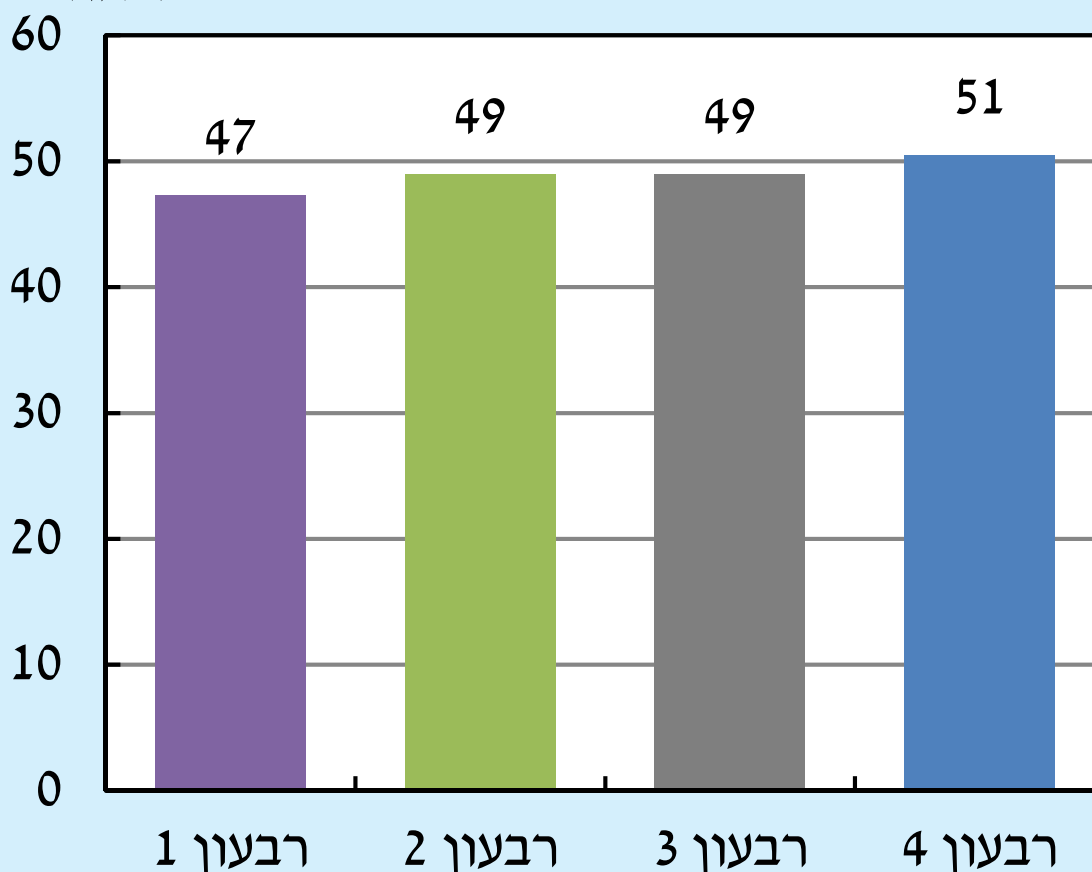


איור ב'-7
אחוז ביצוע הפעולות¹ בערוצים
הישירים² לפי רבעונים, מערכת
הבנקאות הישראלית³, 2016

אחוזים



¹מחושב לפי נתוני פעולות נבחרות שנדגמו בערוצים הישירים: העברות ותשלומים, הזמנת צ'קים, הפקדת צ'קים, אשראי ופקדון וני"ע.

²הערוצים הישירים: אתרי אינטרנט, אפליקציות סלולריות, עמדות אוטומטיות לשירות עצמי, מוקדי שירות טלפוני, הכוללים מענה אנושי וגם מענה אוטומטי ממוחשב.

³הנתונים כוללים את הבנקים: הפועלים, לאומי, דיסקונט, מזרחי, הבינלאומי וירושלים. המקור: דיווחים לפיקוח על הבנקים ועיבודי הפיקוח על הבנקים.