



HISTÓRIA

mBank vznikla v roku 2000 spoločne s konceptom digitálneho retailového bankovníctva. V súčasnosti poskytuje svoje služby viac ako 5,5 milióna klientom v troch štátoch: na Slovensku, v Českej republike a v Poľsku, kde banka pôvodne vznikla. Aktuálne patrí do silnej nemeckej skupiny Commerzbank. mBank už v čase svojho príchodu na slovenský bankový trh v novembri 2007 predstavila ponuku inovatívnych produktov a služieb, o ktorých v tom čase iné banky vyhlasovali, že sú nemožné. To, že Slováci privítali mBank a jej moderné služby a produkty s nadšením, potvrdzuje aj fakt, že sa pre ňu hneď po odštartovaní jej fungovania rozhodlo niekoľko tisíc klientov a banka tak dosiahla obrovský úspech.

HODNOTA ZNAČKY

Už samotné „m“ v názve mBank symbolizuje mobilitu. Drvivú väčšinu svojich finančných záležitostí si totiž klienti vedia maňovať prostredníctvom digitálnych kanálov – či už cez mobilnú aplikáciu, alebo internet banking. mBank je známa napríklad tým, že ako jedna z mála slovenských bánk už od začiatku svojho pôsobenia na slovenskom trhu ponúka svojim klientom založenie a vedenie bežného účtu mKonto úplne zadarmo. Práve výšku mesačného poplatku za vedenie bežného účtu berú Slováci do úvahy pri výbere banky najviac a za najdôležitejší faktor ju považuje až 77 % z nich. Vyplýva to z prieskumu agentúry Focus, ktorý zrealizovala pre mBank. mKonto je možné založiť si veľmi jednoducho cez mobilnú aplikáciu, online, telefonicky prostredníctvom mLinky a tiež osobne v ktorejkoľvek pobočke mBank. Po podaní žiadosti o založenie účtu je potrebné podpísať zmluvu osobne v ktorejkoľvek pobočke mBank alebo ju na podpis priamo ku klientovi prinesie kuriér. V októbri 2019 mBank potvrdila, že patrí medzi európsku bankovú špičku – podľa časopisu Global Finance je totiž jednou z piatich najbezpečnejších bánk v strednej a východnej Európe. V rovnakom období sa aplikácia mBank v rámci hodnotenia používateľov Google Play stala najlepšou bankovou aplikáciou na Slovensku. Vo februári 2020 dosiahla mBank v štúdiu

zákazníckej skúsenosti spoločnosti KPMG najlepšie umiestnenie spomedzi bánk a zároveň sa umiestnila v prvej dvadsiatke zákaznícky najobľúbenejších značiek na Slovensku za rok 2019.

INOVÁCIE

mBank svojim klientom neustále prináša najnovšie technologické riešenia v oblasti spravovania financií a v silnom konkurenčnom prostredí digitálneho bankovníctva tak poráža aj veľkých hráčov. Vždy sa snaží naplniť potreby svojich klientov a je preto prirodzené, že ako jedna z mála slovenských bánk veľmi flexibilne reaguje na všetky technologické inovácie. V súčasnosti už napríklad podporuje všetky typy mobilných platieb, ktoré sú na Slovensku dostupné a služby, ako Google Pay, Apple Pay, Garmin Pay či Fitbit Pay, zaviedla medzi prvými.

mBank bola jednou z prvých bánk na Slovensku, ktoré svojim klientom v júni 2019 priniesli možnosť platby prostredníctvom Apple Pay. Už v prvý deň si ju aktivovalo viac ako päťtisíc klientov. V októbri 2019 banka rozšírila svoje portfólio služieb o ďalší rýchly, jednoduchý a bezpečný spôsob platby. Držitelia platobných kariet Mastercard aj Visa, vydaných bankou mBank, získali možnosť uhrádzať svoje výdavky bezkontaktné pomocou smart hodínok vďaka službám Fitbit Pay a Garmin Pay. Bezkontaktné platby pomocou smartfónov či hodínok sa u klientov mBank prirodzene tešia veľkej obľube. V roku 2019 zaplatili prostredníctvom mobilných zariadení spolu už viac ako 20 miliónov eur a celkový počet transakcií dosiahol takmer 1,2 milióna. Zo všetkých ponúkaných služieb klienti mBank



najviac využívajú práve službu Google Pay, ktorú mBank priniesla už vo februári 2018.

Ďalšou novinkou, ktorú mBank na Slovensku nedávno zaviedla, sú platby kartou Mastercard v mobilnom telefóne hneď po akceptácii žiadosti o jej vydanie. Používatelia a klienti mBank tak majú svoju platobnú kartu stále pri sebe, a to už od úplne prvej chvíle. Nemusia čakať na doručenie fyzickej karty poštou a môžu rýchlo a pohodlne platiť na bezkontaktných termináloch na Slovensku, ale aj v zahraničí. Banka navyše neustále svojim klientom prináša najnovšie možnosti v oblasti mobilného bankovníctva a v každej novej verzii mobilnej aplikácie nájdu aspoň jednu novinku. Filozofiou mBank je zjednodušovať klientom život, aby mohli venovať viac času svojmu súkromiu.

KOMUNIKÁCIA

Vďaka svojej unikátnej a inovatívnej ponuke produktov a služieb sa mBank dobre etablovala prakticky bez výraznej komunikačnej podpory hneď po vstupe na trh.

