

ČS Premier

**Specializovaná nabídka produktů a služeb
pro majetnější klientelu**

Praha 20. října 2010

Petra Radová, ředitelka odboru klientské segmenty-Affluent České spořitelny

Jiří Zelinka, ředitel úseku premium centrum České spořitelny

ČESKÁ 
SPORITELNA
Premier

Důležité je dobře znát klienta

Kdo jsou klienti ČS Premier?

- ✓ **Klient je aktivní**
- aktivně využívá celou šíři produktové nabídky
- ✓ **Vyšší příjem na rodinu**
- ✓ **Příjmy vyšší než spotřeba**
- ✓ **Manažeři, majitelé firem, rentiéři**

Představu bylo nutné ověřit → PRŮZKUM
aneb zeptali jsme se klientů 😊



Každý člověk je jedinečná osobnost

Rozsáhlý průzkum ukázal směr → stavět na osobním přístupu a respektu

- ✓ Rozsáhlý segmentační průzkum klientů ČS ukázal, že určité skupiny klientů ocení vyšší míru obsluhy ve věcech finančních služeb
- ✓ Jde o movité a aktivní klienty, kteří trpí nedostatkem času, ale očekávají prvotřídní služby a důvěru ve svého bankéře
- ✓ Pro tuto početně nevelkou skupinu klientů je důležitá i prestiž značky, zboží a služeb, které používají
- ✓ Značky, které používají, reprezentují jejich životní styl a ambice
- ✓ Individuální přístup považují za samozřejmost
- ✓ Soukromí pro jednání i provádění transakcí
- ✓ Základní balíček služeb by měl být zdarma
- ✓ Nechtějí čekat, chtějí mít pobočku snadno dostupnou



**Díky zpětné vazbě, kterou nám
dali klienti v průzkumu, jsme
přišli s nabídkou šitou na
míru**

Nabídka ČS Premier na míru klientům

- ✓ Aktivní klienti s vyšším příjmem, střední a vyšší management velkých společností
- ✓ Klienti vyžadující rozeznání a ocenění jejich statusu, chtějí dostat vysokou kvalitu služeb

Příjemné diskrétní prostředí

- ✓ Samostatné pobočky, kde je více soukromí a diskrétnosti
- ✓ Primární vztah klient – bankéř pro naprostou většinu produktů

Exklusivní nabídka

- ✓ Exklusivní nabídka dostupná pouze prostřednictvím Premier bankéře a pouze pro klienty ČS Premier
- ✓ Jednoduchost a srozumitelnost ceny služeb
- ✓ Nabídka produktů služeb zdarma při splnění kritérií

Premier bankéř

- ✓ Vysoce kvalifikovaný bankéř se silnou orientací na klientovy potřeby
- ✓ Individuální přístup
- ✓ Dlouhodobé finanční plánování

Výběr z produktů přizpůsobených klientům ČS Premier

Základní produkty a služby zdarma

- Základními produkty jsou Osobní účet, Platební karta Infinite a Majetkový účet
- Ostatní produkty si klient volí podle své potřeby a může je kdykoliv přidávat
- Služby pro nejnáročnější klientelu - kvalifikační kritéria pro vstup do služby

✓ Osobní účet Premier

- bezplatné vedení Osobního účtu Premier a navíc řada služeb zdarma: zřízení trvalých příkazů a souhlasů s inkasem, korunové platby v ČR, papírový nebo elektronický výpis, veškeré výběry z bankomatů v ČR a bankomatů Erste Group
- zdarma také 2 debetní karty Premier, služba přímého bankovníctví SERVIS 24 a možnost přečerpání účtu až do výše 200 tis. Kč

✓ Možnost dalších produktů ČS Premier zdarma

Prestižní kreditní karta nabízí mnoho služeb

VISA Infinite

- ✓ **Automatické služby v ceně karty zdarma**
 - vedení a správa kartového účtu - až 3 dodatkové karty k účtu
 - nastavení automatického splácení celé vyčerpané částky - **100% inkaso** (možno kdykoli zrušit)
 - dodatkové karty již od 10ti let věku s možností nastavení samostatných limitů
 - vyhotovení měsíčního výpisu
 - zůstatkové SMS
- ✓ **Zdarma ke kartě majitele kartového účtu, ale i ke kartám dodatkovým**
 - nadstandardní **cestovní pojištění**
 - **priority Pass** pro vstupy do 600 letištních salonků po celém světě
 - **emergency servis** (pomoc v nouzi)
 - **Concierge** - osobní asistent
- ✓ **Možnost dokoupení dalších služeb**
 - pojištění karty a osobních věcí
 - asistenční služby - asistence pro domácnost + asistence pro auto



