



ALIOR
BANK

Raport

Alior Pay



Pierwsza w sektorze polskiej bankowości usługa odroczenia, a następnie rozkładania na raty płatności dokonanych w sklepach internetowych i stacjonarnych, wypłat z bankomatów, a także przelewów z konta, np. płatności za prąd czy telefon.

Podsumowanie pierwszego kwartału funkcjonowania usługi wprowadzonej przez Alior Bank.

Warszawa, marzec 2023 r.

Przyszłość należy do płatności odroczonej

Płatność odroczonej (ang. *deferred payment*) to coraz popularniejsza forma płacenia za zakupy. Umożliwia nabycie towaru lub usługi bez natychmiastowego ponoszenia kosztów. Dodatkową zaletą płatności odroczonej jest to, że klient zyskuje odpowiedni czas na sprawdzenie nowego produktu. Kupujący nie musi od razu płacić za produkt, co do którego nie ma jeszcze pewności, czy na pewno z niego skorzysta. Obowiązek płatności pojawia się dopiero po określonym czasie, w zależności od wybranych warunków odroczenia. Dodatkowo klientowi oferowana jest możliwość skorzystania z wygodnego rozłożenia płatności na raty. Dzięki usłudze płatności odroczonej zakupy stają się wygodniejsze, szybsze i przyjemniejsze.

Płatności odroczone oferują fintechy, platformy e-commerce, przedsiębiorstwa pożyczkowe i banki. Z badań firmy konsultingowej A.T. Kearney z 2021 r. wynika, że z płatności odroczonej w sklepach internetowych skorzystała już połowa Europejczyków. Na pierwszym miejscu rankingu byli polscy konsumenci z wynikiem 62 proc. Szacuje się, że wartość transakcji płatności odroczonej w 2022 r. wyniosła 214 mld dolarów, co oznacza wzrost o 78 proc. w stosunku do 2021 r.

Po pierwszym kwartale Alior Pay w Alior Banku

20 grudnia 2022 r. pierwsza grupa klientów Alior Banku otrzymała dostęp do usługi Alior Pay. Jest to pierwsza w polskim sektorze bankowym usługa pozwalająca na odroczenie już wykonanych transakcji, a następnie – na życzenie klienta – rozłożenie płatności na raty. Jednym z najważniejszych czynników, który daje Alior Pay przewagę konkurencyjną, jest fakt, że usługa wychodzi poza standardowy obszar dotychczas zarezerwowany dla płatności odroczonej – czyli poza płatności za zakupy w sklepach internetowych (e-commerce).

Dzięki Alior Pay można odaczać płatności bezgotówkowe, np. kartą lub BLIKIEM, wykonane w sklepach stacjonarnych, a także opłaty stałe, np. przelewy za prąd, gaz czy telefon oraz wypłaty gotówki z bankomatów.

Zawarcie umowy o limit kredytowy Alior Pay i uruchomienie usługi jest bardzo proste, odbywa się przez Alior Mobile. W aplikacji klient otrzymuje zaproszenie do skorzystania z Alior Pay. Formalności związane z uzupełnieniem wniosku trwają zaledwie kilka minut. Pierwsza transakcja może być odroczonej już w momencie zawarcia umowy, tzn. kwota w wysokości równej wykonanej transakcji zostaje zaksięgowana jako uznanie na koncie odbiorcy. Od tego momentu klient otrzymuje pełny dostęp do listy transakcji wykonanych do 30 dni wcześniej. Te również może odroczyć w ramach przyznanego limitu.

Klienci korzystający z usługi Alior Pay mogą odaczać na 30 dni za darmo dowolną liczbę transakcji wykonanych na koncie osobistym. Maksymalna, łączna kwota kredytu to 3 tys. zł. Spłata transakcji odroczonej następuje automatycznie, poprzez pobranie odroczonej kwoty z konta osobistego po upływie 30 dni. Jeżeli 31. dnia na koncie osobistym zabraknie środków na spłatę, to 32. dnia transakcja automatycznie zostanie rozłożona na 11 rat. Opcja rozratowania wiąże się z dodatkowymi kosztami.

20 marca 2023 r. minął pierwszy kwartał, w którym klienci korzystali z Alior Pay. Warto więc pokusić się o pierwsze podsumowanie i wnioski. Szczególnie, że usługa cieszy się dużym zainteresowaniem i sukcesywnie jest udostępniana kolejnym grupom klientów.

Analizując statystyki, warto pamiętać, że w dłuższej perspektywie czasowej będą one jeszcze bardziej satysfakcjonujące. Na potrzeby tego raportu wytypowano losowo wybraną grupę klientów, którzy uruchomili usługę w przeciągu kwartału. Część z nich nie miała więc jeszcze możliwości, by w pełni sprawdzić korzyści, jakie daje Alior Pay.



Grzegorz Olszewski
Prezes Zarządu Alior Banku

Alior Bank jest uniwersalną instytucją finansową, najlepiej podsumowuje to hasło naszej nowej strategii: „Bank na co dzień, Bank na przyszłość”.

Jesteśmy bardzo dumni z pozycji lidera finansowania zakupów. Dzięki usłudze Alior Pay, która została bardzo dobrze przyjęta przez klientów, podnosimy poprzeczkę. Alior Pay jest pierwszym krokiem do wdrożenia nowoczesnego procesu zakupowego. Docelowo planujemy zbudować wokół niego cały ekosystem oparty na usługach płatności odroczonej, który będzie wspierać klientów w codziennych zakupach.

W naszej nowej strategii bardzo mocno podkreślamy budowanie cyfrowej głównej relacji z klientem. Pod koniec 2022 r. przekroczyliśmy granicę miliona użytkowników Alior Mobile. Zamierzamy dalej rozwijać się w tym segmencie, głównie z wykorzystaniem hiperpersonalizacji i omnikanalowości. Wykorzystamy je w procesie lepszego dopasowywania produktów i doświadczeń w bankowaniu. Podążając w tym kierunku, aplikacja mobilna zyska również nową odsłonę.

Będą ją wyróżniać przyjazne procesy samoobsługowe, indywidualizacja kontaktu z klientem w czasie rzeczywistym oraz rozwój eTożsamości. Kanały komunikacji efektywnie połączymy z kanałami sprzedaży, dzięki czemu stanie się ona przyjazna i atrakcyjna dla różnych grup klientów. Szerzej otwieramy się także na takie grupy jak dzieci i seniorzy.

W tworzeniu nowych rozwiązań przykładamy wielką wagę do bezpieczeństwa. Dlatego w strategii „Bank na co dzień, Bank na przyszłość” planujemy tworzenie aplikacji mobilnych o zindywidualizowanych rozwiązaniach – tak, aby były one dopasowane do oczekiwań różnych grup społecznych, łatwe w obsłudze i bezpieczne w bankowaniu.

Mamy dużą przewagę technologiczną, którą sprawnie wykorzystujemy. Dzięki nowatorskiemu podejściu i umiejętności szybkiego reagowania na otoczenie, zaufało nam już ponad 4 mln klientów, z którymi wspólnie tworzymy nowoczesną bankowość. Jestem przekonany, że Alior Pay pozwoli Alior Bankowi umocnić pozycję cyfrowego eksperta i lidera.

Alior Pay pozwoli Alior Bankowi umocnić pozycję cyfrowego eksperta i lidera.



Rafał Litwińczuk
Wiceprezes Zarządu Alior Banku
odpowiedzialny za obszar Klienta Indywidualnego

Wdrożenie usługi Alior Pay jest dla banku pierwszym krokiem wejścia na rynek płatności odroczonej i początkiem budowania nie tylko nowego ekosystemu, ale także nowych standardów w bankowości. Nasze nowe rozwiązanie to jeden z fundamentów strategii „Bank na co dzień, Bank na przyszłość”, a jednocześnie następny krok w tworzeniu zróżnicowanego portfolio usług Alior Banku. Najważniejsze jednak, że Alior Pay jest nowym udogodnieniem dla klientów, który ułatwia zarządzanie finansami.

Decyzja o wejściu w sektor płatności odroczonej była podjęta solidnym zapleczem rozwiązań technologicznych, z jakich jest znany Alior Bank. Warto wspomnieć o dwóch nowych projektach z 2022 r. We współpracy z firmą Komputronik zaproponowaliśmy klientom wynajęcie dowolnego sprzętu elektronicznego. Przewidujemy, że w najbliższych latach zainteresowanie najemem konsumenckim będzie intensywnie rosło. Sukcesywnie rozwijamy również usługę Moje rachunki dostępną w aplikacji mobilnej. Pozwala ona na agregację wszystkich faktur w jednym miejscu i opłacenie ich za pomocą jednego kliknięcia. Klient otrzymuje na telefon powiadomienia o pojawieniu się nowych dokumentów oraz przypomnienia o zbliżających się terminach płatności. W tym roku wprowadzimy

także Pensję na życzenie. To usługa, dzięki której klient będzie mógł samodzielnie zdecydować o uruchomieniu równowartości miesięcznego uposażenia przed terminem jego wypłaty przez pracodawcę.

Aplikacja Alior Mobile ma być głównym narzędziem do codziennego bankowania, dlatego zyska nową odsłonę. Skupimy się przede wszystkim na przyjaznych procesach samoobsługowych, indywidualizacji kontaktu z klientem w czasie rzeczywistym oraz rozwoju systemów gwarantujących bezpieczeństwo korzystania z bankowości mobilnej. Zarówno język, jak i forma graficzna zostaną dostosowane do przyzwyczajzeń i wymagań różnych grup klientów.

Na rynku płatności odroczonej jesteśmy dopiero od kwartału, ale już możemy stwierdzić, że mamy bardzo duże pole do rozwoju. Zarówno usługa takich płatności, jak i najem konsumencki to obowiązkowe elementy nowoczesnej bankowości, którą konsekwentnie rozwijamy już od niemal 15 lat. Usługa Alior Pay to dla Alior Banku kolejny kamień milowy, który umożliwi budowanie nowego modelu relacji między bankiem a klientem.

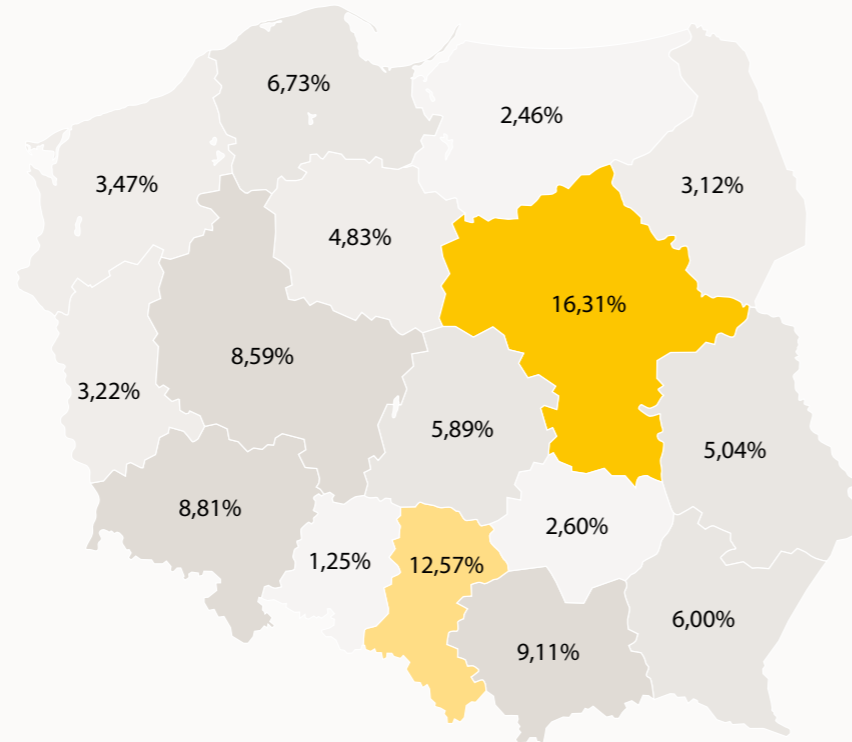
Alior Pay umożliwi budowanie nowego modelu relacji między bankiem a klientem.

Dane demograficzne klientów Alior Pay



Gdzie mieszkają klienci, którzy uruchomili Alior Pay?

- Najwięcej klientów, którzy uruchomili Alior Pay, zamieszkuje województwo mazowieckie. Stanowią oni 16,31% wszystkich użytkowników. Na drugim miejscu (z wynikiem 12,57%) uplasowało się województwo śląskie. Najmniejsze zainteresowanie usługą wykazują klienci z województwa opolskiego. Stanowią oni zaledwie 1,25% wszystkich użytkowników.



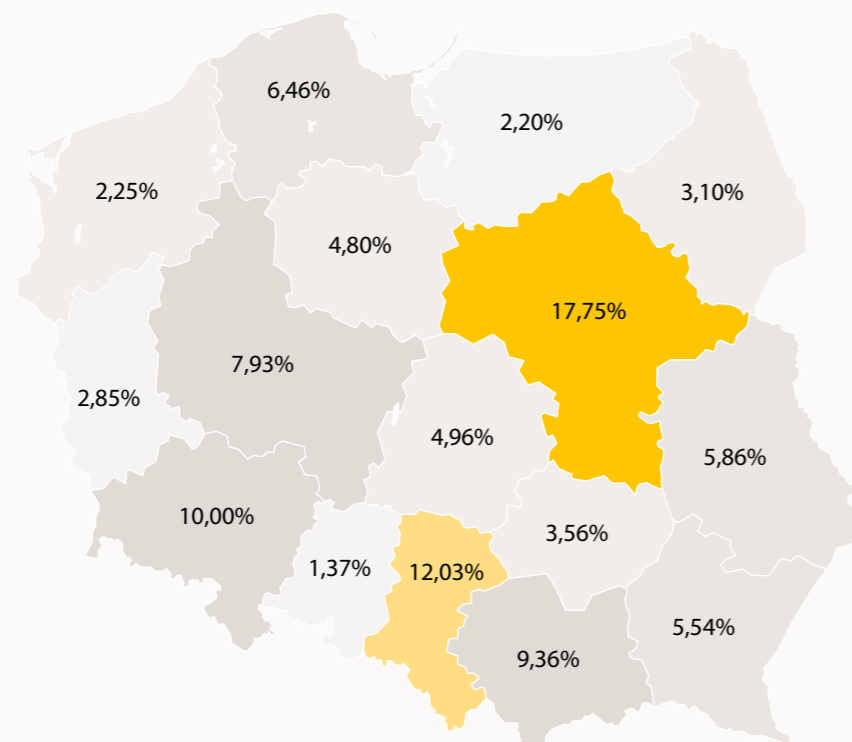
Legenda:

- Od 15-100%
- Od 11-14,99%
- Od 8-10,99%
- Od 5-7,99%
- Od 3-4,99%
- Od 0-2,99%



Gdzie mieszkają klienci, którzy skorzystali z usługi Alior Pay?

