



ALIOR
BANK

Raport

Kredyty ratalne w Alior Banku



Warszawa, listopad 2023 r.

Spis treści

Wstęp	3
Kluczowe wnioski z raportu	5
Komentarz Prezesa Zarządu Alior Banku	7
Alior Bank: kredytobiorcy w Polsce	8
Komentarze ekspertów Alior Banku	26

Raport przygotowali:

- **Analiza danych:** Dawid Chłosta
- **Redakcja:** Karolina Kozakiewicz, Joanna Nagierska, Agnieszka Stankiewicz, Dawid Chłosta
- **Realizacja badań:** Dział Produktów CF, Dział Badań NPS Alior Banku
- **Koncepcja raportu:** Jarosław Rybak, Dział Komunikacji Korporacyjnej Alior Banku

Copyright © Alior Bank

Wydawca: Dział Komunikacji Korporacyjnej, Alior Bank, ul. Łopuszańska 38D, 02-232 Warszawa

ISBN: 978-83-967874-1-5

Raport kredyty ratalne – wstęp

Kredyty ratalne to usługi finansowe, które umożliwiają konsumentom zapłatę za zakupy w wygodnych ratach. W Alior Banku kredyty ratalne są integralną częścią oferty segmentu Consumer Finance. To elastyczna opcja finansowania, dostosowana do indywidualnych potrzeb i możliwości klientów. Pozwala na nabycie towarów i usług, które mogą być poza zasięgiem natychmiastowej płatności gotówką.

Po zmianie zachowań, które nastąpiły po pandemii COVID-19, kredyty ratalne stały się dla konsumentów nie tylko udogodnieniem, ale także ważnym narzędziem finansowym. Wzrost zakupów online był widocznym trendem w okresie pandemicznych obostrzeń i utrzymuje się do dziś. Klienci, dostosowując się do nowej rzeczywistości, zaczęli coraz

częściej korzystać z platform e-commerce, co wpłynęło na rosące zapotrzebowanie m.in. na kredyty ratalne. Dla wielu konsumentów stały się one kluczowym narzędziem finansowym, umożliwiającym spłatę zobowiązania w dogodnych ratach, bez konieczności wydawania jednorazowo dużych kwot.

Alior Bank oferuje różnorodne opcje kredytów ratalnych, które pozwalają klientom na zakup towarów zgodny z ich preferencjami i potrzebami, jak również umożliwiają budowanie pozytywnej historii kredytowej. Klienci, którzy regularnie spłacają zobowiązania, mogą liczyć na lepsze warunki finansowe, planując w przyszłości skorzystanie z innych produktów bankowych.





Kluczowe wnioski z raportu

- Kredyty ratalne w Alior Banku to wygodna metoda płatności, która pozwala klientom na rozłożenie kosztów zakupów na raty. Są one dostosowane do możliwości finansowych oraz potrzeb użytkowników i pozwalają na zakup towarów i usług bez konieczności jednorazowej płatności gotówką. W kontekście postpandemicznego wzrostu popularności e-commerce i zmian zachowań konsumenckich kredyty ratalne zyskały na popularności, stając się istotnym narzędziem pozwalającym na wygodne rozplanowanie wydatków.
- Województwo mazowieckie wyłania się jako lider sprzedaży kredytów ratalnych, których udział stanowił tu ponad 15 proc. Na drugim miejscu znalazło się województwo śląskie z 13,5-proc. udziałem, na miejscu trzecim województwo wielkopolskie z niecałymi 10 proc. Na końcu listy uplasowało się województwo świętokrzyskie z 2 proc. sprzedaży, co rzuca światło na zróżnicowane podejście do kredytów ratalnych w poszczególnych regionach kraju.
- Z modelu paperless w najwyższym stopniu korzysta województwo pomorskie – niemal wszystkie procesy sprzedaży kredytów ratalnych (99 proc.) odbywają się bez użycia papieru. W Lubelskiem, mimo że jest to region najmniej zaawansowany w tym zakresie w Polsce, wskaźnik ten wynosi 96 proc., co sugeruje dominację elektronicznych metod dystrybucji kredytów. Kredytobiorcy preferują rozkładanie zobowiązań na 20 rat. Najwyższe średnie kwoty kredytów sięgają około 4,0 tys. zł w Lubelskiem, natomiast najniższe kwoty kredytów obserwuje się w Kujawsko-Pomorskim.
- W trzecim kwartale 2023 r. odnotowano wzrost sprzedaży kredytów ratalnych w porównaniu do tego samego okresu w roku poprzednim, przy czym sierpień wyróżnił się największą liczbą sprzedanych kredytów. Kredyty na sumy od 1 do 2 tys. zł były najpopularniejsze – ok. 25 proc. wszystkich udzielonych kredytów, co wskazuje na rosnące zainteresowanie mniejszymi kwotami pożyczek.
- Głównymi klientami kredytów ratalnych Alior Banku są osoby w wieku 25-35 lat (32 proc.) i 36-45 lat (30 proc.), przy czym udział osób powyżej 75 lat jest marginalny (około 1 proc.). Średnia wieku kredytobiorcy to 41 lat z niewielkimi różnicami regionalnymi. 40 proc. klientów ma wykształcenie średnie, a 32 proc. wyższe, co świadczy o różnorodności edukacyjnej, z niewielką przewagą osób ze średnim wykształceniem.
- W trzecim kwartale 2023 r. w stosunku do trzeciego kwartału 2022 r. bank zaobserwował wzrost sprzedaży poprzez kanały zdalne o 70 proc., co odzwierciedla trend cyfryzacji usług finansowych i preferencje klientów dotyczące wygody i szybkości obsługi online.



W kontekście postpandemicznego wzrostu popularności e-commerce i zmian zachowań konsumenckich kredyty ratalne zyskały na popularności, stając się istotnym narzędziem pozwalającym na wygodne rozplanowanie wydatków.





Grzegorz Olszewski
Prezes Zarządu Alior Banku

Od początku istnienia Alior Banku aspirujemy do roli pioniera w dziedzinie nowoczesnych technologii bankowych. W 2012 r. jako pierwsi na rynku wprowadziliśmy innowacyjną metodę weryfikacji tożsamości poprzez przelew w wysokości 1 zł. Ten przełomowy krok nie tylko podkreślił naszą innowacyjność, ale również otworzył drogę dla dalszych osiągnięć w obszarze technologicznych rewolucji w bankowości.

Dziś Alior Bank to nie tylko bank, to symbol nowoczesności i wszechstronności. Nasza strategia „Bank na co dzień, Bank na przyszłość” podkreśla zdolność do śledzenia dynamicznych zmian rynkowych i nieustannej reakcji na rosnące oczekiwania naszych klientów. Dlatego, wsłuchując się w głos naszych klientów, zdecydowaliśmy się wprowadzić innowacyjne rozwiązanie w procesie wnioskowania o kredyt ratalny online. Teraz weryfikacja tożsamości klientów banku odbywa się za pomocą SMS.

Sukces w obszarze kredytów ratalnych w Alior Banku nie jest dziełem przypadku. To owoc ciągłego zaangażowania, inwestycji w innowacje oraz kilkunastoletniej, ciężkiej pracy.

Ciągle idziemy naprzód, inwestujemy w nowatorskie technologie i rozwijamy naszą ofertę kredytową, koncentrując się na optymalizacji działań. Automatyzacja procesów sprzedażowych odgrywa kluczową rolę w naszym obszarze kredytów ratalnych, umożliwia maksymalne skrócenie czasu akwizycji partnerów handlowych oraz efektywne udostępnianie im oferty. W Alior Banku sprawniej przebiegają też akredytacje, w tym proces akceptowania nowych podmiotów współpracujących, oraz modyfikacje cen. Z dumą możemy ogłosić, że nasza sieć partnerska pokrywa większość terytorium Polski.

Zespół Alior Banku w obszarze kredytów ratalnych to profesjonaliści, którzy z pasją i zaangażowaniem opracowują kolejne produkty. Ponadto wyspecjalizowany wewnętrzny zespół IT wspiera wdrożenia technologiczne dzięki metodyce pracy w modelu Agile, co pozwala nam wychodzić naprzeciw oczekiwaniom rynku i partnerów, z którymi bank współpracuje.

Nasze działania skupiają się na ciągłym doskonaleniu oferty. Prowadzimy bezpośrednie integracje z największymi platformami sprzedażowymi, aby zapewnić klientom jeszcze większy wybór i sprawniejszy dostęp do atrakcyjnych produktów. Konsekwentnie rozwijamy także dodatkowe usługi dla klientów indywidualnych. Jest to m.in. najem konsumencki i Alior Pay, który w niedługim czasie będzie dostępny u kontrahentów Alior Banku.

Dostrzegamy duży wzrost zainteresowania nisko kwotowymi kredytami ratalnymi, dlatego pozostajemy w pełnej gotowości na dostarczenie usług najwyższej jakości w tym zakresie. Nasze elastyczne podejście do cen, wygoda procesu wnioskowania, szybkość decyzji kredytowych i indywidualizacja oferty umożliwiają klientom realizację zakupowych celów.

Jesteśmy dumni z naszych osiągnięć jako lidera w dziedzinie kredytów ratalnych, ale nasza podróż nie kończy się w tym miejscu. Z entuzjazmem kontynuujemy tę misję, będąc niezawodnym partnerem finansowym, gotowym sprostać wyzwaniom oraz spełnić oczekiwania klientów teraz i w przyszłości.



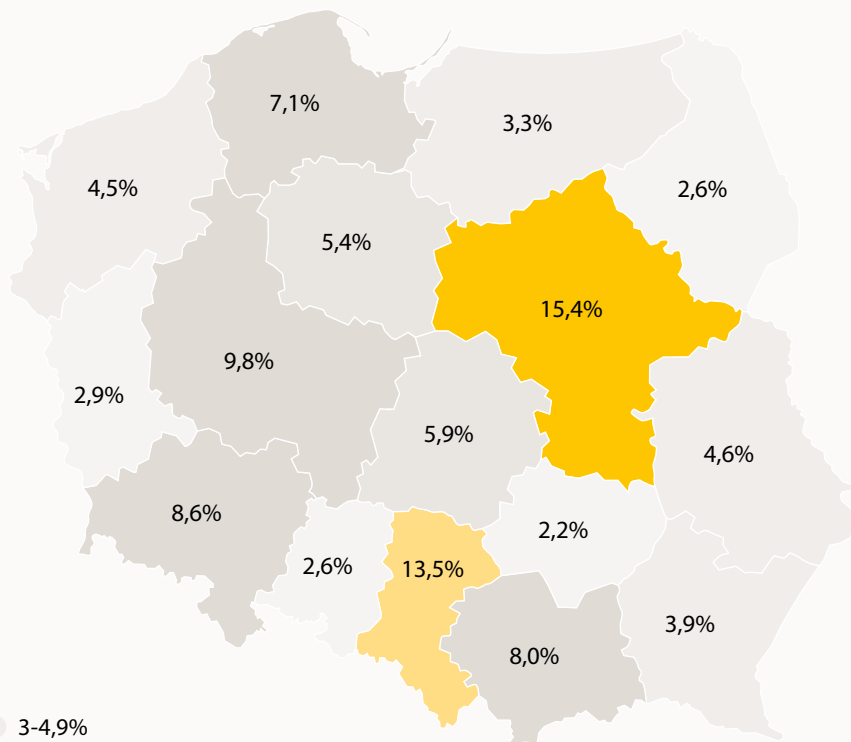
Automatyzacja procesów sprzedażowych odgrywa kluczową rolę w naszym obszarze kredytów ratalnych, umożliwia maksymalne skrócenie czasu akwizycji partnerów handlowych oraz efektywne udostępnianie im oferty.

