



## KODEKS ETYKI



**Metryka regulacji:**

**Poprzednia nowelizacja:** Uchwała Nr 396/2021 Zarządu Alior Bank Spółka Akcyjna z dnia 09.12.2021r.

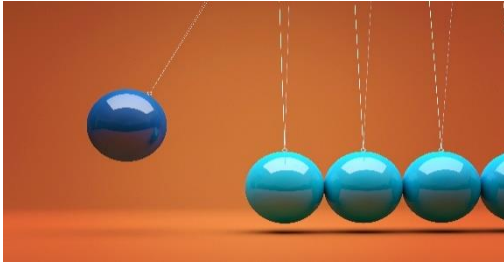
**Data wejścia w życie:** z dniem dokonania zatwierdzenia przez Radę Nadzorczą Banku

**Właściciel regulacji:** Dyrektor Departamentu Zgodności

## SPIS TREŚCI:

Rozdział I. Postanowienia ogólne .....	4
Rozdział II. Kultura organizacyjna Alior Bank S.A. ....	5
1. Nasze mocne strony .....	6
2. Relacje z pracownikami i zasady ich postępowania .....	7
3. Równe traktowanie .....	9
4. Przyjazne środowisko pracy .....	10
5. Konflikt interesów .....	11
6. ESG.....	12
7. Ryzyko reputacji .....	13
8. Przeciwdziałanie korupcji .....	13
9. Przeciwdziałanie praniu pieniędzy .....	14
10. Ochrona przepływu informacji poufnych .....	16
11. Ochrona informacji prawnie chronionych.....	17
12. Ochrona tajemnicy bankowej.....	17
13. Ochrona tajemnicy przedsiębiorstwa i tajemnicy zawodowej.....	18
14. Ochrona danych osobowych .....	19
15. Zasady nEtykiety .....	20
Rozdział III. Relacje z otoczeniem zewnętrznym Banku.....	21
1. Relacje z Klientami .....	21
2. Zasady postępowania ze skargami/reklamacjami Klientów .....	23
3. Relacje pomiędzy Bankiem oraz innymi instytucjami finansowymi (konkurentami) .....	24
4. Relacje z partnerami biznesowymi .....	25
5. Relacje ze społecznościami lokalnym .....	26
6. Relacje z instytucjami publicznymi, organami nadzoru i partiami politycznymi .....	26
Rozdział IV. Zgłaszanie naruszeń .....	27
Rozdział V. Przestrzeganie i dostępność Kodeksu etyki .....	28
Rozdział VI. Postanowienia końcowe .....	29

## Wstęp



Alior Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie (dalej „Alior Bank” lub „Bank”) jako podmiot nadzorowany przez Komisję Nadzoru Finansowego i spółka publiczna będąca instytucją zaufania publicznego prowadzi działalność w oparciu o obowiązujące przepisy prawa, w tym ustawę Prawo bankowe, wewnętrzne regulacje prawne, (m.in. Statut), rekomendacje wydane przez organy nadzoru, (m.in. Komisję Nadzoru Finansowego), uchwały

samorządu bankowego, normy przewidziane w Kodeksie Etyki oraz dobre obyczaje w obrocie gospodarczym..

W Alior Banku kierujemy się również Zasadami Ładu Korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych, Dobrymi praktykami spółek notowanych na GPW, wytycznymi Rekomendacji Z dotyczącej zasad ładu wewnętrznego w Bankach oraz Zasadami Dobrej Praktyki Bankowej przyjętymi przez Związek Banków Polskich.

Działanie zgodne z najwyższymi standardami etycznymi stanowi jeden z naszych najważniejszych filarów funkcjonowania i wynika bezpośrednio z misji oraz wartości budujących naszą pozycję lidera na rynku, z uwzględnieniem zasad: profesjonalizmu, rzetelności, rzeczowości, staranności i najlepszej wiedzy.

Zasady zawarte w niniejszym Kodeksie Etyki mają na celu konsekwentne, nieustanne podnoszenie poziomu oferowanych przez nas usług oraz budowanie coraz silniejszej wewnętrznie organizacji opartej na uczciwości i wzajemnym zaufaniu. Wartości te stanowią fundament dla budowania skutecznego ładu wewnętrznego w Banku, a opracowane na ich podstawie zasady postępowania kształtują wśród naszych pracowników odpowiedzialne i etyczne postawy. Dzięki temu, realizujemy tak istotne zadanie, jakim jest pogłębianie wśród pracowników Banku świadomości znaczenia ryzyka w działalności tej instytucji, zasad jego podejmowania i zarządzania nim (tzw. kultura ryzyka).

Każdy pracownik Banku ma obowiązek znać postanowienia Kodeksu Etyki, stosować je na co dzień i aktywnie reagować na podejrzenie ich naruszenia.

Zarząd Banku odpowiada za kształtowanie świadomości etycznego prowadzenia biznesu a swoimi działaniami i postępowaniem promuje przyjęte wysokie standardy etyczne i zawodowe, w tym w szczególności świadomość znaczenia ryzyka w działalności prowadzonej przez Bank oraz kultury ryzyka.

Kadra menedżerska odpowiada za promowanie, wdrażanie i przestrzeganie zasad etyki a swoją postawą kreuje system wartości Banku i kulturę organizacyjną, wpływa na rozpowszechniane wzorce i praktykowane standardy zarówno wobec pracowników jak i interesariuszy Banku.

## Rozdział I. Postanowienia ogólne



### Działamy zgodnie...

Wypełniając misję instytucji zaufania publicznego oraz mając pełną świadomość spoczywającej na nas odpowiedzialności, respektujemy uniwersalne prawa i wolności człowieka. Realizujemy strategię biznesową, kierując się uwarunkowaniami ekonomicznymi oraz słusznymi interesami klientów, pracowników, współpracowników, akcjonariuszy, kontrahentów, partnerów biznesowych oraz lokalnych społeczności. Mając na uwadze zrównoważony rozwój i strategię ESG w swoim podejściu uwzględniamy kwestie środowiska, klimatu, istotne aspekty polityki społecznej i ładu korporacyjnego(ESG).

W Alior Banku bezwzględnie przestrzegamy prawa do równego traktowania bez względu na: płeć, wiek, wykształcenie, doświadczenie zawodowe, zajmowane stanowiska i staż pracy, pochodzenie geograficzne, niepełnosprawność i stan zdrowia, rasę, religię, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, wyznanie, orientację psychoseksualną, status rodzinny, role społeczne i styl życia. Nie akceptujemy zachowań noszących znamiona dyskryminacyjnych, w tym mobbingu oraz molestowania seksualnego.

### Prowadząc swoją działalność w sposób odpowiedzialny, wdrażamy stosowne mechanizmy kontrolne w celu:

- zapewnienia zgodności swojej działalności z przepisami prawa, wewnętrznymi regulacjami prawnymi Banku oraz standardami, stanowiskami i wytycznymi regulatorów;
- przeciwdziałania wszelkim przejawom korupcji;

- unikania sytuacji, które mogą prowadzić do nadużyć gospodarczych, w tym przestępstw gospodarczych; uprawnień wynikających z zajmowanego stanowiska, w tym nadużyć gospodarczych (m.in. przestępstw gospodarczych)
- przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu;
- zabezpieczania informacji objętych ochroną prawną, w szczególności w zakresie zachowania tajemnicy bankowej, ochrony danych osobowych i tajemnicy przedsiębiorstwa ;
- bezpiecznego funkcjonowania systemów informatycznych,
- ochrony mienia i dobrego wizerunku Alior Banku.

Prowadzimy przejrzystą i rzetelną politykę informacyjną w stosunku do pracowników, klientów, akcjonariuszy, oraz innych interesariuszy. Wykorzystujemy do tego adekwatne kanały komunikacji, takie jak mass media, social media czy stronę internetową Banku. Zapewniamy jednocześnie ochronę bankowych informacji wrażliwych oraz uwzględniamy potrzeby akcjonariuszy i klientów w tym zakresie.

W Alior Banku dążymy do unikania i eliminowania sytuacji, które mogą rodzić konflikt interesów zarówno w obszarach dodatkowego zatrudnienia pracowników jak i w relacjach z klientami z akcjonariuszami, kontrahentami oraz innymi interesariuszami oraz nie dopuszczamy do sytuacji uprzywilejowania klientów lub kontrahentów, a w przypadku jego zaistnienia dokładamy wszelkich starań, aby nie doszło do naruszenia interesów żadnej z ww. stron.

