



Diners Club International®

Tržište

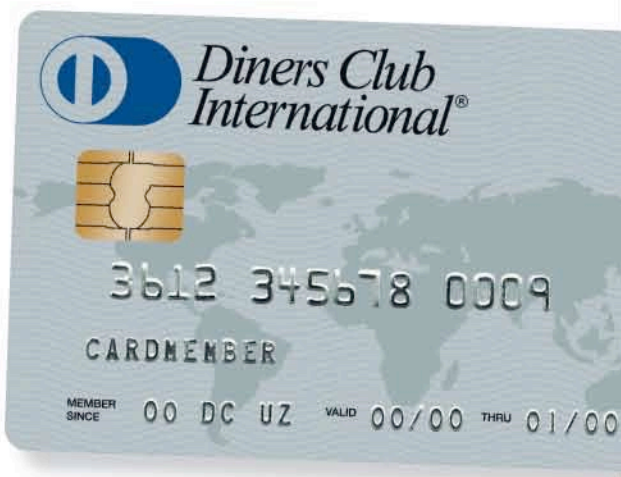
Rijetko se koja država u ovom dijelu Europe može pohvaliti da ima tako dinamično i razvijeno kartično tržište poput Hrvatske. Jedan od razloga je, što se zahvaljujući Diners Clubu, koji je bio prvi kartičar na domaćem i tržištima cijele jugoistočne Europe, kartičarstvo razvijalo skoro 40 godina, pa su i pogodnosti na višem nivou nego na ostalim tržištima. Brojne mogućnosti financiranja svakodnevne potrošnje prepoznao je veliki broj korisnika, pa je krajem 2007. godine Diners Club imao izdanih 443 tisuće kartica. Uz članove, prednosti prihvata kartica prepoznala su i brojna prodajna mjesta, gdje njihov najveći broj - više do 85 tisuća, na hrvatskom tržištu drži upravo Diners Club.

Svoje znanje i iskustvo poslovanja Diners Club Adriatic prenosi i na tržišta europskih zemalja u kojima ima svoje podfranchise. Godinama posluje u Sloveniji, Bosni i Hercegovini, Bugarskoj, Rumunjskoj i Albaniji, a u Rusiji posluje kao vlasnik udjela u DC Rusija. Najnoviji uspjeh bilježi na mađarskom tržištu gdje svoje franšizno pravo i uspješni know-how širi od 3. prosinca 2007. godine.

Dostignuća

Ono po čemu se Diners Club ističe, zasigurno je inovativnost njegovih proizvoda i usluga. Prvi je na tržište plasirao brojne proizvode, poput besplatnog nagradnog programa, cobrand kartice u suradnji s Croatia Airlinesom te mnoge druge. Plasmanom Diners D2C kartice 2005. godine izazvao je interes i svjetskih kartičarskih kuća, budući da je prvi na jednu karticu implementirao dva čipa – kontaktni za kontaktna plaćanja i beskontaktni koji korisniku omogućuje plaćanje jednostavnim prislanjanjem kartice na čitač beskontaktnog čipa. Kartica korisniku donosi veću sigurnost plaćanja, budući da primjenjena tehnologija onemogućuje falsificiranje i moguću zloupotrebu. Inovativnost proizvoda prepoznali su i nagradili principi, koji su Diners Clubu Adriatic 2006. godine uručili prestižno priznanje „Best New Initiative“. Priznanje se

odjeljuje za najbolji novi kartični proizvod, a njegovo dobivanje predstavlja veliki uspjeh, budući da ga je Diners Club Adriatic osvojio u konkurenciji 49 zemalja EMEA (Europe, Middle East, Africa) regije. Diners Clubu Adriatic ovo je čak



treće takvo priznanje. Prva dva su bila 2002. godine za razvoj besplatnih on-line usluga na www.diners.hr te 2004. za plasman E-Carda – jedine sigurne kartice za kupnju putem interneta, za čiju sigurnost Diners Club u cijelosti jamči.

Pored inovativnosti, Diners Club Adriatic je zbog kvalitete poslovanja i načina vođenja kompanije već godinama među prvih 10 franšiza Diners Cluba u svijetu, a dobitnik je i tri priznanja za najbolju franšizu EMEA regije „Best Franchise“, pa mu je ovo vrijedno priznanje od strane Diners Cluba International uručeno 1996., 1998. i 2004. godine.

