



הטכנולוגיה משנה את פני הבנקאות

**ד"ר חדוה בר,
המפקחת על הבנקים**

כנס גלובס 6 דצמבר 2015

**בעולם ובישראל מתרחש שינוי
משמעותי בבנקאות:**

**שירותי הבנקאות עוברים
לאמצעים ישירים וטכנולוגים**

הלקוחות משנים את טעמיהם

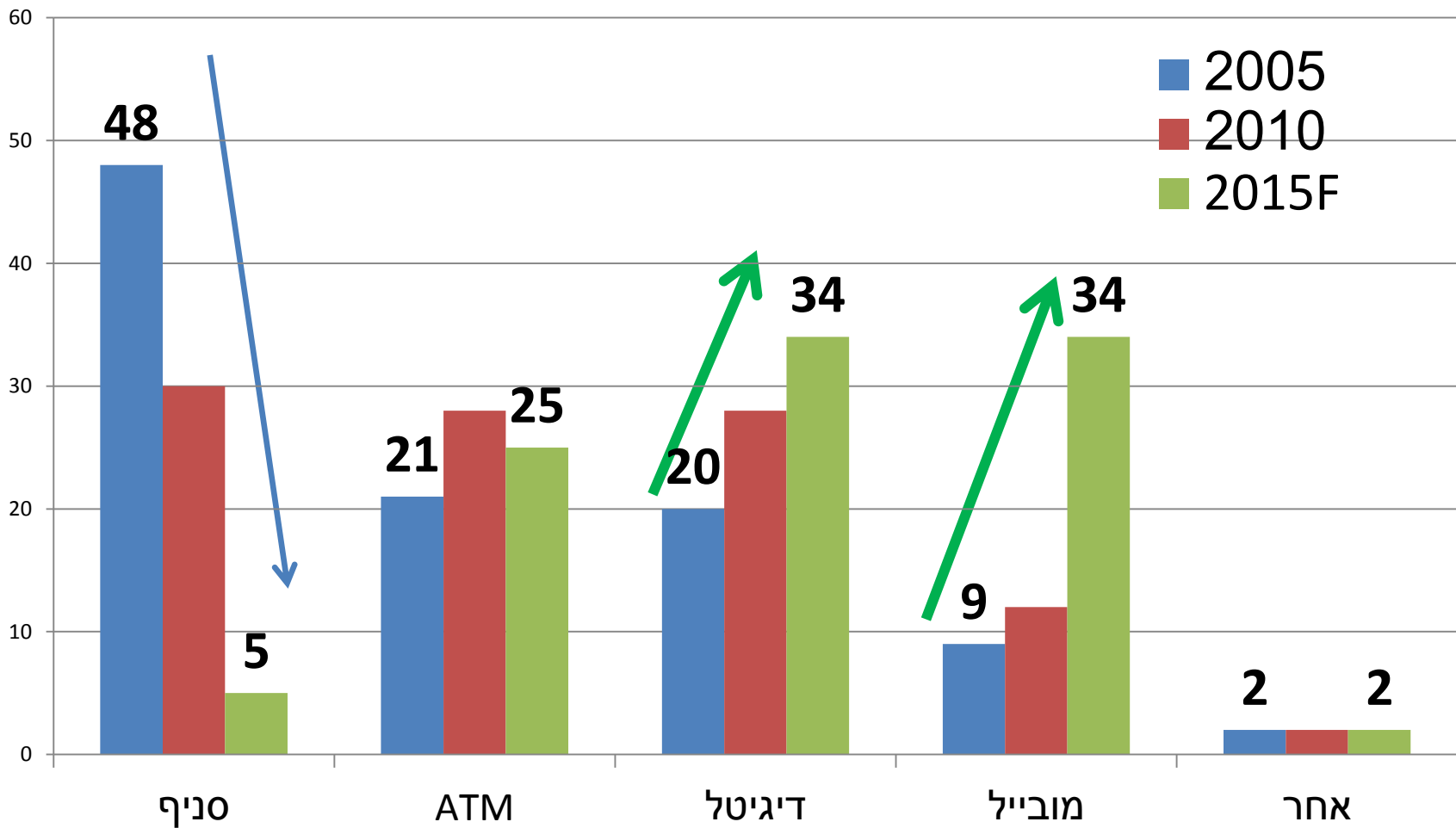
• עוברים לבנקאות ישירה:

- אינטרנט
- מכשירים אוטומטיים
- טלפונים החכמים (מובייל)
- בעולם עוברים לבנקים שהם דיגיטליים באופן מלא
(Online-Only Banks)
- וגם למוקדים טלפוניים

• מבצעים הרבה פחות פעילות באמצעות הסניף

הלקוחות עוברים לבנקאות ישירה:

המצב בעולם: אחוז הממשקים של הלקוח עם הבנק



מקור: Goldman Sachs, 2015

כתוצאה בנקים בעולם סוגרים אחד גבוה מהסניפים 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

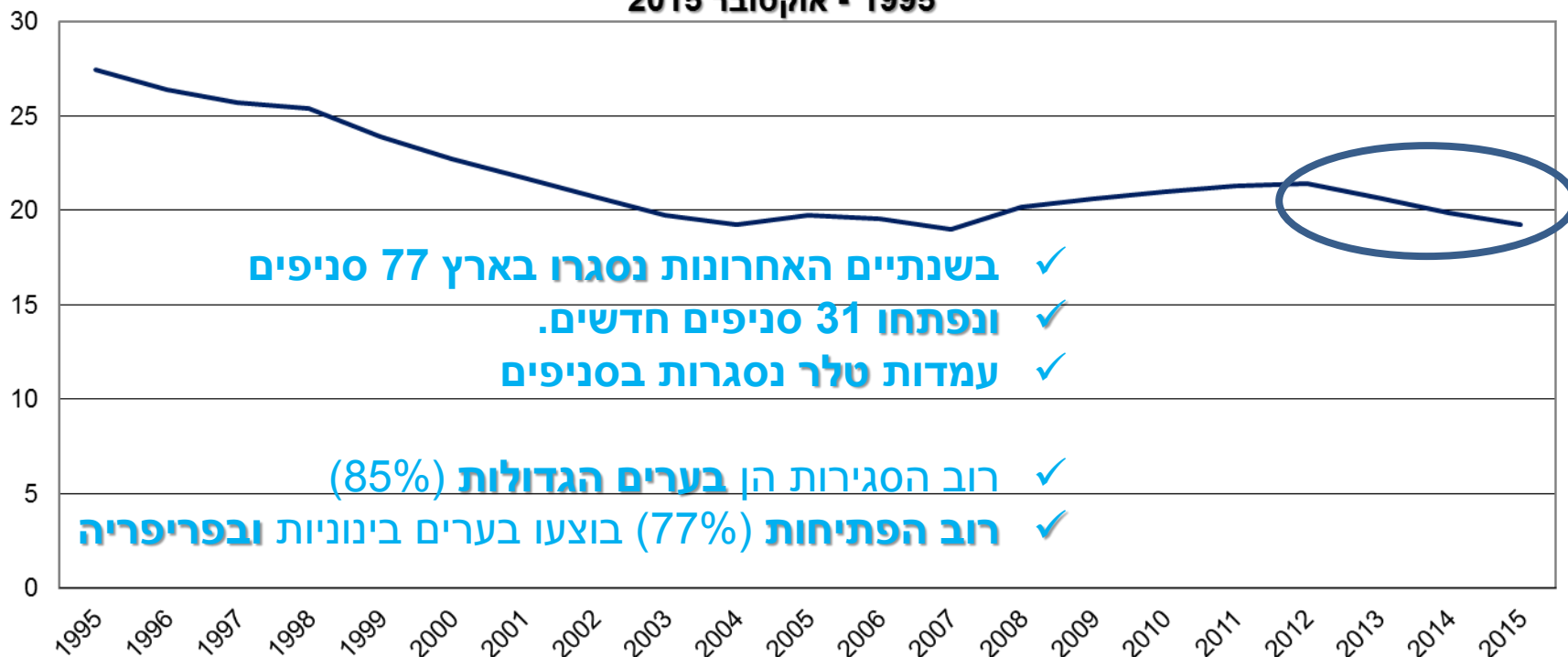
July 15, 2015

WRITTEN BY Shelly Banjo

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

בישראל רואים ירידה מתונה בלבד בסניפים בשנים האחרונות

מספר סניפי בנק ל-100 אלף תושבים בוגרים (מעל גיל 15),
סך המערכת הבנקאית, פעילות בישראל
1995 - אוקטובר 2015



