



תיבה מתוך הסקירה השנתית של מערכת הבנקאות לשנת 2021 שתפורסם בקרוב:

שירותי תשלום בעידן הדיגיטלי

- עתיד הפיננסים הוא דיגיטלי: צרכנים ועסקים צורכים יותר ויותר את השירותים הפיננסיים בצורה דיגיטלית. הטכנולוגיות החדשות מאפשרות שירותים חדשנים ומתקדמים ואף תורמות לשינוי המודלים העסקיים, לכניסתם של שחקנים חדשים ולשיתופי פעולה נרחבים בין גופים פיננסיים וגופים טכנולוגיים גדולים או חברות טכנולוגיות קטנות חדשניות (חברות פינטק). משבר הקורונה זירז את הפיתוח של השירותים הדיגיטליים ואת אימוצם על ידי הלקוחות בעולם הפיננסי בכלל ובפרט בעולם התשלומים - בכל העולם וגם בישראל. תיבה זו עוסקת במגוון השירותים שהתפתחו בשנים האחרונות ושמבוססים על טכנולוגיה דיגיטלית.
- שירותי תשלומים דיגיטליים, בפרט שירותים המבוססים על ארנקים דיגיטליים הופכים במהירות להיות חלופה פופולרית לתשלומים בבתי עסק פיזיים ובבתי עסק מקוונים. זאת בין היתר לאור נוחות וקלות השימוש בהם הגורמת ללקוחות לאמץ את הארנקים הדיגיטליים בקצב מהיר. העברת הארנק לטלפון החכם מציעה יותר מ'אמצעי תשלום שהולך אתך תמיד'. בנוסף לפונקציות בסיסיות כמו תשלומים וזיהוי, הארנק הדיגיטלי יוצר חוויות קניות אינטראקטיביות. הגידול בהיקף התשלומים הדיגיטליים גדל הן בשל הנוחות, חווית הקניות בכללותה שאיננה רק התשלום עצמו וגידול בסחר המקוון. בשנת 2021 חלה בישראל קפיצת מדרגה בהטמעה של EMV שהיווה תשתית לארנקים ולאמצעי התשלום הדיגיטליים, שחדרו לשוק בשנה זו. אנו צופים שבשנת 2022 תהיה התבססות רחבה יותר של הארנקים – הן במגוון הארנקים והן בשימוש בהם (בצד הלקוחות ובצד בתי העסק) והן ביכולת לבצע תשלומים חוצי גבולות.
- השינויים הטכנולוגיים וההתפתחויות בעולמות התשלומים מציבים אתגר עבור הרגולטורים בישראל לא רק לאור המבנה הרגולטורי המתפתח בישראל לעניין שירותי תשלום. אלא גם ביחס הן באשר להתאמת הרגולציה המסורתית לרגולציה המתאימה לשירותי תשלום דיגיטליים, כדוגמת אימוץ הצעדים המתגבשים והן ביחס לעידוד התפתחות פעילות הארנקים גם לתחומים נוספים.

הטרנספורמציה הדיגיטלית משנה מודלים עסקיים ומובילה לחדשנות בשירותים הפיננסיים-במגוון המוצרים הפיננסיים והשירותים הפיננסיים וכן במגוון השחקנים הפיננסיים וסוגיהם. עבור חברות רבות מערכות טכנולוגיות מידע (IT) בשילוב עם תוכנה מתאימה הפכו לעמוד השדרה של הפעילויות העסקיות. הסיבה לכך היא שהדיגיטציה מציעה הזדמנויות חדשות, שכן בזכות יתרונות לגודל, רשתות דיגיטליות ושירותי נתונים, מתאפשרת אספקת שירותים איכותיים יותר בעלות נמוכה יותר. לא רק שהטכנולוגיה מספקת יותר הזדמנויות להתנסות ולשיתוף פעולה בין שחקנים שונים, אלא שהיא גם מאפשרת להתאים את השירותים לצרכי לקוחות ולטעמיהם. לצד כל זה, החדשנות הטכנולוגית משנה את מבני השוק-חברות וגופים פיננסיים ותיקים מתאימים ומעדכנים את המודלים העסקיים שלהם, לרוב בשיתוף עם חברות פינטק. חברות טכנולוגיה גדולות ("BigTech") וקטנות פעילות יותר בעולמות הפיננסיים.

