

70% dintre clienții KRUK online au făcut trecerea din offline în ultimele 6 luni

KRUK România investește constant în soluții de digitalizare care facilitează relația cu clienții sai.

Rezultatele acestor acțiuni au fost cel mai mult apreciate anul acesta, când tot mai multe persoane au apelat la comunicarea online. Astfel, în prezent, mii de clienți folosesc canalele online ale companiei, 70% dintre aceștia fiind convertiți din offline din luna martie până în prezent.

Instrumentul cel mai folosit de clienți este platforma online e-kruk.ro, lansată încă de anul trecut, care a primit în ultima perioadă îmbunătățiri precum: plata online, cu sau fără cont de utilizator, plata prin link, generarea online de angajamente de plată personalizate, chat online și funcția de apelare imediată prin butonul call-back. Platforma e-kruk oferă confortul vizualizării situației financiare curente la orice oră, posibilitatea de a efectua plăți pentru un anumit caz, pentru clienții cu mai multe dosare și chiar programarea unei vizite a agenților de teren.

Comparativ cu perioada precedentă pandemiei, plățile online înregistrate în lunile martie – august, au crescut cu 700%, pe fondul respectării normelor de prevenire a răspândirii virusului SARS-COV2, și anume, evitarea contactului direct și efectuarea plăților mai ales prin card.

Interacțiunea online dintre echipa KRUK și clienți a înregistrat un nivel maxim în luna martie, când noul context a generat necesitatea unor lamuriri legate de implementarea soluțiilor viabile de plată a datoriei. Astfel, mutarea clienților KRUK din mediul offline în cel online a fost foarte vizibilă în luna iulie, când s-a înregistrat cel mai mare număr de conturi noi în platforma e-KRUK, și de asemenea, s-au generat cele mai multe angajamente de plată în rate și s-au efectuat cele mai multe plăți online. Pentru a încuraja și mai mult activitatea online, în următoarele 3 luni, oferim clienților KRUK posibilitatea câștigării unui telefon mobil performant pentru plățile online mai mari de 100 lei, a spus Liviu Costica, Directorul de Operațiuni al KRUK România.