

---

## סיכום פעילות הביטוח הלאומי באינטרנט בשנת 2018

---

איסוף נתונים וכתובה:

איריס אליאסיאן

פברואר 2019

---

## פרק א: מבוא

---

פעילות הביטוח הלאומי באינטרנט בשנת 2018 המשיכה והתבצעה במישורים שונים ובאמצעות כלים מגוונים אשר מאפשרים הצגת מעין סניף וירטואלי וחלון ראווה אחיד לציבור וזאת למרות תחומי העיסוק והטיפול הרבים של הביטוח הלאומי.

בין הפעילויות המרכזיות שנעשו, ניתן לציין את השקת העיצוב החדש של האתר כך שחווית הגלישה והשימוש הפכה לנעימה וידידותית יותר. כמו כן, המשך טיפול בהנגשת מסמכים לאנשים עם מוגבלות וכן בפיתוחים נוספים, פשוט ושכתוב תכנים קיימים תוך שימת דגש על הנגשה לאנשים עם לקויות קוגניטיביות.

דוח זה לשנת 2018, מציג את פעילות הביטוח הלאומי בדיגיטל ואת נפחי הפעילות והשימוש של הציבור ומשקף שיתופי פעולה רבים ומעניינים בין היחידות השונות בביטוח הלאומי.

## פרק ב: מידע ושירותים חדשים

פעילות פיתוח ושימור האתר מתבצעת במספר מסלולים אשר בלטה בעיקר בשנת 2018. במקביל לפעולות עיצוב ושדרוג האתר כך שיהיה יותר מרווח, מזמין ונגיש, שולבו תכנים ושירותים חדשים. בין התכנים והשירותים ששולבו באתרים, ניתן לציין את העיקריים שבהם:

### • טפסים מקוונים:

- תהליך מלא של הגשת תביעה להבטחת הכנסה (5619)
- שאלון לפרוד (5612),
- שאלון לפרודה (5613),
- טופס חשבון בנק מוגבל (5615)
- תביעה לדמי תאונה
- טפסים להגשת מועמדות למשרה פנויה והצעה להשכרת/מכירת נכס (בתהליכי אישור סופיים).

### ○ יישומים ומחשבונים:

- כלי לבניית תכנית טיפול בסיעוד במסגרת הרפורמה בסיעוד
- חישוב סל הטבות בניידות
- חישוב הוצאות מחיה בכבוד
- חישוב זקיפה חודשית של דירה בבעלות
- **הנגשת קבצי טפסי הנייר (בל) כך שלטופס נייר תהיה חלופה טקסטואלית באתר הניתנת להקראה לאנשים עם לקויות ראייה ועיוורון הגולשים באתר.**

### • נכתב מדריך לעולים חדשים

- הוקם אתר בצרפתית
- הוקם אזור רשמים מפעילות למען הקהילה, אשר מטרתו שיווק וחשיפת הגולשים לפעילויות היפות שנעשות על ידי הביטוח הלאומי למען הקהילה, כדוגמת יום המעשים הטובים, פעילויות לקראת החגים, ימי מידע וכדומה.

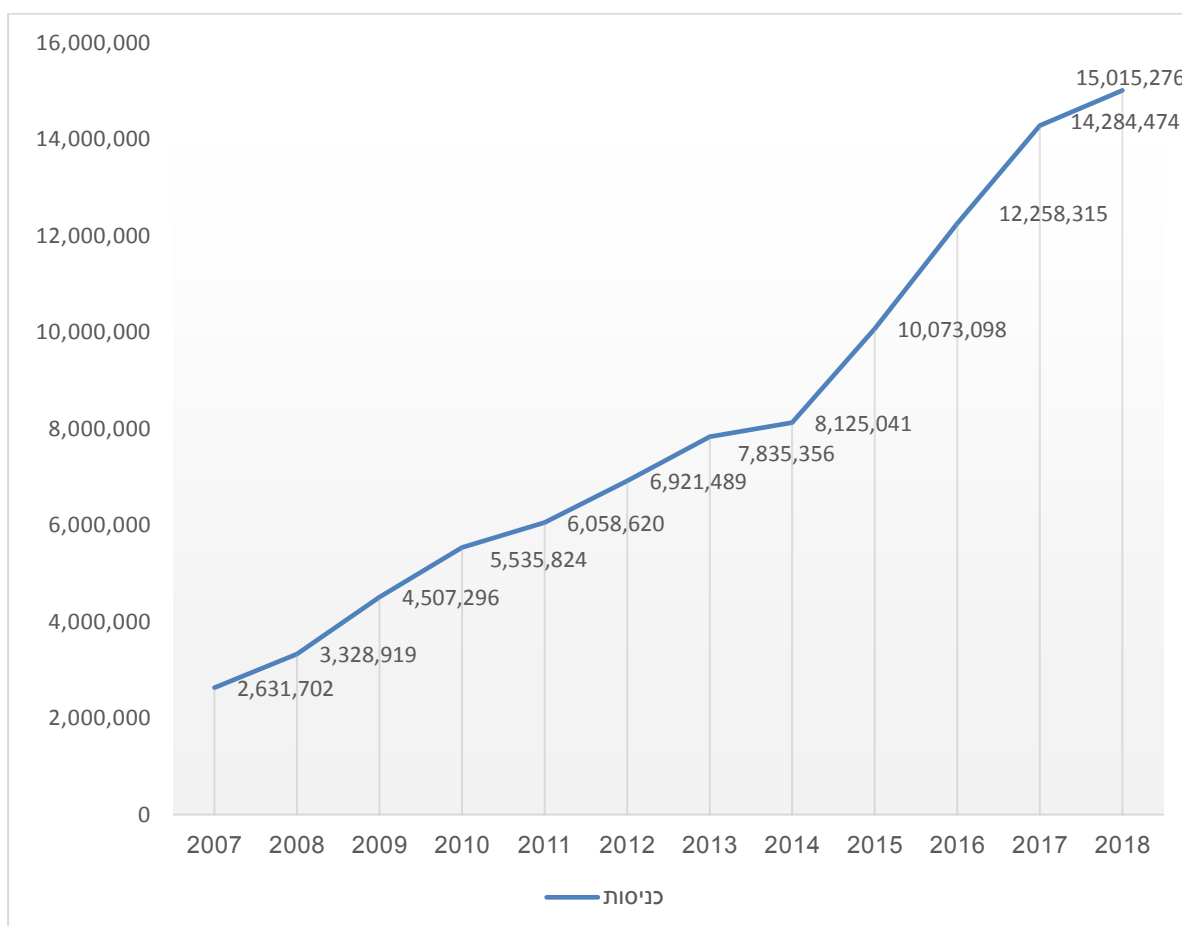
כל זאת, בנוסף לעדכונים שוטפים ותכנים חדשים אשר היחידות השונות יוזמות ומעדכנות וכן, ימי עיון וימי עדכון מרוכזים על מנת לשמור על אתר מעודכן.

