

פרק ב'

התמורות המרכזיות במערכת הבנקאות

המערכת הפיננסית בישראל, והמערכת הבנקאית בפרט, עוברת בשנים האחרונות שינויים מבניים ורגולטוריים רבים, שמטרתם להגביר את התחרות על הלקוחות – ביחוד על משקי הבית והעסקים הקטנים. זאת במקביל להתפתחויות טכנולוגיות מתקדמות בתחומים הפיננסיים, המיטיבות עם הצרכן וצפויות להגביר אף הן את האיום התחרותי ולאפשר לשחקנים חוץ בנקאיים להיכנס לעולם הפיננסי ולהתחרות בבנקים. בתוך כך ממשיך בנק ישראל להוביל שורה של צעדים רגולטוריים, פרויקטים ושינויים מבניים במערכת הבנקאית, בראשם: הפרדת חברות כרטיסי האשראי מהבנקים ויצירת "הגנת ינוקא", שתאפשר להן להתבסס כגופים תחרותיים; הקמת מאגר נתוני אשראי, שהחל לפעול באפריל השנה, ויסיר חסמי מידע; הסרת חסמים לכניסת בנקים חדשים וליווי גופים מתעניינים בהקמת בנק על בסיס השינויים הרגולטוריים והטכנולוגיים; קידום פרויקט מעבר מבנק לבנק בקלות, באופן מקוון; וקידום פרויקט בנקאות פתוחה. אלה פרויקטים ממושכים ומורכבים, וחלקם נכללים במסגרת הרפורמה להגברת התחרות, המתנהלת בשיתוף עם משרד האוצר וגורמים נוספים. המטרה של מכלול צעדים אלה היא הפחתת החסמים המקשים על התפתחות התחרות בתחומי הקמעונאות, הגברת האיום התחרותי ועידוד פיתוחן של טכנולוגיות מתקדמות כד שהבנקים יהיו שחקנים תחרותיים אפקטיביים בשוק הפיננסי.

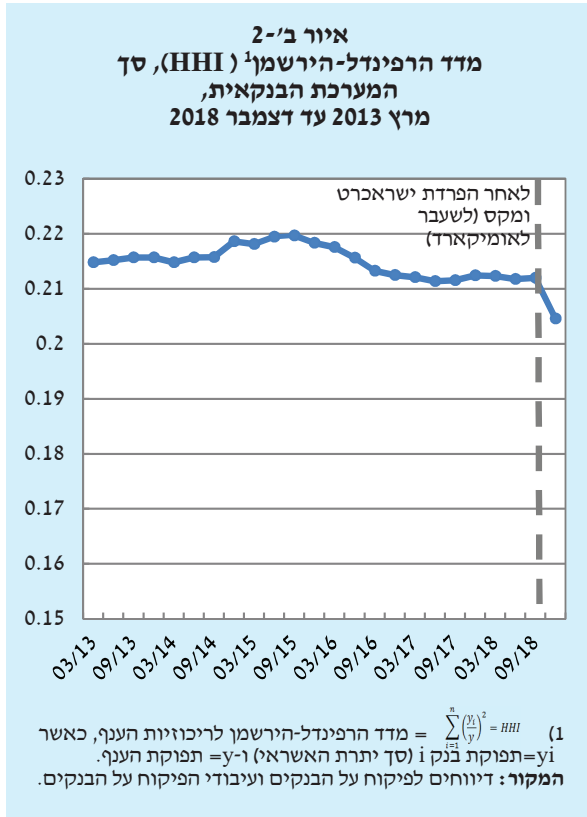
בתחום הסרת חסמי הכניסה של שחקנים לשוק הבנקאות פרסם הפיקוח על הבנקים ביוני 2018 מתווה סופי להקמת בנק חדש, ובו, בין היתר, הפחתת דרישות ההון העצמי ל-50 מיליון שקלים בלבד ויצירת ודאות רגולטורית בתהליך קבלת רשיון הבנק, כולל ליווי של הגורמים המתעניינים והכוונה בנושאים הרגולטוריים. צעד זה צפוי לסייע לקידום פתיחתו של בנק חדש בישראל, ואכן כבר הונחו על שולחנו של הפיקוח על הבנקים בקשות רשמיות להענקת רשיון לבנק חדש, והן נבחנות בקפידה בימים אלו.

בהתאם ל"חוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל (תיקוני חקיקה), התשע"ז – 2017", ובמטרה לפתור את בעיית חסם המחשוב¹, פרסם משרד האוצר, בהתייעצות וסיוע של הפיקוח על הבנקים בבנק ישראל, מסמך המפרט את הכללים לקבלת מענקים לשם הקמת מרכז מחשבים משותף שישרת מספר בנקים ושחקנים פיננסיים נוספים במשק, ובכך יקל על שחקנים חדשים וקטנים להיכנס לשוק הבנקאות ולשוק הפיננסי. במאסר 2018 זכתה חברת "TCS ישראל" מקבוצת "טאטא" העולמית במענק, והיא פועלת להקמת המרכז כאמור. לאחר שהפיקוח על הבנקים ליווה את הפרדת חברות כרטיסי האשראי משני הבנקים הגדולים, הושלם מהלך זה כמעט במלואו במהלך 2019: כיום חברת כרטיסי האשראי "לאומיקארד" (היום "מקס") מופרדת סופית מ"בנק לאומי", והבעלות עליה הועברה לקרן "PE, וורבורג פינקוס"; חברת "ישראלכרט" הונפקה בבורסה, וכ-67% מהבעלות עליה עברו לידי הציבור בישראל ו"בנק הפועלים" נותר הבעלים של 33% הנוותרים, כאשר לפי החוק יצטרך למכור החזקה זו עד ינואר 2021. שתי חברות כרטיסי האשראי החלו לפתח אסטרטגיה תחרותית חדשה לשנים הבאות. הפרדתן מהבנקים תורמת לירידת הריכוזיות של שוק האשראי בישראל. כן ניכרת ירידה נוספת של הריכוזיות בתחום האשראי, בעקבות התחזקותם של הבנקים הבינוניים על חשבון הגדולים. בתוך כך, השינוי במבנה השוק הביא לירידה במדד ה- HHI^2 משיעור של 0.22 ביוני 2015 ל-0.205 בסוף 2018, כאשר חלק משמעותי מירידה זו נובע מהפרדת חברות כרטיסי האשראי כאמור (איורים ב-1 ו-2; להרחבה, ראה פרק סיכון האשראי). מתגברת גם התחרות על האשראי הצרכני מצד הגופים החוץ בנקאיים, כפי שבא לידי ביטוי בהקטנת נתח השוק של הבנקים באשראי זה,

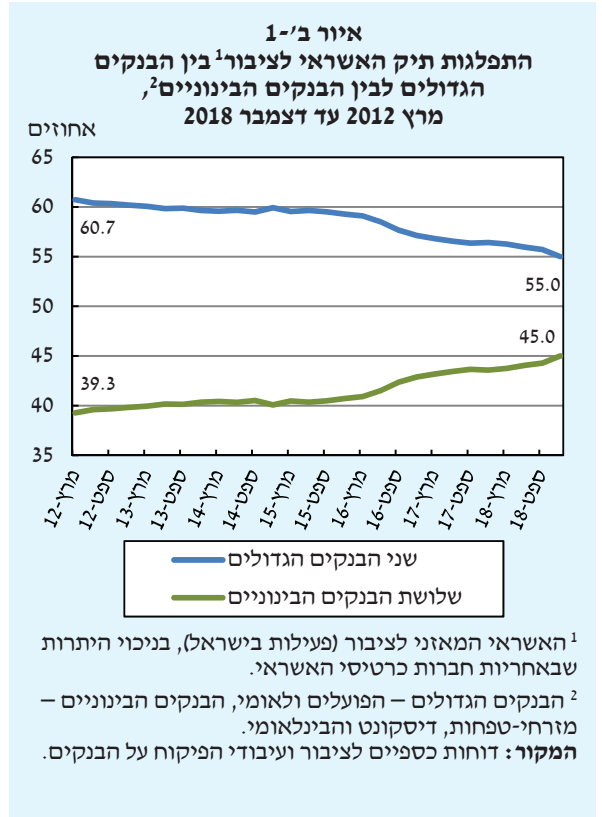
¹ מערכות המחשוב והתשתית הטכנולוגית של הבנקים מורכבות ויקרות להקמה ולתפעול, וכן דורשות עמידה בכללי רגולציה רבים. עלות גבוהה זו מציבה את אחד החסמים לכניסתם של בנקים חדשים.

² מדד HHI (מדד הרפינדל – הירשמן) הוא סכום הריבועים של נתחי השוק של הבנקים השונים. ככל שהמדד גבוה יותר הריכוזיות גבוהה יותר.

הריכוזיות בבנקאות יורדת: בשנים האחרונות ניכרת מגמת ירידה בשיעור הריכוזיות של המערכת הבנקאית, כפי שעולה ממדד HHI



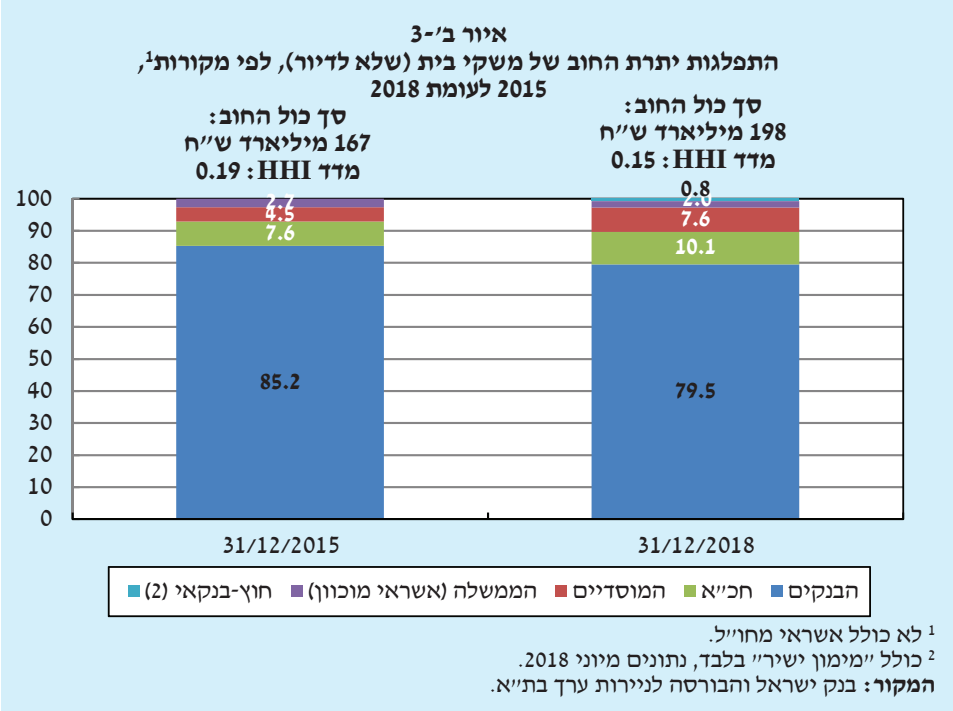
הריכוזיות בבנקאות קטנה: נתח הבנקים הבינוניים עולה על חשבון נתחם של שני הבנקים הגדולים.



משיעור של כ-86.6% בשנת 2015 ל-79.5% בשנת 2018 (איור ב'-3; להרחבה, ראה פרק סיכון האשראי). מגמה זו צפויה אף להימשך על רקע הפעלתה של מערכת נתוני האשראי אשר תסייע לצמצום פערי המידע בין ספקי האשראי השונים ותאפשר למתחרים נוספים להתחרות באפקטיביות בשוק זה. עד כה הצטרפו אליה 32 גופים פיננסיים, בהם 18 גופים חוץ בנקאיים, ביניהם גופים מוסדיים גדולים. המערכת צפויה להעצים את כושר המיקוח של הלקוח, ובכך להזייל עבורו את עלויות האשראי. במקביל שוקד הפיקוח על עוד מספר צעדים משמעותיים להגביר את האיום התחרותי ולחזק את יכולת המיקוח של הלקוח אל מול הבנק. בין השאר הוא ממשיך לפעול לכינונה של בנקאות פתוחה (לפי תקן Open Banking API), אשר תאפשר ללקוחות הבנקים לשתף צדדים שלישיים במידע שהבנקים מחזיקים עליהם לצורך קבלת שירותים בנקאיים והוזלתם. כך יוכלו שחקנים חדשים, לאו דווקא בנקים, לגשת לחשבון הבנק של הלקוח, בהסכמתו, ולהציע לו שירותים בנקאיים מותאמים לצרכיו.

הפיקוח על הבנקים, בשיתוף עם משרד האוצר, מקדם פרויקט לפישוט המעבר של לקוחות מבנק לבנק באופן מקוון. במסגרתו תוקם, עד 2021, מערכת מקוונת לניוד חשבונות בנק, שתקל על לקוחות לעבור בין בנקים, שכן המעבר יתבצע באופן מאובטח ונוח, במהירות וחינם. שיפור היכולת לעבור בין בנקים צפוי להגביר את הלחץ התחרותי ויגדיל את כוח המיקוח של הלקוח, אף כי ההערכתנו היא לא תגדיל משמעותית את מעבר הלקוחות בין הבנקים. עם זאת ייתכן שהמערכת תביא לפיצולם של סלי המוצרים הפיננסיים, בכך שתקל על לקוחות לנהל חשבון עו"ש בבנק אחד ולצורך מוצרים פיננסיים שונים מבנקים ומגופים חוץ-בנקאיים אחרים.

נתח שוק האשראי החוץ בנקאי גדל בתחום משקי הבית: גדלו נתחי השוק של חברות כרטיסי האשראי והמוסדיים, ואלה של הבנקים הצטמצמו.



