

ארכיון תפוח

כניסת שירות התשלום של חברת אפל, Apple Pay, לשוק הישראלי יצרה באז תקשורתי שמקדם את המעבר של הצרכנים לעולם ללא מזומן או כרטיסי אשראי ■ תחום הקניות עובר מתיחת פנים עם תשתית חדשה, אבטחה ברמה גבוהה יותר וחוויית משתמש שנצטרך להתרגל אליה



פעולת הטאץ' או הסוויפ שאנו רגילים לעשות עם כרטיס הפלסטיק, גם לכרטיס הפלסטיק וגם לטלפון יש משרד NFC, ובצד של הקופה צריך להתשתית תעבור בפרוטוקול EMV, תשתית שהיא חדשה בישראל אבל קיימת כבר שנים בעולם. לדבריו, "בנק ישראל מנסה שנים לתמרץ את העסקים לעבור לפרוטוקול הזה, וחייבו את העסקים הגדולים לסיים את ההליך עד נובמבר אשתקד. העסקים הקטנים מצטרפים ביוליף ויישאר רק מערך תחנות הדלק, שקיבל הארכה.

הוא מסביר כי בעולמות האנדרואיד וגוגל מאפשרת לכל מנפיק ליצור ארנק עם אפליקציה נפרדת ולהשתמש בשכב ה-NFC של המכשיר לתקשורת, זה עולם פתוח שבו אתה יכול להחזיק עשרות ארנקים דיגיטליים שונים כמו מקס פי, גוגל פי וכן הלאה. "במכשירים של אפל אתה יכול לבחור רק את אפל", הוא מסביר, "הם לא נותנים הרשאה לאף אפליקציה אחרת ל-NFC של המכשיר, ולכן משתמש אפל לא היה יכול להשתמש בצורת התשלום הזאת עד שהיא נכנסה לארץ.

הדבר הזה מסייע בהעלאת המודעות כי מדובר ברבע מהאוכלוסייה שלא יכלו לעשות זאת קודם ועכשיו כן, ואפל הוא מותג ברמה אחרת. הכניסה שלו עוררה המון רעש בתקשורת. זה יגרום למי שעוד לא סיים להעביר את התשתית בבית העסק להזדרז, מחשש לאבד לקוחות, ויעלה את המודעות בקרב הצרכנים לכך שאפשר לשלם גם עם הטלפון - אפל או אנדרואיד. "המקום שבו יש הכי פחות הונאה באירופה הוא בתחום הארנקים הדיגיטליים. פרוטוקול EMV מאובטח הרבה יותר מהגיהוץ הקלאסי ונוסף לכך יש את שכבת ההגנה של הטלפון שדורשת את ההזדהות

יתרונות לכרטיסי האשראי. מלבד לעניין הבטיחות ושכבות ההגנה שזה נותן, יש יתרון גם בדברים פשוטים כמו החזרת כסף ללקוח אם הוא לא קיבל את הסחורה. מי ששילם דרך מתווך או העברה בנקאית, צריך לדרוף בעצמו אחרי הסוכן או חברת התעופה. יש גם הגנות לבית העסק. זאת תשתית שהיא לא רק פיזית, אלא אוסף של חוקים שמתאם למצבים שונים ולמדינות שונות. מבחינת הדיגיטציה, הפלסטיק כבר פחות חשוב, אבל כל עוד יש את נושא האישורים זה מקל על הליך התשלום".

התשתית המתאימה

מלניק מסביר כי הארנקים הדיגיטליים מאפשרים ללכת עם הטלפון או השעון החכמים לכל בית עסק ולעשות איתם את

את התשתית הפיזית המאפשרת למחזיקי כרטיסי אשראי ישראליים הנוסעים לחו"ל לקנות בבתי עסק וכמובן לבצע רכישות אונליין. לדברי מלניק, העידן החדש לא מרתיע את חברות האשראי. "זה פחות מפריע להן כל עוד העסקאות עדיין מבוצעות בעולם שלהן, עם אותן 16 ספרות. עדיין צריך לבצע הנפקה, וזהו לקוח ולעמוד ברגולציה כדי לוודא שלא נעשית הלבנת כספים, מימון טרור וכמובן כדי לוודא שבתי העסק מקבלים תשלום. כל זה עדיין קיים אצל חברות האשראי גם אם לא יהיה את כרטיס הפלסטיק עצמו.

