

# Alior Bank SA

Aktualizacja strategii „Więcej niż bank” 2021-2022

- 1 Wpływ COVID-19 na sektor bankowy i Alior Bank
- 2 Jak odpowiadamy na wyzwania
- 3 Jak zmierzymy sukces

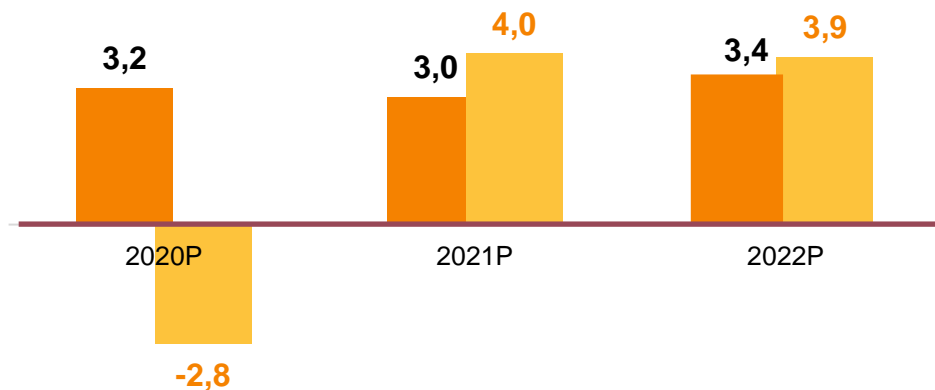




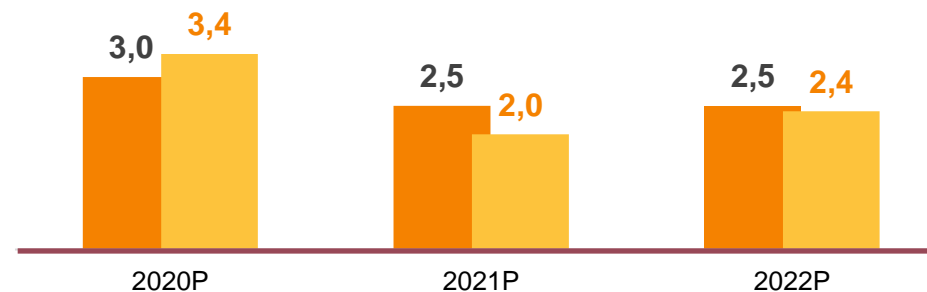
## Wpływ COVID-19 na sektor bankowy i Alior Bank

# Radykalnie zmienione warunki makroekonomiczne wpłynęły na konieczność aktualizacji celów strategicznych

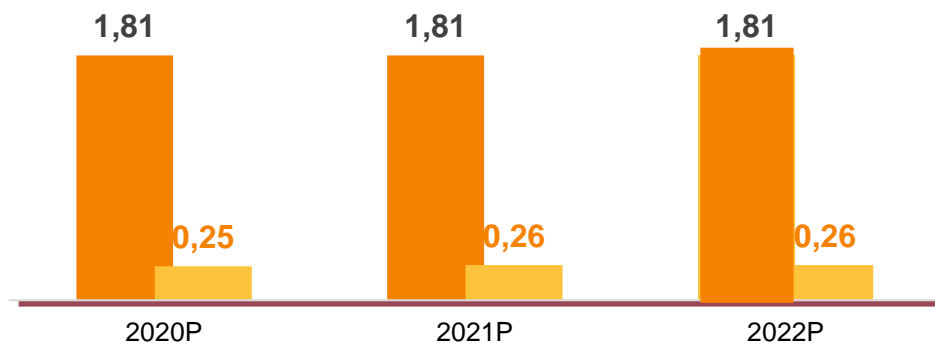
## ► Wzrost PKB w ujęciu realnym [% r/r]



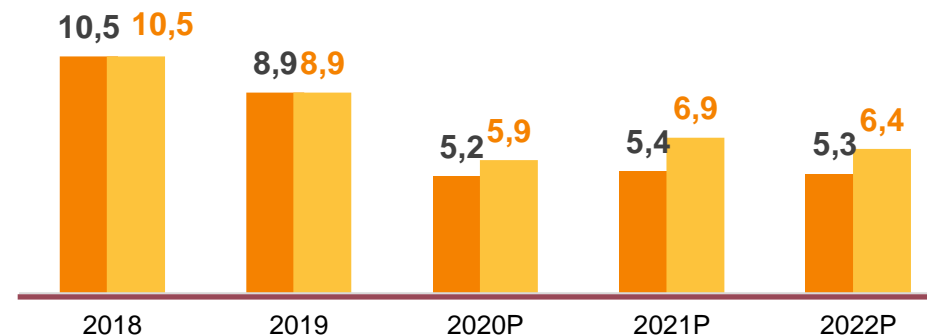
## ► Inflacja CPI średnioroczna [% r/r]



## ► WIBOR 6M [%]



## ► Stopa bezrobocia średnioroczna [% r/r]



# Wydarzenia z 2020 roku wpłynęły na zmianę spodziewanego tempa wzrostu w kluczowych obszarach biznesu

## Spodziewane tempo wzrostu sektora (CAGR)

► Wolumen kredytów	2016-19	Prognoza (luty 2020) 2020-22	Prognoza (grudzień 2020) 2020-22
Kredyty dla przedsiębiorstw	6,2%	~5%	~3%
Kredyty konsumpcyjne	8,2%	~6%	~3%
Kredyty hipoteczne PLN	11,1%	~10%	~11%
► Wolumen depozytów	2016-19	Prognoza (luty 2020) 2020-22	Prognoza (grudzień 2020) 2020-22
Depozyty przedsiębiorstw	5,0%	~5%	~10%
Depozyty klientów indywidualnych	8,2%	~7%	~7%

