

בנק הפועלים חרט על דגלו את ערך המובילות בכל תחומי פעילותו: בקהילה העסקית והבינלאומית, בפעילות הקמעונאית ובתחום האחריות החברתית והפעילות למען הקהילה. לפני כשנתיים השיק הבנק תפיסת בנקאות ייחודית, המעניקה ללקוחותיו כלים וידע שיסייעו להם בהתנהלות פיננסית נכונה, ובמהלך השנה האחרונה הושק 'פועלים אקספרס', קונספט בנקאי פורץ דרך לצרכני שירותים פיננסיים שוטפים

כלים וידע להתנהלות פיננסית

אחת התמורות המעניינות של השנים האחרונות היא מהפכת הידע. אם בעבר לקוחות הסתמכו כמעט באופן מוחלט על דעתם של מומחים, כיום דעת המומחה היא רק חלק מתהליך ההתמודדות. רבים מכירים את התופעה הזו מעולם הרפואה: בעבר הסתמכו הצרכנים על המלצותיו של רופא אחד, וכיום הם אוספים מידע ממקורות שונים, לומדים את הזירוגן המקצועי, מבקשים חוות דעת מרופאים נוספים ומסוגלים לשאול שאלות לגבי האבחון הרפואי.

ההבנה כי הצרכן רוצה לדעת יותר ולקחת אחריות על החיים שלו, נתקלה בקושי מסוים בתחום הפיננסי. ממחקרים עלה כי לקוחות רוצים להבין יותר, אולם פערי הידע בתחום משמעותיים. בבנק הפועלים הבינו, שהתפקיד של בנק מוביל, הדואג לרווחת לקוחותיו משתנה: לא די בכך שהבנק הוא מקצועי, עליו להעצים את לקוחותיו ולספק להם את הכלים והידע שיאפשרו להם לנהל את החיים הפיננסיים שלהם. תפיסה זו לא רק תייצר תפיסת בנקאות חדשה, כי אם גם לקוח חדש: לקוח נבון, מבין ומעורב יותר. זהו לקוח שיוכל לקבל החלטות נכונות יותר בחיים הפיננסיים שלו להווה ולעתיד.

השקת ההבטחה לוותה במהלכים שיווקיים חדשניים: **סדנאות תכנון פיננסי לניהול תקציב המשפחה** - הבנק ערך 400 סדנאות מקצועיות לתכנון פיננסי, אליהן הוזמן כלל הציבור. המפגשים, שבהם השתתפו כ-25 אלף איש, התקיימו ב-80 מתוך סניפי הבנק וקהל היעד היה משפחות צומחות, החוות את האתגר שבניהול התקציב המשפחתי והגעה לאיזון בחשבון. **הועידה לתכנון פיננסי (שוק ההון)** - בשנת 2007, עם יישום רפורמת בכר והפיכת הבנקים ממפיצים

עצמו הבנק מחויב למעורבות פעילה ומובילה בחברה ובקהילה. מעורבות זו היא חלק מתפיסה ניהולית מתקדמת, הגורסת כי גוף הפועל בתוך הקהילה, שואב מתוכה את עובדיו ואת לקוחותיו כאחד, הינו חלק בלתי נפרד ממנה, וכגורם מוביל עסקית, עליו גם לחזק, להוביל ולגרום לשינוי בה.

ברוח זאת, הבנק תומך במגוון מטרות חברתיות וקהילתיות, כגון עידוד הקריאה בקרב ילדי ישראל בפרויקט 'תקרא תצליח', קירוב הטבע והתרבות בישראל על ידי פתיחת הפארקים, שמורות הטבע ואתרים בחופשת הפסח בפני כלל הציבור, ופרויקטים נוספים למען הקהילה.

האתגר השיווקי

האתגר המרכזי של הבנק בשנים האחרונות היה להמשיך ולשמר את המובילות בזירה הבנקאית, הן בבנקאות הקמעונאית למשקי בית והן בבנקאות העסקית אל מול התחרות הגואה מצד הבנקים האחרים ומצד בתי ההשקעות הפרטיים.

בשני תחומי הפעילות המרכזיים האלה נתמך הבנק גם על ידי מובילות טכנולוגית, שמאפשרת להציע מעטפת שירות רב-ערוצית במערך הסניפים (כולל טכנולוגיות מתקדמות לשירותים עצמיים) ובערוצים הישירים (אינטרנט, מוקדים טלפוניים, בנקאות סלולרית ועוד).

הפתרונות השיווקיים

הפעילות השיווקית בתחום הקמעונאי התמקדה ביצירת בידול תחרותי בר קיימא, והולידה שני מהלכים מרכזיים: התפיסה המותנית 'כלים וידע להתנהלות פיננסית' ו'פועלים אקספרס' - קונספט קמעונאי בנקאי פורץ דרך בישראל.

בנק הפועלים נוסד בשנת 1921 על ידי המוסדות המרכזיים של היישוב באותה עת, ההסתדרות הציונית וההסתדרות הכללית של העובדים בארץ ישראל. לאורך השנים ליווה הבנק את התפתחות היישוב והמדינה, כבנק העיקרי של חברת העובדים, ורכש את מעמדו כבנק המוביל בישראל. במסגרת תהליכי הפרטת הבנקים, מכרה המדינה בשנת 1997 את גרעין השליטה בבנק הפועלים לקבוצת אריסון-דנקר, וכיום נמצא הבנק בשליטת קבוצת אריסון אחזקות. המובילות היא הערך המרכזי המכוון את פעילות המותג הן במישור העסקי-בנקאי והן במישור החברתי-קהילתי.