"בסין משלמים עם האפליקציות ולא עוברים דרך כרטיסי האשראי, הם בנו תשתית נפרדת, והם מנסים לייצר נוכחות עולמית, אבל בהצלחה נמוכה, כי יש המון

סיבות שונות כמו אבטחה, נוחות, אפשרויות ניטור ותשתיות מתאימות, יותר ויותר אנשים ברחבי העולם החלו לאמץ שימוש במכשירים חכמים כאלטנטיב לניידים או שעונים כדי לבצע רכישות ולבטל את הצורך במזומן או בכרטיסי אשראי - המגמה הזאת החלה גם אצלנו וקיבלה לאחרונה דחיפה ענקית, עם ההכרזה על כניסת אפל פיזי לישראל. חשוב להזכיר, כמובן, שעולם הארנקים הדיגיטליים ואפליקציות תשלום אחרות שמשלבות בין כרטיס האשראי לטלפון הסלולרי צומחות במרץ בישראל, כמו בשאר העולם, כבר כמה שנים. עם זאת, אף משתמש אייפון בישראל מונים רק כ-25% מבעלי הטלפון החכמים, מדובר בקהל שנחשב למוכיל שוק ובעל השפעה גדולה יותר על אימוץ חידושים צרכניים.

שירות התשלומים הסלולרי Apple Pay הושק בידי החברה עוד בשנת 2014, וכיום מונה יותר מ-383 מיליון משתמשים ברחבי העולם. הוא נחשב לאחד מספקיות התשלומים הסלולריות הבולטות בעולם, עם הטמעה של כ-43% מהלקוחות שלה כפיצ' שמקדם אותנו לעולם ללא מזומן. "כבר הרבה זמן שכרטיס הפלסטיק עצמו פחות חשוב - מה שחשוב זה ה-Credential. כלומר, 16 הספרות המתפקדות כאישורים", מדגיש ברק מלניק, מנכ"ל יזוה בישראל. "בגלל היכולות הטכנולוגיות היום בעולם של המכשירים המחוברים, IOT, כל נקודת קצה יכולה לעשות הזמנה, ואפילו הציפ של המקרר יכול להעביר את התשלום כאמצעות אותן 16 ספרות. זאת מגמה שתפסה תאוצה בכל העולם, בישראל זה חדש יחסית". ויזה היא חברה בינלאומית המספקת



אביב סביון
מומחה לאפל באזור ג'רפה



עומר אונגר
מנכ"ל מאסטרקארד

צילומים: יוסי אלוני, יח"צ



אוזננו כרויה

אנחנו מתקשים בשמיעה מפאת גילנו, ועל כן אנחנו מגלים אהרה יוצאת דופן למי שמבקש את עזרתנו בנושא הצלילים המתקשים לחדור לאוזניים אנושיות. נדב מספר לנו בדאגה רבה על בתו הפעוטה, שזה עתה מלאו לה שנה וחודשיים. כבר לאחר הלידה התגלה כי הילדה סובלת מחירשות באוזנה האחת, ומאז היא נתונה למעקב בלתי פוסק ולבדיקות כדי לבדוק את התאמתה לשלל באוזן שמאל. אבל זה הרגע שבו נוצרה בעיה. מה? אתם שואלים כמונו, ובכן הפעוטה אכן שומעת היטב באוזן ימין ואילו כל הבריאות בארצנו מסכים לממן השתלה רק בחירשות דו-צדדית. כלומר, מי שמבקש עזרה צריך ללקות בחירשות גמורה ומוחלטת, ואם "זכה" לחירשות רק באוזן אחת, ימשיך להתייחס בשמיעתו הקליה ללא עזרה. נשמע מוזר.

מה עושים? ההורים פנו לוועדת חריגים כדי שתאשר את בקשתם לסיוע ניתוחי באוזן אחת. קופת חולים כללית אישרה את קבלת הבקשה, שהתקבלה בסוף חודש מרץ השנה, שהוא גם החודש שבו נשלחה התלונה למדורנו. "הבקשה חידון רק בעוד שלושה חרשים", זאת לא הייתה התגובה שלה ציפו. גם נדהמו ופנו למדורנו בשאלה ובבקשת עזרה: "מדוע להמתין 90 יום? מדוע אין אפשרות להקדים את הפעולה החיונית הזו?"