- W 2020 r. pandemia COVID-19 zaburzyła popyt na kredyty. Wzrost niepewności po stronie konsumentów, jak i przedsiębiorstw w szczególności w pierwszej fazie epidemii ograniczył apetyt na dodatkowe finansowanie w obawie przed skutkami kryzysu gospodarczego.
- Po stronie konsumentów wsparciem okazała się Tarcza Antykryzysowa, która ograniczyła wzrost bezrobocia. Utrzymana dobra kondycja finansowa gospodarstw domowych wsparła popyt na kredyty konsumpcyjne i hipoteczne.
- Wśród przedsiębiorców niepewność co do przyszłej sytuacji ekonomicznej utrzymywała się przez większość okresu ograniczając inwestycje, co przekładało się na niższe wolumeny kredytów inwestycyjnych. Ponadto wprowadzone restrykcje sanitarne oraz ograniczenia społeczne negatywnie oddziaływały na wiele sektorów gospodarki, obniżając zapotrzebowanie na dodatkowy kapitał obrotowy.
- Kluczowym elementem kształtującym popyt na finansowanie zewnętrzne wśród przedsiębiorców okazała się także Tarcza Antykryzysowa, w tym finansowanie z PFR, które zastąpiło bieżące potrzeby na dodatkowe finansowanie.
- Przewidywania recesji gospodarczej w Polsce skłoniły firmy do utrzymywania poduszki płynnościowej. Przełożyło się to na tempo wzrostu wolumenów depozytów wsparte transferami wypłat z PFR.
- Obawy o sytuację na rynku pracy sprzyjały przez większość czasu wzrostowi oszczędności gospodarstw domowych, choć w miarę poprawy sytuacji epidemicznej i adaptacji gospodarki do obecnej sytuacji dynamiki wzrostu wolumenów depozytów gospodarstw domowych hamowały.
- W kolejnych okresach dynamiki wolumenów zarówno depozytów, jak i kredytów będą głównie zależeć od trajektorii zachorowań na COVID-19 w kraju i na świecie oraz skali szczepień przeciwko COVID-19, które będą rzutować na tempo odbicia gospodarczego.





Jak odpowiadamy na wyzwania

# Główne założenia strategii „Więcej niż Bank” odpowiadają na wyzwania z jakimi mierzy się Alior Bank

## Główne wyzwania dla sektora bankowego

Obniżka stóp procentowych

Dostosowanie do potrzeb klientów  
w związku z pandemią COVID-19

Koszty związane z wyrokiem TSUE  
ws. kredytów konsumenckich („małe TSUE”)

Koszty związane z wyrokiem TSUE  
ws. kredytów frankowych („duże TSUE”)\*

## Główne założenia strategii „Więcej niż Bank”

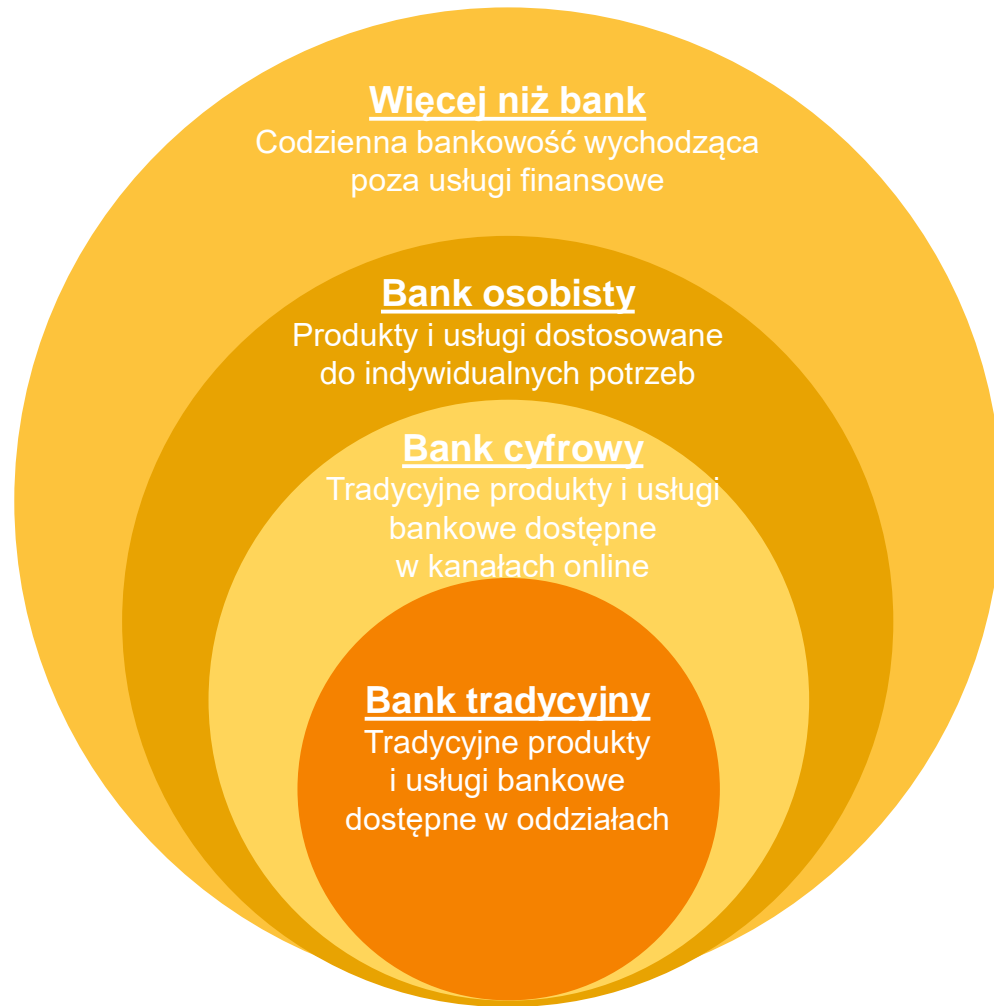
Trwałe relacje z klientami oparte o częste punkty styku

