

י' בתמוז תש"פ
2 ביולי 2020
חט-587

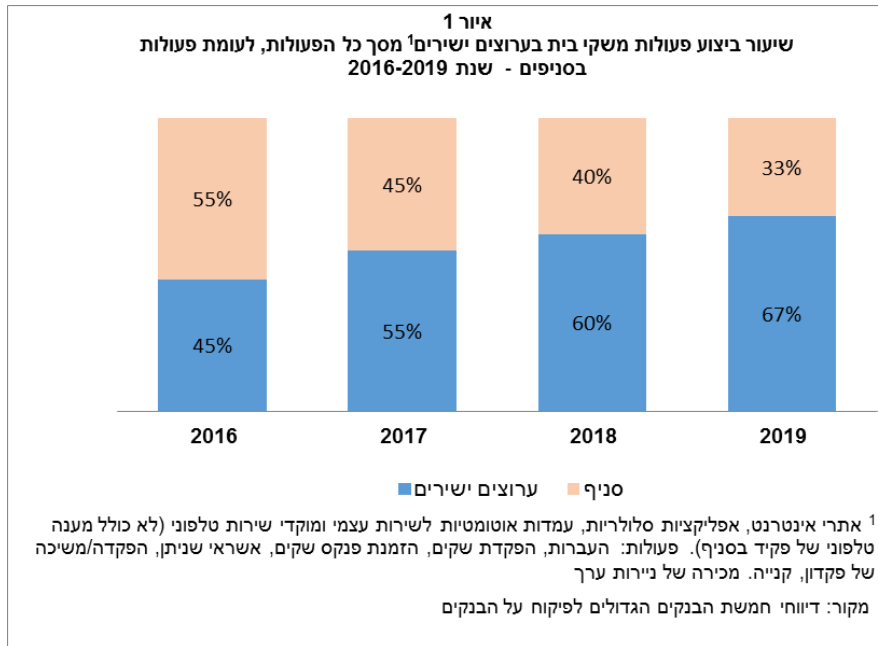
סקירת דיווח בנקאות בתקשורת צריכת שירותי בנקאות בערוצים ישירים במשקי בית ובעסקים סיכום שנת 2019

- **שנת 2019 התאפיינה בהמשך מגמת הגידול בשימוש הלקוחות בערוצים הישירים בבנקאות.** עידוד השימוש בערוצים ישירים תורם להנגשת השירותים הבנקאיים ללקוחות. ערוצים אלה הוכיחו את עצמם גם במהלך משבר ה"קרונה" בחודשים מרץ-אפריל 2020, כך שבאמצעותם לקוחות יכלו לקבל מידע ולבצע פעולות.
- **גידול ניכר בחשבונות שנפתחו באופן מקוון,** וזאת גם בעקבות הסרת חסמים רגולטוריים על ידי הפיקוח על הבנקים.
- **שני שלישי מהפעולות שנעשו על-ידי משקי בית בישראל בשנת 2019, נעשו בערוצים ישירים.** ניכר גידול בכל סוגי הפעולות ובכל הבנקים (67% בשנת 2019 לעומת 60% בשנת 2018, 55% בשנת 2017 ו-45% בשנת 2016).
- **משקי הבית מעדיפים באופן בולט את הערוצים הישירים לצריכת המידע, תוך שימוש עיקרי באפליקציה.** כ-88% מהפניות למידע הן באמצעות ערוצים הישירים, כאשר ההעדפה הראשונה, בכל הגלאים, הינה קבלת מידע באמצעות האפליקציה (53% מהפניות).
- **חלה עליה ניכרת בשנת 2019 בשיעור השימוש של עסקים קטנים בערוצים הישירים.** אך למרות העלייה, שיעורי השימוש של העסקים בערוצים הישירים, עדין נמוכים בהשוואה למשקי הבית בעיקר בגלל הצורך בפתרונות ייעודיים לעסקים.
- **בסקר שביעות רצון שערך הפיקוח על הבנקים, עולה כי משקי בית שפועלים באפליקציה הבנקאית או באתר האינטרנט של הבנק, מאוד מרוצים משירותי הבנקאות שלהם (שביעות רצון מעל 90% בשנת 2019).**
- **בשנת 2019 נרשם גידול בשימוש הלקוחות באפליקציית תשלומים,** כאשר יותר ויותר לקוחות העדיפו את הנוחות בשימוש באפליקציות בהעברת כספים בין פרטיים במקום השימוש במזומן.