הם גם העלו אפשרות מראיגה שלפיה כאשר תתכנס הוועדה רק בעוד 90 יום, אם חלילה היא לא תאשר את הבקשה הרחופה, המשפחה תצטרך כמובן לערער ואז להמתין עוד שלושה חודשים לדיון בערעור. ואם יתקבל, עוד שלושה חודשים - וכך הלאה. מדוע לדחות את שיקום השמיעה? הם שואלים. "הרי מחקרים מגלים שכלל שהשתלה נעשית קרוב יותר למדוע שבו נתגלתה החירשות היא יעילה יותר".

הפנייה אלינו הוסיפה עוד נימוק: "נכון שיש תהליכים הדורשים זמן ושיקול דעת ובידיקה מקיפה, אבל לא במקרה הזה. הרי מדובר בעיני רפואי, לא בתור לקוסמטיקאית שניגחה או מותרות אחרים. אלה הם ימים קשים ולוחצים שבהם אפשר לכנס בזום כל ועדת חריגים מהיום למחר, גם בלי להטריח אותם בנסיעות". את פנייתם אלינו חותמים ההורים בקריאה תקיפה: "די עם כל התירוצים! עזרו לנו לעזור לילדה לשמוע ולהתפתח כמו כל ילדה אחרת. עזרו לנו להכניס אותה למסלול התפתחות תקין ובריא כדי שכל העולם יהיה פתוח עבורה".

נחלצנו לעזרה, שיגרנו פנייה, ולצערו לא קיבלנו כל תגובה ראויה. אך אז האב נדב פנה אלינו שוב: "אנא! אל תוותרו!". חזרנו, פנינו ונלחמנו, עד שקיבלנו את ההודעה המשמחת מנדב: "הידד. תודה רבה, נפתרה הבעיה. הניתוח והשתל אושרו". אנחנו נמשיך להטות את אוזנו בנפש הצפה לכל פנייה נוספת למדורנו.

טרטרו אתכם? עבדו עליכם? תנו לרייכר להתרגז בשבילכם:
gideon@reicher.co.il



צילום: רויטרס

האפשרות לשלם בטלפונים של אנדרואיד ובארנקים הדיגיטליים. "אנחנו מנסים לכוון בפעילות הזאת לכמה מטרות, כמו עולם ללא מזומן - שאנו חושבים שיש לו השפעות שליליות - ומעבר למערכת תשלומים בטוחה וחדשנית, המייצרת תחרות טובה לכל לקוחות הקצה - מחזיקי כרטיסי האשראי ובתי העסק", מסביר אונגר.

"אנחנו רואים שאפל פיי מזוזה את המחט בכיוון הנכון ומייצרת השפעה שלא ראינו לפני כן. עם זאת, המהלך החשוב, הזור, הוא המעבר לתקן EMV שמאפשר לעשות עסקאות ללא מגע באמצעות הכרטיס והנייד, והגענו למצב שבו כ-60% מבתי העסק הרלוונטיים החליפו את המסוף.

"מדובר בעסקאות בטוחות יותר ללקוח. למעשה אחת הסיבה שבגינו התעכבנו בארץ היא שלא היו כאן הרבה הונאות בכרטיסי אשראי, ולכן בתי עסק לא ששו לאמץ זאת. וכך נוצר מצב שהיינו בין המדינות האחרונות להצטרף. לא מזמן עלה החשש שעם המעבר בעולם לשיטה החדשה ההונאות יגיעו לכאן.

"הארנקים הדיגיטליים מייצרים זרו חיובי כי הם מספקים חוויה טובה למשלמים, ובית עסק שלא מציע את זה יתחיל לפגוש לקוחות שמבקשים זאת. לדוגמה, אדם שיצא לריצה רק עם שעון אפל ומעדיף לאסוף בדרך שייק באחד מבתי העסק בלי להיסחב עם הארנק", מוסיף אונגר. "לכן אחרי שהגענו לרמת מסה קריטית של מסופים ללא מגע, מגיעה עכשיו אפל עם מספרים מרשימים מאוד של משתמשים ועשתה מהלך שתרם לפופולריות של הארנקים הדיגיטליים בכלל. אנו צופים שזה יהיה משהו שיניע את השוק, נוסף לפעולות שעושה הרגולציה".