במקביל, הרפרנטים לנושא האינטרנט עברו סדנה לכתובה נגישה לאנשים עם לקויות קוגניטיביות. כמו כן, מוקד התמיכה לאנשים עם לקויות ראייה ועיוורון ממשיך לתת שירותי תמיכה על האתר, זו השנה השנייה ברציפות.

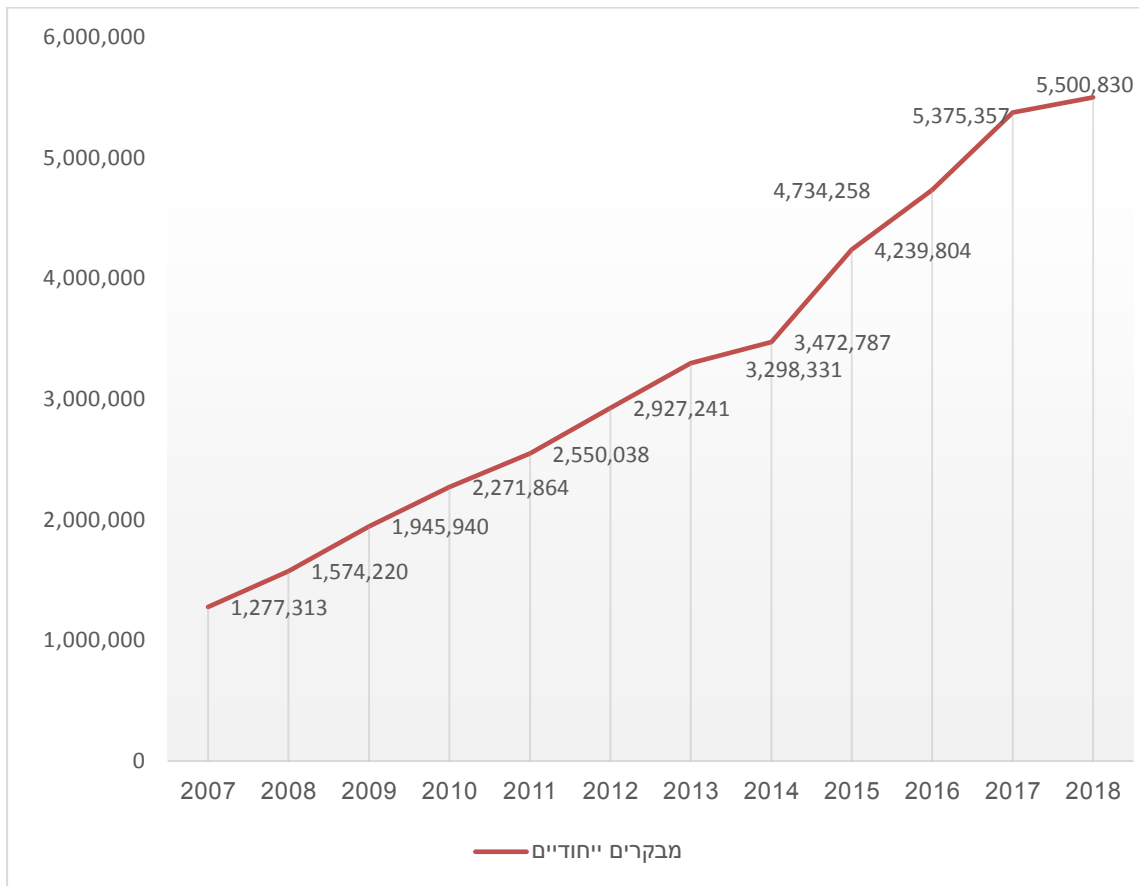
## פרק ג: מאפייני הביקורים

### מספר ביקורים:

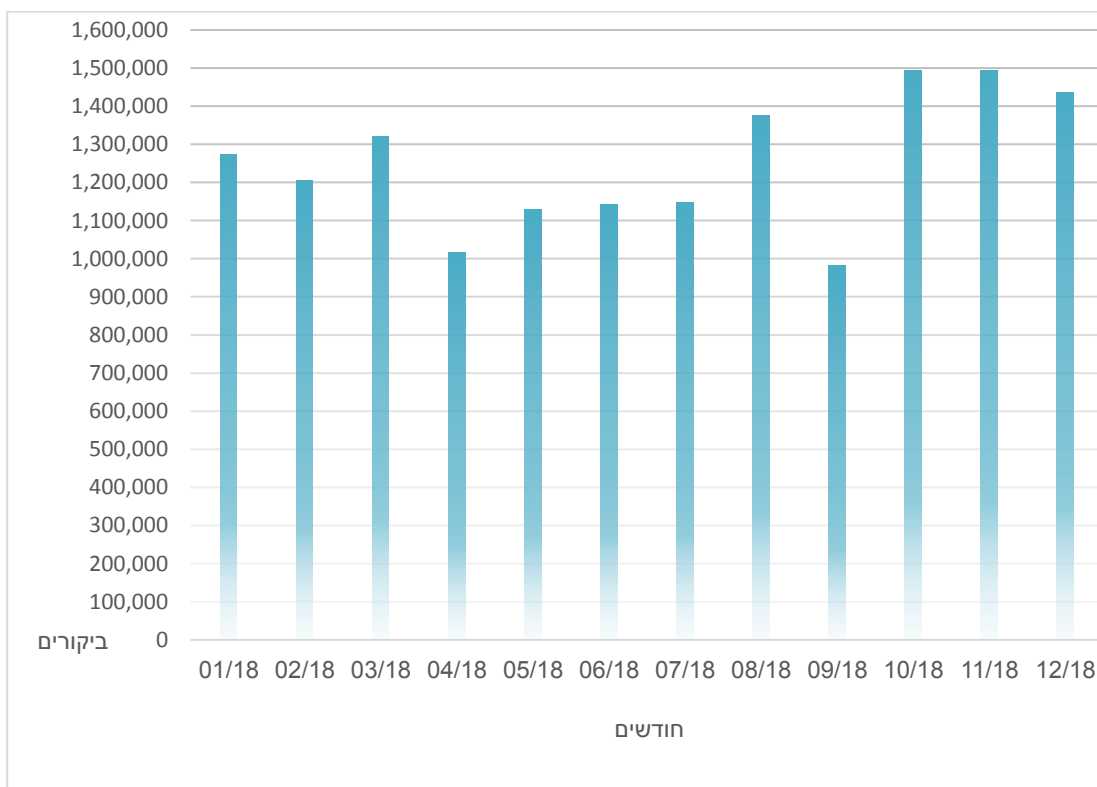
- סך הכל היו באתר 15,015,276 ביקורים (כניסות). גידול של 5.1% לעומת שנת 2017.
- כמות הכניסות הייחודיות ע"י מחשבים שונים גדלה ב-2.3% ועומדת על 5,500,830
- משך זמן שהייה הממוצע של מבקר בודד באתר ירד מעט בהשוואה לשנת 2017 ועמד על 03:26 דקות. נראה כי הגולשים מוצאים את מבוקשם באתר מהר יותר ובקלות בהשוואה ל-2017.
- ממוצע מספר הכניסות לחודש גדל ועומד על 1,251,273
