



WYŻSZA KULTURA. BANK NOWOŚCI.

**SPRAWOZDANIE GRUPY
KAPITAŁOWEJ ALIOR BANKU
NA TEMAT INFORMACJI
NIEFINANSOWYCH
ZA 2020 ROK**

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

1.1. Kim jesteśmy

Alior Bank Spółka Akcyjna (dalej „Alior Bank” lub „Bank”) to bank, który od początku swojej działalności stawia na innowacje i wyznacza trendy w bankowości internetowej i mobilnej na rodzimym rynku. Tam, gdzie inni widzą ograniczenia, my upatrujemy szansę na rozwój. Alior Bank to nowoczesna, zwinna organizacja, która szybko dostosowuje się do zmieniającego się otoczenia. 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.

[GRI 102-18]

[GRI 102-2]



Odważnie wprowadzamy swoje innowacyjne pomysły. W nowej perspektywie strategicznej naszym priorytetem jest bycie jeszcze bliżej naszych klientów i wspieranie ich w wykonywaniu codziennych czynności, dzięki usługom finansowym i niefinansowym udostępnianym w naszej aplikacji bankowej. Chcemy być dla naszych klientów „Więcej niż bankiem”.

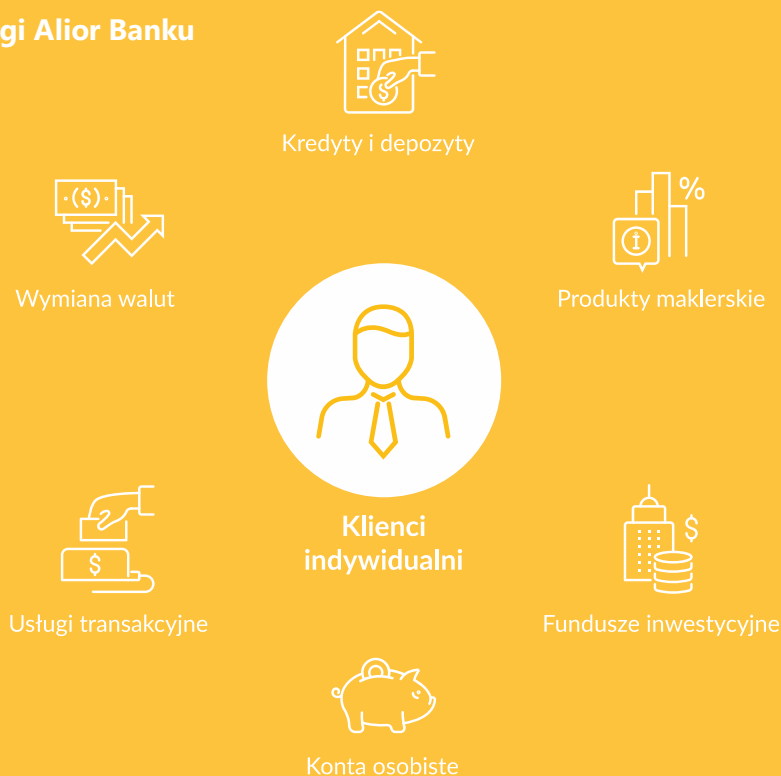
Działalność Grupy Kapitałowej Alior Banku obejmuje kilka różnych, powiązanych ze sobą segmentów. Poza działalnością bankową, działalność Grupy obejmuje m.in.: działalność leasingową, pośrednictwa ubezpieczeniowego, asset management, wyszukiwanie i pozyskiwanie partnerów zewnętrznych do współpracy w oferowaniu usług pozabankowych, działalność usługową w zakresie technologii online.

[GRI 102-5]

Swoje produkty i usługi bankowe oferujemy poprzez sieć placówek własnych, partnerskich i pośredników finansowych oraz kanały dystrybucji oparte na platformie informatycznej obejmującej: bankowość online, bankowość mobilną oraz centra obsługi telefonicznej.



Produkty i usługi Alior Banku



Alior Bank jest spółką publiczną. Od 2014 roku akcje Alior Bank wchodzi w skład indeksu WIG20. Naszymi akcjonariuszami są krajowi i międzynarodowi inwestorzy.

[GRI 102-3]

Główną siedzibą Alior Banku jest Warszawa. Naszą działalność prowadzimy jednak w całej Polsce. Na koniec grudnia 2020 roku Alior Bank dysponował 674 placówkami (180 oddziałami tradycyjnymi, 7 oddziałami Private Banking, 13 Centrami Bankowości Korporacyjnej oraz 474 placówkami partnerskimi).

[GRI 102-4]

[GRI 102-6]



Alior Bank we współpracy z firmą Telekom Romania, będącą częścią grupy Deutsche Telekom, od października 2017 roku prowadzi działalność komercyjną na rynku rumuńskim. Współpraca Alior Banku i Telekom Romania to jedyna kooperacja tak dużych i znaczących podmiotów z branży finansowej i telekomunikacyjnej na rynku rumuńskim. Marka – Telekom Banking – staje się coraz bardziej rozpoznawalna i kojarzona przez klientów, jako nowoczesny bank nastawiony na oferowanie innowacyjnych produktów i usług.

Miniony rok należał do szczególnych. Pandemia zaburzyła dotychczasowy model funkcjonowania organizacji, który musiał zostać zdefiniowany na nowo. Jego symbolem stała się praca zdalna dla pracowników, wykonujących w normalnych warunkach pracę w centrali. Blisko połowa z nich od marca wykonuje swoje obowiązki poza biurem. Ale zmiany objęły także pracowników w oddziałach bankowych. Przede wszystkim były one podyktowane troską o ich bezpieczeństwo. Maski, przyłbice, rękawiczki, osłony plexi i wiele innych zabezpieczeń trafiło do bankierów, aby mogli wykonywać swoją pracę w tych trudnych warunkach.



1.2. Nasza strategia biznesowa – być więcej niż bankiem



Świat bankowości zmienia się w szybkim tempie. Bankowość cyfrowa jest codziennym doświadczeniem naszych klientów, a oferowane przez nas usługi wykraczają poza zarządzanie domowymi czy firmowymi finansami. Obejmują zakup ubezpieczeń, prowadzenie księgowości, łatwe płatności „w tle”. Zaufanie naszych klientów procentuje niespotykaną dotąd wygodą, nowymi możliwościami i dopasowaniem do indywidualnych potrzeb – na dużo wyższym poziomie niż w typowym banku. To nie jest odległa przyszłość. Taki będzie Alior Bank na koniec trzyletniej perspektywy strategicznej ogłoszonej w lutym 2020 roku.

[GRI 102-16]

Kolejny raz w historii naszego banku zamierzamy wyznaczyć nowy standard na rynku usług finansowych i odkryć przed klientami zupełnie inny wymiar bankowości. Tworzymy bankowość nowej generacji. Dzisiaj naszym celem jest nie tylko dostarczanie usług bankowych. Chcemy osiągnąć więcej – ułatwiać życie naszym klientom.

Realizacja strategii biznesowej w 2020 roku

Zgodnie z naszą strategią tworzymy organizację, która każdego dnia jest blisko klienta. Łączymy funkcje tradycyjnej bankowości i wysoce spersonalizowanego banku cyfrowego z usługami pozabankowymi.

Wszystkie nasze działania w sferze produktu, technologii i organizacji, podporządkujemy poprawie doświadczeń klientów. Unowocześniamy i upraszczamy nasze procesy, oferując klientom więcej samodzielności w korzystaniu z bankowości. W nowoczesnych oddziałach zapewniamy więcej wygody i pełną dyskrecję. Zwiększamy kompetencje branżowe bankierów, aby stali się partnerami i doradcami dla przedsiębiorców. Dzięki temu możemy w jeszcze większym stopniu dostosować nasze usługi do indywidualnych potrzeb klientów. Dzięki szybkości i zwinności dostarczamy najlepszą na rynku aplikację z szerokim dostępem do usług pozabankowych.

Naszą strategię biznesową wdrażamy w ramach ośmiu programów strategicznych, podzielonych na dwa filary: związany z doświadczeniem klienta oraz z transformacją banku.

Priorytety strategii biznesowej

Doświadczenie klienta

Programy strategiczne	Alior Mobile	Personalizacja	Wygoda	Relacja z klientem biznesowym
Najważniejsze efekty	Usługi pozabankowe w aplikacji Alior Mobile	Produkty zgodne z oczekiwaniami klienta	Wygodne cyfrowe procesy	Nowoczesna obsługa i wsparcie branżowe
Główne KPI	Liczba użytkowników aplikacji Alior Mobile	Wzrost liczby klientów indywidualnych i mikroprzedsiębiorstw	NPS relacyjny	Odsetek kredytów udzielanych firmom z branż preferowanych

Transformacja Banku

Programy strategiczne	Lider technologiczny	Efektywność	Zarządzanie ryzykiem i kapitałem		Bank zaangażowanych ekspertów
Najważniejsze efekty	Przewaga technologiczna	Optymalizacja procesowa i kosztowa	Bezpieczeństwo i przewidywalność		Rozwój pracowników i odpowiedzialność społeczna
Główne KPI	Czas potrzebny na development nowego produktu lub wartości biznesowej	C/I	NPE	Nadwyżka Tier1	Wskaźnik zaangażowania pracowników

W ramach programów strategicznych związanych z doświadczeniem naszego klienta w 2020 roku skoncentrowaliśmy się na bezpieczeństwie i dostępności usług bankowych. Koncentracja na takich obszarach była związana z realizacją nowej strategii, ale także dostosowaniu się do nowej sytuacji, którą narzuciła wszystkim pandemia COVID-19.

Kluczowe projekty zrealizowane w 2020 roku – doświadczenie klienta



VideoSelfie

Wykorzystanie biometrii w celu identyfikacji klienta w procesie otwarcia rachunku.



Platforma Cash

Udostępnienie platformy Cash pracownikom Link4 i agentom PZU.



Karta kredytowa w Alior Online

Udostępnienie funkcjonalności wnioskowania i uruchomienia karty kredytowej w Alior Online w procesach pre-approved.



Usprawnienia procesu kredytowego

Automatyzacja pobierania danych o pracodawcy z baz REGON i CEiDG na podstawie NIPu.



Weksel u klienta

Umożliwia przeprowadzenie pełnego zdalnego procesu kredytowego, bez konieczności spotykania się z klientem.



Autenti

Umożliwienie zastosowania podpisu elektronicznego do sygnowania prawnie wiążących dokumentów.



AutoPay

Wdrożenie AutoPay - systemu szybkich i automatycznych płatności za przejazdy.



moBilet

Wdrożono moBilet umożliwiający zakup biletów komunikacji miejskiej i opłatę za parkingi z poziomu aplikacji Alior Mobile.



AppGallery

Wdrożenie do App Gallery wersji GMS.



Konsekwentny rozwój otwartej bankowości

- Alior Bank systematycznie integruje się z API (interfejsem programowania aplikacji) kolejnych instytucji finansowych. Dzięki temu rośnie liczba osób, dla których dostępny jest **wygodny proces kredytowy** wykorzystujący **usługę AIS**, czyli dostęp do informacji o rachunku.
- Obecnie rozwiązanie to jest **zintegrowane z 7 bankami**: Banku Pekao, Santander Bank Polska, ING Banku Śląskim, PKO BP, mBanku, Millenium oraz BNP Paribas.



Nowości w aplikacji mobilnej Alior Giełda

- Udostępnienie klientom **kolejnych udogodnień** i zmian funkcjonalnych w aplikacji **zwiększające komfort** i zapewniające **wygodę obsługi**:
 - profil spółki,
 - historia instrumentów, finansów i rentowności,
 - wprowadzenie tenorów 1 i 3 mies. do wykresów,
 - modyfikacja mechanizmu podtrzymywania sesji klienta w aplikacji,
 - sposób wyliczania rentowności na portfelu klienta (kalkulacja poziomu zysku lub straty klienta na danej inwestycji).



Dobry start

- 300 zł na wyprawkę szkolną** dla uczniów bez względu na dochód rodziny.
- Możliwość złożenia wniosku w **systemie bankowości internetowej**.



Kluczowe projekty zrealizowane w 2020 roku – transformacja banku

W ramach realizacji projektów strategicznych z obszaru transformacji banku konsekwentnie skracamy czas technologicznego wdrożenia nowego produktu lub wartości biznesowej, skupiając się na nowoczesnych rozwiązaniach wykorzystujących technologie chmurowe, działaniach zwiększających wydajność infrastruktury w Banku oraz skalowalność systemów. Istotnymi działaniami zrealizowanymi w 2020 roku był także rozległy pakiet udogodnień umożliwiających pracownikom Alior Banku zespołową pracę zdalną. W tym zakresie najważniejszy był rozwój platformy komunikacyjnej Kompas oraz wdrożenie nowych narzędzi z komunikatorem i wideokonferencjami, wykorzystujących rozwiązanie Cisco Jabber.

Istotną zmianą dla banku było także szybko i z sukcesem przeprowadzone połączenie z oddziałem T-Mobile Usługi Bankowe. Obsługę produktów, które zakładane były w oddziale T-Mobile Usługi Bankowe kontynuujemy w Alior Banku.

W ramach obszaru operacji w 2020 roku wdrożone zostały następujące działania:

Selfservice klienta i pracownika

Strumień Strategii, który ma na celu wprowadzenie rozwiązań umożliwiających klientowi zdalne i samodzielne wykonywanie czynności, które do tej pory musiał wykonywać z pomocą bankiera w oddziale oraz znaczące skrócenie czasu obsługi poprzez wdrożenia różnego rodzaju automatyzacji procesowych. Zobowiązaliśmy się do końca 2023 roku zrealizować program, który umożliwi naszym klientom 40% dyspozycji realizować samodzielnie i automatycznie.



W roku 2020 wdrożyliśmy następujące zakresy:

- Reset Haseł w Alior Online,
- Samodzielne odblokowanie Alior Online dla Jednoosobowych Działalności Gospodarczych,
- Rozszerzyliśmy możliwość zdalnej obsługi Infolinii o kolejne 8 dyspozycji,
- Umożliwiliśmy wnioskowanie poprzez Infolinię o zaświadczenia dotyczące rachunków klientów,
- Zautomatyzowaliśmy wewnętrzne procesy dotyczące księgowości oraz wzmocniliśmy system do obsługi posprzedażowej NBO.

Robotyzacja - Hiperautomatyzacja

Robotyzacja jest obecna w Alior Banku od 2017 roku, od tego czasu przeszliśmy drogę od prostych automatyzacji po skomplikowane rozwiązania systemowe, które nadal dostępne są bezpośrednio dla biznesu, dzięki czemu systematycznie eliminujemy powtarzalne czynności.



W roku 2020 zrealizowaliśmy:

- Hiperautomatyzacja RPA (Robotics Process Automation) z wykorzystaniem OCR, ZBQ, Tableau, HCP, SQL HUB),
- Wdrożono 40 nowych robotów w tym roku (9 przez adeptów Akademii Robotyzacji),
- Odbyły się 3 edycje Akademii Robotyzacji, przeszkoliliśmy 24 osoby, które same mogą automatyzować swoje procesy,
- W niezależnym badaniu dojrzałości robotycznej metodą SPRINT osiągnęliśmy bardzo wysoki poziom,
- Roboty wykonują 250-300 tys. zadań miesięcznie (rocznie ponad 3 MLN zadań).

Platforma Sztucznej Inteligencji

W 2020 roku zdecydowaliśmy się na rozszerzenie Robotyzacji o kolejne przełomowe rozwiązanie z wykorzystaniem Sztucznej Inteligencji. Nawiązaliśmy współpracę z liderami na polskim rynku rozwiązań w zakresie sztucznej inteligencji, dzięki której w bardzo krótkim czasie uruchomiliśmy już produkcyjnie system do analizy i transkrypcji nagrań – SpeechAnalytics oraz nasi pierwsi klienci mogli zadzwonić na Infolinię i porozmawiać z "InfoNiną" naszą asystentką głosową, która na podstawie rozpoznawania intencji kieruje klienta od razu do właściwego konsultanta. W niedługim czasie InfoNina samodzielnie będzie w stanie udzielić podstawowych informacji klientom.



1.3. Nasze relacje

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

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

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

Nasi interesariusze



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



W 2020 roku miało miejsce 146 spotkań z inwestorami, w tym 50 z inwestorami zagranicznymi i 96 z inwestorami krajowymi, które odbywały się zarówno w siedzibie Alior Banku, w formie telekonferencji, jak również organizowane były w ramach krajowych i zagranicznych konferencji oraz road-show. Również w 2020 r. miało miejsce ok. 150 rozmów z analitykami biur maklerskich dotyczących trendów w sektorze bankowym w poszczególnych kwartałach oraz bieżącej sytuacji finansowej Banku.



Jakość współpracy i obsługi klienta wewnętrznego jest monitorowana poprzez cykliczne, wewnętrzne badania NPS wybranych obszarów funkcjonowania Banku. W 2020 roku badaniem objęto w sumie 27 jednostek organizacyjnych. Wyniki badań są dla ocenianych cennym źródłem wiedzy i pozwalają na bardziej efektywne dostosowywanie funkcjonowania jednostek do zgłaszanych potrzeb.

Bank prowadzi stały dialog z pracownikami wykorzystując do tego dostępne formy i kanały komunikacji.



KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA



11 500 odsłon miał w Kompasie artykuł o zmianach w opiece medycznej i ubezpieczeniu
570 informacji/newsów w Kompasie
51 newsletterów HR
22 newslettery strategiczne „Więcej niż bank”

W minionym roku, z uwagi na pandemię koronawirusa, która zmusiła do pozostania w domach blisko połowy pracowników i świadczenie stamtąd pracy zdalnej, podstawowym kanałem do prowadzenia wzajemnej komunikacji był portal pracowniczy Kompas, którego zadaniem jest zapewnienie pracownikom dostępu do stałej, cyklicznej, prostej w formie i zrozumiałej informacji dotyczącej spraw pracowniczych i wydarzeń w banku.

KOMUNIKACJA ZEWNĘTRZNA



21 200 publikacji na temat Alior Banku
ok. 640 zapytań od dziennikarzy
94 komunikatów prasowych

W Alior Banku działa 5 organizacji związkowych, które reprezentują interesy pracowników wynikające z przepisów prawa pracy. Bank wspiera dialog społeczny z przedstawicielami pracowników oraz respektuje prawa organizacji związkowych.

Pracodawca spotyka się regularnie ze Stroną Społeczną. Od początku pandemii odbyło się wiele telekonferencji, podczas których przedstawiciele Alior Banku poznawali głos organizacji związkowych w zakresie m.in. bezpieczeństwa pracy, a w konsekwencji spotkań - szybko reagując na zaadresowane potrzeby. Związki Zawodowe aktywnie uczestniczą w posiedzeniach komisji socjalnej. W 2020 roku odbyło się 20 spotkań ze związkami dot. spraw różnych, 24 spotkania ze związkami w ramach komisji socjalnej oraz 4 spotkania ze związkami w ramach komisji BHP.