בפברואר 2022 שלוש רשויות הפיקוח האירופיות (EBA, EIOPA, ESMA ו-ESA), פרסמו מסמכי המלצות כדי להבטיח שהמסגרת הרגולטורית והפיקוחית של האיחוד האירופי תישאר מתאימה לעידן הדיגיטלי. ההמלצות שהועלו מכוונות לשמור על רמה גבוהה של הגנת הצרכן ולטפל בסיכונים הנובעים מהשינוי של שרשראות ערך, שימוש בפלטפורמות והופעת "קבוצות מעורבות" חדשות, (קבוצות המשלבות פעילויות פיננסיות ולא פיננסיות). הרשויות ממליצות על שורת פעולות כדי לחזק את רגולציית השירותים הפיננסיים של האיחוד האירופי ולשפר את יכולות הפיקוח בהתאם להתפתחויות אלו. המלצות אלו כוללות: גיבוש גישה הוליסטית לרגולציה ולפיקוח על שרשרת הערך של השירותים הפיננסיים; חיזוק הגנת הצרכן בהקשר הדיגיטלי, לרבות באמצעות חשיפה מוגברת, מנגנוני טיפול בתלונות, נקיטת צעדים שמטרתם למנוע מכירה שגויה של מוצרים קשורים, ושיפור האוריינות הדיגיטלית והפיננסית; הגברת האחידות ב-EU בסיווג שירותים חוצי גבולות; הגברת האחידות ב-EU בטיפול בהלבנת הון/מימון סיכונים טרור בהקשר הדיגיטלי; רגולציה ופיקוח יעילים על 'קבוצות מעורבות', לרבות סקירה של דרישות זהירות אחידות; חיזוק משאבי הפיקוח ושיתוף הפעולה בין רשויות פיננסיות ורשויות רלוונטיות אחרות, לרבות באופן חוצה גבולות ורב-תחומי; ניטור פעיל של השימוש במדיה חברתית בשירותים פיננסיים.

שירותי תשלום ממלאים תפקיד מפתח בהתפתחות שירותים פיננסיים דיגיטליים, כשהם מהווים את חזית החדשנות והאמצעים לתמיכה בכלכלה הדיגיטלית. פתרונות תשלום דיגיטליים מאפשרים לאנשים ולחברות לבצע עסקאות בבטחה וביעילות. הם הכרחיים לתשלום בחנויות ובמסחר אלקטרוני, הסדרת חשבונות, החזר הלוואות או משכנתאות, העברת כסף, תשלום משכורות או פנסיה. יכולות אלו והמידע הנגזר מהם יכולות להוות בסיס למתן שירותים פיננסיים נוספים.

הטלפון החכם הינו חלק מהותי מחיי היומיום של העולם המערבי, אך לא רק. הטלפונים החכמים משמשים כאמצעי התקשורת, ככלי לחיבור חברתי, ככלי בידור, כאמצעי גישה לאינטרנט ואפילו כאמצעי תשלום. בשנים האחרונות, התפתחו בעולם מגוון של ארנקים דיגיטליים אשר מאפשרים

