|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **בנק ישראל**  דוברות והסברה כלכלית | \\portals\DavWWWRoot\sites\boi\about\Mitug\DocList\Logo Bank of Israel 2 color\Logo Bank of Israel 2 color.jpg | ‏ירושלים, ה' בכסלו תשפ"ג  ‏‏‏‏‏29 בנובמבר , 2022 |

הודעה לעיתונות:

**דברי המפקח על הבנקים מר יאיר אבידן בכנס הפיקוח 2022 "אפקטיביות המידע בסביבת פיקוח משתנה"**

בוקר טוב.

אני נרגש לפתוח הבוקר את כנס הפיקוח על הבנקים לשנת 2022. עבורי זו השנה השנייה, אך עבור הפיקוח על הבנקים זו כבר מסורת ארוכת שנים. אני שמח מאוד לראות פה היום את כולכם: את נציגי המערכת הבנקאית, נציגי רגולטורים נוספים, גורמים רבים נוספים שפועלים במארג הפיננסי המקומי וכמובן את נציגי בנק ישראל והפיקוח על הבנקים.

תודה רבה לנגיד בנק ישראל, שכיבד אותנו בהרצאת הפתיחה המעניינת. אני בטוח שדברי הנגיד סיפקו לכולנו חומר למחשבה להמשך הכנס וגם הרבה אחריו.

בשנה שעברה עסק כנס הפיקוח על הבנקים ב"אתגרים ובהזדמנויות בראיה צופה פני עתיד". בהרצאת הפתיחה דברתי על הסביבה הכלכלית המשתנה, על הסרת חסמי התחרות והתגברות הסביבה התחרותית, הזכרתי את השינוי בתנאי השוק הקיימים, נוכח ההתפתחויות הטכנולוגיות וכניסתן של חברות טכנולוגיה לתחום השירותים הפיננסיים. עסקנו בהרחבה בשינויים באופן בו מסופקים ונצרכים שירותים פיננסיים ודברנו על האתגרים וההזדמנויות ששינויים אלו מייצרים עבור המודלים העסקיים של הבנקים.

השנה בחרנו למקד את כנס הפיקוח ב"עולם המידע", שהוא ללא ספק אחד האתגרים המרכזיים עבור חברות וארגונים רבים, ובכלל זה עבור המערכת הפיננסית והבנקאית.

העיסוק שלנו בעולם המידע לא היה מתאפשר היום, אלמלא המהפכה הטכנולוגית והדיגיטלית המאפיינת את העידן בו אנו חיים. עולם המידע הביא איתו בשורה של ממש לעולם העסקי בכלל והפיננסי בפרט תודות לפיתוחים הטכנולוגיים בתחום אגירת מידע ובתחום עיבוד המידע. פיתוחים אלו מאפשרים צבירה של מידע רב ("big data") בעלויות נמוכות יחסית, ומאפשרים תרגום של המידע העצום הזה לכדי נכס בעל ערך כלכלי אודות מוצרים, ביצועים, פעילויות, סיכונים, העדפות צרכנים והקשרים ביניהם. החדשנות הטכנולוגית מאפשרת למערכת הפיננסית לשלב את המידע והתובנות העולות ממנו בתהליכי העבודה ובתהליכי קבלת ההחלטות היומיומיים ועל ידי כך לקבל תמונת מצב עדכנית ואמינה באשר למציאות הפיננסית של הבנק ושל לקוחותיו. תמונת מצב זו מאפשרת לבצע התאמות באסטרטגיה ובמדיניות העסקית ולספק מענה ושירות טובים יותר ללקוחות, על ידי עיצוב מחדש של המוצרים הפיננסיים והתהליכים הקיימים והפיכתם לטובים יותר, זולים יותר, נגישים יותר ומותאמים טוב יותר לצרכים ולמאפיינים שלהם.