Povijest

Povijest kartičarstva, zapravo je povijest nastanka kartice Diners Cluba. Naime, prije više od pola stoljeća, točnije 1949. godine, Frank McNamara se tijekom poslovne večere našao u prilično neugodnoj situaciji jer je zaboravio novčanik zbog bezazlene promjene odjela uoči večere. Iako je situaciju uspio riješiti, te je noći razmišljao koliko je nelogično da je osoba limitirana količinom gotovine koju nosi sa sobom, umjesto da može potrošiti onoliko koliko sebi može priuštiti. Godinu dana kasnije, večerao je u istom restoranu u društvu svojeg partnera Ralpa Schneidera i ovoga puta plaćao svojom Diners karticom. Ovaj događaj iz 1950. godine u kartičnoj industriji je danas poznat kao „prva večera“.

Koncept kreditne kartice vrlo je brzo prihvaćen, a njezina upotreba kao novog platežnog sredstva dodatno se povećala kada su trgovci uočili praktičnost alternative gotovinskom plaćanju. Diners Club je tako postao pionir u kartičnoj

Kreditna kartica

Prešli smo dug put da bismo skratili vaš

Diners Club Adriatic i Erste banka od sada su zajedno! Kreditna kartica s najduljom tradicijom na našem tržištu i najbrže rastuća banka u Hrvatskoj udružile su svoje snage kako bi vaš život učinile jednostavnijim. Kao ravnopravni partneri približit će vam svijet i učiniti ga pristupačnijim nego ikada. Uz stabilnost Erste banke i fleksibilnost Diners Club kartice sve što trebate od sada je nadolovat rukom! **Popunite pristupnicu na www.diners.hr ili u najbližoj poslovnici Erste banke do 31.7.2007. i postanite korisnik Diners Club kartice bez plaćanja upisnine i članarine za prvu godinu članstva.**

Diners Club Adriatic d.d. član je Erste Bank grupe • info telefon: 01/4802 333 • www.diners.hr

Erste Bank je dio udruženja Erste & Steiermärkische Bank o.g.

Potrošački zajam

Kreditna kartica za gušt

Diners Club vam nudi jedinstven proizvod na hrvatskom tržištu - potrošački zajam s početkom u potpunosti oblikovan prema vama! Karticom Diners Cluba sada možete osigurati osobno plaćanje na svim prodajnim mjestima u zemlji ili inozemstvu uz naprednije uvjete otplate. Maksimalni iznos do 100 000 kuna možete vratiti na rok do 3 godina i uz 4 mjeseca godišnje. Oposužite se i kroz 4 mjeseca oplatete stan, otputujte na odmor ili si ispunite nikada ostvarenu želju u vlastitom ritmu. Uz potrošački zajam Diners Cluba put do vaših snova kreće je nego ikad!

Postavite komisijsku Diners Club karticu do 31.07.2007. bez plaćanja upisnine i članarine za prvu godinu članstva.

Diners Club Adriatic d.d. član je Erste Bank grupe • info telefon: 01/4802 333 • www.diners.hr

Erste Bank je dio udruženja Erste & Steiermärkische Bank o.g.

industriji, a već su ga u prvoj godini poslovanja prihvatile tisuće trgovina. Pritom je broj članova i trgovaca eksponencijalno rastao. Ideja je ubrzo doživjela ekspanziju i izvan granica SAD-a, pa je kartica Diners Cluba postala međunarodna. Diners Club se ubrzo usredotočio na poslovne ljude i njihove zahtjeve, te je 1975. godine tržištu ponudena prva korporativna kartica. Unutar sljedećih deset godina karticom se koristilo više od polovice uspješnih kompanija, a njome se danas služe tvrtke i institucije širom svijeta, uključujući vodeće multinacionalne kompanije. Danas Diners Club broji više od 11 milijuna članova, koji svoje robe i usluge mogu plaćati na preko 14,4 milijuna prodajnih mjesta u više od 200 zemalja Svijeta.

