pomocne – lub wręcz konieczne – w obliczu szeregu obostrzeń wprowadzonych z powodu kolejnej fali pandemii wirusa COVID-19.

Lata 2020 i 2021 były przełomowe dla Alior Banku pod względem wzrostu znaczenia oraz wolumenów generowanych przez sprzedaż zdalną, do czego przyczyniła się współpraca z firmą Autenti. Dzięki rozwiązaniom dostarczanym przez tego partnera klienci Banku mogą założyć rachunek osobisty czy zaciągnąć kredyt gotówkowy bez konieczności wychodzenia z domu. Narzędzia dostarczane przez Autenti są obecnie powszechnie stosowane i doceniane, także w relacjach z pracownikami Alior Banku.

W związku z silnym wzrostem znaczenia rozwiązań zdalnych i mobilnych, na początku czerwca 2021 roku została podpisana umowa o współpracy z Huawei, dzięki której aplikacja Alior Mobile obecnie dostępna jest na wszystkich telefonach tej marki, również tych opartych o GMS (Google Mobile Services) oraz o HMS (Huawei Mobile Services). Nawiązanie współpracy w celu wejścia z bankowością mobilną do AppGallery to ważny krok ze względu na duży udział telefonów marki Huawei w rynku polskim.



Od września do końca listopada 2021 roku trwała oferta specjalna „Bezpieczne Pożyczanie w Alior Banku” stworzona wspólnie z naszym Partnerem Biurem Informacji Kredytowej. Każda osoba, która zawarła umowę o pożyczkę lub kredyt konsolidacyjny, otrzymała elektroniczny kod pozwalający na bezpłatne korzystanie z usług Alertów BIK przez 12 miesięcy.

W 2021 roku nawiązana została także współpraca z firmą KOMEX (właścicielem marki i sieci sklepów 5-10-15), w ramach której rozpoczęta została akcja samplingowa skierowana do klientów 5-10-15. Od grudnia 2021 roku klienci tej sieci składający zamówienia online otrzymywali ulotkę z informacją o promocji dot. Konta dla Młodych, co przełożyło się na wzrost sprzedaży nowych kont w tym okresie.

Z partnerem KOMEX planowane są kolejne inicjatywy biznesowe dotyczące współpracy w różnych kanałach i segmentach, które znajdą odzwierciedlenie w działaniach realizowanych w 2022 roku.

Dodatkowo prowadzone zostały uzgodnienia z innymi partnerami biznesowymi, dla których przygotowywane są programy pracownicze bazujące na dostępnych produktach Alior Banku, np. Konto Oszczędnościowe jako nośnik do przechowywania premii pracowniczej. Wdrożenia programów zaplanowane są na rok 2022.



1.6. Nasze nagrody

W 2021 roku zostaliśmy nagrodzeni łącznie 19 razy. Przyznane wyróżnienia to potwierdzenie słuszności kierunku podejmowanych przez nas działań, a także motywacja do dalszego rozwoju w zakresie oferowanych usług. Wyrazy uznania dla naszej działalności, a także nagrody i wyróżnienia są dla nas powodem do dumy.

Nagrody „Gazety Bankowej”



- Bankowy Menedżer 2020 w kategorii banków komercyjnych dla prezesa Zarządu Iwony Dudy
- Najlepszy Bank 2021 w kategorii małych i średnich banków komercyjnych
- trzecie miejsce za usługę Foto ID w konkursie TechnoBiznes

Złoty Bankier



- Pierwsze miejsce w kategorii „Kredyt gotówkowy”.
- Drugie miejsce w kategorii „Karta kredytowa”.
- Trzecie miejsce w kategorii „Konto osobiste”.
- Wyróżnienie w kategorii „Bezpieczny bank – najlepsze praktyki”.

Nagrody J.P. Morgan

- Nagroda za osiągnięcie w 2020 roku wskaźnika STP (*Straight Through Processing*) na poziomie 99,3 proc. w realizacji dolarowych płatności klientów systemem SWIFT.

Nagrody dla Kantoru Walutowego

- Pierwsze miejsce w rankingu kantorów internetowych i kont walutowych organizowanym przez portal Najlepszekonto.pl.
- Pierwsze miejsce Kantoru Walutowego w rankingu portalu Taniekonto.pl.
- Pierwsze miejsce Kantoru Walutowego w rankingu portalu Kontomaniak.pl.

Wyróżnienia dla Biura Maklerskiego

- Pierwsze miejsce dla rachunku maklerskiego w rankingu organizowanym przez „Puls Biznesu”.
- Drugie miejsce w rankingu przygotowanym przez redakcję Bankier.pl na najbardziej atrakcyjny cenowo rachunek maklerski.

Nagroda Fundacji Polska Bezgotówkowa

- Tytuł lidera w kategorii największy stopień konwersji „leadów” z Fundacji Polska Bezgotówkowa w 2020 roku.



Nagrody magazynu „Forbes”

- Drugie miejsce w kategorii „Najlepszy Bank dla Firm”.

Nagrody Telemarketer Roku 2021

- Wyróżnienia w Dziale Obsługi Zdalnej w kategorii helpdesk.
- Grand Prix przyznane dla grupy konsultantów Alior Banku.
- Nagroda Instytucja Roku
- Drugie miejsce w kategorii „Najlepsza jakość obsługi w placówce”.
- Drugie miejsce w kategorii „Najlepsza jakość obsługi w kanałach zdalnych”.



02

PODSTAWY NASZEJ DZIAŁALNOŚCI

Pracownicy Grupy Kapitałowej Alior Banku zobowiązani są do przestrzegania przepisów prawa, wytycznych regulatorów oraz obowiązujących w Banku regulaminów, procedur i standardów etycznych. Bank i jego pracownicy w swoim codziennym postępowaniu powinni kierować się „Kodeksem Etyki Bankowej” („Zasadami Dobrej Praktyki Bankowej”) przyjętymi przez Związek Banków Polskich oraz wewnętrznym kodeksem etyki. W Alior Banku obowiązują dobre praktyki spółek notowanych na GPW oraz Zasady Ładu Korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych.

2.1. Etyka – zasady postępowania



Działanie organizacji jako instytucji zaufania publicznego opiera się na zasadach opisanych w Kodeksie Etyki Alior Banku. Zasady etyki egzekwowane są również na poziomie spółek zależnych, tj.: Alior Leasing sp. z o.o., AL Finance sp. z o.o. oraz Alior TFI S.A. Pozostałe spółki należące do Grupy kapitałowej Alior Banku zatrudniają pracowników Alior Banku, którzy są zobowiązani do postępowania zgodnie z zasadami Kodeksu obowiązującego w Banku.

Kodeks Etyki Alior Bank S.A. stanowi zbiór najważniejszych zasad, norm etycznych, określających standardy postępowania Alior Banku, jakimi kierują się członkowie organów Banku, wszyscy pracownicy Banku, a także osoby za pośrednictwem których Bank wykonuje czynności bankowe.

[GRI 102-16]



Zasady zawarte w Kodeksie Etyki mają na celu konsekwentne, nieustanne podnoszenie poziomu usług oferowanych przez Alior Bank oraz budowanie coraz silniejszej wewnętrznie organizacji opartej na uczciwości, rzetelności i wzajemnym zaufaniu. Wartości te stanowią fundament dla budowania skutecznego ładu wewnętrznego w Banku, a opracowane na ich podstawie zasady postępowania kształtują wśród pracowników odpowiedzialne i etyczne postawy. Dzięki temu Bank realizuje istotne zadanie, jakim jest pogłębianie wśród pracowników Banku świadomości znaczenia ryzyka w działalności tej instytucji.

Również Zarząd Banku swoimi działaniami i postępowaniem promuje przyjęte wysokie standardy etyczne i zawodowe, w tym w szczególności świadomość znaczenia ryzyka w działalności prowadzonej przez Bank oraz kulturę ryzyka.

W organizacji wszyscy mają wpływ na kształtowanie i utrwalanie postaw etycznych. Alior Bank kontynuuje swoją działalność w zakresie wzmocnienia wśród pracowników świadomości działań niepożądanych udostępniając m.in. szkolenia dotyczące niepożądanych, działań w środowisku pracy. Jednocześnie w komunikacji z pracownikami Bank wskazuje na ważną rolę menedżera jako prekursora działań etycznych wśród podległych mu pracowników i podkreśla, że działanie etyczne to coś więcej niż postępowanie zgodne z przepisami.

Dokładamy wszelkich starań, aby Kodeks etyki był filarem w naszej codziennej pracy, dlatego wszyscy pracownicy Banku uczestniczą w szkoleniach z zakresu compliance. 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 tę wiedzę. Etyczne zasady są również promowane w cyklicznie publikowanym „Biuletynie Compliance”.

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

Ogromną wagę przykładamy do właściwego zorganizowania systemu zgłaszania naruszeń. Chcemy, aby pracownicy mogli łatwo i bez obaw przekazać informacje lub podzielić się wątpliwościami. W tym celu Bank wprowadził Politykę zgłaszania naruszeń i ochrony sygnalistów. Celem Polityki jest wprowadzenie procedury postępowania w przypadku zgłoszeń naruszeń

wewnętrznych zgodnie z Dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/1937 z dnia 23 października 2019 r. w sprawie ochrony osób zgłaszających naruszenia prawa Unii (dalej: Dyrektywa oraz: sygnalista). Polityka określa procedury zgłaszania oraz rozpatrywania zgłoszeń nieprawidłowości w miejscu pracy oraz zapewnienia ochrony sygnalistom przed działaniami odwetowymi. Uzupełnieniem Polityki zgłaszania naruszeń i ochrony sygnalistów jest Polityka środowiska pracy wolnego od niepożądanych zachowań, w postaci Procedury postępowania dotyczącej zgłoszenia niepożądanych zachowań w Alior Bank szczególnie regulującej postępowanie pracodawcy w przypadku otrzymania zgłoszenia występowania nieprawidłowości w środowisku pracy.

[GRI 102-17] Alior Bank zapewnia swoim pracownikom możliwość skorzystania w tym celu z wielu kanałów komunikacji. Zgłoszenie może zostać dokonane ustnie, pisemnie lub mailem na specjalnie

do tego przeznaczone skrzynki mailowe, w tym również bezpośrednio do Członków Zarządu lub Rady Nadzorczej.

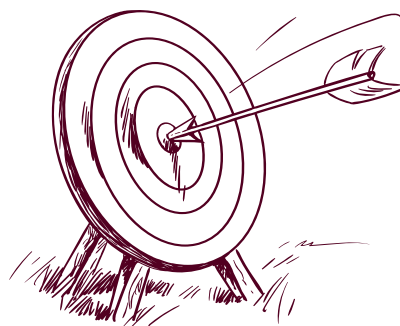
Przyjęty system zgłaszania naruszeń daje możliwość zachowania anonimowości. Bank bezwzględnie wyklucza stosowanie wobec pracownika, który dokonał zgłoszenia naruszenia, jakichkolwiek działań o charakterze represyjnym, dyskryminacyjnym lub innego rodzaju niesprawiedliwego traktowania oraz zapewnia poufność w przypadku, gdy zgłaszający ujawnił swoją tożsamość lub jego tożsamość jest możliwa do ustalenia.

W 2021 roku odnotowaliśmy 86 zgłoszeń dot. potencjalnych naruszeń etyki (m.in. złe traktowanie pracowników przez menedżerów, dyskryminacja, mobbing itd.). Wszystkie zgłoszenia zostały poddane wnikliwej analizie, w efekcie której 16 z nich uznano za zasadne. Wobec stwierdzonych naruszeń wydane zostały rekomendacje mające na celu usunięcie nieprawidłowości.

2.2. Zarządzanie ryzykiem nadużyć

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

Instrukcje w zakresie zarządzania konfliktem interesów obowiązują w największych spółkach Grupy Kapitałowej Alior Bank (Alior Bank S.A., Alior Leasing sp. z o.o., AL Finance sp. z o.o. oraz Alior TFI S.A.). Pozostałe spółki zatrudniają pracowników Alior Banku, którzy są zobowiązani do postępowania zgodnie z zasadami obowiązującymi w Banku.



We wspomnianym dokumencie pracownicy Grupy Kapitałowej Alior Banku znajdą odpowiedzi na pytania, w jaki sposób definiuje się konflikt interesów oraz jak określa się jego potencjalny i rzeczywisty skutek, a także 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 Przystępstwu. Pierwsze z nich określa podstawowe zasady zapewniania zgodności działania Alior Banku oraz wszystkich pracowników Banku i podmiotów z nim współpracujących z przepisami prawa,



regulacjami wewnętrznymi i standardami rynkowymi oraz gdy wynika to z przepisów prawa i właściwych regulacji innych podmiotów, poprzez zarządzanie ryzykiem braku zgodności oraz funkcję kontroli, w tym na pierwszej i na drugiej linii obrony. Bank dąży do przestrzegania przepisów prawa oraz reguł uczciwości i etyki biznesowej we wszystkich dziedzinach swojej działalności. Polityka Bezpieczeństwa określa podstawowe zasady funkcjonowania Systemu Bezpieczeństwa w Alior Banku oraz stanowi podstawę do opracowania polityk, szczegółowych wymagań, procesów i procedur bezpieczeństwa. Jest dokumentem nadrzędnym wobec innych regulacji wewnętrznych Banku związanych z bezpieczeństwem, takich jak Polityka Zapobiegania Przemysłom, Polityka Bezpieczeństwa Systemów Teleinformatycznych, Polityka Ochrony Informacji i Danych Osobowych, Polityka Zabezpieczenia Fizycznego i Technicznego Obiektów Bankowych, Program Przeciwdziałania Praniu Pieniądzy i Finansowaniu Terroryzmu. Dokumenty te mają zastosowanie do wszystkich osób zatrudnionych w Banku, bez względu na podstawę zatrudnienia, jak również dotyczą, w zakresie określonym umowami, pracowników podmiotów zewnętrznych współpracujących z Bankiem.

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

W 2021 roku pracownicy Banku zgłosili 125 przypadków otrzymania prezentów, zaproszeń na konferencje, upominków rzeczowych itp., które zostały odnotowane w specjalnie do tego przeznaczonym rejestrze. Zdecydowana większość zgłoszonych prezentów mieściła się w dopuszczalnym limicie 200 zł. W przypadkach prezentów przekraczających tę wartość zwykle rozwiązaniem jest przeznaczenie takiego przedmiotu na cele charytatywne, np. na rzecz domu dziecka. W przypadku zaproszeń na konferencje lub spotkania biznesowe wydawano zgody, jeżeli tematyka tych wydarzeń była powiązana z obowiązkami służbowymi.

[GRI 205-3]

W 2021 roku zidentyfikowano 69 spraw, które zostały uznane za rzeczywisty przypadek naruszenia obowiązujących zasad unikania konfliktu interesów.

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

Bank prowadzi politykę prezentową mającą na celu zapobieganie zdarzeniom o charakterze korupcyjnym, m.in. poprzez stosowanie zasad przyjmowania i wręczania prezentów w relacjach z klientami i kontrahentami. Podczas przyjmowania oraz wręczania prezentów pracownicy powinni kierować się wyłącznie chęcią budowania relacji biznesowych lub uprzejmością w relacjach z tymi podmiotami. Pracownicy mogą przyjmować wyłącznie prezenty dozwolone i zgodnie z wytycznymi opisanymi w obowiązującej w Banku Instrukcji zarządzania konfliktem interesów. W 2021 roku w Banku nie zostały potwierdzone żadne przypadki korupcji.



2.3. Przeciwdziałanie łamaniu praw człowieka w łańcuchu dostaw

W Alior Banku patrzymy na zewnętrznych partnerów, w tym dostawców, jak na element otoczenia Banku wpływający na nasz potencjał i wizerunek. Dlatego tak ważne dla nas jest, aby nasze wartości i wysokie standardy etyczne były znane i przestrzegane przez współpracujących z nami dostawców, jak również aby przestrzegali oni ogólnie obowiązujące przepisy prawa, w tym w szczególności w obszarze praw pracowniczych, zasad bezpieczeństwa i ochrony zdrowia oraz szeroko rozumianych praw człowieka. Wybór partnerów, z którymi mamy wspólne wartości, postrzegamy jako szansę na budowanie stabilnego i wzrastającego biznesu.

W celu zapewnienia najwyższych standardów oraz ograniczenia ryzyk współpracy z nierzetelnym dostawcą Bank w procesie Kwalifikacji Dostawców opisanym w Polityce Zakupowej stosuje dwustopniowy proces weryfikacji dostawcy.

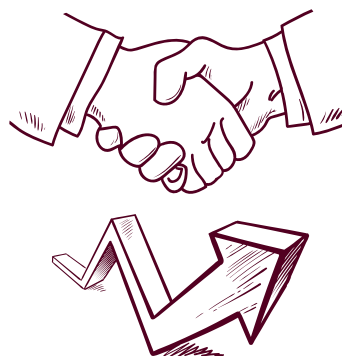
[GRI 102-9]

Etap inicjalny kwalifikacji

Dostawcy nawiązujący relacje z Bankiem w ramach postępowań zakupowych weryfikowani są na wielu wymiarach, w tym w szczególności: w zakresie stabilności finansowej, tzw. sygnałów ostrzegawczych (czyli informacji dostępnych w otwartych źródłach), weryfikacji list kontrolnych, w tym np. w zakresie Listy Ostrzeżeń Publicznych KNF, statusu podatnika czy też w zakresie incydentów zagrażających czynnościom bankowym.

Dodatkowo obligatoryjne jest złożenie przez dostawców oświadczeń „Etyka Biznesu”, w których odnoszą się oni do stosowania przez ich organizację standardów etycznych określonych oświadczeniem. W szczególności są to oświadczenia dotyczące:

1. przestrzegania w relacji z pracownikami obowiązującego prawa, w tym w szczególności: niezatrudnianie nieletnich; niedyskryminowanie pracowników z jakichkolwiek powodów, a w szczególności z uwagi na płeć, wiek, rasę, niepełnosprawność, narodowość, pochodzenie etniczne, orientację seksualną, przekonania polityczne, przynależność związkową (w odniesieniu do nieograniczania wolności zrzeszania się i zawierania umów zbiorowych), czy wyznawaną religię; stosowanie prawa w zakresie minimalnych wynagrodzeń; zapewnienie pracownikom bezpiecznych i zdrowych warunków pracy;
2. przestrzegania w relacji ze środowiskiem i bezpośrednim otoczeniem obowiązującego prawa, w tym w szczególności: przestrzegania przepisów dotyczących ochrony środowiska i niewywierania negatywnego wpływu na bezpośrednie sąsiedztwo;



3. przestrzegania w relacji z innymi podmiotami obowiązującego prawa, w tym w szczególności: nieprowadzenia interesów z podmiotami, których sposób prowadzenia działalności może zagrażać reputacji; respektowania praw własności intelektualnej stron trzecich; uczciwego traktowania kontrahentów i niestosowania w umowach ukrytych warunków;
4. przestrzegania ogólnie obowiązujących przepisów prawa, w tym w szczególności: dotyczących ochrony konkurencji i konsumentów; przepisów i standardów rachunkowych;
5. przestrzegania wysokich standardów etycznych, w tym w szczególności: posiadania własnej etyki zawodowej i kierowania się nią; nietolerowania korupcji; identyfikowania i informowania o potencjalnym konflikcie interesów; niewykorzystywania informacji poufnych i nieujawniania ich.

W 2021 roku prowadzono 770 postępowań zakupowych, z czego 566 zakończyło się zaciągnięciem zobowiązania w roku 2021. W ramach tych postępowań zapraszeni do udziału dostawcy podlegali procesom Kwalifikacji Inicjalnej.

Etap bieżącej kwalifikacji

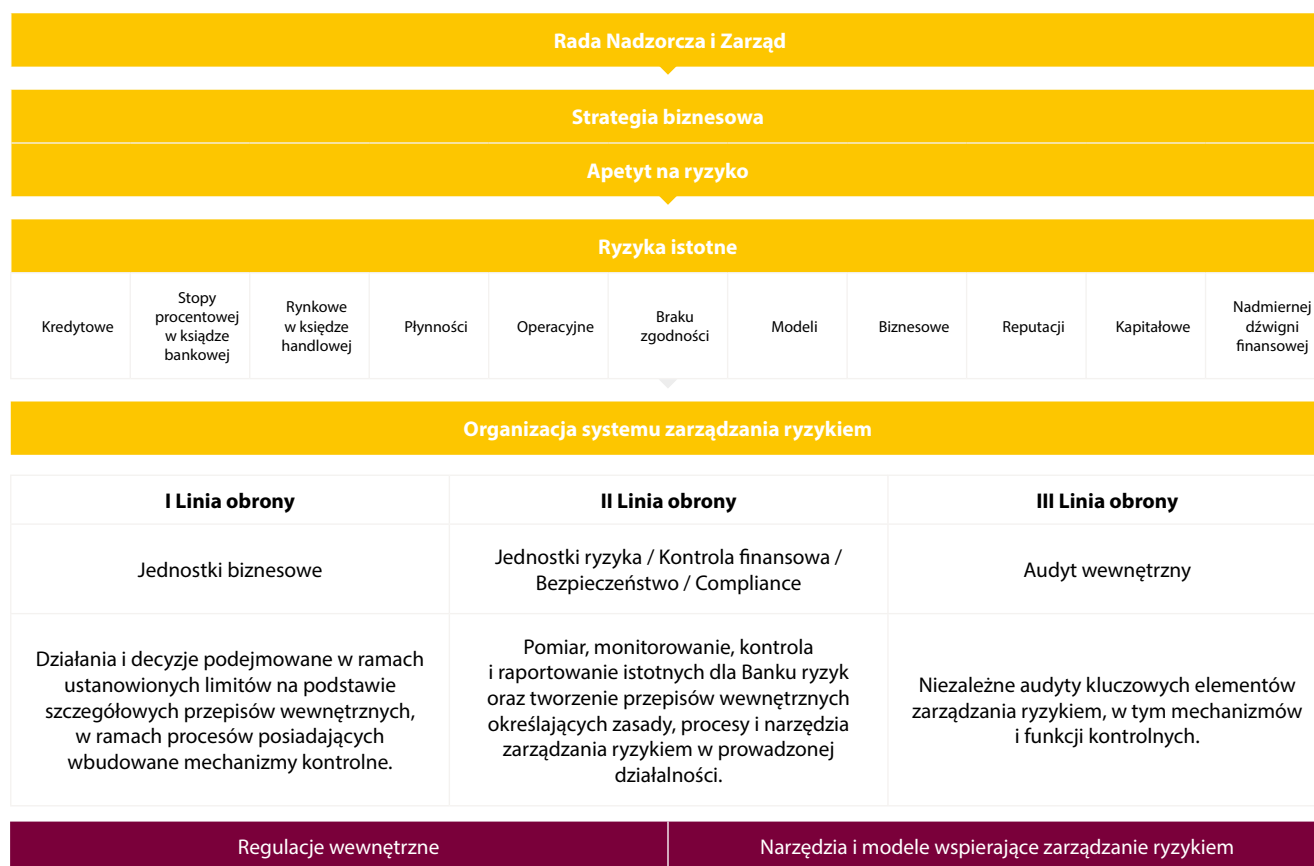
Dostawcy kontynuujący współpracę w ramach już obowiązującej współpracy, dla których wysokość obrotów przekracza 100 tys. zł brutto w roku poprzedzającym cykl bieżącej klasyfikacji, tzw. Roczna Kwalifikacja Dostawców, są weryfikowani w głównych wymiarach opisanych i obowiązujących również w etapie inicjalnym.