למשתמש לבצע תשלומים בבתי עסק או להעביר כסף למכרים בצורה קלה ובטוחה. קיימים סוגים שונים של ארנקים דיגיטליים, השחקנים הבולטים מגיעים מעולמות תוכן שונים, חברות טכנולוגיה כגון PayPal, Apple pay, Google pay, Venmo ו-ALIPAY, גופים בנקאיים (במרבית המקרים קונסורציום של בנקים) לדוגמה Zelle רשתות חברתיות כגון פייסבוק, weChatPAY או רשתות קמעונאיות גדולות כגון Walmart. למרות השוני בשווקים בהם הם פועלים התפתחות הטבעית של השירותים שניתנים על ידם דומה בכל השווקים, השלב הראשון הינו בהעברה בין לקוחות פרטיים (P2P). לאחר תקופה מסוימת, מתרחב השירות בהדרגה לתשלומים נוספים, לדוגמה: עסקים (P2B), תשלומים מקוונים ותשלומים למוסדות וגופים ממשלתיים (P2G). חלק מהארנקים משתמשים בטכנולוגיה המאפשרת הצפנה של פרטי כרטיס החיוב (אשראי או דביט) של המשלם ואילו במקרים אחרים השימוש הוא באמצעות העברה בין חשבונות. במרבית המקרים השימוש בארנק אינו כרוך בתשלום, אך ישנן עמלות כאשר פורקים או טוענים את האפליקציה ל/מחשבון הבנק. חלק מהארנקים מאפשרים בנוסף לתשלום, לאחסן בהם גם קבלות, קופונים, כרטיסי ביקור, חשבונות, כרטיסי טיסה, כרטיסים להופעות וכד'. בפרספקטיבה גלובלית, ארנקים אלו מאפשרים לכלכלות לעבור בעתיד לחברה נטולת מזומנים. במדינות לא מפותחות רבות התפתחותם של ארנקים דיגיטליים הואץ על ידי מפעילי רשתות של טלפונים ניידים בשיתוף עם מוסדות בנקאיים. המטרה באותן מדינות הייתה ליצור גישה קלה יותר עבור הצרכנים, ולשפר הכלה פיננסית עבור אוכלוסיות מודרות, להן לא התאפשר כלל לפתוח חשבון בנק. לעומת זאת, בשווקים מפותחים, ארנקים ניידים מקלים על תשלומים בכרטיס חיוב ובמקומות מסוימים השימוש בהם עקף את התשלום בכרטיסי החיוב, נוכח התפתחותן של מערכות תשלומים מידיות לתשלום מחשבון לחשבון A2A Account TO Account, ללא הצורך לעשות שימוש בסכומות המוכרות (לדוגמה: ויזה, מאסטרקארד וכו') ובכך נחסך לבתי העסק תשלום עמלות הסליקה. השימוש בארנק דיגיטלי לתשלומים בחנויות ותשלומים מקוונים היה במגמת עלייה לפני מגפת הקורונה, אך זו האיצה בצורה משמעותית את השימוש בארנקים אלו זאת לאור הצורך בגישה קלה למוצרים ושירותים, בעיקר מרחוק וללא מגע.

במסמך בנושא 'צרכי המשתמש והאימוץ של מטבעות דיגיטליים של הבנק המרכזי (CBDC)' שפרסם ה BIS בספטמבר 2021, ניתנו כדוגמה לאימוץ והטעמה של ארנקים דיגיטליים. אחת הדוגמאות להטמעה מוצלחת היא אפליקציית הטלפון הנייד Swish, שהושקה בשנת 2012 בשוודיה ונעשה בה שימוש על ידי כ-80% מהאוכלוסייה. אמנם בתחילה הוצעו באפליקציה רק העברות P2P מידיות, אך כיום האפליקציה משמשת גם לתשלומים מקוונים ותשלומים בנקודות המכירה (עם קודי QR). גורמי הצלחה שמונה ה BIS, הם התמקדות ראשונית בשוק שבו לא הייתה קיימת אלטרנטיבה דיגיטלית נוחה, קליטה קלה וחזקה וכן עידוד הבנקים את לקוחותיהם לעשות שימוש באפליקציית התשלום (כדי להפחית את השימוש במזומן). יישומים דומים בדנמרק (MobilePay) ונורבגיה (Vipps) זכו להצלחה דומה. דוגמה מוצלחת נוספת היא, פלטפורמת M-Pesa שהושקה ב-2007 בקניה ומשמת יותר מ-95% מהאוכלוסייה. הפלטפורמה מבוססת על שירות הודעות (SMS), ומספקת לאוכלוסייה ללא בנק גישה לשירותים בסיסיים דמויי בנקאות. בדומה ל-Swish, גם פלטפורמה זו הציעה שירות בשוק בו לא הייתה תחרות והשרות היה נוח לשימוש. עם זאת, לא כל שירותי התשלום הניידים הצליחו. ¹Paybox הציעה פלטפורמה של