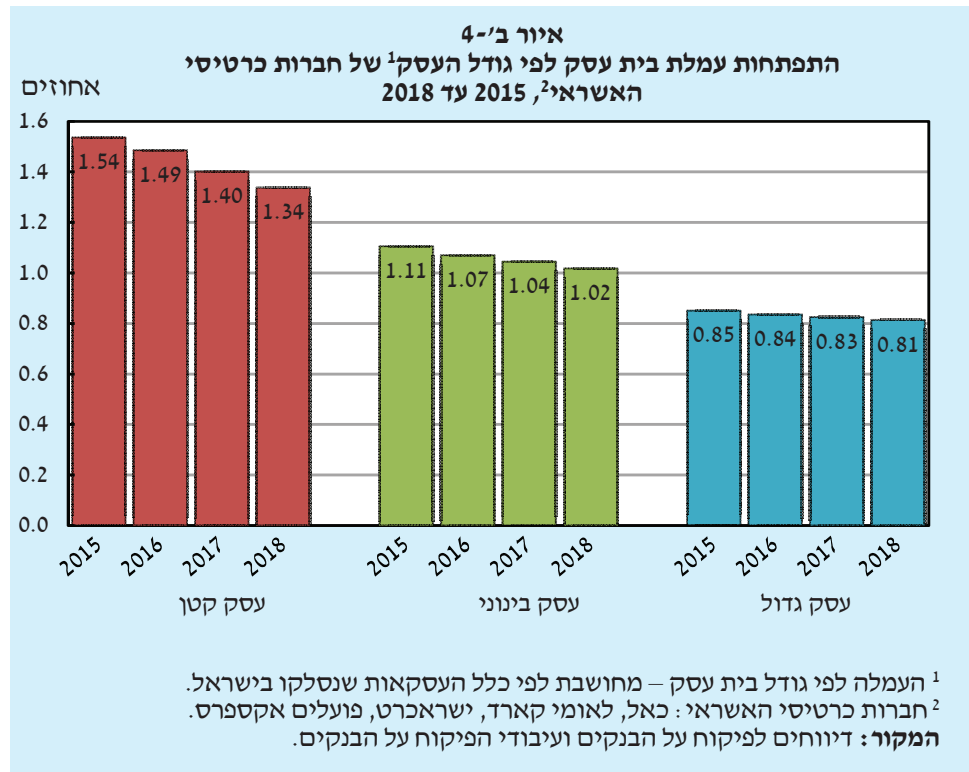
מלבד השינויים המשמעותיים בשוק האשראי משתנה ומתפתח גם שוק התשלומים והסליקה בישראל. זאת על רקע כניסה של חדשנות וטכנולוגיות מתקדמות, בעקבות שינויים מקבילים המתרחשים בעולם בקצב מהיר. תהליך זה מתאפיין גם בכניסתם של שחקנים חדשים לתחום שירותי התשלום והסליקה ובהתגברות התחרות בתחום. כיום הלקוחות יכולים לשלם באמצעות אפליקציות תשלומים (שנבחנו ואושרו על ידי הפיקוח על הבנקים) וארנקים דיגיטליים, להעביר כספים באפליקציות של הבנק ועוד. חלק מאמצעי התשלום החדשניים מוצעים לציבור על ידי הבנקים וחברות כרטיסי האשראי, וחלקם – על ידי גופים חוץ בנקאיים. על התגברות התחרות בשוק הסליקה מעידה, בין היתר, ירידה בעמלות הסליקה, המועילה לעסקים, במיוחד לקטנים שבהם (איור ב'-4). לנוכח כניסתם של השחקנים החדשים ושל אמצעי התשלום המתקדמים עולה הצורך בחיזוק אמון הציבור בהם, כדי לאפשר את הגברת השימוש באמצעים חדשים אלו. לכן פורסם, בינואר 2019, חוק שירותי תשלום, שבמסגרתו נקבע תקן אחיד הנוגע ליחסים שבין נותני שירותי התשלום ללקוחותיהם, ובכך יגן על הצרכנים והעסקים בעולם התשלומים המתקדם. חוק זה צפוי להיכנס לתוקף בינואר 2020.

פעולה נוספת שהפיקוח על הבנקים נוקט כדי לאפשר לבנקים להתחרות באפקטיביות בזירה הפיננסית המשתנה ולהציע ללקוחות מוצרים חדשניים הוא הסרת חסמים למעבר אל טכנולוגיית ענן. השימוש במחשוב ענן יאפשר לבנקים לקדם פיתוח מהיר של מוצרים חדשניים, ישפר את הגמישות ויקצר את זמן התגובה בפיתוח מוצרים חדשים, יקטין את הוצאות הפיתוח והתפעול, ובכך יתרום להתייעלותם (להרחבה ראה תיבה ב'-4: "בנקאות בענן").

לשיפורים ולפיתוחים הטכנולוגיים השפעות חיוביות רבות הן על הבנקים, בתרומתם להתייעלות, והן על הלקוחות, בתרומתם לנוחותם ולהוזלת מחירי השירותים. יחד עם זאת ישנן גם אוכלוסיות המתקשות להסתגל למכלול השינויים הללו, ובהן האזרחים הוותיקים. לכן יזם הפיקוח על הבנקים, בשיתוף עם המשרד לשוויון חברתי ובאמצעות המערכת הבנקאית, פעילות בהיקף ארצי להעצמה בנקאית דיגיטלית לאזרחים ותיקים, במטרה לסייע להם להסתגל לבנקאות הדיגיטלית וללוות אותם באופן אישי ומובנה בהיכרות עם שירותים בנקאיים דיגיטליים בסיסיים.

לשם הגברת המודעות הפיננסית של אוכלוסיות שונות בחברה הישראלית, וכחלק מפעילויות שונות של הפיקוח על הבנקים בנושא, הכין הפיקוח על הבנקים בשיתוף עם התוכנית "חבצלות" של חיל המודיעין, לומדה בנושא חינוך פיננסי בנקאי למען חיילים המתגייסים לחיל. הלומדה מקנה, בין השאר, ידע בהתנהלות פיננסית בנקאית נכונה, במעקב אחר הכנסות והוצאות וניהול חשבון בנק, וכן מושגים בסיסיים. ככל שהצרכנים ייטיבו להבין את העלויות הפיננסיות ואת מגוון השירותים שמציעים השחקנים הפיננסיים השונים, ויוכלו להשוות את העלויות, האיכות והמגוון של השירותים המוצעים להם, כן תגבר התחרות בין המוסדות הפיננסיים על אותם צרכנים.

לסיכום, המערכת הפיננסית, ובפרט עולם הבנקאות, נמצאים בעיצומם של תהליכים ותמורות. אלה צפויים להתעצם בשנים הקרובות, בעולם ובישראל, לעצב את פניה של מערכת הבנקאות העתידית ולהגביר את התחרות בה.



תיבה ב'-1: מעבר מבנק לבנק ופיצול המוצרים הבנקאיים

- הפיקוח על הבנקים פועל להגברת התחרות במערכת הבנקאית באמצעות קידום מספר פרויקטים ושינויים מבניים גדולים בשוק. (ראו פרקים ב' ו-ג'). זאת, בין היתר, באמצעות פרויקט משותף עם משרד האוצר לפישוט המעבר של לקוחות מבנק לבנק באופן מקוון.
- במסגרת זו, וכחלק מיישום תיקון מס' 27 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981¹ (להלן – תיקון החוק), נקבע כי על כל בנק להקים מערכת מקוונת לניוד חשבונות בנק (להלן "המערכת המקוונת") עד 2021. מדובר בפרויקט מורכב מבחינה תפעולית – שעלויותיו גבוהות מאוד, ומוערכות בכמה מאות מיליוני ש"ח.
- מטרת המערכת המקוונת היא להקל על לקוחות לעבור בין בנקים באופן מקוון, מאובטח ונוח, במהירות וללא עלות ללקוח. מטרה נוספת היא הגברת הלחץ התחרותי על כל הבנקים. ייתכן גם שהמערכת תניע לקוחות לפצל את סל המוצרים הפיננסיים שלהם בין בנקים, כלומר לנהל חשבון עו"ש בבנק אחד ולצרוץ מוצרים פיננסיים שונים מבנקים ומגופים חוץ-בנקאיים אחרים.
- כיום, טרם השקת המערכת, מספר הלקוחות העוברים בישראל מבנק לבנק הוא כ-285 אלף במוצע בשנה, ואלה החזיקו, בשנים 2016–2018, בכ-2.5% מסך חשבונות העו"ש במערכת הבנקאית. מדובר בשיעור דומה לזה הנאמד בעולם, ובפרט בבריטניה, שבה כבר פועלת מערכת כזאת.
- כאשר בוחנים מיהם העוברים בין הבנקים מתברר כי שיעורם של גילאי 30–40 בקרבם גבוה במקצת מהממוצע, וכי בכ-70% מהמעברים נצרך בתקופת המעבר לפחות מוצר בנקאי אחד נוסף על חשבון העו"ש. ב-9% מהמעברים המעבר מתבצע יחד עם נטילת הלוואה לדיור (ושיעור העוברים בסך נוטלי הלוואות החדשות לדיור בשנים 2016–2018 הוא כ-37%); כ-30% מהמעברים מתבצעים בלויית נטילת הלוואה שאינה לדיור או עם ניצול מסגרת עו"ש, וכ-28% – בלויית פתיחת חשבון פיקדון בבנק החדש.
- בבריטניה, שבה כבר הוטמעה, כאמור, מערכת לניוד מקוון של חשבונות עו"ש, נמצא כי לאחר הקמתה לא השתנה שיעור מעברי חשבונות העו"ש. לפיכך אנו מעריכים שהקמת מערכת כזאת בישראל לא תגדיל משמעותית את מספר המעברים. לעומת זאת הביאה המערכת בבריטניה לגידול של מספר המוצרים הפיננסיים המוצעים ללקוחות ומגוונם. צפוי אפוא כי גם בישראל הבנקים ישתכללו באמצעות המערכת הנבנית, ותגבר התחרות לא רק בהיבטים מסורתיים על סל השירותים הבנקאיים, אלא גם על שירותים ספציפיים.

רקע

חשבון העו"ש הוא המוצר הפיננסי המרכזי שהציבור צורך, ולקוחות רבים בארץ ובעולם משאירים את חשבונם זה בבנק אחד לאורך שנים רבות. אחד ההסברים לנאמנות הלקוחות לבנק שלהם נעוץ בקושי הבירוקרטי הכרוך בהעברת חשבון העו"ש. קושי זה הוא בבחינת חסם אפקטיבי לתחרות בין הבנקים, שכן הלקוחות "נשבים" בבנק שבו הם מנהלים את החשבון, ולכן צורכים ממנו גם שירותים נוספים, כהלוואות ופיקדונות. קושי זה מאפיין משקים רבים ברחבי העולם. בריטניה פיתחה פתרון לבעיה באמצעות הקמת מערכת מקוונת לניוד חשבונות (CASS- Current Account Switching Services), שבאמצעותה העברת החשבונות נעשית בצורה פשוטה ללקוח, בתוך שבעה ימים, והבירוקרטיה הכרוכה בה אינה מצריכה את מעורבותו.

¹ במסגרת חקיקת חוק התוכנית הכלכלית התשע"ח-2018.

הפיקוח על הבנקים, יחד עם משרד האוצר, מקדם כיום פרויקט שבמסגרתו הבנקים בישראל יקימו מערכת מקוונת לניוד חשבונות בנק, בדומה לזו הפועלת בבריטניה. הקמת המערכת היא מורכבת, ועלויותיה גבוהות, אולם השלמתה צפויה להביא לשיפור תנאי ההתקשרות של הלקוח, בין אם בבנק החדש שאליו הלקוח שוקל להעביר את פעילותו הפיננסית ובין בבנק שבו היא מתנהלת כעת, וזאת בזכות הגברת האיום התחרותי וחיזוק כוח המיקוח של הלקוח. אף על פי כן המערכת לא תביא בהכרח לגידול שיעור המעברים כפי שאנו למדים מהניסיון בבריטניה, שם הוא לא עלה בעקבות הפעלת המערכת, גם לאחר פעולות הסברה רבות, שנועדו להגביר את מודעות הציבור לקיומה. עם זאת חשוב להדגיש כי בבריטניה נמצא שלמערכת ניוד החשבונות יש השפעות נרחבות על התחרות: מספר המוצרים הפיננסיים המוצעים ללקוחות ומגוונם גדלו, הוגבר שיתוף הפעולה בין בנקים גדולים לבין פינטקים, איכות השירות ללקוח השתפרה והופחתו חסמי כניסה לבנקים חדשים. לכן ייתכן כי גם בישראל הקמת המערכת לניוד חשבונות, תתרום להגברת התחרות – שיפור שלא יתבטא בהכרח בגידול של שיעור המעברים. זאת, כמובן נוסף על הקלה רבה על הלקוחות הבוחרים להחליף בנק.

באמצעות מסד נתונים חדש, אשר נאסף בפיקוח על הבנקים על גבי השנים 2016-2018 ניתן לבחון פתיחה של חשבונות במערכת הבנקאית בחלוקה לסוגי פעילות שונים: עו"ש, פיקדונות, חסכונות, הלוואות צרכניות, הלוואות לדיור וניירות ערך. כך ניתן ללמוד על העברת חשבונות הבנק בישראל לסוגיהם. מסד הנתונים גם מאפשר לנו ללמוד על פיצול סל המוצרים הבנקאי של הלקוחות בין הבנקים השונים, וכך להיטיב וללמוד על התנהגות לקוחות הבנקים בישראל.

מעברי חשבונות בנק – מגמות בעולם וישראל

מספר מעברי חשבונות העו"ש בישראל הוא כ-285 אלף בממוצע בשנה – כ-2.5% מסך חשבונות העו"ש במערכת הבנקאית בשנים 2016-2018², בדומה לשיעור הנאמד בעולם, ובפרט בבריטניה (כ-2%-3%; לוח 1). גם בארה"ב לקוח מחזיק באותו חשבון בנק כ-16 שנים בממוצע, ומעל רבע מהציבור – יותר מ-20 שנים.

שיעור נמוך של העברת פעילות עו"ש צפוי מטבעו, ולו רק מפני האמון שהלקוח רוחש לבנק בהפקידו בו את כספו. מסקר שערך ה-BankRate³ עולה כי הסיבות המרכזיות למעבר בין בנקים בארה"ב הן שינוי מקום המגורים,

שינויים במקום העבודה ושינויים במעמד האישי (כגון נישואים או גירושים). רק לאחר מכן באות סיבות הנוגעות למחיר המוצרים, ובהם גובה העמלות, הן בחשבון העו"ש והן בשאר המוצרים. רשות התחרות בבריטניה (CMA- Competition & Markets Authority) מסבירה שלקוחות לא ייטו לעבור בנק – אם לא נתקלו בבעיה נקודתית מול הבנק שלהם – כל עוד הם אינם רואים לנגד עיניהם תועלת פיננסית מהמעבר, בייחוד כאשר חשבון העו"ש עצמו אינו גורר עלויות רבות בעיני הצרכן.

לוח 1

העברת חשבונות עו"ש מבנק לבנק	
המדינה	שיעור המעבר של חשבונות העו"ש מבנק לבנק
בריטניה	3%-2%
ארה"ב	4%
ישראל	2.5%

המקור: עבור בריטניה – CMA; עבור ארה"ב – J.D Power; עבור ישראל – דיווחים לפיקוח על הבנקים ועיבודי הפיקוח.

² שיעור המעברים בין חשבונות הבנק בישראל חושב באמצעות מסד ייחודי של נתונים שנאספו בפיקוח על הבנקים. מסד הנתונים מאפשר לבחון פתיחה של חשבונות במערכת הבנקאית בחלוקה לסוגי פעילות שונים: עו"ש, פיקדונות, חסכונות, הלוואות צרכניות, הלוואות לדיור וניירות ערך.

³ BankRate היא חברה אמריקאית לצרכנות פיננסית, המספקת תוכן חינוכי פיננסי, וכן השוואת עלויות של מוצרים פיננסיים שונים.

בישראל העלות החודשית הממוצעת של ניהול חשבון עו"ש בודד בבנק היא כ-25 ש"ח לחודש. בהשוואה למוצרים פיננסיים אחרים זו אינה עלות גבוהה, וייתכן שהחיסכון הפוטנציאלי בעלויות מהעברת חשבון הבנק, אין בו כדי להניע את הלקוח לפעולה. זאת ועוד, כאשר לקוח שאינו מרוצה מהשירות בבנק ומאופן ניהול החשבון מאיים בעזיבה, הבנק צפוי להציע לו הטבות שונות כדי לשמרו.

