

בנק הפועלים

להיות ראשון זה מחייב!

בנק הפועלים שם לעצמו כמטרה ללוות את לקוחותיו לצמיחה וליזום עבורם פתרונות המותאמים לצרכיהם האישיים. אסטרטגיית 'הבנקאות היוזמת' באה לידי ביטוי ביצירתיות אקטיבית, המשולבת בהיכרות מעמיקה של הלקוח, תוך מתן דגש על חדשנות בשירותים ובמוצרים

ערך אמיתי לצרכן. משמעות הבנקאות היוזמת היא לחדש ולהפיתע באמצעות מתיחת גבולות הקטגוריה ויציקת חדשנות רלבנטית לעולם התוכן הבנקאי. אחת ממטרות הבנקאות היוזמת היא ליצור נאמנות לקוחות לאורך זמן, וחיבור אמוציונלי למוטג ולבנק. מדובר ב'יריית פתיחה' למהלך ארוך טווח שהבנק יישם בשנים הקרובות.

כדי להציג את היוזמות השונות של הבנק ללקוחותיו, נבחרו שני פרזנטורים: ארז טל בתפקיד לקוח של הבנק שמעריך שירות איכותי, טכנולוגיה ויוזמות, ועלמה זק בתפקיד העוזרת האישית שלו - לא עוזרת מוצלחת במיוחד, אבל כזו שמצליחה באמצעות קסמה האישי לקבל קרדיט על היוזמות של הבנק. ארז מרצה מיכולותיה של העוזרת האישית החדשה שלו משום שהוא בטוח שכל היוזמות של הבנק הן בעצם יוזמות שלה.

במהלך 2011 השיק בנק הפועלים את מהלך הבנקאות היוזמת באמצעות מגוון ראשון של כלים ושירותים חדשים כדוגמת:

פועלים בסלולר - בנק הפועלים מוביל את הבנקאות הסלולרית ומציע מגוון אפשרויות המסייעות בניהול הפעילות



מאז שנוסד, בשנת 1921, מלווה בנק הפועלים את התפתחות היישוב והמדינה. בשנים האחרונות, מיישם הבנק אסטרטגיה, ששמה את הלקוח במרכז ומסייעת לו למצות את יכולותיו הפיננסיות באמצעות חינוך לניהול פיננסי נכון יותר, ליווי לצמיחה פיננסית ומהלכי בנקאות יוזמת (ראו הרחבה בנושא במהדורות 2010 ו-2009 של ספר הסוכרברנדס של ישראל).

האתגר השיווקי

בעקבות התגברות התחרות בתחומי השירותים הפיננסיים והבנקאות, ועל מנת ליצור בידול בשוק, המתאיין במספר רב של שחקנים המציעים מוצרים דומים, זיהו בבנק הפועלים כי 'יוזמה' הינה אלמנט מבדל, המאפשר להפוך את הבנקאות מפאסיבית לאקטיבית ולהציע ללקוחות מגוון שירותים, המספקים ערכים מוספים ועונים על צרכים אמיתיים של לקוחות, אפילו לפני שהם מודעים לכך.

הפתרונות היצירתיים

בנק הפועלים החליט ליישם אסטרטגיה שיווקית, שיוצרת עבורו טריטוריה שהיא 'אוקיינוס כחול' - כזו שמגדירה מחדש את חוקי המשחק בתחום. לשם כך הוחלט ליישם באופן מעשי את חזון הבנק - ללוות לצמיחה - דרך ייזום שירותים ומוצרים בנקאיים בעלי





www.bankhapoalim.co.il

דברים שלא ידעת על בנק הפועלים

- בנק הפועלים הינו הרשת הקמעונאית הגדולה ביותר בישראל ומונה 293 סניפים.
- מדי חודש, משרת אתר בנק הפועלים כ-1.6 מיליון גולשים ייחודיים.
- בנק הפועלים משקיע כ-45 מיליון ש"ח בשנה בפרויקטים למען הקהילה (כמחצית מסכום ההשקעה של המערכת הבנקאית כולה).
- בשנת 2011, דורג בנק הפועלים במקום הראשון כחברה שהכי כדאי לעבוד בה בענף מימון ושירותים, ובמקום החמישי בדירוג "50 החברות שהכי כדאי לעבוד בהן בישראל" על פי סקר מגזין The Marker בשיתוף עם BDI.



