

טרנספורמציה דיגיטלית

שמוליק ארבל
ראש החטיבה הבנקאית, בנק לאומי



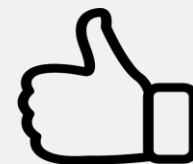
יתרונות השימוש בדיגיטל



שקיפות
מלאה

3

חווית שירות
טובה יותר



1

זמינות
24/7



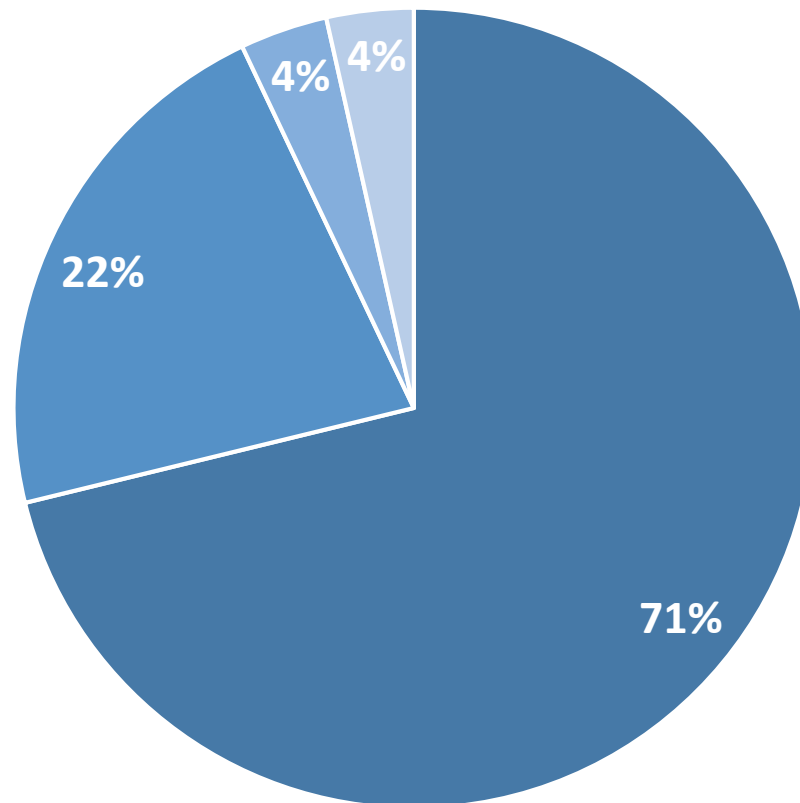
4

זול יותר
ללקוח

2



ערוצי התקשורת של הלקוחות

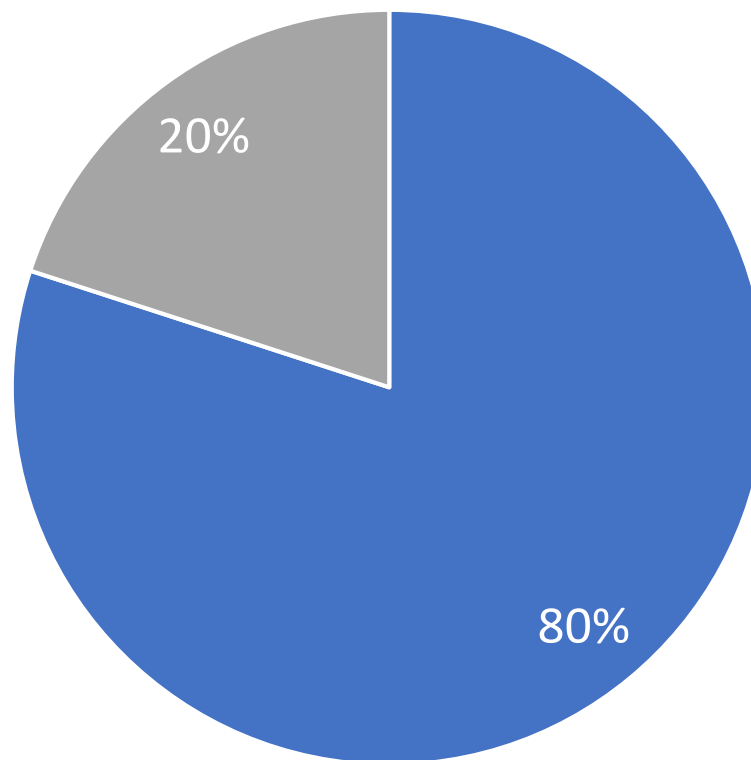


■ דיגיטל ■ טלפוני ■ כתוב לבנקאי ■ פרונטלי



התפלגות פוטנציאל ההסטה לדיגיטל

התפלגות גילאי הלקוחות שמבצעים פעולות הניתנות לביצוע בדיגיטל דרך ערוץ אנושי



■ מתחת לגיל 65 ■ מעל גיל 65



האם הדיגיטל נוח לכולם?

3 חשש /
חוסר בטחון

2 מחסום
שפה

1 אוכלוסיות
מיוחדות
(חרדים/מבוגרים)



כיצד נגביר הנגשה דיגיטלית?

- 1** רגולציה ומדיניות ממשלתית תומכת
- 2** כלים דיגיטליים פשוטים ואינטואטיביים
- 3** ליווי והטמעה