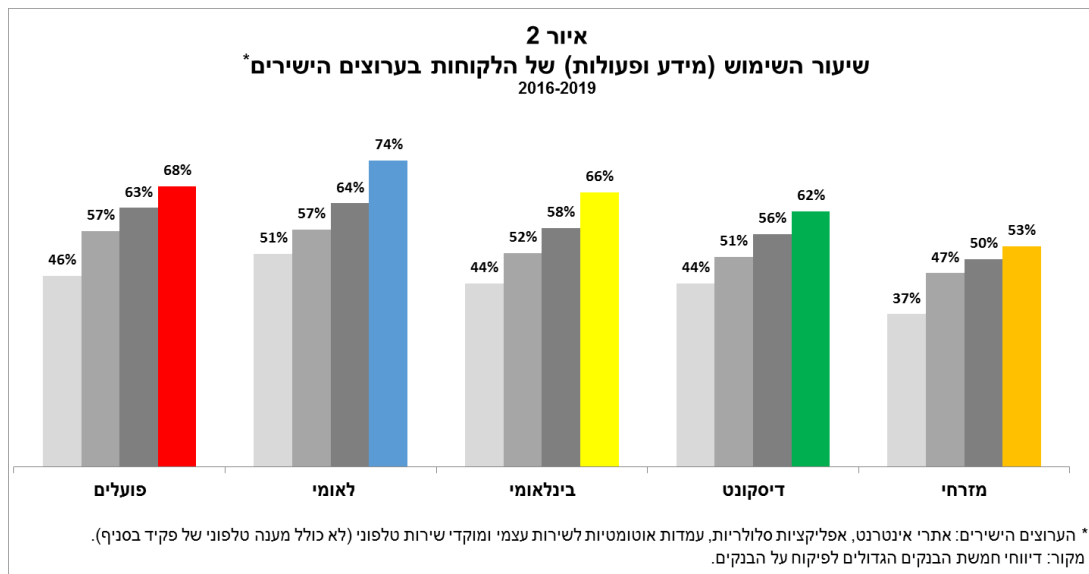
1. משקי בית

1.1. שיעור ביצוע פעולות משקי בית בערוצים ישירים

בשנת 2019 נמשכה העלייה בשיעור הפעולות שנעשו בערוצים הישירים מסך הפעולות המדווחות ועמד בשנה זו על 67% (איור 1). אנו צופים כי, בעקבות שיפור והרחבת השירותים הדיגיטליים לצד תהליכי הסטת פעילות לקוחות לערוצים אלה אגב תהליכי התייעלות במערכת הבנקאית, מגמה זו תימשך גם בשנים הבאות.