W roku 2021 w procesie RKD zweryfikowano 512 dostawców, z czego 484 dostawców zostało zakwalifikowanych pozytywnie, z 21 Bank kontynuuje współpracę przy zastrzonym monitoringu, a 7 otrzymało kwalifikację negatywną.

2.4. Zarządzanie ryzykiem związanym z działalnością biznesową

[GRI 102-15] Zarządzanie ryzykiem jest jednym z najważniejszych procesów wewnętrznych w Banku i Grupie Kapitałowej Alior Banku. Zarządzanie ryzykiem wspiera realizację strategii Banku i ma na celu zagwarantowanie odpowiedniego poziomu rentowności i bezpieczeństwa działalności biznesowej.

Jednocześnie ma zapewnić odpowiedni poziom kontroli ryzyka oraz jego utrzymanie w ramach przyjętej tolerancji na ryzyko (apetyt na ryzyko) w zmieniającym się otoczeniu makroekonomicznym i prawnym. Funkcjonujący w Banku system zarządzania ryzykiem oparty jest na trzech niezależnych liniach obrony.



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

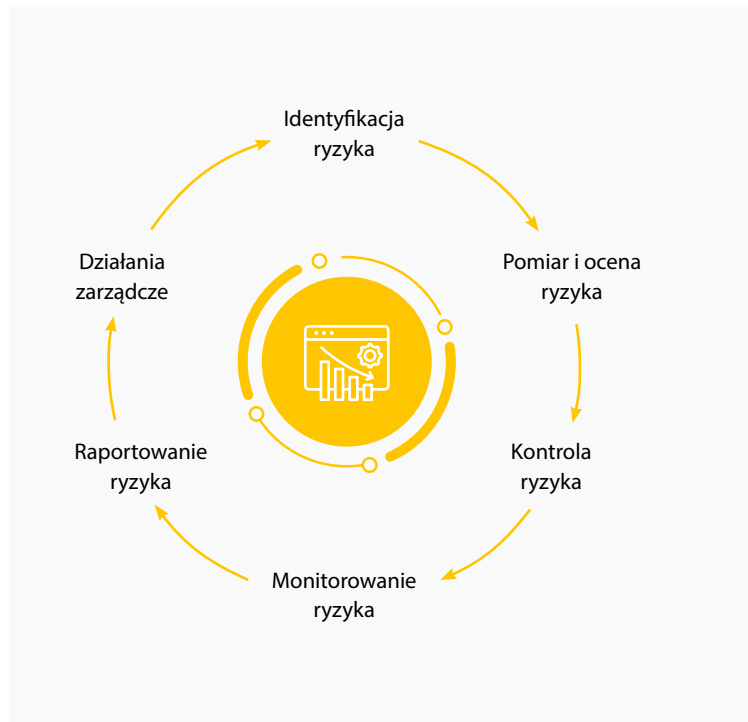
Nadrzędnym celem strategii zarządzania ryzykiem jest zapewnienie odpowiednio wczesnego rozpoznania oraz adekwatnego zarządzania wszystkimi istotnymi ryzykami związanymi z działalnością Banku. Alior Bank dąży do utrzymywania poziomu ryzyka w ramach przyjętego poziomu tolerancji w celu:



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

- Bank zarządza wszystkimi rodzajami ryzyka zidentyfikowanymi w ramach swojej działalności;
- struktura organizacyjna oraz sposób przypisania funkcji do poszczególnych jednostek Banku zapewniają precyzyjny podział obowiązków oraz mitygują ryzyko powstawania konfliktu interesów;
- proces i metody zarządzania ryzykiem są adekwatne do skali działalności Banku oraz dostosowane do istotności, skali i złożoności danego ryzyka;
- proces zarządzania ryzykiem jest regularnie dostosowywany do nowych czynników i źródeł ryzyka oraz zmieniającego się otoczenia ekonomicznego i regulacyjnego;
- metody zarządzania ryzykiem są okresowo weryfikowane i walidowane;
- zarządzanie ryzykiem jest zintegrowane z procesami planistycznymi i kontrolingowymi;
- poziom ryzyka jest regularnie monitorowany i odnoszony do systemu limitów obowiązujących w Banku, a Zarząd i Rada Nadzorcza Banku otrzymują regularnie informacje na temat profilu i poziomu ryzyka.

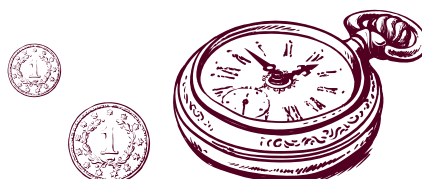
System zarządzania ryzykiem ma charakter kompleksowy i jest zintegrowany z procesami operacyjnymi Banku. Podstawowe etapy procesu zarządzania ryzykiem stanowią:



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

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

W ramach prowadzonej działalności Bank identyfikuje jako istotne następujące ryzyka: kredytowe, rynkowe, płynności, operacyjne, braku zgodności, modeli, biznesowe, reputacji, kapitałowe i nadmiernej dźwigni finansowej. Spośród nich Bank uznaje za 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 ryzyka operacyjne i braku zgodności.



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



Ryzyko kredytowe

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

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

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

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

Ryzyko operacyjne

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

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

Monitorujemy ryzyko operacyjne na wszystkich poziomach organizacji.

Ryzyko rynkowe

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

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

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

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

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

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



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

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

Ryzyko płynności

Ryzyko płynności oznacza ryzyko niemożności zrealizowania zobowiązań płatniczych wynikających z pozycji bilansowych i pozabilansowych, które Bank posiada.

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

Ryzyko braku zgodności

Ryzyko braku zgodności (ryzyko compliance) to ryzyko poniesienia sankcji prawnych, powstania strat finansowych, bądź utraty reputacji wskutek niezastosowania się Banku, podmiotów działających w jego imieniu lub jego pracowników do przepisów prawa, wymogów organów nadzoru, regulacji wewnętrznych bądź przyjętych standardów postępowania i norm etycznych oraz gdy wynika to z przepisów prawa i właściwych regulacji innych podmiotów.

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

Ryzyko środowiskowe

Mierzmy ryzyko środowiskowe finansowanych przez nas klientów i inwestycji jako odpowiedzialna społecznie instytucja finansowa. Dla klientów, których łączne zaangażowanie (aktualne i wnioskowane) przekracza 1 mln zł, przeprowadzamy staranną ocenę ryzyka środowiskowego, w tym ryzyka społecznego.

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

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

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

- produkcja lub sprzedaż broni i uzbrojenia oraz pojazdów bojowych, statków lub okrętów wojskowych,
- działalność hazardowa,
- uprawa tytoniu, produkcja wyrobów tytoniowych, hurtowa sprzedaż nieprzetworzonego tytoniu,
- rybołówstwo w wodach morskich, w przypadku, gdy przedsiębiorstwo używa sieci dryfujących do połowu o długości przekraczającej 2,5 km,



- destylowanie, rektyfikowanie i mieszanie alkoholi,
- produkcja 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,
- transakcje o charakterze spekulacyjnym, z wyłączeniem limitów skarbowych zabezpieczonych kaucją,
- przedsięwzięcia mogące wygenerować wysokie ryzyko reputacyjne,
- przedsiębiorstwa działające niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa polskiego lub prawa kraju prowadzenia działalności lub nieposiadające koncesji, zezwoleń, zgód lub uprawnień, które są wymagane do prowadzenia danej działalności,
- działalność mająca negatywny wpływ na znajdujące się w sąsiedztwie obszary chronione na mocy prawa krajowego lub konwencji międzynarodowych, miejsc zainteresowania naukowego, siedlisk gatunków rzadkich lub zagrożonych, a także wpływająca negatywnie na miejsca o znaczeniu kulturowym lub archeologicznym.

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

W Banku funkcjonują liczne polityki dotyczące zarządzania ryzykiem. Są to min.: Strategia Zarządzania Ryzykiem Grupy Kapitałowej Alior Bank, Polityka zarządzania ryzykiem kredytowym w Alior Banku, Polityka zarządzania ryzykiem koncentracji kredytowej, Polityka Zarządzania Ryzykiem Modeli, Polityka zarządzania ryzykiem operacyjnym w Alior Banku, Polityka Zarządzania Kapitałem i Planowania Kapitałowego w Alior Banku.

03

KLIENT W CENTRUM UWAGI

str. 26-34

3.1. Głos klienta

Badania poziomu satysfakcji (NPS)

Dzięki badaniom satysfakcji klientów wg metody NPS (*Net Promoter Score*) otrzymujemy cykliczną informację o ogólnym poziomie satysfakcji klientów ze współpracy z Bankiem oraz skłonności do polecenia innym Alior Banku. Stale realizowane badania pozwalają także na ocenę produktów znajdujących się w ofercie Banku oraz kanałów ich dystrybucji.

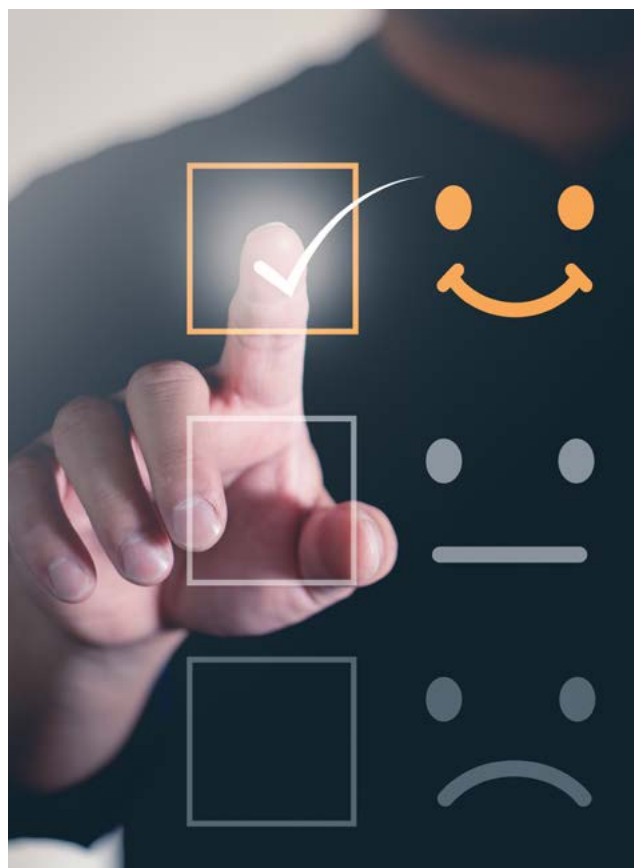
W 2021 roku przeprowadziliśmy badania telefoniczne (CATI) oraz internetowe (CAWI) na grupie ponad 57 tys. klientów Banku. Badanie NPS relacyjne Banku realizowane w czwartym kwartale z wynikiem 36, potwierdziło, że rok 2021 był kolejnym, w którym podnieśliśmy satysfakcję klientów.

Badaniem NPS obejmujemy również klientów, którzy bezpośrednio przed nim korzystali z konkretnych produktów, usług czy kanałów dystrybucji, dzięki czemu uzyskujemy bardziej szczegółową wiedzę o interesujących nas aspektach funkcjonowania Banku. Poza badaniami, które realizujemy w formie stałej, zrealizowaliśmy w 2021 roku również szereg nowych badań, które były odpowiedzią na pojawiające się w Banku potrzeby wsłuchania się w głos klienta, związane np. z wprowadzeniem nowych procesów czy funkcjonalności.

Jednym z nich było cykliczne badanie satysfakcji z obsługi przez InfoNinę (wirtualną asystentkę wspierającą proces obsługi klientów kontaktujących się z infolinią banku. 96 proc. klientów potwierdziło, że informacje przekazane przez InfoNinę są zrozumiałe, a 65 proc. klientów przekazało, że wsparcie udzielone przez wirtualną asystentkę pozwoliło na załatwienie sprawy).

Analizę wyników badań wspierają stale rozwijane dashboards analityczne, które z jednej strony pozwoliły na daleko idącą automatyzację obróbki informacji pozyskiwanych od klientów, co umożliwia szybszą i łatwiej przyswajalną dla odbiorcy prezentację danych wynikowych, a z drugiej umożliwiły łączenie danych pozyskiwanych z badań z informacjami dającymi obraz cyklu życia klienta w Banku.

Kolejny rok pokazał nam, że klienci w relacji z Bankiem zwracają szczególną uwagę na aspekty związane z wygodą obsługi. Z badań przeprowadzonych w 2021 roku wynika, że 40 proc. klientów oceniając Bank w badaniach relacyjnych, wskazało wygodę jako czynnik determinujący wystawioną ocenę. Kolejne miejsca zajęły aspekty zależne od czynnika ludzkiego oraz związane z ceną.



Relacje z klientami Klienci KI

W obszarze Customer Experience w 2021 roku koncentrowaliśmy działania na inicjatywach i usprawnieniach przekładających się wprost na wygodę klienta. Był to rok mijający nadal pod znakiem pandemii, która wymaga od wielu firm maksymalnego przejścia do świata cyfrowego. Podejmowaliśmy aktywności optymalizujące nasze procesy pod kątem szybkości załatwienia sprawy oraz bez konieczności wychodzenia z domu.

Działaliśmy w procesie związanym z otwieraniem rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych za pośrednictwem Videoselfie, dzięki któremu w łatwy i szybki sposób klient mógł zawrzeć z nami umowę o produkt. Wypracowaliśmy rekomendacje do procesu zawierania umowy o kredyt gotówkowy, których wdrożenie jest dla nas priorytetem ze względu na zapewnienie naszym klientom nowoczesnych i oczekiwanych rozwiązań.

Wdrożyliśmy na stronie internetowej specjalny przycisk „otwórz konto”, aby z dowolnego miejsca naszej strony klient mógł w dowolnym momencie otworzyć rachunek.

Badaliśmy rynek pod kątem oferowanych przez inne banki funkcjonalności, oferowanych usług czy skoncentrowanych na potrzebach klientów z dysfunkcją wzroku. Cały czas szukaliśmy obszarów, które możemy zoptymalizować i rozwinąć w celu zapewnienia najwyższej jakości usług, wykazując się jedynie empatią tak istotną w dzisiejszych czasach.

Sprawdziliśmy funkcjonalności bankowości internetowej, mobilnej oraz infolinii dla klienta indywidualnego i biznesowego, zweryfikowaliśmy w jaki sposób konkurencja dokonuje modyfikacji telefonu zaufanego, weryfikowaliśmy treści komunikatów IVR oraz na stronie internetowej odnośnie obsługi w czasie pandemii (również dla klientów niepełnosprawnych). Zajęliśmy się porównaniem ofert dla naszych młodszych klientów (13-17 lat), aby również dla nich być partnerem w codziennym bankowaniu.

Kierowaliśmy działania również w kierunku zapewnienia odpowiedniej edukacji klientom za pośrednictwem infolinii, i tak na początku roku wprowadziliśmy standardy w rozmowach sprzedażowych dla klienta, który jest zainteresowany jedynie poznaniem oferty Banku, ale jeszcze nie zdecydował się na rozpoczęcie procesu wnioskowania o produkt.

Dzięki standardom rozmów, klient dzwoniący na naszą infolinię może liczyć na jakość obsługi na najwyższym poziomie.

Wszystkie nasze działania mają na celu dostarczenie klientom narzędzi niezbędnych do wygodnego bankowania i samodzielnego załatwienia wielu spraw bez konieczności kontaktu z pracownikiem. W 2021 roku uzupełniliśmy bazę FAQ dla klienta o kluczowe tematy związane z Bankowym Funduszem Gwarancyjnym czy Profilem Zaufanym, a to wszystko w oparciu o głos klienta, który wskazuje nam, które obszary warto uzupełnić w zakresie dodatkowych informacji.

W celu skrócenia uzyskania odpowiedzi na zadane pytanie za pośrednictwem formularza na stronie WWW, zmodyfikowaliśmy go tak, aby osoba, która jest naszym klientem mogła od razu zalogować się do bankowości internetowej i zadać pytanie jako klient Banku.



Klienci KB

2021 rok to również początek prac nad poprawą doświadczeń naszych klientów biznesowych. W ramach Strategii CEX KB zaproponowaliśmy kilkadziesiąt inicjatyw opartych o trzy główne filary – Wygodę, Wiarygodność i Człowieka, mających bezpośrednie przełożenie na wzrost satysfakcji klienta w codziennym bankowaniu.

Biorąc pod uwagę uwarunkowania rynkowe i okres ograniczeń pandemicznych, udrożniliśmy i zaktualizowaliśmy jeden z podstawowych kanałów wymiany informacji pomiędzy klientem a opiekunem w Platformie Komunikacyjnej BPRO. Ułożyliśmy i pogrupowaliśmy procesy tak, aby były jak najbardziej optymalne dla klientów, część z nich centralizując, a inne przekazując bezpośrednio do opiekunów biznesowych w oddziałach bankowych. W trybie ciągłym pracujemy nad wzrostem obsługiwanych zapytań i skróceniem czasu udzielania odpowiedzi w tym kanale. Dodatkowo pracowaliśmy, wspólnie z biznesem, nad zwiększeniem dostępnych funkcjonalności w kanałach mobilnych, tj. płatności zagranicznych czy płatności z wykorzystaniem BLIK-a (finalizację tych funkcjonalności planujemy na rok 2022).

Chcąc ograniczyć braki informacyjne, wdrożyliśmy model spójnej, wielokanałowej komunikacji dotyczącej m.in. zmian w cennikach. Obecnie docieramy do klientów z najważniejszymi zmianami w wielu nośnikach, wykorzystujemy kanały cyfrowe, voiceboty, wyciągi bankowe, ale także bezpośredni kontakt opiekunów biznesowych.

Kolejnym elementem poprawy doświadczeń klientów jest stworzona strategia Fair Play. Najważniejsze informacje dotyczące podstawowych funkcjonalności systemowo-produktowych komunikujemy naszym nowym klientom, a obecnych klientów informujemy o możliwościach, które pozwalają na unikanie opłat za prowadzenie posiadanych rachunków firmowych.

W ramach inicjatyw podtrzymujących odpowiednie relacje biznesowe podkreślamy ogromną rolę opiekuna klienta w procesie obsługi i wsparcia posprzedażowego. Zaproponowaliśmy model automatycznej aktualizacji danych opiekuna wraz z wysyłką bieżącej informacji przekazywanej w kanałach cyfrowych.

W tym rozwiązaniu wspiera nas robot Relacjusz, który w trybie tygodniowym, w przypadku zmiany, informuje klienta biznesowego o wsparciu i danych teleadresowych swojego opiekuna w aplikacjach internetowych i mobilnych.

Całościowe działania podejmowane przez Bank w zakresie obsługi klientów biznesowych pozwoliły na podniesienie wskaźnika rekomendacji Banku (NPS), a także dalszy wzrost satysfakcji ze współpracy z opiekunem.

3.2. Doświadczenie klienta



Alior Bank oferuje wiele możliwości w zakresie obsługi klienta, zarówno w ramach sprzedaży produktów bankowych, jak i późniejszej obsługi. Nieustannie pracujemy nad poprawą jakości obsługi i wprowadzamy kolejne udogodnienia.

Poprawa jakości obsługi

W 2021 roku kontynuowaliśmy realizację badania jakości obsługi w placówkach metodą tajemniczego klienta. Skupiliśmy się na sprawdzeniu jakości obsługi i jakości oferowania produktów inwestycyjnych oraz ubezpieczeń do pożyczki gotówkowej. Wyniki posłużyły nam do zdiagnozowania krytycznych punktów w obsłudze klienta oraz do pracy nad zaobserwowanymi problemami.

Miniony rok upłynął pod znakiem pandemii koronawirusa również w kontekście badań jakości obsługi. W realizowanych badaniach sprawdzaliśmy, czy pracownicy w placówkach realizują standardy i wytyczne dotyczące przygotowania placówek do obsługi podczas COVID-19.