Wybrane organizacje, których członkiem w 2020 roku był Alior Bank

Związek Banków Polskich	Komitet ds. Jakości Usług Finansowych
Rada Bezpieczeństwa Banków	Polski Związek Faktorów
System Analiz Rynku Finansowania Nieruchomości	Bankowy Rejestr Incydentów Bezpieczeństwa IT
Bankowy Arbitraż Konsumencki	ACI Polska
EFMA	Rada Banków Depozytariuszy
Sekretariat Single Euro Payments Area	Bankowe Centrum Cyberbezpieczeństwa
Rada Banków Depozytariuszy	Rada Bankowości Elektronicznej
Sekretariat Single Euro Payments Area (SEPA)	Baza Zdarzeń z Obszaru Ryzyka Operacyjnego (ZORO)



1.4. Partnerstwa strategiczne



Partnerstwa strategiczne

Strategia biznesowa Alior Banku na lata 2020-2022 podkreśla potrzebę poszerzenia oferty dostępnych dla klienta usług, zmieniając sposób, w jaki korzysta on ze swojej bankowości. Budowanie partnerstw strategicznych jest w tym aspekcie jedną z kluczowych dróg do wyjścia poza ramy bankowości, poprzez realizowane wspólnie z naszymi partnerami projekty, dzięki którym z jednej strony codzienne działania klientów w różnych obszarach ich życia będą łatwiejsze, a z drugiej strony liczba i zakres interakcji z bankiem ulegną zwiększeniu. W dobie pandemii, priorytetem było utrzymanie relacji klienta z bankiem na niezmiennie wysokim poziomie, promując głównie rozwiązania i działania, umożliwiające zdalny, bezpieczny kontakt. Kontynuacja dotychczasowych i podejmowanie nowych projektów miała zatem na celu przede wszystkim zagwarantowanie 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.

Wybrane partnerstwa zrealizowane w 2020 roku

Rok 2020 to czas dalszej intensyfikacji współpracy z Grupą Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej (dalej „Grupa PZU”), a efektem tych działań było m.in.:

- pozyskanie nowych składek ubezpieczeniowych oraz zwiększenie świadomości ubezpieczeniowej wśród klientów banku – ponad 45 tys. wystawionych polis oraz ponad 120 mln zł przypisu składki przy ubezpieczeniu na życie przy pożyczce gotówkowej,
- wprowadzenie nowych ubezpieczeń od utraty pracy zabezpieczających klientów pożyczek gotówkowych Alior Banku,
- wprowadzenie ubezpieczenia na życie z Powszechnym Zakładem Ubezpieczeń Spółką Akcyjną (dalej „PZU”) dla posiadaczy kredytu hipotecznego,
- wzrost sprzedaży funduszy inwestycyjnych, m.in. poprzez większe zainteresowanie klientów inwestycjami w poszukiwaniu alternatyw dla lokat w związku z obniżeniem stóp procentowych,
- podpisanie przez bank umowy z PZU o dystrybucję PPK wśród klientów.



Synergie wewnętrzne realizowane z Grupą PZU obejmują ponadto 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 minimum 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. W 2020 roku do portalu dołączyły nowe zakłady pracy – PKP Telkol Sp. z o.o., Link4 Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., PGNiG Obrót Detaliczny Sp. z o.o. oraz Armatura Kraków S.A.

cash..
portal korzyści pracownika

Podczas rozmów z potencjalnymi partnerami pojawiło się zapotrzebowanie na udostępnienie atrakcyjnych pożyczek klientom, których wyróżnikiem nie jest wspólny pracodawca, lecz przynależność do pewnej określonej, choć niejednorodnej grupy. Wychodząc naprzeciw tym oczekiwaniom stworzyliśmy dodatkową formułę współpracy, polegającą na przekazywaniu z poziomu Portalu Cash do banku informacji o zainteresowaniu pożyczką danej osoby z określonej grupy oraz następnie finalizacji procesu sprzedażowego w kanale zdalnym (online lub telefonicznie). W ten sposób z atrakcyjnej oferty mogą skorzystać m.in. agenci ubezpieczeniowi PZU, pracownicy firm z sektora MSP oraz osoby zatrudnione w mniejszych zakładach 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 m.in. analizę możliwości zaimplementowania usług wykorzystujących PSD2, które pozwolą procesować całkowicie zdalnie nowe grupy klientów.

Portal korzyści pracownika - szybko i całkowicie zdalnie

Portal Cash może zapewnić pracownikom firmy dostęp do atrakcyjnych produktów – prosto i bezpiecznie.



Atrakcyjna oferta

Korzystne warunki dzięki temu, że program prowadzi Twój pracodawca.



Całkowicie zdalnie

Cały proces skorzystania z oferty odbywa się online – szybko i bez zbędnych formalności.

Pracownicze plany kapitałowe (PPK) – Dzięki współpracy z PZU, Alior Bank przygotował atrakcyjną ofertę, dotyczącą różnych produktów bankowych dla pracowników firm, z którymi PZU ma podpisane umowy na prowadzenie PPK. Alior Bank ma szansę dzięki temu dotrzeć do klientów indywidualnych, którzy mogą stać się nowymi klientami Banku lub poszerzyć swoją aktualną paletę produktów Banku. Współpraca w ramach PPK to również możliwość bezpośredniego dotarcia do zakładów pracy z ofertą produktów i usług dla klienta biznesowego – zarówno samego Banku, jak i spółek z Grupy Kapitałowej Alior Bank (m.in. Alior Leasing).



Wraz z **Link4** rozpoczęliśmy wspólne prace nad wdrożeniem ubezpieczeń samochodowych OC oraz AC do bankowości internetowej oraz mobilnej. Partnerstwo z Link4 wchodzi w skład usług dodanych dla klientów Alior Banku i stanowi jeden z istotnych elementów budowanej kategorii usług wokół aplikacji Alior Mobile – „Auto”.

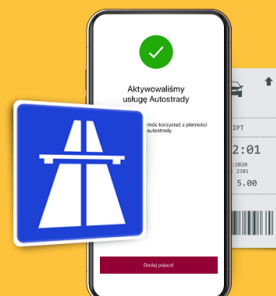
Wybrane partnerstwa (poza Grupą PZU) zrealizowane w 2020 roku

Rozwój usług wokół aplikacji Alior Mobile w dalszym ciągu jest jednym z priorytetów dla budowania partnerstw zewnętrznych, także w czasach pandemii COVID-19. W ramach jednego z obszarów – „Ja i rodzina” – podpisaliśmy porozumienie z **Polską Wytwórnią Papierów Wartościowych**. Dzięki nawiązanej współpracy Bank będzie miał możliwość udostępnienia kolejnej metody weryfikacji tożsamości klientów, bez konieczności wizyty w oddziale, opartej o wykorzystanie aplikacji **eDO App**. Klienci będą mogli w ten sposób potwierdzić e-dowodem swoje dane osobowe, użyć podpisu zaawansowanego, a dzięki temu swobodnie korzystać z produktów i usług Alior Banku. Aplikacja jest zintegrowana z login.gov.pl, więc zapewnia także łączenie się z jednostkami administracji publicznej i urzędami.



W trzecim kwartale 2020 r. wdrożyliśmy **MoBilet**, dzięki któremu klienci mogą korzystać z mobilnych płatności za usługi komunikacji miejskiej oraz parkometry w całej Polsce. Natomiast w listopadzie obszar „Auto” został dodatkowo wzbogacony o usługę **AutoPay**, udostępniając tym samym płatności mobilne poprzez Alior Mobile za autostrady w całym kraju.

Istotnymi przykładami współpracy z firmami zewnętrznymi w 2020 roku były te, których rozwiązania i usługi dotyczyły poszerzenia możliwości zdalnej obsługi klientów oraz pracowników. Uruchomiliśmy partnerstwa z Booksy, Autenti oraz Onfido. Nowe funkcjonalności spotkały się z dużym zainteresowaniem nie tylko ze względu na prostotę, możliwość przejścia przez procesy bez wizyty w oddziale i atrakcyjność ich użycia, ale stały się konieczne - w obliczu szeregu obostrzeń wprowadzonych z powodu pandemii.



W celu stworzenia bezpiecznych procesów obsługi klientów, minimalizujących kontakt bezpośredni z dużą liczbą osób w oddziałach Alior Banku, wdrożyliśmy rozwiązania zgodne



z potrzebą społecznej izolacji jednocześnie umożliwiające finalizację potrzeb finansowych naszych klientów. Od końca maja nasi klienci z Warszawy, Krakowa, Wrocławia oraz Szczecina mogą umówić się do oddziałów Alior Banku za pomocą aplikacji **Booksy**

na wybrany przez siebie dzień oraz godzinę, bez konieczności stania w kolejce, mając jednocześnie pewność, że doradca będzie czekał na ich wizytę.

Rok 2020 był przełomowy dla Alior Banku pod względem wzrostu znaczenia oraz wolumenów generowanych przez sprzedaż zdalną, do czego przyczyniła się nasza 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 i wizyty w oddziale.



W lipcu 2020 roku do zakresu naszych usług wdrożyliśmy opcję VideoSelfie, czyli w pełni cyfrowy proces zakładania konta. Nowe rozwiązanie banku zostało wprowadzone we współpracy z **Onfido**, fintechem, który dostarcza technologię umożliwiającą potwierdzanie tożsamości użytkowników smartfonów. Klienci, którzy chcą założyć rachunek w Alior Banku, teraz mogą zrobić to całkowicie zdalnie, korzystając z aplikacji Alior Mobile.

Dodatkowym partnerstwem – spoza obszaru typowo technologicznego – jest nawiązanie relacji z siecią stacji paliw **Circle K**. Z badań realizowanych przez Alior Bank we wcześniejszych latach wynikało, że nasi klienci spośród przedstawianych im benefitów, byli bardzo zainteresowani zniżkami na paliwo. Dlatego nawiązaliśmy współpracę z Circle K. W okresie jesiennym 2020 r. zorganizowaliśmy wspólną kampanię z rabatami na paliwo dla klientów Alior Banku, która obejmowała niemalże wszystkie nasze karty debetowe i kredytowe. Planujemy rozwijać to partnerstwo, jednocześnie poszukując nowych form i możliwości współpracy.



736 000 użytkowników
w aplikacji online



671 000 użytkowników
aplikacji mobilnej
(dane na koniec 2020 r.)

NAJWAŻNIEJSZE WYDARZENIA:

- VideoSelfie – uruchomienie weryfikacji personalnej za pośrednictwem obrazu
- moBILET i Autopay w aplikacji mobilnej
- Zmiana wyglądu aplikacji mobilnej
- Aplikacja Alior Banku w AppGallery



1.5. Nasze nagrody

W 2020 roku zostaliśmy nagrodzeni łącznie 17 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.

Produkty i obsługa klienta

- Dwie pierwsze nagrody w kluczowych kategoriach „Bankowość tradycyjna” i „Bankowość zdalna” w rankingach Magazynu „Forbes” i „Newsweek Polska”.
- Pierwsze miejsce w kategorii kredyt gotówkowy oraz wyróżnienie w kategorii bezpieczny bank – najlepsze praktyki przyznane w XI edycji plebiscytu „Złoty Bankier”.
- Cztery nagrody, w tym trzy pierwsze, w konkursach Złota Słuchawka i Telemarketer Roku. Otrzymane wyróżnienia są dowodem na to, że Alior Bank posiada najlepszych telemarketerów oraz profesjonalny zespół, wspierający Contact Center w całej Polsce.
- „Najlepsza obsługa w placówce”, „Najlepszy zdalny proces otwarcia konta”, „Najlepsza bankowość internetowa” i „Najlepsza aplikację mobilną” – to wyróżnienia przyznane w rankingu „Instytucja Roku”.

Biznes

- Pierwsze miejsce w rankingu „Bank Przyjazny Firmie” organizowanym przez prestiżowy magazyn biznesowy „Forbes”.
- Najlepszy bank dla firm w rankingu „Instytucja Roku 2020”.
- Rachunek maklerski Biura Maklerskiego znalazł się na podium rankingu przygotowanego przez redakcję Pulsu Biznesu.
- Kantor Walutowy Alior Bank z nagrodą Invest Cuffs w kategorii Kantor Online 2019.



2. Podstawy naszej działalności

Pracownicy Grupy Kapitałowej Alior Banku zobowiązani są i 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.

[GRI 102-2]



2.1. Etyka – zasady postępowania

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

[GRI 102-16]

Kodeks etyki Alior Banku stanowi zbiór najważniejszych zasad postępowania związanych z działalnością Banku. Jest adresowany zarówno do naszych pracowników, jak i osób, za których pośrednictwem Bank wykonuje czynności bankowe. Dla pracowników Alior Banku kodeks to drogowskaz, który ułatwia podejmowanie uczciwych i zgodnych z prawem decyzji.



Kodeks etyki składa się z czterech części zawierających zasady postępowania wobec klienta, wobec siebie nawzajem, wobec kontrahentów oraz wobec rynku i społeczności. Znajdują się w nim wskazówki dotyczące przestrzegania w pracy zasad profesjonalizmu i szacunku oraz kultury osobistej, a także zachowania otwartości na

różnorodność i tolerancyjność. Ponadto pracownicy w dokumencie tym znajdą informacje zachęcające do dbałości o środowisko naturalne.

W 2020 r. Alior Bank zrealizował inicjatywy mające na celu wzmocnienie świadomości i etycznej postawy pracowników. Etyka była jednym z tematów poruszanych podczas ogólnobankowego wydarzenia Tydzień Compliance który w tym roku przebiegał pod hasłem „Myśl zgodnie.”

W organizacji wszyscy mają wpływ na kształtowanie i utrwalanie postaw etycznych. Alior Bank kontynuuje swoją działalność w zakresie wzmocniania wśród pracowników świadomości działań niepożądanych udostępniając m.in. szkolenia dotyczące niepożądanych działań w środowisku pracy. Bank wskazuje jednocześnie w komunikacji z pracownikami 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. W organizacji wszyscy mają wpływ na kształtowanie i utrwalanie postaw etycznych.

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 w oparciu o przyjęte w tym zakresie standardy.

[GRI 412-1]

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

[GRI 102-17]

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



Przyjęty system zgłaszania naruszeń daje możliwość zachowania anonimowości. Bank bezwzględnie wyklucza stosowanie wobec pracownika, który 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. Alior Bank realizuje *Politykę środowiska pracy wolnego od niepożądanych zachowań w Alior Bank* oraz prowadzi czynności wyjaśniające na podstawie zgłoszeń pracowników w oparciu o *Procedurę postępowania dotyczącą zgłaszania niepożądanych zachowań w Alior Bank*.

W 2020 roku odnotowaliśmy 64 zgłoszenia dot. potencjalnych naruszeń etyki (m.in. złe traktowanie pracowników przez menadżerów, 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.

[GRI 419-1]

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

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



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

Bezpieczeństwa określa podstawowe zasady funkcjonowania Systemu Bezpieczeństwa w Alior Bank 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 Przestępstwom*, *Polityka Bezpieczeństwa Systemów Teleinformatycznych*, *Polityka Ochrony Informacji i Danych Osobowych*, *Polityka Zabezpieczenia Fizycznego i Technicznego Obiektów Bankowych*, *Program Przeciwdziałania Praniu Pieniędzy i Finansowaniu Terroryzmu*. Dokumenty te mają zastosowanie do wszystkich osób zatrudnionych w Banku, bez względu na podstawę zatrudnienia, jak również dotyczą, w określonym umowami zakresie, pracowników podmiotów zewnętrznych współpracujących z Bankiem.

Pracownicy Alior Banku, Alior Leasing oraz Alior TFI S.A. zostali przeszkoleni z procedur zapobiegających nadużyciom, oraz zasad etycznego postępowania. Szkolenia w Alior Banku dotyczyły m.in. polityki bezpieczeństwa 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 2020 roku pracownicy Banku zgłosili 164 przypadki otrzymania prezentów, zaproszeń na konferencje bądź szkolenie, biletów, upominków rzeczowych itp., które zostały zarejestrowane w specjalnie do tego przeznaczonym rejestrze. Zdecydowana większość zgłoszonych prezentów mieściła się w dopuszczalnym limicie 200 zł. W przypadkach prezentów przekraczających tę wartość, zwykle rozwiązaniem jest przeznaczenie takiego przedmiotu

na cele charytatywne np. na rzecz domu dziecka. W przypadku zaproszeń na konferencje lub spotkania biznesowe wydawano zgody, jeżeli tematyka tych wydarzeń była powiązana z obowiązkami służbowymi.

W 2020 roku zidentyfikowano 66 spraw, które zostały uznane za rzeczywisty przypadek naruszenia obowiązujących zasad unikania konfliktu interesów.

[GRI 205-3]

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, zgodnie z wytycznymi opisanymi w obowiązującej w Banku Instrukcji zarządzania konfliktem interesów.



2.3. Przeciwdziałanie łamaniu praw człowieka w łańcuchu dostaw

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

- Nie zatrudniamy osób nieletnich.
- Nie dyskryminujemy swoich pracowników z jakichkolwiek powodów, a w szczególności z uwagi na płeć, wiek, rasę, niepełnosprawność, narodowość, pochodzenie etniczne, orientację seksualną, przekonania polityczne, przynależność związkową czy wyznawaną religię.
- Stosujemy się do wymogów prawa w zakresie minimalnych wynagrodzeń oraz godzin pracy.
- Przestrzegamy przepisów dotyczących ochrony środowiska i nie wywieramy negatywnego wpływu na Nasze bezpośrednie sąsiedztwo.
- Zapewniamy pracownikom bezpieczne i zdrowe warunki pracy.
- Przestrzegamy przepisów dotyczących ochrony konkurencji i konsumentów.
- Stosujemy się do ograniczeń ustanowionych w handlu międzynarodowym i rzetelnie prowadzimy dokumentację handlową.

- Stosujemy się do wymogów związanych ze współpracą z administracją państwową, zarówno rządową, jak i samorządową.
- Nie prowadzimy interesów, z podmiotami których sposób prowadzenia działalności może stanowić zagrożenie dla naszej reputacji.
- Posiadamy plany dotyczące bezpieczeństwa pracowników, obiektów, informacji, a także plany ciągłości działania przedsiębiorstwa oraz plany awaryjne.
- Respektujemy prawa własności intelektualnej stron trzecich.
- Przestrzegamy przepisów i standardów rachunkowych oraz rzetelnie prowadzimy dokumentację finansową.
- Uczciwie traktujemy wszystkich kontrahentów, w umowach unikamy ukrytych warunków.
- Nie prowadzimy działalności powodującej konflikt interesów w związku z Naszą ewentualną współpracą z Bankiem.
- Nie tolerujemy korupcji.
- Nie wykorzystujemy informacji poufnych o swoich klientach oraz nie ujawniamy tych informacji osobom trzecim.
- Wypracowaliśmy i realizujemy własną politykę przestrzegania etyki zawodowej.

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

W styczniu 2020 r. Departament Zakupów w porozumieniu z HR wprowadził uzupełnienie Oświadczenia Dostawcy Etyka Biznesu w punkcie dotyczącym dyskryminacji w związku z planowaną nowelizacją polityki antymobbingowej Alior Banku.

