



הטכנולוגיה משנה את פני הבנקאות והעולם הפיננסי: חדשנות ונגישות בנקאית

מצגת לוועדת המדע בכנסת

ד"ר חדוה בר
המפקחת על הבנקים
22.6.16



הלקוחות בישראל ובעולם עוברים לצרוך את השירותים הבנקאיים מרחוק

80% מכלל החשבונות הפעילים, מנויים לערוצים הישירים.
(ערוצים ישירים: אינטרנט, אפליקציה, Call Center, עמדת שירות עצמי)

50% מכלל החשבונות הפעילים, מנויים לאינטרנט.

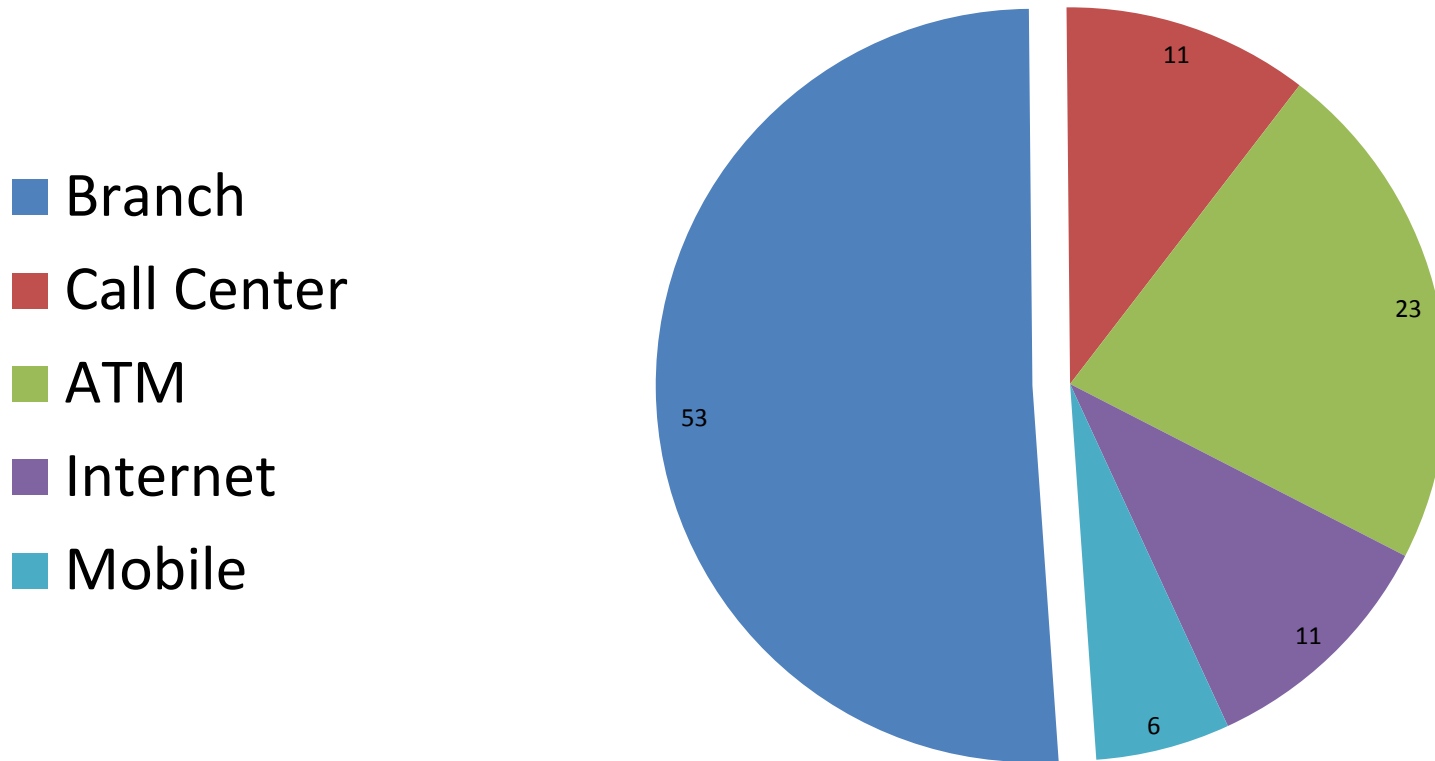
בני +50 פעלו בערוץ האינטרנט יותר מאשר בערוצים הישירים האחרים. הן במידע והן בביצוע פעולות.