צעירים עוברים יותר

בישראל אצל לקוחות בני 30–40 שיעור ההעברות של חשבונות עו"ש – 3% – גבוה מעט מאשר בכלל אוכלוסיית בעלי חשבונות העו"ש, וזאת בדומה למגמות בעולם⁴: לפי סקרים שנערכו בארה"ב צעירי דור ה-Y (ילידי שנות ה-80 וה-90), צפויים לעבור מבנק לבנק פי 2.5 מאשר בני 50–70, ופי 1.5 מאשר דור ה-X (ילידי שנות ה-60 וה-70)⁵. עם הסיבות האפשריות לכך נמנית הירידה בקשר האישי עם הבנק בדור הצעיר יחסית, אשר מנתקת קשר הנאמנות ארוך השנים בין הלקוחות לבנק שלהם. במשך שנים פעלו הלקוחות מול הבנק דרך בנקאי אישי, וכך נוצר קשר אישי בין הלקוח לבנקאי ששירת אותו. עם התפתחות הערוצים הדיגיטליים, המאפשרים ללקוחות צפייה במידע פיננסי וביצוע פעולות בנקאיות רבות יותר באופן מקוון (כפי שמתואר בהרחבה בפרק א') – כמעט אין צורך להתנהל מול פקיד בבנק, ולאחר צרכנים המתנהלים באמצעות אפליקציות אין בנקאי אישי. כתוצאה מכך לבנק "אין פנים" כפי שהיה בשנים שעברו. לכן ככל שיותר לקוחות יעברו לערוצים הדיגיטליים, הקשר בין הבנק ללקוח ילך ויחלש. סיבה אפשרית נוספת לשיעור מעברים גבוה יחסית בפלג אוכלוסייה זה היא ערנות גבוהה יותר למחירים. זאת משום שגילאים אלה נוטלים יותר הלוואות, ולכן מקפידים בניהול כספם.

מעבר חשבונות עו"ש – אינדיקציות לסיבות המעבר

העו"ש הוא, כאמור, שירות שעלותו אינה גבוהה יחסית – שלא כשירותים נוספים שהמערכת הבנקאית מציעה ללקוחות, ובראשם הלוואות – בפרט הלוואות לדיור – וכן פיקדונות, חסכונות, ותיק ניירות ערך. לנוכח העלות הגבוהה של שירותים אלו נודעת לבחירת הבנק שבו הם יתנהלו חשיבות כלכלית רבה יותר מאשר לבחירת הבנק שבו יתנהל חשבון העו"ש. ואכן, כאשר מתחקים אחר סיבת המעבר מבנק אחד

לאחר מוצאים כי במרבית המקרים (כ-70% מהמעברים) נצרך בתקופת המעבר לפחות מוצר אחד נוסף על העו"ש (איור 1). ייתכן אפוא כי אותו מוצר פיננסי שמספק המתחרה הוא אשר גורם ללקוח לעבור מהבנק שלו אליו. כך בוצעו 9% מהעברות חשבון העו"ש בשנים 2016–2018 יחד עם נטילת הלוואה לדיור (משמע שבשנה הראשונה לפתיחת החשבון נטל הלקוח גם הלוואה לדיור). לקוחות שעברו מבנק לבנק היו כ-37% מסך נוטלי הלוואות החדשות לדיור בתקופה האמורה. כ-30% ממעבירי חשבון העו"ש נטלו הלוואה שאינה לדיור

לוח 2

ההתפלגות¹ של מעברי חשבון עו"ש, לפי סוג המוצרים הנוספים שהם צורכים² בתקופת פתיחת החשבון, סך המערכת הבנקאית, ממוצע 2016 עד 2018

המוצר	שיעור בקרב העוברים
הלוואה שאינה לדיור או ניצול מסגרות עו"ש	30%
פיקדון	28%
תיק ניירות ערך	10%
הלוואה לדיור	9%
ללא מוצר נוסף (חשבון עו"ש בלבד)	29%

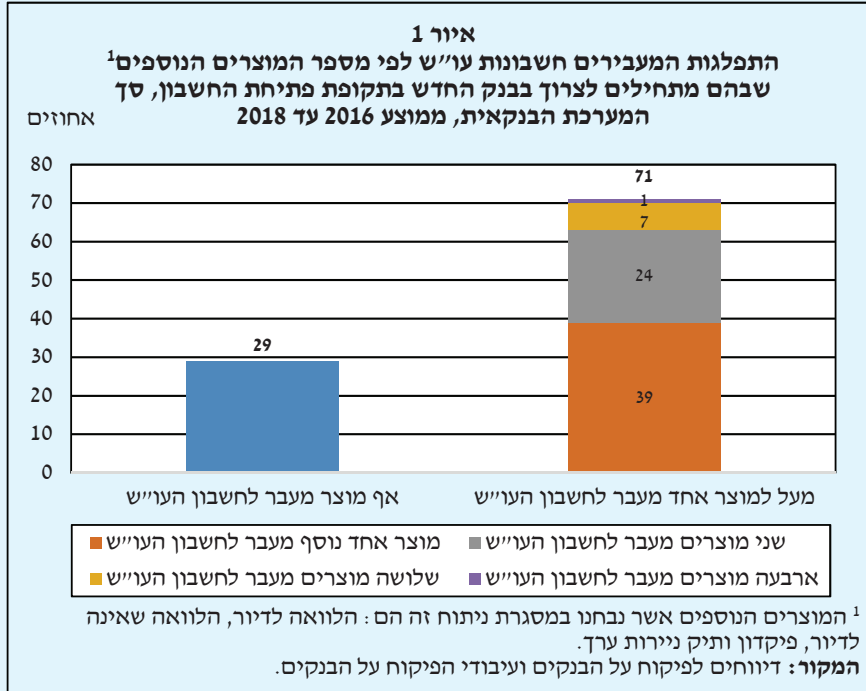
(1) תיתכן חפיפה בין צריכת המוצרים השונים, ולכן ההתפלגות אינה מסתכמת ל-100%.
 (2) המוצרים הנוספים אשר שנבחנו במסגרת ניתוח זה הם: הלוואה לדיור, הלוואה שאינה לדיור, פיקדון ותיק ניירות ערך.
 המקור: דיווחים לפיקוח על הבנקים ועיבודי הפיקוח על הבנקים.

⁴ מתוך סקר של ה-BankRate.

⁵ מתוך סקר של GALLUP, חברת ייעוץ מובילה בארה"ב.

או הלוואה בדרך של ניצול מסגרת עו"ש, כ-28% מהעוברים פתחו חשבון פיקדון (לעומת כ-3% חשבונות פיקדון חדשים שנפתחו בממוצע בשנה), וכ-10% פתחו תיק ניירות ערך (לעומת פחות מ-1% חשבונות ניירות ערך חדשים שנפתחו בתקופה; לוח 2).

בכ-70% מהמקרים שבהם לקוח מעביר חשבון עו"ש לבנק אחר הוא צורך מוצרים פיננסיים נוספים לעו"ש.



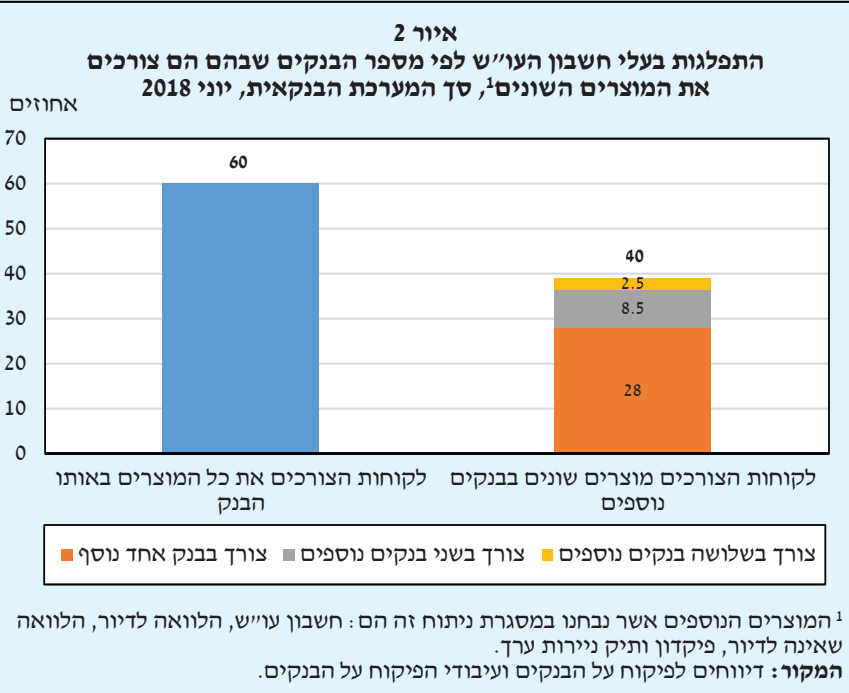
פיצול סל השירותים הבנקאי

המערכת הבנקאית מציעה ללקוחותיה שירותים שונים נוסף על חשבון העו"ש, ובהם חשבון פיקדון (וכן תוכניות חיסכון), הלוואות (צרכניות ולדיר), ניהול תיק ניירות ערך ועוד. מכלול שירותים אלה אמנם מוצע כיום כמעין "סל מוצרים" שהבנק מספק ללקוח המעוניין בהם כמקשה אחת, אך כבר כיום ישנם לקוחות הבוחרים לפרק את אותו הסל, לצרוך מוצרים שונים מבנקים שונים, ובכך ליהנות מההטבות והתנאים שאלה מציעים במוצרים השונים, מתוך הבנה כי אין צורך להעביר חשבון כדי ליהנות מאותם שירותים. עצם פירוק הסל מגדיל את יכולת הבנקים להתחרות ביניהם לא רק על לקוחות המעבירים אל הבנק החדש את כלל פעילותם, אלא גם על מתן שירותים ספציפיים.

דוגמה בולטת לכך היא שוק הלוואות. רבים מן הלקוחות מנהלים חשבון עו"ש בבנק אחד ונוטלים הלוואה לדיר בבנק אחר. כמו כן ישנם בנקים שמציעים הלוואות ישירות גם למי שאינם לקוחות שלהם. לעיתים הבנק שבו מנוהל תיק ניירות ערך הוא נגזרת של חברת ההשקעות שהצרכן בחר להיעזר בשירותיה (אשר לה יש הסכם עם בנק מסוים), ולא החלטה שלו לנהל את תיק ניירות ערך באותו הבנק. כללו של דבר, לא אחת לקוחות נוטלים מוצרים שונים בבנקים שונים.

נכון ליוני 2018, קרוב ל-40% מלקוחות הבנקים צורכים לפחות מוצר אחד שלא דרך החשבון הראשי שלהם **בבנק האם**, כ-28% מלקוחות הבנק צורכים שירותים שונים משני בנקים, וכ-8.5% אף משלושה בנקים (איור 2). חשוב להדגיש כי נתונים אלה מתייחסים למערכת הבנקאית לבדה, ולא לכלל המערכת הפיננסית. מאחר שהאשראי מגופים שאינם בנקים התרחב משמעותית (איור ב'-3), שיעור הלקוחות הנוטלים הלוואה מגוף שאינו בנק האם שלהם הוא מטבע הדברים גבוה יותר מאשר לפי הנתונים שהוצגו לעיל. ישנם גם לקוחות רבים המנהלים תיק ניירות ערך בבתי השקעות שאינם בנקים.

קרוב ל-40% מלקוחות הבנקים צורכים לפחות מוצר אחד בבנק שאינו בנק האם שלהם.



המערכת המקוונת לניוד חשבונות בישראל

מטרת הקמתה של המערכת המקוונת לניוד חשבונות בנק היא הגברת האיום התחרותי וחיזוק כוח המיקוח של הלקוח הבנקאי. אמנם כיום מרבית העוברים הם לקוחות הפעילים פיננסית, אך בעתיד המערכת תקל על כל הלקוחות לעבור מבנק לבנק. בבריטניה נמצא כי לאחר הקמת המערכת גדל מספר המוצרים הפיננסיים המוצעים ללקוחות, גבר שיתוף הפעולה בין בנקים גדולים לבין פינטקים, איכות השירות ללקוח השתפרה, והופחתו חסמי כניסה לבנקים חדשים. לפיכך ייתכן כי המערכת הבנקאית בישראל תשתכלל אף היא, ותגבר התחרות לא רק בהיבטים מסורתיים על סל השירותים הבנקאיים, אלא גם על שירותים ספציפיים; לכך מסייעת העובדה שהמערכת לניוד חשבונות תטפל בניוד חשבונות עו"ש בלבד, מצב שיפעל להחלשת הקשר בין חשבונות אתה לפעילויות פיננסיות אחרות. עם זאת, מלאכת הקמת הפרויקט מורכבת במיוחד וטומנת בחובה אתגרים רבים, בעיקר בשל מורכבות חשבונות העו"ש וצורכי הלקוחות בישראל (שהם שונים מאשר בבריטניה), וכן המורכבות הטכנולוגית, המצריכה סינרגיה בין גופים ומערכות פיננסיות שונות. לנוכח ההשקעה הרבה הנדרשת להקמת המערכת הפרויקט צפוי להתחיל לפעול רק בשנת 2021.

עקרונות בסיסיים להעברת הפעילות על ידי לקוח

הקמת המערכת המקוונת לניוד חשבונות היא תולדה של תיקון מס' 27 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981⁶ (להלן – תיקון החוק), אשר הוביל משרד האוצר יחד עם בנק ישראל. המטרה היא לאפשר ללקוחות המערכת הבנקאית לממש ביתר קלות את בחירתם לעבור מבנק לבנק, וכך לשפר את תנאי ההתקשרות שלהם, בין אם באמצעות העברת פעילותם הפיננסית לבנק חדש ובין כתוצאה ממאמצי הבנק שבו מתנהל חשבונם לשמר אותם, עם התגברות האיום התחרותי והתחזקות כוח המיקוח שלהם. צעד זה הוא חלק משורה ארוכה של צעדים שנקט הפיקוח על הבנקים כדי להגביר את התחרות במערכת הפיננסית בעיקר בקרב משקי הבית והעסקים הקטנים. (ראו תיבה ב'–1: "התחרות והשינויים בתחרות במערכת הבנקאית בישראל", בסקירה השנתית של הפיקוח על הבנקים לשנת 2017). במסגרת החוק נקבע כי על הבנקים להקים מערכת לניוד חשבונות בנק אשר תקל על לקוחות לעבור מבנק לבנק, שכן המעבר יתבצע באופן מקוון, מאובטח ונוח, בתוך שבעה ימי עסקים מהיום שבו הושלמה בקשת הלקוח להעברת הפעילות, וללא עלות. המערכת המקוונת עתידה להתחיל לפעול בשנת 2021, והיא מבוססת על עקרונות המערכת לניוד חשבונות עובר ושב הפועלת בבריטניה (מערכת ה- CASS⁷), ובהם:

1. הפעילות הנדרשת לצורך העברת הפעילות בחשבון תתנהל, ככלל, מול הבנק החדש בלבד, ובאופן מקוון. משמע שהלקוח לא יצטרך לפנות לשם כך לבנק הישן או לצדדים השלישיים שאיתם יש לו הסדרי תשלום או זיכוי כלשהם. עיקרון זה יבטיח מינימום טרחה בירוקרטית ללקוח במסגרת העברת חשבון העובר ושב.
2. העברת הפעילויות בחשבון תתבצע ברובה בתוך שבעה ימי עסקים מהמועד שבו הושלמה בקשת הלקוח להעברת הפעילות.
3. תהליך העברת הפעילות בחשבון, לרבות מנגנון "עקוב אחריי" שיפורט להלן, לא יהיה כרוך בעלות ללקוח.
4. הפעילות בחשבון תועבר באופן שיבטיח כי במשך שנתיים מיום המעבר החיובים והזיכויים של הלקוח שיופנו לחשבון הישן לאחר סגירתו ינותבו אוטומטית לחשבון הבנק החדש שלו ללא צורך בהתערבותו. כך תהיה לו ירשת ביטחון, ויוסר החשש מפגיעה כתוצאה מהעברת החשבון לבנק החדש.
5. הבנק החדש יפצה את הלקוח בגין נזק ישיר שייגרם לו, במקרה שייגרם, אם יימצא פגם בהליך הניוד.

