

פרק ב'- התמורות המרכזיות במערכת הבנקאות

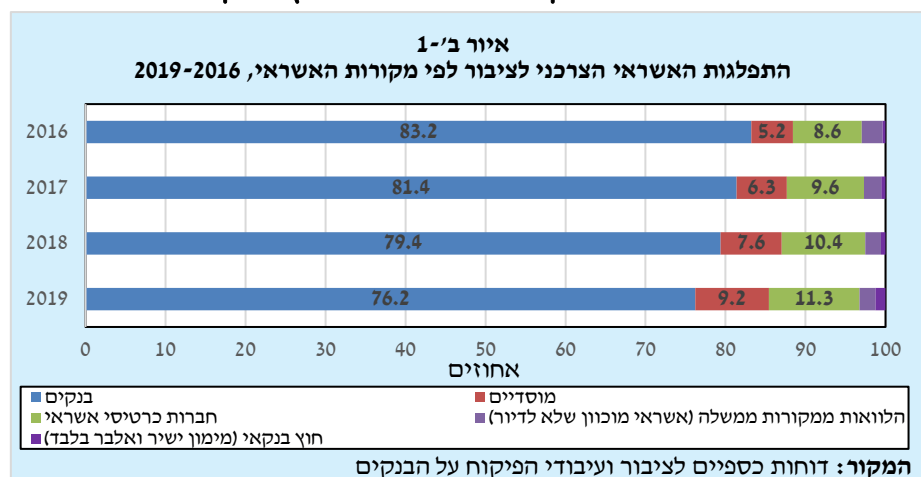
המערכת הפיננסית עוברת בשנים האחרונות שינויים מבניים רבים ומשמעותיים, כחלק מקידום המטרות שהפיקוח הגדיר והן **עידוד טרנספורמציה דיגיטלית של מערכת הבנקאות וקידום התחרות בה**. הדיגיטציה נועדה לשפר את השירות ללקוחות, להתאים את מערכת הבנקאות למהפכה הרביעית ולשפר את יעילותה (בשל המתאם בין יעילות ותחרות) ולהגביר את התחרות, שמוקדה במגזר הקמעוני, שבו עד לפני מספר שנים היו לציבור הרחב חלופות מעטות יחסית. כל זה כדי להיטיב עם הציבור באמצעות הגדלת חלופות, שיפור השירות והורדת מחירים.

במסגרת קידום התחרות מופו לפני מספר שנים החסמים לתחרות במערכת הפיננסית למשקי הבית ולעסקים קטנים במגוון רחב של היבטים והושקעו מאמצים רבים על ידי הפיקוח על הבנקים ושותפים רבים נוספים ובראשם משרד האוצר, כדי להסיר חסמים אלה. חלק מהיוזמות לקידום התחרות גובשו במסגרת מספר רפורמות שהאחרונה בהן היא הוועדה לקידום תחרות בראשות עו"ד דרור שטרומ, ולאחר מכן בחקיקה. החסמים המרכזיים לכניסת שחקנים חדשים ולהגברת התחרות בתחומים הקמעונים שזוהו, נגעו לחסמי מידע, חסמים טכנולוגיים וחסמי אסדרה. בנוסף, הוחלט על שינויים מבניים כדי להגביר את התחרות. ואכן, חלה במהלך השנים האחרונות התקדמות משמעותית בתהליך זה, צעדים רבים הושלמו ואחרים נמצאים בשלבי ביצוע. בין הצעדים הללו ניתן למנות את הפרדת שתי חברות כרטיסי האשראי מהבנקים הגדולים שהושלמה בראשית 2020 ויצרה שני מתחרים פיננסיים עצמאיים; את הקמת מערכת נתוני אשראי על ידי בנק ישראל, שהחלה לפעול לראשונה ב-2019 והורידה את חסם המידע בפני גופים פיננסיים חוץ-בנקאיים ובנקים חדשים (להרחבה ראו את תיבה ב'-5 בסקירת מערכת הבנקאות לשנת 2018); הקמת לשכת שירותי מחשוב ובחירת זוכה להפעלתו שנועדה להוריד את חסם הטכנולוגיה בהקמה של בנקים חדשים ועבור גופים פיננסיים חוץ-בנקאיים (להרחבה בנושא ראו תיבה ג'-4 בסקירה זו); הפחתת דרישות האסדרה מבנקים חדשים ומתן ודאות לתהליך הקמתם שהובילו השנה למתן רישיון לבנק חדש לראשונה מזה 40 שנה (להרחבה בנושא ראו תיבה ג'-4 בסקירה זו); את קידום פרויקט בנקאות פתוחה שנמצא בתהליך מתקדם ושצפוי ליצור תשתית לחדשנות ולתחרות (להרחבה ראו תיבה ב'-3 בסקירת מערכת הבנקאות לשנת 2018) ופרויקט מעבר מבנק לבנק (להרחבה ראו תיבה ב'-1

¹ להרחבה ראו את הדוח השני של הוועדה לבחינת התחרות בשוק האשראי, אפריל 2020.

בסקירת מערכת הבנקאות לשנת 2018). מכלול צעדים אלה החל להשתקף בהתגברות התחרות על האשראי למגזר הקמעוני, כפי שמתבטא בגידול במספר הגופים החוץ-בנקאים שמציעים אשראי לציבור הרחב ושמחברים למאגר נתוני אשראי של בנק ישראל; בהתעניינות של גופים חדשים בהקמת בנק חדש; בירידת הריכוזיות בתוך מערכת הבנקאות תוך עלייה במשקל שלושת הבנקים הבינוניים על-חשבון שני הבנקים הגדולים; וגם בשינוי התפלגות מקורות האשראי הצרכני במערכת הפיננסית בשנים האחרונות, תוך קיטון נתח האשראי שמעמידים הבנקים והגדלת נתח האשראי שהועמד על ידי גופים חוץ-בנקאים (ביניהם חברות כרטיסי האשראי המופרדות), ראו איור ב'-1.

בשנים האחרונות ניכרת ירידה בנתחי השוק של הבנקים באשראי הצרכני לציבור והתגברות במשקלם של הגופים החוץ-בנקאים



כחלק מתהליך הסרת החסמים שמאפיינים את השנים האחרונות, חלו בשנת 2019 שינויים ניכרים בנוף המערכת:

תהליך ההפרדה של חברות כרטיסי האשראי משני הבנקים הגדולים הושלם במהלך תחילת השנה. במסגרת זו מכר בנק לאומי את אחזקותיו בלאומי קארד (כיום מקס) לחברת ורבורג פינקוס ואילו בנק הפועלים הנפיק לציבור שני שליש ממניות ישראלכרט ואת השאר חילק לבעלי מניות הבנק כדיבידנד בעין. בכך החלו חברות כרטיסי האשראי לפעול כחברות עצמאיות בעלות יכולת להתחרות בבנקים. הפיקוח על הבנקים יצר עבורן "הגנת ינוקא" כדי להגן על החברות החדשות ולאפשר להן להתבסס.

כמו כן, שינויי האסדרה שבוצעו בשנים האחרונות, בדגש על מהלך רוחבי להסרת חסמי כניסה עבור בנקים חדשים פוטנציאליים וליווי ישויות שמעוניינות בהקמת בנק,

קצרו פרי ובדצמבר 2019 העניק בנק ישראל, לראשונה מזה 40 שנה, **רישיון להקמת בנק חדש**. להרחבה על תהליך הסרת החסמים שאיפשר את הקמת הבנק החדש ראו תיבה ג'-4 בסקירה זו.

במהלך השנה נדונו בבית הדין לתחרות **שני מיזוגים בין בנקים בינוניים לבנקים קטנים**. הראשון, בין בנק מרכנתיל (מקבוצת דיסקונט) לבין בנק מוניציפל בע"מ (בעבר: דקסיה), אושר באמצע שנת 2019 ונכנס לתוקף ברבעון האחרון של 2019 והשני, בין בנק מזרחי-טפחות לבין בנק אגוד², אושר בשלהי שנת 2019 וצפוי להיכנס לתוקף בהתאם לתנאים שתציב רשות התחרות בנוגע לאשראי לענף היהלומים. שני המיזוגים נבחנו ואושרו על ידי הפיקוח על הבנקים בטרם נדונו בבית הדין להגבלים והפיקוח ממשיך ומלווה את הבנקים בתהליך המיזוג עצמו. הפיקוח על הבנקים גורס שמספר השחקנים במערכת הבנקאות לא משקף בהכרח את מידת התחרות ושאיווד המשאבים של הבנקים הממוזגים יאפשר להם לממש את היתרון לגודל שטמון במיזוג, לייעל תהליכי עבודה ולשפר את הבקורות והממשל התאגידי, תוך הגדלת היצע האשראי למשק ובכך להגביר את התחרות במערכת הבנקאות, על ידי הגדלת כוחם התחרותי של הבנקים הבינוניים על חשבון שני הבנקים הגדולים.

בשנים האחרונות עוברת מערכת הבנקאות **תמורות משמעותיות גם בתחום הטכנולוגי**, כשהפיקוח **שם לעצמו כיעד לעודד ולאפשר את השינוי**, תוך הסרת חסמי אסדרה **לחדשנות**. טכנולוגיות חדשות מתפתחות ומוטמעות בבנקים הקיימים, תוך שינוי פונקציית הייצור (מעבר מבנקאות מוטת עובדים ונדל"ן לבנקאות מוטת טכנולוגיה) ובמקביל גופים פיננסיים חדשים מבוססי טכנולוגיה נכנסים לשוק ומחייבים גם את הבנקים להתאים עצמם לסביבה הפיננסית המשתנה. כך למשל **קמים בעולם בנקים דיגיטלים** (להרחבה בנושא ראו תיבה ב'-1 בסקירה זו) וכן נוצר **מגוון רחב של פינטקים** (להרחבה בנושא ראו תיבה ב'-2 בסקירה זו). לאור זאת ובמקביל, **מערכת הבנקאות משקיעה משאבים רבים בהטמעת טכנולוגיות מתקדמות** (להרחבה על היקפי ההשקעה ראו תיבה א'-2 בסקירה זו). השימוש בטכנולוגיות אלו משפר את הנגישות ואת חוויית הלקוח, תוך הרחבת מגוון השירותים הניתנים באפיקים דיגיטלים (ראו למשל תיבה ב'-3 בנושא זיהוי פנים בסקירה זו), בד בבד עם הוזלת עלויות השירותים הבנקאיים.