Alior Bank: kredytobiorcy w Polsce



Udział sprzedaży kredytów ratalnych w poszczególnych województwach

- Najwięcej nowych kredytów ratalnych udzielono w województwie mazowieckim, stanowiły one ponad 15 proc. Następne w kolejności uplasowały się województwa śląskie z udziałem na poziomie 13,5 proc. oraz wielkopolskie stanowiące niespełna 10 proc. Najmniejszy odsetek sprzedaży kredytów ratalnych, na poziomie zaledwie 2 proc., odnotowano w województwie świętokrzyskim.



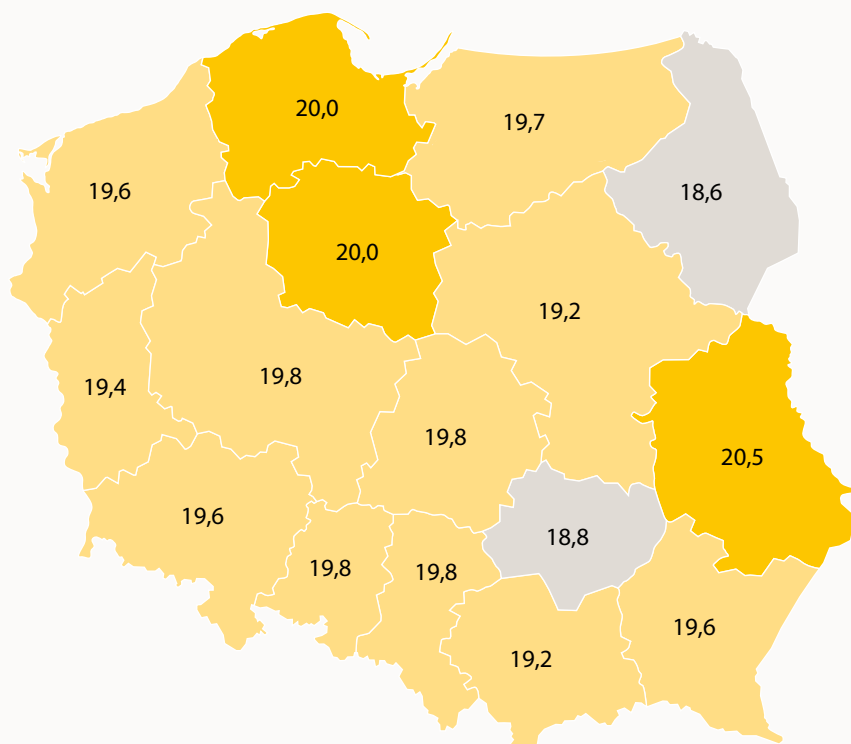
Legenda:

- 15-100%
- 11-14,9%
- 7-10,9%
- 5-6,9%
- 3-4,9%
- 0-2,9%



Średnia liczba rat

- Kredytobiorcy najczęściej decydują się rozłożyć spłatę zobowiązania na 20 rat.



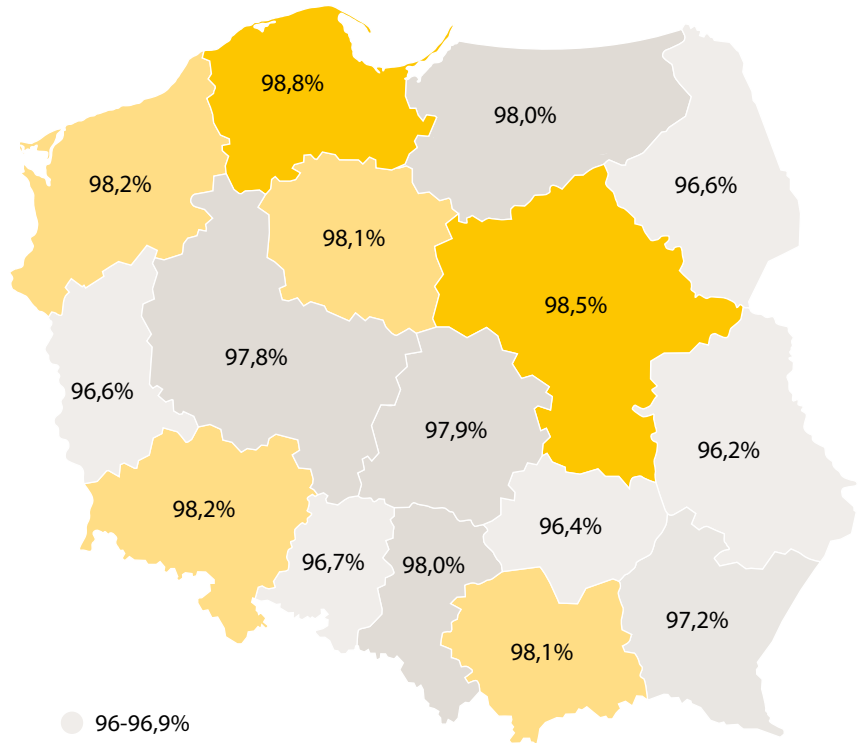
Legenda:

- 20 i powyżej
- 19-19,9
- 18-18,9



Udział sprzedaży paperless

- W modelu paperless w największym stopniu operuje województwo pomorskie, w którym udział sprzedaży bez wykorzystania papieru stanowi prawie 99 proc. wszystkich procesów. W województwie lubelskim, gdzie ta metoda jest najmniej popularna w skali kraju, jej udział wynosi 96 proc. Można zatem wnioskować, że zaciąganie kredytów z wykorzystaniem potwierdzeń SMS-owych czy formularzy elektronicznych jest najbardziej popularną metodą dystrybucji kredytów ratalnych.



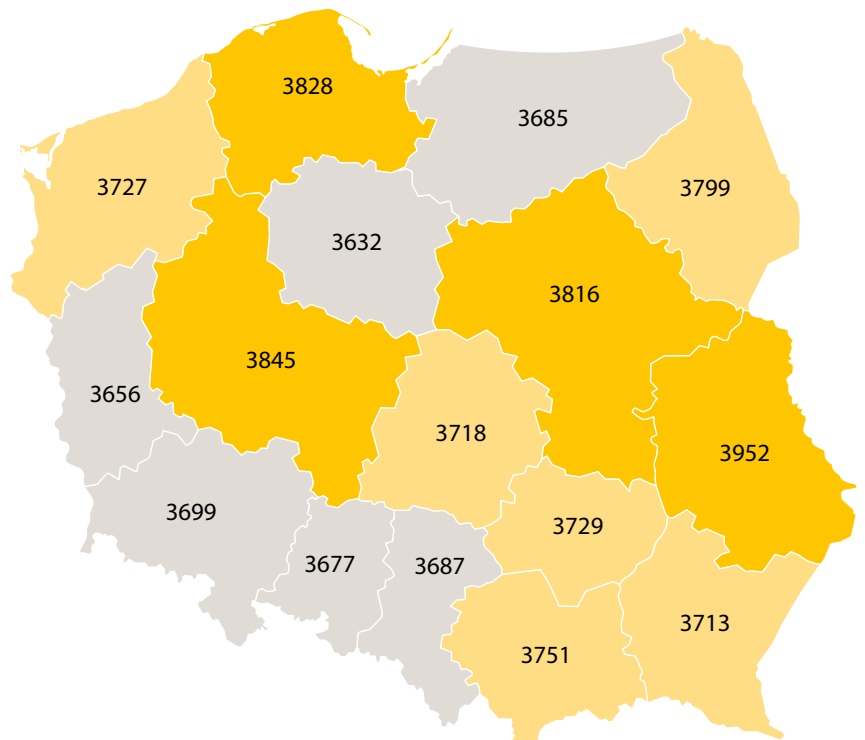
Legenda:

- 98,4-100%
- 98,1-98,3%
- 97,5-98%
- 97-97,4%
- 96-96,9%



Średnia kwota kredytu (w zł)

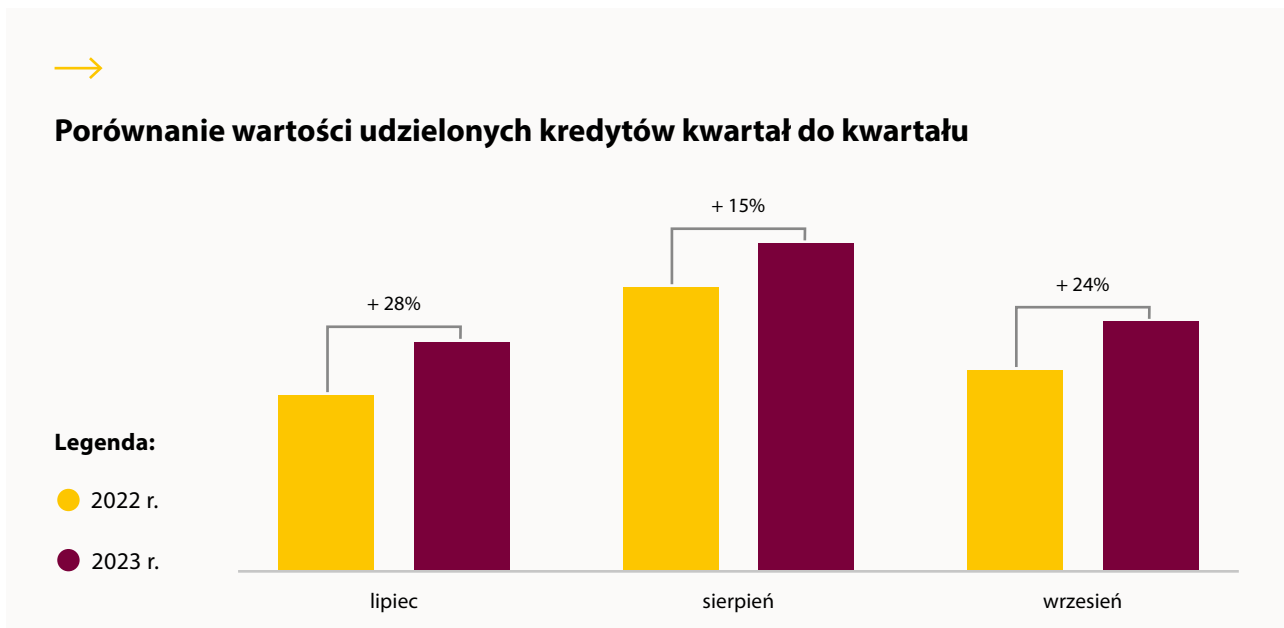
- Najwyższe kwoty kredytu, wynoszące blisko 4,0 tys. zł, odnotowuje się w województwie lubelskim. Na nieco niższe zobowiązania, wysokości 3,8 tys. zł, decydują się mieszkańcy województw: wielkopolskiego, pomorskiego, mazowieckiego i podlaskiego. Średnio, najniższe kwotowo kredyty zaciągają klienci z województwa kujawsko-pomorskiego.