Uzupełnienie dotyczyło Zakazu dyskryminacji z jakichkolwiek powodów i dotychczas wymieniane powody zostały uzupełnione o: niepełnosprawność, pochodzenie etniczne, orientację seksualną, przynależność związkową

Od 2019 roku w spółkach zależnych od Alior Banku funkcjonują jednolite zasady prowadzenia postępowań zakupowych od 30 tys. zł, w ramach których zastosowanie ma Polityka Zakupowa Alior Banku.

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



2.4. Zarządzanie ryzykiem związanym z działalnością biznesową

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

[GRI 102-30]

[GRI 102-15]

Rada Nadzorcza i Zarząd

Strategia biznesowa

Apetyt na ryzyko

Ryzyka istotne

Kredytowe	Stopy procentowej w księdze bankowej	Rynkowe w księdze handlowej	Płynności	Operacyjne	Braku zgodności	Modeli	Biznesowe	Reputacji	Kapitałowe	Nadmiernej dźwigni finansowej
-----------	--------------------------------------	-----------------------------	-----------	------------	-----------------	--------	-----------	-----------	------------	-------------------------------

Organizacja systemu zarządzania ryzykiem

I Linia obrony

Jednostki biznesowe

II Linia obrony

Jednostki ryzyka / Kontrola finansowa / Bezpieczeństwo / Compliance

III Linia obrony

Audyt wewnętrzny

Działania i decyzje podejmowane w ramach ustanowionych limitów na podstawie szczegółowych przepisów wewnętrznych, w ramach procesów posiadających wbudowane mechanizmy kontrolne.	Pomiar, monitorowanie, kontrola i raportowanie istotnych dla Banku ryzyk oraz tworzenie przepisów wewnętrznych określających zasady, procesy i narzędzia zarządzania ryzykiem w prowadzonej działalności.	Niezależne audyty kluczowych elementów zarządzania ryzykiem, w tym mechanizmów i funkcji kontrolnych.
Regulacje wewnętrzne	Narzędzia i modele wspierające zarządzanie ryzykiem	

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

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



Ochrony wartości kapitału akcjonariuszy



Ochrony depozytów klientów



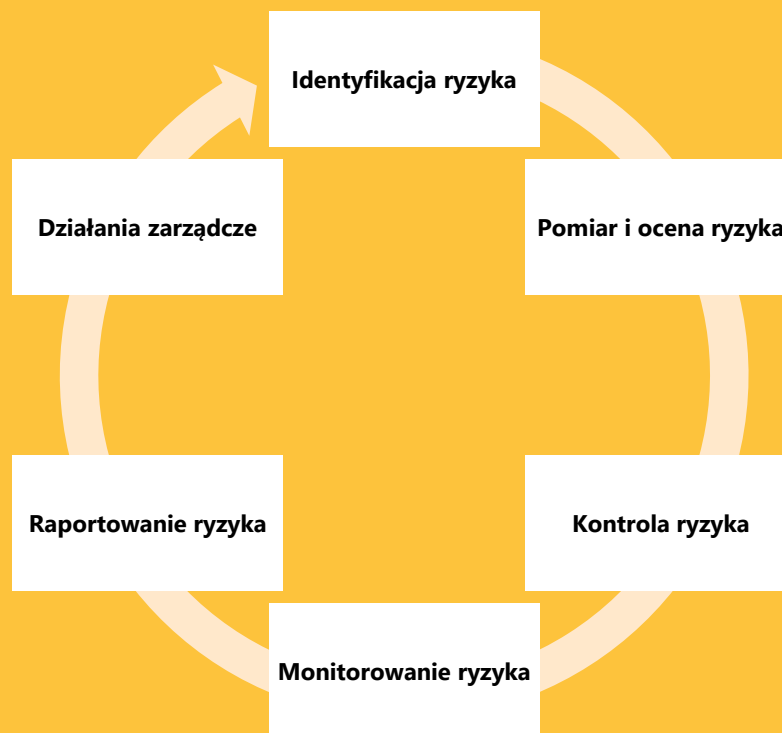
Wsparcia Grupy Kapitałowej w prowadzeniu efektywnej działalności

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

- Bank zarządza wszystkimi rodzajami ryzyka zidentyfikowanymi w ramach swojej działalności,
- Struktura organizacyjna oraz sposób przypisania funkcji do poszczególnych jednostek Banku zapewniają precyzyjny podział obowiązków oraz mitygują ryzyko 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 jako główne: ryzyko kredytowe, ryzyko operacyjne, ryzyko stopy procentowej w księdze bankowej, ryzyko rynkowe w księdze handlowej oraz ryzyko płynności. Z punktu widzenia wpływu na zagadnienia społeczne, pracownicze, środowiskowe, poszanowania człowieka oraz przeciwdziałania korupcji szczególne znaczenie mają ryzyko operacyjne i 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 z zobowiązań wobec Grupy Kapitałowej lub jako ryzyko spadku wartości ekonomicznej wiarytelności Grupy Kapitałowej w wyniku pogorszenia się zdolności klienta do obsługi zobowiązań.

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

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

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

Ryzyko operacyjne

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

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

Monitorujemy ryzyko operacyjne na wszystkich poziomach organizacji.

Ryzyko rynkowe

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

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

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

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

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

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

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

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

Ryzyko płynności

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

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

Ryzyko braku zgodności

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

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



Ryzyko środowiskowe

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

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

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

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

- produkcja lub sprzedaż broni i uzbrojenie oraz pojazdów bojowych, statków lub okrętów wojskowych,
- działalność hazardowa,
- wytwarzanie energii atomowej lub paliw jądrowych,
- uprawa tytoniu, produkcja wyrobów tytoniowych, hurtowa sprzedaż nieprzetworzonego tytoniu,
- rybołówstwo w wodach morskich, w przypadku, gdy przedsiębiorstwo używa sieci dryfujących do połowu o długości przekraczającej 2,5 km,
- destylowaniem, rektyfikowaniem i mieszaniem alkoholi,
- produkcją przemysłowych urządzeń chłodniczych i wentylacyjnych, jeśli wykorzystują one substancje niszczące warstwę ozonową,
- przybrzeżny transport morski towarów w przypadku, jeżeli działalność związana jest z przewożeniem ropy naftowej lub innych niebezpiecznych dla środowiska substancji

za pomocą tankowców niespełniających wymagań Międzynarodowej Organizacji Morskiej,

- transakcji o charakterze spekulacyjnym, z wyłączeniem limitów skarbowych zabezpieczonych kaucją,
- przedsięwzięć mogących wygenerować wysokie ryzyko reputacyjne,
- przedsiębiorstw działających niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa polskiego lub prawa kraju prowadzenia działalności lub nieposiadających koncesji, zezwoleń lub zgód lub uprawnień, które są wymagane do prowadzenia danej działalności,
- działalności mających negatywny wpływ na znajdujące się w sąsiedztwie obszary chronione na mocy prawa krajowego lub konwencji międzynarodowych, miejsc zainteresowania naukowego, siedlisk gatunków rzadkich/ zagrożonych, a także wpływających negatywnie na miejsca o znaczeniu kulturowym lub archeologicznym.

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

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



3. Klient w centrum uwagi

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.



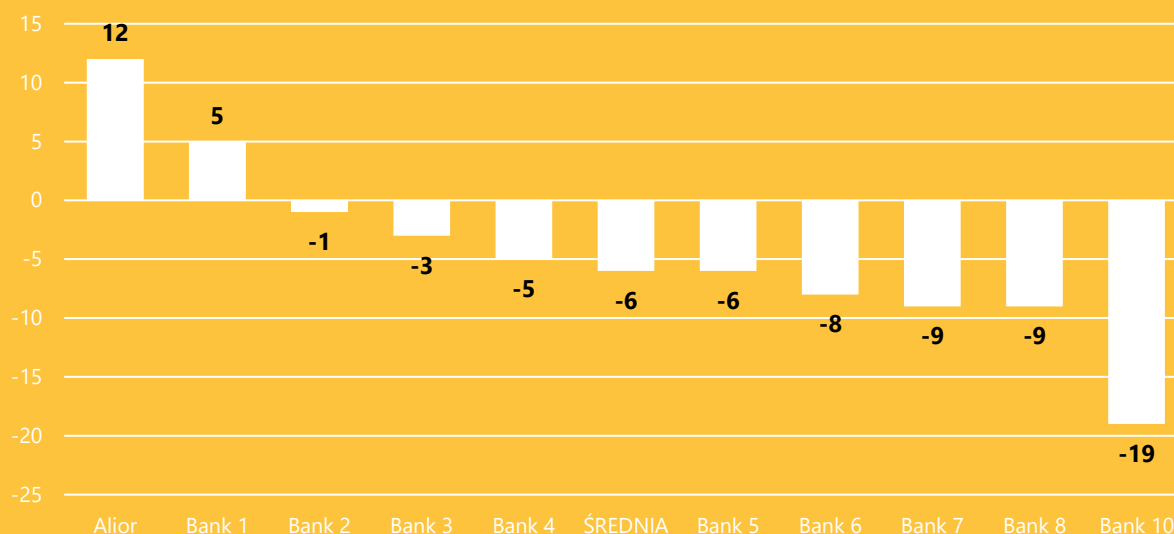
Badanie NPS relacyjne Banku realizowane w czwartym kwartale z wynikiem 32, potwierdziło, że rok 2020, był kolejnym w którym podnieśliśmy satysfakcję klientów.

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 2020 r. również szereg nowych badań, które były odpowiedzią na pojawiające się Banku potrzeby wsłuchania się w głos klienta, związane np. z wprowadzeniem nowych procesów czy funkcjonalności.

W minionym roku poza zapewnieniem najwyższego poziomu jakości obsługi w oddziałach i placówkach partnerskich szczególnie istotne było również zapewnienie wygodnych zdalnych kanałów obsługi.

Dzięki stałym działaniom podnoszącym satysfakcję klientów z naszych usług na podstawie wyników badania Monitor Satysfakcji realizowanego przez ARC Rynek i Opinia, Alior Bank znajduje się na pierwszym miejscu, jeśli chodzi o tempo wzrostu wskaźnika NPS w latach 2017-2020.

Wskaźnik rekomendacji NPS ARC Monitor Satysfakcji - Tempo wzrostu 2017-2020

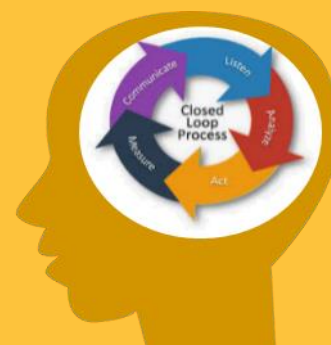


Kolejny rok pokazał nam, że klienci w relacji z Bankiem zwracają szczególną uwagę na aspekty związane z wygodą obsługi. Z badań przeprowadzonych w 2020 wynika, że ponad 1/3 (38%) klientów oceniając Bank w badaniach relacyjnych wskazało wygodę jako czynnik determinujący wystawioną ocenę. Kolejne miejsca zajęły aspekty zależne od czynnika ludzkiego oraz związane z ceną.

VOC 360/CLOSE THE LOOP

Aby w pełni móc wsłuchiwać się w głosy klientów w Banku powstało narzędzie VOC 360 (Voice of the Customer), które pokazuje szeroko tematykę kontaktów klientów z obszarów takich jak: infolinia, reklamacje, retencja czy social media oraz umożliwia ich kompleksową analizę. Narzędzie to prezentuje tendencje w kształtowaniu się liczby zapytań klientów w poszczególnych obszarach funkcjonowania Banku, wspierając proces rekomendacyjny oraz tworzenie produktów bardziej przyjaznych klientom. Dzięki jego wdrożeniu został wprowadzony pełen proces Close the loop, którym zbiera, analizuje głos klienta, tworzy mapy procesu, dzięki czemu są podejmowane działania i wdrażane inicjatywy mające na celu poprawę doświadczeń klientów.

Analiza danych jakie dostarcza narzędzie VOC pozwala określić, jak wpływają na klientów podejmowane działania, jednocześnie pokazując jak spada liczba zapytań klientów dzięki wdrażanym przez Bank usprawnieniom.





3.2. Doświadczenie klienta

Obsługa klienta



Alior Bank posiada szeroki dostęp do obsługi klienta zarówno w zakresie sprzedaży produktów bankowych jak i późniejszej obsługi.

W ramach zdalnych kontaktów klienta z Bankiem, w roku 2020 najbardziej popularną formą kontaktu była Infolinia. Odebraliśmy ponad 2,2 mln połączeń związanych z obsługą klienta. Przeprowadziliśmy ponad 200 tysięcy konwersacji elektronicznych poprzez mail, bankowość internetową oraz Social Media.

Nieustannie pracujemy nad poprawą jakości obsługi, co przełożyło się na ponad 727 odbytych szkoleń naszych pracowników związanych z jakością obsługi oraz ponad 200 wdrożeń systemowych i proceduralnych ułatwiających obsługę klienta.

Pomimo znacząco większej liczby zdalnych kontaktów klienta z Bankiem, poprawiliśmy czas obsługi komunikacji elektronicznej o ponad 60% w stosunku do roku 2019 i nadal pracujemy

nad kolejnymi usprawnieniami. Znacząco skróciliśmy również czas rozpatrywania reklamacji oraz pracujemy nad eliminacją obszarów, które te reklamacje powodują.

Dzięki takiemu podejściu oraz pomimo utrudnionego działania związanego z pandemią, w 2020 roku otrzymaliśmy szereg nagród, które świadczą o jakości działań na rzecz klientów:

Poprawa jakości obsługi

W 2020 roku kontynuowaliśmy realizację badania jakości obsługi w placówkach metodą tajemniczego klienta. Badanie jest realizowane cyklicznie i dotyczy dwóch segmentów: klienta indywidualnego i klienta biznesowego. Wyniki posłużyły nam do zdiagnozowania krytycznych punktów w obsłudze klienta oraz pracy nad zaobserwowanymi problemami.

Miniony rok upłynął pod znakiem pandemii koronawirusa również w kontekście badań jakości obsługi. Stworzyliśmy standardy przygotowania placówek i obsługi podczas COVID-19 z szeregiem wytycznych, co zmienia się w obsłudze podczas pandemii koronawirusa, jak pracownicy placówek powinni dbać o bezpieczeństwo swoje i klientów oraz jak mogą radzić sobie z potencjalnymi trudnymi sytuacjami.

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.

W 2020 ROKU ZREALIZOWANO:



ponad 2,2 mln
połączeń obsługanych
od klientów



ponad 200 tys.
konwersacji elektronicznych
poprzez mail, bankowość
internetową oraz Social
Media z klientami

Co za nami

- przeprowadziliśmy inwentaryzację i analizę wysyłanej komunikacji do naszych klientów, skupiając się na najbardziej wolumenowych dokumentach,
- rozpoczęliśmy współpracę ze specjalistami prostego języka,
- podjęliśmy kluczowe decyzje jak będziemy upraszczać nasze pisma i teksty prawnicze,
- stworzyliśmy podręcznik, który ujednolici standardy naszej komunikacji,

- przeprowadziliśmy cykl warsztatów z prostego języka – w których uczestniczyło w sumie 217 osób z 32 różnych zespołów,
- stworzyliśmy szkolenie e-learningowe z zasad prostego języka.

Co aktualnie robimy

- upraszczamy nasze pisma, korespondencję indywidualną i masową jak również umowy i regulaminy,
- tworzymy nowe layouty pism, umów i regulaminów,
- szkolimy pozostałych pracowników z zasad prostego języka – szkolenie e-learningowe.

Rozwój Self-service

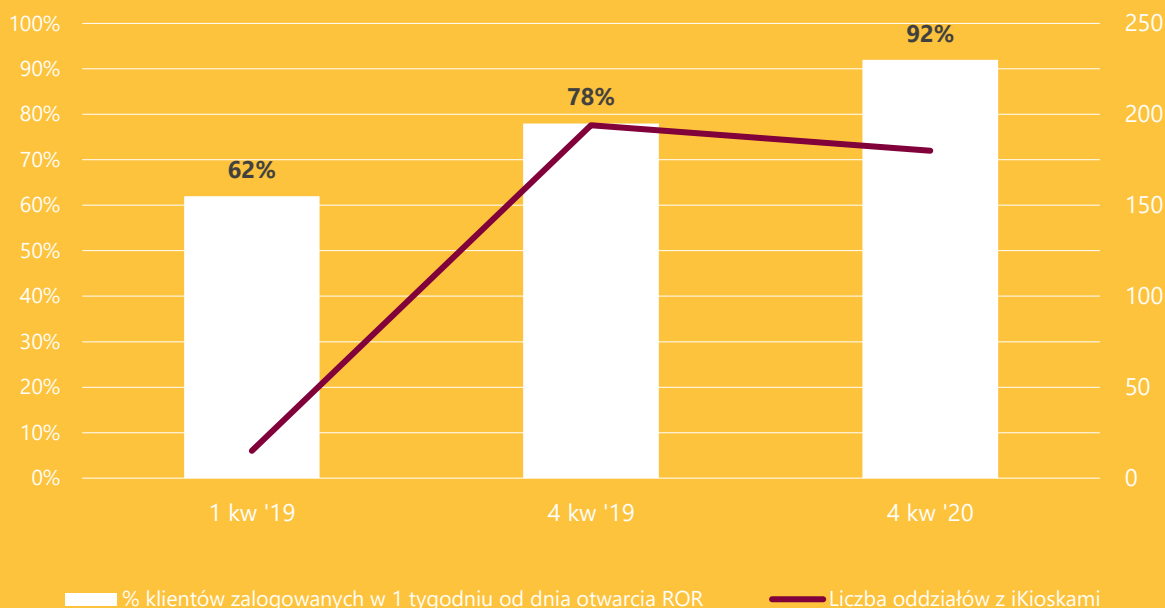
W 2020 roku wyposażyliśmy wszystkie Placówki Partnerskie w innowacyjne stanowiska internetowe dla klientów – iKioski (474 Placówki). W ten sposób Placówki Partnerskie dołączyły do Oddziałów Własnych, gdzie proces montażu iKiosków zakończył się w 2019 roku. Na urządzeniach udostępniliśmy klientom indywidualnym oraz klientom biznesowym dostęp do Alior Online, Kantoru Walutowego oraz BusinessPro.

Główne cele iKiosków:

- wsparcie Digitalizacji klientów,
- onboarding klienta – narzędzie wspierające w edukacji klienta podczas pierwszego logowania oraz korzystania z bankowości Alior Banku,
- przekierowanie ruchu bezgotówkowego do stanowiska iKiosku,
- poprawa NPS.

Podczas onboardingu bankierzy oraz pracownicy PP pomagają w pierwszym logowaniu, pokazują możliwości naszej bankowości internetowej i zachęcają do systematycznego korzystania z niej np. wykonywania przelewów drogą internetową bez konieczności oczekiwania w kolejkach.

Ponadto dzięki udostępnieniu na iKioskach dokumentacji wymaganej artykułem 111 Prawa Bankowego wyeliminowaliśmy konieczność drukowania dziesiątek stron papierowych dokumentów.