באשר לכלי עיבוד המידע, קיימות היום יכולות מתקדמות המבוססות טכנולוגיה, דוגמת בינה מלאכותית AI)), למידת מכונה (ML) ותקשורת בין מחשבים (API). על פי חלק מהתחזיות, צפויות טכנולוגיות אלו להפוך בעשורים הקרובים מאמצעי תומך לגורם מרכזי ודומיננטי בתהליכי קבלת ההחלטות בעולמות תוכן שונים, ובכלל זה בעולם הפיננסי.

שימוש במידע לצורך פעילות עסקית של שיווק, חיתום, בקרה, ניטור ומעקב אינו משהו חדש עבור המערכת הבנקאית וגופים פיננסים אחרים. להפך. זוהי הפרקטיקה המקובלת כבר תקופה ארוכה. עם זאת מערכות ומודלים העושים שימוש בבינה מלאכותית ובלמידת מכונה, צפויים להעצים ולשכלל מאוד פעילויות אלו, ולמעשה יוצרים מנעד רחב של הזדמנויות ואפשרויות: תהליכי קבלת החלטות מהירים וחכמים יותר; זיהוי תבניות, קשרים ואנומליות המאפשר פעילות יזומה כלפי לקוחות; ואוטומציה של תהליכים תפעוליים ותהליכי קבלת החלטות שבעבר חייבו מעורבות אנושית. אפשרויות אלו, ורבות נוספות, צריכות לבוא לידי ביטוי בשיפור השירות ובחוויית השירות ללקוח, ביכולת תגובה מהירה יותר, בהתאמה ובשיפור של המוצרים הפיננסים, בחיזוק יכולות ניהול הסיכונים, בחיזוק המודל העסקי, בייעול תהליך קבלת ההחלטות ובהתייעלות תפעולית. כל אלו צפויים להעצים ולהאיץ את תהליך פריקות המוצרים והשירותים, להכניס שחקנים חדשים, להגביר את התחרות, וכל זאת במטרה להיטיב את מצבו של הלקוח והמשק.

היתרונות של שימוש במידע ובמודלים מתקדמים ברורים ולא מוטלים בספק. עם זאת, פעילות זו איננה נטולת קשיים וסיכונים ועל כן יש להטמיע את הטכנולוגיה ולעשות בה שימוש באופן זהיר ואחראי. הספרות המקצועית והניסיון שכבר נצבר מעידים על סיכונים בשימוש במידע ובמודלים מתקדמים. אחד הסיכונים המשמעותיים קשור לנושאים אתיים של אפליה, והטיות שונות שעלולות להיווצר במודלים. אלו עלולים לבוא לידי ביטוי באפליה אסורה של לקוחות. לצד זה ישנם סיכונים נוספים כגון תכנון שגוי של מנגנוני קבלת החלטות עסקיות, יצירה של "קופסה שחורה" ואובדן שקיפות, פגיעה בהגנת הפרטיות וסוגיות נוספות.

סיכונים אלו אינם מתגמדים לנוכח התועלות והערכים הצפויים, והגופים הבוחרים לעשות שימוש בכלים אלו נדרשים להתמודד עמם בצורה יסודית ומעמיקה. שימוש מושכל ונכון במודלים מבוססי נתונים עשוי למעשה לצמצם אפליה והטיות אחרות. הטכנולוגיה המתקדמת מביאה עמה אתגרים והזדמנויות שיחייבו אותנו לאמץ תבניות ואיזונים משפטיים חדשים, בפרט בין השימוש הנרחב במידע לעולם הפרטיות. למערכת הבנקאית תפקיד חשוב במשק הישראלי ובמרקם הכלכלי-חברתי. ככזו ישנה חשיבות להיותה גורם משפיע חיובי המשמש דוגמה בנושא זה, כמו גם בנושאים חשובים אחרים בחברה הישראלית.