Legenda:

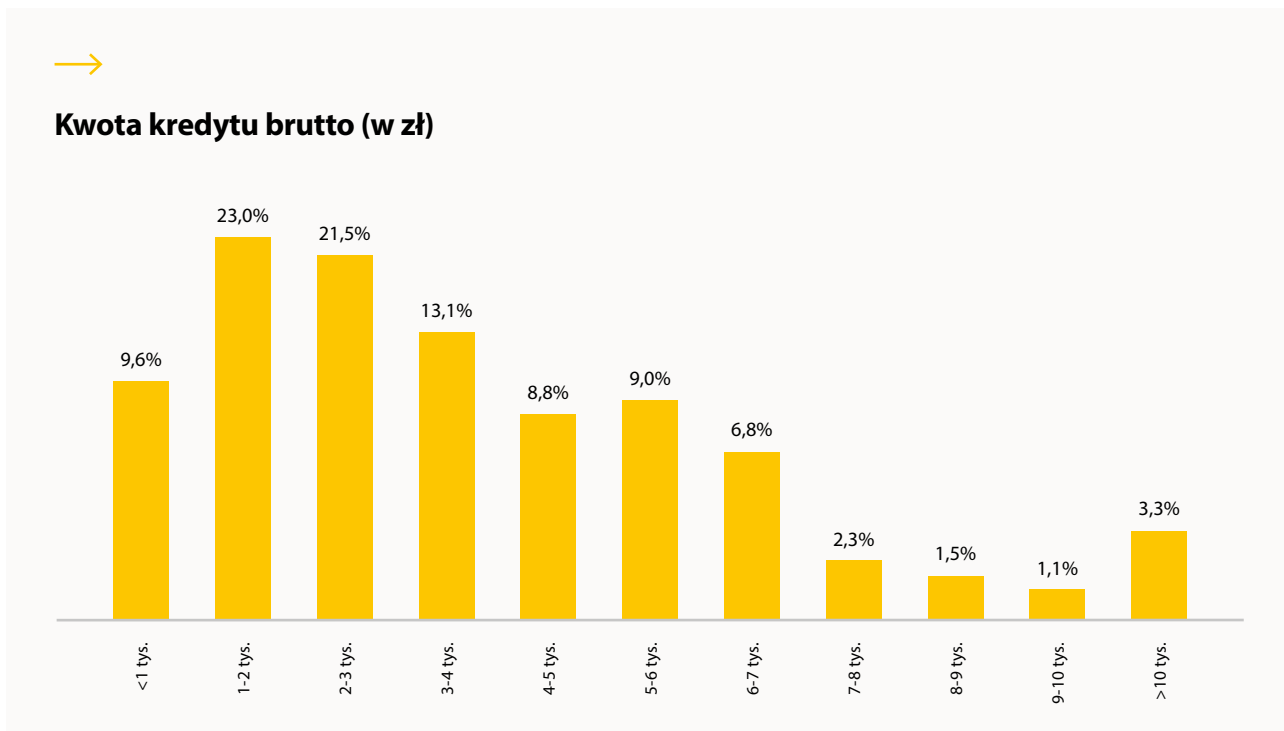
- 3800 zł i powyżej
- 3700-3799 zł
- 3600-3699 zł

Alior Bank: kredytobiorcy w Polsce



- Wartość udzielonych kredytów ratalnych w trzecim kwartale 2023 r. w porównaniu do tego samego okresu

w 2022 r. wzrosła. Ponownie natomiast najwyższy wskaźnik wolumenu obserwowany był w sierpniu.

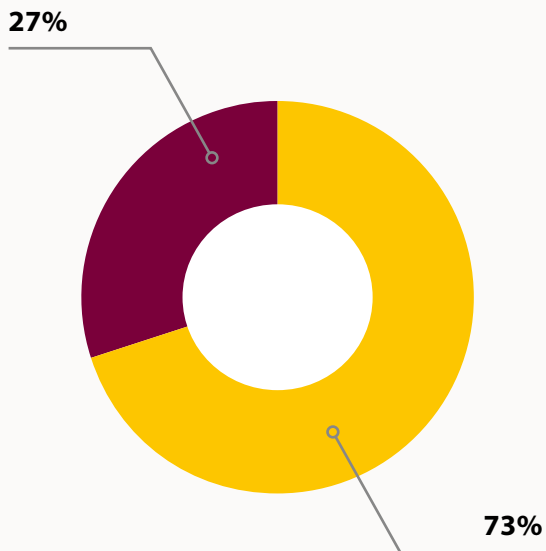


- Blisko ¼ udzielonych kredytów waha się od kwoty 1 tys. zł do 2 tys. zł brutto. Nieco mniejszą część, bo 22 proc. całości, stanowią zobowiązania wysokości

od 2 tys. zł do 3 tys. zł brutto. Najrzadziej udzielane są kredyty od 8 tys. zł do 10 tys. zł. Stanowią one zaledwie ok. 3 proc.



Udział sprzedaży w III kw. 2022 r.



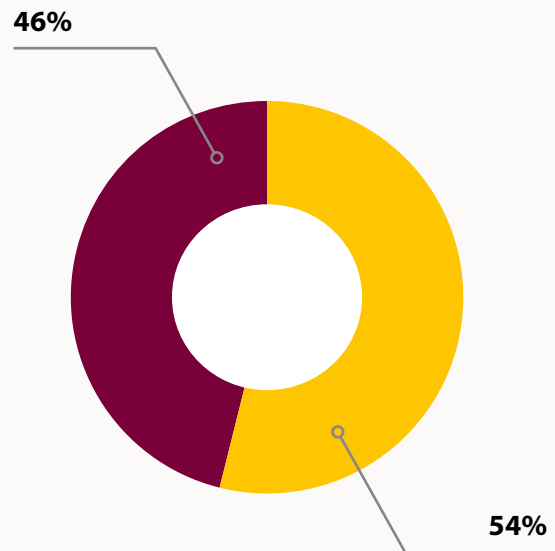
Legenda:

- Sprzedaż tradycyjna
- Sprzedaż online

- W sprzedaży kredytów ratalnych w III kw. 2022 r. znacznie dominował tradycyjny kanał transakcji. Jego udział był ponad dwukrotnie większy niż sprzedaży online.



Udział sprzedaży w III kw. 2023 r.



Legenda:

- Sprzedaż tradycyjna
- Sprzedaż online

- W sprzedaży kredytów ratalnych obecnie nieznacznie dominuje tradycyjny kanał sprzedaży. W porównaniu do III kw. 2022 r. widać dużą zmianę w zachowaniach konsumentów na korzyść obsługi poprzez kanały zdalne.



20 miesięcy

średnia liczba rat klienta ratalnego



3748 zł

średnia kwota kredytu



221 zł

średnia wysokość raty



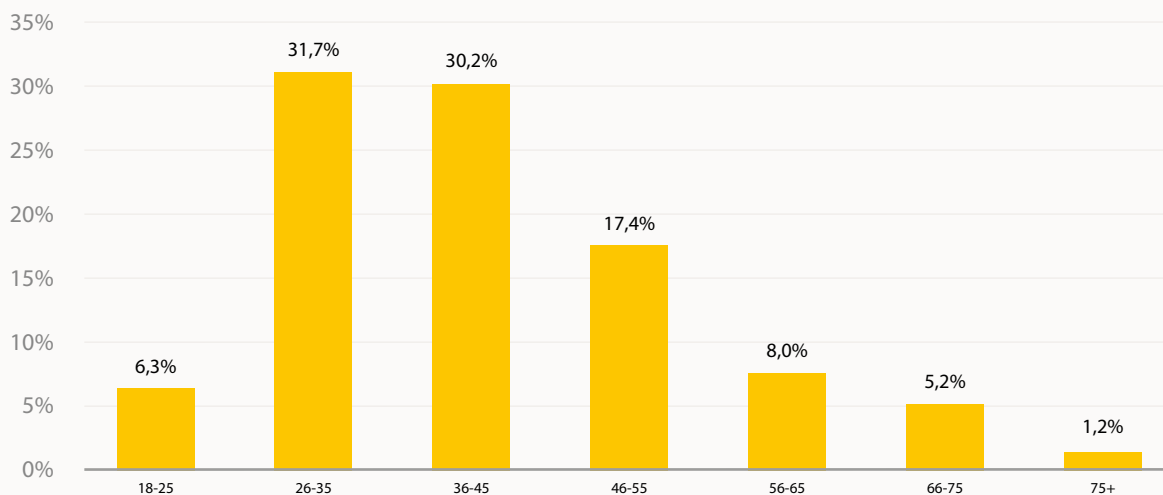
3020

kredytów udzielono klientom innej narodowości niż polska

Demografia klientów ratalnych Alior Banku



Podział klientów ze względu na wiek



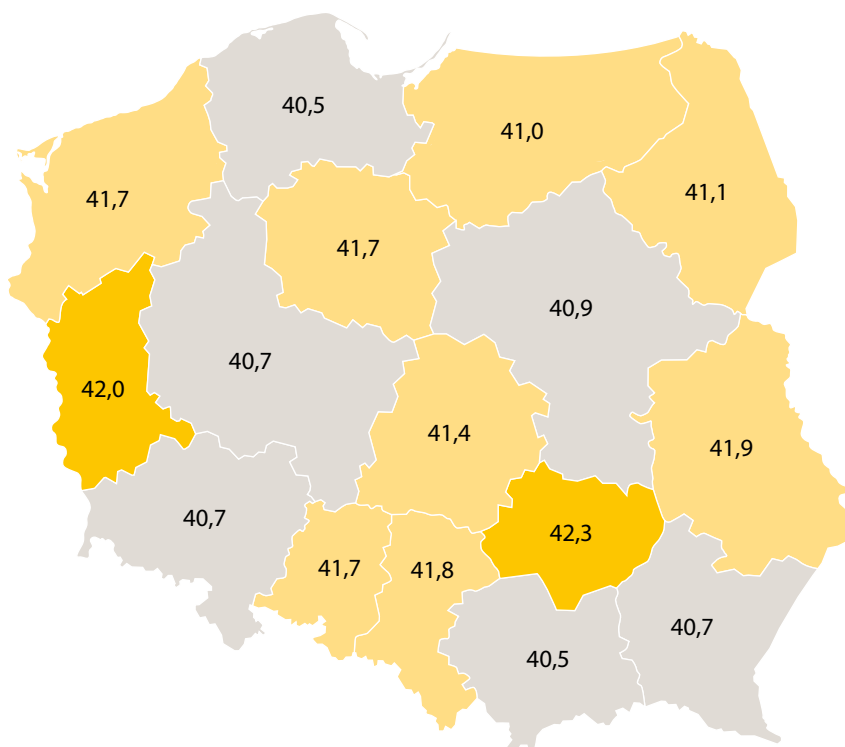
- Wśród klientów korzystających z kredytów ratalnych dominują osoby w wieku 26-35 lat. Stanowią oni ok. 32 proc. Drugą najliczniejszą grupą są kupujący pomiędzy 36 a 45 rokiem życia – ich udział wynosi

30 proc. W wieku 46-75 lat jest nieco ponad 30 proc. klientów. Niewiele ponad 1 proc. konsumentów stanowią osoby po 75 roku życia.



Średni wiek klientów w poszczególnych województwach

- Średni wiek klienta, który korzysta z kredytu ratalnego, to 41 lat. Nieco powyżej tej wartości, w wieku powyżej 42 lat, są mieszkańcy województw świętokrzyskiego i lubuskiego. Najmłodszy kredytobiorcy, których średnia wieku wynosi 40 lat, zamieszkują województwa podkarpackie i pomorskie.

