

mBank - REWOLUCJA W FINANSACH OSOBISTYCH

Projekt mBanku jest przykładem wkraczania Nowej Ekonomii do świata polskiej bankowości. Został zrealizowany w rekordowo krótkim czasie. Bank bez tradycyjnych oddziałów powstał w niecałe cztery miesiące! Takie tempo prac jest charakterystyczne dla przedsięwzięć Internetowych realizowanych w Dolinie Krzemowej, w Polsce jest to wyjątkowy rezultat. Prace rozpoczęto na początku lipca 2000 roku. mBank został z sukcesem otwarty 26 listopada 2000 roku. W ciągu kilku godzin rachunki otworzyło kilkaset osób. Liczba otwartych w ciągu następných dni rachunków potwierdza przypuszczenie, że ambitne zadanie pozyskania ponad 100 tys. klientów w ciągu roku jest możliwe do wykonania.

Otoczenie konkurencyjne

Na przestrzeni ostatnich lat bankowość detaliczna w Polsce uległa ogromnym przeobrażeniom. Na rynek weszły nowe podmioty, które wcześniej były obecne tylko na rynku bankowości korporacyjnej, tj. Millennium (BIG Bank Gdański S.A.), Handlobank (Bank Handlowy S.A.), Integrum (BGŻ S.A.) lub całkiem nowe przedsięwzięcia jak Lukas Bank. Stworzyły one nowoczesne sieci placówek, w których poziom obsługi klienta stał się bardzo istotnym elementem walki konkurencyjnej. Na promocję swoich marek i usług przeznaczyły one bardzo duże budżety reklamowe. W ciągu ostatniego roku wiele banków rozszerzyło swoje usługi o dostęp internetowy. Korzystanie z usług bankowych za pomocą telefonu lub Internetu stało się dla tradycyjnych banków ważnym uzupełnieniem sieci placówek. Nowe kanały ułatwiły dostęp ale nie zmieniły zasad bankowości detalicznej, w najmniejszym zaś stopniu wpłynęły na ceny produktów i opłaty za korzystanie z usług bankowych. W niektórych przypadkach banki nawet pobierają dodatkowe opłaty za możliwość korzystania z tych nowoczesnych środków komunikacji. Tradycyjnie banki pobierają liczne opłaty i prowizje, w tym również za prowadzenie konta osobistego, dokonywanie przelewów, wydanie kart płatniczych, itd., itd. Oprocentowanie rachunków na żądanie i kont osobistych w większości banków waha się w granicach 7-9% w skali roku, czyli znacznie poniżej poziomu oprocentowania lokat terminowych.

Kolejki w oddziałach stały się zmartwieniem klientów, którzy w coraz większym stopniu cenia sobie swój czas.

Model biznesowy mBanku

mBank wprowadził nowy model obsługi klientów, który jest swoistą rewolucją w finansach osobistych. mBank jest pierwszym w pełni wirtualnym bankiem na rynku polskim. Jako jedyny w Polsce zrezygnował całkowicie z kosztownych placówek, w których są obsługiwani klienci. Dzięki zastosowaniu zdalnych kanałów dystrybucji, które w znaczący sposób pozwalają obniżyć koszty funkcjonowania banku i przeprowadzania transakcji bankowych, możliwe stało się zaoferowanie produktów bankowych po znacznie korzystniejszych cenach – wyższe oprocentowanie, brak większości opłat i prowizji. Niezwykle atrakcyjna oferta mBanku jest dostępna dla każdego, gdyż nie ma wymogu minimalnych miesięcznych wpływów na konto a oprocentowanie nie będzie zależne od wysokości środków zgromadzonych na koncie.