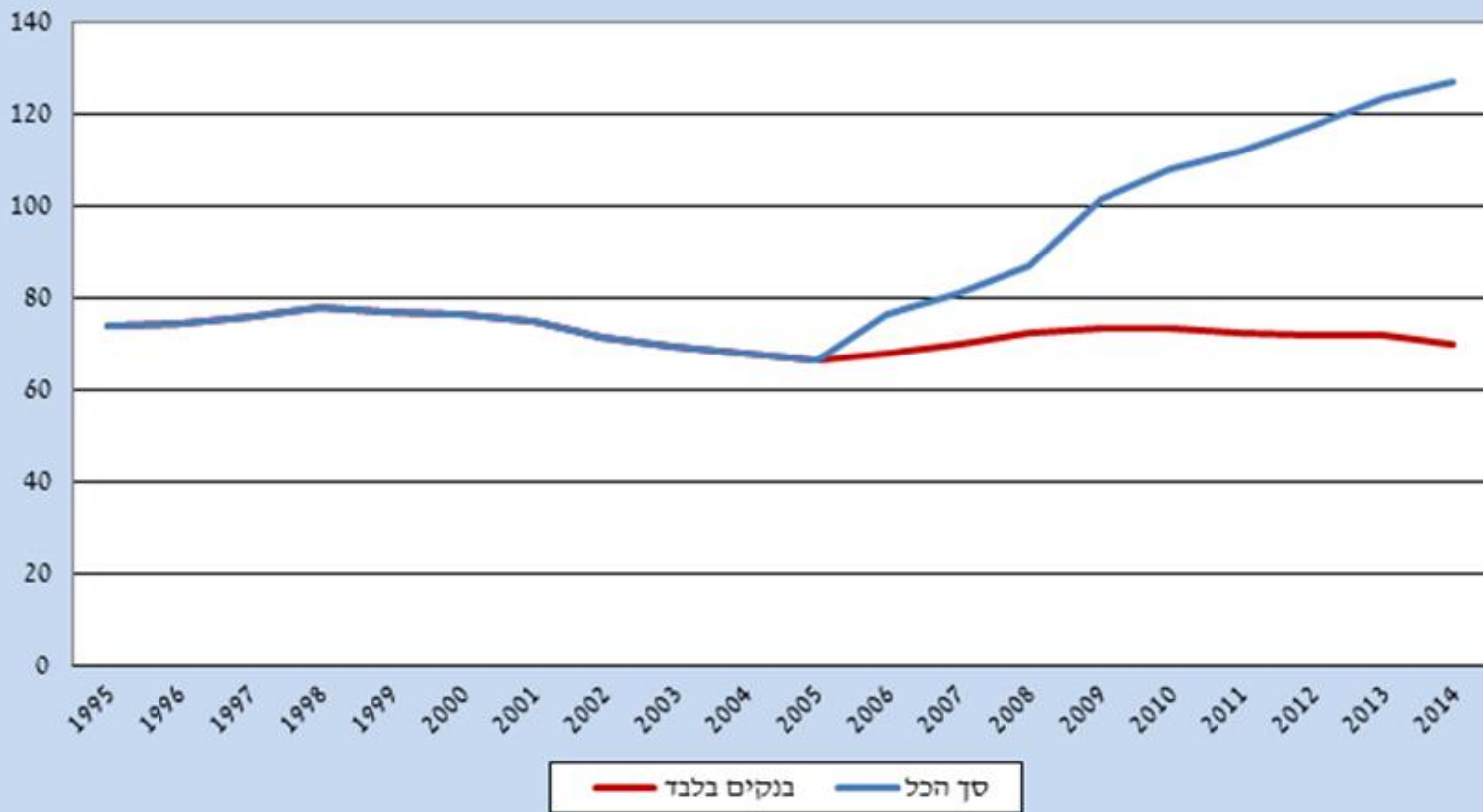
- ✓ בשנתיים האחרונות נסגרו בארץ 77 סניפים
- ✓ ונפתחו 31 סניפים חדשים.
- ✓ עמדות טלר נסגרות בסניפים
- ✓ רוב הסגירות הן בערים הגדולות (85%)
- ✓ רוב הפתיחות (77%) בוצעו בערים בינוניות ובפריפריה

1. הנתון לאוקטובר 2015 הינו אומדן המבוסס על קצב גידול האוכלוסייה שנרשם בשנת 2014.

המקור: דוחות כספיים לציבור ועיבודי הפיקוח על הבנקים.