Konsekwentna cyfryzacja i personalizacja usług

Wykorzystanie najnowszych technologii  
w budowaniu efektywności organizacji

Równoważenie portfela kredytowego  
i obniżenie kosztów ryzyka

Chcemy być więcej niż bankiem – wdrażamy dotychczasowe kierunki strategiczne oraz finansujemy zieloną transformację



### Nasze podejście

- Ułatwiamy klientom codzienne czynności, dzięki integracji usług bankowych i pozabankowych, dostarczanych przez Alior Bank i naszych partnerów
- Dostarczamy usługi przyjazne w obsłudze, atrakcyjne i niezawodne
- Budujemy długotrwałą, partnerską relację z każdym klientem
- Myślimy o interesie klientów, dlatego komunikujemy się z nimi otwarcie
- Dbamy o bezpieczeństwo klientów - ich finansów i danych



Rozwijamy się odpowiedzialnie i wspieramy zieloną transformację



# Naszym celem jest zapewnienie naszym klientom wygody i bezpieczeństwa

Filar strategii

## Doświadczenie klienta

Programy strategiczne

Alior Mobile

Personalizacja

Wygoda

Relacja z klientem  
biznesowym

Najważniejsze efekty

Usługi pozabankowe  
w aplikacji  
Alior Mobile

Produkty zgodne  
z oczekiwaniami klienta

Wygodne cyfrowe  
procesy

Nowoczesna obsługa  
i wsparcie branżowe



Wsparcie zielonej transformacji



Główne KPI

Liczba użytkowników  
aplikacji Alior Mobile

1,5 mln

Wzrost liczby klientów  
indywidualnych  
i mikroprzedsiębiorstw

+388 tys.

NPS relacyjny

40%

Odsetek kredytów  
udzielanych firmom  
z branż preferowanych

25%


## Jednocześnie transformujemy bank by rozwijać się w stabilny i odpowiedzialny sposób

Filar strategii	Transformacja Banku				
Programy strategiczne	Lider technologiczny	Efektywność	Zarządzanie ryzykiem i kapitałem	Bank zaangażowanych ekspertów	
Najważniejsze efekty	Przewaga technologiczna	Optymalizacja procesowa i kosztowa	Bezpieczeństwo i przewidywalność	Rozwój pracowników i odpowiedzialność społeczna	
Główne KPI	Czas potrzebny na development nowego produktu lub wartości biznesowej	C/I	NPL	Nadwyżka Tier1	Wskaźnik zaangażowania pracowników
	2 tygodnie	46%	11,8%	>280 bps	50%


# Wzrost akwizycji opieramy na rozwiązaniach cyfrowych oraz spersonalizowanych produktach z silnym akcentem ekologicznym




## ► Rok 2020

 **1,4 mld PLN** łącznego wolumenu produktów EKO na koniec 2020 roku

## ► Rok 2022

 **2,3 mld PLN** wolumenu nowej sprzedaży produktów EKO we wszystkich segmentach klienta na koniec 2022 roku

 **26 tys.** nowych klientów indywidualnych pozyskanych na produkty EKO do końca 2022 roku

Istotnym źródłem ekorozwoju Alior Banku i zwiększania udziału zielonego portfela kredytowego będą dla nas partnerstwa



### Strategiczna współpraca w ramach programów Czyste Powietrze i Elektromobilność

- Projekt z NFOŚiGW w ramach programu „Czyste Powietrze” – dotacja z przeznaczeniem na częściową spłatę kredytu bankowego na wymianę starych źródeł ciepła oraz zakup i montaż nowych, termomodernizację budynków jednorodzinnych, zakup fotowoltaiki
- Projekt z NFOŚiGW w ramach programu „Elektromobilność” – dotacja z przeznaczeniem na częściową spłatę kredytu bankowego na zakup pojazdów elektrycznych



### Uruchomimy także inne produkty wspierające poprawę klimatu, wspierane przez polskie i międzynarodowe instytucje

- EKO Biznes kredyt zakupowy z gwarancją Banku Gospodarstwa Krajowego w procesach automatycznych i promocyjną ofertą cenową na inwestycje EKO
- Współpraca z Europejskim Bankiem Inwestycyjnym w ramach Regionalnych Programów Operacyjnych – finansowanie termomodernizacji



## ► Potencjał

- ✓ Łączny budżet dotacji i uzupełniających źródeł finansowania programu Czyste Powietrze dla sektora bankowego to **60 mld zł**
- ✓ W pierwszym naborze 2021-2022 łączny limit, w ramach którego banki będą przekazywać do Wojewódzkiego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej wnioski o dotacje wyniesie **1,5 mld zł**
- ✓ Łączny budżet dotacji i uzupełniających źródeł finansowania programu Elektromobilność dla sektora bankowego to **137,5 mln zł**

