

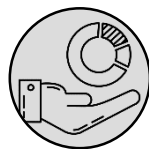
רפורמת מעבר מבנק לבנק

הכוח עובר ללקוח

טל הראל מתתיהו
ראש מטה המפקח על הבנקים

29 בנובמבר 2021

מיפוי הצורך
חסמי מעבר בין בנקים



חיפוש פתרון טכנולוגי
המודל האנגלי



חקיקה
יצירת תשתית רגולטורית



איך הכול התחיל?



מטרות הפרויקט

3

מעבר קל

מעבר קל ונוח ללקוח
המעוניין בכך

2

חיזוק הצרכן

הגדלת כוח המיקוח של
הצרכן מול הבנק

1

תחרות

תחרות על תנאי
ההתקשרות ועל השירות



עיקרי החקיקה

4

אפשרות להטיל
עיצום כספי

3

מועד כניסת
החוק לתוקף
22.9.21

2

קביעת לו"ז
להשלמת תהליך
הניוד
7 ימי עסקים

1

תהליך מהיר,
מקוון, נוח, אמין,
מאובטח וללא
עלות



הלקוח במרכז

יום המעבר

הלקוח יכול לבחור את יום
ביצוע הניוד

שירות "עקוב אחריי"

תנועות שיגיעו לחשבון הישן
ינותבו לחדש, במשך