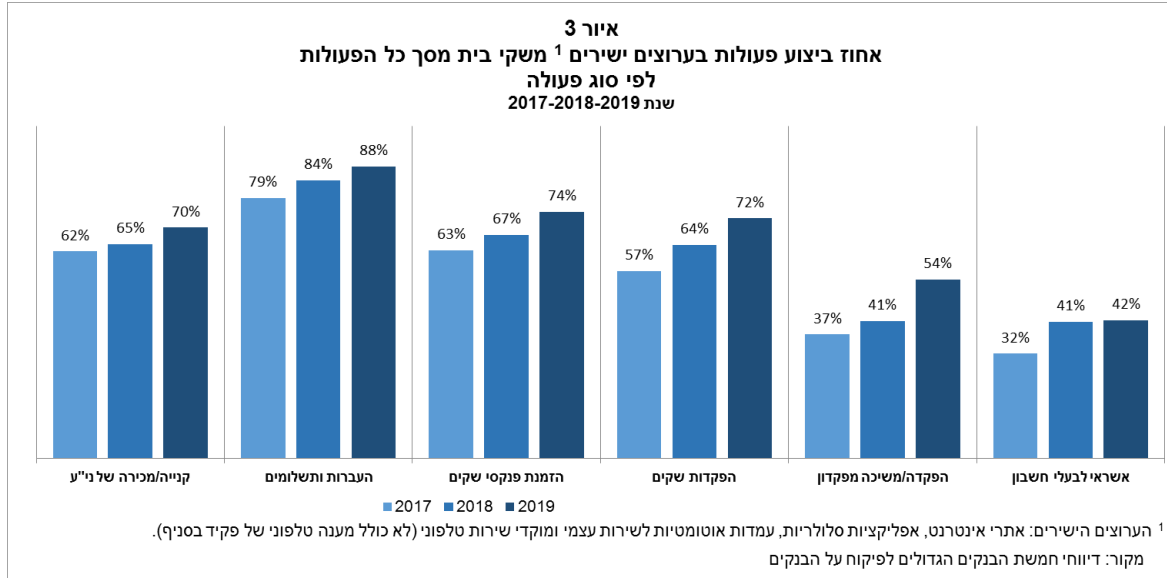


עלייה זו תואמת את האסטרטגיה של מרבית הבנקים להסדת פעילות לערוצים הישירים ולדיגיטל (איור 2).

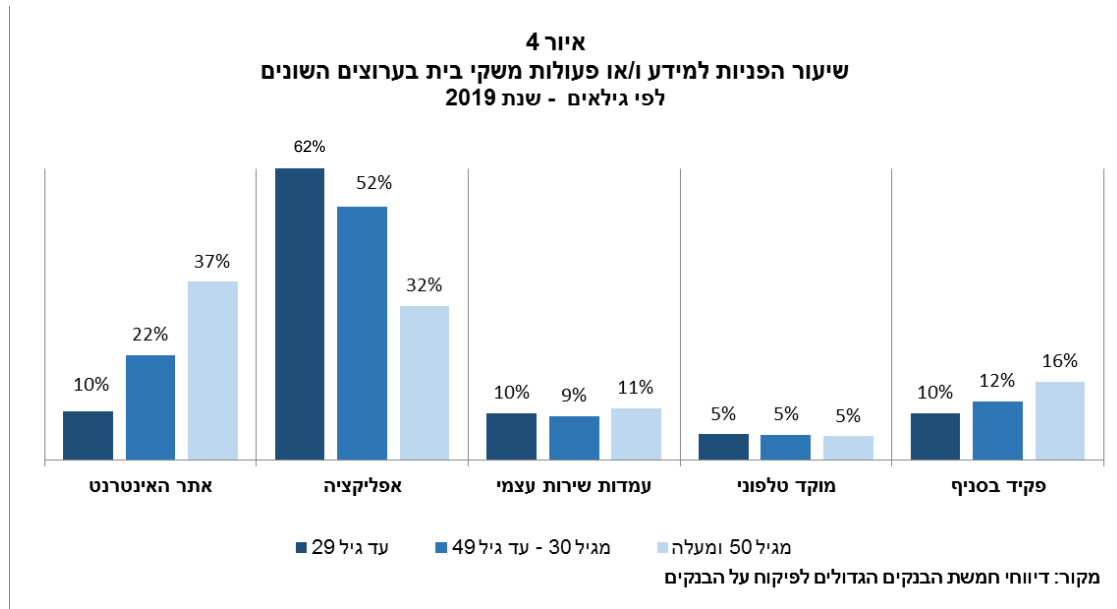


1.2. ביצוע פעולות לפי סוג פעולה

כאשר בוחנים את הפעולות השונות שניתן לבצע בערוצים הישירים השונים (איור 3), ניתן לראות כי ממשיכה העלייה בשיעור השימוש בערוצים הישירים בכל סוגי הפעולות המדווחות. פעולות יום יומיות של הלקוחות, כגון העברת תשלומים והפקדת שיקים, נעשות היום בערוצים הישירים וניכר שהם הערוצים המועדפים ע"י הלקוחות.

