

SAFE RECEIPT STEIGERT UMSÄTZE DER BANKEN UND ERHÖHT DIE KUNDENBINDUNG



In den letzten zehn Jahren hat sich das Zahlungsverhalten so rasant verändert wie nie zuvor, denn immer mehr Konsumenten zahlen mit Kreditkarte. Weltweit überstieg 2016 die Anzahl bargeldloser Zahlungstransaktionen sogar die altbewährter Barzahlungen. Eine Entwicklung, die sich künftig weiter verstärken wird. Safe Receipt von CPP unterstützt Finanzdienstleister dabei, diesen Trend für sich zu nutzen.

Die Nutzung von Kreditkarten boomt

Laut dem EHI Retail Institut e.V. stiegen die Kartenumsätze 2016 in Deutschland um 7,4 Mrd. Euro auf 177,8 Mrd. Euro, u. a. aufgrund der wachsenden Beliebtheit des Online-Shoppings. Zugleich sinken die Transaktionsgebühren für e-Commerce-Händler sowie Einzelhändler, daher wird es für sie immer attraktiver, Kreditkarten als Zahlungsmittel anzubieten. Ein Ende dieses Trends ist nicht in Sicht: Für 2018 prognostiziert der EHI einen Anstieg von 6,2% beim Kartenumsatz im Vergleich zum Vorjahr. Bereits heute nutzen 32% aller Deutschen – über 31 Millionen Menschen – eine Kreditkarte; auch die Zahl derjenigen, die sich sogar eine Zweit- und Drittkarte anschaffen, wächst ständig. Oftmals wissen die Konsumenten jedoch nicht, welche Leistungen neben dem bargeldlosen Zahlen in der Kreditkartengebühr enthalten sind. Aufgrund dieser Wissenslücke ist die Wechselbereitschaft der Verbraucher zu einer günstigeren oder kostenlosen Karte hoch.

Lösungen vom Experten für Kartenschutz

Die CPP Group ist der weltweit führende Anbieter für Sicherheitsdienstleistungen rund um EC-, Kredit-, Kunden-, Mitglieds-, Krankenkassen- und SIM-Karten mit über 30 Jahren Erfahrung und Direktkontakt zum Kunden. Über 4,3 Mio. Kunden weltweit vertrauen dem CPP-Schutz. Seit 2009 setzt die Finanzbranche Safe Receipt von CPP ein, die Karten- und Kundenaktivierung am Telefon mit anschließendem Verkauf von Zusatzprodukten. Der Hintergrund: Je mehr Produkte und Services des Kreditkarten ausgebenden Instituts der Kunde nutzt, desto geringer ist seine Wechselbereitschaft. Folglich lässt sich mit Hilfe von Safe Receipt die Kundenbindung erhöhen.

Kundenbindung durch Serviceleistungen und Information





Zusätzlicher persönlicher Kundenkontakt, mehr Umsatz

- ▶ Safe Receipt schafft einen **zusätzlichen, direkten Kontaktpunkt** mit Bankkunden.
- ▶ Die **100%ige Tochtergesellschaft one call** mit Sitz in Hamburg übernimmt die Bearbeitung der eingehenden Anrufe, ein Garant für die hohe Qualität der Leistungen.
- ▶ Der Kreditkartenerhalt wird **bestätigt** und der Kreditkarteninhaber begrüßt.



Umfassende Serviceleistungen stärken die Kundenbindung

- ▶ Die CPP-Experten klären über den Leistungsumfang auf und beantworten Fragen. Das bietet dem Kunden **volle Transparenz**.
- ▶ Die CPP-Experten **übernehmen Serviceleistungen**, wie z. B. das Einholen der Zustimmung für die werbliche Kontaktaufnahme über Telefon, SMS und/oder E-Mail (Double-Opt-in) oder das Anbieten weiterer Bankprodukte.
- ▶ CPP-Experten offerieren **Zusatzangebote**, wie den CPP KartenschutzPremium.
- ▶ Auf Wunsch bieten die CPP-Experten auch einen **Überweisungsservice** an, wenn eine Rechnung aus dem Kartenkonto beglichen werden soll.



Hohe Servicequalität erhöht die Kundenzufriedenheit

- ▶ Die Bankkunden profitieren vom **ausgezeichneten, TÜV zertifizierten Service**.
- ▶ Die Bankkunden **bestimmen selbst** den Zeitpunkt des Telefonats.
- ▶ Die Bankkunden können **Teilzahlungen** und/oder **Balance Transfer** sowie die Umstellung des Rechnungsweges vereinbaren.
- ▶ Dank des **hohen Qualitätsstandards** der Telefonate und des sehr gut geschulten, professionellen Teams erreicht KartenschutzPremium eine **Conversion Rate zwischen 9 % und 12 %**.



Garantierte zusätzliche Umsätze

- ▶ Safe Receipt **steigert die Umsätze** der Geschäftspartner, denn bei Nutzung der Zusatzangebote erhalten die Banken Provision.
- ▶ Der Kreditkartenumsatz **erhöht sich erfahrungsgemäß um bis zu 40 %**.
- ▶ Die Kreditkarten ausgebende Bank **profitiert dabei von der Interchange Fee**, die pro Transaktion i.d.R. 0,3 % der Transaktionshöhe beträgt.

Dieser zusätzliche Kundenkontakt durch Safe Receipt wird finanziert über die CPP Produktverkäufe. Kontaktieren Sie uns einfach!

Kundenstimmen zum Service von CPP

“So freundlich, verständnisvoll und kompetent wie von Ihrer Mitarbeiterin [...] bin ich schon lange nicht mehr am Telefon behandelt worden. Ich beglückwünsche Sie zu dieser Mitarbeiterin. [...]”

– Florian A.

“Ich möchte hiermit ein großes Lob an Ihre Mitarbeiterin [...] vom Kundenservice aussprechen! Sehr geehrte CPP, solche Mitarbeiter machen den Unterschied aus! Ich gratuliere Ihnen dazu, dass Sie solch servicebewusste Mitarbeiter in Ihrem Team haben. Mit freundlicher Hochachtung”

– Johannes M.