



Zasady odpowiedzialnego marketingu Alior Banku

Wprowadzenie

Wszystkie działania Alior Banku w zakresie marketingu są realizowane zgodnie z zasadami ESG, które Bank wdraża w swoich strukturach oraz wspiera ich rozwój u partnerów biznesowych i klientów. Wierzymy, że do kluczowych obszarów odpowiedzialnego marketingu należy zaliczyć uczciwą i prostą komunikację, a także edukację w zakresie digitalizacji, bezpieczeństwa i usług finansowych oraz budowanie świadomości w zakresie zrównoważonego rozwoju. Dlatego też w ramach Zespołu Marketingu realizujemy szereg projektów i inicjatyw z zakresu odpowiedzialnego społecznie marketingu.

Komunikacja marketingowa

Zespół Marketingu Alior Banku stosuje mechanizmy, które gwarantują etyczność i rzetelność komunikatów i materiałów reklamowych. Alior Bank działa zgodnie z przepisami wewnętrznymi dotyczącymi m.in. prostego języka, zasad przygotowania komunikacji i prowadzenia działalności marketingowej.

Poza przepisami wewnętrznymi, w ramach działalności marketingowej, Alior Bank kieruje się m.in. [Kodeksem etyki bankowej \(Zasadami dobrej praktyki bankowej\) Związku Banków Polskich](#), [Dobrymi praktykami w zakresie standardów reklamowania kredytu konsumenckiego](#) wypracowanymi w ramach współpracy Związku Banków Polskich, Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych i Związku Firm Pożyczkowych, [Zasadami reklamowania usług bankowych KNF](#), a także [Kanonem dobrych praktyk rynku finansowego](#) opracowanym przez podmioty sektora finansowo-ubezpieczeniowego.

Każdy materiał marketingowy jest opiniowany przez wewnętrzne jednostki Banku, które w ramach swoich obowiązków, mają za zadanie weryfikację zgodności komunikatów z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

Materiały marketingowe przygotowujemy w sposób mający ograniczyć ryzyko greenwashingu rozumianego jako praktyka, w której dane stwierdzenia, deklaracje, działania oraz formy komunikacji dotyczące zrównoważonego profilu Banku, produktów lub usług finansowych Banku nie odzwierciedlają ich rzeczywistych cech, co może stanowić działanie mylące dla konsumentów, inwestorów oraz innych uczestników rynku finansowego.

Jesteśmy jednym z sygnatariuszy Deklaracji ZBP. Od kilku lat stosujemy także *Dobre praktyki komunikacji bankowej*.

W Banku powołany został zespół do upraszczania komunikacji, który przygotował Podręcznik prostego pisania. Znajdują się w nim wskazówki dotyczące zasad tworzenia tekstów i komunikacji z klientami. Realizujemy także działania w zakresie edukacji pracowników oraz stworzyliśmy wzorce dokumentów.

Serwisy internetowe Alior Banku – zasady dostępności

Wszystkie strony portalu www.aliorbank.pl spełniają najważniejsze wytyczne W3C Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.0). Dbając o najwyższe standardy, komfort osób niepełnosprawnych i użyteczność serwisu Banku, stale rozwijamy i usprawniamy go, dostosowując stronę WWW do oczekiwań klientów. Szczegółowe oświadczenie o dostępności znajduje się [tutaj](#).

Wszystkie strony promocyjne banku, jak również portal, wykonane są w technologii RWD, dzięki czemu dostosowują się do rozdzielczości urządzenia, na którym są wyświetlane i gwarantują szyfrowanie sesji specjalnym protokołem TLS, pozwalającym na bezpieczną komunikację.



Działalność edukacyjna, walka z wykluczeniem cyfrowym

Alior Bank w ramach swojej działalności w kanałach mediów społecznościowych prowadzi szeroko zakrojone akcje edukacyjne. Dokładamy wszelkich starań, aby edukować w zakresie bezpieczeństwa. Pokazujemy klientom, jak rozpoznawać potencjalne zagrożenia, jak bezpiecznie poruszać się w sieci i bankować. Alior Bank jest autorem m.in. serii filmów wideo dot. bezpieczeństwa, które są dostępne na bankowym kanale YT – Alior TV oraz publikacji w kanałach SoMe.

Instagram Alior Banku to kanał w głównej mierze edukacyjny, skierowany przede wszystkim do kobiet. Regularnie poruszane są na nim tematy dotyczące oszczędzania, np. serie #wyzwanieoszczędzanie czy #czytosięopłaca, oraz wyjaśniane są trudne pojęcia finansowe. Akcje edukacyjne prowadzone są także na Facebooku banku.

Alior Bank konsekwentnie podejmuje działania na rzecz walki z cyfrowym wykluczeniem osób starszych. Oprócz cyklu filmów edukacyjnych bank zrealizował m.in. kampanię społeczną #TerazTwojaKolej. Była ona skierowana do obecnych klientów banku, a także komunikowana w mediach społecznościowych. Jej celem była również aktywizacja seniorów.

Strona kampanii: <https://teraztwojakolej.aliorbank.pl/>.

Digital marketing

Alior Bank od lat wspiera dobre praktyki i odpowiedzialne działania reklamowe w Internecie. Wdrażamy standardy ogólnorynkowe i wszelkie zalecenia branży bankowej zarówno w zakresie kreacji, jak i wykorzystywanych formatów reklamowych.

W 2024 r. planujemy dołączenie do Związku Pracodawców Branży Internetowej IAB Polska oraz Stowarzyszenia Komunikacji Marketingowej SAR celem współtworzenia i standaryzacji działań reklamowych w Internecie w Polsce, edukacji rynku, badania i analizy trendów czy współpracy z innymi organizacjami i grupami roboczymi.

Podsumowanie

Jesteśmy przekonani, że Alior Bank może osiągać cele biznesowe, realizując działania marketingowe z poszanowaniem wartości, takich jak uczciwość, zgodność, prostota i neutralność. Wszelkie inicjatywy z zakresu komunikacji marketingowej realizujemy, przestrzegając zasad i regulacji wewnętrznych, dobrych praktyk rynkowych i równocześnie dbając o zrównoważony rozwój, kwestie środowiskowe, społeczne i pracownicze.