- Klienci najchętniej aktywnie korzystają z Alior Pay w województwie mazowieckim. Ich odsetek stanowi prawie 18% całości. Następne w kolejności jest województwo śląskie, gdzie odsetek użytkowników stanowi 12,03%. Najmniej klientów płacących za pomocą Alior Pay zamieszkuje województwo opolskie, stanowią 1,37% wszystkich użytkowników.



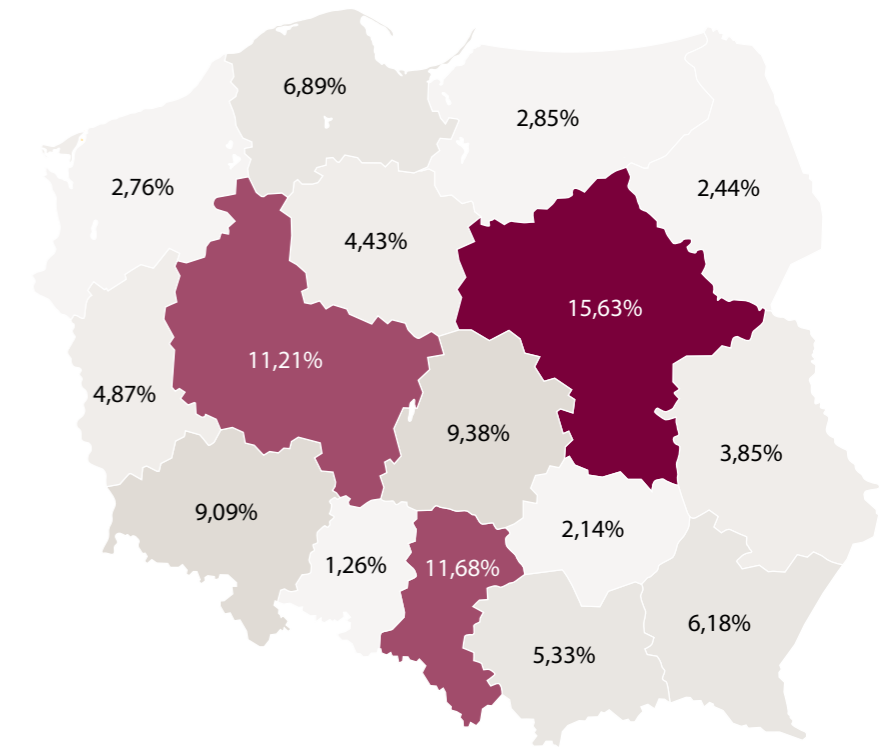
Legenda:

- Od 15-100%
- Od 11-14,99%
- Od 7-10,99%
- Od 5-6,99%
- Od 3-4,99%
- Od 0-2,99%



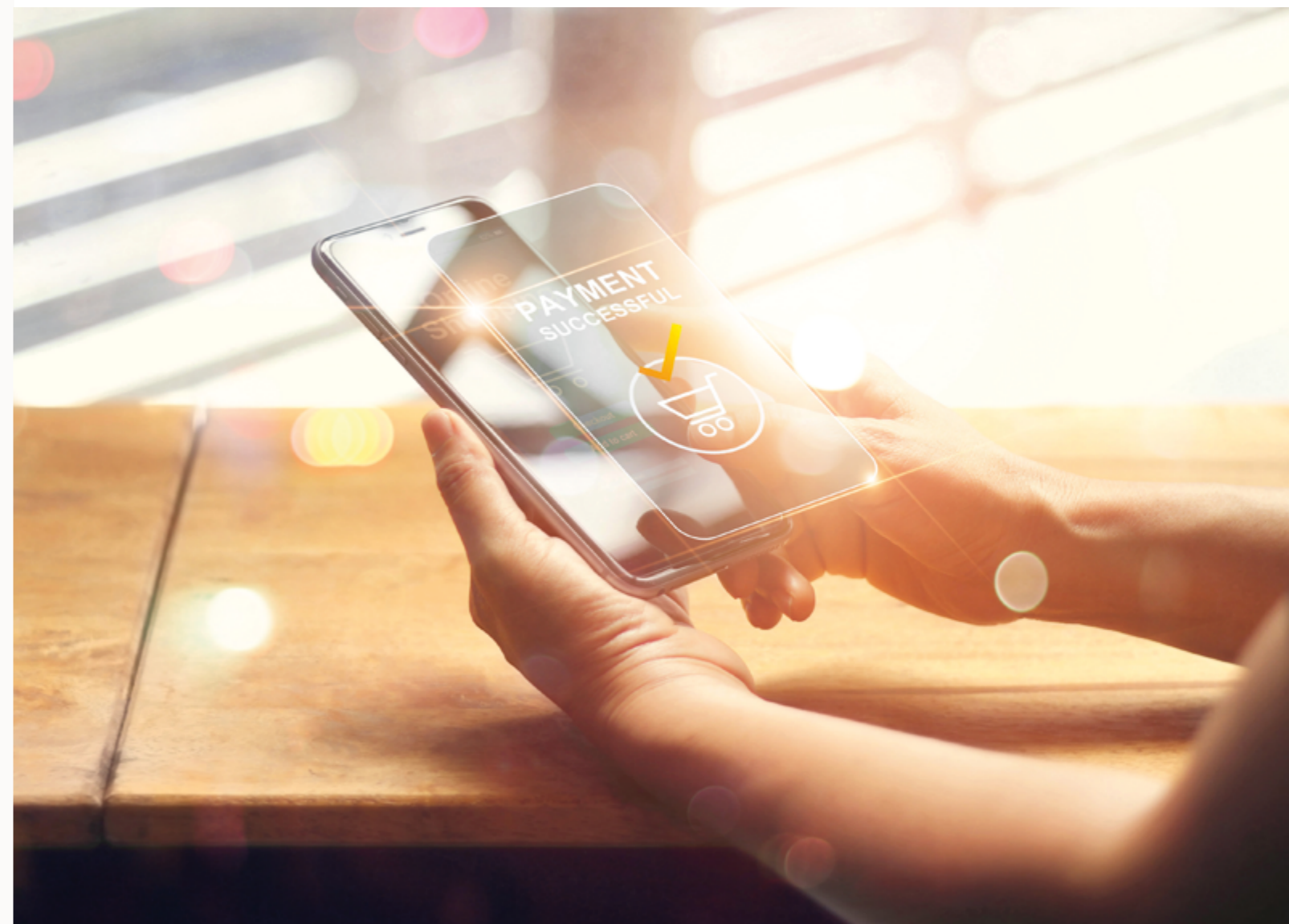
Gdzie mieszkają klienci, którzy odroczyli płatności w ramach Alior Pay?

- Płatności najczęściej są odraczane przez klientów zamieszkujących województwa: mazowieckie (15,63%), śląskie (11,68%) i wielkopolskie (11,21%). Najmniejsze zainteresowanie odraczaniem płatności da się zauważyć wśród mieszkańców województwa opolskiego. Zaledwie 1,26% klientów decyduje się na to rozwiązanie.

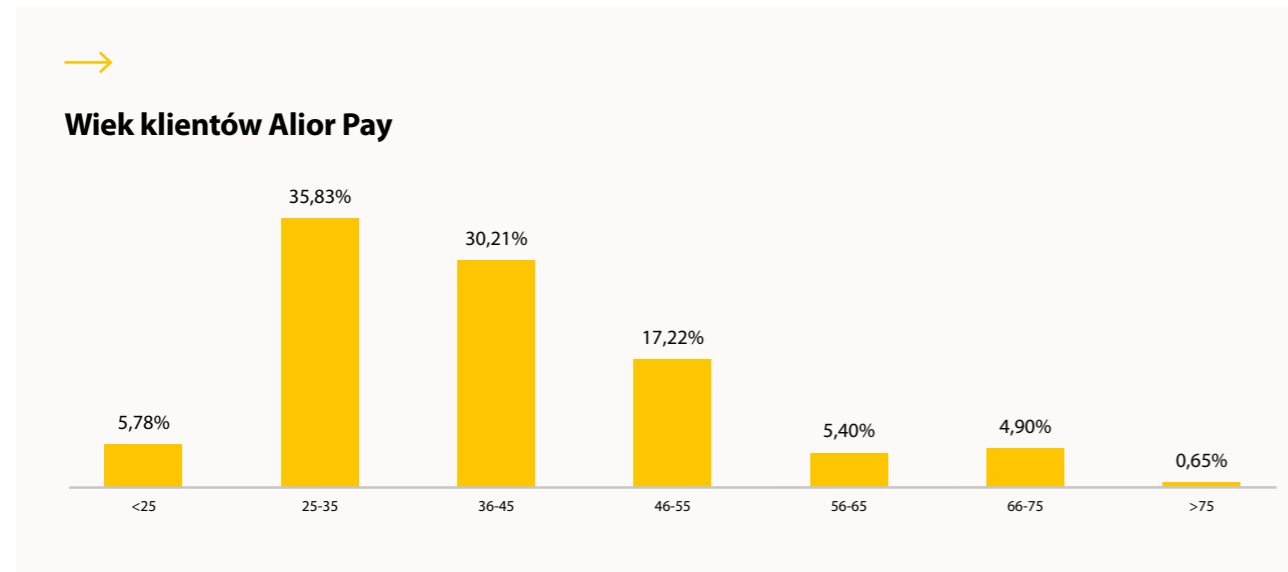


Legenda:

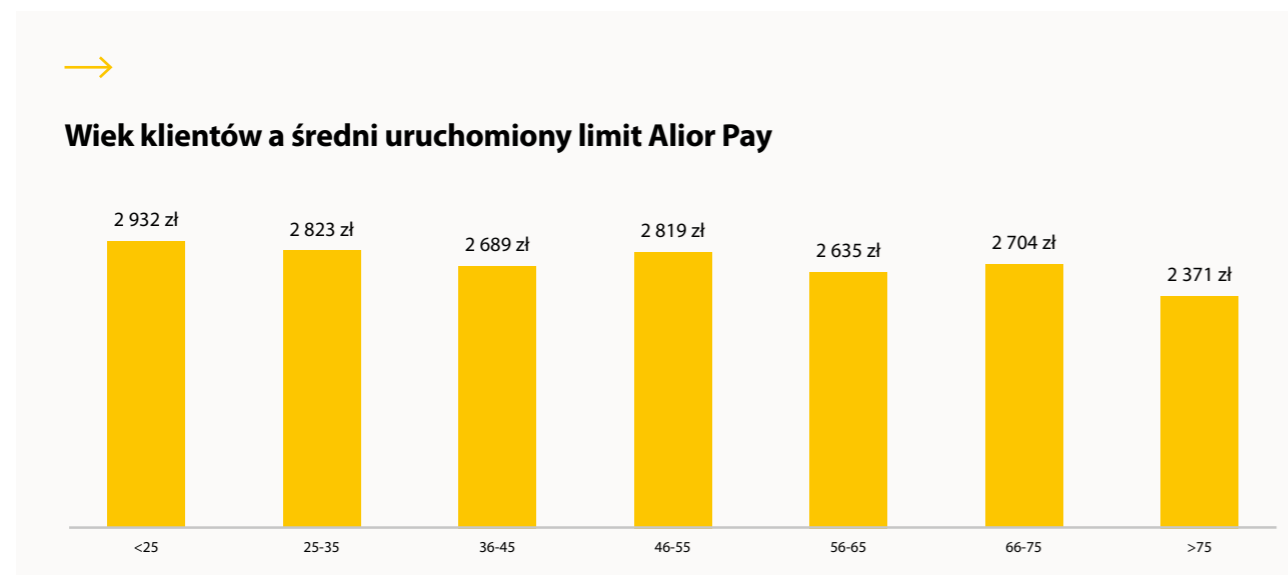
- Od 15-100%
- Od 11-14,99%
- Od 8-10,99%
- Od 5-7,99%
- Od 3-4,99%
- Od 0-2,99%



Dane demograficzne klientów a zainteresowanie usługą Alior Pay



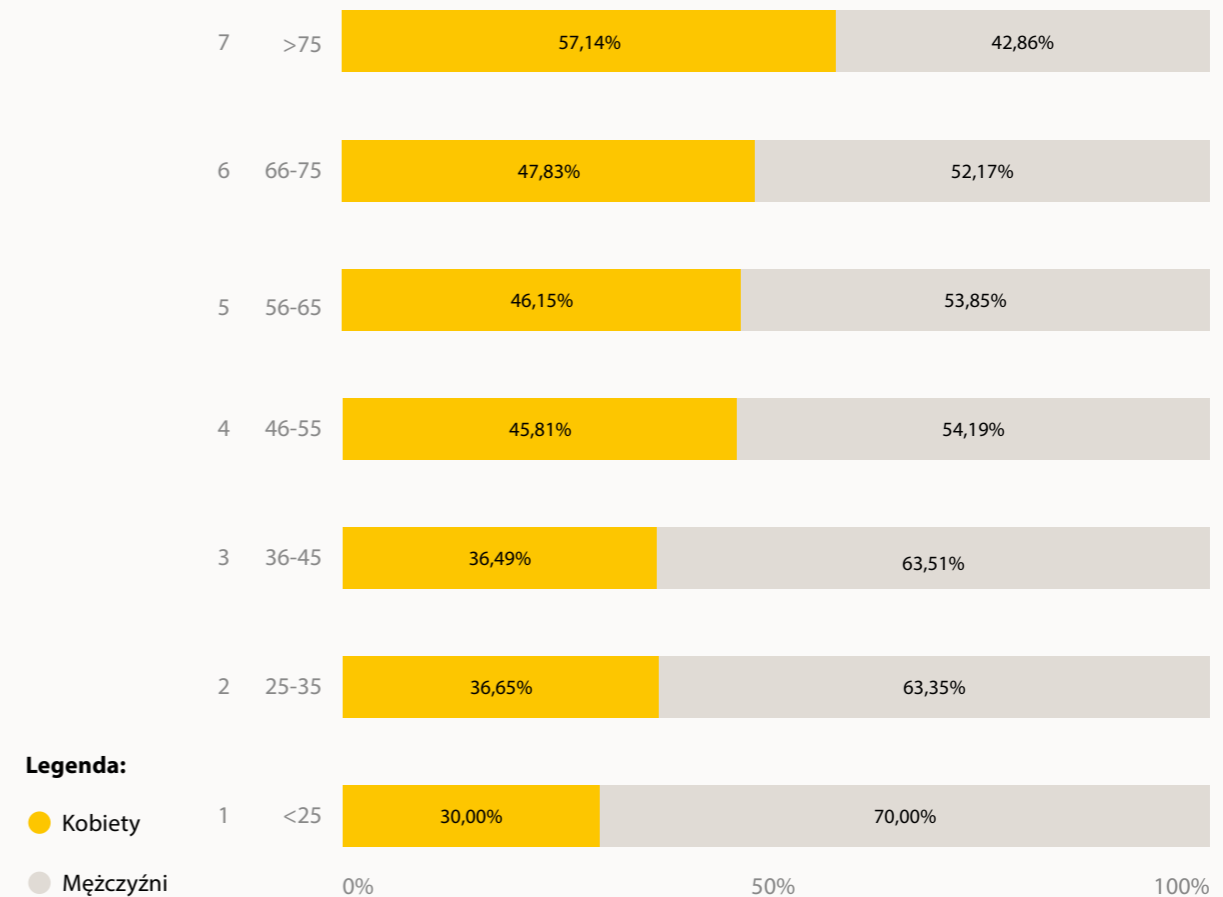
- Prawie 36% klientów stanowią osoby w wieku 25-35 lat. Usługa cieszy się również dużym zainteresowaniem wśród klientów w przedziale 36-45 lat, stanowiących ponad 30% użytkowników. Najmniejszą część klientów stanowią osoby powyżej 75. roku życia – mniej niż 1% ogółu.