גם לנו כרגולטור יש תפקיד בעולם המתפתח של אגירת מידע ושימוש בטכנולוגיות מתקדמות לטובת ניתוח ועיבוד של מידע. תפקידנו בעולם זה הוא כפול. פעם כגורם המאסדר את פעילותה של המערכת הבנקאית ופעם שניה כרגולטור העושה בעצמו שימוש בנתונים וטכנולוגיות מתקדמות לצורך תפקידו.

בראש ובראשונה, כגורם האחראי על הרגולציה במערכת הבנקאית, מוטלת עלינו החובה להיות גורם המאפשר את השימוש המוגבר במידע לצורך קידום ואימוץ של טכנולוגיות, מודלים ושיטות חדשות ומתקדמות. זאת במטרה להגביר את רווחתו של הצרכן ולשפר את מצבו. לצד זאת, מוטלת עלינו אחריות כבדה לפקח ולבקר כי פעילות זו נעשית באופן הגון, מושכל ואחראי תוך ניהול הסיכונים הכרוכים בכך.

במילים אחרות, גישת הפיקוח בתחום המידע מורכבת מארבעה יסודות משלימים: לבחון במקצועיות – לאפשר – לפקח – ולבקר. זו הגישה שאימצנו לנו בתחומים רבים המושפעים מהתפתחות הטכנולוגיה. כך פעלנו בכל הקשור לשימוש בשירותי ענן, כך אנחנו נוהגים בימים אלו בכל הקשור לפעילות במטבעות קריפטוגרפים וכך נעשה גם בתחום המידע ובטכנולוגיות מתקדמות. זה לא תמיד פשוט. כולנו פועלים בעולם של אילוצים ומגבלות, ולפעמים נדרש זמן ואורך רוח עד להגעה לתוצאה הרצויה. אך זוהי המשמרת שלנו ועלינו מוטלת החובה לעשות את מה שנדרש. עלינו להמשיך ולקדם שיתוף פעולה ושיח בין הרגולטורים השונים, השותפים העסקיים כמקורות מידע, צרכני מידע והמגזר העסקי, וממשקים עם יוזמות ממשלתיות שונות בנושא בכדי לאפשר את התפתחות הפעילות במגרש משחקים אחיד, הוגן ושוויוני. הרגולטורים השונים יצטרכו להרחיב את ארגז הכלים שלהם ולהשתמש יותר בכלי נסיינות, יוזמות "סנדבוקס" וכדומה. זאת במטרה לייצר סביבה רגולטורית המאפשרת את מינוף המידע באופן אחראי לטובת הציבור והמשק.

גם עלינו, כרגולטור המחוייב לפקח ולנטר אחר הנעשה במערכת הבנקאית, מוטלת החובה לעשות שימוש בתשתית נתונים נרחבת ובטכנולוגיות מתקדמות לצורך ביצוע תפקידנו. הנגישות למידע, שימוש במודלים מתקדמים והחדשנות הטכנולוגית מסייעים גם לרגולטור לגבש מדיניות נכונה ומבוססת, להתייעל ולשפר את השקיפות והמידע המונגש לציבור הרחב. בנוסף, מצופה כיום מרגולטורים מתקדמים לעשות שימוש בנתוני עתק לצורך בחינת הסיכונים השונים במערכת הבנקאית וקשרי הגומלין ביניהם, ועל ידי כך לזהות ולהתריע על סיכונים מתפתחים ומתעצמים ולהתמודד עמם.

בכדי למלא את תפקידנו, הפיקוח על הבנקים אוסף מידע רב אודות פעילות המערכת הבנקאית. בשנה האחרונה, בחנו את שיטות איסוף המידע של הרגולטורים המתקדמים בעולם, במטרה לבצע חשיבה מחדש על אופן איסוף המידע ולבחון שיטות מתקדמות שיאפשרו לנו לשפר תהליכים ולקבל נתונים באופן מהיר ומפורט יותר. במקביל אנו מטמיעים מתודולוגיות ושיטות חדשות לניתוח ושימוש במידע במטרה להשיג תובנות חדשות מהנתונים הקיימים.