## Co możesz zrobić ....

**Kodeks Etyki** stanowi zbiór zasad wyznaczających wiodący kierunek działania. Nie zawiera jednak katalogu wszystkich możliwych sytuacji, jakie mogą się wydarzyć. Należy zachować czujność i zwracać uwagę na wszystkie sygnały. Jeśli zauważysz sytuację, która budzi Twoje wątpliwości pod względem etycznym, ale nie wiesz co robić, odpowiedz sobie na te pomocnicze pytania:



1. Czy to spójne z zasadami i wartościami Banku?
2. Czy to zgodne z przepisami prawa i procedurami Banku?
3. Czy podjęta decyzja mogłaby mieć wpływ na wizerunek Banku?

## Rozdział II. Kultura organizacyjna Alior Bank S.A.

### 1. Nasze mocne strony



#### Uczciwość

Uczciwość jest podstawą każdej relacji zawodowej i międzyludzkiej, dlatego też w Alior Banku wciąż podkreślamy jej znaczenie we wszystkich obszarach prowadzonej działalności. Przestrzegamy obowiązujących przepisów prawa i regulacji wewnętrznych i zasad współzycia wewnętrznego.

#### Satysfakcja i zadowolenie klienta (klient jest najważniejszy)

Budujemy trwałe relacje z naszymi interesariuszami, wśród których klient zajmuje centrum naszej uwagi. Dokładamy starań, aby relacje oparte były na wzajemnym szacunku, zaufaniu, uczciwości i równym traktowaniu. Chcemy, aby oferowane produkty i usługi finansowe były na najwyższym poziomie. Satysfakcję klienta uznajemy za najważniejszy wskaźnik oceny swojej działalności.

#### Duch zespołowy

W Alior Banku kładziemy szczególny nacisk na pracę zespołową. Ścisła współpraca pozwala zmaksymalizować wydajność oraz efektywność podejmowanych działań. Wsłuchujemy się w opinie pracowników i angażujemy się w znajdowanie najlepszych rozwiązań. Zachęcamy pracowników do dzielenia się swoimi pomysłami poprzez organizację spotkań, chatów oraz różnego rodzaju konkursów, następnie analizujemy je i realizujemy.

#### Innowacje i personalizacja usług

Dzięki ciągłemu rozwojowi, sprawnemu identyfikowaniu potrzeb klienta, szybko reagujemy na każdą zmianę, znajdujemy i wdrażamy efektywne rozwiązania. Dostarczamy produkty i usługi na najwyższym poziomie technologicznym, zajmując czołowe miejsce w rankingach instytucji finansowych w zakresie innowacyjnych rozwiązań.

## 2. Relacje z pracownikami i zasady ich postępowania

### Jak działamy?



Wszyscy pracownicy Alior Banku, bez względu na pełnione funkcje czy charakter pracy, traktowani są z szacunkiem i godnością. Wzajemne relacje budowane są na zaufaniu, uczciwości i odpowiedzialności.

#### W Alior Banku:

- powierzamy wykonywanie zadań osobom posiadającym niezbędną wiedzę, umiejętności i kompetencje adekwatne do zajmowanego stanowiska,
- weryfikujemy pracowników pod kątem powiązań personalnych ze szczególnym uwzględnieniem stanowisk kierowniczych i osób określanych jako kluczowe w organizacji, w celu zapewnienia ciągłości realizacji funkcji istotnych dla Banku,
- prowadzimy przejrzystą politykę personalną w tym jasno określamy zasady i kryteria merytoryczne w zakresie zatrudniania i wynagradzania,
- nie dopuszczamy żadnych form dyskryminacji.
- zapewniamy bezpieczne i przyjazne warunki pracy. W trosce o bezpieczeństwo, eliminujemy potencjalne zagrożenia, zobowiązując pracowników do przestrzegania przepisów BHP,
- umożliwiamy pracownikom zrzeszanie się w ramach różnych organizacji, stowarzyszeń pracowniczych, związków zawodowych,
- regularnie badamy poziom zadowolenia z pracy swoich pracowników oraz współpracy pomiędzy poszczególnymi jednostkami Banku,
- posiadamy system komunikacji wewnętrznej, który zapewnia pracownikom dostęp do bieżących informacji, a także bazę wiedzy niezbędną do realizowania obowiązków służbowych oraz korzystania z praw pracowniczych.

## Jakie mamy zasady?



Pracownicy Banku, jako społeczność, są bezpośrednio zaangażowani i odpowiedzialni za tworzenie przyjaznego środowiska pracy, opartego na wzajemnym szacunku, uczciwości, otwartości. Mają świadomość, iż tworząc atmosferę współpracy i zaufania przyczyniają się do sprawnej realizacji zadań biznesowych. Budują trwałe relacje ze współpracownikami, podwładnymi i przełożonymi, które są gwarantem osiągnięcia wyznaczonych celów.

### Nasi Pracownicy:

- wypełniają swoje obowiązki zgodnie z zakresem powierzonych im czynności, z należytą starannością, najlepszą wiedzą i wolą. Działają uczciwie, sumiennie i rzetelnie,
- wykazują się znajomością i przestrzeganiem obowiązujących przepisów prawa, wewnętrznych regulacji prawnych Banku oraz standardów, stanowisk i wytycznych regulatorów oraz skrupulatnie ich przestrzegają,
- wykorzystują posiadaną wiedzę i umiejętności dla dobra Klientów i Banku oraz zachowują się w sposób uwzględniający interesy obu stron,
- wykazują się lojalnością wobec Banku, dbają o dobre imię pracodawcy, godnie go reprezentują oraz nie podejmują działań, które narażałyby Bank na ryzyko utraty reputacji, w tym m.in. w sferze publicznej oraz prywatnych mediach społecznościowych,
- zobowiązani są do chronienia oraz wykorzystywania mienia i majątku Banku zgodnie z jego przeznaczeniem. Zabrania się niszczenia mienia Banku, wykorzystywania go do celów prywatnych bez zgody Banku oraz braku poszanowania dla majątku pracodawcy
- przestrzegają zasad bezpieczeństwa i higieny pracy,
- postępują odpowiedzialnie, w najlepiej rozumianym interesie Banku, mając pełną świadomość, że ich praca utożsamiana jest z działaniem Banku i wpływa na jego reputację,
- odpowiadają za wypowiedzane słowa i treść dokumentów oraz komunikatów sporządzanych dla Banku i Klienta,
- tworzą relacje biznesowe z Klientami i partnerami biznesowymi, niezależnie od ich: płci, wieku, wykształcenia, doświadczenia zawodowego, zajmowanego stanowiska i stażu pracy, pochodzenia geograficznego, niepełnosprawności i stanu zdrowia, rasy, religii, narodowości, przekonań politycznych, przynależności związkowej, wyznania, orientacji psychoseksualnej, statusu rodzinnego, roli społecznej i stylu życia,



- zapewniają Klientom pełną i zrozumiałą informację o usługach, obejmującą wyjaśnienie istoty świadczonych przez bank usług oraz warunków umów, w sposób taktowny i uprzejmy,
- dokładają wszelkich starań, aby tworzyć w miejscu pracy przyjazną i życzliwą atmosferę,
- nie wprowadzają atmosfery wewnętrznej konkurencji polegającej na stosowaniu nieuczciwych praktyk sprzedażowych zarówno wobec siebie nawzajem jak i innych kanałów dystrybucji,
- przestrzegają zasad współżycia społecznego, poszanowania godności innych osób oraz wykazują się kulturą osobistą w kontaktach z klientami i innymi pracownikami,
- ewentualne sprawy sporne między pracownikami a Bankiem rozwiązujemy, w pierwszej kolejności z pomocą Departamentu Zgodności oraz Pionu HR.

**Za niedopuszczalne uznaje się wykonywanie czynności służbowych pod wpływem alkoholu, narkotyków, środków psychotropowych lub innych środków odurzających, posiadanie w miejscu pracy stacjonarnej takich środków, broni palnej i białej oraz amunicji.**

### 3. Równe traktowanie



Mając świadomość, że różnorodność i równe traktowanie to fundamentalne wartości współczesnej cywilizacji, niezmiernie ważne dla poszanowania wielokulturowego i różnorodnego społeczeństwa, wdrożyliśmy Politykę Różnorodności i Politykę Praw Człowieka.

W Alior Banku równe traktowanie oznacza traktowanie wszystkich pracowników bez uprzedzeń, dyskryminacji lub

faworyzowania na podstawie jakiegokolwiek cechy.