- Maksymalny dostępny limit w ramach rachunku Alior Pay to 3000 zł. Największe różnice w średnim uruchomionym limicie zauważamy między najmłodszymi a najstarszymi klientami. O niemal całą kwotę wnioskuje najczęściej najmłodszy klient, ze średnią 2932 zł. Jest to niemal 98% maksymalnego dostępnego limitu. Najmniejszy średni wynik odnotowaliśmy wśród klientów powyżej 75. roku życia, gdzie wolumen 2371 zł stanowi 79% maksymalnej kwoty limitu Alior Pay.



Zainteresowanie Alior Pay a wiek i płeć klientów



- Zdecydowaną większość klientów Alior Pay stanowią mężczyźni. Usługa jest najbardziej popularna wśród panów poniżej 25. roku życia, a najmniejszą popularnością cieszy się wśród kobiet w tym samym przedziale wiekowym. Wraz z wiekiem zainteresowanie mężczyzn nieznacznie spada, a kobiet – rośnie.

Mężczyzna – 39 lat
Kobieta – 42 lata
 Średni wiek klienta Alior Pay

77 lat
 Najstarszy klient Alior Pay

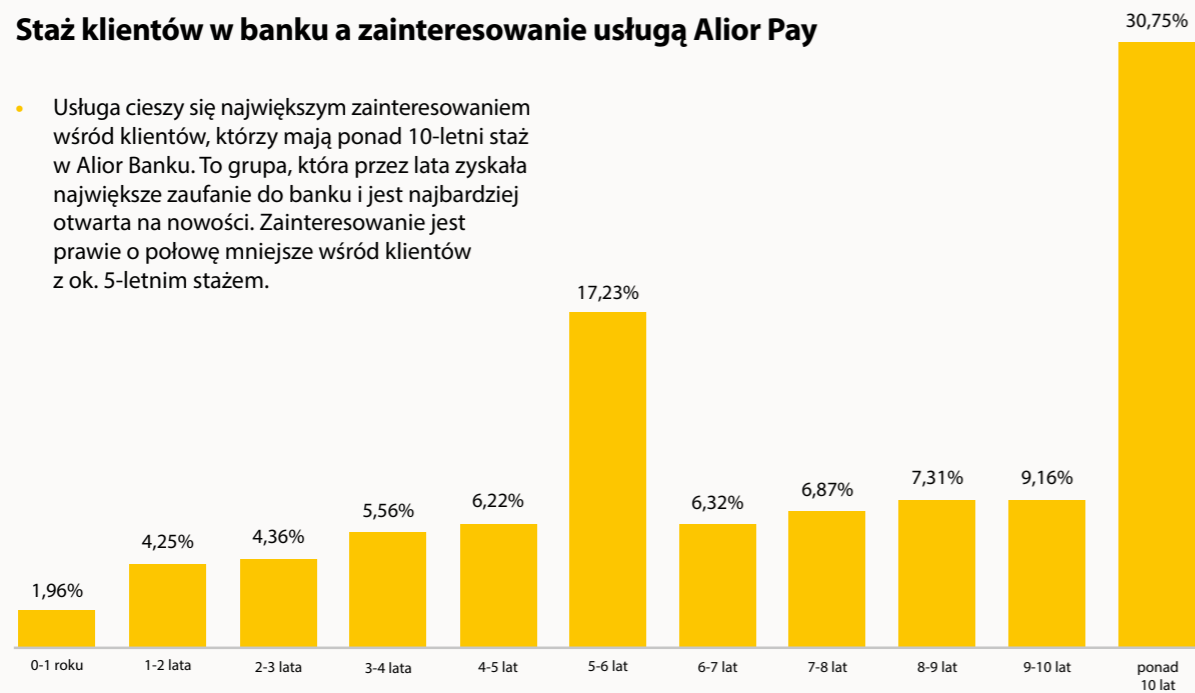
61%
 klientów Alior Pay to mężczyźni

Wcześniejszy kontakt klientów z Alior Bankiem a zainteresowanie usługą Alior Pay



Staż klientów w banku a zainteresowanie usługą Alior Pay

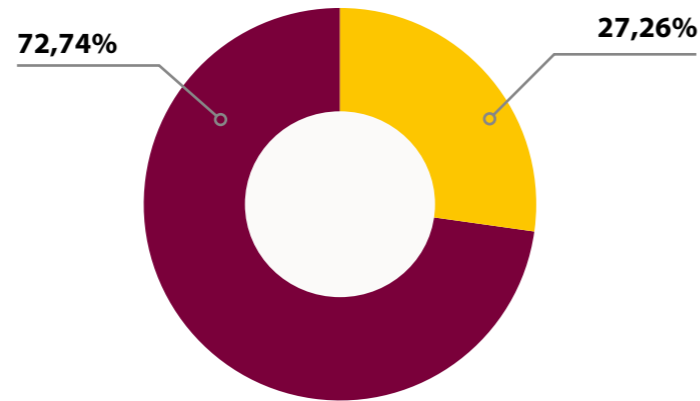
- Usługa cieszy się największym zainteresowaniem wśród klientów, którzy mają ponad 10-letni staż w Alior Banku. To grupa, która przez lata zyskała największe zaufanie do banku i jest najbardziej otwarta na nowości. Zainteresowanie jest prawie o połowę mniejsze wśród klientów z ok. 5-letnim stażem.



Zainteresowanie Alior Pay a już posiadane kredyty

Legenda:

- Bez produktu kredytowego
- Z produktem kredytowym



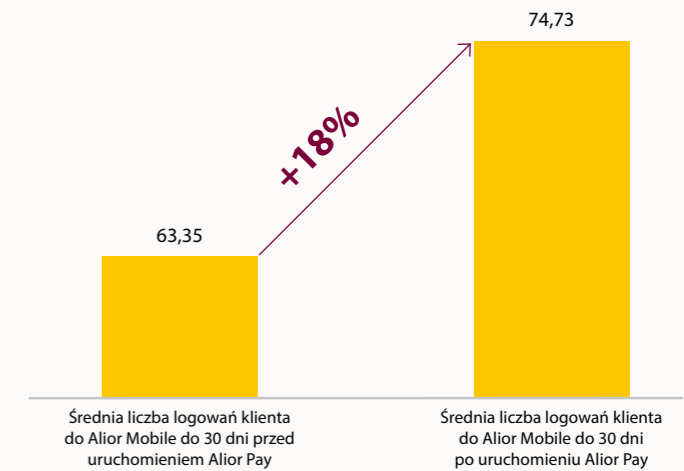
- Ponad 70% użytkowników Alior Pay stanowią klienci, którzy posiadają już inny produkt kredytowy w Alior Banku.

Chęć testowania nowych usług płatności odroczonej może zatem świadczyć o rosnącym zaufaniu do banku.



Zaintersowanie użytkowników Alior Pay korzystaniem z aplikacji mobilnej

- Usługa Alior Pay skłania klientów do częstszego korzystania z bankowości mobilnej. Średnia liczba logowań klientów do Alior Mobile na 30 dni przed uruchomieniem Alior Pay wynosi 63. Wraz z uruchomieniem usługi liczba logowań do aplikacji mobilnej wzrasta o 18%.



7,9 lat

Średni staż klienta Alior Pay w Alior Banku



1,3 miesiąca

Najniższy staż klienta Alior Pay w Alior Banku

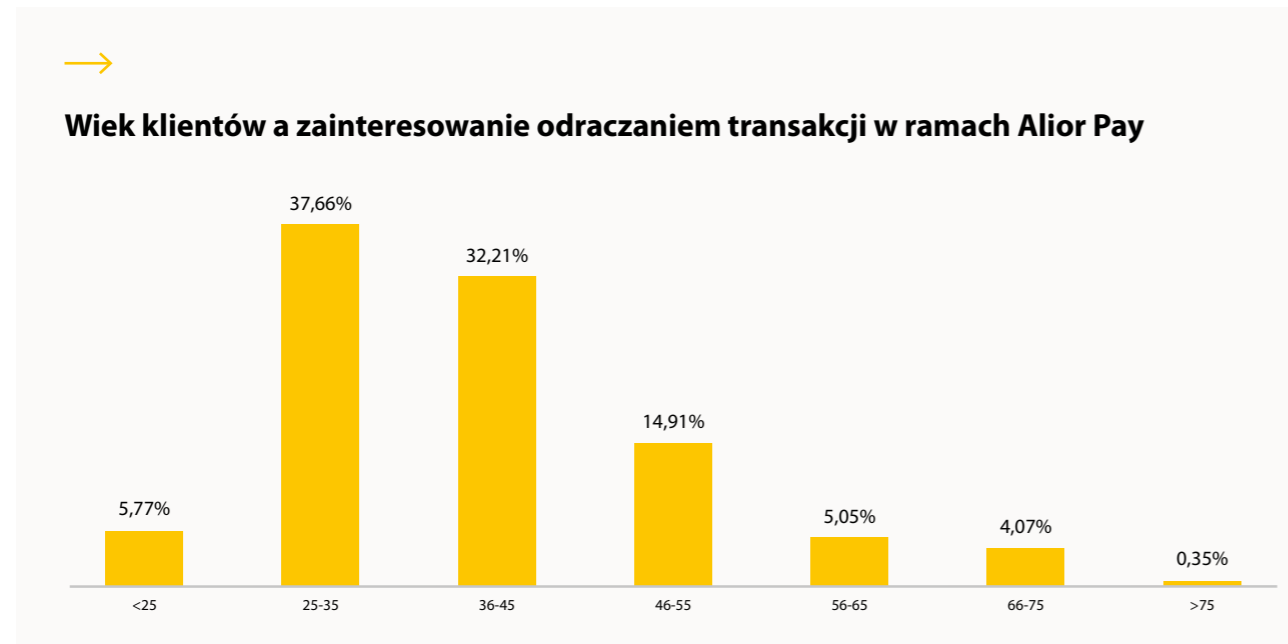


14 lat i 4 miesiące

Najwyższy staż klienta Alior Pay w Alior Banku



Wiek klientów a chęć do odroczenia transakcji w ramach usługi Alior Pay



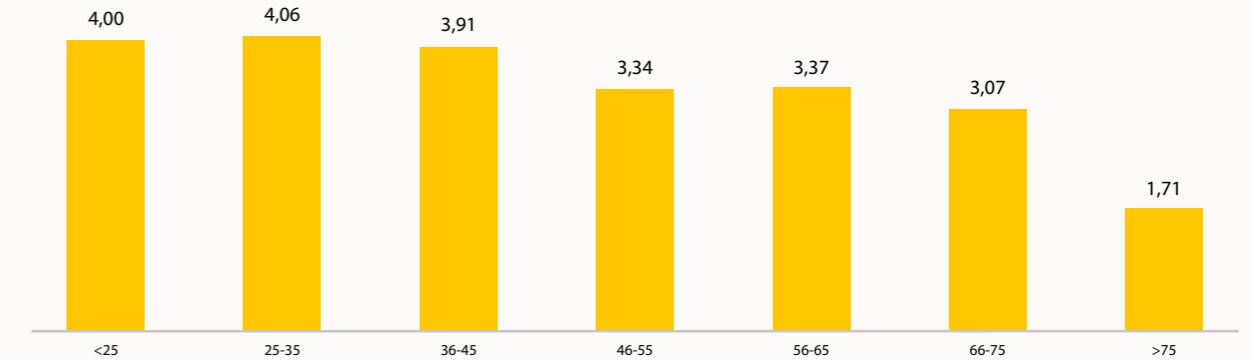
- Największe zainteresowanie odroczeniem płatnościami można zauważyć wśród klientów w wieku 25-35 lat. Stanowią oni niemal 38% ogółu. Na drugim miejscu, ze wskaźnikiem zainteresowania na poziomie 32%, plasuje się grupa wiekowa 36-45 lat. Najmniej zainteresowanie usługą są osoby powyżej 75. roku życia.



- Ponad 42% klientów Alior Pay decyduje się na odroczenie przelewów zewnętrznych. Płatności w e-commerce stanowią prawie 18% ogółu transakcji, a zaraz za nimi są wypłaty gotówkowe – z wynikiem niemal 16%. Do ponad 13% płatności dochodzi w sklepach stacjonarnych (płatności w terminalach POS). Podobnym zainteresowaniem (na poziomie ponad 5%) cieszą się płatności BLIKIEM (przelewy P2P) i przelewy wewnętrzne. Opłaty urzędowe i zlecenia stałe nie cieszą się zainteresowaniem użytkowników usługi (stanowią zaledwie 0,24% wszystkich przelewów).



