

בנק הפועלים

להיות ראשון זה מחייב!

כדי לתת מענה אמיתי לסביבה הכלכלית המתגרת, החזון שהציב בנק הפועלים הוא לעזור ללקוחות הפרטיים והעסקיים ליהנות מצמיחה באמצעות מגוון פעילויות שיווקיות והשקת כלים בנקאיים

יום העסקים הקטנים בישראל - בכדי להעלות את נושא העסקים הקטנים לסדר היום הציבורי, יזם הבנק "יום חג" ארצי, המסייע לפעילותם של העסקים הקטנים בישראל. לרשות העסקים הקטנים שהצטרפו למהלך (ללא קשר לבנק שבו מתנהל החשבון שלהם) העמיד הבנק מגוון כלים שיווקיים ופרסומיים כגון פרסום בתוכניות הטלוויזיה של קשת ובאתר מאקו, וערכת מיתוג שנועדה לתקשר את ההנחה המיוחדת שהציע העסק. הפעילות נתמכה בפרסום במדיה ובניראות נרחבת בסניפי הבנק.

כ-19,000 עסקים נרשמו ליום העסקים הקטנים, שהעלה את הנושא לסדר היום הציבורי, תוך שהוא זוכה לכיסוי נרחב בכל ערוצי המדיה ולשיחה ערה ברשתות החברתיות. **ירידי פועלים להקמת עסקים** - במטרה לסייע ולעודד הקמת עסקים קטנים ולהרחיב את מספר מקומות התעסוקה בישראל, השיק בנק הפועלים בחודש יולי 2013 ירידים לסייע בהקמת עסקים במרכז, בפריפריה, במגזר הכללי ובמגזר הערבי, וזאת במטרה להעניק ליזמים ולבעלי עסקים בשלבי הקמה שונים תמיכה, כלים, הכוונה וידע בהקמתם של עסקים חדשים בישראל ולעידוד התעסוקה.

מועדון פועלים CashBack

אחד המהלכים המרכזיים של בנק הפועלים בשנת 2012 היה הקמת פועלים CashBack - מועדון הלקוחות של הבנק. המועדון מעניק באופן אוטומטי לכל לקוחות בנק הפועלים המחזיקים בכרטיסי האשראי של הבנק, החזר כספי ישירות לחשבון ברכישה בכל אחד מבתי העסק המשתתפים. הקונספט של המועדון מתבסס על תובנה שעלתה בסקרים מקדימים, ממנה עלה כי 88% מלקוחות הבנק מעדיפים הטבת החזר כספי שוטפת. המועדון כולל מעל 55 רשתות ארציות גדולות ואלפי עסקים קטנים, בהם יכולים לקוחות הבנק ליהנות מהחזר כספי על הרכישות שהם מבצעים, בנוסף למבצעים אטרקטיביים. מועדון הלקוחות מחזק את הקשר עם הלקוח ומעניק לו ערך מוסף אמיתי.

המרכזיות של בנק הפועלים היא לתמוך ולקדם את העסקים הקטנים, כבסיס לצמיחת המשק הישראלי כולו. במהלך 2012, הכריז הבנק על 'שנת העסקים הקטנים'. הרעיון מאחורי המהלך ארוך הטווח הוא מתן זריקת אנרגיה לעסקים הקטנים, עידוד תנועת לקוחות, מתן אשראי, ליווי עסקי ופיתוח כלים פיננסיים, שיסייעו לבעלי העסקים הקטנים להתמודד עם אתגרי השוק ולהניע את גלגלי הכלכלה. במסגרת המהלך מוצעים ללקוחות העסקיים הקטנים מספר כלים:

אשראי בתנאים מקלים - אשראי בסך כולל של שני מיליארד שקל הניתן לעסקים קטנים באמצעות שלוש קרנות ייעודיות.

ארגז כלים לניהול פיננסי - חלק ניכר מבעלי העסקים הקטנים והבינוניים הם חסרי ניסיון וידע בניהול ובשיווק, ומרבית העול נופל על בעל העסק עצמו. כדי לסייע לו, הושקו מספר כלים וביניהם:

חבילת "התחלה קלה" - חבילה המיועדת לעסקים במהלך השנתיים הראשונות להקמתם וכוללת ליווי עסקי חינם, המותאם לעסק בהקמה. התמיכה ניתנת על ידי יועצים מומחים, בחסות מלאה של הבנק, והנחות על עמלות עו"ש בנקאיות.

אפליקציה סולארית לעסקים קטנים - האפליקציה מאפשרת לבעל העסק לבצע עסקאות ולאשר ולחתום על אישורים בנקאיים ישירות ממכשיר הסמארטפון שלו. **פועלים CashBack לעסקים קטנים** - אחד האתגרים הקשים עימם מתמודדים העסקים הקטנים הוא כיצד להרחיב את מעגל הלקוחות ואיך להגיע לצרכנים חדשים. מועדון הלקוחות של הבנק שהושק ב-2012 - פועלים CashBack - מחבר בין אלפי עסקים קטנים לשני מיליון לקוחות הבנק.

שילוב העסקים הקטנים במסגרת המועדון מאפשר להם להיעזר במגוון פלטפורמות שיווקיות כגון: פרסום העסק וההטבות באתר אינטרנט ייעודי, דיור ישיר ללקוחות הבנק, פרסום בתחנות הרדיו האזוריות ובעיתונות המקומית, וחבילה שיווקית מתנה הכוללת הקמת אתר אינטרנט לבית העסק, אפליקציה למוכר ולמזכיר ומערכת להפצת מסרונים.