הפתרון שיוטמע יכלול תהליך ניוד ותהליך ניתוב, כדלקמן:

תהליך הניוד יכלול טיפול בבקשת הלקוח להעברת פעילותו הפיננסית מהבנק הקודם לחדש – לאחר שבדיקה וידאה כי החשבון עומד בתנאי הניוד – וסגירה של חשבון העו"ש בבנק הקודם. לאחר מכן יתבצע **תהליך ניתוב** (מנגנון "עקוב אחריי"), אשר יכלול העברה אוטומטית של פעולות פיננסיות מהחשבון הישן לחשבון החדש, וזאת מרגע ניוד החשבון ולמשך תקופה של שנתיים. תהליך זה למעשה נותן ללקוח את הביטחון שכל חיוב או זיכוי שהוצגו בחשבונו הישן ינותבו אוטומטית לחשבונו החדש. כך הוא יוכל לשמור על רציפות בניהול חשבונו, ללא צורך ביצירת קשר ישיר עם הגורמים המחייבים את חשבונו הישן (כגון חברת החשמל או חברת תקשורת) או מזכים אותו (כגון מעסיק המזכה את החשבון במשכורת או המוסד לביטוח לאומי המזכה אותו בקצבאות למיניהן) ועדכונם בפרטי החשבון החדש שלו במהלך תקופת הניתוב.

תהליך הניוד והניתוב יבוצע באמצעות הבנקים, ומרכז הסליקה הבנקאי בע"מ (מס"ב) ישמש גורם מרכז של הפרויקט.

מורכבות הפרויקט

⁶ במסגרת חקיקת חוק התוכנית הכלכלית התשע"ח-2018.

⁷ Current Account Switch Service.

באוקטובר 2018 ערך הפיקוח על הבנקים סמינר מקצועי עם מקימי מערכת ה-CASS במטרה להיטיב וללמוד את מאפייני המערכת בבריטניה ואת הלקחים שהופקו שם לצורך פיתוח יישום המותאם למערכת הבנקאית בישראל. אחת התובנות שעלו במסגרת הסמינר הייתה שהטמעת פתרון למעבר מבנק לבנק בישראל היא מורכבת ביותר, הן באופן כללי והן לעומת הפתרון שיושם בבריטניה, שכן בישראל חשבונות העו"ש מרכזים לא רק את הפעילות הכספית השוטפת של הלקוח (פעילות העו"ש), אלא את כלל הפעילות הפיננסית שלו – תיק ניירות הערך, ההלוואות, הפיקדונות ועוד. אחד הביטויים למצב זה הוא שכ-60% מהציבור צורכים את שלל השירותים הבנקאיים בבנק יחיד (איור 2). כדי לאפשר ללקוח להעביר את חשבון העו"ש מבנק אחד לבנק אחר נדרש טיפול מקיף בכלל הפעילויות הפיננסיות שלו, וכל זאת בתוך זמן קצוב.

מורכבות נוספת של הפרויקט בישראל נובעת מאופן ההתנהלות של הלקוחות בישראל ומצורכיהם, שהם שונים מאשר בבריטניה. השוני העיקרי הוא באופי השימוש בצ'קים – ריבוי של צ'קים דחויים, תופעה שאינה קיימת בבריטניה. על כן, כדי להבטיח ללקוח קלות במעבר מבנק לבנק נדרש לאפשר להמשיך ולכבד את הצ'קים שניתנו מהפנקסים בחשבון הישן באמצעות החשבון החדש – עניין מורכב ביותר. גם העובדה שבישראל חלק ניכר מחשבונות משקי הבית מצויים במשיכת יתר מקשה על מעבר אוטומטי של יתרות מחשבון ישן לחשבון חדש, שכן על אף חובתם של הבנקים לפתוח חשבונות עו"ש אין עליהם חובה להעמיד אשראי ללקוחותיהם.

לאחר השלמת השלבים השונים של הפרויקט – כגון הגדרת סוגי פעילויות וחשבונות לניוד בחקיקה, השלמת האפיון הטכנולוגי על ידי הבנקים ומס"ב, ביצוע הפיתוח הטכנולוגי באופן מסונכרן בין כל הבנקים ובכל בנק במערכתיו שלו, ביצוע תיקוני חקיקה משלימים, ביצוע כל הבדיקות הנדרשות ועוד – תיידרש הגברה של מודעות הציבור להקלת הניוד.

סוגי חשבונות ופעילויות לניוד ולניתוב

בנובמבר 2018 פורסמו כללי הנגיד לעניין סוגי חשבונות שהבנקים חייבים לאפשר את ניודם באמצעות המערכת המקוונת. כ-80% מחשבונות משקי הבית יוכלו להתנייד במערכת זו. החשבונות שאינם נכללים בחובת הניוד הם חשבונות בעלי מורכבות משפטית או מניעה משפטית – חשבונות שחל עליהם עיקול או צו מניעה, חשבונות של נפטרים וכיוצא באלה.

במהלך שנת 2019 יפרסם בנק ישראל את כללי הנגיד לעניין סוגי הפעילויות שניתן לנייד ולנתב במסגרת המערכת המקוונת וכן הוראות ניהול בנקאי תקין של המפקחת על הבנקים בעניין זה.

כללי הנגיד והוראות ביצוע אלו יפרטו את סוגי החשבונות, המוצרים והשירותים השונים בבנקים שהם חייבים לאפשר את ניודם, ויציגו את תהליך הניוד לשלביו השונים ומול הממשקים הנדרשים.

תיבה ב'-2: הגנות על צרכנים ועסקים בעולם התשלומים המתקדם

בעקבות חוק שירותי תשלום 2019

- שוק התשלומים בישראל עובר תהליך של שינוי והתפתחות על רקע כניסה של חדשנות וטכנולוגיות מתקדמות, וזאת בעקבות שינויים מקבילים המתחוללים בעולם בקצב מהיר. תהליך זה מתאפיין גם בכניסתם של שחקנים חדשים לתחום שירותי התשלום ובהגברת התחרות בו.
 - כיום הלקוחות יכולים לשלם באפליקציות תשלומים ובארנקים דיגיטליים, להעביר כספים באפליקציות של הבנק ועוד. חלק מאמצעי התשלום החדשניים מוצעים לציבור על ידי הבנקים וחברות כרטיסי האשראי, וחלקם מוצעים על ידי גופים חוץ בנקאיים.
 - כדי לחזק את אמון הציבור בשחקנים החדשים ובאמצעי התשלום המתקדמים, ובכך לאפשר את הגברת השימוש באמצעים אלו, נדרשה חקיקה אשר תסדיר את הנושא ותקבע תקן אחיד ביחסים שבין נותני שירותי התשלום ללקוחותיהם. בינואר 2019 פורסם חוק שירותי תשלום, והוא צפוי להיכנס לתוקף בינואר 2020.
 - סקירה זו מתמקדת בניתוח השלכות החוק החדש על משקי הבית והעסקים העושים שימוש באמצעי תשלום מתקדמים וההגנות שיוקנו להם.
 - החוק קובע הגנות צרכניות שיחולו על כלל חשבונות התשלום ואמצעי התשלום, ובכלל זה הגנות שחלו עד כה על כרטיסי חיוב (כרטיסי אשראי וכרטיסי דביט) בלבד. כמו כן החוק חל על כלל נותני שירותי התשלום, לרבות בנקים, מנפיקים וסולקים.
 - החוק מכיר בצורך להגן על שני הצדדים בעסקת תשלום – המשלם ומקבל התשלום (המוטב) – וכן בצורך לאזן בין השחקנים השונים בעסקה.
 - החוק מבטיח שפעולת תשלום תבוצע בהתאם להוראת הלקוח. עוד קובע החוק הסדרי אחריות ברורים של נותני שירותי התשלום כלפי המשלם וכלפי המוטב. זאת מתוך הכרה באפשרות שפעולת תשלום תערב מספר נותני שירותי תשלום.
 - החוק מחזק את ההגנות הצרכניות לעניין שימוש בהרשאות לחיוב חשבון-תשלום או לחיוב אמצעי תשלום (המכונות בציבור "הוראות קבע"), שכן הרשאות אלה הן כלי נפוץ בשוק התשלומים.
 - עם כניסת החוק לתוקף הלקוחות יהיו מוגנים בעת ביצוע תשלום במגוון אמצעי תשלום, ובכללם אמצעי תשלום דיגיטליים, כגון אפליקציות תשלום, מפני הונאות ושימוש לרעה באמצעי התשלום. למעשה ההגנות שיחולו בעת ביצוע תשלום בכל אמצעי התשלום יהיו דומות להגנות שהציבור הרחב נהנה מהן היום בביצוע תשלום באמצעות כרטיס חיוב (כרטיס אשראי).
 - הסדר האחריות לשימוש לרעה שנקבע בחוק הוא הסדר ביטוחי, המטיל את עיקר האחריות על נותן שירותי התשלום, והלקוח נושא בהשתתפות עצמית בסכומים ובתנאים המפורטים בחוק.
 - נדגיש, כי פיתוח שוק התשלומים בישראל, באופן שהוא ידמה לשוקי התשלומים בארה"ב, באירופה ואף בסין, ידרוש החלת שינויים נוספים לצד החוק האמור, ובראשם – להטמיע בבתי העסק טכנולוגיה מתקדמת (EMV), שתאפשר תשלום באמצעות ארנקים דיגיטליים ותשלום ללא מגע ("Contactless"). תיבה זו אינה עוסקת בהיבטים אלה.
- ב-9 בינואר 2019 פורסם חוק שירותי תשלום, התשע"ט – 2019, ומועד תחילתו נקבע לשנה מיום פרסומו (ל-9.1.2020). חוק זה הוא תוצר של ועדה לאסדרת שירותי תשלום בראשות בנק ישראל ובהשתתפות משרד המשפטים, משרד האוצר (ובהמשך גם רשות שוק ההון הביטוח והחיסכון לאחר הקמתה), ורשות התחרות.

ועדה זו הוקמה בהתאם להמלצות הוועדה הבין-משרדית לקידום השימוש באמצעי תשלום מתקדמים, ומטרתה הייתה לגבש אסדרה רוחבית ואחידה של כלל שירותי התשלום, באופן שיתאים להתפתחות הטכנולוגית, יספק הגנה צרכנית ויאפשר תחרות¹.

הצורך בחוק נבע מתהליך החדשנות שעובר שוק התשלומים בישראל, בעקבות תהליך דומה בעולם, המתבטא בצמצום השימוש במזומן, בהתרחבות של היקף התשלומים האלקטרוניים, ובמעבר לתשלומים באמצעות פלטפורמות מגוונות כגון טלפון סלולרי, אפליקציות תשלומים, וכן פלטפורמות עתידיות שיתפתחו לאורך השנים. פלטפורמות אלה מאפשרות לספק שירותי תשלום מגוונים באופן נוח ויעיל ללקוחות – המשלמים ומקבלי התשלומים. שינויים אלו הביאו וצפויים להביא לכניסתם של שחקנים חדשים לתחום שירותי התשלום ולהגברת התחרות בו.

כדי להבטיח הגינות ולחזק את אמון הציבור באמצעי התשלום המתקדמים ובשחקנים החדשים הנכנסים בימים אלו לשוק הישראלי, וכפועל יוצא מכך להגביר את השימוש באמצעים אלו, נדרשה חקיקה אשר תסדיר את הנושא ותקבע תקן אחיד ביחסים שבין נותני שירותי התשלום השונים ללקוחותיהם.

חוק זה נכתב תוך התאמה להתפתחות הטכנולוגית בתחום אמצעי התשלום, אך הוא גם צופה לעתיד, בהיותו ניטרלי טכנולוגית ככל הניתן. הוראות החוק יחולו גם על פלטפורמות תשלומים עתידיות שיתפתחו בשנים הבאות.

החוק קובע מספר חידושים עיקריים:

– **החלת ההגנות הצרכניות, שחלו עד כה על כרטיסי חיוב (כרטיסי אשראי וכרטיסי דביט), על כלל אמצעי התשלום** (למעט מזומן וצ'קים). חשיבותו של החוק היא בראש ובראשונה בהחלת הגנות צרכניות בעת שימוש לרעה בכלל אמצעי התשלום, ולא רק בכרטיס אשראי ודביט. כך נקבע שכאשר נעשה שימוש לרעה באמצעי תשלום תינתן ללקוח הגנה. לדוגמה: אם נגנב ללקוח הטלפון הסלולרי שלו, ובוצעה בו פעולת תשלום ללא הרשאתו, הלקוח לא יהיה אחראי לשימוש לרעה שנעשה במכשיר לאחר שמסר לנותן שירותי התשלום שלו הודעה על גניבתו. לגבי התקופה שקדמה למסירת ההודעה תוטל על הלקוח אחריות מוגבלת. זאת כדי לעודד לקוחות למסור הודעה לנותן שירותי התשלום סמוך למועד שבו נודע להם על הגניבה או על השימוש לרעה. דוגמה נוספת היא מקרה של גניבת כספים מלקוח בעקבות אירוע סייבר שבו נגנבו פרטי הזיהוי והסיסמאות שלו (למשל העברת כספים מחשבונו לחשבון אחר על ידי תוקף). גם במקרים אלה יוכל הלקוח להודיע לנותן שירותי התשלום כי לא ביצע את העסקה האמורה, וייהנה מן ההגנה שמקנה החוק, לרבות השבת הכספים במקרים של שימוש לרעה.

יצוין כי הסדר האחריות שנקבע בחוק זה, המבוסס על הסדר האחריות הקיים כיום בחוק כרטיסי חיוב, שונה מהסדר האחריות שנקבע בדירקטיבה האירופית, ומיטיב יותר עם הצרכן הישראלי. הסדר האחריות שנקבע בחוק הוא הסדר ביטוחי, המטיל את עיקר האחריות על נותן שירותי התשלום, והלקוח נושא בהשתתפות עצמית בסכומים ובתנאים המפורטים בחוק.

כמו כן נקבעו הגנות צרכניות במקרים של כישלון תמורה (אי אספקת הנכס) וחדלות פירעון של המוטב (מקבל התשלום), בדומה למצב היום לגבי כרטיסי אשראי. ההגנות יחולו על פעולות תשלום שיש בהן הבטחת תשלום (פעולות שבדרך כלל, משניתנה הוראת התשלום המשלם לא יכול לבטלה, ובכך העיסקה מאפשרת את מסירת הנכס או השירות לפני קבלת התמורה); זאת ללא תלות באמצעי התשלום המסוים שבו נעשה שימוש. כך, לדוגמה, אם לקוח שרכש נכס או שירות בבית עסק כלשהו הודיע לחברת כרטיסי

¹ החוק מתבסס על מספר מקורות שעניינם ביחסים החוזיים בין נותן שירותי תשלום לבין לקוחותיהם, ובהגנות הצרכניות אשר יחולו במתן שירותי תשלום: הדירקטיבה האירופית לעניין שירותי תשלום Payment Services Directive, חוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו – 1986 (להלן – חוק כרטיסי חיוב) והוראות ניהול בנקאי תקין רלבנטיות שונות.