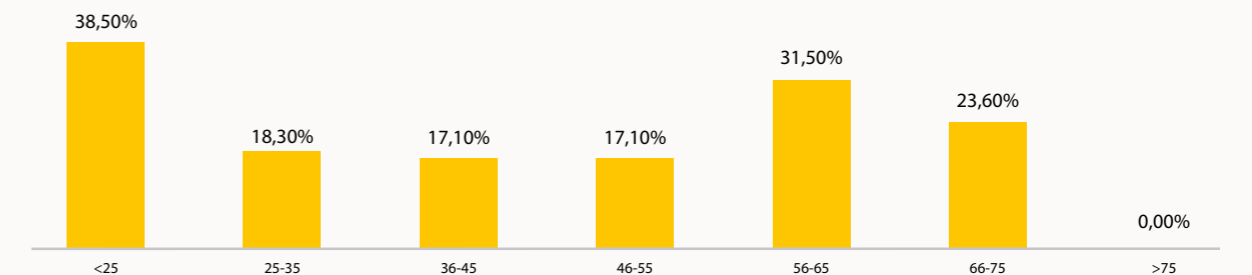
Średnia liczba transakcji odroczonej w ciągu kwartału a wiek klienta



- Na odroczenie transakcji najchętniej decydują się klienci do 45. roku życia. Osoby w przedziale wiekowym 25-45 odrocza ok. 4 transakcji w ramach swojego limitu. Klienci w wieku 46-75 lat decydują się na odroczenie ok. 3 transakcji, a klienci powyżej 75. roku życia odrocza zaledwie 1 lub 2 transakcje.

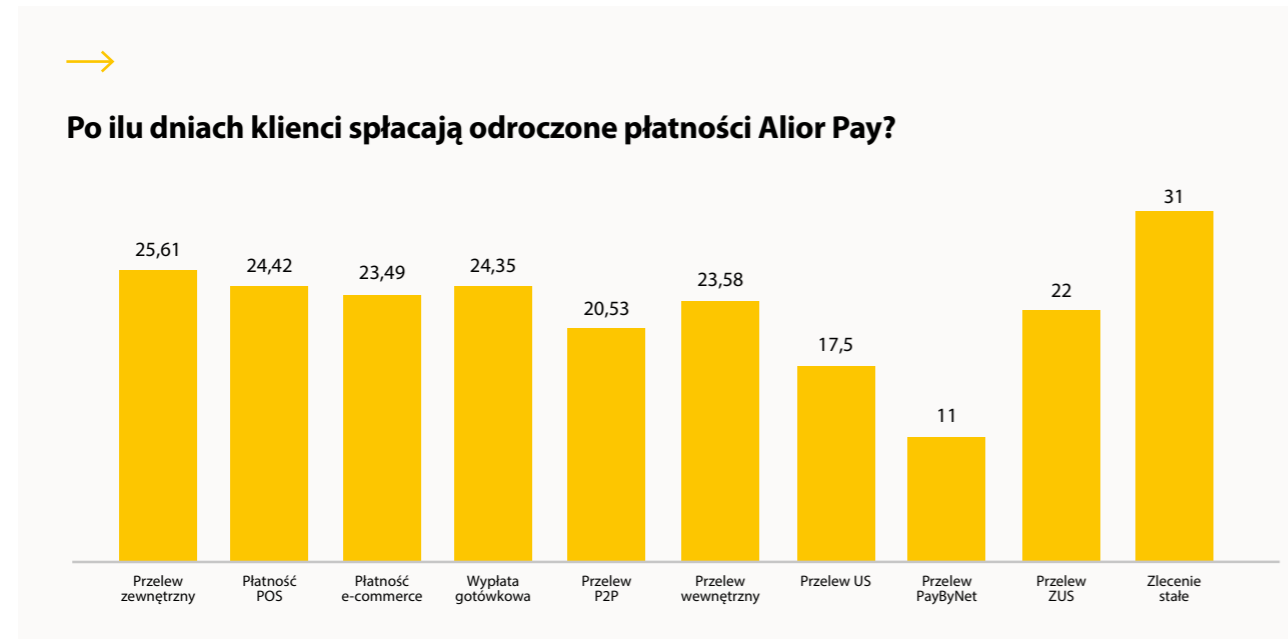


Udział transakcji rozkładanych na raty przez poszczególne grupy wiekowe

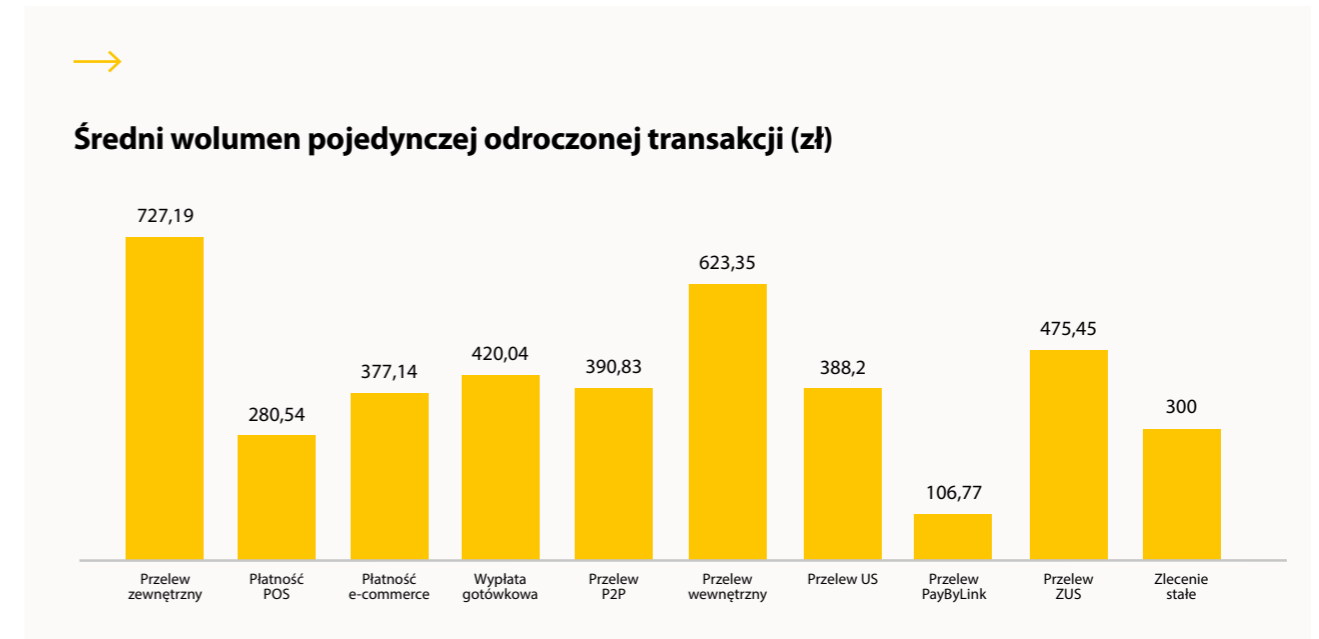


- Możliwość rozkładania płatności na raty jest najbardziej atrakcyjna dla klientów w wieku poniżej 25. roku życia. Ta grupa klientów decyduje się na spłatę ratalną prawie 40% dokonanych transakcji. Ponad 31% płatności chce spłacać ratalnie grupa klientów w wieku 56-65 lat. Rozwiązanie nie jest wykorzystywane przez osoby powyżej 75. roku życia.

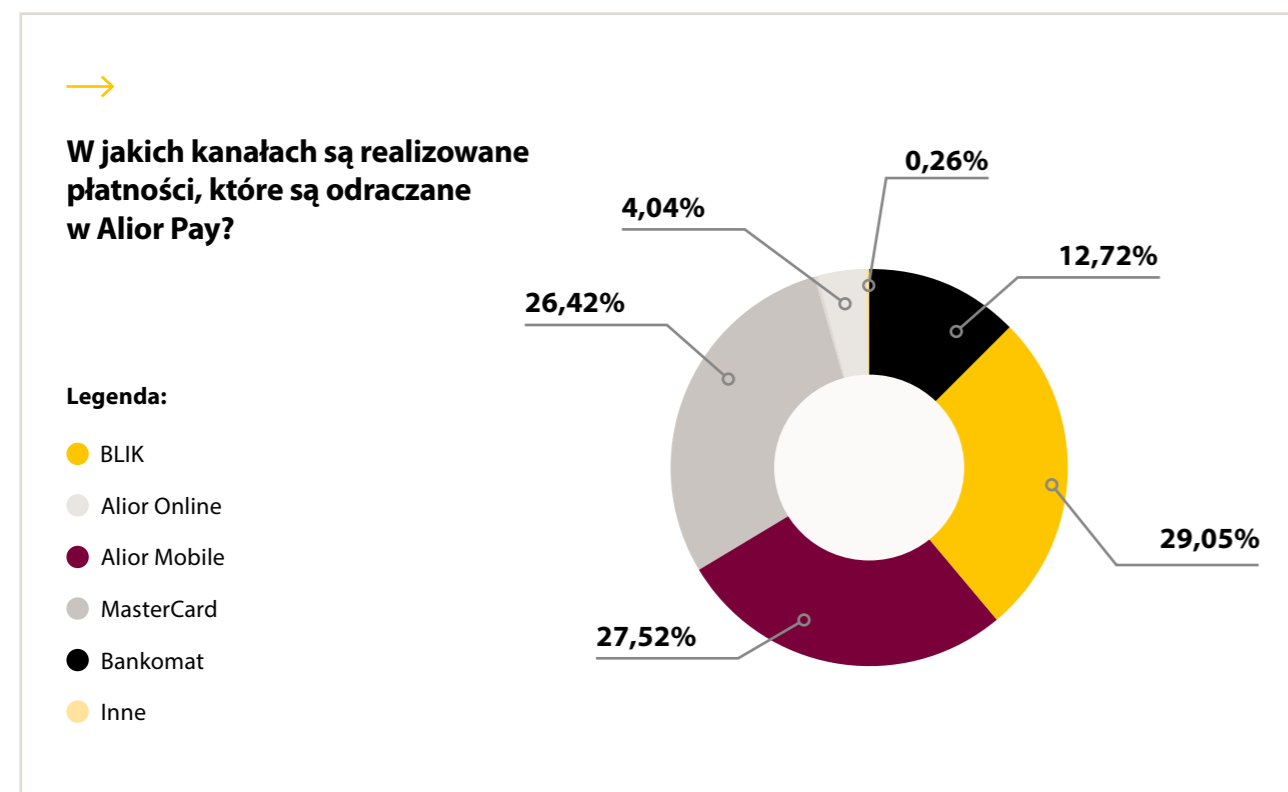
<p>37</p> <p>Największa liczba transakcji odroczonej na jednym rachunku</p>	<p>8 803,54 zł</p> <p>Największy wolumen uruchomionych odroczeń na jednym rachunku</p>	<p>5,12%</p> <p>rachunków ma wykorzystaną całą kwotę dostępnego limitu</p>	<p>20,82%</p> <p>rachunków ma wolną całą kwotę dostępnego limitu</p>
--	---	---	---



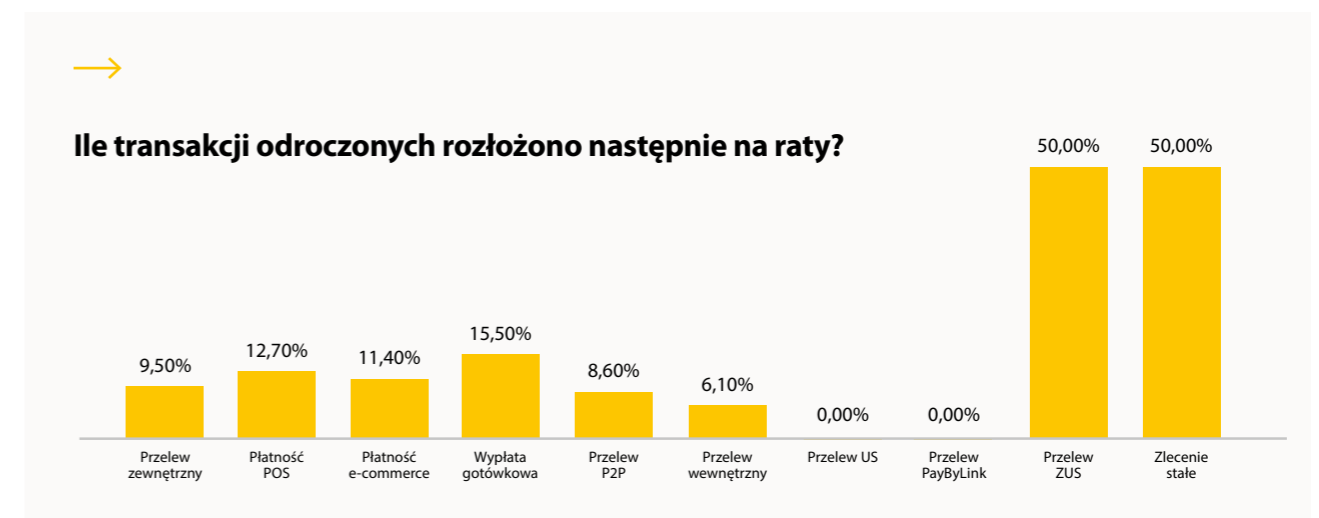
- Najdłuższe odroczenia płatności da się zauważyć w przypadku zleceń stałych, jest to nawet 31 dni. Klienci na około 20-26 dni odznaczają również przelewy zewnętrzne, wewnętrzne, BLIKIEM (P2P), płatności w sklepach stacjonarnych (POS), e-commerce oraz wypłaty gotówkowe. Najkrótszy czas odroczenia notuje się w przypadku przelewów natychmiastowych (PayByLink). Jest to 11 dni.



- Najwyższe średnie wartości pieniężne odroczonej transakcji to ponad 720 zł w ramach przelewu zewnętrznego. Wysokość odroczonej transakcji w obszarze przelewów wewnętrznych to średnio ponad 620 zł, a przelewów ZUS – ponad 470 zł. Najniższe kwoty odracanych płatności to przelewy typu PayByLink – średnio niewiele ponad 100 zł.



- Klienci najchętniej odracają transakcje wykonywane za pomocą BLIKA, jest to prawie 30% wszystkich odroczonej płatności w ramach Alior Pay. Ponad 27% odroczonej transakcji to operacje w bankomatach, a ponad 26% – płatności kartą Mastercard. Klienci najrzadziej odracają transakcje m.in. w oddziałach banku.