- מספר הכניסות הרב ביותר נצפה בחודש אוקטובר (1,492,935).
- חודש נובמבר היה החודש החזק אחרי אוקטובר בפעילות באתר, ככל הנראה בגלל נושא הרפורמה בסיעוד.
- מספר הכניסות המצומצם ביותר ממשיך להתבצע כמו בשנים קודמות בחודשי החגים, אפריל ואוקטובר.



כניסות לאתר בין השנים 2007 ל-2018



**כניסות מבקרים ייחודיים (מחשבים) בין השנים 2007 ל-2018**

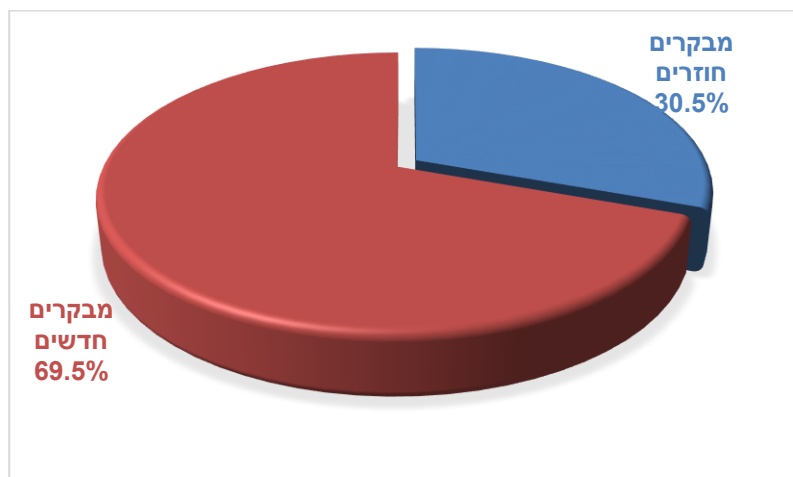


**התפלגות הכניסות לאתר בחתך של חודשים - שנת 2018**

## פרק ד: מאפייני המבקרים

### מספר מבקרים:

- 15,015,276 הכניסות לאתר התבצעו ע"י 5,500,830 אנשים (מחשבים) שונים.
- המגמה התהפכה: 30.5% משתמשים חוזרים ו-69.5% משתמשים חדשים



### פיזור גיאוגרפי:

פריסת האזורים הגיאוגרפיים והמדינות אשר מהם נכנסו לאתר התרחבה מעט ועומדת על 215 מדינות ואזורים.

