

Jak stavět banku, aby ji lidé měli rádi ...a proč to znamená dělat skoro všechno jinak, než jsou banky zvyklé

Jakub Petrina / Chief Marketing Officer

@jakubpetrina / @Air_Bank

Praha / Brand's New Day / 6. listopadu, 2012



**Na začátku bylo slovo
akcionáře**

Hledali jsme silný insight

**42 bank, které lidi nemají rádi
a berou je jen jako nutné zlo**

**A to byl na dva roky asi tak
poslední výzkum, co jsme
udělali**

**Jak definovat značku, když
ještě nemáme žádnou
produktovou nabídku?**

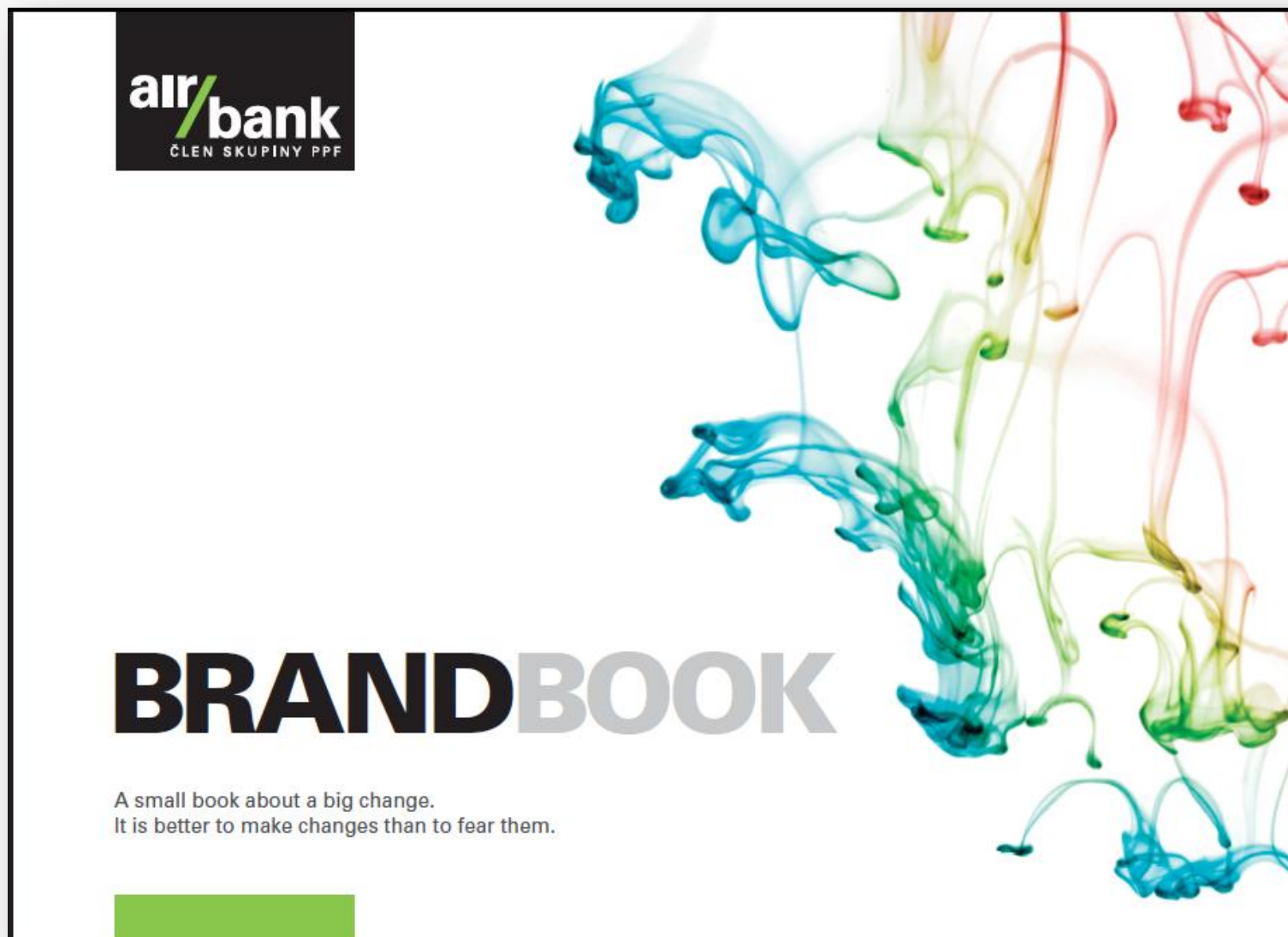
**Vytvořit produktovou nabídku
až podle značky**

