



בנק ישראל
הפיקוח על הבנקים

הטכנולוגיה משנה את פני הבנקאות

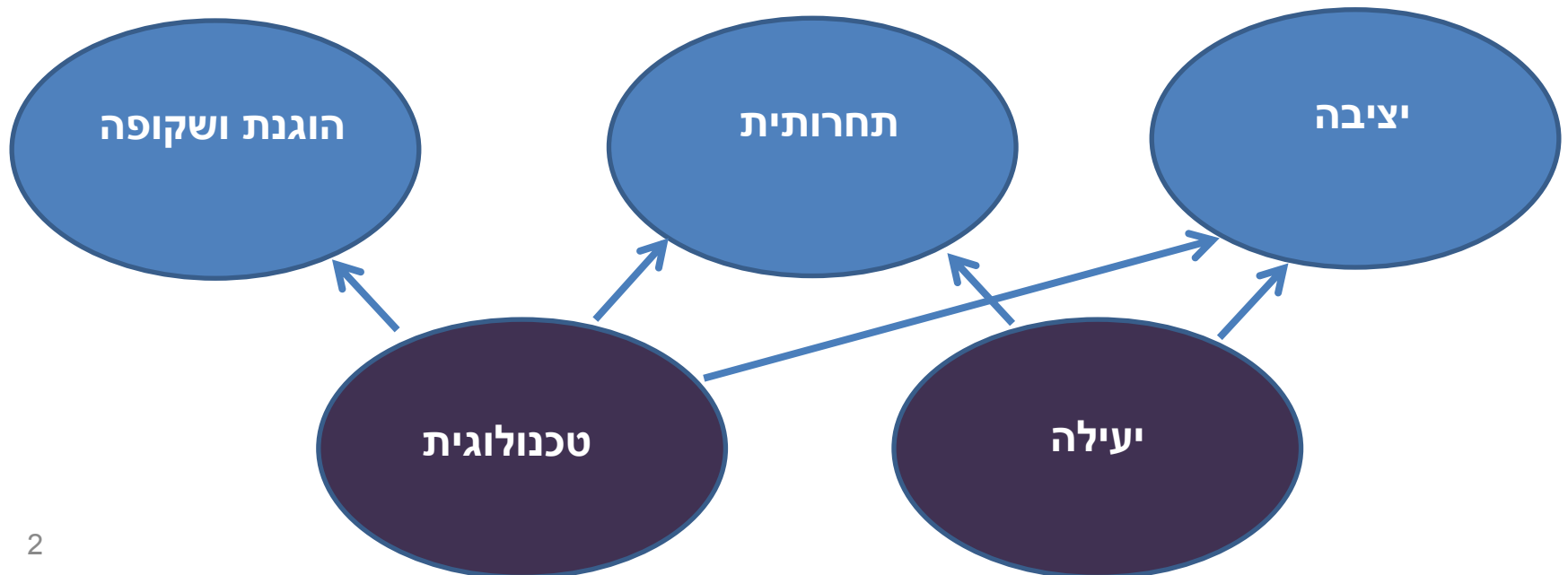
כנס הפיקוח על הבנקים
3 מרץ 2016

ד"ר חדוה בר
המפקחת על הבנקים

חזון הפיקוח על הבנקים הוא להוביל ל...

בנקאות שנותנת ערך ללקוחות:

במונחי שירות, מחיר, שקיפות, גמישות בחירה



**הטכנולוגיות החדשות יכולות
לאפשר זאת:**

**בנקאות שבה הלקוח במרכז.
משק הבית, העסק הקטן**

הטכנולוגיות החדשות יגדילו משמעותית את התחרות בבנקאות

לכן...

הגדרנו את
קידום הטכנולוגיה
כיעד מרכזי
של הפיקוח

המהפכה הטכנולוגית בבנקאות תשפיע על ...

תהליכים
פנימיים בתוך
הבנק

ההתנהלות
של הלקוחות
עם הבנקים

המדיניות הרחבה שלנו בפיקוח

לדרוש ניהול
סיכונים מוגבר

להסיר חסמים
רגולטוריים -
טכנולוגיים

לדרוש התייעלות
ולאפשר אותה
בצורה מכבדת

לדרוש מענה
לכלל
האוכלוסיות

צעדים שביצענו לקידום המדיניות בחודשים האחרונים

הוצאנו

1. הוראה חדשה - **בנקאות בתקשורת**
2. דרישה - לקבוע מדיניות למענה **לכלל האוכלוסיות**
3. הנחיה - **בנושא התייעלות**
4. היתר כללי - להפעלת **סניפים חלקיים וניידים**

הסרת החסמים הטכנולוגיים שביצענו תוביל ל...