W naszych badaniach, oprócz sprawdzania kwestii związanych z jakością rozmowy sprzedażowej, skupiliśmy się również na monitoringu elementów wskazanych w nowych standardach. Uruchomiliśmy także dodatkowy proces natychmiastowego przekazywania informacji wewnątrz naszej organizacji tak, aby jak najszybciej wdrażać rozwiązania zwiększające bezpieczeństwo klientów w placówkach.

Upraszczenie komunikacji



W 2021 roku kontynuowaliśmy projekt upraszczania komunikacji kierowanej do klienta. W Banku został powołany Zespół Upraszczenia Komunikacji i Zarządzania Jakością Sprzedaży. Każdego dnia zmieniamy język tekstów, ich architekturę

oraz planujemy rozmieszczenie kluczowych i mniej istotnych z punktu widzenia klienta informacji.

Upraszczenie tekstów – od początku trwania projektu uprościliśmy ponad 700 dokumentów i informacji. Codziennie powiększamy pulę uproszczonych tekstów, aby klient dostawał bardziej czytelne, przejrzyste i proste komunikaty z naszego Banku. Do tej pory zmieniliśmy m.in.: listy i e-maile operacyjne, odpowiedzi na reklamacje, opinie bankowe, zaświadczenia i dyspozycje, SMS-y operacyjne i windykacyjne, komunikaty głosowe oraz pisemne. Cały czas trwają prace m.in. nad dokumentami prawnym czy wezwaniami windykacyjnymi. Chcemy również poszerzyć nasze działania o kolejne obszary, które wymagają zmian w korespondencji.

Sztuczna inteligencja – pracowaliśmy też nad komunikatami głosowej asystentki infolinii w ramach projektu InfoNina. Zaopiniowaliśmy kilkadziesiąt procesów informacyjnych. Każda wypowiedź voicebota była przez nas upraszczana zgodnie z zasadami prostego języka.

Z miesiąca na miesiąc zwiększaliśmy liczbę komunikatów – tak, aby były proste i klarowne dla naszych klientów. Przez cały rok zaopiniowaliśmy ponad 2 tys. komunikatów. Dzięki temu klienci uzyskują odpowiedzi na swoje pytania znacznie szybciej i bez potrzeby kontaktu z infolinią. Mogą np. uzyskać informacje na temat procesu logowania do bankowości czy zmian w regulaminach.

Edukacja i promocja – angażowaliśmy się również w pracę nad strategią projektu, jego promocję i edukację. Dzieliłiśmy się wiedzą z naszymi pracownikami w zakresie prostego pisania. Wysyłaliśmy newsy edukacyjne, posty oraz stworzyliśmy ciekawą stronę, która informuje o projekcie. Jednak co najważniejsze – w tym roku udostępniiliśmy „Podręcznik prostego pisania” dla całego banku oraz dwa e-szkolenia. E-szkolenia ukończyło ponad 2,1 tys. pracowników z kilkudziesięciu różnych zespołów.

W całym 2021 roku stawialiśmy też na promocję naszego projektu na zewnątrz organizacji. Promowaliśmy działania w mediach społecznościowych na: Facebooku, LinkedInie i Twitterze. Nie zabrakło również promocji projektu wśród pracowników Banku (dlatego m.in. zorganizowaliśmy edukacyjny „Tydzień prostego języka”).

Razem z innymi bankami podpisaliśmy „Deklarację banków w sprawie standardu prostego języka” – to inicjatywa Związku

Banków Polskich. Przystąpiliśmy także do grupy roboczej ds. prostej komunikacji bankowej, która działa przy ZBP. W ramach spotkań wypracowaliśmy „Dobre praktyki prostej komunikacji bankowej” (tzw. katalog podstawowych zasad prostego języka).

Modernizacja oddziałów

Kontynuujemy modernizację naszych oddziałów. Już 69 placówek otrzymało nowy format – aktualnie przekształcamy kolejną.

Zmiany, które wprowadziliśmy, zapewniają naszym klientom najwyższy komfort obsługi. Szczególnie cenne są wydzielone stanowiska – pozwalają na dyskrecję podczas rozmów z klientami. Oprócz tego, jeśli spotkanie wymaga szczególnej prywatności, pracownicy mają do dyspozycji wydzieloną i oszkloną strefę.

Dodatkowo w każdym zmodernizowanym oddziale znajduje się strefa digital. Wszyscy klienci mogą skorzystać z bankowości internetowej lub aplikacji mobilnej naszego Banku. Wspierają ich w tym pracownicy oddziałów, jeśli pojawi się taka potrzeba, pokazując funkcjonalności tych narzędzi.



Strefa klienta

W 2021 roku w zakładce na stronie internetowej „Strefa Klienta” kontynuowaliśmy zbieranie głosu klientów odnośnie do procesów, produktów i usług, dzięki czemu mogliśmy kształtować je w sposób maksymalnie prosty i dopasowany do oczekiwań. W zakładce cały czas zamieszczamy informacje na temat zmian czy usprawnień wdrożonych w Banku, wyniki rankingów i konkursów branżowych.



Proces rekomendacyjny

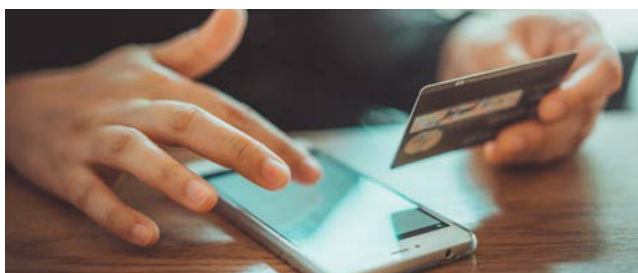
Kontynuowaliśmy działania podjęte w ramach prac grupy rekomendacyjnej, gdzie przy współpracy i zaangażowaniu kluczowych jednostek analizujemy najbardziej wolumenowe kategorie reklamacyjne, a następnie wpływamy na czynniki, które do niej doprowadziły, zarówno produktowe, jak i procesowe. Wypracowaliśmy rekomendacje działań usprawniających oraz terminy wdrożenia. Dzięki działaniom grupy rekomendacyjnej spadek reklamacji zgłoszonych w 2021 roku względem roku poprzedniego wynosi 15 proc.

W 2021 roku uruchomiliśmy proces rekomendacyjny w obszarze klienta biznesowego, pracując nad ograniczeniami wolumenów zarówno zapytań, jak i reklamacji. W wyniku przeprowadzonych analiz dot. przyczyn wysokiej liczby zgłoszeń i dzięki wsparciu komórek biznesowych odpowiedzialnych za procesy i produkty, wypracowaliśmy ponad 47 rekomendacji zmian, modyfikacji i usprawnień.

Efektem jest obniżenie liczby kontaktów klienta z Bankiem oraz prawie 30-proc. spadek reklamacji w porównaniu z poprzednim rokiem.

3.3. Innowacje

Alior Bank sukcesywnie realizował swoje cele w zakresie innowacji, mimo odczuwalnego wpływu trwającej wciąż pandemii COVID-19. Zreorganizowana została struktura odpowiadająca za nawiązywanie współpracy z zewnętrznymi podmiotami, które również dla Banku są jednym ze źródeł innowacji. W nowym systemie dwa wyspecjalizowane zespoły w ramach Departamentu Innowacji, Partnerstw Strategicznych i Fintech zajmują się bieżącym scoutingiem dostawców produktów, usług czy technologii (Fintech). Departament realizował również projekty skupiające się głównie na poprawie doświadczeń klientów Banku, szczególnie w obszarze interakcji z dostarczanymi przez Bank systemami oraz nowymi usługami. Kontynuowaliśmy również poszukiwania nowych produktów i usług możliwych do implementacji w mobilnej aplikacji Banku, które będą odpowiedzią na codzienne potrzeby naszych klientów.



Customer Problem Lab

W ramach wsparcia klientów, którzy zwracają się bezpośrednio do Rzecznika Klienta lub Zarządu Banku dbaliśmy o szybkie działanie i wypracowanie rozwiązań dla klientów, które wychodziły naprzeciw ich oczekiwaniom. Często były to skomplikowane sprawy, które wymagały szybkiej reakcji. Inicjowaliśmy spotkania, na których zbieraliśmy opinie różnych jednostek Banku i wypracowaliśmy rozwiązania, aby wyeliminować ryzyko wystąpienia podobnych sytuacji. Sporne kwestie rozstrzygaliśmy na korzyść klientów, aby okazać swoje zrozumienie i partnerską postawę w codziennym bankowaniu.

Rzecznik Klienta Alior Banku

W Banku ponadto funkcjonuje Rzecznik Klienta Alior Banku. Rzecznik Klienta to ostatnia instancja odwoławcza w procesie reklamacji. Takie odwołanie można wnieść w przypadku, jeżeli dotychczasowe odpowiedzi na reklamacje oraz ewentualne odwołania nie spełniają oczekiwań klienta. Działalność Rzecznika przyczyniła się do wzrostu poczucia bezpieczeństwa klientów dzięki sprawnej i obiektywnej weryfikacji zgłaszanych przez nich problemów.



W tych działaniach kierujemy się założeniami obowiązującej strategii „Więcej niż bank”. Utrzymujemy na bardzo wysokim poziomie usługi z zakresu otwartej bankowości dla TPP (*Third Party Provider*), przy czym również rozszerzaliśmy wykorzystanie dyrektyw PSD2. Udostępniliśmy także nowe płatne usługi dla biznesu bazujące na API. Wsparcie Departamentu Innowacji, Partnerstw Strategicznych i Fintech było skupione na projektach dotyczących rozwoju procesów i produktów stricte w kontekście aplikacji użytkowanych przez klienta. Projektowane innowacje oparte były na mocnej koordynacji działań biznesu z jednostkami kompetentnymi w badaniu użyteczności systemów, projektowania UX/UI, design thinking czy akceleracji rozwiązań dostarczanych przez startupy.

Partnerstwa Fintech i Partnerstwa Strategiczne

W ramach Partnerstw Fintech w 2021 roku kontynuowaliśmy projekty rozpoczęte z partnerami pozyskanymi w ramach poprzednich edycji programu RBL_START oraz poszukiwaliśmy nowych partnerów z ciekawymi propozycjami produktów i usług, które byłyby komplementarne w stosunku do tych świadczonych przez Bank. Rozpatrzyliśmy ok. 100 potencjalnych partnerstw. Zorganizowaliśmy ponad 60 warsztatów z zespołami produktowymi i potencjalnymi partnerami. Powstało z tego 12 projektów, z których 4 trafiły do realizacji w zeszłym roku. Duża część z projektów zostanie wdrożona w pierwszym półroczu 2022 roku. W ramach partnerstw technologicznych skupialiśmy się na poprawie doświadczenia klienta w korzystaniu z usług już obecnych w naszym ekosystemie aplikacji oraz na dodaniu usług komplementarnych np. w sferze płatności.

Dzięki współpracy Partnerstw Fintech, Partnerstw Strategicznych wraz z zespołem produktowym Daily Banking wdrożone zostały rachunki z telemedycyną, w ramach których rozdaliśmy prawie 3000 voucherów uprawniających do korzystania z darmowych porad telefonicznych internisty. Wynikiem prac zespołów było również m.in. udostępnienie oferty BIK Alert dla klientów Banku czy rozszerzenie dostępności aplikacji mobilnej Banku na nowych telefonach Huawei. Dodatkowo rozwijamy partnerstwa z instytucjami publicznymi w zakresie dostępu do danych.

UX Research & Service Design

Zespół UX Research w 2021 roku ukonstytuował się jako dostawca etapu zero przy projektowaniu produktów i ich zmian, jak również dostawca danych i badań klientów, na bazie których podejmowane są decyzje. Realizowaliśmy projekty wspierające optymalizacje doświadczeń użytkowników w kanałach cyfrowych Banku.

W 2021 roku zrealizowaliśmy kilkanaście projektów badawczych, skupiając się na poprawianiu procesów w kanałach cyfrowych (Alior Mobile, Alior Online, BusinessPro) oraz w wewnętrznych systemach bankowych. Skorzystaliśmy i będziemy korzystać z tak pozyskanej wiedzy o klientach, ich potrzebach i zaobserwowanych wśród nich trendach jako głównych źródeł inspiracji do budowania konceptów nowych produktów i usług, co pozwala weryfikować pomysły na bardzo wstępnych etapach rozwoju. Dodatkowo we współpracy z zespołem UX Service Design generujemy i badamy nowe koncepty produktów daily banking, których potencjał będzie badany z klientami w 2022 roku. W końcu 2021 roku wystartowaliśmy z nowym narzędziem –



Repozytorium Badawczym, które promuje myślenie skoncentrowane na potrzebach klientów poprzez dzielenie się wiedzą o ich opiniach.

Open banking

Alior Bank należy do banków, które na polskim rynku przodują we wdrażaniu rozwiązań opartych o usługi otwartej bankowości. W lutym 2021 roku Bank udostępnił na Sandbox pierwsze API Premium (API FX Trade) umożliwiające automatyczne zlecenie transakcji wymiany walut. Usługi mogą przetestować wszyscy zainteresowani klienci biznesowi, partnerzy i użytkownicy portalu developera. Poziom obsługi TPP jest na wysokim poziomie, co wyróżnia z pewnością Bank na polskim rynku.

Sukcesywnie rosła również liczba klientów korzystających z usług otwartej bankowości świadczonych przez Alior Bank w roli TPP. Na koniec 2021 roku Bank był już zintegrowany z 9 największymi bankami w Polsce. Dzięki temu klienci w procesie pożyczkowym sprawnie i bezpiecznie potwierdzają swoje dochody wpływające na rachunki w innych bankach, natomiast w bankowości elektronicznej mogą też agregować informacje o tych rachunkach i inicjować z nich przelewy.



RBL_VC

RBL_VC – korporacyjny fundusz inwestycyjny Alior Banku w 2021 roku przeprowadził wyjście z inwestycji w PayPal poprzez sprzedaż posiadanych udziałów, realizując wysoki zwrot z zaangażowanego kapitału.

Fundusz RBL_VC pozostaje udziałowcem spółki Autenti, która od momentu inwestycji konsekwentnie zwiększa skalę prowadzonej działalności. Rozwiązania Autenti zostały zaimplementowane w ramach cyfryzacji wybranych procesów w Banku. Fundusz pozytywnie ocenia dalszy potencjał wzrostu spółki oraz możliwości wdrożenia jej produktów w innych podmiotach z grupy kapitałowej. Niewykluczone są kolejne inwestycje w tym obszarze.

W roku 2021 Fundusz zacieśnił współpracę z jednostkami innowacyjnymi podmiotów z grupy kapitałowej PZU. Obecnie prowadzi pogłębioną analizę czterech podmiotów, które są atrakcyjne inwestycyjnie oraz wykazują potencjalnie istotne synergie z podmiotami z grupy.

3.4. Odpowiedzialna sprzedaż

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



W 2021 roku kontynuowaliśmy działania dla pracowników oddziałów, w ramach których wzmacnialiśmy wiedzę o wymaganiach 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 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. Jako operator usługi kluczowej, w myśl Ustawy o Krajowym Systemie Cyberbezpieczeństwa (implementującej wymagania europejskiej dyrektywy NIST), Bank spełnia wysokie wymagania w zakresie cyberbezpieczeństwa wynikające z przepisów prawa oraz rekomendacji KNF. W 2021 roku wszystkie kluczowe systemy informatyczne Alior Banku przetwarzające dane klientów oraz uczestniczące w procesach realizacji transakcji finansowych zostały poddane dogłębny testom bezpieczeństwa dzięki czemu mamy pewność, że dane i środki finansowe klientów są w Alior Banku bezpieczne. Nad bezpieczeństwem danych i transakcji klientów czuwa też działający 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu zespół wysoko kwalifikowanych specjalistów prowadzących ciągle monitoring bezpieczeństwa zarówno Banku, jak i bezpieczeństwa transakcji finansowych naszych klientów.

Nasi eksperci od cyberbezpieczeństwa nie tylko aktywnie śledzili pojawiające się na rynku nowe zagrożenia, ale również

analizowali trendy w tym obszarze i na tej podstawie modyfikowali i dostosowali systemy bezpieczeństwa.

W 2021 roku Bank prowadził również aktywną współpracę sektorową w zakresie cyberbezpieczeństwa – zarówno z innymi bankami, jak i z Bankowym Centrum Cyberbezpieczeństwa działającym przy Związku Banków Polskich, angażując się w pracę wielu grup roboczych czy forów (np. Forum Bezpieczeństwa Transakcji Płatniczych, Forum Threat Intelligence).

Dzięki tak kompleksowemu podejściu do cyberbezpieczeństwa w 2021 roku Bank nie odnotował żadnych istotnych incydentów z zakresu bezpieczeństwa danych oraz wyróżnił się szczególnie wysokim bezpieczeństwem transakcji przekładającym się na znikomy poziom fraudów transakcyjnych.



3.6. Ochrona danych osobowych

Ochrona danych osobowych naszych klientów, a zarazem danych objętych tajemnicą bankową, to jeden z priorytetów Alior Banku. Bank jest administratorem danych osobowych milionów klientów i przetwarza je dla różnych celów, z których cele sprzedażowe są najistotniejsze, choć nie są jedyne. Zależy nam na tym, aby chronić prywatność naszych klientów. Od czasu wejścia w życie Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (zwanego dalej: „RODO”), Bank zmodyfikował swoje podejście do ochrony danych. Zgodnie z RODO Bank stawia na ocenę ryzyka związanego z przetwarzaniem danych już we wstępnej fazie projektowania (*privacy by design*) oraz dokonuje oceny skutków dla przetwarzania danych we wszystkich nowych istotnych procesach i projektach.

Od ponad 3 lat obowiązywania RODO obserwujemy stałą, a nawet zwiększającą się zainteresowanie tematem ochrony danych osobowych i to zarówno u osób fizycznych, jak i osób prawnych i innych podmiotów, które od 2018 roku zaczęły zwracać baczniejszą uwagę na tę kwestię. Na skrzynkę Inspektora

Ochrony Danych nieustannie wpływają pisma i wnioski klientów o realizację praw wynikających z RODO. Zapewne skłaniają do tego ogromne kary finansowe, które może nałożyć organ ochrony danych oraz ogromny rozgłos, jaki związany był z RODO, a także rosnąca świadomość, jak cennym towarem w XXI wieku są dane i informacja. Bank odpowiada na wnioski w ustawowym terminie i z najwyższą starannością.

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

Nowe wyzwania stanowią natomiast nowe interpretacje i kary nakładane na administratorów danych zarówno w Polsce, jak i w innych krajach UE. Powodują one, że banki muszą szybko dostosowywać się do nowych decyzji i rozwiązań. Staramy się w tym zakresie być na bieżąco i reagować szybko w obszarach ewentualnego ryzyka.

3.7. Bezpieczna bankowość elektroniczna

Jako zaawansowany technologicznie bank jesteśmy świadomi tego, że wraz z postępem technologicznym i cyfryzacją usług finansowych codziennie pojawiają się też nowe zagrożenia, które musimy jako zaangażowany w bezpieczeństwo bank przewidzieć, a następnie im sprostać. Dlatego też Alior Bank przykłada szczególną uwagę do bezpieczeństwa środków finansowych powierzonych przez klientów, dokładając staranności w zapewnianiu klientom możliwości bezpiecznego bankowania w kanałach elektronicznych.

W 2021 roku rozbudowaliśmy nasze systemy monitorujące i chroniące środki finansowe klientów w bankowości elektronicznej (np. FDS – ang. *Fraud Detection System* oraz Tarcza Malware – autorskie rozwiązanie opracowane przez ekspertów Banku zajmujących się cyberbezpieczeństwem). Dostosowaliśmy te systemy do nowo wdrażanych usług (np. BLIK-C), wdrożyliśmy w nich kilkanaście udoskonaleń, pozwalających w jeszcze lepszym stopniu odpowiadać na obecne i przyszłe zagrożenia dla bezpieczeństwa bankowości elektronicznej.



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

W 2021 roku Bank ponownie wsparł akcją edukacyjną z zakresu cyberbezpieczeństwa „Bankowcy dla Edukacji”, zorganizowaną przez Związek Banków Polskich i Warszawski Instytut Bankowości. Celem akcji było promowanie wiedzy z zakresu cyberbezpieczeństwa, gospodarki elektronicznej oraz płatności elektronicznych.

04

ZATRUDNIENIE.
KIM SĄ NASI PRACOWNICY?

str. 36-45

4.1. Liczba pracowników

[GRI 102-8]
[GRI 401-1] Na koniec 2021 roku w Grupie Kapitałowej Alior Banku zatrudnienie wyniosło 7 441 etatów (7 678 osób). Najwięcej spośród naszych pracowników pracuje w Alior Banku –

6 749 etatów (6 886 osób). W 2021 roku ok. 10 proc. zatrudnionych to osoby, które powróciły do Alior Banku po okresie pracy w innych firmach.

Pracownicy Alior Banku (osoby) w podziale na rodzaj zatrudnienia

	Mężczyźni	Kobiety
Umowa na czas nieokreślony	2 091	3 713
Umowa na czas określony	339	637
Umowa na okres próbny	42	43
Umowa na zastępstwo	8	13

Pracownicy Alior Banku (osoby) w podziale na wymiar czasu pracy

	Mężczyźni	Kobiety
Pełen etat	2 399	4 175
Pół etatu i więcej	21	169
Mniej niż pół etatu	60	62

Pracownicy Alior Banku (osoby) w podziale na wiek

	Mężczyźni	Kobiety
<30	479	733
30-50	1 795	3 357
>50	206	316

Pracownicy Alior Banku (osoby) w podziale ze względu na strukturę organizacyjną

	Mężczyźni	Kobiety
Członkowie Zarządu*	7	0
Menedżerowie	361	388
Pozostali	2119	4018

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

Strategia HR wynika bezpośrednio ze strategii „Więcej niż bank”: jej celem jest stworzenie takich warunków – w zakresie pracowników, organizacji, procesów HR – które umożliwią realizację priorytetów strategicznych Banku na lata 2020 – 2022+.