Spadek oddziałów z iKioskami wynika z mniejszej liczby placówek na koniec roku 2020 w porównaniu do końca 2019 roku.

Udostępnienie w Oddziałach iKiosków wpłynęło na wzrost liczby klientów logujących się do bankowości internetowej. Udział procentowy klientów zalogowanych w 1 tygodniu od dnia otwarcia ROR w Oddziałach Własnych wzrósł z 78% do 92%.



Nowy Format Oddziałów

Dynamicznie zmieniające się potrzeby klientów są jednym z motorów zmian w bankowości. To właśnie za ich sprawą Alior Bank wprowadził nowy format oddziału. Całkowicie zmienia sposób kontaktu klienta z placówką bankową dzięki maksymalnej poprawie komfortu oraz funkcjonalności wykorzystywanej przestrzeni.

Wydzielenie stref i dobór odpowiednich rozwiązań pozwala na jeszcze lepsze dopasowanie obsługi do potrzeb klienta.



Strefa serwisowa, obejmuje m.in. przytulną przestrzeń powitalną. Obok znajdują się stanowiska serwisowe, wyposażone w narzędzia niezbędne do wykonania wszystkich operacji.

W części digital demo klient z pomocą bankiera może wypróbować bankowość internetową i aplikację mobilną, po raz pierwszy się zalogować i sprawdzić działanie tych rozwiązań.

Sale spotkań, gdzie można umówić się z bankierem na indywidualną rozmowę. Wydzielone akustycznie pomieszczenia mają służyć spotkaniom z klientami, gdy rozmowa wymaga więcej poufności i prywatności. Szklane ściany gabinetu przesłonięte są grafiką uniemożliwiającą identyfikację przebywających w nim osób.

Ostatnia strefa to miejsce pracy bankierów, niedostępne dla klientów. Ponadto, w oddziale został wydzielony pokój do pracy w trybie zdalnym ze specjalnymi stanowiskami z akustycznego filcu.

W oddziale zostały wykorzystane materiały i produkty lokalnych dostawców. W dużej mierze są to surowce z recyklingu. Przykładem mogą być blaty wyprodukowane w 90% z przetworzonych kubków po jogurtach, tapicerki oraz sufity z materiału po recyklingu butelek PET. Ponadto część wyposażenia została wytworzona z drewna z roślin szybko rosnących.



Nowy Format Oddziałów w 2020 roku

- 20 zmodernizowanych Oddziałów,
- Zasięg Nowego Formatu Oddziałów 256 tys. klientów indywidualnych i 27 tys. klientów biznesowych,
- 99% logowań do aplikacji Online/Mobile dla nowych ROR,
- Plany na 2021 - modernizacja 50 oddziałów.

Zdalnie - wygodnie i bezpiecznie

Rok 2020 przyniósł nowe wyzwania, które postawiły szeroko rozumiane bezpieczeństwo na pierwszym miejscu.

Prowadziliśmy cykliczne badania rynku, których celem było opracowanie najlepszego sposobu informowania klientów o sytuacji w czasach pandemii (zapowiedzi na IVR) oraz przygotowanie bankierów w taki sposób, aby wykazali się ponadprzeciętną empatią.

Weryfikowaliśmy również dostępność i zakres informacji na temat obsługi w czasach pandemii na stronie www, aby świat cyfrowy stał się dla tych klientów, dla których do tej pory był nowością - czymś codziennym.

Staraliśmy się przeprowadzić klientów przez wnioskowanie o programy wsparciowe proponowane przez Rząd (Tarcza Antykryzysowa) nie tylko jako pośrednik, ale również doradca i partner w tej trudnej sytuacji.

Pomimo konieczności podejmowania szybkich decyzji i zdecydowanego działania przy wprowadzaniu zmian, dbaliśmy o to, aby za każdym razem patrzeć oczami klienta na nowopowstałe procesy i produkty.

Połączeniem wygody i bezpieczeństwa są także wprowadzone przez nas rozwiązania dotyczące autentyfikacji - logowanie i potwierdzanie transakcji z wykorzystaniem biometrii (Touch ID), autoryzacja push transakcji za pomocą smartfona.

W rozwoju zdalnej obsługi również poszliśmy o krok dalej – klienci, którzy chcieli aktywować swoje karty lub nadać PIN za pośrednictwem infolinii, nie muszą już rozmawiać z pracownikiem, ani udawać się do bankomatu czy sklepu tylko po to, by aktywować kartę. Dzięki jasnym i czytelnym komunikatom głosowym, kierującym klienta krok po kroku przez proces automatycznej aktywacji karty i nadania/zmiany pin-u w IVR nasi klienci szybko i sprawnie otrzymują to, po co dzwonią. To bardzo wygodne rozwiązanie, znacznie minimalizujące wysiłek klienta.

Takim rozwiązaniem jest również funkcjonalność samodzielnego odblokowania bankowości internetowej i mobilnej, które nieustannie jest rozwijane dzięki czemu w roku 2020 objęto także klientów prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą.

Nowością jest również restart hasła, także na zasadzie selfservice bez konieczności rozmowy z doradcą.

Customer Problem Lab oraz Rzecznik Klienta Alior Banku

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

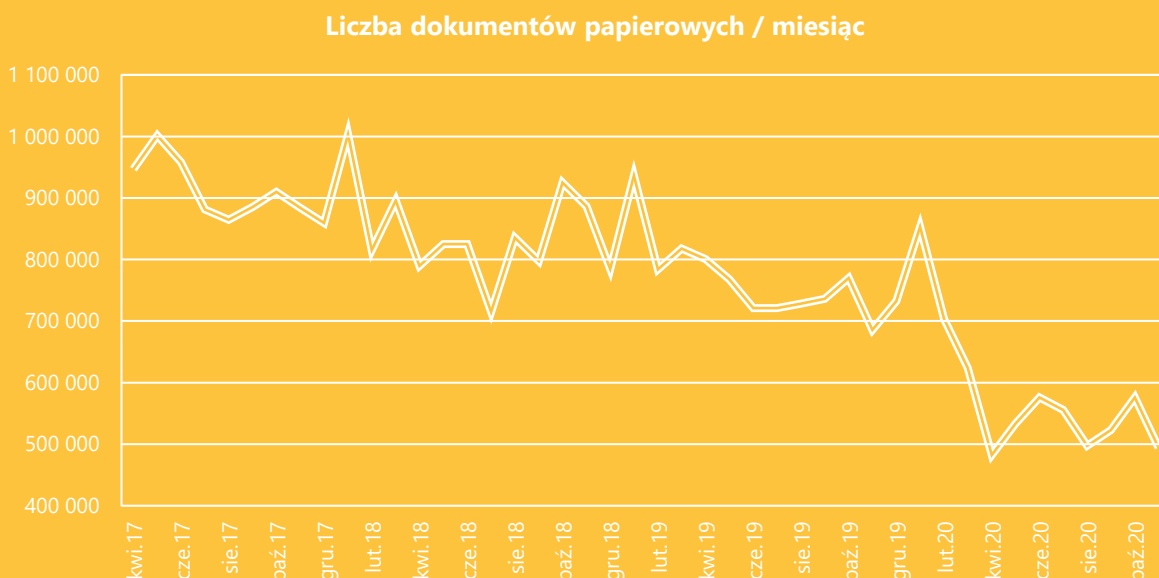


Jednocześnie kontynuujemy proces rekomendacyjny polegający na analizie problemów istotnych z punktu widzenia: klienta, ryzyka wizerunkowego, finansowego i operacyjnego. Głównym celem procesu jest wyodrębnienie kluczowych problemów, efektywne wypracowywanie i wdrażanie rekomendacji oraz działań naprawczych.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

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

Zrównoważona ekologicznie obsługa klienta - Paperless

Alior Bank w swoim DNA ma wpisana ideę Paperless. W 2008 roku, rozpoczynając działalność bankową jako pierwszy bank na rynku wprowadziliśmy możliwość podpisywania dokumentów w Oddziałach Banku na Elektronicznym Ekranie klienta oraz ułożyliśmy procesy w pełni wykorzystując digitalizację i elektroniczny obieg dokumentów. Od tego czasu, wszystkie działania Banku są skierowane na działania ograniczające dokumentację papierową. W roku 2020 poza siecią oddziałów, podpisy elektroniczne zostały wdrożone również w całej sieci Placówek Partnerskich. Dodatkowo, dzięki nawiązaniu współpracy z firmą Autenti zaczynamy wykorzystywać potencjał podpisów kwalifikowanych, niezbędnych do zdalnej obsługi w okresie pandemii.



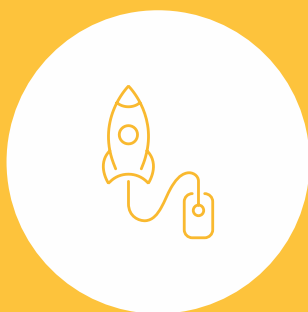


3.3. Innowacje

W 2020 roku Alior Bank, pomimo wyzwań związanych z COVID-19, kontynuował działania innowacyjne, polegając na wspieraniu innowacyjności całego Banku z wykorzystaniem **wewnętrznego i zewnętrznego ekosystemu innowacji**. Szczególny nacisk położyliśmy na wsparcie celów strategicznych Banku w zakresie strategii „Więcej niż bank”.

Mając na celu lepsze spełnianie oczekiwań klientów, podjęto w związku z tym decyzje o zmianach, mających na celu bliższą współpracę jednostek innowacyjnych z odpowiednimi jednostkami biznesowymi. Precyzyjniej określiliśmy kto jest w banku głównym interesariuszem i odbiorcą rozwiązań przygotowywanych przez jednostki innowacyjne RBL_.

Za budowanie potencjału innowacji wewnętrznej Alior Banku odpowiadają jednostki: Laboratorium Innowacji, które odpowiada za prototypowanie, badania UX oraz service design; Zespół Open Banking, a także Centrum Kompetencji Blockchain, zgrupowane w Dziale Projektowania i RBL_ Innowacje. Zespół Partnerstw Fintech wspiera rozwój zewnętrznego ekosystemu innowacyjności Banku.



Zespół UX Research



Zespół UX Design



Zespół Service Design



Zespół Partnerstw Fintech



**Centrum Kompetencji
Blockchain**



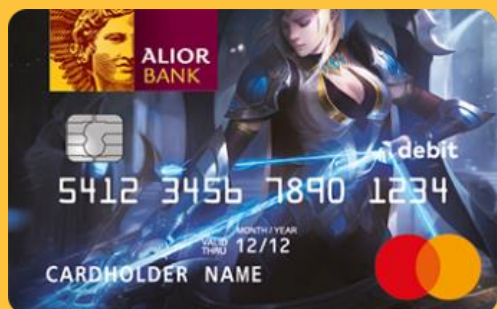
Zespół Open Banking

Zespół UX Research zapewnia ugruntowanie decyzji biznesowych i projektowych w potrzebach naszych klientów oraz dba o optymalizowanie doświadczenia użytkowników naszych kanałów cyfrowych. W minionym, 2020 roku, wzięliśmy udział w kilkudziesięciu projektach realizując pracę na rzecz poprawiania procesów w kanałach cyfrowych, optymalizując wewnętrzne procesy bankowe, testując nowe koncepcje produktowe oraz weryfikując innowacyjne koncepcje wspierając strategię Więcej niż Bank. W rozbudowanym procesie testowania pomysłu i we współpracy z teamem service designerów rozpoczęty został szeroko zakrojony projekt mający na celu stworzenie person lifestyleowych, które posłużą nam do zrozumienia potrzeb klientów w zakresie bankowej wartości dodanej. Persony te zostaną wytworzone w oparciu o badania trendów, jakościowe i ilościowe analizy potrzeb oraz dane pozyskane z baz dotyczących naszych klientów. Oczekiwanym efektem będzie zrozumienie potrzeb person w zakresie innowacyjnych produktów, nowych kierunków rozwoju dla innowacyjnej bankowości w imię strategii więcej niż bank oraz oczywiście określenie potencjałów w zakresie partnerstw w ramach VASów.

Zespół UX Design wspiera tworzenie innowacji i optymalizację doświadczenia w różnych punktach styku klienta z bankiem. W 2020 roku realizowaliśmy to poprzez ścisłą współpracę z departamentami odpowiedzialnymi za rozwój kanałów cyfrowych zarówno dla klientów indywidualnych jak i biznesowych oraz podejmowanie inicjatyw służących tworzeniu i udoskonalaniu wewnętrznych procesów służących pracy samego banku. Ponadto zespół designerów był odpowiedzialny za strategiczny projekt wytworzenia conceptów ścieżek rozwoju nowej bankowości mobilnej w ramach multi-dyscyplinarnej współpracy z badaczami i service designerami i business ownerami rozwoju Alior Mobile. Braliśmy również czynny udział w projekcie stworzenia Design Systemu dla Alior Banku, dzięki któremu proces wytwarzania nowych conceptów stałby się bardziej spójny, jednolity i zarazem efektywny.

Zespół Service Design zapewnia spójność i zaangażowanie w procesie tworzenia rozwiązań. Wykorzystuje pełną paletę technik, które zapewniają projektowanie dużych i mniejszych zmian poprawiających doświadczenia klientów. W sumie w 2020 roku z udziałem zespołu odbyło się kilkadziesiąt dni warsztatowych, które miały na celu wsparcie zespołów produktowych oraz technologicznych w budowie nowych rozwiązań. Ponadto przy wykorzystaniu narzędzi futures thinking przeprowadziliśmy szeroki projekt testowania pomysłu, mający na celu poszukiwanie nowych obszarów dla nowoczesnej bankowości.

Jednym z kluczowych sukcesów w 2020 roku było sfinalizowanie projektu Karty dla Graczy League of Legends. Oferta została wdrożona na rynek w maju 2020 r., a interdyscyplinarny zespół Laboratorium



Innowacji był jednym z inicjatorów projektu. W ramach projektu przeprowadziliśmy badania eksploracyjne graczy i ich zwyczajów oraz szeroką kampanię testowania pomysłu wśród pracowników banku na wewnętrznej platformie crowdsourcingowej. W efekcie powstała atrakcyjna oferta dla graczy oraz partnerstwo z kanałem e-sportowym.

Zespół Open banking

Alior Bank wykorzystując rozwiązania oparte na otwartej bankowości rozwijał działalność jako TPP (Third Party Provider) poprzez integrację z kolejnymi bankami i poszerzanie oferty wykorzystującej usługi dostępu do informacji o rachunku oraz inicjowania płatności. W 2020 roku klienci indywidualni mogli korzystać zarówno z usług dostępu do informacji o rachunku w procesie pożyczkowym i agregacji rachunków w kanałach cyfrowych, jak również mieli możliwość zlecenia przelewów z rachunków w innych bankach z poziomu bankowości internetowej oraz mobilnej Alior Banku.

Alior Bank wprowadzał do swojej oferty kolejne rozwiązania oparte na otwartej bankowości i usługach wynikających z unijnej dyrektywy PSD2. W roku 2020 zarówno kontynuował prace nad optymalizacją interfejsów zapewniających firmom trzecim połączenie z usługami dostępu do informacji o rachunku i inicjowania płatności, jak i dokonywał integracji z kolejnymi bankami w Polsce, sukcesywnie zwiększając bazę klientów innych banków.

Alior Bank wykorzystując możliwości, jakie daje otwarta bankowość, w roku 2021 planuje dalszy rozwój oferty produktowej dla klientów indywidualnych i biznesowych, a także udostępnienie pierwszych usług API oferowanych na zasadach komercyjnych klientom instytucjonalnym i Partnerom zewnętrznym.



Centrum Kompetencji Blockchain

Alior Bank wciąż jako jedyny bank w Polsce wykorzystuje technologię blockchain publiczny w celu zapewnienia klientom dostępu do dokumentów bankowych na trwałym nośniku, gwarantując ich autentyczność i niezmiennosć w czasie. W celu zapewnienia ciągłości działania systemu wyspecjalizowany zespół na bieżąco monitorował otoczenie prawne i technologiczne sieci blockchain oraz wspierał wewnętrzny rozwój rozwiązań opartych o trwały nośnik. Prowadzone były również działania eksploracyjne, mające na celu określenie możliwych dalszych zastosowań technologii blockchain w banku w związku z jej dynamicznym rozwojem na świecie.

Zespół Partnerstw Fintech

W 2020 r., pomimo utrudnień przy organizacji bezpośrednich spotkań w większym gronie, odbyły się rekordowo aż dwie edycje RBL_Start. Obie edycje miały charakter zdalny, niemniej Bank otrzymał rekordową ilość ok. 400 zgłoszeń dla obu edycji.

Pierwsza z nich była w szczególności poświęcona COVID-19. Jej rezultatem było wdrożenie usługi umawiania wizyt w naszych oddziałach w 3 dużych miastach w Polsce przy pomocy partnerskiej aplikacji – Booksy. Partnerstwo z Booksy szybko spełniło oczekiwania klientów Banku. Aż 678 spotkań zostało umówionych przez aplikację partnera tylko w pierwszych trzech miesiącach działania. Badania pokazały, że klienci byli zadowoleni z tych spotkań uzyskując NPS o 2% wyższy w oddziałach objętych pilotażem z Booksy w porównaniu do średniego NPSu uzyskanego przed pilotażem w tych samych oddziałach. Edycja ta była również bardzo silnie wspierana przez PZU i w szczególności PZU Zdrowie dzięki czemu mieliśmy możliwość rzetelnej weryfikacji podmiotów i rozwiązań z rynku medtech.

Druga, zeszłoroczna edycja programu akceleracyjnego zatytułowana „More than a banking app” skupiała się głównie na usługach dodanych, wspierających nie tylko usługi bankowe, ale również czynności życia codziennego i pasujących do idei naszej aplikacji Alior Mobile. Edycja zakończyła się wyborem trzech kandydatów do wdrożenia.

3.4. Odpowiedzialna sprzedaż



W Alior Banku zawsze dbamy o to, aby nasze produkty i usługi trafiały do osób, które rzeczywiście ich potrzebują i dla których mogą stanowić realną korzyść. Surowo przestrzegamy Polityki przeciwdziałania nieuczciwej sprzedaży, która zapobiega praktykom missellingu. Określiśmy zasady właściwej konstrukcji i dystrybucji produktów. Ograniczyliśmy półkę produktową, a wybrane elementy z oferty mogą być dystrybuowane tylko przez uprawnione do tego

kanały (np. Private Banking) oraz pracowników posiadających odpowiednią wiedzę i doświadczenie. Systematycznie monitorujemy procesy sprzedaży pod kątem missellingowych zagrożeń. Mamy ustalone zasady postępowania ze zidentyfikowanymi przypadkami missellingu. Wszyscy pracownicy ukończyli również szkolenie z zakresu zasad transparentnej sprzedaży.