### המדינות/אזורים אשר מהן התבצעו מירב הכניסות:

- אין הבדלים מהותיים בהשוואה לשנת 2017 אלא שינויים בכמות הכניסות במדינות אשר עובדות עם האתר באופן שוטף: ישראל, ארה"ב, רוסיה, אנגליה, גרמניה, רש"פ, אוקראינה, קנדה, מצרים (גידול משמעותי בכמות הכניסות), הודו, אלג'יריה, מרוקו, צרפת, הולנד, איטליה, אוסטרליה, ספרד, רומניה ופיליפינים.
- כמות הכניסות לאתר ממדינות ערב גדלה ועומדת על כ-40,300 כניסות (לעומת 34,000 בשנת 2017)
- הכניסות מתחומי הרש"פ ירדו ועמדו על 15,868.

פירוט הישובים בישראל מהם התבצעו עיקר הכניסות בשנת 2018:

כניסות ב-2018	ישוב
10,024,374	תל אביב-יפו
901,916	ירושלים
463,643	חיפה
329,231	פתח תקוה
199,517	ראשון לציון
208,359	נתניה
209,879	באר שבע
159,015	רמת גן
136,114	חולון
125,885	הרצליה
134,161	רחובות
120,670	אשדוד
84,053	כפר סבא
80,135	חדרה
70,534	כרמיאל
62,105	רעננה
60,579	פרדס חנה
59,942	אשקלון
48,434	הוד השרון
43,295	מודיעין

בהשוואה לשנת 2017:

- גידול של מעל 20% בכניסות נצפה בראש העין
- גידול של מעל ל-30% בכניסות נצפה בישובים בית שמש ומגדל.

## שימוש בדפדפנים:

השימוש בדפדפן Chrome מתייצב ונמשכת הירידה השימוש ב-IE.

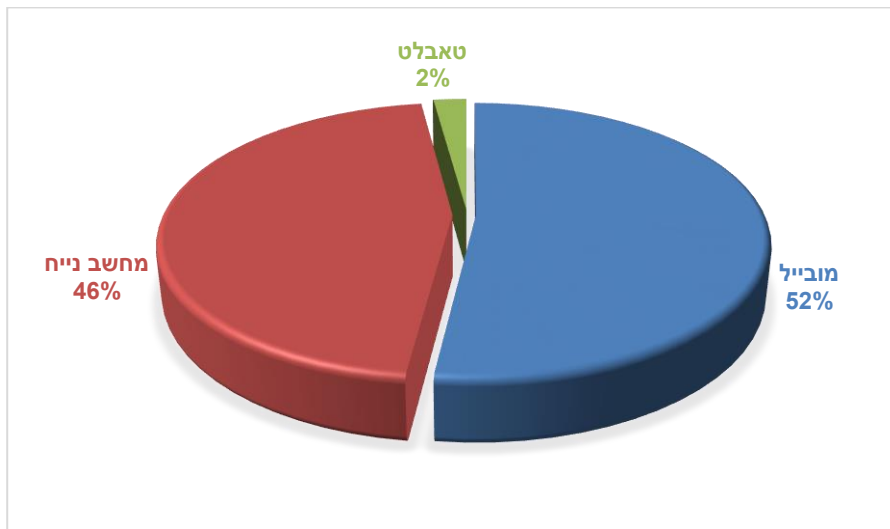
- Chrome – 61.41% מהגולשים גלשו באמצעותו
- ספארי – 14.85%
- Internet Explorer – ממשיך לרדת ועומד על 6.69%
- דפדפנים נוספים – 17.05%

## גלישה באמצעות מכשירים:

זוהי השנה הראשונה בה נצפה אחוז גבוה יותר של גולשים שנכנסו לאתר מהסמארטפון. נראה כי ושינוי עיצוב האתר והעובדה שהוא רספונסיבי ומותאם למובייל, תרמו להתחזקות מגמה זו.

## התפלגות הגלישה באמצעות מכשירים:

- מובייל – 52%
- מחשב נייד – 45.83%
- טאבלט – 2.17%



התפלגות הגלישה באמצעות מכשירים



## מערכות הפעלה:

- אנדרואיד: 68.65%
- Ios: 30.91%
- Win: 0.35%
- אחר – 0.09%

## רזולוציית מסך:

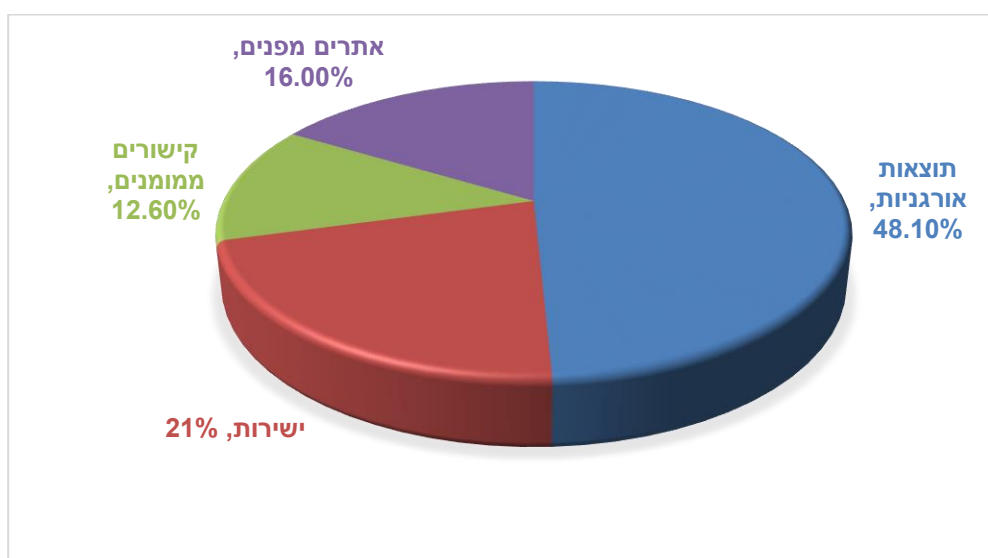
- 360 על 640: 41.84%
- 375 על 667: 14.1%
- 360 על 740: 6.38%
- 414 על 736: 5.91%
- אחר: 31.77%