Pracownicy Banku mają możliwość zarządzania kompetencjami w ramach dostępnych w Banku działań rozwojowych.

Kładziemy nacisk na zapewnienie prawa do równego traktowania i niedyskryminowania.

Harmonijnie współpracujemy w zespołach zróżnicowanych wiekowo.

Mając na względzie zapewnienie wysokiej jakości realizacji zadań przez pracowników, Bank stosuje w pierwszej kolejności obiektywne kryteria merytoryczne, a następnie uwzględnia korzyści wynikające z różnorodności.

Równe traktowanie w naszej organizacji występuje w każdym aspekcie zarządzania zasobami ludzkimi. Począwszy od procesu rekrutacji i zatrudniania pracowników, w dostępie do szkoleń i awansów oraz w zakresie warunków pracy i wynagradzania za pracę.

Równe traktowanie to dbałość o środowisko pracy, ale też podejście do naszych klientów, którzy zawsze są traktowani z szacunkiem, równo i sprawiedliwie, niezależnie od swoich cech osobistych. Zapewnia to im poczucie sprawiedliwości i równych szans, co wpływa na zaufanie i lojalność wobec Banku.

## 4. Przyjazne środowisko pracy



W Alior Banku, mamy świadomość, iż to ludzie tworzą organizację, dlatego jedną z naszych głównych misji jest stworzenie przyjaznego miejsca pracy.

W Banku działamy w oparciu o wartości: odpowiedzialność, otwartość, zorientowanie na klienta i innowacyjność.

Miejsca pracy opartego na wzajemnym szacunku i pomocy oraz miejsca, w którym dzielenie się wiedzą i doświadczeniami jest jedną z podstawowych zasad kształtowania relacji pracowniczych.

Doceniamy i kultywujemy wartości, które definiują kluczowe aspekty życia naszych pracowników, dlatego zarządzanie zasobami ludzkimi opieramy na strategii work-life balance.

W ramach budowania wizerunku pracodawcy godnego polecenia udostępniliśmy platformę benefitową oraz dodatkowe świadczenia finansowane z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych w ramach, których wspieramy naszych pracowników w aktywnym spędzaniu wolnego czasu.

### **Priorytetem jest dla nas zdrowie i dobrostan naszych pracowników.**

Wdrożyliśmy pakiety opieki medycznej rozszerzone o opiekę stomatologiczną oraz rehabilitacyjną, a także w trosce o wellbeing pracowników platformę Mindgram. Udostępniamy na preferencyjnych warunkach cenowych pakiety medyczne dla rodzin pracowników. Organizujemy cykliczne strefy zdrowia. Zapewniamy pracownikom dodatkowy dzień wolny od pracy na wykonanie badań lekarskich

W ramach wsparcia zdrowego stylu życia naszych pracowników uruchomiliśmy kilka sekcji sportowych, z pomocą których budujemy poczucie zespołowości i wzajemnego zaufania. Angażujemy się również w działalność charytatywną oraz wolontariacką.

Organizujemy szereg szkoleń oraz warsztatów, ponieważ dbamy o rozwój i ciągłe podnoszenie kompetencji naszych pracowników, a pracownicy pełniący funkcje zarządcze w Alior Banku, są zobowiązani do tworzenia motywującego środowiska pracy w podległych sobie zespołach.

## 5. Konflikt interesów



Wdrożyliśmy Politykę zarządzania konfliktem interesów, będącą zbiorem zasad wyznaczających kierunek działania oraz skuteczne mechanizmy kontrolne umożliwiające zapobieganie, wykrywanie i zarządzanie konfliktem interesów.

Badamy potencjalny konflikt interesów na wielu płaszczyznach działalności Banku, jako instytucji zaufania publicznego:

- w relacjach z naszymi kontrahentami,
- w relacjach podległości służbowej naszych pracowników,
- w relacjach naszych pracowników z klientami będącymi dla nich osobami bliskimi lub powiązanymi,
- w ramach dodatkowej aktywności zawodowej naszych pracowników.

### Co Ty możesz zrobić?

- Podejmuj decyzje myśląc o potencjalnym ryzyku dla Banku, a nie o potencjalnych korzyściach dla siebie
- Nie wykorzystuj zawiązanych relacji pracowniczych dla odniesienia osobistych korzyści
- Nie wykorzystuj zasobów Banku dla odniesienia osobistych korzyści
- Zadbaj o transparentność w procesie obsługi klientów Banku, z którym łączy Cię bliska relacja
- Jeśli podejmujesz dodatkową aktywność zawodową, działaj przejrzystie i zgodnie z przyjętymi przez Bank zasadami
- Wykonując powierzone czynności służbowe, nie obsługuj własnych transakcji finansowych – to zabronione
- Jeśli zauważysz sytuację mogącą powodować konflikt interesów lub potencjalną szkodę dla Banku, zgłoś ją do Departamentu Zgodności – to Twój obowiązek
- Jeśli masz wątpliwości lub nie wiesz jaką decyzję podjąć, skontaktuj się z z Departamentem Zgodności, wysyłając zapytanie na adres [compliance@alior.pl](mailto:compliance@alior.pl)

Przyjmujemy do wiadomości i szanujemy więzi powstałe między naszymi pracownikami stosując zasadę, iż relacje te nie mogą generować konfliktu interesów, wywierać negatywnego wpływu na świadczonej pracę ani uniemożliwiać kontroli nad poszczególnymi obszarami działalności Banku, a także nie akceptujemy kierowania się osobistymi korzyściami w podejmowaniu decyzji w ramach wykonywanych obowiązków służbowych.

## 6. ESG



**Zrównoważony Rozwój został na stałe wpisany w naszą działalność. Ma swoje odzwierciedlenie w strategii banku, strukturze organizacyjnej oraz podejmowanych działaniach. Przekrojowo pokazujemy nasze zaangażowanie w obszarze ładu zarządczego, społecznego oraz środowiskowego.**

Przyjęliśmy strategię wprowadzającą cele zrównoważonego rozwoju jako integralną część prowadzenia biznesu w odpowiedzialny sposób.

Wybrani członkowie zarządu banku są bezpośrednio odpowiedzialni za obszar ESG oraz ryzyka ESG. Przewodniczą oni również Komitetowi ds. Zrównoważonego Rozwoju, który stanowi platformę dialogu wewnątrz organizacji, łączącą perspektywy różnych departamentów na cele zrównoważonego rozwoju oraz kwestie ESG.

Aby wzmocnić zarządzanie ESG, powołaliśmy dedykowany zespół, który współpracuje z innymi jednostkami w banku w tematyce zrównoważonego rozwoju. Wszyscy pracownicy banku zostali objęci obowiązkowym szkoleniem wewnętrznym w tematyce ESG. Część naszych menedżerów i analityków odbyła dodatkowe szkolenie z wymogów regulacyjnych w tematyce zrównoważonego rozwoju.

Jesteśmy instytucją zaufania publicznego i trwałym elementem naszego DNA jest reprezentowanie najwyższych standardów odpowiedzialności wobec wszystkich stron, z którymi współpracujemy, oraz etyczne zarządzanie w organizacji. Priorytetem jest dla nas zgodność regulacyjna.

Kluczowe informacje dotyczące zrównoważonego rozwoju ujawniamy w corocznych sprawozdaniach. Każdego roku poszerzamy spektrum monitorowanych czynników ESG, które mają wpływ na nasze decyzje strategiczne i zarządzanie ryzykiem.

Jakość naszej pracy jest poddawana zewnętrznej ocenie, przez przystąpienie do ratingu ESG, w którym zewnętrzna firma weryfikuje nasze standardy zarządzania tym obszarem.

Zrównoważony rozwój to również nasze decyzje dotyczące udzielanego finansowania. Wspieramy naszych klientów w wyborze takich rozwiązań finansowych, które umożliwiają zrównoważoną transformację mającą na celu dążenie do neutralności klimatycznej.

Udostępniamy narzędzie, które pozwala na kalkulację śladu węglowego klienta. Policzyliśmy również własne emisje CO<sub>2</sub>e banku z uwzględnieniem emisji naszego portfela. Na tej podstawie budujemy plan dekarbonizacji.

Wspieramy wolontariat pracowników oraz rozwijamy systemowe wsparcie na rzecz lokalnych społeczności udzielane przez bank.