שנתיים

כתובת אחת ללקוח

הלקוח מתנהל בכל
עניין מול הבנק הקולט

שמירה על ימי ערך

בפעילות הלקוח לא תהיה
פגיעה בימי ערך

מעבר קל ומהיר

אתר אינטרנט
אפליקציה
סניף

אחריות הבנק כלפי הלקוח

במקרה של כשל בניוד
או בניתוב, הלקוח לא
נפגע



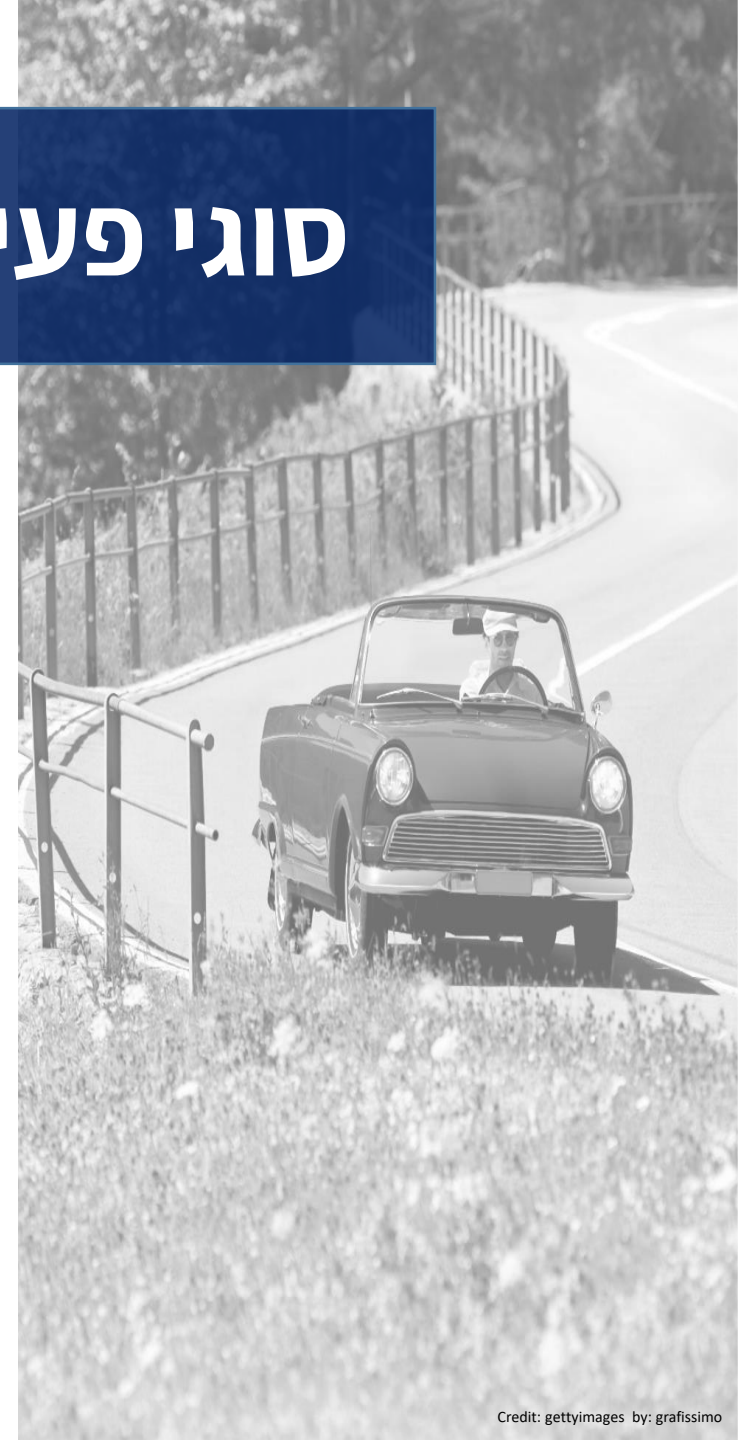
סוגי פעילויות לניוד ולניתוב

הפעולות שינותבו

- ✓ זיכויים עתידיים בשקלים
- ✓ חיובים עתידיים בשקלים
- ✓ שיקים שיופקדו

הפעולות שינוידו

- ✓ יתרות זכות בשקלים ובמט"ח
- ✓ יתרת חובה בשקלים ובמט"ח
- ✓ הרשאה לחיוב חשבון עובר ושב
- ✓ הוראות קבע
- ✓ שיקים
- ✓ ניירות ערך (ישראליים וזרים)
- ✓ פעילות כרטיס חיוב חוץ בנקאי
- ✓ פעילות כרטיס חיוב בנקאי



מרבית חשבונות עו"ש ניתנים לניוד



Credit: gettyimages by: LdF

אילו סוגי
חשבונות ניתן
לנייד ולנתב?