Jako że strategia „Więcej niż bank” zakłada budowanie długoterminowych, wartościowych relacji z klientami, opartych na wiedzy pracowników, tworzonych przez nich kompleksowych rozwiązaniach eksperckich, ich zaangażowaniu i doradztwie, strategią HR na 2022+ jest zapewnienie, że Alior Bank będzie Bankiem Zaangażowanych Ekspertów.



Alior Bank będzie pracodawcą dla **ekspertów** dzięki swobodzie działania, świetnemu zespołowi oraz zwinnemu środowisku pracy, nastawionemu na ciągłe doskonalenie, pełne wykorzystanie potencjału oraz pozytywne doświadczenie pracownika.



Dzięki temu Bank zapewni **klientowi** doskonałe doświadczenie, zbudowane na wygodzie, prostocie i wartościowej relacji. Staniemy się bankiem pierwszego wyboru dla wybranych segmentów klientów.



Pozwoli nam to na stabilny rozwój, gwarantujący stale rosnącą wartość firmy, zaufanie **akcjonariuszy** i kapitał na przyszłość.

Stawiamy na dalszy rozwój kluczowych ról i umiejętności eksperckich. Uruchamiamy programy reskillingowe koncentrujące się wokół nabywania umiejętności o rosnącym popycie i cenionych przez klientów. Wspieramy rozwój kompetencji przywódczych w zakresie właściwego zarządzania ekspertami. W obliczu COVID-19 Bank podjął szereg działań w zakresie wzmacniania efektywności i komfortu pracowników m.in. w obszarach: zarządzanie zmianą, zarządzanie zespołem rozproszonym, doskonalenie kompetencji w zakresie pracy zdalnej.

Pion HR działania koncentruje na kluczowych filarach związanych z zarządzaniem zasobami ludzkimi: efektywność i długotrwałe relacje, organizacja ekspercka, doświadczenie pracownika.



Trwałe relacje



Rozwój



Doświadczenie

W 2021 roku otrzymaliśmy Certyfikat Top Tech Employer, który jest nadawany przez portal Bulldogjob, a jego celem jest promowanie najlepszych pracodawców IT. Dwuetapowy proces certyfikacji – oparty na merytorycznej ocenie działań w naszym Pionie IT, badał 4 obszary: środowisko pracy, proces wytwarzania oprogramowania, jakość kodu, satysfakcja i rozwój.

W badaniu wzięli udział nasi pracownicy – developerzy i menedżerowie. Powyżej średniej ocenili kwestie związane z wytwarzaniem oprogramowania, co w połączeniu z wysoką oceną atmosfery pracy pokazuje, że w pełni zasłużyliśmy na ten tytuł.

Top Tech Employer oznacza, że jesteśmy organizacją, która zarówno daje swoim pracownikom satysfakcję z pracy, jak i spełnia współczesne standardy rynkowe w zakresie technologii i praktyk programistycznych.



4.2. Zmiany w obsłudze pracownika

W ogólnosiwiatowej sytuacji COVID-19 Bank dostosował sposób obsługi kadrowo-płacowej pracowników, w tym tych, którzy przenieśli się z lokalizacji biur do pracy zdalnej. W konsekwencji znacznie przyśpieszyła automatyzacja procesów, umożliwiając w ten sposób efektywność i szybkość ich realizacji. Duża część dotąd papierowych wniosków kadrowych została przeniesiona do portalu pracowniczego Kompas. Wprowadziliśmy automatyczne monity informacyjne. Infolinia kadrowo-płacowa została dostosowana do znacznie większej częstotliwości zapytań (5 tys. e-maili i telefonów miesięcznie).

Alior Bank elastycznie obsługuje nowe, masowe procesy związane z pandemią, m.in. ewidencje i rozliczenie nowego zasiłku na opiekę dziecka czy rozliczanie pracy w kwarantannie.

W ramach zielonej transformacji realizowanej w zakresie strategii Pion HR wdrożył rozwiązanie e-podpisu z wykorzystaniem platformy Autenti. Ponad 90 proc. zawieranych umów o pracę i porozumień dotyczących zmiany warunków zatrudnienia, a także umowy cywilnoprawne oraz większość świadectw pracy podpisujemy właśnie drogą elektroniczną. Dzięki działaniom digitalizacyjnym pracownicy sprawy kadrowe mogą załatwiać szybko i sprawnie. Do procesów, które w pełni wykonywane są elektronicznie, należą: wnioskowanie o nieobecność, rozliczanie pracy w godzinach nadliczbowych, tworzenie i modyfikacja harmonogramów czasu pracy, elektroniczna karta ewidencji czasu pracy. Dokumenty takie jak paski płacowe, dokument IMIR czy PIT-y udostępniamy pracownikom w formie elektronicznej w narzędziach samoobsługi pracownika i menedżera. Dla pracowników przygotowaliśmy elektroniczne formularze na stronie internetowej, dzięki którym mogą zgłaszać nam zmiany swoich danych w systemie kadrowym

bez konieczności przesyłania dokumentów papierowych. Inicjowanie procesu zatrudnienia pracownika na umowę o pracę lub umowę cywilnoprawną czy zmiana warunków zatrudnienia również odbywa się elektronicznie poprzez zbudowane narzędzia i wnioski w systemie wspomnianej już samoobsługi. Wszystko to, w połączeniu z rozwiązaniem e-podpisu, daje czytelny obraz, iż świadomie i odpowiedzialnie działamy, dobrze rozumiejąc koncepcję i potrzebę zrównoważonego rozwoju.

Należy wspomnieć, że wdrożenie podpisów elektronicznych dla pracowników, dzięki którym w dobie pandemii Zarząd oraz kadra menedżerska mają możliwość zdalnego podpisywania dokumentów, bez konieczności pojawiania się w biurze, stanowi nie tylko istotny element dbałości organizacji o zdrowie wszystkich pracowników w dobie COVID-19, lecz także umożliwia efektywność pracy zdalnej.

W Alior Banku został wyodrębniony zespół przeznaczony do obsługi spraw pracowniczych zgłaszanych przez pracowników. Jego stałym elementem jest infolinia obsługiwana przez specjalistów kadrowo-płacowych, pięć dni w tygodniu, przez osiem godzin dziennie. Pracownicy mają też możliwość kontaktu ze specjalistami kadrowo-płacowymi za pośrednictwem adresu e-mail. Każdego dnia otrzymujemy ponad 200 zgłoszeń pracowników, które obejmują też osoby przebywające na długotrwałych nieobecnościach. W celu zachowania pełnej transparentności procesu zgłoszenia są rejestrowane, a pracownicy otrzymują zwrotne informacje o ich realizacji. Dzięki wsparciu zespołu pracownicy Banku uzyskują też pomoc w zrozumieniu przepisów Kodeksu pracy i innych, związanych ze stosunkiem pracy.

4.3. Warunki pracy

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

W Banku zadania BHP wykonywane są zgodnie z aktualnymi przepisami prawa obowiązującymi w tym zakresie. Regulacje zobowiązują do stosowania szeroko pojętej profilaktyki wypadkowej oraz prowadzenia okresowych szkoleń BHP dla wymaganych grup osób zatrudnionych. Pracownicy rozpoczynający pracę przechodzą szkolenie wstępne, którego celem

jest budowanie świadomości bezpiecznego zachowania w miejscu pracy. W celu przygotowania zatrudnionych do umiejętności praktycznych udzielania pomocy przedmedycznej organizowane są kursy pozwalające zdobyć stosowne przygotowanie.

Bank jest bezpiecznym miejscem pracy dla naszych pracowników. Łączna liczba nieobecności pracowniczej wszystkich pracowników Banku w 2021 roku wynikająca z wypadków w trakcie lub w drodze do pracy wyniosła 534 dni robocze. W przeliczeniu na wszystkich pracowników Banku stanowi to ok. 0,005 proc. ich czasu pracy.

[GRI 403-2]

Dbamy o to, aby nasi pracownicy mieli dostęp do najświeższych informacji dotyczących Banku oraz spraw pracowniczych. Z myślą o nich powstał portal pracowniczy Kompas. Jest to narzędzie, które ma możliwości podobne do znanych wszystkim z mediów społecznościowych. W Kompasie publikujemy codziennie newsy, dzięki temu każdy ma dostęp do bieżących informacji. Kompas pozwala także na sprawną komunikację między pracownikami (za pośrednictwem czata), prowadzenie własnego profilu, tworzenie grup społecznościowych, które sprzyjają integracji. Kompas jest także dostępny jako aplikacja w każdym smartfonie służbowym pracownika.

W Alior Banku wprowadzamy elastyczne metody pracy. Organizowane są np. grupy projektowe, które łączą w jednym miejscu wiele kompetencji (biznesowych, analitycznych, programistycznych i testerskich) niezbędnych do realizacji



ok. **26 tys.** zapytań telefonicznych obsłużyła infolinia HR (i ok. **25,7 tys.** zapytań mailowych)



11,5 tys. – średnie miesięczne oszczędności po wprowadzeniu podpisu cyfrowego Autenti (i o **5 tys.** kartek papieru mniej)



ok. **5,7 tys.** paczek świątecznych i wyprawek wydanych w ramach ZFS



950 osób wspartych zasiłkiem opiekunczym

danego przedsięwzięcia. Główną zaletą tego podejścia jest skrócenie ścieżki komunikacyjnej, co ułatwia zwinne działanie i szybkie reagowanie na zmieniające się wymagania lub technologię.

Promujemy elastyczne formy zatrudnienia wszędzie tam, gdzie jest to możliwe pod względem realizowanych zadań oraz obowiązujących regulacji. Tym samym staramy się dostosować do oczekiwań kandydatów i pracowników w ułatwianiu rozpoczęcia współpracy z Bankiem oraz dawać możliwość utrzymania work-life balance lub elastycznego łączenia pracy z edukacją. Alior Bank daje szansę na dostęp do pracy w branży finansowej lokalnym społecznościom. Siedziby Banku zlokalizowano w największych ośrodkach miejskich w Polsce. Oddziały pokrywają teren całej Polski. Dodatkowo duże centrum zlokalizowano w Rzeszowie.

Co roku pracujemy nad angażującym środowiskiem pracy

Alior Bank działa na rzecz rozwijania i pielęgnowania zaangażowania, co wymaga dwukierunkowej relacji pomiędzy pracodawcą i pracownikiem.

Działania w tym zakresie skupiają się na wszystkich pracownikach, a narzędziem diagnostycznym służącym do budowania właściwego wsparcia w tym zakresie jest przeprowadzane badanie opinii i zaangażowania wszystkich jednostek i komórek organizacyjnych Banku. Umożliwia ono poznanie i zrozumienie czynników wpływających w znaczny sposób na sprawne i efektywne funkcjonowanie Banku. Wyniki badania stanowią informację zwrotną dla Zarządu Banku, prezentują nastawienie pracowników do pracodawcy, ich motywację do pracy oraz stanowią wskaźnik potencjalnej rotacji lub absencji. W wyniku przeprowadzanego badania opinii i zaangażowania pracowników, Bank wyciąga wnioski i podejmuje decyzje oparte na faktach i dotyczące wprowadzenia koniecznych działań.

4.4. Benefits

Alior Bank udostępnia wszystkim pracownikom szeroką i różnorodną ofertę benefitów i świadczeń pracowniczych. Dokłada przy tym starań, by spełniały potrzeby różnorodnych grup i były atrakcyjne w odniesieniu do opinii pracowników oraz najnowszych trendów rynkowych. W ofercie Banku znajdują się m.in.:



Opieka medyczna



Ubezpieczenie na życie



Świadczenia z ZFŚS



Zniżki partnerów



Oferta pracownicza

Pomimo pandemii w ramach Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych dużą popularnością wśród pracowników cieszyły się karty Multisport, z których skorzystała ponad połowa pracowników, co stanowi kontynuację trendu z roku poprzedniego. W roku 2021 wysłano blisko 6 tys. wyprawek i paczek świątecznych dla dzieci pracowników, a z „wczasów pod gruszą” skorzystało prawie 5 tys. pracowników.

W roku 2021 przeznaczono na Fundusz Pomocy więcej środków niż w roku poprzednim. Celem Funduszu Pomocy jest bezzwrotne wsparcie materialne dla pracowników Banku i członków ich rodzin, którzy znaleźli się w szczególnie trudnej sytuacji życiowej.

W Alior Banku funkcjonuje również Sekcja Sportowa prowadzona przez grupę pracowników Banku, skupiająca osoby uprawiające jedną dyscyplinę sportu lub jeden rodzaj aktywności w celu realizacji celów sportowych lub rekreacyjnych. Istotą funkcjonowania sekcji jest zachęcanie do ruchu, promowanie zdrowego stylu życia i umożliwienie integracji wśród pracowników Banku.

Alior Bank jako pracodawca ma świadomość ogromnego znaczenia kwestii zdrowia oraz poczucia bezpieczeństwa wśród swoich pracowników, dlatego oferowane benefity w tym zakresie mają zaspokajając potrzeby jak najszerzej grupy w jak najlepszy sposób. Opieka medyczna i ubezpieczenie na życie to świadczenia, które zachęcają do dbania o zdrowie i pozwalają na zabezpieczenie przyszłości pracowników i członków ich rodzin w sytuacjach, kiedy potrzebne jest leczenie lub wsparcie finansowe. Dzięki grupowemu charakterowi świadczeń Alior Bank może uzyskać dla swoich pracowników znacznie lepsze warunki, niż otrzymaliby oni w ofertach indywidualnych.

Partnerem oferującym pakiety medyczne i ubezpieczenia dla pracowników i ich rodzin są spółki Grupy PZU. Oferta ubezpieczenia na życie poszerzyła się o część finansowaną przez Bank z wysoką sumą ubezpieczenia na wypadek śmierci oraz pojawiły się nowe warianty dobrowolne. Opieka medyczna wyróżnia się szerokim zakresem, w tym usług stomatologicznych. Obecnie z pakietów w PZU Zdrowie korzysta ponad 5,6 tys. pracowników, a z ubezpieczenia sponsorowanego PZU Życie 4,9 tys. Ponadto – na dobrowolne, wybrane warianty Alior Bank zapisanych ma 3,5 tys. pracowników.

GRI 102-41]



Uwzględniamy wygodę i łatwość dostępu do usług medycznych. Prywatna opieka medyczna zapewnia większy komfort leczenia poprzez elastyczne rozwiązania i dogodny kanał umawiania wizyt. Zapewniamy: standardy dostępności – wizyty u internisty, pediatry lub lekarza rodzinnego realizowane w ciągu maksymalnie 24h, u specjalistów w ciągu maksymalnie 5 dni roboczych, natomiast u specjalistów dziecięcych do 14 dni roboczych. Uwzględniamy kwestię swobody leczenia – zwrot kosztów leczenia poza siecią dostawcy, pozwalający na dowolny wybór miejsca leczenia. Zapewniamy brak konieczności posiadania skierowania na wizyty u specjalistów. Respektujemy skierowania na badania diagnostyczne od lekarzy spoza sieci dostawcy. Infolinia dostawcy usług czynna jest przez całą dobę, 7 dni w tygodniu. Pracownicy Alior Banku mają do dyspozycji 130 placówek własnych dostawcy oraz ponad 2000 placówek współpracujących, a także dostęp do portalu i aplikacji mobilnej ułatwiający korzystanie z usług medycznych (umawianie online, przypomnienia, e-wizyty). Istotnym elementem jest atrakcyjna cena pakietów – zdrowie pracowników ma dla Banku ogromne znaczenie, dlatego w dużej mierze współfinansuje podstawowe pakiety.

W zakresie ubezpieczenia na życie szczególnie istotne jest zapewnienie pracownikom poczucia bezpieczeństwa oraz wsparcia finansowego w razie nieprzewidzianych zdarzeń życiowych.

W ramach ubezpieczenia grupowego Alior Bank oferuje sponsorowane ubezpieczenie na wypadek śmierci oraz warianty dobrowolne z wysokimi sumami ubezpieczenia, dzięki którym pracownicy mogą dopasować zakres ubezpieczenia do swoich potrzeb oraz sytuacji życiowej.

[GRI 401-2]

Oprócz zapewnienia pracownikom samej opieki Alior Bank dba również o odpowiednie informowanie pracowników o zakresie ubezpieczeń oraz wyjaśnianie, w jaki sposób można z niej w pełni skorzystać, poprzez materiały informacyjne czy Infolinię dla pracowników. Istotne jest, by pracownicy otrzymywali szybką i odpowiednią pomoc, gdy zaistnieje taka potrzeba.

Alior Bank w trosce o zdrowie pracowników podejmuje również działania dodatkowe mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa pracowników. W okresie pandemii COVID-19 Bank zorganizował akcje szczepień:

- przeciw grypie – w sytuacji ograniczonej dostępności preparatów Bank umożliwił zaszczepienie się przeciw grypie najbardziej potrzebującym ochrony grupom pracowników,
- przeciw COVID-19 – Bank włączył się w akcję szczepień organizowaną przez pracodawców.

Zgodnie z wytycznymi ustawodawcy Bank wdrożył do spółek Grupy Kapitałowej PPK – Pracownicze Plany Kapitałowe. Aktualnie poziom partycypacji pracowników w programie PPK wynosi ponad 43 proc.

[GRI 102-41]

4.5. Zarządzanie różnorodnością

Alior Bank jest świadomy, że firmy promujące różnorodność w miejscu pracy mają szansę na osiągnięcie lepszych wyników niż te, które nie budują kultury włączającej. Kwestia różnorodności płci w organach zarządczych oraz wśród kadry kierowniczej wyższego i średniego szczebla jest dla nas istotna. Bank zarządza różnorodnością (w tym różnorodnością płci) w organach zarządczych oraz wśród kadry pracowniczej. Alior 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, wzbogacając kompetencje służące efektywności. W ramach podejścia do różnorodności i włączania dbamy o to, by każdy czuł się w Banku dobrze i był traktowany z godnością i szacunkiem. Nie tolerujemy żadnych form niewłaściwych relacji w stosunku pracy. Chcemy mieć pewność, że każda osoba czuje się częścią zespołu oraz że jest akceptowana za to, kim jest, m.in. niezależnie od płci, wieku i bez względu na swoje pochodzenie.

Obowiązująca w Banku Polityka doboru i oceny członków Zarządu i Rady Nadzorczej zapewnia różnorodność wykształcenia, doświadczenia zawodowego, wieku oraz płci członków Zarządu i Rady Nadzorczej w szczególności poprzez zapewnienie udziału kobiet w procesie wyboru i równe traktowanie kandydatów bez względu na płeć. Corocznie Alior Bank informuje o udziale kobiet i mężczyzn odpowiednio w Zarządzie i w Radzie Nadzorczej Banku w okresie ostatnich pięciu lat.

W samym Alior Banku 64 proc. osób zatrudnionych stanowią kobiety. Co roku zwiększa się grono „aliorowych” dzieci (w 2021 na urlopie macierzyńskim lub rodzicielskim przebywało łącznie 775 osób, w tym 172 osoby korzystały z urlopów ojcowskich). W Alior Banku kwestie związane z różnorodnością dotyczą wielu aspektów działalności Banku i mają na względzie poszanowanie innych osób, równe ich traktowanie i wykorzystanie potencjału pracowników. Bank i jego pracownicy w swoim codziennym postępowaniu kierują się „Zasadami Dobrej Praktyki Bankowej” przyjętymi przez Związek Banków Polskich. Standardy rekrutacji są zgodne z Dyrektywą UE w sprawie równego traktowania przy zatrudnieniu, co oznacza, że Bank przestrzega zapisów w zakresie równego traktowania przy zatrudnieniu i wykonywaniu zawodu.

[GRI 401-3]

Alior Bank wymaga wzajemnego szacunku w stosunku do osób zatrudnionych na wszystkich stanowiskach, nie akceptując żadnych form dyskryminacji. Bank zapewnia prawo wszystkim osobom z niepełnosprawnością do pracy, preferując jednocześnie integrację zawodową osób z niepełnosprawnościami zatrudnianych na otwartym rynku pracy.

W tym zakresie Bank zatrudnia 77 osób z orzeczoną niepełnosprawnością. Nadto, Bank zapewnia adekwatne warunki pracy, sprawiając, że aż 68 proc. z tych osób ma ponad 5-letni staż pracy w Alior Banku. Połowa z tych pracowników wykonuje prace w obszarze operacji i sprzedaży. Dane te potwierdzają

Zarząd Banku					
	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2021
kobiety	3	1	1	2	0
mężczyźni	3	6	6	4	7

[GRI 405-1]

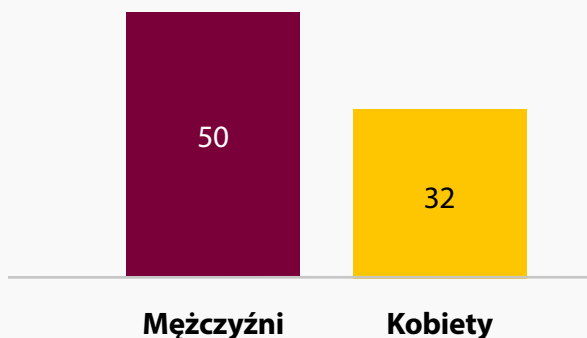
Rada Nadzorcza Banku					
	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2021
kobiety	1	1	0	1	2
mężczyźni	7	7	7	6	6

dążenie Banku do wyrównywania szans w zatrudnieniu przez znoszenie barier utrudniających i ograniczających zawodowe funkcjonowanie osób z niepełnosprawnością. Dopuszczamy zdalne formy zatrudnienia dzięki posiadanym w tym zakresie uregulowaniom, co ułatwia Bankowi dostosowywanie formy zatrudnienia do uwarunkowań wynikających z niepełnosprawności.