**Air Bank musí být
elegantně jednoduchá**

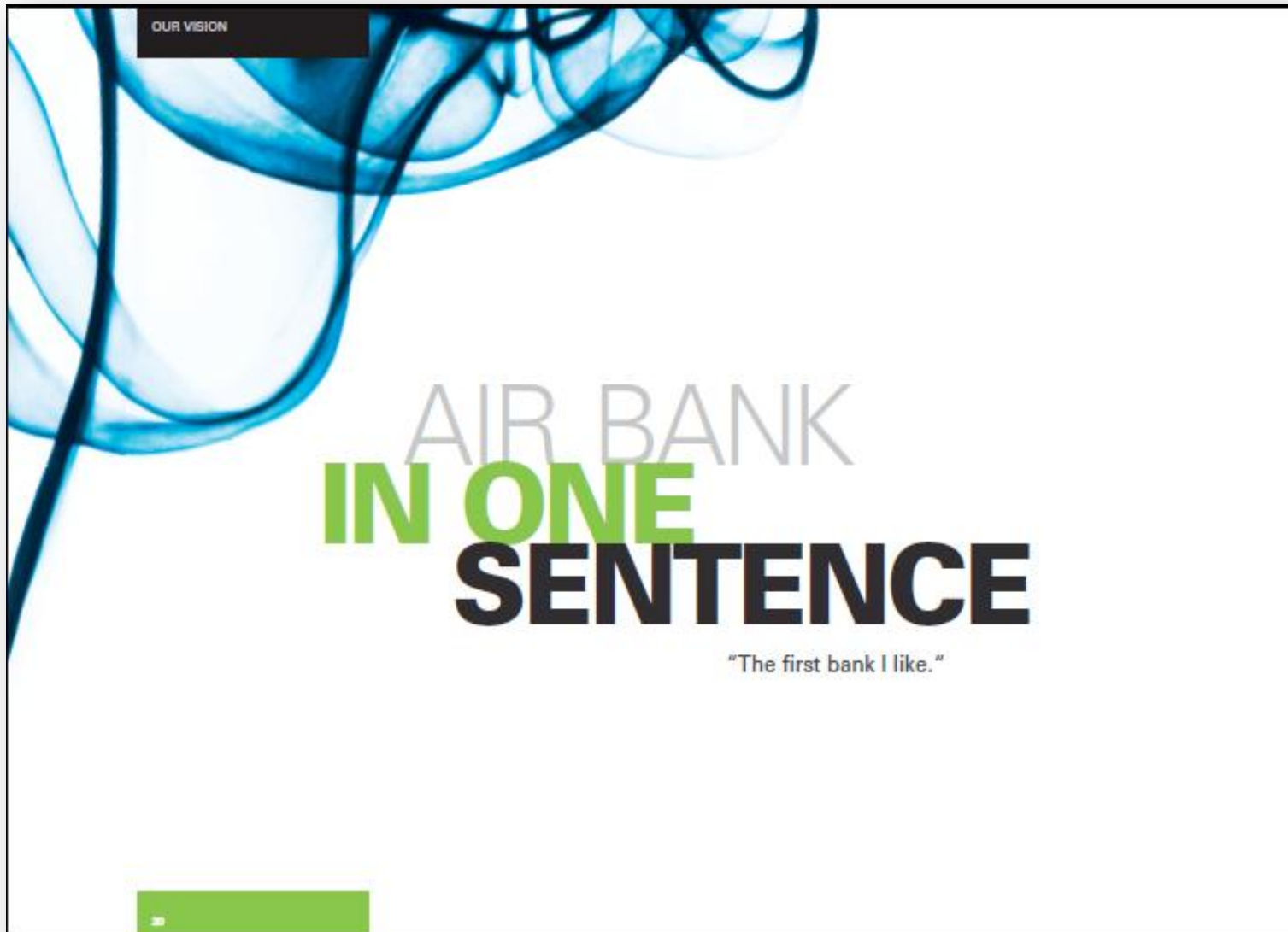
**Air Bank musí být
otevřená a pravdomluvná**