Klienti mohou vybírat z dalších produktů a služeb

Nabídka na míru klientům i stávající produkty ČS

✓ Spořicí účet Premier

- účet veden zdarma
- 100% dostupnost uložených prostředků
- aktivní obsluha v internetovém bankovníctví
- obsluha včetně možnosti výběru hotovosti v pobočce
- možnost přidání disponentů k účtu
- úročení pro vyšší částky, pásmové a složené (až 1,5 %)

✓ Vkladové účty Premier

✓ Investiční produkty Premier

- kombinace nových produktů pro ČS Premier a stávajících investičních produktů ČS

✓ Běžné účty Premier v cizí měně

- vedení a správa zdarma pro první účet v EUR, USD a GBP
- účty lze sjednat i v dalších měnách
- zvýhodněné podmínky pro příchozí zahraniční platby

Klienti ČS Premier jsou aktivní

Hlavními kritérii je příjem a aktivita klienta

Vstupní

- ✓ Součet klientových úspor a investic v České spořitelně dosahuje alespoň 1 mil. Kč
- NEBO**
- ✓ Klientův pravidelný měsíční příjem na Osobní účet Premier a Běžné účty Premier v cizích měnách činí minimálně 100 tis. Kč
- ✓ Vstupní kritéria lze sčítat v případě vztahu manžel/manželka dohromady
- ✓ Na dosažení kvalifikačních kritérií má příchozí klient do ČS Premier lhůtu 3 měsíce

Aktivní používání služby

- ✓ Transakce na platebních kartách u obchodníků průměrně 400 tis. ročně (33 tis. Kč měsíčně)
- ✓ Kritéria se sčítají na všech kartách (tedy i na dodatkových pro rodinné příslušníky)

Pobočky ČS Premier mají svůj styl

Pobočka ČS Premier, CS Premier zóna

- ✓ Vzhled poboček zdůrazňuje exkluzivitu
- ✓ Recepce a klientský salonek
- ✓ Alespoň 4 jednací místnosti
- ✓ Expres zóna s bankomatem, vkladovým bankomatem, pokladnou
- ✓ Možnost kdykoli se občerstvit a vyřídit pracovní záležitosti v klientském salonku

DESIGN POBOČKY _ CELKOVÁ PERSPEKTIVA



ČESKÁ SPORITELNA NÁVRH DESIGNU POBOČEK ČS PREMIER - ROZPRACOVANÉ VARIANTY 9/2010 2 ASGK



Vše exkluzivně pro klienty ČS Premier

Atraktivní branding poboček ČS Premier

Značka ČS Premier reprezentuje životní styl klientů

- Životní styl a pohled na svět této klientely je jiný než u 90 % populace
- Odlišná představa o bankovních službách a produktech

A PROTO

- ✓ Značka oddělená od pobočkové sítě (pobočky ČS Premier)
- ✓ Speciální produkty a způsob obsluhy
- ✓ Samostatný lehce zapamatovatelný branding (vzhled)



ČESKÁ
SPORITELNA
Premier

Poboček do pěti let přibude

Pobočky nejen v Praze

- ✓ Nyní 3 pobočky ČS Premier
 - dvě v Praze a jedna v Brně
- ✓ Rozšiřování poboček ČS Premier
 - do pěti let zhruba 20 nových poboček

Počet klientů poroste

- ✓ Nyní 1/3 trhu
- ✓ Do budoucna utvrzení pozice a získání dalších klientů
 - plán získat 50 tis. nových klientů (zhruba 1/3 z trhu)
 - současní klienti České spořitelny
 - klienty z trhu



ČS Premier splňuje představy klientů

- ✓ Diskrétnost pro klienta a jeho prostředky, zabezpečené soukromí
- ✓ Klid a příjemné prostředí kdykoli klient potřebuje
- ✓ Základní standard služeb zdarma
- ✓ Cestovní pojištění celé rodiny (ČS myslí na zabezpečení celé mé rodiny)
- ✓ Možnost využití letištních salonků (pohodlnost při cestování pro klienta i celou rodinu)
- ✓ Služba concierge (šetří klientův čas)
- ✓ Emergency service (zabezpečí mě v případě nepříjemností)
- ✓ Bankéř klienta zná, ví o jeho potřebách a pomáhá mu je řešit
- ✓ Bankéř umožňuje klientovi dlouhodobý růst a naplnění jeho životních cílů
- ✓ Bankéř nabízí klientovi řešení jeho aktuální situace

Děkujeme za pozornost