U Hrvatskoj, povijest Diners Cluba veže se za razvoj turizma šezdesetih godina prošlog stoljeća. Dolaskom stranih gostiju na Jadran stvorila se potreba za uvođenjem novih načina plaćanja, kako bi se ostvario što veći turistički promet i unaprijedila ponuda. Tako je 12. prosinca 1969. godine potpisan franšizni ugovor s Diners Clubom International, što je bio prvi takav ugovor na hrvatskom, a ujedno i na tržištu cijele jugoistočne Europe.

Osamostaljenjem Republike Hrvatske već 1992. godine Diners Club postaje dioničko društvo Diners Club Adriatic d.d., a početkom 2007. tvrtka je prodana Erste der Oesterreichischen Sparkassen AG (Erste Bank) iz Beča, čime je postala članica grupe Erste banke.

Proizvod

Jedna od osobina Diners Cluba svakako je širina ponude, koju pruža članovima. Po principu „tailored to your



Nedavni razvoj

Početkom 2007. godine Diners Club Adriatic postao je član Erste bank grupe, a ovim spajanjem otvorile su se brojne mogućnosti za širenje palete proizvoda i usluga, koje obje tvrtke nude

needs", odnosno „prilagođeno vama“, Diners Club svojom ponudom pokriva sve generacije korisnika. Pored standardne i dodatne obiteljske kartice, članovima nudi Junior Card za adolescente iznad 14 godina, Studentsku karticu te Senior Card za umirovljenike iznad 55 godina. Tek zaposlenim mladim ljudima, koji su stekli prvu financijsku neovisnost i planiraju prve značajne financijske korake, izašao je ususret plasirajući Diners Vision Card. Kartica im uz sve pogodnosti članstava u Diners Clubu omogućava i automatski revolving.

Mogućnost revolvinga dostupna je i ostalim članovima Diners Cluba, koji ga, ukoliko to žele mogu i zatražiti. Revolving Diners Cluba jedinstven je na tržištu, jer članovima omogućuje da sami odaberu žele li mjesečni račun platiti u cijelosti, ili aktivirati revolving i platiti samo minimalnih 4% iznosa, odnosno najmanje 100 kuna. Kako su kartice Diners Cluba jedine klasične kreditne i revolving kartice, korisnici nakon dostignutog revolving limita i dalje mogu koristiti svoju karticu, ali po uvjetima standardnog način korištenja kreditne kartice.

Svima koji su članovi dulje od šest mjeseci nudi Diners Plus karticu, koja im omogućuje da svaki iznos plaćen ovom karticom otplate na 12 mjesečnih rata, bilo da je trošak učinjen u zemlji ili inozemstvu. Najzahtjevnijim korisnicima namijenjena je najprestižnija kartica u Hrvatskoj - Diners Exclusive Card.

Kako bi svoje poslovanje protegnuo i na suradnju s drugim tvrtkama, i tako svojim korisnicima ponudio još i više, stvorena je prva cobrand, odnosno, zajednička kartica s Croatia Airlinesom. Korištenjem te kartice korisnici skupljaju nagradne milje koje mogu koristiti za besplatne zrakoplovne karte i smještaj u hotelima. Nakon uspjeha ove kartice, Diners Club je pokrenuo poslovnu suradnju i s Hrvatskim autoklubom, Hrvatskim olimpijskim odborom i drugim partnerima. Korištenje tih kartica sa sobom donosi specifične pogodnosti.

Diners Club u svojoj ponudi nudi i paletu poslovnih kartica – Business za manje i Corporate za veće tvrtke i poduzeća, a poseban je po tome što jedini na tržištu nudi poslovne cobrand kartice.



svojim korisnicima. Tako se članovima Diners Cluba omogućuje da mjesečne račune podmiruju u nekoj od 117 poslovnica Erste banke bez naknade, otvore trajni nalog i ostvare druge pogodnosti. U suradnji s Erste bankom plasirao je Diners Medo Štedo karticu, prvu karticu koja povezuje pogodnosti kreditne kartice i dječje štednje u Erste banci. Kartica je jedinstvena po tome što korisnici skupljaju nagradne bodove, temeljem kojih stječu pravo na oročenje novčanih sredstava po najvišoj kamatnoj stopi za štednju na tržištu. Osim toga sudjeluju i u nagradnom programu za djecu iz kojeg mogu odabrati privlačan dar za dijete.

