

החל מ-2009 פועל מותג לאומי בזירת החדשנות והקידמה הטכנולוגית תחת המותג "לאומי דיגיטל", המאגד בתוכו מגוון שירותים ומוצרים דיגיטליים מותאמי צורכי לקוחות. לאומי דיגיטל ביסס את מותג לאומי כמוביל, חדשני וכמשדרג את חוויית השירות של לקוחות הבנק דרך הנגשת השירותים בכל מקום ובכל זמן, בארץ ובעולם



להם תחושת בטחון ושליטה על מצבם הפיננסי כמו גם נוחות בכיצוע פעולות באמצעות הטלפון הסלולרי שלהם ללא צורך להיכנס לסניף הבנק.

פתיחת חשבון דיגיטלי

תהליך הגיוס של לקוחות מסתיים תמיד בסניף הבנק בפגישה בלתי אמצעית בין הלקוח למנהל בבנק. גם בעולם דיגיטלי, מרגישים הלקוחות את הצורך לפגוש פנים אל פנים את הבנק לפני יציאה לדרך ארוכה ומשותפת.

גם כאן נותן לאומי פתרון נוח ללקוחותיו החדשים תוך שהוא מאפשר להם לעבור את שלב הכנת הטפסים באמצעות אתר הבנק במקום ובזמן שנוחים להם, ולהיכנס אל יומן המנהל בסניף הבנק הרלבנטי לשם תיאום פגישה במועד הנוח להם. התהליך הדיגיטלי מסתיים בפגישה קצרה, שתואמה כאמור מראש, אצל מנהל בסניף.

לאומי פלוס

קבוצת לאומי הינה מן המובילות בישראל בתחום האחריות התאגידית והמעורבות החברתית.

לקראת פרסום דוח האחריות התאגידית השלישי של לאומי הוחלט לאגד את כל הנושאים שעולם האחריות

ענף הבנקאות בישראל מתמודד עם שני אתגרים עסקיים מרכזיים: גיוס לקוחות חדשים ושימור בסיס הלקוחות הקיים.

לאומי דיגיטל, על מגוון מוצריו ושירותיו, נותן מענה הן בגיוס לקוחות והן בשימורם, תוך התאמת מוצרים רלבנטיים לכל שלב במערכת היחסים לקוח-בנק.

לאומי באזור

גיוס לקוחות בענף הבנקאות רלבנטי לכל סגמנט אך מתמקד לרוב בקהלי היעד הצעירים. צעירים בוחרים בשלב מוקדם של חייהם הפיננסיים את הבנק שבו יפתחו את החשבון הראשון שלהם ולרוב הם נשארים נאמנים לו במשך שנים.

עבור הצעירים, הצרכים בקביעות תוכן דיגיטלי ומשתמשים באופן יומיומי ברשתות חברתיות, הושק לאומי באזור: פורטל הטבות משתנות במגוון עולמות תוכן, אשר מתוקשרות בעמוד לאומי דיגיטל בפייסבוק ומאפשרות לצעירי לאומי ליהנות מבילויים ומקניות באופן שוטף. לאומי באזור שיפר את חוויית הלקוח הצעיר של הבנק והפך לאמצעי מבדל בגיוס לקוחות חדשים.

ארנק לאומי

הארנק הדיגיטלי של הלאומי מאגד בתוכו את כל השירותים הסלולריים של הבנק. באמצעות אפליקציה סולרית פשוטה מאפשר הבנק ללקוחותיו לעקוב אחר חשבון הבנק שלהם, להעביר כספים מחשבון לחשבון, לשלוח מזמון ב-SMS, לעקוב אחר שוק ההון, לסחור בו ועוד. שרותי הארנק הדיגיטלי עונים על הצורך של לקוחות הבנק לנהל את כספם בכל רגע ומכל מקום, ומעניקים

התאגידית מטפל בהם תחת הדיסקריפטור "לאומי פלוס" מתוך גישה האומרת, כי הארגון עוסק באופן שוטף ביצירת ערך מוסף עבור מגוון מחזיקי העניין. המותג שחרט על דגלו את זירת הדיגיטל, השיק השנה





