

HLAVNĚ JEDNODUŠE

Lidé dávají přednost jednoduchým věcem. Zůstatek na účtu nejčastěji kontrolují v internetovém či mobilním bankovníctví nebo v bankomatu. A podobně je to i se správou financí. Čím snadnější, tím lepší.

Správu financí dnes nabízejí spíše banky, ve svém i-bankingu je mají např. Air Bank, mBank, kde je využívá necelá třetina aktivních zákazníků, nebo Era. Její službu Era osobní finance využívá okolo 20 % klientů, jež aktivně spravuje své finance prostřednictvím internetového bankovníctví. Podobnou službu nabízí od dubna klientům také Home Credit.

Správa financí lidí zajímá

Od doby spuštění si službu Home Creditu aktivovalo 14 tisíc lidí a jejich počet lineárně roste. „Protože o aplikaci informujeme pro-

střednictvím více komunikačních kanálů, nárůst klientů je rychlý. Velmi nás ale překvapil i spontánní zájem o aplikaci. Dokonce dva dny před spuštěním komunikační kampaně se registrovala necelá tisícovka klientů, což bereme jako velký úspěch. Zároveň to potvrzuje fakt, že taková aplikace má smysl a je pro lidi zajímavá,“ komentuje spuštění Vít Růžička, ředitel divize produktů a CRM společnosti Home Credit. Zájem je podpořený přímou komunikační kampaní např. na webových stránkách, v e-mailové i klasické poštovní komunikaci. Home Credit vytvořil také související grafické prvky do záhlaví dopisů či výpisů, informují o něm operátoři call centra i prodejci. Tvůrci aplikace dbali na intuitivnost a přehlednost, na což se v internetovém bankovníctví mnohdy zapomíná.

Další rozšíření a využití pro marketing

Aplikace umožňuje umisťovat marketingová sdělení i efektivněji využít cross-sellové nabídky atd. „Je to další komunikační kanál, navíc s výbornou možností zacílení. Taková aplikace je pro klienty jednoduchá na obsluhu a velmi užitečná. Navíc jsme od nich měli zpětnou vazbu z dřívějšíka, že takovou možnost chtějí,“ dodává Vít Růžička a pokračuje: „K funkcím, které klienti nejvíce oceňují, patří v první řadě jasný přehled o stavu jejich úvěrového účtu. Kdy je termín splátky, jaká je její výše a také jestli byla splátka připsána na účet. To jsou tři základní věci, které klienty zajímají, bez ohledu na typ produktu.“

Plány Home Creditu tým ale nekončí. Předpokládají, že aplikaci bude používat kolem 100 tisíc klientů. Mělo by také dojít nejen na rozšíření funkcionalit, hlavně o aktivní operace. „Díky tomu budeme schopni vést velkou část uzavírání smluv digitální cestou, což celý proces může zrychlit, zjednodušit, a tím i zefektivnit,“ zakončuje Vít Růžička.