הודעה לעיתונות:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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, כ"ח סיוון, תשפ"ב  ‏‏‏‏‏27 ביוני, 2022 |

**דברי המפקח על הבנקים בכנס מעבר בין בנקים של מס"ב**

בוקר טוב לכולם.

אני נרגש לפתוח את הכנס שהנושא שלו הוא איך חזון הופך למציאות.

כידוע, במסגרת החזון של בנק ישראל, הובלנו בשנים האחרונות מספר רפורמות חשובות לעידוד התחרות במערכת הפיננסית ותמיד זה משמח לראות איך תהליכים ארוכים ומשמעותיים שנעשים במקצועיות רבה ומתוך ראיית טובת הלקוח, יחד עם שותפים רבים, בסופו של דבר קורמים עור וגידים והופכים למציאות.

אחת הרפורמות המרכזיות שקידמנו, בנוסף להענקת רישיון לבנק דיגיטלי ראשון לאחר 40 שנים שלא הוקם בנק בישראל, היא רפורמת הבנקאות הפתוחה שעתידה לייצר מהפכה אמיתית בענף הבנקאות הישראלי. הרפורמה בפשטות אומרת שהמידע על הפעילות הפיננסית של הלקוח הוא "נכס" השייך לו ולכן הוא יכול להחליט למי הוא נותן את הזכות לעשות בו שימוש. כלומר, הרפורמה מאפשרת ללקוחות לשתף צדדים שלישיים במידע הפיננסי הקיים בחשבון הבנק או בחברות כרטיסי האשראי, ובכך לאפשר לשחקנים החדשים, לרבות חברות פינטק, להציע שירותים פיננסים בעלי ערך, אשר מותאמים לצורכי הלקוח. הרפורמה תתרום רבות לחיזוק כוחו של הצרכן ותסייע להגביר את התחרות ע"י יצירת שקיפות אודות נכסי המידע של הלקוח. כמו כן, היא מחזקת את פתיחת השוק לתחרות ופריקות מוצרים.

רפורמת המעבר בין בנקים שהיא הנושא המרכזי שלנו היום, היא מהלך פרו צרכני שגובש מתוך התפיסה שהלקוח במרכז, מהווה בשורה מהפכנית לציבור הרחבוהינה דוגמא נוספת שממחישה איך חזון הופך למציאות. חזון שמטרתו לשפר את התחרות במערכת הפיננסית, לחזק את כוחו של הלקוח ולסייע לו לקבל תנאים טובים יותר, בבנק שלו או בבנק אחר.

אז לפני שנדבר על המציאות החדשה, נדבר רגע על החזון - איך הכל התחיל:

באפריל 2017, משלחת של הפיקוח על הבנקים, משרד האוצר ורשות התחרות החליטו לטוס לאנגליה כדי ללמוד על מערכת ייחודית במינה שמאפשרת להעביר חשבונות מבנק לבנק בצורה קלה, מהירה, בטוחה וללא עלות ללקוח.

עם חזרת המשלחת לישראל, גיבש בנק ישראל יחד עם משרד האוצר, מסמך שכותרתו "כתב עקרונות להגברת התחרות במערכת הפיננסית", כאשר תוכנו היווה למעשה את יריית הפתיחה של "הפתרון המשולש": הקמת לשכת שירותי מחשוב בנקאיים להפחתת חסמי כניסה בפני שחקנים חדשים; קידום מערכת בנקאות פתוחה אותה הזכרתי בפתח דברי; והסרת חסמי מעבר במסגרת ניוד חשבון של לקוח מבנק אחד למשנהו.

בסופו של מסמך הכוונות נכתב: "הצדדים רואים בתכניות אלו כתכניות משלימות זו לזו אשר תאפשרנה הגברת התחרות בשוק הפיננסי וכניסתם של שחקנים חדשים למערכת הפיננסית. כמו כן, תוכיות אלה יובילו להסרת חסמי מעבר בין בנקים קיימים ולבנקים חדשים, ככל שיקומו ולהעצמת כוחו של הלקוח".

בשנת 2018, בוצע הצעד הראשון הרשמי אשר הפך את החזון הזה למציאות, עם השלמת הליך החקיקה בישראל והגדרת לוח זמנים מחייב ליישומו.