Prowadząc kampanie reklamowe, stosujemy zasady odpowiedzialnego marketingu. Edukujemy naszych klientów w obszarach dotyczących płatności mobilnych jednocześnie propagując odpowiedzialne i bezpieczne korzystanie z cyfrowych narzędzi zarządzania finansami.

Zakres realizacji kwestii ESG i zrównoważonego rozwoju regularnie raportujemy i publikujemy na naszych stronach korporacyjnych.

## 7. Ryzyko reputacji



**W Alior Banku nieustannie dążymy do wzmocnienia reputacji, poprzez podejmowanie działań zmierzających do kształtowania jak najkorzystniejszego statusu Banku w świadomości naszych klientów oraz partnerów biznesowych.**

Nasi pracownicy mają świadomość, że od ich zachowania oraz podejmowanych przez nich decyzji zależy wizerunek i reputacja Banku.

W naszej codziennej pracy podejmujemy wszelkie działania zmierzające do minimalizowania prawdopodobieństwa wystąpienia zdarzeń mających niekorzystny wpływ na naszą reputację.

### Co Ty możesz zrobić?

- Wykonuj swoje obowiązki z zachowaniem należytej staranności.
- Na bieżąco rozwijaj swoje umiejętności i aktualizuj wiedzę z zakresu obowiązujących procedur wewnętrznych oraz regulacji
- Zarówno klientom jak i partnerom biznesowym Banku przekazuj tylko zweryfikowane, rzetelne informacje.
- W pracy jak i w życiu prywatnym dbaj o pozytywny wizerunek Banku.
- W kontaktach prywatnych nie powołuj się na zajmowane stanowisko lub pełnioną funkcję w Banku.
- Jeśli nie posiadasz odpowiednich uprawnień, nie udzielaj informacji medialnych dotyczących Banku.

## 8. Przeciwdziałanie korupcji



**W Alior Banku nie tolerujemy korupcji definiowanej jako żądanie, proponowanie, wręczanie lub przyjmowanie, bezpośrednio lub pośrednio, łapówki lub jakiegokolwiek innej nienależnej korzyści bądź jej obietnicy, które wypacza prawidłowe wykonywanie obowiązków lub zachowanie wymagane od osoby otrzymującej łapówkę, nienależną korzyść lub jej obietnicę.**

## Co Ty możesz zrobić?

- Nie oferuj i nie wspieraj przekazywania jakichkolwiek korzyści w zamian za obietnicę stworzenia nieuczciwej przewagi biznesowej
- Przed przyjęciem lub przekazaniem zwyczajowego prezentu klientowi lub kontrahentowi, zapoznaj się z zapisami obowiązujących w Banku procedur
- Nie wręczaj prezentów urzędnikom państwowym oraz funkcjonariuszom publicznym, zarówno krajowym, jak i zagranicznym w związku z pełnieniem przez nich obowiązków służbowych lub w celu skłonienia do współpracy z Bankiem – to zabronione
- Dokonując wyboru kontrahenta, działaj przejrzystie, kierując się najlepiej pojętym interesem Banku, a nie chęcią osiągnięcia własnej korzyści
- W codziennej pracy kieruj się postanowieniami Kodeksu Etyki oraz przestrzegaj obowiązujących w Banku procedur, a ich zapisy stosuj z zachowaniem należytej staranności
- Jeśli masz pytania, skontaktuj się z Departamentem Zgodności, wysyłając zapytanie na adres [compliance@alior.pl](mailto:compliance@alior.pl)

W Alior Banku zapobiegając zjawisku korupcji wdrożyliśmy Politykę przeciwdziałania korupcji oraz skuteczne mechanizmy kontrolne identyfikujące obszary najbardziej narażone na to ryzyko. Ściśle regulujemy warunki dotyczące etycznego wręczania i przyjmowania prezentów lub korzyści. Zasady, które stosujemy są określone w obowiązujących w Banku regulacjach wewnętrznych.

Nasi pracownicy mają świadomość, że naruszenie powyższych zasad stanowi przesłankę do wyciągnięcia konsekwencji służbowych, a w szczególnych przypadkach do zawiadomienia stosownych organów i pociągnięcia do odpowiedzialności karnej.

## 9. Przeciwdziałanie praniu pieniędzy



W Alior Banku w sposób zaangażowany i konsekwentny, w zgodzie z obowiązującymi regulacjami prawnymi i najlepszymi praktykami rynkowymi, realizujemy zadania, mające na celu zapobieganie i zwalczanie prania pieniędzy i finansowania terroryzmu. Współpracujemy w tym zakresie z innymi organizacjami oraz organami państwowymi. Nieustannie optymalizujemy własne procedury, w tym Program przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, oraz prowadzimy szkolenia dedykowane pracownikom.

## Co Ty możesz zrobić?

- Zwracaj uwagę na każdą próbę przekazania nieprawdziwych informacji przez klientów, których obsługujesz – w tym celu aktywnie słuchaj
- Zwracaj uwagę na wysokości kwot wpłacanych przez klientów, szczególnie tych poniżej limitu zgłaszanego do Głównego Inspektora Informacji Finansowej – tzw. smurfing
- Zachowaj szczególną czujność w sytuacji kiedy podczas obsługi klientów, jeden z nich wydaje dyspozycje w imieniu i ze skutkiem dla towarzyszącej mu, drugiej osoby
- Zwracaj uwagę na płatności dokonywane przez klienta, które nie są zgodne z profilem prowadzonej przez niego działalności
- Niezwłocznie zgłaszaj każdą transakcję podejrzaną, nietypową lub bez ekonomicznego uzasadnienia;
- Rozpoznawaj właściwie ryzyko związane z Klientem oraz transakcją w oparciu o wytyczne znajdujące się w "Programie przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu"
- Przy przyjmowaniu wpłat gotówkowych pamiętaj o sprawdzeniu, czy przedstawione przez klientów oświadczenia i/lub dodatkowe dokumenty są czytelne, w zrozumiałym języku oraz czy rzeczywiście wskazują skąd konkretnie pochodzą środki - stanowią one niezbędne udokumentowanie stosowanych przez Bank środków bezpieczeństwa finansowego
- Zwracaj uwagę na transakcje do/z krajów wysokiego ryzyka, państw trzecich wysokiego ryzyka oraz rajów podatkowych, a także takich, które omijają wymogi dokumentowe, sprawozdawcze lub ich celem jest ominięcie obowiązujących sankcji
- Postępuj zgodnie z obowiązującymi w Banku wytycznymi związanymi z obszarem AML, w tym z "Programem przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu", "Pomocnikiem przydatnym przy ustalaniu beneficjenta rzeczywistego" oraz komunikatami przypominającymi najistotniejsze zagadnienia
- Nie udostępniaj poza strukturę Banku informacji o charakterze wewnętrznym oraz danych Pracowników Banku nieprowadzących bezpośredniej komunikacji z Klientami poza strukturę Spółki, w szczególności ich imion i nazwisk, adresów mailowych, numerów telefonów oraz stanowisk. Działania takie mogą skutkować podejmowaniem wobec ww. Pracowników działań o charakterze represyjnym lub wpływających na pogorszenie ich sytuacji prawnej lub faktycznej, w tym kierowaniu wobec nich gróźb
- Realizuj bez zbędnej zwłoki wszystkie wytyczne zgłaszane przez jednostki bezpieczeństwa Banku, w szczególności podejmuj natychmiastowy kontakt z Klientem celem pozyskania wymaganych wyjaśnień oraz dokumentów.

## 10. Ochrona przepływu informacji poufnych



W Alior Banku, w celu ochrony informacji poufnych wdrożyliśmy Zasady ochrony przepływu informacji poufnych, procedurę przygotowaną przy uwzględnieniu przepisów powszechnie obowiązującego prawa, w tym Rozporządzenia MAR oraz Ustawy o obrocie instrumentami finansowymi.

Informację poufną definiujemy jako informację, która:

- jest określona w sposób precyzyjny i nie została podana do wiadomości publicznej
- dotyczy bezpośrednio lub pośrednio, jednego lub większej liczby emitentów lub jednego lub większej liczby instrumentów finansowych,
- w przypadku podania jej do wiadomości publicznej miałaby prawdopodobnie znaczący wpływ na ceny tych instrumentów finansowych lub na ceny powiązanych pochodnych instrumentów finansowych,

Informacje uznaje się za określone w sposób precyzyjny, jeżeli wskazują one na zbiór okoliczności, które istnieją lub można zasadnie oczekiwać, że zaistnieją, lub na zdarzenie, które miało miejsce lub można zasadnie oczekiwać, że będzie miało miejsce, jeżeli informacje te są w wystarczającym stopniu szczegółowe, aby można było wyciągnąć z nich wnioski co do prawdopodobnego wpływu tego szeregu okoliczności lub zdarzenia na ceny instrumentów finansowych lub powiązanych instrumentów pochodnych.

