

# דיסקונט

על מנת להתמודד בשוק הצפוף של כרטיסי האשראי בישראל ולבלום מעבר לקוחות לכרטיסי מועדונים חוץ בנקאיים, השיק בנק דיסקונט את ה'מפתח' - כרטיס אשראי, המשלב הנחות והטבות עם תוכנית חיסכון

דיסקונט. הקונספט השיווקי של המהלך העמיד במרכז תוכנית חיסכון חדשה, שמאפשרת לחסוך כסף קטן בכל קנייה בכרטיס האשראי ובכך "למרק את המצפון" בגין הבזבז...

מפתח דיסקונט הצליח ליצור קשר בין תרבות הצריכה ו"גיהוץ" כרטיס האשראי לבין תרבות החיסכון החדשי, שזוהרה הועם בשנים האחרונות. הוא עשה זאת באמצעות השקת כרטיס אשראי, שימחזיק בשני כובעים: גם כרטיס אשראי וגם אמצעי לחיסכון ארוך טווח. מפתח דיסקונט הוא כרטיס אשראי בעל שני מרכיבים: חיסכון והטבות.

**בעולם החיסכון**, מפתח דיסקונט הינו תוכנית המציעה לבעלי כרטיס האשראי שלוש דרכים לחסוך לטווח ארוך: 1. עיגול סכום הקנייה בעת ביצוע רכישה באמצעות הכרטיס (כך למשל, אם לקוח קונה ב-56 ש"ח, מעוגל

## האתגר השיווקי

לצד התחרות הגדולה בשוק כרטיסי האשראי המסורתיים, החל בשנים האחרונות לצוץ איום ברור ומיידי על הבנקים: כרטיסים חוץ בנקאיים. כרטיסים אולם מזמינים הצרכנים ישירות מחברת האשראי (ישראל, לאומי קארד, cal) או ממותני קמעונאות (כגון שופרסל, מגה, המשביר לצרכן ואחרים).

עקב התגברות האיום מצד המועדונים והגופים החוץ בנקאיים, החליט דיסקונט להשיק מהלך, שיאפשר לו לחזק את מעמדו בקרב לקוחות קיימים, לשפר את תפיסת המותג שלו, ולעצור את הזליגה.

## הפתרונות היצירתיים

אז איך יוצרים חדשנות בשוק בנקאי, הנחשב כשמרן, ולא משופע בחדשנות? המהלך חוסם הנטישה שהשיק הבנק זכה לשם 'מפתח

בנק דיסקונט הוקם בשנת 1935 בשם: "בנק ארץ ישראל לדיסקונט בע"מ", על ידי ליאון ריקנאטי ושותפיו יוסף אלבו ומשה קרסו. בשנת 1983, בעקבות פרשת ויסות מניות הבנקים, הולאמו מספר בנקים, וכתוצאה גם דיסקונט. בשנת 2006 רכשה קבוצת ברונפמן-שראן 26% ממניות הבנק, והיום היא מחזיקת המניות הגדולה בו, לצד הציבור המחזיק בשאר המניות.

## הסביבה התחרותית

לאורך השנים היוו כרטיסי האשראי גורם משמעותי בחיזוק הקשר בין הבנקים ללקוחותיהם מתוקף העובדה שהבנקים היו גם בעלי חברות כרטיסי האשראי. במהלך השנים השקיעו הבנקים מאות מיליוני שקלים במאמצי פיתוח ושיווק, על מנת ליצור נקודות בידול לכרטיסים שלהם, אך למרות זאת שוק כרטיסי האשראי בישראל נעשה מאתגר יותר ויותר.





www.discountbank.co.il



מעובדי הבנק למהלך, יחד עם הדרכה והטמעה בקרב כל עובדי הסניפים.

## תוצאות המהלך

נכון למועד ירידת הספר לדפוס, נפתחו 300,000 תכניות חיסכון. הלקוחות חוסכים בדרך זו כ-16.5 מיליון ש"ח בחודש. מחקרים מצאו גם, כי התפיסה התדמיתית של הבנק בקרב כלל לקוחות הבנקים השתפרה באופן משמעותי.