כ- 50% מהפעולות הבנקאיות מבוצעות מחוץ לסניף

העדפות לקוח (סל פעולות) - בנקים בישראל, נתוני רבעון ראשון 2016

הנתונים אינם כוללים משכנתאות ומשיכת מזומנים

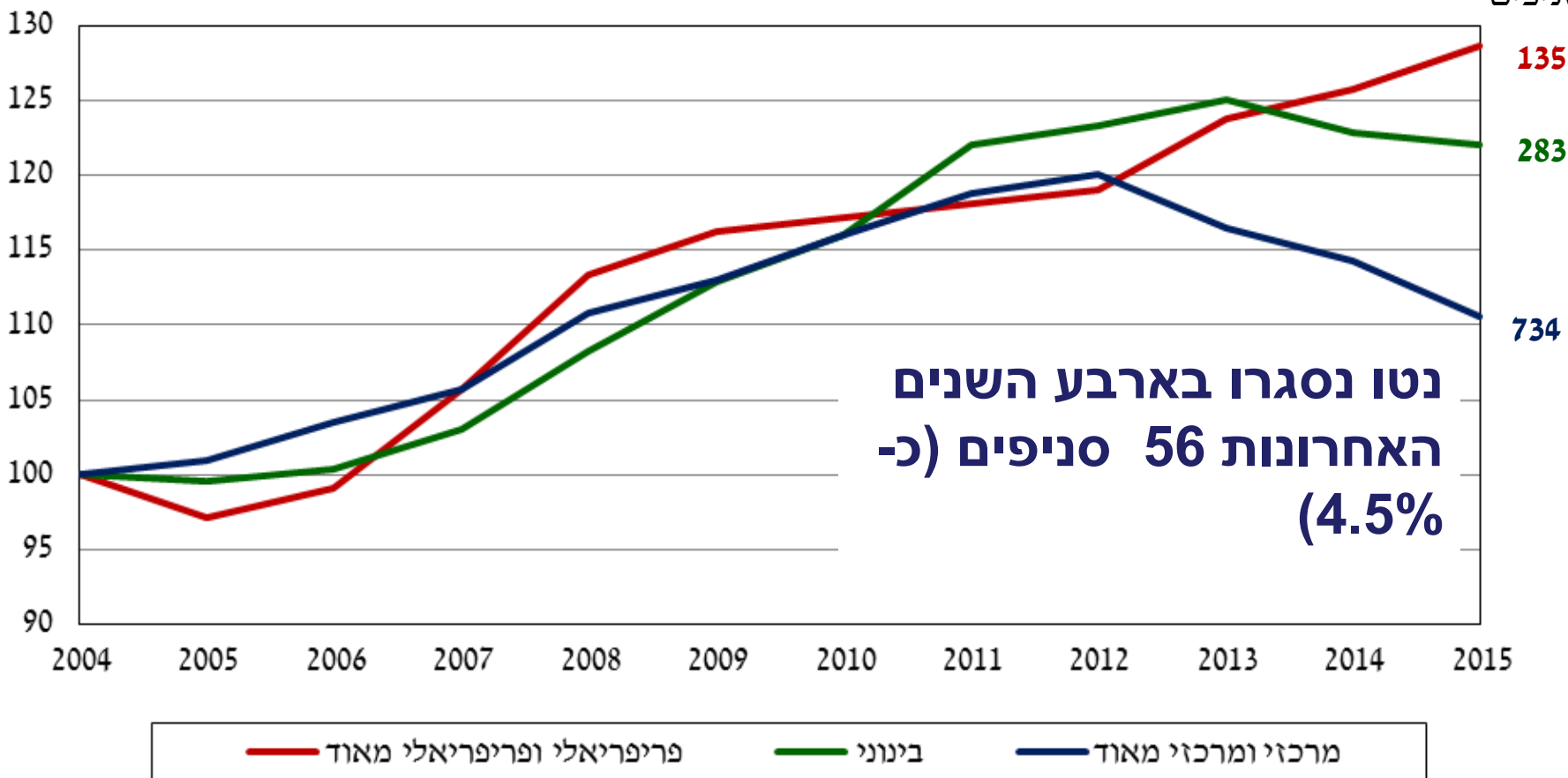


הבנקים משנים את מערך הסינוף: לאחר מגמה מתמשכת של גידול בכמות הסניפים

ממזגים סניפים קרובים בערים מרכזיות ופותחים בפריפריה

מדד: (דצמבר
2004=100)

מספר
סניפים



בנקים בכל העולם סוגרים סניפים

באירופה, ארה"ב, אוסטרליה...

Deutsche Bank announces major downsizing

Deutsche Bank wants to close hundreds of branches as part of a new strategy aimed at overhauling activities. The plan also foresees cuts in investment banking, with savings totaling billions of euros.