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

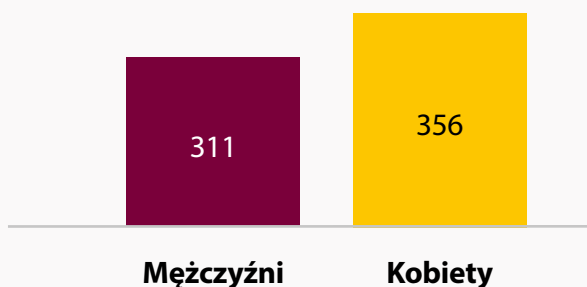
[GRI 405-1]

Kadra menedżerska wysokiego szczebla (osoby)



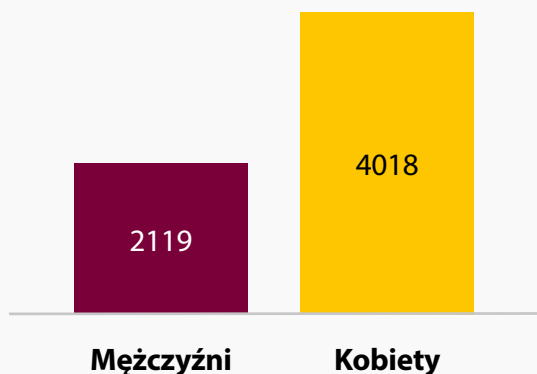
Udział kobiet zatrudnionych na stanowiskach menedżerskich średniego i niższego szczebla jest wyższy od udziału mężczyzn i stanowi 53 proc. wobec 47 proc. udziału mężczyzn.

Kadra menedżerska średniego i niższego szczebla (osoby)



Kobiety stanowią 65 proc. kadry zatrudnionej na stanowiskach specjalistycznych oraz eksperckich, podczas gdy udział mężczyzn wynosi w tej grupie 35 proc.

Pracownicy na stanowiskach specjalistycznych i eksperckich (osoby)



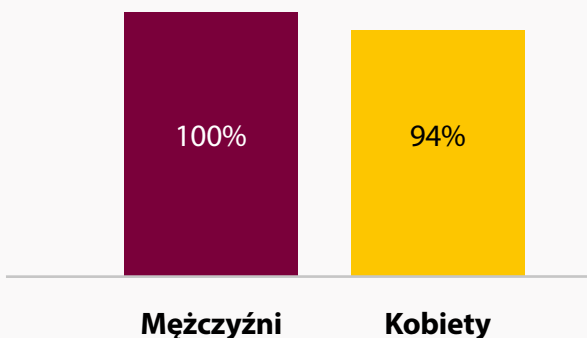
Chcemy, aby w Alior Banku pracowali najlepsi specjaliści i eksperci rynkowi. Naszym pracownikom oferujemy więc atrakcyjne wynagrodzenia, które reguluje polityka wynagrodzeń spełniająca m.in. następujące cele:

- promuje prawidłowe i skuteczne zarządzanie ryzykiem oraz zniechęca do podejmowania nadmiernego ryzyka,
- wspiera realizację strategii dotyczącą zrównoważonego rozwoju oraz ostrożnej polityki zarządzania ryzykiem,
- ogranicza konflikt interesów,
- 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.

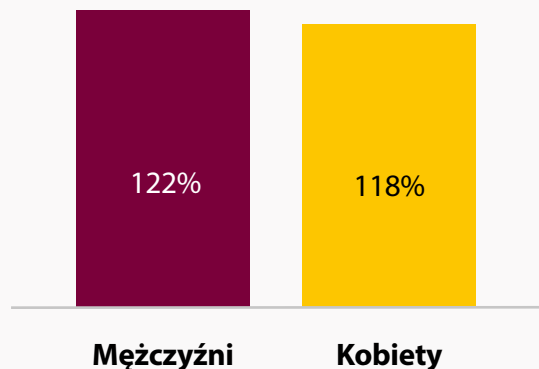
Co ważne – regulacje w obszarze wynagrodzeń mają wszystkie spółki z Grupy zatrudniające powyżej 10 pracowników.

W 2021 roku banki działające w Polsce pod egidą Związku Banków Polskich wypracowały wspólnie metodologię raportowania różnic płacowych pomiędzy kobietami a mężczyznami (tzw. luka wynagrodzeniowa). Luka wynagrodzeniowa wyniosła w 2021 roku zaledwie 6 proc. i wynika z historycznych różnic w demografii zatrudnienia w różnych obszarach Alior Banku.

Luka wynagrodzeniowa (kobiety/ mężczyźni) – zgodnie z metodologią ZBP



Wynagrodzenie najniższego szczebla względem płacy minimalnej (2800 zł brutto w 2021 roku) w podziale na płeć



[GRI 406-1]

W Alior Banku obowiązuje polityka przeciwdziałania zachowaniom niepożądanym, w ramach której Bank wprowadza szereg działań prewencyjnych, ale i we właściwy sposób reaguje w sytuacji podejrzenia lub otrzymania zgłoszenia dotyczącego

potencjalnie występujących działań, których nie akceptujemy. W roku 2021 Komisja Etyki nie potwierdziła żadnego przypadku dyskryminacji w Alior Banku.

4.6 Rozwijanie kompetencji pracowników

[GRI 404-2]

Wszystkie procesy i priorytety biznesowe wspieramy w Alior Banku specjalnymi programami rozwojowymi. Spójnie z wyznaczoną na lata 2020 – 2022 strategią „Więcej niż bank” stale troszczymy się o wspieranie wszystkich jej części, nieustannie dbając o realny rozwój kompetencji pracowników i kadry menedżerskiej Banku. Polityka w zakresie szkoleń i rozwoju zapewnia pracownikom Alior Banku możliwość eksperckich specjalizacji w wybranej dziedzinie, rozwijając kompetencje własne, wynikające z realizowanych obowiązków oraz aspiracji, a także związane z zarządzaniem zespołem. System zarządzania oraz wdrożony model rozwoju pozwalają na skuteczne ukierunkowanie specjalistów oraz rozwój ich kariery. Udostępniamy

pracownikom programy szkoleniowe przeprowadzone przez trenerów zarówno wewnętrznych, jak i zewnętrznych. Oferta obejmuje szkolenia produktowe, sprzedażowe i związane z jakością obsługi, szkolenia z umiejętności interpersonalnych oraz umiejętności menedżerskich.

W 2021 roku średnia liczba dni szkoleniowych przypadająca na pracownika zatrudnionego na umowę o pracę (jeden etat) wyniosła 2,15 dnia, co – uwzględniając skalę zatrudnienia – daje prawie 116 tysięcy godzin szkoleniowych przeprowadzonych w Banku.

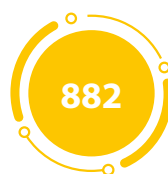
[GRI 404-1]



Przeszkolonych pracowników (860 onboarding do sieci własnej + 3149 pozostałe szkolenia)



Osoby przeszkolone w placówkach partnerskich (579 onboarding + 372 pozostałe szkolenia)



Uczestników egzaminów zdalnych (certyfikacja KNF)



Szkoleń e-learningowych (262 nowe szkolenia i testy + 254 aktualizacje)

W roku 2021 z uwagi na panującą sytuację pandemiczną kontynuowaliśmy niestacjonarną formułę dostarczania wiedzy dla pracowników. Dzięki wdrożeniu kolejnych rozwiązań zdalnych, pomimo braku możliwości spotkań stacjonarnych dostarczaliśmy wiedzę wspierającą realizację celów biznesowych. Kontynuowaliśmy wypracowane wspólnie z PZU oraz PZU Życie rozwiązania umożliwiające organizację i przeprowadzanie zdalnych egzaminów dla osób ubiegających się o wpis do Rejestru Agentów.

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

W 2021 roku kontynuowaliśmy dla Sieci Sprzedaży program onboardingu, wspierający zarówno nowego w organizacji pracownika, jak również jego przełożonego. Zdobywanie wiedzy wśród nowo zatrudnionych pracowników oddziałów własnych wspierane jest poprzez platformę grywalizacyjną, która łączy zdobywanie niezbędnej wiedzy z elementami rywalizacji. Rozpoczęliśmy również przygotowania do wdrożenia nowego, bardziej ergonomicznego i przyjaznego użytkownikowi procesu onboardingu dla jednostek centralowych.

We wrześniu 2021 roku uruchomiliśmy platformę webinarową, dzięki której osoby prowadzące szkolenia (zarówno pracownicy Banku, jak i eksperci zewnętrzni) mogą bardziej efektywnie przekazywać wiedzę i doświadczenie dla szerszego grona zainteresowanych. To właśnie na tej platformie realizowane były warsztaty prowadzone w ramach cyklu „Strefa Rozwoju”, podczas których uczestnicy otrzymywali wiedzę związaną np. z zarządzaniem energiami wewnętrznymi lub stylami komunikacji. Dzięki temu projektowi w bezpieczny dla pracowników sposób tylko w IV kwartale 2021 roku w projekcie wzięło udział 990 pracowników Banku.

Mając na uwadze wyzwania związane z pracą zdalną i zachowaniem work-life balance, w grudniu 2021 roku oddaliśmy w ramach pilotażu do dyspozycji pracowników platformę wellbeingową Mindgram, dzięki której zyskali oni dostęp do nielimitowanych wydarzeń z obszaru szeroko pojętego dobrostanu oraz możliwość komunikacji za pomocą chatu z psychologiem, psychologiem dziecięco-młodzieżowym oraz psychodietetykiem.

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 to pracownicy określonego departamentu mogą wychodzić z inicjatywą szkoleniową. Rozwój w tym zakresie dotyczy obszarów:

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

W ramach tego programu pracownik może ubiegać się o partycypację pracodawcy w kosztach poniesionych na naukę, np. studia podyplomowe, lub wnioskować o sfinansowanie działania rozwojowego, dzięki któremu zdobędzie kluczowe dla Banku kompetencje.



W ramach Grupy Kapitałowej wszystkie spółki regularnie dokonują przeglądów wdrożonych polityk, procedur, instrukcji i innych regulacji. Oprócz przeglądów wprowadzane są nowe standardy wynikające z wewnętrznych potrzeb poszczególnych organizacji lub z wytycznych zewnętrznych regulatorów. Wdrażane dokumenty określają ogólny kierunek organizacji i ustalają zasady, jakimi poszczególne spółki kierują się w danych kwestiach tematycznych.



05

ODPOWIEDZIALNOŚĆ WOBEC SPOŁECZEŃSTWA I OTOCZENIA

Działania z zakresu społecznej odpowiedzialności biznesu stanowią ważny element funkcjonowania Alior Banku i są wpisane w strategię. Jako instytucja finansowa, pełniąca też funkcję instytucji zaufania publicznego, Alior Bank wspiera organizacje, które niosą realną pomoc potrzebującym, a także włącza się w inicjatywy odpowiadające na wyzwania społeczne i środowiskowe. Pandemia koronawirusa dodatkowo potwierdziła, że działania CSR mają szczególną moc, a wspieranie tych, którzy są na pierwszej linii frontu walki z koronawirusem, jest obowiązkiem. Dlatego też Bank aktywnie angażuje się w różnorodne działania na rzecz potrzebujących, pomagając ochronie zdrowia oraz przedsiębiorcom.

5.1. Działania podjęte w 2021 roku

Bieg Przemyska Piątka

[GRI 102-12]
[GRI 413-1]

Alior Bank zaangażował się w dofinansowanie biegu „Przemyska Piątka dla Hospicjum” w ramach inicjatywy – „Pomaganie na rzecz innych”. Wydarzenie zostało zorganizowane przez Rycerskie i Szpitalne Bractwo św. Łazarza z Jerozolimy we współpracy z Przemyskim Klubem Biegacza. Bank przekazał kwotę 10 000 zł Stowarzyszeniu, dzięki której możliwe było m.in. zakupienie nagród. Wydarzenie odbyło się 26 września i zgromadziło kilkuset miłośników biegania.

Współpraca z Narodowym Centrum Krwiodawstwa i powołanie Koła Honorowych Dawców Krwi Alior Banku

30 czerwca podpisaliśmy z Narodowym Centrum Krwi porozumienie o współpracy, w ramach którego utworzone zostało Koło Honorowych Dawców Krwi (HDK) Alior Banku. Koło liczy ponad 110 osób (stan na 18 stycznia 2022 r.). Od 10 maja 2021 r.

23 Centra Krwiodawstwa i Krwiolecnictwa w Polsce prowadzą ogólnopolską zbiórkę krwi i jej składników na hasło „Alior Bank ratuje życie”.

Akcja świąteczna Podaruj Prezent

Podobnie jak w poprzednich latach, z inicjatywy pracowników Banku zorganizowana została świąteczna akcja Podaruj Prezent, której celem było dotarcie z pomocą i wsparciem do osób najbardziej potrzebujących. W ramach akcji Podaruj Prezent pracownicy wspierają materialnie dzieci z domów dziecka i innych ośrodków zrzeszających potrzebujących. Pracownicy zrealizowali ponad 200 listów podopiecznych z Towarzystwa Przyjaciół Dzieci w Obornikach Śląskich, Centrum Pomocy Migrantom i Uchodźcom Archidiecezji Warszawskiej, Caritas Polska (podopieczni z Rzeszowa, Łańcuta, Sanoka, Grodziska Dolnego) oraz z Domu Dziecka w Morażu. W Alior Banku utworzyły się 73 drużyny, które przygotowały paczki zespołowo, a 60 osób zajęło się realizacją marzeń indywidualnie.

5.2. Zaangażowanie społeczne

W Grupie Kapitałowej Alior Banku 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 wspieranie 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.

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



Eco Challenge

W zeszłym roku wystartowaliśmy z akcją Eco Challenge. Celem wyzwania była integracja pracowników Alior Banku wokół inicjatyw ekologicznych, kształtowanie świadomości ekologicznej oraz promowanie ochrony środowiska. Pracownicy i oddziały nominowali siebie nawzajem, wykonując proekologiczne działania. Challenge rozpoczął się 22 kwietnia 2021 roku.

[GRI 203-1]
[GRI 102-12]
[GRI 413-1]

W inicjatywę zaangażowało się prawie 600 naszych pracowników w 39 miastach w całej Polsce. W ramach wyzwania posadziliśmy 10 560 drzew i krzewów, pokonaliśmy łącznie 11 400 km (na rolkach, rowerach lub biegiem), 123 osoby zrezygnowały z podróży do pracy samochodem, posprzątałyśmy około 13 km linii brzegowej, zebraliśmy ponad 250 worków śmieci, zakupiliśmy 225 kg karmy dla zwierząt, tym samym wsparliśmy trzy schroniska.

Do najciekawszych inicjatyw zaliczamy:

- Pierwszą akcją zorganizowaną w ramach Eco Challenge: sprzątnięcie okolic Jeziora Mucharskiego w Wadowicach. Pracownicy zebrali 50 worków śmieci oraz posprząkali 11 km linii brzegowej.
- Olimpiadę Pionu Consumer Finance – pracownicy pokonali 11 110 km, dzięki czemu posadzili 2 200 drzew. Była to inicjatywa pracownicza, której celem było wzmocnienie sportowego ducha i zachęcenie do codziennej aktywności fizycznej oraz zdrowego trybu życia, a tym samym przyczynienie się do bycia eko dzięki zastąpieniu auta rowerem lub rolkami. Olimpiada CF to cztery dyscypliny sportowe: bieganie, chodzenie, jazda na rolkach i na rowerze. Każdy kilometr aktywnie spędzonego czasu został nagrodzony punktami (1 punkt za każde 5 km przebytej trasy). W olimpiadzie wzięło udział 25 uczestników.
- Postawienie przez pracowników w Przemysłu hotelu dla owadów: w ramach współpracy z Przemyskim Centrum Kultury i Nauki na Zamku Kazimierzowskim w Przemysłu Region D13 stworzył kompleks hoteli pszczoł i innych owadów. Ule z logo Alior Bank zostały usytuowane na dziedzińcu zamkowym w widocznym miejscu.
- Sadzenie drzew: prawie cały zespół z Ostrowa Wielkopolskiego posadził w Przygodziczkach 300 sadzonek małych drzew.

Konkurs ekologiczny Bajeczny Alior Bank dla pracowników Banku

Konkurs Bajeczny Alior Bank polegał na napisaniu przez pracowników bajki ekologicznej.

Z nadesłanych 38 bajek wyróżnionych zostało 7 laureatów. Bajki zostały wydane w specjalnym zbiorze pt. „Raz dwa trzy, o planetę zadbaj Ty”, który został rozdyskrebowany w oddziałach Alior Banku. Pod koniec 2021 r. wydrukowanych zostało 5000 książek. Wersja PDF zbioru dostępna jest na stronie internetowej Banku (<https://www.aliorbank.pl/aktualnosci/2021-12-14-Alior-Bank-troska-o-planete-bajki.html>).

Książka zostanie wysłana do domów dziecka, placówek opieki zdrowotnej, oddziałów Banku oraz innych zaprzyjaźnionych instytucji. Plany dystrybucji na razie uniemożliwia pandemia, działania zostaną wznowione po poluzowaniu obostrzeń.

Darowizny na rzecz schronisk

Fundacja PZU, Banku Pekao i Alior Bank przekazały niemal 500 tys. zł na pomoc zwierzętom z 60 schronisk w całej Polsce. Z przekazanych pieniędzy sfinansowano najpilniejsze potrzeby schronisk – między innymi zabiegi weterynaryjne, a także zakup leków, szczepionek, karmy oraz środków czystości. W powyższej kwocie Bank przekazał łącznie 142 900 zł do wybranych 15 schronisk na terenie całego kraju.

Zbiórka pieniędzy na zakup namiotów barierowych

Wraz z pozostałymi podmiotami Grupy Kapitałowej PZU Bank przeprowadził wśród pracowników zbiórkę pieniędzy na zakup tzw. namiotów barierowych dla chorych na COVID-19. W efekcie przeprowadzonej zbiórki Bank przekazał kwotę ponad 26 tys. zł Szpitalowi Miejskiemu nr 4 w Gliwicach.

Dodatkowe działania sponsoringowe realizowane w 2021 roku

Orszak Trzech Króli

W 2021 r. Alior Bank był partnerem Fundacji „Orszak Trzech Króli” i wydarzenia organizowanego tradycyjnie przez Fundację w dniu 6 stycznia 2021 r. Klienci Banku z największych polskich miast mogli odebrać w oddziałach Banku śpiewniki i korony orszakowe przekazane przez organizatora wydarzenia.

PL.2012+ Sp. z o.o.

19 czerwca 2021 roku na płycie PGE Narodowego powstała Narodowa Strefa Kibica, której partnerem został Alior Bank. Na telebimach wyświetlono transmisję meczu Polska – Hiszpania w ramach UEFA Euro 2020, a reprezentację Polski w piłce nożnej wspierało podczas tego wydarzenia tysiące fanów.

Biały Kruk

W 2021 roku Alior Bank został sponsorem publikacji książki pod tytułem „Wiara i Ofiara. Życie, dzieło i epoka św. Maksymiliana M. Kolbego” z tekstem Czesława Ryszki, wydanej przez wydawnictwo Biały Kruk.



5.3. Wsparcie rozwoju przedsiębiorczości polskich firm

[GRI 102-2]
[GRI 203-1]

W Alior Banku cenimy przedsiębiorców i zdajemy sobie doskonale sprawę z roli, jaką odgrywają firmy w polskiej gospodarce. Potrafimy zidentyfikować największe problemy i ograniczenia, z jakimi mierzą się firmy.

W obecnej sytuacji rynkowej do głównych utrudnień zalicza się najczęściej brak środków finansowych, nie tylko na rozwój, ale również na bieżące prowadzenie działalności gospodarczej. Z dumą możemy podkreślić, że Alior Bank aktywnie uczestniczy w programach rządowych wspierających rozwój firm. Bank zaangażował się w Program Tarczy Finansowej PFR 2.0 dla Firm i Pracowników i od 15 stycznia 2021 roku udostępnił klientom biznesowym, z branż objętych wsparciem, możliwość składania wniosków o subwencje w bankowościach internetowych Alior Online i systemie BusinessPro.

29 kwietnia 2021 roku Bank udostępnił wnioski online o umorzenie subwencji klientom, którzy skorzystali z pomocy w ramach Tarczy Finansowej PFR 1.0.

W 2021 roku Alior Bank utrzymał katalog ułatwień w procesowaniu spraw klientów narażonych na ekonomiczne skutki pandemii. Obejmował on m.in. rezygnację z konieczności przeprowadzenia inspekcji terenowej przedsiębiorstwa czy możliwość przyjęcia, w awaryjnych sytuacjach, wyciągów bankowych potwierdzających wpłaty do urzędu skarbowego i ZUS-u zamiast zaświadczeń.

Oferta Banku została dostosowana do planu pomocowego BGK. Dzięki temu klienci mogli łatwiej i szybciej uzyskać finansowanie obrotowe (szerzej w sekcji fundusze unijne i programy pomocowe).

Oferta dostosowana do Planów Pomocowych BGK



Alior Bank od lat obecny jest w programach publicznych, zarówno tych finansowanych ze środków unijnych, jak i krajowych. Umożliwia to rozwój atrakcyjnej oferty kredytowej dla klientów, szczególnie z sektora mikro-, małych i średnich przedsiębiorstw. Bardzo dużą część finansowania, udzielonego firmom przez Alior Bank, stanowią kredyty zabezpieczone przez Bank Gospodarstwa Krajowego z wykorzystaniem środków publicznych – krajowych i unijnych. Alior Bank udzielał między innymi

kredytów z gwarancjami BGK w ramach Krajowego Funduszu Gwarancyjnego (kontynuacja programu de minimis) oraz z programów: COSME, Kreatywna Europa, Funduszu Gwarancji Rolnych, Funduszu Gwarancyjnego Programu Operacyjnego Inteligentny Rozwój (gwarancja Biznesmax), Funduszu Gwarancji Płynnościowych. Dzięki gwarancjom klienci zyskali alternatywne sposoby zabezpieczenia finansowania oraz dostęp do kredytu na korzystniejszych warunkach. W 2021 roku Alior Bank kontynuował zmiany w ofercie gwarancji i dostosował warunki ich udzielania do planów pomocowych BGK. Maksymalna wartość zabezpieczenia gwarancji de minimis wzrosła z 60 proc. do 80 proc. kwoty kredytu. Wydłużony został również okres zabezpieczenia z 27 do 75 miesięcy dla finansowania obrotowego. Zniesiono też opłatę prowizyjną dla całego portfela ekspozycji pokrytych gwarancją de minimis.