גם נוחה מאוד כי היא מאפשרת לשלם באמצעות השעון. "בחור"ל, לרוגמה, קניתי פחית קולה ברכבת התחתית. רק העברתי את השעון והמשכתי הלאה", הוא מתאר. "ועכשיו זה יהיה גם בארץ. עוד דבר נוח, שיעלה בעתיד, הוא האפשרות לנקות את כל החשבונות ואת נושא האחריות לחפצים שקנית ישירות לאפליקציה, והם נגישים במידת הצורך".

לדבריו, היתרון הגדול ביותר של אפל על פני המתחרות הוא הצורה שבה הן מרכזות את כל הצרכים של הצרכן במקום אחד: "באופן כללי האקוסיסטם של אפל מדהים. לצרכן ממוצע יש מחשב נייד, שעון ואייפון, וכל דבר שאתה שם במכשיר איקס מסתגל בקלות למוצר ווי. כשאני יוצא לריצה אני שם אי פוד באוזניים ומשאיר את הטלפון בבית, השעון מודד את הכושר ומאפשר העברת מוזיקה שהורדתי למכשיר - הוא משודר ישירות לשעון. ככה אני יכול לרוץ, ובאמצעות הסייעת הקולית סירי לתת פקודות ולהגיד לה מה אני רוצה לשמוע. אני אפילו לא צריך לתפעל את הטלפון או השעון. נכון שיש עוד חברות שעושות את זה היום, אבל אפל הייתה הראשונה והתחילה את זה לפני כשבע שנים. גם העבודה מסונכרנת. אם צילמתי תמונה או התחלתי לכתוב פתק במייל באייפון, המסך של המייל יקפוז לי בדיוק באותה נקודה כשאני הביתה ואדליק את המחשב".

מערכת תשלום בטוחה

מנכ"ל מסטרקארד ישראל עומר אונגר מתרגש אף הוא מהרעש הגדול שיצרה הכניסה של אפל פיי למערך התשלומים הישראלי. האחרון מצטרף למהפכת העולם ללא מגע שהכריזו עליה לאחרונה, עם

שלך", הוא מרגיש, "יתרה מכך, לאחר שאתה מכניס את פרטי כרטיס האשראי מה שנשמר בטלפון עצמו הוא רק טוקן - מספר דמי שנוצר כדי שיוכל לעבוד עם הטלפון הזה והנתונים הביומטריים שלך. כלומר, גם אם הצליחו לפרוץ ולקבל את הספרות, אפשר להשתמש בכך רק לעסקאות בתוך אפל ולא לרכישות במקומות חיצוניים".

האקוסיסטם של אפל

אביב סביון, מומחה לאפל באתר ג'רפה, נשאר נאמן לאייפון מאז שהטלפון החכם נכנס לחיינו, והוא נרגש מאוד מכניסת אפל פיי לישראל. "החזון של אפל הוא שנשאיר בבית את הארנק והמפתחות ונצא רק עם הטלפון - ובעתיד רק עם השעון". לדבריו, "בעולם, וכבר בישראל, יש כלי רכב שאפשר להתניע עם האייפון כמו טסלה או שיתוף פעולה שהם עושים עם BMW העולמית. מלבד זאת, כל משתמש יכול היום להתקין מנעול חכם בבית שלו, והצורך לקחת את המפתח מיותר. המנעול מזהה אותך והרלת נפתחת.

"כיוון נוסף הוא נושא הפרטיות. כשאנו רוכשים באשראי, חברות האשראי יודעות עלינו הכל: מה אנחנו רוצים לקנות, איפה אנו רוכשים, והן יכולות לסמן אותנו למבצעים, גם כאלו שאנו לא צריכים", הוא מוסיף. "אפל שומרת את הדאטה אצלה, וכשאתה משלם עם אפל פיי, היא מטשטשת חלק מהאינפורמציה שחברת האשראי גיילה לקבל. נוסף לכך, כשאתה מזין את פרטי כרטיס האשראי, העסק עצמו לא מקבל את המספר אלא מספר אחר, וירטואלי. הוא מחייב אותו ואפל מחייבת אותו.

סביון מרגיש כי האפליקציה של אפל מאובטחת ברמה הגבוהה ביותר, והיא