

Raport Społecznej
Odpowiedzialności
Allegro 2017



allegro łączy nas uśmiech

Spis treści

01 Allegro - jacy jesteśmy?	List Zarządu	6
	Nasza działalność	8
	Reguły gry	18
	Strategia CSR	20
	Nasze otoczenie	22
02 Dla sprzedawców i partnerów biznesowych	Wpływ ekonomiczny	30
	Dobre praktyki	38
	Współpraca z dostawcami Allegro	43
03 Dbamy o naszych klientów	Profesjonalne wsparcie	48
	Bezpieczeństwo Klientów	54
	Satysfakcja	59
04 Kreatywne i innowacyjne miejsce pracy	Kreatywne miejsce pracy	62
	Ciągły rozwój	70
	Akcja Zdrowie i bezpieczeństwo	74
05 Dla społeczeństwa i środowiska	Edukacja technologiczna	80
	Działania charytatywne	84
	Fundacja Allegro All For Planet	95
	Ekologia w Allegro	102
06 O raporcie	Podziel się uśmiechem	108
	Jak powstał raport?	109
	Tabela wskaźników GRI	110
	Podziękowanie	115

01

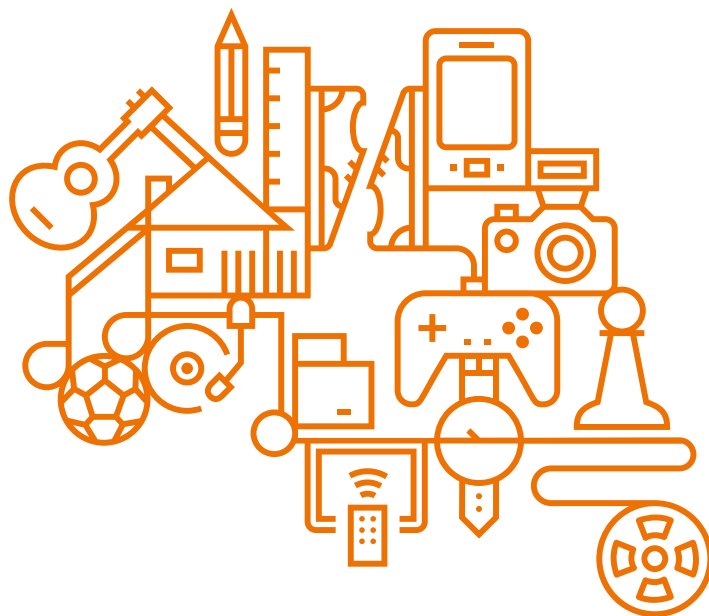
ALLEGRO - JACY JESTEŚMY?

Jesteśmy liderem handlu w Polsce, który dzięki wykorzystaniu nowoczesnych technologii ułatwia życie milionom klientów. Od 18 lat przyświeca nam ten sam cel, dostarczanie uśmiechu.



LIST ZARZĄDU

**Od 18 lat dostarczamy uśmiech
milionom Polaków**



Rok 2017 zakończyliśmy zadowoleni z wyników oraz pełni ambitnych planów na przyszłość. We wszystkim co robimy, opieramy się na danych, a one mówią same za siebie. Allegro to obecnie 90 milionów ofert miesięcznie, 100 tysięcy małych i średnich firm prowadzących sprzedaż i 21 milionów zarejestrowanych kont. Cieszymy się z tych wyników, ale nie osiadamy na laurach. Polski rynek e-handlu oferuje nadal bardzo dużo możliwości rozwoju biznesu i jako lider chcemy jak najlepiej je wykorzystać. Świętując 18 lat obecności na polskim rynku, patrzyliśmy z zadowoleniem w przeszłość, ale równie chętnie snuliśmy plany na przyszłość. Wiemy, że sektor, w którym działamy rozwija się z nieprawdopodobną prędkością i musimy również zmieniać się nieustannie, żeby dotrzymać mu kroku. Dlatego właśnie inwestowaliśmy (i nadal inwestujemy) w rozwój nowych usług i produktów dla naszych klientów i partnerów biznesowych. Na platformie ma miejsce 13 tys. wdrożeń oprogramowania rocznie. Chcemy budować coraz lepsze doświadczenie zakupowe, ponieważ wiemy, że bezpośrednio przełoży się to na wzrost sprzedaży naszych partnerów. Wśród zmian, które wprowadziliśmy w 2017 r. warto wymienić chociażby:

- Jednolity wygląd ofert, dzięki któremu klienci mogą łatwo znaleźć informacje o potrzebne do podjęcia decyzji zakupowej

- Wprowadzenie szeregu dodatkowych parametrów. Dzięki nim możliwe jest bardziej precyzyjne i szybsze wyszukiwanie
- Możliwość skorzystania z ubezpieczenia wybranych produktów
- Rozbudowane usługi finansowe oraz program bonusowy, czyli Monety
- Niższy koszt i wygodniejsze opcje dostawy dzięki kolejnym umowom z operatorami logistycznymi i rosnącej sieci punktów odbioru. Wprowadziliśmy również usługę Kurier Wieczór. Przed Bożym Narodzeniem po raz pierwszy zorganizowaliśmy Tydzień Darmowej Dostawy.
- Zmiany w dyskusjach, które gwarantują odpowiedź od klienta w ciągu 24 godzin, a sprzedającym ułatwiają zarządzanie tym procesem

Zwiększyliśmy również zatrudnienie, zasilając przede wszystkim nasze działy technologii i obsługi klienta. Zespół Allegro przekroczył już 1,5 tys. osób, z czego ponad połowa to najlepsi w Polsce specjaliści z obszaru technologii. Wiemy, że to właśnie te obszary decydują o tym, czy nasi klienci będą mieli najlepsze doświadczenia zakupowe. Z jednej strony technologia musi zapewnić doskonałe działającą, intuicyjną platformę, a z drugiej nasz zespół konsultantów zadbać o obsługę na najwyższym poziomie.

Tylko wtedy możemy być pewni, że spełnimy naszą obietnicę wobec klientów: najlepsze ceny, największy wybór i całkowite bezpieczeństwo zakupów. Ale w Allegro już od 18 lat liczy się coś więcej... Często mówi się o tym, że to innowacje są drogą do prawdziwego sukcesu w biznesie, a nie sprawność organizacyjna. W Allegro myślimy inaczej. Bez synergii obu tych aspektów, Allegro nie byłoby w miejscu, w którym jest dziś – lidera polskiego e-commerce'u. Liczy się nie tylko osiągnięcie sukcesu, ale również sposób, w jaki go osiągnęliśmy. Pracę w Allegro opieramy na naszych zasadach, tzw. regułach gry. W 2017 roku dodaliśmy dwie nowe: odpowiedzialność i konsekwencję w działaniu. Towarzyszą nam w codziennej pracy i obok mocy danych, użyteczności, odwagi i współdziałania definiują to, kim jesteśmy. Doskonale oddają one nasze myślenie o społecznej odpowiedzialności biznesu.

Bycie liderem rynku to zobowiązanie do tego, żeby pozytywnie wpływać na swoje otoczenie. Robić to odpowiedzialnie i konsekwentnie.

Mówiąc o społecznej odpowiedzialności Allegro, warto odpowiedzieć na pytanie, co tak naprawdę chcemy osiągnąć naszą działalnością. Przeczytajcie raport, a sami przekonacie się, jak to robimy. Jako firma, wpływamy na rozwój całego rynku e-commerce: bezpośrednio oraz pośrednio - edukując i działając na rzecz profesjonalizacji naszych sprzedawców. Od zawsze działamy w Polsce i tu płacimy podatki, dokładając się co roku do wspólnego budżetu. A wszystko to robimy z myślą o naszych klientach. W naszym konkursie osiemnastkowym pytaliśmy ich o najciekawsze wspomnienia związane z Allegro. Dostaliśmy 156 tysięcy odpowiedzi! Wiele z nich to bardzo osobiste historie - jak się okazuje, mamy spory wkład nie tylko we wzrost gospodarczy, ale również demograficzny :). Wszystkie historie udowodniły, że Allegro to narzędzie, które służy do osiągnięcia innych, ważnych celów: sprawienia radości najbliższym czy zaoszczędzenia czasu, który można spędzić z rodziną. Cieszymy się, że od lat udaje nam się zachować ten unikatowy charakter i mamy nadzieję, że będziemy mogli pozostać sobą nie tylko przez kolejną osiemnastkę, ale dużo dłużej.

Zarząd Allegro.pl



P. Szybiak

Piotr Szybiak



D. Zapłata

Damian Zapłata



Jon Eastick

Jon Eastick

NASZA DZIAŁALNOŚĆ

Allegro - od startupu do największej platformy handlowej

Allegro to jedna z największych firm handlowych w Polsce i w Europie oparta na nowoczesnych technologiach. Od 1999 roku Allegro ułatwia Polakom zakupy w sieci, oferując im najlepsze ceny, wygodę i pełne bezpieczeństwo transakcji.

W serwisie założono dotychczas 21 milionów kont. Codziennie klienci kupują na platformie ponad milion produktów, z których przeszło 90% stanowią rzeczy nowe, sprzedawane po ustalonej cenie, z gwarancją, a ostatnio również z ubezpieczeniem. Dzięki współpracy z partnerami z sektora finansów, Allegro może oferować także inne nowoczesne usługi online, jak raty 0% oraz leasing.

Na platformie sprzedaż prowadzi 100 tysięcy firm - to nie tylko największe światowe marki, ale w większości małe i średnie polskie firmy handlowe.

Dzięki temu Allegro przyczynia się do ciągłego polepszania standardów na rynku ecommerce, dbając o prawa konsumentów, a jednocześnie wspierając rozwój przedsiębiorczości.

Allegro powstało w 1999 roku w Poznaniu, a dziś ma biura także w Warszawie, Toruniu, Wrocławiu i Krakowie. Początkowo firma tworzona przez kilka osób znajdowała się

w piwnicy hurtowni komputerowej, a pierwsza wersja serwisu mieściła się na jednej dyskietce. To były czasy, kiedy rynek e-commerce w Polsce dopiero raczkował, a Allegro odegrało jedną z głównych ról w jego rozwoju. Od tamtej pory, w ciągu kilkunastu lat, firma przeszła ogromną metamorfozę: z serwisu aukcyjnego dla hobbystów stała się najpopularniejszym miejscem internetowych zakupów.

Allegro zatrudnia dziś 1,5 tysiąca osób, z czego ponad połowa to najwyższej klasy specjalistów w obszarze technologii.

Allegro jest jedną z najsilniejszych polskich marek, którą wyróżnia wysoka jakość obsługi klienta. Potwierdzają to najwyższe pozycje w rankingach takich jak Superbrands, Gwiazdy Jakości Obsługi czy OC&C Retail Proposition Index.



Allegro w 2017 roku



Top 10 serwisów
e-commerce w Europie**



Najbardziej rozpoznawalna
marka e-commerce w Polsce*

Dla
76%

kupujących online w Polsce
Allegro jest pierwszym wyborem

Ponad
100 tys.+

kont „Firma”

Dla
71%

Polaków Allegro to najbardziej
rozpoznawalny e-sklep***

Ponad
21 mln

zarejestrowanych kont
klientów

*Ranking Superbrands 2017
**European Retailer 500 (Top500Guide)
***Badanie „E-commerce w Polsce 2017.
Gemius dla e-Commerce Polska” dla Izby
Gospodarki Cyfrowej

Allegro - jak to działa?

Nasz model biznesowy opiera się w znaczącej większości na opłacie transakcyjnej. Pobieramy ją od sprzedawcy tylko wtedy, kiedy faktycznie dojdzie do sprzedaży. Dla klientów korzystanie z Allegro jest całkowicie bezpłatne. Allegro to platforma, która łączy sprzedających z kupującymi. Nasz model biznesowy opiera się w znaczącej większości na opłacie transakcyjnej. Pobieramy ją od sprzedawcy tylko wtedy, kiedy faktycznie dojdzie do sprzedaży. W kilku wybranych kategoriach, ze względu na ich specyfikę, stosowana jest opłata za wystawienie oferty. Sprzedawcy mogą korzystać odpłatnie z wielu możliwości dodatkowo promowania swoich ofert. Nasi klienci mogą wygodnie i bezpiecznie korzystać z platformy dzięki wielu rozwią-

zianom, które cały czas udoskonalamy. Są to m.in. intuicyjny system wyszukiwania, rekomendacje, system oceny sprzedających, wiele możliwości płatności w ramach Allegro Finanse, czy program zbierania Monet. Klienci mogą teraz skorzystać również z dodatkowych usług bez potrzeby wychodzenia z serwisu. To możliwość zakupu rozłożonego na raty, leasing czy ubezpieczenie wybranych produktów. Wszystkie wdrażane przez nas rozwiązania sprawiają, że cały proces zakupów przebiega szybko, łatwo i bezpiecznie. Sprzedającym zapewniamy wygodny system do wystawiania przedmiotów, zarządzania transakcjami oraz promocją.



Maciej Biniek
Allegro Financial
Services Director



Allegro to system dobrze przemyślanych usług i programów wspierających rozwój biznesu i wygodne zakupy, m.in:



Super Sprzedawca

Wyróżnienie, które otrzymują klienci prowadzący konto „Firma” za spełnienie określonych kryteriów, np. brak blokady konta w ciągu ostatnich dwóch miesięcy lub ponad 100 pozytywnych ocen sprzedaży. Znak Super Sprzedawca gwarantuje, że zakupione przedmioty będą zgodne z opisem i dostarczone w deklarowanym czasie.



Współpraca w Ochronie Praw

W ramach programu WOP chronimy: prawa właścicieli marek, sprzedających przed prawnymi konsekwencjami, często nieświadomie dokonywanych naruszeń, a także kupujących przed zakupem towarów naruszających prawo. Nasze działania koncentrują się głównie na ograniczaniu sprzedaży towarów niezgodnych z prawem i naszym regulaminem. Reagujemy także, gdy otrzymujemy zgłoszenia o innych naruszeniach praw własności przemysłowej lub naruszeniach praw autorskich.

allegro Ads

Allegro Ads

Innowacyjny, oparty na technologii system reklamy w ramach serwisu polegający na prezentacji ofert sponsorowanych. Umożliwia ona zaprezentowanie wystawionej oferty jako pierwszej w miejscach najpopularniejszych na Allegro. Opłata pobierana jest wyłącznie za kliknięcie, czyli za zainteresowanie potencjalnego klienta, a sposób wyświetlania reklamy jest dobierany tak, aby jak najlepiej odpowiadać na zapytania użytkownika.



Program Ochrony Kupujących

Dbamy o to, aby zakupy na Allegro były w pełni bezpieczne. Dlatego stworzyliśmy Program Ochrony Kupujących. Dzięki niemu klienci mogą odzyskać pieniądze w przypadku ewentualnych problemów z zakupami. W ramach rekompensaty zwracamy kwotę zakupów (do 10 tys. zł) oraz koszty wysyłki. Program jest bezpłatny i obejmuje każdą transakcję zawartą poprzez Allegro.



Monety Allegro

Program umożliwiający klientom w oznaczonych ofertach uzyskanie monet, które mogą zamienić na kupony rabatowe na Allegro. Skierowany jest także do sprzedawców - konta firma mogą obdarowywać swoich klientów monetami.



Oficjalny Sklep Allegro

W 2015 roku dołączyliśmy do grupy sprzedawców na platformie i uruchomiliśmy Oficjalny Sklep Allegro, który działa na tych samych zasadach, co inne podmioty gospodarcze na platformie. W ten sposób chcemy podnosić jakość oferty i poziom obsługi naszych klientów, oferując np. bezpłatny zwrot produktów w ciągu 30 dni od otrzymania przesyłki bez podania przyczyny.

allegro Strefa marek

Strefa Marek

Miejsce, w którym sprzedawać mogą jedynie producenci i oficjalni dystrybutorzy znanych marek. Daje to kupującym gwarancję oryginalności i jakości zakupionych produktów.



Konto Junior

Specjalne konto przeznaczone dla naszych najmłodszych klientów między 13. a 18 rokiem życia. Młody klient może kupować i sprzedawać, wystawiać komentarze i dyskutować na forum. Do ukończenia 18 lat obowiązują go jednak ograniczenia w dostępie do niektórych usług. Do założenia konta Junior konieczna jest zgoda rodziców lub opiekunów prawnych.

Allegro dziś - statystyki

Dzięki naszej platformie łączymy miliony klientów ze sprzedawcami i robimy to na niespotykaną w polskim biznesie skalę. W minutę na Allegro odbywa się ponad 500 transakcji, a miesięcznie odwiedza nas 17 milionów Polaków.

Ponad
1 mln
sprzedanych produktów dziennie

50+%
ruchu pochodzi z urządzeń mobilnych

Ponad
7 mln
pobrań aplikacji mobilnej Allegro

Ponad
17 mln
Internautów odwiedza serwis miesięcznie*

Ponad
3 mld
wyświetleń stron w serwisie miesięcznie*

Blisko
1,2 mld
wyszukiwań w wyszukiwarce Allegro miesięcznie

70 mln
ofert miesięcznie

* źródło danych Gemius



Piotr Szybiak
Chief Technology
Officer

Pracuję w Allegro niemal od początku. Od zawsze w zespole technologii. Dzięki temu doskonale znam historię serwisu od strony technologicznej i to pozwala mi z dumą mówić o tym, jak wiele udało nam się osiągnąć i zmienić na lepsze. W kodzie programistycznym Allegro na pewno można znaleźć jeszcze linijki kodu pisane na początku naszej działalności, ale serwis nieustannie ewoluuje. Kilkusetosobowy zespół inżynierów i programistów pracuje w zasadzie non-stop nad udoskonalaniem platformy. Trzeba pamiętać, że te zmiany wprowadzane są w czasie rzeczywistym. W odróżnieniu od tradycyjnych sklepów nie możemy naszych remontów prowadzić w nocy, albo wywiesić kartki „Zaraz wracam”. Nie ma dziś w Polsce drugiej takiej firmy, która stawiałaby przed inżynierami tak ambitne zadania. Tworzenie oprogramowania i infrastruktury IT, które obsłużą miliony wyszukiwań, transakcji, ofert, to nie lada wyzwanie, zwłaszcza kiedy uświadomimy sobie pozytywny społeczny wpływ naszej pracy. Znakomicie ułatwiamy żmudną codzienną czynność - zakupy. Oszczędzamy czas, dajemy wygodę, największy wybór produktów w polskiej sieci. Zmieniamy życie ludzi na lepsze. To daje nam olbrzymią satysfakcję.

Allegro formalnie

Allegro.pl jest spółką z ograniczoną odpowiedzialnością zarejestrowaną w Krajowym Rejestrze Sądowym 2 listopada 2017 roku. Wcześniej spółka funkcjonowała pod nazwą Grupa Allegro Sp. z o.o. Spółka ma siedzibę w Poznaniu, przy ul. Grunwaldzkiej 182. Nasze biura działają również w Toruniu, Krakowie, Warszawie, Błoniu i we Wrocławiu.

W marcu 2017 roku zrezygnowaliśmy z kontynuowania projektu allegro.de, co było równoznaczne z wycofaniem się z rynku niemieckiego. Obecnie naszą działalność koncentrujemy na rynku polskim.

295 mln zł, taką wartość podatku VAT* zapłaciliśmy w 2017 roku. To prawie tyle co, budżet Przemysła!

Z kolei podatek CIT za 2017 rok to ponad 56 mln zł.

Od 2016 roku właścicielem Allegro jest europejskie konsorcjum funduszy inwestycyjnych Cinven, Permira i Mid Europa Partners.