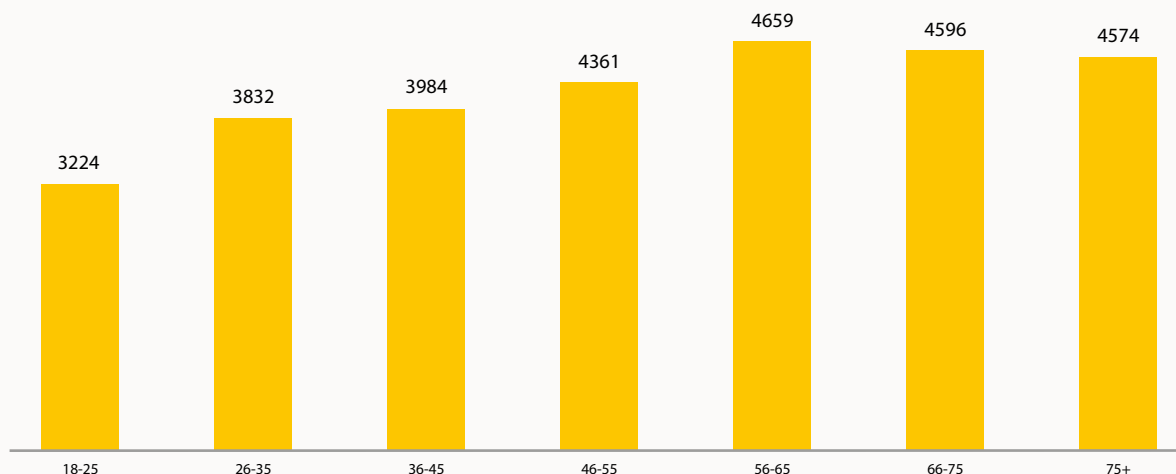


Legenda:

- 42,0 i powyżej
- 41,0-41,9
- 40,0-40,9



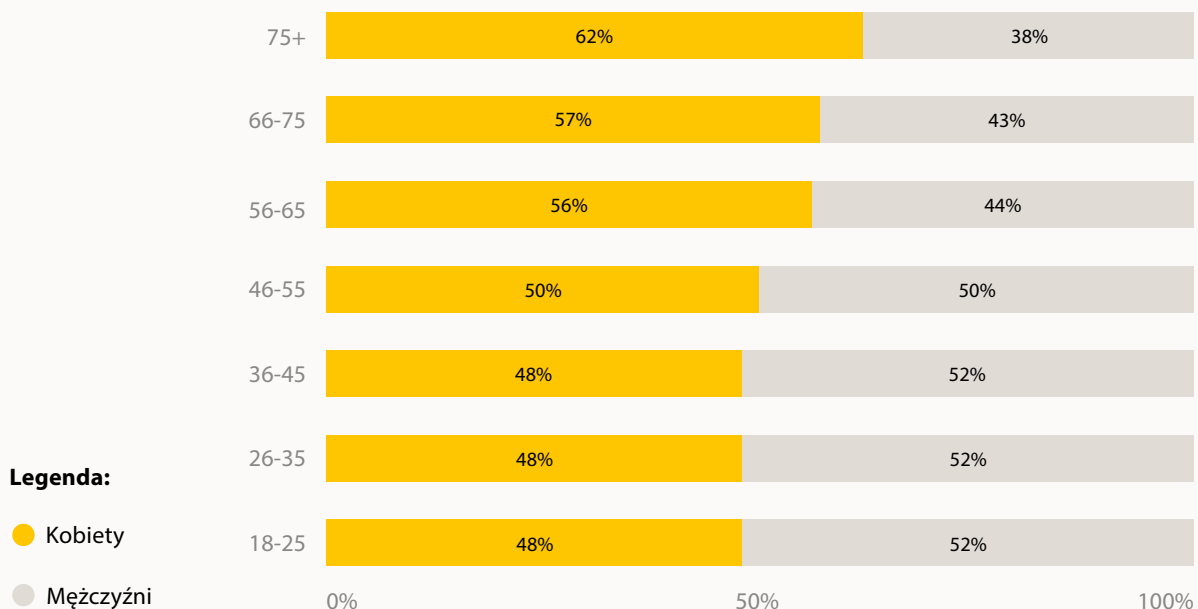
Średnia kwota kredytu w poszczególnych grupach wiekowych (w zł)



- Najwyższe kredyty, w średniej wysokości prawie 5 tys. zł, zaciągają osoby pomiędzy 56 a 65 rokiem życia, a najniższe – średnio ok. 3,2 tys. zł – klienci w przedziale wiekowym 18-25.



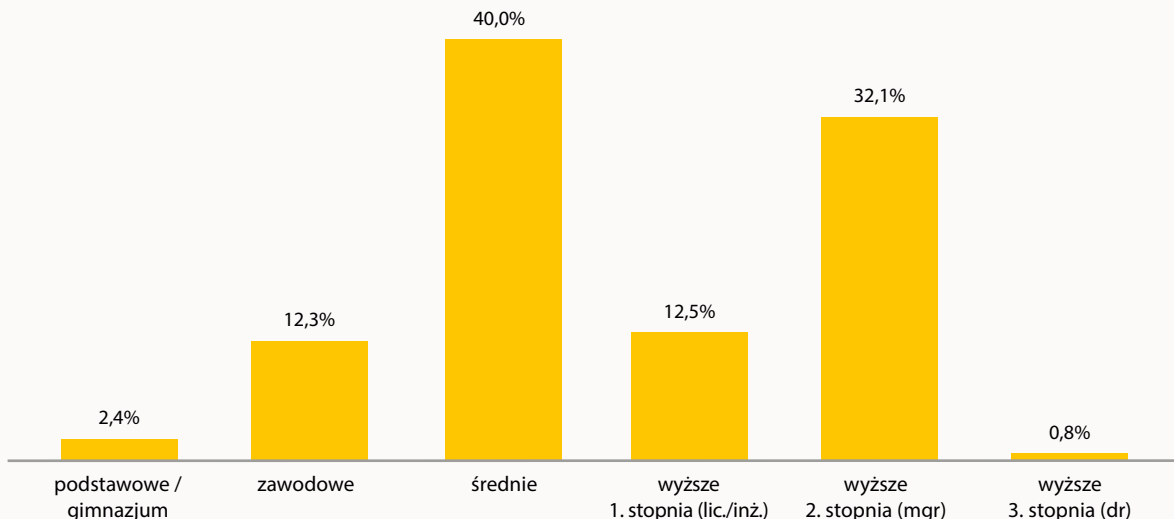
Decyzje kredytowe z uwagi na wiek i płeć



- Zarówno kobiety, jak i mężczyźni w podobnym stopniu decydują się na skorzystanie z kredytowania zakupów. Udział mężczyzn nieznacznie dominuje w przedziale od 18 do 45 roku życia. Po 56 roku życia to kobiety zdecydowanie częściej decydują się na zaciągnięcie zobowiązań finansowych.



Wykształcenie klientów



- 40 proc. klientów kredytów ratalnych stanowią osoby ze średnim wykształceniem. Kolejne 32 proc. to osoby z tytułem magistra. Najbardziej na zobowiązania

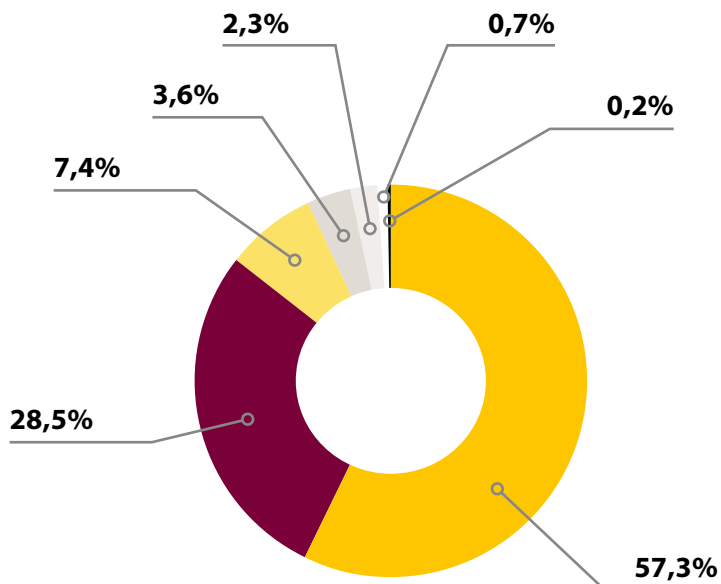
kredytowe decydują się osoby z wykształceniem wyższym z tytułem doktora.



Stan cywilny klientów

Legenda:

- W związku małżeńskim
- Kawaler / panna
- Rozwiedziony / rozwiedziona
- Wdowiec / wdowa
- W związku małżeńskim – rozdzielnosc majątkowa
- W związku małżeńskim – wspólne rozliczenie PIT
- W separacji



- Ponad połowa klientów kredytów ratalnych to osoby w związku małżeńskim. 29 proc. ogółu stanowią natomiast kawalerowie i panny. Z kredytów niemal

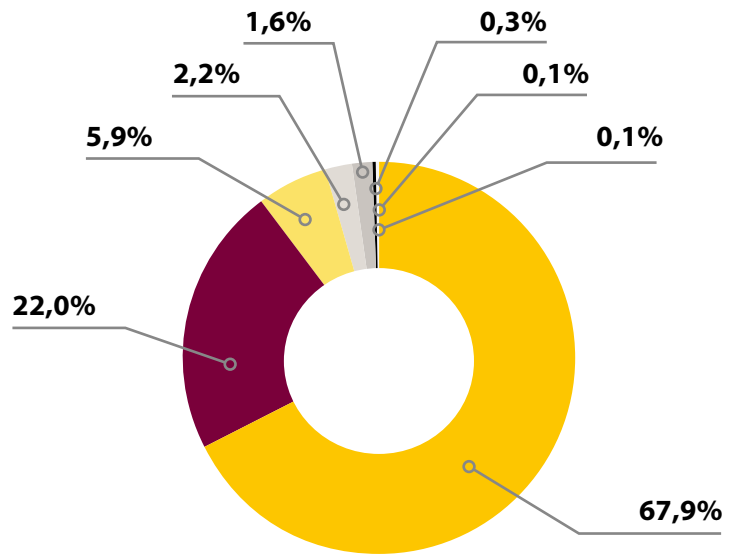
w ogóle nie korzystają pary przebywające w separacji lub małżonkowie, którzy wspólnie rozliczają PIT.



Status mieszkaniowy klientów

Legenda:

- Własnościowe / odrębna własność
- Zamieszkiwanie u rodziny
- Wynajmowane
- Kwaterunkowe / lokatorskie
- Spółdzielcze własnościowe prawo do lokalu mieszkalnego
- Służbowe
- Prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej
- TBS

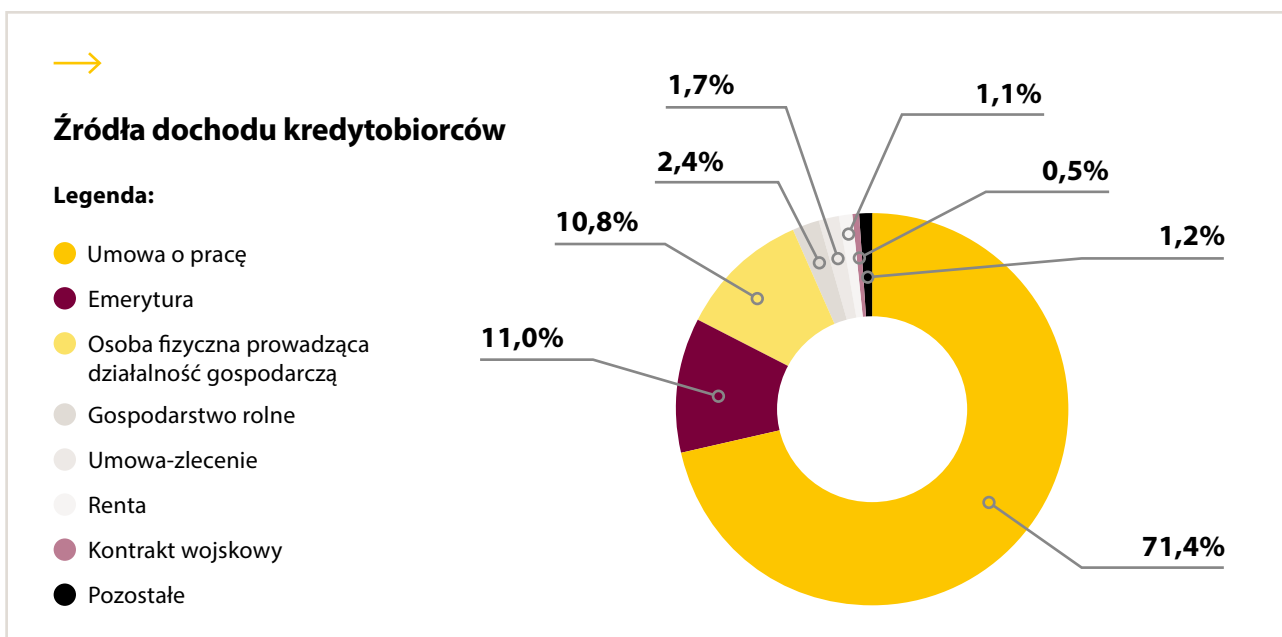


- Dom lub mieszkanie na własność deklaruje największa grupa kredytobiorców, która stanowi 68 proc. ogółu. U rodziców zamieszkuje 22 proc. kredytobiorców. Korzystający z mieszkań służbowych lub posiadacze

prawa do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej stanowią najmniejszy odsetek klientów decydujących się na kredyt.