- Na raty klienci zdecydowali się rozłożyć połowę odroczonej przelewów do ZUS oraz opłat stałych. Ponad 15% odroczonej wypłat gotówkowych również zostało po czasie rozłożone na raty. Klienci nie decydują się na takie kroki, wykonując przelewy do urzędu skarbowego i PayByLink.

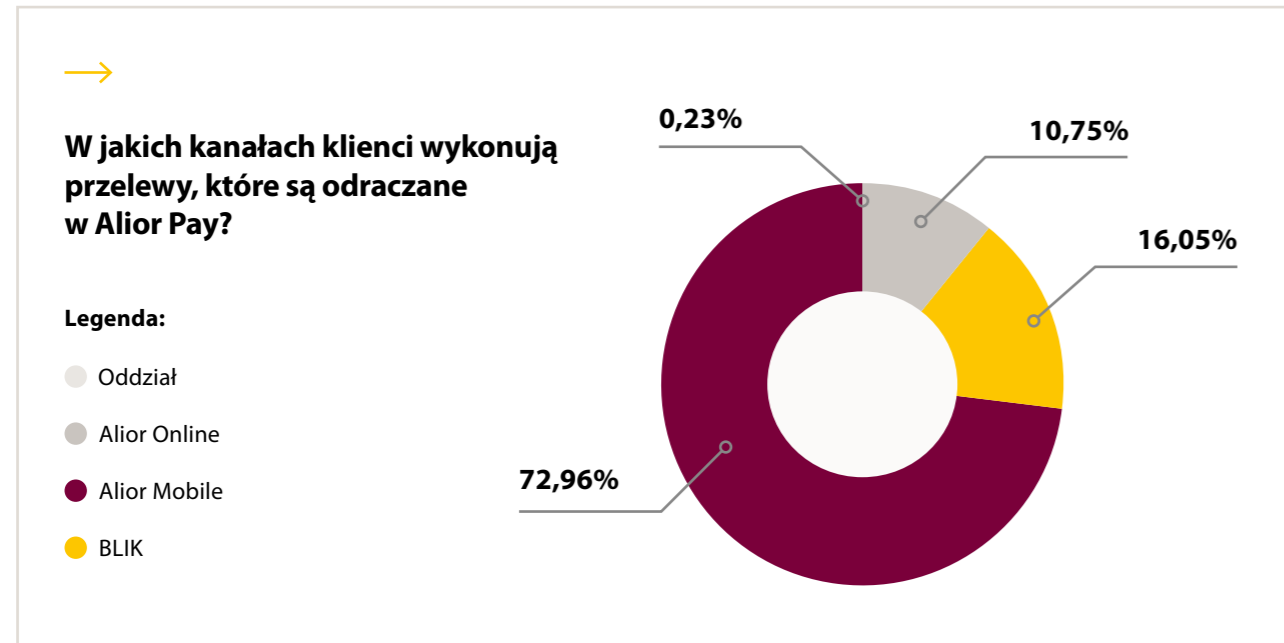
3000 zł

Maksymalna kwota transakcji

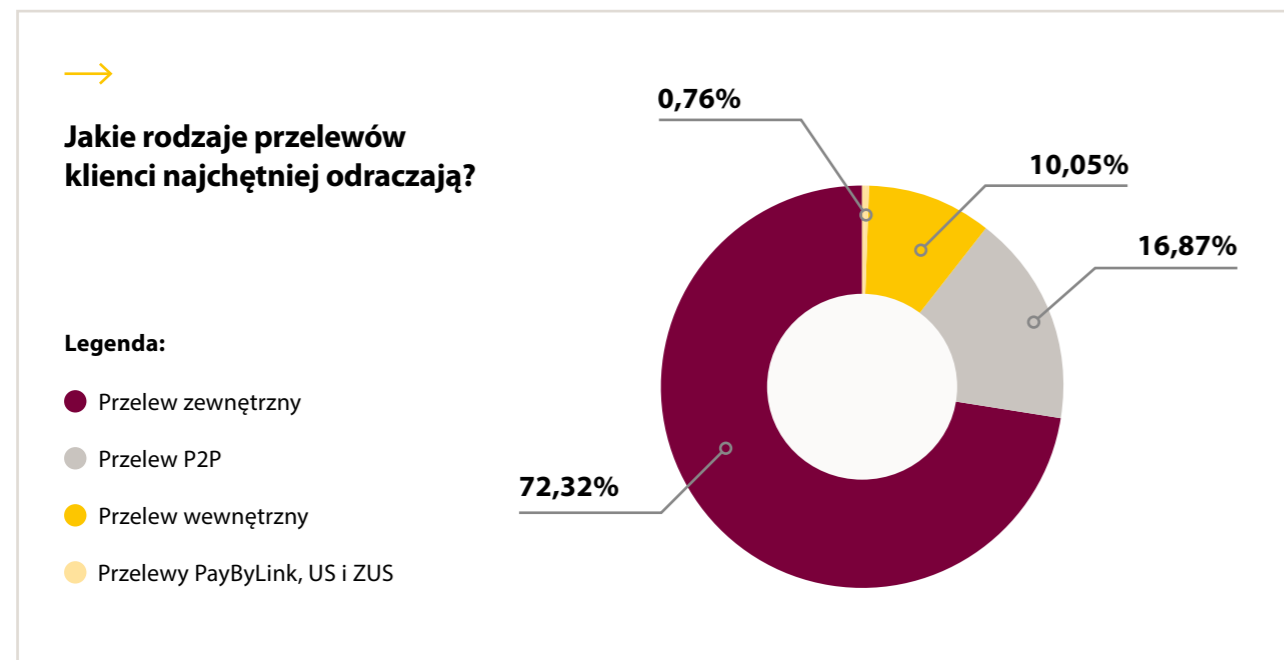
3,76

Średnia liczba odroczonej transakcji na klienta

Typowe zachowania klientów Alior Pay



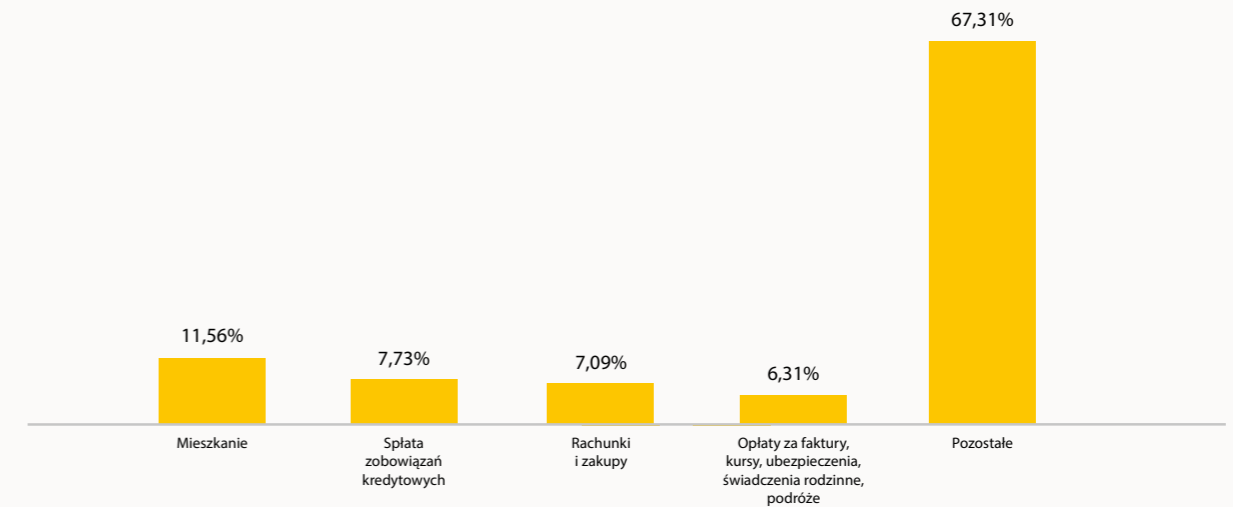
- Prawie 73% przelewów klienci wykonali poprzez aplikację Alior Mobile. Ponad 16% stanowią przelewy za pomocą BLIKA, a ponad 10% wykonano za pomocą bankowości internetowej Alior Online. Niecałe 0,5% to przelewy w oddziale banku.



- Ponad 70% odraczanych przelewów to przelewy zewnętrzne. Mniejszym zainteresowaniem (na poziomie niecałych 17%) cieszy się odraczanie przelewów P2P, a ponad 10% odroczone stanowią przelewy wewnętrzne. Udział odroczonego przelewu PayByLink, ZUS i US jest bliski zeru.



Za co najchętniej płacą klienci korzystający z Alior Pay?

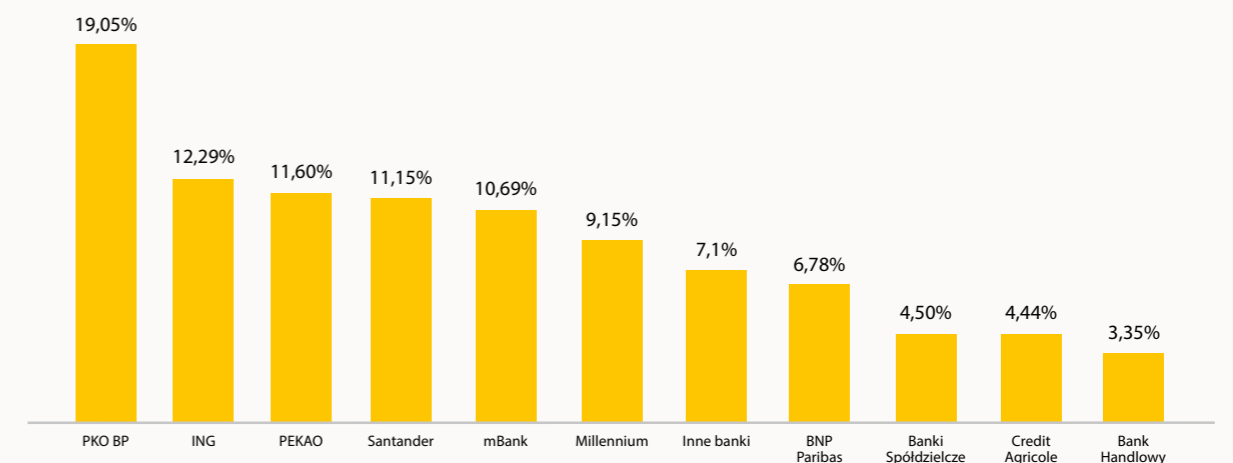


- Od 7% do niemal 12% transakcji w ramach Alior Pay stanowiły opłaty za rachunki i zakupy, mieszkanie czy spłata kredytu. Najmniejszy odsetek transakcji stanowiły płatności za podróże (nie wiele ponad 0,5%).

Warto zauważyć, że prawie 70% wykonanych transakcji uplasowało się w kategorii „pozostałe”, co pokazuje, jak szeroki wachlarz rozwiązań oferuje usługa Alior Pay.



10 banków, do których najczęściej trafiają przelewy odraczane w ramach Alior Pay

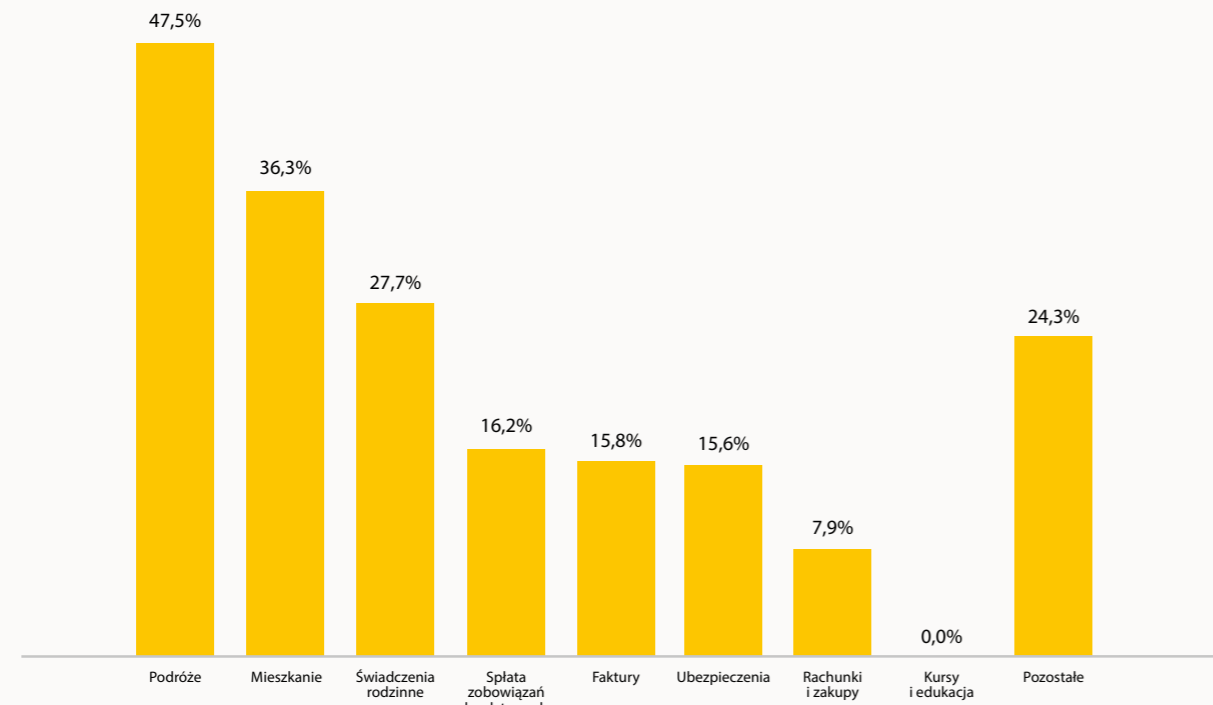


- Najwięcej, bo ok. 19%, transakcji w ramach Alior Pay trafia do Banku PKO BP. Od 10 do prawie 13% płatności jest kierowanych do Pekao, ING, mBanku i Santander Banku.

Najmniejszy odsetek płatności Alior Pay kierowanych jest do BGK, NBP, BPH, SKOK i Aion Banku – ich udziały nie przekraczają 1%.



Na jakiego rodzaju transakcje były przeznaczone środki z Alior Pay, których spłata została rozłożona na raty?