Strategiczna współpraca z PZU dopełnia naszą ofertę i wspiera akwizycję nowych klientów



### Bancassurance

- Szeroka oferta ubezpieczeń, na czele z ubezpieczeniem ochronnym do kredytów
- Rozszerzenie oferty m.in. o ubezpieczenia zdrowotne
- Dostępność produktów ubezpieczeniowych w Alior Mobile i Alior Online

### Assurbanking

- Rozszerzenie oferty na portalu Cash – poszerzanie bazy pracowników firm, do których oferta jest kierowana oraz udostępnienie nowych kanałów sprzedaży i nowych produktów na portalu Cash
- Specjalna oferta Alior Banku jako benefit dodatkowy PPK PZU
- Efektywna analiza potrzeb różnych grup klientów dzięki współpracy CRM Alior Banku i PZU

### ► Rok 2020

- ✓ Realizacja celu na nową sprzedaż powyżej **100%** dla ubezpieczeń PZU
- ✓ Przygotowanie i wdrożenie dodatkowego ubezpieczenia od utraty pracy do pożyczki - sprzedaż od stycznia 2021 roku
- ✓ Rozszerzenie oferty o PPI do kredytu hipotecznego

### ► Rok 2022

- **53%** wzrost przychodów banku z inicjatyw realizowanych wspólnie z PZU (CAGR 2020-2022)

## Kierunki działania

## Wybrane inicjatywy wdrożone w 2020

## W trakcie wdrażania...



**Doskonalenie procesów zdalnych i nowe produkty w kanałach cyfrowych**



- Wirtualne karty
- Płatności SWATCH
- Raty w karcie
- Eko Pożyczka
- PSD2



- Dedykowana oferta dla młodych klientów
- Nowe usługi BLIK
- Nowe produkty EKO
- Nauka oszczędzania przez cele
- Inwestycje dla laika i wiele innych...



**Pozafinansowe usługi dodatkowe by być z klientem na co dzień**

- Płatność za bilety i parkingi w Alior Mobile
- Płatność za autostrady w Alior Mobile
- Ubezpieczenia komunikacyjne w Alior Online

- Rozwój benefitów dla graczy
- BIKalert
- Ubezpieczenia turystyczne w Alior Mobile i Alior Online



**Doskonalenie i automatyzacja procesów cyfrowych, aby lepiej odpowiadać na potrzeby klienta**



- Cyfrowy proces pożyczki end-2-end
- Podpis cyfrowy w kredycie hipotecznym
- Komunikaty PUSH

- Personalizacja obsługi dzięki rozwojowi CRM
- Samodzielne zarządzanie dyspozycjami w aplikacji
- Dalsza cyfryzacja i optymalizacja procesów





# Unowocześniamy nasze oddziały z myślą o wygodzie i bezpieczeństwie klienta i bankiera

Klient indywidualny



## Nowy format oddziałów

Modernizacja oddziałów  
Alicja wg nowego projektu  
architektonicznego



## Ekologiczne rozwiązania

Materiały wykorzystane  
do modernizacji pochodzą  
z recyklingu oraz od lokalnych  
dostawców i są energooszczędne



## Obsługa klienta na iPad

Nowa aplikacja do obsługi  
klienta na urządzeniach  
mobilnych i iKioski w całej sieci



## Nowy pulpit bankiera

Nowa platforma do  
kompleksowej obsługi klientów  
we wszystkich kanałach  
sprzedaży



## Bezpieczne spotkania

Komfortowe warunki spotkań  
dla klientów i pracowników  
z możliwością zdalnego umawiania  
wizyt w oddziale przez aplikację Booksy

## ► Rok 2020

- ✓ **20** zmodernizowanych oddziałów
- ✓ Wdrożona obsługa na iPadach

## ► Rok 2022

- **110** oddziałów w nowym formacie  
na koniec 2022 roku

# Wzmacniamy relację z klientem biznesowym dzięki kompleksowemu ekosystemowi produktów i usług

Klient biznesowy

## ► Wdrożone i rozwijane

Terminale płatnicze

Karta wielowalutowa

SmartData – zarządzanie kartami wirtualnymi

BankConnect

PPK

Większa liczba procesów pre-approved



Kredyt Ekofirma



Pożyczka Termomodernizacyjna

Leasing

## ► Plany do końca 2022

Nowoczesna oferta faktoringowa

Rachunek firmowy z kartą wirtualną

Bramka płatnicza

Pakiety ubezpieczeń PZU

Pakiety medyczne PZU

Firma z Alior Bankiem



EKO Biznes kredyt zakupowy



Finansowanie OZE



Kredyt EKO z premią BGK

## ► Rok 2020

- ✓ Wzrost liczby klientów w segmencie mikroprzedsiębiorstw o **18 tys.**

## ► Rok 2022

- Wzrost liczby klientów w segmencie mikroprzedsiębiorstw do końca 2022 roku o **62 tys.**

## Nowy system bankowości internetowej i mobilnej

- Integracja ERP z systemami księgowości umożliwiającą obsługę przedsiębiorstwa w dowolnym miejscu i czasie
- Natywna aplikacja mobilna, umożliwiającą obsługę przedsiębiorstwa w dowolnym miejscu i czasie, gwarantującą dostęp do szerokiego wachlarza usług
- Obsługa fakturowania, gospodarki magazynowej, zarządzania kadrami, raportów biznesowych i miękkiej windykacji
- Wykorzystanie otwartej bankowości w celu dostępu do rachunków z innych banków