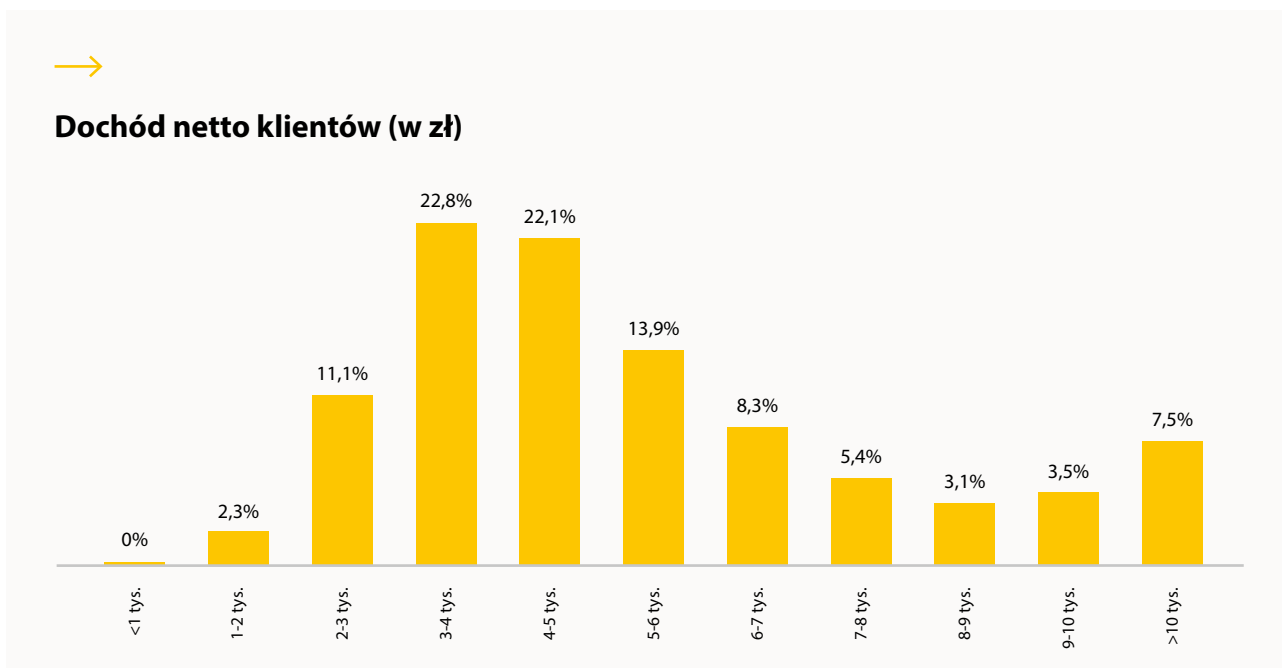


Źródła i wysokość dochodu kredytobiorców



- Głównym źródłem dochodu osób, które decydują się na kredyt ratalny, jest umowa o pracę. Stanowi ona podstawę finansową dla 71 proc. kredytobiorców. Blisko 22 proc. kupujących utrzymuje się z emerytury

lub prowadzenia działalności gospodarczej. Klienci o innych źródłach dochodu, takich jak gospodarstwo rolne czy renta, nie stanowią znaczącej grupy.



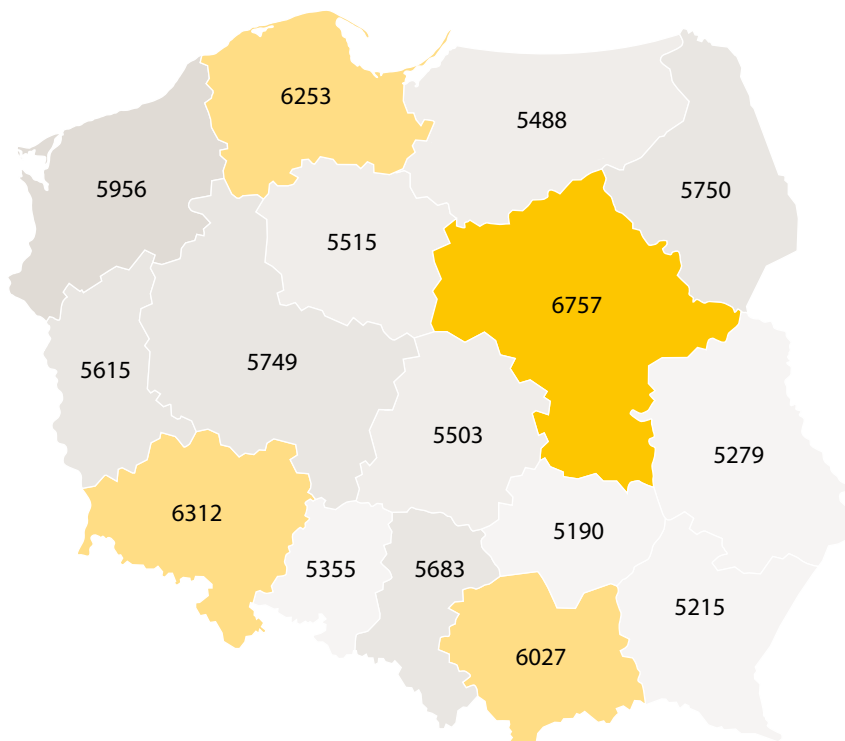
- Blisko 23 proc. klientów kredytów ratalnych wykazuje dochód pomiędzy 3 tys. zł a 4 tys. zł netto. Nieco mniej,

bo 22 proc. kredytobiorców, deklaruje dochód pomiędzy 4 tys. zł a 5 tys. zł netto.



Średni dochód klienta w podziale na województwa (w zł)

- Najwyższe zarobki deklarują kredytobiorcy z województwa mazowieckiego. Ich dochód jest bliski 6,8 tys. zł. Najmniej zarabiają klienci z województw podkarpackiego i świętokrzyskiego. Ich zarobki wynoszą niewiele ponad 5 tys. zł.



Legenda:

- 6757 zł
- 6000-6400 zł
- 5800-5999 zł
- 5600-5799 zł
- 5400-5599 zł
- 5100-5399 zł



41, 40 lat

średni wiek klienta ratального



39 i 38 lat

dominujący wiek klienta ratального



89 lat

najstarszy klient ratalny



50%

klientów ratalnych to mężczyźni



5519 zł

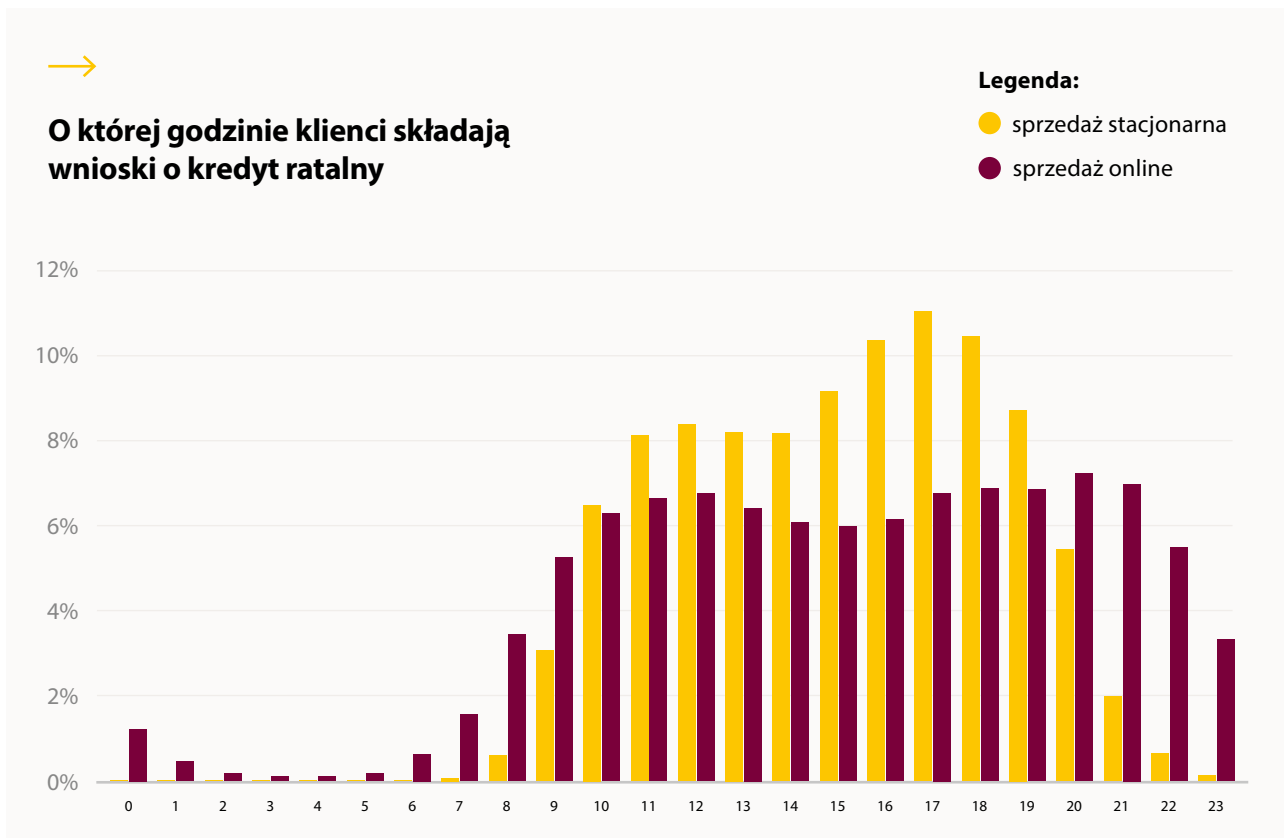
średni dochód netto klientów ratalnych



682 zł

minimalny dochód

Aktywność kredytobiorców Alior Banku



- Klienci są aktywni w tzw. godzinach roboczych, czyli pomiędzy 10:00 a 20:00. Najwięcej osób wnioskuję o kredyt pomiędzy godziną 16:00 a 19:00. Aktywność kredytobiorców jest znikoma pomiędzy północą

a 7 rano, wtedy też wpływa najmniej wniosków. Poza standardowymi godzinami pracy partnerów handlowych widać dominację kanału sprzedaży online, co wydaje się dość oczywiste.

Na koniec września współpracowaliśmy z ok. **5,5 tys.** partnerów handlowych.



Mamy aktualnie ok. **40 tys.** aktywnych użytkowników naszych systemów.