W przypadku Gwarancji COSME okres jej udzielania wydłużono do 39 miesięcy. Obniżono również opłatę za jej udzielenie do 0,7 proc. w skali roku.

W ofercie programów gwarancyjnych Bank udostępniał również gwarancje specjalistyczne, skierowane do przedsiębiorców innowacyjnych z sektora kreatywnego oraz rolno-przetwórczego. Warunki udzielania tych gwarancji zostały również dostosowane do sytuacji gospodarczej spowodowanej pandemią oraz do potrzeb przedsiębiorców.

Gwarancja Biznesmax



Najbardziej atrakcyjnym zabezpieczeniem spłaty kredytu dla firm z sektora MŚP wciąż pozostaje gwarancja Biznesmax dostępna w ramach portfelowej linii gwarancyjnej Funduszu Gwarancyjnego Programu Operacyjnego Inteligentny Rozwój. Produkt ten jest unikatowym połączeniem gwarancji z dotacją.

Gwarancja Biznesmax skierowana jest do przedsiębiorców, którzy realizują inwestycje o potencjale innowacyjnym lub planują inwestycje proekologiczne, np. montaż paneli fotowoltaicznych czy termomodernizację budynku firmy.

W celu przeciwdziałania skutkom COVID-19, w 2021 roku, Bank umożliwił również obejmowanie gwarancją Biznesmax kredytów obrotowych odnawialnych związanych z bieżącą działalnością firmy. To dodatkowe wsparcie dla przedsiębiorców pozwala na zwrot klientowi części lub nawet całości zapłaconych odsetek od kredytu, za maksymalnie 3 lata od dnia jego uruchomienia.

Finansowanie projektów ekologicznych

W 2021 roku Alior Bank rozszerzył ofertę finansowania dla firm o nowe rozwiązania umożliwiające finansowanie inicjatyw ekologicznych.

Bizneskredyt Zakupowy na cele ekologiczne

Ofertę wyróżnia szeroki zakres możliwości finansowania. Alior Bank proponuje finansowanie aż 13 różnych celów ekologicznych, wysoką kwotę – nawet do 3 mln zł, szybką decyzję kredytową w 20 minut i brak zabezpieczeń materialnych (zabezpieczeniem kredytu jest gwarancja BGK).



Środki z kredytu przedsiębiorca może przeznaczyć m.in. na zakup i montaż paneli fotowoltaicznych, zakup samochodów ekologicznych z silnikiem elektrycznym lub hybrydowym – mogą to być zarówno nowe samochody osobowe lub dostawcze, jak i samochody używane, jednak nie starsze niż 2 lata oraz o przebiegu nie większym niż 100 tys. km. Kredyt można również zaciągnąć na zakup materiałów służących do ocieplenia ścian budynków, dachów, stropów, piwnicy wraz z wykonaniem prac budowlanych lub zakup i montaż nowego źródła ciepła, np. kotła grzewczego, pompy ciepła, kolektora słonecznego, rur grzewczych czy grzejników.

Oferta finansowania aukcyjnych projektów odnawialnych źródeł energii (OZE)

Propozycja Alior Banku skierowana jest do przedsiębiorców, którzy wygrali aukcję OZE i planują budowę elektrowni wiatrowych lub fotowoltaicznych o mocy większej niż 500 kW. Bank proponuje finansowanie w formie kredytu inwestycyjnego.

Mogą z niego skorzystać spółki celowe należące do segmentu małych, średnich i dużych firm, prowadzące działalność gospodarczą w zakresie wytwarzania energii pochodzącej ze źródeł odnawialnych. Bank finansuje projekty realizowane w formule SPV przez inwestorów doświadczonych w realizacji projektów OZE.



Kredyt inwestycyjny udzielany jest w walucie PLN. Wysokość kredytu może wynieść nawet do 85 proc. kosztów inwestycji. Maksymalny okres finansowania wynosi 15 lat od dnia rozpoczęcia sprzedaży energii elektrycznej w ramach systemu aukcyjnego, nie dłużej jednak niż do daty zakończenia wsparcia dla projektu. Bank umożliwia karencję w spłacie kapitału do 6 miesięcy od dnia pierwszej sprzedaży energii i dostosowanie wysokości rat kapitałowych do sezonowości przychodów.

Gwarancja rolna (FGR)

Alior Bank ma w ofercie gwarancję rolną skierowaną do podmiotów realizujących inwestycje w sektorze agrobiznesu. Rolnicy mogą liczyć na gwarancję do 5 mln zł, a przetwórcy nawet do 10 mln zł.

W celu przeciwdziałania skutkom COVID-19 Bank udziela gwarancję FGR z możliwością obejmowania tą formą zabezpieczenia kredytów obrotowych odnawialnych związanych z bieżącą działalnością firmy. Dodatkowo wprowadzone zostały dopłaty do oprocentowania kredytów obrotowych zabezpieczonych gwarancją FGR w wysokości 2 proc. Dzięki temu klient może otrzymać zwrot części zapłaconych odsetek od kredytu za maksymalnie 12 miesięcy od dnia jego uruchomienia.

Fundusz gwarancji płynnościowych – gwarancja dla średnich i dużych przedsiębiorstw

Gwarancja z Funduszu Gwarancji Płynnościowych jest kierowana do średnich i dużych przedsiębiorstw (w rozumieniu dyrektywy unijnej). Gwarancja ma na celu podtrzymanie akcji kredytowej w związku z potrzebami płynnościowymi przedsiębiorstw, które są lub mogą zostać dotknięte ekonomicznymi skutkami pandemii COVID-19. Alior Bank przygotował ofertę kredytu płynnościowego zabezpieczonego gwarancją FGP. Kredyt jest udzielany na okres do 24 miesięcy, a maksymalna kwota finansowania wynosi aż 250 mln zł. Gwarancja FGP zabezpiecza do 80 proc. wartości finansowania. Do końca 2021 roku Alior Bank udzielił kredytów z Gwarancją FGP na kwotę 1,6 mld zł, zabezpieczając przy tym gwarancją FGP prawie 1,3 mld zł.

Fundusz gwarancji płynnościowych dla faktoringu

Dzięki wydłużeniu możliwości wykorzystania gwarancji z Funduszu Gwarancji Płynnościowych BGK mikrofirmy oraz małe, średnie i duże przedsiębiorstwa mogły łatwiej uzyskać finansowanie w formie faktoringu niepełnego oraz faktoringu odwrotnego. Gwarancja jest skierowana do nowych i dotychczasowych klientów, którzy ubiegają się o finansowanie w formie faktoringu z przeznaczeniem na zabezpieczenie płynności finansowej firmy, utraconej w wyniku pandemii COVID-19. Gwarancja jest udzielana na 24 miesiące i może zabezpieczyć do 80 proc. kwoty limitu faktoringowego. Jej maksymalna kwota wynosi 200 mln zł, natomiast najwyższa kwota finansowania to 250 mln zł.



Kredyty z wykorzystaniem dotacji UE

Klienci Alior Banku mogą liczyć na wsparcie przy uzyskaniu finansowania z UE w formie promesy kredytowej, kredytów pomostowych czy kredytu technologicznego.

Bank, w ramach „Pakietu Europejskiego”, oferuje kompleksowe wsparcie inwestycji z dotacjami ze środków unijnych dystrybuowanymi przez Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości (PARP), Narodowe Centrum Badań i Rozwoju (NCBiR), Ministerstwo Rozwoju, urzędy marszałkowskie, tj. promesy kredytowe, kredyty z dotacją unijną, kredyty pomostowe, czyli prefinansujące dotację, kredyty na koszty niekwalifikowane oraz kredyty na finansowanie podatku VAT. Programem dotacyjnym cieszącym się bardzo dużą popularnością jest kredyt na innowacje technologiczne. W 2021 roku Bank wystawił promesy kredytowe na łączną kwotę ponad 251 mln zł.

Finansowanie termomodernizacji

Pożyczka Termomodernizacyjna to atrakcyjna oferta finansowania modernizacji energetycznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych, kierowana głównie do spółdzielni mieszkaniowych, wspólnot mieszkaniowych oraz Towarzystw Budownictwa Społecznego. Pożyczka, współfinansowana ze środków unijnych i środków własnych Alior Banku, jest obecnie proponowana inwestorom z województw dolnośląskiego, małopolskiego, łódzkiego i podlaskiego, pomorskiego i kujawsko-pomorskiego..

W 2021 roku Alior Bank rozszerzył ofertę finansowania termomodernizacji o Kredyt z premią Banku Gospodarstwa Krajowego. Bezzwrotna premia BGK na częściową spłatę finansowania modernizacji energetycznej lub remontu budynków to tylko jeden z atutów nowej oferty Alior Banku. Spółdzielnie i wspólnoty mieszkaniowe oraz jednostki samorządu terytorialnego

z całej Polski mogą też liczyć na wysoką kwotę finansowania – do 5 mln zł, długi okres finansowania – do 20 lat i refundację kosztów audytu i dokumentacji technicznej. Oferta jest dostępna w centrach bankowości korporacyjnej Alior Banku.

Bank kontynuuje również współpracę z Europejskim Bankiem Inwestycyjnym w ramach zawartej w 2019 roku umowy o dotację, przeznaczoną na wsparcie finansowania termomodernizacji wielorodzinnych budynków mieszkalnych, co umożliwia m.in. zwrot 90 proc. kosztów dokumentacji, jaką musi pozyskać klient ubiegający się o pożyczkę termomodernizacyjną czy Kredyt z premią Banku Gospodarstwa Krajowego. Dzięki bardzo atrakcyjnym warunkom finansowania zarządcy wielorodzinnych budynków mieszkalnych częściej realizują tego typu inwestycje, co przekłada się na zwiększenie efektywności energetycznej budynków, zmniejszenie emisji dwutlenku węgla i poprawę jakości otaczającego środowiska.

Wsparcie dla przedsiębiorców w czasie pandemii

Centralizacja procesów i obsługa zdalna

Od początku pandemii Alior Bank skupił się na wdrażaniu inicjatyw ułatwiających przedsiębiorcom szybki, wygodny i bezpieczny kontakt z Bankiem oraz utrzymanie płynności finansowej i stabilne prowadzenie biznesu.

Alior Bank wprowadził zdalną obsługę wszystkich produktów dla firm dzięki:

- szerokiemu wykorzystaniu podpisów kwalifikowanych, e-podpisu Autenti i Foto ID,
- uruchomieniu możliwości wnioskowania o nowe produkty transakcyjne w bankowości internetowej BusinessPro,
- centralizacji aż 45 procesów posprzedażowych.

Wymiana umów bankowych, aneksów, dyspozycji posprzedażowych z podpisem kwalifikowanym, między Alior Bankiem a przedsiębiorcą z segmentu MŚP i dużych firm, może odbywać się przez e-maila lub bankowość elektroniczną BusinessPro. Mikrofirmy wykorzystują w tym celu e-podpis dostarczony przez Autenti lub e-podpis Autenti w połączeniu z narzędziem Foto ID.

Zdalna obsługa dotyczy rachunków firmowych, kredytów, kart, produktów transakcyjnych oraz produktów finansowania handlu dla nowych i obecnych klientów Alior Banku. Wachlarz dokumentów obsługiwanych zdalnie obejmuje również weksel. Przedsiębiorcy, którzy chcą skorzystać z tej opcji, przed uruchomieniem kredytu, przekazują elektronicznie do Banku skan weksla podpisanego, zgodnie z obowiązującą reprezentacją firmy. Czas na dostarczenie oryginałów dokumentacji wekslowej do oddziału Banku wynosi maksymalnie 180 dni od momentu uruchomienia finansowania.

Bankowość transakcyjna i system bankowości internetowej BusinessPro

Pakiet produktów i usług bankowości transakcyjnej obejmuje zarządzanie przepływami gotówkowymi, monitorowanie spływu należności i ich bieżącą identyfikację za pośrednictwem systemu bankowości internetowej BusinessPro oraz automatyzację procesów księgowych dzięki usłudze BankConnect. Klienci z satysfakcją korzystają również z Centrum Produktów – samoobsługowego modułu w bankowości internetowej BusinessPro, który udostępnia zamawianie wybranych produktów i usług bankowych online, o każdej porze, z dowolnego miejsca na świecie. Moduł umożliwia szybką i bezpieczną komunikację z Bankiem. Autoryzacja wniosku w Centrum Produktów odbywa się za pośrednictwem kodu SMS.

W 2021 roku Alior Bank wprowadził szereg udogodnień w systemie bankowości internetowej BusinessPro to m.in.:

- AutoDealing i nowa funkcjonalność zautomatyzowanej wymiany walutowej (API FX Trade) udostępnione za pośrednictwem usługi BankConnect, które pozwalają na integrację systemów zewnętrznych firmy z systemem wymiany walut Alior Banku. Dzięki temu rozwiązaniu użytkownicy platformy walutowej otrzymali natychmiastowy dostęp do szerokiego zakresu walut i atrakcyjnych warunków wymiany walut, z poziomu własnych systemów, bez konieczności logowania się do bankowości elektronicznej BusinessPro,
- możliwość ustalania e-PIN w szczegółach karty – usługa e-Pin została wdrożona w związku ze zmianami w płatnościach kartą w Internecie wynikającymi z unijnej dyrektywy PSD2,
- możliwość zarządzania Planami Plus do Rachunku Plan Biznes w Centrum Produktów – samoobsługowym module klienta biznesowego,
- obsługa wniosków o subwencję w ramach Tarczy PFR 2.0 i wniosków umorzeniowych w ramach Tarczy 1.0,
- mechanizm automatyzacji pobierania i ustawiania opłat systemu BusinessPro,
- usługa natychmiastowej tokenizacji firmowych kart debetowych.



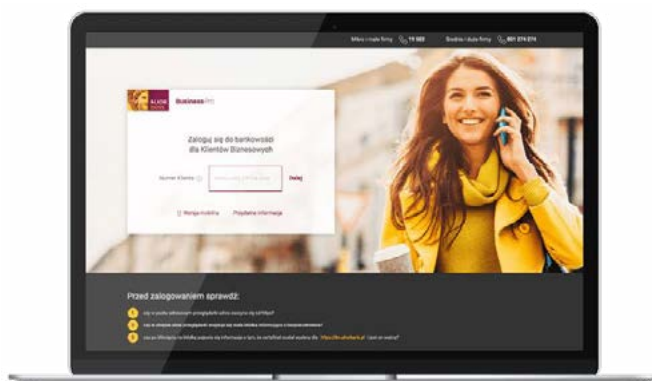
Alior Bank nawiązał też współpracę z firmami Sonata Enova 365 oraz Symfonia, jednymi z największych dostawców oprogramowania dla biznesu. Dzięki temu przedsiębiorcy, którzy korzystają z usług Alior Banku i wykorzystują oprogramowanie tych firm, mogą zautomatyzować obsługę operacji bankowych.

Bank scentralizował 45 procesów posprzedażowych. Obsługą zleceń przekazanych przez klientów za pośrednictwem systemu bankowości internetowej BusinessPro zajmuje się specjalnie powołany Zespół Obsługi Operacyjnej Klienta Biznesowego, który jednocześnie ułatwia codzienną pracę bankierom.

W 2021 roku ten zespół zrealizował ponad 17 800 dyspozycji i procesów posprzedażowych zgłoszonych przez klientów centrów bankowości korporacyjnych, ponad 42 proc. tych dyspozycji przekazano do Banku kanałami zdalnymi.

W pierwszej połowie 2021 roku Alior Bank zwiększył kwotę kredytu na selfie z 200 tys. zł do 600 tys. zł i udostępnił ofertę finansowania online, bez konieczności wizyty w oddziale, nie tylko mikrofirmom, ale również małym przedsiębiorstwom. Tak nowatorskie rozwiązanie jest możliwe dzięki zastosowaniu autorskiej metody weryfikacji klienta. Mikrofirmy i małe firmy do załatwienia wszystkich formalności związanych z kredytem wykorzystują platformę Autentii i Foto ID.

Procedurę Foto ID Bank udostępnia klientom, którzy mają telefon komórkowy z dostępem do Internetu.





Tarcza finansowa PFR dla mikrofirm oraz małych i średnich przedsiębiorstw

Alior Bank aktywnie zaangażował się w Program Tarczy Finansowej PFR 2.0 dla Firm i Pracowników i od 15 stycznia 2021 roku udostępnił klientom biznesowym, z branż objętych wsparciem, możliwość składania wniosków o subwencje w bankowościach internetowych Alior Online i systemie BusinessPro.

Informację o uruchomieniu wniosków przekazano klientom za pośrednictwem SMS-ów, mailingów i ekranów w systemach bankowości internetowej. Przedsiębiorcy otrzymali również zestaw materiałów z najważniejszymi wskazówkami, jak złożyć wniosek i jak go poprawnie wypełnić. Na koniec 2021 roku PFR rozpatrzył pozytywnie 2450 wniosków klientów Alior Banku w Programie Tarczy Finansowej 2.0. Łączna kwota subwencji przyznana naszym klientom wyniosła 399 679 025 zł (rynkowy udział Alior Banku wynosi 5,2 proc.). 29 kwietnia 2021 roku Bank udostępnił wnioski online o umorzenie subwencji klientom, którzy skorzystali z pomocy w ramach Tarczy Finansowej PFR 1.0. Do końca 2021 roku ponad 16,4 tys. klientów wysłało wniosek o umorzenie. Otrzymaliśmy ponad 16,3 tys. decyzji ze średnim umorzeniem na poziomie 73 proc. na łączną kwotę ponad 1,68 mld.

Branże preferowane

Aktualna strategia Alior Banku zakłada wzrost akcji kredytowej Banku w sposób zapewniający wysoki potencjał przychodowy, przy jednoczesnej minimalizacji kosztów ryzyka. W ramach realizacji tej strategii Alior Bank identyfikuje atrakcyjne sektory gospodarki, tworząc listę tzw. branż preferowanych. Firmy działające w wybranych branżach mogą liczyć na korzystną politykę cenową oraz szybszy czas decyzji kredytowych.

Lista branż preferowanych jest okresowo aktualizowana na podstawie analizy długoterminowych trendów gospodarczych, jak również krótkoterminowych prognoz koniunktury makroekonomicznej. Ostatnie zmiany listy miały miejsce w listopadzie 2021 roku i polegały na rozszerzeniu o dodatkowe kody PKD. Na koniec 2021 roku wolumen kredytów udzielonych do branż preferowanych wzrósł do 3,9 mld zł i stanowił 21 proc.

całego portfela kredytów dla firm. Łączna sprzedaż nowego limitu kredytowego w segmencie mikrofirm oraz małych, średnich i dużych firm na koniec 2021 roku wyniosła natomiast 1,6 mld zł. Podobnie jak w przypadku wolumenu, znaczny wzrost nowej sprzedaży wynikał m.in. z rozszerzenia listy branż preferowanych. Ponadto, dużą część nowej sprzedaży do branż preferowanych zrealizowano w ramach decyzji automatycznych, co istotnie przyspiesza proces kredytowy.

Usługi dodane

Portal zafirmowani.pl

Portal www.zafirmowani.pl to bezpłatna platforma dostępna w formie otwartego serwisu internetowego. Portal stanowi praktyczny poradnik dla przedsiębiorców z segmentu mikrofirm, którzy znajdą w nim eksperckie artykuły i materiały wideo odpowiadające na pytania pojawiające się podczas zakładania i prowadzenia własnej firmy. Serwis oferuje też narzędzia wspierające prowadzenie biznesu. Należy do nich przede wszystkim bezpłatna aplikacja księgowo umożliwiająca prowadzenie uproszczonej księgowości (KPiR, ryczałt), wyposażona w generator obowiązkowych plików JPK – w tym nowych plików JPK_V7 stanowiących połączenie dotychczasowej deklaracji VAT 7 z plikiem JPK, co znacznie ułatwia rozliczenia z urzędem skarbowym. Księgowość pozwala dodatkowo na automatyczne wyliczenie kwoty należnego podatku, prowadzenie ewidencji majątku i naliczanie odpisów amortyzacyjnych, czy też automatyczne rozliczanie płatności ZUS. Ponadto, przedsiębiorcy posiadający rachunek firmowy w Alior Banku mogą połączyć się z portalem www.zafirmowani.pl bezpośrednio z poziomu bankowości internetowej. Dzięki automatycznemu mechanizmowi parowania historii rachunku z dokumentami księgowymi klient ma również możliwość sprawdzenia w module księgowym statusu płatności za faktury. Zarejestrowani użytkownicy otrzymują również dostęp do usług takich jak windykacja online, mikrofaktorowanie czy zdalna recepcja oraz do specjalnych ofert partnerów portalu. W 2021 roku do grona partnerów dołączyły firma hostingowa nazwa.pl, system kafeterijny Carrotspot czy Start-up Plan Be Eco oferujący narzędzie wspierające proces osiągnięcia neutralności klimatycznej oraz raportowania śladu węglowego.