W 2020 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 też powodu w całej Grupie Kapitałowej Alior Banku obowiązują restrykcyjne procedury bezpieczeństwa zapewniające poufność, integralność oraz dostępność przetwarzanych informacji. Nasza Polityka Bezpieczeństwa oraz wszystkie procedury w tym obszarze są aktualizowane na bieżąco w odpowiedzi na zmieniające się uwarunkowania rynku w zakresie cyberbezpieczeństwa, a także nowe wymagania i wytyczne regulatorów. 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 obszarze cyberbezpieczeństwa prowadziliśmy działania zarówno prewencyjne, jak i detekcyjne. W 2020 roku wszystkie kluczowe systemy informatyczne Alior Banku przetwarzające dane klientów oraz uczestniczące w procesach realizacji transakcji finansowych zostały poddane dogłębnym testom bezpieczeństwa dzięki czemu mamy pewność, że dane i środki finansowe klientów są w Alior Banku bezpieczne. Nad

bezpieczeństwem danych i transakcji klientów czuwa też działający 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu zespół wysokokwalifikowanych specjalistów prowadzących ciągły monitoring bezpieczeństwa.

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

W 2020 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 2020 roku Bank nie odnotował żadnych istotnych incydentów z zakresu bezpieczeństwa danych oraz wyróżniał się szczególnie wysokim bezpieczeństwem transakcji przekładającym się na znikomy poziom fraudów transakcyjnych.



3.6. Ochrona danych osobowych

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

Od ponad 2,5 roku obowiązywania RODO obserwujemy stałe, a nawet zwiększające się zainteresowanie tematem ochrony danych osobowych i to zarówno u osób fizycznych, jak również osób prawnych i innych podmiotów, które od 2018 r. zaczęły zwracać baczniejszą uwagę na ten temat. Na skrzynkę Inspektora Ochrony Danych nieustannie wpływają pisma i wnioski klientów o realizację praw wynikających z RODO. Zapewne skłaniają do tego ogromnie kary finansowe, które może nałożyć organ ochrony danych oraz ogromny rozgłos, jaki związany był z RODO, a także rosnąca świadomość, jak cennym towarem w XXI wieku są dane i informacja. 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.

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 jak zaangażowany w bezpieczeństwo banku przewidzieć a następnie sprostać im. Dlatego też Alior Bank przykładą szczególną uwagę do bezpieczeństwa środków finansowych powierzonych przez klientów, dokładając staranności w zapewnianiu klientom możliwości bezpiecznego bankowania w kanałach elektronicznych.



W 2020 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). Wdrożyliśmy w tych systemach 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 jak i na swoich stronach internetowych.

W 2020 roku Bank, ponownie wsparł akcję 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.

4. Zatrudnienie

– kim są nasi pracownicy?

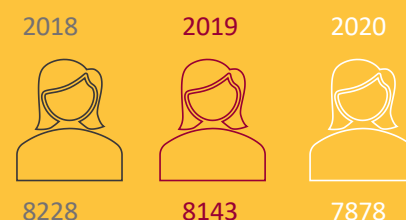
4.1. Liczba pracowników

[GRI 102-8]

Na koniec 2020 roku w Grupie Kapitałowej Alior Banku zatrudnienie wyniosło 7878 etatów.

Najwięcej spośród naszych pracowników pracuje w Alior Banku – 7180 etatów.

Pod względem liczby zatrudnionych osób Alior Bank klasyfikuje się na 5 pozycji wśród 10 największych banków w kraju.



Pracownicy Alior Banku (osoby) w podziale na rodzaj zatrudnienia

	Mężczyźni	Kobiety
Umowa na czas nieokreślony	2289	3953
Umowa na czas określony	382	636
Umowa na okres próbny	32	39
Umowa na zastępstwo	17	23

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

	Mężczyźni	Kobiety
Pełen etat	2607	4330
Pół etatu i więcej	41	255
Mniej niż pół etatu	72	66

Pracownicy Alior Banku (osoby) w podziale na wiek

	Mężczyźni	Kobiety
<30	598	902
30-50	1936	3469
>50	186	280

Pracownicy Alior Banku (osoby) w podziale strukturę

	Mężczyźni	Kobiety
Członkowie Zarządu*	4	2
Managerowie	391	385
Pozostali	2329	4266

*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 ludzi, organizacji, procesów HR – które umożliwią realizację priorytetów strategicznych banku na lata 2020 – 2022+.

Założeniem strategii HR jest, by środki finansowe inwestowane w koszty osobowe powodowały maksymalne wykorzystanie potencjału całej organizacji.

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 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.

Pion HR działania koncentruje na trzech kluczowych filarach związanych z zarządzaniem zasobami ludzkimi:



Trwałe relacje



Rozwój



Doświadczenie

Relacje międzyludzkie są naszym najważniejszym źródłem przewagi. 84% pracowników uważa, że w ich zespole jest dobra współpraca. Stawiamy na trwałe relacje z pracownikami – to oni budują długoterminowe relacje z naszymi klientami. Planujemy długoterminowy rozwój zawodowy na ścieżkach eksperckich. 70% pracowników Alior Bank uważa, że istotnie rozwinęło swoje kompetencje w ostatnim roku. 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.



4.2. Zmiany w obsłudze pracownika

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

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

Bardzo ważna zmiana nastąpiła także w samym sposobie pracy – od kwietnia 2020 zaczęliśmy wykorzystywać system Autenti. Rozwiązanie to optymalizuje obieg dokumentów kadrowych, co jest szczególnie ważne w pracy zdalnej. Jednocześnie wygenerowane zostały oszczędności kosztów dystrybucji i archiwizacji dokumentów. Powyższe korzyści powodują, że Bank stosować będzie podpis elektroniczny na szerszą skalę. Już ponad 70% dokumentów kadrowych jest podpisywanych elektronicznie.



4.3. Warunki pracy

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

W Banku zadania BHP wykonywane są zgodnie z aktualnymi przepisami prawa obowiązującymi w tym zakresie. Regulacje zobowiązują do stosowania szeroko pojętej profilaktyki wypadkowej oraz prowadzenia okresowe szkolenia okresowe BHP dla wymaganych grup osób zatrudnionych. Pracownicy rozpoczynający pracę przechodzą szkolenie wstępne, którego celem jest budowanie świadomości bezpiecznego zachowania w miejscu pracy. W celu przygotowania zatrudnionych do umiejętności praktycznych udzielania pomocy przedmedycznej organizowane są kursy pozwalające zdobyć stosowne przygotowanie.

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

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



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



11,5 tys. zł – 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 opiekuńczym



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 zaangażowania dedykowane wszystkim jednostkom i komórkom organizacyjnym 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 zaangażowania Pracowników, Bank wyciąga wnioski i podejmuje decyzje oparte na faktach i dotyczące wprowadzenia koniecznych działań.





4.4. Benefits

Alior Bank na bieżąco udoskonala ofertę benefitów dla pracowników uwzględniając m.in. trendy rynkowe. Co roku badana jest satysfakcja poszczególnych świadczeń, a wynik tejże oceny uwzględniany jest w decyzjach dotyczących świadczeń na rok następny. W sytuacjach „siły wyższej”, takich jak pandemia - środki na realizację poszczególnych świadczeń nie możliwych do wykorzystania są przesuwane na inne narzędzia i inicjatywy, tak aby wszyscy pracownicy mogli w jak największym stopniu skorzystać z benefitów.

W 2020 dla pracowników było dostępnych blisko 20 różnych benefitów.

W 2020 roku partnerem oferującym pakiety medyczne i ubezpieczenia dla pracowników i ich rodzin zostały spółki Grupy PZU. Oferta ubezpieczenia poszerzyła się o część finansowaną przez Bank z wysoką sumą ubezpieczenia na wypadek śmierci oraz pojawiły się nowe warianty dobrowolne. Opieka medyczna nadal wyróżnia się szerokim zakresem, w tym usług stomatologicznych. Do nowej opieki medycznej PZU Zdrowie przystąpiło ponad 6 tys. pracowników, a do ubezpieczenia sponsorowanego PZU Życie 5,2 tys. Ponad to – na dobrowolne, wybrane warianty Alior Bank zapisanych ma 3,8 tys. pracowników.

Pomimo pandemii, dużą popularnością wśród pracowników cieszyły się karty Multisport, z których skorzystała ponad połowa pracowników, co stanowi kontynuację trendu z roku poprzedniego. W roku 2020 wysłano blisko 6 tys. wyprawek i paczek świątecznych dla dzieci pracowników, a z „wczasów pod gruszą” skorzystało ponad 5 tys. pracowników.



455

wyprawek
dla dzieci



235

bezzwrotnych
zapomóg



4 173

pożyczek
pracowniczych

W roku 2020 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.



4.5. Zarządzanie różnorodnością

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.

Obowiązująca w Banku Polityka doboru i oceny członków Zarządu i Rady Nadzorczej ma zapewnić różnorodność wykształcenia, doświadczenia zawodowego, wieku oraz płci członków Zarządu i Rady Nadzorczej w szczególności poprzez zapewnienie udziału kobiet w procesie wyboru członków Zarządu i równe traktowanie kandydatów bez względu na płeć.

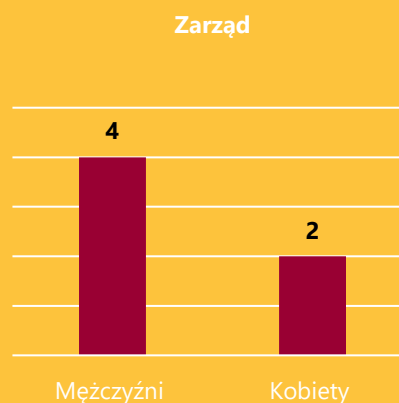
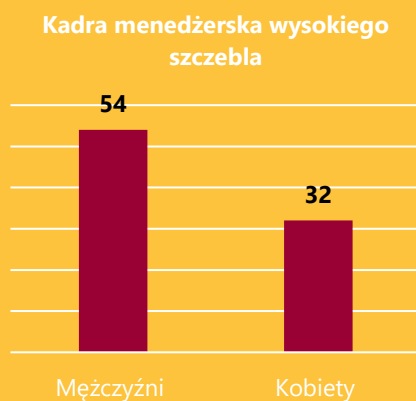
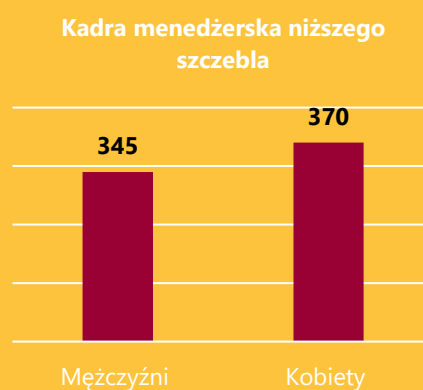
W Banku funkcjonuje Polityka środowiska pracy wolnego od niepożądanych zachowań, która jest m.in. wyrazem realizacji przez Pracodawcę obowiązku zapobiegania i przeciwdziałania niepożądanym zachowaniom w relacjach służbowych, w szczególności: dyskryminacji, mobbingowi, molestowaniu oraz molestowaniu seksualnemu. Zgodnie z zapisami Polityki środowiska pracy wolnego od niepożądanych zachowań zasady obowiązujące w Banku dotyczą m.in: równego traktowania bez względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę, religię, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, pochodzenie etniczne, wyznanie, orientację seksualną, zatrudnienie na czas określony lub nieokreślony, zatrudnienie w pełnym lub w niepełnym wymiarze czasu pracy.

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



Na dzień 31 grudnia 2020 roku liczba osób z niepełnosprawnością zatrudnionych w Alior Banku wzrosła o 14% w stosunku do dnia 31 grudnia 2019.

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.



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

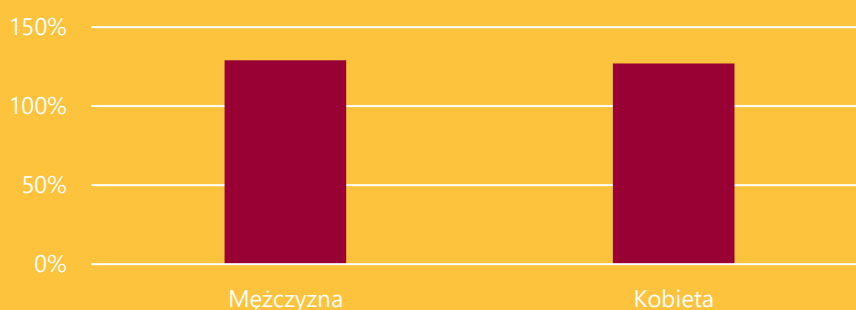
- promuje prawidłowe i skuteczne zarządzanie ryzykiem oraz zniechęca do podejmowania nadmiernego ryzyka,
- wspiera realizację strategii dotyczącą zrównoważonego rozwoju oraz ostrożnej polityki zarządzania ryzykiem,

- ogranicza konflikt interesów,
- pozwalać utrzymać przejrzystą zależność pomiędzy indywidualnymi wynikami oraz indywidualnym wynagrodzeniem, poprzez koncentrację na celach powiązanych z odpowiedzialnością i realnym wpływem,
- gwarantuje działania pracowników w najlepiej pojętym interesie klientów, w tym dostarczanie jasnych i przejrzystych informacji dotyczących naszych usług i produktów.

Polityki/Regulaminy wynagrodzeń posiadają wszystkie spółki z Grupy zatrudniające ponad 10 pracowników.

Wynagrodzenie najniższego szczebla względem płacy minimalnej (2600 zł brutto) w podziale na płeć

[GRI 202-1]



4.7 Rozwijanie kompetencji pracowników

Wszystkie procesy i priorytety biznesowe wspieramy w Alior Banku dedykowanymi 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 dynamiczny rozwój ich kariery. Udostępniamy pracownikom wachlarz programów szkoleniowych prowadzonych zarówno przez trenerów wewnętrznych, jak i zewnętrznych. Oferta obejmuje szkolenia produktowe, sprzedażowe i związane z jakością obsługi, szkolenia z umiejętności interpersonalnych oraz umiejętności menedżerskich.

[GRI 404-1]



W 2020 roku średnia liczba dni szkoleniowych przypadająca na pracownika zatrudnionego na umowę o pracę (jeden etat) wyniosła 2,99 dnia, co uwzględniając skalę zatrudnienia daje ponad 170 tysięcy godzin szkoleniowych przeprowadzonych w Banku.

6993

przeszkolonych pracowników
(903 onboarding do sieci własnej + 6090 pozostałe szkolenia)

3860

szkoleń jeden na jeden

1364

osoby przeszkolone w placówkach partnerskich
(675 onboarding + 689 pozostałe szkolenia)

1196

uczestników szkoleń do egzaminów zdalnych (certyfikacja KNF)

122

szkolenia e-learningowe

W roku 2020 z uwagi na panującą sytuację pandemiczną pojawiła się konieczność zwinnej i efektywnej zmiany w formule dostarczania wiedzy dla pracowników. Dzięki wdrożeniu rozwiązań zdalnych (większość realizowanych szkoleń tj. 67,5% działań – została zrealizowana za ich pomocą), pomimo braku możliwości spotkań stacjonarnych dostarczaliśmy wiedzę wpierając realizację celów biznesowych. Jednym z ważnych elementów migracji dotychczasowych, stacjonarnych działań do sfery cyfrowej było wypracowanie wraz z PZU oraz PZU Życie rozwiązania umożliwiającego organizację i przeprowadzanie zdalnych egzaminów dla osób ubiegających się o wpis do Rejestru Agentów.

Od momentu zatrudnienia przykładamy dużo starań, aby wyposażyć 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. Dodatkowo w 2020 roku uruchomiliśmy 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.

Kontynuując dobrą praktykę z lat poprzednich, w 2020 roku, w ramach zachowania dbałości o wewnętrzny transfer wiedzy kontynuowany był program „Podziel się wiedzą”, w ramach którego doświadczeni pracownicy przy wsparciu Działu Rozwoju Talentów, dzielili się swoim „know-how” z chętnymi do jej pozyskiwania pracownikami.

Elementem mającym wpływ na rozwój pracowników są działania uzgadniane z bezpośrednim przełożonym, który w ramach przyznanego budżetu dysponuje środkami na szkolenia i rozwój

dla swoich pracowników. Dzięki takiemu zarządzaniu to pracownicy określonego departamentu mogą wychodzić z inicjatywą szkoleniową. Rozwój w tym zakresie dotyczy obszarów:

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

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



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



5. 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 rolę 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.

2 mln zł

przekazaliśmy na walkę z pandemią (do Centrum Zdrowia Dziecka, Szpitala Wojewódzkiego w Szczecinie i Uniwersyteckiego Szpitala Dziecięcego w Krakowie)

57 tys.

książek zebranych podczas Wielkiej Zbiórki Książek w 160 placówkach bankowych



W akcji Podaruj Prezent **pracownicy przygotowali 260 podarunków** o łącznej wartości **blisko 100 tys. zł**



Udział w zbiórce funduszy na zakup namiotów barierowych organizowanej w ramach Grupy PZU. Przekazaliśmy **ok. 26 tys. zł** Szpitalowi Miejskiemu nr 4 w Gliwicach



Przekazaliśmy Centrum Zdrowia Dziecka sprzęt komputerowy do zdalnych konsultacji z pacjentami

5.1. Działania podjęte w 2020 roku

Działania pomocowe w ramach walki z pandemią

Podczas pierwszej fali pandemii pracownicy spółek z Grupy PZU, w tym Alior Banku, zaangażowali się w różne inicjatywy, często oddolne i o lokalnym charakterze. W tym trudnym okresie pandemii zbierali m.in. pieniądze na pomoc w walce z koronawirusem.



Alior Bank przekazał wiosną 2020 roku środki na walkę ze skutkami pandemii. Bank zareagował m.in. na apel Szpitala Wojewódzkiego w Szczecinie, który został przekształcony w szpital zakaźny i przekazał pieniądze na zakup sprzętu niezbędnego do przyjmowania chorych na COVID-19. Na liście potrzeb szpitala, zgłoszonych do Alior Banku, znalazł się zarówno profesjonalny sprzęt medyczny, m.in. respiratory, pompy infuzyjne, aparaty do masażu serca, lampy bakteriobójcze, jak i niezbędne środki ochrony indywidualnej, czyli maski, kombinezony czy gogle.

Alior Bank wsparł także Uniwersytecki Szpital Dziecięcy w Krakowie, który w mediach społecznościowych zwrócił się z prośbą o pomoc w pozyskaniu materiałów biurowych. Na pomoc banku mógł liczyć także Instytut „Pomnik-Centrum Zdrowia Dziecka”. Bank sfinansował zakup testów na obecność koronawirusa dla 200 dzieci, jak również wspomógł projekt telemedycyny, przekazując szpitalowi wysokospecjalistyczny sprzęt komputerowy do zdalnych konsultacji z małymi pacjentami z oddziałów kardiologii, diabetologii i psychiatrii. To ograniczyło liczbę wizyt w szpitalu do niezbędnego minimum, a tym samym poprawiło bezpieczeństwo osób w nim przebywających.