Za zarządzanie firmą odpowiedzialny jest czteroosobowy**
Zarząd w składzie:



François Nuyts
Chief Executive Officer (CEO)***



Piotr Szybiak
Chief Technology Officer (CTO)



Damian Zapłata
Chief Customer Officer (CCO)****



Jon Eastick
Chief Financial Officer (CFO)*****

* kwota może ulec zmianie ze względu na bieżące korekty

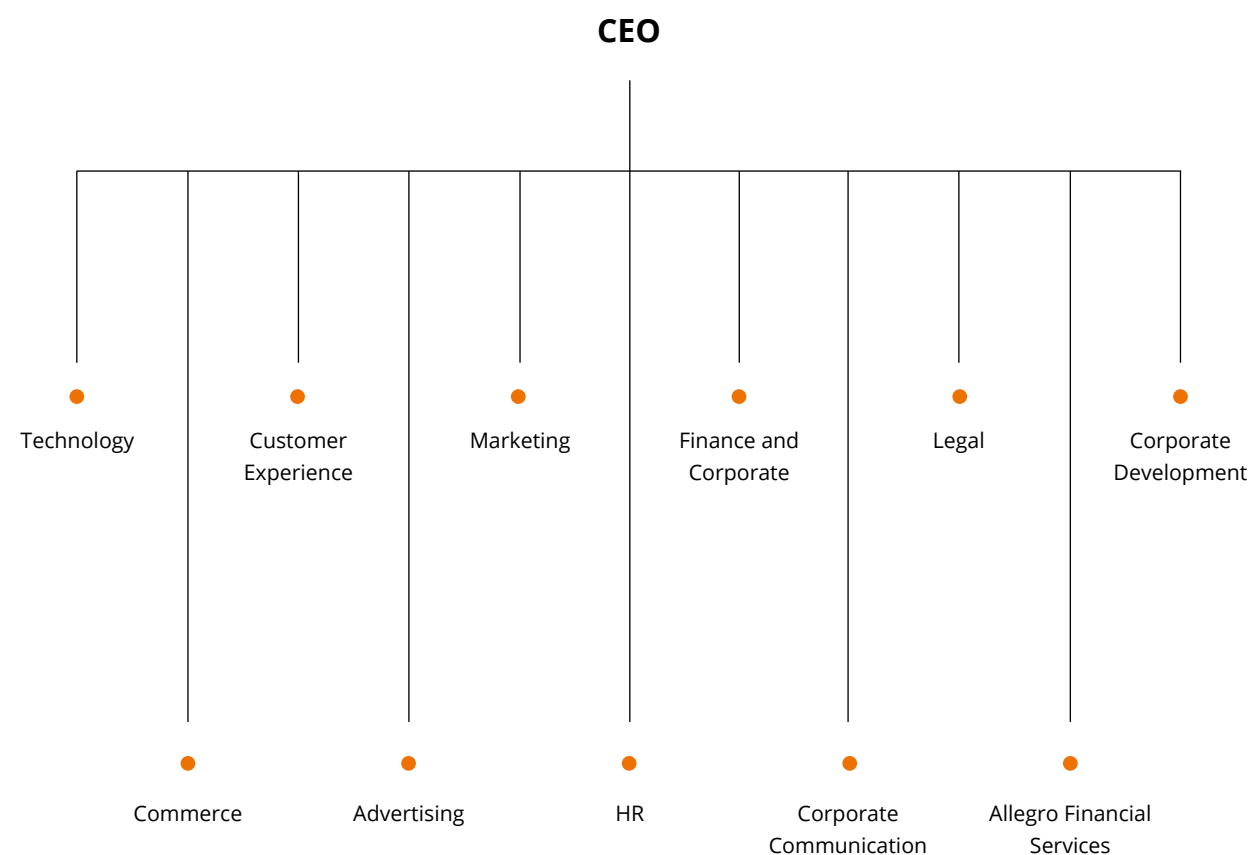
** Do 17.05.2018 roku Przemysław Budkowski pełnił Funkcję CEO i prezesa zarządu Allegro

*** François Nuyts dołączył do zarządu Allegro z dniem 01.08.2018 roku

**** Od 1.12.2017

***** Od 1.02.2018 roku. Do 14.11.2017 roku funkcję CFO i członka Zarządu pełniła Anna Pardej

Struktura Allegro



Ważnym elementem w naszej strukturze jest tzw. **exec-team**, dyrektorzy odpowiedzialni za kluczowe obszary: Izabela Jarosz - HR, Jakub Kłoczewiak - Customer Experience, Piotr Szybiak - Technology, Jon Eastick - Finance, Damian Zapłata - Commerce, Marcin Dyczak - Marketing, Paweł Klimiuk - Corporate Communication, Maciej Biniek - Allegro Financial Services, Grzegorz Czapski - Corporate Development, Tom Ruhan - Legal Counsel*

*Tom Ruhan dołączył do zespołu Allegro w kwietniu 2018 roku. Wcześniej, do sierpnia 2017 roku, tę funkcję sprawował Bartosz Wojciechowski.

W Allegro funkcjonują różne komitety i komisje, które pomagają nam rozwiązywać problemy:

- **Reprezentacja pracowników Allegro** - opiniuje istotne zmiany w Regulaminie Pracy i ZFŚS, przedstawia pytania pracowników i wyjaśnia wątpliwości z działem HR, a także uczestniczy w obradach Komisji Powypadkowej i Socjalnej,
- **Komisja Socjalna** - opiniuje wnioski związane z pomocą socjalną oferowaną pracownikom przez Allegro,
- **Komisja ds. etyki** - bada i opiniuje wszelkie zgłoszenia niezgodności z naszym kodeksem etycznym,
- **Komisja BHP** - organ powołany przez pracodawcę, w skład której wchodzi pracownicy zajmujący się BHP w Allegro,
- **Zespół powypadkowy** zajmuje się rozpatrywaniem wniosków i uznawaniem lub nieuznawaniem wypadków w pracy lub w drodze do pracy.

REGUŁY GRY

Nasza kultura organizacyjna opiera się na tzw. #regułygry.

Jest to zestaw sześciu prostych wartości, którymi kierujemy się na co dzień:

- Odwaga - odważnie promujemy nowe rozwiązania,
- Współdziałanie - szukamy inspiracji w grupie, bo razem możemy więcej,
- Użyteczność produktu - energię skupiamy na użyteczności rozwiązań,
- Dane - stanowią podstawę naszej działalności,
- Odpowiedzialność - za indywidualnie realizowane projekty,
- Konsekwencja w działaniu.

Etyka w Allegro

W 2016 roku przyjęliśmy w Allegro Kodeks Etyczny, który składa się z:

- Polityki transparentności,
- Polityki antymobbingowej,
- Procedury przeciwdziałania nieprawidłowościom (tzw. whistle-blowing).

Badaniem i rozstrzyganiem zgłaszanych spraw zajmuje się Komisja ds. Etyki, w skład której wchodzi:

- Dyrektor HR bądź HR Business Partner,
- Dyrektor działu prawnego bądź prawnik przez niego wskazany,

- Dyrektor pionu, którego dotyczy zgłoszone naruszenie,
- Przedstawiciel pracowników wskazany przez Reprezentację Pracowników.

Dla naszych pracowników udostępniamy krótki kurs etyczny „Fair Enough”. W 2017 roku kurs przeszło **282 nowo zatrudnionych pracowników**. W 2017 roku nie zostały zgłoszone żadne nieprawidłowości ani przypadki dyskryminacji.

Prowadzimy etyczny biznes i tego samego oczekujemy od naszych partnerów biznesowych. W przypadku kontraktów przekraczających 100 tys. zł nasi kontrahenci mają obowiązek podpisać Kodeks Postępowania i Kwestionariusz dla Dostawców i Partnerów Biznesowych. Więcej o przejrzystości zasad współpracy znajduje się w rozdziale 2. Dla sprzedawców i partnerów biznesowych.

W lipcu 2017 roku UOKiK wszczął postępowanie, którego celem było sprawdzenie, czy Allegro faworyzuje własny sklep kosztem innych sprzedawców. W momencie przygotowywania raportu, postępowanie wciąż się toczy. W pełni respektujemy zasady uczciwej konkurencji i szanujemy prawa konsumentów. Współpracujemy z UOKiK, żeby szybko i sprawnie wyjaśnić wszelkie wątpliwości.



Tom Ruhan
General Counsel

Możliwość zarządzania obszarem prawnym w Allegro to wyjątkowe wyzwanie dla każdego prawnika. Potęgują je mnogość zagadnień, skala, wielość procesów wewnętrznych, ale przede wszystkim konieczność zapewnienia zgodności z prawem działań tak dużej firmy. Firmy technologicznej, która choć działa lokalnie w Polsce, konkuruje z globalnymi rywalami na prawdziwie wolnym rynku. To wszystko czyni moją pracę niesamowicie ciekawą. Razem z moim zespołem staramy się, aby tworzone przez nas rozwiązania prawne wspierały jak najlepiej biznes, pozwalając firmie tak zmieniać platformę Allegro, aby jak najlepiej odpowiadała na oczekiwania i potrzeby naszych klientów i partnerów.

Mamy poczucie, że także i my, prawnicy, przyczyniamy się do tworzenia bezpiecznego, przyjemnego miejsca codziennych zakupów dla milionów Polaków.





STRATEGIA CSR

Paweł Klimiuk
Corporate
Communication
Director

Mam konto na Allegro od 2001 roku, pracuję tu od 2012. Te dwie perspektywy - klienta i pracownika towarzyszą mi nieustannie. Kiedy 2 lata temu zaczęliśmy pracować nad strategią społecznej odpowiedzialności i nad pierwszym raportem CSR, zdałem sobie sprawę, jak wiele historii mamy do opowiedzenia.

Allegro miało to szczęście, że jego założyciele trwale wpisali w nasze DNA odpowiedzialność za otoczenie społeczne, za klientów, sprzedawców czy pracowników. Łatwo jest robić spektakularne projekty charytatywne, ale bycie prawdziwie odpowiedzialnym wobec klientów, partnerów, pracowników i szerzej społeczeństwa wymaga refleksji i wysiłku. Podobnie jak reszta moich kolegów jestem dumny, że pracuję w Allegro. To firma, która swój model biznesowy oparła na ułatwianiu - poprzez internetowe zakupy - życia milionom Polaków. Mnie również!



Strategia CSR w Allegro na lata 2017-2019

Nasze zobowiązania



Zapewniamy kreatywne i innowacyjne miejsca pracy poprzez:

- stworzenie inspirującego środowiska pracy, które wspiera innowacyjność i stymuluje intelektualnie,
- angażowanie pracowników we wspierany przez spółkę wolontariat,
- budowę różnorodnego i elastycznego środowiska pracy.



Stawiamy na odpowiedzialną współpracę w biznesie poprzez:

- edukację i wspieranie dobrych praktyk w łańcuchu dostaw,
- dialog i otwartą komunikację,
- budowę partnerskich relacji w codziennej działalności.



Dbamy o naszych klientów poprzez:

- ochronę praw własności marek w zakresie znaków towarowych i praw autorskich naszych klientów,
- zapewnienie bezpiecznych transakcji dla klientów,
- aktywne prowadzenie dialogu z klientami.



Konsekwentnie inwestujemy w społeczność poprzez:

- edukację i transfer wiedzy technologicznej do społeczeństwa,
- tworzenie innowacji technologicznych, ekologicznych i społecznych, co wspiera rozwój społeczeństwa obywatelskiego,
- aktywną i partnerską współpracę z partnerami biznesowymi i organizacjami pozarządowymi.



Kształtujemy zdrowe i ekologiczne postawy poprzez:

- podnoszenie świadomości pracowników w zakresie zdrowego i ekologicznego trybu życia,
- wspieranie prozdrowotnych i proekologicznych postaw naszych pracowników,
- edukację związaną z ochroną środowiska naturalnego.

We wszystkim co robimy, działamy etycznie oraz zachowując pełną przejrzystość działań. Zobowiązujemy się:

- promować zasady i dobre praktyki CSR,
- publikować cyklicznie raporty CSR podsumowujące realizację strategii,
- komunikować strategiczne i operacyjne działania CSR do naszych interesariuszy wewnętrznych (pracowników) oraz zewnętrznych (sprzedawców, klientów, partnerów biznesowych i dostawców itd.).

Nad realizacją strategii CSR czuwa dyrektor komunikacji korporacyjnej, menedżer CSR oraz podległy mu zespół.

NASZE OTOCZENIE



Wiemy, jak ważna w naszej działalności jest otwarta i dwustronna komunikacja. W tym celu wykorzystujemy wiele różnorodnych, narzędzi i kanałów komunikacji:



Pracownicy

- cykliczne spotkania z Zarządem,
- Allegro Town Hall (2 spotkania rocznie dla wszystkich pracowników firmy),
- Allegro Q&A: kwartalna sesja pytań i odpowiedzi do prezesa i Zarządu,
- wewnętrzna platforma Social Media i społeczności tematyczne,
- Allegro Tech Meetings,
- badanie zaangażowania BaZa.



Sprzedawcy i partnerzy biznesowi

- raporty okresowe
- spotkania eksperckie
- relacje z mediami
- prezentacje online
- strona dla sprzedających
- mailingi
- opiekunowie klienta
- Manager Sprzedaży



Klienci

- centrum pomocy on-line
- profile na portalach społecznościowych
- badanie NPS
- poradniki
- cykliczne ankiety on-line
- relacje z mediami
- strona edukacyjna dla kupujących
- kampanie reklamowe i edukacyjne w mediach
- poradniki zakupowe i inspiracje w serwisie



Społeczności lokalne i organizacje pozarządowe

- działalność Fundacji Allegro All For Planet,
- działalność CSR Allegro,
- platforma charytatywni.allegro.pl,
- spotkania edukacyjne w szkołach i na uczelniach,
- sesje dialogowe,
- punkty informacyjne w trakcie wydarzeń.

Bezpośrednią komunikację ze wszystkimi grupami naszych interesariuszy umożliwia Magazyn Allegro (magazyn.allegro.pl). Publikujemy w nim materiały dotyczące działań Allegro, trendów zakupowych i ciekawostek. Jest to również miejsce, gdzie promujemy nasze najważniejsze działania społeczne.

_magazyn allegro

Komunikujemy to, co ważne

W ramach procesu raportowania zapytaliśmy naszych interesariuszy, jakie tematy związane z Allegro są dla nich szczególnie ważne. Najczęściej poruszane kwestie dotyczą:

- promowania bezpiecznego i świadomego korzystania z internetu,
- rozwoju działań społecznych w zakresie nowych technologii,
- promowania technologii wśród społeczeństwa,
- dzielenia się wiedzą i kompetencjami,
- zarządzania różnorodnością w firmie,
- wspierania organizacji pożytku publicznego.



Allegro na rzecz rozwoju branży

Jako lider w branży handlu internetowego w Polsce, chętnie dzielimy się wiedzą i rozpowszechnianiem dobrych praktyk. Uczestniczymy w pracach grup roboczych, współtworząc standardy branżowe i kształtując szeroko rozumiany rynek online w Polsce. Jesteśmy aktywnym członkiem polskich i europejskich organizacji:



Związku Pracodawców
Branży Internetowej
IAB Polska



Izby Gospodarki
Elektronicznej



Polskiej Izby
Informatyki
i Telekomunikacji



Konfederacji
Lewiatan



IAB
Europe



European Digital Media
Association – EDiMA



European
Tech Alliance

Allegro jest również udziałowcem w spółce PBI (Polskie Badania Internetu), która prowadzi i udostępnia wyniki badań Internetu.

Aktywnie angażujemy się w działania na rzecz wypracowywania najlepszych standardów walki z towarami nieoryginalnymi w Internecie. Jesteśmy sygnatariuszami **Memorandum of Understanding w sprawie zwalczania towarów podrobionych pod egidą Komisji Europejskiej**.

Allegro na rzecz zrównoważonego rozwoju

Poprzez naszą działalność aktywnie wspieramy realizację Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ. Agenda 2030 określa 17 globalnych celów oraz związanych z nimi 169 zadań, które powinny być osiągnięte do 2030 roku. Naszą aktywnością szczególnie przyczyniamy się do realizacji celów związanych z edukacją i innowacyjnością:

4 DOBRA JAKOŚĆ EDUKACJI



Celu 4:

Zapewnienie wszystkim edukacji wysokiej jakości oraz promowanie uczenia się przez całe życie.

8 WZROST GOSPODARCZY I GODNA PRACA



Celu 8:

Promowanie stabilnego, zrównoważonego i inkluzywnego wzrostu gospodarczego, pełnego i produktywnego zatrudnienia oraz godnej pracy dla wszystkich ludzi.

9 INNOWACYJNOŚĆ, PRZEMYSŁ, INFRASTRUKTURA



Celu 9:

Budowanie stabilnej infrastruktury, promowanie zrównoważonego uprzemysłowienia oraz wspieranie innowacyjności.



Grzegorz Czapski
Corporate
Development
Director



Allegro skończyło w grudniu 2017 roku osiemnaście lat. W nowoczesnych technologiach to cała era - dość przypomnieć sobie, że kiedy startowaliśmy, powszechnym było wdzwanianie się do sieci przez powolne modemy. Dziś już ponad połowa klientów korzysta z naszego serwisu za pomocą smartfonów i tabletów. Ich wymagania zmieniają się w szybkim tempie i dlatego szczególną uwagę przywiązujemy w Allegro do innowacji i ciągłego ulepszania naszego serwisu. Choć może być trudno w to uwierzyć, to pomimo zatrudniania 1500 osób, wciąż zachowujemy kulturę organizacyjną bliską start-up'om. Wspieramy ciągłą zmianę, pracę zespołową, oparcie decyzji biznesowych na wnioskach z analizy danych i stałym poszukiwaniu lepszego user experience dla klientów. Mamy dość płaską strukturę organizacyjną, co oznacza że nowe pomysły biznesowe mogą zostać szybko ocenione, bez zbędnej biurokracji. Prowadzimy ciągły dialog z pracownikami na temat tego nad czym powinniśmy w danym kwartale pracować. Otwarcie komunikujemy cele wszystkich członków zespołu zarządzającego, debatujemy nad tym, co jest najważniejsze i najpilniejsze i nie boimy się zmienić raz podjętej decyzji. Takie podejście sprawia, że Allegro pomimo ogromnego sukcesu, który osiągnęło w ciągu ostatnich 18 lat, pozostaje nadal niezmiennie zwinną firmą.

02

DLA SPRZEDAWCÓW I PARTNERÓW BIZNESOWYCH

Stawiamy na odpowiedzialną współpracę w biznesie. Nasze relacje budujemy na indywidualnym dialogu i zaufaniu. Chcemy spełniać najwyższe standardy i tego samego oczekujemy od naszych partnerów.



WPŁYW EKONOMICZNY

Allegro to firma inna niż wszystkie. Kiedy opowiadamy o naszym modelu biznesowym zazwyczaj posługujemy się słowem „ekosystem”, bo najlepiej oddaje naszą specyfikę. Jak w każdej firmie z branży e-commerce, nasz sukces zależy od zaufania naszych klientów i tego, czy to u nas zdecydują się robić zakupy. Jednocześnie na platformie działa ponad 100 tysięcy profesjonalnych firm - głównie małych i średnich polskich przedsiębiorstw, ale też najbardziej znane światowe marki. To również nasi klienci i dlatego często mówimy o nich jako o naszych partnerach. Będąc platformą marketplace musimy zadbać o interesy obu stron. Zapewnić wygodę korzystania z serwisu, zadbać o pełne bezpieczeństwo i oddać w ręce obu stron

transakcji nowoczesne rozwiązania ułatwiające handel w sieci. Nasz ekosystem tworzy jednak więcej podmiotów - to operatorzy logistyczni czy finansowi, firmy ubezpieczeniowe czy oferujące rozwiązania wspierające sprzedaż w serwisie. Allegro daje im wszystkim możliwość rozwoju biznesu i dostęp do ogromnego, wielomilionowego rynku. To ogromna przewaga, która pozwala nam tak dynamicznie rosnąć, ale jednocześnie ogromne zobowiązanie.

Rozwijanie biznesu z Allegro jest bardzo proste. W tym celu stworzyliśmy **Konto Firmowe**. Jego założenie trwa chwilę, a od zwykłego konta różni się wieloma funkcjami usprawniającymi prowadzenie sklepu internetowego.



Pakiet na start dla każdego nowego Konta Firma

- 1000 wystawień ofert za darmo,
- 250 złotych na działania reklamowe na platformie Allegro Ads,
- 25 darmowych wyróżnień,
- 90 dni na wykorzystanie, licząc od daty aktywacji.



Menedżer Sprzedaży

- Łatwe zarządzanie zamówieniami,
- Automatyczne powiadomienia dla kupujących o realizacji zamówienia,
- Wygodne tworzenie wydruków adresowych.



Płatności

- Na Allegro pokrywamy koszty prowizji od obsługi płatności poprzez PayU i Przelewy24, którą sprzedawca musiałby płacić, prowadząc tradycyjny e-sklep.