**Air Bank musí být
odvážná**

To vše jsme si napsali do **brand booku**



To vše jsme si napsali do **brand booku**



**Vytvořili jsme si 27 principů,
které se staly biblí**

Air Bank dnes vypadá podle této stránky z roku 2010

Product strategy

- To make selection easier for clients, we focus on people's key banking needs
- Therefore, **we offer fewer products than traditional banks do**
- Our products are **revolutionary simple** and we systematically eliminate all unnecessary processes
- We **use technologies smartly to make using our products convenient and fast**

Price strategy

- **Our pricelist is the simplest and most transparent** in the market
- We charge **no absurd fees**
- We are **slightly cheaper than incumbents**, but only in order to remove the acquisition barrier
- If clients are **not satisfied, they do not have to pay**

Distribution strategy

- Distribution channels include branches, web, call center
- **All products are available through all channels**
- **Branches epitomize the brand**; therefore, they are **strikingly different** from those of other banks
- We are the first bank which can offer its services under a **white label**

Client acquisition

- Attractive brand plays a key role in generating client interest
- We actively **support referrals** from satisfied clients to acquire new customers
- **Current account is our key acquisition product**
- We promote branch events to drive local client acquisitions

Servicing

- We offer **full service level across all distribution channels**
- However, the **Internet is the primary** service channel
- A team of experts is available at the call center to give advice on mutual funds and mortgages
- We **minimize clients' administration** by eliminating unnecessary processes through automation

CRM

- Our goal is a high penetration of loans through primary banking relationship with clients
- We build long-term relationships; therefore, **we use feedback better than our competitors**
- We are willing to recommend a better solution to a client even at the expense of our short-term revenues
- **We do not give clearly irrelevant offers**

Operations

- We minimize processes and keep brutal focus to be a lean organization
- We are a **paperless** organization with automated processing
- We leverage synergies with HC and outsource maximum of non-client-facing operations

1

**Abychom klientům
zjednodušili výběr,
zaměřujeme se **jen** na jejich
hlavní bankovní potřeby**

10

**Všechny produkty jsou
dostupné všemi kanály**

11

Pobočky ztělesňují značku a proto jsou výrazně odlišné od tradičních bank

23

**Klientovi doporučíme
výhodnější řešení i na úkor
krátkodobých výnosů banky**

26

**Jsme bezpapírová organizace
s vysoce automatizovanými
procesy**

Vše je doposud platné

“The first bank I like”