כמות המכשירים האוטומטיים בישראל במגמת עליה משמעותית

סך מכשירי הבנק האוטומטיים¹ ומכשירי הבנק האוטומטיים של בנקים בלבד²
ביחס ל-100 אלף תושבים מעל גיל 15, סך המערכת הבנקאית, 1995 עד 2014



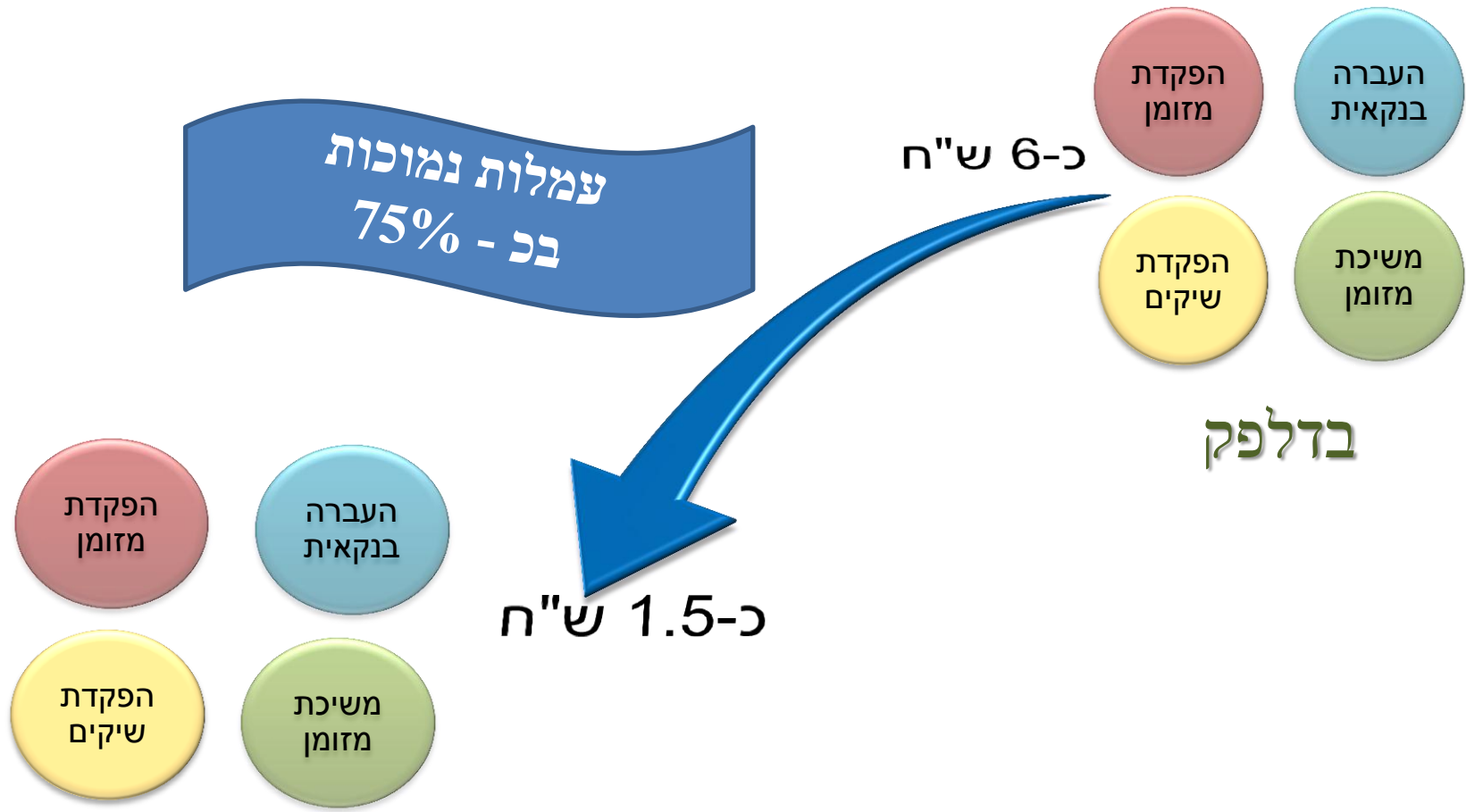
(1) כולל מכשירי בנק אוטומטיים של שבי"א (שירותי בנק אוטומטיים) ומכשירי בנק אוטומטיים של תאגיד המקבל שרותי סליקה מתאגיד בנקאי.
(2) בניכוי מכשירי בנק אוטומטיים אחרים שאינם צמודים לסניפי הבנק.
המקור: דיווחים לפיקוח על הבנקים ועיבודי הפיקוח על הבנקים.