## Cyfryzacja procesów sprzedażowych i posprzedażowych

- Zwiększenie liczby czynności, które klient może wykonać samodzielnie w aplikacji mobilnej i www
- Cyfryzacja procesów kredytowych z wykorzystaniem zautomatyzowanej oceny klientów
- Spersonalizowane oferty pre-approved i pre-sale dzięki nowoczesnemu CRM
- Repozytorium prywatnych dokumentów klientów w bankowości elektronicznej, w tym digitalizacja dokumentów kredytowych

## Zadania zrealizowane w 2020 roku

- Udostępniliśmy platformę self-service w BusinessPro, umożliwiającą klientom wnioskowanie o produkty - dotychczas wdrożono wnioski o kartę, rachunek pomocniczy, płacowy, lokacyjny
- Klienci wykazują dużą aktywność w bankowości biznesowej online - blisko 60% wniosków w ramach procesu wnioskowania o subwencje finansowe w ramach Programów Tarcza 1.0 i 2.0 pochodzi z bankowości internetowej klienta biznesowego

## ► Rok 2020

- ✓ Ponad **9,6 tys.** nowych klientów z segmentu mikroprzedsiębiorstw pozyskanych online

## ► Rok 2022

- **16,5 tys.** nowych klientów z segmentu mikroprzedsiębiorstw pozyskanych online w 2022 roku

## Zakładanie firmy i pierwsze kroki

- Firma z Alior Bankiem - akwizycja dzięki pełnej integracji z portalem Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej
- Alior Box - szybkie zakładanie rachunku w oddziale, aplikacji mobilnej lub przez stronę www
- Zafirmowani.pl 4.0 - serwis z poradami dla nowopowstałych firm i jeszcze szerszy pakiet usług finansowych i niefinansowych

## Doradca finansowy

- Marketplace wspierający wybór odpowiedniego typu i źródła finansowania z Alior Banku lub od partnerów
- Bankier dostępny tam, gdzie klient potrzebuje jego wsparcia (aplikacja Melonik do zdalnej obsługi Klienta, szerokie wykorzystanie podpisów elektronicznych)
- Zdalne procesy produktowe umożliwiające samodzielne składanie wniosków i wybór nowych usług, w tym zdalny ekspresowy proces kredytowy

## Samodzielny rozwój i oszczędność czasu

- Ograniczenie czynności wymagających wizyty w oddziale, w tym możliwość wnioskowania o rachunek firmowy z kartą wirtualną
- Możliwość podpisania dokumentów online z wykorzystaniem nowych technologii (podpis kwalifikowany, podpis przez platformę Autenti)
- Centralizacja obsługi posprzedażowej - możliwość elastycznej i samodzielnej modyfikacji limitów i usług dodatkowych
- Dostęp z poziomu bankowości online m.in. do pakietów medycznych i ubezpieczeń PZU

## Doradca branżowy

- Alior Bank jako partner biznesowy - regionalizacja i specjalizacja obsługi w wyselekcjonowanych branżach m.in. producentów opakowań papierowych, e-commerce i handlu czy kosmetyków oraz prywatnej opieki zdrowotnej
- Wsparcie poprzez udostępnienie klientom szerokiej analizy branż, konkurencji i globalnych trendów w sektorze, w którym prowadzą działalność

## ► Rok 2020

- ✓ **84%** bankierów klienta biznesowego z certyfikacją branżową

## ► Rok 2022

- **80%** bankierów klienta biznesowego z certyfikacją branżową do końca 2022 roku

# Zwiększamy efektywność procesu wytwórczego, by szybko i sprawnie działać w zmieniających się warunkach rynkowych

Lider technologiczny



## Infrastruktura na życzenie

- Rozwijamy technologie chmurowe oraz infrastruktury chmury publicznej i prywatnej, aby skrócić czas dostarczania gotowej do testów usługi biznesowej do kilku minut
- Rozpoczęliśmy przystosowanie wybranych systemów IT do modelu chmurowego oraz rozpoczęliśmy budowę środowiska chmury publicznej dla środowisk testowych i deweloperskich



## Wdrażanie zmian aplikacyjnych w godzinach biznesowych

- Wdrażamy zmiany aplikacyjne o dowolnej porze dnia bez wpływu na doświadczenie klienta
- Utrzymujemy ciągłość działania systemów bankowości internetowej przy planowanych i nieplanowanych niedostępnościach systemu centralnego



## Automatyzacja Testów

- Poszerzamy bazę kompetencji manualno-automatycznych i automatycznych, pozwalających na skrócenie czasu trwania testów
- Rozbudowujemy standard narzędzi wspierających automatyzację procesu testów



## Cyfrowe środowisko pracy pracownika

- Udostępniliśmy spójny i bezpieczny ekosystem do komunikacji i współpracy między pracownikami
- Rozszerzamy zakres wniosków realizowanych automatycznie także w obszarze wsparcia IT

## ► Rok 2020

- ✓ Zakończyliśmy I etap transformacji chmurowej uwzględniający m.in. automatyzację infrastruktury IT dla środowisk deweloperskich, co pozwala na wygenerowanie środowiska **w 5 min**
- ✓ Udostępniliśmy rozwiązanie do komunikacji audio-video-chat oraz ustandaryzowane środowisko przechowywania dokumentacji i wspólnej pracy dla 8000 pracowników

