

המפקח על הבנקים: "הבנקאות הפתוחה באה להגדיל את הנכס שלך כלקוח"

יאיר אבידן השתתף במפגש עם סטודנטים ואמר כי הבנקים יהיו חייבים לייצר שיתופי פעולה עם פינטקים על מנת לשרוד • על רפורמת המעבר בין הבנקים בקליק, שתכנס לתוקף בספטמבר: באנגליה לא ראינו שכמות האנשים שעוברים גדלה, אבל אני משוכנע שהרפורמה תקטין את מידת חוסר שביעות הרצון של הלקוחות

18.05.2021 רועי ויינברגר



יאיר אבידן / צילום: רמי זרניגר, יח"צ

המפקח על הבנקים, יאיר אבידן, השתתף היום (ג') במפגש עם סטודנטים וסיפק כמה אמירות מעניינות באשר לעתיד עולם הבנקאות ובאשר לשינויים שמתכננים בפיקוח על הבנקים בעתיד הקרוב. אבידן נשאל על נושא הבנקאות הפתוחה שנכנס לתוקף לפני כחודש, ועל כך שהרפורמה נעשית באופן מדורג.

"זה אחד הפרויקטים המובילים של הפיקוח על הבנקים, וכדי ליישם אותו למדנו מה שנעשה באנגליה. אתחיל בהבעת צער על כך שהתהליך היה צריך להתלוות בחקיקה, אך בשל פיזור הכנסת לא הצלחנו להביא אותו בחוק ההסדרים. אנחנו עובדים על חקיקת משנה, אך היא נותנת מענה רק למערכת הבנקאית ולחברות כרטיסי האשראי", אמר המפקח במפגש עם הסטודנטים מהמכללה האקדמית נתניה. את המפגש הנחתה פרופ' רות פלאטו שנער, ראש המרכז לדיני בנקאות ורגולציה פיננסית במכללה.

"המידע הוא לא נכס של הבנק אלא של הלקוח. הבנקאות הפתוחה באה להגדיל את הנכס שלך כלקוח, ולכן ייכנסו בעתיד גם חברות פינטק חדשות שיתנו הצעות ערך על בסיס אותו מידע. לכן אני מקווה שתהיה כנסת כדי שנוכל לחוקק את ההוראה של שירותי מידע בחוק ההסדרים הקרוב, ואז נוכל להתאים את הבנקאות הפתוחה לכל השוק. בינתיים, בשלב הראשון, אישרנו רק לבנקים ולחברות כרטיסי האשראי לראות רק את היתרונות והתנועות בחשבון, ואני קורא לזה פיילוט. בשנה הבאה נמשיך את זה ובסוף גם נאפשר גישה לניירות ערך, מה שאין באנגליה, ובהיבט הזה אנחנו מאוד חדשניים. בסופו של דבר יש לזה פוטנציאל להתחבר גם לחברות פינטק על מנת שיתנו שירות ללקוחות כדי שהלקוח לא יעשה את כל השירות במקום אחד אלא היכן שנוח ונכון לו.

"בראייה יותר עתידית, אנחנו מדברים על בנקאות פיננסית מלאה, כולל מוצרים פנסיוניים ומוצרים ארוכי טווח. אנחנו מאמינים שהשלב היותר רחוק הוא open data , ואז האתגר הבאמת גדול הוא איך אנחנו כאזרחים נבין את המידע שיש בידינו, למי אנחנו רוצים לתת אותו, האם רוצים 'וואן סטופ שופ' או שיש לנו יכולת לפזר אותו בין כמה גופים. זהו אתגר משמעותי שישנה את הרגלי הצריכה שלנו. כנראה שעוד 10 שנים נדבר על כמה היינו פרימטיביים בשנת 2021. בסופו של דבר המטרה היא למקסם את היכולת של האזרח, שהוא בעל המידע, למנף אותו לטובתו".

אבידן נשאל לגבי הרפורמה שתאפשר מעבר לבנק לבנק בקליק ותיכנס לתוקף בספטמבר: איך הדבר הזה יעבוד? האם נוכל לעשות את המעבר בבית - במחשב או בטלפון? ושאלה יותר מהותית למה אתם חושבים שהפעם מהלך כזה יצליח? הנושא הזה עבר הרבה מאוד גלגולים, בחקיקה, והמנגנון שקיים היום נראה מאוד מבטיח, ובכל זאת זה לא קורה?

"זו שאלה מאוד טובה. בספטמבר 2021 הנושא אמור לעלות לאוויר כשנשאר עוד כמה נושאים כמו למשל מציאת פתרון לצ'קים דחויים שיש לפתור. המעבר על פי הרפורמה אמור להתרחש בתוך חמישה ימי עסקים, כאשר כמובן אם יש חשיפת אשראי הנושא הזה

צריך להבחן לפני המעבר, אבל הטכנולוגיה אמורה לתת פתרון לכל הסוגיות האלה ולאפשר מעבר, כולל חיובי כרטיסי האשראי.