האשראי כי הנכס או השירות לא סופק לו אף שחלף מועד האספקה אשר עליו סוכם, וכי ביטל את העסקה, תפסיק החברה לחייב את הלקוח בגין תשלומים עתידיים שטרם בוצעו. כך גם לקוח שרכש נכס או שירות בבית עסק כלשהו, והובא לידיעת חברת כרטיסי האשראי כי בית העסק נמצא בהליכי חדלות פירעון, ולכן נראה שהלקוח לא יקבל את הנכס או השירות אשר רכש – תפסיק החברה להעביר לבית העסק את הכספים שהיו אמורים להיות משולמים לו במסגרת העסקה עד להחלטה שיפוטית בהליך.

– החלת הוראות החוק על כלל נותני שירותי התשלום (בנקים, חברות כרטיסי אשראי, חברות המספקות שירותי אפליקציות תשלומים, סולקים וכו') ולא רק על חברות כרטיסי האשראי המנפיקות כרטיסי חיוב, כמו היום בחוק כרטיסי חיוב. כך יחולו הוראות החוק על חברות המציעות ללקוח שירותי תשלום בדרך של ניהול חשבון תשלום, הנפקת אמצעי תשלום או סליקת תשלומים. בכלל זה נקבעו תקנים גבוהים של גילוי ללקוח, הוראות לעניין צורת החוזה, גישה לחוזה, סיום החוזה ועוד.

– הכרה בצורך להגן על שני הצדדים בעסקה – המשלם והמוטב (מקבל התשלום). בשונה מחוק כרטיסי חיוב שראה לנגד עיניו בעיקר את הלקוח המשלם, וקבע הוראות המגנות עליו, חוק שירותי תשלום מאזן בין הצדדים ומגן גם על המוטב בעסקה. מוטב זה יכול להיות בית עסק, או אדם פרטי (למשל בהעברה לאדם פרטי באמצעות אפליקציית תשלומים). החוק מעניק הגנות שונות למוטב במקרים שלא היה באפשרותו למנוע שימוש לרעה באמצעי התשלום. כך, לדוגמה, תוגבל אחריות בית העסק לשימוש לרעה בעת שניתנה הוראת תשלום באמצעותו בנסיבות שבהן הוא פעל לאימות זהותו של המשלם ברמת ודאות גבוהה, כלומר לצמצום האפשרות של זיוף והונאה. האחריות במקרה זה תוטל על נותן שירותי התשלום (הבנק, חברת כרטיסי האשראי וכד').

– קביעת הסדרי אחריות לביצוע פעולת תשלום. לנוכח מקרים שבהם מספר נותני שירותי תשלום מעורבים בביצוע פעולת תשלום, עלה הצורך לקבוע הסדרי אחריות ברורים של נותני שירותי התשלום כלפי המשלם וכלפי מקבל התשלום. זאת משום שתשתיות התשלומים הן תשתיות מורכבות, המערבות מיגוון של שחקנים, בעוד שהלקוח המשלם והלקוח מקבל התשלום (המוטב) מכירים רק את נותני שירותי התשלום שעמם הם התקשרו. החוק קובע כי הלקוח זכאי לפנות לנותן שירותי התשלום שלו (למשל לבנק שלו), ואינו צריך להתמודד עם יתר נותני שירותי התשלום, שאינו מכיר. כך, לדוגמה, במקרה שנפל פגם בביצוע העברה בנקאית – הסכום עבר לחשבון אחר מזה שאליו התכוון הלקוח, או הועבר סכום שגוי – הלקוח יכול לפנות לנותן שירותי התשלום שלו, והוא אשר יברר עבורו את העניין ויודיע לו את תוצאות הבירור בתוך זמן סביר בנסיבות העניין.

תיבה ב'-3 בנקאות פתוחה: משמעויותיה, המצב בעולם והפרויקט שמוביל בנק ישראל

- בנקאות פתוחה מאפשרת ללקוחות הבנקים לשתף צדדים שלישיים במידע עליהם שבידי הבנקים לשם קבלת שירותים בנקאיים. שחקנים חדשים, לאו דווקא בנקים, יוכלו לגשת לחשבון הבנק של לקוח, בהסכמתו, ולהציע לו שירותים בנקאיים מותאמים לצרכיו.
- דוגמאות לשירותים שלקוחות יוכלו לקבל בעולם של בנקאות פתוחה:
 - ריכוז מידע בנקאי;
 - ייעוץ בהתנהלות הפיננסית;
 - השוואת עלויות של מוצרים בנקאיים;
 - הצעות ערך הנוגעות למוצרים בנקאיים (כגון פיקדונות והלוואות);
 - אמצעי תשלום חדשים ועוד.
- כניסת שחקנים חדשים, הודות לפלטפורמת בנקאות פתוחה, תגביר את התחרות בתחום השירותים הבנקאיים; תאפשר לפתח שירותים חדשניים ודיגיטליים, בין היתר בעולמות התשלומים; תרחיב את הצעות הערך ללקוחות; ותגביר את שליטת הלקוח במידע הבנקאי שלו. פתיחת הבנקאות באופן זה יוצרת גם אתגרים, בפרט בכל הנוגע לפרטיות המידע והאחריות במקרה של דליפתו.
- הרגולציה המובילה את הבנקאות הפתוחה בעולם היא הדירקטיבה האירופית בנושא שירותי תשלום (PSD2¹). זו מחייבת את הבנקים לתת לגופים מפקחים, לאו דווקא בנקים, גישה לחשבון הבנק של לקוח, אם הוא מסכים לכך. גישה זו מיושמת באנגליה מינואר 2018, ובאירופה יתחילו ליישמה מספטמבר 2019.
- מאחר שבאירופה יש בנקים רבים, ויש עניין לספק לשחקנים החדשים תשתית אחידה, גובשו בה כמה תקנים מובילים לבנקאות פתוחה. תקנים אלה מבוססים על תשתית API (Application Programming Interface) וקובעים את כללי המשחק ואבטחת המידע לכל השחקנים בשוק הבנקאות הפתוחה: בנקים, נותני-שירותים אחרים ולקוחות.
- הפיקוח על הבנקים מייחס חשיבות רבה לקידום חדשנות ולעידוד התחרות בתחום השירותים הפיננסיים בישראל, ועל כן פועל להגדיר למשק תקן API לבנקאות פתוחה. תקן זה מבוסס על תקן בין-לאומי (NextGenPSD2), והבנקים יחויבו ליישמו. לשם כך מוביל בנק ישראל פרויקט שגם הוא וגם הבנקים משקיעים בו משאבים רבים, מתנהל שיח עם כל השחקנים הרלוונטיים – רגולטורים מקבילים, בנקים, חברות פינטק ועוד – ונקבעו יעדים ולוחות זמנים. מטרתו של הפיקוח על הבנקים היא שכבר ב-2020 בנקים יאפשרו לצדדי ג' מורשים גישה לחשבון הלקוח, בהסכמתו.
- הבנקאות הפתוחה מציבה אתגרים לבנקים ומציעה הזדמנויות חדשות ללקוחות אך גם לבנקים. אמנם יגדל מספר הלקוחות שיבצעו פעולות בנקאיות באמצעות גופים שאינם בנקים – אולם לאחר שהבנקים יתאימו את המודל העסקי לבנקאות הפתוחה, הם יוכלו לפתח מקורות הכנסה חדשים.

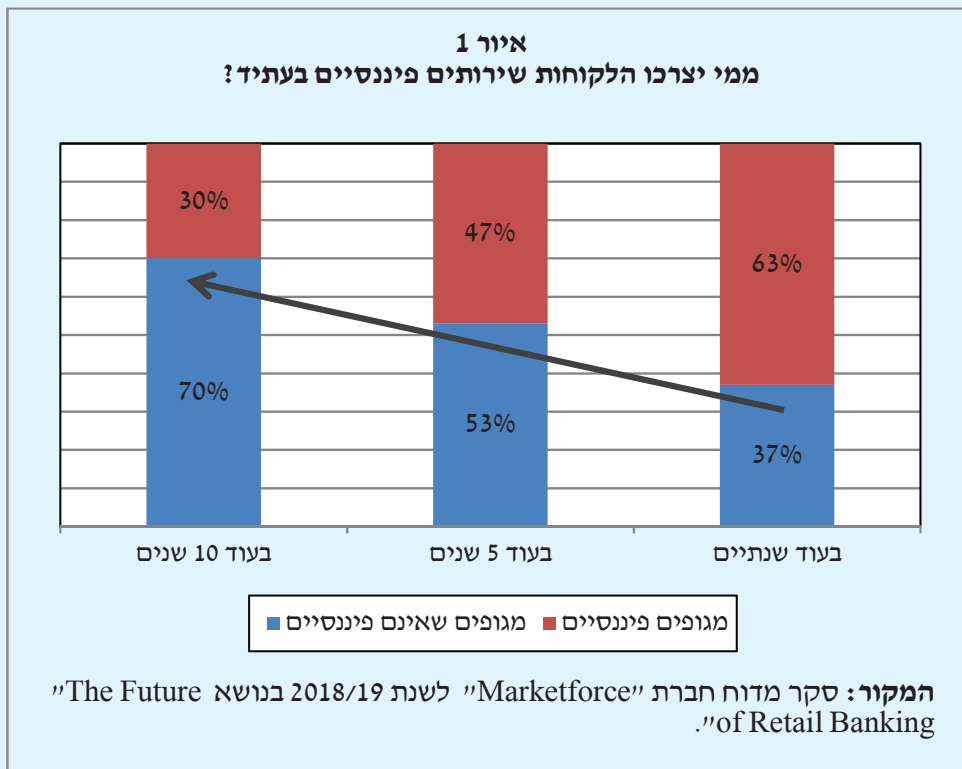
¹ Payment Services Directive 2

בנקאות פתוחה מהי?

בשוק שקיימת בו בנקאות פתוחה ניתן לצרוך שירותים בנקאיים ופיננסיים לא רק מבנקים אלא גם מנותני שירותים אחרים – ספק אשראי חוץ-בנקאי, גוף פיננסי שאינו בנק, חברת הייטק שמפתחת טכנולוגיה פיננסית (חברת פינטק), חברת טכנולוגיה גדולה (חברת ביגטק) ועוד.

כדי לאפשר ולעודד בנקאות פתוחה יש לאפשר לנותני השירותים גישה ממוכנת לחשבון הבנק של הלקוח, בהסכמתו. הדבר יאפשר ויעודד פיתוח שירותים ומוצרים חדשים בתחום התשלומים, ניתוח המידע הבנקאי של הלקוח ועוד ויגביר את פוטנציאל התחרות – מצב שיתבטא בהוזלת מחירים ובהצעת מוצרים ושירותים חדשניים.

לשם המחשה: בתחום המידע הפיננסי התפתח ריכוז מידע – שירות שמאפשר ללקוח לראות במרוכז ובמקום אחד את המידע הבנקאי מכל חשבונות הבנק שהוא מנהל (אגרגציה של חשבונות). על יסוד ריכוז המידע ניתן להציע ללקוח גם ייעוץ לגבי התנהלותו הפיננסית ולתווך לו מוצרים פיננסיים, לרבות אשראי. בתחום התשלומים ניתן לראות, לדוגמה, כי חלק מבתי העסק מציעים ללקוח לשלם ישירות מחשבון הבנק באמצעות אפליקציה ייעודית בטלפון הנייד, ללא כרטיס חיוב וללא מתן פרטי החשבון. דוגמאות אלו מייצגות רק את קצה הקרחון של האפשרויות והשחקנים שמתפתחים ויתפתחו בעולם הבנקאות הפתוחה. חברת Marketforce² ערכה סקר בקרב בכירים בתעשייה הבנקאית באנגליה, ועולה ממנו כי רבים מהם צופים שיותר ויותר לקוחות יצרכו שירותים בנקאיים מגופים שאינם בנקים: הנסקרים סבורים כי בעוד שנתיים יגיע חלקם ל-37% מהלקוחות, ובעוד עשר שנים – ל-70% מהם (איור 1).



² הסקר מוצג בדוח שהחברה פרסמה לשנת 2018/19 בנושא "The Future of Retail Banking".

מומחים שונים תיארו את עושר ההזדמנויות שמציעות תשתיות הבנקאות הפתוחה באמצעות השוואה לתשתיות חשמל בין-לאומיות: מגוון השירותים החדשים בעולם הבנקאות הפתוחה מקביל למגוון מכשירי החשמל שהתפתחו עם השנים ויכולים להתחבר לאותן תשתיות.

התפתחות הבנקאות הפתוחה בעולם

שנים האחרונות מתחזקת בעולם שליטת הלקוחות במידע הפיננסי עליהם ובאופן ביצוע הפעולות בחשבונותיהם. מגמה זו מתבטאת גם ברגולציה: כללים חדשים מחייבים את הבנקים לשתף נותני שירותים מורשים במידע הבנקאי על הלקוח, בהסכמתו, ולאפשר להם ליזום תשלומים בחשבונו. רגולציות אלו, המסדירות את הבנקאות הפתוחה, יחולו על הבנקים באירופה החל מספטמבר 2019. הן כוללות את ה-PSD2, הדירקטיבה האירופית בנושא שירותי תשלום, ואת ה-RTS³, תקן רגולטורי שפרסם ה-EBA לעניין הכללים לאימות חזק של לקוחות (SCA) ולתקשורת משותפת מאובטחת (CSC).

הרגולציה קובעת כללים ברורים בעניין חובות הרישוי של נותני השירותים, הסדרי האחריות בינם לבין הבנקים, אבטחת המידע, החובה לתת גישה לנותני השירותים וכד'. יחד עם זאת היא משאירה מרחב עסקי להתפתחות השוק בקצב שתואם את התפתחות הטכנולוגיה והשירותים החדשים ללקוחות. רגולציות אלו מאפשרות ואף מעודדות כניסת שחקנים חדשים לתחומי התשלומים, המידע, השיווק והתיווך הפיננסי.

רכיב נוסף והכרחי להצלחת הבנקאות הפתוחה הוא אמון הלקוחות בנותן השירותים. הלקוח רוצה לדעת כי אבטחת המידע נאותה, וכי היבטי הגנת הפרטיות מגינים על המידע שלו. לפיכך גובשה באירופה המסקנה שיש ליצור וליישם לבנקאות הפתוחה תקן אחיד על יסוד תשתית API. תשתית זו תקבע את כללי המשחק העסקיים והטכניים לכלל השחקנים בשוק הבנקאות הפתוחה: בנקים, גופים פיננסיים נוספים, חברות פינטק, חברות ביגטק וכד'. קבוצות שונות באירופה ובמדינות נוספות בעולם גיבשו תקן אחיד ונמצאות בשלבי יישום שונים (בריטניה, קבוצת ברלין, STAT, אוסטרליה, הונג קונג ועוד). מומחים תיארו את חשיבותו ועוצמתו של תקן אחיד באמצעות השוואה לקוביות לגו: הקוביות מודולריות ונבנות לפי תקן אחיד, ולכן ניתן להדקן היטב זו לזו ולבנות מבנים ודגמים רבים; בדומה לכך תקן אחיד לבנקאות פתוחה יאפשר לחבר ולבנות ללקוח שירותים שונים באופן הדוק, מוסדר ומסתלם (scalable), וכן יאפשר ליצור מגוון של שירותים פיננסיים חדשים.