¹ PAYBOX העולמית שאינה קשורה לפעילות בישראל.

תשלום בטלפון נייד בגרמניה בשנת 2000. בדומה ל-Swish, Paybox התכוונה להקל על תשלומים בין חשבונות בנק. עם זאת, יתרונות לא מספקים על פני מערכות מבוססות, עלויות גבוהות למשתמשים וחוסר שיתוף פעולה לעידוד השימוש של הלקוח גרם לכך שהאימוץ מעולם לא הצליח להגיע לרמה בת קיימא.

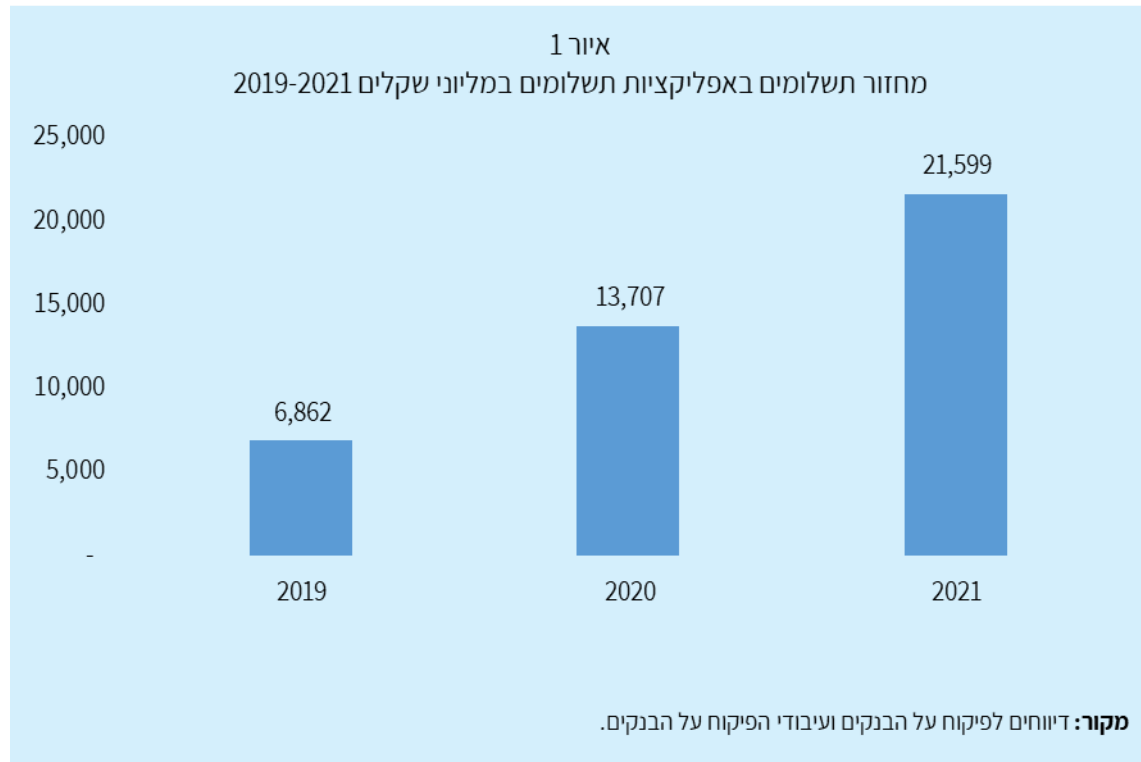
בדומה לעולם, עבר המשק הישראלי שינוי בתשתית התשלומים שהובילה להתפתחויות בתחום אמצעי התשלום המתקדמים. אחת הרפורמות החשובות שנעשו בעולמות התשלומים היא הטמעת תקן EMV², המאפשר את התפתחותם של אמצעי תשלום מתקדמים, בפרט ארנקים דיגיטליים ותשלומים ללא מגע. שנים ארוכות התמהמה השוק העסקי בישראל מלאמץ את התקן ועשה זאת רק מאז שלהי 2020 ולאור מתווה רגולטורי מחייב שקבע המפקח על הבנקים. אימוץ התקן אפשר התפתחותם של ארנקים דיגיטליים בישראל – מקומיים ובינלאומיים.