Pracownicze Plany Kapitałowe

Dzięki strategicznemu partnerstwu w ramach Grupy PZU, do końca 2021 roku przedsiębiorcy mogli podpisywać w oddziałach Alior Banku umowy o zarządzanie Pracowniczymi Planami Kapitałowymi z Towarzystwem Funduszy Inwestycyjnych PZU. Klienci Banku mogli liczyć na wsparcie ekspertów w trakcie wprowadzania i bieżącej obsługi PPK. Dodatkowo TFI PZU zapewniło szkolenia e-learningowe oraz łatwy i prosty sposób kontrolowania wpłat za pomocą nowoczesnego i przyjaznego serwisu online. Na koniec 2021 roku za pośrednictwem Alior Banku przedsiębiorcy podpisali ponad 2 300 umów o zarządzanie PPK.

Nowe produkty depozytowe i transakcyjne

W 2021 roku Alior Bank wdrożył nowy rachunek firmowy Plan Biznes, który dzięki innowacyjnej formule umożliwia klientom samodzielny dobór niezbędnych usług i tworzenie wygodnego modelu współpracy z Alior Bankiem przypominającego nowoczesny model subskrypcyjny.

Rachunek skierowany jest do mikrofirm oraz małych i średnich przedsiębiorstw rozliczających się na zasadach pełnej księgowości. Nowa oferta udostępnia przedsiębiorcom bezwarunkowo szereg benefitów za 0 zł w ramach Planu Basic, który jest uruchamiany automatycznie wraz z otwarciem rachunku bieżącego. Klienci biznesowi korzystają zawsze za darmo z dwóch kart debetowych i wypłat gotówki bez prowizji w bankomatach zlokalizowanych w oddziałach Alior Banku. Bank nie pobiera również opłat za przelewy własne oraz do ZUS i US realizowane za pośrednictwem bankowości internetowej oraz za moduł BusinessPro eFX Trader z korzystnymi kursami wymiany walut. Bezpлатne są również dostępy dla dwóch użytkowników systemu bankowości internetowej BusinessPro. Spełniając jeden z dwóch prostych wymogów aktywności – cztery transakcje kartą (z wyjątkiem karty wirtualnej) albo przelew do ZUS lub US w miesiącu (nie dotyczy realizacji przelewów za pośrednictwem zleceń stałych oraz przelewów natychmiastowych) – firma nie poniesie również kosztów za prowadzenie rachunku podstawowego oraz dwóch rachunków pomocniczych.

Ponadto, wersję bazową uzupełniają trzy rodzaje dodatkowych planów (Plan Plus Karty, Plan Plus Przelewy, Plan Plus BusinessPro) w formie limitowanych darmowych produktów i usług. Cena każdego planu wynosi 30 zł miesięcznie. Dodatkową zaletą planów jest możliwość samodzielnego zarządzania nimi za pośrednictwem bankowości internetowej BusinessPro. Klient może uruchomić online dowolną liczbę planów, w każdej chwili może je również dezaktywować. Rachunek został wdrożony 20 kwietnia 2021 roku. Na koniec 2021 roku korzystało z niego już 1500 klientów biznesowych.



Firmowa karta debetowa Mastercard z Plusem

Alior Bank rozszerzył ofertę dla klientów biznesowych o nową kartę debetową Mastercard z Plusem. Karta wydawana jest do rachunków prowadzonych w walutach jak PLN, EUR, USD, GBP. Oprócz takich udogodnień jak możliwość dokonywania płatności bezgotówkowych, również przez Internet (bez opłat za płatności krajowe), oraz wypłaty gotówki w bankomatach krajowych i zagranicznych (bez opłat za wypłaty z bankomatów w oddziałach Alior Banku), w 2021 roku posiadacze firmowej karty debetowej Mastercard z Plusem otrzymali unikatowe na rynku korzyści: voucher o wartości 50 zł na paliwo na stacjach Circle K oraz 20 tys. punktów na start do wymiany na nagrody o wartości 300 zł w programie Mastercard® Bezczenne® Chwile. Bank zwolnił również użytkowników karty Mastercard z Plusem z opłat miesięcznych za korzystanie z karty do końca 2022 roku.

Program Mastercard® Bezczenne® Chwile.



W 2021 roku Alior Bank udostępnił mikrofirmom program Mastercard® Bezczenne® Chwile. Program umożliwiał zbieranie punktów za transakcje kartami i ich wymianę na wybrane nagrody. Alior Bank, jako pierwszy bank na rynku, zaproponował też specjalny katalog nagród

dla biznesu. Dodatkowo nasi klienci otrzymali 8 350 punktów powitalnych na start (równowartość 125 zł).

Płatności bezgotówkowe natychmiast po złożeniu wniosku o płatniczą kartę debetową (tokenizacja kart)

Alior Bank po raz kolejny unowocześnił swoją ofertę, by aktywnie promować płatności bezgotówkowe. W 2021 roku Bank wdrożył usługę natychmiastowej tokenizacji kart. Dzięki temu klienci biznesowi mogą szybko i w prosty sposób stworzyć wirtualny odpowiednik plastikowej karty debetowej i płacić bezgotówkowo telefonem lub zegarkiem w kilka minut od jej zamówienia. Pełne dane karty są dostępne natychmiast w bankowości internetowej BusinessPro. Wystarczy dodać je do jednej z usług płatności na urządzeniach mobilnych oraz odczytać PIN do karty w bankowości internetowej.



5.4. Zarządzanie wpływem na środowisko

W działalności operacyjnej dbamy o efektywność naszych działań. Wdrażamy proekologiczne rozwiązania. Razem z naszymi klientami i partnerami chcemy dążyć do ograniczenia wpływu na środowisko poprzez wykorzystanie najnowszych rozwiązań technologicznych poprawiających efektywność operacyjną banku.

[GRI 306-2] Alior Bank bezpośrednio nie oddziałuje negatywnie w znaczący sposób na środowisko naturalne. Konsekwentnie z roku na rok zmniejszamy zużycie mediów, co w wydatny sposób przyczynia się do ograniczenia emisji gazów cieplarnianych.

W 2021 roku Alior Bank położył nacisk na zachowanie wcześniej obranego kierunku w racjonalnym gospodarowaniu odpadami poprzez selektywną zbiórkę śmieci i korzystaniu z wody z kranu, co znacznie przyczynia się również do ograniczania generowania odpadów w postaci plastikowych butelek.

Zwiększono liczbę oddziałów w formacie ekologicznym z wykorzystaniem materiałów i produktów lokalnych dostawców. W dużej mierze są to produkty z recyklingu. Przy projektowaniu nowych placówek szczególny nacisk został położony na zwiększenie dostępu światła dziennego umożliwiającego ograniczenie zużycia energii elektrycznej, a zmontowane oświetlenie LED daje możliwość dopasowania natężenia do pory dnia. W 2021 roku, poprzez zmianę struktury floty i zwiększenie w niej udziału aut na napęd gazowy, znacznie ograniczyliśmy zużycie oleju napędowego.

Wprowadzono ograniczenia wydruku dokumentów poprzez korzystanie z drukarek firmowych dopiero po zalogowaniu pracownika do urządzenia, co zapobiega przypadkowym wydrukom i wpływa na lepsze zarządzanie zużyciem papieru i tonera. Domyślnie drukarki zostały ustawione na druk dwustronny. W Banku konsekwentnie realizowana jest m.in. idea „banku bez papieru”, co z roku na rok pozwala na ograniczanie zużycia tego materiału.

Poza redukcją zużycia papieru podejmowaliśmy w Banku także inne działania w zakresie oszczędnej gospodarki zasobami. Wdrożyliśmy m.in. szereg inicjatyw w zakresie oszczędności energii elektrycznej. W Centralach na powierzchniach wspólnych (korytarze, łazienki, kuchnie) zostały zainstalowane czujniki ruchu oraz obecności, które automatycznie włączają i wyłączają światło. Wskazany system działa także w części pomieszczeń warszawskiej centrali oraz w oddziałach poddanych przebudowie do nowego formatu. W najbliższym czasie odbędzie się wymiana oznakowania zewnętrznego budynków na podświetlane źródłami LED, które pojawi się także w placówkach nowego ekoformatu.

Pracownicy Centrali Banku mogą korzystać z rowerów, jako ekologicznego środka transportu w codziennych dojazdach do pracy, dzięki zapewnieniu dostępności parkingów rowerowych.

Zużycie materiałów i surowców w Grupie Kapitałowej Alior Banku

		2020	2021	
Papier	[tony]	165	143	
Energia cieplna	[GJ]	87940	79146	[GRI 302-1]
Energia elektryczna	[MWh]	17160	16814	
Olej opałowy	[tony]	45	94	
Benzyna	[tony]	224	272	[GRI 305-5]
Olej napędowy (diesel)	[tony]	357	7	
Gaz ziemny	[m ³]	99447	94475	
Woda	[m ³]	26470	12506	[GRI 303-5]
LPG	[tony]		80,8	

Dane środowiskowe za 2021 rok zostały zaprezentowane wyłącznie za Bank z uwagi na ograniczoną dostępność tych danych w pozostałych spółkach z Grupy i jednocześnie ich niewielką istotność.

Dodatkowo rozpoczęty został przetarg dotyczący budowy farmy fotowoltaicznej w jednej z nieruchomości własnych Banku.

Inwestycja ta, pierwsza tego typu w infrastrukturę energii odnawialnej, zostanie zakończona jeszcze w tym roku.

Na Bank nie zostały nałożone jakiegokolwiek sankcje bądź też kary za nieprzebranie regulacji dotyczących ochrony środowiska.

[GRI 307-1]

Nasz wpływ na klimat

Lata 2019 - 2021 to szczególny okres pod względem wprowadzania nowych regulacji związanych z wpływem firm na środowisko. Jako Alior Bank na bieżąco monitorujemy pojawiające się, przede wszystkim z ramienia Unii Europejskiej, nowe akty prawne, które sukcesywnie zostają implementowane w Banku. Jednym z nich jest Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 z dnia 18 czerwca 2020 roku w sprawie ustanowienia ram ułatwiających zrównoważone inwestycje,

zmieniające rozporządzenie (UE) 2019/2088. Nowa regulacja jest częścią tzw. Zielonego Ładu, którego celem jest wprowadzenie działań na rzecz zrównoważonej gospodarki Unii Europejskiej. Mając na uwadze, że zgodnie z unijną taksonomią obowiązek ujawniania tych danych został wprowadzony w sektorze finansowym od 31 grudnia 2021 roku, prowadziliśmy intensywne prace i byliśmy członkami grup roboczych Związku Banków Polskich, aby dostosować się na czas do wspomnianej regulacji.



5.5. Ujawnienia dotyczące Taksonomii UE

Regulacje prawne w obszarze Taksonomii:

- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2020/852 z dnia 18 czerwca 2020 r. w sprawie ustanowienia ram ułatwiających zrównoważone inwestycje (Taksonomia UE),
- Rozporządzenie Delegowane Komisji UE 2021/2139 z dnia 4 czerwca 2021 r. ustanawiające techniczne kryteria kwalifikacji służące określeniu warunków, na jakich dana działalność gospodarcza kwalifikuje się jako wnosząca istotny wkład w łagodzenie zmian klimatu lub w adaptację do zmian klimatu, a także określeniu, czy ta działalność gospodarcza nie wyrządza poważnych szkód względem żadnego z pozostałych celów środowiskowych (Techniczne kryteria kwalifikacji),
- Rozporządzenie Delegowane Komisji UE 2021/2178 z dnia 6 lipca 2021 r., uzupełniające rozporządzenie 2020/852 poprzez sprecyzowanie treści prezentacji informacji dotyczących zrównoważonej środowiskowo działalności gospodarczej, które mają być ujawniane przez przedsiębiorstwa podlegające art. 19a lub 29a dyrektywy 2013/34/UE, oraz określenie metody spełnienia tego obowiązku ujawniania informacji (Rozporządzenie dotyczące ujawnień),
- Ustawa o rachunkowości implementująca Dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/95/UE w sprawie ujawniania danych niefinansowych i informacji na temat różnorodności przez niektóre duże jednostki oraz grupy (Ustawa o rachunkowości).

Na podstawie powyższych regulacji Alior Bank dokonał analizy swojego portfela kredytowego określając udział procentowy w aktywach ogółem ekspozycji wobec działalności gospodarczej niekwalifikującej się do systematyki i działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki. W związku z tym, że Alior Bank nie posiada szczegółowych informacji na temat klasyfikacji taksonomicznej bezpośrednio od swoich klientów, ze względu na obowiązek publikacji niezbędnych danych od tego roku (tj. za 2021 r.) Bank dokonał samodzielnej estymacji. Na potrzeby określenia grupy klientów, którzy podlegają obowiązkowi publikowania informacji niefinansowych dokonano analizy danych wewnętrznych pod kątem kryteriów wskazanych w Ustawie o rachunkowości obejmujących: przychody ze sprzedaży, aktywa i liczbę zatrudnionych pracowników oraz rodzaj formy prawnej prowadzonej działalności. Analizowane źródła informacji obejmowały m.in. ostatnie dostępne sprawozdania finansowe. W wyniku selekcji portfela kredytowego w oparciu o ww. kryteria Alior Bank wyodrębnił spółki, które poddał analizie w kontekście zgodności ich działalności z taksonomią. Analiza w zakresie taksonomiczności klientów dokonana została na podstawie nie tylko kodów PKD działalności klientów zobligowanych do ujawniania danych niefinansowych ale także na podstawie eksperckiej analizy działalności wykonywanej przez danego klienta w oparciu o Techniczne kryteria kwalifikacji. W analizie Bank opierał się na ostatnich dostępnych raportach niefinansowych publikowanych przez klientów Banku. Bank nie brał pod uwagę celu na jaki finansowanie zostało udzielone.

Taksonomia – wartości oraz przyjęta metodologia obliczania wskaźników		
Współczynnik	Wartość	Przyjęta metodologia
Udział procentowy w aktywach ogółem ekspozycji wobec działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki (A)	0,15%	Licznik – zawiera pozycje bilansowe po stronie aktywów: ekspozycje kredytowe brutto (w tym factoring oraz leasing), papiery dłużne oraz inwestycje kapitałowe a. Wyżej wskazane pozycje są uwzględniane w liczniku, gdy spełnione są łącznie następujące warunki: i) ekspozycja wobec przedsiębiorstwa, które podlega obowiązkowi publikowania informacji niefinansowych zgodnie z art. 19a lub 29a Dyrektywy 2013/34/UE, ii) ekspozycja wobec przedsiębiorstwa, którego główne PKD jest zgodne (A)/niezgodne (B) z kodami NACE wymienionymi w rozporządzeniu delegowanym. b. Z licznika wyłączone są: i) ekspozycje wobec rządów centralnych, banków centralnych i emitentów ponadnarodowych, ii) instrumenty pochodne, iii) ekspozycje wobec przedsiębiorstw, które nie podlegają obowiązkowi publikowania informacji niefinansowych zgodnie z art. 19a lub 29a Dyrektywy 2013/34/UE. Mianownik – Aktywa razem (suma bilansowa Banku)
Udział procentowy w aktywach ogółem ekspozycji wobec działalności gospodarczej niekwalifikującej się do systematyki (B)	0,01%	Licznik – suma bilansowa ekspozycji wobec rządów centralnych, banków centralnych i emitentów ponadnarodowych Mianownik – Aktywa razem (suma bilansowa Banku)
Udział procentowy w aktywach ogółem ekspozycji wobec rządów centralnych, banków centralnych i emitentów ponadnarodowych	19,44%	Licznik – suma ekspozycji w instrumenty pochodne Mianownik – Aktywa razem (suma bilansowa Banku)
Udział procentowy w aktywach ogółem ekspozycji wobec przedsiębiorstw, które nie podlegają obowiązkowi publikowania informacji niefinansowych zgodnie z art. 19a lub 29a dyrektywy 2013/34/UE	26,13%	Licznik – suma bilansowa portfela handlowego oraz pożyczek międzybankowych na żądanie Mianownik – Aktywa razem (suma bilansowa Banku)
Udział procentowy portfela handlowego oraz pożyczek międzybankowych na żądanie w aktywach ogółem	0,37%	Licznik – suma bilansowa portfela handlowego oraz pożyczek międzybankowych na żądanie Mianownik – Aktywa razem (suma bilansowa Banku)

Strategia biznesowa „Więcej niż bank” zwiększa zaangażowanie Alior Banku w zmniejszanie emisji i zwiększanie zielonego finansowania w celu adaptacji do zmian klimatu i łagodzenia ich skutków m.in. poprzez wprowadzenie szerokiego portfolio zielonych produktów we wszystkich segmentach klientów. Zaprezentowane wskaźniki realizują obowiązek regulacyjny, nie obrazują jednak w pełni udziału zielonego finansowania udzielanego przez Alior Bank klientom biznesowym niepodlegającym obecnie raportowaniu niefinansowemu (zgodnie z rozporządzeniem NFRD) oraz wynikających

z udzielonego finansowania w ramach zielonych produktów oferowanych przez Alior Bank zarówno klientom indywidualnym, jak i biznesowym.

Planujemy w jeszcze szerszym stopniu wykorzystać potencjał zielonego finansowania w powiązaniu z obowiązkiem raportowania w ramach rozporządzenia UE 2020/852 od 2022 r., kiedy to opublikowana zostanie nowa strategia biznesowa Banku wraz z jego zobowiązaniami w ramach obszaru ESG.

5.6. Obszar ESG w Alior Banku

Czynniki ESG odgrywają ważną rolę w podejmowaniu strategicznych decyzji w Alior Banku, a ich znaczenie rośnie z biegiem czasu. Jako Bank jesteśmy instytucją zaufania publicznego, wysoce regulowaną przez wielu krajowych i międzynarodowych regulatorów. Trwałym elementem naszego DNA jest reprezentowanie najwyższych standardów odpowiedzialności społecznej wobec wszystkich stron, z którymi współpracujemy, oraz uczciwe zarządzanie w organizacji. Z kolei postępująca cyfryzacja i automatyzacja procesów, konsekwentne stawianie na procesy zdalne oraz wysoką jakość i szybkość działania z roku na rok zbliżają Bank do punktu, w którym osiągniemy neutralność klimatyczną.

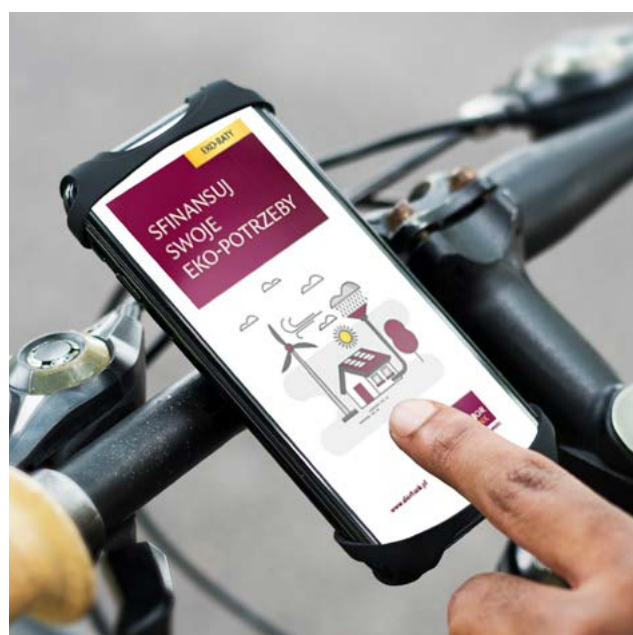
Czynniki ESG monitorujemy od 2017 r., kiedy to Alior Bank opublikował pierwszy raport niefinansowy oparty na standardach raportowania zrównoważonego rozwoju GRI. Każdego roku poszerzamy spektrum monitorowanych czynników ESG, które mają wpływ na nasze decyzje strategiczne i zarządzanie ryzykiem.

Czynniki ESG mają szczególne miejsce w naszej codziennej działalności także poprzez osadzenie ich w poprzedniej („Cyfrowy Buntownik”) oraz obecnej („Więcej niż bank”) strategii Alior Banku.

Cyfrowy Buntownik 2017 – 2020		Więcej niż bank 2020 – 2022	
Enviromental	Stale rozwijamy nasze przyjazne dla środowiska podejście poprzez cyfrową i zieloną transformację	Cyfrowa transformacja	Ekologiczne produkty, procesy i branże
		Organizacja „bez papieru”	Digitalizacja i optymalizacja
Social	Od początku istnienia Banku rozwijamy się z poszanowaniem naszej społecznej odpowiedzialności, która jest wpisana w nasze strategie	Ukierunkowanie na klienta	Głos klienta – program ułatwiający komunikację
		Innowacje	Sprzężenie zwrotne
		Inicjatywy CSR	
Governance	Jako bank jesteśmy wysoce regulowaną instytucją zaufania publicznego – najwyższe standardy zarządzania zawsze były nierozdzielnie związane z naszym procesem decyzyjnym i zarządzaniem ryzykiem	Międzynarodowe i krajowe regulacje sektora bankowego	Najwyższe standardy bezpieczeństwa w ochronie przed COVID-19 dla pracowników i klientów
		Wewnętrzne, dobrowolne regulacje, takie jak Kodeks etyczny	
		+	Szczególnie zgodność z prawem UE Pakiet CRD V / CRR II Rekomendacja Z

Partnerstwa i produkty związane z zaangażowaniem Banku w zieloną transformację

Z każdym miesiącem dążymy do optymalizacji działań mających wpływ na środowisko. Nie tylko minimalizujemy negatywne oddziaływanie organizacji jako instytucji, ale także wprowadzamy produkty, dzięki którym nasi klienci mają możliwość modernizacji swoich mieszkań, domów, firm czy zmiany sposobów przemieszczania się na bardziej ekologiczne. Klienci mają coraz większą świadomość ekologiczną, podejmują proekologiczne inicjatywy lub wybierają proekologiczne produkty – zachęceni różnymi dotacjami lub kierując się zamiarem dołożenia własnej cegiełki do ochrony środowiska i klimatu. Będąc kluczowym pośrednikiem w transakcjach finansowych niezbędnych do zapewnienia finansowania modernizacji, przyczyniamy się do znacznego ograniczenia szkodliwych dla klimatu emisji pyłów oraz dwutlenku węgla czy też ograniczenia zużycia paliwa. Dążymy do tego, by zagospodarować ekologiczne potrzeby naszych klientów, m.in. poprzez zróżnicowaną ofertę eko w Alior Banku.