Usługa Allegro WebAPI

- Usługa sieciowa umożliwiająca zintegrowanie swojego programu do zarządzania sprzedażą z zasobami w serwisie Allegro.

W naszej działalności dużą wagę przywiązujemy do promocji polskiej przedsiębiorczości. Nasz sukces zależy od sukcesu firm działających na Allegro. Dlatego cały czas zmieniamy się jako platforma, żeby jeszcze lepiej spełniać potrzeby klientów. W 2017r. wprowadziliśmy wiele innowacyjnych produktów i usług, które zapewniają kupującym jeszcze lepsze doświadczenie zakupowe. To przekłada się bezpośrednio na wzrost sprzedaży naszych partnerów. Najważniejsze zmiany na platformie to:

- Nowy wygląd ofert: wprowadziliśmy nowy szablon oferty, jednolity na całym serwisie. Dzięki niemu użytkownicy mogą łatwiej odnaleźć informacje o produkcie, a dzięki temu dokonać najlepszego wyboru. Kolejną zmianą było wprowadzenie wymogu zamieszczania zdjęć na białym tle.
- Parametryzacja: oprócz klarownego szablonu oferty, dużym ułatwieniem dla kupujących jest wprowadzenie szeregu dodatkowych parametrów. Dzięki nim możliwe jest bardziej precyzyjne i szybsze wyszukiwanie.
- Ubezpieczenia: dzięki współpracy z największym polskim ubezpieczycielem, czyli PZU zapewniamy możliwość ubezpieczenia niektórych przedmiotów. Z oferty można skorzystać już w trakcie zakupu, bez potrzeby „wychodzenia” z Allegro.
- Usługi finansowe: to dynamicznie rozwijająca się część oferty Allegro. Usługi finansowe to duże ułatwienie dla klientów i sprzedających tutaj firm, ale również możliwość spełnienia naszej ważnej obietnicy - gwarancji całkowitego bezpieczeństwa transakcji. W 2017r. podpisaliśmy umowę z nowym operatorem Płatności 24, dając naszym klientom jeszcze większą możliwość wyboru. Ruszył również program bonusowy, czyli Monety.
- Ułatwienie i obniżenie kosztów dostawy: zapewnienie szybkiej i bezproblemowej dostawy to duże wyzwanie dla każdej firmy z branży handlu internetowego. Dzięki

kolejnym umowom z operatorami logistycznymi negocjujemy preferencyjne warunki dostawy dla naszych partnerów. Zapewniamy bardziej dogodne sposoby odbioru paczek dzięki rosnącej sieci punktów odbioru. Wychodząc naprzeciw potrzebom klientów wprowadziliśmy również usługę Kurier Wieczór, która pozwala odebrać przesyłkę po standardowych godzinach pracy.

- Zmiany w dyskusjach: jesteśmy obecni zawsze wtedy kiedy klienci doświadczają trudności. Możliwość otwarcia dyskusji ze sprzedającym zdecydowanie ułatwia rozwiązywanie problemów transakcyjnych. Postanowiliśmy również zadbać o to, żeby rozwiązywane były jak najszybciej. Sprzedający mają obecnie 24 godziny (w dni robocze) na odpowiedź kupującemu. To potrzebna zmiana. Żeby ułatwić sprzedającym obsługę Dyskusji wprowadziliśmy dodatkowe funkcjonalności, które pozwalają łatwiej nimi zarządzać.
- Tydzień Darmowej Dostawy: jako pierwsi w branży, dzień darmowej dostawy zamieniliśmy na cały tydzień! Tuż przed Świętami Bożego Narodzenia umożliwiliśmy zakup świątecznych prezentów bez płacenia kosztów wysyłki.





Damian Zapłata
Chief
Commercial
Officer

Allegro na pozór może sprawiać wrażenie zwykłej platformy handlowej. Kiedy jednak zastanowić się nad skalą działania, to można poczuć lekkie ciarki: ponad 70 milionów ofert miesięcznie, 100 tysięcy małych i średnich firm prowadzących sprzedaż, 21 milionów zarejestrowanych kont. Dlatego, kiedy w 2017 roku dostałem propozycję dołączenia do Allegro, nie zastanawiałem się długo. Jesteśmy jedną z największych polskich firm. Tworzymy bezpośrednio i pośrednio setki tysięcy miejsc pracy, wspieramy transformację cyfrową i edukację technologiczną, tworzymy standardy rynkowe. Razem z naszymi sprzedawcami kontrybuujemy do polskiego PKB, a co za tym idzie, dokładamy się do budżetu naszego państwa. Pomagamy polskim przedsiębiorcom rozpocząć i rozwijać ich sprzedaż w Internecie - mogą to robić praktycznie bez dużych wstępnych nakładów i w unikatowym modelu biznesowym. Proszę sobie bowiem wyobrazić dowolną tradycyjną galerię handlową. A teraz proszę sobie wyobrazić, że jest tysiąc razy większa. Nie każe sobie płacić czynszu za wynajęcie w niej sklepu, za promocję, sprząatanie i ochronę. Ta galeria - ponosząc te koszty - bierze na siebie ryzyko niesprzedania towarów. Każdy może w niej handlować i czerpać z tego zyski, odnosząc korzyści z tego, że to ulubione miejsce zakupów milionów klientów. To właśnie Allegro.



Liczba Kont Firma na Allegro w podziale na województwa



TOP 5 województw z największą liczbą Kont Firmowych:

- Mazowieckie - 85 054
- Śląskie - 60 545
- Wielkopolskie - 46 363
- Małopolskie - 42 653
- Dolnośląskie - 36 538

Województwo	
dolnośląskie	36 538
kujawsko - pomorskie	19 197
łódzkie	30 373
lubelskie	17 686
lubuskie	12 819
małopolskie	42 653
mazowieckie	85 054
opolskie	9 437
podkarpackie	17 309
podlaskie	11 405
pomorskie	24 533
śląskie	60 545
świętokrzyskie	10 465
warmińsko - mazurskie	10 773
wielkopolskie	46 363
zachodniopomorskie	18 526
brak danych	34 425
Suma	488 101

*W klasyfikacji zostały ujęte wszystkie konta, w tym te nieaktywne.

Liczba Kont Firma na Allegro według populacji miejsca zamieszkania

Dzięki naszej platformie aktywizujemy zawodowo osoby z mniejszych miejscowości. Prawie **50% Kont Firmowych** zarejestrowanych jest w miastach poniżej 100 000 mieszkańców.

Miasto	
0-10000	72 263
10001-20000	50 706
20001-50000	74 408
50001-100000	44 016
100001-200000	41 981
200001-500000	57 738
500000 i więcej	101 929
brak danych	45 060
SUMA	488 101



Liczba klientów posiadających Konta Firma w podziale na płeć

W procesie zakładania Konta Firma nie ma obowiązku podawania województwa, imienia i nazwiska oraz wieku, w związku z tym liczba kont w rubryce „brak danych” jest wysoka. Podział według płci przeprowadziliśmy na podstawie danych klientów, którzy przechodzą przez pełen proces weryfikacji.

118 042 kobiet oraz **246 583 mężczyzn** prowadzi Konto Firmowe na Allegro, w tym odpowiednio 9 232 i 21 446 nowych kont założonych w 2017 roku.

Województwo	
dolnośląskie	18 671
kujawsko-pomorskie	10 584
łódzkie	16 165
lubelskie	9 288
lubuskie	6 836
małopolskie	22 831
mazowieckie	42 351
opolskie	5 037
podkarpackie	9 679
podlaskie	6 382
pomorskie	12 882
śląskie	32 706
świętokrzyskie	6 099
warmińsko-mazurskie	5 695
wielkopolskie	25 471
zachodniopomorskie	10 608
brak danych	5 268
Suma	246 583

Osoby w wieku 25-34 lata posiadające Konto Firma w 2017 według populacji miejscowości zamieszkania

Młodzi użytkownicy w wieku 25-34, dzięki założeniu **Konta Firmowego**, mogą rozwijać swój pierwszy biznes. Szczególnie jest to istotne w mniejszych miejscowościach, gdzie panuje wysoki poziom bezrobocia. Dostęp do Internetu i wsparcie Allegro daje szansę na aktywność zawodową i dotarcia do 21 mln klientów.

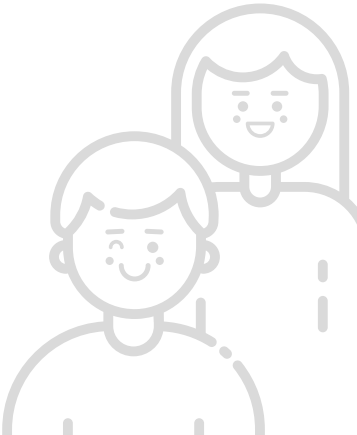
Miasto	
0-10000	1 295
10001-20000	724
20001-50000	880
50001-100000	466
100001-200000	361
200001-500000	534
500000 i więcej	736
brak danych	187
SUMA	5 183



Liczba osób w wieku 50+ posiadających Konto Firma w 2017 r. według populacji miejscowości zamieszkania

19 937 Kont Firmowych (w tym 2 476 kont założonych w 2017 roku) należy do osób powyżej 50. roku życia. To dowodzi, że w każdym wieku można prowadzić biznes przez Internet.

Miasto	
0-10000	3 299
10001-20000	2 378
20001-50000	3 568
50001-100000	2 033
100001-200000	1 904
200001-500000	2 460
500000 i więcej	3 715
brak danych	580
SUMA	19 937



DOBRE PRAKTYKI

Rozwój biznesu naszych sprzedawców i partnerów biznesowych jest kluczowym warunkiem budowania naszej przewagi konkurencyjnej. Dlatego przygotowaliśmy dla nich specjalny program szkoleń stacjonarnych i webinarów, które pomagają im w utrzymaniu i znalezieniu nowych klientów.

Sprzedawcy mają dostęp do wielu porad i wskazówek na specjalnej platformie: allegro.pl/dla-sprzedajacych. Informujemy na niej między innymi o tym, jak usprawnić sprzedaż, promować swoje oferty czy zostać Super Sprzedawcą.

48

szkoleń stacjonarnych

20

webinarów

Ponad

860

osób wzięło udział w naszych szkoleniach



Tematy poruszane podczas szkoleń:

- Obowiązki przedsiębiorców i uprawnienia konsumentów,
- Fotografia produktowa,
- Tworzenie atrakcyjnych ofert i copywriting,
- Funkcjonalności Allegro w ramach Strefy Marek,
- Zmiany w opisie oferty Allegro,
- Super Sprzedawca - wprowadzenie do programu,
- Promowanie ofert za pomocą Allegro ADS,
- Narzędzia zarządzania sprzedażą na Allegro.



Damian Zapłata
Chief
Commercial
Officer



Marki zawsze poszukiwały skutecznego sposobu dotarcia do konsumentów i wyróżnienia się w ich oczach. Dziś platformy takie jak Allegro są nie tylko kanałem dystrybucji produktów, ale stały się też miejscem komunikacji marek z konsumentami. Nasze zespoły reklamy wspiera firmy prowadzące sprzedaż na naszej platformie, a także właścicieli marek i dystrybutorów w efektywnym wykorzystaniu dostępnych u nas narzędzi reklamowych. Nasza praca sprowadza się do kompleksowego wsparcia na każdym etapie ścieżki zakupowej, poczynając od produktów reklamowych budujących świadomość oferty czy marki, aż po typowe reklamy efektywnościowe. Pomagamy sprzedawcom i markom docierać z ich ofertą do klientów, a klientom szybciej znajdować to czego szukają. Dbamy o to, aby reklamy wspierały oferty sprzedawców, sprawiając, że zakupy na Allegro rzeczywiście są proste i przyjemne.

Wymiana wiedzy

W Allegro wiemy, że to nasi sprzedawcy są najlepszymi ekspertami, dlatego często sięgamy do ich wiedzy i doświadczeń. Znakomita większość nowych rozwiązań, niemal każda nowa funkcjonalność powstaje w wyniku konsultacji. Udostępniamy testowe narzędzia, by mieć możliwość uwzględnić uwagi sprzedawców i stworzyć możliwie najlepsze rozwiązania.

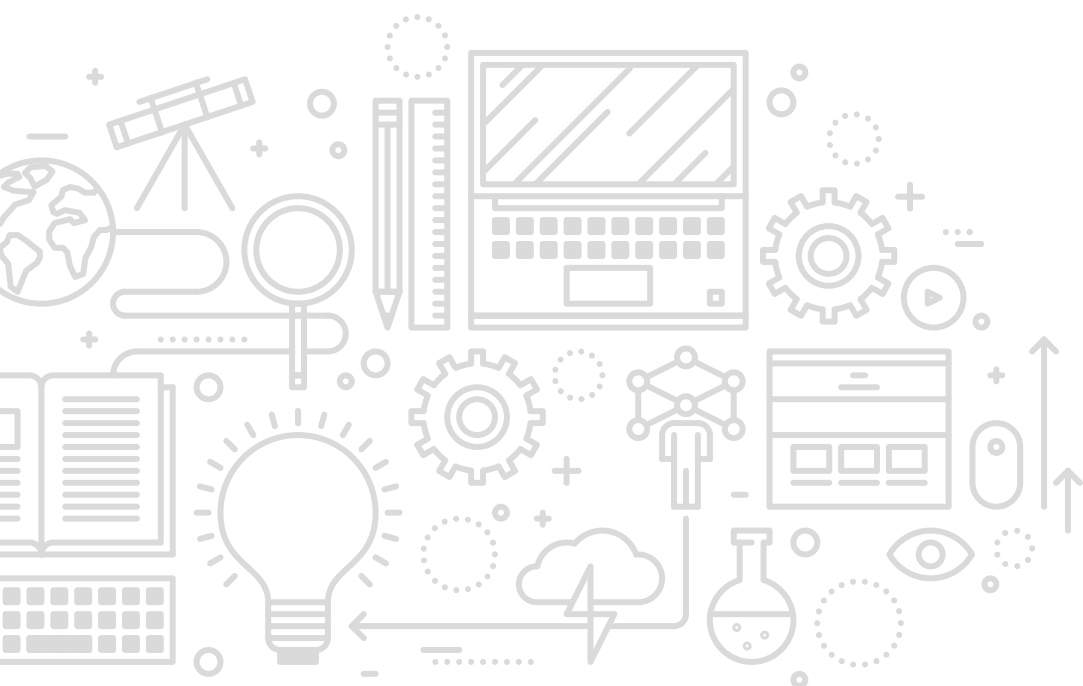
Tworzymy przestrzeń, w której nasi partnerzy biznesowi mogą dzielić się wiedzą, edukować i otwarcie komunikować. Jednym z przykładów jest współpraca z 324 firmami reprezentującymi około 600 marek w **Strefie Marek Allegro**, z 437 **VIP-ami** oraz 400 sprzedawcami w ramach **programu TOP**. Strefa Marek Allegro to program skierowany do firm, które reprezentują daną markę na Allegro. Natomiast programy VIP i TOP są skierowane do największych sprzedawców spełniających kryteria obrotowe i kryterium jakości.

Stworzyliśmy te programy z myślą o wspieraniu rozwoju naszych partnerów biznesowych i pomocy im w codziennej pracy. Weryfikacja sprzedawców odbywa się raz na

kwartał dla VIP i TOP. Każdy nasz partner o pozytywnej kwalifikacji zostaje poinformowany telefonicznie i po zaakceptowaniu regulaminu dołącza do programu.

Korzyści z przyłączenia do programu:

- Udział w darmowych szkoleniach (stacjonarnych w siedzibie Allegro oraz webinarach),
- Możliwość udziału w kampaniach reklamowych (sezonowych oraz trwających cały rok),
- Opieka telefoniczna dedykowanego Opiekuna Biznesowego oraz Operacyjnego (rozwijamy również pomoc przez formularz kontaktowy),
- Mailingi z informacją o najważniejszych zmianach - by nic naszych partnerów nie ominęło,
- Testy nowych narzędzi, dzięki czemu partnerzy zyskują realny wpływ na kształt przyszłych rozwiązań,
- Udział w akcjach bonusowych, pozwalających na obniżenie codziennych kosztów, Możliwość spotkania z Opiekunem i omówienia bieżących zmian i planów na przyszłość (indywidualne szkolenia).



Konferencje i spotkania bezpośrednie

W ubiegłym roku rozpoczęliśmy również cykl szkoleń dla partnerów pod nazwą Allegro Day. Na spotkaniach opowiadamy o świecie e-commerce, działalności Allegro w Polsce oraz możliwościach współpracy w obszarze reklamy display, performance i projektów specjalnych. Cykl Allegro Day będziemy kontynuować w 2018 roku.



Ochrona praw autorskich i patentowych

Aktywnie przeciwdziałamy sprzedaży towarów nieoryginalnych w serwisie oraz naruszeniom praw autorskich i patentowych. Stworzyliśmy w tym celu program Współpracy w Ochronie Praw (WOP), który ma za zadanie eliminowanie ofert sprzedaży przedmiotów i usług niezgodnych z prawem. Na bieżąco współpracujemy w tym zakresie z organami ścigania, z policją i prokuraturą.

Dzięki WOP chronimy:

- Prawa właścicieli marek,
- Sprzedawców przed prawnymi konsekwencjami, często nieświadomie dokonywanych naruszeń,
- Klientów przed zakupem towarów naruszających prawo. W ramach Programu Współpracy w Ochronie Praw współpracujemy z ponad 1600 partnerami.

Szkolenia dla organów ścigania

Od 2004 roku prowadzimy szkolenia dla przedstawicieli organów ścigania poświęcone problematyce cyberprzestępczości. Przygotowaliśmy specjalny program szkoleniowy dla funkcjonariuszy, by efektywniej walczyli z przestępcami w sieci, a zwłaszcza w świecie ecommerce. W tym celu podpisaliśmy oficjalne porozumienia o współpracy dydaktycznej z Wyższą Szkołą Policji w Szczytnie oraz szkołami policji w Słupsku, Katowicach oraz Centrum Szkolenia Policji w Legionowie. W 2017 roku przeprowadziliśmy 38 szkoleń i spotkań.



W zorganizowanych przez nas warsztatach wzięło dotąd udział kilka tysięcy funkcjonariuszy policji z komend miejskich, powiatowych i wojewódzkich, a także przedstawicieli prokuratur i sądów.

Jesteśmy również współorganizatorem międzynarodowych konferencji z cyklu „Techniczne Aspekty Przestępczości Teleinformatycznej”. W 2017 r. odbyła się jubileuszowa 20. edycja. Celem spotkań jest wielostronna wymiana najnowszej wiedzy o cyberprzestępczości. Chcemy dzielić się wiedzą z organami ścigania, by zwiększyć wykrywalność przestępstw i świadomość Polaków dotyczącą bezpieczeństwa w sieci.

WSPÓŁPRACA Z DOSTAWCAMI ALLEGRO

W naszej bazie znajduje się ponad **2248** sprawdzonych i aktywnych dostawców - od usług administracyjnych, poprzez asortyment produktów do Oficjalnego Sklepu Allegro, na dostawcach zaawansowanych technologii kończąc.

Dbamy o to, aby cały proces przetargowy, negocjacje warunków współpracy, akceptacja i klasyfikacja dostawców były zgodne ze standardami rynkowymi. Co więcej, staramy się dawać dobry przykład, wybierając na swoich partnerów te podmioty, które kierują się również interesem społecznym lub środowiska. Jest to jeden z naszych celów szczegółowych w strategii CSR.



Proces weryfikacji naszych dostawców

- Krok 1** - Analiza dostawców i rozwiązań
- Krok 2** - Ocena wiarygodności i potencjału dostawcy
- Krok 3** - Weryfikacja minimum trzech ofert handlowych
- Krok 4** - Negocjacje warunków współpracy
- Krok 5** - Akceptacja warunków i podpisanie umowy współpracy

*powyższy proces wygląda inaczej w przypadku rozwiązań dla oficjalnego sklepu Allegro



Jon Eastick
Chief Financial
Officer

Do Allegro dołączyłem niedawno i muszę przyznać, że poznawanie od środka firmy, o której tak wiele się słyszało, jest pasjonującym procesem. Wiele osób postrzega Allegro po prostu jako sklep internetowy. Dopiero wchodząc głębiej w nasz biznes, widać skalę działalności Allegro i poziom wyzwań, z którymi mierzymy się na co dzień. To przede wszystkim ogromne przedsięwzięcie technologiczne, gdzie każdego dnia tworzone są unikatowe rozwiązania. I to rozwiązania, które potem wykorzystywane są przez miliony wymagających klientów przyzwyczajonych do sprawnie i szybko działającej platformy (również w kanałach mobilnych). Allegro to w końcu ogromny biznes zatrudniający około 1,5 tys. osób! Biznes, który za cel postawił sobie nie tylko działanie sprawne, ale również etyczne, uwzględniające interesy partnerów biznesowych i dostawców. To znajduje odzwierciedlenie w sposobie, w jaki działają funkcje biznesowe.