בשנת 2017 השיקו בנק הפועלים את אפליקציית התשלומים 'ביט', בנק לאומי את אפליקציית התשלומים 'פיי³', ובנק דיסקונט רכש את פעילות אפליקציית התשלומים 'פייבוקס'. בתחילת הדרך אפליקציות אלו אפשרו תשלום מאדם לאדם P2P (ודרישת תשלום), לאחר מכן התרחבו לתשלומים בבתי עסק – בתחילה בעסקאות מרוחקות ובהמשך באמצעות טכנולוגיית NFC (תשלום ללא מגע). השימוש הגדול באפליקציות תשלומים להעברות כספים בין אנשים פרטיים הינו תחליף לשימוש במזומן ומשרת את החלטות הממשלה לצמצום השימוש במזומן במשק. היקף התשלומים באפליקציות תשלומים התרחב לאורך השנים בקצב צמיחה גובה, הן לאור גידול במספר המשתמשים והן לאור גידול בנפח הפעולות.

² תקן EMV פותח בידי שלוש חברות האשראי הגדולות באירופה Mastercard, Visa – ו - Europay לשם אבטחת הרכישות בכרטיסי אשראי ומניעת הונאות וזיופים ככל הניתן על ידי זיהוי כמעט ודאי של בעל הכרטיס EMV. הוא שבב חכם, המותקן בכרטיס האשראי במקומו של הפס המגנטי, ועליו מידע המיוחס אך ורק לכרטיס שעליו הוא מותקן.

³ בנק לאומי הודיע לאחרונה כי הוא סוגר את פעילות אפליקציית התשלומים שלו

מגמת צמיחה במחזור התשלומים באפליקציות התשלומים שמקורה בגידול מספר המשתמשים
ונפח הפעילות



בשנה האחרונה גדל מספר האפליקציות הבנקאיות בישראל, המגישות ארנקים דיגיטליים, ומאפשרות ללקוחותיהן לשלם בבתי העסק באמצעות הטלפון הנייד: שלוש חברות כרטיסי האשראי (ישראכרט, כאל ומקס) הוסיפו לאפליקציות שלהן פונקציונליות של ארנק דיגיטלי; שתי חברות בינלאומיות (אפל פיי וגוגל פיי) השיקו את ארנקיהן; בתי עסק גדולים (ילוו, לדוגמא) השיקו גם הם ארנקים דיגיטליים. נכון לדצמבר 2021, קיימים בישראל 9 ארנקים דיגיטליים פעילים⁴. נציין כי לכל ארנק יש פונקציונליות שונה. כך לדוגמא הארנקים של חברות כרטיסי האשראי כוללים רק תשלום בכרטיסים שהונפקו על ידיהן בעוד שהארנקים של החברות הבינלאומיות מאפשרים תשלום באמצעות כלל כרטיסי האשראי המונפקים בישראל. כמו כן, חווית השימוש ללקוח משתנה מארנק לארנק.