² שני המיזוגים מותנים במכירת חלק מתיק האשראי בענפי משק שבהם יש לבנקים הממוזגים היתכנות לכוח שוק משמעותי.

סקר שביעות רצון מהשירותים הבנקאים שביצע הפיקוח על הבנקים בקרב ציבור רחב בתחילת 2019 וב- 2020 ושפורסם, שיקף שביעות רצון מאוד גבוהה מהשירותים הדיגיטלים הבנקאים (ציון גבוה מ-90 של שביעות רצון מאתר האינטרנט ומהיישומנים הבנקאים) ושביעות רצון מאוד גבוהה מיישומני התשלומים (ביט, פפר ופייבוקס). זאת לעומת שביעות רצון הרבה יותר נמוכה שהשתקפה באותו סקר מהשירות בסניפים.

משבר הקורונה, הסגר והמגבלות הציבוריות שנלוו להם, המחישו את התועלת מההשקעות הרבות שנעשו בשנים האחרונות להרחבת מגוון השירותים הדיגיטלים, זמינותם ואיכותם. צעדים אלה אפשרו למערכת הבנקאות להתמודד עם סוגיות של ההמשכיות העסקית ואספקת שירותים בנקאים חיוניים לציבור וזה על רקע הנחיות הפיקוח על הבנקים לצמצום שיעור הסניפים הפתוחים לקהל ל-15% ממצבת הסניפים, כדי לעמוד בדרישות משרד הבריאות. הבנקים הישראלים המשיכו במהלך תקופה זו לספק שירותים פיננסיים ללקוחותיהם באמצעות אותם ערוצים טכנולוגיים ישירים ומבלי לחייב הגעה לסניפים.

תיבה ב'-1: בנקים דיגיטליים - סקירה בין-לאומית

- התפתחויות טכנולוגיות ושינויים בהעדפות הצרכנים גורמים לבנקים ולרשויות הפיקוח ברחבי העולם לבצע התאמות נרחבות באופי פעילותם.
- בתגובה להתפרצות נגיף הקורונה בישראל ובעולם, צומצמה הפעילות הכלכלית במשק והוגבלה התנועה במרחב הציבורי. בתוך כך צומצמו משמעותית שירותי קבלת הקהל בסניפי הבנקים. בשנים האחרונות הבנקים הקצו משאבים רבים בכדי להרחיב את היצע השירותים הניתנים ללקוחות באפיקים דיגיטליים, מה שאיפשר לבנקים להמשיך לספק שירותים בנקאיים מרחוק תוך שמירה על בריאות הציבור בתקופה זו.
- מודל הבנק הדיגיטלי - בנקים שעיקר או כל פעילות לקוחותיהם מבוצעת בערוצים דיגיטליים (סלולר ואינטרנט) ולרוב אף ללא סניפים פיזיים, הם אחת מההתפתחויות שצפויה להשפיע על מערכת הבנקאות בשנים הבאות.
- בנקים דיגיטליים מאופיין בעלויות תפעול נמוכות, קהלי יעד חדשים (Unbanked⁴, Underbanked³) וסל שירותים גמיש בהשוואה לבנקים המסורתיים.
- יוזמות להקמת בנקים דיגיטליים בעולם באות בעיקר משלושה סוגי מקורות: בנקים עצמאיים שהוקמו ע"י חברות פינטק, בנקים דיגיטליים שהוקמו על ידי בנקים מסורתיים ושירותי בנקאות דיגיטלית שניתנים על ידי חברות ענק, שעיקר פעילותן אינו במגזר הפיננסי.
- נכון להיום יש כמה מדינות שכבר נתנו רישיונות בנקאות לבנקים דיגיטליים ויש כמה מדינות נוספות שנמצאות בתהליכים למתן רישיונות כאלה.
- בישראל ניתן לאחרונה רישיון להקמת בנק דיגיטלי. מתן הרישיון התאפשר בין היתר הודות לתהליך הסרת חסמים שעליו שקד בנק ישראל בשנים האחרונות, בשיתוף עם משרד האוצר.

ההתפתחות הדיגיטלית וההתקדמות הטכנולוגית של השנים האחרונות במיוחד (IoT⁵, Cloud Computing⁷, API⁶, RPA) וטכנולוגיות זיהוי ביומטריות; להרחבה ראו תיבה

³ Underbanked - אנשים או ארגונים שאין להם גישה מספקת לשירותים ומוצרים פיננסיים שמוצעים בדרך כלל על ידי בנקים קמעונאיים ולכן הם לעתים קרובות משוללים שירותי בנקאות כמו כרטיסי אשראי או הלוואות.

⁴ Unbanked - אנשים שאין להם חשבונות בנק משלהם. הם עשויים להסתמך על שירותים פיננסיים חלופיים לצורכיהם הפיננסיים, היה והם זמינים.

⁵ IoT - Internet of Things - טכנולוגיה שמאפשרת תקשורת מתקדמת בין מכשירים, מערכות ושירותים.

⁶ RPA - Robotic Process Automation - מיכון תהליכים ידניים במטרה למקסם תפוקה.

⁷ API - Application Programming Interface - פונקציות ושירותים פתוחים שניתן לעשות בהם שימוש ושמאפשרים חיבור בין ממשקים.

ב'3- בנושא זיהוי פנים), משפיעות על המערכת הפיננסית בכלל ועל מערכת הבנקאות בפרט ומעצבות אותן ברמה עולמית באופן ניכר. השיפורים הטכנולוגיים מאפשרים לבנקים לייעל תהליכים פנימיים וגם להרחיב את סל השירותים שמוצע ללקוחות.

במקביל לכך חלו גם שינויים בתרבות הצריכה. למרות שאין היכרות אישית וקשר פיזי בין "נציג" (ממשק) הגוף העסקי הווירטואלי לבין הלקוח, יש כיום פתיחות ואמון גדולים יותר כלפי גופים וירטואליים, שהעמידו לרשות הצרכנים מגוון של אפשרויות לצריכת שירותים פיננסיים שנדרשים להם, בזמן, במקום ובאופן שמתאימים להם. מכשירים ניידים מתקדמים ושירותי בנקאות דיגיטלית מספקים לצרכנים "בנקאות בכיס" - מוצרים פשוטים לתפעול, נוחים לשימוש ובזמינות גבוהה (כ-65% וכ-80% מהאוכלוסיות באירופה ובארה"ב, בהתאמה, השתמשו בשנת 2018 בשירותי בנקאות דיגיטלית, לעומת כ-50% וכ-60% מאוכלוסיות אלה, בהתאמה, בשנת 2013⁸). במקביל להתפתחויות אלה, ניתן לראות התקדמות באסדרה על המערכת הפיננסית, תוך ביצוע התאמות לשינויים בסביבתה, כגון, באימוץ תקני ה-PSD2⁹ וה-RTS ויישום הבנקאות הפתוחה ברחבי אירופה. **מערכת הבנקאות העולמית** מושפעת מתהליכים אלה, הן מצד בנקים מסורתיים שמציעים עוד ועוד שירותים דיגיטליים ומבצעים תהליכי התייעלות רבים והן מצד חברות טכנולוגיה (הן חברות פינטק חדשות והן ענקיות טכנולוגיה כדוגמת Apple ו-Alibaba), שמציעות מגוון שירותי בנקאות.

מאפייני הבנקים הדיגיטליים

"הבנק הדיגיטלי" - בנק שעיקר פעילות לקוחותיו מבוצעת בערוצים דיגיטליים (סלולר ואינטרנט) ולרוב אף ללא סניפים פיזיים, הוא אחד מההתפתחויות שצפויה להשפיע על מערכת הבנקאות.

הודות למערכות ליבה מתקדמות ושימוש בטכנולוגיה בהיקף משמעותי, לעומת בנקים מסורתיים (התבססות על מחשוב ענן ואוטומציה של מגוון פעילויות בתוך הבנק), בשילוב חסכון ניכר בעלויות נדל"ן וכוח אדם תפעולי, נהנים הבנקים הדיגיטליים מעלויות תפעול נמוכות בהשוואה להם (יחס היעילות¹⁰ של בנקים דיגיטליים בבריטניה נע בין 40%-50, לעומת 60%-70 בקרב בנקים מסורתיים; OneSavings Bank

8 McKinsey Global Banking Annual Review 2019
9 Payment System Directive - Regulatory Technical Standards
¹⁰ יחס היעילות – (Cost to Income Ratio) - סך ההוצאות התפעוליות בסך ההכנסות מריביות נטו וההכנסות שלא מריבית.

<https://fred.stlouisfed.org/series/DDEI07GBA156NWDB>

בולט עם יחס יעילות של 28% בשנת 2018¹¹) - וזה רק אחד מהמאפיינים שמייחדים אותו. עלויות התפעול הנמוכות מאפשרות לבנקים דיגיטלים להציע ללקוחותיהם שירותים במחיר תחרותי בהשוואה לבנקים מסורתיים. בבריטניה נמצא שעלות השירות ללקוח בבנק דיגיטלי, נמוכה בכ-70%-90% בהשוואה לשירותים מקבילים של בנקים מסורתיים¹².