חשבון יחיד



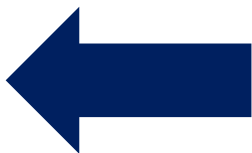
חשבון יחיד



חשבון יחיד +
בעלים נוסף



חשבון יחיד



חשבון משותף



חשבון משותף



חשבון יחיד

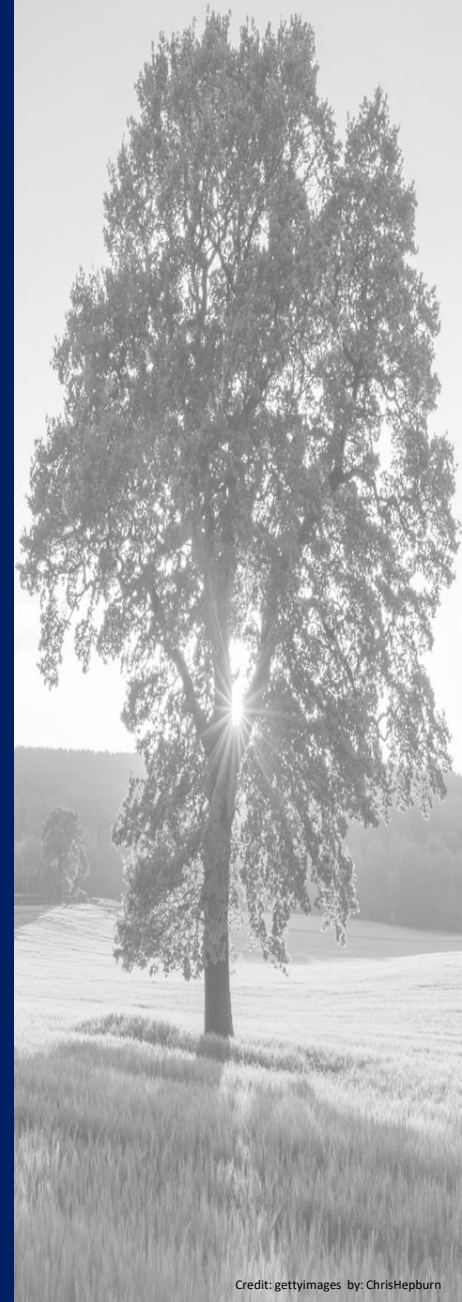


חשבון משותף



מורכבות הפרויקט וייחודו

- שינויי חקיקה רבים
- מעורבות רגולטורים וגופים ציבוריים
- מעורבות בנקים רבים + מרכז סליקה בנקאי (מס"ב)
- מעורבות של מערכות מחשוב רבות בכל בנק
- הסכמי אחריות ושיפוי בין הבנקים
- מציאת "שפה אחידה" בין הבנקים
- תכולה רחבה מאוד לפרויקט
- עלות הקמה של המערכת הבנקאית – כרבע מיליארד ש"ח
- פרויקט ייחודי ותקדימי ברמה בינלאומית
- וכל זה במהלך משבר הקורונה – המשכיות עסקית



מה יוכל להעיד על הצלחה?

מעבר קל ונוח:

- ✓ השלמת ניודים תוך התקופה הקבועה בחוק
- ✓ בחינת שביעות רצון של לקוחות מהמעבר – מעבר קל ומוצלח
- ✓ שיעור נמוך של תלונות ציבור / ירידה בשיעור תלונות הציבור

עידוד התחרות, שיפור השירות וחיזוק כוח המיקוח של הלקוח:

- ✓ בקשות ניוד שהופסקו ביוזמת לקוח (שימור שצלח = שיפור תנאים ללקוח)
- ✓ אינדיקציות על שיפור השירות ללקוח (בנק ישן + בנק חדש)
- ✓ מודעות גבוהה של הציבור לאפשרות המעבר בקליק

הצלחה - יצירת איום תחרותי ממשי כתוצאה מקיומה של מערכת שמאפשרת מעבר קל ללקוח שמעוניין בכך



נתונים ראשוניים – בחלוף חודשיים של תקופת הרצה

➤ **המערכת טיפלה בכ- 10,000 בקשות ניוז**

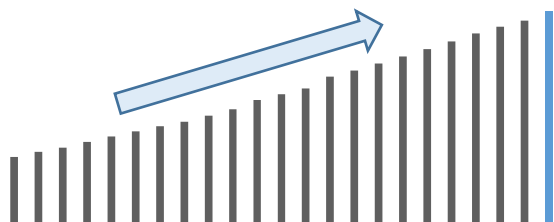
➤ **דיווח מפורט** יפורסם בחלוף רבעון ראשון של שנת 2022, על בסיס דיווח רבעוני

שיועבר לפיקוח

➤ אינדיקציות ראשונות מראות שחלק מהבקשות הופסקו במהלך התהליך, מה

שמעיד על **התפתחות חיובית של שימור לקוחות**, שעצם האפשרות למעבר

היטיבה את מצבם





השינוי כבר כאן – "ציטוטים"

"אין ספק כי לעבור
מבנק ... או מכל בנק
אחר, היום זה קל
מאוד. לחיצת
מקלדת והכל נעשה
חינם"

"היום הלקוחות לא
מחזרים אחרי פקידי
הבנקים, היום
הלקוחות מחוזרים
מאת פקידי ומנהלי
סניפי הבנקים"

"זה צעד מאוד חשוב,
סוף סוף, חיכיתי לזה
הרבה זמן"

"לא התחתנו עם
הבנק.. היום כבר
אפשר לעבור בין
בנקים בלי בעיה"

"הלכתי לבנק הבוקר
לשיחת 'יחסנו לאן'...
קיבלתי כל מה
שדרשתי בקלות"

**הלקוח מקבל את התמורה הטובה ביותר
לכספו** - שילוב רפורמות נוספות (כדוגמת
הבנקאות הפתוחה) אף יגביר זאת



הגברת מודעות הציבור - תכנית הסברה
רחבת היקף



מה הלאה...

התשתית הושלמה



הכוח עובר ללקוח



נדרשת פרואקטיביות



תודה