



## האסטרטגיה הרב-שנתית של Cal נועדה להפוך אותה לחברת האשראי ואמצעי התשלום המועדפת על לקוחותיה הפרטיים והעסקיים. לשם כך, היא משיקה מגוון מוצרי אשראי ושרותי אשראי חוץ בנקאיים, תוך שמירה על קשר שוטף עם הצרכנים

החליטה Cal להגות וליישם תוכנית אסטרטגית, שתייצר העדפה בקרב הלקוחות הפרטיים ובקרב בתי העסק בכל הקשור לשירותי האשראי והסליקה של Cal.

### הפתרונות היצירתיים

ב-1994 הייתה Cal הראשונה מבין חברות האשראי בישראל, שפיתחה תוכניות אשראי שאפשרו ללקוחות ליטול אשראי חוץ בנקאי.

מאז ועד היום, פיתחה Cal מגוון תוכניות אשראי ומוצרים פיננסיים כדוגמת:

**הלוואות לכל מטרה** - הלוואה של עד 30 אלף ש"ח, המיועדת לחופשה, למעבר דירה, לשיפוץ, לתיקון הרכב, לטיפולים בריאותיים ועוד. את ההלוואה ניתן להחזיר עד 60 תשלומים, לפי בחירת הלקוח. את ההלוואה יכולים לקבל לקוחות כל הבנקים, והיא מועברת במהירות לחשבון העו"ש של הלקוח - תוך 3 ימי עסקים.

**הלוואה ללא כרטיס** - הלוואה ללקוחות כל הבנקים, כולל לקוחות שאינם מחזיקי כרטיס אשראי של Cal. ההלוואות יינתנו לכל מטרה, עד סכום של 40 אלף ש"ח עם אפשרות לפריסה רחבה של עד 60 תשלומים.

לאחר ניתוח מחקרי שוק, מהם עלתה התובנה כי קהל הצרכנים מוצא את שיטת הנקודות, שהייתה מזוהה מאד עם חברות כרטיסי האשראי, וכי הוא מעוניין בהטבות משמעותיות אחרות. תוכנית הנאמנות שהחליפה את תוכנית הנקודות מתבססת על קבלת הנחה קבועה בכל קנייה בעשרות רשתות ומותגים בכל תחומי הצריכה. על מנת לחזק את הקשר עם הלקוחות, הכריזה Cal במהלך 2011 על הקמת Cal store - רשת של נקודות מכירה ושירות בקניוני הערים, המאפשרת קבלת כרטיסי אשראי של החברה, נטילת הלוואות וקבלת שירותים.

### הסביבה התחרותית

בישראל פועלות כיום שלוש חברות בתחום כרטיסי האשראי: Cal, ישראל כרטיס ולאומוי קארד. בישראל פועלים חמישה מותגי אשראי: Visa, דינרס, מאסטרקארד, ישראל כרטיס ואמריקן אקספרס. חלק מהמותגים (ויזה ומאסטרקארד) משווקים על ידי יותר מחברת אשראי אחת.

