



Tržište

American Express robna marka, koja 2007. godine obilježava 35 godina na hrvatskome tržištu, osim duge tradicije ističe se i vodećim položajem na tržištu. Vodeći položaj potvrđuje istraživanje neovisne agencije GfK - Centra za istraživanje tržišta, iz ožujka 2006. godine. Istraživanje o poznatosti i korištenju kartica te namjerama budućeg korištenja GfK provodi od 2002. godine, a American Express kartice su od samog početka ovog istraživanja pa sve do danas zadržale položaj najpoznatijih kartica.

Rezultati pokazuju da je American Express najpoznatija kartica među svim vrstama kartica kojima se danas može plaćati na različite načine. Ukupno je 66% ispitanika na pitanje da navedu bilo koju karticu spontano odgovorilo American Express, a istraživanje je potvrdilo da je American Express među karticama koje se na prodajnim mjestima najviše koriste za plaćanje.

Izvešće Hrvatske gospodarske komore, sastavljeno na temelju rezultata do 30. lipnja 2006. godine, pokazuje da je PBZ Card, s ukupno 118.322 izdanih American Express revolving kreditnih kartica te 33% tržišnog udjela, vodeći pojedinačni izdavatelj revolving kreditnih kartica na hrvatskom tržištu. Isto izvešće ukazuje na činjenicu da American Express u odnosu na ostale kartične robne marke prednjači u implementaciji EMV čip tehnologije, što je još jedna potvrda primjene suvremene tehnologije kako bi se korisnicima zajamčila visoka kvaliteta i sigurnost pri korištenju American Express kartica.

Dostignuća

O uspjehu i kvaliteti robne marke American Express u Hrvatskoj, pored zavidnog broja od više od 460.000 American Express kartica u Hrvatskoj i gotovo 50.000 prodajnih mjesta, govore i brojne međunarodne nagrade. Od samog početka pa do današnjih dana American Express, odnosno tvrtke nositelji franšize za American Express na hrvatskom tržištu, kontinuirano osvajaju nagrade.

Već je putnička agencija Atlas više puta osvajala nagradu American Express Travel - Great Performers Hall of Fame, kako na razini EMEA regije koju čine Europa, Bliski istok i Afrika, tako i na svjetskoj razini. Nagrada se dodjeljuje za pružanje vrhunske kvalitete usluge na putovanjima. Atlas je, između ostaloga, osvojio i Customer Services Achiever Award za kvalitetu usluge klijentima American Express kartica.



Tradiciju Atlas American Expressa nastavio je i PBZ American Express, danas PBZ Card, osvojivši više puta World Service Achiever Award za iznimnu kvalitetu usluge, a koja se dodjeljuje u konkurenciji svih zemlja članica Global Network Services American Expressa.

Brojni marketinški projekti, kao što je specijalna edicija kartice izdana u povodu proslave trideset godina American Expressa na hrvatskom tržištu, projekt „Premiumizacije“, odnosno omogućavanje kvalitetnim korisnicima korištenje kartica s više pogodnosti, samo su neki od nagrađenih Exceptional Marketing Awardom, nagradom koja se dodjeljuje najboljim programima marketinških aktivnosti. Svi uspjesi i nagrade nezamislivi su bez zaposlenika koji predano rade na jačanju položaja American Expressa, kreiranju novih proizvoda i usluga te pružanju vrhunske usluge korisnicima, a brojni od njih nagrađeni su za svoj rad Star Performer ili Grand Star Performer nagradom American Expressa.

Povijest

American Express jedna je od najpoznatijih svjetskih robnih marki uz koju se vežu najviše vrijednosti. American Express na hrvatskom je tržištu prisutan od 1965. godine, kada zagrebački Hotel Esplanade postaje prvo prodajno mjesto. Prva serija kartica izdana je 1973. godine, nakon što je sklopljen franšizni ugovor između Atlasa i American Expressa. American Express franšizu od 1998. godine posjeduje Privredna banka Zagreb.