### Nasi pracownicy:

- zwracają szczególną uwagę na informacje jakie otrzymują w związku z wykonywaniem powierzonych czynności służbowych przy jednoczesnym uwzględnieniu rodzaju działalności prowadzonej przez Alior Bank.
- w szczególności **nie dopuszczają się zachowań, które mogą stanowić manipulacje, czyli nadużycia na rynku.**

Zgodnie z art. 12 Rozporządzenia MAR manipulacja na rynku to działanie, które obejmuje:

- zawieranie transakcji, składanie zleceń lub inne zachowania, które wprowadzają lub mogą wprowadzać w błąd co do podaży lub popytu na instrument finansowy lub co do jego ceny lub utrzymują lub mogą utrzymywać jego cenę na nienaturalnym/sztucznym poziomie,
- zawieranie transakcji, składanie zleceń lub inne działania lub zachowania wpływające albo mogące wpływać na cenę jednego lub kilku instrumentów finansowych, związane z użyciem fikcyjnych narzędzi lub innych form wprowadzania w błąd lub podstępu,
- rozpowszechnianie za pośrednictwem mediów, w tym Internetu, lub przy użyciu innych środków, informacji, które wprowadzają lub mogą wprowadzać w błąd co do podaży lub popytu na instrument finansowy, lub co do jego ceny, lub zapewniają utrzymanie się lub mogą zapewnić utrzymanie się ceny jednego lub kilku instrumentów finansowych na nienaturalnym lub sztucznym poziomie, w tym rozpowszechnianie plotek, w przypadku gdy osoba rozpowszechniająca te informacje wiedziała lub powinna była wiedzieć, że informacje te były fałszywe lub wprowadzające w błąd,



- przekazywanie fałszywych lub wprowadzających w błąd informacji, lub dostarczanie fałszywych lub wprowadzających w błąd danych dotyczących wskaźnika referencyjnego, jeżeli osoba przekazująca informacje lub dostarczająca dane wiedziała lub powinna była wiedzieć, że są one fałszywe i wprowadzające w błąd, lub każde inne zachowanie stanowiące manipulowanie obliczaniem wskaźnika referencyjnego.

## 11. Ochrona informacji prawnie chronionych



**Nasi pracownicy mają świadomość obowiązku zachowania poufności oraz ochrony informacji prawnie chronionych.**

W Alior Banku informacje prawnie chronione definiujemy jako każdy rodzaj wiedzy z obszaru działalności Banku oraz Podmiotów Powiązanych wchodzących w skład Grupy Kapitałowej Alior Bank S.A., transakcji zawieranych z naszymi klientami, współpracy z naszymi kontrahentami i partnerami oraz z obszaru zarządzania sprawami naszych

pracowników, w posiadanie którego wchodzimy wykonując czynności służbowe.

Szczególną ochroną obejmujemy informacje opatrzone klauzulą tajności, wykorzystując je wyłącznie do celów służbowych.

## 12. Ochrona tajemnicy bankowej



**Wszystkie informacje dotyczące czynności bankowej, uzyskanie w czasie negocjacji, w trakcie zawierania i realizacji umowy, na podstawie której Bank tę czynności wykonuje, stanowi tajemnicę bankową podlegającą szczególnej ochronie ustawowej. (art. 104 ust. 1 ustawy Prawo bankowe).**

**Obowiązek zachowania tajemnicy bankowej dotyczy wszystkich naszych pracowników i osób za pośrednictwem**

**których, Alior Bank wykonuje czynności bankowe.**

**Obowiązek zachowania tajemnicy bankowej nie jest ograniczony czasowo i w odniesieniu do naszych byłych pracowników rozciąga się także na okres po ustaniu ich zatrudnienia w strukturach Alior Banku.**

**Ujawnienie tajemnicy bankowej jest przestępstwem z art. 171 ust. 5 ustawy Prawo bankowe. Sprawca takiego czynu podlega karze pozbawienia wolności do lat 3 i grzywnie do 1.000.000 zł**

Nasi pracownicy wykorzystują informacje stanowiące tajemnicę bankową wyłącznie w celu realizacji obowiązków służbowych. Zabronione jest nadużywanie swoich uprawnień dla pozyskiwania chronionych prawem informacji do celów niezwiązanych z wykonywaniem zadań służbowych.

Zabronione jest kopiowanie, przenoszenie informacji objętych ochroną tajemnicą bankową na prywatne nośniki.

Dochowujemy szczególnej staranności w zakresie ochrony tajemnicy bankowej. Informacji objętych tą ochroną udzielamy wyłącznie osobom i organom do tego uprawnionym na podstawie szczególnych

przepisów ustawy. Dbamy o bezpieczeństwo dokumentów i nośników informacji. Przestrzegamy rygorystycznie zasad gromadzenia, przechowywania i archiwizacji dokumentów, zasad zabezpieczenia mienia pracodawcy.

Tajemnica bankowa może zostać ujawniona na wniosek organów ścigania, Krajowej Administracji Skarbowej lub Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

### 13. Ochrona tajemnicy przedsiębiorstwa i tajemnicy zawodowej



W Alior Banku, szczególnej ochronie podlegają informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa, czyli wszelkie informacje posiadające wartość gospodarczą, które nie są dostępne w przestrzeni publicznej takie jak np. dane techniczne, technologiczne, organizacyjne przedsiębiorstwa.

Dostęp do informacji stanowiącej tajemnicę przedsiębiorstwa mają tylko uprawnieni pracownicy w ramach wykonywania czynności służbowych.

W ramach wykonywanej działalności, w Alior Banku ochronie polegają również dane wrażliwe, stanowiące tajemnicę zawodową, zarówno w rozumieniu Ustawy o obrocie instrumentami finansowymi jak również Ustawy o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi.

Zgodnie z definicją zawartą w Ustawie o obrocie instrumentami finansowymi tzw. tajemnicą maklerską objęte są informacje dotyczące prawem chronionych interesów podmiotów dokonujących czynności związanych z obrotem instrumentami finansowymi lub innych czynności w ramach regulowanej ustawą działalności objętej nadzorem Komisji Nadzoru Finansowego lub zagranicznego organu nadzoru.

Natomiast Ustawa o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi, mówiąc o tajemnicy zawodowej, mówi przed wszystkim o informacjach związanych w wykonywaniem czynności:

- związanych z działalnością m.in. funduszu inwestycyjnego, w szczególności z lokatami oraz rejestracją uczestników funduszu inwestycyjnego,
- innych czynności w ramach regulowanej ustawą działalności objętej nadzorem odpowiednich organów w tym Komisji Nadzoru Finansowego,
- czynności podejmowanych w ramach wykonywania tego nadzoru.

## 14. Ochrona danych osobowych



W Alior Banku jako instytucji zaufania publicznego uznajemy, za jeden z głównych fundamentów swojej działalności, przestrzeganie przepisów dotyczących informacji poufnych, tajemnicy bankowej, ochrony danych osobowych oraz innych informacji prawnie chronionych, w tym tajemnicy zawodowej.

Przetwarzamy dane osobowe Klientów, pracowników, kontrahentów, współpracowników oraz kandydatów do pracy, z poszanowaniem przepisów prawa i w dobrej wierze.

### Jakie mamy zasady?

- Przetwarzamy dane osobowe z poszanowaniem praw i wolności osób, których dane dotyczą.
- Dokładamy należytej staranności w informowaniu o celu przetwarzania danych osobowych.
- Kierujemy się zasadą: legalności, celowości, merytorycznej poprawności, adekwatności, poufności oraz ograniczenia czasowego przy przetwarzaniu danych osobowych.
- Zapewniamy dostęp do danych, dostęp do informacji o przetwarzaniu danych, możliwość sprostowania danych, ich uzupełnienia i usunięcia.
- Przetwarzamy dane osobowe nie dłużej niż jest to konieczne dla celu, w jakim są zebrane i przetwarzane.
- Odpowiadamy za działania i uchybienia naruszające przepisy prawa o ochronie danych osobowych.
- Chronimy dane osobowe, w szczególności nie udostępniamy ich osobom nieuprawnionym i zapobiegamy ich wykorzystywaniu niezgodnie z przeznaczeniem.
- Zapewniamy Klientom dostęp do informacji o sposobach postępowania w razie utraty przez nich dokumentów tożsamości, zwłaszcza w kontekście wykorzystania ich danych osobowych przez osoby nieuprawnione.
- Dbamy o zachowanie bezpieczeństwa i poufności w korespondencji z Klientami.
- Weryfikujemy prawdziwość podawanych przez Klientów danych osobowych w trosce o bezpieczeństwo obrotu.
- Dokładamy należytej staranności w celu wyjaśniania wszelkich kwestii budzących wątpliwości w zakresie przetwarzania danych osobowych ze szczególnym uwzględnieniem gromadzenia i przetwarzania danych w instytucjach, o których mowa w art. 105 ust. 4 Prawa bankowego.
- Określamy zasady w zakresie dokonywania transakcji osobistych wynikających z zakazu wykorzystywania informacji poufnych.