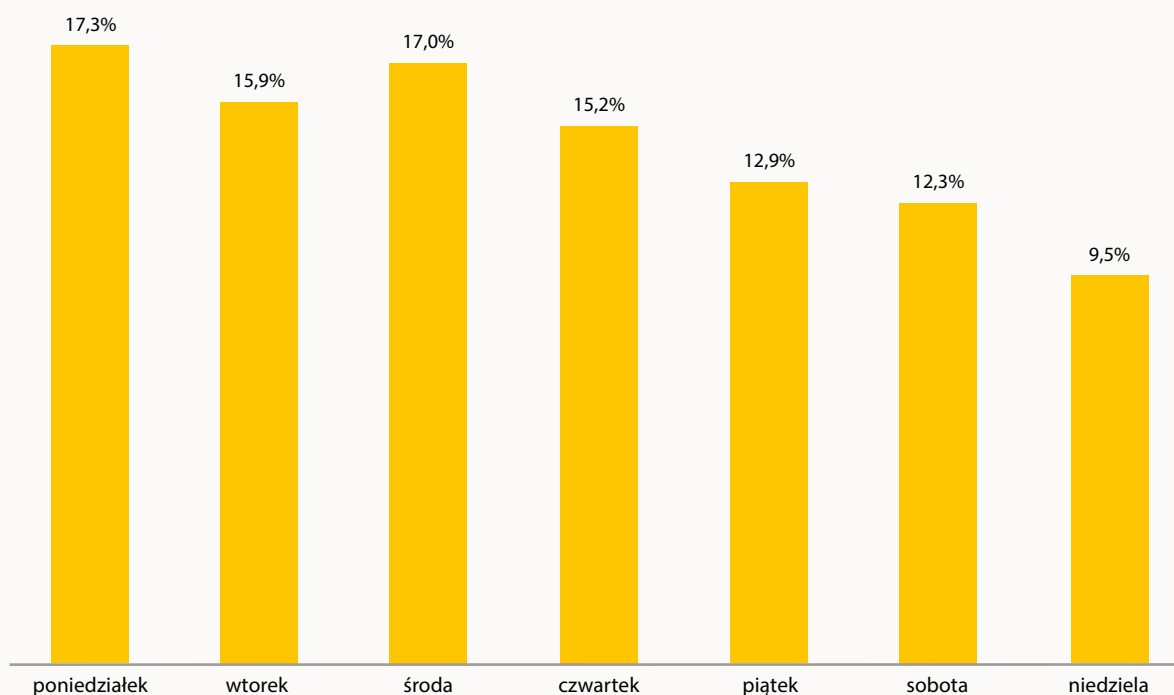




Dla **51%** wniosków online tożsamość kredytobiorcy została potwierdzona kodem SMS.



W jakie dni tygodnia klienci składają wnioski o kredyt ratalny

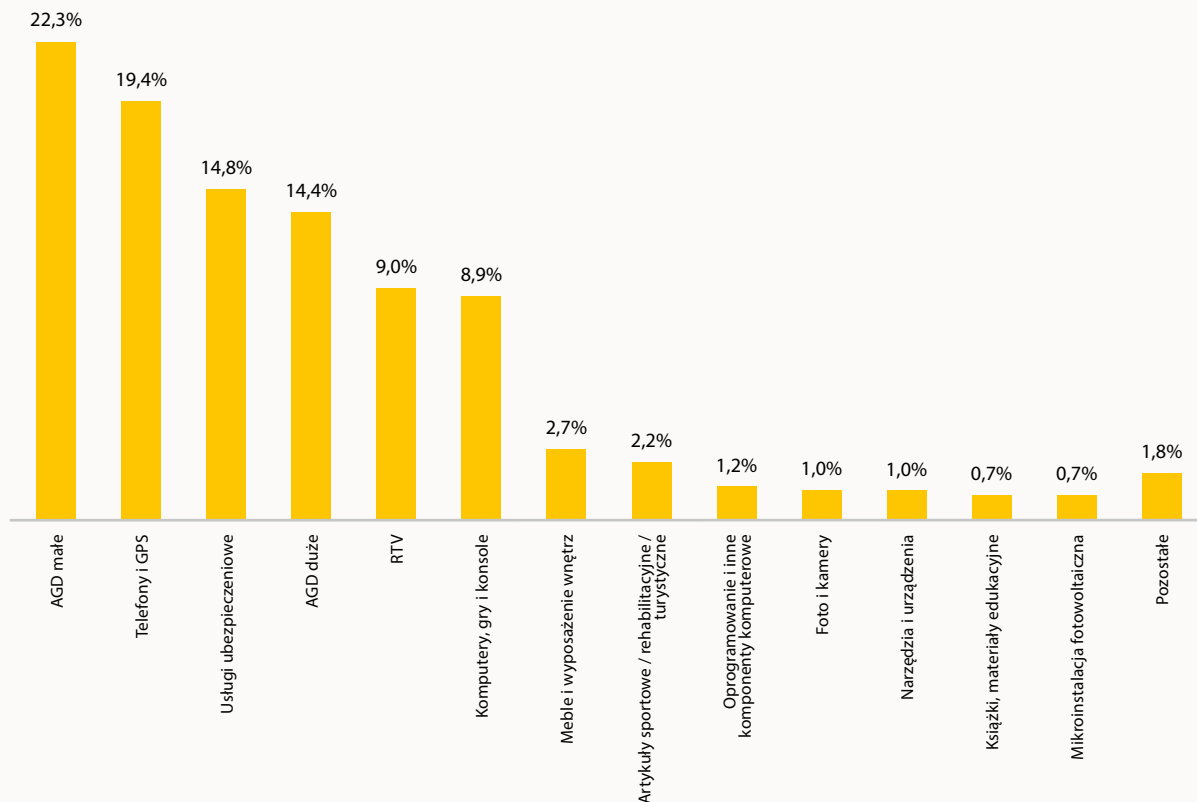


- Najwięcej wniosków o przyznanie kredytu wpływa w pierwszej połowie tygodnia, tj. między poniedziałkiem

a środą. Ich liczba nieco spada od czwartku aż do soboty, a zdecydowanie najniższa jest w niedzielę.



Udział kategorii skredytowanego towaru pod względem ilości



- Klienci najczęściej decydują się na skorzystanie z oferty kredytowej podczas zakupów małego AGD, telefonów i urządzeń GPS. Nieco mniejszą popularnością cieszy się zaciąganie kredytów na opłacenie usług ubezpieczeniowych lub kupno dużego AGD.

Narzędzia, książki oraz mikroinstalacje fotowoltaiczne stanowią grupę produktów, która jest najrzadziej finansowana z wykorzystaniem oferty kredytowej.