"אז אחרי ספטמבר עוד ייקחו כמה חודשים של קשיים, אבל בסוף זה יהיה כמו שמעבירים היום טלפון נייד. לגבי השאלה האחרת, האם המהלך יעלה את כמות האנשים שעוברים, באנגליה לא רואים שזה קורה. אבל אני משוכנע שהרפורמה תקטין את מידת חוסר שביעות הרצון של הלקוחות".

עוד נשאל המפקח על הלקוחות של היום שכבר משתייכים לדור המילניום, מה שמוביל אותנו למודל עסקי חדש של המערכת הבנקאית. האם זה הזמן לשנות את המודל הקיים של הבנקאות?

"פעם, בעברי הרחוק, הייתי מנהל סיכונים של דיסקונט, אז יש פה בהחלט רמת סיכון שונה למודל הבנקאי המסורתי. אבל מנהל סיכונים ותיק הופך עם הזמן למנהל סיכויים. וכאן יש הרבה סיכויים. אני שם בצד את חוסר שביעות הרצון, ואז נשאלת השאלה לאן האקוסיסטם הזה מתפתח. פעם אחת אנחנו רואים את פלטפורמות המסחר, פלטפורמות המידע והפלטפורמות החברתיות, כולן אוספות עלינו הרבה מאוד מידע. בסוף כל הפלטפורמות האלה רוצות לתת שירות וחלק מאות שירותים שייכים למערכת הבנקאית.

"בצד השני ישנו העולם של הפינטק שמרביתו שחקנים קטנים. ההסתברות שלהם לשרוד היא דרך ממשק עם המערכת הבנקאית, אך גם עבור הבנקים, כדי לאפשר את ההישרדות שלהם, צריכים לשתף פעולה עם הפינטקים. יש כאן עולם משמעותי שמדבר הרבה עם התחרות וצריך לראות איך מפתחים את התחרות לצד רווחת הצרכן".

נקודה נוספת שעלתה במפגש היא האם עוד 30 שנה תהיה משמעות למושג בנק? המפקח השיב, כי "התשובה היא כן, אבל יהיו פה חיים היברידיים. גם אנחנו נצטרך להתאים את עצמנו בין הבנקאות המסורתית לחדשנות. בטח כשמדברים על מושגים כמו איסור הלבנת הון, בלוקצ'יין, מטבעות קריפטוגרפיים. זו מהפכה אמיתית ומאוד מאתגרת ואנחנו נעמוד בה".

פרופ' שנער ציינה כי "לא מזמן פורסמה כתבה באקונומיסט שמסקנתה שבעתיד יהיה עולם ללא בנקים. אז למעשה האתגר הגדול של המערכת הבנקאית כדי לשרוד יהיה לתת ערך מוסף ללקוח".

לכך השיב אבידן, כי "אני מסכים לגמרי שהבנקים יצטרכו לגבש מודל עסקי חדש. חלק מהבנקים יהיה 'וואן סטופ שופ', אך במקביל יהיה גם עולם של פיזור הצריכה. יש אתגרים נוספים למערכת הבנקאית כמו מכירת מוצרי ביטוח או מוצרים פנסיוניים, הקמה של מרקט פלייסס חדשים, אבל העולם משתנה ובסוף תהיה שמיכה מאוד רחבה של צריכה, בין הבנקים לבין פתרונות צריכה אחרים. המערכת תשתנה, ולדברים יש את הקצב שלהם, אבל תהיה פה היברידיות ומערכת בנקאית פיננסית רחבה".

פרופ' שנער הזכירה לאבידן כי "עם כניסתך לתפקיד אמרת שאתה רוצה להוביל אג'נדה בנקאית חברתית. מה התפיסה שלך בתחום הזה?"

"המערכת הבנקאית חייבת להסתכל על דברים הרבה יותר רחבים. כל שקל שהבעלים ירוויח שיש בצדו ערך חברתי סביבתי הוא שקל ששווה יותר כי הוא מקרין הלאה. השאלה היא איך אתה מייצר את האווירה, שיש בה אמנם נאיביות, אבל כן לחשוב מחוץ לקופסה. השאלה הבסיסית של כל ארגון בנקאי או ארגון שנותן שירותים בנקאים פיננסיים, היא להבין מה הלקוחות צריכים ואיך משפרים להם את חווית הצרכנות ואת הנאמנות שלהם, כי בסופו של דבר זה חוזר אליך ובגדול.

"חלק מבעלי העניין לא רואים הכול עין בעין בטווח הקצר אבל בטווח הארוך הם מתכנסים והכל חוזר לחברה ולבעלי המניות. בסוף חלק מהמנהלים צריכים לשאול את עצמם איזה יעוד יש להם בנוסף לייעוד של להביא עוד כסף, וחלק מהייעוד הזה הוא יעוד סביבתי. אפשר לשאול למה הבנקים צריכים לטפל בנכדים שלנו, אבל אני חושב שכן צריך להסתכל על הטווח הארוך ועל איך נחיה פה במדינה טובה יותר, על איך יוצרים שוויון מגדרי. על איך שמים את ההשקעות היכן שמשפרים את החינוך. על איך לחיות בחברה עם פערים יותר קטנים. כל זה יביא אותנו לחיות בחברה יותר טובה".