השינויים שיתרחשו יובילו ל...



דרשנו ניהול סיכונים מוגבר

- **הסיכונים בעולם החדש שונים ומועצמים:**

– זליגת מידע, סייבר, המשכיות עסקית, הלבנת הון ומימון טרור, סיכונים משפטיים, מוניטין

- דרשנו שהבנק

– יקבע **מדיניות ייעודית** לנושא

– יחזק את כל **מערך ניהול הסיכונים** בנושא הטכנולוגיה

– יגדיר **פעולות בסיכון נמוך ובסיכון גבוה** (ויבצע בקרה מוגברת)

– יבצע **חינוך לקוחות** להגברת מודעות ועירנות

דרשנו שינתן מענה לכלל האוכלוסיות

- **ישנן אוכלוסיות שהשינוי קשה להן**
 - סגירת סניפים וטלרים (ע"י חלק מהבנקים)
 - שימוש בדיגיטל

- דרשנו שכל בנק יקבע מדיניות של **מענה לכלל האוכלוסיות**
 - גם אלה שאינן דיגיטליות

- אנו בפיקוח **קשובים לצורכי הציבור ומטפלים בפניות** בנושא מול הבנקים

- אפשרנו **סניפים ניידים\ חלקיים** כדי להרחיב נגישות ללקוחות

דרשנו שתבוצע התייעלות,

ואפשרנו זאת באופן שמכבד את העובדים

- המהפכה הטכנולוגית מובילה לכך שפעולות רבות **ניתן לעשות באמצעות טכנולוגיה ופחות כוח אדם**

– דוגמא: סליקת שקים דיגיטלית ולא פיזית

– דוגמא: מענה ממוחשב במוקדים טלפוניים

– ועוד ועוד.

- לכן הבנקים יכולים ונדרשים **להגביר משמעותית את ההתייעלות**

– מלכתחילה **רוב הבנקים בישראל אינם יעילים**

דרשנו שתבוצע התייעלות,

ואפשרנו זאת באופן שמכבד את העובדים (2)

- כדי לאפשר התייעלות בצורה שמכבדת את העובדים
הקלנו את היכולת לבצע פרישות מרצון
משמעותיות:

– הסרנו חסמים במונחי הון

– הסרנו חסמים במונחי השפעה קצרת טווח על הרווח

צעדים נוספים "בצנרת"

- בונים בפיקוח אגף חדש לטכנולוגיה ובנקאות
- נדרוש דיווח לפיקוח בנושא בנקאות בתקשורת
- קידמנו בבנק ישראל חוק סליקה אלקטרונית (עבר בכנסת)
- מקדמים חתימה דיגיטלית (עם משרד המשפטים)
- בונים צוות לקביעת סטנדרט להעברת מידע באופן אמין ומאובטח
- בוחנים ומאשרים פתרונות ענן שבנקים מבקשים להטמיע
- תומכים בהקמה של לשכת שירות שתספק שירותי מחשוב לבנקים קטנים

ועוד...

השינוי צריך להיות הוליסטי



לסיכום

כיצד יראו הבנקים בעוד
10 שנים...?

אחרת.

טכנולוגיים יותר, יעילים יותר, תחרותיים יותר

גם טעמי ודרישות הלקוחות ישתנו

לסיכום

יהיו גם שחקנים

חוץ בנקאיים.

שיתחרו בנישות שונות, ישתפו פעולה

לסיכום

השינוי בבנקאות הכרחי כדי להבטיח מודל עסקי בר קיימא

- על רקע שינוי טעמי הלקוחות
- הציפיות של הלקוחות והכעס כלפי הבנקים
- כניסת גופים חוץ - בנקאיים לתחרות

לסיכום

אנחנו בפיקוח פועלים

לקידום הטכנולוגיה והשינוי בבנקאות

לסיכום

האתגר של כולנו:

לנהל את המעבר "לעולם החדש"

לטובת כלל הלקוחות

- תוך מתן מענה לקשיים שיצופו בדרך
- בכבוד ולטובת העובדים – שיצאו מהמערכת ואלה שיישארו

תודה