תקן לבנקאות פתוחה קובע כללים להיבטים מרכזיים בקשר בנק-לקוח-צד ג': (1) זיהוי צד ג' הפונה לבנק כדי לקבל מידע או ליזום פעולה; (2) זיהוי הלקוח, קבלת הסכמתו להעברת המידע או לייזום הפעולה וניהול הרשאות אלו; (3) שפה אחידה לבקשת מידע מהבנק ולהעברתו לצד ג'; (4) אבטחת המידע ותעבורת הנתונים; (5) השירותים והנתונים שניתן לקבל במסגרת התקן. הכללים להיבטים מרכזיים אלה נועדו לקבוע את הדרישות מכל שחקני הבנקאות הפתוחה, ולוודא כי הם נאותים מבחינת אבטחת המידע והגנת הפרטיות, וכי ללקוח ניתן שירות מהימן.

התפתחות הבנקאות הפתוחה בישראל

בינואר 2017 פורסם החוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל, התשע"ז-2017. סעיף 5 לחוק קובע כי בנק יאפשר לנותן שירות לצפות במידע הפיננסי של לקוח, בהסכמתו; וכי שר האוצר, בהסכמת שר המשפטים ובהתייעצות עם נגיד בנק ישראל והממונה על התחרות (לשעבר ההגבלים העסקיים), יקבעו הוראות לעניין צפייה במידע פיננסי מקוון ושימוש בו. חוק זה עדיין לא נכנס לתוקף, משום שכדי לאסדר וליישם בישראל בנקאות פתוחה בדומה לזו הפועלת בעולם נדרשים – על לדעת משרדי

³ הסקר מוצג בדוח שהחברה פרסמה לשנת 2018/19 בנושא The Future of Retail Banking.

הממשלה והרגולטורים הרלוונטיים – תיקוני חקיקה נוספים. החקיקה הנדרשת בישראל מורכבת – בין השאר לנוכח מבנה הרגולציה והפיקוח על הגופים הפיננסיים. בימים אלו כל הרגולטורים הרלוונטיים משתפים פעולה כדי לגבש אותה, ובעבודתם הם עוקבים בהתמדה אחר התפתחות הרגולציות באירופה ובעולם.

במקביל לגיבוש החקיקה החל בנק ישראל להגדיר תקן API לבנקאות פתוחה, משום שהוא מייחס חשיבות רבה לקידום החדשנות ולעידוד התחרות בשירותים הפיננסיים בישראל. לשם כך בחן בנק ישראל את התקנים המתפתחים באירופה, באוסטרליה ובארצות הברית, והתעמק בשניים מובילים: התקן של בריטניה (שקבע ה-OBIE) והתקן NextGenPSD2 XS2A Framework (שקבעה קבוצת ברליון). לאחר בחינה מעמיקה והתייעצות עם מומחים בארץ ובחו"ל ועם שחקנים שונים באירופה (בנקים וחברות פינטק) ובישראל (בנקים, חברות כרטיסי אשראי וחברות פינטק), בחר בנק ישראל לאמץ את NextGenPSD2, והוא שיערוך את ההתאמות והספציפיקציה הנחוצות כדי ליישם אותו במשק הישראלי. לשם כך גיבש בנק ישראל תהליכי עבודה שוטפים מול הבנקים, חברות כרטיסי האשראי וחברות הפינטק והטכנולוגיה. נוסף על כך מקיים בנק ישראל קשר שוטף עם רגולטורים רלוונטיים בארץ⁴ ובחו"ל. בנק ישראל קבע אבני דרך מרכזיות ליישום התקן במערכת הבנקאית הישראלית: כבר ב-2020 הבנקים אמורים לספק לצדדי ג' מורשים גישה לחשבון הלקוח, בהסכמתו.

טכנולוגיית API נפוצה כבר זמן מה גם בישראל, אולם השימוש בה לצורך בנקאות פתוחה הוא התפתחות חדשה ורחבה יותר. פירוש הדבר ששלבי הניסוי והטעייה עדיין לפנינו, וכך גם בעולם. זאת ועוד, העלייה המתמדת באיומי הסייבר ובפשעי הסייבר בעולם הפיננסי אינה פוסחת על הבנקאות הפתוחה, והיא מעצימה את סוגיית השמירה על פרטיות הלקוחות ואת החשש להונאה מצד גורמים עברייניים. אמנם הבנקאות הפתוחה מציבה אתגרים, אולם כאשר נותנים ללקוח שליטה על המידע שלו פוסעים צעד משמעותי לתוך העולם החדש, שכן בעולם זה יש למידע ערך רב. לכן הרגולציה והתקנים שהתפתחו בתחום באירופה מצאו לאתגרים פתרונות במטרה לאפשר לבנקאות הפתוחה לצמוח. בנק ישראל עוקב – וימשיך לעקוב – אחר התפתחות הרגולציות, התקנים והסיכונים בתחום הבנקאות הפתוחה, ויוודא כי התשתית המוקמת ומתפתחת בישראל כוללת פתרונות נאותים לאתגרים ולסיכונים שהיא טומנת בחובה. הוא גם יפיק לקחים אם יתממשו סיכונים בשוקים שמקדימים את השוק הישראלי.

הפיקוח על הבנקים מאמין כי יישום הבנקאות הפתוחה בישראל טומן בחובו פוטנציאל להשפעה חיובית מהותית על השירותים הפיננסיים ועל צריכתם. הוא פועל, תוך שיח עם המערכת הבנקאית ועם שחקנים רלוונטיים נוספים, ליישום הבנקאות הפתוחה מתוך הכרה בחשיבותה הן ללקוחות והן לבנקים. הבנקאות הפתוחה מציבה אתגרים לבנקים והזדמנויות חדשות ללקוחות, אך גם לבנקים. נוסף על התועלת שיפיקו ממגוון שירותים ומוצרים, ייהנו הלקוחות מהזולה של מחיריהם ומיכולת להתאימם אישית. גם הבנקים ייהנו מיתרונות רבים, חרף האיום הכרוך בפתיחת עולם הבנקאות לשחקנים חדשים⁵. הבנקים יכולים לנצל את השקעתם בהקמת תשתית API ולפעול בשוק הבנקאות הפתוחה גם כנותני שירותי מידע ותשלומים מתקדמים; להרחיב את מגוון השירותים הבנקאיים הניתנים היום (לרבות דרך שיתופי פעולה עם חברות פינטק); לגייס לקוחות חדשים שאינם דווקא לקוחות בנקאיים שלהם ועוד.

⁴ משרד המשפטים, משרד האוצר, רשות שוק ההון, רשות התחרות, רשות הסייבר הלאומי ו"ישראל דיגיטלית".

⁵ הסקר שערכה Marketforce והזכרנו לעיל מעלה כי 63% מהבנקים הנשאלים סבורים כי הבנקאות פתוחה יכולה ליצור השפעה חיובית על רווחיותם, ורק 37% סבורים שהיא תיצור השפעה שלילית. עם זאת, קיימים סקרים בינ"ל אחרים שבהם עולה הערכה שהבנקאות הפתוחה תיצור לחץ להורדת הכנסות הבנקים במגוון תחומים.

תיבה ב'-4: בנקאות בענן

- מחשוב בענן (Cloud Computing) הוא מודל תפעולי שמאפשר לבצע מיקור חוץ לתוכנות, פלטפורמות ותשתיות טכנולוגיות שניתן לצרוך מספק כשירות חיצוני, שכן המשתמשים יכולים להתחבר מרחוק למערכות של נותן השירות.
- בשנים האחרונות החלו ארגונים בארץ ובעולם, בהם בנקים, להטמיע מודול מחשוב בענן בשירותים שונים. הדבר מאפשר לארגונים להתייעל, בין היתר באמצעות חיסכון משמעותי בעלויות שונות – למשל רכישות חומרה ותוכנה, תחזוקה, כוח אדם, זמני תגובה, זיהום הסביבה – ובאמצעות הקניית גמישות: המשתמשים יכולים לבחור להרחיב או לצמצם את השירות (משך קבלתו, היקפו, סוגו וכיו"ב) היות שאפשר לצרוך אותו על פי דרישה. נוסף לכך הדבר מאפשר לשפר משמעותית את שירות הלקוחות, שכן הטמעת המוצרים יותר ולכן גם הנגשתם ללקוחות. זאת ועוד, מכיוון שפינטקים רבים עובדים רק בסביבת ענן, מעבר של הבנקים לסביבת עבודה זו מאפשר שיתופי פעולה באמצעות הטמעת חדשנות.
- אולם המחשוב בענן גם כרוך בסיכונים ואתגרים, חלקם חדשים, ואלה נגזרים בין היתר מהתלות במספר מצומצם של ספקי ענן חיצוניים, מאופן הגנת המידע בסביבת הענן, ומיישום בקורות נאותות. מנגד, הענן יכול לתרום להפחתת הסיכונים והאתגרים, שכן בטכנולוגיה ובהגנה עליה יש יתרונות לגודל. לשם המחשה, ספקי הענן משקיעים כספים רבים במרכזי המחשוב שלהם וביכולות הגנה מרובות. השקעות אלו גדולות לאין ערוך מההשקעות שמבצע גוף בודד, בפרט אם הוא קטן.
- בנקים בעולם הטמיעו שירותי ענן באופן הדרגתי. 2011-2015 התאפיינו בעיקר בהטמעת יישומים ספציפיים בענן פרטי. 2016-2018 התאפיינו בהתרחבות מסוימת של השימוש בשירותי ענן ציבורי (תוכנה/ תשתית כשירות) ובקידום שירותי בנקאות מתקדמים בענן. כמו כן, כמה בנקים דיגיטליים חדשים בעולם נבנו על גבי פלטפורמה שכולה בענן.
- הפיקוח על הבנקים אסדר לראשונה את השימוש בענן כבר בשנת 2015, ובשנים האחרונות הוא עדכן והרחיב לבנקים את אפשרויות השימוש בו, בהתאם לידע ולניסיון שנצברו בעולם ובהתאם למגמות ולהתפתחויות הטכנולוגיות הרלוונטיות. על מנת לפעול בענן נדרשו הבנקים לבצע תהליך ניהול סיכונים בסביבת מחשוב הענן, וכיום הם יכולים להשתמש בו בתחומים שונים – הם יכולים למשל להשתמש בתוכנות, אפליקציות וכיו"ב. אולם בשלב זה הבנקים אינם רשאים להעביר לענן את מערכות הליבה.
- בשנים הקרובות ימשיך הפיקוח לעקוב אחר ההתפתחויות העולמיות בתחום הענן, בין היתר בכל הקשור למערכות הליבה, ויעדכן את הוראותיו על סמך הפרקטיקה בעולם והניסיון שיצטבר.

מחשוב בענן (Cloud Computing) – מהו?

מחשוב בענן הוא מודל תפעולי ובו כלים שונים – ביניהם תוכנות, תשתיות ופלטפורמות – שניתן לספקם כשירות חיצוני, שכן המשתמשים יכולים להתחבר מרחוק למערכות של נותן השירות. את סוגי השירותים הניתנים במודל מחשוב הענן מקובל לחלק לקטגוריות העיקריות הבאות:

- תוכנה כשירות (Saas, Software as a Service) – התוכנה מסופקת למשתמש כשירות לפי דרישה, והדבר מקנה לו גמישות. לדוגמה, ארגון יכול להשתמש רק בשירות מסוים בחבילת תוכנה, ולא בפונקציות נוספות שקיימות בה, והוא אף יכול להרחיב בהדרגה את השימוש בהתאם לצרכיו. יש לציין כי את השירות מפעיל אתר הספק ולא הארגון המשתמש.

- תשתית כשירות (IaaS, Infrastructure as a Service) – במקרה זה הארגון יכול שלא לבצע שינויים בטופולוגיה הקיימת במערכותיו שכן הוא יכול לשכור משאבי מחשב – למשל אחסון, שרתים, רכיבי תקשורת – בהתאם לצורך. הודות לכך הארגון יכול להתמקד בהיבטים השוטפים (גיבויים, עדכוני תוכנה וכו') ואינו צריך להקצות תשתית וחומרה.
 - פלטפורמה כשירות (PaaS, Platform as a Service) – במקרה זה הארגון יכול לקבל פלטפורמה ייעודית לפיתוח אפליקציות והרצתן, בין היתר באמצעות קבלת משאבי מחשב, תוכנות, תשתית וכו"ב לפי הצורך.
 - נוסף לסוג השירות המשתמשים בשירותי ענן צריכים להחליט מהו סוג מחשב הענן הרלוונטי לארגון שהם עובדים בו:
 - ענן ציבורי (Public Cloud) – מספק שירותים לכמה ארגונים באמצעות שימוש במרכז מחשבים של ספק הענן.
 - ענן פרטי (Private Cloud) – משרת ארגון אחד בלבד, לעיתים הוא ממוקם בארגון עצמו ולעיתים אצל הספק החיצוני.
 - ענן היברידי (Hybrid Cloud) – משלב מאפיינים של ענן פרטי וענן ציבורי.
 - ענן קהילתי (Community Cloud) – משרת כמה ארגונים בעלי אינטרס משותף, לעיתים הוא ממוקם באחד מהם ולעיתים אצל הספק החיצוני.
- את הבחירה בסוגי השירות והענן מנחים צורכי המשתמש, ביניהם הצרכים הנוגעים לאבטחת המידע והסייבר, המידה שבה הוא מעוניין לנהל את המערכות, לתפעלן ולהגדיר את הדרישות, ועוד. ככלל, בענן פרטי יש לארגון שליטה רבה יותר על ניהול המערכות ותפעולן.
- בשנים האחרונות גדל בעולם ובארץ מספר הארגונים שמשתמשים במחשוב ענן במגוון שירותים.** מגמה זו נובעת מההתפתחות הטכנולוגית ומההבנה שמחשוב הענן עשוי להניב לארגונים תועלת. הודות לענן ארגונים יכולים בין השאר:
- לחסוך במשאבים – ארגון יכול לחסוך בעלויות ציוד, בשטחי אחסון ובתחזוקה השוטפת. נוסף לכך הארגון נהנה מגמישות: הוא יכול להרחיב או לצמצם את השירות (משך קבלתו, היקפו, סוגו, ועוד) היות שאפשר לצרוך אותו על פי דרישה. לשם המחשה, משתמש יכול לבנות לעצמו את חבילת השירות המתאימה לו, ולהחליט אם לשלבה במערכות הקיימות אצלו.
 - לשפר את הגמישות וזמני התגובה (time to market) של מערכות המחשוב – לדוגמה, ניתן להשתמש בשרותים קיימים בענן שיתכן כי ארגונים אחרים העלו, וכך לחסוך זמן פיתוח.
 - לעודד מחשוב ירוק (Green IT) – שכן אפשר להפחית את צריכת האנרגיה באמצעות רכישת ציוד חסכוני בחשמל, שימוש בתחנות קצה וירטואליות, ואיחוד שרתים פיזיים במקום מרכזי אחד.
 - לשפר מהותית את רמת השירות ללקוחות – לדוגמה, שימוש בשירותי ניהול לקוחות (CRM) בענן יכול לתרום לשיפור חוויית הלקוח: השירותים ניתנים בזמן אמת, אפשר לשלוף נתונים ומידע עדכניים, וכו"ב. נוסף לכך שימוש כזה יכול לתרום גם לחוויית הארגון עצמו.
- בהקשר זה כדאי לציין ששירותים מסוימים, בעיקר כאלה שחברות פינטק מעורבות בהענקתם, מיוצרים רק בסביבת ענן.
- אולם השימוש בענן גם יוצר סיכונים ואתגרים, בחלקם חדשים, ואלה מהווים חלק אינטגרלי ממנו ונגזרים בין היתר מתלות במספר מצומצם של ספקי טכנולוגיה חיצוניים או בטכנולוגיות ספציפיות; כלי ניהול, אבטחה, שליטה ובקרה שטרם הבשילו; הסתמכות על הספק החיצוני בהגנה על המידע וביישום בקרות נאותות; אופן ההגנה על המידע והמערכות בממשק בין סביבת הענן למערכות הפנימיות; ועוד.** לדוגמה, בשנים האחרונות נצפו ברחבי העולם

אירועי דלף מידע משרתי חברות שמספקות שירותי ענן לארגונים, כתוצאה מניהול הגדרות (קונפיגורציה) שגוי בשרתי האחסון ולא מפריצה אליהם; אולם יש לזכור כי סיכונים ואתגרים אלה התממשו גם כאשר המערכות השונות נמצאו בתוך הארגון (On Premise). לכן חשוב לנהל את הסיכונים הנובעים מפעילות בענן – סיכוני אבטחת מידע וסייבר, דלף מידע, המשכיות עסקית, הגנת המידע ופרטיות לקוחות, האינטגרציה בין המערכות השונות, וכיו"ב.