Realizacja strategii CSR Allegro na lata 2017-2019

FILAR „Stawiamy na odpowiedzialną współpracę w biznesie”

Cele szczegółowe	Mierniki sukcesu	Status
Promocja zrównoważonego rozwoju w łańcuchu dostaw	Przygotowanie i wpisanie w polityki zakupowej wytycznych CSR dla dostawców	Zrealizowane w 2017 roku
Nowe korzyści płynące z partnerskiego dialogu w biznesie	Przeprowadzenie min. 3 sesji dialogu z interesariuszami (partnerami w biznesie)	Planowane w 2018 roku
Wysoki ogólny poziom zadowolenia ze współpracy w biznesie	Przeprowadzenie badania satysfakcji dostawców Usług (do końca 2018 roku)	Planowane w 2018 roku

Od 2017 roku wprowadziliśmy obowiązek podpisywania Kodeksu Postępowania dla dostawców i partnerów biznesowych oraz Kwestionariusza dla nowych dostawców. Obowiązuje to partnerów, z którymi współpraca przekracza wartość 100 000 zł. Dzięki tej praktyce 52 dostawców w 2017 roku zobowiązało się do spełniania najwyższych standardów etycznych w swojej działalności.

Zakres zobowiązań dostawców i partnerów biznesowych opartych na dziesięciu zasadach inicjatywy Organizacji Narodów Zjednoczonych Global Compact obejmuje:

- Zgodność działalności z przepisami prawa,
- Przestrzeganie praw człowieka,
- Zapewnienie najwyższych standardów i warunków pracy dla swoich pracowników,
- Ochronę środowiska naturalnego.

Dążymy do tego, aby wszyscy nasi dostawcy złożyli pisemną deklarację spełniania powyższych standardów.

03

**DBAMY O NASZYCH
KLIENTÓW**

Sukces Allegro mierzymy przede wszystkim liczbą zadowolonych klientów. Chcemy, żeby codzienne zakupy na Allegro były dla nich łatwe i przyjemne. Naszym celem jest nieustannie ulepszać standardy obsługi - robić to szybciej, sprawniej i w sposób jak najbardziej dla klienta dogodny.



PROFESJONALNE WSPARCIE

Mimo że nie jesteśmy stroną transakcji, to na nas spoczywa obowiązek zapewnienia sprawnej obsługi klienta. W końcu to my dostarczamy technologię i zarządzamy platformą. Klienci wyznaczają zarówno nam, jak i sprzedającym coraz wyższe standardy, a my nieustannie staramy się im sprostać, mając na uwadze bezpieczeństwo i wygodę kupujących.

Rocznie w Allegro odbywa się około 13 000 wdrożeń oprogramowania po to, aby Allegro stawało się coraz bardziej intuicyjne, proste i wygodne w obsłudze.

Klienci Allegro kluczowe fakty:

71%

Poaków Allegro to pierwsze skojarzenie na frazę: zakupy w Internecie

36%

mieszka w miejscowościach poniżej 20 tys. mieszkańców

50%

z klientów korzysta z Allegro na urządzeniach mobilnych

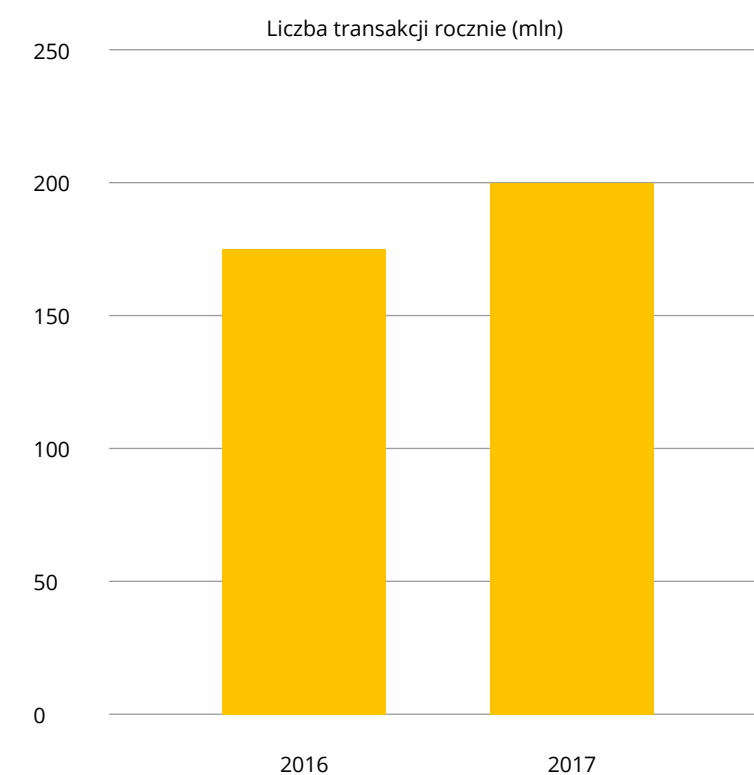


TOP 5 województw z największą liczbą klientów Allegro

1. Mazowieckie (13,7%)
2. Śląskie (10,3%)
3. Wielkopolskie (8%)
4. Małopolskie (7,7%)
5. Dolnośląskie (7,5%)



Liczba transakcji na naszej platformie nieustannie powiększa się. W ciągu ostatniego roku wzrosła o 11% proc., a w ciągu ostatnich 5 lat o 60% proc.



Przejrzyste zasady

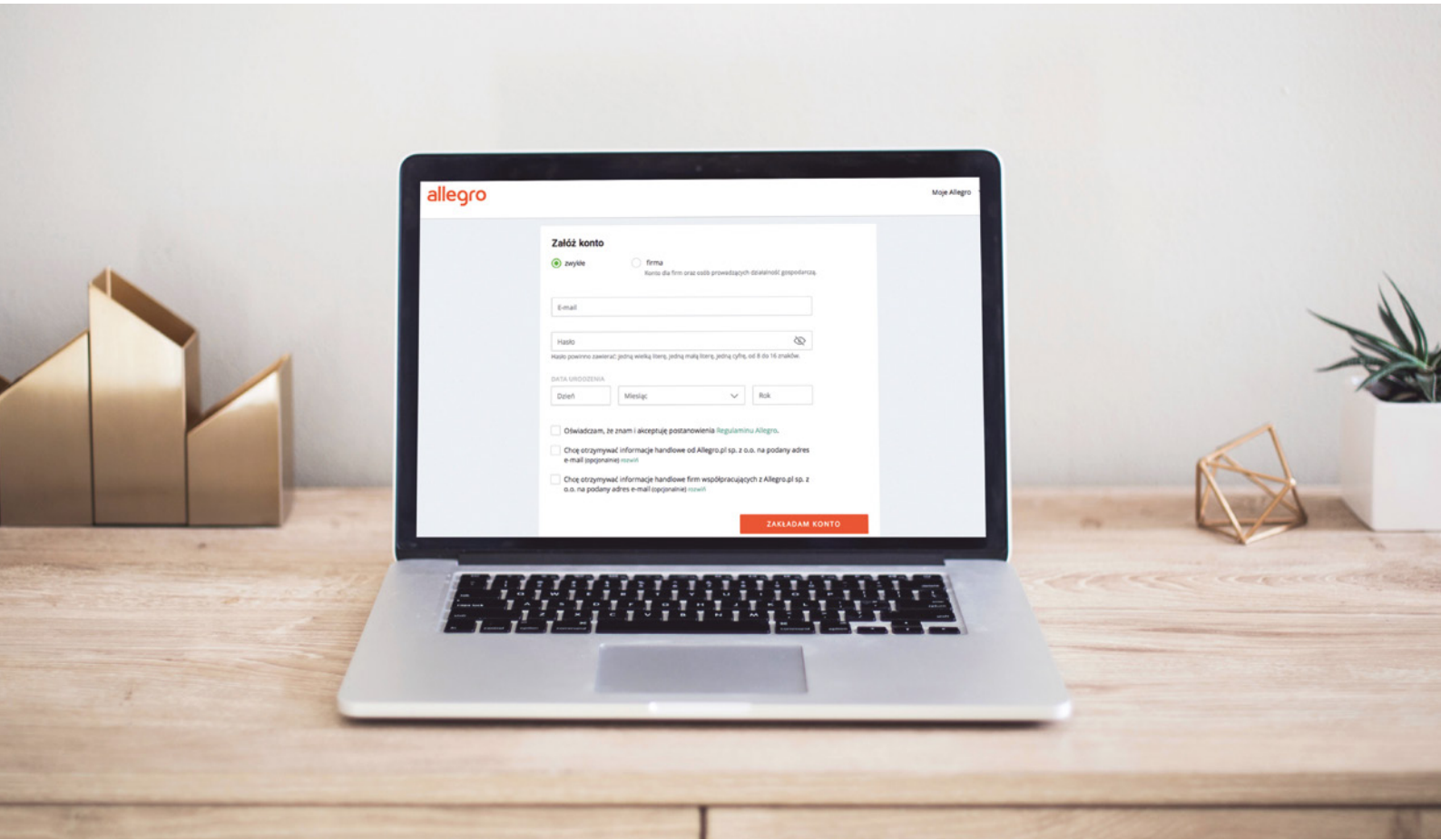
Nie jesteś jeszcze klientem Allegro?

Zakupy na naszej platformie są możliwe bez rejestracji. Zachęcamy jednak do założenia konta. Proces trwa zaledwie kilka minut:

- Wypełnij formularz rejestracji konta (<https://allegro.pl/rejestracja>),
- Odbierz e-mail potwierdzający i kliknij na podany w nim link,
- Odwiedź zakładkę Dane konta Allegro, uzupełnij dane i zapisz,
- Aktywuj konto, przelewając na rachunek serwisu najmniejszą możliwą kwotę - 1,01 zł. Aktywacja e-przelewem służy wyłącznie potwierdzeniu poprawności danych rejestracyjnych,
- Po pomyślnej aktywacji wpłaconą kwotę zwracamy na rachunek bankowy.

Każdy kupujący rejestrując się na Allegro musi zaakceptować regulamin. Określa on wzajemne prawa i obowiązki oraz opisuje zasady korzystania z naszego serwisu. Jeśli zmieniamy regulamin, każdorazowo powiadamiamy naszych klientów o tych zmianach oraz o możliwości ich akceptacji. W specjalnej zakładce Centrum Pomocy informujemy dodatkowo o ważnych zmianach.

Więcej informacji znajduje się na stronie [dlakupujacych.allegro.pl](https://allegro.pl/dla-kupujacych)



Realizacja strategii CSR Allegro na lata 2017-2019

FILAR „Dbamy o naszych klientów”

Cele szczegółowe	Mierniki sukcesu	Status
Partnerska współpraca z organami ścigania w celu eliminowania ofert sprzedaży przedmiotów i usług niezgodnych z prawem	Organizacja 2 szkoleń dla organów ścigania w roku	Zrealizowane w 2017 roku
Wysoka jakość świadczonych usług transakcji	Skrócenie i uproszczenie procesu wypłaty rekompensat POK (Program Ochrony Kupujących) poprzez wdrożenie w pełni elektronicznego formularza składania wniosku	Zrealizowane w 2017 roku
Wysoka ogólna satysfakcja klientów ze świadczonych usług	Przeprowadzanie badania satysfakcji użytkowników serwisu Allegro.pl	Planowane w 2018 roku

Nasze standardy obsługi

Naszym celem jest zapewnienie klientom doskonałego doświadczenia na każdym etapie robienia zakupów na Allegro dlatego ciągle udoskonalamy standardy obsługi. Nasze działania skupiamy w 3 głównych obszarach:

1. Udzielanie pomocy klientom w najszybszym możliwym czasie i w sposób gwarantujący najwyższą satysfakcję. To zadanie realizujemy poprzez:

- Skrócenie czasu odpowiedzi, na 85% zgłoszeń odpowiadamy poniżej 6h, w tym 81% poniżej 4h,
- Regularne badania NPS (Net Promoter Score – narzędzie oceny lojalności klientów danej firmy),
- Budowanie zespołu profesjonalnych ekspertów będących wsparciem klienta.

W 2017 roku zatrudniliśmy 99 nowych pracowników w dziale CEX (Customer Experience). Łącznie za obsługę klienta na koniec 2017r. odpowiadało 271 osób.

2. Tworzenie i realizacja najwyższych standardów obsługi w różnych kanałach kontaktu.

- Wprowadzenie standaryzacji prowadzenia korespondencji i rozmów telefonicznych,
- Weryfikacja realizacji standardów oraz treningi indywidualne w celu podniesienia wyników,
- Prowadzenie projektu „Close the loop”, który polega na kontakcie z klientem po negatywnej ocenie, aby usprawnić naszą usługę. W 2017 roku (od 10.07-8.11.2017) zebraliśmy feedback 1141 klientów.

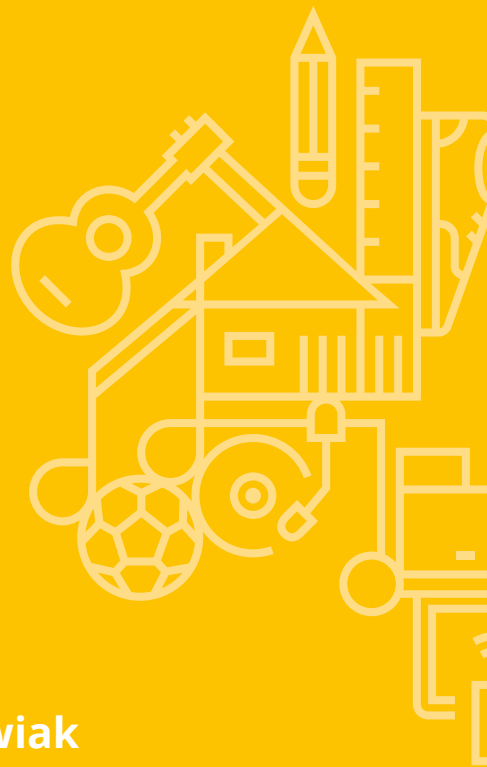
3. Wdrożenie zarządzania procesowego.

To zadanie realizujemy poprzez:

- Upraszczenie naszych procesów i zadań według rekomendacji klientów (np. przyspieszenie zwrotu pro wizji).



**Jakub
Kłoczewiak**
Customer
Experience Director



Wymagania współczesnych konsumentów stawiają nie lada wyzwanie przed firmami. Klienci oczekują wsparcia przez całą dobę i w taki sposób, który to dla nich jest w danej chwili wygodny. W Allegro zdajemy sobie z tego sprawę i chcemy stworzyć dla naszych klientów w ciągu najbliższych lat najlepsze centrum wsparcia w Polsce. To bardzo ambitne zadanie, biorąc pod uwagę skalę działania Allegro i sprzedaż ponad miliona przedmiotów dziennie, ale wierzymy, że to kluczowe dla przyszłości serwisu. Już teraz udało nam się znacząco skrócić czas odpowiedzi na maile i posty w mediach społecznościowych. Wdrożyliśmy chat dla klientów Allegro.Ads, całkowicie przeorganizowaliśmy zespół wsparcia rozdzielając obsługę klientów i partnerów, czyli sprzedawców. Wciąż zatrudniamy nowych konsultantów i intensywnie się szkolimy. Niedługo nasza praca będzie wspierana przez nowoczesne systemy, no i oczywiście regularnie monitorujemy poziom zadowolenia klientów za pomocą NPS. Bo przecież na samym końcu to uśmiech klienta jest dla nas najważniejszy. Dołączyłem do Allegro w 2017 roku i wraz z zespołem fantastycznych ludzi pracuję nad stworzeniem nowych standardów wsparcia klientów. Allegro to moja największa zawodowa przygoda ostatnich lat.

**Obowiązujące
w Allegro standardy
obsługi podążają
za oczekiwaniami
klientów, więc
w każdej chwili gotowi
jesteśmy je zmieniać
i dostosować do ich
potrzeb.**



Polityka reklamacyjna w Allegro

Nie pozostawiamy żadnej wiadomości od naszych klientów bez odpowiedzi. Jeśli z jakiegoś powodu nie jesteś zadowolony z zakończonej transakcji, możesz skontaktować się z nami 24 h na dobę 7 dni w tygodniu.

W 2017 roku obsłużyliśmy **1 107 533 zapytań**, z czego zaledwie **2 746 (0,25%)** dotyczyło kwestii reklamacyjnych.

Zmiany w systemie wystawiania komentarzy w serwisie

W 2017 roku wprowadziliśmy ważne zmiany w zasadach komentowania. Dzięki zmianom kupujący mogą korzystać z bardziej przejrzystego systemu oceny jakości obsługi sprzedających.

Główne zmiany w systemie komentowania:

- Ocenę może wystawić tylko klient, który dokonał pełnej aktywacji konta na Allegro. Jeśli wystawi błędny lub naruszający zasady komentarz - będzie miał możliwość jego poprawy lub usunięcia.
- Informacja o jakości sprzedawcy wyświetlana przy nazwie sprzedawcy obejmuje jedynie 12 ostatnich miesięcy, a nie cały okres historii konta. Dzięki temu klient może wybierać oferty sprzedających, którzy aktualnie świadczą usługi na wysokim poziomie.
- Zlikwidowaliśmy komentarze neutralne. Dzięki temu ocena sprzedawcy jest bardziej przejrzysta: pozytywna albo nie.
- Do 90 dni skróciliśmy czas na wystawienie oceny o transakcji. Gdy czas na wystawienie komentarza dobiega końca, klienci otrzymują przypomnienie.

BEZPIECZEŃSTWO KLIENTÓW

Wiemy, jaka jest moc danych przetwarzanych w naszych bazach oraz jaka w związku z tym spoczywa na nas odpowiedzialność. Dlatego ochrona danych klientów serwisu oraz danych naszych pracowników ma u nas największy priorytet.

Bezpieczeństwo danych

W Allegro wdrażamy środki techniczne, organizacyjne oraz polityki i zasady bezpieczeństwa, które pozwalają na zapewnienie poufności, integralności, dostępności i odporności systemów. Ciągły monitoring stosowanych zabezpieczeń i wdrażanie nowych technologii pozwala nam na szybkie wykrycie prób nieupoważnionego dostępu

do i wykorzystania danych oraz podejmowanie niezwłocznych działań pozwalających na zmniejszenie skutków takiego zdarzenia.

Dbamy o to, aby nasi klienci na bieżąco byli informowani o pojawiających się zagrożeniach. Udostępniamy klientom zakładkę Centrum Pomocy (<https://allegro.pl/pomoc>), w której znajdują się m.in. wskazówki dotyczące dobrych praktyk pozwalających chronić się przed cyberatakami.

W 2017 roku odnotowaliśmy **12 incydentów**, które nie powodowały wysokiego ryzyka naruszenia praw i wolności naszych klientów.



RODO w Allegro

Przygotowania do wypełniania praw i obowiązków, jakie nakłada na nas RODO (Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (EU) w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych) rozpoczęliśmy na długo przed jego wejściem w życie. W 2017 roku prace nabrały tempa:

- Powołaliśmy **zespół projektowy** składający się z prawie 50 osób. Są to osoby z biznesu, ochrony danych, bezpieczeństwa, IT, prawnicy, HR i PR,
- Dokonaliśmy **przeglądu skuteczności procedur** wypełniania praw naszych klientów i określiliśmy zmiany, jakie warto wprowadzić, aby czuli oni się jeszcze bezpieczniej podczas korzystania z naszych usług.