בנקים דיגיטליים יפעלו לרוב במגזר הבנקאות הקמעונאי. קהל היעד של הבנקים אינו בהכרח רק צעירים עם ידע טכנולוגי והוא יכול לכלול גם אנשים או ארגונים שאין להם גישה מספקת לשירותים פיננסים שמוצעים בדרך כלל על ידי בנקים מסורתיים (כגון, פרילנסרים, בני נוער ועסקים קטנים וזעירים - Underbanked) וגם לקוחות במדינות מתפתחות שבהן יש נגישות גבוהה לטלפונים חכמים מחד וחוסר נגישות מספקת לשירותי בנק מסורתיים (Unbanked), מאידך.

בנק דיגיטלי מציע **סל שירותים** שיכול לנוע בין שירותי בנקאות מסורתיים (שירותי תשלומים, העברות כספים, ניהול חשבון עו"ש ומתן אשראי), אך יכול גם להציע מוצרי ושירותי ייעוץ, חסכון, ביטוח והשקעות. הבנק הדיגיטלי מציע מוצרים ושירותים שמאופיינים בפשטות (נוחות שימוש) שקיפות, מהירות ותמחור תחרותי ובהשוואה לבנקים מסורתיים, שמערכות הליבה שלהם עלולות להוות בטווח הקצר חסם להרחבת היצע השירותים ולשיתופי פעולה, בשל קושי באינטגרציה של מוצרים ושירותים חדשים למערכות הקיימות, יש לבנק הדיגיטלי, הודות למערכות ליבה מתקדמות שמקלות על הרחבת היצע המוצרים והשירותים, הן מפיתוח הבנק והן משיתופי פעולה עם חברות פינטק (לדוגמה, Starling Bank וחברת הפינטק Moneybox¹³) גם אפשרות להרחיב את היצע המוצרים שלו במהירות (Time To Market).

מספר לקוחות הבנקים הדיגיטלים נמוך בהשוואה לבנקים מסורתיים, אך הם משקיעים מאמצים רבים להגדלת מספר לקוחותיהם. מאמצים אלה, מתבטאים

¹¹ <https://www.osb.co.uk/what-we-do/unique-operating-model>

¹² https://newsroom.accenture.com/news/uk-digital-only-banks-on-track-to-triple-customers-to-35-million-in-the-next-12-months-finds-new-research-from-accenture.htm?fireglass_rsn=true

¹³ Moneybox הוא חברת הזנק למוצר ניהול השקעות וחסכון דיגיטלי. שיתוף הפעולה בין Starling Bank ו-Moneybox, הוא דוגמה למינוף ממשק ה-API של Starling, כדי לקצר את זמן הקצאת ההשקעה בתכונות המוצר מפעם בשבוע לזמן אמת.

<https://www.starlingbank.com/news/starling-bank-partners-moneybox-real-time-savings>

בשיעורי צמיחה גבוהים (מספר הלקוחות של בנקים דיגיטליים הפועלים באנגליה גדל במהלך השנה בכ-150% מ-7.7 מיליון לקוחות בשנת 2018 לכ-20 מיליון לקוחות בשנת 2019¹⁴). מאמצים אלה כרוכים בהשקעות גדולות הבאות לידי ביטוי בהפסדים בשנים הראשונות לפעילות הבנק, אך עם זאת קיימת הבנה בקרב לקוחות, שווקי מניות ורגולטורים שיעדו העיקרי של הבנק, בשנים הראשונות לפעילותו, הוא צבירת קהל לקוחות ויצירת אמון לטווח הארוך בקרב לקוחות אלה.

¹⁴ <https://newsroom.accenture.com/news/uk-neobanks-near-20-million-customers-in-2019-but-customer-and-deposit-growth-rates-slow-according-to-research-from-accenture.htm>

יתרונות וחסרונות הבנק הדיגיטלי

המאפיינים הייחודיים של הבנק הדיגיטלי נושאים עימם יתרונות וחסרונות שמשפיעים הן על הבנקים והן על הלקוחות במישורים השונים. הלוח שלהלן מתמצת את העיקרים שבהם.

לוח ב'-1 בנק דיגיטלי- יתרונות וחסרונות

יתרונות	חסרונות
– עלויות תפעול נמוכות; – יעול תהליכי עבודה הודות למערכות ליבה מתקדמות; – פונקציונליות - שירותים מתקדמים וכן שירותי בנקאות פריקים.	– טרם הוכיח את עצמו לאורך זמן במבחן המציאות (בתקופת משבר למשל); – רווחיות - טרם הגיע לרווחיות ברת-קיימה; – סיכון צד ג' (הסתמכות יתר על מיקור חוץ).
– הפחתת עלויות - מבנה העלויות הרזה מאפשר לבנק הדיגיטלי להציע עמלות נמוכות יותר וריביות אטרקטיביות; – הכלה פיננסית - הרחבת הנגישות לאוכלוסיות בעלות מאפיינים ייחודיים שיפיקו תועלת מהגדלת שירותים דיגיטליים; – שירותים פיננסיים משופרים ומותאמים אישית ללקוחות - זמינות, פשטות, שקיפות, חוויית משתמש ידידותית; – נגישות- אין צורך להגיע לסניף וניתן לקבל שירות בזמינות מוגברת; – הגברת יכולת המעקב אחר המצב הפיננסי (זמינות) – יכולת מוגברת להשוואת מחירים - הגברת יכולת מיקוח וצריכה חכמה (תלוי בהטמעת הבנקאות הפתוחה).	– סל שירותים מוגבל; – היעדר נוכחות פיזית - היעדר מענה אנושי והפחתת נגישות לקבוצות אוכלוסייה מסוימות, לאור היעדר נוכחות פיזית וערוצי התקשרות הדיגיטלים; – חשדנות לקוחות ביכולת אבטחת המידע של בנקים אלה, לקוחות חוששים שהנתונים הפיננסיים הפרטניים שלהם ידלפו לגורמים אחרים; – הגדלת היצע האשראי למגזרים הקמעונאיים עלול להוביל למינוף גבוה ולהעלאת הפגיעות הפיננסית של מגזרים אלו¹⁵.

סוגי הבנקים הדיגיטלים השונים¹⁶

יזמות להקמת בנקים דיגיטלים בעולם באות בעיקר משלושה סוגי מקורות: **בנקים עצמאיים שהוקמו ע"י יזמים פרטיים, בנקים דיגיטלים שהוקמו על יד בנקים מסורתיים**

¹⁵ להרחבה על השתתפות משקי הבית בשוק ההלוואות ופגיעותם הפיננסית ראו תיבה א'-2 בסקירת המפקחת על הבנקים לשנת 2017.

¹⁶ Citi GPS, Global Perspectives & Solutions, March 2019

ושירותי בנקאות דיגיטלית שניתנים על ידי חברות ענק שעיקר פעילותן לא במגזר הפיננסי כגון: גוגל, אפל, אמזון ופייסבוק.

בנקים עצמאיים (Standalone) – לדוגמה Revolut ו-N26¹⁷:

בנקים דיגיטליים עצמאיים מאופיינים כחברות פינטק, שממנפות את כישוריהן הטכנולוגיים ואת יכולתן לעבד נתונים, כדי לייצר שירותי בנקאות נגישים במחירים אטרקטיביים. המודל העסקי שלהם דומה במהותו לזה של חברות הזנק רבות, בכך שבשלב הראשון מטרתן העיקרית היא צבירת קהל לקוחות רחב ככל שניתן וקיימת לכך הבנה, הן בקרב מנהלי בנקים אלה והן בקרב המשקיעים בהם, שהדבר עלול לבוא על חשבון הרווחיות בטווח המיידי¹⁸.

יש לציין שבנקים עצמאיים מתקשים לספק את סל המוצרים הרחב שמסופק על ידי בנקים מסורתיים, מה שמפחית מיכולתם להתחרות באופן ישיר עם גופים גדולים אלה. בנקים עצמאיים מצאו לכן מספר דרכים לייחד את עצמם בהשוואה למתחריהם המסורתיים וביניהם:

- התמקדות והתמחות במגוון מוצרים ושירותים מצומצם במחירים אטרקטיביים¹⁹;
- מערכות ליבה מתקדמות שמאפשרות לספק את כל הפעולות הבסיסיות שמוצעות, דרך מכשירים ניידים ובעלות נמוכה (ולעיתים ללא עלות כלל);
- מבנה ארגוני "רזה" שמאפשר חסכון בעלויות;
- שיתופי פעולה עם חברות פינטק אחרות.

בנקים דיגיטליים שהוקמו על ידי בנקים מסורתיים (Greenfield) – לדוגמה, "פפר" של לאומי ו-Marcus של Goldman Sachs:

בנקים אלה, שמוקמים על ידי בנקים מסורתיים, מהווים ישות עצמאית בתוך הבנק ונפרדים ממנו במישורים הבאים²⁰:

- אין מעבר של לקוחות ומוצרים בין הבנק הדיגיטלי לבנק "האם";
- תשתיות טכנולוגיות נפרדות;
- מוצרים ושירותים נפרדים.

¹⁷ להרחבה ראו נספח 1

¹⁸ מודל עסקי זה מאפיין גם חברות הזנק שלא פועלות בענף הבנקאות (כגון אובר ו-Wework).
¹⁹ למשל, הבנקים הדיגיטליים הבריטים. Starling שמתמקד בחשבונות מט"ח ו-Revolut שמתמחה באספקת כרטיסי אשראי עם המרת מט"ח מיידי לשם רכישות זרות.

²⁰ דוגמה ממערכת הבנקאות המקומית היא הבנק הדיגיטלי "פפר" שהושק ב-2017 על ידי קבוצת לאומי.

הבנקים המסורתיים הבינו שלאור האיום התחרותי הגובר, השינוי בפרופיל הלקוחות ובצרכיו והנגישות המלאה למכשירים חכמים, עליהם להצטרף למהפכה הדיגיטלית ולאמץ אותה - והשקעה בישות נפרדת שלא תלויה במערכת "הכבדה" של בנק האם, מאפשרת התפתחות מהירה ויעילה יחסית, במגוון ובאיכות המוצרים והשירותים הדיגיטליים שמסופקים ללקוחות.