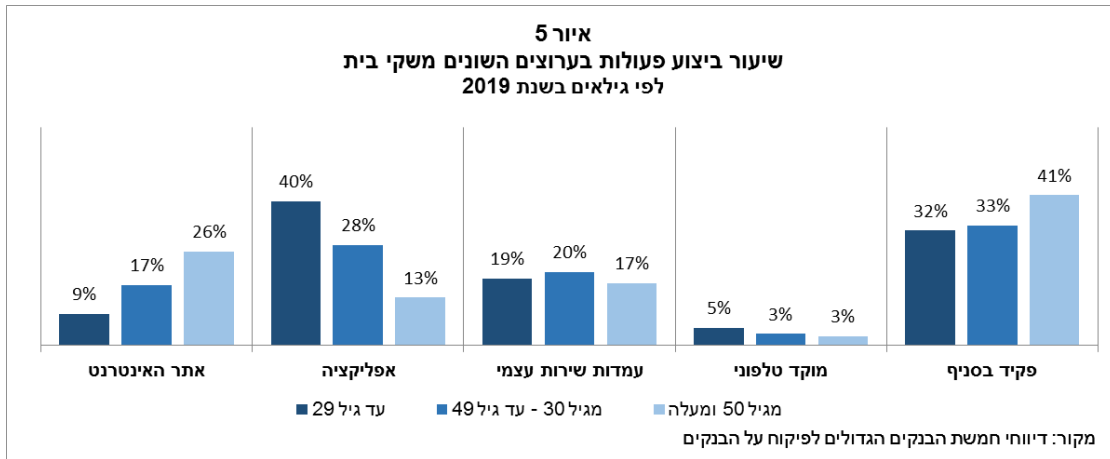


1.3. פניות למידע וביצוע פעולות לפי גילאים



בפילוח לפי גילאים, ניתן לראות באיורים 4 ו-5, כי מבין הערוצים הישירים (אתר אינטרנט ואפליקציה) לקוחות עד גיל 49 מעדיפים לקבל מידע ולבצע פעולות באפליקציה ואילו לקוחות מעל גיל 50 עדיין מעדיפים את אתר האינטרנט, למרות הגידול המהותי לעומת השנה הקודמת בשימוש באפליקציה. עוד ניתן לראות, כי גם בקרב האוכלוסייה המבוגרת יותר (מעל גיל 50), שיעור השימוש בערוצים הישירים הינו גבוה, אך למרות זאת, עדיין כ-40% מהפעולות נעשות ע"י פקידים בסניף (איור 5) בעיקר בגילאים 50 ומעלה.

ככלל אנו מעריכים כי לקוחות שמחוברים לערוצים הדיגיטליים, צורכים מידע בתדירות גבוהה יותר מזו של לקוחות שצורכים את המידע בסניף או במכשירים האוטומטיים.



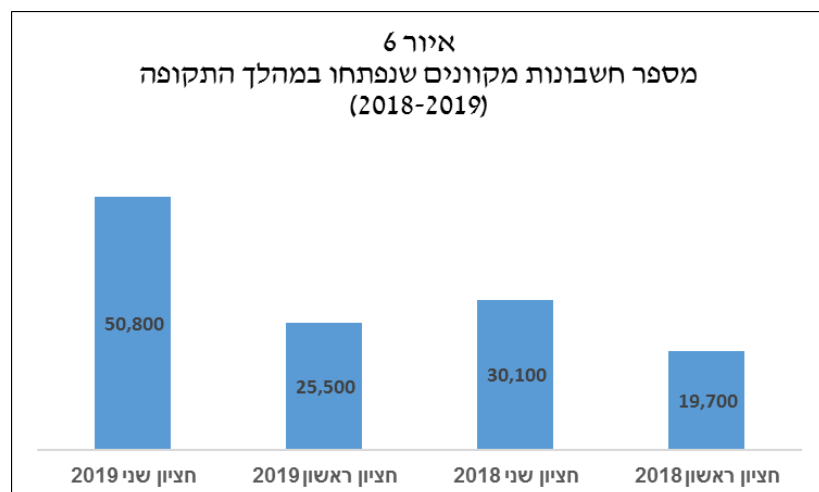
1.4. שיעור ביצוע פעולות משקי בית בערוצים ישירים בעת משבר ה-"קורונה" (שנת 2020)