BUSINESS DAY

Bank closing branches as customers go digital

September 24, 2015

Clancy Yeates Carolyn Cummins

Westpac, ANZ Bank and National Australia Bank all reduced the number of branches in the past year, figures published on Wednesday by the Australian Prudential Regulation Authority show.

BBC

July 15, 2015

WRITTEN BY Shelly Banjo

A fifth of Bank of America branches are gone and more closures are coming



היתרונות של הטכנולוגיה והחדשנות

✓ מוזילה מידיית את המחירים ללקוחות

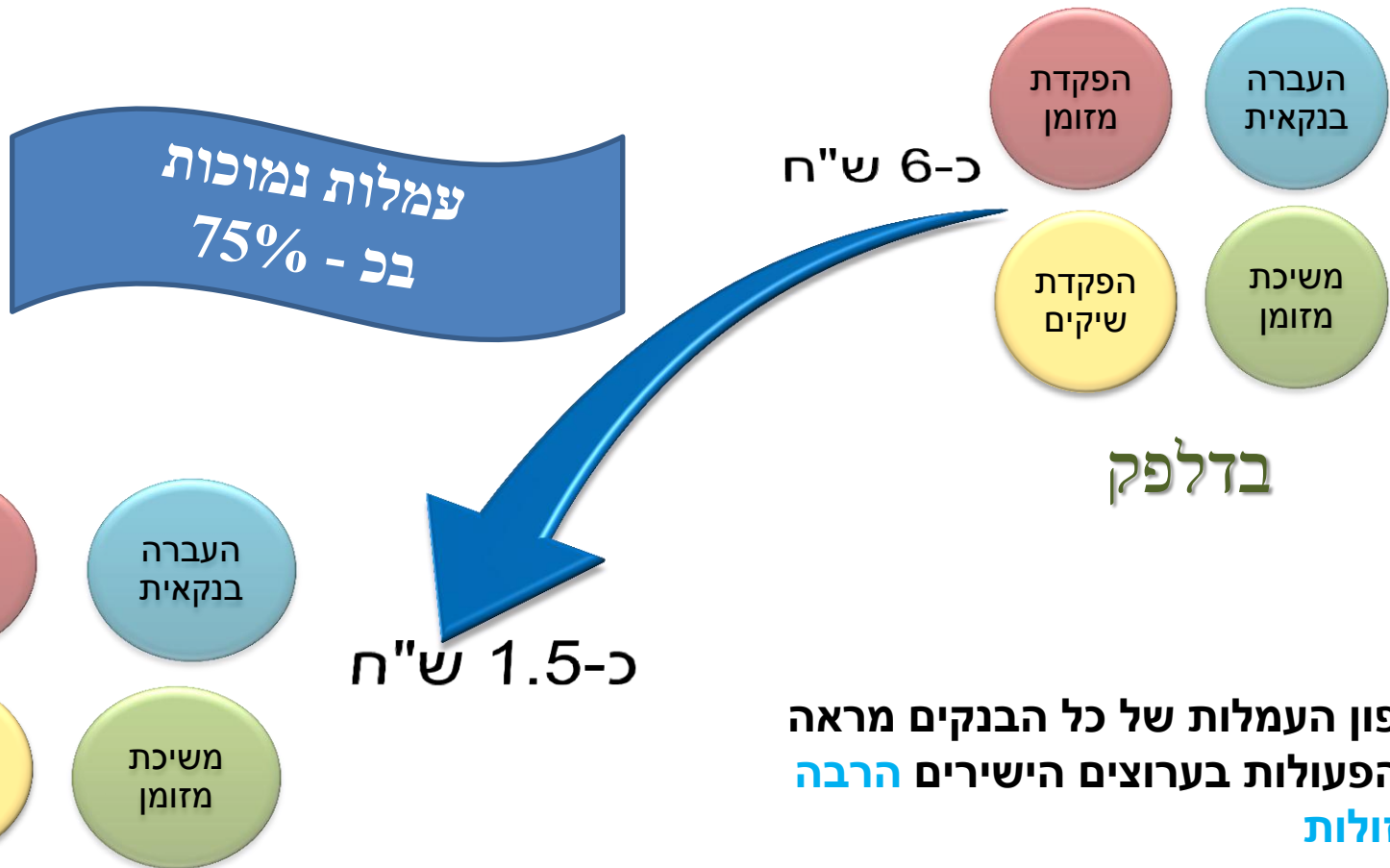
✓ נוחה יותר לרוב הלקוחות- שירות זמין במשך כל השבוע
וכל שעות היום