RODO szczególny nacisk kładzie na operacje przetwarzania danych przy użyciu technik profilowania, w sytuacji, kiedy to przetwarzanie jest zautomatyzowane i może powodować duże ryzyko naruszenia praw lub wolności osób, których dane są przetwarzane. Rozróżniliśmy dwa typy profilowania, by odpowiednio do klasyfikacji wypełniać prawa i obowiązki naszych klientów:

- Profilowanie ogólne – w tym przypadku będziemy informować klientów o fakcie profilowania i o jego konsekwencjach oraz zagwarantujemy im prawo do sprzeciwu,
- Profilowanie oparte na zautomatyzowanym podejmowaniu decyzji – w tym przypadku przed rozpoczęciem przetwarzania będziemy zbierać zgody na profilowanie, zapewnimy interwencję oraz prześlemy transparentnie zasady, jakie będziemy stosować w profilowaniu i jego skutki dla klienta.

Prawem zupełnie nowym, które musimy zagwarantować naszym klientom, jest prawo do przenoszenia danych. Zgodnie z nim każdemu klientowi zapewnimy możliwość otrzymywania danych osobowych, które nam dostarczył. Pobranie takich danych zapewnimy klientom automatycznie.

Większość danych możemy zwykle zmienić samodzielnie. Ogólnie mamy 3 sposoby realizacji przysługujących klientom praw:

1. „Zrób to sam” (ang. do-it-yourself) – klient po zalogowaniu się na swoje konto będzie mógł samodzielnie skorzystać z pewnych przysługujących mu praw bez konieczności kontaktu z obsługą serwisu.
2. Przez formularz kontaktowy – do wypełniania niektórych praw ze względów bezpieczeństwa wymagana będzie dodatkowa weryfikacja klienta.
3. Bezpośredni kontakt z Administratorem Bezpieczeństwa Informacji (ABI).

Przy tak dużych zmianach nie zapominamy o to tym, jak ważne jest podnoszenie wiedzy wszystkich osób uczestniczących w procesach przetwarzania danych. Zespół Ochrony Danych wraz z Administratorem Bezpieczeństwa Informacji przeprowadził w 2017 roku obowiązkowe szkolenie e-learningowe dla wszystkich pracowników Allegro zakończone egzaminem. Dodatkowo przeprowadziliśmy 3 akcje informacyjne w intranecie oraz 18 szkoleń/warsztatów dla tych obszarów naszego biznesu, na których działanie RODO miało największy wpływ.

Aktywnie angażujemy się w przygotowanie kodeksów dobrych praktyk opracowywanych przez IAB Polska oraz PIIT, które mają ułatwić spółkom takim jak Allegro spełnienie wymogów zawartych w nowych przepisach.



Program Ochrony Kupujących (POK)

Zależy nam, aby każdy kupujący czuł się bezpiecznie, robiąc zakupy na naszej platformie. W tym celu stworzyliśmy Program Ochrony Kupujących (POK). Programem objęte są wszystkie umowy kupna-sprzedaży, w których za towar zapłacono za pośrednictwem Allegro Finanse lub przelewem.



Główne założenia POK:

1. Jeśli klient napotyka problemy po sfinalizowaniu transakcji, program zapewnia mu rekompensatę do 10 tysięcy złotych.
2. Klient, który zapłacił za towar, ale go nie otrzymał, może liczyć na rekompensatę 100% ceny tego przedmiotu.*
3. Jeśli klient otrzymał towar, który znacznie różni się od opisanego w ofercie, może liczyć na rekompensatę w wysokości 100% ceny przedmiotu.*
4. Jeżeli realizacja umowy odbyła się przy użyciu Allegro Finanse, w skład rekompensaty może wejść również koszt wysyłki towaru do 100 zł.

*W punkcie 2 i 3 również obowiązuje maksymalna kwota rekompensaty do 10 tysięcy złotych

W sierpniu 2017 roku zmieniliśmy Regulamin Programu Ochrony Kupujących, dzięki którym nasi klienci mogą łatwiej uzyskać rekompensatę:

- W momencie składania wniosku o rekompensatę wystarczy posiadać potwierdzenie przyjęcia zawiadomienia z Policji,
- Klient może nam przesłać dokumenty niezbędne do wypłaty rekompensaty w formie elektronicznej,
- W przypadku towaru niezgodnego z opisem klient może otrzymać do 100% zwrotu środków.

Nasi klienci i partnerzy na dedykowanych stronach (<https://dlakupujacych.allegro.pl> <https://dlasprzedajacych.allegro.pl> oraz na stronie <https://allegro.pl/pomoc>) znajdują wszystkie aktualności, odpowiedzi na najczęściej pojawiające się pytania, a także możliwość kontaktu z nami oraz wyjaśnienia nieporozumień transakcyjnych bezpośrednio z kontrahentem. Dla ich wygody jesteśmy także obecni w kanałach social media poprzez bezpośrednie wsparcie na Facebooku.

W 2017 roku udoskonaliśmy również narzędzie pozasądowego rozstrzygania sporów, jakim są **Dyskusje**, które pomagają użytkownikom rozwiązywać problemy transakcyjne bezpośrednio między sobą, a w razie potrzeby poprosić o pomoc Allegro. Nasza pomoc polega nie tylko na egzekwowaniu przestrzegania polskiego prawa i postanowień regulaminu Allegro. Pomagamy lepiej zrozumieć zasady funkcjonowania naszego serwisu i wspieramy naszych partnerów w prowadzeniu biznesu w sieci.

Dyskusje to narzędzie, które zastąpiło dawne centrum sporów. Pozwalają na zgłaszanie i rozwiązywanie problemów transakcyjnych bezpośrednio między kontrahentami. Regulamin zobowiązuje partnera do zamieszczenia wyczerpujących wyjaśnień w ciągu 24h od rozpoczęcia dyskusji przez klienta. Po 24h trwania dyskusji klient może nas poprosić o pomoc. Aż 75% dyskusji kończy się bez naszej interwencji, w pozostałych klienci mogą liczyć na nasze aktywne wsparcie.



Allegro to bezpieczne miejsce do robienia zakupów. W 2017 roku liczba wypłaconych rekompensat w stosunku do transakcji wynosiła 0,0036% (lub mówiąc inaczej 0,036 promila transakcji).



Współpraca w Ochronie Praw (WOP)

Chronimy własność intelektualną. Dbamy, by na Allegro były tylko oryginalne towary. Stworzyliśmy program **WOP** w celu eliminowania ofert sprzedaży przedmiotów i usług niezgodnych z prawem.

Chronimy:

- prawa właścicieli marek,
- sprzedających przed prawnymi konsekwencjami, często nieświadomie dokonywanych naruszeń,
- klientów przed zakupem towarów naruszających prawo.

Nasze działania koncentrują się głównie na ograniczaniu sprzedaży towarów nieoryginalnych w serwisie. Reagujemy także, gdy otrzymujemy zgłoszenia o innych naruszeniach praw własności przemysłowej lub naruszeniach praw autorskich.

SATYSFAKCJA

Bez opinii klientów i sprzedawców udoskonalanie Allegro byłoby niemożliwe. Zrozumienie tego, co jest ważne dla naszych klientów, daje nam możliwość identyfikacji obszarów wymagających poprawy oraz wprowadzenia zmian, dzięki którym będziemy mogli jeszcze lepiej obsługiwać ich w przyszłości.

Szczególnie ważne jest dla nas, jak klienci oceniają otrzymane od nas wsparcie, gdy korzystając z Allegro, napotykają na problem i kontaktują się z nami w celu jego rozwiązania. Dlatego prowadzimy cykliczne badania satysfakcji z obsługi. Każdy klient, który skontaktował się z nami w dowolnym temacie, ma możliwość podzielenia się w ankiecie online swoją opinią na temat jakości obsługi oraz sposobu rozwiązania zgłoszonego problemu. Wszystkie odpowiedzi są na bieżąco analizowane, komentarze czytane, a w przypadku zweryfikowania sprawy wymagającej dalszej obsługi kontaktujemy się ponownie z klientem w celu rozwiązania problemu.

Nasi klienci mają również realny wpływ na zmiany funkcjonalności Allegro. Pozostawiane przez nich uwagi są na

bieżąco przekazywane do działów zajmujących się wdrażaniem zmian na platformie.

Cieszy nas fakt, że nasi klienci dostrzegli zmiany standardów obsługi Allegro, które wprowadziliśmy w 2017 roku. Szczególnie doceniane jest:

- Sprawniejsze rozwiązanie zgłoszonych spraw (poprawa o 15 punktów procentowych),
- Zrozumiałość i kompleksowość otrzymanej odpowiedzi,
- Krótszy czas oczekiwania na odpowiedź.

W 2017 roku Allegro nie otrzymało żadnych kar, grzywien i ostrzeżeń dotyczących przypadków niezgodności z regulacjami i dobrowolnymi kodeksami regulującymi kwestie komunikacji marketingowej, z uwzględnieniem reklamy, promocji i sponsoringu, według rodzaju skutków.

*w czerwcu 2017 roku Grupa Allegro otrzymała pismo od Związku Stowarzyszeń Rady Reklamy z informacją o wpłynięciu do Biura Rady Reklamy skargi konsumenckiej na reklamę serwisu Allegro. Odpowiedzieliśmy na pismo zaprzeczając twierdzeniom skarżącego. Uchwałą z 29 sierpnia oddalono skargę.

W 2017 roku tygodniowo otrzymywaliśmy średnio ponad 1,5 tysiąca odpowiedzi na ankiety dotyczące obsługi przez nasz zespół Customer Experience. Dzięki tym odpowiedziom wiemy, co robimy dobrze, a nad czym musimy jeszcze pracować.



04

KREATYWNE I INNOWACYJNE MIEJSCE PRACY

Tworzymy inspirujące środowisko pracy, które wspiera innowacyjność i stymuluje intelektualnie. Zapewniamy możliwość rozwoju zawodowego i osobistego. Chcemy, by każdy pracownik przychodził do Allegro z uśmiechem.



KREATYWNE MIEJSCE PRACY

W ciągu 18 lat ze start-upu działającego w piwnicy hurtowni komputerowej zatrudniającego 5 osób staliśmy się liderem rynku e-commerce z oddziałami w 6 miastach Polski i z **1446 pracownikami** na pokładzie (wzrost o 8% w stosunku do 2016 roku). W kulturze firmy do dziś przetrwało wiele z atmosfery start-upu: otwartość w komunikacji, brak skomplikowanych procedur czy nastawienie na użyteczność rozwiązań.

Stawiamy na kreatywność, dlatego:

- dbamy o rozwój naszych ludzi,
- oceniamy ich pracę, opierając się na jasnych kryteriach,
- wspieramy pasję,
- tworzymy środowisko pracy nastawione na realizację celów biznesowych,
- wspieramy równowagę między życiem prywatnym a zawodowym.



BaZa, czyli badanie zaangażowania

W celu zebrania opinii, co roku przeprowadzamy badanie zaangażowania pracowników BaZa. Chcemy sprawdzić jak dobrze nam razem, co możemy poprawić by nasi pracownicy przychodzili do pracy z uśmiechem.

W Allegro cały czas udoskonalamy warunki pracy, a głównym impulsem zmian są inicjatywy oddolne naszych pracowników. W celu zebrania opinii, co roku przeprowadzamy badanie zaangażowania pracowników BaZa. Chcemy sprawdzić, jak dobrze nam razem, co możemy poprawić, by nasi pracownicy przychodzili do pracy z uśmiechem. Badanie jest całkowicie anonimowe, odbywa się online na innowacyjnej platformie Culture Amp, dzięki czemu możemy porównywać wyniki do globalnych, najlepszych firm technologicznych.

Wyniki badania zaangażowania w 2017 roku:

92%

pracowników wzięło udział w badaniu.
W poprzedniej edycji było to 86%

95%

pracowników czuje się odpowiedzialnych za wyniki swojej pracy i innych członków swojego zespołu

90%

pracowników poleciłoby Allegro jako świetne miejsce pracy

87%

pracowników potwierdza, że ma dostęp do szkoleń i narzędzi rozwojowych potrzebnych do dobrego wykonania swojej pracy



W Allegro lubimy spędzać ze sobą czas. Ważnym elementem naszej kultury są wyjazdy integracyjne.

W 2017 roku pracownicy Allegro spędzili na integracjach 2066 dni.



Izabela Jarosz
HR Director

90 procent pracowników Allegro poleciłoby Allegro jako świetne miejsce pracy. Trudno o lepsze potwierdzenie tego, jak bardzo poważnie traktujemy nasze zobowiązanie tworzenia innowacyjnego i kreatywnego miejsca pracy. Choć to truizm, to warto go wciąż powtarzać. Ludzie to najcenniejszy kapitał każdej firmy, a szczególnie takiej jak nasza, działającej w sektorze nowych technologii, gdzie cała wartość dla klientów i inwestorów powstaje w wyniku pracy intelektualnej. Dlatego nasze wysiłki skupiamy nie tylko na konkurencyjnym wynagradzaniu za pracę, ale też na nieustannym dbaniu o zachowanie unikalnej atmosfery, kultury i przyjaznych procesów wewnętrznych, co z jednej strony tworzy ramy rozwoju każdego pracownika, z drugiej pozwala zachować Allegro, pomimo skali działania, zwinność start-upu i atmosferę, która jest kombinacją pasji, wiedzy, umiejętności, energii, kreatywności.



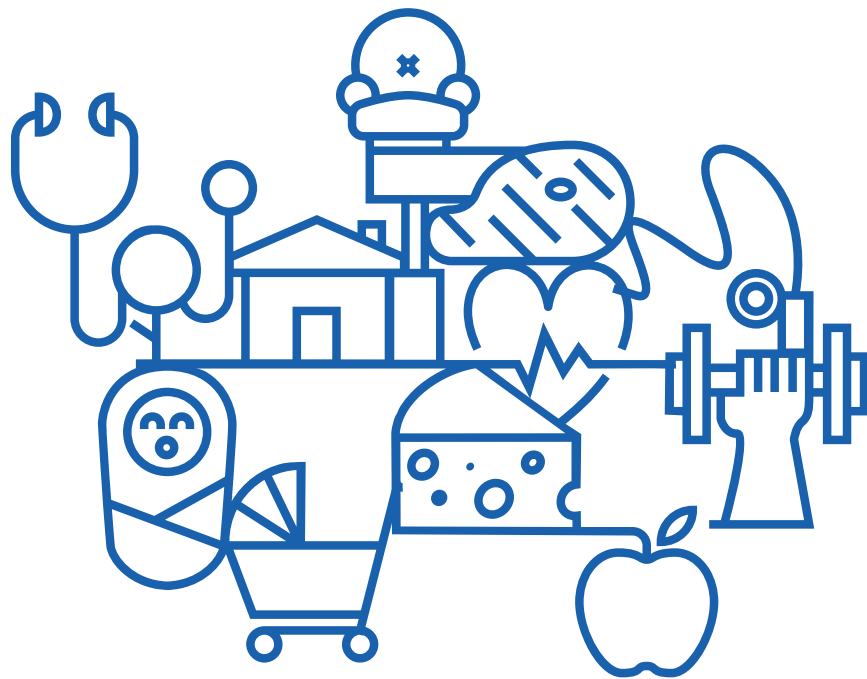
Różnorodne miejsce pracy

Każdy z nas jest wyjątkowy, dlatego przykładamy szczególną wagę do dostrzegania, poszanowania i docenienia różnorodności naszych pracowników.



W Allegro wspieramy różnorodność poprzez:

- budowanie różnorodnych zespołów,
- tworzenie przyjaznej atmosfery pracy,
- wspieranie w rozwoju pasji i zainteresowań,
- wspieranie w godzeniu pracy z życiem prywatnym i rodzinnym,
- przeciwdziałanie dyskryminacji, mobbingowi oraz ochrony przed nieuzasadnionym zwolnieniem.



Benefity

Stworzyliśmy system benefitów, który jest odpowiedzią na potrzeby pracowników. Wymiar etatu nie ma wpływu na otrzymywane świadczenia.

Stale rozwijamy listę benefitów, które oferujemy naszym pracownikom:

- **Opieka medyczna** – pracownicy mogą wykupić opiekę medyczną nie tylko dla siebie, ale także dla swoich bliskich.
- **Dodatek do opieki nad dzieckiem** – przeznaczony na comiesięczne dofinansowanie przedszkola, żłobka lub opiekunki.
- **Karta sportowa** – karty Multisport pozwalają indywidualnie wybrać zajęcia. Pracownicy mają możliwość zamówienia pakietu dla siebie, osoby towarzyszącej oraz dzieci.
- **Karta restauracyjna** – umożliwia korzystanie z usług gastronomicznych i cateringowych w biurach lub okolicznych restauracjach.
- **Dodatek komunikacyjny** – pracownicy mogą przeznaczyć na opłacenie biletu miesięcznego czy zakup paliwa.
- **Ubezpieczenie na życie** - pracownicy mogą wykupić ubezpieczenie nie tylko dla siebie, ale także małżonka/

partnera i dziecka. Kilka wariantów świadczeń pozwoli każdemu znaleźć to, czego potrzebuje, a wszystko na preferencyjnych warunkach dostępnych wyłącznie dla pracowników Allegro.

- **Bank punktów** – zgromadzone punkty pracownicy mogą przeznaczyć na zakup bonów Allegro, a także voucherów do sklepów i na usługi.
- **Owoce i warzywa** – codziennie do biur dostarczane są sezonowe, świeże warzywa i owoce oraz zioła. Do dyspozycji pracowników we wszystkich kuchniach jest kawa, herbata, soki, mleko i płatki śniadaniowe.
- **Żłobek i przedszkole „WOW”** – firmowe przedszkole i żłobek zlokalizowane są na terenie biurowca PIXEL w Poznaniu, dzięki czemu mogą łatwiej planować rodzicielską logistykę i są bliżej swoich pociech.
- **Jednorazowa zapomoga** w trudnej sytuacji życiowej/materialnej.
- **Zwrotne pożyczki mieszkaniowe** z atrakcyjnym oprocentowaniem.
- **Upominki edukacyjne** na Dzień Dziecka i święta Bożego Narodzenia. Co roku we wszystkich lokalizacjach organizujemy dla rodziców i pociech Dzień Dziecka. Zapewniamy wiele atrakcji, m.in. warsztaty artystyczne, zabawy z animatorami, słodkie upominki etc.

Witamy na pokładzie Allegro

Onboarding to proces aklimatyzacji pracownika w nowym środowisku pracy. Wierzymy, że ma on znaczący wpływ na zaangażowanie pracownika. W naszym przypadku to 3 dni warsztatów i prelekcji o tym, jak w praktyce funkcjonuje Allegro. W tym czasie każdy nowy pracownik ma okazję zobaczyć, jak budujemy relacje z naszymi klientami i partnerami, jak działa nasza platforma czy czy jak dbamy o bezpieczeństwo. To okazja, aby poznać pracę wielu obszarów: marketingu, technologii, PR czy HR i okazja do nabywania

nowych umiejętności i praktycznej wiedzy potrzebnej, by swobodnie korzystać z systemów wewnętrznych.

- Szkolenia wprowadzające w Allegro trwają **3 dni**, a w technologii 5 dni,
- Przeznaczone są dla nowych pracowników i tych po dłuższych nieobecnościach,
- W 2017 roku w onboardingu wzięło udział **282 osób**, w tym **8 mam** wracających po urlopie macierzyńskim.

Komunikacja z pracownikami

W Allegro wdrożyliśmy intranet oparty na social mediach - społeczność insite+ (oparta na Google+), gdzie publikujemy najważniejsze informacje firmowe, biznesowe i strategiczne.

Insite+ to nasz społecznościowy intranet oparty na platformie Google+. To jeden z kluczowych elementów otwartej komunikacji. Publikujemy tu najważniejsze informacje firmowe, biznesowe i wokół tych treści budujemy zaangażowanie pracowników. Mogą oni swobodnie komentować każdą informację albo zwyczajnie ją lajkować. Każdy pracownik może w dowolnym momencie i z dowolnego urządzenia (komputer, tablet, smartfon) skontaktować się z całą firmą, opublikować dowolną informację, dzieląc się swoim pomysłem/projektem/ideaą.

Oprócz komunikacji online organizujemy cykliczne spotkania informacyjne dla wszystkich pracowników allegro town_hall oraz Q&A_allegro, tak by wszyscy mogli zapoznać się ze zmianami w firmie, dowiedzieli się o nowych projektach czy przypomnieli sobie o naszej strategii, wartościach. Obowiązkową i bardzo lubianą częścią każdego spotkania są sesje Q&A, gdzie każdy może zadać zarządowi dowolne pytanie.