מחשוב ענן במערכת הבנקאית בעולם¹

המעבר לענן בבנקים בעולם נעשה בהדרגה ובוהירות משום שמדובר בגופים מפקחים. השנים 2011–2015 התאפיינו בשימוש בשירותי ענן פרטיים, בעיקר משום שארגונים בכלל ובנקים בפרט עדיין לא צברו די ידע וניסיון בכל הקשור לסיכונים הגלומים בכך. 2016–2018 התאפיינו בהתרחבות מסוימת של השימוש בענן ציבורי (עבור תוכנה ו/או תשתית כשירות) בפרויקטים ספציפיים, בקידום שירותי בנקאות מתקדמים בענן, וכן בכך שבנקים דיגיטליים החלו להשתמש בענן. התרחבות זו נבעה בין היתר מכך שהגופים הבנקאיים החלו להבין טוב יותר את הסיכונים הנלווים לשימוש בענן וכיצד יש לנהלם כדי להפחיתם (במידת האפשר) לרמה שעומדת בסטנדרטים שלהם בנוגע לתיאבון הסיכון. אולם חשוב לציין כי בנקים מסורתיים בעולם עדיין אינם מעבירים את מערכות הליבה לענן.

מחשוב ענן במערכת הבנקאית בישראל

המערכת הבנקאית בישראל עברה אף היא כברת דרך בתחום המחשוב בענן: היא הכירה בכך שבשנים האחרונות חלה התפתחות משמעותית בטכנולוגיה וברמת בשלותה, שינתה את התפיסה לגביה, ואימצה מודול מחשוב ענן במשאביה השונים. הבנקים בישראל החלו להשתמש בענן בעיקר לשירותים ספציפיים שנועדו לייעל תהליכים ארגוניים (מרביתם השתמשו בתוכנה כשירות – SaaS).

הוראת ניהול בנקאי תקין של הפיקוח על הבנקים (הוראה 362) מאסדרת את פעילות הבנקים בנוגע לשימוש בענן. ההוראה קובעת את סדרי הממשל התאגידי, ניהול הסיכונים, והדרישות המינימליות להתקשרות עם ספק ענן. כמו מחשוב הענן, גם הוראת הפיקוח התפתחה והשתנתה בהתאם להתפתחויות הטכנולוגיות, לבשלות הבנקים להטמיע מחשוב ענן, לשינויים ברגולציה העולמית וברצון הפיקוח לעודד חדשנות בנקאית. בשנת 2015 פורסמה לראשונה התייחסות לנושא זה: המפקח על הבנקים שלח מכתב ובו נדרשו הבנקים לבצע תהליך ניהול סיכונים בסביבת מחשוב הענן. בשנת 2017 פורסמה הוראת ניהול בנקאי תקין 362 ובה דרש הפיקוח מהבנקים לפנות אליו לקבלת היתר להשתמש בענן כאשר: מדובר במידע רגיש; החשיפה יכולה לפגוע בבנק או בלקוחותיו; שיבוש ביישום הענן יפגע ביכולת הבנק לתת שירות; רק הענן מספק אמצעי לאבטחת מידע ולהגנה מפני איומי סייבר, כלומר הוא כרוך בהגנה יחיד.

בנובמבר 2018 עודכנה הוראה זו: כעת הארגונים הבנקאיים בישראל אינם נדרשים לקבל מראש היתר ליישום מחשוב ענן, אולם הם עדיין נדרשים כמובן לנהל כיאות את הסיכונים הכרוכים בשימוש בענן. הפיקוח נקט צעד זה בין היתר בעקבות השוואה בין ההוראה בישראל להוראות מקבילות בעולם. זאת ועוד, במסגרת ההקלות לבנק חדש הפיקוח בוחן את האפשרות שאם גוף יבקש ויקבל מבנק ישראל רישיון להקים בנק חדש, הוא יוכל – באישור הפיקוח – להשתמש במחשוב ענן גם במערכות הליבה, שכן סביר להניח כי בשנים הראשונות יקיים הבנק פעילות מצומצמת והפיקוח על הבנקים נוקט רגולציה מותאמת סיכון. בשנים הקרובות ימשיך הפיקוח לעקוב אחר ההתפתחויות העולמיות בתחום הענן, בין היתר בכל הקשור למערכות הליבה, ויעדכן את הוראותיו על סמך הפרקטיקה בעולם והניסיון שיצטבר.

¹ sciencedirect: Banking in the cloud: Part 1 – banks' use of cloud services.

תיבה ב' - 5: מערכת נתוני אשראי

- מערכת נתוני האשראי, הפועלת מאפריל 2019, נועדה לקדם את התחרות בתחום האשראי למשקי הבית. במערכת נאסף מידע מגופים פיננסיים וממקורות מידע אחרים, והוא מועבר לנותני האשראי באמצעות לשכות אשראי פרטיות. המידע הנאסף נגיש לציבור הרחב באמצעות הלשכות וגם באופן ישיר בפנייה למערכת.
- המערכת מקנה לנותני האשראי, בהסכמת הלקוח, מידע מקיף על התחייבויות הלקוח והתנהלותו בפירעון אשראי בעבר, ובכך מסייעת להם לקבל החלטות אשראי מבוססות. תשתית המידע הרחבה תומכת הן בפעילותם של הגופים הפיננסיים הקיימים והן בזו של גופים פיננסיים חדשים.
- המערכת מאפשרת ללקוחות לקבל הצעות אשראי גם מגופים פיננסיים שאצלם הם לא מנהלים פעילות שוטפת. כמו כן היא מאפשרת ללקוחות לקבל יעוץ כלכלי-פיננסי שיבטיח צריכת אשראי אחראית, המותאמת לצורכיהם וליכולתם לפרוע אותו כסדרו.
- בנוסף, המידע שבמערכת מהווה בסיס למאגר נתונים לא מזהה המשמש את בנק ישראל למילוי תפקידיו השונים, בכלל זה, בתחום היציבות הפיננסית והיעוץ הכלכלי לממשלה.
- כדי לממש את יתרונותיו של הסדר השיתוף בנתוני אשראי משקי הבית נדרשים להתנהגות אקטיבית, ובפרט – לפנות למספר נותני אשראי כדי לקבל מהם הצעות אשראי על בסיס המידע שבמערכת ולנהל עמם משא ומתן על תנאיו; ליטול אשראי באופן אחראי; לבחון מעת לעת את דיוק המידע שבמערכת, שכן מידע זה משליך על דירוג האשראי שלהם; לבחון את דירוג האשראי הניתן להם על ידי לשכות האשראי ולפעול לשיפורו במידת הצורך.
- הפיקוח והבקרה אחר פעילותה של המערכת והשימושים בה, נתונה לבעלי תפקידים בבנק ישראל שמונו על ידי הנגיד על פי חוק נתוני אשראי: הממונה על השיתוף בנתוני אשראי, מנהלת המאגר, והממונה על הגנת הפרטיות. הם פועלים באופן עצמאי ואינם חלק מהפיקוח על הבנקים. יחידת פניות ציבור הכפופה לממונה על השיתוף בנתוני אשראי, אחראית על בירור תלונות הנוגעות למערכת נתוני אשראי.
- במערכת אגור מידע על כ-6 מיליון יחידים, לרבות מידע על פעילותם כעוסקים. במרשם שמנהל הממונה על השיתוף בנתוני אשראי כלולים כיום, כמשתמשים בנתוני אשראי, יותר מ-30 גופים, הרשאים לקבל ממנה מידע – ביניהם 10 תאגידים בנקאיים ו-4 חברות לכרטיסי אשראי; היתר הם גופים חוץ בנקאיים. מספר נותני האשראי המשתמשים במערכת צפוי לגדול ולתרום להרחבת התחרות בשוק האשראי למשקי הבית.

דברים כלליים

- החל מ-12.4.2019 בנק ישראל מפעיל מערכת נתוני אשראי מרכזית (להלן המערכת), על פי דרישות חוק נתוני אשראי – התשע"ו (2016) (להלן החוק). במסגרת הפעלתה של המערכת בנק ישראל אוסף נתוני אשראי ממקורות מידע שונים, מחזיק אותם במאגר מידע מרכזי ומוסר אותם הן לאזרחים (לקוחות המערכת), והן ללשכות האשראי, ודרך לנותני האשראי. על פי החוק המידע שבמערכת נועד לשמש למטרות הבאות:
1. הגברת התחרות בשוק האשראי הקמעונאי;
 2. הרחבת הגישה לאשראי;
 3. צמצום ההפליה במתן אשראי והפערים הכלכליים;
 4. יצירת בסיס מידע לא מזהה שישמש את בנק ישראל במילוי תפקידיו.

המידע שבמערכת מאפשר לנותני אשראי פוטנציאליים לקבל מלשכת אשראי, בהסכמת הלקוח, "דוח אשראי", המכיל את נתוני האשראי שדווחו למערכת וכן דירוג אשראי. כך לקוח הזקוק לאשראי יכול לקבל הצעות אשראי ממספר גופים פיננסיים, לנהל עמם משא ומתן ולבחור את הצעת האשראי הטובה ביותר עבורו. כמו כן, היא מאפשרת להם לקבל "חיווי אשראי", כלומר, המלצה האם לתת אשראי ללקוח, וכן, "התרעות" על שינויים בנתוני הלקוח או בדירוגו.

לקוח זכאי לקבל ישירות מהמערכת "דוח ריכוז נתונים", המכיל את המידע שנאסף לגביו. המידע שבדוח עשוי לסייע לו בקבלת החלטות אשראי, וכן לאפשר לו לקבל שירותי ייעוץ מ"מיופה כוח בתמורה" – שהוא גורם מייעץ בתחום האשראי. ביכולתו גם לרכוש מלשכת אשראי שירותי ייעוץ בתחום התנהלותו הפיננסית בכללה, וכן דירוג אשראי.

הפעלתה של מערכת נתוני האשראי מציבה את מדינת ישראל בשורה של מדינות מערביות רבות שבהן מופעלת מערכת מרכזית לשיתוף בנתוני אשראי, המנוהלת בידי הבנק המרכזי או גוף מדינתי אחר, ובכללן אירלנד, בלגיה, פורטוגל וצרפת. מחקרים מצביעים על מגוון תועלות מפעולתן של מערכות לשיתוף בנתוני אשראי – בהן הרחבה של נגישות האשראי לאוכלוסיות חלשות תוך הוזלתו¹, שיפור במוסר התשלומים של הציבור, ומכאן – בסיכון האשראי של הגופים הפיננסיים². השפעות אלה חשובות מאוד הן לנותני האשראי, הן ללקוחות והן להבטחת היציבות הפיננסית של המערכת בכללותה.

מבנה מערכת השיתוף בנתוני אשראי³

מערכת נתוני האשראי שהוקמה בישראל מבוססת על איסוף מידע ושמירתו במאגר מידע מרכזי שנמצא באחריותו של בנק ישראל. הפעלתה של מערכת נתוני אשראי איננה חלק מפעילותו של הפיקוח על הבנקים, אלא היא נעשית על ידי גורמים ייעודיים בבנק ישראל, שמונו על פי חוק. בהתאם לזאת, הפיקוח והאסדרה של פעילות כלל הגורמים במערכת הם באחריות הממונה על השיתוף בנתוני אשראי, ואילו על תפעולו השוטף של המאגר מופקדת מנהלת המאגר. הממונה על השיתוף בנתוני אשראי גם אחראי על בירור תלונות הציבור הנוגעות להסדר השיתוף בנתוני אשראי. במקביל להם פועל בבנק ישראל ממונה על הגנת הפרטיות, שהוא מחד גיסא גורם מייעץ ומאידך אחראי לדווח ולרשם מאגרי המידע כשעולה חשש לפגיעה בפרטיות הלקוחות.

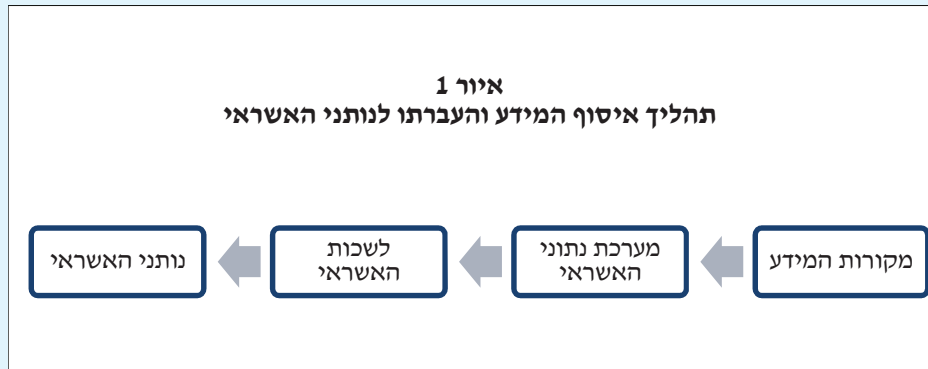
המידע שבמערכת מדווח על ידי גופים פיננסיים בנקאיים וחוף בנקאיים ועל ידי רשויות מדינה וגופים ציבוריים. כל אלה מוגדרים בחוק כמקורות המידע. המידע מהמאגר מועבר אל נותני אשראי, רק אמצעות לשכות האשראי הפרטיות שקבלו רישיון מאת הממונה, והלקוחות רשאים לקבל מידע גם באופן ישיר מהמערכת. לשכות האשראי מעבירות את המידע לנותני האשראי באמצעות מגוון שירותים המיועדים לנותני האשראי. לשכות האשראי גם רשאיות לתת ללקוחות שירותי ייעוץ בעניין התנהלותם הפיננסית ודירוג האשראי שלהם. נוסף עליהם ישנם "מיופי כוח בתמורה", הפועלים כיועצי אשראי של הלקוח בלבד.

¹ Liran Einav, Mark Jenkins and Jonathan Lenin (2013). The impact of credit scoring in consumer lending, *The RAND Journal of Economics*, Vol. 44, NO. 2, Summer.

² Tullio Jappelli and Marco Pagano (2002). Information sharing, lending & defaults: Cross country evidence, *Journal of Banking & Finance* 26.