זמינות המידע והשימוש בו אינו נחלתם של גופים פיננסים בלבד. ההפך הוא הנכון. המידע הנאסף שייך בראש ובראשונה ללקוחות עצמם. אפשרות השימוש בנכסי מידע אלו מסייעת להפחתת האסימטריה בבעלות על המידע ובכך מחזקת את מעמדו של הצרכן ומעבירה את הכוח אליו. פרויקט הבנקאות הפתוחה שיזמנו בשנת 2016, והחקיקה שהצטרפה לפני כשנה מאפשרת כעת לגופים נוספים לעשות שימוש במידע של הלקוח, בהסכמתו, ובכך להביא לו ערך, להציע לו שירותים טובים וזולים יותר. לפני פחות מחודש עלה לאוויר שלב משמעותי נוסף של הבנקאות הפתוחה וכעת גם מידע על פעילות האשראי והפיקדונות מונגש וזמין. זאת, כמובן, בנוסף למידע על תנועות בחשבון העו"ש ובכרטיסי אשראי, שזמינים כבר תקופה ארוכה יותר.

צריך להגיד ביושרה. זו מערכת גדולה מאוד עם כמות עצומה של נתונים, תהליכים עסקיים מורכבים וריבוי שחקנים וגורמים המשפיעים עליה. לאחר כל פעימה, בה משולב מידע חדש, נדרשים מקורות המידע הבנקאיים להוסיף עוד מידע לבנקאות הפתוחה ולהיערך לפעימה הבאה, וזאת במקביל לייצוב המערכת ותיקון בעיות שעלו. הטיפול בתקלות בהחלט יכול להיות מורכב. למרות שכולנו רוצים להיות כבר בנקודת הזמן בה הכל עובד באופן מושלם והמידע זורם באופן חלק בין הגופים השונים, נדרשת סבלנות. נדרשת סבלנות כי ההתאמה לתהליכי החקיקה ולוח הזמנים גרמו לפיתוח מהיר יחסית ולכן ייתכנו ויהיו בכל זאת בעיות המאופיינות כבעיות של תחילת הדרך. ישנה חשיבות עצומה לזמינות גבוהה של הנתונים ולזמני טיפול נאותים בתקלות ובעיות מצד כלל השותפים באקו-סיסטם החשוב הזה. ולכן, רק לאחרונה פניתי לכל מקורות המידע במערכת הבנקאית ודרשתי כי תוגדר מדיניות לרמת שירות נאותה, רמת זמינות וזמני טיפול בתקלות. כמו כן, אנו מצויים בתהליכי אסדרה שיביאו את רמת השירות והזמינות לסטנדרטים הגבוהים ביותר. אלו, לצד יישום של הליכי ביקורת ובקרה צפויים להבטיח שיתוף מידע ברמה הגבוהה ביותר.

המערכת הבנקאית מהווה מקור נתונים משמעותי ביותר ורפורמה זו, מהווה את הצעד הראשון ואבן היסוד למימוש החזון והאסטרטגיה של הקמת ויצירת "עולם פיננסי פתוח", עולם בו לא רק בנקים משמשים כמקורות מידע, אלא זהו עולם בו כלל הגופים הפיננסים משמשים כמקורות מידע ומאפשרים לנותני שירותי המידע אפשרויות נרחבות להציע הצעות ערך מותאמות ללקוחות, שלא היו אפשריות עד לא מזמן. בהמשך עלינו לפעול יחד לעולם של "כלכלה פתוחה". עולם של אקו-סיסטם דיגיטלי בו מידע נאגר, מסודר ומשותף על ידי גורמים רבים ומגוונים במטרה לייצר ערך משמעותי. אעדכן כי משלחת של הפיקוח על הבנקים יצאה לאחרונה לסינגפור ולאוסטרליה בכדי ללמוד ולדון על הנעשה בתחום זה, לצד נושאים חשובים נוספים. למדנו כי באוסטרליה אכן קיים שיתוף מנדטורי של מידע גם בסקטורים נוספים כדוגמת סקטור האנרגיה והתקשורת, וכי בכוונתם להמשיך ולהרחיב את המידע הפיננסי מעבר למערכת הבנקאית עצמה, לרבות מידע מגופי אשראי חוץ בנקאיים, חברות ביטוח וקרנות פנסיה.