Alior Bank przekazał również laptopy do nauki zdalnej dla podopiecznych Krajowego Funduszu na Rzecz Dzieci. Jednym z celów statutowych tego, działającego od niemal 40 lat, stowarzyszenia jest pomoc w rozwoju zainteresowań dzieciom szczególnie uzdolnionym. Wiosną swój udział w tym miał także Alior Bank. Przekazany sprzęt posłużył m.in. uczniom z talentem muzycznym – bez odpowiedniej technologii ich zdalne nauczanie w czasie pandemii nie byłoby możliwe.

Pracownicy – wolontariusze

Co więcej, pracownicy Alior Banku bardzo aktywnie działają społecznie jako wolontariusze. W ciągu 2020 roku zrealizowano kilkadziesiąt akcji o różnym charakterze edukacyjnym, ekologicznym czy charytatywnym. Pracownicy prowadzą zajęcia wśród małych pacjentów w lokalnych szpitalach, opiekują się zwierzętami, a także wspierają osoby, które znalazły się w trudnej sytuacji życiowej.



Współpraca z Fundacją Zaczytani.org

Od 2019 roku Alior Bank jest partnerem strategicznym Fundacji Zaczytani.org. Jej misją jest promocja czytelnictwa i edukacja społeczna. Dodatkowo, bajkoterapia prowadzona w szpitalach przez wolontariuszy fundacji przyczynia się do wsparcia wyższej jakości zdrowia i życia. Działania prowadzone razem z fundacją realizują motto #WyższaKultura, które wpisane jest w strategię działań społecznych i sponsoringowych Banku. Alior Bank wspierając Fundację Zaczytani.org wspiera jednocześnie rozwój edukacji, kultury i czytelnictwa w Polsce, a także przyczynia się do dbania o jakość zdrowia. Spełniamy tym samym cele numer 3 i 4 z Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ. Rok 2020 był pełen wspólnych projektów, wydarzeń i inicjatyw prowadzonych wspólnie z fundacją Zaczytani.org. Poniżej najistotniejsze z nich:



zaczytani.org

Wielka Zbiórka Książek

Szósta edycja ogólnopolskiej akcji społecznej Fundacji Zaczytani.org osiągnęła **rekordowy zasięg**. W zbieranie książek zaangażowały się instytucje, firmy, szkoły i inne placówki z **259 miejscowości**! Ogólnodostępna i wewnętrzna zbiórka książek prowadziło łącznie **961 placówek**, dzięki którym zebraliśmy **294 000 książek**! Najlepszy wynik pod względem liczby książek zebranych przez jedną instytucję osiągnął **Alior Bank**, partner strategiczny Fundacji Zaczytani.org, który w swoich **158 oddziałach** i placówkach partnerskich zebrał **57 000 książek**!

Całoroczny program wolontariatu

Wolontariatu program sortowania książek – ze względu na panującą epidemię – został wstrzymany w okresie kwiecień-czerwiec 2020. W tym czasie zostały uruchomione **dwa programy edukacyjne on-line**: Zaczytane Wieczorynki z udziałem ambasadorów fundacji oraz program bajkoterapii on-line, do którego współtworzenia zostali zaproszeni wszyscy wolontariusze zaczytanej Akademii, w tym pracownicy Alior Banku. Oba programy były prowadzone na platformie Instagram.

Liczby:

- przeprowadziliśmy 26 Zacytanych Wieczorynek dla dzieci i 14 dla dorosłych z udziałem ambasadorów fundacji,
- czytało dla nas **26 ambasadorów** (m.in. Mateusz Damiński, Grażyna Wolszczak, Mikołaj Roznerski),
- łączna liczba obserwatorów na Instagramie wszystkich czytających ambasadorów to **2,7 miliona**,
- przeprowadziliśmy **31 bajkoterapii** on-line z udziałem wolontariuszy Zacytanej Akademii.

Zacytana Akademia – Cykl webinarów edukacyjnych

Na przełomie listopada i grudnia zorganizowaliśmy cykl czterech bezpłatnych webinarów edukacyjnych pt. **„Wokół bajkoterapii, czyli o emocjach i procesach edukacyjnych”**. Spotkania były skierowane do osób pracujących i przebywających z dziećmi: nauczycieli, edukatorów, bibliotekarzy, wychowawców, opiekunów, rodziców. Webinaria były prowadzone na żywo przez Agnieszkę Wąsik – dyrektorkę operacyjną Fundacji Zacytani.org, trenerkę specjalizującą się w temacie emocji oraz budowania relacji, współzałożycielkę Zacytanej Akademii, bajkoedukatorkę. Webinaria zostały przeprowadzone w ramach współpracy edukacyjnej z Alior Bankiem. Podczas każdego spotkania przypominaliśmy o stworzonych wspólnie z partnerem **bajkach edukacyjnych** i zachęcaliśmy do pobrania ich ze strony.

Cykl webinarów edukacyjnych – zasięg:

- Liczba osób zainteresowanych wydarzeniem na Facebooku: **1 169** (493 kliknięcia „wezmę udział”, 676 kliknięć „jestem zainteresowany”)
- Liczba odbiorców wydarzenia na Facebooku: **21 910**
- Liczby dotyczące oglądalności webinarów na Facebooku (łącznie dla całego cyklu):
- **1,3 tysiąca wyświetleń**
- **25,6 tysiąca odbiorców**
- **1 676 podjętych aktywności (reakcje, komentarze, udostępnienia)**

Na zakończenie cyklu wystawiliśmy **113 zaświadczeń** o uczestnictwie (dla osób, które się wyraziły taką chęcią). Każde zaświadczenie zawierało logotyp Alior Banku.

Zaczytane ławki

Ekspozycja trzech Zaczytanych ławek Rotacyjna ekspozycja ławek Nowych Technologii została przesunięta ze względu na obostrzenia związane z epidemią koronawirusa SARS-CoV-2. Realizacja jest zaplanowana na okres **18 stycznia – 30 marca 2021 r.** w centrach handlowych w **12 polskich miastach**. Ekspozycja każdej Zaczytanej ławki w danej lokalizacji będzie **trwała dwa tygodnie**. **Szacowane łączne dotarcie:** 1 200 000 osób odwiedzających.



Zaczytane Biblioteki

Wspólnie otworzyliśmy **10 nowych Zaczytanych Bibliotek!** Do placówek beneficjentów trafiły regały wypełnione książkami pochodzącymi z Wielkiej Zbiórki Książek. Przekazaliśmy też tabliczki informacyjne z logotypem Alior Banku. Przekazania Zaczytanych Bibliotek były każdorazowo komunikowane w mediach lokalnych oraz w kanałach mediów społecznościowych Fundacji zaczytani.org. 14

lutego 2020 r. zorganizowaliśmy medialne otwarcie Zaczytanej Biblioteki w Zespole Szpitali Miejskich w Chorzowie z udziałem aktora **Artura Barcisia** – ambasadora Fundacji Zaczytani.org. W wydarzeniu wzięli udział m.in.: dyrektor szpitala, wiceburmistrz Chorzowa, lokalne media oraz oczywiście mali pacjenci wraz z rodzicami. Wydarzenie uzyskało **12 publikacji w mediach lokalnych**, m.in. na portalach takich mediów jak: Dziennik Zachodni, Gazeta Wyborcza Katowice, Radio Piekary, Śląska.tv.

Program edukacyjny – bajki o nowych technologiach

Książka jest tylko początkiem! W myśl za tą ideą powstał program edukacyjny, w ramach którego – po raz pierwszy w historii Fundacji Zaczytani.org – stworzyliśmy bajki edukacyjne wspólnie z Alior Bankiem. Do współpracy zaprosiliśmy niezawodny duet w składzie: **Boguś Janiszewski** (tekst) i **Max Skorwider** (ilustracje), czyli kolektyw autorski Katastrofa. Są to autorzy popularno-naukowych książek dla dzieci z rysem humorystycznym. Ich najgłośniejsze tytuły to m.in. „Ekonomia”, „Mózg” czy „Polityka”. Wspólnie stworzyliśmy aż **trzy bajki edukacyjne**, które mają jeden temat przewodni odpowiadający celom edukacyjnym naszego partnera: **NOWE TECHNOLOGIE**. Bajki edukacyjne to nie tylko zabawne opowieści, ale też **materiał dodatkowy dla rodziców, nauczycieli, opiekunów, wychowawców**. Każda z publikacji zawiera część merytoryczną, która wprowadza w świat bajkoterapii i podaje

instrukcję, jak pracować z książką. Dorośli czytelnicy znajdą tu podpowiedzi, jak rozmawiać z dzieckiem o przeczytanej treści, aby poznać jego emocje, pomóc mu je nazwać oraz odkryć, z którymi bohaterami utożsamia się dziecko. Materiał został przygotowany we współpracy z **psychologiem i terapeutą dziecięcym**, a także z **ekspertem porozumienia bez przemocy (NVC)**.

Dodatkowe działania sponsoringowe realizowane w 2020 roku

Orszak Trzech Króli

Alior Bank po raz trzeci był Partnerem Fundacji 'Orszak Trzech Króli' i imprezy organizowanej przez Fundację 6 stycznia 2020 roku. Klienci banku w największych polskich miastach mogli odebrać w oddziałach śpiewniki i korony orszakowe, które przekazał nam organizator.

Alior Bank partnerem wydarzenia "1920.Wdzięczni Bohaterom"

Alior Bank wsparł finansowo wydarzenia pod nazwą „1920. Wdzięczni Bohaterom” zorganizowane przez PL.2012+ na PGE Narodowym w Warszawie 15.08.2020 r.. Widowisko multimedialne transmitowane było przez Telewizję Polską S.A. Dodatkowo w dniach 20.08.2020 – 23.08.2020 roku odbyły się 4 pokazy otwarte.

Krajowy Fundusz na Rzecz Dzieci

Alior Bank przekazał darowiznę na rzecz Funduszu. Dzięki wsparciu, Fundusz zorganizował m.in. XXVI Warsztaty Muzyki Kameralnej w Europejskim Centrum Muzyki Krzysztofa Pendereckiego w Łusławicach oraz organizację koncertu uczestników Programu pomocy wybitnie uzdolnionym „Młodzi wirtuozi” w Zamku Królewskim.

Polski Związek Piłki Nożnej

W 2020 roku Alior Bank, w ramach dalszej współpracy z Polskim Związkiem Piłki Nożnej, wspierał Reprezentację Polski w Piłce Nożnej jako jej oficjalny partner. Dodatkowo, wspólnie z PZPN zorganizowaliśmy konkurs „Fajna drużyna” dla drużyn amatorskich, którego celem była popularyzacja sportu i piłki nożnej oraz zaangażowania środowiska piłkarskiego, w tym przedstawicieli klubów piłkarskich na różnych szczeblach.

Darowizny na rzecz schronisk

Fundacja PZU, Pekao S.A. i Alior Bank przekazały niemal 500 tys. zł na pomoc zwierzętom z 60 schronisk w całej Polsce. Z pieniędzy przekazanych przez Fundację PZU, Pekao S.A. oraz Alior Bank sfinansowano najpilniejsze potrzeby schronisk – między innymi zabiegi weterynaryjne, leki, szczepionki, karmy oraz środki czystości. Alior Bank przekazał łącznie 142 900 zł do wybranych 15 schronisk na terenie całego kraju.

Sponsoring e-sportu

Alior Bank jako pierwszy bank w Polsce przygotował specjalną ofertę dla segmentu graczy i stał się sponsorem tytularnym Ultraligi oraz partnerem w Polsat Games przy wszystkich

turniejach w grze League of Legends. W ramach promocji, przygotowana została specjalna karta debetowa z wizerunkiem bohaterki gry League of Legends - Ashe. Kartę tę zamówiło już blisko 12 000 klientów. Działania sponsoringowe w trakcie Alior Bank Ultraligi (czerwiec-lipiec) były odpowiedzialne za 40% sprzedaży Konta Jakże Osobistego.

Biały Kruk

Alior Bank został sponsorem publikacji książki bogato ilustrowanej pt. „Narodziny mocarstwa. Polska Kazimierza Wielkiego” z tekstem prof. Krzysztofa Ożoga i zdjęciami Adama Bujaka, wydanej przez wydawnictwo Biały Kruk.

W 2020 roku na cele sponsoringowe przeznaczyliśmy ponad 2,5 mln zł.

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 wpieranie inicjatyw społeczeństw lokalnych. Odpowiedzialność społeczna towarzyszy nam praktycznie od samego początku istnienia.

[GRI 203(-1)]

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



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

W 2020 roku przekazaliśmy na cele społeczne ponad 1,5 mln zł.

W 2020 r. Alior Bank w formie darowizny przekazał środki następującym instytucjom:

- Fundacja Na Ratunek Dzieciom,
- Darowizna na rzecz szpitali wybranych w porozumieniu z Ministerstwem Zdrowia,

- Uniwersytecki Szpital Dziecięcy w Krakowie,
- Samodzielny Publiczny Wojewódzki Szpital Zespolony w Szczecinie,
- Centrum Zdrowia Dziecka,
- Krajowy Fundusz na Rzecz Dzieci,
- Fundacja Iskierka.



W 2020 roku kontynuowaliśmy działania w ramach programu wolontariatu pracowniczego pod nazwą „Zaangażowani w pomaganie”.

Wraz z pozostałymi podmiotami Grupy PZU przeprowadziliśmy wśród pracowników banku zbiórkę pieniędzy na zakup tzw. namiotów barierowych dla chorych na COVID19. Do każdej wpłaconej przez pracowników złotówki, bank dołoży drugą! Dzięki temu przekazaliśmy kwotę **26 123,30 zł** przekazaliśmy Szpitalowi Miejskiemu nr 4 w Gliwicach.

Podobnie jak w poprzednich latach, z inicjatywy pracowników zorganizowana została świąteczna akcją „Podaruj Prezent”, której celem jest dotarcie z pomocą i wsparciem do najbardziej potrzebujących. Pracownicy odpowiadają na listy, w których podopieczni naszych partnerów społecznych opisują swoje marzenia i potrzeby bieżące. W tym roku do akcji zaangażowało się ponad **tysiąc osób**, które razem przygotowało ponad **260 podarunków**, o łącznej wartości blisko **100 tys. zł** i wadze ponad **2,4 tony**.



5.3. Wsparcie rozwoju przedsiębiorczości polskich firm

[GRI 203-1]

W Alior Banku cenimy przedsiębiorców i zdajemy sobie doskonale sprawę z roli, jaką odgrywają firmy w polskiej gospodarce.

W Alior Banku potrafimy zidentyfikować największe problemy i ograniczenia, z jakimi mierzą się przedsiębiorcy. 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 uwagą przyjęliśmy rządowy program „Strategia na Rzecz Odpowiedzialnego Rozwoju do roku 2020”, w którym wśród działań do podjęcia w najbliższych latach wskazano m.in. wspieranie małych i średnich przedsiębiorstw w dostępie do zewnętrznego kapitału. Z dumą możemy podkreślić, że Alior Bank aktywnie uczestniczy w programach rządowych wspierających rozwój firm. Byliśmy jednym z pierwszych banków, który udostępnił swoim klientom możliwość zawnioskowania o subwencję w ramach Tarczy Finansowej 1.0 Polskiego Funduszu Rozwoju.



Rok 2020 był czasem pełnym wyzwań. Pandemia koronawirusa wymusiła zmiany w wielu obszarach życia, również w obszarze obsługi bankowej. Priorytetem było wprowadzenie rozwiązań wspierających przedsiębiorców nie tylko w procesie obsługi, ale także w dostępie do rozwiązań ułatwiających prowadzenie biznesu w tych trudnych warunkach. Przykładem są m.in. „wakacje kredytowe” czyli możliwość czasowego odroczenia spłat rat kredytów przez klientów biznesowych. Nasza oferta dla firm została zmodyfikowana i dostosowana do wymogów rynku, potrzeb klientów, ograniczeń wynikających z pandemii i planów pomocowych Banku Gospodarstwa Krajowego (BGK).

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 udziela 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 zyskują alternatywne sposoby

zabezpieczenia finansowania oraz dostęp do kredytu na korzystniejszych warunkach. W roku 2020 bank udostępnił również ofertę gwarancji dla klientów korporacyjnych.

W marcu 2020 roku Alior Bank wprowadził zmiany w ofercie gwarancji i dostosował warunki ich udzielania do planów pomocowych BGK. Maksymalna wartość zabezpieczenia wzrosła z 60% do 80% kwoty kredytu. Wydłużony został również okres zabezpieczenia z 27 do 39 miesięcy. 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% w skali roku.

W ofercie programów gwarancyjnych bank udostępnia 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 unikalnym 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 kwietniu 2020 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.

Kredyt EKOFIRMA

Na bazie gwarancji Biznesmax, Alior Bank stworzył ofertę Kredytu EKOFIRMA, przeznaczonego na zakup i montaż paneli fotowoltaicznych dla MŚP. Kredyt EKOFIRMA skierowany jest do prosumentów energii odnawialnej tzn. do przedsiębiorców z segmentu MŚP, którzy w celu zaspokojenia potrzeb energetycznych własnej firmy, planują wytwarzać energię elektryczną ze słońca w mikro instalacji o mocy do 50 kW.



Bank nie wymaga od klienta zabezpieczeń materialnych. Jedynym zabezpieczeniem kredytu EKO FIRMA jest gwarancja Biznesmax i weksel własny in blanco. Kredyt udzielany jest na okres do 10 lat. Maksymalna kwota kredytu wynosi 500 tys. zł. Zabezpieczenie w postaci gwarancji Biznesmax jest bezpłatne. Dodatkowo klient może się ubiegać o zwrot części lub nawet całości odsetek zapłaconych za pierwsze 3 lata spłaty kredytu.

Gwarancja rolna (FGR)

Alior Bank posiada w swojej 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. Bank jako jeden z pierwszych na rynku udzielił kredytu zabezpieczonego gwarancją rolną. Wartość gwarancji wyniosła prawie 5 mln zł.

W celu przeciwdziałania skutkom COVID-19, w kwietniu 2020 roku bank rozszerzył zasady udzielania gwarancji FGR, o możliwość 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%. 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% wartości finansowania. W 2020 roku zabezpieczeniem w formie gwarancji FGP objęto 80 kredytów i 3 umowy faktoringowe. Łączna wartość gwarancji wyniosła prawie 760 mln zł.

Fundusz gwarancji płynnościowych dla faktoringu

W 2020 w ofercie banku pojawiła się również linia gwarancyjna dla faktoringu w ramach Funduszu Gwarancji Płynnościowych BGK. Dzięki gwarancji, mikrofirmy oraz małe, średnie i duże przedsiębiorstwa łatwiej uzyskują 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% 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 promes kredytowych, kredytów pomostowych czy kredytu technologicznego.

W ramach „Pakietu Europejskiego” Alior Bank oferuje kompleksowe wsparcie inwestycji z dotacjami ze środków unijnych, dystrybuowanymi przez PARP, NCBiR, Ministerstwo Rozwoju, Urzędy Marszałkowskie, tj. promesy kredytowe, kredyty z dotacją unijną, kredyty pomostowe czyli prefinansujące dotację, kredyty na koszty niekwalifikowane oraz kredyt na finansowanie podatku VAT. Przy kosztach uzupełniających, bank proponuje klientom gwarancję Biznesmax.

