

Diners Club INTERNATIONAL

Tržište

Za razliku od mnogih gospodarskih grana koje u Hrvatskoj svoja poslovanja tek prilagođavaju zahtjevima globalnog tržišta, hrvatsko kartičarstvo je već dugo potpuno ravnomjerno kartičarskim tržištima najrazvijenijih zemalja. Ovu razvijenost Hrvatska može zahvaliti činjenici da su kartičarske kuće, ponajprije tu mislimo na Erste Card Club (ECC), tijekom godina svoje poslovanje temeljile na razvoju vrlo inovativnih proizvoda i usluga te ih redovito nadograđivale. Osim toga, zahvaljujući Dinersu koji je kao prvi globalni kartični brand na našem tržištu prisutan od 1969. godine, tržište se razvijalo punih 40 godina. Zbog ovoga je i svijest hrvatskih građana o mogućnostima korištenja kartica izrazito visoka. Danas je Diners kreditnim karticama moguće platiti gotovo sve pa su one preporučljiv način plaćanja bilo da je riječ o velikim ili kupnjama sasvim malih iznosa. Naime, korisnicima ovih kartica omogućuju se različiti načini financiranja mjesečne potrošnje poput kupnje na rate bez kamata i naknada, revolving plaćanja i mnogih drugih. Brojne pogodnosti koje im donose Diners Club kartice prepoznalo je više od 460.000 korisnika, kao i preko 85.000 prodajnih mjesta širom Hrvatske s kojima Erste Card Club (ECC), kao jedini izdavaatelj Diners Club kartica u Hrvatskoj, surađuje.

Dostignuća

Ono po čemu se brand Diners Cluba ističe na našem tržištu je neprestano ulaganje u razvoj jedinstvenih proizvoda i usluga. Tako je ECC bila prva kartična kuća koja je hrvatskim građanima i tvrtkama omogućila skupljanje nagradnih milja u milage programu. Danas, korisnici Diners Club Croatia Airlines kartice sudjeluju u najvećem europskom milage programu nagradivanja putnika - Miles&More. Milje se skupljaju svakodnevnim korištenjem kartice na prodajnim mjestima Diners Cluba u zemlji ili inozemstvu, kupnjom zrakoplovnih karata Croatia Airlinesa te svih zrakoplovnih kompanija udruge Star Alliance. Pored privatnih, u programu sudjeluju i poslovni korisnici, što je jedini ovakav program na hrvatskom tržištu za poslovne korisnike. Prošle godine plasirana je i prva companion kartica na hrvatskom tržištu - Visa Croatia Airlines kartica koja se izdaje isključivo uz Diners Club Croatia Airlines karticu. Njezin plasman omogućio je Dinersovim korisnicima korištenje Visine svjetske prodajne mreže. Nakon uspješnog plasmana prve cobrand kartice s Croatia Airlinesom, ECC je izdao i jednu kreditnu

karticu namijenjenu vozačima - Diners Club HAK karticu. Ova kartica donosi cjelovit paket svih potrebnih usluga u prometu, od pomoći na cesti u slučaju prometne nezgode, popusta prilikom osiguravanja automobila, prijevoza vozila u kvaru, do korištenja kao kreditne kartice.

Osim što su mogli prvi koristiti jedinstvene proizvode na tržištu, korisnici Diners kartica bili su prvi koji su sudjelovali u programu nagradivanja lojalnosti. Uz već navedeni program skupljanja milja te početnog nagradivanja korisnika Standardnih Diners Club kartica, razvijena su još tri nagradna programa: Exclusive, Billa i Medo Štedo.

Medu jedinstvenim proizvodima ističe se i Diners Club Medo Štedo kartica koja povezuje neophodnu obiteljsku potrošnju s dječjom štednjom. Naime, svakodnevnom potrošnjom tijekom 12 mjeseci, korisnici skupljaju nagradne bodove temeljem kojih stječu pravo na jednogodišnje oročenje sredstava na dječju štednju Medo Štedo u Erste banci. Kamata iznosi 10-13%, a ovisi o broju skupljenih bodova. Ovaj oblik povezivanja štednje i potrošnje prepoznao je i principal Diners Cluba - Discover Financial Services, koji je ECC-u 2009. dodijelio priznanje „Best New Initiative“. Ovo priznanje ECC je dobio i 2008. za plasman novog nagradnog programa „dinersirano za vas“ kojim je na tržište plasirana i jedinstvena Diners Club Loyalty kartica. Njome se korisnicima omogućuje da bodove skupljene u nagradnom programu iskoriste za kupnju na svim prodajnim mjestima Diners Cluba u zemlji i inozemstvu.

Pored ovih dviju nagrada za najbolji proizvod, ECCu su principi ECC-a dodijelili i za plasman E-Carda, za razvoj on-line usluga te za plasman Diners D2C kartice, prve kartice na svijetu s dva čipa. Plasmanom Diners D2C kartice prvi put je na



hrvatskom tržištu uvedena mogućnost beskontaktnog plaćanja. Ovo je svoju praktičnu primjenu našlo u plaćanju javnog gradskog prijevoza u Osijeku, čime je po prvi put kreditna kartica dobila i funkciju vozne karte.

