

Cetelem: "Fuimos pioneros en conceder un préstamo digital"



Ingeniero mecánico de formación, Franck Vignard - nacido en São Paulo, Brasil, el 2 de abril de 1974, de padre francés y madre alemana- empezó en el área de investigación en resistencia de materiales, pero rápidamente se vio seducido por el mercado financiero -le encantaban las cifras.

¿Por qué y cómo ha sido el cambio de la dirección financiera e IT a la comercial y de marketing?

En nuestro sector lo veo como una evolución natural. Se trata de añadir a la técnica el componente humano, que es convencer a nuestros socios y clientes para elegirnos como solución. La base técnica es esencial, pero hay que buscar algo más que esa técnica.

Ha pasado por varios departamentos dentro de Cetelem, ¿cuál le ha aportado más?

Lo que más me ha aportado ha sido la secuencia de proyectos en los que he tenido la oportunidad de fomar parte. He tenido mucha suerte por participar en iniciativas de gran envergadura y muy transversales. La verdad es que nunca he tenido tiempo de aburrirme en Cetelem. Es esto lo que más me ha aportado a título profesional y personal.

¿Qué retos y objetivos va a plantear en esta nueva etapa para Cetelem España?

Queremos seguir creciendo en cuota de mercado, pero al mismo tiempo tenemos la ambición de preparar a Cetelem España para un mercado en profunda transformación. En primer lugar, para la transformación digital. El consumidor español ha cambiado. Es un consumidor más digital, incluso uno de los mayores de Europa. Por otro lado, nos encontramos con la omnicanalidad. El consumidor no entiende y no acepta más estrategias a través de un sólo canal. Quiere una oferta que abarque todos los canales e incluso, muchas veces, en varios al mismo tiempo. Es decir, antiguamente podías tener un precio por canal. Ahora, el consumidor ya no acepta esta situación. Por último, la transparencia y la responsabilidad. Fuimos de los primeros en lanzar en Europa el concepto del crédito responsable. Hoy vemos cómo esta visión estratégica estaba totalmente alineada con los intereses de la sociedad.

¿Funciona el crédito en el comercio electrónico?

Nuestros clientes cada vez demandan más proximidad, y el entorno digital se ha convertido en un canal clave para que muchos consumidores puedan tener una mayor información y libertad de decisión a la hora de contratar nuestros servicios. Cetelem ha sido históricamente pionero en nuevas tecnologías. Fuimos, de hecho, la primera empresa en hacer un préstamo totalmente digital antes, incluso, de la llegada de Internet.