Produkty eko dostępne dla klienta indywidualnego Alior Banku w 2021 roku:

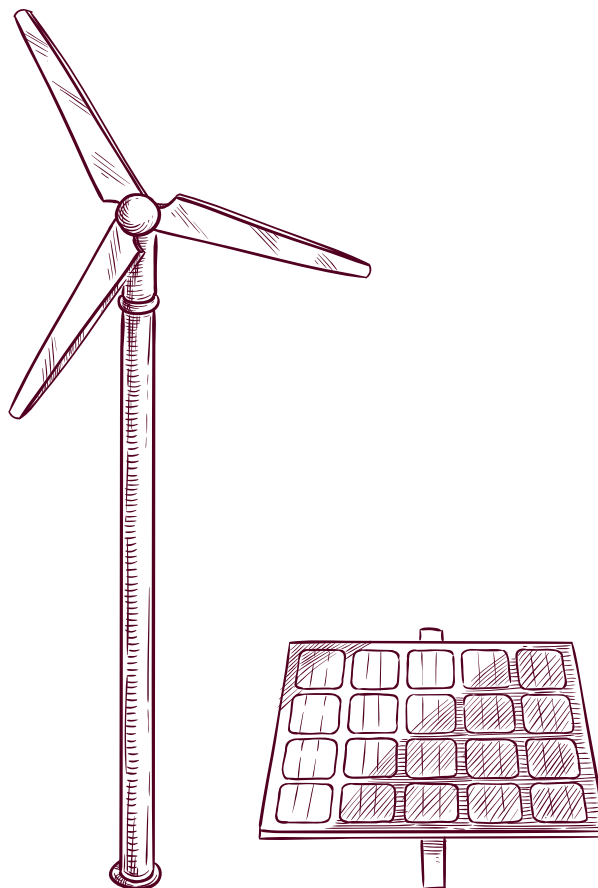
- Eko Raty - finansowanie zakupu urządzeń i instalacji mających na celu ograniczenie zużycia energii, produkcję energii odnawialnej i ograniczenie zanieczyszczenia środowiska w gospodarstwie domowym. W zakresie Eko Rat Alior Bank współpracuje z ok. 1000 Partnerów Handlowych z branży eko.
- Eko Pożyczka – oferta specjalna pożyczki przygotowana z myślą o klientach, którzy planują zakup nowego samochodu elektrycznego. Oprocentowanie pożyczki wynosiło 0 proc., a prowizja 10 proc. - wystarczyło przedstawić skan faktury za zakup samochodu w ciągu 3 miesięcy od dnia zaciągnięcia pożyczki.
- Kredyt hipoteczny Własne Eko-M - finansowanie zakupu na rynku wtórnym lub pierwotnym domu lub lokalu mieszkalnego oraz finansowanie budowy domu energooszczędnego, w przypadku którego, roczne zapotrzebowanie na energię użytkową do ogrzewania i wentylacji nie przekracza 50 kWh/m²/rok.
- Eko - benefity do Karty Kredytowej, w tym:
 - „Zwrot za ekozakupy z Kartą kredytową” - wysokość zwrotu do 600 zł, 3 proc. wartości transakcji bezgotówkowych dokonanych kartą kredytową Mastercard OK! lub TU i TAM w sklepach internetowych wskazanych w katalogu sklepów Eko,
 - „Ekozakupy z Kartą kredytową - raty 0 zł” - 1 plan ratalny za 0 zł do kwoty 2 000 zł na okres do 12 miesięcy dla nowych klientów, którzy złożyli wniosek o kartę kredytową OK! lub TU i TAM (dotyczy transakcji rozkładanych na raty wcześniej wykonanych w sklepach internetowych wskazanych w katalogu sklepów Eko).

- Kategoria #EKO w programie lojalnościowym Bezczenne Chwile – dodatkowa kategoria nagród w programie, pierwsze tego typu wdrożenie w Europie. Klient Alior Banku dokonując transakcji kartami Mastercard zbiera punkty, które następnie może wymienić na atrakcyjne nagrody w kategorii #EKO przyczyniając się tym samym do ochrony środowiska.

W ramach kategorii EKO klienci Alior Banku mają możliwość otrzymania akcesoriów sportowych promujących zdrowy styl życia, np. maty do jogi, za niższe wartości punktowe, niż pozostali uczestnicy programu.

Dodatkowo od 15 listopada do 19 grudnia 2021 r. uruchomiliśmy promocję „Nagroda dla Ciebie, nagroda dla Ziemi!”, w ramach której za każdą odebraną przez klienta nagrodę w programie lojalnościowym Bezczenne Chwile, Mastercard sadził dwa drzewa.

- Kredyt Gotówkowy i Ratalny „Czyste Powietrze” - finansowanie m in.: wymiany starych źródeł ciepła oraz zakup i montaż nowych źródeł ciepła, termomodernizacji budynków jednorodzinnych oraz zakup fotowoltaiki w powiązaniu z zakupem nowych źródeł ciepła. Kredyty powiązane z dotacją z programu „Czyste Powietrze”, zarządzanego przez Narodowy Fundusz Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej. Wypłacona dotacja spłaca część kapitału kredytu.



Produkty eko dostępne dla klienta biznesowego Alior Banku w 2021 roku:

- Pożyczka termomodernizacyjna przeznaczona na finansowanie termomodernizacji w sektorze mieszkaniowym (Wspólnoty Mieszkaniowe, Spółdzielnie Mieszkaniowe, Towarzystwa Budownictwa Społecznego oraz w wybranych regionach Jednostki Samorządu Terytorialnego oraz przedsiębiorstwa usług energetycznych ESCO), dostępna jest obecnie w 6 regionach. Pożyczka jest współfinansowana ze środków Regionalnych Programów Operacyjnych dla województw: dolnośląskiego, łódzkiego, małopolskiego, podlaskiego, pomorskiego i kujawsko-pomorskiego.
- Kredyt z premią termomodernizacyjną i remontową BGK udzielany na finansowanie przedsięwzięć termomodernizacyjnych realizowanych na terenie całego kraju. Preferencyjny produkt skierowany do sektora mieszkaniowego, a preferencją dla klienta jest premia termomodernizacyjna lub remontowa wypłacana przez Bank Gospodarstwa Krajowego i przeznaczona na spłatę części kapitału kredytu. Źródłem finansowania premii jest Fundusz Termomodernizacji i Remontów.
- Biznes Kredyt Zakupowy na cele ekologiczne skierowany do przedsiębiorców z segmentu mikrofirm oraz małych i średnich przedsiębiorstw, którzy planują wprowadzać nowoczesne narzędzia minimalizujące negatywny wpływ działalności firmy na środowisko naturalne. Środki z kredytu mogą być przeznaczone m.in. na zakup i montaż paneli fotowoltaicznych, zakup samochodów ekologicznych z silnikiem elektrycznym lub hybrydowym, termomodernizację nieruchomości lub zakup i montaż nowego źródła ciepła. Zabezpieczeniami kredytu są gwarancje Banku Gospodarstwa Krajowego – gwarancja COSME lub gwarancja de minimis i weksle na rzecz Alior Banku i Banku Gospodarstwa Krajowego.



- Finansowanie aukcyjnych projektów odnawialnych źródeł energii skierowane do przedsiębiorców, którzy wygrali aukcję OZE i planują budowę elektrowni wiatrowych lub fotowoltaicznych o mocy większej niż 500 kW. Mogą z niego skorzystać spółki celowe należące do segmentu małych, średnich i dużych firm, prowadzące działalność gospodarczą w zakresie wytwarzania energii pochodzącej ze źródeł odnawialnych. Bank finansuje projekty realizowane w formule SPV przez inwestorów doświadczonych w realizacji projektów OZE.

Rozwój partnerstw oraz produktów poszerzających eko ofertę Alior Banku pozwala zarówno realizować cele i założenia zaktualizowanej strategii „Więcej niż bank” na lata 2020-2022 - szczególnie w zakresie „zielonej transformacji” - jak i odpowiadać na potrzeby i głosy proekologicznych klientów. W 2022 roku planujemy modyfikować i rozwijać poszczególne eko produkty zgodnie z potrzebami naszych odbiorców oraz dążyć do jak największej konkurencyjności proponowanych ofert. Chcemy rozwijać się w sposób odpowiedzialny, z poszanowaniem założeń zrównoważonego rozwoju, i do tego też zmiierzają nasze dotychczasowe i przyszłe działania. Podsumowując, Bank dąży do minimalizacji negatywnego wpływu na klimat w całym spektrum swojej działalności – od procesów wewnętrznych, po przyjazne środowisku produkty dla klienta.



06

WPŁYW PANDEMII COVID-19
NA KWESTIE NIEFINANSOWE

str. 61-63

[GRI 103-1] **Wpływ COVID-19 na strategię Banku**

W konsekwencji pandemii COVID-19 strategia „Więcej niż bank” została zaktualizowana w marcu 2021 roku. Aktualizacja dotyczyła wysokości strategicznych KPI. Kluczowe kierunki rozwoju zostały utrzymane i rozszerzone o rozwój w obszarze produktów ekologicznych.

Pandemia COVID-19 zintensyfikowała trzy główne trendy w polskiej bankowości:



Złożone oczekiwania klientów wobec banków



Zwiększenie zaufania do kanałów zdalnych



Dostęp do technologii zwiększających wygodę



Cele strategiczne, jakie stawia przed sobą Alior Bank, pod wpływem pandemii COVID-19 nabrały jeszcze większego znaczenia. Alior Bank realizuje kierunki strategiczne przyjęte w strategii „Więcej niż bank” ze szczególnym naciskiem na rozwój cyfrowej oferty i usług oraz działania komunikacyjno-edukacyjne z obszaru cyfryzacji skierowane do klientów. Naszym priorytetem jest udostępnienie klientom jak najszerszego dostępu do oferty Alior Banku w sposób maksymalnie wygodny i bezpieczny.



Mając na uwadze komfort i bezpieczeństwo naszych klientów, przyspieszamy wdrożenia – zdalna obsługa klientów to priorytet.

Konsekwentnie rozwijamy cyfryzację naszych usług. W 2021 roku rozszerzyliśmy możliwość zarezerwowania wizyty za pośrednictwem popularnej aplikacji Booksy na wszystkie oddziały własne. Współpraca z Booksy jest odpowiedzią na pandemię i na potrzebę zapewnienia klientom jak największego komfortu i bezpieczeństwa. Zarówno klienci indywidualni, jak i mikroprzedsiębiorcy mogą umawiać się na wizytę w banku, aby załatwić takie sprawy, jak założenie lub obsługa konta osobistego czy firmowego, wzięcie pożyczki lub kredytu, założenie lub zamknięcie lokaty, obsługa kredytu hipotecznego, inwestycje i inne.

Doskonalimy także nasze procesy zdalne, dopracowując wygląd i intuicyjność strony WWW oraz aplikacji Alior Mobile i Alior Online. Naszym priorytetem jest wdrażanie procesów zdalnych end-to-end dostępnych zarówno online, jak i w aplikacji mobilnej. W 2021 roku udostępniliśmy klientom m.in. w pełni zdalny proces zakupu ubezpieczenia turystycznego Wojażer i ubezpieczenia komunikacyjnego PZU. Zwiększyliśmy także dostępność i wygodę uzyskania pożyczki gotówkowej w procesie sprzedaży telefonicznej dzięki udostępnieniu klientom możliwości podpisania dokumentów cyfrowo.

Te cele realizujemy także poprzez produkty i usługi oferowane klientom biznesowym. Umożliwiliśmy klientom biznesowym m.in. cyfrowe podpisywanie wielu dokumentów, które angażowały do tej pory bankiera i wymagały osobistej wizyty w oddziale. Dzięki podpisowi cyfrowemu Autenti klient może podpisywać wnioski i formularze całkowicie zdalnie i samodzielnie.

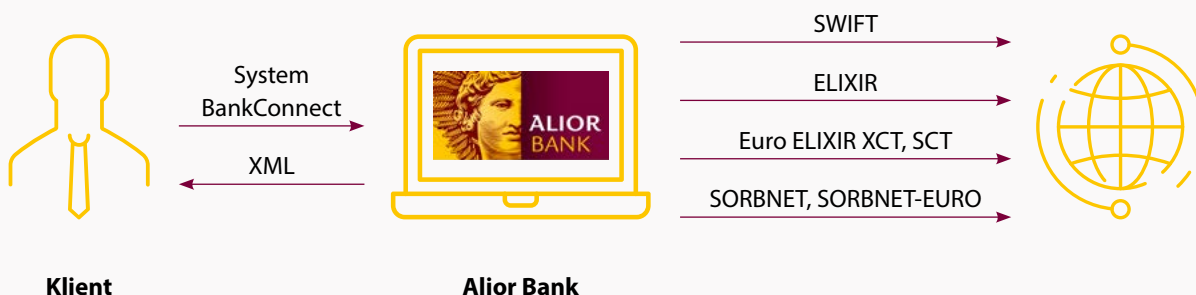
W ostatnim kwartale udostępniliśmy w bankowości cyfrowej BusinessPro możliwość tokenizacji karty w portfelach wirtualnych Google i Apple. Funkcjonalność ta pozwala klientom na korzystanie z karty od razu po jej zamówieniu, jeszcze przed otrzymaniem jej fizycznie. Dzięki takim inicjatywom klient ma natychmiastowy dostęp do swoich finansów i wszystkich usług bankowych bez konieczności czekania na kuriera.

Stale rozwijamy BankConnect – usługę internetową (WebService), która umożliwia bezpośrednią komunikację pomiędzy systemem finansowo-księgowym lub planowania zasobami przedsiębiorstwa (FK/ERP) a systemem bankowości internetowej dla klientów biznesowych BusinessPro. Wymiana danych oraz autoryzacja połączenia następuje automatycznie w trybie online według określonych parametrów. W tym roku usługa została rozbudowana o zautomatyzowany proces zawierania transakcji walutowych wraz z już dostępną możliwością automatyzacji przelewów w Business Connect.

Obok rozszerzania oferty zdalnej koncentrujemy się na współpracy z kluczowymi instytucjami państwowymi, jak np. Polski Fundusz Rozwoju, by uczestniczyć w programach pomocowych poprzez m.in. udostępnienie wniosków o subwencje z Tarczy Finansowej czy refinansowanie połączone z 12-miesięczną karencją w spłacie rat leasingowych dla klientów z sektorów najbardziej dotkniętych skutkami pandemii.



BankConnect korzysta z najnowszych osiągnięć w dziedzinie ochrony informacji, autoryzacji i uwierzytelniania (SOAP, XAdES).



O RAPORCIE

[GRI 102-46] Powyższe oświadczenie na temat danych niefinansowych spółki dominującej Alior Bank i spółek zależnych zostało stworzone zgodnie z wymogiem regulacyjnym nałożonym na instytucje zainteresowania publicznego poprzez znowelizowaną Ustawę o rachunkowości. Grupa Kapitałowa Alior Bank została objęta obowiązkiem regulacyjnym na poziomie jednostki (Alior Bank) oraz skonsolidowanym.

[GRI 102-50]
[GRI 102-52] Sprawozdanie prezentuje podstawy zarządcze, polityki i procedury należytej staranności, jakie obowiązywały w Grupie Kapitałowej Alior Banku oraz spółkach zależnych w 2021 roku. Najważniejsze wskaźniki wyników przedstawione zostały za okres 1 stycznia-31 grudnia 2021 roku. Raportowanie odbywa się w cyklu rocznym.

[GRI 102-54] Sprawozdanie zostało opracowane w nawiązaniu do Międzynarodowego Standardu Sprawozdawczości Niefinansowej z wykorzystaniem Standardów GRI.

[GRI 102-53] Wszelkie pytania odnośnie Sprawozdania należy kierować do Departamentu Relacji Inwestorskich Banku: ir@alior.pl.

Wymogi Ustawy o rachunkowości w zakresie ujawniania danych niefinansowych	
Opis modelu biznesowego jednostki i kluczowych wskaźników efektywności	Tak
Opis zarządzania ryzykami zidentyfikowanymi jako istotne	Tak
Opis polityk, procedur należytej staranności oraz wskaźników wyników związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do przeciwdziałania korupcji	Tak
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
Opis polityk, procedur należytej staranności oraz wskaźników wyników związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do zagadnień pracowniczych	Tak
Opis polityk, procedur należytej staranności oraz wskaźników wyników związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do poszanowania praw człowieka	Tak

Podpisy wszystkich Członków Zarządu

Data		Podpis
1 marca 2022 r.	Grzegorz Olszewski – Wiceprezes Zarządu kierujący pracami Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym.
1 marca 2022 r.	Maciej Brzozowski – Wiceprezes Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym.
1 marca 2022 r.	Radomir Gibała – Wiceprezes Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym.
1 marca 2022 r.	Rafał Litwińczuk – Wiceprezes Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym.
1 marca 2022 r.	Marek Majsak – Wiceprezes Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym.
1 marca 2022 r.	Jacek Polańczyk – Wiceprezes Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym.
1 marca 2022 r.	Paweł Tymczyszyn – Wiceprezes Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym.

[GRI 102-55] Wskaźnik GRI	Nazwa wskaźnika	Numer strony
GRI 102-1	Nazwa organizacji	4
GRI 102-2	Opis działalności organizacji, główne marki, produkty i/lub usługi	4, 50
GRI 102-3	Lokalizacja siedziby głównej organizacji	4
GRI 102-4	Liczba krajów, w których działa organizacja i nazwy tych krajów	4
GRI 102-5	Forma własności i struktura prawna organizacji	4
GRI 102-6	Obsługiwane rynki	4
GRI 102-8	Informacje o pracownikach	38
GRI 102-9	Opis łańcucha dostaw	22
GRI 102-12	Zewnętrzne inicjatywy przyjęte przez organizację	48
GRI 102-13	Członkostwo w stowarzyszeniach	14
GRI 102-15	Opis kluczowych wpływów, ryzyk i szans	4, 23,
GRI 102-16	Wewnętrzne sformułowania, misja, wartości organizacji, kodeks postępowania oraz kodeks etyki	19
GRI 102-17	Wewnętrzne i zewnętrzne mechanizmy umożliwiające uzyskanie porady dot. Zachowań w kwestiach etycznych i prawnych oraz spraw związanych z integralnością organizacji	20
GRI 102-18	Struktura i skład organu zarządzającego organizacją	5
GRI 102-40	Lista grup interesariuszy angażowanych przez organizację raportującą	12
GRI 102-41	Pracownicy objęci umowami zbiorowymi	42, 43
GRI 102-45	Lista podmiotów objętych skonsolidowanym sprawozdaniem finansowym	11
GRI 102-46	Proces definiowania treści raportu i granic aspektów	65
GRI 102-50	Okres raportowania	65
GRI 102-52	Cykl raportowania	65
GRI 102-53	Kontakt w sprawie raportu	65
GRI 102-54	Oświadczenie dotyczące raportowania zgodnie z GRI Standards	65
GRI 102-55	Indeks treści GRI	67
GRI 103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz z wskazaniem ograniczeń	63
GRI 202-1	Stosunek wynagrodzenia pracowników najniższego szczebla w podziale na płeć w stosunku do płacy minimalnej	45
GRI 203-1	Wspierane inwestycje infrastrukturalne i usługi na rzecz społeczeństwa poprzez działania komercyjne, przekazywanie towarów oraz działalność pro-bono	48, 50
GRI 205-3	Potwierdzone przypadki korupcji i podjęte działania	21
GRI 302-1	Zużycie energii przez organizację	56
GRI 303-5	Konsumpcja wody w organizacji	56
GRI 305-5	Redukcja emisji gazów cieplarnianych	56
GRI 306-2	Odpady według rodzaju oraz metody utylizacji	56
GRI 307-1	Wartość pieniężna kar i całkowita liczba sankcji pozafinansowych za nieprzestrzeganie prawa oraz/lub regulacji dotyczących ochrony środowiska	56
GRI 401-1	Całkowita liczba i wskaźniki zatrudnienia nowych pracowników oraz rotacji pracowników	38
GRI 401-2	Świadczenia zapewniane pracownikom pełnoetatowym, które nie przysługują pracownikom tymczasowym lub zatrudnionym w niepełnym wymiarze godzin	42
GRI 401-3	Urlopy rodzicielskie	43
GRI 403-2	Wskaźnik urazów, chorób zawodowych, dni straconych oraz nieobecności w pracy oraz liczba wypadków śmiertelnych związanych z pracą	40
GRI 404-1	Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku przypadających na pracownika	45
GRI 404-2	Programy rozwoju umiejętności menadżerskich i kształcenia ustawicznego, które wspierają ciągłość zatrudnienia pracowników oraz ułatwiają zarządzanie końcem kariery zawodowej	45
GRI 405-1	Skład ciał zarządzających i kadry pracowniczej w podziale na kategorie według płci i wieku	43, 44
GRI 406-1	Całkowita liczba przypadków dyskryminacji oraz działania naprawcze podjęte w tej kwestii	45
GRI 407-1	Zidentyfikowane jednostki i kluczowi dostawcy, w których przypadku może dochodzić do naruszenia lub może występować poważne ryzyko naruszenia wolności zrzeszania się i zawierania umów zbiorowych oraz działania podjęte, aby chronić te prawa	13
GRI 413-1	Działania podejmowane ze społecznościami lokalnymi	48