Lubimy się inspirować! Dlatego w ramach Juice, czyli inicjatywy wzorowanej na spotkaniach TEDx, zapraszamy do Allegro ciekawych gości. W 2017 roku gościliśmy Jacka Santorskiego, Michała Szafrąńskiego i Magnusa Lindkvista.

insite+ Insite+ w liczbach:

- **1527** członków liczy społeczność insite+,
- **44** społeczności powstały w naszym firmowym Google+
- W ciągu 365 dni 2017 roku w społecznościach Google+ opublikowano łącznie **2168** postów, tj. niemal 6 postów każdego dnia.

Realizacja strategii CSR Allegro na lata 2017-2019

FILAR „Zapewniamy kreatywne i innowacyjne miejsce pracy”

Cele szczegółowe	Mierniki sukcesu	Status
Przeprowadzenie corocznego badania zaangażowania pracowników jako element kultury ciągłego dialogu	Nie mniej niż 82% pracowników bierze udział w corocznym badaniu zaangażowania	Zrealizowane w 2017 roku
Program wolontariatu pracowniczego i kompetencyjnego wpisany w politykę zarządzania zasobami ludzkimi	Opracowanie i wdrożenie programu rozwoju wolontariatu pracowniczego i kompetencyjnego	Zrealizowane w 2017 roku
Wdrożenie rozwiązań wspierających różnorodność w miejscu pracy	Opracowanie i wdrożenie pierwszych działań diversity	Planowane w 2018 roku

Pracownicy Allegro w podziale na płeć w 2017 roku

	Kobiety				Mężczyźni				Łącznie
	18-29	30-50	Powyżej 50	Suma	18-29	30-50	Powyżej 50	Suma	
Zatrudnienie (stan na 31.12.2017)	158	404	1	563	246	636	1	883	1446
Liczba przyjęć do pracy	75	60	1	136	91	86	0	177	313
Liczba odejść z pracy	14	33	1	48	26	57	2	85	133

Pracownicy Allegro w podziale na rodzaj umowy w 2017 roku

	Liczba		Procent		Łącznie	Łącznie %
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni		
Czas nieokreślony	499	761	31.0%	52.7%	1210	83.7%
Czas określony	92	76	6.4%	5.3%	168	11.7%
Czas próbny	22	46	11.5%	3.2%	68	4.7%

1. Pracownicy Allegro nie są objęci umowami zbiorowymi, organem przedstawicielskim pracowników jest Reprezentacja Pracowników.
2. W Allegro nie ma osób samozatrudnionych.

Pracownicy Allegro w podziale na miejsce pracy w 2017 roku

	Liczba		Procent		Łącznie	Łącznie %
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni		
Poznań	441	30.50%	531	36.72%	972	67.22%
Warszawa	87	6.02%	229	15.84%	316	21.85%
Toruń	10	0.69%	61	4.22%	71	4.91%
Błonie	18	1.24%	30	2.07%	48	3.32%
Kraków	5	0.35%	24	1.66%	29	2.01%
Wrocław	2	0.14%	8	0.55%	10	0.69%

Liczba przyjęć nowych pracowników w podziale na region, płeć i grupę wiekową

	Poznań		Warszawa		Toruń		Błonie		Kraków		Wrocław	
	K	M	K	M	K	M	K	M	K	M	K	M
18-29	57	46	11	32	0	2	7	6	0	3	0	2
30-50	44	50	12	30	0	1	4	3	0	2	0	0
Powyżej 50	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Suma	101	96	23	62	0	3	12	9	0	5	0	2

CIĄGŁY ROZWÓJ

Wiemy, że naszym największym atutem są pracownicy, dlatego w Allegro dajemy każdemu szansę na zdobycie wyjątkowej wiedzy i doświadczenia. Unikalna jak na Polskę skala działania, stały rozwój technologiczny sprawiają, że wszyscy w Allegro mają szansę podnoszenia swoich zawodowych kompetencji. Także wyniki badania zaangażowania pokazują nam, że jednym z najważniejszych elementów wpływających na zaangażowanie naszych pracowników są możliwości rozwoju, jakie oferujemy.

Aby uporządkować proces rozwoju naszych pracowników, wdrożyliśmy kompleksowy program szkoleniowy **MindUp**. W MindUp znajdziemy szkolenia, konferencje, warsztaty i spotkania rozwojowe pogrupowane według rodzaju, tematyki i funkcji:



- **Get knowledge** - szkolenia, warsztaty merytoryczne, studia podyplomowe, kursy, egzaminy - najbardziej przydatne na danym stanowisku, w obszarze, w którym działamy,

- **Share experience** - np. szkolenia, podczas których pracownicy mają okazję wcielić się w rolę trenerów i dzielić się swoją wiedzą merytoryczną z innymi wewnątrz organizacji. Pracownicy otrzymują w tym celu niezbędne wsparcie ze strony działu HR, który przygotowuje ich do roli trenerów,
- **Unlock self-awareness** - szkolenia stawiające na rozwój tzw. umiejętności miękkich pobudzających kreatywność i innowacyjność,
- **Be inspired** - pracownicy mogą korzystać m.in. z inspirowanych doświadczeń i dobrych praktyk różnych autorów, których zapraszamy do udziału w spotkaniach z pracownikami Allegro,
- **Lead others** - szkolenia dla liderów pozwalające rozwijać kompetencje menedżerskie np. zarządzanie zespołem, delegowanie zadań, współpracę i komunikację. Nowym liderom proponujemy program WarmUp, który jest pomyślany jako wsparcie w pierwszych krokach na ścieżce menedżerskiej.

MindUp w 2017:

2 662

uczestników
szkoleń ogółem

1 174

uczestników szkoleń
wewnętrznych

195

szkoleń w MindUp

4,51

średnia ocena
szkoleń*

*w skali od 1 do 5



Godziny szkoleniowe w podziale na płeć w 2017 roku

	Kobiety	Mężczyźni	Razem
Łączna liczba godzin szkoleniowych	12 614,5	26 267,5	38 882
Łączna liczba pracowników	783	1 275	2 058
Średnia liczba godzin szkoleniowych na pracownika	16,11	20,60	18,89

Summer e-Xperience - program stażowy w Allegro

Każdego roku na stażystów czeka pula płatnych miejsc w pakiecie z dwoma miesiącami intensywnej pracy pod okiem najlepszych ekspertów e-commerce w Polsce, czyli pracowników Allegro.



Stażysci Allegro w 2017 roku:

- w programie Summer e-Xperience wzięło udział 38 osób,
- wszyscy stażysci mają możliwość wzięcia udziału w szkoleniach oferowanych przez Allegro,
- 96% stażystów poleca program Summer e-Xperience,
- każdy stażysta jest pod opieką mentora przez cały program stażowy.

Co 3 stażysta zostaje po stażu zatrudniony na umowę o pracę.



Ocena pracownicza (Year-End Review)

Stawiamy na tzw. continuous conversation, czyli stały i regularny dialog przełożonego z pracownikami, pozwalający na bieżąco uspołniać cele i zadania. Dodatkowo, raz w roku, odbywają się rozmowy rozwojowe związane z weryfikacją celów indywidualnych i zespołowych. Procesowi oceny pracowniczej podlegają wszyscy pracownicy na umowie o pracę ze stażem pracy dłuższym niż 6 miesięcy.

Jak oceniamy pracowników?

- Krok 1: Samoocena pracownika w systemie HR,
- Krok 2: Przełożony może prosić najbliższych współpracowników i partnerów zewnętrznych, z którymi dany pracownik współpracował, o opinię na jego temat,
- Krok 3: Na bezpośrednim spotkaniu przełożony wspólnie z pracownikiem dokonuje oceny, określa jego przyszłe cele i rozmawia o rozwoju,
- Krok 4: Podsumowanie rozmowy w module on-line.

Year-End Review w 2017

	Kobiety	Mężczyźni	Razem
Ocenie podlegało - liczba	411	759	1 170
Ocenie podlegało - % pracowników	85%	96%	92%



AKCJA ZDROWIE I BEZPIECZEŃSTWO

W Allegro kształtujemy zdrowe i ekologiczne postawy. W tym celu od trzech lat organizujemy w Allegro program **Akcja Zdrowie**.

Celem programu jest:

- wspieranie pracowników w utrzymaniu dobrej kondycji zdrowotnej,
- wspieranie pracowników w zarządzaniu swoim potencjałem,
- redukcja absencji chorobowej wśród pracowników,
- zwiększanie efektywności i jakości pracy - obniżanie biernej obecności pracownika.



W 2017 roku akcja składała się z warsztatów, konsultacji, prelekcji oraz konkursów dotyczących:

- walki ze stresem,
- utrzymania odporności,
- ćwiczeń zdrowy kręgosłup,
- warsztatów kulinarnych,
- porad dietetyków i trenerów personalnych,
- walki z nadwagą.

Największą popularnością cieszyły się indywidualne konsultacje z dietetykiem i trenerem personalnym, warsztaty kulinarne oraz analiza składu masy ciała.

Akcja Zdrowie w liczbach:

10

rodzajów aktywności

38

spotkań

392

uczestników



Dominika Szpakowska
- jedna z naszych Active Hero



Jednym z elementów Akcji Zdrowie był projekt Active Hero - cykl krótkich historii, wspomnień oraz wskazówek pisanych przez aktywnych sportowo pracowników i umieszczanych w wewnętrznym Intranecie w celu zmotywowania i zachęcenia innych do aktywności fizycznej.

Bezpieczne biuro

Nasze biura zostały tak zaprojektowane, aby były komfortowe i bezpieczne, a każdy znalazł w nich miejsce dla siebie. Chwile relaksu zapewniają silent i play roomy z konsolami do gier i bilardem, a w niektórych biurach zewnętrzne tarasy z leżakami. W 2017 roku nie zanotowaliśmy żadnych wypadków przy pracy.



Liczba dni absencji chorobowej z podziałem na lokalizację (bez uwzględnienia płatnego urlopu wypoczynkowego, rodzicielskiego i macierzyńskiego)

	Poznań	Warszawa	Toruń	Kraków	Wrocław	Błonie
Kobiety	7 174	1 072	64	18	44	231
Mężczyźni	2 085	923	237	57	52	224
Suma	9 259	1 995	301	75	96	455

Liczba dni nieobecności w pracy (łącznie z absencją chorobową) z podziałem na lokalizację

	Poznań	Warszawa	Toruń	Kraków	Wrocław	Błonie
Kobiety	37 916	5 998	646	252	519	683
Mężczyźni	21 997	10 526	2 953	1 136	374	998
Suma	59 893	16 524	3 599	1 388	893	1 681

Wskaźnik absencji z podziałem na lokalizację (łączna liczba dni absencji w pracy łącznie z absencją chorobową/całkowita liczba dni zaplanowanych do przepracowania w danym roku dla wszystkich pracowników)

	Poznań	Warszawa	Toruń	Kraków	Wrocław	Błonie
Kobiety	0,36	0,26	0,26	0,17	1,04	0,15
Mężczyźni	0,17	0,19	0,20	0,19	0,20	0,12
Dla pracowników łącznie	0,26	0,21	0,20	0,19	0,37	0,13

05

DLA SPOŁECZEŃSTWA I ŚRODOWISKA

Zależy nam, by wywierać pozytywny wpływ na środowisko i otoczenie. Dbamy o to, by promować zdrowy i ekologiczny styl życia zarówno w organizacji, jak i poza nią. Poprzez działalność Fundacji All For Planet aktywizujemy tysiące Polaków w kampanii społecznej „Kręć Kilometry”.



EDUKACJA TECHNOLOGICZNA

Naszą wiedzę technologiczną chętnie dzielimy się ze społecznościami inżynierów w całej Polsce. Jesteśmy także ciekawi, jak inni radzą sobie w branży i jakie rozwiązania implementują. Wymiana doświadczeń to impuls do rozwoju.

Słyszeliście o Allegro Tech? To marka powstała z inicjatywy inżynierów Allegro, która od trzech lat promuje i rozpowszechnia wiedzę z obszaru IT poprzez konferencje, meetupy i blog allegro.tech. Chcemy pokazać otoczeniu, czym od informatycznej kuchni zajmuje się marka Allegro, a także przybliżyć świat IT.

Allegro to ponad 600 ekspertów z dziedziny IT, którzy mają wiedzę, doświadczenie i chcą się nimi dzielić.

Allegro Tech Meeting

Dużo uwagi poświęcamy transferowi wiedzy między inżynierami Allegro, a naszym flagowym działaniem jest Allegro Tech Meeting (ATM) – konferencja dla działu IT.

Spotkania dla zespołu technologii? Brzmi banalnie? A jeżeli dodamy, że nasz zespół technologii dawno przekroczył 600 osób i stanowi ponad połowę wszystkich pracowników Allegro? Już samo zebranie tej grupy to nie lada wyzwanie, a opracowanie programu, który zainspiruje najbardziej wytrawnych allegrowych wyjadaczy to zadanie... którego od 10 lat podejmujemy się z wielką przyjemnością. Co roku organizujemy Allegro Tech Meeting, na który zapraszamy wszystkie osoby z obszaru technologii (ATM). To ważny punkt w kalendarzu tego zespołu - wyjątkowe forum wymiany doświadczeń, możliwość udziału w wykładach i spotkaniach.

W tym roku w Auli Artis poznańskiego Collegium da Vinci odbyła się 10. jubileuszowa edycja ATM. Podczas wydarzenia spotkało się ponad 200 inżynierów na co dzień pracujących nad rozwojem Allegro. Jak widać w relacji wideo, był to naprawdę inspirujący dzień. Wirtualna rzeczywistość dodała spotkaniu wyjątkowego charakteru, ale nawet najciekawsza oprawa nie zastąpi tego, co od lat decyduje o sukcesie tej inicjatywy. To pasja do technologii, którą zarażają się nawzajem uczestnicy ATM.



Skąd wziął się pomysł na ATM?

Wyobraź sobie, że zespół specjalistów liczy ponad 600 osób. Gdy pracuje się w różnych lokalizacjach, trudno się ze sobą zintegrować i wymieniać się wiedzą. Allegro Tech Meeting to wyjątkowe wydarzenie, na którym wszystko jest możliwe.

Porozmawiajmy o IT, czyli Allegro Tech Talks

Bardzo lubimy formułę meetupów, czyli krótkich spotkań tematycznych odbywających się w najbliższej okolicy. To trochę jak spotkanie branży po sąsiedzku. W 2017 roku uczestniczyliśmy w 48 takich eventach.

Jedną z naszych inicjatyw, która na stałe wpisała się w kalendarz wydarzeń w branży IT, jest Allegro Tech Talks. To cykl spotkań, w czasie których eksperci Allegro opowiadają o projektach realizowanych w Allegro, problemach, z któ-

rymi zdarza nam się mierzyć oraz oryginalnych rozwiązaniach, które wdramy. Zawsze jesteśmy otwarci na różnorodność tematów naszych wydarzeń, dlatego też wśród prezentujących nie zabrakło gości spoza naszej organizacji, w tym gości zagranicznych.

Stałym elementem Allegro Tech Talks jest komplet uczestników.

Transfer wiedzy Allegro to:

54

konferencje

48

meetupów

226

prezentacji

110

prelegentów zewnętrznych

blisko

500

godzin dzielenia się wiedzą

ponad

30 000

uczestników

55

projektów open source



Brain Code to:

24

godziny pracy szarych komórek

100

uczestników (studentów, absolwentów,
doświadczonych programistów)

3

zwycięskie drużyny programistów



Czego szukasz w Allegro?

Kolejnym wydarzeniem organizowanym przez Allegro jest **BrainCode**, czyli coroczny maraton programistyczny. Organizowany jest we współpracy z najlepszymi uczelniami w Polsce. Czwarta już edycja hackathonu pod hasłem „Czego szukasz w Allegro?” zorganizowana była w trzech miastach jednocześnie: w Poznaniu, Toruniu i w Warszawie. W 2017 roku w wydarzeniu uczestniczyło 100 osób - głównie studentów, świeżo upieczonych absolwentów, ale także doświadczonych programistów. Wydarzenie odbyło się w naszych biurach, dzięki czemu uczestnicy, pracując nad zadaniami, mogli poczuć atmosferę naszej codziennej pracy. Każdy członek zwycięskiej drużyny otrzymał

voucher na 500 zł do wykorzystania w aplikacji mobilnej allegro.pl. Kilkunastu uczestników przeszło do dalszego etapu rekrutacji w programie stażowym Allegro Summer e-Xperience.

Ile czasu potrzeba na stworzenie prototypu aplikacji? Uczestnikom BrainCode wystarczyła doba.

DZIAŁANIA CHARYTATYWNE

Z naszych usług korzystają miliony kupujących i sprzedających. Nasza platforma to narzędzie, które pozwala nam i naszym sprzedającym odnosić biznesowy sukces. Postanowiliśmy, że wykorzystamy sprawdzone na Allegro mechanizmy i udostępnimy te rozwiązania wszystkim ludziom dobrego serca. Tak powstał Charytatywni Allegro – przestrzeń gdzie każda organizacja pożytku publicznego może prowadzić zbiórkę środków na ważne dla siebie cele społeczne. Bez żadnych opłat czy prowizji. Dostarczamy

rozwiązania technologiczne niezbędne, żeby platforma dobrze działa, a w wybrane akcje angażujemy się również w roli partnera. Niezależnie od tego czy bierzesz udział w licytacji wartych setki tysięcy złotych piłkarskich pamiątek czy wrzucasz 5 złotych do wirtualnej puszkki - dołączasz do naszej społeczności ludzi o wielkim sercu. Ostrzegamy - pomaganie wciąga!



Realizacja strategii CSR Allegro na lata 2017-2019

FILAR „Konsekwentnie inwestujemy w społeczność”

Cele szczegółowe	Mierniki sukcesu	Status
Określenie strategicznych obszarów zaangażowania społecznego wraz określeniem mierników wpływu społecznego	Opracowanie i wdrożenie strategii CCI – zaangażowania społecznego	Planowane w 2018 roku

Charytatywni Allegro
w liczbach:

249 268
wystawionych ofert

277
zgłoszonych celów zbiórki

277
zarejestrowanych organizacji pożytku publicznego (OPP)



Zebrana kwota: 10 474 042,39 zł
Liczba uśmiechów: nie do policzenia

allegro Charytatywni

Wielka Orkiestra Świątecznej Pomocy. Gramy razem od 18 lat!

25. Finał na aukcjach Allegro dla WOŚP okazał się być rekordowym. Nie dość, że pobiliśmy zebraną kwotę z 2016 roku, to w ciągu ostatnich trzech lat kwota zebrana dla WOŚP wzrosła aż trzykrotnie.

Wspieraliśmy WOŚP na kilka sposobów:

- Poprzez licytacje, które odbywały się na platformie charytatywnej Allegro aukcje.wosp.org.pl,

- Poprzez stronę rzeczyodserca.pl czy możliwość zasilania Wirtualnej Puszki w aplikacji mobilnej Allegro.

W tym roku internauci także nie zawiedli i swoje wsparcie dla WOŚP pokazywali, m.in. licytując, wystawiając przedmioty, nagrywając filmy promujące aukcje czy zasilając złotówkami Wirtualną Puskę.



Dzięki zaangażowaniu naszych użytkowników udało się zebrać dokładnie 9 141 390,87 zł i tym samym pobić ubiegłoroczny rekord!

Najdroższe aukcje to:

- Dzień z Donaldem Tuskiem w Brukseli **370 200 zł**
- Dakarowy Quad Rafała Sonika **150 000 zł**
- Twoja Twarz na karcie nowej gry twórców Wiedźmina **55 199,00 zł**

**25. finał WOŚP
i Allegro w liczbach:**

114 999

liczba ofert wystawionych na WOŚP

186 325,67 zł

kwota zebrana dzięki Wirtualnej Puszce na mobilnym Allegro

co 10 sekund

to częstotliwość wystawiania ofert w dniu 25. Finału



**Zebrana kwota: 9 141 390,87 zł
w tym 1 150 805,62 zł to kwota zebrana na rzeczyodserca.pl**

Po prostu od serca

Wyjątkową formą wspierania WOŚP przez Allegro jest strona rzeczyodserca.pl. To już piąta edycja wyjątkowych licytacji na stronie, na której między innymi aktorzy, sportowcy czy blogerzy zamieszczali filmy opowiadające historię ważnych dla nich przedmiotów, a użytkownicy poprzez licytację stawali się ich nowymi właścicielami, nadając im nowe znaczenie. Na stronie znalazły się nie tylko przedmioty materialne. Można było wylicytować kolację z Robertem Lewandowskim czy gitarę Micka Jaggera.