המישור הבנקאי-עסקי

במישור הבנקאי סלל הבנק את הדרך בפיתוח תפיסות, מוצרים ושירותים ששינו את פני הפעילות הבנקאית למשקי הבית בישראל, וכיניהם: הצגת תפיסת המסלולים לניהול החשבון, יצירת העדפה מובנית ללקוחות הבנק בפעילות המשכנתא בתוכנית 'זכאות פועלים' והראשוניות בהשקת הערוצים המתקדמים - אתר האינטרנט והבנקאות בסלולר.

פועלים בקהילה

לצד המובילות והמנהיגות בתחום העסקי-בנקאי, רואה



בנק הפועלים מציג:
ממחזרים וקוראים
מביאים פסולת נייר ביתית למיחזור לאחד מסניפי סטימצקי ומשתתפים במבצע 10 ספרים ב-10 שקלים לנסף



כלי לניהול תקציב
מהיום תוכלו לנהל טוב יותר את הכסף שלכם
www.bankhapoalim.co.il



www.bankhapoalim.co.il

דברים שלא ידעת על בנק הפועלים

- ברל כצנלסון היה אחד ממקימי בנק הפועלים בשנת 1922.
- בשנת 1928 מנע הבנק את קריסתה של חברת "סולל בונה", כאשר העמיד לרשותה הלוואה של 5,000 לירות ארץ ישראליות.
- הסניף הראשון של הבנק פעל בשנת 1921 בדירת שני חדרים שהייתה בבעלות מנהל חשבונות בבנק אנגלו פלסטינה קומפני בע"מ.
- בנק הפועלים תומך בפרויקט "משלוש לחמש" שמטרתו להעלות כ-2,000 תלמידי תיכון משלוש יחידות לימוד במתמטיקה לחמש יחידות.

הפתרון שנבנה ללקוחות אלה מאופיין ביעילות גבוהה, והכל מכוון ומתוכנן לכך שהלקוח יתפנה במהירות האפשרית לעיסוקיו האחרים. הסינים ממוקמים במרכזי הערים ופתוחים בימי חול ברציפות 12 שעות, מבוקר ועד ערב, וכן בימי שישי.

התקשורת בסניף מאופיינת בשפה פשוטה וברורה, כולל שימוש באמצעים מוחשיים, כגון מדף מוצרים "פיזיים". כל אלה הופכים את קבלת השירות בסניפי "פועלים אקספרס" לחוויה ראשונה מסוגה בעולם הבנקאות בישראל.

את ההוצאות בכרטיסי האשראי לפי תחומים, מאפשר השוואות לתקופות קודמות, ומציג את הנתונים בתצורה גרפית פשוטה ובעטה מובנת.

קמפיין יועצים - לאחרונה עלה קמפיין, שבמסגרתו יועצי השקעות בבנק מזמינים לקוחות לשיחה אחד-על-אחד, בגובה העיניים, בנושאים הקשורים בכסף שלהם.

כשמדובר בכסף שלך חשוב שתקבל יעוץ אחד על אחד



פועלים אקספרס

בדצמבר 2008 השיק הבנק, לראשונה בישראל, רשת סניפים ייחודית העונה על הצורך של לקוחות בשירותי בנקאות יום-יומיים זמינים, מהירים ופשוטים.

הקונספט נולד מתוך מחקרים מעמיקים שהראו כי לקוחות רבים אינם זקוקים לפתרונות בנקאיים מורכבים וכל רצונם לקבל שירותי בנקאות פשוטים, זמינים ונגישים. עבור לקוחות אלה, הבנק מצא, שחווית הבנקאות הקיימת וסל המוצרים הרחב שמוצע כיום בכל הבנקים, אינם תואמים את צורכיהם.



ליועצים, החליט הבנק להתמקד בלקוחות שמתעניינים בהשקעות בשוק ההון. אחת הפעילויות המרכזיות בתחום זה הייתה הוועידה לתכנון פיננסי, אליה הגיעו 10,000 איש, שכללה מגוון של מעל ל-100 הרצאות של מומחי הבנק, מומחים חיצוניים ומנהלי בתי השקעות. הוועידה, שנערכה בגני התערוכה בת"א, תרמה רבות למיצוב הבנק אל מול המתחרים ובתי השקעות כגוף המוביל גם בשוק ההון. לאור שביעות הרצון ובקשות הציבור, קיים הבנק ועידה נוספת ב-2008.

סדנאות שוק ההון - כמהלך משלים לוועידה, ערך הבנק סדנאות להקניית ידע בסיסי בשוק ההון. הסדנאות כללו שני מפגשים, התקיימו במרכז ובפריפריה, והשתתפו בהן 12 אלף איש.

שתי"עם לונדון וקירשנבאום - בתוכנית היומית בערוץ 10 שודרה פינה שנקראה "תדע - תצליח" במסגרתה סיפקו בנקאי הבנק טיפים בתחום הפיננסי.

כלי לניהול תקציב באתר הבנק - לאחר פיתוח מורכב, השיק בנק הפועלים שירות ממוחשב, המעניק ללקוח תמונה מלאה של ההכנסות וההוצאות שלו בחשבון הבנק. בין היתר, הכלי מפלח באופן אוטומטי



2008
דוח הקיימות של בנק הפועלים לאחריות סביבתית וכלכלית וזכה בציון הגבוה ביותר על ידי ארגון ה-GRE.

2008
השקת 'פועלים אקספרס': רשת סניפים לפעילות בנקאית מהירה ופשוטה.

2007
השקת תפיסת כלים וידע להתנהלות פיננסית נכונה.

1971
בנק הפועלים פותח את הסניף הראשון שלו בחו"ל - בלונדון.

1921
ההסתדרות הציונית וההסתדרות הכללית מקימות את בנק הפועלים.