Danas je PBZ Card, u vlasništvu Privredne banke Zagreb, vodeća kartična kuća u Hrvatskoj s više od 460.000 izdanih American Express kartica u Hrvatskoj i gotovo 50.000 prodajnih mjesta te oko dvadeset proizvoda kreiranih prema potrebama i zahtjevima različitih skupina korisnika. Prva American Express kartica bila je standardna osobna kartica (zelena), samostalna ili vezana uz tekući račun u PBZ-u i nekoliko lokalnih banaka. Od 1994. godine izdaje se i The Gold Card, prestižna kartica namijenjena osobama s višim primanjima, orijentiranim na putovanja te kulturne i zabavne aktivnosti. Poslovnim ljudima PBZ Card nudi Business kartice - American Express

4 NA LISTI NAJSIGURNIJIH NAČINA DA PROVEDETE NEZABORAVAN VIKEND

Broj 3 je odlazak s posla u petak harem dva sata ranije.
Broj 2 je karta Europe i automobil pun raspoloženih prijatelja.

A broj 4 je osmijeh na licu vašeg djeteta dok prvi put pušta zmaja na obiteljskom izletu koji ste isplanirali uz pomoć American Express Gold Card. Ako ste se odlučili povesti obitelj zrakoplovom na vikend u neku od svjetskih metropola, besplatno osiguranje od gubitka ili kašnjenja priljege ili kašnjenja leta pružit će vam dodatnu sigurnost i zadovoljstvo.

American Express Gold Card pruža vam i mogućnost odabira raznovrsnih osiguranja uz brojne pogodnosti u suradnji s Croatia osiguranjem.

Nazovite 0800 3775 55 i ispunite pristupnicu putem telefona

- bez upisnine za osnovne korisnike svih osobnih kartica te bez članarine za prvu godinu korištenja za sve nove korisnike dodatne osobne kartice. Pogodnosti vrijede za pristupnice koje primimo od 16.5. do 31.7.2005.



O ČEMU GOD SANJALI



www.pbzcard.hr

PBZ CARD
PBZ Card je član PBZ Grupe



Business Card (zelenu) i American Express Gold Business Card. Korisnicima American Express kartica 2000. godine ponuđena je, kao prvima na tržištu, mogućnost sudjelovanja u Membership Rewards programu koji korisnike nagraduje privlačnim nagradama za potrošnju i redovito plaćanje računa.

2000. godine počinju se izdavati kartice namijenjene grupama ljudi sa zajedničkim interesima, tzv. *affinity* kartice te kartice s posebnim, prepoznatljivim vizualnim identitetom dobivaju članovi Rotary Cluba, Stomatološke komore, ljubitelji tenisa te medicinske sestre i tehničari.

2001. godine izlazi prva kreditna kartica s revolving kreditom Privredne banke Zagreb, a 2002. godine i co-brand kreditne kartice, nastale u suradnji s poslovnim partnerima. Prvo je izdana co-brand kartica u suradnji s Konzumom, vodećim hrvatskim trgovačkim lancem. Već sljedeće godine tržištu je ponuđen Blue iz American Expressa, prva kartica s EMV čip tehnologijom na tržištu, a čip tehnologija počinje se implementirati i na ostali kartični *portfolio*. 2004. godine izdana su još dva co-brand proizvoda, Croatia Airlines American Express i T-Mobile American Express kreditne kartice. Proširivši spektar pogodnosti i na korisnike T-Com usluga, 2005. godine T-Mobile kartica mijenja naziv u T American Express karticu koja uz brojne financijske pogodnosti nudi i posebne pogodnosti za korisnike T-Com i T-Mobile usluga. Uslijedilo je predstavljanje American Express Start kartice, a 2004. godine predstavljena je i The Platinum Card, kartica koja nudi najvišu razinu pogodnosti i usluga izabranim korisnicima.



2005. godine Privredna banka Zagreb i PBZ Card tržištu su ponudili PBZ American Express Shopping karticu, jedinstvenu na hrvatskome tržištu, koja svaku kupnju automatski raspoređuje na šest rata koje na naplatu stižu jednom mjesečno.

