|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| בנק ישראלדוברות והסברה כלכלית | לוגו בנק ישראל | ‏ירושלים‏, יג בכסלו תשפ"ב‏7 בדצמבר 2022 |

הודעה לעיתונות:

 **דברי המפקח לוועידת השלטון המקומי (Muni Expo)**

המפקח על הבנקים, יאיר אבידן, נשא דברים הבוקר בוועידת השלטון המקומי **(Muni Expo)** להלן דבריו:

בוקר טוב.

אני שמח מאוד להשתתף פה היום בכנס החשוב הזה.

פעילותו של השלטון המקומי משפיעה ונוגעת באופן ישיר בחייהם של כלל תושבי מדינת ישראל. מכאן החשיבות הרבה לפעילותו התקינה, להיקף הסמכויות שניתנו לו ולאחריות לרווחתם של תושבי הישובים השונים.

כולנו ראינו את החשיבות של פעילות השלטון המקומי בתקופת הקורונה ואת ההשפעה האדירה שיש לו על חיי התושבים.

אני מאמין גדול בכך שלמערכת הבנקאית תפקיד חשוב ומשמעותי במשק הישראלי והיא חלק מהמארג החברתי-כלכלי במדינה. המערכת הבנקאית מספקת שירותים לחלק ניכר מהחברה הישראלית והיא תומכת ומאפשרת את התנהלותם הכלכלית של משקי הבית.

רציתי לנצל את הבמה המכובדת הזו ולהציג לכם בפעם הראשונה מידע שנאסף בפיקוח על הבנקים אודות השימוש בדיגיטל במחוזות ובישובים השונים. חשוב לי לציין כבר עכשיו שאנחנו לא מסתפקים בלהציג את המידע והחל מהיום בכוונתנו להרחיב את המידע התקופתי שאנו מפרסמים לציבור כך שנתונים אלו יהיו זמינים לכל דורש.

אני מניח שכולכם כבר הרגשתם הלכה למעשה את מהפכת הדיגיטציה שעוברת בשנים האחרונות על המערכת הבנקאית. אני בטוח שלכולם כבר יצא להפקיד שיק באפליקציה, להתכתב עם בנקאי, לבצע פעולות באתר האינטרנט והכל באופן נגיש ונוח. המילה מהפכה בהקשר הזה איננה הגזמה. כולנו חשים את הנוחות, היעילות והשיפור בזמינות השירות, שהפעילות הדיגיטלית הביאה עמה. הדיגיטציה גרמה לכך שלרובנו יש היום נגישות וגישה ישירה לבנק ולמערכותיו באמצעות הטלפון הנייד ובאמצעים דיגיטלים אחרים.

בחמש השנים האחרונות ראינו שינוי דרמטי בהעדפות הצרכנים ובדרך בה הם צורכים שירותים בנקאיים. אם בשנת 2017 כ- 55% בלבד מהפעילות של משקי הבית נעשה בדיגיטל הרי שבשנת 2021 כבר למעלה מ- 87% מהפעולות מבוצעות בדיגיטל. הנתונים למחצית השנה הראשונה של 2022 כבר בידנו והם מציגים המשך של מגמת הגידול בפעילות בדיגיטל.

ערוצי השירות שניתנים היום בדיגיטל הם רבים ומגוונים, ניתן לבצע פעולות ולצפות במידע במנעד רחב של פלטפורמות וערוצי שירות.

אמצעי הפעילות המועדף על לקוחות המערכת הבנקאית הוא האפליקציה, יישומון בעברית. האמצעי הנוח הזה שכולנו התרגלנו אליו לא היה קיים עד לפני מספר שנים לא רב, והבנקים משקיעים רבות על מנת שהפעילות באפליקציה תספק שירות טוב ומאובטח ללקוחות ואנו בפיקוח פועלים על מנת לקבוע רגולציה מאפשרת ומסירת חסמים. חשוב לציין כי הפיקוח על הבנקים מקיים סקרי שביעות רצון בקרב משקי הבית בשנים האחרונות ובכולם נרשמה שביעות רצון גבוהה מאוד מנוחות השימוש והזמינות של האפליקציות הבנקאיות.