לבנקים, בהובלת בנק ישראל ובאמצעות מס"ב, אשר לה תשתית לאומית, טכנולוגית, ואשר נבחרה על ידי הבנקים לתכלל את הפרויקט כולו, ניתנו שלוש שנים וחצי להקים מערכת מורכבת מעין כמוה, שתאפשר להעביר את מרבית פעילות העובר ושב הענפה של הלקוח - את יתרת הזכות, יתרת החובה, הוראות קבע, הרשאות לחיוב חשבון, חיובים בכרטיס אשראי, ניירות ערך, חיובי שיקים, ועוד – מחשבון אחר לחשבון אחר, באופן מסונכרן בין הבנקים ובצורה אשר שקופה כמעט לחלוטין ללקוח, בצורה ידידותית ומהירה.

האתגר שעמד בפני המערכת הבנקאית היה לייצר פתרון הוליסטי להעברת הפעילות הפיננסית של הלקוחות מבנק לבנק, תחת האילוצים התפעוליים, החוזיים והטכנולוגים הקיימים, וכל זאת בשבעה ימי עסקים ותוך שמירה על זכויות הלקוחות.

ייחודו של פרויקט זה בא לידי ביטוי לא רק באופן בו הוא התמודד עם האתגרים הללו, אלא גם בחשיבותו לתחרות במערכת הבנקאית בישראל, בכמות השותפים לו ובהיקף המשאבים שהושקעו בו.

ונתחיל עם חשיבות הפרויקט למערכת הבנקאית בכלל וללקוחות בפרט. לא פעם שמענו על לקוחות אשר נמנעו לעבור בנק, בין היתר בשל החשש שפעילותם הבנקאית תשתבש, ובשל הסרבול הכרוך במעבר. פרויקט הניידות לא רק שמאפשר להעביר את כל הפעילות העיקרית בעו"ש לבנק אחר, אלא גם נותן מענה לחסם העיקרי שמנע מלקוחות לעבור בנק. חסם שמקורו בצורך לפנות לכל גורם המחייב ומזכה את החשבון ולפעול מולו על מנת להחליף את פרטי חשבון הבנק הישן בפרטי חשבון הבנק החדש. כדי להתגבר על חסם זה, ובמטרה לאפשר את המשכיות הפעילות השוטפת של הלקוח, כללנו ברפורמה את שירות "עקוב אחרי". שירות זה, אשר הינו חלק בלתי נפרד מהליך הניוד, מנתב את מכלול הזיכויים והחיובים המגיעים לחשבון הלקוח, לרבות שיקים שנמסרו למוטבים לפני המעבר לבנק החדש ואשר טרם הוצגו לפירעון, ועל כן מהווה בשורה מהפכנית לציבור הרחב.

וכמובן, השותפים לפרויקט. לפרויקט שותפים רבים לאורך כל הדרך. מעבר לחטיבות השונות בבנק ישראל, יש לציין את מס"ב שהיווה הגורם המרכז של הפרויקט, משרד האוצר, משרד המשפטים, רשות התחרות, מטה ישראל דיגיטלית, איגוד הבנקים, חברות כרטיסי האשראי וכמובן הבנקים עצמם שהקדישו משאבים רבים להצלחת הפרויקט. לאורך כל תקופת הפיתוח וההקמה של הפרויקט הגורמים המעורבים בפרויקט פעלו בשיתוף פעולה אינטנסיבי ומורכב על מנת להגדיר מהם צרכי הלקוחות המבקשים להעביר את הפעילות הבנקאית שלהם מבנק לבנק ולתת פתרונות יצירתיים לבעיות טכנולוגיות, חוקיות ותפעוליות הנובעות בין היתר בשוני הקיים בין השחקנים השונים במערכת. מציאת פתרונות אלו לא הייתה מתאפשרת ללא מקצועיותם של הגורמים המעורבים בתהליך והתגייסותם המלאה להצלחת הפרויקט.