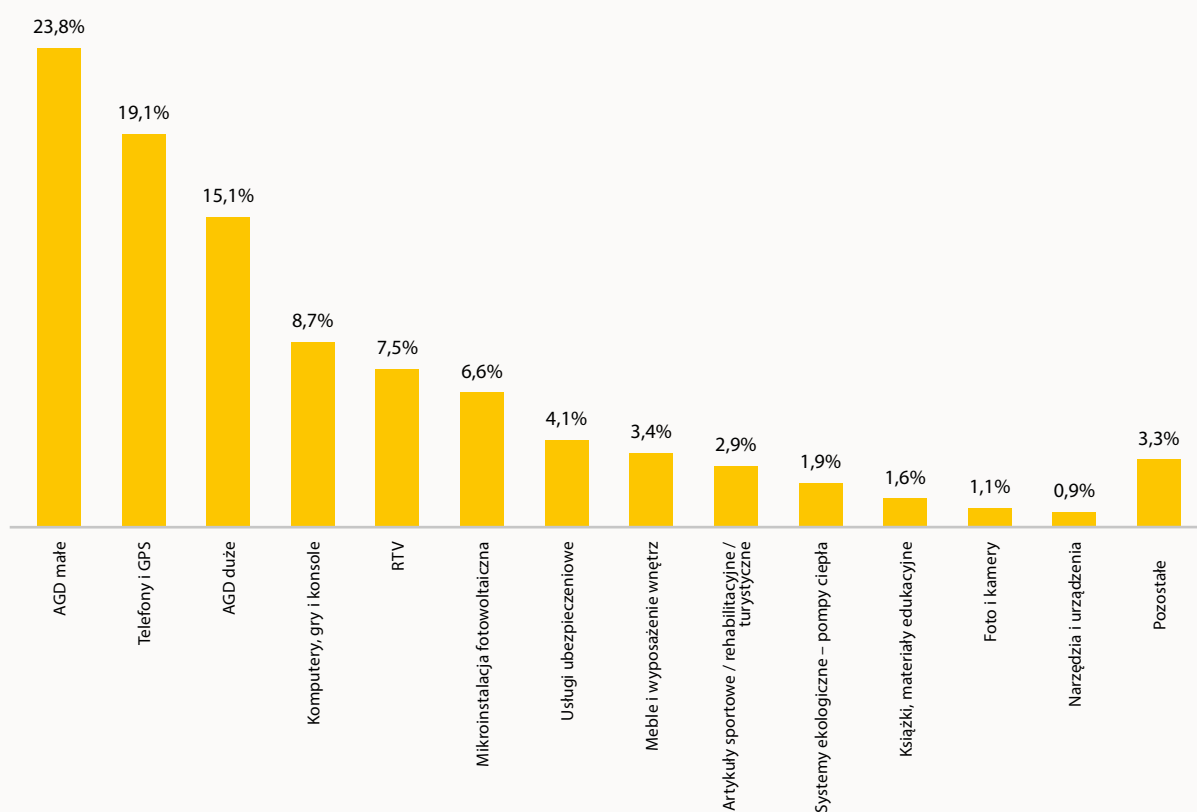


128 500 zł

maksymalna cena towaru,
który został sfinansowany
kredytem ratalnym

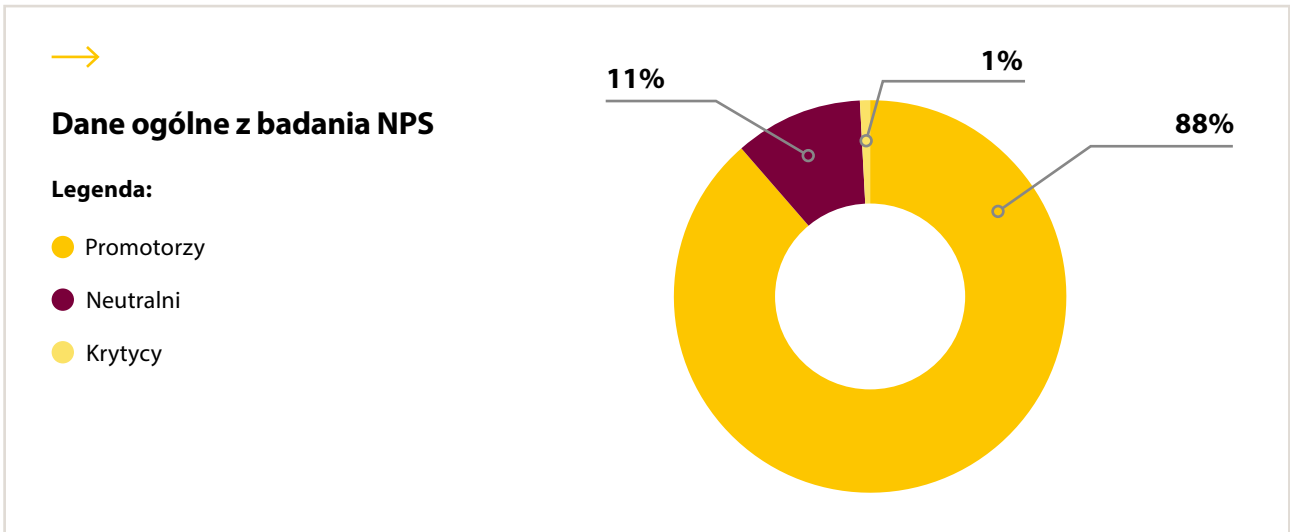


Udział kategorii skredytowanego towaru pod względem wartości

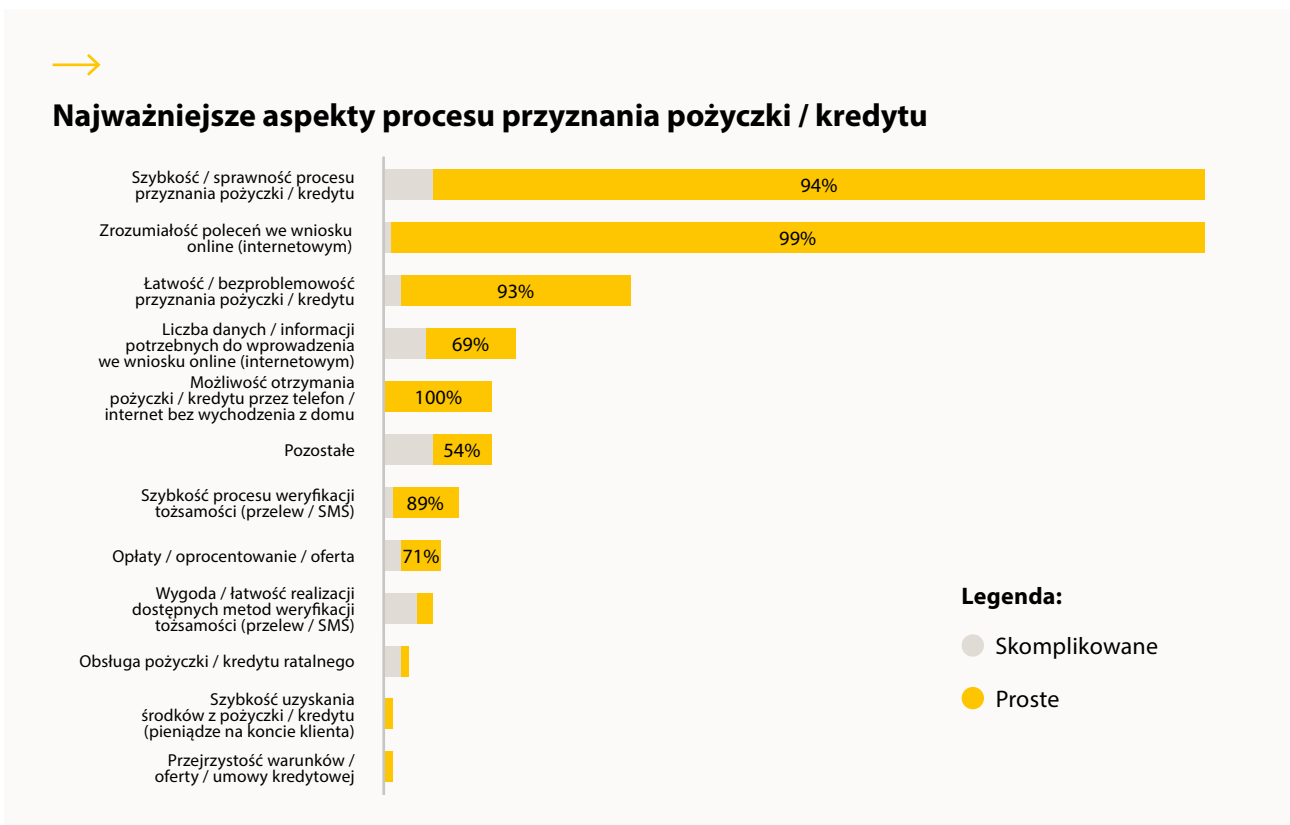


- Najwyższe wartości kredytu odnotowuje się w przypadku zakupu sprzętu AGD, telefonów, komputerów i RTV. Wysokich kwot kredytu udzielono także na zakup systemów ekologicznych. Najniższe wartości udzielonych kredytów obserwowane są m.in. w przypadku zakupów z kategorii: książki i materiały edukacyjne, narzędzia, sprzęt fotograficzny i kamery. Kategoria „Pozostałe” składa się z wielu podkategorii, które jednostkowo nie osiągają 1 proc. w ogólnym rozrachunku.

Dane z badania NPS



- Spośród 300 przebadanych klientów ratalnych aż 88 proc. stanowili promotorzy, co przekłada się na wysoki współczynnik NPS, równy 87. Promotorzy to klienci, którzy odpowiedzieli, że poleciliby internetowy proces przyznania kredytu w Alior Banku swoim znajomym lub rodzinie. Krytycy rozwiązania stanowili zaledwie 1 proc.



- Najważniejsze cechy to: szybkość przebiegu procesu i zrozumiałość poleceń we wniosku. Z perspektywy klientów wniosek jest zrozumiały, a przyznanie kredytu odbywa się sprawnie. Czas poświęcony na przejście procesu jest przez klientów akceptowalny. Przy obu aspektach ponad 95 proc. komentarzy stanowiły te pozytywne. Opinie negatywne to jedynie 10 proc. wszystkich uzasadnień klientów, wśród nich przeważały te dotyczące liczby danych do wprowadzenia i procesu weryfikacji.

Szybkość / sprawność procesu przyznania pożyczki / kredytu

94%

- Najwięcej klientów zwróciło uwagę na szybkość przebiegu procesu przyznania kredytu, istotność

tego aspektu w badaniu to 34 proc. W tej grupie znalazło się czterech krytyków.



Co klienci chwalili

*Szybkość finalizacji całej procedury – wszystko trwało 5 minut.
Decyzja zwrotna trwała parę minut.
Bardzo szybki proces. Nie trwa to 30 minut tylko dwie.
Szybko jest decyzja.*



Co klienci krytykowali

Dość długo trwał proces przyznania kredytu.

Zrozumiałość poleceń we wniosku online (internetowym)

99%

- 33 proc. badanych oceniło zrozumiałość poleceń wniosku jako istotną. Aż 99 proc. z nich pozytywnie oceniło ten aspekt. Tylko jeden komentarz był negatywny.



Co klienci chwalili

*Wniosek internetowy nie był skomplikowany do wypełnienia ze względu na zrozumiałość poleceń.
Było to stosunkowo łatwe, miłe i przyjemne, bo cały proces był intuicyjny. Było dokładnie opisane, co trzeba tam podać.*



Co klienci krytykowali

Niektóre pytania we wniosku nie były dla mnie jasne i jednoznaczne. Musiałem się zastanawiać, jaki jest dokładny sens pytania.

Łatwość / bezproblemowość przyznania pożyczki / kredytu

93%

- Wśród wszystkich badanych 10 proc. zwróciło uwagę na ogólną łatwość przejścia procesu przyznania kredytu. W tej grupie nie było krytyków.



Co klienci chwalili

*Kredyt otrzymałem bez komplikacji.
Cały proces otrzymania kredytu jest bardzo prosty do wykonania.*



Co klienci krytykowali

Trochę skomplikowany jest ten proces przyznania kredytu.

Raport. Kredyty ratalne w Alior Banku

- **88% klientów Alior Banku poleca kredyt ratalny online.**
- **W porównaniu do III kw. 2022 r. widać dużą zmianę w zachowaniach konsumentów na korzyść obsługi poprzez kanały zdalne.**
- **Osoby w wieku 26-35 lat najczęściej decydują się na sfinansowanie zakupów kredytem ratalnym.**
- **Dla ok. 98 proc. wniosków decyzje kredytowe wydawane są w ciągu minuty.**





Komentarze ekspertów



Marcin Goderski
Dyrektor Zarządzający Pionem
Rozwoju Produktów KI
i Consumer Finance w Alior Banku

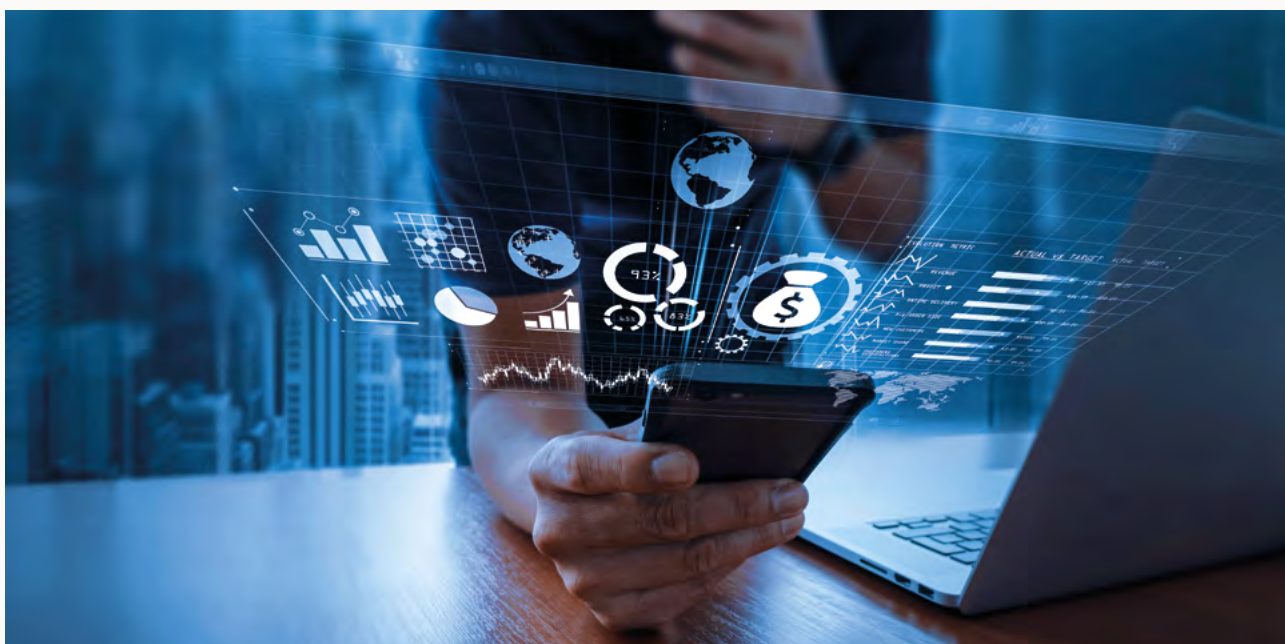
Rynek na przestrzeni lat

Analizując rozwój rynku kredytów ratalnych w ostatnich latach, możemy dostrzec wiele czynników, które miały istotny wpływ na jego ewolucję. Jednym z nich były na pewno zmieniające się regulacje prawne, w tym korekty w ustawie o kredycie konsumenckim. Pojawiła się m.in. możliwość wnioskowania o kredyt ratalny w metodzie uproszczonej, tj. na oświadczenie o dochodach dla kwoty kredytu lub pożyczki, która nie przekracza wartości czterokrotności przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw.

Kolejnym istotnym czynnikiem, który wpłynął na kształt obecnego rynku kredytów ratalnych, był dynamiczny wzrost znaczenia handlu detalicznego. Największe znaczenie odegrał w nim rozwój

sklepów specjalizujących się w sprzedaży elektroniki, mebli oraz asortymentu ekologicznego. Klienci zwracają coraz większą uwagę na wady konsumpcjonizmu i świadome zakupy. Programy rządowe, takie jak Czyste Powietrze, dodatkowo wspierają sprzedaż asortymentu ekologicznego na raty.

Na rynek kredytów ratalnych wpływ miał również dynamiczny rozwój Internetu i platform e-commerce. Przeniesienie sprzedaży z tradycyjnych sklepów stacjonarnych do świata online przyczyniło się do wzrostu popularności kredytów ratalnych. Klienci chętnie korzystają z wygody i dostępności procesu wnioskowania przez Internet, co przyczynia się do coraz większej popularności tego rodzaju finansowania zakupów.





Krzysztof Wójcik
Dyrektor Departamentu
Consumer Finance w Alior Banku

Co sprawia, że Polacy tak chętnie korzystają z kredytów ratalnych?