Jeśli masz pytania, skontaktuj się z Działem Ochrony Danych, wysyłając zapytanie na adres [iod@alior.pl](mailto:iod@alior.pl)

## 15. Zasady nEtykiety



### nEtykieta: zasady kultury i przyzwoitego zachowania w Internecie.

#### Nasi Pracownicy mają świadomość że:

- w sieci obowiązują te same zasady, co w życiu: dobre maniery, kultura, szacunek do drugiego człowieka, odpowiedzialność za słowo;
- nadużycia internetowych wypowiedzi mogą rodzić odpowiedzialność cywilnoprawną (np. z tytułu naruszenia dóbr osobistych, nieuczciwej konkurencji), a nawet wyczerpywać znamiona przestępstwa (np. fałszywe pomówienie, nękanie) i rodzić odpowiedzialność karną;
  - obowiązuje całkowity zakaz komunikowania się z Klientami Banku z wykorzystaniem prywatnych wiadomości np.: w mediach społecznościowych, z wykorzystaniem prywatnej skrzynki mailowej, z wykorzystaniem prywatnego telefonu komórkowego;
  - obowiązuje całkowity zakaz przesyłania wrażliwych danych na własną, prywatną skrzynkę mailową;
- w Banku obowiązuje Polityka bezpieczeństwa systemów teleinformatycznych, a szkolenia z zakresu cyberbezpieczeństwa są obowiązkowe.

#### Jakie mamy zasady?

- **Szacunek.** Traktujemy innych tak, jak sami chcemy być traktowani. Nie hejtujemy i nie używamy wulgaryzmów. Nie trollujemy. Nie publikujemy zaczepnych treści. Nie krytykujemy, nie poniżamy, nie wchodzimy w dyskusję dla samej reakcji.
- **Odpowiedzialność.** Zastanawiamy się dwa razy, zanim coś opublikujemy. Unikamy fake newsów – sprawdzamy źródła zanim prześlemy dalej. Nie stosujemy ironii i sarkazmu. Nie udzielamy porad finansowych ani inwestycyjnych z prywatnych profili, powołując się na Bank.
- **Umiar.** Nie zawsze ostatnie słowo musi należeć do Nas. W wielu sytuacjach – na przykład ostrych dyskusjach – warto wyłączyć się z rozmowy, zakończyć ją.
- **Ostrożność.** Internet nie zapomina. Rozumiemy, że każda aktywność w sieci pozostawia ślad. Nie publikujemy czegoś, czego potem możemy żałować.
- **Wizerunek pracodawcy.** Nie łączymy życia prywatnego z zawodowym. Dbamy, by prywatne opinie nie godziły w wizerunek pracodawcy. Szczególnie, gdy w profilu podajemy informacje dotyczące miejsca zatrudnienia bywa, że nasze poglądy, choć wyrażane osobiście są łączone z pracodawcą. Dlatego zawsze upewnijmy się, że wpis nie zaszkodzi wizerunkowi banku. Ponadto unikamy komentarzy na temat konkurencji i nie piszemy prywatnych postów na portalach społecznościowych w godzinach pracy.

- **Reklama.** Zachęcamy do udostępniania czy podawania dalej naszych postów w social media. Przestrzegamy jednak przed samodzielnym tworzeniem treści reklamowych lub ofertowych. Takie materiały może tworzyć jedynie zespół marketingu, podlegają one wielu wytycznym i są weryfikowane przez wyspecjalizowane jednostki. Brak spełnienia wytycznych może oznaczać karę finansową dla banku.

Tworząc posta i przestrzegając zasad nEtykiety należy pamiętać, że w Alior Banku zachowujemy pełną neutralność w poglądach i nie godzimy się na publikacje, które:

- dyskryminują ze względu na m.in. na płeć, wiek, wykształcenie, doświadczenie zawodowe, zajmowane stanowiska i staż pracy, pochodzenie geograficzne, niepełnosprawność i stan zdrowia, rasę, religię, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, wyznanie, orientację psychoseksualną, status rodzinny, role społeczne i styl życia
- zawierają treści obsceniczne, groźby lub nawołują do przemocy,
- zachęcają do działalności sprzecznej z obowiązującymi przepisami prawa,
- stanowią zagrożenie dla bezpieczeństwa lub porządku publicznego,
- mają charakter agitacji politycznej,
- naruszają własność intelektualną i majątkową.

Alior Bank jako pracodawca nie bierze odpowiedzialności za prywatne działania pracowników wynikające z konstytucyjnych zasad wolności poglądów, słowa, zrzeszania się, orientacji politycznej czy seksualnej, itp. W przypadku ich rażąco niekorzystnego wpływu na interes i wizerunek Banku może to zostać uznane przez pracodawcę za naruszenie jego ustawowego obowiązku dbania o dobro zakładu pracy, obowiązku zachowania w tajemnicy informacji, których ujawnienie mogłoby narazić pracodawcę na szkodę (art. 100 § 1 pkt 4 Kodeks pracy).

## Rozdział III. Relacje z otoczeniem zewnętrznym Banku

### 1. Relacje z Klientami



W Alior Banku szczególną uwagę zwracamy na budowanie pozytywnych i trwałych relacji z Klientami niezależnie od ich indywidualnych cech i przekonań. Niezmiennie oferujemy wysokiej jakości usługi i produkty finansowe, opierając się przede wszystkim na rzetelnej analizie potrzeb naszych Klientów.

W trosce o dobro naszych klientów wdrożyliśmy Politykę przeciwdziałania nieuczciwej sprzedaży.

## Jak działamy?

### Alior Bank ....

- Mając na uwadze szczególne zaufanie, jakim jest darzony oraz stawiane przed nim wysokie wymagania w zakresie odpowiedzialności społecznej, kieruje się rzetelnością, solidnością i wiarygodnością, traktując wszystkich swoich Klientów z należytą starannością.
- Wykonując czynności na rzecz Klientów, działa zgodnie z zawartymi umowami, w granicach dobrze pojętego interesu Klientów oraz własnego. Nie wykorzystuje swego profesjonalizmu w sposób naruszający interesy Klientów, a w relacjach z nimi kieruje się uczciwością, odpowiedzialnością, profesjonalizmem oraz innowacyjnością.
- Oferując usługi innych instytucji finansowych (emitentów), jak np. polisy ubezpieczeniowe, zapewnia kompleksową, uczciwą i rzetelną informację o tym produkcie, jego emitencie, a także warunkach procesu reklamacyjnego, wspierając w miarę możliwości Klientów podczas składania reklamacji lub skarg.
- Dbając o nienaganną komunikację z Klientami, wszelkie informacje dotyczące oferty bankowej w zakresie produktów i usług tj. dokumentacja, umowy i pisma kierowane do Klientów, a także zasady działania Banku, przedstawia w sposób precyzyjny, zrozumiały i przejrzysty.
- Działając w zgodzie z najlepiej pojętym interesem Klientów, informując ich o rodzajach i warunkach oferowanych produktów i świadczonych usług (także w reklamach), w sposób precyzyjny i zrozumiały dla Klientów wyjaśnia różnice pomiędzy poszczególnymi oferowanymi usługami i produktami ze wskazaniem zarówno korzyści, kosztów oraz ryzyka związanego z proponowanymi produktami i usługami, umożliwiając Klientom w ten sposób dokonanie świadomego wyboru w ramach oferty.
- Zapobiega i przeciwdziała konfliktom interesów. W przypadku wystąpienia konfliktu interesów podejmuje wszelkie możliwe działania, aby nie doszło do naruszenia interesów Klientów.
- Ogranicza przepływ informacji objętych ochroną, w tym informacji poufnych, danych osobowych, informacji dotyczących Klientów oraz zawieranych przez nich transakcji.
- Wzmacniając swą wiarygodność i zaufanie Klientów, prowadzi otwartą i przejrzystą komunikację. Wszelkie akcje promocyjne, działania reklamowe są zgodne z obowiązującymi przepisami prawa, nienaganne moralnie, zgodne z najlepszymi praktykami rynkowymi. Rzetelnie, jednoznacznie oraz obiektywnie informuje o oferowanych produktach i usługach, a forma ich prezentowania nie wprowadza w błąd. Treść i przekaz są zrozumiałe dla wszystkich odbiorców. W kierowanym do Klientów przekazie nie prezentuje korzyści w sposób jednocześnie niwelujący koszty i ryzyka związane z nabyciem danego produktu lub usługi.
- Dokłada wszelkich starań, aby oferowane Klientom produkty lub usługi finansowe były jak najlepiej dostosowywane do ich potrzeb, dobrane z uwzględnieniem dostępnych Bankowi informacji dotyczących cech tych Klientów. Za niedopuszczalne uznaje namawianie,