Na obejrzenie wszystkich filmów na rzeczyodserca.pl trzeba by przeznaczyć 10 dni non stop.

rzeczyodserca.pl

5. edycja rzeczyodserca.pl
w liczbach:

178

liczba zamieszczonych filmów

293 478

liczba użytkowników

1 150 805,62 zł

kwota zebrana w trakcie 4. Edycji

221 520

tyle wyświetleń miał najpopularniejszy film



Sztab Allegro odpowiedzialny za działania związane z WOŚP każdego roku także wystawia aukcje. W tej edycji były to m.in. szkolenia z ekspertami Allegro, pobyt w strefie Allegro na Woodstocku czy scenariusze Legend Polskich z autografami twórców.

Podaruj misia

Akcję „Podaruj Misia” organizowaną przez Fundacja TVN „Nie jesteś sam” wspieramy od początku jej powstania, czyli w 2017 roku już po raz dwunasty. W okresie przedświątecznym rusza sprzedaż misiów, których wygląd każdego roku projektowany jest przez przyjaciół Fundacji. W 2017 roku modne kreacje dla czterech pluszaków stworzyli Tomasz Ossoliński, Maciej Zień, Bizuu i 303 Avenue. Całkowity dochód z akcji został przekazany na leczenie i rehabilitację podopiecznych Fundacji TVN „Nie jesteś sam”. Kupujący zabawkę nie ponosili też żadnych dodatkowych

kosztów w postaci opłaty za przesyłkę. Każdy miś był inny, każdy wyjątkowy i zakup każdego wspierał szczytny cel. Misie miały też swoich „ambasadorów” w postaci gwiazd. W 2017 roku byli to: Małgorzata Kożuchowska, Monika Olejnik, Magda Gessler oraz Filip Chajzer. Akcję „Podaruj Misia” wspieramy także w obszarze technologicznym. Stworzyliśmy serwis podarujmisia.allegro.pl, gdzie na kilka tygodni przed Gwiazdką użytkownicy mogą kupować misie. W 2017 roku w serwisie sprzedano 29 509 pluszaków.



W ciągu dwunastu lat naszego zaangażowania w akcję, ponad 180 000 misiów znalazło swoich właścicieli za pośrednictwem Allegro.

Dobro i smak poznańskiej tradycji

Naszą działalność rozpoczynaliśmy w Poznaniu. Z tym miastem jesteśmy związani i tak jak na poznanianów przystało, świętujemy imieniny św. Marcina, patrona dobroczynności. Po raz trzeci za pośrednictwem strony allergal.allegro.pl wysyłamy oryginalne, certyfikowane rogalce marcińskie w różne zakątki świata, a każdy zakupiony Allergal to 1 zł przekazany na zakup paczek świątecznych dla małych pacjentów z oddziału onkologii ze Szpitala Klinicznego im. K. Jonschera w Poznaniu.

Podczas każdej akcji charytatywnej na naszej platformie dajemy klientom możliwość udzielenia wsparcia na kilka dodatkowych sposobów:

- Zasilenia Wirtualnej Puszki,
- Dokonania dowolnej wpłaty bezpośrednio na konto zbiórki,
- Kupienia rogalca, a następnie wysłania go w prezencie lub wystawienia go na licytację.

Allergale w liczbach:

23 050 zł
przekazanych Fundacji

11 403 kg
tyle ważyły sprzedane rogalce

17 873
sprzedanych rogalci



Wolontariat pracowniczy

Szlachetna Paczka w Allegro to pierwszy projekt wolontariatu pracowniczego na taką skalę. Zaangażowaliśmy się w porywającą do działania Polaków akcję „Szlachetna Paczka”. Razem pomogliśmy **23 rodzinom** z województwa wielkopolskiego, mazowieckiego, kujawsko-pomorskiego i małopolskiego.

wszystkich pracowników Allegro!
Paczki przygotowane dla rodziny
to wartość ponad 77 000 zł.

742 osoby zaangażowały się
w akcję, co stanowi ponad połowę



Przygotowanie tak wielu paczek było oczywiście wynikiem niesamowitego zaangażowania naszych pracowników, ale ważne było również wsparcie ze strony Allegro. Oprócz wielkiej zachęty do działania każdy zespół kompletujący paczkę dostał również bardziej wymierną pomoc- dodatkowe 300zł. Dzięki temu kilkaset paczek w biało-pomarańczowych barwach wyruszyło w drogę do potrzebujących rodzin. Mamy nadzieję, że udało nam się dostarczyć im uśmiech i radosne święta. Wiemy, że za rok na pewno uda nam się pobić kolejny rekord!

Talizman i Szlachetna Paczka

Od czasu świątecznej reklamy „English for beginners” którą obejrzano na YouTube niemal 15 milionów razy, w okresie Bożego Narodzenia oczy Polaków kierują się w stronę Allegro. W 2017 roku stworzyliśmy kolejny wyjątkowy film reklamowy pt „Talizman”, w którym w komunikację komercyjną udało nam się wpleść tematykę pomocy potrzebującym. To ważny element społeczny, którego na co dzień nie dostrzegamy. Po raz pierwszy w naszej kampanii reklamowej opowiedzieliśmy o współpracy ze Szlachetną Paczką, która jest najbardziej rozpoznawalną organizacją wspierającą potrzebujących.

Kampanii reklamowej „Talizman” towarzyszyła akcja charytatywna, w której Allegro wspólnie ze swoimi klientami i Szlachetną Paczką przygotowało paczki dla 130 rodzin z województwa lubelskiego. Na specjalnej stronie za-

mieściliśmy historię, każdej z nich wraz z listą potrzeb. Nasi klienci mogli wesprzeć dowolną rodzinę, wybierając przedmiot z listy i kupując go na Allegro. Jednocześnie wskazywali drugi przedmiot z listy, za który płaciło Allegro. Zakupione w ten sposób przedmioty trafiały do specjalnie stworzonego przez nas centrum logistycznego, a stamtąd w weekend finałowy Szlachetnej Paczki zostały zawiezione do województwa lubelskiego, by później z terenowych magazynów Szlachetnej Paczki trafić bezpośrednio do potrzebujących rodzin.



Marcin Dyczak
Chief Marketing
Officer



Allegro to nowoczesny i prężnie rozwijający się biznes - miejsce, gdzie miliony Polaków z przyjemnością robią zakupy. Zachęcając naszych klientów do korzystania z Allegro, staramy się również, żeby historia, którą opowiadamy o sobie światu, pokazywała, jakie wartości są nam bliskie: rodzina, wspólnota, chęć niesienia pomocy. Grudzień to „najgorętszy” czas dla każdej firmy handlowej. W 2017 roku postanowiliśmy, że oddamy ten cenny reklamowy czas na szczytny cel. Nasz spot „Talizman” promował współpracę ze Szlachetną Paczką, jednym z najbardziej znanych i cenionych przez Polaków programów społecznych. Tacy właśnie jesteśmy w Allegro. Lubimy robić rzeczy, na które nikt inny by się nie zdecydował. Mam nadzieję, że to się nigdy nie zmieni!

Ciepłe posiłki dla dzieci

Od 2014 roku razem z Bankami Żywności i firmą Danone w ramach akcji "Podziel się dobrym posiłkiem" zapewniamy dożywianie dzieciom w świetlicach na terenie Polski. Przez cztery lata, wspólnie z klientami Allegro, opłaciliśmy już ponad 45 000 posiłków! Dzięki zakupom wirtualnych paczek żywnościowych na platformie charytatywnej, wspólnie dbamy o zbilansowaną dietę dzieci w trudnej sy-

tuacji materialnej. Poprzez akcję realizujemy również cele edukacyjne i społeczne, przyczyniamy się do budowania świadomości społecznej na temat problemu niedożywienia dzieci oraz aktywizujemy lokalnych liderów i organizacje do podejmowania działania na rzecz rozwiązywania tego problemu.



FUNDACJA ALLEGRO ALL FOR PLANET

Nasza Fundacja Allegro All For Planet łączy ekologię i zrównoważony transport z technologią. Promujemy rower jako najbardziej ekologiczny środek transportu, rozwijamy infrastrukturę rowerową, zachęcamy do prowadzenia zdrowego trybu życia, a także pobudzamy do dyskusji. W działania fundacji angażujemy naszych inżynierów, aktywistów rowerowych i samorząd. Wykorzystujemy dane

z kampanii oraz dane publiczne i wspólnie budujemy serwis rowerowapolska.pl, który będzie unikatową w skali Polski bazą wiedzy i danych związanych z rowerami i rowerową infrastrukturą.

Fundacja Allegro
allforplanet





Krzysztof Śpiewek
CSR Manager
Fundacja Allegro
All For Planet

Działania społeczne wpisane są w Allegro od początku powstania firmy. Cieszę się, że mogę przyczyniać się do ich realizacji już 18 lat! Jako organizacja pokazujemy, że technologia może rozwiązać ludzkie problemy. Dzięki naszym rozwiązaniom technologicznym docieramy do szerokiej rzeszy odbiorców. Realizujemy swoje cele poprzez platformę charytatywni.allegro.pl oraz działania naszej Fundacji Allegro All For Planet. Powołaliśmy ją w 2008 roku, by promować zdrowe i ekologiczne postawy. Od sześciu lat aktywizujemy wszystkich Polaków dzięki kampanii społecznej „Kręć Kilometry”. Jest to największy projekt Fundacji. W 2017 roku wykręciliśmy ponad 55 milionów kilometrów. Tyle wynosi w przybliżeniu odległość między Ziemią a Marsem! Polacy chcą i lubią podróżować rowerem, a sukcesy kampanii są tego najlepszym dowodem. Organizacja tak dużych projektów przypomina czasem rollercoaster, ale satysfakcja z pracy przy rozpoznawalnych przez Polaków przedsięwzięciach, które jednocześnie pomagają, jest nie do opisania.



Kręć, ile sił!

Kampania „Kręć Kilometry” to największa rowerowa kampania społeczna skierowana do wszystkich Polaków, w której nagrodą są designerskie stojaki rowerowe. W całej Polsce można znaleźć już prawie 3 tysiące miejsc parkingowych dla rowerów, które były nagrodą w poprzednich edycjach. W miastach, które wykręciły najwięcej kilometrów, zorganizujemy pokazy robotów i innych technologicznych wynalazków, warsztaty programowania maszyn i zabawek oraz wiele innych atrakcji. Pierwszy Allegro Tech Day zorganizowaliśmy w lipcu 2017 roku w poznańskim Pixelu i cieszył się dużym zainteresowaniem uczestników.

Jakie są zasady? Wygrywa ten, kto wykręci największą liczbę kilometrów!

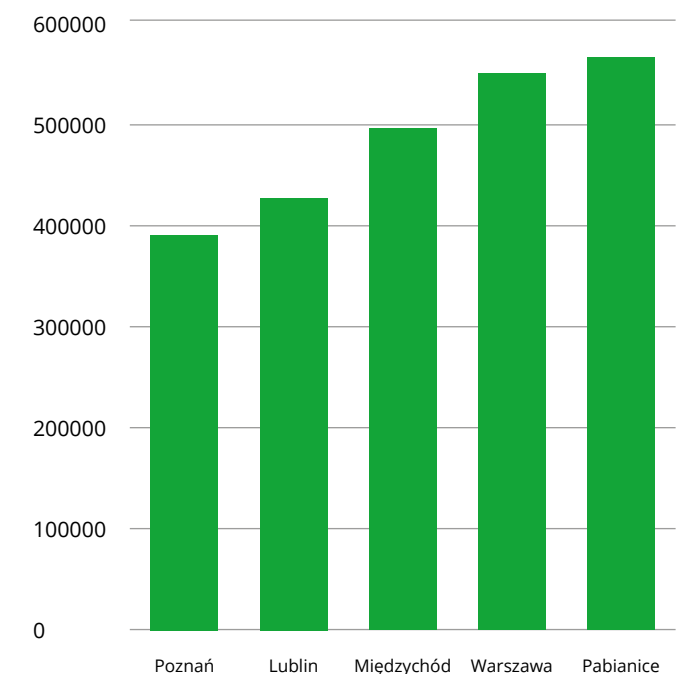
Dołącz do rywalizacji na stronie kreckilometry.pl. Wybierz swoją ulubioną aplikację mierzącą aktywność sportową i walcz o nagrody! Już nie musisz pobierać dedykowanej aplikacji Kręć Kilometry, w 2017 roku uwolniliśmy technologię. Po zakończonej trasie aplikacja automatycznie podliczy wykręcone kilometry. Pamiętaj, żeby na bieżąco śledzić wyzwania konkursowe, do których można dołączać i zdobywać nagrody indywidualne. W momencie lo-



gowania do aplikacji wybierasz miasto, na rzecz którego przekazujesz przejechane na rowerze kilometry. Dystans zliczamy przez cały czas trwania akcji.

Na podium VI edycji Kręć kilometrów po technologię stanęły kolejno miasta: **Pabianice, Warszawa, Międzychód, Lublin i Poznań**. o miasta, które wygrały eventy Allegro Tech Days.

Liczba wykręconych kilometrów przez 5 zwycięskich miast



Ponad 55 milionów kilometrów przez 5 miesięcy przejechali uczestnicy kampanii „Kręć Kilometry po technologię” w edycji 2017.

Akcja w liczbach:

50 tys. km

pochodzi z wyzwania
pracowniczego Allegro

189 852

osób dołączyło do kampani w 2017 roku

ponad 50

partnerów społecznych wspierało kampanię

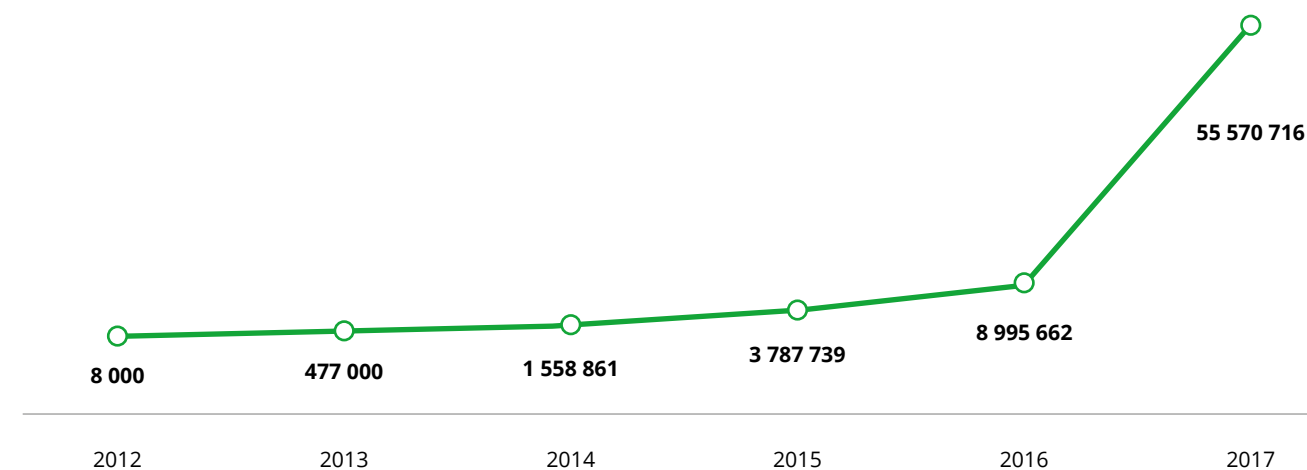
1194

miejscowości wzięły udział w rywalizacji



W ciągu 6 lat realizacji kampanii, uczestnicy przejechali łącznie 70 500 000 km, okrążając tym samym Ziemię prawie 1760 razy.

Liczba kilometrów przejechanych w ramach Kręć Kilometry w latach 2012-2017



Zaparkuj rower

Brak bezpiecznych i wygodnych miejsc parkingowych dla rowerów to ból wszystkich rowerzystów i jedno z głównych wyzwań infrastruktury miejskiej. Zmieniamy to, stawiając w całej Polsce kolorowe, nowoczesne stojaki na rowery w ramach akcji „Zaparkuj klimatycznie”. Stojaki umieszczamy zawsze w miejscach spełniających wymogi bezpieczeństwa i tam, gdzie są one najbardziej

potrzebne. O tym, gdzie ich brakuje, informują nas sami rowerzyści, a także instytucje, samorządy, urzędnicy i oficerowie rowerowi, z którymi konsultujemy nasze projekty.

Najwięcej stojaków zamontowaliśmy dotychczas w Krakowie.

Akcja w liczbach:

1 306

stojaków w całej Polsce

198

lokalizacji w 62 miastach w Polsce

2 612

miejsc parkingowych



Tour de Woodstock i Strefa Allegro na najpiękniejszym festiwalu w Polsce



W 2017 roku po raz ósmy wzięliśmy udział w Przystanku Woodstock. Dla uczestników imprezy przygotowaliśmy strefę chill out, strefę zabaw dla dzieci oraz kultowy diabelski młyn. Zaprosiliśmy ich również do udziału w akcji Kręć Kilometry. W specjalnej strefie Tour de Woodstock zorganizowaliśmy wirtualną trasę, na której uczestnicy pokonywali kilometry w wyścigu Tour de Woodstock. Na specjalnym ekranie od pierwszego do ostatniego dnia widoczne było zestawienie pokazujące uczestników, którzy

najszybciej pokonali trasę 2 kilometrów. We wspólnej zabawie wzięły udział 923 osób, a zwycięzca pokonał trasę w 3 minuty 22 sekundy. Po raz pierwszy na Przystanku Woodstock pojawił się też parking rowerowy.

Podczas przystanku promowaliśmy rozwiązania „eko”. Uczestnicy mogli skorzystać z prysznicoroweru, naładować swój telefon w ekologicznej ładowalce lub doładować go na specjalnym energorowerze.

Stefa Allegro na
przystanku Woodstock

ponad

27 tys.

osób odwiedziło o Strefę Allegro

13 tys.

osób wzniesiliśmy diabelskim młynem,
na wysokość 36 metrów nad ziemię

925

uczestników wzięło udział
w Tour de Woodstock



Widzimy się na kolejnej edycji festiwalu w 2018 roku! :)

EKOLOGIA W ALLEGRO



W Allegro wierzymy, że każda aktywność ekologiczna jest potrzebna. Zachęcamy i wspieramy pracowników, aby zawsze i wszędzie przestrzegali kilku podstawowych i prostych zasad spisanych w **Karcie środowiskowej Allegro**.

Karta środowiskowa Allegro zobowiązuje wszystkich pracowników do:

- Troski o środowisko podczas codziennej działalności oraz w trakcie planowania nowych działań,

- Podnoszenia świadomości i upowszechniania wiedzy z zakresu ochrony środowiska wśród naszych użytkowników, pracowników i partnerów biznesowych,
- Promowania odpowiedzialnych zakupów,
- Odpowiedzialnego gospodarowania odpadami,
- Minimalizacji zużycia energii,
- Racjonalnego zużycia wody,
- Racjonalnego zużycia papieru,
- Promowania korzystania z przyjaznych środowisku środków transportu.