Osim što su principi ECC-a dodjeljivali priznanje za najbolji proizvod, hrvatskoj franšizi je ove godine po drugi put dodijeljeno priznanje „Best Corporate Performance“ za rast u segmentu poslovnih korisnika. Pored toga, franšiza je triput proglašavana najboljom franšizom EMEA regije. Da je riječ o ustini jednoj od najuspješnijih franšiza Diners Cluba u svijetu, potvrđuje i činjenica da je hrvatska franšiza izabrana u Global Advisory Board među 5 najznačajnijih franšiza Diners Cluba u svijetu.

Povijest

Već je punih 40 godina Diners Club sinonim za kreditnu karticu u Hrvatskoj. Naime, Diners je bio prvi globalni kartični brand, koji je potpisom franšiznog ugovora 1969. ušao na hrvatsko tržište. Počeci njegovog poslovanja vežu se za razvoj hrvatskog turizma s kraja šezdesetih godina kao rastuće gospodarske grane. Dolaskom stranih gostiju na Jadran stvorila se potreba za novim načinima plaćanja. Iako je u početku poslovanje vezano za turizam, raste broj domaćih korisnika, zbog čega se širi suradnja s prodajnim mjestima, koja su uvidjela prednosti prihvata kartica.

Osamostaljenjem Republike Hrvatske 1992. godine, osniva se kartičarska kuća Diners Club Adriatic d.d. Društvo samostalno posluje do 2007. godine kada ga dotadašnji vlasnici prodaju Erste Bank iz Beča. Kao član Erste grupacije, društvo svoje poslovanje prilagođava standardima grupe,



zbog čega krajem 2008. godine mijenja naziv u Erste Card Club d.d, pa od početka 2009. hrvatska franšiza Diners Cluba počinje pod ovim nazivom. Tijekom 2008. godine dogodile su se i promjene u vlasničkoj strukturi globalnog branda. Naime, američki City Bank prodao je brand Diners Cluba jednom od najvećih kartičara u SAD-u Discover Financial Serviceu (DFS), čime je DFS postao novi principal hrvatske franšize.

Proizvod

Znajući da svaki tržišni segment ima svoje specifične potrebe, kartice iz portfelja Diners Cluba nastoje odgovoriti na svaku od njih. U ponudi se nalaze privatne i poslovne kartice, koje su segmentirane ovisno o ponudjenim specifičnostima. Tako se u ponudi privatnih kartica nalaze one koje nude različite pogodnosti za različite generacije. Tu su još i cobrand kartice koje se izdaju u suradnji s partnerima ECC-a te najprestižnija Diners Club Exclusive Card. Poslovnim korisnicima se nude kartice koje odgovaraju potrebama njihovog poslovanja, bilo da je riječ o velikim korporacijama i institucijama, ili malim i srednjim poduzećima. Važno je istaknuti da ECC jedini poslovnim korisnicima nudi mogućnost odabira cobrand kartica na tržištu, čime im donosi znatne uštede u poslovanju.

Od svih kartica u ponudi ECC-a posebno se ističe privatna i poslovna Diners Club Exclusive kartica. Namijenjena je posebnom segmentu premium korisnika, s posebnim životnim i profesionalnim stilom potrošnje. Zato su za ove korisnike pripremljene i vrijedne dodatne pogodnosti poput: dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja, putnog osiguranja te osiguranja od nesretnog slučaja 0-24. Ove police korisnicima Exclusive kartice omogućuju da se osjećaju sigurno na putu, a ujedno im omogućuju da brinu o svojem zdravlju. Pored toga, kako bi im putovanje učinio što ležernijim, kartica im omogućuje besplatno parkiranje u Zračnoj luci Zagreb, te mogućnost prijevoza s vozačem do zračne luke i nazad. Osim toga, ECC redovito osmišljava događanja samo za njih. Tako svake godine organizira Diners Club Exclusive party, koji zbog glazbenih zvijezda te same organizacije, predstavljaju svojevrsne događaje sezone. Inače, već sam pogled na karticu ukazuje na to da je riječ o drugačijem proizvodu na tržištu. Naime, kako je riječ o posebnom segmentu korisnika, kartica je dizajnirana kako bi već vizualno prezentirala osobitost korisnika. Stoga ovaj proizvod prate i vrhunski dizajnirani materijali, poput jedinstvene antracitne koverte, elegantne kutije u koju se sam proizvod pakira te posebno dizajniranih dopisa i ostalih materijala.

Pored brige za ekskluzivne članove, ECC

posebno vodi računa i o korisnicima ostalih kartica Diners Cluba s istaknutijom potrošnjom. Njima daruje ulaznice za kulturna događanja, osmišljava za njih posebne popuste i razne druge pogodnosti. Pored toga, organizira Diners Club Golf turnir čiji pobjednici sudjeluju na prestižnom Diners Club International Pro&Am golf turniru koji se svake godine održava na napužnatijim golf igralištima širom svijeta.