### האתגר השיווקי

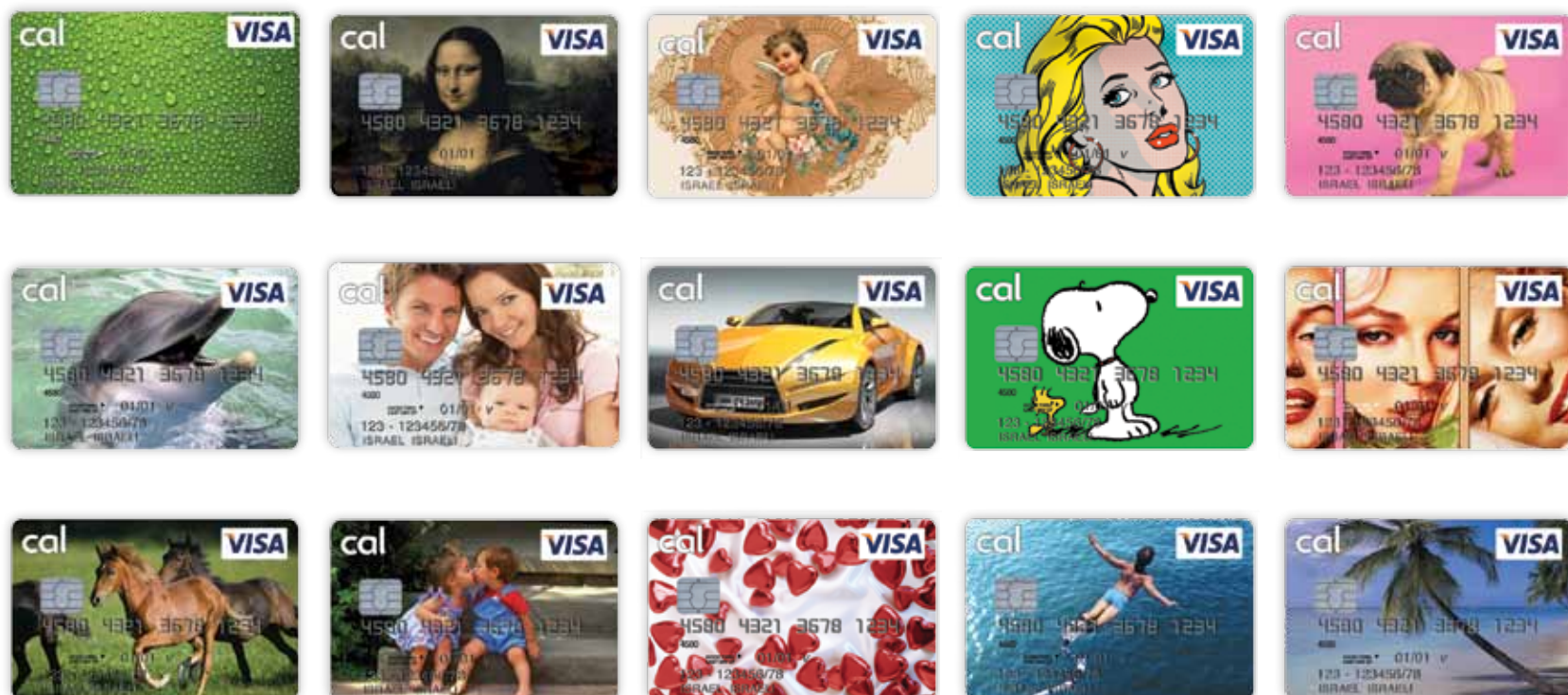
שוק כרטיסי האשראי בישראל סובל מחוסר בידול ולכן

חברת Cal הוקמה בשנת 1978 בשם "כרטיסי אשראי לישראלי" ושימשה כזכיינית הבלעדית בישראל של חברת Visa הבינלאומית. עם השנים, הצטרפו גם מותגי כרטיסי האשראי דינרס ומאסטרקארד לפורטפוליו המוצרים של החברה.

כחברה, Cal פועלת מול שני קהלי יעד: מחזיקי כרטיסי אשראי ובעלי עסקים. מול הצרכנים, Cal מנפיקה כרטיסי אשראי ומספקת שירותים גלויים בתחום מתן האשראי. במסגרת פעילות הסליקה, Cal מספקת לבתי העסק הסולקים דרכה פתרונות מימון, כלים מתקדמים לניהול פיננסי וכמובן - העברת תשלומים בהיקפים של עשרות מיליארדי שקלים בשנה.

בשנת 2004, השיקה החברה כרטיס בעיצוב אישי, ועד היום, Cal היא חברת האשראי היחידה בישראל המציעה שירות זה. את הכרטיס בעיצוב האישי ניתן להנפיק בקלות באתר האינטרנט של Cal באמצעות העלאת תמונה אישית מאלבום התמונות המשפחתי או על ידי בחירת תמונה מתוך קטלוג המציע מגוון תמונות במגוון קטגוריות.

בשנת 2007 ביטלה Cal את שיטת הנקודות והשיקה תוכנית נאמנות חדשה. ההחלטה על המהלך התקבלה





www.cal-online.co.il

## דברים שלא ידעת על Cal

- ראשי התיבות של Cal (כ.א.ל) הם כרטיסי אשראי לישראל.
- מרבית צרכני הכרטיס המעוצב האישי בחרו בתמונת דולפין כדי שתעטר את כרטיס האשראי שלהם.
- הלוגו של Cal מעוצב כגלובוס שמורכב מעשרות אימגיים של כרטיסי אשראי, המבטא את הגלובליות של החברה.
- במסגרת מהלך Cal idea התקבלו אלפי רעיונות חדשניים מלקוחות החברה למוצרי אשראי חדשניים.

**מועדוני לקוחות** - Cal משיקה ומפעילה מועדוני לקוחות, המעניקים הטבות, הנחות והחזרים כספיים, כדוגמת: You - מועדון משותף עם קבוצת 'אלון', המקנה הנחות והחזרים בתחום המזון והדלק (בסניפי מגה ותחנות התדלוק של דור אלון).