מוצרי ושירותי בנקאות דיגיטלית שמסופקים על ידי חברות שעיקר פעילותן לא במגזר הפיננסי

Alibaba של Webank, לדוגמה, Tencent ו-Mybank של חברת Alibaba

השתלבותן של חברות ענק²¹ אלה בענף הבנקאות, מהווה את אחד האיומים הגדולים ביותר על שאר הבנקים במערכת (מסורתיים ודיגיטליים כאחד). השילוב של היעדרות מערכת "כבדה" שקיימת בקרב בנקים מסורתיים וקיום קהל לקוחות רחב ומחויב לפלטפורמות השונות שלהם, יכולת עיבוד נתונים מתקדמת ומתן שירותים איכותיים ללקוח, תוך רווחיות גבוהה שנגזרת מהענפים האחרים שבהם הם פועלים, שמאפשרת סבסוד צולב של הפעילות הבנקאות, עד להגעה לרווחיות עצמאית, הם הגורמים העיקריים לאיום התחרותי המשמעותי שחברות אלה מציבות בפני מערכת הבנקאות הקיימת.

התפתחויות בארץ ובעולם

נכון להיום יש כמה מדינות שכבר נתנו רישיונות בנקאות לבנקים דיגיטליים ויש כמה מדינות נוספות שנמצאות בתהליכים למתן רישיונות כאלה, ביניהן אוסטרליה, שנתנה רישיון לשני בנקים דיגיטליים, בריטניה, שבה פועלים כבר מספר שנים מספר בנקים דיגיטליים, הונג קונג, שנתנה רישיונות ל-8 בנקים דיגיטליים שצפויים לקום השנה, סינגפור, שנתנה רישיון לבנק דיגיטלי שצפוי לקום בקרוב וסין, שנתנה רישיונות בנקאות לענקיות הטכנולוגיה Alibaba ו-Tencent. וכאמור, במישור המקומי, בנק ישראל העניק רישיון להקמת בנק דיגיטלי.

קיומו של קהל לקוחות רחב, מחויב ורוחש אמון, מהווה גם הוא תמריץ עבור חברות המצליחות במגזרים שונים - החל מרשתות קמעונאיות בבריטניה (לדוגמה, Tesco Bank מקבוצת Tesco) וכלה בחברות תקשורת בהודו ובאפריקה (M-PESA)

²¹ בהובלה של GAFA (Google, Apple, Facebook, Amazon) במערב ושל BAT (Baidu, Alibaba, Tencent) במזרח אסיה.

מקבוצת Vodafone), להשתלב במתן מוצרי ושירותי בנקאות, אגב מערכות הסניפים והתשתיות שברשותן. העובדה שלחברות אלה מקורות הכנסה מבוססים ממגזרי פעילות מקבילים, מאפשרת לחברות אלה לבצע השקעות ארוכות טווח, לטובת הקמה והפעלה של זרוע פעילות חדשה, ללא תלות בהכנסה מיידית ממנו, כך שחברות אלה יכולות להעניק שירותים חדשים במחירים אטרקטיביים, בשאיפה שיתורגמו לרווחיות ברת-קיימה.

כאמור, סביבת הבנקאות מתפתחת בשנים האחרונות במישורים רבים. בנקים מסורתיים משקיעים מאמצים רבים כדי להתייעל²², כתוצאה מהתגברות התחרות במערכת הבנקאות, הן מצד בנקים דומים והן מצד שחקנים חדשים, כגון, בנקים דיגיטליים, חברות פינטק, ענקיות טכנולוגיה²³ ורשתות ענק²⁴. אנו מצפים שמגמות אלה ימשיכו ויובילו לשכלול מערכת הבנקאות בשנים הבאות.

רשימת מקורות

accenture, a' F. (2017). 'BANKING AS A LIVING BUSIBESS Driving Hyper-Relevance and Vitality Beyond Industry Boundaries. *Accenture Living Business Series*.

BIS. (2018). *Fintech credit markets around the world: size, drivers and policy issues*. BIS Quarterly Review.

Citi Group) .March 2019 .(Bank X .Citi GPS: Global Perspectives & Solutions.

FSB. (2019). *Global Monitoring Report on Non-Bank Financial Intermediation 2018*.

FSB) .February 2019 .(FinTech and market structure in financial services: Market developments and potential financial stability implications.

GPS, C) .'March 2018 .(Bank of the Future the ABCs of Digital Disruption in Finance .Citi GPS: global Perspectives & Solutions.

²² להרחבה ראו תיבה "התאמת מערכת הבנקאות לסביבה הפיננסית המשתנה" - התייעלות וטכנולוגיה בשירותי ההתייעלות.

²³ לאחרונה הכריזו פייסבוק וגוגל על הקמת תשתית לשירותי תשלום וחשבונות עו"ש, בהתאמה, במדינות המערב. מקור:

²⁶ נובמבר 2019 https://www.wsj.com/articles/next-in-googles-quest-for-consumer-dominancebanking-11573644601?mod=hp_lead_pos2

²⁴ ראו נספח א'.

Jon Frost, L' G). 'April 2019. (BigTech and the changing structure of financial intermediation. *BIS Working Papers No 779*.

KPMG. (2017). Framing new futures. *Challenger banking report 2017*.

Supervision, B' C). 'February 2018. (Sound Practices Implications of fintech developments for banks and bank supervisors. *BIS*.

Vivers, X). 'May 2019. (Digital disruption in financial markets. *Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD)*.

נספח 1- דוגמאות מהעולם

בעולם ניתן לראות מגוון בנקים דיגיטלים ביניהם:

- **Revolut** - הוקם ב-2015 בבריטניה. הגיע לרווחיות בשנת 2017. הבנק פועל באמצעות ישומון סלולרי וללא אתר אינטרנט. הוא מציע מוצרים ושירותים תחרותיים כגון העברות כספים בינלאומיות בחינם. נכון למועד חיבור מסמך זה, יש לבנק מעל 2 מיליון משתמשים ושווי השוק שלו עומד על 15 מיליארד ליש"ט.
- Revolut מאפשר שירותים כגון, פתיחת חשבון תוך דקות ספורות, העברת כספים ב-24 סוגי מטבע, הוראות קבע, משיכת כסף מכספומט ורכישת ביטוח בריאות. בנוסף יש אפשרות לקנות ולמכור חמישה סוגי מטבע קריפטוגרפים.
- **Monzo** - הושק בבריטניה ב-2015 ומונה כעת יותר מ-600,000 משתמשים. לבנק יש רק ישומון סלולרי. כחלק ממגמת השקיפות שהבנק דוגל בה, השיקו בבנק מעבדת חדשנות בשיתוף עם הלקוחות כדי לפתח מוצרים חדשים.
- **N26** - הושק ב-2015 בגרמניה, אחד מהשחקנים המובילים בשוק ובעל רישיון בנק. יותר מ-850,000 משתמשים. בשל שמרנות מערכת הבנקאות המקומית, קצב הצמיחה שלו נמוך משל דומיו בבריטניה. הבנק החל להתרחב גם לבריטניה ולארזה"ב. בבריטניה הבנק פועל תחת רישיונו המקורי, שתקף באזור האיחוד האירופי ובארזה"ב מספק הבנק את פעולותיו תוך שיתוף פעולה עם בנק (Axos Bank) שהוא בעל רישיון בנקאות מקומי.
- **Starling Bank** - הושק ב-2014 בבריטניה רק עם ישומון סלולרי. לבנק יש רישיון בנקאות. זה הבנק הדיגיטלי הראשון שהציע חשבון עסקי ובשנים האחרונות חלה צמיחה ניכרת במספר החשבונות המנוהלים בבנק, כשבסוף שנת 2017 עמד מספר חשבונות אלה על כ-19,000 וכבר באמצע שנת 2018 עמד על כ-59,000 חשבונות. יש הגורסים שלחשבון העסקי תרומה משמעותית לרווחיות הבנק. הבנק חבר ל-ApplePay ול-Google Pay ומציע גם ארנק דיגיטלי.
- **Webank** - הבנק הדיגיטלי הראשון בסין. הוקם ע"י תאגיד Tencent, שכולל גם את ישומון המסרים הפופולרי WeChat. הבנק מציע הלוואות מהירות עד

לסכום של \$31,000 ומתבסס במודל האשראי שלו, על מידע שנאסף ביישומון WeChat.

- **Tinkoff Bank** - נוסד ברוסיה בשנת 2006 ע"י Oleg Tinkov וכיום הבנק הדיגיטלי הגדול ברוסיה. הבנק נותן שירותי Lifestyle-Banking שכוללים שירותים כגון: מכירת כרטיסי קולנוע, המלצות צרכנות, סקירת טרנדים ועוד.
- **Ally** - בנק דיגיטלי בארה"ב, נוסד בשנת 2010. מציע שירותי בנקאות מלאים כולל עו"ש, הלוואות ופיקדונות. אינטגרציה עם פלטפורמת התשלומים של Zelle. אין עמלות עו"ש חודשיות.
- **Tesco Bank (רשת קמעונאית)**²⁵: נוסד בשנת 1997, במקור כשיתוף פעולה בין ה-Royal Bank of Scotland וחברת Tesco - רשת הקמעונאות הגדולה בבריטניה, אך עבר ב-2008, במקביל לקבלת רישיון בנקאות עצמאי, לבעלותה המלאה של רשת הקמעונאות. הבנק מספק מגוון רחב של מוצרים ושירותים פיננסיים, החל בניהול חשבונות עו"ש, פיקדונות עם נזילות גבוהה, שירותי תשלום ושירותי מט"ח וכלה במתן אשראי (כולל משכנתאות) ומוצרי ביטוח שונים. הדוחות הכספיים של הבנק מצביעים על רווחיות חיובית בשנים האחרונות.