Inače, ECC sve korisnike Diners kartica osigurava policom osiguranja od nesretnog slučaja 0-24, dok korisnike Diners Club Croatia Airlines i Diners poslovnih kartica osigurava policom putnog osiguranja. Osim toga, želeći dodatno nagraditi vjernost svojih klijenata, svim članovima u znak pažnje čestita rođendan prigodnim darom.

Kako je Diners kartica ponajprije sredstvo plaćanja, ECC je razvio različite modele financiranja potrošnje. Tu su prije svega kupnja na rate, revolving, Diners Plus kartica i drugi. ECC je bio prvi kartičar koji je svojim klijentima omogućio obročnu kupnju putem Diners Club kartica. Danas korisnici ovih kartica mogu kupovati na 2-12 rata bez kamata i naknada na više od 2.000 prodajnih mjesta. Pored ovog oblika kupnje, tu je još kupnja do 36 rata na 17 tisuća prodajnih mjesta. ECC jedini svojim klijentima omogućuje da ostvare kupnju na rate i u inozemstvu i to zahvaljujući Diners Club Plus kartici, još jedan od oblika financiranja je i revolving plaćanje, koji korisnicima omogućuje se da svoj mjesečni račun plate u maksimalnom iznosu od 4 posto, odnosno minimalno 100 kn.

Nedavni razvoj

Kako bi korisnicima Diners kartica omogućio povoljnije plaćanje ljetnog ili zimskog godišnjeg odmora, ECC je uveo novu pogodnost web-shop Diners Cluba Travel. Na stranicama web-shopa nudi se uvid u posebnu ponudu hotela, izračun cijene te mogućnost plaćanja smještaja kreditnom karticom. Kako je riječ o ponudi kojom se korisniku sve usluge putničke agencije nude u vlastitom domu, dodatnu pogodnost čini i to što je svu potrebnu dokumentaciju moguće ispisati odmah po obavljenoj uplati. ECC svim korisnicima Diners Club kartica omogućuje i dodatne popuste na cijene - 7 posto za jednokratno te 5 posto za plaćanje na 2-12 rata. Osim toga, povodom 40 godina poslovanja, plasiran je i nove, redizajnirane kartice s okomitim vizualom, a što je ujedno još jedna posebnost kartica Diners Cluba.

Crni biser kartičarstva

Exclusive

• Dostupan napredni program
• Besplatno putno osiguranje
• Dostupan godišnji ekskluzivni party
• Jedinstvena pogodnost u putničkoj agenciji Diners Club Travel
• Besplatno parkiranje u Zračnoj luci Zagreb
• Besplatna koverta i dopisnice u Zagrebu i drugim važnim gradskim centrima

ERSTECARD CLUB

Promocija

ECC intenzivno oglašava proizvode i usluge Diners Cluba, a ujedno sustavno komunicira s korisnicima ovih kartica 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. Kvalitetu produkcije spotova prepoznao je i Diners Club International te višestruko nagradio hrvatsku franšizu, a u Hrvatskoj je kao najbolji event nagrađen Diners Club Exclusive party.

Znajući da je zadovoljstvo postojećih članova jednako važno kao i pridobivanje potencijalnih korisnika, Diners Club ima razrađene kanale, koje koristi u slanju generaliziranih ili strogo segmentiranih, pa čak i individualnih poruka. U ovom je segmentu oglašavanja posebna pozornost posvećena interaktivnosti, te je web prepoznat kao medij kojim se može ostvariti interaktivna komunikacija s članovima, ovisno o njihovim potrebama i traženim podacima.

Promocija Diners Cluba temelji se na sustavnom istraživanju tržišta, gdje se također može uočiti segmentiranost na nove i na već postojeće korisnike Diners kartice.

Vrijednosti robne marke

Osim što se brand Diners Cluba percipira kao jedan od najistaknutijih kartičnih brandova na hrvatskom tržištu, ECC njegovu vrijednost gradi i na društveno odgovornom poslovanju. Naime, ECC godinama sudjeluje u brojnim projektima kojima je cilj podizanje standarda djece i mladih. Iako ove projekte iz godine u godinu mijenja, svake godine sudjeluje u akciji „Top stipendija za top studente“. ECC prepoznao je vrijednost sudjelovanja u ovom projektu od njegovih samih početaka, zbog njegovog cjelovito osmišljenog koncepta. Naime, svake godine najtalentiranijih 100 hrvatskih studenata bira Vijeće rektora, a potom Stipendijsko vijeće bira njih 32.

www.erstecardclub.hr
www.diners.com.hr

JESTE LI ZNALI...

Diners Club

- Kartica Diners Cluba već je 1967. godine bila prihvaćena u 130 zemalja svijeta, dok je UN u isto vrijeme imao svega 122 članice.
- Danas je prihvaćena u 210 zemalja svijeta i zamjenjuje 196 svjetskih valuta.