## פרק ה: מסלולי כניסה והפניות לאתר

בעולם הדיגיטלי ניתן להגיע למידע ולשירותים ממנועי חיפוש, אתרים, רשתות חברתיות ואפליקציות שונות. ההפניות יכולות להיות לדף הבית או ישירות לדף/שירות ספציפי באתר. בשנה האחרונה נשלחו גם הודעות סמס למבוטחים הכוללות קישורים לתכנים ושירותים באתר, לדוגמה, משרתים במילואים ומי שהגיש תביעה לדמי אבטלה ועוד.

### מסלולי כניסה לאתר:

רבים מהגולשים הגיעו באמצעות כניסה למנועי חיפוש ומציאת האתר שעולה בתוצאות אורגניות (עולה באופן אוטומטי בראש רשימת תוצאות החיפוש לאור ארגון התכנים בצורה מיטבית באתר).



התפלגות מסלולי הכניסות לאתר

### הפניות מרשתות חברתיות

גם השנה הגיעו גולשים באתר מהפניות ברשתות החברתיות: יוטיוב, פייסבוק, טוויטר, אינסטגרם, לינקדין וכדומה.

74,296 הגיעו מערוצים אלו בפילוח הבא:

ערוץ	כניסות
פייסבוק	65,752
יוטיוב	6297
טוויטר	99
אינסטגרם	34

## פרק ו: דפים ואזורים הנצפים ביותר

כל הדפים באתר נצפו בסך הכל 47,323,358 פעמים (גידול של 4.7% בהשוואה לשנת 2017).

### הנושאים הנצפים ביותר באתר:

בכל הדפים והאזורים באתר נצפה גידול בכניסות כשעיקר הכניסות התבצעו לדפים הבאים:

שם הדף	כמות כניסות
דף הבית	6,477,316
הזמנת קוד לשירות אישי	1,223,628
צור קשר	1,010,93
אינדקס נושאי מחשבוני	887,434
רשימת סניפים	711,988

### בהשוואה ל-2017 נצפו:

- גידול של 135% בצפייה בדף לוח התשלומים
- גידול של 3% בכמות הכניסות לדף צור קשר.
- גידול של 5.75% בכמות הכניסות לדף אינדקס מחשבוני
- גידול של 7.41% בכניסה לדפי פניה בבירור אישי.
- ירידה של 68% בכניסות לאתר חסכון לכל ילד.
- גידול של 28.1% בכניסות לדף יד מכוונת.
- דף חדש "רשמים מפעילות למען הקהילה" בו מוצגות פעילות הביטוח הלאומי בקהילה, נצפה 63,212 (הושק בחודש אפריל 2018).

### קצבאות:

- גם השנה לא חלו שינויים דרסטיים בנושאי הקצבאות הנצפות באתר, אך נצפו שינויים ברמת התעניינות בין הנושאים המובילים כשנצפה גידול מובהק בנושא סיעוד החל מ-6/11/18 וזאת בעקבות הרפורמה בסיעוד.
- **הקצבאות אשר נצפו ביותר הן:** נכות כללית, אזרח ותיק, אמהות, אבטלה, קצבת ילדים, סיעוד, הבטחת הכנסה, נידות, ילד נכה, נכות מעבודה, שארים, שיקום מקצועי, מילואים, חייל משוחרר, שירותים מיוחדים לנכים, נפגעי תאונות, שמירת הריון, דמי קבורה, ועדות רפואיות.
- חוזרי הגמלאות נצפו 60,250 פעמים (גידול של 4.6% בהשוואה ל-2017)

## ביטוח וגבייה:

- הנושאים אשר נצפו ביותר: דמי ביטוח לאומי, שיעורי דמי ביטוח, תיאום דמי ביטוח, מעסיקים, דרכים לדיווח ולתשלום, דמי ביטוח בריאות, תושב ישראל השוהה בחו"ל, מייצגים, חוזרים, אכיפה והוצאה לפועל.
- החוזרים נצפו 21,955 פעמים (ירידה של 6.12% בהשוואה ל-2017).

## יישומים ומחשבוני:

- בשנת 2018 נוספו 4 מחשבוני ומספר המחשבוני עומד כיום על 32:
- סך כל הכניסות לכל המחשבוני שבאתר: 3,425,316 (ירידה של 2.24% בהשוואה ל-2017)

## המחשבוני העיקריים שנצפו:

שם המחשבון	כמות כניסות ב-2018
חישוב גובה דמי אבטלה	249,462
בדיקת זכאות לדמי אבטלה	216,950
חישוב קצבת הבטחת הכנסה	191,111
חישוב דמי לידה	159,634
בדיקת האפשרות לקבל יותר מקצבה אחת	83,234
חישוב דמי ביטוח	72,543
בדיקת זכאות לדמי לידה	65,789
חישוב תוספת ותק	57,309
תכנית חיסכון לכל ילד	49,846
מזונות	46,802
חישוב ההכנסה שאפשר להרוויח ועדיין לקבל קצבה	44,841

היישום/כלי לבחירת תכנית טיפול בסייעוד שעלה לאתר בחודש נובמבר 2018 והיווה נדבך נוסף בהטמעת הרפורמה בסייעוד נצפה בתקופה של כחודש וחצי 27,854 פעמים.