ולצד כל האתגרים, השימושיות והתועלת ללקוחות יושפעו רבות מהמודל העסקי ומהערך שיוצע על ידי השחקנים במערכת הבנקאית ומחוצה לה. והחשוב ביותר, האמון שיתנו הצרכנים בהתפתחות של האקו-סיסטם על רבדיו השונים, הינו חלק מכריע בהתפתחותו.

את הניצנים של המהפכה הזו, לצד יוזמות חשובות שבנק ישראל והפיקוח על הבנקים קידם בשנים האחרונות, לרבות האפשרות לעבור מבנק לבנק בקליק, ניתן לראות כבר היום ואנו בטוחים כי נראה השפעות מבורכות נוספות כבר בעתיד הקרוב.

בהקשר זה חשוב להזכיר גם את הלקוחות עצמם. אין ספק שכחברה אנחנו ניצבים בפני אתגר משמעותי בכל הקשור לאוריינות הפיננסית, לאוריינות הדיגיטלית ולאוריינות המידע. זאת לצד הנגשת השירותים הבנקאים בכל ערוץ ובכל מגע עם הלקוחות, אגב ראיית הלקוח במרכז. נדרש מענה ציבורי רחב ומקיף שיאפשר להורינו, לנו ולילדנו להיות צרכנים נבונים ומעורבים יותר. על כולנו מוטלת המשימה לפתח ולחזק את תחושת האחריות של הציבור למצבו הפיננסי ולעודד אותו לגלות יוזמה ומעורבות. הפיקוח על הבנקים קידם רפורמות רבות בשנים האחרונות שמטרתן העיקרית היא חיזוק כוחו של הלקוח והגברת יכולת המיקוח שלו באמצעות המידע והכלים החדשים שרפורמות אלו יצרו. בכדי להפיק ערך משמעותי מרפורמות אלו, הלקוחות חייבים לעשות שימוש ולהפעיל את כוחם התחרותי המוגבר באמצעות מעורבות, יוזמה וצרכנות נבונה.

לפני כשנה, בכנס הפיקוח הקודם, הצבתי לעצמי ולכולנו מטרה. לעשות את הנדרש על מנת שנקיים את תפקידנו הנכון במארג החברתי-כלכלי במשק הישראלי כדי שכולנו נוכל לחיות בחברה טובה יותר, הוגנת יותר, שוויונית יותר. אני מאמין שהתקדמנו לא מעט בשנה בהשגת מטרה זו אך ישנה עוד כברת דרך ארוכה. דוקטור סוס לימד אותנו שאם יוצאים, מגיעים למקומות נפלאים. אז אנחנו כבר יצאנו לדרך וביחד נמשיך להתקדם, לעשות ולפעול.

כנס מעניין ומגוון לפנינו. אנחנו נשמע בהמשך הכנס בהרחבה על השימוש בבינה מלאכותית, על החיבור בין אדם ומכונה, על ההיבטים השונים של פרסונליזציה של המידע והמחיר האפשרי שנגרם מאובדן הפרטיות.

אני מעוניין לנצל את ההזדמנות ולהודות לדוברים, למשתתפי הפאנל, לכל מי שטרח וסייע בארגון הכנס ולכל עובדי הפיקוח על הבנקים.

וכמובן תודה לכולכם שבחרתם להגיע ולקחת חלק.

רק לפני שנמשיך בכנס, רציתי לנצל את ההזדמנות ולחלוק עמכם, על קצה המזלג, קצת מהעבודה המרשימה שנעשתה בפיקוח על הבנקים בשנה האחרונה.

תודה.