בתקופת המשבר, כתוצאה מסגירת חלק ניכר מהסניפים, אלפי לקוחות התחברו בפעם הראשונה לערוצים הישירים ותרמו לגידול מהותי בשימוש בהם בחודשים מרץ ואפריל 2020. במהלך המשבר ניתנו מספר הקלות ע"י הפיקוח על הבנקים ובנק ישראל במטרה לסייע ללקוחות להרחיב את מגוון הפעולות שניתן לבצע בערוצים ישירים, לדוגמה, הגדלת הסכום המקסימלי של שיק, שניתן להציג בסלולר מ-20 אלף ש"ח ל-50 אלף ש"ח. כתוצאה מכך, חל גידול מהותי בסכומי השיקים שהופקדו באמצעות הסלולר, במהלך חודשים מרץ ואפריל 2020, בהשוואה לחודשים שקדמו למשבר.

הערכתנו היא, שהלקוחות חדשים שהצטרפו לערוצים הישירים בתקופת המשבר, ימשיכו לצרוך מידע ולבצע פעולות באופן מקוון, כך שהצפי הוא לגידול חד בשימוש בערוצים ישירים כבר במהלך המחצית הראשונה של 2020.

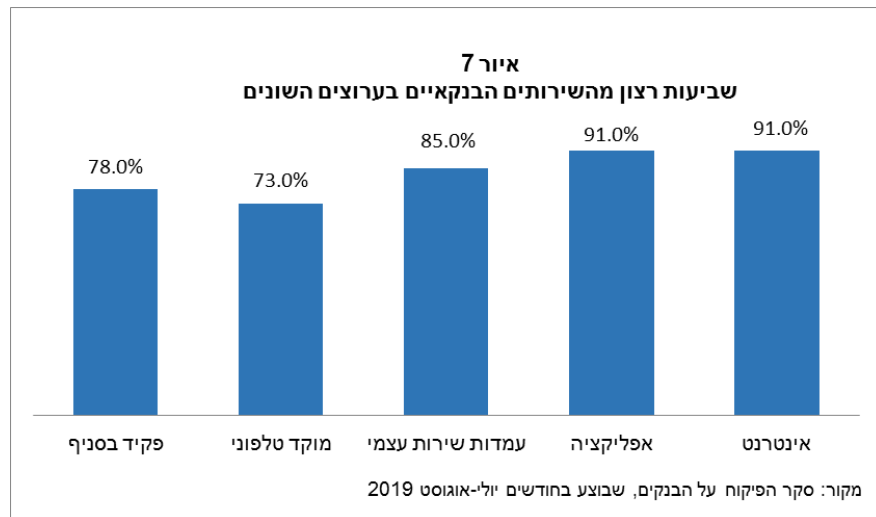
1.5. חשבונות שנפתחו באופן מקוון - חל גידול ניכר במספר החשבונות שנפתחו באופן מקוון, וזאת

גם בעקבות הסרת חסמים רגולטורים בהוראות נוהל בנקאי תקין (איור 6).



1.6. שביעות רצון של לקוחות המערכת הבנקאית מהערוצים הישירים והדיגיטליים

איור 7 מציג את תוצאות הסקר שערך הפיקוח על הבנקים בשנת 2019. הסקר בחן את שביעות רצון הלקוחות של המערכת הבנקאית, מהשירות שניתן להם על ידי הבנק בו הם מנהלים את חשבונם. מהסקר עולה, כי קיימת שביעות רצון מאוד גבוהה מהשירותים בדיגיטל (אתר אינטרנט ואפליקציה) ומהמכשירים האוטומטיים לביצוע פעולות.