תיבה ב'-2: פינטק וחדשנות בעולם הבנקאות

- המועצה ליציבות פיננסית (Financial Stability Board – FSB) הגדירה 'פינטק', באופן שכולל כל טכנולוגיה שיישומה בתחום הפיננסי הוא בעל פוטנציאל להשפעה מהותית על השוק הפיננסי, על הגופים הפיננסיים ועל השירותים הפיננסיים.
- במקביל להתפתחות תחום הפינטק, משתנות ציפיות הלקוחות ונכנסים שחקנים פיננסיים חדשים. התפתחויות אלה מייצרות הזדמנויות חדשות בעולמות השירותים והמוצרים הפיננסיים, אך לצידן נוצרים גם אתגרים במודלים המסורתיים של הגופים הבנקאיים, מתפתחים סיכונים חדשים ומתגברים סיכונים מוכרים.
- בישראל נערכים בשנים האחרונות הבנקים וחברות כרטיסי האשראי להתאמת המודלים העסקיים שלהם מול התגברות התחרות, לכניסה של שחקנים פיננסיים חדשים ולהזדמנויות שפתוחות בפניהם לאור החדשנות הטכנולוגית – בין אם על ידי פיתוח עצמאי, על ידי הטמעה של פתרונות פינטק או על ידי שיתופי פעולה עם חברות פינטק.
- הפיקוח על הבנקים מעודד ומקדם חדשנות במערכת הבנקאות בישראל וזה מתוך התפיסה, שחדשנות במערכת הבנקאות תורמת ליציבות וליעילות מערכת הבנקאות, מקדמת תחרות בעולם השירותים והמוצרים הפיננסיים ומאפשרת ללקוחות לקבל שירות נוח יותר, חכם יותר ומותאם אישית. הפיקוח על הבנקים ביצע במסגרת זו צעדים רבים לעידוד וקידום הטמעה של חדשנות, כגון: מתן אפשרות לבנקים לפעול בטכנולוגית ענן שבה פועלות חברות פינטק; קידום "בנקאות פתוחה", שתאפשר לחברת פינטק גישה לחשבון הלקוח (בהסכמתו) לשם מתן שירותים ללקוח; מתן אפשרות לבנקים לעשות שימוש בטכנולוגיות זיהוי פנים אל פנים ולאפשר בכך תהליך דיגיטלי מלא בעת פתיחת חשבון, ועוד; עידוד הבנקים לחדשנות, תוך הצהרה על סובלנות מצד הפיקוח על הבנקים במקרה של התממשות סיכונים; והגדרת מוקד טלפוני בפיקוח על הבנקים עבור חברות פינטק, במקרים שבהם יש להן קושי בפתיחת חשבון בנק או בניהולו.
- יחד עם זאת, בהתייחס למסגרת האסדרה, יש עדיין אתגרים לפעילות חברות הפינטק בישראל. הפיקוח על הבנקים סבור שגיבוש מסגרת אסדרה לפעילות של חברות הפינטק וקביעת מנגנוני פיקוח ובקרה על חברות אלה, בהלימה עם אופי והיקף פעילותן, תעניק לחברות אלה עוגן חשוב בכניסתן לעולם השירותים

הפיננסים ויש בפרט לייצר מסגרת אסדרה מתאימה עבור חברות שמקבלות גישה למידע של הלקוח וכן חברות "הנוגעות בכסף", לעניין אבטחת מידע וחובות איסור הלבנת הון ומימון טרור.

- ישראל היא אחת מהמדינות המובילות בעולם בתחומי הטכנולוגיה והחדשנות, אולם חברות פינטק שמפתחות את המוצר שלהן בישראל, פונות, על פי רוב, לשווקים גלובלים גדולים ורווחיים יותר, כך שבינתיים אין הלקוח הישראלי נהנה מפוטנציאל החדשנות שטמונה בחברות אלה.
- התפתחויות אלה והפוטנציאל הטמון בהן, מציבים בפני המאסדרים בישראל אתגרים חדשים והשתכללותם של אתגרים קיימים. הפיקוח על הבנקים פועל במתודולוגיה של "אסדרה מאפשרת", במטרה לוודא שהאסדרה וגישות הפיקוח מאפשרות להזדמנויות החדשות שמביא איתו עולם הפינטק להיות מיושמות במלואן, אך גם באחריות ותוך מתן כלים לניהול הסיכונים.
- בעקבות משבר הקורונה, שהורגש באופן מטלטל בעולם כולו, חיזק את הצורך ואת הציפיה של הצרכנים שניתן יהיה לבצע פעולות פיננסיות באופן דיגיטלי. המשמעות של זה עבור הגופים הפיננסיים המסורתיים היא התמודדות עם צורך גדול עוד יותר בחוויה דיגיטלית מצד לקוחותיהם – הפרטיים והעסקיים. גופים פיננסיים מסורתיים שימהרו לתת מענה לציפיות הצרכניות המשתנות, עשויים להשיג יתרון משמעותי מול שאר השחקנים. שיתופי פעולה עם חברות פינטק יכולים לסייע למערכת הבנקאות במתן פתרון מהיר, באופן יעיל והולם.

פינטק וחדשנות בעולם

לאורך עשורים רבים פותחו טכנולוגיות חדשניות, שהותאמו לשימוש גם עבור שירותים פיננסיים. אולם מגוון החידושים הטכנולוגיים, שכיחות השימוש בהם וקצב ההתפתחות שלהם, עלו משמעותית במהלך השנים האחרונות, עד שהמונח 'פינטק', שה-FSB הגדירו כטכנולוגיות, שמאפשרות חדשנות בשירותים הפיננסיים ושיכולות להביא למודלים עסקיים, ליישומים, לתהליכים ולמוצרים חדשים, שיש להם השפעה נלווית מהותית על שווקים ומוסדות פיננסיים ועל מתן שירותים פיננסיים, הפך למונח ששגור על לשונם של מאסדרים, שחקנים פיננסיים (מסורתיים וחדשים), משקיעים, אקדמאים ואף של ציבור הלקוחות. בניגוד להגדרה הישירה למונח 'פינטק', לפיה מדובר בטכנולוגיה פיננסית, התפיסה הרחבה של ה-FSB למונח זה מגלמת בתוכה גם

טכנולוגיות שאינן פיננסיות במהותן, כגון טכנולוגיות ביומטריות, שהיישום שלהן עבור מוצרים או שירותים פיננסיים הוא בעל פוטנציאל להשפעה מהותית.

במקביל להתפתחות תחום הפינטק וככל הנראה גם בהשפעתו, ניתן להבחין בהתפתחויות משמעותיות בשני עולמות נוספים שמשפיעים על השירותים והמוצרים הפיננסיים: (1) ציפיות הלקוחות משתנות באופן דרמטי, כך שלקוחות מצפים לקבל שירותים מתוחכמים, נוחים, מהירים, זמינים (בכל זמן ומכל מקום) ומותאמים אישית; (2) שחקנים פיננסיים חדשים נכנסים לעולם השירותים והמוצרים הפיננסיים. בין השחקנים החדשים ניתן לראות: גופים פיננסיים חוץ-בנקאיים, חברות פינטק, חברות טכנולוגיה גדולות (להלן – 'ביג-טק') וחברות לא-פיננסיות שמעוניינות להרחיב את תחום פעילותן.

התפתחויות אלה של הפינטק, של ציפיות הלקוחות ושל כניסה של שחקנים חדשים, מייצרות הזדמנויות חדשות בעולמות השירותים והמוצרים הפיננסיים. לצד הזדמנויות אלה נוצרים גם אתגרים במודלים המסורתיים של הגופים הבנקאיים ומתפתחים גם סיכונים חדשים ומתגברים סיכונים מוכרים. ועדת באזל לעניין בנקאות ב-BIS, פרסמה בפברואר 2018²⁶ חמישה תרחישים אפשריים לגבי האופן שבו התפתחות הפינטק תשפיע על עולם הבנקאות, על רווחיות המודל הבנקאי המסורתי ועל התחרות בעולם זה בפרט: "הבנק המשופר", "הבנק המבוזר", "הבנק החדש", "הבנק המצומצם" ו"הבנק שאינו מתווך"²⁷. היום, לאחר שנתיים, מתקבל הרושם שהשוק מאמץ שניים מהתרחישים: "הבנק המשופר" – שהוא למעשה בנק מסורתי שמטמיע טכנולוגיות חדשות, מעדכן את המודלים העסקיים שלו ומשפר את מערכותיו כך שיוכל להציע שירותים דיגיטליים יותר וחדשניים יותר; "הבנק המבוזר" – מייצר מודל של פירוק סל השירותים הבנקאי בין שחקנים פיננסיים שונים, כך שלקוח שהיה רגיל בעבר לצרוך את כל השירותים והמוצרים הפיננסיים בבנק שבו הוא מנהל את חשבון העובר-ושב שלו, מתחיל לצרוך את השירותים והמוצרים הפיננסיים משחקנים שונים, ביניהם:

²⁶ Bank of International Settlements (2018), Sound Practices: Implications of Fintech Developments for Banks and Bank Supervisors, Basel Committee on Banking Supervision.