sugerowanie, wywieranie nacisku na Klienta w celu nabycia przez niego produktu, instrumentu, czy skorzystania z usługi, nieadekwatnej do jego potrzeb.

**W Alior Banku wdrażamy Politykę odpowiedzialnego marketingu, co oznacza, że stosujemy uczciwą i zrozumiałą komunikację. Edukujemy naszych Klientów w zakresie digitalizacji i bezpiecznego korzystania z oferowanych im produktów i usług finansowych.**

Stosujemy mechanizmy gwarantujące etyczność i rzetelność komunikatów i materiałów reklamowych. Działamy zgodnie z przepisami wewnętrznymi dotyczącymi m.in. prostego języka, zasad przygotowania komunikacji i prowadzenia działalności marketingowej.

W swojej działalności marketingowej stosujemy Dobre praktyki komunikacji bankowej, zbiór zasad rekomendowanych przez Związek Banków Polskich.

## 2. Zasady postępowania ze skargami/reklamacjami Klientów



W Alior Banku posiadamy i udostępniamy Klientom jasne i przejrzyste zasady rozpatrywania skarg i reklamacji. Informujemy o sposobach i różnych kanałach składania reklamacji, zgłaszania opinii i uwag, traktując je jako ważne źródło informacji w procesie doskonalenia jakości swoich usług.

### Jak działamy?

#### Alior Bank ...

- Rozpatruje złożone skargi i reklamacje w sposób rzetelny, wnikliwy, obiektywny, w możliwie najkrótszych terminach, z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, z zachowaniem najwyższych standardów obsługi Klienta.
- Udziela odpowiedzi zawierające w pełni merytoryczne i wyczerpujące wyjaśnienia, ze wskazaniem uzasadnienia prawnego.
- Dąży do polubownego załatwiania sporów z Klientami, a w przypadku spraw wykraczających poza właściwości bankowego arbitrażu konsumenckiego oraz braku możliwości polubownego rozstrzygnięcia w toku mediacji z Klientem, informuje go o możliwości skorzystania z sądownictwa polubownego prowadzonego przez samorząd bankowy.

- Zapewnia Klientom informacje o działających przy Związku Banków Polskich instytucjach:
  - a. Arbitrze Bankowym;
  - b. Sądzie Polubownym;
  - c. Komisji Etyki Bankowej

oraz sposobach komunikacji z nimi.

### 3. Relacje pomiędzy Bankiem oraz innymi instytucjami finansowymi (konkurentami)



W swojej działalności biznesowej kierujemy się zasadami uczciwej konkurencji, lojalności i kultury korporacyjnej, przyjmując za punkt odniesienia we wzajemnych relacjach: rzetelność, transparentność oraz wzajemne zaufanie.

Będąc jednym z liderów polskiego rynku finansowego, prowadzimy otwarty i konstruktywny dialog z uczestnikami i instytucjami rynku kapitałowego w oparciu

o obowiązujące w tym zakresie przepisy prawa oraz najlepsze praktyki rynkowe. Nie naruszając własnych interesów oraz zachowując tajemnicę przedsiębiorstwa, bankową, zawodową oraz chroniąc informacje poufne, aktywnie wspieramy jego rozwój. Angażujemy się, wraz z innymi instytucjami, w programy i przedsięwzięcia służące bezpieczeństwu systemu bankowego. Wspomagamy inne banki także przy wykonywaniu czynności bankowych na zasadzie równości i wzajemności, szczególnie w zakresie wymiany informacji dopuszczanej przepisami prawa i wewnętrznymi porozumieniami.

**W Alior Banku prowadzimy rzetelną politykę informacyjną. Przestrzegamy zasady otwartości i równego traktowania, dbając o jednakowy dostęp do informacji dla wszystkich interesariuszy, poprzez publiczne oraz wewnętrzne kanały komunikacji. Przekazywane informacje są aktualne, prawdziwe i rzetelne – dostępne na stronie internetowej Banku.**

Dążymy do polubownego rozwiązywania sporów powstających pomiędzy nami oraz innymi bankami i instytucjami finansowymi, a w szczególności korzystamy z sądownictwa polubownego, prowadzonego przez samorząd bankowy.

Wszelkie kampanie promocyjne i podejmowane przez nas działania reklamowe są zgodne z obowiązującymi przepisami prawa, zasadami etyki oraz najlepszymi praktykami rynkowymi. Nie odnosimy się w materiałach reklamowych do ofert innych banków, nie kreujemy w nich negatywnego wizerunku konkurencji. Nie podajemy w wątpliwość solidności innych banków oraz nie oceniamy ich działalności.



## 4. Relacje z partnerami biznesowymi



W Alior Banku powierzamy partnerom biznesowym wykonywanie określonych czynności z poszanowaniem przepisów prawa oraz zachowaniem najwyższej staranności. Współpracując z partnerami biznesowymi przestrzegamy zasad ochrony informacji, w tym ochrony danych osobowych, tajemnicy bankowej i handlowej oraz wszelkich informacji uzyskanych podczas negocjacji i realizacji umów z podmiotami.

Podejmując współpracę z dostawcami, kontrahentami kierujemy się uczciwością i zasadą równego traktowania. Decyzję o rozpoczęciu relacji biznesowej z danym podmiotem, podejmujemy na podstawie obiektywnych kryteriów jak: cena, rzetelność, wysokie standardy etyczne w prowadzeniu biznesu. Każdy podmiot biorący udział w postępowaniu zakupowym zobowiązany jest do potwierdzenia, iż zapoznał się z zasadami etyki i wyraża gotowość do ich przestrzegania.

**Współpracując z innymi podmiotami, unikamy transakcji, które mogłyby budzić wątpliwości lub sprawiać wrażenie niewłaściwych lub niezgodnych z prawem. W przypadku dostawców z państw trzecich oraz ich podwykonawców, wymagamy przestrzegania międzynarodowych norm dotyczących praw człowieka, ochrony środowiska oraz odpowiednich warunków pracy, w tym czy przestrzegany jest zakaz pracy nieletnich. Nie akceptujemy pracy niewolniczej i przymusowej.**

Nie podejmujemy współpracy z podmiotami, których sposób prowadzenia działalności może stanowić zagrożenie dla reputacji lub środowiska bankowego.

Prowadzimy postępowania zakupowe w sposób transparentny, w oparciu o obowiązujące przepisy prawa oraz regulacje wewnętrzne. Umowy formułowane przez nas są przejrzyste i zrozumiałe.

W Alior Banku udzielamy partnerom biznesowym niezbędnego wsparcia w realizacji powierzonych czynności. Zarówno w trakcie, jak i po ustaniu współpracy, respektujemy prawa autorskie i prawo własności intelektualnej tych podmiotów.