... because it makes
banking elegantly
simple

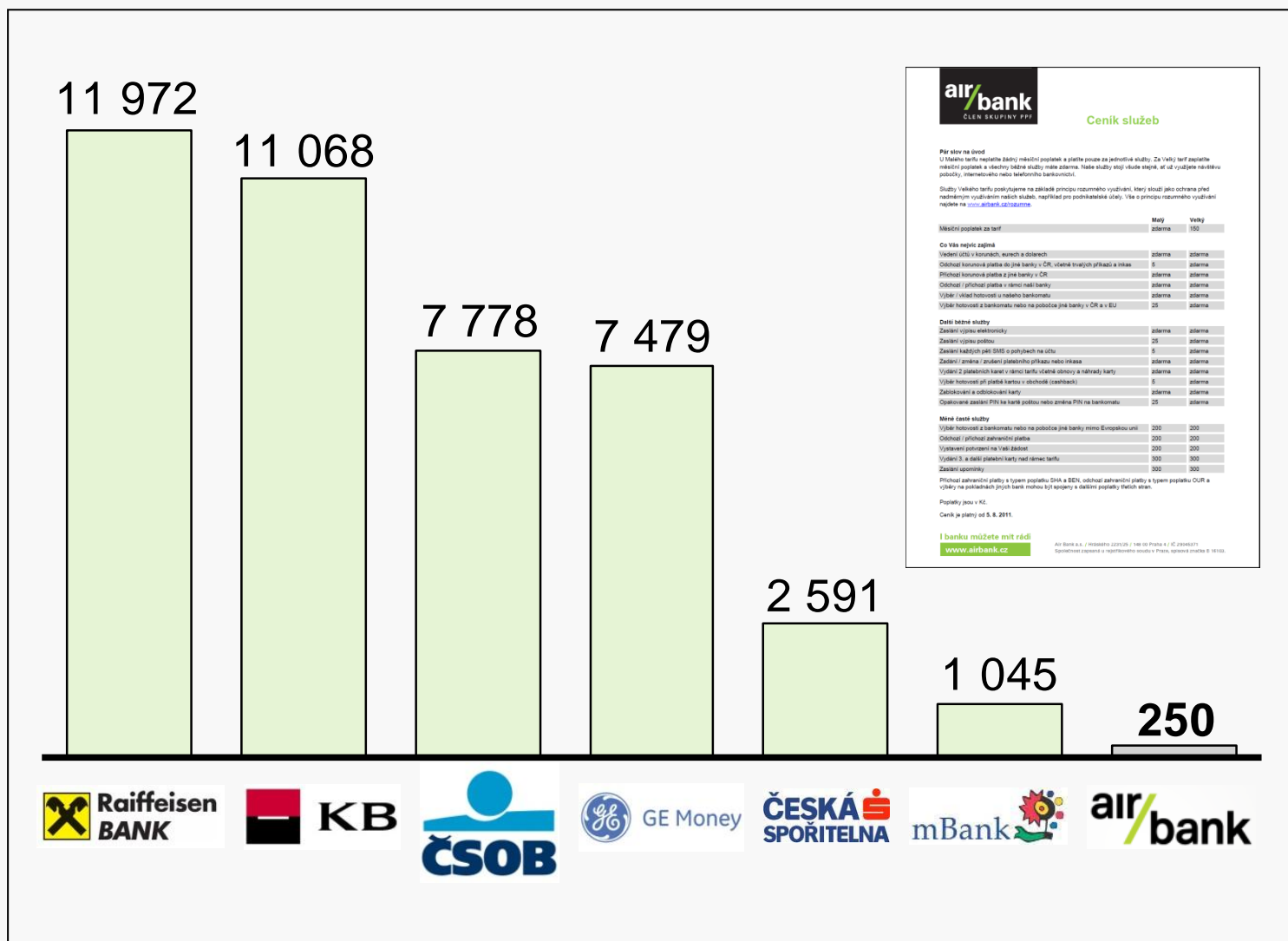
... because it does not
hide things

... because I pay only
when I am satisfied

- Máme nejjednodušší ceník na trhu, který se vejde na jednu stranu
- Neúčtujeme žádné absurdní poplatky
- Jsme o trochu levnější než velké banky, ale pouze pro odstranění akviziční bariéry
- Pokud nejsou klienti spokojeni, nemusí platit

Walk the talk


Ceník na jednu stránku bez hvězdiček



Ceník **na jednu stránku** bez hvězdiček



Snažíme se mluvit jednoduše nejen v reklamě, ale ve všem co říkáme a píšeme



airbank
ČLEN SKUPINY PPF

Rámcová smlouva číslo 1000011

Než začnete číst

Abychom Vám mohli začít poskytovat naše služby, musíme spolu podepsat tuto rámcovou smlouvu v co nejrozumitelnější formě, pokud ale něčemu nebudete rozumět, zeptejte se nás.

1. Úvodem

- Rámcovou smlouvou se zavazujeme poskytovat Vám bankovní a platební služby, bankovních služeb najdete níže v bodu 2.
- Nedílnou součástí rámcové smlouvy jsou ještě další dokumenty:
 - a) obchodní podmínky,
 - b) ceník,
 - c) podmínky pro používání jednotlivých sjednaných služeb,u kterých je důležité, abyste si je přečetli a rozuměli jim, protože podpisem rámcové smlouvy se zavazujeme k jejich dodržování. Pokud jsme Vám tyto dokumenty dohodnutým způsobem nepředali, pak tato rámcová smlouva nepodpisujete, jelikož v těchto dokumentech máme vřít vždy nejméně dva měsíce předem.

2. Přehled sjednaných bankovních služeb

Běžný účet: 1000011011 Kód banky: 3030 IBAN: CZ49 3030 0000 0010 0001 1011 1011
Běžný účet: 1000011038 Kód banky: 3030 IBAN: CZ96 3030 0000 0010 0001 1038 1038
Běžný účet: 1000011046 Kód banky: 3030 IBAN: CZ74 3030 0000 0010 0001 1046 1046
Spořicí účet: 1000011054 Kód banky: 3030 IBAN: CZ62 3030 0000 0010 0001 1054 1054
Spořicí účet: 1000011062 Kód banky: 3030 IBAN: CZ30 3030 0000 0010 0001 1062 1062
Spořicí účet: 1000011070 Kód banky: 3030 IBAN: CZ08 3030 0000 0010 0001 1070 1070

Vše úrokové sazby je uvedeno v přehledu úrokových sazeb, aktuálně platném ke dni 1.1.2011. Přehled najdete na našich internetových stránkách a ve všech našich dokumentech.