## אתרים בשפות:

בנוסף לאתר בעברית יש לביטוח הלאומי עוד שלושה אתרים מלאים בשפות:

### רוסית:

- 235,466 כניסות לדף הבית (גידול של 4.3% בהשוואה ל-2017)
- 1,674,727 צפיות בדפים באתר (גידול של 10.8% בהשוואה ל-2017)
- הנושאים הנצפים ביותר: אזרח ותיק, הבטחת הכנסה, נכות כללית, אבטלה, השלמת הכנסה באזרח ותיק, סניפים, אמנות בינלאומיות וקצבת ילדים.

### ערבית

- 166,166 כניסות לדף הבית (גידול קל בהשוואה ל-2017).
- 804,181 צפיות בדפים באתר (גידול של 10% בהשוואה ל-2017)
- הנושאים הנצפים ביותר: דף הבית, סניפים, חדשות, נכות כללית, טפסים ואישורים, קצבת ילדים, מסמך עדכון קצבאות.

### אנגלית:

- 69,419 כניסות לדף הבית (ירידה של 8.2% בהשוואה לשנת 2017).
- 446,639 צפיות בכל הדפים באתר (ירידה של 1.3% בהשוואה ל-2017).
- הנושאים הנצפים ביותר: דף הבית, נכות כללית, אזרח ותיק, סניפים, טפסים, אישורים, צור קשר, הבטחת הכנסה, אבטלה.

---

## פרק ז: טפסים

---

### טפסים מקוונים - אתר הכללי:

באמצעות שרת הטפסים הממשלתי הוגשו 235,606 טפסים לעומת 163,505 בשנת 2017. מדובר בגידול של 44% בכמות הטפסים שנשלחו, הנובע מהיכרות וחשיפה לשירותים, שירותים אמינים והגדלת כמות הטפסים המקוונים.

### טפסים מקוונים - שירות אישי:

- תביעות לדמי אבטלה - 7,950
- תביעות אישיות לתגמולי מילואים - 55,287

### הזמנת טפסים ואישורים:

במסגרת שירות הזמנת טפסים אישורים, הטפסים והאישורים המוזמנים נשלחים בדואר ישראל לכתובת המבוטח כפי שמופיעה במחשב הביטוח הלאומי.

- 32,894 טפסים הוזמנו באמצעות האתר (בהשוואה ל-32,039 בשנת 2017). עלייה של 2.7% בהשוואה ל-2017.
- 141,360 אישורים הוזמנו באמצעות באתר (גידול של 0.3% בהשוואה לשנת 2017)

---

## פרק ח: שליחת מסמכים

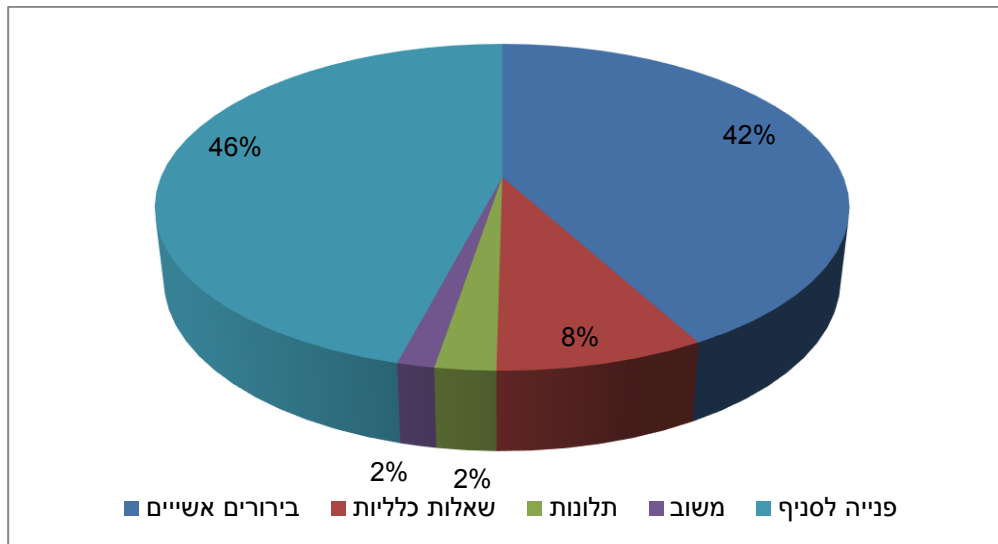
---

באמצעות שירות זה ניתן להעלות מסמכים על פי דרישה באתר שירות אישי לאחר הזדהות ובסביבת אתר התשלומים, שירותים ודיווחים, ניתן להעלות כל מסמך באמצעות הזדהות על ידי תאריך הנפקת ת.ז.

סך הכל הועלו בשני הערוצים 1,094,823 מסמכים בנושאי קצבאות, ביטוח וגבייה ושירות לקוחות. כמות המסמכים שנשלחה הוכפלה בהשוואה לשנת 2017.

## פרק ט: פניות גולשים באתר

באמצעות האתר ניתן לפנות למוקדים, לסניפים, לאגף פניות הציבור ולמנהלת האתר.  
סך כל הפניות בשנת 2018: 280,223 פניות. גידול של 30% בהשוואה ל-2017



התפלגות הפניות באמצעות האתר לביטוח הלאומי - 2018

### פנייה למוקדים:

- ניתן לפנות למוקדים בשאלות כלליות והן בבירורים אישיים (כולל לכבדי שמיעה).
- סך כל פניות שהגיעו למוקדים: 141,578 (גידול של 23% בהשוואה לשנת 2017)
  - הפניות עסקו בעיקר בנושאי אבטלה, דמי ביטוח לאומי, ביטוח וגבייה, אמהות, נכות כללית, אזרח ותיק.