Programem dotacyjnym cieszącym się bardzo dużą popularnością jest kredyt na innowacje technologiczne.

W celu przeciwdziałania skutkom COVID-19, w czerwcu 2020 roku, w ofercie kredytu na innowacje technologiczne zostały wprowadzone istotne zmiany. Najważniejsze z nich to zniesienie maksymalnego limitu premii technologicznej oraz zniesienie obowiązku wniesienia przez klienta wkładu własnego do kosztów kwalifikowanych projektu.

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 (pochodzących z regionalnych programów operacyjnych na lata 2014-2020) i środków własnych Alior Banku, jest obecnie proponowana inwestorom z województw dolnośląskiego, małopolskiego, łódzkiego i podlaskiego.



W grudniu 2020 roku Alior Bank zawarł kolejne umowy – tym razem - z Europejskim Bankiem Inwestycyjnym na finansowanie termomodernizacji w sektorze mieszkaniowym na terenie województw pomorskiego i kujawsko-pomorskiego. Produkt dostępny będzie w ofercie w pierwszym kwartale 2021 roku.

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% kosztów dokumentacji, jaką musi pozyskać klient ubiegający się o pożyczkę termomodernizacyjną.

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

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.

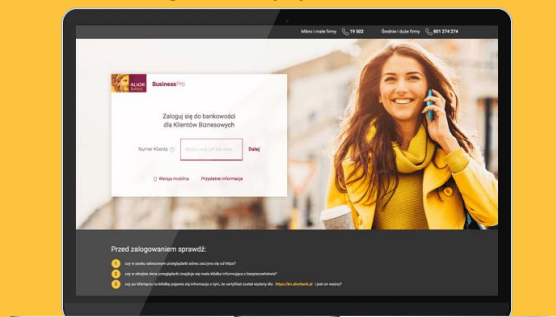
Zdalna obsługa dotyczy rachunków firmowych, kredytów, kart, produktów transakcyjnych oraz produktów finansowania handlu dla nowych i obecnych klientów Alior Banku. Wachlarz dokumentów obsługiwanych zdalnie obejmuje również weksel. Przedsiębiorcy, którzy chcą skorzystać z tej opcji, przed uruchomieniem 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.

Bank rozbudował też funkcjonalność systemu bankowości internetowej BusinessPro o nowy moduł – Centrum Produktów, który umożliwia przedsiębiorcom zamawianie wybranych produktów i usług bankowych on-line o każdej porze, z dowolnego miejsca na świecie. W Centrum Produktów klienci mogą składać wnioski on-line o firmowe karty debetowe, a także o otwarcie rachunku pomocniczego, płacowego oraz lokacyjnego wraz z nadaniem wybranym użytkownikom systemu uprawnień do nowo otwartego rachunku. System umożliwia także współpracę z bankiem poprzez szybkie i bezpieczne kanały komunikacji. Autoryzacja wniosku w samoobsługowym module w bankowości internetowej odbywa się za pośrednictwem kodu SMS.



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 ofercie Alior Banku pojawiła się również nowa oferta kredytowa dla mikrofirm - finansowanie do 200 tys. zł online, bez konieczności wizyty w oddziale. Tak nowatorskie rozwiązanie było również możliwe dzięki zastosowaniu weryfikacji za pomocą Autenti i Foto ID.



Możliwość odroczenia spłaty zobowiązań kredytowych firmy

W ramach „wakacji kredytowych” klient może wnioskować o przesunięciu spłaty pełnej raty o 3 miesiące lub raty kapitałowej o 6 miesięcy. Na koniec roku 2020 roku, w segmencie małych, średnich i dużych firm, pozytywnie zostało rozpatrzonych ponad 400 wniosków o odroczenie spłaty zobowiązań wobec Alior Banku.

Ułatwienia w procesie kredytowym

Alior Bank wprowadził katalog ułatwień w procesowaniu spraw klientów narażonych na ekonomiczne skutki pandemii. Obejmuje 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 mogą łatwiej i szybciej uzyskać finansowanie obrotowe.

Tarcza finansowa PFR dla mikrofirm oraz małych i średnich przedsiębiorstw

Alior Bank aktywnie zaangażował się w Program Tarczy Finansowej PFR dla firm oraz pracowników i jako jeden z pierwszych banków dostosował systemy bankowości elektronicznej do procesu przyjmowania wniosków o subwencje. Klienci biznesowi mogli składać wnioski w bankowości internetowej Alior Online i BusinessPro od dnia startu programu tj. od 29 kwietnia 2020 roku. Oprócz rozwiązań technicznych, bank przekazał przedsiębiorcom materiały edukacyjne z najważniejszymi wskazówkami jak wypełnić wniosek (w formie mailingów, ekranów w bankowości elektronicznej oraz sms-ów). Bank udostępnił również specjalną stronę informacyjną www.aliorbank.pl/tarcza wraz z kalkulatorem do wyliczania



PFR
Polski Fundusz Rozwoju

Tarcza
Antykryzysowa

szacunkowej kwoty wsparcia. Dzięki zaangażowaniu bankierów i wprowadzonym rozwiązaniom, przedsiębiorcy szybko i wygodnie mogli zawnioskować o pomoc rządową. 17 079 wniosków złożonych przez klientów Alior Banku, zostało rozpatrzonych pozytywnie. Łączna kwota subwencji przyznana klientom biznesowym Alior Banku wyniosła 2 730 900 220 zł (rynkowy udział Alior Banku wynosi 4,5%).

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 aktualizowana na podstawie analizy długoterminowych trendów gospodarczych, jak również krótkoterminowych prognoz koniunktury makroekonomicznej. W roku 2020 lista branż preferowanych zawierała m.in. produkcję opakowań papierowych, kosmetyków, chemii gospodarczej oraz działalność w obszarze ochrony zdrowia.

Usługi dodane

Portal [zafirmowani.pl](http://www.zafirmowani.pl)

Portal www.zafirmowani.pl to bezpłatna platforma dostępna w formie otwartego serwisu internetowego. Portal stanowi praktyczny poradnik dla przedsiębiorców. Z segmentu mikrofirm Znajdą oni tutaj eksperckie artykuły i materiały video 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 księgowa 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, mikrofaktoring czy zdalna recepcja.



Pracownicze Plany Kapitałowe

Dzięki strategicznemu partnerstwu w ramach Grupy PZU, przedsiębiorcy mogą podpisywać w oddziałach Alior Banku umowy o zarządzanie Pracowniczymi Planami Kapitałowymi z Towarzystwem Funduszy Inwestycyjnych PZU.

Utworzenie PPK jest obowiązkowe dla pracodawców, którzy zatrudniają co najmniej jedną osobę podlegającą obowiązkowym ubezpieczeniom emerytalnym i rentowym. Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych PZU jest jednym z liderów na rynku Pracowniczych Planów Kapitałowych w Polsce. Klienci banku mogą liczyć na wsparcie ekspertów w trakcie wprowadzania i bieżącej obsługi PPK. Dodatkowo TFI PZU zapewnia szkolenia e-learningowe oraz łatwy i prosty sposób kontrolowania wpłat za pomocą nowoczesnego i przyjaznego serwisu online. W 2020, za pośrednictwem Alior Banku, roku przedsiębiorcy podpisali 646 umowy o zarządzanie PPK.



Program Mastercard® Bezczenne® Chwile.

W II kwartale 2020 roku Alior Bank, jako jeden z pierwszych banków w Polsce, udostępnił klientom biznesowym program Mastercard® Bezczenne® Chwile. Program umożliwia zbieranie punktów za transakcje kartami i wymianę ich 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). Program skierowany jest do przedstawicieli mikrofirm, którzy aktywnie korzystają z kart płatniczych Mastercard wydanych przez Alior Bank.



5.4. Zarządzanie wpływem na środowisko

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 2020 roku Alior Bank położył szczególny nacisk na racjonalne gospodarowanie odpadami wprowadzając selektywność zbierania

śmieci. W Alior Banku korzystamy z kranówki, 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, za zmontowane oświetlenie LED daje możliwość dopasowujące natężenia do pory dnia.

Wprowadzona graniczenia wydruku dokumentów poprzez korzystanie z drukarek firmowych dopiero po zalogowaniu pracownika do urządzenia co zapobiega przypadkowym wydrukowi powodując lepsze zarządzania 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 jego zużycia.

Umożliwia się pracownikom Central banku do korzystania z rowerów jako ekologicznego środka transportu w codziennych dojazdach do pracy poprzez zapewnienie do dyspozycji parkingów rowerowych.

Zużycie materiałów i surowców w Grupie Kapitałowej Alior Banku

		2019	2020
Papier	[tony]	174	165
Energia ciepła	[GJ]	97711	87940
Energia elektryczna	[MWh]	18430	17160
Olej opałowy	[tony]	41	45
Benzyna	[tony]	229	224
Olej napędowy (diesel)	[tony]	775	357
Gaz ziemny	[m3]	104681	99447
Woda	[m3]	27863	26470

Dane środowiskowe za 2020 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 na audyt energetyczny, w ramach którego zostanie przeprowadzone badanie śladu węglowego. W ten sposób rok 2021 będzie sparametryzowany w sposób dokładny.

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) 2019/2088 z 27 listopada 2019 r. w sprawie ujawniania informacji związanych ze zrównoważonym rozwojem w sektorze usług finansowych (tzw. SFDR). Analiza zakresu dostosowania się do konkretnych obostrzeń w 2020 r. była prowadzona i w dalszym ciągu jest na bieżąco kontynuowana w poszczególnych jednostkach banku odpowiedzialnych za produkty inwestycyjne. Prace dostosowawcze i wdrożeniowe odbywają się zgodnie z planem i założeniami banku, z uwzględnieniem maksymalnego terminu wdrożenia przewidzianego w regulacjach. W obecnym zaawansowaniu prac, bank nie identyfikuje ryzyk w zakresie dostosowania się na czas do wspomnianej regulacji.

Kolejnym rozporządzeniem, w ramach którego podjęliśmy działania dostosowujące, jest Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 z dnia 18 czerwca 2020 r. 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 będzie wprowadzony w sektorze finansowym od 31 grudnia 2021 r., zaplanowaliśmy rozpoczęcie swoich prac analitycznych i przystosowawczych na pierwszy kwartał 2021 r.

Europejski Zielony Ład jest integralną częścią strategii Komisji Europejskiej uwzględniającą cele w zakresie budowania zrównoważonej gospodarki. Uwzględniając plany i działania w tym zakresie Alior Bank włączył do strategii „Więcej niż bank” opublikowanej w lutym 2020 r. jako istotny kierunek działań rozwój w obszarze ESG. W pierwszym roku strategii dotyczył on przede wszystkim rozwoju w zakresie odpowiedzialności społecznej i kontynuacji dotychczasowych działań. Ze względu na pandemię COVID-19 zapowiedziane przygotowanie strategii ESG, uwzględniającej także kwestie związane ze zmianami klimatycznymi zostało przesunięte w czasie, a priorytet w naszych działaniach został utrzymany na realizację odpowiedzialności społecznej i ładu korporacyjnego.

Kluczowym elementem dla Alior Banku było rozpoczęcie prac nad identyfikacją źródeł ryzyka oraz porównanie przygotowania banku na tle innych instytucji finansowych, umożliwiające efektywną alokację zasobów w najpilniejsze obszary i spójność działań, która zapewni najwyższą efektywność w adresowaniu ryzyk klimatycznych.

Strategia ESG uwzględniająca wpływ zmian klimatycznych to złożone wyzwanie, z jakim mierzy się nie tylko sektor bankowy. W 2020 roku podjęliśmy się przede wszystkim identyfikacji wymogów regulacyjnych oraz wysokopoziomowej analizy luki, co pozwoli nam na przejście do kolejnych etapów prac w 2021 roku.

Bank identyfikuje następujące czynniki, mogące mieć wpływ na działalność Banku w kontekście zmian klimatu:

1. Ryzyka kredytowe:

- Ryzyko nagłego pogorszenia koniunktury i sytuacji w gospodarce (krajowej i/lub globalnej), przekładające się m.in. na obniżenie jakości portfela kredytowego.
- Spadek wartości zabezpieczeń (nieruchomości) wynikający z wzrostu częstotliwości i skali występowania powodzi.
- Dostosowanie do wymogów w zakresie standardów efektywności energetycznej wymagające wysokich nakładów kapitałowych.

2. Ryzyko rynkowe:

- Skrajne zdarzenia pogodowe poprzez zniszczenie plonów na dużą skalę skutkują zwiększeniem zmienności cen towarów.
- Transformacja poszczególnych sektorów może prowadzić do przeceny wartości nierentownych przedsiębiorstw i wzrostu zmienności cen akcji.
- Pogorszenie sytuacji w sektorze bankowym w wyniku zmian regulacyjnych (zwłaszcza podwyższających koszty działalności i/lub ograniczających skalę przychodów), wstrząsów (np. upadłość instytucji) czy zwiększonych obciążeń.

3. Inne rodzaje ryzyka:

- Wzrost częstotliwości skrajnych zdarzeń pogodowych powoduje straty operacyjne np. uszkodzenia infrastruktury.
- Presja na wycofywania się z określonych rodzajów działalności prowadzi do ograniczenia liczby podmiotów zdolnych do finansowania niektórych rodzajów inwestycji. W rezultacie wzrasta ryzyko koncentracji w przypadku np. niewypłacalności spółek z danego sektora.

Nasza organizacja, działając w ramach odpowiedzialności za środowisko realizuje szereg inicjatyw proekologicznych m.in. redukcję wykorzystania papieru podczas sprzedaży produktów i usług bankowych. Jesteśmy pod tym względem jednym z liderów nie tylko w branży bankowej. Wprowadzone w naszych oddziałach szklane ekrany, na których klienci potwierdzają podpisem zakup produktu, były wielokrotnie zauważane przez rynek. Dodatkowo, w banku trwa akcja „paperless”.

Dla zobrazowania skali oddziaływania tego procesu (redukcja użycia papieru), poniżej przytaczamy efekty jego stosowania w różnych obszarach działania Banku. Na początek kredyt ratałny.

Umowy i zgłoszenia
w procesach ratalnych –
współpraca z partnerami
handlowymi

Wcześniej: 270 stron
Obecnie: 25 stron
= redukcja liczby drukowanych
stron o ok. 81%

Go
Paperless

Zawarcie 86% umów o kredyt ratalny sporządzanych w procesie paperless odbywa się w oparciu o kod SMS. Standardowy (papierowy) proces wiąże się z wydrukowaniem min. 10 stron (2 egzemplarze umowy o kredyt ratalny to min. 5 stron). Miesięcznie zawieranych jest ok. 115 000 umów, co łącznie w tym procesie pozwala nam na eliminację druku ok. 989 000 stron w skali miesiąca. Sumarycznie, **ilość zaoszczędzonych kartek papieru w ciągu roku pokryłaby powierzchnię ponad 115 boisk piłkarskich.**

Innym przykładem redukcji ilości drukowanych dokumentów jest wdrożony w 2020 roku proces Digital onboarding, czyli rozwiązanie wspierające klienta w samodzielnym otwarciu konta i jego obsłudze – bez zamawiania kuriera, bez konieczności wizyty w oddziale i bez dokumentów w wersji papierowej.

Kolejnym obszarem, w którym także zadbaliliśmy o minimalizację procesu zużycia papieru jest HR. Wdrożyliśmy mechanizm podpisywania dokumentacji pracowniczej (umowy, aneksy, wypowiedzenia) za pomocą podpisu elektronicznego. Dodatkowo kwestie, jak np. złożenie wniosków dotyczących progów przychodowych, o refundację okularów, wniosków urlopowych, czy pobranie paska płacowego pracownicy banku dokonują w sposób elektroniczny. Przeprowadzamy także w pełni zdalny proces onboardingowy nowego zatrudnionego oraz wyeliminowaliśmy drukowanie dokumentacji podczas rekrutacji (brak drukowanych CV, wysyłka kart kandydatów w systemie elektronicznym).

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 eko-formatu.

W 2020 roku bank przeprowadził także wymianę floty samochodowej. Wśród zakupionych modeli znalazł się m.in. ekonomiczny i ekologiczny model z fabrycznie montowaną instalacją LPG. Dla banku to świadoma inwestycja w ograniczanie emisji CO₂ samochodów służbowych. Dodatkowo optymalne wymiary aut ułatwiają parkowanie w przestrzeni miejskiej.

Zasobooszczędność i stosowanie niskoemisyjnych źródeł energii to cele, jakie stawiamy sobie na przyszłe lata. Pierwsze, widoczne kroki zostały już podjęte. Kolejne, na 2021 rok i lata następne są już w planach lub realizacji. Sukcesywnie dążymy do tego, by minimalizować negatywny wpływ naszej organizacji na środowisko, by ostatecznie w przyszłości stać się bankiem neutralnym klimatycznie.

Chcąc promować i skutecznie realizować pozytywny wpływ na klimat, zadbaliliśmy także o możliwość skorzystania przez naszych klientów z eko-produktów.

W swojej ofercie mamy:

- EKO Raty - kredyt ratalny na fotowoltaikę.
- Pożyczkę termomodernizacyjną – preferencyjne finansowanie modernizacji energetycznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych. Pożyczki przeznaczone są na głęboką modernizację energetyczną wielorodzinnych budynków mieszkalnych wraz z wymianą wyposażenia tych obiektów na energooszczędne. Warunkiem przyznania jest zwiększenie efektywności energetycznej budynku o co najmniej 25%.
- Kredyt Ekofirma – kredyt na zakup i montaż paneli fotowoltaicznych dla prosumentów energii odnawialnej. Produkt przeznaczony jest dla klientów z segmentu Mikro, Małych lub Średnich (zgodnie z definicją BGK dotyczącą MŚP), dla których wytwarzanie energii elektrycznej nie stanowi przedmiotu ich działalności gospodarczej tj. firma nie prowadzi działalności w ramach PKD 35.11.Z - wytwarzanie i zaopatrywanie w energię.
- Eko Pożyczka – pożyczka dla klienta indywidualnego na zakup samochodu elektrycznego.
- Kredyt z gwarancją Biznesmax (FG POIR) - bezpłatna gwarancja do kosztów kwalifikowanych inwestycji. Zabezpieczeniem w postaci gwarancji Biznesmax może zostać objęty nowy kredyt, przeznaczony na sfinansowanie kosztów kwalifikowalnych własnego lub zleconego przez podmiot trzeci (zlecający) projektu inwestycyjnego o charakterze innowacji ekologicznej z efektem ekologicznym zawartym w co najmniej jednej z 10 kategorii:
 - odnawialne źródła energii, w tym głównie instalacje fotowoltaiczne;
 - gospodarka obiegu zamkniętego;
 - termomodernizacja budynków mieszkalnych i usługowych;



- magazynowanie energii;
- elektromobilność;
- instalacje odzyskiwania surowca z procesów produkcyjnych;
- technologie do wytwarzania paliw alternatywnych;
- technologie służące zmniejszeniu zużycia energii;
- inwestycje w kogenerację;
- rozwój sieci ciepłowniczych.