הטכנולוגיה מאפשרת:

הגדלת התחרות

- **דרך הסרת חסם מרכזי לתחרות – סניפים:**
הקטנת יתרונות לגודל
- **ע"י חיזוק שחקנים קטנים ללא רשת סניפים גדולה:**
 - חברות כרטיסי אשראי
 - גופים חוץ-בנקאיים
 - PTP
- **דרך העברת המידע והכוח ללקוח באמצעות:**
 - הקלת האפשרות להעביר מידע ולקבל הצעות
 - הקלת היכולת להשוות הצעות

הורדת מחירים משמעותית ומיידית ללקוח ביחס לפעילות בסניף



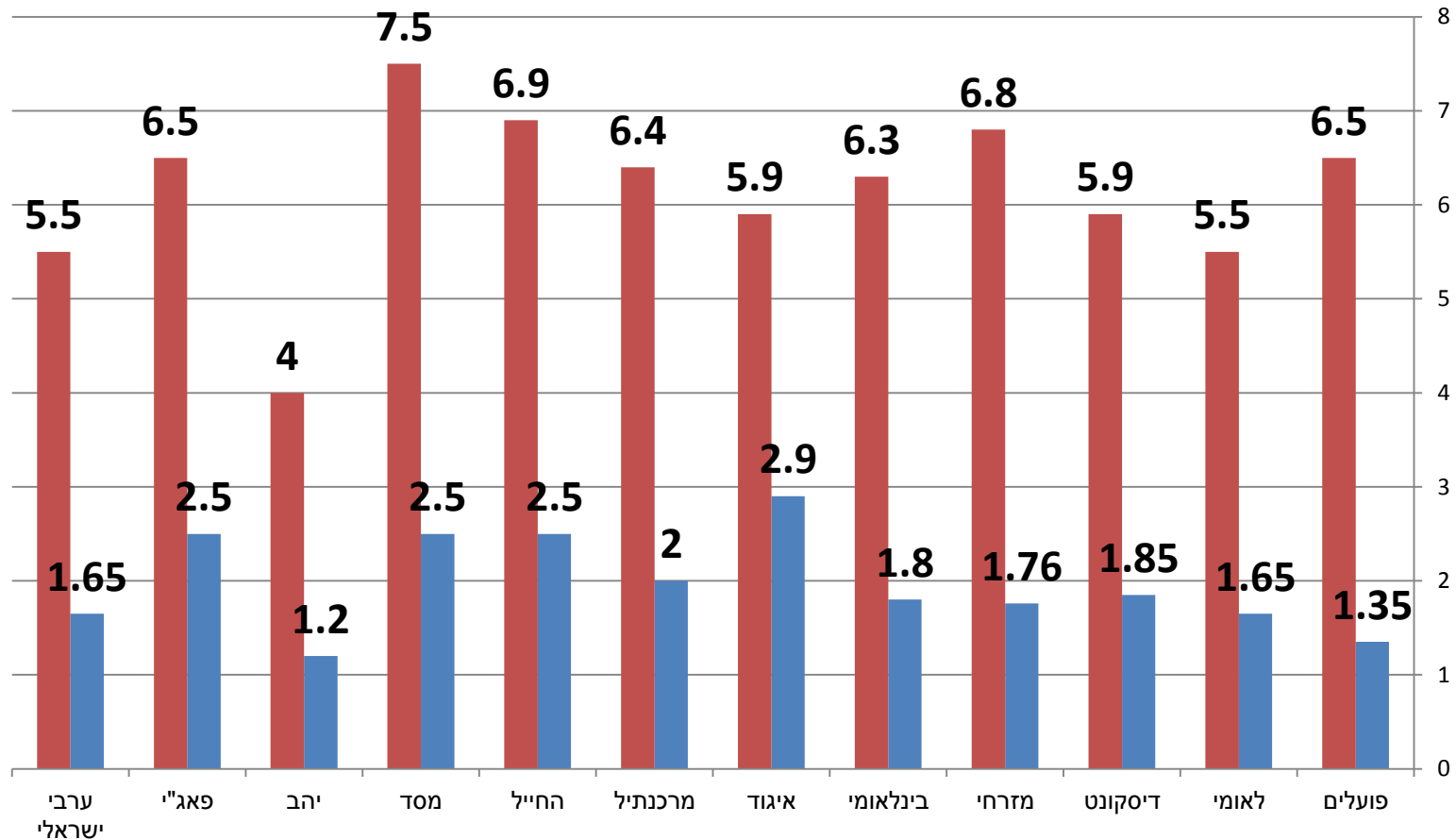
בערוץ ישיר של הבנק

הורדת מחירים משמעותית ומיידית ללקוח

ביחס לפעילות בסניף