✓ מאפשרת התאמה של השירות לצורכי הלקוח, על בסיס
מידע רב: שינוי שנראה בשנים הקרובות

✓ מאפשרת הגברת התחרות: שחקנים קטנים, ללא סניפים,
יכולים להציע שירותים ולהתחרות

✓ מאפשרת לבנקים להתייעל- וכך להיות יותר תחרותיים

מחירי השירותים הבנקאיים באמצעים ישירים זולים יותר. דוגמא



בערוץ ישיר של הבנק



ישנן אוכלוסיות שהמעבר קשה להן.

הפיקוח מבצע ודורש מהבנקים פעולות כדי להקל

1. דרשנו מהבנקים **מדיניות ייעודית כתובה** אשר תסדיר את הסיוע ללקוחות במעבר לעולם המשתנה
 - דיילים בסניף, מבואות עם הרבה מכשירים, יותר כספומטים, פתרונות חדשים (קוד למשיכת מזומן חלף כרטיס) ועוד
2. אנו בתהליך כתיבת **הוראת ניהול בנקאי תקין לבנקים** שתגדיר דרישות מינימום בנושא סינוף וליווי הלקוחות בשינוי
3. פועלים יחד עם הבנקים בנושא **חינוך פיננסי-דיגיטלי**
4. **בוחנים ונענים לפניות ציבור** ומווסתים סגירות סניפים מרוחקים
5. תומכים **בהצעת החוק שלמפקח תהיה סמכות** לאשר סגירת סניפים
6. אפשרנו **סניף במתכונת חלקית / סניף נייד**



המדיניות שלנו בפיקוח

- **להסיר חסמים** טכנולוגיים ולתמוך במהפכה הטכנולוגית
 - לעודד חדשנות באופן **שתתמוך בהנגשת השירותים ללקוחות** שאינם מוטי טכנולוגיה בצורה פשוטה ושקופה עבורם
 - לרתום את **הטכנולוגיה לטובת הלקוחות** ולא להיפך
- לדרוש **התייעלות** ולאפשר אותה בצורה שמכבדת את העובדים
- לדרוש מתן **מענה לכלל לקוחות המערכת הבנקאית**

לנהל את השינוי ברגישות