## ► Rok 2022

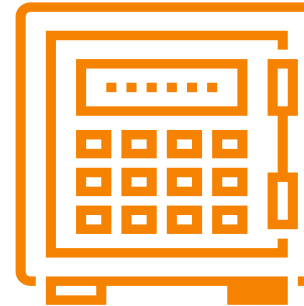
- Infrastruktura IT dostępna w **1h** po uruchomieniu
- Development nowego produktu lub wartości biznesowej w **2 tygodnie**
- Wdrożenie nowych produktów lub wartości biznesowych co **3 tygodnie**

# Rozwijamy wygodną bankowość przy jednoczesnym zachowaniu odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa klienta i banku

Lider technologiczny

## Bezpieczny Klient

- Poprawa efektywności i skuteczności monitoringu transakcji m.in. poprzez zmniejszenie liczby wstrzymywanych transakcji klientów
- Niezawodna i niezależna Tarcza Malware jako element wykrywania i obsługi zdarzeń cyber fraud bazująca na analizie ruchu sieciowego



## Bezpieczny Bank

- Dalsze podnoszenie odporności Banku na zaawansowane trwałe zagrożenia i cyberataki (APT)
- Rozwój monitoringu cyberbezpieczeństwa, w celu uzyskania ochrony szybko i automatycznie, adaptującej się do oczekiwanych warunków i celów banku

## ► Rok 2020

- ✓ Udostępnienie nowych zabezpieczeń eliminujących ryzyka udanego ataku
- ✓ Wypracowano rozwiązanie i architekturę Tarczy Malware

## ► Rok 2022

- Automatyzacja scenariuszy monitorowania cyberbezpieczeństwa
- Skrócenie czasu obsługi i zmniejszenie liczby zdarzeń z zakresu cyberbezpieczeństwa na styku z klientem





## Digitalizacja danych i task mining

- Szersze wykorzystanie technologii OCR
- Identyfikacja procesów, które są najodpowiedniejsze do automatyzacji (Robotic Process Automation jako narzędzie wspierające task mining)

## Robotic Process Automation Robotic Desktop Automation

- Efektywne łączenie funkcjonalności robotów attended/unattended (integracja wykorzystywanych platform RPA/RDA)
- Robot as a service (robot na żądanie)

## Narzędzia low-code, no-code

- Udostępnienie narzędzi (low-code, no-code oraz RPA) do samodzielnej budowy rozwiązań informatycznych przez pracowników biznesowych
- System BPM



## Analiza tekstu i mowy

- Analiza wzorców, automatyczne budowanie kategorii
- Eksport danych do data lake w celu dalszego przetwarzania

## Chatboty

- Budowanie drzew dialogowych z wykorzystaniem uczenia maszynowego
- Wykorzystanie w kanałach zdalnych

## Voiceboty

- Rozpoznawanie intencji rozmówców dzięki budowanym modelom
- Integracja z bazą wiedzy i z systemami banku

## ► Rok 2020

- ✓ 41 zrobotyzowanych procesów
- ✓ Wdrożony Centralny serwer OCR
- ✓ 9% rozmów na infolinii z udziałem voicebotów

## ► Rok 2022

- 60 zrobotyzowanych procesów rocznie w latach 2021-2022
- 60% rozmów na infolinii z udziałem voicebotów na koniec 2022 roku
- 30% rozmów prowadzonych z klientami za pomocą chatbotów na koniec 2022 roku

## Inicjatywy optymalizacyjne:



- Koszty osobowe: optymalizacja struktury organizacyjnej, dalsza automatyzacja procesów z użyciem RPA oraz AI
- Koszty IT: redukcja kosztów telekomunikacji, optymalizacja i konsolidacja umów dotyczących utrzymania infrastruktury IT
- Koszty nieruchomości i samochodów: renegotjacja umów najmu, sprzedaż niewykorzystywanych nieruchomości, redukcja floty samochodowej i ograniczenie podróży służbowych
- Koszty spółek zależnych: realizacja inicjatyw analogicznych do zastosowanych w banku, synergie wynikające z połączenia niektórych spółek zależnych
- Koszty prowizyjne i pozostały wynik operacyjny: m.in. optymalizacja wysyłek mass-printingowych

Łączny wpływ inicjatyw oszczędnościowych na wynik brutto Grupy Alior Bank w 2021 r. wyniesie nie mniej niż 100 mln PLN

# Przyjęta strategia zarządzania ryzykiem i stabilna pozycja kapitałowa wspierają realizację strategii banku

## Ryzyko kredytowe

- Rozwój akcji kredytowej zgodnie z zaplanowaną strukturą i jakością portfela kredytowego
- Zmniejszenie wrażliwości portfela kredytowego na zmianę sytuacji makroekonomicznej
- Rozwój i spójność standardów zarządzania ryzykiem w ramach grupy Alior Banku

## Ryzyko rynkowe i płynności

- Utrzymanie stabilnego poziomu miar i limitów ryzyka rynkowego i płynności, z uwzględnieniem warunków stresowych
- Wysokie bufory płynnościowe odzwierciedlone w strukturze bilansu
- Obniżanie koncentracji i kosztu bazy depozytowej poprzez poprawę jej stabilności i relacyjności
- Tworzenie przestrzeni do poprawy wyniku odsetkowego i obniżki kosztów ryzyka

## Ryzyko operacyjne

- Kontynuacja obniżania limitu strat operacyjnych w relacji do funduszy własnych banku
- Budowanie kultury i świadomości ryzyka operacyjnego z naciskiem na działania prewencyjne
- Automatyzacja funkcji kontroli ryzyka operacyjnego
- Dalszy rozwój stosowania metody AMA