Proizvod

PBZ Card danas nudi veliki broj usluga i dvadesetak American Express kartica namijenjenih različitim grupama korisnika. Izbor osobnih kartica čine *charge*, *delayed* debit kartice koje su vezane uz tekući račun te kreditne kartice s revolving kreditom. Tu su i posebne osobne kartice kao što su *affinity* kartice namijenjene grupama ljudi sa zajedničkim interesima te *co-brand*, nastale u suradnji s određenim partnerom. Asortiman poslovnih kartica čine dvije *charge* kartice: American Express Business Card i American Express Gold Business Card.

Korisnicima American Express kartica na raspolaganju su brojne usluge i pogodnosti, kao što su Membership Rewards (program nagrađivanja korisnika), *online* usluga My Account, svjetski marketinški program visokovrijednih ponuda zasnovan na mreži prodajnih mjesta American Express Selects, *online* usluga Business Account za poslovne partnere, American Express *Online* račun, brojne financijske pogodnosti kao što su potrošački i gotovinski krediti, obročna otpлата bez naknada i kamata na širokoj mreži poslovnih partnera, plaćanje trajnim nalogima, korištenje usluge drugog liječničkog mišljenja američkih stručnjaka po ekskluzivnim uvjetima, usluge Travel Services službe, pomoć na putu uz Global i Gold Assist, razna osiguranja te brojne druge pogodnosti.

2 NA LISTI NAČINA
KAKO OSIGURATI NAJBOLJA MJESTA

Broj 2 je prvenstveno pravu lokaciju za promatranje najblijih ptica. A broj 1 je American Express kartica i osjetljiva sigurnost koja vam pruža mogućnost odabira raznovrsnih osiguranja za brojne pogodnosti u suradnji s Croatia osiguranjem.

Naučite otkriti 355 i ispunite priručnik putem telefona - bez opasnosti za osiguratelje svih osobnih kartica te bez članarine za prvu godinu korištenja za sve nove korisnike dodatne osobne kartice. Pogodnosti vrijede za priručnice koje primamo od 06.5. do 31.7.2005.

PBZ CARD
PBZ Card of the First Group

Nedavni razvoj

Ime American Expressa veže se uz stalno inoviranje kao i unaprijeđivanje postojećih proizvoda i usluga. Jedna od vrlo važnih inovacija je i sofisticirani Internet Payment Gateway sustav kojeg je PBZ Card 2003. godine prvi uveo na hrvatsko tržište, a putem kojeg se vrši kartično plaćanje na hrvatskim internetskim prodajnim mjestima. Sustav udovoljava najsvremenijim sigurnosnim uvjetima *online* kupnje te jamči sigurnu i brzu transakciju. Od novijih dostignuća treba izdvojiti 2005. godinu, u kojoj su izdane čak tri nove kartice:

PBZ American Express Shopping Card, T American Express kreditna kartica te American Express Business Card za obrtnike ugostitelje. Ponuda je obogaćena brojnim uslugama kao što je American Express Selects i *online* usluga za poslovne partnere Business Account. Unaprijeđeni su *core* produkti, odnosno American Express (zelena) i The Gold Card, uvedeni su novi uvjeti za potrošačke i gotovinske kredite te brojne pogodnosti za cijeli *portfolio* kreditnih kartica s revolving kreditima.

Od 2005. godine cjelokupni *portfolio* kartica s čipom personalizira se u vlastitom centru za izdavanje kartica koji je ujedno prvi American Express čip personalizacijski centar u ovom dijelu Europe. Nastavljena je migracija kartica na čip tehnologiju, a do kraja 2006. godine čip je implementiran na gotovo sve American Express kartice. Godine 2006. uvedene su nove pogodnosti za korisnike American Express poslovnih kartica: unaprijeđena je ponuda potrošačkih kredita putem American Express kartica, kreiran je poseban program ušteda uključujući brojne partnere diljem Hrvatske kod kojih korisnici ovih kartica mogu ostvariti značajne popuste i pogodnosti za kupnju raznovrsnih roba i usluga te su uvedene jedinstvene pogodnosti za paket osiguranja „Mala privreda“ Croatia osiguranja. Uvedene su i nove pogodnosti za korisnike Croatia Airlines American Express kreditne kartice, pri čemu se nagradne milje dobivaju za svega tri potrošene kune.