LONDON

לאומי digital מאפשר לך לנהל את חשבון הבנק שלך מכל מקום בעולם

לאומי איתך. leumi

leumi.co.il | לאומי בסלולר | ileumi/ארנק לאומי | לאומי טרייד | ileumitrade



Paris

דברים שלא ידעת על לאומי

- לאומי הוקם בשנת 1902 בהשראת חזונו של חוזה המדינה, בנימין זאב הרצל.
- את השטרות הראשונים שהונפקו עם הקמת המדינה הדפיס בנק לאומי.
- בלאומי: 13,342 עובדים, ב-257 סניפים ברחבי הארץ, ו-78 משרדים בחו"ל ב-18 מדינות.

כיום בערוצים הישירים.

- כ-800 אלף מלקוחות הבנק פעילים באינטרנט באופן שוטף.
- במהלך 2011 חל גידול של מאות אחוזים בפעילות הסלולר באמצעות ארנק לאומי.
- הגידול החד בפעילות הדיגיטלית מוצא את ביטויו בהפחתת העומס בסניפים ובעלייה בשביעות רצון הלקוחות.



יומיומית בין המותג ללקוחותיו, במגוון נושאים. השיחה הדו כיונית מאפשרת למותג לקבל מלקוחותיו משוב על פעילויות, הטבות, רעיונות חדשים לפיתוח מוצרים דיגיטליים ועוד.

על מנת לשמר את הקשר גם בזירה הפיזית ולא רק בזירה הדיגיטלית, מזמין המותג את חבריו ברשתות החברתיות למפגשים חווייתיים לאורך השנה, תחת הקונספט "לאומי-טוויט אפ". מפגשים אלה מהווים הזדמנות להיפגש, להכיר, להחליף רשמים וליהנות מחוויות משותפות.

תוצאות המהלך

המהלך האסטרטגי בזירת הדיגיטל הצליח לשנות הרגלים בקרב לקוחות הבנק ולהפוך את הבנקאות הדיגיטלית לזירה עתירת פעילות:

- כמחצית מהפעולות של לקוחות לאומי מתבצעות

דוח בפורמט דיגיטלי נושם אשר מתעדכן בשוטף ומאפשר למחזיקי העניין השונים להגיב ולהיות מעורבים. פרויקט הדגל של לאומי פלוס נקרא "מיליון סיבות טובות" והושק לראשונה בשנת 2010. במהלך 2011, קרא לאומי לעמותות שונות להירשם לפרויקט אשר מתנהל ב-Youtube ולאפשר לגולשי האינטרנט בישראל לבחור 60 עמותות אשר יקבלו מלאומי תרומות בסך כולל של שני מיליון ש"ח.

המדיה החברתית

המדיה החברתית הינה עוגן משמעותי בתקשורת המותג עם לקוחותיו, וכוללת עמודים ייעודיים בפייסבוק, טוויטר ויוטיוב, כמו גם הפעלת 'לאומי בלוג' אליו מעלים עובדי לאומי פוסטים ועדכונים. ערוץ לאומי דיגיטל בפייסבוק מנוהל על ידי צוות מקצועי שהוקם בארגון והינו פלטפורמה המיועדת לשיחה



- | | | | | | | | |
|-------------------------------|---|---|--|--|--|-----------------------------|--------------------------------------|
| 2011 | 2010 | 2009 | 2001 | 1971 | 1950 | 1923 | 1902 |
| השקת לאומי באזור ולאומי פלוס. | השקת פרויקט "מיליון סיבות טובות" וארנק לאומי. | לאומי משיק את אסטרטגיית "לאומי דיגיטל". | לאומי מגבש זהות תאגידית חדשה ומשיק לוגו חדש. | בנק לאומי משיק, לראשונה בישראל, מכשיר טלר אוטומטי-הכספומט. | בנק אנגליא פלשתינה הופך לבנק לאומי לישראל. | נפתח הסניף הראשון בתל-אביב. | חברת "אנגליא פלשתינה" נרשמת בלונדון. |