## 5. Relacje ze społecznościami lokalnymi

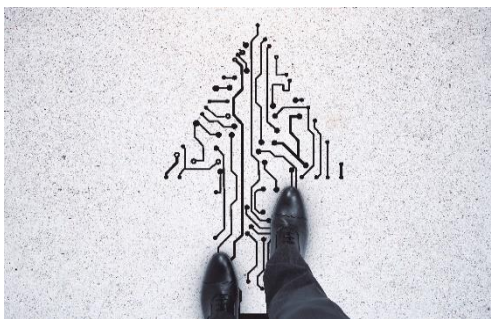


W Alior Banku angażujemy się w życie środowisk lokalnych, prowadzimy z nimi otwarty dialog. Dbamy o dobre wzajemne relacje dzięki podejmowaniu współpracy z organizacjami dążącymi do podniesienia jakości życia lokalnej społeczności. Sprzyjamy inicjatywom lokalnym poprzez kształtowanie i rozwój odpowiedzialności w biznesie, a także tworzenie podstaw wzrostu ekonomicznego. Dążąc do przestrzegania zasad zrównoważonego rozwoju, analizujemy wpływ swojej działalności na lokalne środowisko w perspektywie długookresowej i

uwzględniamy ten element w planach swojego rozwoju. Angażujemy się w liczne działania charytatywne na rzecz lokalnej społeczności, zachęcamy do tego swoich pracowników oraz stwarzamy warunki do podejmowania takich działań.

**Pracownicy Alior Banku w kontaktach z przedstawicielami administracji lokalnej przestrzegają zapisów prawa oraz zasad etycznych.**

## 6. Relacje z instytucjami publicznymi, organami nadzoru i partiami politycznym



Pracownicy reprezentujący Alior Bank w kontaktach z przedstawicielami instytucji publicznych przestrzegają przepisów prawa, regulacji wewnętrznych i przyjętych przez Bank standardów postępowania, w tym postanowień Kodeksu Etyki. Nie mogą wręczać prezentów urzędnikom państwowym oraz funkcjonariuszom publicznym, zarówno krajowym, jak i zagranicznym w związku z pełnieniem przez nich obowiązków służbowych, za wyjątkiem artykułów promocyjnych posiadających symboliczną wartość oraz logo

czy nazwę Banku.

Pracownicy reprezentujący Alior Bank w kontaktach z organami nadzoru nie mogą niszczyć, ukrywać, wprowadzać w błąd lub zmieniać treści dokumentów podlegających kontroli. Do przekazywania odpowiedzi i udzielania informacji organowi nadzoru uprawnieni są tylko upoważnieni pracownicy, a przekazywane informacje powinny być rzetelne, klarowne i kompletne.

**Alior Bank zachowuje neutralność polityczną. Nie wspiera i nie finansuje żadnej działalności politycznej.**

## Rozdział IV. Zgłaszanie naruszeń



Umożliwiamy zgłaszanie naruszeń prawa oraz obowiązujących w Banku procedur i standardów etycznych, mogących mieć negatywny wpływ na działalność Banku oraz jego reputację. Gwarantujemy zgłaszającym poufność danych i okoliczności podanych w zgłoszeniu oraz ochronę przed działaniami o charakterze represyjnym, odwetowym, dyskryminacją lub innymi rodzajami niesprawiedliwego traktowania.

Wszyscy pracownicy Banku są zobowiązani do niezwłocznego zgłaszania naruszeń.

**W przypadku wykrycia lub uzasadnionego podejrzenia naruszenia prawa, w tym także rzeczywistych lub potencjalnych naruszeń obowiązujących w Banku procedur, reguł etycznych oraz pytań i wątpliwości w tym zakresie, zapewniamy możliwość korzystania z wielu kanałów komunikacji. Zgodnie z postanowieniami Polityki zgłaszania naruszeń i ochrony sygnalistów nasi pracownicy mają możliwość wyboru trybu zgłoszenia w taki sposób, który najbardziej im odpowiada. Zgłoszenie może zostać dokonane ustnie, telefonicznie na numer 12 625 89 01, pisemnie – na dedykowany adres [naruszenia@alior.pl](mailto:naruszenia@alior.pl), a w przypadku naruszeń dotyczących środowiska pracy oraz w pozostałych przypadkach na adres [etyka@alior.pl](mailto:etyka@alior.pl). Zgłoszenia można dokonać anonimowo.**

### Informacje, jakich potrzebujemy:

- możliwie konkretnego opisu naruszenia,
- informacji, kiedy dokonano naruszenia i czy trwa ono nadal,
- danych osoby, która dopuściła się lub dopuszcza naruszenia,
- czasu, sposobu i okoliczności wejścia zgłaszającego w posiadanie informacji będących przedmiotem zgłoszenia (o ile podanie tych informacji nie stoi w sprzeczności z zamiarem zgłaszającego do pozostania anonimowym),
- dokumentów/materiałów uprawdopodobniających wystąpienie naruszenia (jako załączników), o ile takowe dokumenty/materiały znajdują się w posiadaniu zgłaszającego.

Analizujemy każde zgłoszenie, wszczynamy postępowanie wyjaśniające oraz podejmujemy działania zaradcze, zgodnie z obowiązującymi w banku procedurami i standardami etycznymi.

Zapewniamy anonimowość oraz odpowiednią ochronę informacji, poprzez minimalizowanie możliwości identyfikacji źródła informacji oraz wszelkich działań zmierzających do ich uszczegółowienia i weryfikacji zgodnie z polityką Banku w tym zakresie.

## Rozdział V. Przestrzeganie i dostępność Kodeksu etyki



### Jak działamy?

#### Nasi Pracownicy ....

- Mają obowiązek zapoznać się z Kodeksem Etyki podczas wstępnych szkoleń z zakresu ryzyka braku zgodności w ciągu miesiąca od zatrudnienia oraz złożyć oświadczenie, potwierdzające znajomość zapisów Kodeksu,
- Są zobowiązani do ponownego zapoznania się z Kodeksem Etyki podczas corocznego odnawiania szkoleń z zakresu ryzyka braku zgodności oraz do aktualizacji złożonego oświadczenia, potwierdzającego zapoznanie się z Kodeksem,
- Są zobowiązani do każdorazowego zapoznania się z wprowadzonymi aktualizacjami Kodeksu Etyki oraz do ich stosowania,
- Mają świadomość, iż nieprzestrzeganie zapisów Kodeksu Etyki stanowi naruszenie obowiązków pracowniczych określonych w Regulaminie pracy.

#### Kadra Menedżerska ....

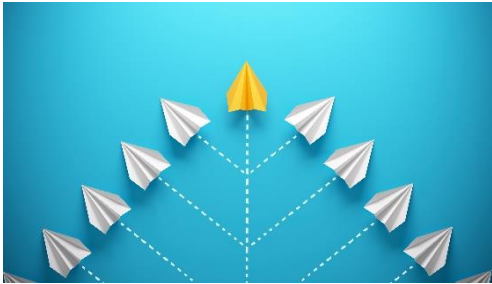
- Kadra menedżerska przynajmniej raz w roku realizuje szkolenie z zasad etyki zawartych w Kodeksie Etyki

- Realizując postanowienia Zasad Ładu Wewnętrznego w Bankach (Rekomendacja Z) Zarząd Banku dokonuje okresowej weryfikacji i oceny przestrzegania zasad postępowania zawartych w niniejszym Kodeksie Etyki, w celu dostosowania ich do zmieniającej się sytuacji wewnętrznej oraz otoczenia zewnętrznego Banku. Podstawą dokonania tej oceny jest informacja o weryfikacji i ocenie przestrzegania zasad etyki przygotowana przez Departament Zgodności.
- Zarząd Banku raz w roku informuje Radę Nadzorczą o wynikach przeprowadzonej oceny.
- Odpowiednie postanowienia zapewniające realizację tego obowiązku zostały zaadresowane w Zasadach systemu informacji zarządczej.

**Kodeks Etyki Alior Banku zamieszczony jest na oficjalnej stronie internetowej Banku.**

Jest również dostępny dla pracowników Banku w wewnętrznych kanałach informacyjnych.

## Rozdział VI. Postanowienia końcowe



Będąc instytucją zaufania publicznego oraz prężną organizacją świadomą społecznie i ekonomicznie odpowiedzialną, określamy zakres ryzyka w obszarze etyki.

Kodeks Etyki zawiera zasady i normy etyczne. Za formułowanie zasad niniejszego Kodeksu, komunikację, promowanie i upowszechnianie wartości etycznych oraz ocenę przestrzegania zasad etyki odpowiada Departament Zgodności.

Kodeks Etyki podlega corocznemu przeglądowi przez Departament Zgodności, w celu weryfikacji pod kątem konieczności wprowadzenia zmian.

Modyfikacje Kodeksu Etyki zależą również od zaleceń nadzorczych oraz od konieczności aktualizacji jego postanowień przypadku zmian w otoczeniu prawnym i regulacyjnym Banku.

Kodeks Etyki oraz jego modyfikacje są zatwierdzane przez Zarząd oraz Radę Nadzorczą Banku.