



SPOLEČNĚ VÝHODNĚJI

## HISTORIE

Cofidis se od svého založení ve Francii v roce 1982 snaží odlišit se nevšedním konceptem – poskytováním financí na dálku. Díky širokému portfoliu úvěrových služeb a produktů se společnost postupně rozšířila do devíti evropských zemí.

V roce 2004 vznikla pobočka Cofidis také v České republice, která zpočátku nabízela především revolvingové úvěry. Sjednat úvěr bylo v té době možné on-line, po telefonu, nebo dokonce prostřednictvím SMS. V roce 2009 se majoritním akcionářem skupiny Cofidis Groupe Participations stává jedna z nejsilnějších francouzských a evropských finančních skupin Crédit Mutuel. Roku 2012 uvádí Cofidis na trh nové produktové portfolio pro úvěry v retailu a představuje řešení pro schvalování úvěrů při nákupu v prodejnách a v e-shopech. O několik let později nasazuje technologii SMS podpis, díky které mohou klienti podepsat úvěrovou smlouvu jednoduše prostřednictvím SMS.

Důležitým letopočtem je pro současný Cofidis rok 2015, kdy představuje v Česku novinku v oblasti osobních půjček, která značku výrazně odlišuje. Jde o Partnerskou půjčku, s níž získá pár, který žije ve společné domácnosti, vždy výhodnější sazbu, než by dostal jednotlivec. Cofidis díky ní zaujal v očích spotřebitelů pozici poskytovatele úvěrů pro rodiny a páry. Později dochází k dalšímu rozšíření produktů pro páry o výhodnou Novomanželskou půjčku a především o Partnerskou konsolidaci, která umožňuje sjednotit všechny půjčky obou partnerů do jedné, kterou společně sdílejí. Navíc díky podpisu smlouvy přes SMS Cofidis zvládne odeslat peníze klientům na jejich účet do 24 hodin. Po celých 14 let historie na českém trhu klade Cofidis maximální důraz na kvalitu služeb a spokojenost klientů. Poskytování půjček probíhá tradičně na dálku, a absenci osobního jednání s klientem se proto



společnost snaží vynahradit profesionálním zákaznickým servisem. Významnou roli přitom hrají závazky vůči klientům, které značka garantuje plnit za všech okolností. Dobrá zákaznická zkušenost pak má důležitou úlohu především v situaci, kdy klienti sdílí reference na služby se svým okolím. Kromě Czech Superbrands potvrzuje úspěch tohoto snažení také ocenění Czech Contact Center Awards, kde společnost Cofidis

uspěla v soutěži o nejlepší zákaznickou péči. Značka byla zároveň v únoru 2018 mezi prvními společnostmi, které získaly od ČNB licenci pro poskytování spotřebitelských úvěrů.

## INOVACE

Již při vstupu na český trh patřil Cofidis mezi průkopníky ve svém oboru. Společnost totiž byla v této době jedním z prvních poskytovatelů úvěrů přes internet. Cofidis se ale vždy snaží jít s dobou, být klientům nablízku a nabídnout jim takové úvěrové produkty a služby v segmentech, kde bude vyrovnaným soupeřem zejména tradičním bankám. Mezi hlavní milníky v historii Cofidisu určitě patří spuštění řešení, které umožňuje financování při nákupu na splátky v e-shopech s využitím podpisu prostřednictvím kurýra. Později pak SMS podpis, který představuje bezpapírový podpis úvěrových smluv, a Partnerská půjčka, produkt s proměnlivou úrokovou sazbou v případě přidání spoludlužníka.

## HODNOTA ZNAČKY

Cofidis je součástí jedné z nejsilnějších francouzských a evropských finančních skupin se ziskem 117 mld. Kč v roce 2017. Značka těží z know-how, které skupina získala za téměř 40 let poskytování úvěrů v mnoha evropských zemích. Na českém trhu patří Cofidis již 14 let mezi značkové nebankovní společnosti. Má dobrou znalost

značky na úrovni 61 % a dokázal si v tomto segmentu vybudovat pozici spolehlivé a transparentní finanční společnosti se skvělým zákaznickým servisem. Důležité pro Cofidis je být blízko lidem. A to především když si půjčky vybírají, když jsou v určité životní situaci nebo když shánějí doporučení od svých známých. Kvalita služeb na úrovni bank, rychlost procesu sjednání půjčky a zaměstnanci,

**Partnerská půjčka Cofidis je výhodnější**  
Půjčte si třeba 200 000 Kč za 2 911 Kč měsíčně s úrokem od 4,49 %

**VÝHODY PŮJČKY COFIDIS**

- Partnerská půjčka = nižší úrok + vyšší půjčka
- Jednoduché vyřízení s online podpisem
- Peníze na účet do 24 h
- Skvělý úrok i pro jednotlivce
- Pohodlné sjednání přes mobil

Spočítejte si splátku na **www.cofidis.cz**

Sjednání za 5 minut

Cofidis 800 510 510

kteří umějí naslouchat klientům, jsou základním předpokladem úspěchu značky Cofidis. Ten se projevuje především v podobě spokojenosti klientů, která je podle průzkumů dlouhodobě na úrovni 93 %.