כפי שניתן לצפות, האימוץ של הפעילות הדיגיטלית אינו אחיד בקרב הציבור. השימוש באפליקציות הבנקאיות לדוגמה מאוד רווח בקרב לקוחות צעירים עד גיל 25 וגם בקרב לקוחות עד גיל 50, אך האימוץ של אוכלוסייה מבוגרת יותר הינה איטית יותר. אנחנו גם רואים שפעילות הדיגיטל ובפרט הפעילות באפליקציה נמוכה יותר בקרב לקוחות הסניפים המצויים בישובים בעלי דירוג סוציו-אקונומי נמוך בהשוואה ללקוחות הסניפים המצויים בישובים בעלי דירוג סוציו-אקונומי גבוה.

יש לציין כי הפעילות הדיגיטלית והיעילות התפעולית יוצרים מתח מובנה אל מול הפריסה והזמינות של מערך הסניפים והשירותים המסורתיים. המתח הזה, הגם שאינו חריג בהשוואה לעולם, מחייב את המערכת הבנקאית לתשומת לב ורגישות לאוכלוסיות שונות שאינן מעוניינות או המתקשות לעשות את המעבר לפעילות דיגיטלית. הגברת החינוך הפיננסי והאוריינות הדיגיטלית הינו כלי חשוב ביותר בהתמודדות הזו. על כולנו מוטלת החובה להמשיך לחזק, לפתח וללמד את עקרונות היסוד לצרכנות נבונה, מודעת ואקטיבית.

נתון מעניין נוסף שניתן לציין הוא דווקא ביחס לעמדות האוטומטיות לשירות עצמי. ראשית, העמדות הללו כבר מזמן מאפשרות מגוון שירותים מעבר לשירות משיכת כסף מהכספומט הישן והמוכר. זהו ערוץ שירות נגיש ומגוון שגם בעולם נעשה בו שימוש נרחב. בישראל כ- 17% מהפעולות הבנקאיות של משקי הבית נעשים באמצעות עמדות אוטומטיות. אנחנו עוד רואים שהיקף השימוש במכשירים הללו בסניפים הנמצאים בחברה הערבית ובישובים בדירוג סוציו-אקונומי נמוך, גבוה משמעותית מהיקף השימוש בהם ביתר האוכלוסייה. מעבר למאמצי החינוך הפיננסי והאוריינות הדיגיטלית אליהם התייחסתי לפני רגע, הנתונים הללו מדגימים את חשיבות התאמת השירות למאפייני האוכלוסייה הצורכת את אותו השירות. המערכת הבנקאית נדרשת להתאים את ערוצי השירות ואת פריסת הסניפים לטעמי הצריכה ולמאפייני הפעילות של הלקוחות אותם היא משרתת. זוהי נקודה קריטית. הלקוחות בוחרים לנהל את פעילותם במערכת הבנקאית ולתת בה אמון וחובתה של המערכת לשמור על האמון הזה, לשרת באופן מיטבי את הלקוחות ולעמוד בציפיות שלהם. השירות המיטבי מהווה תמהיל של חינוך ולימוד שוק תוך מתן מענה מיטבי לצרכי ומאפייני הלקוחות.

אנחנו כן רואים שהדיגיטציה במערכת הבנקאית מחלחלת באופן נרחב ויפה בכל רחבי המדינה וזוהי בהחלט תמונה חיובית וטובה. הפערים בין המחוזות אינו משמעותי ואנחנו רואים שבכולם נעשית פעילות בנקאית דיגיטלית בשיעורים גבוהים.

חשוב לי לחלוק עמכם כי רק השבוע קיימנו פעילות משמעותית לחיזוק החינוך הפיננסי בחברה הערבית, וזאת בשיתוף פעולה הדוק עם הרשויות המקומיות, המערכת הבנקאית ואיגוד הבנקים. מלבד הפעילות עם החברה הערבית שקיימנו השנה, קיימנו בשנים קודמות פעילויות נוספות להקניה של חינוך פיננסי לטובת עסקים קטנים ותלמידים בחטיבות הביניים. אך אין זה מספיק. זוהי משימה לאומית מהמעלה הראשונה. אני בטוח שבאמצעות שיתופי פעולה בין משרדי הממשלה, הרגולטורים הפיננסיים והרשויות המקומיות ניתן לעשות המון דברים טובים לטובת הציבור והחברה בישראל ואני קורא מפה לכולנו להרים את הכפפה, לפעול ולהוביל קדימה.

תודה.