המשאבים שהושקעו בפרויקט זה הינם רבים. הן מבחינת העלות הכספית שהושקעה בפרויקט, אבל בעיקר מבחינת ההון האנושי שהשקיע מחשבה רבה ביצירת אסדרה שקובעת את הדרישות העסקיות ותכולת הפרויקט, בחשיבה על פתרונות לסנכרון מערכות ותהליכים בתוך הבנקים ובין הבנקים ומס"ב, באין ספור דיונים למפות את כל התרחישים האפשריים בהיבט הבנקאי והפתרון הרצוי, בגיבוש מסע לקוח אשר עתיד להשתמש במערכת וזאת במטרה לאפשר ללקוח חוויית משתמש נוחה, שקופה וידידותית.

היום, כ – 9 חודשים לאחר עליית המערכת לאוויר, אשר במהלכם יצאנו יחד עם משרד האוצר בקמפיין ארצי נרחב במטרה ליידע את הציבור על האפשרות העומדת לרשותו לעבור בנק בצורה מקוונת, בצורה קלה ומהירה, אנו יודעים שכ – 60,000 לקוחות כבר עשו שימוש במערכת וכ- 40,000 עברו בנק בפועל. משמע, עשרות אלפי לקוחות הביעו אמון במערכת. תפקידנו, הוא להמשיך לחזק את האמון במערכת, כדי שהכוח אכן יהיה בידי הלקוח והאיום התחרותי יהיה ממשי. בדרך זאת, הבנקים יציעו ללקוחות, חדשים וקיימים, תנאים טובים יותר, בעמלות, בריביות, וגם ברמת השירות.

אנו גם מקבלים אינדיקציה שמאות אלפי תנועות כבר מנותבות במערכת. כלומר, מאות אלפי חיובים וזיכויים מגיעים ישירות לבנק החדש, מאות אלפי חיובים וזיכויים שאלמלא הרפורמה, היו חוזרים (כלומר לא מכובדים) כתוצאה מסגירת החשבון בבנק הישן. וכל זאת, ללא צורך בהתערבות כלשהי מצד הלקוח. מה שמעיד על כך ששירות "עקוב אחרי" הוא שירות שעובד. כאן אנו רואים את הערך הממשי והתועלת העצומה של הרפורמה ללקוחות המערכת הבנקאית.

חשוב לציין, כי חיזוק כוחו של הלקוח והגברת התחרות בין הבנקים אינם באים לידי ביטוי בהכרח בהגדלת שיעורי המעבר בין הבנקים. לעיתים מתן אפשרות בחירה אמיתית וקלה ליישום ללקוח היא זאת שמחזקת את כוחו ומשפרת את התחרות. בעבר, טרם רפורמת הניוד, בהחלט היו לקוחות שנמנעו מה"מסע והחוויה" לעבור בנק כנגזרת מהמורכבות והסרבול שהיה כרוך בתהליך. ואילו כיום, עם רפורמת הניוד, הכוח עובר ללקוח בין אם לשפר את תנאיו והשירות המתקבל, לבין מעבר לבנק אחר בחוויית ומסע לקוח פשוט וקל. הידיעה של השחקנים בדבר יכולתו וכוחו של הלקוח יש בהם בכדי להביא מראש ובתהליך לשיפור חווית השירות ותנאי הלקוח, עובדה שיש בהם בכדי להעלות את ההסתברות להעלאת שביעות רצונו של הלקוח ולא בהכרח להעצים את היקף המעברים מבנק לבנק. הבנקים, בהתאמה, משכילים להבין את מימד התחרות הגוברת, ומכאן פועלים "לחיזור" אחר לקוחות חדשים ובהגברת המאמצים לשימור לקוחות קיימים, הן על ידי קמפיינים רבים בתקשורת, הן על ידי הצעת שירותים חדשים שלא ניתנו בעבר, והן ע"י שיפור התנאים ללקוחות קיימים ולמצטרפים חדשים הלכה למעשה.

מתן אפשרות נוחה וקלה ללקוחות הבנקים "להצביע ברגליים" אשר יש בה בכדי לסייע לשיפור תנאי ניהול החשבון , לצד רפורמות משמעותיות אחרות המקודמות במקביל בשנים האחרונות על ידי בנק ישראל, צפויים להכניס את המערכת הפיננסית לעידן חדש בו הכוח הוא בידי הלקוח והעצמת ראיית הלקוח במרכז.

תודה רבה והמשך כנס מהנה לכולם.