## Pozycja kapitałowa

- Świadome kształtowanie struktury aktywów kredytowych - wzrost udziału aktywów mniej kapitałochłonnych
- Rozwój metody AMA zatwierdzony zgodą KNF w lutym 2021 roku
- Utrzymywanie i realizacja instrumentów optymalizujących RWA
- Instrumenty wzmacniające wielkość funduszy własnych

## ► Rok 2020

- ✓ W trudnym roku osiągnęliśmy najwyższy w historii Alior Banku współczynnik na kapitale Tier 1: **13,6%**
- ✓ NPL na poziomie **14,5%**
- ✓ COR na poziomie **2,8%**

## ► Rok 2022

- Utrzymanie współczynnika Tier 1 na poziomie **powyżej 11%**
- NPL na poziomie **11,8%**
- COR na poziomie **1,9%**
- Zakładamy utrzymanie pozycji kapitałowej znacząco przekraczającej wymagania regulacyjne (**>280 bps**)

Nasze działania ESG są zakorzenione w biznesie, aby zwiększać przychód i efektywność organizacji według zasad zrównoważonego rozwoju



Ochrona środowiska

Wewnętrzna transformacja proekologiczna

Finansowanie transformacji energetycznej



Odpowiedzialność społeczna

Satysfakcja klientów i pracowników

Inicjatywy społeczne



Ład korporacyjny

Etyka i empatia

Transparentność i zgodność



Liczba klientów



Wskaźnik zaangażowania pracowników



C/I

## ► Rok 2020

- ✓ Wdrożenie produktów ekologicznych dla wszystkich segmentów klienta
- ✓ Udostępnienie bezpiecznych i wygodnych rozwiązań do pracy zdalnej i unifikacja platform pracowniczych
- ✓ Wsparcie finansowe klientów kredytowych oraz szpitali w walce z pandemią COVID-19

## ► Rok 2022

- **50%** wskaźnika zaangażowania pracowników na koniec 2022 roku



## Synergie klientowskie

- Oferta Alior TFI odpowie na potrzeby klienta Alior Banku poszukującego wyższych zwrotów przy akceptacji wyższego ryzyka niż obecna oferta depozytowa banku
- Alior Leasing zwiększy udział sprzedaży do sektora MŚP z 11% w 2020 roku do 24% w 2022 roku, zwiększając udział całej Grupy w tym sektorze. Alior Leasing planuje rozwijać się z klientem m.in. poprzez wzmacnianie oferty samochodów ciężarowych oraz maszyn i urządzeń, a także ograniczenie do minimum formalności transakcyjnych



## Synergie sprzedażowe

- Utworzenie 13 centrów korporacyjnych dedykowanych do wspólnej sprzedaży produktów Alior Banku i Alior Leasing
- Zwiększenie sprzedaży produktów Alior TFI w oddziałach Alior Banku
- Przygotowywanie we współpracy z Alior Bankiem aktualnych materiałów marketingowych a także wprowadzenie wspólnych szkoleń dla zespołów sprzedażowych



## Synergie technologiczne

- Dalsza cyfryzacja i digitalizacja procesów klientowskich Alior Leasing
- Wdrożenie platformy do sprzedaży online produktów leasingowych i ubezpieczeniowych dzięki integracji z BANCOVO

## ► Rok 2020

- ✓ Alior TFI - **1,1 mld PLN** aktywów pod zarządzaniem (AuM)
- ✓ Alior Leasing – **5,4 mld PLN** wartość portfela

## ► Rok 2022

- ✓ Alior TFI – **2,2 mld PLN** aktywów pod zarządzaniem (AuM) na koniec 2022 roku
- ✓ Alior Leasing – **7,3 mld PLN** wartość portfela na koniec 2022 roku



Jak zmierzymy sukces



## W horyzoncie strategii stawiamy sobie ambitne i realistyczne cele

### Wolumen biznesu

89 mld PLN  
Aktywa

4,5 mln  
Liczba  
klientów KI

278 tys.  
Liczba  
klientów KB

### Rentowność

> 5%  
ROE

4%  
NIM

< 46%  
C/I

### Ryzyko i kapitał

1,9%  
COR

>280 bps  
Nadwyżka  
Tier1

11,8%  
NPL

0,3%  
COF

# Co przyniosą nam kluczowe inicjatywy i jak to zmierzmy

## Alior Mobile

Liczba użytkowników aplikacji Alior Mobile na koniec 2022 roku	1,5 mln
Liczba nowych klientów indywidualnych pozyskanych dzięki funkcjonalnościom Alior Mobile na koniec 2022 roku	300 tys.

## Personalizacja

Wzrost liczby klientów indywidualnych i klientów w segmencie mikroprzedsiębiorstw do 2022 roku	388 tys.
Liczba aktywnych usług dodatkowych w segmencie klienta indywidualnego na koniec 2022 roku	1,2 mln
Udział sprzedaży wolumenu pożyczek gotówkowych w kanałach zdalnych w 2022 roku	44%
Odsetek ROR klientów indywidualnych sprzedanych online w 2022 roku	28%
Wzrost przychodów banku z inicjatyw realizowanych wspólnie z PZU (CAGR)	53%

## Wygoda

NPS relacyjny na koniec 2022 roku	40%
NPS obsługi w placówkach na koniec 2022 roku	80%
Liczba nowoczesnych oddziałów na koniec 2022 roku	110
Odsetek dyspozycji wykonanych automatycznie na koniec 2022 roku	40%
Odsetek dyspozycji wykonywanych samodzielnie przez klienta we wszystkich segmentach na koniec 2022 roku	40%