## פניות כבדי שמיעה:

- 439 פניות נשלחו בטופס פנייה לכבדי שמיעה.
- עסקו בעיקר בנכות כללית, ועדות נכות כללית, קצבאות-כללי, ביטוח וגבייה.

## פנייה לסניף המטפל:

- לכלל הסניפים נשלחו סך הכל 129,882 פניות באמצעות האתר.

### הנושאים בהם היו עיקר הפניות לסניפים:

נכות כללית, אבטלה, ביטוח וגביה, אמהות, דמי ביטוח לאומי, הבטחת הכנסה, ועדות רפואיות נכות כללית, אזרח ותיק, דמי פגיעה, תשלומים וקנסות, ועדות רפואיות - נפגעי עבודה, סיעוד, נפגעי עבודה, ניידות, מעסיקים.

### פנייה לאגף פניות הציבור/ תלונות:

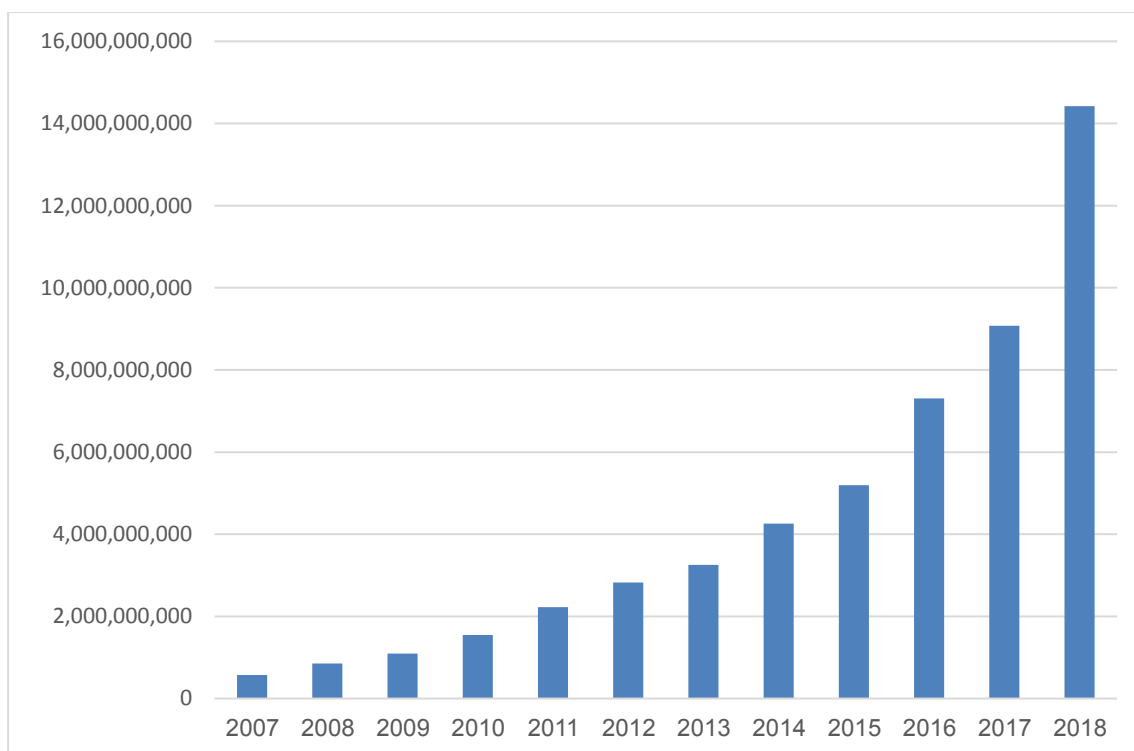
5,166 פניות נשלחו לאגף פניות הציבור כתלונות.

הנושאים העיקריים: גמלאות נכות, נפגעי עבודה, גביה מלא שכירים, אבטלה, קצבת אזרח ותיק ושירים אימהות, סיעוד, הבטחת הכנסה, שרות לקוחות, ילדים

פניות העובדים הסוציאליים עסקו בעיקר בנושאים הבאים: ועדות רפואיות נכות כללית, כללי, הבטחת הכנסה, גמלה לילד נכה, שירותים מיוחדים לנכים.

## פרק י: תשלומים, שירותים ודיווחים

כמו בכל הסביבות באינטרנט, גם באתר התשלומים, שירותים ודיווחים נצפה גידול בפעילויות המגוונות בשנת 2017. באמצעות האתר נגבה סך של 14,426,633,840 שקלים חדשים (גידול של 58.8% בהשוואה ל-2017).



סכומי הגבייה באמצעות אתר התשלומים בין השנים 2005-2015

פעולות לכלל הציבור באתר:

מספר פעולות	פעולה
19,509	פתיחת תיק משק בית
270,397	תשלום עבור עובד במשק בית
6,424	סגירת תיק במשק בית
782	פדיון תקופת המתנה
72,395	מעבר בין קופות חולים
26,729	תיאום דמי ביטוח

## עדכון ושינוי מקום תשלום:

באמצעות השירות, יכול מבוטח לבקש לשנות את פרטי חשבון הבנק אליו מועברת הקצבה. המערכת מתבססת על אימות חשבון בנק.