מאז שנוסד בשנת 1921 מלווה בנק הפועלים את התפתחות היישוב והמדינה. כיום, בנק הפועלים הינו הרשת הקמעונאית הגדולה ביותר בישראל, והוא מפעיל כ-300 סניפים, הפרוסים לאורכה ולרוחבה של מדינת ישראל.

האתגר השיווקי

מתוך קריאה של המציאות הכלכלית המתגרת של השנים האחרונות, החליט בנק הפועלים לחרוט על דגלו מטרה מרכזית: לסייע לקהל הלקוחות שלו - פרטיים ועסקיים כאחד - לצמוח.

על מנת ליישם את החזון הזה, פועל הבנק במקביל בכמה צירים מול מגוון קהלים, מתוך הבנה שהשינוי הנדרש כדי לעמוד במטרה הוא תהליך ארוך, הכרוך בשינוי תפיסות ואורחות חיים.

סיוע לעסקים קטנים

העסקים הקטנים בישראל מהווים מקור פרנסה ליותר ממיליון עובדים, האחראים ליציבות המשק והכלכלה, והתורמים כ-40% מהתוצר. לפיכך, אחת המטרות



החשבון, המציעה חוויה בנקאית ייחודית, אינטואיטיבית ופרסונאלית, המותאמת לכל סוגי המכשירים המתקדמים הקיימים בשוק.

האפליקציה שמה דגש על העולמות הבאים:

התאמה אישית לכל לקוח - הצגת המידע העדכני ביותר במבט אחד, מיד עם כניסתו של הלקוח לחשבון. **חויית משתמש אינטואיטיבית** - האפליקציה מאפשרת ללקוח גישה מהירה לעולמות התוכן הבנקאיים ולנתונים הפיננסיים החשובים, לצד אפשרות לביצוע פעולות בנקאיות מגוונות.

תצוגה תלת-ממדית - המסייעת להדגים בצורה ויזואלית מצבים שונים בחשבון.

גישה מהירה למגוון שירותים בעלי ערך מוסף - בין היתר, מאפשרת האפליקציה ללקוח לראות היכן נמצא הבנקט הקרוב, לשחזר סיסמת כניסה לחשבון, לבצע משיכת מזומן ללא כרטיס ועוד.

משפחה בצמיחה יוצאים לדרך חדשה

המשפחה, להראות שהבעיות שעל הפרק ניתנות לפתרון, ולגרום לצרכנים להשתמש בכלים שמעמיד לרשותם הבנק בכדי להתנהל נכון יותר פיננסית ולשפר את עתידם הכלכלי.

אפליקציית ניהול החשבון - הדור הבא

כחלק מביסוס ערכי המובילות והחדשנות של הבנק, השיק השנה בנק הפועלים את הדור הבא של אפליקציית ניהול

משפחה בצמיחה 2

כחלק מהאסטרטגיה ארוכת הטווח של הבנק, השמה את הלקוח במרכז ומסייעת לו למצות את יכולותיו הפיננסיות באמצעות חינוך לניהול פיננסי נכון יותר, השיק בנק הפועלים בפעם השנייה את פרויקט "משפחה בצמיחה 2", בשיתוף "ידיעות אחרונות" ו-y.net.

במסגרת הפרויקט, נבחרו חמש משפחות ישראליות ממוצעות, המתמודדות - כמו חלק גדול של האוכלוסייה - עם האתגרים הפיננסיים של חיי היומיום. המשפחות זכו לליווי צמוד של אנשי הבנק ומומחים נוספים, שעזרו להן להתגבר על האתגרים הכלכליים. המעקב אחר המהלך והשינוי שהוא הכניס לחייהן של המשפחות תועד במלואו, ופורסם על פני מספר חודשים במגזין "ממון", בערוץ ייעודי ב-y.net ובכלל המקומונים והמגזינים מבית ידיעות אחרונות.

מטרת המהלך הייתה לייצר מודעות לבעיית ניהול התקציב

דברים שלא ידעת על בנק הפועלים

■ בנק הפועלים הוא הבנק המוביל בישראל במספר הלקוחות המנהלים את פעילותם הבנקאית באמצעות הערוצים הישירים.

■ בעולם הווירטואלי של הבנק, "דן חסכן", שהושק השנה מחדש, רשומים כ-150 אלף ילדים.

■ בנק הפועלים הינו הבנק היחיד בישראל, שמחזיר כסף לחשבון הבנק במסגרת מועדון פועלים CashBack. למעלה מ-70% מלקוחות הבנק קיבלו החזר CashBack לחשבון העו"ש שלהם.

■ בנק הפועלים הוא החברה הישראלית הראשונה שמצטרפת להיכל התהילה של "מצויינות בניהול אסטרטגי", שנערכה על ידי קבוצת פלדיום, מיסודם של פרופ' קפלן ופרופ' נורטון מאוניברסיטת הארוורד, בשנת 2013.

■ אתר הבנק זכה 8 שנים ברציפות בפרס "אתר הבנקאות המוביל" בתחרות ה-webi הישראלית.



2007

השקת האסטרטגיה השיווקית החדשה: תכנון פיננסי לחיים.

2008

השקת כלים להתנהלות פיננסית נכונה כדוגמת סדבאות לניהול תקציב ולהכרת שוק ההון.

2009

המשך ליווי לצמיחה פיננסית: השקת הכלי לניהול תקציב והשקת דן חסכן.

2011

השקת ה'בנקאות היוזמת' ופועלים קונקט.

2012

השקת שנת העסקים הקטנים ומועדון Cash Back.

2013

חיזוק הפעילות מול העסקים הקטנים והמשך פעילות מועדון פועלים CashBack.