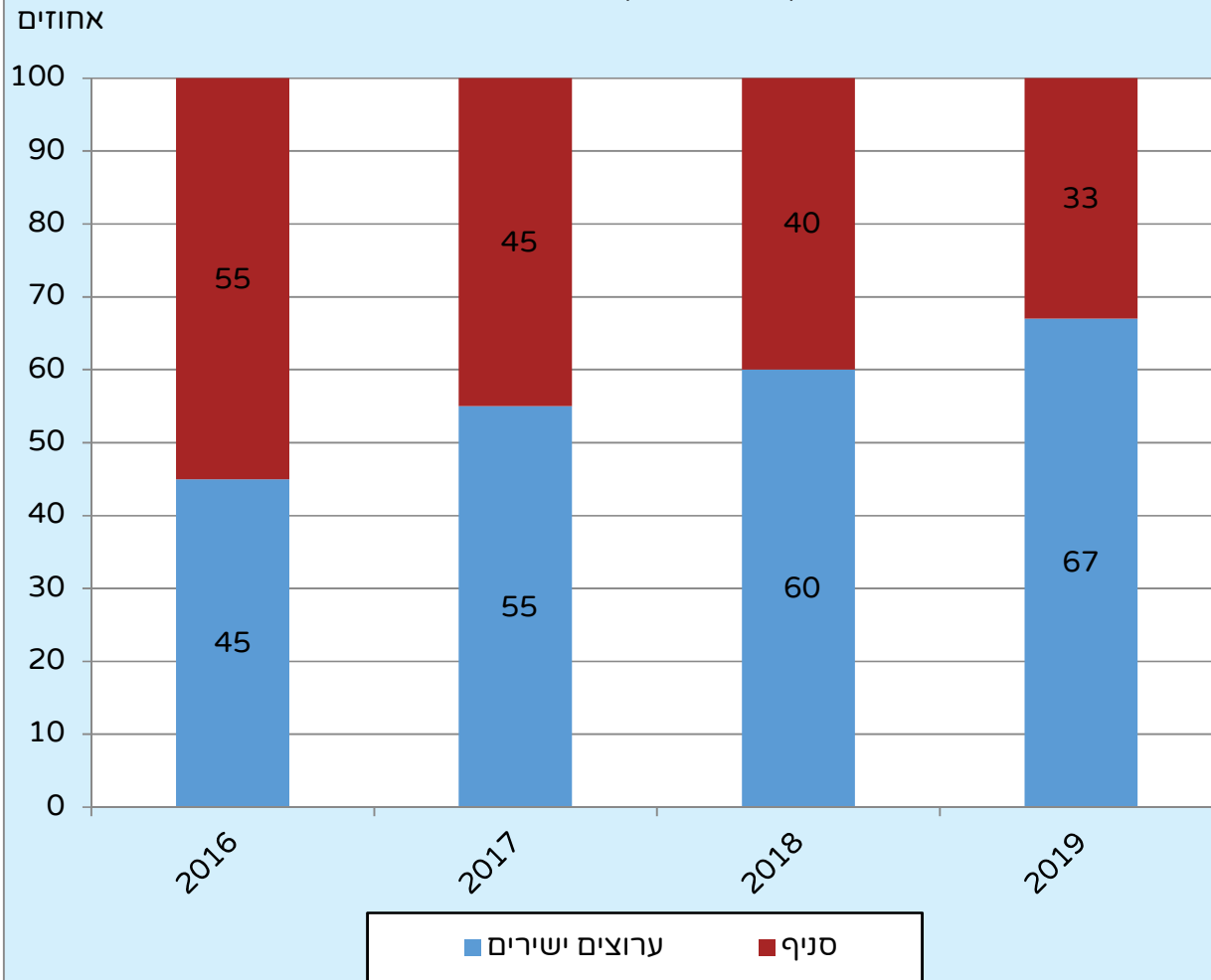


איור 10 - שיעור ביצוע פעולות של משקי הבית בערוצים ישירים¹
לעומת פעולות בסניפים,
חמש הקבוצות הבנקאיות, 2016 עד 2019



(1) אתרי אינטרנט, אפליקציות סלולריות, עמדות אוטומטיות לשירות עצמי ומוקדי שירות טלפוני (לא כולל מענה טלפוני של פקיד בסניף).
המקור: דיווחים לפיקוח על הבנקים.