

Ze slučování úvěrů těžší i spotřebitelské financování

Společnost Home Credit sází při vyřizování půjček na rychlost, pohodlnost a dokonalý servis během celého trvání smlouvy

PETR KOUTNÝ

Půjčka sjednaná přes internet, platba kartou. Vše nezadržitelně směřuje k elektronizaci peněz. Přesně těmito slovy popisuje další vývoj ve finančnictví generální ředitel a předseda představenstva společnosti Home Credit David Bystrzycki.

Předchozí rok byl pro společnost Home Credit úspěšný, půjčili jste lidem téměř devět miliard korun. Jak vypadá ten letošní, do jehož konce už tak mnoho času nezbyvá?

Už na začátku letošního roku jsme věděli, že nebude úplně jednoduchý. České ekonomice se nevede nejlépe, spotřebitelská poptávka stagnuje a s ní i úvěry občanům. Vidím však několik okolností, které naznačují, že situace zase není tak špatná. Výrazně klesá inflace a přitom se zvyšuje chuť lidí nakupovat. Právě spotřebitelská poptávka je rozhodujícím faktorem, který ovlivňuje trh se spotřebitelskými úvěry. Vloni byla situace podobná a Home Credit rostl. Letošní rok by měl být také dobrý.

Tak řekněte jasně: trh s úvěry podle vás poroste, anebo naopak poklesne?

Určitě poroste. Velkým tématem je totiž především konsolidace úvěrů, která se v posledním období rozjíždí na plné obrátky. Pro spotřebitele je velmi zajímavá.

Jde v podstatě o slučování půjček do jedné, s výhodnějšími podmínkami splácení, než byl součet těch jednotlivých.



DAVID BYSTRZYCKI: „Zákazníci se mohou těšit na novinky ve financování zboží i služeb.“ Foto: Home Credit

Není však právě rostoucí popularita slučování úvěrů tím, co nakonec finančním institucím uškodí? Zákazník sice vydělá, ale vyplatí se to i bankám a úvěrovým společnostem?

Jsem přesvědčený, že ano. Pokud dokážeme zájemcům nabídnout lepší podmínky než konkurence, pomůžeme jim nejen splnit existující závazky, ale vybudujeme si s nimi rovněž vztah důvěry i do budoucna.

Nejde jen o nejlepší cenovou nabídku. Ta je samozřejmě důležitá, ale zákazníka zajímá stejně tak i rychlost a pohodlnost vyřízení žádosti o libovolnou službu. My jsme schopni předložit nabídku do jedné hodiny. Tuhle službu nabízíme prostřednictvím

našeho partnera Tesco, což je pro žadatele pohodlné. Zákazník podá žádost o konsolidaci, poté si nakoupí a za hodinu vyzvedává nabídku.

Když se podíváte na situaci před deseti lety a nyní, jaký je v ní rozdíl?

Velký. Úplně jiné je například rozložení poptávky po produktech. Před deseti lety znali lidé hlavně nákup zboží na splátky nebo klasický hotovostní úvěr, který se vyřizoval v pobočce.

Dnes je hlavním tahákem nabídka úvěrů on-line nebo přes telefon. Telefonní hotovostní půjčka je jedním z našich klíčových produktů, který ukazuje, že úvěry se dají sjednávat rychle, jedno-

duše a bezpečně. Právě velký důraz na bezpečnost a zodpovědnost je druhým důležitým směrem, kam se posunul trh úvěrů. Ve většině případů jdeme daleko nad rámec zákonných povinností.

Máme srozumitelné úvěrové podmínky se čtrnácti nejdůležitějšími body na první straně nebo nabízíme i takzvanou záruku spokojenosti. To je měsíční lhůta na odstoupení od smlouvy bez udání důvodu.

Ze strany občanů pak cítíme velkou poptávku po doplňkových službách, například po změně výše splátek či splátkových prázdninách, které nabízíme. Ty totiž zvyšují bezpečnost a pohodlnost splácení úvěru.

A za deset let? Kam povede vývoj a kde vidíte místo společnosti Home Credit?

Vidím jasný směr k elektronizaci peněz. Přímá půjčka sjednaná přes internet, platby kreditní kartou, to je základ, na kterém vyrostete vše. Lidé už nevyužívají hotovost tolik jako dříve. Aktivně pracují s běžnými účty i platebními kartami.

Stačí se podívat na raketový růst bezkontaktních plateb, o běžném elektronickém bankovníctví ani nemluvě. K úvěrování v podobném duchu je pak jen kousek. Tohoto trendu se chceme držet.

Na trhu jste od roku 1997. Co je rozhodující pro to, aby firma vydržela tak dlouho, a navíc aby stále rostla?

Stavíme na pevných základech. Naše společnost si za šestnáct let vybudovala silnou pozici a její název se stal synonymem spotřebitelského financování obecně. Což pro nás paradoxně není vždy jen výhodou.

Naší prioritou je dobrý vztah se zákazníkem nejen na začátku úvěru, ale po celou dobu trvání smlouvy. Hodně úsilí proto věnujeme vývoji nových produktů. Stavíme také na našich zaměstnancích, u nichž podporujeme zejména schopnost samostatného myšlení.

Které jsou teď hlavní produkty, na kterých stojí vaše podnikání?

Velký růstový potenciál mají kreditní karty, protože pro majitele obsahují i přídavnou hodnotu, bezúročné období nebo slevu v partnerských obchodech. A samozřejmě hotovostní úvěry. Ty

jsou stále naší silnou stránkou, především díky propracovanému a dobře fungujícímu zpracovávání obchodních případů. Od podpisu smlouvy až po vyplacení peněz a pak splácení ze strany klienta.

Tyto služby však existují již řadu let. Má se trh vůbec kam rozvíjet? Je možné ještě přijít s něčím novým?

Bezpochyby ano. Podívejte se třeba jen na obrovský úspěch konceptu poloviny úroků zpět, se kterým jsme přišli před několika lety. Pokud náš zákazník splácí řádně a včas, vrátíme mu polovinu zaplacených úroků. S dalšími podobnými produkty přijdeme. Nejbližší nás čekají v oblasti financování služeb a zboží při běžných nákupech. Těším se na ně, ale myslím, že těšit se mohou hlavně naši klienti.

vizitka

- David Bystrzycki (42) je generální ředitel a předseda představenstva společností Home Credit a Home Credit Slovakia. Ve společnosti začal v roce 2006 jako ředitel řízení vztahů se zákazníky.

- Od roku 2010 vedl veškeré obchodní aktivity v Česku i na Slovensku. V minulosti pracoval v manažerských funkcích ve společnostech GE Money Bank a Philip Morris.

- Je ženatý, má dceru a syna. Mezi jeho záliby patří dobrodružství spojené se zdoláváním vysokohorských ledovců a literatura.