Debetní karta: 523624****1716 k účtu: 1000011011/0030, držitel karty: Erich Comor

Vše o každodenním používání, zakládání i rušení služeb najdete v obchodních podmínkách a v podmínkách používání sjednaných služeb.

Vše uvedené služby jsou zpoplatněné podle Vašeho zvoleného tarifu. Velký tarif.

banku můžete mít rádi
www.airbank.cz

Air Bank, a.s. / Hráského 2231/25 / 148 00 Praha 11, Společnost zapsaná u rejstříkového soudu v Praze, spisová značka B 16013.

3. Využívání služeb

- Pro sjednání, rušení a využívání bankovních služeb máte k dispozici naše potrubní bankovníctví. Všechny tři možnosti jsou rovnocenné. Účiny, které Vy nebo my internetového bankovníctví, považujeme za účinné v písemné formě.
- Pro komunikaci s Vámi budeme používat tyto údaje:

Uživatelské jméno pro přihlášení do internetové banky: frageara,
Emailová adresa: erich.comor@gmail.com,
Hlavní telefonní číslo pro zasílání hesla a autorizací SMS: 60269511

4. Platnost smlouvy

- Rámcovou smlouvou uzavíráme na dobu neurčitou. Rámcová smlouva začíná platit k nám. Smlouvu podepíšete nejpozději do 90 dnů od data našeho podpisu.
- Pro účinnost rámcové smlouvy a jednotlivých služeb je třeba, abyste splnili podmínky v obchodních podmínkách, v podmínkách pro jednotlivé služby, případně v dalších dodatcích u jednotlivých služeb.
- Tato rámcová smlouva se může měnit jedním z následujících způsobů:
 - a) Dodatím podepsaným oběma stranami.
 - b) Změnou dodatku, který se použije v případě, kdy jeden z nás bude chtít v náležitě jasně odůvodněném případě změnit nebo bude splňovat rozsvícení.
- Platnost a účinnost rámcové smlouvy skončí spolu se zrušením Vaší poslední služby.

5. S čím souhlasíte

- Podpisem této smlouvy prohlašujete, že nejste osobou politicky exponovanou a o opatření proti legalizaci výtisků z trestné činnosti a financování terorismu. Rovněž se zavazujeme k Air Bank a.s. dle zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, a že oznamujeme neprodělně Air Bank a.s. změnu těchto skutečností.
- Podpisem této smlouvy potvrzujete, že jste nám udělili souhlas s pořízením a užitím údajů, které nám sdělíte nebo je získáme jiným oprávněným způsobem, a dalších údajů, které nám sdělíte nebo je získáme jiným oprávněným způsobem:
 - a) vzájemně předávání mezi společnostmi ve skupině PPF pro posouzení možností a pro zajištění ochrany práv a právem chráněných zájmů Air Bank a.s.
 - b) vytvoření a předání nabídky našich služeb, a to i elektronicky (například e-mailovou formou) dle 400/2004 Sb., včetně využití informací o preferovaných produktech rovněž souhlasíte s předáním osobních údajů včetně rodného listu také společnosti PPF a třetí straně dle seznamu uvedeného na www.airbank.cz
 - c) používání rodného listu pro jednoznačnou identifikaci v informačních systémech
- Podpisem této smlouvy potvrzujete, že jste se před udláním této smlouvy seznámili s informacemi o zpracování osobních údajů. Dokument obsahuje i informace o zpracování osobních údajů. Dokument obsahuje i informace o zpracování údajů dle § 11 a § 21 zákona č. 101/2000 Sb. Aktuální znění je k dispozici na www.airbank.cz.
- Udláním souhlasíte se zpracováním osobních údajů můžete kdykoliv odvolat, a to písemně.

6. Podpis smlouvy

- Rámcová smlouva se řídí platným právním řádem ČR, zejména § 74 a následujícími zákony č. 284/2009 Sb., o platebním styku, zákonem č. 613/1991 Sb., obchodní zákoník, a zákonem č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru, ve znění pozdějších předpisů.
- Vzájemně prohlašujeme, že veškeré údaje uvedené v této rámcové smlouvě, případně údaje, které jsme si vzájemně ústně či písemně sdělili, jsou úplné a pravdivé.

Vaše identifikační údaje: Comor Erich,
Rodné číslo: 6906177839,
Trvalá adresa: Zaječnická 2A, 193 00, Praha, Česká republika

Naše identifikační údaje: Air Bank, a.s., IČ: 29045371, BIC: AIRACZP1, se sídlem Praha 11, Chodov, Hráského 2231/25, PSC 148 00, Společnost zapsaná u rejstříkového soudu v Praze, spisová značka B 16013

- Je možné, že někde došlo k překlepu a Vaše údaje jsou uvedeny špatně. V tom případě do následující tabulky uveďte prosím původní chybný údaj a vedle toho jeho opravu. My pak u nás údaje opravíme nebo se s Vámi spojíme.

Původní chybný údaj:	Opravený údaj:

- Pokud jste chybu našel příliš mnoho nebo si nejste jistý, radši nám zavolejte na +420 840 30 30 30.
- Pokud smlouvou rozumíte a souhlasíte s ní, podepíšte ji.

Datum: 19.09.2011 13:09:38 / Vaše podpis rámcové smlouvy: SMS kód: 174165
Místo: Internetové bankovníctví / Erich Comor

Datum: 19.09.2011 13:01:16 / Naše podpis rámcové smlouvy: Lukáš Müller, Přečte si klienty
Místo: Praha / Lukáš Müller, Přečte si klienty

Air Bank, a.s., IČ: 29045371, se sídlem Praha 11, Chodov, Hráského 2231/25, PSC 148 00, Společnost zapsaná u rejstříkového soudu v Praze, spisová značka B 16013.

banku můžete mít rádi
www.airbank.cz

Air Bank, a.s. / Hráského 2231/25 / 148 00 Praha 11, Společnost zapsaná u rejstříkového soudu v Praze, spisová značka B 16013.

banku můžete mít rádi
www.airbank.cz

Air Bank, a.s. / Hráského 2231/25 / 148 00 Praha 11, Společnost zapsaná u rejstříkového soudu v Praze, spisová značka B 16013.

banku můžete mít rádi
www.airbank.cz

Air Bank, a.s. / Hráského 2231/25 / 148 00 Praha 11, Chodov / IČ 29045371 Společnost zapsaná u rejstříkového soudu v Praze, spisová značka B 16013.

3/3

24

Snažíme se mluvit jednoduše nejen v reklamě, ale ve všem co říkáme a píšeme

Rámcová smlouva číslo 1000

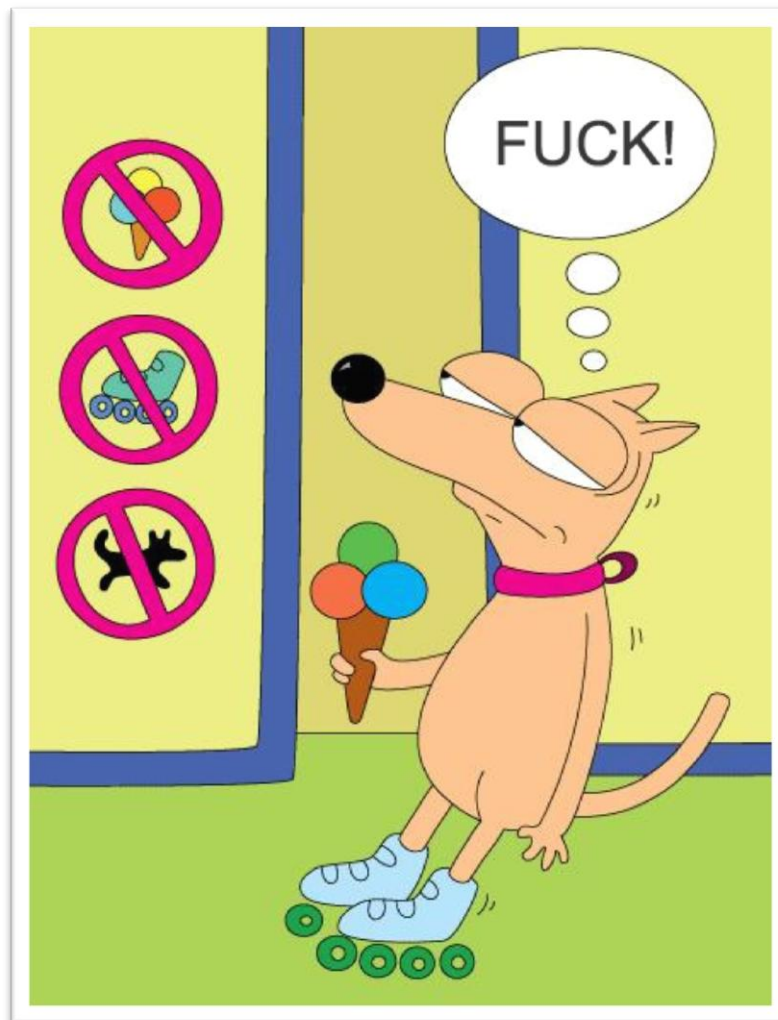
Nad začnete číst

Abychom Vám mohli začít poskytovat naše služby, musíme předložit v co nejsrozumitelnější formě, pokud ale něčemu nerozumíte, můžete se na nás obrátit a požádat o vysvětlení.

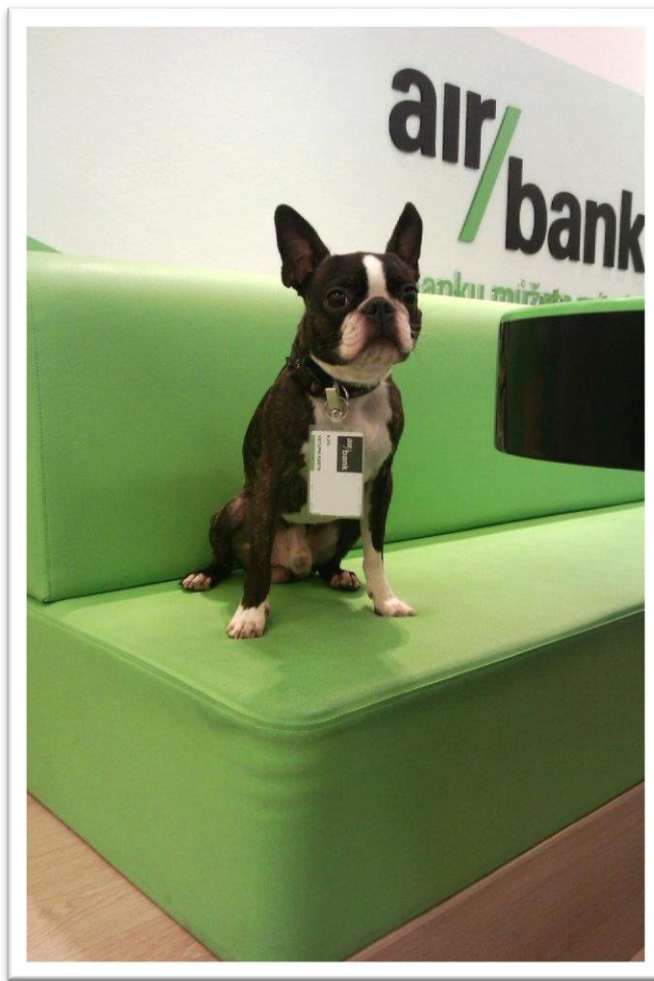
1. Úvodem

- Rámcovou smlouvou se zavazujeme poskytovat Vám bankovních služeb najdete níže v bodu 2.
- Nedílnou součástí rámcové smlouvy jsou ještě:
 - a) obchodní podmínky,
 - b) ceník,
 - c) podmínky pro používání jednotek