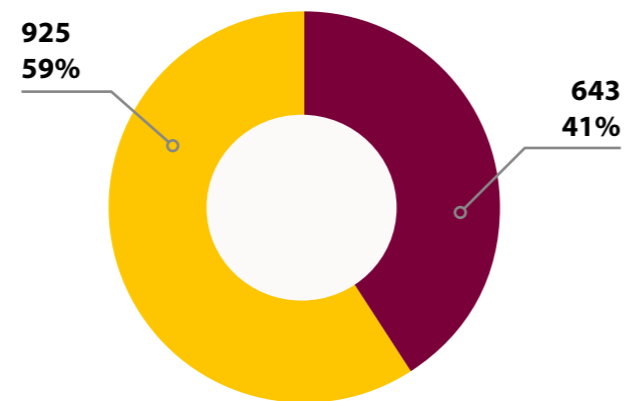


- Prawie połowa transakcji rozłożonych na raty w ramach usługi Alior Pay to opłaty za podróże. Niewiele ponad 36% stanowią płatności za mieszkanie, a prawie 28% – świadczenia rodzinne (alimenty).



Z jakich instrumentów płatniczych korzystają klienci Alior Pay?

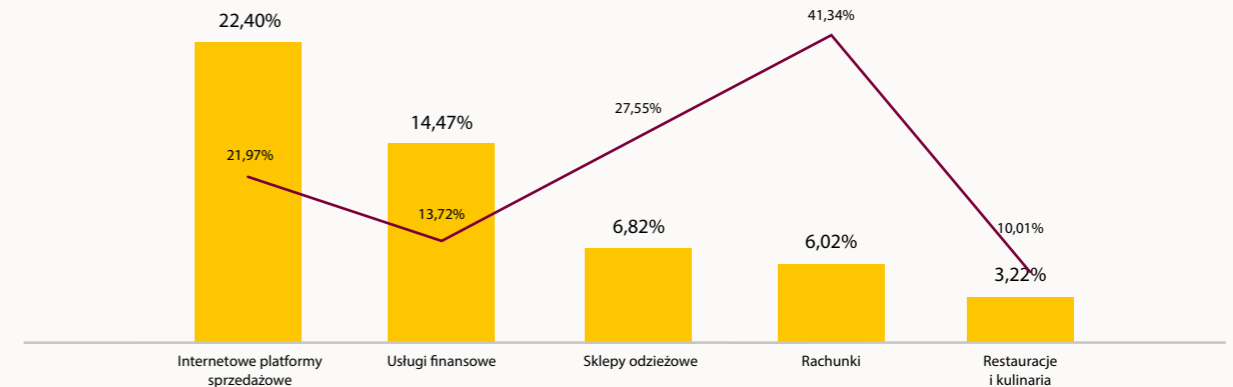
- Legenda:**
- MasterCard
 - BLIK



- Wyróżnione są dwie najpopularniejsze metody płatności. 59% to transakcje wykonywane za pomocą Mastercard, a pozostałe 41% płatności wykonywanych jest za pomocą systemu BLIK.



Punkty i usługi za które klienci najczęściej płacą BLIKiem i odraczają transakcje

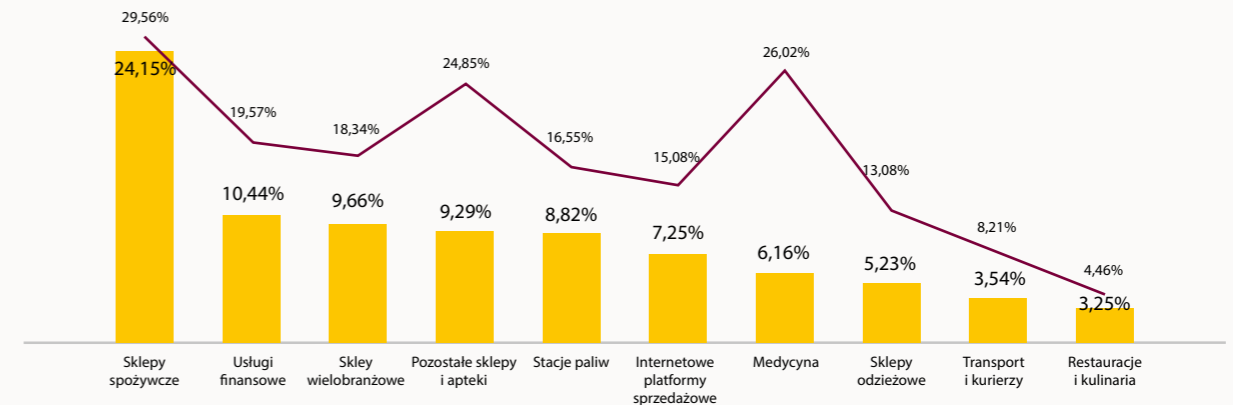


- Legenda:**
- Udział wolumenu
 - Udział wolumenu rozłożonego na raty

- Przy płatnościach BLIK klienci najczęściej korzystają z odroczenia transakcji przy płatnościach wykonywanych w internetowych platformach sprzedażowych. Stanowią ponad 22% wszystkich odroczonej transakcji. Na kolejnych miejscach są usługi finansowe (ponad 14%) i sklepy odzieżowe (prawie 7%). Patrząc z kolei na udział transakcji rozłożonych na raty w ogólnym wolumenie poszczególnych punktów i usług, najczęściej rozkładane są opłaty za rachunki.



Punkty i usługi za które klienci najczęściej płacą kartą i odraczają transakcje

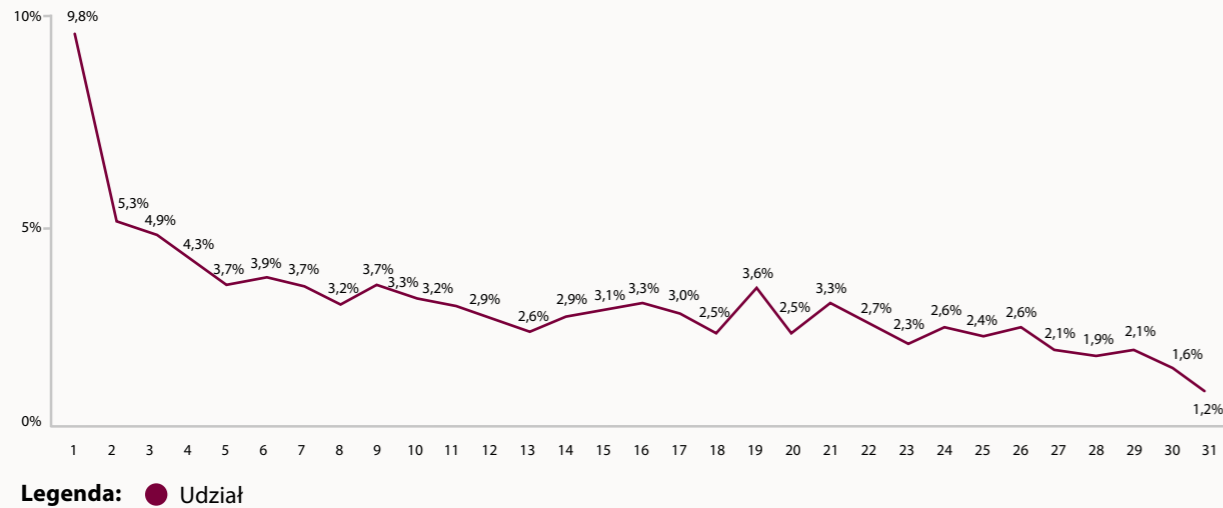


- Legenda:**
- Udział wolumenu
 - Udział wolumenu rozłożonego na raty

- Transakcje kartą, które następnie są odraczane, najczęściej są wykonywane w sklepach spożywczych. Stanowią udział niemal 25% wszystkich transakcji. Na kolejnych miejscach, już z mniejszymi różnicami, są usługi finansowe, sklepy wielobranżowe, pozostałe sklepy i apteki (wszystkie w granicach 10%). Najczęściej rozkładane na raty są transakcje w sklepach spożywczych oraz opłaty w punktach medycznych (odpowiednio 30% i 26%).



W którym dniu od zakupu klienci najchętniej odznaczają płatności w ramach usługi Alior Pay?

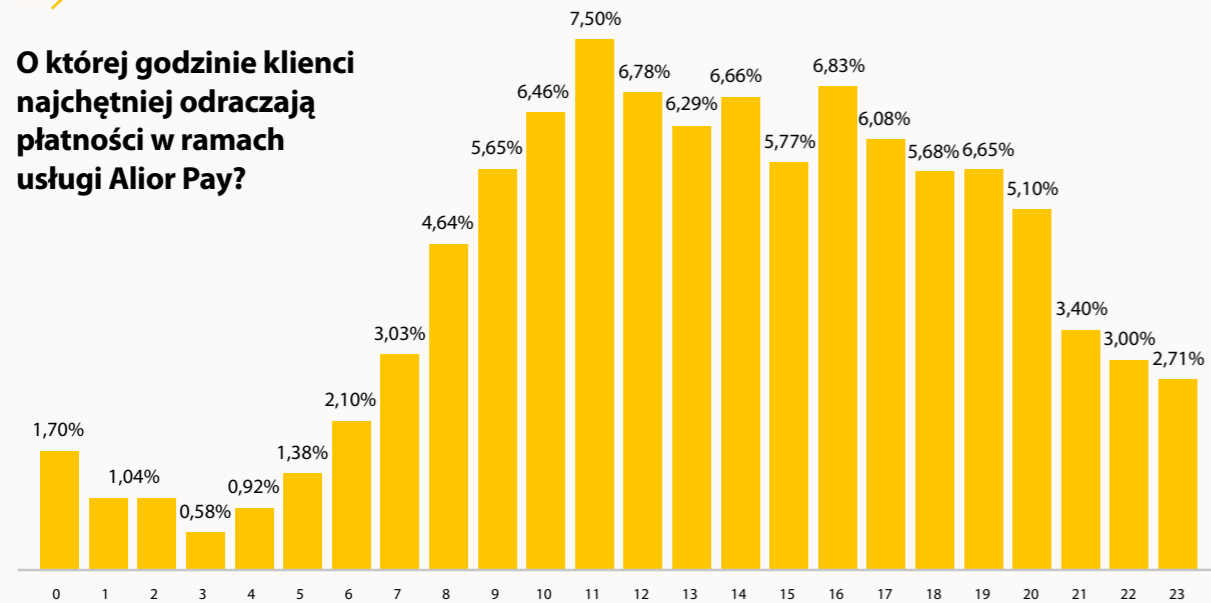


- Klienci najchętniej odznaczają płatności w ramach usługi Alior Pay już pierwszego dnia po zakupie. Potrzeba

ta spada już niemal o połowę drugiego dnia od zakupu i osiąga niewiele powyżej 1% miesiąc po zakupie.



O której godzinie klienci najchętniej odznaczają płatności w ramach usługi Alior Pay?



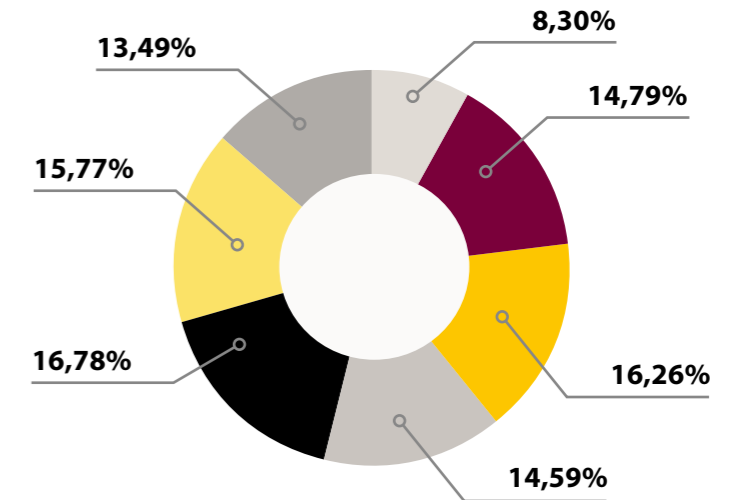
- Klienci najchętniej odznaczają płatności Alior Pay ok. godz. 11:00. Transakcje z tego czasu stanowią 7,5% wszystkich odroczonej w ciągu doby.

Zainteresowanie klientów osiąga minimum ok. godz. 3:00 w nocy, następnie sukcesywnie rośnie aż do 11:00, kiedy osiąga maksimum.



W których dniach klienci najchętniej odznaczają transakcje w ramach usługi Alior Pay?

- Legenda:**
- Poniedziałek
 - Wtorek
 - Środa
 - Czwartek
 - Piątek
 - Sobota
 - Niedziela



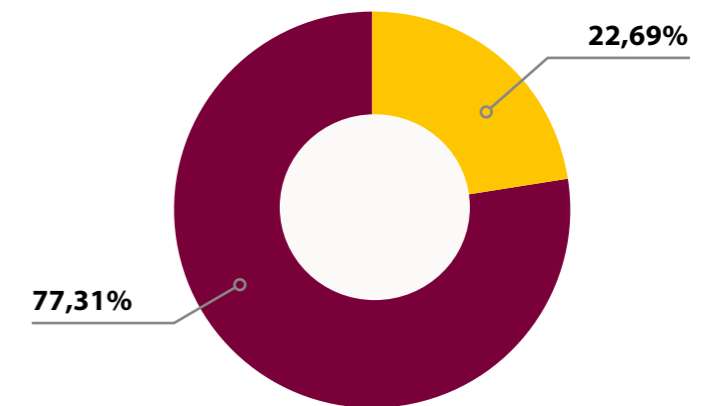
- Czwartki i wtorki to dni, w których klienci Alior Pay najchętniej odznaczają transakcje. Ich liczba stanowi odpowiednio 17% i 16% na dzień, w skali całego

tygodnia. Najmniej transakcji odroczonej jest w niedzielę, stanowią one zaledwie 8,3%.



Liczba transakcji odroczonej w Alior Pay w dni wolne i robocze

- Legenda:**
- Dzień roboczy
 - Dzień wolny



- Ponad 77% transakcji odroczonej w ramach Alior Pay dokonywanej jest w dni robocze. Tylko 23% transakcji klienci odznaczają w weekendy.

Komentarze ekspertów



Marcin Goderski

Dyrektor Zarządzający
Pionem Rozwoju Produktów
Klienta Indywidualnego
i Consumer Finance w Alior Banku

Pierwszy kwartał funkcjonowania Alior Pay pozwala na wyciągnięcie optymistycznych wniosków. Usługę udostępniamy kolejnym grupom odbiorców. Obecnie mogą z niej skorzystać wytypowani klienci, których znamy, gdyż od jakiegoś czasu posiadają u nas rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy. W następnych etapach grupy te będziemy sukcesywnie powiększać i proponujemy Alior Pay kolejnym klientom.