Zjawisko rozkładania na raty nawet drobnych kwot można wyjaśnić kilkoma czynnikami. Przede wszystkim proces uzyskania takiego kredytu jest bardzo prosty, a dzięki zaawansowanej automatyzacji decyzje kredytowe dla ok. 98 proc. wniosków wydawane są w ciągu minuty. Ponadto 99,5 proc. wniosków nie wymaga od klienta dokumentowania swoich dochodów dodatkowymi zaświadczeniami, lecz bazuje wyłącznie na oświadczanej przez klienta wartości dochodu. Dzięki tak przygotowanemu procesowi klienci podczas jednej wizyty w sklepie zarówno stacjonarnym, jak i internetowym, mogą stać się w szybki sposób szczęśliwymi użytkownikami nowych towarów bądź usług, a zawarcie umowy w sposób elektroniczny eliminuje konieczność papierowej dokumentacji. Taka forma zawierania umowy, czyli paperless, jest wygodna i przyjazna zarówno dla klienta, jak i środowiska.

Kredyty ratalne zapewniają elastyczność finansową, umożliwiając dostęp do potrzebnych produktów czy usług bez konieczności gromadzenia znacznych oszczędności. Kupujący może sam zdecydować o wysokości raty i długości okresu kredytowania.

Warto również zauważyć, że Alior Bank we współpracy z partnerami handlowymi oferuje w ramach kredytów ratalnych bardzo atrakcyjne promocje takie jak: kredyty z RRSO 0%, raty gratis oraz z odroczonym terminem płatności pierwszej raty, które stanowią dodatkową zaletę dla klientów.

Jakość portfela kredytów ratalnych już od kilku lat utrzymuje się na bardzo dobrym i bezpiecznym poziomie, co wpływa m.in. na wysoką akceptowalność i możliwość udzielenia finansowania zdecydowanej większości wnioskujących klientów.

Kredyty ratalne zapewniają klientom elastyczność finansową oraz umożliwiają dostęp do potrzebnych produktów czy usług bez konieczności gromadzenia znacznych oszczędności.



Agnieszka Stankiewicz
Dyrektor Działu Produktów CF
w Alior Banku

Wyzwania na rynku kredytów ratalnych

Podczas prognozowania szans rozwojowych dla segmentu kredytów ratalnych warto zwrócić uwagę na innowacyjne technologie, które wspierają proces kredytowy. Wykorzystanie automatyzacji, sztucznej inteligencji i analizy danych może przyspieszyć przyznawanie kredytów, pomóc w trafności oceny ryzyka, a także poprawić jakość obsługi. Zwiększenie dostępności pożyczek online i uproszczony proces ich uzyskiwania przyciąga większą liczbę klientów, zwłaszcza wśród młodszych pokoleń.

Rozwój e-commerce generuje wzrost popytu na odroczone płatności i stanowi kolejną szansę dla Consumer Finance. Liczba transakcji internetowych wzrasta, a zapotrzebowanie na elastyczne metody finansowania zakupów rośnie, co dodatkowo przyczynia się do rozwoju tego segmentu. Dowolność w wyborze kanałów komunikacji i możliwość skorzystania z usług w dowolnym miejscu i czasie powinna zapewnić optymalizację kanałów dystrybucji.

Indywidualizacja oferty oraz cross-selling, czyli łączenie dwóch różnych produktów, to kolejne szanse dla banków w segmencie kredytów ratalnych. Kompleksowe, spersonalizowane rozwiązania mogą przyciągnąć większą liczbę klientów i podnieść ich lojalność. Klienci preferują korzystanie z usług na zasadzie najmu lub leasingu zamiast tradycyjnego zakupu, co stwarza także okazję do rozszerzenia oferty produktowej.

Wzrost zainteresowania zakupami online po pandemii sprawił, że kredyty ratalne stały się nieodłącznym elementem doświadczenia zakupowego w Internecie. Dlatego banki, w tym Alior Bank, musiały dostosować swoje oferty do rosnącego zapotrzebowania na te usługi, jednocześnie zapewniając bezpieczeństwo finansowe klientów w cyfrowym świecie.

Niemniej, wraz z tym dynamicznym rozwojem konieczne jest monitorowanie i dostosowywanie strategii ofertowych do zmieniających się warunków rynkowych i podejścia regulacyjnego.

Istotne znaczenie ma także monitoring jakości portfela kredytowego szczególnie z uwagi na wysoką dynamikę nisko kwotowych kredytów ratalnych. Jest ona m.in. efektem wyboru przez młodych konsumentów ofert BNPL (*Buy Now Pay Later*, czyli odroczonej płatności), które po okresie bezodsetkowym przekształcają się w kredyt ratalny. BNPL jest dla młodych konsumentów okazją do zbudowania historii kredytowej. Podmioty oferujące ofertę odroczonej płatności powinny zwracać klientom szczególną uwagę, by dokonywali przemyślanych zakupów, tak aby uniknąć pętli zadłużenia. Dla banków jest to również istotny element, jeżeli bowiem wzrośnie liczba niespłacanych kredytów, banki mogą napotkać trudności w odzyskiwaniu środków i utrzymaniu odpowiednich wskaźników rentowności.



Wzrost zainteresowania zakupami online po pandemii sprawił, że kredyty ratalne stały się nieodłącznym elementem doświadczenia zakupowego w Internecie.



Jacek Niklewicz
Dyrektor ds. Rozwoju
Procesów Zdalnych w Alior Banku

Metody weryfikacji tożsamości w kredytach ratalnych

Stawiamy na bezpieczeństwo naszych klientów, dlatego ważnym elementem procesów kredytowych jest etap ich weryfikacji. Udostępniliśmy naszym klientom Centrum Identyfikacji Tożsamości. To nowoczesne narzędzie, które ma umożliwić pełną kontrolę w procesie weryfikacji tożsamości.

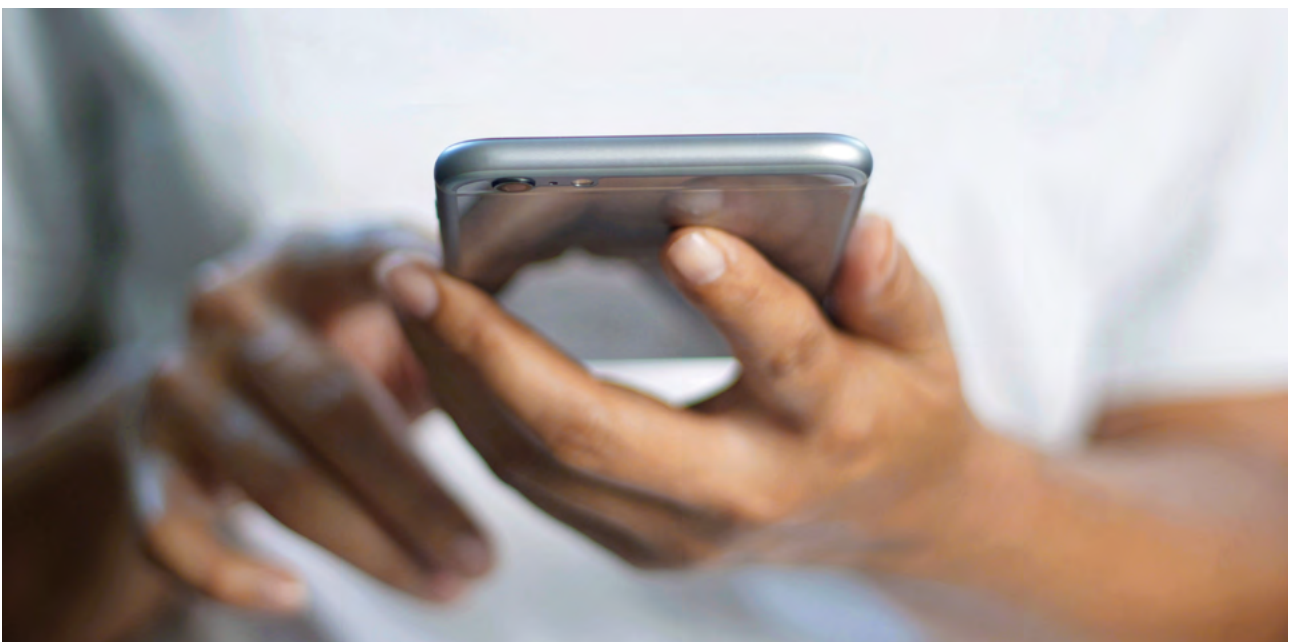
Użytkownik, który korzysta z naszych usług online, może samodzielnie wybrać najbardziej komfortową opcję weryfikacji.

Wszelkie informacje dotyczące każdego etapu procesu są stale dostępne na interfejsie usługi oraz wysyłane w komunikacji mailowej, dzięki czemu klient jest na bieżąco informowany o postępach weryfikacji.

Oprócz tradycyjnych opcji weryfikacji, takich jak przelew bankowy, dla wybranych klientów oferujemy wykorzystanie kodu SMS. Jest to najszybsza i najczęściej wybierana opcja.

Ponadto w nowym procesie kredytowania online w ramach Centrum Identyfikacji Tożsamości dajemy dodatkową możliwość weryfikacji tożsamości poprzez konto bankowe. Wystarczy wybrać opcję Profilu Bankowego, zalogować się do swojego banku i potwierdzić niezbędne dane. Metoda Profil Bankowy działa na bazie usługi AIS PSD2. Zapewnia ona klientowi możliwość bezproblemowej i bezpiecznej weryfikacji tożsamości podczas korzystania z otwartej bankowości.

Nasz system bazuje na zaawansowanych algorytmach, które pomagają podejmować dokładne i wiarygodne decyzje. Dzięki temu narzędzie zapewnia klientowi nie tylko wygodę, ale także pewność, że proces jest bezpieczny i efektywny.





Marcin Baś
Dyrektor ds. Kluczowych
Kontrahentów w Alior Banku

Proces wnioskowania o kredyt online

Proces online w nowej odsłonie umożliwia klientom indywidualnym finansowanie swoich zakupów z zachowaniem wysokiego poziomu bezpieczeństwa. Forma płatności jest dostępna zarówno z poziomu koszyka sklepu, który współpracuje z bankiem, jak i w wybranych bramkach płatniczych jako forma płatności za zakupy. To nie tylko wyjątkowo elastyczna forma płatności, ale także szansa na osiągnięcie swoich celów finansowych bez zbędnych komplikacji. Klient może opłacić zakup na kwotę nawet do 29 440 zł w zacciszu swojego domu.

Proces rat online w Alior Banku jako forma finansowania zakupów nie wymaga zakładania konta i jest dostępny dla każdego klienta, który ma

dostęp do Internetu, bez względu na typ urządzenia, z jakiego korzysta podczas zakupów (komputer, smartfon). Aby skorzystać z tego procesu, wystarczy wybrać jako formę płatności raty Alior Banku, zdecydować się na jedną ofertę kredytową i wypełnić wniosek. Dzięki zaangażowaniu zespołu UX proces charakteryzuje się przejrzystością i dostępnością. Użytkownik na każdym etapie wniosku jest w jasny sposób informowany o przebiegu procesu.

Nasi klienci doceniają to rozwiązanie, o czym świadczą wyniki regularnych badań NPS, które nigdy nie spadły poniżej 80 proc. Wierzymy, że proces online dostępny obecnie oraz doskonały w przyszłości pozwoli na utrzymanie przez Alior Bank roli lidera na polskim rynku kredytów ratalnych.



Dzięki zaangażowaniu zespołu UX proces rat online w Alior Banku charakteryzuje się przejrzystością i dostępnością.





ALIOR
BANK

Dziękujemy!

Zapraszamy do kontaktu:

Dział Komunikacji Korporacyjnej Alior Banku

RzecznikPrasowy@alior.pl

ISBN: 978-83-967874-1-5