## KOMUNIKACE A ÚSPĚCHY

Aktuální kampaň na Partnerskou půjčku je zaměřena na páry ve středním věku a nabízí produkt, který podle reklamy „není romantický, ale praktický“. Žadatelé si totiž často půjčují na dlouhodobé „rodinné“ projekty, jsou zvyklí společně s partnerem utráčet i spořit. A k tomu jim jako páru Partnerská půjčka nabízí výhodnější úrok než jednotlivci, navíc s jednou z nejvýhodnějších úrokových sazeb na trhu – od 4,49 %. Kampaň probíhá online i v TV a doplnila ji komunikace v rámci PR a na sociálních sítích zaměřená na transparentnost a zákaznickou zkušenost. Kromě reklamy Cofidis věnuje velkou pozornost také přímé komunikaci s potenciálními i současnými klienty a rozšiřuje možnosti kontaktu se společností. V rámci omnichannelu kromě tradiční zákaznické linky, e-mailu či SMS Cofidis nabízí komunikaci s finančními poradci přes chat na webu i na Facebooku. Pomoc při nastavení nabídky na míru dokonce poskytuje i online chatbot. I díky tomu Cofidis získal v roce 2017 ocenění Czech Contact Center Awards za 3. místo v kategorii nejlepší zákaznické péče.

## SPOLEČENSKY ODPOVĚDNÉ PODNIKÁNÍ

Společnost Cofidis si uvědomuje svou odpovědnost v oblasti poskytování úvěrů. Vždy pečlivě posuzuje žádosti o půjčku tak, aby nevystavila své klienty riziku předlužení nebo neschopnosti splácet. Na konci roku 2017 dokonce obsadila celkové 8. místo ze 42 sledovaných subjektů v nezávislém testu organizace Člověk v tísni a řadí se podle tzv. Indexu odpovědného úvěrování mezi

nejspolehlivější finanční společnosti na trhu. Cofidis pomáhá šetřit životní prostředí a nabízí bezpapírovou variantu sjednání půjčky včetně podepsání úvěrové smlouvy prostřednictvím SMS. K tomu klientovi stačí zadat kód z SMS do webové aplikace a podepsaná dokumentace mu přijde obratem do jeho e-mailové schránky. Aktuálně tvoří tyto smlouvy zhruba 60 % produkce. Mimo to Cofidis pravidelně podporuje dobročinné organizace, které pomáhají dětem bez rodičů, seniorům nebo zvířatům. Do společensky odpovědných projektů se zároveň aktivně zapojují ve své pracovní době i zaměstnanci Cofidisu v rámci Give&Gain nebo Engage Days, kdy nabízejí pomoc neziskovým organizacím ve svém okolí.

## COFIDIS A CYKLISTIKA

Odvaha, schopnost překonat sebe sama a týmový duch jsou hodnoty, které sdílí značka Cofidis prostřednictvím sponzoringu cyklistiky. Je to již více než 20 let, co se



Cofidis rozhodl podporovat profesionální cyklistickou stáj, která i v současnosti nese název společnosti. Tým Cofidis se pravidelně účastní nejslavnějšího cyklistického závodu Tour de France a značka Cofidis se díky strategickému spojení dostala do povědomí veřejnosti ve Francii i celé Evropě. Poprvé se cyklisté Cofidisu zúčastnili francouzské Tour v roce 1997 a od té doby nechyběli na startu ani jednoho ročníku. Cofidis si v historii připsal celkem 10 etapových vítězství a jeho dres oblékaly takové osobnosti jako David Millar nebo Sylvain Chavanel. Na české scéně Cofidis podporuje dlouhodobě nejlepší mountainbikovou stáj BikeRanch Team a největší amatérský silniční závod Krušnohory, který se koná v Teplicích a okolí už od roku 2010.



**CYRIL KRŮPALA**  
OBCHODNÍ A MARKETINGOVÝ ŘEDITEL  
SPOLEČNOSTI COFIDIS

*„Klíčem k úspěchu naší značky je neustálé zlepšování zákaznické zkušenosti prostřednictvím inovací tak, abychom byli vždy blízko lidem. Ať už při nákupech v obchodech či online, v určitých životních situacích, při doporučení od blízkých, nebo když prostě chtějí jen poradit. Čerpáme přitom z téměř 40 let zkušenosti z předních evropských trhů i z pochopení specifických potřeb a preferencí českých zákazníků.“*

## ZAJÍMAVOSTI

- 3. NEJLEPŠÍ ZÁKAZNICKÁ PÉČE V SOUTĚŽI CZECH CONTACT CENTER AWARDS
- 14 LET NA TRHU
- PENÍZE NA ÚČTU KLIENTA DO 24 HODIN
- 93 % SPOKOJENÝCH A VELMI SPOKOJENÝCH KLIENTŮ
- 300+ OBCHODNÍCH PARTNERŮ