Oprócz budowania eko-oferty produktowej, podejmujemy także współpracę z podmiotami realizującymi projekty proekologiczne. Nawiązaliśmy relacje z Ministerstwem Klimatu, Związkiem Banków Polskich, Ministerstwem Cyfryzacji, jednak szczególne nadzieje pokładamy we współpracy z Narodowym Funduszem Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej. Zarówno obszar klienta indywidualnego, jak i biznesowego zaangażował się już w prace przygotowawcze i dyskusje o planowanym przebiegu projektów w ramach Programu „Czyste Powietrze” oraz „Elektromobilność”. Jako bank chcemy wspierać i umożliwiać naszym klientom możliwie jak najlepszy dostęp i najkorzystniejsze warunki finansowania m.in. w zakresie:

- wymiany starych źródeł ciepła (pieców i kotłów na paliwo stałe),
- zakupu i montażu nowych źródeł ciepła spełniających wymagania Programu,
- termomodernizację budynków jednorodzinnych (wymiana stolarki okiennej i drzwiowej),
- zakup fotowoltaiki (w powiązaniu z zakupem nowych źródeł ciepła) oraz
- zakup pojazdów elektrycznych.

Dzięki temu, będąc kluczowym pośrednikiem w transakcjach finansowych niezbędnych zapewnienia finansowania modernizacji, przyczyniamy się do znacznego ograniczenia szkodliwych dla klimatu emisji pyłów oraz dwutlenku węgla, czy też ograniczenia zużycia paliwa.

Podsumowując, bank dąży do minimalizacji negatywnego wpływu na klimat w całym spektrum swojej działalności – od procesów wewnętrznych, po przyjazne środowisku produkty dla klienta.

5.5. 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. W 2021 r. planujemy wprowadzić kompleksową strategię ESG, zgodną z regulacjami unijnymi i krajowymi oraz wykraczające poza ich zakres promowanie szerokiego podejścia do czynników ESG w sektorze finansowym w Polsce.

		Cyfrowy Buntownik 2017-2020		Więcej niż Bank 2020-2022
Environmental	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 strategię	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
		Strategia ESG Do wprowadzenia w 2021		

Wybrane trwające i planowane inicjatywy ESG do realizacji w horyzoncie obowiązującej strategii:



Social responsibility

- Promocja czytelnictwa - współpraca z Fundacją Zacztytani.org i Festiwalem Języka Polskiego w Szczepieszyne
- Wspieranie młodych talentów – współpraca z Krajowym Funduszem na Rzecz Dzieci

- Przeciwdziałanie wykluczeniu cyfrowemu wśród seniorów
- Rozwój wolontariatu pracowniczego
- Działania w kontekście pandemii COVID-19:

Odpowiedzialny Pracodawca

- Praca zdalna
- Ograniczenie spotkań wewnętrznych i zewnętrznych
- Obowiązek zakrywania ust i nosa w przestrzeni wspólnej
- Zasiłek opiekuńczy dla rodziców dzieci do lat 8

Odpowiedzialny Bank jako instytucja publiczna

- Uruchomienie opcji zdalnego umawiania wizyt w oddziale – dzięki temu klient unika oczekiwania w kolejce i ogranicza czas przebywania w placówce
- Projekt upraszczania komunikacji



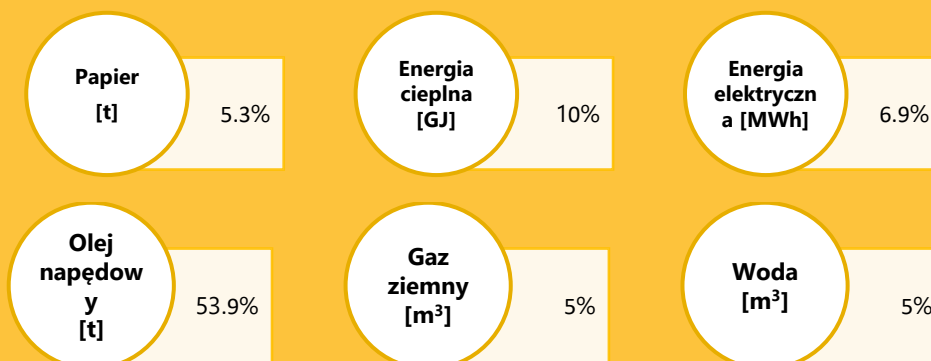
Environmental protection

- Przejście na niskoemisyjną flotę samochodową
- Nowe oddziały oszczędzające zasoby wykorzystujące produkty od lokalnych dostawców
- Zmniejszenie zużycia papieru - podpis cyfrowy i procesy bez papieru (np. codzienna bankowość, procesy kredytowe, procesy wewnętrzne)
- Korzystniejsze warunki dla produktów bankowych – finansowanie rozwiązań EKO:
 - Raty EKO - fotowoltaika, pompy ciepła itp.
 - Kredyt EKO na samochody elektryczne
 - Gwarancja Biznes Max - pożyczka dla Mikro, SME - zwrot zapłaconych odsetek
 - Termomodernizacja - kredyt dla Spółdzielni Mieszkaniowych
 - Leasing EKO - PV, samochody elektryczne
- Bezpośrednia współpraca z Ministerstwem Klimatu i Środowiska
- Partnerstwo z Narodowym Funduszem Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej - obecnie pracujemy wspólnie nad programem dofinansowania w projektach Czyste Powietrze i Elektromobilność.

W trosce o środowisko i wpływ jaki na nie mamy, regularnie weryfikujemy zużycie przez bank energii i materiałów różnego rodzaju. Dążymy do tego, aby z roku na rok takie zużycie było jak najmniejsze. W 2020 r. zredukowaliśmy zużycie znacznej większości monitorowanych materiałów w odniesieniu do roku 2019, w tym:

- Redukcja zużycia papieru o 5,3%,
- Redukcja zużycia energii cieplnej o 10%,

- Redukcja zużycia energii elektrycznej o 6,9%,
- Redukcja zużycia oleju napędowego (diesel) o 53,9%,
- Redukcja zużycia gazu ziemnego o 5%,
- Redukcja zużycia wody o 5%.



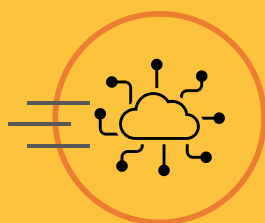
Corporate governance

- Opracowanie i wdrożenie nowej strategii CSR,
- Raportowanie zgodne z GRI,
- Monitorowanie wszystkich projektów pod kątem czynników EKO,
- Wdrożenie podpisów elektronicznych dla pracowników, dzięki którym w dobie pandemii Zarząd oraz kadra menedżerska ma możliwość zdalnego podpisywania dokumentów, bez konieczności pojawiania się w biurze.

6. Wpływ pandemii COVID-19 na kwestie niefinansowe

Wpływ COVID-19 na Strategię Banku

Epidemia COVID-19 zintensyfikowała trzy główne trendy w polskiej bankowości.



Złożone oczekiwania klientów wobec banków



Zwiększenie zaufania do kanałów zdalnych



Dostęp do technologii zwiększających wygodę

Zadania Alior Banku po wpływie epidemii COVID-19 nabrały jeszcze większego znaczenia. Alior Bank realizuje kierunki strategiczne przyjęte w nowej strategii, przy czym obecnie w związku z epidemią COVID-19 w szczególności skupia się na cyfryzacji oferty i usług oraz działaniach wspierających cyfryzację klientów (m.in. poprzez działania komunikacyjno-edukacyjne).

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

Naszym priorytetem jest udostępnienie klientom możliwie szerokiego dostępu do oferty Alior Banku w sposób maksymalnie wygodny i bezpieczny. Ważny jest dla nas kontakt z każdym klientem, dlatego też dostosowujemy nasze działania do potrzeb wszystkich grup klientów, przykładając dużą dbałość do inkluzji wszystkich grup.

Alior Bank podczas epidemii COVID-19 **umożliwił klientom korzystanie z jak najszerszego zakresu usług bez konieczności wizyty w oddziale**. Dlatego też w pierwszym półroczu 2020 roku zrealizowane zostały takie projekty jak nowa metoda weryfikacji tożsamości klientów FOTO ID czy pożyczka na klik.

Dla klientów Alior Banku, którzy woleliby skorzystać z bezpośredniej obsługi wprowadziliśmy **możliwość rezerwacji wizyty w oddziale poprzez system Booksy**. Usługa jest dostępna nie tylko dla klientów indywidualnych, ale również dla mikroprzedsiębiorców, którzy chcą lub muszą osobiście udać się do placówki.

Co ważne, klienci indywidualni Alior Banku, jak i mikroprzedsiębiorcy mogą umawiać się na wizytę w banku, aby załatwiać takie sprawy, jak założenie lub obsługa konta osobistego lub firmowego, wzięcie pożyczki lub kredytu, założenie lub zamknięcie lokaty, obsługa kredytu hipotecznego, inwestycje i inne. W zależności od zainteresowania tym rozwiązaniem lista oddziałów i miast będzie poszerzana, usługa może pojawić się także w przyszłości w aplikacji na smartfony Alior Mobile.

Ponadto Alior Bank **promuje płatności bezgotówkowe**, oferując bezpłatne karty debetowe dla swoich klientów. W związku z pandemią koronawirusa COVID-19 zaleca się stosowanie płatności bezgotówkowych. Z tego powodu Alior Bank przygotował dla swoich klientów specjalną ofertę. Osoby, które korzystają z rachunku, ale nie posiadają do niego aktywnej karty debetowej, mogły otrzymać ją bezpłatnie na 12 miesięcy.

W odpowiedzi na nastroje inwestorskie Biuro Maklerskie rozpoczęło akcję **#inwestujzdomu**, która promuje zdalne otwieranie rachunków maklerskich i inwestowanie na giełdzie za pośrednictwem aplikacji **Alior Giełda**.

W tym czasie ponad 99 proc. zleceń trafiło na giełdę przez kanały online, w tym przede wszystkim za pośrednictwem bankowości elektronicznej oraz aplikacji mobilnej Alior Giełda. Równie dużym zainteresowaniem cieszy się Platforma Alior Trader oferująca możliwość zawierania transakcji na rynku OTC, na co wskazuje ponad pięciokrotny przyrost nowych rachunków w marcu w porównaniu ze styczniem tego roku.

W naszych działaniach przykładamy uwagę do inkluzyjności – dbamy o komfort i bezpieczeństwo wszystkich grup klientów, aby nie czuli się wykluczeni cyfrowo.

**Babcia
na
Bank**

Na początku roku ruszyliśmy także z dużą **kampanią edukacyjną skierowaną do seniorów**. Kampania marketingowa, współpraca z influencerami m.in. Mądrą Babcią oraz bezpośredni kontakt poprzez warsztaty w oddziałach i siedzibie głównej Alior Banku realizowane były przez kilka miesięcy.

Od okresach od 1 kwietnia 2020 r. do 6 maja 2020 r. oraz od 19 października 2020 r. do 31 stycznia 2021 r. dostosowaliśmy także godziny pracy oddziałów. W godzinach 9:00 – 11:00 oddziały Alior Banku w pierwszej kolejności obsługiwały osoby powyżej 60. roku życia.

Konsekwentnie podejmujemy działania na rzecz walki z cyfrowym wykluczeniem osób starszych. Oprócz cyklu filmów edukacyjnych, Bank koordynuje kampanię społeczną #TerazTwojaKolej. Jest ona skierowana do obecnych klientów Banku, a także komunikowana w social mediach. Jej celem jest aktywizacja seniorów w kanałach cyfrowych.



ALIOR BANK #TerazTwojaKolej

**ZADBAJ O RODZICÓW I DZIADKÓW.
POMÓŻ IM BEZPIECZNIE
ZOSTAĆ W DOMU.**

To mama uczyła nas czytać, tata pokazywał, jak jeździć na rowerze.
Dziadek zbudował domek na drzewie, a babcia do dziś piecze najlepszy sernik.
Czas, aby role się odwróciły - teraz my zatroszczymy się o Nich!
Poświęć swój czas i pokaż bliskim, jak bankować online.

[ZOBACZ JAK MOŻESZ POMÓC](#)

Wspieramy w tym trudnym czasie polskich przedsiębiorców – zarówno w utrzymaniu stabilności finansowej, jak i w rozwoju firm innowacyjnych i proekologicznych.

Obok zapewnienia bezpieczeństwa i wygody korzystania z dotychczasowej palety produktów i usług, Alior Bank nadał wysoki priorytet działaniom związanym ze wsparciem przedsiębiorców. Głównym zadaniem i celem strategii Alior Banku jest bycie blisko klienta i wspieranie go adekwatnie do potrzeb i wyzwań przed którymi staje. Wobec epidemii COVID-19 wdrożenia realizowane w banku zostały rozszerzone o maksymalne wykorzystanie dostępnych programów pomocowych we współpracy z administracją publiczną

Umożliwiliśmy **składanie wniosków o subwencje z Tarczy Finansowej PFR dla Firm i Pracowników**. Udział w programie Tarcza Finansowa PFR to kolejne działanie, które Alior Bank podjął, by wesprzeć polskich przedsiębiorców. Aby zminimalizować zagrożenie zakażenia koronawirusem, Bank zapewnił klientom bezpieczne, zdalne metody kontaktu za pośrednictwem kanałów cyfrowych, bez konieczności wizyty w placówce. Wykorzystaliśmy do tego podpis kwalifikowany. Wymiana dokumentów może się odbywać poprzez e-mail lub bankowość elektroniczną BusinessPro.

Alior Bank udostępnił także możliwość odroczenia spłaty rat kredytów. Klient może wnioskować o przesunięcie spłaty pełnej raty o 3 miesiące lub raty kapitałowej o 6 miesięcy.

Dostosowaliśmy również ofertę do planu pomocowego Banku Gospodarstwa Krajowego. Dzięki temu klienci mogą łatwiej i szybciej uzyskać finansowanie obrotowe. Dla firm z segmentu

MŚP dostępne są gwarancje de minimis. Gwarancja Biznesmax w formie pomocy de minimis skierowana jest do firm innowacyjnych i proekologicznych. Z kolei gwarancja z Funduszu Gwarancji Płynnościowych to specjalne rozwiązanie dla średnich i dużych firm prowadzących pełną księgowość. Nowe, bardziej korzystne warunki wymienionych zabezpieczeń polegają m.in. na zwiększeniu wartości zabezpieczenia do 80 proc. wartości kredytu, wydłużeniu okresu gwarancji dla kredytów obrotowych nawet do 27 miesięcy czy rezygnacji z konieczności przedkładania dokumentacji w momencie składania wniosku.

Od marca do końca roku 2020 Alior Bank udzielił blisko 6 000 gwarancji na specjalnych warunkach na czas COVID-19 na łączną kwotę przeszło 1,6 mld zł.



Alior Bank jest jednym z liderów sprzedaży gwarancji de minimis. Celem strategicznym Banku jest wspieranie przedsiębiorców na każdym etapie rozwoju, jak również pogłębianie relacji z klientem biznesowym dzięki kompleksowemu ekosystemowi produktów i usług.

Alior Bank wprowadził także w październiku 2020 roku **linię gwarancyjną faktoringu** w ramach Funduszu Gwarancji Płynnościowych BGK. W ten sposób po raz kolejny dostosowaliśmy swoją ofertę do potrzeb przedsiębiorców, którzy zmagają się z ekonomicznymi skutkami pandemii. Dzięki gwarancji z Funduszu Gwarancji Płynnościowych klienci z segmentu mikrofirm oraz małych, średnich i dużych przedsiębiorstw mogą łatwiej uzyskać finansowanie w formie faktoringu niepełnego i faktoringu odwrotnego. Oferta Alior Banku skierowana jest zarówno do nowych, jak i dotychczasowych klientów biznesowych, którzy ubiegają się o finansowanie w formie faktoringu z przeznaczeniem na zabezpieczenie płynności finansowej firmy, której utrata jest wynikiem pandemii COVID-19.

Wobec wyzwań rynkowych nie zapominamy o potrzebach i bezpieczeństwie pracowników Alior Banku.

Alior Bank jest liderem innowacyjności i od początku swojego istnienia wdrażał cyfrowe narzędzia mające ułatwić mobilną pracę. Wierząc, że elastyczność dostępu do środowiska pracy jest kluczem do zwiększenia zaangażowania i efektywności naszych pracowników rozwijamy model dostępu do usług, narzędzi i danych, dzięki któremu praca zdalna jest:

- możliwa z dowolnego miejsca przy założeniu dostępu do Internetu,
- wygodna i umożliwia efektywną pracę, a także
- bezkompromisowo spełnia bardzo wysokie standardy bezpieczeństwa.

W obliczu epidemii i wynikających z niej koniecznych środków ostrożności system, który z założenia miał stanowić komplementarny kanał dostępu do środowiska pracy, stał się głównym. Efektywność naszych rozwiązań potwierdziło utrzymanie ciągłości pracy banku.

Moc w grupie! Dzięki intensyfikowaniu współpracy z partnerami efektywniej odpowiadamy na skutki epidemii.

PZU i Alior Bank włączyły startupy do walki ze skutkami pandemii. W ramach tej specjalnej edycji akceleratora poszukiwaliśmy innowacyjnych rozwiązań w obszarach:

- prewencja, diagnostyka i leczenie koronawirusa,
- edukacja społeczna w tym zakresie,
- rozwiązania ułatwiające korzystanie z usług online, szczególnie przez seniorów,
- projekty ułatwiające firmom przenoszenie usług do kanałów zdalnych,
- produkty i usługi odpowiadające na potrzeby zdrowotne, finansowe i ubezpieczeniowe klientów w związku z pandemią koronawirusa oraz w podobnych kryzysowych sytuacjach.

Oprócz walorów użytkowych rozwiązań kryteriami wyboru były także ich gotowość do implementacji i dostępności dla jak najszerszego grona odbiorców. Współpraca z Booksy jest pierwszą współpracą nawiązaną w konsekwencji tej edycji akceleratora.

O Raporcie

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.

Oświadczenie prezentuje podstawy zarządcze, polityki i procedury należytej staranności jakie obowiązywały w Grupie Kapitałowej Alior Banku oraz spółkach zależnych w 2020 roku. Najważniejsze wskaźniki wyników przedstawione zostały za okres 1 stycznia – 31 grudnia 2020 roku.

Oświadczenie zostało opracowane w nawiązaniu do Międzynarodowego Standardu Sprawozdawczości Niefinansowej.

Wymogi Ustawy o Rachunkowości w zakresie ujawniania danych niefinansowych

Opis modelu biznesowego jednostki i kluczowych wskaźników efektywności	Tak
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
25.02.2021	Iwona Duda - Wiceprezes Zarządu kierująca pracami Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
25.02.2021	Maciej Brzozowski - Wiceprezes Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
25.02.2021	Mikołaj Handschke - oddelegowany członek Rady Nadzorczej do wykonywania czynności Wiceprezesa Zarządu Banku odpowiedzialnego za obszar finansów	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
25.02.2021	Seweryn Kowalczyk - Wiceprezes Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
25.02.2021	Agata Strzelecka - Wiceprezes Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
25.02.2021	Dariusz Szwed – Wiceprezes Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym