

Čím dál více lidí si spravuje půjčky v mobilu. Aplikace Home Credit zaznamenala v roce 2024 rekordní nárůst uživatelů

3.2.2025 - | PROTEXT

Mobilní aplikace Home Credit se stává hlavním komunikačním kanálem mezi společností a jejími klienty. „Těžiště vztahu se zákazníkem se přesouvá do mobilní aplikace, kde si klienti samostatně spravují svoje úvěry a mají potřebné finance po ruce ihned, kdykoliv je potřebují. Aplikace je kvůli biometrickému ověřování navíc výrazně bezpečnější než webové rozhraní,“ říká Roman Kugel, vedoucí sekce business innovations.

V mobilní aplikaci klienti mohou aktuálně spravovat už téměř všechny produkty od Home Creditu. Půjčku si mohou sjednat online nebo po telefonu, případně na pobočce, a následně ji jednoduše spravovat v aplikaci, která jim nabízí kompletní přehled o jejich úvěrovém rámci, umožňuje rozložit uskutečněné nákupy na splátky a spravovat platební karty. Klienti si mohou okamžitě převést kredit na zvolený účet, navýšit si úvěrový rámec v případě potřeby vyššího finančního obnosu, zobrazit historii transakcí, nastavit upozornění na termín splátek a mnoho dalšího. Pro zájemce o další produkty nabízí aplikace uživatelům personalizované nabídky s možností okamžitého přechodu na sjednání.

„Naším cílem je postupně rozšiřovat portfolio produktů, které lze kompletně sjednat přímo v aplikaci a zároveň uživatelům zachovat maximální komfort při správě všech stávajících produktů Home Creditu,“ uvádí Roman Kugel. Mezi klíčové novinky roku 2024 patřilo především zavedení možnosti podepisovat se pomocí biometrických údajů (otisk prstu, sken obličeje) či pinem přímo v mobilní aplikaci, což významně zjednodušilo a zabezpečilo celý proces, zejména pro stávající klienty.

O úspěchu aplikace svědčí i fakt, že 75 procent klientů Home Creditu ji začne aktivně využívat již v prvním měsíci po sjednání produktu. *„To je jen začátek, do tří let se chceme dostat do situace, kdy bude mobilní aplikaci Home Creditu využívat prakticky každý klient,“* popisuje Roman Kugel. Pro rok 2025 společnost plánuje další rozšíření funkcionalit s cílem vytvořit z mobilní aplikace hlavní akviziční kanál Home Creditu. V blízké budoucnosti tak klienti budou moci pohodlně uzavřít smlouvy na jakýkoliv produkt od Home Creditu a řešit všechny požadavky přímo v mobilní aplikaci, aniž by museli navštěvovat pobočku či volat na call centrum. Chystá se i zjednodušení procesu přihlašování s využitím pokročilých bezpečnostních prvků biometrického ověření, tedy bez mezikroku přes login a heslo. Pro ty, kteří budou i nadále preferovat telefonní kontakt nebo návštěvu pobočky, budou samozřejmě zachovány i tyto možnosti.

„Díky mobilní aplikaci postupně upouštíme od plošných telefonických, e-mailových nebo SMS kampaní, které jsou z pohledu klienta velmi invazivní, a navíc nákladově neefektivní. Klienti mají zkrátka všechny informace a nabídky ihned k dispozici v aplikaci, a navíc v personalizované podobě,“ doplňuje Roman Kugel.

Aplikaci Home Credit používají ke správě svých úvěrů jak domácnosti, tak firmy. Díky průzkumu, který pro Home Credit zpracovala agentura Ipsos na vzorku 1010 respondentů, víme, že 61 procent Čechů si sjednalo poslední půjčku online, 82 procent Čechů chodí do mobilního bankovníctví alespoň 1x každý měsíc a 68 procent tam pak chodí alespoň 1x týdně. Další výzkum tentokrát zaměřený na podnikatele potvrdil, že je pro ně online sjednání a správa úvěru velmi atraktivní. Kompletní sjednání půjčky online považuje za užitečné 79 procent podnikatelů a 70 procent oceňuje správu půjčky přes

mobilní aplikaci.

„Data z průzkumů, které si necháváme pravidelně zpracovávat, nám potvrzují, že online cesta a mobilní aplikace je pro Home Credit a jeho klienty zásadní. Už teď víme, že naši aktivní klienti využívají aplikaci minimálně 6x do měsíce a docela často i vícekrát,“ uzavírá Roman Kugel.

<https://www.ceskenoviny.cz/tiskove/zpravy/cim-dal-vice-lidi-si-spravuje-pujcky-v-mobilu-aplikace-home-credit-zaznamenala-v-roce-2024-rekordni-narust-uzivatelu/2629209>