ליצור עימם קשר בצ'אט, sms, בטלפון או בדואר האלקטרוני. מחוברים לאחרים: לקוחות יכולים לבחון את התנהלותם הפיננסית בהשוואה לקבוצת ייחוס של לקוחות, הדומים להם בפרופיל המשפחתי והכלכלי שלהם.

דן חסכן - גם השנה

הושקו פעילויות לקידום המודעות לחשיבות החיסכון בקרב ילדים והוריהם. בין השאר, הוצבו במקומות ציבוריים מכונות הפקדה למטבעות, שמאפשרות לילד להפקיד לחשבון מטבעות שאסף בקופת החיסכון שלו, ושודרג אתר האינטרנט של דן חסכן. כיום, ילדים יכולים לצפות באינטרנט בתנועות שבוצעו בחשבונם, ומוענק להם גם בנקט ייעודי, שמאפשר להם להדפיס דפי חשבון ממש כמו הוריהם.

פועלים בהיי טק - תפיסת שירות

ייעודית לחברות טכנולוגיה, במסגרתה הוכשרו בנקאים המתמחים במתן שירותים לחברות טכנולוגיה, שהוצבו כ-22 סניפים ייעודיים הממוקמים באזורים גיאוגרפיים, בהם קיים ריכוז גבוה של חברות היי טק (רמת החייל, הרצליה פיתוח, הר חוצבים בירושלים וכדומה). השירות ניתן לחברות הנמצאות בשלבי פעילות שונים, החל משלב ההזנק ועד לשלב הבשלות.

פועלים בקהילה - כחלק מן הפעילות למען הקהילה,

הפעיל הבנק בחודשי הקיץ את קייטנות דן חסכן, המשלכות בקייטנות קיימות מערכי הפעלה ובידור, שבמרכזם הקניית הרגלי חיסכון לילדים.



הפיננסית וכוללות יישומים בלעדיים, הן בקנה מידה ארצי והן בינלאומי, תוך שימוש ביכולות המיוחדות של המכשירים החכמים והגרפיקה המתקדמת שלהם: אפליקציה למסחר בשוק ההון; ארנק סולרי לביצוע העברות ותשלומים; אפליקציית מידע משוק ההון הפתוחה ללקוחות כל הבנקים;

יישום תשלום חשבונות מהיר בצילום השובר ללא צורך בהקלדת הפרטים; העברת כספים בהשקת מכשירים (bump) ללא צורך בהקלדת פרטי החשבון אליו עובר הכסף; גרפים חכמים המאפשרים השוואה בין ביצועי מניות ומדדים ועוד.

פועלים Connect - מתוך תובנה כי לקוחות המאופיינים

בהיקף פעילות גבוה בערוצים הישירים, מעדיפים פתרון זמין ואישי מבלי לוותר על האפשרות לקבל שירות באמצעות הסניף, הושק עבורם מענה כולל ומקיף, הכולל חוויית שירות אישי בערוצים הישירים וזאת מבלי לוותר על הקשר עם הסניף.

בדרך זו לקוחות פועלים Connect מחוברים לחשבון: כאמצעות ממשק מתקדם, המציג את כל הנתונים החשובים בחשבונם במסך מרכזי אחד ובעיצוב המותאם גם למחשבי טאבלט. הממשק החדש כולל קבלת התראות בזמן אמת, כולל אפשרות לקבל הודעות sms מותאמות אישית, יצירת קשר יזום מהבנקאי באירועים חשובים ואישיים בחיי הלקוח, קבלת תזכורות לביצוע פעולות ואפשרויות לשיחות טלפוניות או פגישות בסניף עם יועצים מומחים.

מחוברים לבנקאי ולסניף: באמצעות בנקאי אישי וצוות בנקאים הזמינים בשעות פעילות רחבות במיוחד, ואפשרות

2011
השקת ה'בנקאות היוזמת', ביסוס המובילות בתחום הסולר, השקת פועלים קונקט וקייטנות דן חסכן למען הקהילה.

2010
השקת אתר דן חסכן, הכרטיס הבנקאי, 'מוצר החודשי', משכנתא ירוקה, ואפליקציות בנקאיות לאייפון.

2009
המשך ליווי לצמיחה פיננסית: השקת הכלי לניהול תקציב, החזרת דן חסכן וחלוקת קופות חיסכון לילדים.

2008
השקת כלים להתנהלות פיננסית נכונה: סדנאות ניהול תקציב, סדנאות שוק ההון, הועידה לתכנון פיננסי.

2007
השקת האסטרטגיה השיווקית החדשה: תכנון פיננסי לחיים.