1.7. גידול בשימוש הלקוחות באפליקציית תשלומים

מספר לקוחות פעילים בשלושת האפליקציות לתשלומים הבנקאיות ("Bit" של בנק הפועלים, "Pay" של בנק לאומי ו-"Paybox" של בנק דיסקונט) בשנת 2019 עומד על כ- 2.8 מיליון (3.9 מיליון רשומים).

בשנת 2019 חל גידול משמעותי בשימוש באפליקציות תשלומים בכל האפליקציות, כאשר:

1.7.1 מחזור העברות באמצעות כל האפליקציות בין אנשים פרטיים עמד על 6.4 מיליארדי ש"ח לשנת 2019, וזאת, עוד טרם משבר הקורונה.

1.7.2 במחצית השנייה של שנת 2019, החל שימוש באפליקציות גם לתשלומים לבתי עסק, וזאת תחת מגבלות שהטילו על הפעילות הזו לשנים 2019 ועד 2021 כחלק מהגנות ינוקא לחברות כרטיסי אשראי בעקבות הפרדתן מהבנקים. מחזור התשלומים בין פרטיים לעסקים באמצעות כל האפליקציות עמד על 0.4 מיליארדי ש"ח לשנת 2019, וזאת משמעותית מתחת למגבלה שנקבעה ע"י בנק ישראל (2 מיליארדי ש"ח לכל אפליקציה בשנת 2019).

1.7.3 מחזור התשלומים בין עסקים לפרטיים באמצעות כל האפליקציות עמד על 0.2 מיליארדי ש"ח לשנת 2019. דוגמא לתשלום כזה הינו החזרים מחברות ביטוח ללקוחותיהם.

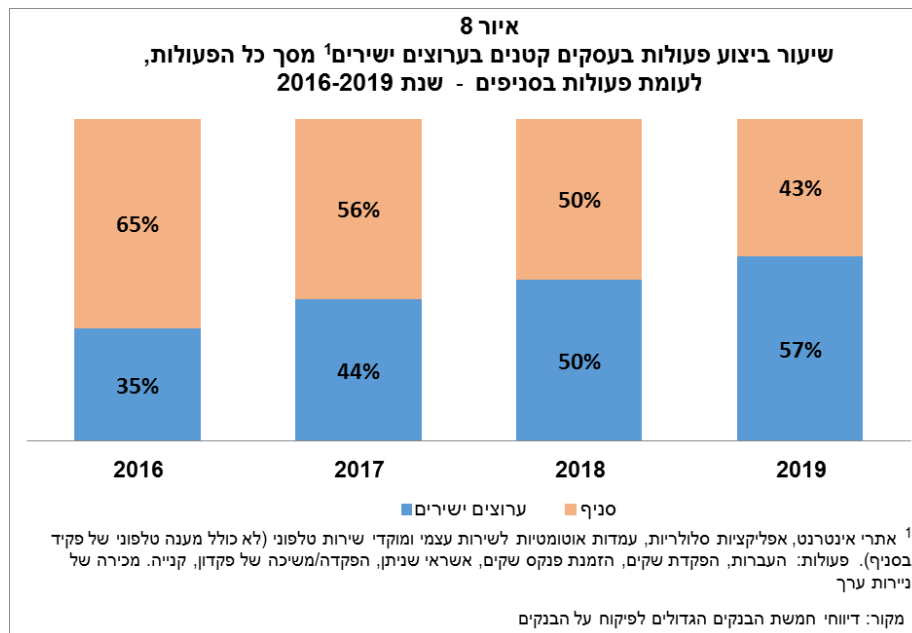
אנו צופים המשך גידול בשימוש באפליקציית תשלומים ואולי אף בקצב מהיר יותר, בפרט כתוצאה ממשבר הקורונה.