Wyniki sprzedażowe po trzech miesiącach działania Alior Pay są bardzo ważnym wskaźnikiem, który obrazuje atrakcyjność produktu. Obserwujemy zrównoważony wzrost sprzedaży, który jest oparty na solidnej strategii biznesowej. Klienci chwalą szybkość procesu, możliwość odraczania wykonanych już płatności stacjonarnych oraz darmowe 30 dni korzystania z usługi.

Pierwsi odbiorcy mogli skorzystać z Alior Pay od 20 grudnia 2022 r. Był to czas po boomeru bożonarodzeniowych zakupów, tuż przed przerwą świąteczno-noworoczną. Mimo okresu niezbyt sprzyjającego zakupom i niewielkiej grupie klientów korzystającej z usługi już w ciągu kilku tygodni przekroczyliśmy 1 mln zł udzielonych limitów. Podwojenie nastąpiło w ciągu kolejnych kilku tygodni. To potwierdza, że usługa Alior Pay trafiła w oczekiwania klientów.

Odbiorcy chwalą szybki i prosty proces wnioskowania o Alior Pay. Aktywowanie usługi jest dostępne w aplikacji Alior Mobile i trwa zaledwie kilka minut. Atutem jest też szeroki wachlarz transakcji, które klient może odroczyć: to zarówno płatności BLIK, wypłaty z bankomatu, zlecenia stałe, jak i wydatki na zakupy stacjonarne i w internecie. Zainteresowanie wzbudza też zautomatyzowany proces spłaty oraz rozłożenie transakcji na raty.

Młodzi klienci zauważyli również wartość dodaną do możliwości refinansowania zakupów z Alior Pay. To budowanie historii kredytowej. Posiadanie nawet niewielkich produktów kredytowych oraz ich terminowe spłacanie ma bardzo duży wpływ na wiarygodność kredytową klienta przy zaciąganiu większych zobowiązań w przyszłości. Przy decyzjach kredytowych na wyższe kwoty dla banku istotna jest nie tylko aktualna i prognozowana zdolność kredytowa. Analizowana jest również terminowość spłat zobowiązań czy inne zachowania konsumenckie. Alior Pay może więc pomóc w budowaniu historii kredytowej, a tym samym ułatwić dostęp do innych usług bankowych.

Alior Pay może pomóc w budowaniu historii kredytowej klienta.



Marcin Wolański

Dyrektor Działu
Raportowania
w Alior Banku

Do badania wykonanego na potrzeby raportu wzięliśmy próbkę 1 tys. losowo dobranych klientów, którzy uruchomili usługę Alior Pay. Jest to bardzo duża próba, dająca pewność, że wyniki są reprezentatywne dla całej populacji użytkowników. Dodatkowe badanie satysfakcji (NPS) wykonano natomiast na losowo dobranej próbie 101 użytkowników Alior Pay.

Informacje uzyskane od uczestników badania głównego analizowaliśmy pod kątem danych demograficznych i współpracy z Alior Bankiem. Zbadaliśmy również odraczane transakcje. Zebrane dane dostarczyły wielu informacji, które pozwalają jeszcze lepiej dopasować produkt do potrzeb klienta.

Podczas analizy danych najbardziej zaskoczyły mnie trzy rzeczy. Pierwszym zaskakującym wynikiem był duży udział mężczyzn w badanej próbie. Wynosi on ponad 60 proc. Panowie odważniej testują nowe rozwiązania, a także dużo chętniej niż kobiety rozkładają odraczane transakcje na raty. Z kolei wykorzystanie udostępnionych limitów Alior Pay w głównych przedziałach wiekowych, czyli 25-55 lat, rozkłada się podobnie u mężczyzn i kobiet.

Drugim zaskoczeniem był staż klientów uruchamiających nową usługę. Najchętniej korzystają z niej osoby, które są z nami najdłużej. To pokazuje, że osoby, które lepiej znają Alior Bank, chętniej sprawdzają nowatorskie rozwiązania, które dla nich wdrażamy.

Największym zaskoczeniem był jednak przekrój wiekowy klientów Alior Pay. Najmłodszy korzystający z usługi to dziewiętnastolatek, a najstarszy użytkownik ma 77 lat. W badanej próbie mamy aż 25 osób po 70. roku życia. Jest to dla nas bardzo dobra wiadomość. Pokazuje, że zarówno proces wnioskowania, jak i korzystanie z usługi nie jest skomplikowane. Wręcz przeciwnie – są dostępne dla każdego. To widać, gdyż zainteresowanie Alior Pay stale rośnie. Z tygodnia na tydzień średnie dzienne wyniki są wyższe. Największe wzrosty nowych użytkowników zauważamy w pierwszych dniach miesiąca. W przypadku odraczanych transakcji wyraźne wzrosty są widoczne na początku miesiąca i po 20. dniu kalendarzowym. Jest to skorelowane z najczęstszymi datami wypłat wynagrodzeń. Klienci najczęściej odraczają transakcje kilka dni przed otrzymaniem wynagrodzenia.

Użytkownicy Alior Pay to głównie klienci „mobilni”, czyli tacy, którzy bardzo często korzystają z aplikacji Alior Mobile. Ich wysoki staż kliencki w Alior Banku pokazuje, że są to osoby, które nam ufają i są otwarte na testowanie nowych rozwiązań.

Pod względem wieku i stylu życia są to głównie ludzie w wieku od 30 do 40 lat, mający już na utrzymaniu dom i rodzinę. Pokazują to najczęściej odraczane transakcje, czyli opłaty za rachunki, zakupy i czynsz za mieszkanie.

Użytkownicy Alior Pay to głównie klienci „mobilni”, czyli tacy, którzy bardzo często korzystają z aplikacji Alior Mobile.

**Anna Kulik**

Dyrektor Działu Kredytów
w Alior Banku, odpowiedzialna
za projekt Alior Pay

O płatnościach odroczonych myśleliśmy w banku od dawna, a wiosną 2022 r. przystąpiliśmy do konkretnych prac. Mobilizacją była analiza trendów rynkowych, aktywności konkurencji i potrzeb klientów. Na pierwszym etapie najtrudniejsze było opracowanie produktu zgodnego z normami regulacyjnymi, opartego na szybkim i prostym procesie, a jednocześnie przyjaznego dla klienta i zapewniającego bezpieczeństwo użytkownika.

Proces projektowy Alior Pay obejmował etapy analiz wymagań, projektowania interfejsu użytkownika i architektury systemu. W kolejnym kroku przeprowadziliśmy implementację, testowanie i weryfikację, dopiero wtedy można było zlecić Alior Pay do produkcji. Jednocześnie musieliśmy zadbać o wszystkie wymagania związane z legislacją i wprowadzeniem nowego produktu do oferty banku.

Bardzo dużym wyzwaniem było wdrożenie funkcjonalności w tak krótkim czasie. Dzięki połączeniu najlepszych praktyk projektu klasycznego z metodyką zwinną agile praca nad Alior Pay w modelu hybrydowym okazała się

niezwykle skuteczna. Zespoły zadaniowe dostarczały wiele własnych pomysłów usprawniających cały proces, dzięki czemu mogliśmy płynnie przejść wszystkie etapy wdrożenia. Można powiedzieć, że Alior Pay jest odzwierciedleniem wszystkich przewag technologicznych, jakie w branży bankowej ma Alior Bank.

Projekt zjednoczył ludzi z wielu obszarów banku. Do projektu oddelegowano łącznie ponad 180 osób z różnych pionów. Dzięki ich zaangażowaniu osiągnęliśmy sukces. Kluczem była efektywna komunikacja. Dlatego w drugiej połowie grudnia 2022 r. mogliśmy wdrożyć pierwszą fazę projektu. Stworzenie Alior Pay w tak krótkim czasie to wielki sukces Alior Banku!

Oczywiście nie spoczywamy na laurach. Dokładnie wsluchujemy się w opinie użytkowników i odpowiadamy na ich oczekiwania. Już w czasie pierwszego (omawianego w tym raporcie) badania satysfakcji okazało się, że klienci zwracali uwagę na potrzebę uproszczenia procesu spłaty. Pozytywnie odpowiemy na postulat. Przykładowo już w najbliższym czasie w aplikacji mobilnej pojawi się specjalny przycisk do spłaty odroczonej sumy.

Alior Pay odzwierciedla wszystkie przewagi technologiczne Alior Banku.

**Paweł Franczyk**

Dyrektor Zarządzający
Pionem Cyfrowych Kanałów
Sprzedaży w Alior Banku

Często odpowiadam na pytanie: czym różni się Alior Pay od płatności odroczonych wprowadzanych przez fintechy? Przede wszystkim różni się modelem biznesowym. Fintechy oferują dość wąską usługę związaną bezpośrednio z zakupem. Natomiast usługa udostępniona przez Alior Bank, czyli Alior Pay, już dziś pozwala odraczać wiele innych transakcji, a docelowo zostanie rozbudowana do całego ekosystemu usług. Będzie to element codziennego bankowania online.

Funkcjonujemy w systemie bankowym, dlatego kluczowa jest dla nas stabilność finansowa naszych klientów. Jeśli dobrze znamy ich sytuację i potrzeby, możemy im zapewnić bardziej zaawansowane produkty, a jednocześnie dać pełną wiedzę o ich finansach. Ułatwia to racjonalne gospodarowanie dostępnymi środkami.

Alior jako pierwszy bank w Polsce zaproponował usługę, która daje klientom możliwość odroczenia i rozkładania na raty kwoty dowolnej transakcji na rachunku osobistym: płatności kartą czy BLIKIEM, wykonanych w sklepie internetowym lub stacjonarnym, przelewu za rachunki, a nawet wypłaty gotówki z bankomatu. Użytkownicy Alior Pay mogą odroczyć wykonaną już transakcję i drugi raz wydać te same pieniądze. Klient ma 30 dni na spłatę odroczonej transakcji bez dodatkowych kosztów.

Alior Pay jest finansowym szwajcarskim szczyrykiem – w jednym przyjaznym klientom produkcie finansowym może pełnić inne funkcje niż tylko odroczenia, np. mikropożyczki czy karty kredytowej.



Funkcjonujemy w systemie bankowym, dlatego kluczowa jest dla nas stabilność finansowa naszych klientów.

Opinie klientów o AliorPay

W lutym 2023 r. w Alior Banku przeprowadzono badanie poziomu zadowolenia klienta NPS (Net Promoter Score). O opinię zapytano 101 losowo dobranych użytkowników Alior Pay. W raporcie zaprezentowano wyniki najczęściej komentowanych kategorii w ujęciu *top of the mind* (analitycy brali pod uwagę pierwszy, najważniejszy komentarz klienta, którym uzasadniał przyznaną ocenę NPS).



Wynik badania satysfakcji klienta (NPS)

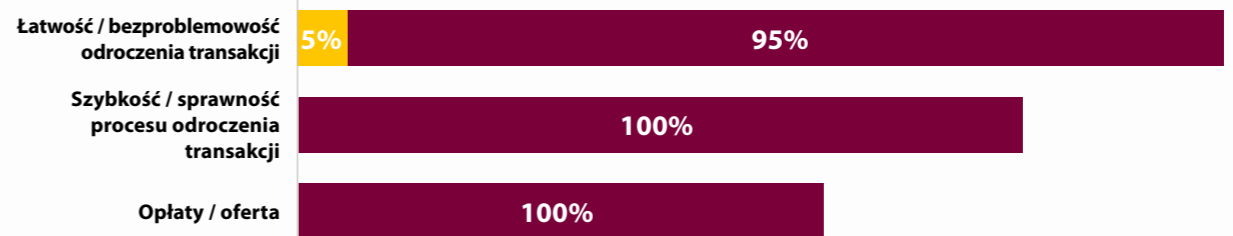


Jak klienci oceniają Alior Pay?



Legenda:

- Promotorzy
- Neutralni
- Krytycy



Legenda:

- negatywne komentarze
- pozytywne komentarze

- Klienci pytani o uzasadnienie swoich opinii najczęściej mówili o łatwości procesu odroczenia transakcji, którą oceniali bardzo pozytywnie. Kolejno zwracali uwagę na szybkość procesu oraz jakość oferty. Wszystkie komentarze dotyczące tych dwóch aspektów były pozytywne.
- Warto zaznaczyć, że część klientów negatywnie wypowiedziała się na temat procesu spłaty. Na 101 badanych, 8 negatywnie go skomentowała (była to rekordowa liczba negatywnych opinii w całym badaniu).
- Obecnie klienci mogą wcześniej spłacić odroczone transakcje, wpłacając pieniądze na limit kredytowy, z którego zostają one automatycznie zaksięgowane na poszczególne odroczenia. W komentarzach klienci sugerowali potrzebę dodatkowej opcji spłaty w całości lub w częściach, ale nie zawsze w ratach ustalonych z góry przez bank.
- Tę opcję, w pełni odpowiadającą oczekiwaniom klientów, zaprojektowano już w fazie koncepcji produktu. Ze względu na fazowanie wdrożenia Alior Pay zostanie ona udostępniona klientom w najbliższym czasie.

Wyniki badania NPS

Łatwość i bezproblemowość odroczenia transakcji



Rozkład ocen NPS



Legenda:

- krytycy
- neutralni
- promotorzy

Rodzaj komentarza



Legenda:

- negatywne komentarze
- pozytywne komentarze



Co klienci Alior Pay chwalili?

- „Fajnie, że mogę z tego korzystać bezpośrednio w aplikacji Alior Banku i nie muszę nigdzie indziej przechodzić”.
- „Nieskomplikowany i bardzo prosty proces odroczenia”.
- „Fajnie to działa, klikam i już to jest”.
- „Proces jest bardzo intuicyjny”.
- „Proces odroczenia jest w miarę prosty, nieskomplikowany i klient mógł sobie samodzielnie rozłożyć płatność na raty”.
- „Całkowicie bezproblemowy proces odroczenia”.
- „Prosty i jasny proces”.
- „Bardzo łatwy i intuicyjny proces”.

92% badanych zaliczono do grupy promotorów



Co klienci Alior Pay krytykowali?