הגורמים העיקריים לאימוץ המהיר של השימוש בארנקים דיגיטליים בארץ ובעולם הם ראשית התפוצה הרחבה של טלפונים חכמים ושנית הקלות והנוחות של השימוש בהם. לצד זה, בעולם השימוש בארנקים דיגיטליים סייע גם למהפכה בכל הנוגע לתשלומים חוצי גבולות, אם עד לא מזמן העברת כסף ממדינה אחת לאחרת, לקחה שלושה או ארבעה ימים ועלותה הייתה משמעותית, כיום בחלק מהמדינות ניתן לעשות זאת פחות או יותר באופן מיידי תוך כך שעלויות

⁴ סקירת מערך התשלומים בישראל, מחלקת מערות תשלומים וסליקה, דצמבר 2021.

העסקה פחתו בצורה ניכרת. בישראל תחום זה עדין לא התפתח, אך אנו צופים כי יהיה זה השלב הבא בהתפתחות אפליקציות התשלום.

הארנקים הדיגיטליים בישראל עודם מבוססי תשלום באמצעות כרטיסי חיוב. בעולם אנו רואים התפתחות של ארנקים המבוססים תשלומים ישירות מהחשבון וזאת אודות לנוחות ולפשטות בתשלום מעין זה באמצעות בנקאות פתוחה ויזום תשלומים. ייזום תשלומים מאפשר לצד שלישי לכתוב עבור הלקוח והמוטב את הוראת התשלום והלקוח המשלם מאשר אותה. הגישה לחשבון הלקוח המשלם מאפשרת מגוון של שירותים – כך לדוגמה תשלום בודד או תשלומים מרובים, תשלום מידי או תשלום עתידי, אישור הוראת התשלום בעת ביצוע העסקה (יזום תשלומים קלאסי) או אישור בזמנו החופשי (בקשת תשלום – request to pay) ועוד מגוון רחב. במסגרת החובה ליישום בנקאות פתוחה בישראל, חייב הפיקוח על הבנקים שירות של יזום תשלום בודד. בהמשך, צפוי הפיקוח להרחיב את מגוון התשלומים האפשריים באמצעות יזום תשלומים – בין אם חיוב לאפשר תשלומים מסוימים ובין אם מתן אפשרות לעשות כך. התקינה המשמשת את הפיקוח על הבנקים היא התקינה של קבוצת ברלין.

מעבר להתפתחות שירותי תשלום חדשניים ומגוונים, שירותי התשלום הדיגיטליים מאפשרים הרחבת מגוון היצע השירותים הפיננסים ללקוח והתאמתם לצרכי הלקוח הספציפי. זאת באמצעות איסוף הנתונים אגב פעולות התשלום ועיבודי מידע מתקדמים (ניתוחים צופי פני עתיד להוצאות והכנסות, חישוב הטבות, דירוג הלקוח למתן אשראי ועוד). לפיכך, רואים בעולם כי חברות תשלומים, העושות שימוש במידע המצטבר, מרחיבות את היצע השירותים שלהן מעבר לשירותי הליבה המסורתיים. ספקי תשלומים מציעים פתרונות באמצעות יצירת פלטפורמה המאפשרת הצעת סט עשיר של הצעות ערך, כגון: הנפקת כרטיסים וירטואליים, הצעת שירות אשראי 'קנה עכשיו שלם מאוחר יותר' BNPL – Buy Now Pay Later.

התפתחויות אלו מהוות אתגר רגולטורי לא פשוט. בפרט בישראל. כך, בדומה לנעשה באירופה יש להתאים את התשתית הרגולטורית לעולם הטכנולוגי המשתנה ולשירותים המשתנים. לדוגמה – שימוש בתשתיות ענן המאפשרות מצד אחד רמה גבוהה של גמישות תפעולית וגישה לטכנולוגיית עיבוד נתונים מתקדמת אך מצד שני סיכונים חדשים, בפרט לעניין הגנת המידע והגנה על הלקוחות. דוגמה נוספת, התאמת הרגולציה, כך שתאפשר שימוש בטכנולוגיות מתקדמות לתשלומים כגון DLT.