2. עסקים

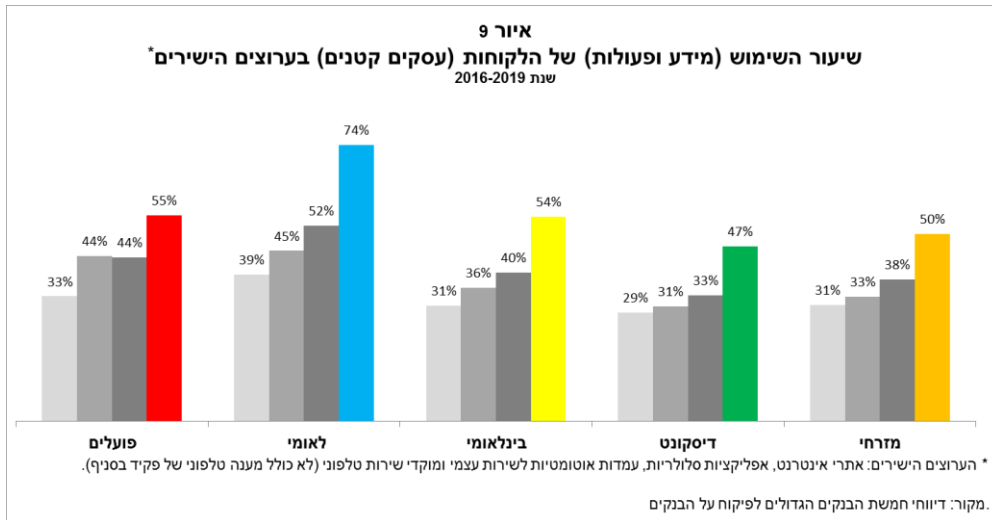
מרבית הבנקים מתמקדים בהסטה לערוצים הישירים בקרב משקי הבית, כאשר בשנת 2019 שמו הבנקים דגש גם על הסטה דומה. בקרב העסקים, מדובר בתהליך מורכב יותר, מזה של משקי הבית, עקב סל השירותים הרחב והייעודי שהעסקים מקבלים היום בסניפים.

2.1. שימוש בערוצים ישירים על ידי עסקים קטנים

בשנת 2019 נמשך הגידול בשיעור הפעולות שביצעו עסקים קטנים בערוצים הישירים, לעומת שנת 2018 (איור 8), כאשר היום הם מהווים כבר מעל חצי מסה"כ הפעולות הבאות: העברת תשלומים, הפקדות שיקים, הזמנות פנקסי שיקים, אשראי לבעלי חשבון, הפקדה/משיכה פיקדון, קנייה/מכירה של ני"ע.