## Relacja z klientem biznesowym

Udział sprzedaży kredytów do branż preferowanych w segmencie klienta biznesowego na koniec 2022 roku	25%
Odsetek bankierów klienta biznesowego z certyfikacją branżową na koniec 2022 roku	80%
Wzrost liczby klientów w segmencie mikroprzedsiębiorstw na koniec 2022 roku	62 tys.
Liczba nowych klientów z segmentu mikroprzedsiębiorstw pozyskanych online w 2022 roku	16,5 tys.
Wzrost liczby transakcji w kanale mobile w segmencie mikroprzedsiębiorstw i klienta biznesowego do końca 2022 roku	17%

## Lider technologiczny

Czas potrzebny na development nowego produktu lub wartości biznesowej na koniec 2022 roku	2 tygodnie
Częstotliwość wdrożeń nowych produktów lub wartości biznesowych na koniec 2022 roku	co 3 tygodnie
Czas potrzebny na uruchomienie infrastruktury IT na koniec 2022 roku	1 godzina

## Efektywność

C/I w 2022 roku	46%
Liczba zrobotyzowanych procesów rocznie w latach 2020-2022	60
Odsetek rozmów na infolinii z udziałem botów na koniec 2022 roku	60%
Odsetek rozmów z klientami prowadzonych za pośrednictwem chatbotów na koniec 2022 roku	30%

## Zarządzanie ryzykiem i kapitałem

NPL w 2022 roku	11,8%
COR w 2022 roku	1,9%
Nadwyżka Tier1 na koniec roku w latach 2020-2022	>280 bps

## Bank zaangażowanych ekspertów

Wskaźnik zaangażowania pracowników w 2022 roku	50%
Wolumen nowej sprzedaży produktów EKO we wszystkich segmentach klienta na koniec 2022 roku	2,3 mld PLN
Liczba nowych klientów indywidualnych pozyskanych na produkty EKO do końca 2022 roku	26 tys.

Niniejsza prezentacja („**Prezentacja**”) została przygotowana przez Alior Bank („**Bank**”) i nie stanowi ani oferty sprzedaży, ani zaproszenia do złożenia oferty nabycia lub objęcia papierów wartościowych lub instrumentów finansowych wyemitowanych przez Bank lub jakiejkolwiek porady lub rekomendacji w odniesieniu do papierów wartościowych lub innych instrumentów finansowych wyemitowanych przez Bank. Żadna część niniejszej Prezentacji, ani fakt jej dystrybucji, nie powinny stanowić podstawy, i nie można się na nią powoływać, w związku z jakąkolwiek umową lub zobowiązaniem lub decyzją inwestycyjną.

Niniejsza Prezentacja może zawierać stwierdzenia odnoszące się do przyszłości. Stwierdzenia te opierają się na obecnych przewidywaniach Zarządu i zależą od wielu czynników, na które Bank nie ma wpływu, oraz obarczone są szeregiem znanych oraz nieznanymi ryzyk, niepewności oraz innych czynników, które mogą spowodować, że faktyczne wyniki, poziom działalności bądź osiągnięcia Banku mogą istotnie odbiegać od przyszłych wyników, poziomu działalności bądź osiągnięć wyrażanych lub sugerowanych w stwierdzeniach dotyczących przyszłości. Bank nie jest zobowiązany do aktualizowania lub publicznego ogłaszania jakichkolwiek zmian i modyfikacji w odniesieniu do jakichkolwiek twierdzeń dotyczących przyszłości zawartych w Prezentacji, ani nie planuje dokonywać takich aktualizacji lub ogłoszeń.

Niniejsza Prezentacja nie stanowi prognozy ani szacunku wyników, w związku z tym zmiany strategii albo zmiana zamiarów Banku wywołana nieprzewidywanymi okolicznościami mającymi wpływ na strategię albo zamiary Banku, nie będą podlegały publikacji w trybie przewidzianym dla informowania o zmianach prognozy lub szacunku wyników. Bank, ani jakikolwiek z jego przedstawicieli, podmiotów dominujących bądź zależnych nie będzie ponosił odpowiedzialności za jakąkolwiek szkodę wynikającą z jakiegokolwiek użycia Prezentacji lub jakichkolwiek informacji w niej zawartych lub na innej podstawie pozostającej w związku z Prezentacją.

Niektóre informacje zawarte w tej Prezentacji mogły zostać zaczerpnięte z publicznie dostępnych źródeł, które Bank uważa za wiarygodne, niemniej Bank nie składa żadnych zapewnień co do ich precyzyjności i kompletności. Informacje zawarte w niniejszej Prezentacji powinny być czytane z zastrzeżeniem oraz łącznie z innymi publicznie dostępnymi informacjami, w tym, tam gdzie znajduje to zastosowanie, z jakimikolwiek szerszymi materiałami informacyjnymi opublikowanymi przez Bank. Informacje zawarte w niniejszej prezentacji nie podlegały niezależnej weryfikacji, oraz w każdej sytuacji mogą podlegać zmianom lub modyfikacjom. Prezentacja może zawierać informacje lub wskaźniki finansowe, które nie były przedmiotem audytu, przeglądu lub innej oceny ze strony zewnętrznego audytora.

Prezentacja nie jest przeznaczona do publikowania lub rozpowszechniania w państwach, w których taka publikacja bądź rozpowszechnianie mogą być niedozwolone zgodnie z właściwymi przepisami prawa.

Dziękujemy za uwagę