Pored razvoja proizvoda za privatne korisnike, Diners Club Adriatic je 2008. godine dobio nagradu „Best Corporate Performance“ za ostvaren značajan rast u segmentu poslovanja s poslovnim korisnicima. Nagradu dodjeljuje Diners Club International, na temelju broja izdanih poslovnih kartica, prometa po njima, drugim uslugama namijenjenim poslovnom sektoru te zadovoljenja svih postavljenih protokola poslovanja. Diners Club u svojem portfelju ima 9 različitih poslovnih kartica, od standardne Corporate kartice i Business kartice, te jedine poslovne cobrand kartice s Croatia Airlinesom, Hrvatskim autoklubom i druge. Važno je istaknuti da je ovu nagradu Diners Club Adriatic dobio među 59 zemalja svjetskih franšiza Diners Cluba International.

Promocija

Diners Club intenzivno oglašava svoje proizvode i usluge, a ujedno sustavno komunicira sa svojim članovima putem direktnih kanala oglašavanja. Uz globalnu strategiju, Diners Club u Hrvatskoj prepoznaje osobitosti lokalnog tržišta te kreira kampanje koje svojom izvedbom i porukom ne zaostaju za svjetskim standardima. Najnovija kampanja ujedno pokazuje kako se Diners Club prezentira i kao članica Erste Bank Grupe, kojoj je pristupio 2007. godine.

Kvalitetu produkcije spotova prepoznao je i Diners Club International te višestruko nagradio hrvatsku franšizu, a u Hrvatskoj je kao najbolji event nagraden Diners Club Exclusive party.

Diners Club u Hrvatskoj jedan je od većih

oglašivača, a uz klasično oglašavanje kao poseban oblik prepoznaje praćenje tematski zanimljivih izdanja ili emisija, u kojima na najbolji način pristupa ciljnoj populaciji. Ovdje se posebno ističe emisija Kulturni info, u kojoj već godinama u nedjeljno poslijepodne Diners Club uz pregled kulturnih događanja u Hrvatskoj prezentira i svoje najnovije usluge ili proizvode.

Posebna pozornost posvećena je interaktivnosti, te je web prepoznat kao medij kojim se može ostvariti interaktivna komunikacija s članovima, ovisno o njihovim potrebama i traženim podacima.

Vrijednosti robne marke

Robnu marku već odavno ne čine samo logotip ili kvaliteta usluge, sve bitnijom postaje usmjerenost prema klijentima, koji svoju robnu marku biraju u skladu sa željama koje imaju cilj ostvariti. Robnu marku čine i zadovoljni zaposlenici pa, znajući kako je ulaganje u obrazovanje temelj razvoja kompanije, Diners Club Adriatic već godinama ulaže u obrazovanje svojih zaposlenika.

Usmjerenost prema znanju definirala je i strategiju sponzorstva te Diners Club sudjeluje u projektima kojima se stipendira obrazovanje mladih. Već niz godina sudjeluje u akciji „Top stipendija za top studente“, putem koje stipendira petero od 32 najtalentiranijih hrvatskih studenata. Jedan je od sponzora Fulbrightovog programa, putem kojeg omogućava postdiplomsko školovanje dvoje hrvatskih državljana na prestižnim sveučilištima u Sjedinjenim Državama.

www.diners.hr

JESTE LI ZNALI...

Diners Club International

- Diners Club prvi je u svijetu 1950. godine plasirao kreditnu karticu, a 1969. godine kao prvi kartičar ušao je na hrvatsko i tržišta Jugoistočne Europe.
- Kreditnom karticom Diners Cluba može se plaćati u više od 200 zemalja i zamjenjuje, vjerovali ili ne, 196 svjetskih valuta.
- Još je 1984. godine Diners Club International lansiranjem Rewards programa prvi u svijetu počeo nagradivati odanost korisnika svojih kartica. Glavni promotor kampanje bio je tadašnji potpredsjednik Sjedinjenih Država George Bush.
- Diners Club Adriatic prvi je u svijetu plasirao karticu s dva čipa Diners Dual Chip Card – Diners D2C.