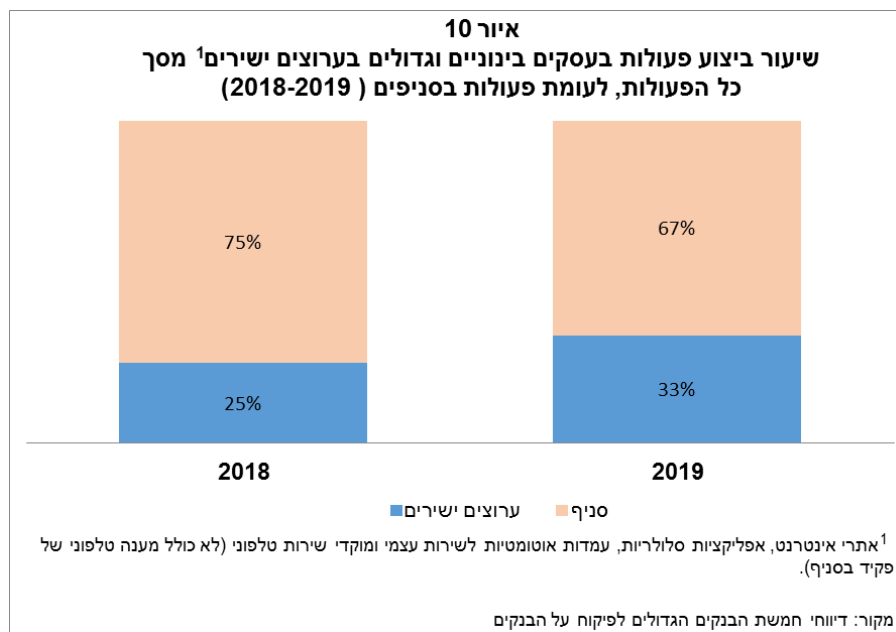


לכלל הבנקים נרשמה עלייה בשיעור השימוש של עסקים קטנים בערוצים הישירים (איור 9), כאשר בבנק לאומי נרשמה עלייה חדה, בעיקר בתחום הפקדות שיקים והזמנות פנקסי שיקים.

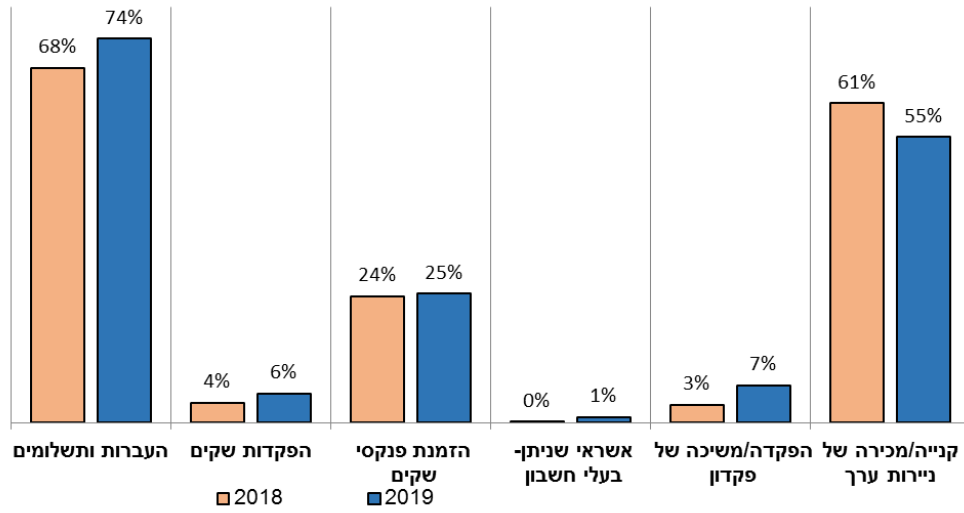


2.2. שימוש בערוצים ישירים על ידי עסקים בינוניים וגדולים

גם בקרב עסקים בינוניים וגדולים נרשם גידול בשיעור בפעולות בערוצים הישירים בשנת 2019 לעומת שנת 2018, אך עדין מרבית הפעולות, כ-70% מכלל הפעולות שנמדדו, נעשות בסניפים (איור 10). הפעולות נפוצות בערוצים הישירים הן: העברת ותשלומים וקנייה/מכירה של ניירות ערך (איור 11).



איור 11
אחוז ביצוע פעולות בערוצים ישירים¹ מסך כל הפעולות
עסקים בינוניים וגדולים לפי סוג פעולה
2018-2019



¹ הערוצים הישירים: אתרי אינטרנט, אפליקציות סלולריות, עמדות אוטומטיות לשירות עצמי ומוקדי שירות טלפוני (לא כולל מענה טלפוני של פקיד בסניף).
מקור: דיווחי חמשת הבנקים הגדולים לפיקוח על הבנקים

3. שיעור ביצוע פעולות בערוצים ישירים בהשוואה בין משקי בית לעסקים

למרות העלייה, שיעורי השימוש של העסקים בערוצים הישירים קטנים בהשוואה למשקי הבית (איור 12). לפער זה מספר הסברים אפשריים:

הצורך בפתרונות ייעודיים לעסקים.

הכרות נמוכה של עובדי הבנקים עם היכולות של האפליקציות העסקיות, בהשוואה לאפליקציות של משקי הבית;

מורכבות עסקית בביצוע פעילות בנקאית על ידי עסקים, לדוגמה- הרכבי חתימות משתנים בהתאם לסוגי הפעולה וכדומה.