³ מידע מפורט על מערכת נתוני אשראי מעבר לאמור בסקירה זו ניתן למצוא באתר האינטרנט של מערכת נתוני אשראי בכתובת www.creditdata.org.il

להלן תרשים סכמתי של תהליך איסוף המידע והעברתו לנותני האשראי:



נתוני האשראי המדווחים למערכת

מרבית נתוני האשראי שבמערכת מקורם בדיווחי גופים פיננסיים – בנקים, חברות כרטיסי אשראי, נותני אשראי חוץ בנקאיים וגופים המספקים אשראי אגב מכירת נכס או שירות (למשל לשם מימון רכישת רכב). גופים אלה מעבירים למערכת מידע על כל לקוח ולקוח בנפרד (לפי פרטי תעודת הזהות או הדרכון שלו). מידע זה כולל פרטי הלוואות שניתנו ללקוח, פרטים על המסגרות בחשבון העובר ושב שלו והסכום שנוצל, מידע על מסגרות לפעילות בכרטיסי אשראי והסכום שנוצל, מידע על אשראי שהלקוח ערב לו ועוד. כמו כן מועבר מידע על יתרות חוב שלא שולמו במועד (פיגורים בתשלום⁴), על צ'קים והוראות לחיוב חשבון שלא כובדו בגלל העדר כיסוי ועל הליכים בבית משפט שנפתחו על ידי מי ממקורות המידע לצורך גביית חוב שסכומו מעל 10 אלפים ש"ח. במערכת אגור מידע מבנקים ומחברות לכרטיסי אשראי המתייחס לתקופה שתחילתה בסוף מאי 2016. מידע מגופים פיננסיים אחרים צפוי להיאסף החל מחודש מאי 2019.

המערכת אוספת מידע גם מרשויות המדינה ומגופים ציבוריים – בדרך כלל מידע המוגדר בחוק כמצביע על אי עמידה של לקוח בתשלום התחייבויותיו. המידע מגיע מהכונס הרשמי, מלשכות ההוצאה לפועל וממזר החשבונות המוגבלים בבנק ישראל. מידע מגופים אלה מדווח למערכת החל מסוף אוגוסט 2018. על רקע כניסתו לתוקף של חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי, התשע"ח-2018 יועבר למערכת בעתיד מידע מהממונה על חדלות פירעון ושיקום כלכלי שמונה על פי חוק זה.

במערכת נשמר תיעוד של בקשות אשראי שהגיש הלקוח לנותני האשראי המדווחים למערכת: סכום הבקשה, עיתויה, מטרתה, שם נותן האשראי ועוד.

מערכת נתוני האשראי אוספת רק מידע שהוגדר בחוק, ואינה רשאית לאסוף מידע שלא הוגדר בו במפורש, גם אם מידע זה עשוי להיות רלוונטי לנותני האשראי לצורך קבלת החלטות ביחס למתן אשראי או לנקיטת הליכים בגין אשראי שלא שולם. כך אין במערכת מידע על שכר והכנסות אחרות של הלקוח, נכסים שאינם משועבדים להבטחת פירעון אשראי, מקום עבודתו של הלקוח, הוותק שלו בעבודה, מספר הנפשות הנסמכות על הכנסתו ועוד. גם דירוגי אשראי, הניתנים על ידי לשכות האשראי או נותני האשראי עצמם, אינם חלק מהמידע שקיים במערכת.

⁴ פיגור בתשלום לנותן אשראי ידווח למערכת אם עברו 30 ימים לפחות ממועד החיוב, והסכום שבפיגור הוא מעל 200 ש"ח; פיגור בתשלום לגוף הנותן אשראי אגב רכישת נכס או שירות ידווח למערכת אם עברו 60 ימים לפחות ממועד החיוב, והסכום שבפיגור הוא מעל 500 ש"ח.

נתוני האשראי הנמסרים לנותני אשראי

המידע לנותני האשראי נמסר באמצעות לשכות אשראי פרטיות. נותן האשראי מגיש בקשה ללשכת האשראי; זו בודקת את הבקשה ומעבירה אותה למערכת נתוני האשראי; המערכת מוסרת ללשכה נתוני אשראי מתאימים; הלשכה מוסרת לנותן האשראי נתונים באמצעות השירותים הבאים:

1. **מתן דוח אשראי** – דוח המבוסס על נתונים ממערכת נתוני האשראי בלבד לתקופה שלא עולה על 3 שנים. כדי לקבל דוח כזה מלשכת אשראי, נותן האשראי נדרש להסכמת הלקוח. הדוח עשוי לכלול גם דירוג אשראי לפי מודל דירוג שפיתחה לשכת האשראי, וזאת אם נותן האשראי רכש שירות זה מהלשכה. **דירוג האשראי**, שהוא תוצאה של מודל סטטיסטי שהלשכה פיתחה, אומד את הסבירות שהלקוח יעמוד בתשלומים בגין האשראי אשר ניתן לו. המודל מבוסס על מידע לא מזוהה ממערכת נתוני האשראי בלבד. יודגש כי לא מובאים בו בחשבון נתונים על הגיל, המין, הדת, מקום המגורים והמצב המשפחתי או הבריאותי של מבקש האשראי, וזאת על פי הוראות סעיף 51 לחוק.
2. **מתן חיווי אשראי** – המלצה לנותן האשראי בשאלה אם לתת אשראי ללקוח אם לאו. המלצתה של הלשכה אינה כוללת פירוט לגבי המידע שעל בסיסו היא ניתנה, אך אם יש מידע על הליכים משפטיים המתנהלים על פי דין הלשכה רשאית לצרף מידע זה לחיווי. חיווי אשראי גם אינו טעון הסכמה של הלקוח, אלא **מחייב את יידועו בלבד** בדבר הכוונה לקבל חיווי לגביו. החיווי משמש לבחינת בקשות אשראי חדשות בלבד, לרבות בקשות לחידוש מסגרות אשראי, ובכללן בקשות לקבל אשראי בדרך של תשלום דחוי במסגרת עסקה לרכישת מוצרים או שירותים.
3. **מתן התרעות על שינויים בנתוני האשראי של לקוח (לצורכי ניטור)** – נותן אשראי רשאי לקבל התרעות מיידיות על שינויים בנתוני האשראי של לקוחות שנתנו את הסכמתם לניטור מצבם. ההתרעות מועברות אליו באמצעות לשכות האשראי מייד עם קבלת המידע על האירוע שבגיניו ביקש נותן האשראי לקבל התרעה. כך, למשל, נותן אשראי יכול לקבל התרעות מיידיות על פתיחה או סגירה של תיק אצל כונס הנכסים הרשמי, או על הטלה או מחיקה של הגבלה על פי חוק צ'קים ללא כיסוי.

זכויותיו של הלקוח ואופן מימושו

חוק נתוני אשראי יוצר איזון עדין בין זכותם של יחידים לפרטיות לבין השגת התכליות אשר לשמן נאסף המידע. איזון זה מושג, בין היתר, באמצעות הקניית זכויות שונות ללקוח בהתייחס למידע הנאסף לגביו. בכלל זה:

- **הזכות למידע** – זכות הלקוח לקבל, בכל עת שיחפוץ בכך, "דוח ריכוז נתונים", המכיל את כל המידע הקיים לגביו במערכת נתוני האשראי, ואחת לשנה קלנדרית הוא זכאי לקבלו ללא תשלום. הדוח כולל מידע הן על עסקות אשראי שטרם נפרעו (עסקאות פעילות) והן על עסקות אשראי סגורות, כלומר כאלה שאינן פעילות אלא חלק מ"היסטוריית פירעון האשראי" שלו, וניתן ללמוד מהן על התנהלותו בתשלום התחייבויות בעבר.
- **הזכות לאי מסירת מידע** – זכות הלקוח להגביל העברה של המידע המצוי לגביו במערכת לנותני אשראי. נותני אשראי שהלקוח הגביל מסירת מידע להם לא יוכלו לקבל מלשכות האשראי דוח אשראי עליו. הוראת לקוח בדבר אי מסירת המידע שנאסף עליו ניתנת לשינוי על ידו בכל עת. כך, למשל, אם הוא מבקש לקבל אשראי מגורם מסוים, ביכולתו להורות על הסרת הוראת אי מסירה שנתן בעבר.
- **הזכות לאי הכללה במאגר** – זכות הלקוח שלא להיכלל במערכת נתוני האשראי (הזכות ל-opt-out). מימוש הזכות לאי הכללה במערכת גורר מחיקת כל המידע שנאסף על הלקוח עד למועד הבקשה, וכן הפסקת איסוף מידע חדש לגביו. ואולם לקוח שקיימים לגביו נתונים המעידים באופן מובהק כי הוא אינו

עומד בהתחייבויותיו אינו זכאי לבקש את אי הכללתו במערכת נתוני האשראי. נתונים אלה, שהם בגדר "מידע שלילי" על הלקוח, הוגדרו בסעיפים 3 ו-4 לתקנות נתוני אשראי, התשע"ח-2017.

- **הזכות להגיש תלונות ובקשות לתיקון מידע** – לקוח הסבור כי נפגעו זכויותיו על ידי מי מהגורמים המער- רבים בהסדר השיתוף בנתוני אשראי, או סבור שנעשה שימוש במידע לגביו בניגוד לחוק, רשאי להגיש תלונה לצורך בירורה על ידי היחידה לפניות הציבור של מערכת נתוני אשראי. נוסף על כך, הוא רשאי להגיש בקשה לתיקון מידע, אם הוא סבור שהמידע שקיים לגביו במערכת שגוי או חסר. לקוח יכול לממש את זכויותיו כאמור, וכן לקבל מידע כללי על המערכת, באחד מערוצי הפנייה שהוקמו לטובת הציבור, ובכלל זה: באמצעות אתר אינטרנט ייעודי שכתובתו: www.creditdata.org.il או באמצעות פנייה למוקד השירות הטלפוני שמספרו *6194. כדי להבטיח שלא תיפגע פרטיות המידע של הלקוח מבוצע בערוצים אלה תהליך לאימות זהותו.

התמורות הצפויות בשוק בעקבות הפעלתה של מערכת נתוני האשראי

מערכת נתוני האשראי צפויה לחולל שינויים משמעותיים בשוק האשראי הצרכני, ולפיכך מחייבת התאמות בהתנהלותם של הגופים הפיננסיים והציבור הרחב בתחום פעילות זה.

המערכת הבנקאית והחוף בנקאית נדרשת לערוך התאמות במדיניות האשראי, במודלי החיתום ובאופן מתן האשראי לציבור, לנוכח החידושים שהביאה עמה המערכת החדשה, ביניהם:

- מידע מקיף על התחייבויות הלקוח, כלומר על נטל החוב הכולל שלו (המינוף), על אופן פירעון החוב ועל אופן התנהלותו בפירעון חובות בעבר. על נתוני האשראי להתאים את הליכי החיתום שלהם למידע החדש שיימסר להם דרך לשכות האשראי.
 - דירוג אשראי אובייקטיבי ומהימן מלשכות האשראי, המבוסס על מודל סטטיסטי שפותח בהתייחס למידע על כלל אוכלוסיית הלווים הפרטיים במשק, ולא רק על הלווים של הבנק עצמו. דירוג זה עשוי להחליף מודלים קיימים או להוות מידע משלים להם.
 - בסיס מידע שמאפשר הרחבת מספר הגופים הפועלים בתחום האשראי הצרכני – דבר שירחיב את גישת הציבור לאשראי מגופים נוספים, ולפיכך ידרוש הגברה של המאמצים בתחום "שימור הלקוחות".
 - ייעוץ ללקוחות על בסיס דוח ריכוז נתונים מפורט הכולל את כל המידע המצוי לגביהם במערכת; זאת באמצעות לשכות האשראי או מיופי כוח בתמורה, שיפעלו בתחום זה. הרחבת השימוש ביועצים פיננסיים תגביר את התחרות ותחייב את הגופים הבנקאיים והחוף בנקאיים לקדם תהליכים שיצמצמו את "זמן התגובה" במתן מענה לבקשות אשראי של לקוחות.
 - מידע מפורט ומרוכז עבור הלקוחות, אשר יאפשר להם לעקוב אחר תנאי האשראי שקיבלו ולעשות שימוש בנתונים אלו בבואם לקבל הצעות אשראי מגופים פיננסיים. הדבר יחזק את כוח המיקוח שלהם בבואם לבחון הצעות האשראי ולבחור את הטובה ביותר עבורם.
- המערכת הבנקאית והחוף בנקאית נדרשת להתאים את עצמה לסביבה משפטית ורגולטורית חדשה. על המערכת להיות ערוכה, בין היתר:**
- לברר תלונות של הציבור הנוגעות למידע המדווח לבנק ישראל, ולהכניס במידע זה תיקונים במידת הצורך.
 - להבטיח כי פניות לקבלת דוח אשראי על הלקוח או התרעות על שינויים בנתוני האשראי שלו ייענו רק בכפיפות להסכמה תקפה שלו, ופניות לקבלת חיווי ייעוץ לאחר יידוע הלקוח עליהן.
 - לאפשר ללקוחות הזכאים לכך לקבל את דוח האשראי שהבנק קיבל מלשכת האשראי תוך פרק הזמן שקבע הממונה למסירת הדוח.

תמורה נוספת בפעילות הבנקים והגופים החוץ בנקאיים עשויה להיגזר מתרומתה של מערכת נתוני האשראי לביצוע עסקאות של מכירת הלוואות, ובעתיד אף לתהליכי איגוח.

- בשנים האחרונות מתפתח, בתחום האשראי הקמעונאי, שוק של מכירת תיקי הלוואות. תהליך מכירת הלוואות מלווה בהערכת סיכון האשראי של התיק הנרכש, ושימוש במערכת נתוני האשראי יאפשר להיטיב ולהעריך סיכון זה. כן יאפשר התהליך העמדת אשראי על ידי גופי מימון קטנים יחסית, שלאחר העמדת האשראי יוכלו למכור אותו לגוף פיננסי גדול, ובתמורה שיקבלו יוכלו להעמיד הלוואות נוספות. הדבר יתרום להגדלת היצע האשראי, לשיפור התחרות ולהוזלת האשראי.
 - הציבור יידרש להתאים את התנהלותו הפיננסית לסביבת המידע החדשה, ולנהוג באקטיביות כדי להפיק מסביבה זו את התועלות הגלומות בה עבורו. בכלל זה יידרש הלקוח:**
 - להקפיד על התנהלות אחראית בנטילת אשראי ובהחזר אשראי כדי להבטיח כי דירוג האשראי שיינתן לו יאפשר לו לקבל אשראי בתנאים נוחים.
 - לבחון הצעות אשראי ממספר גופים פיננסיים, להשוות ביניהן ולהתמקח על תנאיהן.
 - להכיר את המידע שנאסף לגביו במערכת נתוני אשראי, לבחון את נכונותו ולפעול לתיקונו ככל שהדבר נדרש. למידע זה השלכות על דירוג האשראי שיינתן לו, ומכאן – על יכולתו לקבל אשראי ועל תנאי האשראי שיוצעו לו.
 - להיות מודע לדירוג האשראי שנתנו לו לשכות האשראי ולפעול ככל שנדרש לשיפור הדירוג.
- בנוסף, לרשות בנק ישראל יעמוד בסיס מידע רחב ומקיף על האשראי של משקי הבית ומאפייניו השונים, וכן, על חשיפתם של הגופים הפיננסיים לאשראי זה. למידע זה חשיבות רבה לצורכי מחקר, גיבוש מדיניות וייעוץ במגוון הנושאים שבהם עוסק בנק ישראל, ובכללם: יציבות פיננסית, וייעוץ לממשלה בתחומים כלכליים-חברתיים.**