- קצבת ילדים: 20,816
- נכות כללית: 3,809
- ילד נכה: 1,218
- נכות מעבודה: 573

נראה גידול בשימוש בקרב מקבלי קצבאות הנכות וירידה בעדכון פרטי חשבונות בנק בקצבת ילדים

## בחירת גוף חוסך במסגרת תכנית חיסכון לכל ילד:

נצפתה ירידה בכמות הפעולות של בחירת גוף חוסך כדלקמן:

- 86,120 פעולות בעברית
- 398 פעולות בחירה התבצעו בממשק בשפה הערבית.

---

## פרק יא: שירות אישי

---

- 100,087 הזמנות של הנפקת קוד סודי לאי-מייל
- 9,264,544 כניסות תקינות למערכת כלומר, שימושים (גידול של 30.5% בהשוואה ל-2017).
- 726,073 אנשים שבצעו כניסה למערכת גידול של 25% בהשוואה ל-2017)
- 472,375 מבוטחים שהונפק להם קוד בשנה הנוכחית (גידול של 1.9% בהשוואה ל-2017)
- כמות אישורים שהודפסו ישירות מתוך האתר עומדת על 4,152,244 כשהעיקריים שביניהם הם:

---

## פרק יב: ערוצים נוספים

---

### אפליקציה בסלולר:

נפח השימוש באפליקציה נמצא במגמת ירידה לאור העובדה שאתר האינטרנט מותאם לגלישה במובייל ואין צורך בממשק שונה וייחודי לגלישה במובייל.

- מספר פעילויות: 34,527
- מבקרים ייחודיים: 4,922 (בהשוואה ל- 43,521)
- 70% משתמשים חוזרים ו-30% משתמשים חדשים.
- משך ביקור ממוצע: 01.47 דקות
- נושאים נצפים ביותר גם השנה הם מחשבוני ותשלומים.
- השתמשו באפליקציה מ-106 מדינות/אזורים. העיקריים שמהם התבצעו הכניסות: ישראל, ארה"ב, עומאן, רש"פ, צרפת. טורקיה, אוקראינה,
- היישובים מהם נכנסו בעיקר לאפליקציה > תל אביב-יפו, ירושלים, חיפה.

### ערוץ רשמי ביו טיוב:

- בערוץ הביטוח הלאומי ביו טיוב ישנם 8 פלייליסטים אשר בהם מרוכזים 46 סרטים.
- 1,319 גולשים רשומים כמנויים בערוץ זה.
  - 2,745,255 צפיות בכל הסרטונים בערוץ (גידול של 11.9% בהשוואה לשנת 2017)
  - הסרטונים הנצפים ביותר גם ב-2018 היו סרטוני הפרסום של השירותים הדיגיטליים שעוסקים במחשבוני זכויות, שירות בקליק, הגשת תביעות וכדומה.
  - סרטון "מדריך למובטל". שעלה במהלך חודש דצמבר 2018, נצפה 173 פעמים.

### אתר האינטרנט לילדים:

אתר האינטרנט לילדים אשר מטרתו בין היתר היא לימוד והבנת חשיבות הביטוח הלאומי כרשת בטחון סוציאלי באמצעות שילוב משחקים ויחידות תוכן, האתר הוקם ע"י עמותת סנונית וזו אמונה על הנגשתו לאנשים עם מוגבלויות. מאחר ופעולות הנגשתו לא הושלמה, הוסר הקישור לאתר זה מאתר האינטרנט ולכן נצפית ירידה בנפחי השימוש.

### במהלך שנת 2018:

- נצפו 5,640 כניסות שהתבצעו על ידי 4,790 גולשים
- מספר הצגות הדפים: 18,757

## פרסום ב-WAZE:

התבצעו 112,000 ניווטים לסניפים כשהעיקריים שביניהם התבצעו בצורה יזומה לאחר חיפוש (גידול של 9.4% בהשוואה לשנת 2017).

**הסניפים אשר ניווטו אליהם בעיקר הם:**

מיקום הסניף	כמות הניוטים הישירים
חדרה	6,290
כפר סבא	5,475
חולון	5,407
רמת גן	5,324
רמלה	4,519
רחובות	4,228
תל אביב	4,108
אשדוד	3,757
נתניה	3,643
פתח תקווה	3,104

---

## סיכום

---

מגמות הגידול בנפחי הפעילות באינטרנט ממשיכות גם בשנת 2018 להיות ברורות ומובהקות, למרות שנצפית האטה מסוימת בכמות המשתמשים הייחודים (מחשבים שונים). לאור העובדה כי במדינת ישראל יש 5,776,683 אנשים מעל גיל 18, נראה כי רבים מהם נכנסים לאינטרנט (5,500,830) וכי לביטוח לאומי יש בהחלט דריסת רגל בעולם הדיגיטלי.

המסלולים דרכם נכנסים לאתר והנושאים הנצפים ביותר הם מגוונים ונוגעים לאוכלוסיות שונות הנמצאות בשלבי חיים שונים ומגיעות לאתר בין היתר מהפניות ברשתות חברתיות ובעיקר מהפייסבוק ולכן ישנה חשיבות לפעילות בסביבה זו.

כמו כן, נראה כי הגולשים מחפשים יותר את ערוצי השירות הדיגיטליים על פני אלה המסורתיים. לדוגמה, ישנו עניין גדול יותר בערוצי הפנייה לסניפים ופחות בפרטי סניפים (כתובות, שעות ק"ק ומספרי פקסים). מגמה זו נמשכת זו השנה השנייה ברציפות ומשלימה שירותים הניתנים בערוצים נוספים.