Aktuálne sa mBank sústreďuje na komunikáciu jedinečnej produktovej ponuky s dôrazom na reálne benefity, ktoré ju odlišujú od konkurencie. Patrí medzi ne napríklad neustále vylepšovanie mobilného a internetového bankovníctva, založenie a vedenie účtu mKonto zadarmo, ponuka mHypotéky s historicky najnižším úrokom či ponuka úverových produktov s výhodnými a transparentnými podmienkami, ako napríklad mPôžička Plus až do výšky 1500 EUR s nulovým úrokom. Inovatívny a jednoduchý prístup mBank ku klientom jej už od spustenia svojich služieb na Slovensku prináša ovocie v podobe množstva ocenení. Medzi tie najaktuálnejšie patrí ocenenie z februára 2019, keď bola mBank vyhlásená za najstabilnejšiu banku na Slovensku z pohľadu zmien v sadzobníku a prehľadnosti podmienok. Spoločnosť Mastercard každoročne oceňuje banky za ich jedinečné projekty v oblasti platobných kariet na Slovensku.

„mBank vnímam ako výnimočnú už od jej príchodu na slovenský trh pred viac ako dvanástimi rokmi. Od prvého momentu totiž vzbudzovala pozitívne emócie a vďaka svojmu inovatívne prístupu postupne menila bankové prostredie na modernejšie a praktickejšie. Vždy sa budeme snažiť, aby sme inovácie, ktoré majú pre zákazníka vysokú pridanú hodnotu, prinášali na trh medzi prvými.“



ROBERT CHRÍSTOF
GENERÁLNY RIADITEĽ
MBANK SLOVENSKO

mBank počas slávnostného večera Mastercard Awards získala v januári 2019 prestížne ocenenie Mobile payments 2018 a za najvyšší počet tokenizovaných kariet sa tak mohla pyšiť titulom Najlepší vydavateľ kariet v kategórii mobilné platby. V januári 2020 bola mBank ocenená za najvyšší počet tokenizovaných kariet Mastercard a najvyšší počet transakcií uskutočnených cez mobil či hodinky a získala tak cenu Mobile payments 2019. Zároveň sa mBank môže už štvrtýkrát pyšiť ocenením Superbrands Slovakia.

UDRŽATEĽNOSŤ A CSR

mBank sa snaží dosahovať maximálne výhodné podmienky pre klientov a šetrný prístup k ich zdrojom. CSR netvorí na úrovni „vrátenia časti ziskov“, teda bežnej filantropie. Vkladá spoločenskú zodpovednosť už do samotnej pomyslenej DNA produktov a delí sa o materiálny prospech z bankových služieb so všetkými klientmi, ktorí produkty a služby mBank využívajú. Napríklad len pri bezplatnom bežnom účte mKonto dokážu klienti na bankových poplatkoch ročne ušetriť až 86 EUR² a takto ušpené peniaze môžu použiť na iný, často užitočnejší a príjemnejší účel. mBank však myslí tiež na ľudí v núdzi. Preto sa každý rok koná benefičná mAukcia, kde zamestnanci banky vyberajú oblasť a inštitúciu, ktorej vyzbierané prostriedky pomôžu.

ZAUJÍMAVOSTI

- PRVÁ INTERNETOVÁ BANKA, KTORÁ SVOJIM PRÍCHODOM ZMENILA BANKOVÉ SLUŽBY NA SLOVENSKU A PRINIESLA ZÁKAZNÍKOM VÝHODNEJŠIU ALTERNATÍVU
- AŽ 77 % SLOVÁKOV POVAŽUJE VÝŠKU MESAČNÉHO POPLATKU ZA VEDENIE BEŽNÉHO ÚČTU ZA NAJDŹLEŽITEJŠÍ FAKTOR PRI VÝBERE BANKY¹
- 0 EUR ZA ZALOŽENIE A VEDENIE BEŽNÉHO ÚČTU MKONTO S ROČNOU ÚSPOROU NA POPLATKOCH AŽ 86 EUR²
- 0 % – NULOVÝ ÚROK MÁ PRVÁ PÔŽIČKA OD MBANK
- MBANK PODPORUJE VŠETKY TYPY MOBILNÝCH PLATIEB, KTORÉ SÚ NA SLOVENSKU AKTUÁLNE DOSTUPNÉ, A SLUŽBY GOOGLE PAY, APPLE PAY, FITBIT PAY A GARMIN PAY ZAVIEDLA MEDZI PRVÝMI
- V KAŽDEJ NOVEJ AKTUALIZÁCII MOBILNEJ APLIKÁCIE MBANK NÁJDU KLIENTI ASPOŇ JEDNU NOVINKU
- PŘIBLIŽNE 300 000 – AKTUÁLNY POČET KLIENTOV NA SLOVENSKU

¹reprezentatívny kvantitatívny online prieskum agentúry Focus pre mBank realizovaný v novembri 2019 medzi online populáciou SR vo veku od 18 do 60 rokov, N = 906
²úspora 86 EUR vychádza z porovnania ročných nákladov na vedenie bežného účtu medzi mBank a priemerom nákladov dvoch najväčších bánk v SR, zdroj: <https://www.finparada.cz/6173-Jak-dopadl-duel-Cesko-vs-Slovesko-ve-vysi-poplatku-za-bankovni-ucty.aspx>