Przyszli klienci będą mogli kontaktować się z bankiem i dokonywać transakcji przez Internet, przy pomocy telefonu dzwoniąc do mLinii – Centrum Obsługi Telefonicznej mBanku dostępnej przez telefon stacjonarny i komórkowy, oraz WAP – Internet przez komórkę. Dzięki temu mBank będzie otwarty dla klientów przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu z dowolnego miejsca na świecie. Aby podkreślić ten fakt moment uruchomienia mBanku wybrano na godzinę 24:00 w nocy z soboty na niedzielę. W odróżnieniu od innych banków te nowoczesne formy kontaktu nie są jedynie dodatkiem ułatwiającym korzystanie z rachunków, za który klienci muszą w większości przypadków ponosić dodatkowe opłaty. W mBanku dzięki oszczędnościom związanym z brakiem kosztownych placówek nowoczesne formy kontaktu z bankiem są dostępne dla klientów bez żadnych dodatkowych opłat.

mBank pragnie przyciągnąć klientów przede wszystkim bardzo atrakcyjnym oprocentowaniem oraz brakiem większości opłat i prowizji. W czasie kiedy dla innych banków opłaty i prowizje za prowadzenie konta i transakcje stają się ważnym elementem ich przychodów, mBank oferuje klientom bezpłatne otwarcie i prowadzenie rachunków oraz brak opłat za samoobsługowe dokonywanie przelewów. Każdy klient otrzymuje bezpłatnie kartę Visa Electron, którą może dokonywać bezprocentowych płatności i wypłacać gotówkę w bankomatach.

Klienci mogą otworzyć rachunek w mBanku za pośrednictwem Internetu lub mLinii – Centrum Obsługi Telefonicznej mBanku.

Produkty mBanku

mBank oferuje swoim Klientom tylko dwa produkty, ale takie, które zaspokajają najważniejsze potrzeby człowieka. Pierwszy z nich to lokata a vista **eMAX** - pierwszy na rynku polskim rachunek oszczędnościowy na żądanie z kartą VISA Electron o oprocentowaniu wyższym niż większość lokat terminowych na rynku. Oprocentowanie **eMAX**-a to aktualnie 16.5%. Najważniejszą korzyścią dla Klienta jest możliwość dokonywania wypłat z **eMAX**-a bez utraty oprocentowania co obok karty VISA Electron najbardziej odróżnia ten produkt od tradycyjnej lokaty terminowej. Istnieje również możliwość określenia jednego dowolnego rachunku, na który będzie można w każdej chwili przelać swoje oszczędności zgromadzone na rachunku **eMAX**.

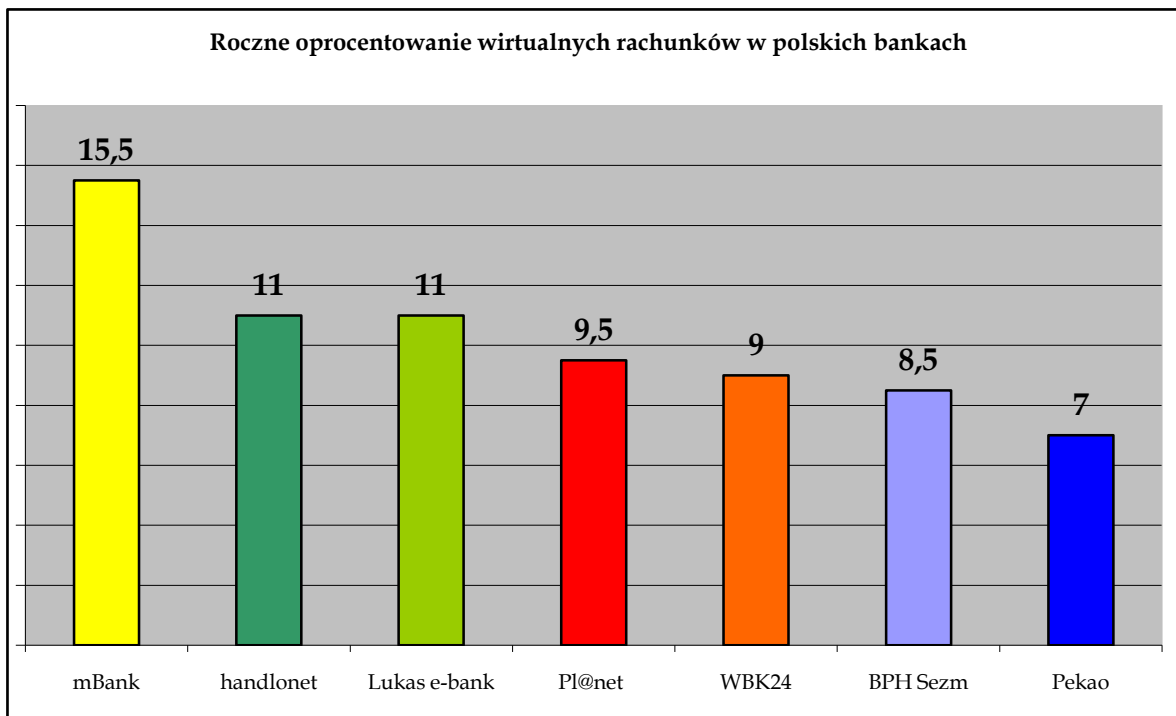
Drugi produkt to **eKONTO** osobiste – rachunek oszczędnościowo - rozliczeniowy o wyjątkowo atrakcyjnym oprocentowaniu, na poziomie lokat terminowych. Dzisiaj oprocentowanie **eKONTA** w mBanku to aż 15.5%, czyli ponad dwa razy więcej niż oferują największe dziś banki detaliczne na rynku. **eKONTO** łączy w sobie zalety konta osobistego i rachunku oszczędnościowego. Służy do dokonywania przelewów co pozwala w wygodny sposób, bez chodzenia do banku, opłacać rachunki za mieszkanie, szkołę, ubezpieczenie, itd. Każdy Klient otrzymuje bezpłatnie kartę Visa Electron, którą może dokonywać płatności w punktach handlowych oraz pobierać gotówkę w bankomatach, bez prowizji w bankomatach sieci Euronet. Jednocześnie środki na rachunku są oprocentowane tak jak na lokacie terminowej.