Promocija

American Express se oduvijek isticao među oglašivačima u segmentu financijskih usluga. Proteklo razdoblje obilježile su brojne kampanje, među kojima treba istaknuti globalnu kampanju pod nazivom „My life. My card.“ koja ističe dugu tradiciju i integritet American Expressa na svim njegovim tržištima te osnovne vrijednosti koje se vežu uz njegovo ime, kao što su vrhunska kvaliteta proizvoda i usluga, individualni pristup korisniku, raznolik asortiman proizvoda, sigurnost te osjećaj prestiža i pripadanja osobitoj skupini (skupini American Express korisnika). Televizijski spot za ovu kampanju s Robertom de Nirom dobio je prestižnu nagradu na Tribeca Film Festivalu u New Yorku, a režirao ga je poznati režiser Martin Scorsese. Također, medijska kampanja za PBZ American Express Shopping karticu polučila je izuzetan interes upravo zbog jasnoće poruke te kreativnog pristupa namijenjenog ciljnoj skupini. Izdavanje kartica s *co-brand* partnerom Croatia Airlinesom i T-HT-om bilo je također izuzetno medijski popraćeno.

Oglašavanje u medijima samo je jedan oblik promocije American Express kartica. Većina aktivnosti temelji se na izravnom pristupu korisnicima ili potencijalnim klijentima pismom, putem telefona ili osobnim kontaktom. Takav način omogućuje kreiranje i usmjeravanje ponuda koje će najbolje zadovoljiti želje i potrebe korisnika te omogućava jasniju

komunikaciju koja je iznimno bitna za razumijevanje i transparentnost financijskih proizvoda.

Vrijednosti robne marke

American Express na hrvatskom, kao i na svjetskom tržištu, svojim ugledom i prepoznatljivošću slovi kao prestižna robna marka, što je izravan rezultat predanog i kontinuiranog istraživanja potreba korisnika. Inovativni duh kartičarstva koji je krenuo prije skoro pola stoljeća i dalje predano pozicionira American Express kao robnu marku sposobnu i spremnu prepoznati i predvidjeti najviše standarde potrošačkih i životnih stilova svojih klijenata konstantnom ponudom novih proizvoda i usluga.

American Express se na hrvatskom tržištu ističe podržavajući prestižne proizvode i vrhunsku uslugu te uvijek pretpostavljajući interese i potrebe svojih klijenata u stalnoj potrazi za još kvalitetnijom uslugom. Visoku kvalitetu usluge i brige za korisnike potvrđuju i sustavna interna i eksterna mjerenja kvalitete.

Robna marka American Express stekla je ugled društveno odgovorne kompanije koja pomaže zajednici u kojoj posluje. American Express i na hrvatskome tržištu aktivno doprinosi razvoju sporta, umjetnosti te kulture. Jedan od značajnih projekata na ovom području, prepoznat od glazbene i šire javnosti, je i nagrada PBZ Carda i Zagrebačke filharmonije za najuspješnijeg mladog glazbenika godine, a koja je ustanovljena još 1991. godine. Ime American Expressa vezano je uz pomaganje razvoja hrvatskog sporta, sponzoriranjem raznih sportskih manifestacija, udruga i klubova, uključujući razne sportove poput golfa, tenisa, nogometa i ostalih.

www.americanexpress.hr



JESTE LI ZNALI...

American Express

- Hrvatska je od samih početaka među najuspješnijim franšizama American Expressa i po broju kartica i po broju prodajnih mjesta.
- Avion je prisilno sletio u Mongoliju. Ubrzo se ispostavilo da postoji jedan problem - nisu imali goriva, a s mongolskim vlastima nema sporazuma o točenju goriva. Međutim, kada je jedan putnik ponudio platiti gorivo svojom Amex karticom, vlasti su se rado složile da napune gorivom avion pa su putnici sretno stigli na odredište.
- Korisnica na brodu za krstarenje uživala je u knjizi za vrijeme svog putovanja. Pri kraju knjige otkrila je da nedostaje nekoliko zadnjih stranica! Nakon jednog telefonskog poziva stranice koje su nedostajale poslali su joj faksom. Koga je nazvala? Člana obitelji, lokalnu knjižaru? Ne, American Express!