■ עלות פעולה בערוץ ישיר

■ עלות פעולה על ידי פקיד



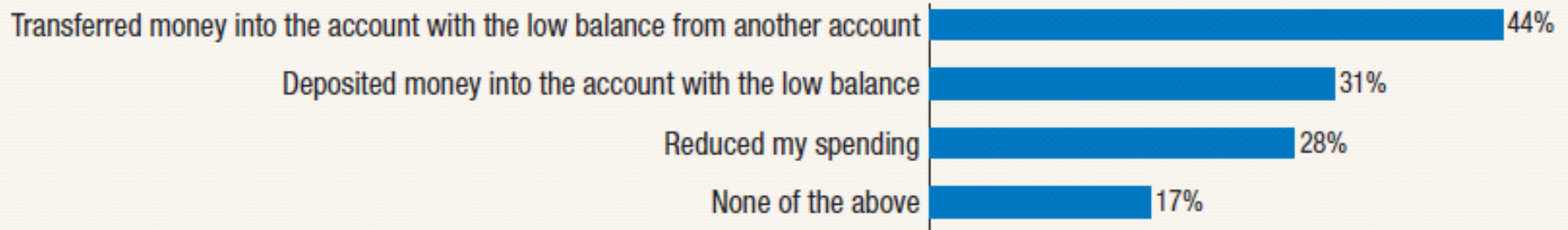
זמינות ונוחות ללקוח בצריכת השירותים

- המוקדים הטלפונים: פעילות בשעות ארוכות
- זמינות הבנקאות במובייל/ אינטרנט: 7/24
- אפשרות לצרוך שירותים במגוון ערוצים

שליטה גבוהה יותר של הלקוח במצבו הפיננסי

הלקוחות מגיבים להתראות שבנקים שולחים ומצמצמים את המינוס

Figure 12. Thinking of the most recent low-balance alert you received, which of the following actions did you take after receiving the alert?

