



Warszawa, 27 marca 2019 r.

Szanowna Pani  
Alicja Jędrych  
Przewodniczący Zarządu  
NZZPBiU „Dialog 2005”

Dotyczy: odpowiedź na List otwarty do Prezesa Zarządu Alior Bank S.A.

**Szanowna Pani,**

Zaufanie do instytucji finansowej to wyjątkowa wartość. Dlatego troska o naszych pracowników i dbałość o wysoką jakość obsługi klientów to dla Alior Banku, który odpowiedzialnie podchodzi do biznesu, nadrzędne obowiązki. Z tego też względu zależy nam na rzetelnym wyjaśnieniu wszelkich okoliczności związanych z zarządzaniem funduszami W Investments.

W procesie oferowania certyfikatów inwestycyjnych brały udział trzy rodzaje podmiotów: TFI, czyli W Investments – emitujący certyfikaty inwestycyjne; depozytariusz, którego rolą jest nadzór nad prawidłowym zarządzaniem aktywami funduszu oraz dystrybutorzy. Alior Bank był jednym z wielu dystrybutorów tych produktów.

Wszystkie trzy rodzaje podmiotów działały na rynku regulowanym. Dlatego też, gdy Alior Bank powziął wątpliwości co do prawidłowości zarządzania funduszami, poinformował o sprawie KNF. W 2017 r. złożył też doniesienie do prokuratury, w efekcie czego Alior Bank ma w sprawie funduszy WI status pokrzywdzonego. Z kontroli wewnętrznej, jaką przeprowadziliśmy w naszym Banku, wynika, że w związku z dystrybucją certyfikatów WI nie doszło u nas do systemowego naruszenia regulacji wewnętrznych, czy zewnętrznych.

Dbając o interesy naszych klientów – bo tak pojmujemy swoją odpowiedzialność jako instytucji finansowej – od razu zaangażowaliśmy się i aktywnie wspieramy ich w dochodzeniu roszczeń wobec zarządzających W Investments. Zapewniliśmy właścicielom certyfikatów WI obsługę prawną przez kancelarię Matczuk i Wspólnicy.

Opieką otoczyliśmy także naszych pracowników. Uruchomiliśmy specjalny numer telefonu, pod którym eksperci z Departamentu Prawnego odpowiadają na pytania i wyjaśniają wątpliwości dotyczące sprawy dystrybucji certyfikatów W Investments. Do dyspozycji naszych pracowników pozostaje także renomowana kancelaria prawna. Przez całą dobę można kontaktować się z prawnikiem, który informuje o prawach i obowiązkach w razie kontaktu z organami ścigania czy instytucjami nadzorującymi rynek finansowy. Dodatkowo

Alior Bank Spółka Akcyjna  
ul. Łopuszańska 38D  
02-232 Warszawa

Adres do korespondencji:  
Alior Bank SA  
ul. Postępu 18B  
02-676 Warszawa

Sąd Rejonowy dla miasta st. Warszawy  
XIII Wydział Gospodarczy  
KRS: 0000305178, REGON: 141387142  
NIP: 1070010731  
Kapitał zakładowy: 1 305 539 910 PLN  
(opłacony w całości)

Zarząd w składzie:  
Krzysztof Bachta – Wiceprezes Zarządu  
Filip Gorczyca – Wiceprezes Zarządu  
Marcin Jaszczyk – Wiceprezes Zarządu  
Seweryn Kowalczyk – Wiceprezes Zarządu  
Mateusz Poznański – Wiceprezes Zarządu  
Agata Strzelecka – Wiceprezes Zarządu  
Maciej Surdyk – Wiceprezes Zarządu  
Marek Szcześniak – Wiceprezes Zarządu  
Dariusz Szved – Wiceprezes Zarządu

www.aliorbank.pl



Alior Bank zapewnia naszym pracownikom oraz ich rodzinom profesjonalną opiekę psychologa. Wszystkie podejmowane przez nas działania mają na względzie dobro naszych klientów i pracowników. Szacunek, na który Pani zwraca uwagę, jak najbardziej się w to wpisuje. Ze swej strony dokładam także odpowiedzialność – zarówno za ponad 8 tys. naszych pracowników, jak i za ponad 4 mln klientów.

Aby zwiększyć komfort pracy naszych bankierów i tym samym także ochronę klientów przed niewłaściwymi inwestycjami, zmodyfikowaliśmy i na bieżąco aktualizujemy wszystkie regulacje wewnętrzne. Wynikają one ze zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa, zmian w procesach realizowanych przez nasz Bank oraz wdrażania zaleceń wskazywanych przez podmioty zewnętrzne i uprawnione jednostki organizacyjne.

Wdrażając dyrektywę MIFID2 przyjęliśmy jej bardzo restrykcyjną interpretację. Odeszliśmy od dystrybucji szerokiej palety produktów inwestycyjnych poza Biurem Maklerskim i oddziałami private banking. W nowej sprzedaży bazujemy na produktach Alior TFI i PZU TFI, a szersza oferta produktowa, dla bardziej wymagających i świadomych klientów jest dostępna w oddziałach private banking.

Podchodzimy bardzo rygorystycznie do badań jakości sprzedaży, położyliśmy większy nacisk na szkolenia dla pracowników oferujących produkty inwestycyjne. Wprowadziliśmy odpowiednie narzędzia uniemożliwiające naszym bankierom nieuzasadnione doradztwo w zakresie sprzedaży produktów inwestycyjnych. Zmieniliśmy także system rozliczania naszych pracowników z realizacji celów sprzedażowych. Obecnie liczba sprzedanych produktów inwestycyjnych nie ma wpływu na wysokość premii bankierów. Zgodnie z rekomendacją KNF w tym zakresie liczy się jedynie realizacja celów jakościowych. Zmodyfikowaliśmy także metody weryfikacji kontrahentów. Choć zawsze w ofercie Alior Banku znajdowały się wyłącznie instrumenty podmiotów regulowanych.

Dziękuję za Pani zaangażowanie w uzyskanie informacji dotyczących ewentualnych nieprawidłowości związanych z niewłaściwym traktowaniem naszych klientów. Wszelkie takie sygnały będziemy weryfikować z największą starannością, ponieważ praca nad podnoszeniem jakości obsługi jest naszym priorytetem

Z wyrazami szacunku,

  
Krzysztof Olewnik

Dyrektor ds. relacji pracowniczych