**PowerCard** - כרטיס בשיתוף רשתות שיווק מקבוצת פישמן, המעניק החזר כספי בהום סנטר, מגה ספורט, רשת אפרייל, ביתילי, טויס אר אס, קרביץ ורשתות נוספות.

**Cal-H&O** - כרטיס בשיתוף רשת H&O, המעניק הנחות קבועות ומשתנות על קניות ברשת H&O.

מועדון כוחות הביטחון של Cal - כרטיס אשראי, המעניק סל הטבות והנחות ייעודיות לאנשי כוחות הביטחון.

מועדון Miles & More של Cal - בשיתוף, Miles & More, המאפשר צבירה אוטומטית של מיילים ללא תכונה, גם על הקניות במסגרת מועדון Miles & More.

בנוסף Cal מפעילה מועדונים וכרטיסים, המותאמים לסגנון החיים של הלקוח כגון: קרנות השוטרים, הנוסע המתמיד של אל על, מועדון הסטודנטים, כרטיסים לחברות ותאגידים ועוד.

הבא. את גובה הסכום הקבוע ניתן לשנות עד 24 שעות לפני מועד החיוב כפועל. הסכום שנדחה יישא ריבית. **כלי לניהול תקציב** - מחשבון הוצאות, המאפשר ניהול תקציב המשפחה על ידי הזנת ההוצאות וההכנסות של בני הבית.

**CalMail** - שירות המאפשר מעקב אחר הפעולות שבוצעו בכרטיס האשראי באמצעות הדוא"ל.

**CalSMS** - שירות הודעות, המעדכן על מצב חשבון האשראי ישירות לטלפון הנייד.

**Cal Idea** - אחת הדרכים בהם נוקטת החברה להשקת מוצרים חדשים מערבת את 'חוכמת ההמונים' (Crowd Sourcing). Cal השיקה ב-2011 את פרויקט Cal Idea, במסגרתו מציעים הצרכנים רעיונות למוצרים ולשירותי אשראי חדשים. רעיונות שיימצאו בעלי ערך שיווקי-עסקי ייושמו, והמציעים יתוגמלו על הרעיון שהציעו.

**כרטיס Calfix** - ב-2011 הושק כרטיס האשראי היחיד בישראל, המעניק ללקוח החזר כספי על תשלום ההוצאות השוטפות (חשבון החשמל, כבלים, סלולר, פארם, מזון ודלק). בשימוש אופטימלי בכרטיס, הלקוח יקבל החזר כספי שנתי בגובה של כ-1,000 ש"ח. מאז השקתו הפך הכרטיס ל-Top of wallet של לקוחות רבים, וממוצע החיובים בו גבוה מאד יחסית לכלל הכרטיסים בשוק.



**חיוב חודשי קבוע** - Cal הייתה הראשונה שהשיקה בישראל את שיטת האשראי המתגלגל, במסגרתה הלקוח יכול לבחור כמה לשלם ומתי. החיוב החודשי הקבוע הוא תכונה על גבי כרטיס, המאפשרת לצרכן לשלם באופן טוב יותר על הוצאותיו. באמצעות שירות זה, הלקוח קובע מראש את הסכום בו יחויב חשבונו מדי חודש, על פי צרכיו ועל פי יכולותיו. היתרון הבולט של השירות הוא שהלקוח יודע מראש בכמה יחויב חשבונו, ואם נוצרת יתרה מעבר לסכום שנקבע היא עוברת לחיוב בחודש

<b>2011</b> השקת כרטיס Cal fix, הראשון שמעניק החזרים על ההוצאות השוטפות.	<b>2007</b> Cal מבטלת את שיטת הנקודות ומעניקה הנחות קבועות במסגרת תוכנית באמנות חדשה.	<b>2004</b> Cal משיקה כרטיסי אשראי בעיצוב אישי.	<b>2002</b> החברה מעמיקה את החדירה לתחום האשראי החוץ בנקאי ומציעה מוצרי אשראי הלוואות אקספרס.	<b>2001</b> החברה ממותגת מחדש תחת השם Cal (באנגלית).	<b>1994</b> מושק שירות תשלום בקרדיט.	<b>1989</b> החברה היא הראשונה לפתח בארץ את שיטת צבירת הנקודות תמורת מתנות, ומפיקה את חברת המתנות הראשונה שנשלחת ללקוחות.	<b>1979</b> חברת 'כרטיסי אשראי לישראל' מתחילה לשווק את Visa בישראל.
---	--	--	--	---	---	---	--