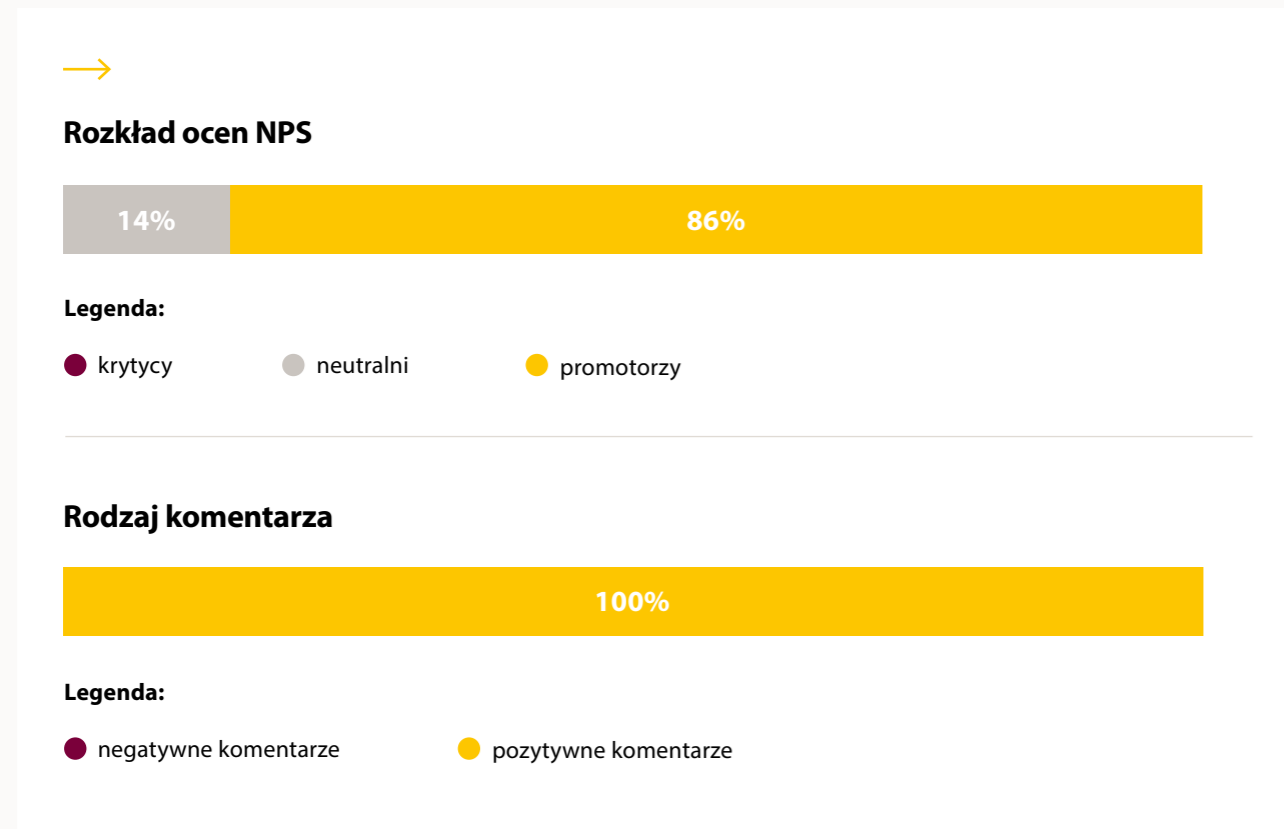
- „Miałem problem przy ustawianiu limitu. Chciałem ustawić 3000 zł, ale niechcący ustawiłem tylko 500 zł i już nie wiedziałem, jak to cofnąć”.
- „Musiałam skontaktować się z opiekunem, żeby dowiedzieć się, jak to zrobić. Zostałam dobrze naprowadzona”.



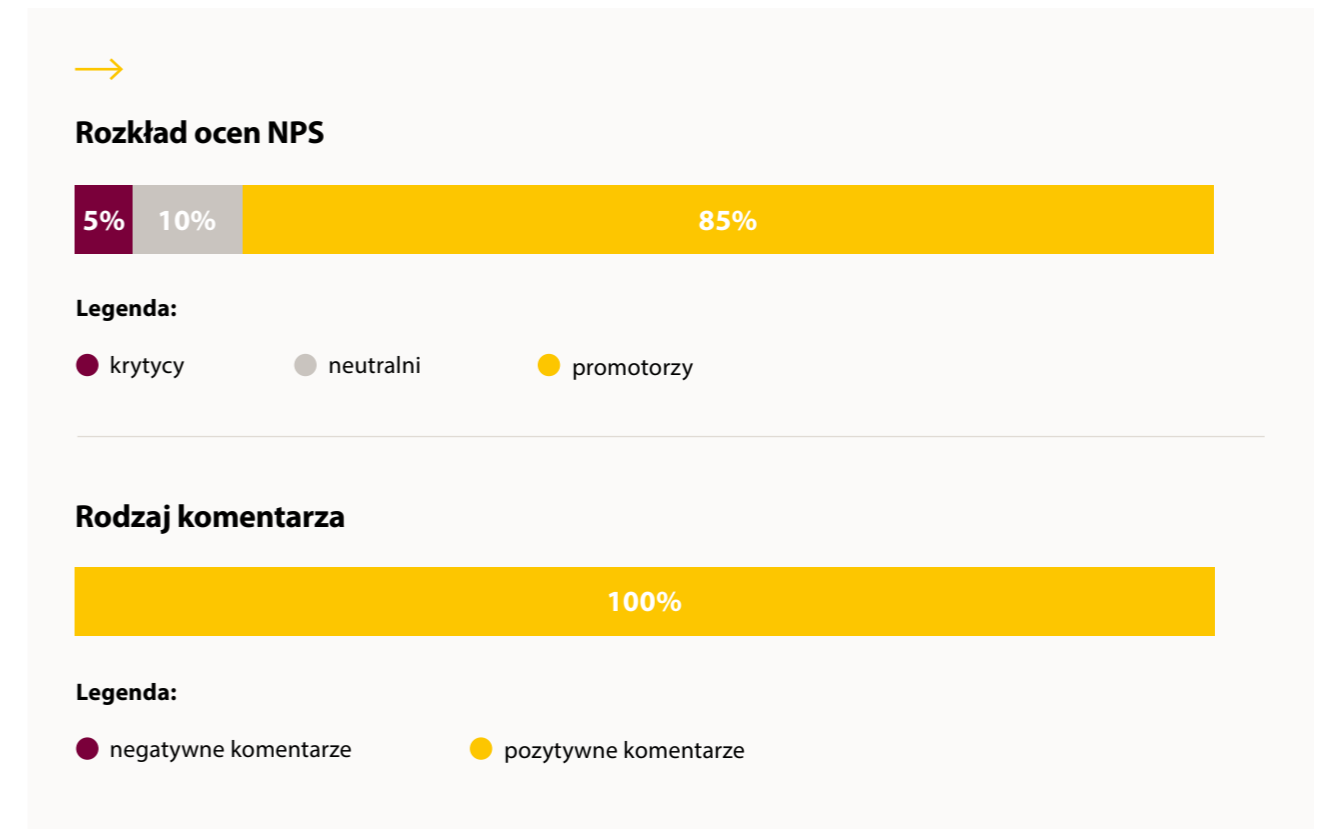
- Uzasadniając oceny, klienci najczęściej zwracali uwagę na łatwość i bezproblemowość procesu odroczenia transakcji. 95% badanych mówiących o tym aspekcie oceniło go pozytywnie. Twierdzili, że proces jest łatwy i intuicyjny.
- 92% badanych zaliczono do grupy promotorów, czyli osób, które przyznały ocenę 9 lub 10.
- Krytyczne oceny dotyczyły intuicyjności rozwiązań zastosowanych w aplikacji. Uwagi badanych zostaną wykorzystane w czasie implementacji nowej aplikacji mobilnej obsługującej Alior Pay.



Szybkość i sprawność procesu odroczenia transakcji



Opłaty i jakość oferty



Co klienci Alior Pay chwalili?

- „Proces był szybki (tylko dwie minuty)”.
 - „Transakcja została odroczone w ciągu pięciu minut”.
 - „Szybki i sprawny proces odroczenia, jest to bardzo fajna możliwość”.
 - „Szybki i sprawny proces odroczenia”.
 - „Bardzo sprawny i bardzo szybki proces odroczenia”.
 - „Szybko załatwiona sprawa z poziomu aplikacji”.
 - „Bardzo szybki, bardzo sprawny proces odroczenia i klient jest zadowolony z tej usługi”.
- Drugą najczęściej ocenianą kategorią była szybkość i sprawność procesu odroczenia transakcji. Co warte podkreślenia, ten aspekt Alior Pay klienci oceniali wyłącznie pozytywnie (86%) lub neutralnie (14%).
- Osoby, które zdecydowały się na dodatkowy komentarz do swojej opinii, wypowiadały się wyłącznie pozytywnie.



Co klienci Alior Pay chwalili?

- „Przez trzydzieści dni jest 0%”.
- „Dobry pomysł, jak komuś brakuje gotówki”.
- „Możliwość swobodnego dysponowania pieniędzmi”.
- „Bardzo fajna rzecz i będę z tego korzystała w przyszłości. Bardzo dobrze, że to Państwo wprowadzili”.
- „Znacznie lepsza usługa w porównaniu do debetu na koncie”.
- „Fajnie, że są zawsze jakieś środki pod ręką i można skorzystać z takiej opcji”.
- „Korzystam z czegoś takiego na Allegro i uważam, że taka opcja jest w porządku”.
- „Bardzo korzystne warunki. Jest to usługa, która premiuje osoby ze stałym dochodem”.
- „Dobry zastrzyk gotówki, który po miesiącu można spłacić”.
- „Elastyczna możliwość manewrowania finansami”.
- „Ta usługa jest bardzo przydatna”.

- Klienci często zwracali również uwagę na jakość oferty. Wypowiadali się na ten temat wyłącznie pozytywnie. Wśród komentarzy dominowały ogólne wypowiedzi dotyczące zadowolenia z możliwości, jakie daje Alior Pay. 85% badanych to promotorzy, 10% to neutralni. Zaledwie 5% klientów oceniło ten aspekt negatywnie. Ponieważ osoby te nie skomentowały swoich opinii, nie można się do nich odnieść ani, wsłuchując się w głos klientów, wprowadzić zmiany w usłudze.
- Osoby, które zdecydowały się na dodatkowy komentarz do swojej opinii, wypowiadały się wyłącznie pozytywnie.

Podsumowanie

Alior Pay

N=101

NPS=74%

W opinii użytkowników Alior Pay charakteryzuje się przede wszystkim:

- łatwością i bezproblemowością odroczenia transakcji,
- szybkością i sprawnością procesu odroczenia transakcji,
- jakością oferty i bezpłatnym odroczeniem transakcji.



Media o Alior Pay

Informacje o pracach nad Alior Pay ujawniono 4 listopada 2022 r., w czasie konferencji podsumowującej kwartalne wyniki finansowe Alior Banku. Od momentu ogłoszenia tego faktu, Alior Pay cieszy się dużym zainteresowaniem mediów.

Do 20 marca 2023 r. na ten temat ukazało się prawie 200 materiałów prasowych. Publikacje znalazły się m.in. w serwisach Bankier.pl, Onet.pl, Biznes.PAP.pl, Parkiet.pl, RP.pl czy Wprost.pl.



Cashless.pl, 3 lutego 2023 r.



Parkiet, 15 lutego 2023 r.



Parkiet, 7 lutego 2023 r.



Bankier.pl, 3 marca 2023 r.



Wprost, 13 lutego 2023 r.



Businessinsider.com.pl, 16 grudnia 2022 r.



Biznes.PAP.pl, 3 marca 2023 r.

Raport przygotowali:

- Analiza danych:** Marcin Wolański
- Redakcja:** Karolina Kozakiewicz (redaktor prowadząca), Anna Kulik, Monika Kasprzak, Anna Anisimowicz, Aleksandra Mrówka, Joanna Nagierska, Anna Lorenc-Dydlińska, Jarosław Rybak, Marcin Wolański, Zuzanna Turlinśka
- Realizacja badań:** Dział Raportowania Alior Banku, Dział Badań NPS Alior Banku
- Koncepcja raportu:** Jarosław Rybak, Dział Komunikacji i CSR Alior Banku



Spis treści

Wstęp	3
Głos Członków Zarządu Alior Banku	4
Informacje o zachowaniach klientów Alior Pay	6
Komentarze ekspertów Alior Banku	22
Opinie klientów o Alior Pay	27
Media o Alior Pay	34

Koszt limitu kredytowego Alior Pay

Rzeczywista Roczna Stopa Oprocentowania (RRSO) dla Limitu kredytowego Alior Pay wynosi 25,05%, całkowita kwota limitu kredytowego Alior Pay (bez kredytowanych kosztów): 3000 zł, całkowita kwota do zapłaty: 3408,57 zł, oprocentowanie stałe: 16%, całkowity koszt limitu kredytowego Alior Pay: 408,57 zł (w tym odsetki: 243,57 zł, miesięczna prowizja za spłatę kwoty transakcji Alior Pay w ratach: 15 zł, tj. 165 zł rocznie, przy założeniu, że klient realizuje 1 transakcję Alior Pay w wysokości 3000 zł w dniu zawarcia umowy o przyznanie limitu kredytowego Alior Pay i spłaci ją w 11 ratach miesięcznych, w tym 10 równych rat w wysokości 309,88 zł, ostatnia rata: 309,77 zł, z zastrzeżeniem, że termin płatności pierwszej raty przypada 2 miesiące od daty dokonania transakcji Alior Pay, a koszty z tytułu prowizji

i oprocentowania za okres pierwszych 30 dni od dokonania transakcji Alior Pay wynoszą 0 zł). Decyzja o przyznaniu limitu kredytowego Alior Pay i jego wysokość zależą od zdolności kredytowej klienta. Kalkulacja została dokonana na 5.12.2022 r. na reprezentatywnym przykładzie.

Szczegółowe informacje dotyczące usługi Alior Pay realizowanej w ciężar limitu Alior Pay oraz Taryfa opłat i prowizji dla Klientów Indywidualnych – limit kredytowy Alior Pay dostępne są na www.aliorbank.pl.

Zasady korzystania z bankowości internetowej i mobilnej Alior Banku wskazane zostały w Regulaminie korzystania z kanałów elektronicznych dla klientów indywidualnych dostępnym na www.aliorbank.pl.

**Zapraszamy do kontaktu:
Dział Komunikacji i CSR Alior Banku
RzecznikPrasowy@alior.pl**