eMAX i **eKONTO** mogą być zasilane z dowolnego rachunku, np. z konta osobistego w innym banku. Można również zlecić przelew całości lub części dochodów wypłacanych przez pracodawcę.

Oprocentowanie

Bardzo interesujący jest sposób ustalania wysokości oprocentowania. Kierownictwo mBanku stawia sobie za cel zapewnienie jak największej konkurencyjności swojej oferty oraz dostępność dla każdego klienta niezależnie od stopnia jego zamożności. Dlatego zrezygnowano z wymogu minimalnych miesięcznych wpływów na rachunki, a środki na koncie są oprocentowane jednakowo atrakcyjnie niezależnie od wysokości wkładu na rachunku. Wysokość oprocentowania **eMAX-a** i **eKONTA** nie będzie większa niż odpowiednio 4 i 5 punktów procentowych poniżej WIBORu 1M. Gwarantuje to, że atrakcyjne oprocentowanie rachunków w mBanku to nie tylko promocja na wejście na rynek, ale zapowiedź nowej jakości na rynku usług detalicznych w Polsce.

Dzięki takiemu modelowi biznesowemu oferta mBanku stała się bardzo konkurencyjna, co pokazuje poniższy wykres



Źródło: Prawo i Gospodarka, 2000.11.30.

porównujący oprocentowanie konto osobistych w innych bankach. Inną ważną cechą charakterystyczną jest, że w mBanku każda złotówka pracuje tak samo, bowiem oprocentowanie jest bardzo wysokie i niezależne od wielkości środków na rachunku.

JAK zostać klientem mBanku

Bardzo prosto. Najlepiej za pomocą Internetu (www.mBank.com.pl), telefonu stacjonarnego (0 801 3mBank, czyli 0 801 262265) lub komórkowego (42 67mBank, czyli 42 6762265). W Internecie można dokładnie zapoznać się z ofertą mBanku i porównać ją z konkurencją, a następnie wysłać wniosek pocztą elektroniczną. Dla osób nie posiadających dostępu do Internetu bardzo wygodnym sposobem jest telefon. Dzwoniąc do Centrum Obsługi Telefonicznej mBanku, zwanego również mLinia, można uzyskać wszystkie informacje i odpowiedzi na pytania. Otwarcie rachunku to kwestia kilku minut, umowa w obu przypadkach przychodzi pocztą do podpisu klienta, ale z wysokiego oprocentowania można korzystać zaraz po otrzymaniu numeru swojego konta, co następuje już podczas pierwszego kontaktu z bankiem.