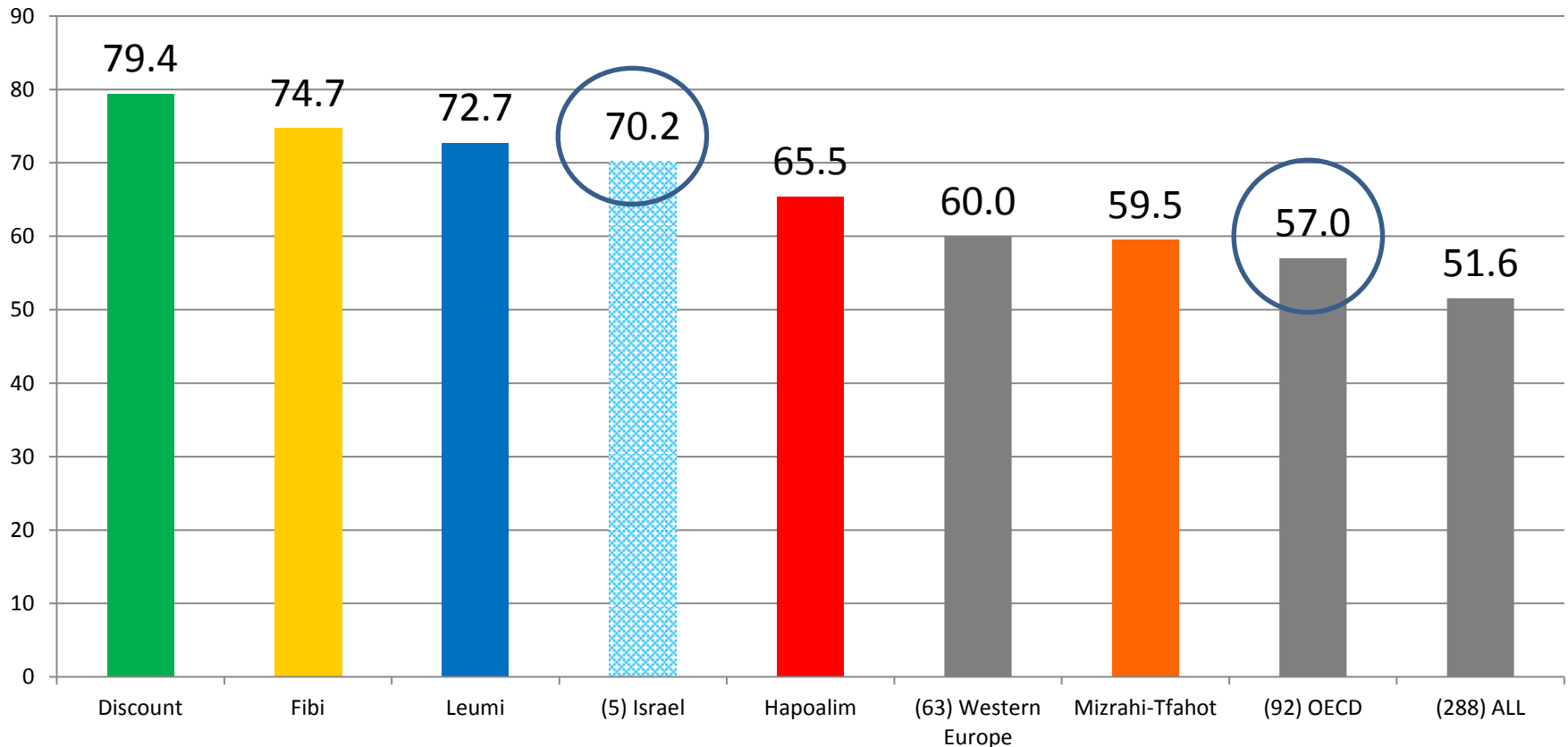


Note: The number of respondents who were mobile banking users was 211.

Source: Board of Governors Federal Reserve System, “Consumer and Mobile Financial Services 2015”,

התייעלות נדרשת של הבנקים

מדד חוסר היעילות: ממוצע 2012-2014. יחס גבוה = יעילות נמוכה



(1) מחושב כיחס שבין סך ההוצאות התפעוליות לבין הכנסות הריבית נטו וסך כל ההכנסות שאינן מריבית.

הטכנולוגיה

יוצרת אתגרים:

לאוכלוסיות מסוימות ובניהול הסיכונים

- אוכלוסיות שהשינוי פחות מתאים להן: **מבוגרים**, **חסרי נגישות לטלפון חכם ועוד**, **שזכאיות לשירותים**
- **השינוי יוצר עולם סיכונים חדש**: סיכוני זליגת מידע **בהיקפים גדולים**, המשכיות עסקית **וסיכונים חדשים**

המדיניות שלנו

בפיקוח על הבנקים

להסיר חסמים שמעכבים את השינוי

- זיהינו את החסמים הרגולטוריים לבנקאות ישירה

- אנו פועלים להסיר את החסמים

– משנים הוראות: 420, 418, 357:

- נצמצם צורך להגיע לסניף

- נקל על ביצוע פעולות וקבלת מידע בתקשורת

- נפשט תהליכים: לדוגמא נקטין צורך לשלוח פקסים

- נאפשר ללקוח להעביר את המידע האישי בקלות

לדרוש

- **שהבנקים שמצמצמים סניפים יתנו מענה הולם למגוון האוכלוסיות** במעבר ל"עולם הבנקאות החדש"
– דרשנו שהבנקים הרלוונטיים יקבעו מדיניות לנושא
 - פריסת סניפים, פריסת ATM, חינוך דיגיטלי ועוד
 - בתוך כך, נאפשר סניף נייד וסניף חלקי
- **פיתוח תפיסת ניהול סיכונים הולמת וחיזוק בקרות**

לסיכום:

הטכנולוגיה מעצבת מחדש את הבנקאות

- הטכנולוגיה תגביר תחרות

- הלקוחות והבנקים נדרשים ללמוד וללמד איך עוברים "לעולם הבנקאות החדש"

- בפיקוח ניתן רוח גבית למגמות לטובת הלקוחות:
– לטכנולוגיה, לתחרות, ולהתייעלות

תודה