



לכבוד

מנכ"ל התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי

שלום רב,

### **הנדון: הוגנות צרכנית בסביבה פיננסית משתנה**

בחודשים האחרונים חלו שינויים בסביבת הריבית והאינפלציה, זאת לאחר שנים של יציבות יחסית. שינויים אלו העלו את החשיבות של הגברת יכולת ההבנה של הלקוחות את השלכות השינויים והגברת יכולת ההשוואה שלהם בין התנאים המוצעים להם על ידי בנקים שונים במגוון המוצרים הבנקאיים, הן בצד האשראי והן בצד הפיקדונות. על רקע זה קיימתי בחודשים האחרונים שיחות עם בכירי המערכת הבנקאית בהן הדגשתי את ציפיתי לשמור על ענייני הלקוחות נוכח השינויים האמורים ובכלל זה להתאים את המוצרים והשירותים לצרכי הלקוחות, לנהל תקשורת וקשר עם הלקוחות, לתמוך בלקוחות במימוש התועלות מהמוצרים והשירותים המסופקים ולוודא שהאינטרסים של הלקוחות יעמדו במרכז.

בהמשך לרפורמות השונות שהוביל בנק ישראל בתקופה האחרונה במטרה להגביר את השקיפות ולחזק את כוחו של הלקוח, אציין כי בכוונת הפיקוח על הבנקים לפעול לפרסום שיעורי הריבית מכוח סעיפים 16א(3)-(4) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981, הן המשולמים בפועל על-ידי כל אחד מהתאגידים הבנקאיים בעד פיקדונות שקליים, והן הנגבים בפועל בעד מתן אשראי, זאת כדי לתת ללקוחות כלי פשוט שיסייע להם להשוות בקלות בין התנאים המוצעים בתאגידים הבנקאיים השונים ולבחור את המוצר המתאים להם.

בהתייחס למוצרי השקעה, דוגמת פיקדונות - בשנים האחרונות, בשל סביבת הריבית האפסית, מוצרי הפיקדונות הבנקאיים לא היו חלופה משמעותית להשקעה עבור הלקוחות וכתוצאה מכך פחתה פעילותם בשוק זה ויתרות משמעותיות נותרו בחשבונות העו"ש וככלל הן אינן נושאות ריבית. לנוכח השינויים בסביבת הריבית והאינפלציה כאמור, הפיקוח על הבנקים מצפה מהתאגידים הבנקאיים להסב את תשומת לב הלקוחות, למוצרי ההשקעה הבנקאיים, שהם מעמידים לרשותם על מנת להפקיד כספים ולהזמין את הלקוחות לבחון אם הם מתאימים לצרכיהם. בהקשר זה יש לתת ללקוחות המתעניינים במוצרים הבנקאיים תמונה מלאה אודות התנאים, ובכלל זה אודות תנאי השבירה, כמתחייב מכללי הבנקאות (שירות ללקוח)(גילוי נאות ומסירת מסמכים), התשנ"ב-1992.

בהתייחס לאשראי - בהקשר זה נזכיר את הרפורמה להגברת השקיפות והתחרות בשוק המשכנתאות, שנכנסה לתוקף ביום 31 באוגוסט 2022, ואשר משפרת את יכולת ההבנה וההשוואה של הלקוחות. לצד זאת, ובמסגרת הציפייה להתנהל באופן אחראי, נאות והוגן כלפי לקוחותיהם במסגרת פעילותם, נדרשים התאגידים הבנקאיים לתת את הדעת לשיפור יכולת ההבנה וההשוואה של הלקוחות גם ביחס למוצרים בנקאיים אחרים.

בהקשר של אשראי צרכני נזכיר כי, בהתאם לאמור בהוראה 311A העוסקת בנושא זה, על התאגידים הבנקאיים להתאים את מוצרי האשראי לצורכי הלקוחות, ובין היתר להתייחס לסוג הריבית שתגבה על האשראי (קבועה או משתנה), לאפשרות שיחולו שינויים בשיעורי הריבית וההצמדה ולהשפעתם האפשרית של שינויים אלו על גובה ההחזר של הלקוח, הן אגב בירור הצרכים של הלקוח והן אגב בחינת יכולת ההחזר שלו.

בנוסף, הפיקוח על הבנקים מצפה מהתאגידים הבנקאיים להמשיך ולתת ללקוחותיהם שירות הולם ומקצועי ובמסגרת זו להיערך למתן מענה לפניית לקוחות בנושא ההשפעות וההשלכות של השינויים בשיעורי הריבית וההצמדה על התחייבויותיהם ונכסיהם הפיננסיים (הן הקיימים והן העתידיים). זאת, כחלק מהתפיסה שמתן מידע זמין, אפקטיבי ואמין ללקוחות מהווה חלק ממכלול הפעולות הכרוכות בהתנהלות הוגנת כלפי הלקוחות ותורם לחיזוק אמון הציבור במערכת הבנקאית.

בכבוד רב,



יאיר אבידן

המפקח על הבנקים