Realizacja strategii CSR Allegro na lata 2017-2019

FILAR „Kształtujemy zdrowe i ekologiczne postawy”

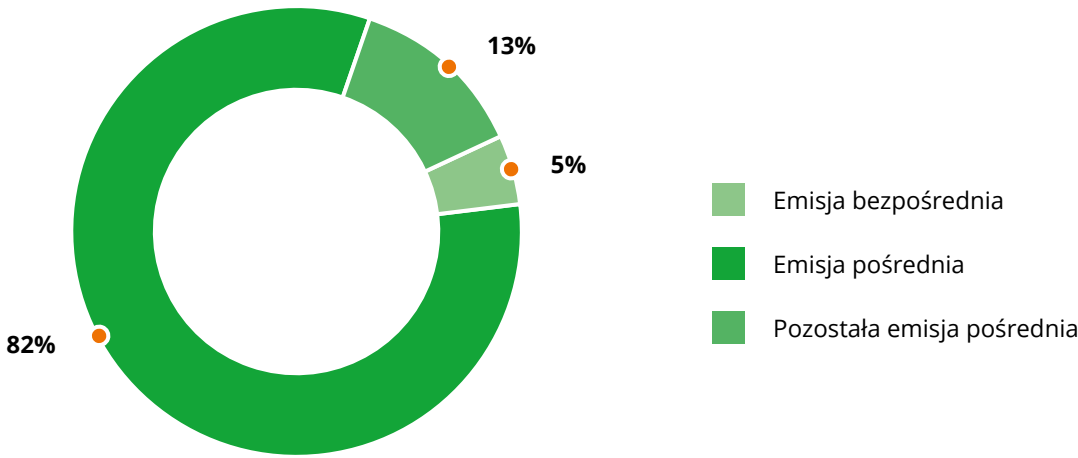
Cele szczegółowe	Mierniki sukcesu	Status
Promocja zdrowych i ekologicznych zasad na co dzień	Organizacja tzw. Akcji Zdrowie oraz opracowanie długofalowych działań promujących zdrowie wśród pracowników we wszystkich oddziałach	Zrealizowane w 2017 roku
Wspieranie pasji pracowników związanych ze zdrowym i ekologicznym trybem życia	Rozpoczęcie projektu mającego na celu wspieranie pasji pracowników Allegro.pl	Planowane w 2018 roku
Promocja polityki środowiskowej wśród pracowników	Aktualizacja obowiązującej karty środowiskowej oraz wdrożenie nowych działań wpływających na poziom świadomości ekologicznej pracowników we wszystkich oddziałach	Zrealizowane w 2017 roku

Emisje

Nasz ślad węglowy w 2017 roku: 2488,5 ton CO₂ *

W 2017 roku ponad 82% całego śladu węglowego Allegro pochodziło z emisji pośredniej związanej ze zużyciem energii elektrycznej i ciepłej w oddziałach Allegro, 5% ze spalania paliw w pojazdach. Pozostałe 13% emisji pośredniej jest związane z korzystaniem z publicznych środków transportu.

*Ślad węglowy został wyliczony szacunkowo. Nie posiadamy dokładnych danych na temat zużycia paliwa we wszystkich samochodach. Przyjęliśmy, że średnie spalanie wynosiło 9,5l/100km i były to auta benzynowe. W obliczeniach nie podajemy zużycia energii elektrycznej przez nasze serwerownie. Dodatkowo w 2017 roku nie prowadziliśmy rozróżnienia poszczególnych środków transportu, dlatego poszczególne destynacje zostały przeanalizowane ręcznie.



Emisja bezpośrednia (wg Scope 1 GHG Protocol)	Emisja pośrednia (wg Scope 2 GHG Protocol)	Pozostała emisja pośrednia (wg Scope 3 GHG Protocol)
Zużycie paliwa we własnych pojazdach (benzyna)	Zużycie energii elektrycznej zakupionej Zużycie energii ciepłej zakupionej	Zużycie paliwa pochodzące ze spalania paliw podczas podróży służbowych (samoloty, pociągi, taksówki)

Metodologia: Ślad węglowy (Carbon footprint) został obliczony na podstawie metodologii Green House Gas Protocol „A Corporate Accounting and Reporting Standard”. Dane dotyczące wskaźników emisji pochodzą z Guidelines to DEFRA’s/ DECC’s Greenhouse Gas Conversion Factors for company reporting, kape.gov.pl oraz dostawcy energii elektrycznej.

Elektrośmieci

We wszystkich naszych lokalizacjach organizujemy zbiórki zużytego sprzętu elektrycznego i elektronicznego, który jest oddawany do recyklingu. W 2017 roku oddaliśmy do recyklingu **6 528 kg**, w tym monitory, elementy elektroniki,

baterie i akumulatory. We wszystkich miastach, w których mamy swoje siedziby, zaopatrzyliśmy kuchnie w kosze do segregacji papieru i plastiku. Udostępniamy także pojemniki na zużyte baterie.

Energia

W 2017 roku przeprowadziliśmy audyt energetyczny. W Allegro najczęściej energii elektrycznej używamy do utrzymania naszych serwerowni i infrastruktury z nimi związanej. Stanowi to ponad 60% całości naszego zużycia energii. Wszystkie serwerownie przez nas eksploatowane

charakteryzują się wysokim poziomem energooszczędności. Dodatkowo, wszystkie wynajmowane budynki Allegro charakteryzują się wysokim standardem energooszczędnym.

	Poznań	Warszawa	Toruń	Kraków	Wrocław	Błonie
Energia elektryczna	842 321,28	476 270,00	80 120,41	31 984,00	65 011,50**	1 495 707,19
Energia ciepła z sieci	1 238 761,10	224 950***	80 639,53	brak danych ****	brak danych ****	

* na podstawie danych uzyskanych od administratorów
** brak danych z podziałem na najemców - Allegro wynajmuje przestrzeń biurową razem z CENEO.pl
*** brak danych z podziałem na najemców budynku, podane ciepło to wartość pomniejszona o współczynnik zajmowanej przez Allegro powierzchni
**** brak danych - Kraków nie pobiera ciepła z sieci miejskiej, tylko z własnych kotłowni
***** brak danych - energia ciepła wliczona jest w opłatę eksploatacyjną



06

O RAPORCIE

Uśmiechamy się, kiedy uświadamiamy sobie pozytywny społeczny wpływ naszej pracy. W Allegro znakomicie ułatwiamy żmudną codzienną czynność - zakupy. Oszczędzamy czas, dajemy wygodę i największy wybór produktów w polskiej sieci. Zmieniamy życie ludzi na lepsze. To daje nam olbrzymią satysfakcję. Także, kiedy o tym opowiadamy w raportach takich jak ten.



PODZIEL SIĘ UŚMIECHEM

W Raporcie Społecznej Odpowiedzialności Allegro 2017 znajdziesz nasze najważniejsze działania, dzięki którym dostarczamy uśmiech klientom. Dla nas jednak publikacja raportu to nie tylko podsumowanie tego, co zrobiliśmy w ubiegłym roku, ale także świetna okazja dostarczenia dodatkowej radości potrzebującym.



18 uśmiechów na 18 lat Allegro!

W wersji online naszego raportu umieściliśmy 18 uśmiechów będących symbolem 18 lat działania Allegro. Odwiedź naszą stronę i znajdź je wszystkie, by przekazać uśmiech na akcję charytatywną. Wystarczy je odnaleźć w treściach i kliknąć w każdy z nich. Pasek postępu w postaci ramki pokaże Ci, ile uśmiechów zostało jeszcze do odszukania.

Komu pomagamy?

Cel realizujemy wspólnie, dlatego im więcej osób pozna nasz raport, tym więcej będziemy mogli podarować potrzebującym. Pełną liczbę przekazanych uśmiechów jak również aktualnie wspieraną organizację znajdziesz na górnym pasku strony.

Akcja trwa cały rok do maja 2019 roku. Zebrane pieniądze przekazujemy na różne cele. Zobacz pełną listę obdarowywanych:

- lipiec-wrzesień - Fundacja All for Plantet - Kręć Kilometry
- październik - Podziel się dobrym posiłkiem - Bank Żywności
- listopad-grudzień - Fundacja WOŚP

Allegro przekaże maksymalnie 100 000 PLN dla poszczególnych organizacji.

JAK POWSTAŁ RAPORT?

Tworzenie treści raportu to proces kilkuetapowy. Tematy raportowania niefinansowego Allegro zostały zdefiniowane zgodnie z zasadami międzynarodowego standardu Global Reporting Initiative – GRI Standards. W celu poznania perspektywy naszych kluczowych interesariuszy na ujawniane informacje przeprowadziliśmy ankiety wśród naszych kluczowych partnerów biznesowych, dostawców, pracowników i organizacji społecznych. Raport powstał również na podstawie naszej strategii CSR. Następnie zweryfikowaliśmy istotne i ciekawe tematy z pracownikami pracującymi w konkretnych obszarach, aby dane zaprezentowane w raporcie były jak najbardziej wartościowe. Po opracowaniu treści zweryfikowaliśmy je ponownie razem z zespołem zbierającym dane. Raport nie był weryfikowany zewnętrznie.

Raport CSR Allegro za 2017 rok (01.01.2017 - 31.12.2017) powstał zgodnie z międzynarodowym standardem raportowania niefinansowego Global Reporting Initiative, w opcji Core. Jest to już drugi raport Allegro, który w sposób kompleksowy prezentuje nasze oddziaływanie na kwestie społeczne, pracownicze i środowisko naturalne. Raporty publikowane są w cyklu rocznym (poprzedni raport został wydany 19.07.2017). W tegorocznym raporcie nie były konieczne żadne korekty informacji zawartych w raporcie za 2016 rok. Nie nastąpiły żadne zmiany w tym zakresie.



TABELA WSKAŹNIKÓW GRI

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Strona
Wskaźniki profilowe		
Profil organizacji		
GRI 102-1	Nazwa organizacji	Nasza działalność
GRI 102-2	Opis działalności organizacji, główne marki, produkty i/lub usługi	Nasza działalność
GRI 102-3	Lokalizacja siedziby głównej organizacji	Nasza działalność
GRI 102-4	Lokalizacja działalności operacyjnej	Nasza działalność
GRI 102-5	Forma własności i struktura prawna organizacji	Nasza działalność
GRI 102-6	Obsługiwane rynki	Nasza działalność
GRI 102-7	Skala działalności	Nasza działalność
GRI 102-8	Dane dotyczące pracowników oraz innych osób świadczących pracę na rzecz organizacji	Kreatywne miejsce pracy
GRI 102-9	Opis łańcucha dostaw	Współpraca z dostawcami Allegro
GRI 102-10	Znaczące zmiany w raportowanym okresie dotyczące rozmiaru, struktury, formy własności lub łańcucha wartości	Nasza działalność
GRI 102-11	Wyjaśnienie, czy i w jaki sposób organizacja stosuje zasadę ostrożności	Ekologia w Allegro
GRI 102-12	Zewnętrzne, przyjęte lub popierane przez organizację ekonomiczne, środowiskowe i społeczne deklaracje, zasady i inne inicjatywy	Nasze otoczenie
GRI 102-13	Członkostwo w stowarzyszeniach i organizacjach	Nasze otoczenie
Strategia		
GRI 102-14	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla	List zarządu
GRI 102-15	Opis kluczowych wpływów, szans i ryzyk	Strategia CSR
Etyka		
GRI 102-16	Wartości organizacji, kodeks etyki, zasady i normy zachowań	Reguły gry
Zarządzanie		
GRI 102-18	Struktura nadzorcza organizacji wraz z komisjami podlegającymi pod najwyższy organ nadzorczy	Nasza działalność
Zaangażowanie interesariuszy		
GRI 102-40	Lista grup interesariuszy zaangażowanych przez organizację raportującą	Nasze otoczenie
GRI 102-41	Pracownicy objęci umowami zbiorowymi	Kreatywne miejsce pracy

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Strona
GRI 102-42	Podstawy identyfikowania i selekcji interesariuszy zaangażowanych przez organizację	Nasze otoczenie
GRI 102-43	Podejście do zaangażowania interesariuszy włączając częstotliwość angażowania według typu i grupy interesariuszy	Nasze otoczenie
GRI 102-44	Kluczowe tematy i problemy poruszane przez interesariuszy oraz odpowiedź ze strony organizacji, również poprzez ich zaraportowanie	Nasze otoczenie
Raportowanie		
GRI 102-45	Ujęcie w raporcie jednostek gospodarczych ujmowanych w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym	Jak powstał raport?
GRI 102-46	Proces definiowania treści raportu	Jak powstał raport?
GRI 102-47	Zidentyfikowane istotne tematy	Nasze otoczenie
GRI 102-48	Wyjaśnienia dotyczące efektów jakichkolwiek korekt informacji zawartych w poprzednich raportach z podaniem powodów ich wprowadzenia oraz ich wpływu (np. fuzje, przejęcia, zmiana roku/okresu bazowego, charakteru działalności, metod pomiaru)	ND
GRI 102-49	Znaczące zmiany w stosunku do poprzedniego raportu dotyczące zakresu, zasięgu lub metod pomiaru zastosowanych w raporcie	ND
GRI 102-50	Okres raportowania	Jak powstał raport?
GRI 102-51	Data publikacji ostatniego raportu	Jak powstał raport?
GRI 102-52	Cykl raportowania	Jak powstał raport?
GRI 102-53	Dane kontaktowe	Podziękowanie
GRI 102-54	Wskazanie czy raport sporządzono zgodnie ze Standardem GRI w opcji Core lub Comprehensive	Jak powstał raport?
GRI 102-55	Indeks GRI	Tabela wskaźników GRI
GRI 102-56	Polityka i obecna praktyka w zakresie zewnętrznej weryfikacji raportu	Jak powstał raport?
Wskaźniki szczegółowe		
Tematy ekonomiczne		
ASPEKT RAPORTOWANIA: Pośredni wpływ ekonomiczny		
GRI 103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	Wpływ Ekonomiczny
GRI 103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy	Wpływ Ekonomiczny
GRI 103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	Wpływ Ekonomiczny
GRI 203-2	Znaczący pośredni wpływ ekonomiczny w tym skala tego wpływu	Wpływ Ekonomiczny

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Strona
Tematy środowiskowe		
ASPEKT RAPORTOWANIA: Dbłość o środowisko w działalności Allegro		
GRI 103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	Ekologia w Allegro
GRI 103-2	Podjęcie do zarządzania i jego elementy	Ekologia w Allegro
GRI 103-3	Ewaluacja podjęcia do zarządzania	Ekologia w Allegro
Energia		
GRI 302-1	Zużycie energii w organizacji	Ekologia w Allegro
Emisje		
GRI 305-1	Bezpośrednie emisje gazów cieplarnianych	Ekologia w Allegro
Odpady		
GRI 306-2	Całkowita waga odpadów według rodzaju odpadu oraz metody postępowania z odpadem (częściowo)	Ekologia w Allegro
Tematy społeczne		
ASPEKT RAPORTOWANIA: Warunki zatrudniania		
GRI 103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	Kreatywne miejsce pracy
GRI 103-2	Podjęcie do zarządzania i jego elementy	Kreatywne miejsce pracy
GRI 103-3	Ewaluacja podjęcia do zarządzania	Kreatywne miejsce pracy
GRI 401-1	Łączna liczba nowych pracowników zatrudnionych oraz łączna liczba odejść w okresie raportowania (wskaźnik raportowany częściowo)	Kreatywne miejsce pracy
GRI 406-1	Całkowita liczba przypadków dyskryminacji	Reguły gry
ASPEKT RAPORTOWANIA: Benefity dla pracowników		
GRI 103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	Kreatywne miejsce pracy
GRI 103-2	Podjęcie do zarządzania i jego elementy	Kreatywne miejsce pracy
GRI 103-3	Ewaluacja podjęcia do zarządzania	Kreatywne miejsce pracy
GRI 401-2	Świadczenia dodatkowe (benefity) zapewniane pracownikom pełnoetatowym	Kreatywne miejsce pracy
ASPEKT RAPORTOWANIA: Bezpieczeństwo i higiena pracy		
GRI 103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	Akcja zdrowie i bezpieczeństwo

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Strona
GRI 103-2	Podjęcie do zarządzania i jego elementy	Akcja zdrowie i bezpieczeństwo
GRI 103-3	Ewaluacja podjęcia do zarządzania	Akcja zdrowie i bezpieczeństwo
GRI 403-2	Rodzaj i wskaźnik urazów związanych z pracą	Akcja zdrowie i bezpieczeństwo
ASPEKT RAPORTOWANIA: Edukacja i szkolenia		
GRI 103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	Ciągły rozwój
GRI 103-2	Podjęcie do zarządzania i jego elementy	Ciągły rozwój
GRI 103-3	Ewaluacja podjęcia do zarządzania	Ciągły rozwój
GRI 404-1	Liczba dni szkoleniowych w roku przypadających na pracownika według struktury zatrudnienia (wskaźnik raportowany częściowo)	Ciągły rozwój
GRI 404-2	Programy rozwoju umiejętności menedżerskich i kształcenia ustawicznego	Ciągły rozwój
ASPEKT RAPORTOWANIA: Ocena pracownicza		
GRI 103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	Ciągły rozwój
GRI 103-2	Podjęcie do zarządzania i jego elementy	Ciągły rozwój
GRI 103-3	Ewaluacja podjęcia do zarządzania	Ciągły rozwój
GRI 404-3	Odsetek pracowników podlegających regularnym ocenom jakości pracy i przeglądowi rozwoju kariery zawodowej wg płci i struktury zatrudnienia	Ciągły rozwój
ASPEKT RAPORTOWANIA: Produkty i usługi		
GRI 103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	Nasza działalność
GRI 103-2	Podjęcie do zarządzania i jego elementy	Nasza działalność
GRI 103-3	Ewaluacja podjęcia do zarządzania	Nasza działalność
Wskaźnik własny	Wynik satysfakcji klientów	Satysfakcja
ASPEKT RAPORTOWANIA: Komunikacja marketingowa		
GRI 103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	Satysfakcja
GRI 103-2	Podjęcie do zarządzania i jego elementy	Satysfakcja
GRI 103-3	Ewaluacja podjęcia do zarządzania	Satysfakcja

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Strona
GRI 417-3	Całkowita liczba przypadków niezgodności z regulacjami i dobrowolnymi kodeksami regulującymi kwestie komunikacji marketingowej z uwzględnieniem reklamy, promocji i sponsoringu według rodzaju skutków	Satysfakcja
ASPEKT RAPORTOWANIA: Ochrona prywatności klienta		
GRI 103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	Bezpieczeństwo Klientów
GRI 103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy	Bezpieczeństwo Klientów
GRI 103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	Bezpieczeństwo Klientów
GRI 418-1	Całkowita liczba uzasadnionych skarg dotyczących naruszenia prywatności klientów oraz utraty danych	Bezpieczeństwo Klientów
ASPEKT RAPORTOWANIA: Ocena dostawców pod kątem zapewnianych warunków pracy		
GRI 103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	Współpraca z dostawcami Allegro
GRI 103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy	Współpraca z dostawcami Allegro
GRI 103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	Współpraca z dostawcami Allegro
GRI 414-1	Liczba nowych dostawców, którzy zostali dobrani pod kątem spełnienia kryteriów warunków pracy, społecznych oraz przestrzegania praw człowieka (wskaźnik raportowany częściowo)	Współpraca z dostawcami Allegro
Programy zaangażowania społecznego		
GRI 413-1	Procent zakładów z wdrożonymi programami zaangażowania lokalnej społeczności, ocenami oddziaływania i programami rozwoju	Edukacja technologiczna Działania charytatywne Fundacja Allegro All For Planet

PODZIĘKOWANIE

Tegoroczny „Raport CSR Allegro” powstał dzięki współpracy i zaangażowaniu kilkudziesięciu osób z całej firmy, które dostarczyły nam rzetelnych danych oraz ciekawych informacji o Allegro. Bez ich pomocy nie bylibyśmy w stanie opracować raportu. Wszystkim naszym koleżankom i kolegom, którzy poświęcili swój czas i udostępnili swój wizerunek na potrzeby publikacji, a także tym, którzy angażowali się w działania opisywane w niniejszym raporcie, chcemy wyrazić naszą ogromną wdzięczność. Dziękujemy za wsparcie firmom CSR Info oraz ArtGroup. Ogromne wyrazy uznania i gratulacje należą się naszej koleżance Paulinie Kazimierskiej, która odważnie i energicznie zgłębiając tajniki raportowania niefinansowego, podjęła się po raz pierwszy samodzielnej koordynacji prac nad niniejszym raportem.

Paweł Klimiuk - **Corporate Communication Director**
pawel.klimiuk@allegrogroup.com
+48 664 412 000

Krzysztof Śpiewek - **CSR Manager**
krzysztof.spiewek@allegrogroup.com
+48 791 961 777



Mamy nadzieję, że czytając nasz raport, uśmiechnęliście się chociaż raz!



Allegro.pl Sp. z o.o.

ul. Grunwaldzka 182, 60-166 Poznań

kontakt e-mail: prasa@allegro.pl

<https://raportcsr.allegro.pl>