²⁷ להרחבה ראו תיבה ב'-2 בסקירת המפקחת לשנת 2017,

בנקים וחברות כרטיסי אשראי, גופים פיננסים חוץ-בנקאים, חברות פינטק וחברות ביג-טק. נציין שהן ה"הבנק המשופר" והן ה"הבנק המבוזר" מגלמים במודל שלהם, בין השאר, פוטנציאל גבוה לשיתופי פעולה עם חברות פינטק, לשיפור השירות שניתן ללקוח: "הבנק המשופר" ישתף פעולה עם חברת פינטק, בדרך-כלל על ידי רכישה והטמעה של החברה עצמה או של מוצר החברה במערכות הבנק, כך שהבנק נשאר הספק העיקרי של השירותים והמוצרים הפיננסים ללקוחותיו והוא זה שיעמוד בקשר ישיר עם הלקוח. ככל שבנק, כאמור, אכן מצליח להיות "משופר" ברמה ובקצב שמתאימים לרמת ולקצב התפתחות השוק, הסיכון של פגיעה בהכנסות ואיבוד פעילות לקוחות לטובת מתחרים חדשים, נמוך יחסית. לעומתו, "הבנק המבוזר" ישתף בדרך כלל פעולה עם חברת פינטק במודל של מיקור חוץ, כלומר, חברת הפינטק לא תתחרה בבנק באופן מלא, אלא תהיה ספקית שירותים פיננסים מסוימים, לדוגמה, שירותי תשלום חדשניים, כך שהבנק יצליח עדיין לשמר את לקוחותיו, שכן חברת הפינטק מספקת שירות חלקי בלבד שמבוסס על המוצר הבנקאי שמספק הבנק. יחד עם זאת עלולה להיות פגיעה כלשהי בהכנסותיו של בנק כזה וכן צמצום כלשהו של פעילותם הישירה של הלקוחות מול הבנק.

יחד עם זאת ברור לכולם שזו עדיין רק ההתחלה: טכנולוגיות מאפשרות ממשיכות להתפתח ולהשתכלל וניתן לראות עוד ועוד גופים פיננסים שבוחנים טכנולוגיות אלה ואף מאמצים אותן. הטכנולוגיות המאפשרות העיקריות הן: ממשק תכנות יישומים (Application Programming Interfaces – API), בינה מלאכותית (Artificial Intelligence – AI) ולמידת מכונה (Machine Learning – ML), מחשוב ענן, יומן מבוזר (Distributed Ledger Technology – DLT), ביומטריה ועוד. במקביל לטכנולוגיות אלה, מתפרסמות ומתגבשות אסדרות מאפשרות בכל העולם במטרה להסיר חסמי אסדרה ולעודד את החדשנות בעולמות הפיננסים. אסדרות מאפשרות מרכזיות הן: בנקאות פתוחה, ארגז חול רגולטורי, מרכזי חדשנות, ניהול סיכונים סייבר ומניעת פשעים בתחום זה, ועוד. לאור אסדרה מאפשרת זו ועל בסיס הטכנולוגיות, כאמור, ניתן לראות שירותים ומוצרים פיננסים רבים ומגוונים, מבוססי פינטק, כשבין העיקריים שבהם: נכסים קריפטוגרפים, בנקים דיגיטליים, תשלומים דיגיטליים, ניהול חשבונות וניהול הון, ייעוץ וניהול דיגיטלי בתחום ניירות ערך, ועוד. בטבלה שלהלן ניתן

לראות צעדים שנעשו על ידי מספר מדינות מובילות בתחום החדשנות הפיננסית כדי לאפשר התפתחות בתחום השירותים הדיגיטלים הפיננסיים²⁸:

	מרכז חדשנות רגולטורי ³⁰ (innovation hub)	תוכנית האצה רגולטורית ³¹ (accelerator)	בנקאות פתוחה	הגנת סייבר למערכת הפיננסית	הגנת הפרטיות
ארצות הברית	✓	-	-	✓	-
בריטניה	✓	-	בחוק	✓	✓
גרמניה	-	-	בחוק	✓	✓
שווייץ	✓	-	בחוק	✓	✓
הונג קונג	✓	✓	מדיניות מאפשרת	✓	✓
סינגפור	✓	✓	מדיניות מאפשרת	✓	✓
ישראל	-	-	מדיניות מאפשרת	✓	✓

פינטק וחדשנות בישראל

הפיקוח על הבנקים מעודד ומקדם חדשנות במערכת הבנקאות בישראל וזה מתוך תפיסה שחדשנות במערכת הבנקאות תורמת ליציבות ועילות מערכת הבנקאות,

²⁸ מתוך: FSI Insights on policy implementation No23, January 2020, Table 10, למעט ההתייחסות בטבלה למדינת ישראל.

²⁹ סביבת בדיקה מבוקרת, הכוללת לעיתים סובלנות רגולטורית או הקלות רגולטוריות. סביבת הבדיקה עשויה לכלול מגבלות או כללים שבמסגרת חברות פינטק יכולות לפעול (למשל מגבלות על היקף הלקוחות או היקף הפעילות של החברה בתקופה בה היא פועלת בסביבה המבוקרת).

³⁰ מרכז שמוקם על ידי מאסדר, אחד או יותר, לצורך חדשנות, ושמשפק תמיכה, ייעוץ או הדרכה לחברות מוסדרות או לא מפוקחות בהתמצאות באסדרה או בזיהוי מדיניות פיקוח או סוגיות ודאגות משפטיות.

³¹ שותפות בין חברות פינטק לבנקים מרכזיים או מאסדרים לצורך פיתוח פתרונות חדשים שעשויים להיות כרוכים בתמיכה, על ידי מימון או אישור, לשימוש עתידי בפתרון לצורך פעילות הבנק המרכזי או המאסדר.

מקדמת תחרות בעולם השירותים והמוצרים הפיננסיים ומאפשרת ללקוחות לקבל שירות נוח יותר, חכם יותר ומותאם אישית. במסגרת הצעדים שנוקט הפיקוח לקידום החדשנות, מקיים הפיקוח שיח שוטף עם חברות פינטק, משקיעים, חברות ייעוץ, מאסדרים פיננסיים בישראל ומאסדרים מקבילים בעולם וזה נוסף על השיח ההדוק שמתקיים עם הבנקים וחברות כרטיסי האשראי. השיח של הפיקוח על הבנקים עם חברות הפינטק נעשה במסגרות שונות, כגון, פורום ייעודי ליישום תקן של בנקאות פתוחה בישראל, סקר לחברות הפינטק בישראל ומפגשים פרטניים. בנוסף, בנק ישראל הוא חלק מקהילת Finnovation³² – קהילה שמחברת בין הממשלה, המאסדרים הפיננסיים, האקדמיה, גופים פיננסיים ותיקים וחברות פינטק. השיח, כאמור, מאפשר לפיקוח על הבנקים: (1) ללמוד על ההזדמנויות שעומדות בפני מערכת הבנקאות ולקוחותיה, מפעילות חברות הפינטק; (2) לבחון את האתגרים שקיימים במימוש שיתופי פעולה עסקיים בין חברות אלה לבין מערכת הבנקאות והאתגרים שקיימים לחברות הפינטק בניהול חשבון בנק עבור פעילות לקוחותיהן; (3) לכוון את המיקוד להסרת החסמים לצרכי כלל השחקנים בשוק ולייצר אסדרה מאפשרת בתחומים ההולכים ומתפתחים; (4) ללמוד כיצד פועלים מאסדרים מקבילים בעולם לעידוד חדשנות בתחום הפינטק.

הפיקוח על הבנקים סבור שגיבוש מסגרת אסדרה (לרבות מנגנוני פיקוח ואכיפה) לפעילות של חברות הפינטק, בהלימה עם אופי והיקף פעילותן, תעניק לחברות אלה עוגן חשוב בכניסתן לעולם השירותים הפיננסיים ויש לייצר בפרט מסגרת אסדרה מתאימה לעניין אבטחת מידע וחובות איסור הלבנת הון ומימון טרור, עבור חברות שמקבלות גישה למידע של הלקוח ועבור חברות "הנוגעות בכסף", שתבסס את האמון של הציבור בגופים אלה, שכן מערכת פיננסית בנויה על אמון. המאסדרים בישראל פועלים, כל אחד בתחומו וכן בשיתופי פעולה, כדי לייצר תשתית אסדרה מאפשרת לפעילות של חברות פינטק במערכת הפיננסית בישראל. נציין שיש עדיין תחומים שטרם הבשילו ושקידומם ישפר את יכולת הפעילות של חברות הפינטק בישראל, כגון, רישוי לנותני שירותים פיננסיים חדשים, אסדרה של חובות איסור הלבנת הון ומימון טרור, בהלימה לפעילות ולרמת הסיכון, תשתית תשלומים מידיים (Faster Payments), ארגז חול אסדרתי, מערכת זהות מרכזית למערכת הפיננסית, תוכנית

³² משרד הכלכלה והתעשייה מוביל את הקהילה כשותפים לו: רשות החדשנות, ישראל דיגיטלית, בנק ישראל, רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון והרשות לניירות ערך.

האצה לחדשנות פיננסית ומרכזי חדשנות, ועוד. המאסדרים וגורמי ממשלה פועלים להסרת חסמים אלה.