## דברים שלא ידעת על בנק דיסקונט

- בעת שלטון המנדט, בנק דיסקונט התפרסם כאשר נתן הלוואות בתנאים נוחים לתושבי ארץ ישראל.
- דיסקונט היה הבנק הממוחשב הראשון בישראל, כבר בתחילת שנות ה-60.
- הבנק הקים את מוזיאון הרצלילינבלום המשמר את היסטוריית הבנקאות בתל אביב.

למרגלות מצדה.

3. חנייה - מחזיקי הכרטיס נהנים מחנייה חינם במסגרת הסכם עם 17 חניונים בת"א ובערים מרכזיות נוספות, בכל יום החל מהשעה 16:00 ובכל סופי השבוע.

## התמיכה השיווקית

מפתח דיסקונט הושק בקמפיין נרחב בכיכובם של מודי בראון וישראל קטורזה במחצית השנייה של שנת 2010. 72% מתקציב קמפיין ההחדרה הושקעו בטלוויזיה, כוונה להשיג אימפקט משמעותי ולתקשר את המטרות הבאות: החדרת המונח "מפתח דיסקונט" לתודעת הצרכנים, הטמעת המונח אצלם, ופירוט מרכיבי המוצר החדש. במקביל לחדשנות המוצרית, בדיסקונט חיזקו את הבידול באמצעות שפה תקשורתית, שבמסגרתה לא השתמשו במונח השגור 'כרטיס אשראי', אלא במילה 'מפתח'; כזה שפותח ללקוחות דיסקונט דלת לעולם של הנחות, הטבות וחיסכון. המהלך נתמך גם באמצעות הקמת אתר אינטרנט ואפליקציית אייפון, המפרטים את מגוון הנחות שהכרטיס מספק. דיסקונט גם תמך בקונספט החדש באמצעות פעילות פנים ארגונית, באמצעות אירוע השקה שחשף אלף

הסכום באופן אוטומטי ל-60 ש"ח, וסך של ארבעה ש"ח עובר לחשבון החיסכון של בעל הכרטיס).  
 2. העברת ההנחה שניתנת, בבתי עסק השותפים למפתח, במעמד חיוב כרטיס האשראי ישירות לחיסכון (כלומר, אם רכישה ב-100 שקל בבית העסק מזכה בהנחה של 10%, עשרת השקלים הנחסכים לא יזוכו במעמד החיוב אלא יעברו לחשבון החיסכון של הלקוח).  
 3. קביעת סכום חודשי מינימלי שיועבר לחיסכון, כשהשלמה לתקרה החודשית תועבר מחשבון העו"ש, לאחר שקוזז ממנה הסכום, שהלקוח חסך במשך החודש באחת או בשתי הדרכים הראשונות.

**בעולם ההטבות** נהנים בעלי כרטיס מפתח דיסקונט מהטבות בשלושה תחומים:

1. קניות - ניתנות הנחות בעשרות רשתות שיווק שותפות, אוטומטית במעמד חיוב כרטיס האשראי.
2. תרבות - מוצעים מחירים מיוחדים והנחות (בדומה להנחות המוצעות לוועדי העובדים הגדולים) לאירועים תרבותיים כדוגמת הופעות מהארץ ומח"ל, הצגות, שוברי שי, ארוחות בוקר ועוד. הבנק גם הציע ללקוחות זכות ראשונים לרכוש כרטיסים להופעות של אלטון ג'ון ולהפקות האופרה הישראלית נבוקו ואיידה, שהועלו

2010

מושק מפתח דיסקונט: תפיסה חדשה המשלבת כרטיס אשראי עם תוכנית חיסכון.

2006

קבוצת בחנפמן-שראן הופכת להיות בעלת המניות הגדולה בבנק.

1983

הבנק מולאם על ידי המדינה.

1962

הבנק מתחיל לפעול בחו"ל. הסניף הראשון נפתח בניו יורק.

1935

מוקם בנק דיסקונט לישראל.