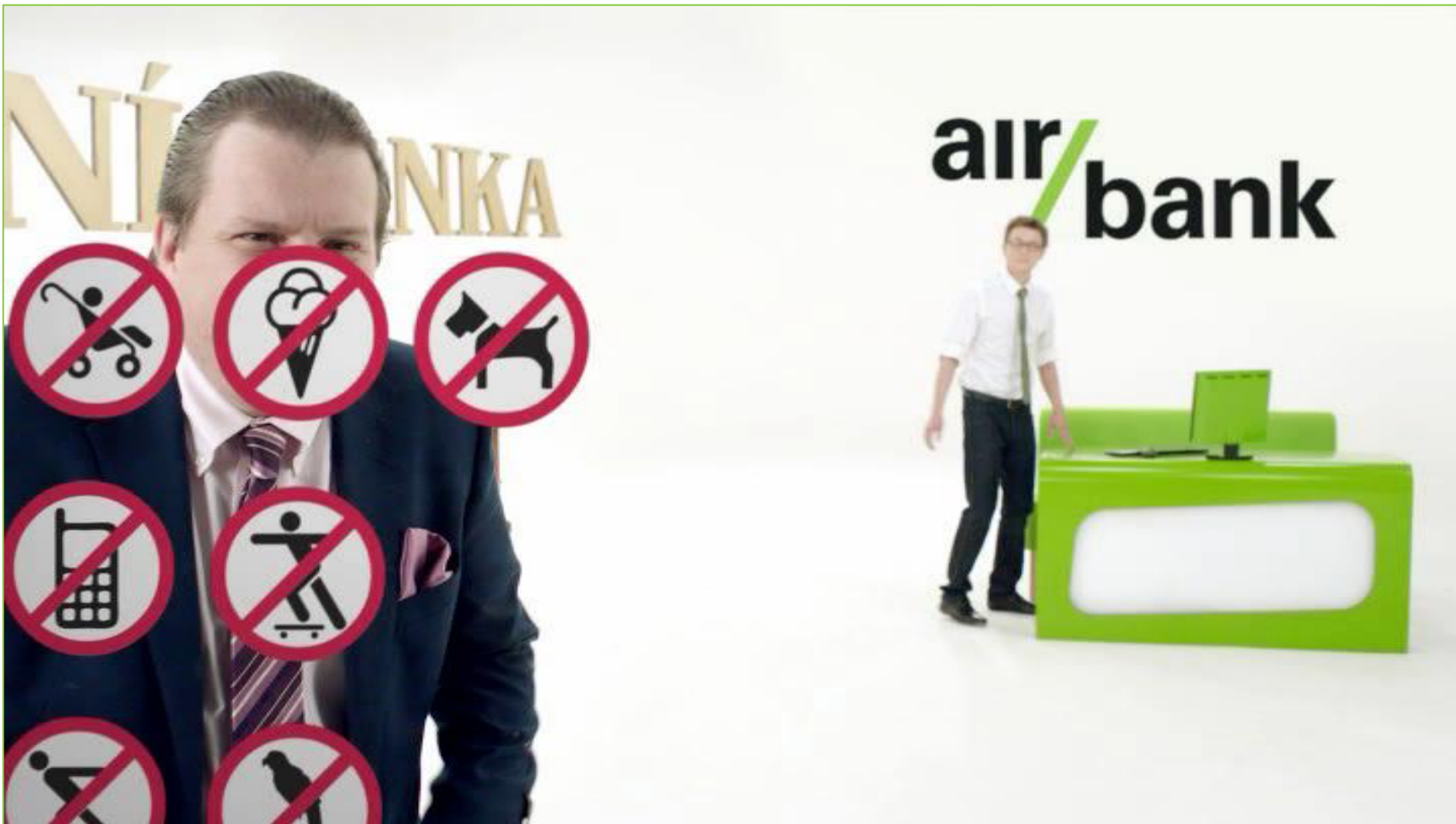
Zrušili jsme zbytečné zákazy



Zrušili jsme zbytečné zakazy



Zrušili jsme zbytečné zakazy



Z každého dobrodružství se dá něco naučit

- / Věděli jsme, o co nám jde**
- / Nestavěli jsme lepší, ale jinou značku**
- / Měli jsme jasno v tom, kdo je naší konkurencí**
- / Měli jsme svoje vlastní principy**
- / Těmito principy se doposud řídíme**
- / Otevřeně mluvíme o tom, co děláme**
- / Zákazník není náš pán**

**22. listopadu slavíme první
narozeniny**



**Number of
customers**

73k

**Total
number of
customers
vs. plan**

+27%

**Share of
new
customers
coming
through
the branch**

64%

Total
assets
vs. plan

+95%

Nejvíce obdivovaná banka

#4

**Nejvíce
vstřícná
banka**

#2

**Nejlepší
integrovaná
kampaň**

#1



I banku můžete mít rádi