בתחומי האחריות של הפיקוח על הבנקים ננקטו מספר צעדים במטרה להסיר חסמים ולעודד כניסה של שחקנים חדשים לעולמות הבנקאות והתשלומים, כשבין העיקריים שבהם:

- **הקלת האסדרה בנושא "מחשוב ענן"** – שמקלה באופן משמעותי על עבודה של בנק או חברת כרטיסי אשראי מול חברות פינטק שעושות שימוש בשירותים מבוססי מחשוב ענן;
- **הקלת האסדרה בנושא "בנקאות בתקשורת"** – כך שמתאפשר שימוש בטכנולוגיית זיהוי פנים אל פנים (להרחבה בנושא ראו תיבה ב' 3- בסקירה זו) ובכך מאפשרת תהליך דיגיטלי מלא בעת פתיחת חשבון בנק או במתן ייפוי כוח למנהלי תיקים. הקלות אלה מאפשרות בנוסף ביצוע פעולות לקוחות בערוצים המקוונים של הבנק ושל חברת כרטיסי האשראי;
- **אימוץ, יישום והטמעה של התקן לבנקאות פתוחה בישראל** – מאפשרים לחברות פינטק לקבל גישה לחשבון לקוח, בהסכמתו, לשם מתן שירותים ללקוח ומהווה גם תשתית טכנולוגית לעבודה מול חברות פינטק;
- **הטמעה של תקן EMV בישראל** – שמאפשר לקדם את החדשנות בתחום התשלומים ומאפשר גם כניסה של שחקנים חדשים ובכך לקדם גם את התחרות;
- **הקלות אסדרה לבנקים חדשים ולסולקים חדשים;**
- **הקמת לשכת שירותי מחשוב בנקאים** – מאפשר לשחקנים פיננסים חדשים לצרוך שירותי מחשוב מלשכת המחשוב שהוקמה בהובלת משרד האוצר ובשיתוף הפיקוח על הבנקים;
- **פרסום מכתב המפקחת על הבנקים לעידוד חדשנות בבנקים ובסולקים** בתהליך מותאם סיכון ומבוקר. מכתב זה כולל אמירה מפורשת שיצירת סביבת ניסוי מותאמת לצורך הטמעת חדשנות, תהווה שיקול מקל בתהליכי בדיקה ואכיפה של הפיקוח על הבנקים;
- **הקלות בדרישות ניהול חשבון בנק לנותני אשראי חוץ-בנקאי ומפעילי מערכת לתיווך אשראי (P2P)** – מקל משמעותית על פעילותם השוטפת של גופים פיננסים שקיבלו רישיון למתן אשראי או להפעלת מערכת לתיווך באשראי מול מערכת הבנקאות.

הבנקים וחברות כרטיסי האשראי בישראל נערכים יותר ויותר כדי להתאים את המודלים העסקיים שלהם לסביבה תחרותית ודיגיטלית יותר ולפי הערכות וניתוחים שנעשו על-ידי S&P³³, ניכר שהבנקים הישראלים ערוכים לניהול הסביבה המשתנה ולאתגרי התחרות והרווחיות שהיא מביאה איתה. בין השאר ניתן לראות את היערכות הבנקים גם להזדמנויות שפתוחות בפניהם, לאור החדשנות הטכנולוגית, כנקיטת צעדים להתמודדות עם הסביבה התחרותית, כאמור. בנק הפועלים ובנק לאומי פיתחו יישומי תשלום, "ביט" ו"פיי", בעוד בנק דיסקונט רכש את יישומון "פייבוקס". היקף השימוש בהן הולך וגדל, הן עבור לקוחות פרטיים והן עבור לקוחות עסקיים ומגוון השירותים שניתן לקבל דרך יישומונים אלה מתרחבים. במקביל פועלות גם חברות כרטיסי האשראי להתאמת המודל העסקי שלהם בעולמות התשלומים. אך לא רק תחום התשלומים הולך ומשתכלל בישראל וניתן לראות עוד ועוד שירותים ומוצרים חדשים עבור לקוחות הבנקים וחברות כרטיסי האשראי, בין אם בפיתוח עצמאי של הבנק או של חברת כרטיסי האשראי ובין אם בשיתופי פעולה עם חברות פינטק; בנק לאומי הקים את הסניף הדיגיטלי "פפר", שמאפשר בעזרת טכנולוגיה שמבוססת על בינה מלאכותית שירותים בנקאים דיגיטליים ובהתאמה אישית; בנק לאומי השיק גם את "וידאה", חברת בת שמציעה ללקוחות ניהול דיגיטלי לתיק ניירות ערך ובהתאמה אישית; בנק הפועלים השקיע בקרן השקעה לחברות פינטק כדי לאפשר חשיפה גוברת לפתרונות פינטק; בנק הפועלים יצר גם שיתופי פעולה עם האקדמיה ועם חברות טכנולוגיה גדולות, כדי לבחון פיתוח פלטפורמה מבוססת בלוקצ'יין; בנק דיסקונט יצר שיתוף פעולה מבוסס Open API עם חברת iCount, חברת פינטק שמספקת פתרונות דיגיטליים לניהול חשבונות בעסקים קטנים ובינוניים. אלה הן כמובן רק דוגמאות עיקריות, כשכל הבנקים וחברות כרטיסי האשראי בישראל פועלים לקידום יוזמות חדשניות נוספות שטרם הבשילו וזה כדי להבטיח שיישארו שחקנים ממין העניין בתחום השירותים והמוצרים הפיננסיים, גם בקצב הגבוה של השתנות צרכי הלקוחות והעדפותיהם, הזמינות הגוברת של הפתרונות הטכנולוגיים ופוטנציאל של כניסת שחקנים חדשים, בפרט חברות פינטק וביג-טק.

בישראל, קיימים למעלה מ-500 מרכזי פיתוח של חברות פינטק. חברות אלה טומנות בחובן הזדמנויות להטמעת חדשנות ולפיתוח שירותים פיננסיים מתקדמים, הן למערכת הבנקאות והן ללקוחותיה. עובדה זו לא מפגיעה, שכן ישראל, שמכונה גם "The Start-Up Nation", היא אחת מהמדינות המובילות בעולם בתחומי הטכנולוגיה והחדשנות:

³³ מקור: FSI Insights on policy implementation No23, January 2020, Table 10.

לפי הדוח השנתי של חברת StartupBlink³⁴, שמדרג את האקוסיסטם של פעילות ההזנק ב-100 מדינות, ישראל שומרת זו השנה השנייה על מיקומה ברביעייה הפותחת (יחד עם ארה"ב, בריטניה וקנדה). אולם חברות פינטק שמפתחות את המוצר שלהן בישראל, פונות לרוב לשווקים גלובלים גדולים ורווחיים יותר, כך שהלקוח הישראלי לא נהנה בינתיים מפוטנציאל החדשנות שטמון בחברות אלה. יחד עם זאת וכפי שתואר לעיל, ניכר שהבנקים וחברות כרטיסי האשראי בוחנים באופן תדיר הזדמנויות לשיתופי פעולה ממין העניין למודל העסקי שלהם ושיוכלו לתמוך בצרכיהם התפעוליים כך, שייתכן בהחלט שמיצוי פוטנציאל החדשנות הישראלית תגיע ללקוח הישראלי דרך שיתופי פעולה בין בנקים וחברות כרטיסי אשראי לבין חברות פינטק.

לסיכום, לאור התפתחויות שתוארו לעיל, והפוטנציאל הטמון בהן, ניצבים גם המאסדרים בישראל בפני אתגרים חדשים והשתכללותם של אתגרים קיימים. מתודולוגיה של "אסדרה מאפשרת" שמאומצת על ידי המאסדרים בישראל בכלל ועל ידי הפיקוח על הבנקים בפרט, כפי שתואר לעיל, תומכת בקידום חדשנות ותחרות במערכת הפיננסית, אך היא דורשת מהמאסדרים לעמוד בקצב של הטכנולוגיה המתפתחת, במטרה לוודא שהאסדרה וגישות הפיקוח מאפשרות להזדמנויות החדשות שמביא איתו עולם הפינטק להיות מיושמות במלואן ובמקביל, להיות מיושמות באחריות, תוך טיפול בסוגיות משלימות שעולות מגידול בפעילות הטכנולוגית בעולם השירותים והמוצרים הפיננסים, כגון, הוגנות מול הלקוחות, אבטחת מידע וסייבר, הגנת הפרטיות, הסדרי אחריות בין כלל השחקנים הפיננסים וחינוך פיננסי-דיגיטלי וכל זה כדי לאפשר תנאים תומכים להתפתחותה המהירה של התעשייה הפיננסית. יחד עם זאת ולמרות המאמצים הרבים שמשקיע הפיקוח על הבנקים, נדרשים צעדים נוספים ברמה הלאומית כדי לעודד את פעילות חברות הפינטק בישראל, ביניהם, מערכת זהות מרכזית למערכת הפיננסית, תכנית האצה לחדשנות פיננסית ומרכזי חדשנות.

תיבה ב'-3: טכנולוגיה לדיהוי ואימות לפתיחת חשבון מקוון

- קידום חדשנות טכנולוגית בערוצים דיגיטלים לעידוד תחרות ושיפור השירות ללקוח הוא אחד מיעדי המרכזיים של הפיקוח על הבנקים בשנים האחרונות³⁵. במסגרת זו, בכדי לאפשר ללקוחות לפתוח חשבון בנק באופן מקוון ובתהליך דיגיטלי מהיר ויעיל, איפשר הפיקוח על הבנקים למערכת הבנקאית במרץ 2018 שימוש בטכנולוגיה חדשה לדיהוי ואימות חזותיים מרחוק.
- כיום מספר תאגידים בנקאים מאפשרים פתיחת חשבון מקוון בתהליך דיגיטלי, מהיר ויעיל באתר האינטרנט של הבנק או באפליקציה (יישומון) הבנקאית במכשיר הסלולארי. הפיקוח על הבנקים מעודד תאגידים בנקאים נוספים, בפרט עתה, על רקע התפשטות נגיף הקורונה, לאמץ שימוש בטכנולוגיה מסוג זה ובטכנולוגיות מתקדמות אחרות אשר יאפשרו להרחיב את השירותים הבנקאיים הניתנים ללקוחות באופן דיגיטלי ללא הגעה לסניפי הבנקים.
- בתקופת התפשטות נגיף הקורונה השינוי האמור עשוי לאפשר ללקוחות להמשיך, ככל שניתן, בשגרת יומם הפיננסית ללא צורך בהגעה פיזית לבנק.
- השינוי האמור עשוי להקל על מעבר לקוחות בין תאגידים בנקאים ומהווה גם תשתית להקמת בנקים דיגיטליים.
- לצד יתרונותיה של הטכנולוגיה היא מגלמת סיכונים חדשים שאותם נדרשים התאגידים הבנקאים לנטר באופן שוטף.

1. כללי

קידום חדשנות טכנולוגית בערוצים דיגיטלים לעידוד תחרות ולשיפור השירות ללקוח, הוא אחד מיעדי המרכזיים של הפיקוח על הבנקים. אחת מהדרכים להשגת יעד זה היא הסרת חסמים רגולטוריים, בהתאמה למגמת המעבר לדיגיטל של שוק הבנקאות בארץ ובעולם ההולכת וגוברת.

בשל התפשטות נגיף הקורונה הבנקים נאלצו לסגור חלק ניכר מסניפיהם ומספר רב של הלקוחות נמנע מלהגיע לאותם סניפים שנותרו פתוחים. על רקע זה וכדי לאפשר ללקוחות להמשיך בשגרת יומם הפיננסית ככל שניתן, ללא צורך בהגעה אישית לסניף

³⁵ להרחבה על יעדי הפיקוח ראו תיבה ג-3 לסקירה זו.

הבנק, מתחדד ביתר שאת הצורך באפשרות לפעילות בנקאית דיגיטלית מלאה ובכלל זה לפתיחת חשבון באופן מקוון ללא צורך בהגעה לסניף או בשיחה עם פקיד.

התיקון שביצע הפיקוח על הבנקים להוראת בנקאות בתקשורת (הוראה 367) בתחום זה כבר בחודש מרץ 2018, מאפשר השגת יעד זה על ידי הסרת חסם נוסף בפתיחת חשבון מקוון באמצעות שימוש בטכנולוגיה חדשה לזיהוי ואימות חזותיים מרחוק, תוך שימוש בתעודת זהות בלבד בתהליך פתיחת החשבון המקוון. זה כאפשרות נוספת לתהליך הקיים שכולל שימוש בהיוועדות חזותית (videoconference), שתי תעודות מזהות והעברה בנקאית.

השימוש בטכנולוגיה החדשה הותנה במתן היתר של הפיקוח על הבנקים לכל תאגיד בנקאי שמבקש להשתמש בו. תנאי ההיתר נקבעו, בין היתר, לאחר בחינה של צוות בין-משרדי מיוחד שבחן את ההיבטים המשפטיים הייחודיים לשימוש בטכנולוגיה זו.

השימוש בטכנולוגיה לזיהוי ואימות מרחוק לביצוע פעילות בנקאית, מצוי במדינות שונות בשלבים של אסדרה, ביצוע ניסויים או יישום. הבנקאות בישראל היא בין המתקדמות בעולם בתחום חדשני זה של שילוב מספר טכנולוגיות לתהליך שמאפשר ללקוח לפתוח מרחוק חשבון בתאגיד בנקאי.

2. תהליך פתיחת חשבון מקוון והשימוש בטכנולוגיה

לצורך פתיחת חשבון בנק באופן מקוון יש להיכנס ליישום פתיחת החשבון של התאגיד הבנקאי (בנייד או במחשב), לפי האפשרויות שניתנות על ידי התאגיד הבנקאי ולמלא אחר הוראות היישום.

הטכנולוגיה לזיהוי ואימות חזותיים מרחוק מבצעת על פי הנחיות עקרוניות של הפיקוח על הבנקים את הפעולות הבאות:

- בדיקת מקוריות תעודת הזהות, בין היתר, באמצעות בדיקה של סוג הגופן, מיקום השדות ושלמות החותמת.
- אימות שתעודת הזהות היא אכן התעודה של המזדהה, באמצעות השוואת פני המזדהים בתמונה בתעודת הזהות אל מול צילום פניהם בזמן פתיחת החשבון.
- אימות פרטי המזדהים כפי שנקראו מתוך תעודת הזהות אל מול מרשם האוכלוסין. בדיקת חיות – וידוא שהמזדהה הוא "אדם חי" ולא תוצאה של מניפולציה טכנולוגית כלשהי (כגון הצגת תמונה או שימוש ברובוט מול היישום).

שילוב בדיקות אלה, שמתבצעות ברצף אחת אחר השנייה, עשוי לספק רמת ודאות גבוהה שמי שמעוניין לפתוח את החשבון הוא אכן מי שזהותו נרשמת בתאגיד הבנקאי כבעלים של החשבון. עם זה, כיוון שתהליך פתיחת החשבון המקוון באמצעות טכנולוגיה לזיהוי ואימות הוא חדשני ובעל השלכות משפטיות, הנושא כולו נמצא במעקב מוגבר וכל פתיחת חשבון מלווה בבקרת אנוש, עד להוכחת אמינות המודל מעל לכל ספק והתייצבותו כמודל בר-קיימא.

3. הסיכונים שטמונים בטכנולוגיה החדשה שמשמשת לפתיחת חשבון מקוון

טכנולוגיות חדשות טומנות בחובן סיכונים ובהתאם לכך מנחה הפיקוח על הבנקים את התאגידים הבנקאים לבצע ניהול סיכונים ייעודי ולהגדיר וליישם בקורות הולמות במסגרת יישומן של טכנולוגיות אלה.

אחד הסיכונים החדשים הוא העדר אינטליגנציה אנושית במסגרת תהליך פתיחת חשבון. בשונה מהטכנולוגיה, פקיד יודע להבחין, בדרך כלל, בניסיון לפתוח מולו חשבון על ידי מי שמאויים או מי שלא כשיר לפתוח חשבון ולמנוע מצב מעין זה. התאגידים הבנקאים התבקשו ליישם בקורות שונות בנושא זה – הן ממוחשבות והן אנושיות.

העברת מידע רב על האדם באמצעים הדיגיטלים הוא סיכון נוסף שמועצם בתהליך זה ויש להגן על אמצעים אלה במידה המירבית כדי למנוע בין היתר פגיעה בפרטיות של הלקוח ושימוש במידע למטרות עברייניות. התאגידים הבנקאים התבקשו גם בנושא זה להעריך ולנהל את הסיכון וליישם אמצעי ניטור ובקרה מתאימים.

ההסתמכות על הטכנולוגיה עצמה כרוכה גם, כמו בכל טכנולוגיה, בקיומו של טווח טעות סטטיסטית, שמהווה פוטנציאל להתממשות סיכונים. כך עלול להיווצר מצב שבו נפתח חשבון מקוון ללקוחות לאחר שהלקוחות הציגו מסמכים שאינם שלהם. התאגידים הבנקאים התבקשו לקבוע בהתייחס גם לסיכון זה, בין היתר, ספי טעות מזעריים, שהטכנולוגיה תידרש לעמוד בהם ולבנות מערך ניטור ובקרה שכולל בקורות שונות, לרבות צפייה ובקרה אנושית על התהליך, לרבות המסמכים שנמסרים לתאגיד הבנקאי במסגרתו.

מנגד, גם תהליך פתיחת חשבון בסניף מול פקיד אינו חף מסיכונים להתממשות הונאות, כפי שקרה לא פעם וזה בשל הסתמכות על עירנותו וזכרונו של הגורם

האנושי. כך שגם בתהליך זה התאגידים הבנקאים נדרשים לבצע הערכת סיכונים ולהגדיר בקורות ודרכים להפחתתם.

לפיכך, תהא אשר תהא הדרך שמישמת על ידי הבנק לפתיחת חשבון, בין אם היא בסניף ובין אם היא מרחוק, התאגיד הבנקאי נדרש להתאים את ניהול הסיכונים שלו לאמצעי שמיושם על ידו ולהפעיל אמצעי ניטור ובקרה בהתאם.

4. יתרונות השימוש בטכנולוגיה לזיהוי ואימות חזותיים

השימוש בטכנולוגיה לזיהוי ואימות חזותיים מרחוק:

- מנגיש ללקוח את תהליך פתיחת החשבון בכל מקום ובכל עת. אין צורך בהגעה אישית לסניף, אין צורך בשיחה עם פקיד. הלקוח מנהל את תהליך פתיחת החשבון בעצמו ללא תלות באף גורם אנושי.
- מייעל את תהליך זיהוי הלקוח ופתיחת החשבון. זמן פתיחת החשבון בזיהוי באמצעות הטכנולוגיה קצר בהרבה מאשר באמצעות הזיהוי על ידי פקיד.
- עשוי להגביר את אמינות תהליך זיהוי הלקוח ולשפר במידת הצורך את העושר הראייתי הפוטנציאלי. הטכנולוגיה מבוססת על פרמטרים אובייקטיבים בתחום ניהול זהויות שאינם מוטים. נתוני הבדיקות נשמרים במערכות התאגיד הבנקאי.

5. מצב ההיתרים לתאגידים הבנקאים לשימוש בטכנולוגיה

לאחר מתן האישור העקרוני שניתן בהוראת בנקאות בתקשורת, הפיקוח על הבנקים מבצע תהליך בדיקה פרטני מול כל תאגיד בנקאי בנפרד ובוחן את אופן יישום הטכנולוגיה שבה הוא בחר. חלק מהתאגידים הבנקאים החלו במסגרת זו בפיתוח תהליכים חדשים לפתיחת חשבון מקוון בשילוב הטכנולוגיות החדשות והגישו לפיקוח על הבנקים בקשות לקבלת היתרים.

הפיקוח על הבנקים מקיים מול תאגידים בנקאים אלה תהליך בחינה מקיף שבסופו ניתן היתר כאמור. כמה תאגידים בנקאים קיבלו באפריל 2019 לראשונה היתר לשימוש בטכנולוגיה לזיהוי ואימות חזותיים, שכולל דרישות לבקורות ולהפקת לקחים והחלו לאחריו ביישומה הלכה למעשה.

כיום מס' תאגידים בנקאיים מאפשרים פתיחת חשבון מקוון בתהליך דיגיטלי, מהיר ויעיל. הפיקוח על הבנקים מעודד תאגידים בנקאיים נוספים, בפרט עתה על רקע התפשטות נגיף הקורונה, לאמץ שימוש בטכנולוגיה מסוג זה ובטכנולוגיות מתקדמות

אחרות אשר יאפשרו להרחיב את השירותים הבנקאיים הניתנים ללקוחות באופן
דיגיטלי ללא הגעה לסניפי הבנקים.