

ירושלים, ה' באדר תשפ"ג
26 בפברואר 2023
23LM4810

פיקוח על הבנקים
לשכת המפקח

לכבוד

מנכ"ל התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי

שלום רב,

הנדון: נקיטת צעדים צרכניים בסביבה פיננסית משתנה

השינויים בסביבת הריבית והאינפלציה בתקופה האחרונה הביאו לעלייה בהוצאות משקי הבית, לרבות עליה בהחזר החודשי בחלק מתשלומי ההלוואות, בדגש על נוטלי המשכנתאות.

אומנם, אין חולק כי על לקוח הנוטל הלוואה, מוטלת החובה לשלם את תשלומי ההלוואה השוטפים כסדרם ובהתאם לתנאים שנקבעו בהסכם ההלוואה. אולם בעת הזאת, נוכח העלייה באינפלציה ובריבית והשפעותיהן על יכולת חלק מהלקוחות להמשיך ולעמוד בהחזרים החודשיים, מצופה מהתאגידים הבנקאיים לנקוט בצעדים מגוונים על-מנת לנטר את אותם לוויס אשר מבקשים להיערך לקראת קושי אפשרי בהחזר החיוב החודשי ולהזמין אותם לבחון דרכים שונות על מנת להקל על תזרים המזומנים, במידת הצורך, וזאת תוך בחינת מכלול מצבו הפיננסי של הלקוח.

במסגרת זאת, ובהמשך למכתבי מיום 7.9.2022 בנושא "הוגנות צרכנית בסביבה פיננסית משתנה", יובהר כי התאגידים הבנקאיים מצופים להתנהל ברגישות יתרה ומתוך ראיית טובת הלקוח וצרכיו. קרי, יש להמשיך לבחון חלופות הנוגעות לאופן העמידה של הלקוחות בהחזר החודשי של ההלוואה, לספק מענה הולם, זמין ומקצועי לפנייתיהם ולצרכיהם, תוך מתן תשומת לב למאפיינים הייחודיים של קבוצות אוכלוסייה שונות, לערוצים השונים בהם ניתן השירות ולשפות השונות.

חשוב כמובן לציין, כי צעדים אלו מצד המערכת הבנקאית, להצעת חלופות באופן יזום להקלה על נטל התשלומים, צריכים להתבצע תוך גילוי מקיף ונהיר ללקוח, על המשמעויות קצרות הטווח וארוכות הטווח, הנלוות לצעדים אלה.

במקביל לכך, וכחלק ממכלול הסיוע הניתן על ידי המערכת הבנקאית ללקוחותיה נוכח השינויים בסביבת הריבית והאינפלציה, אני מצפה מהתאגידים הבנקאיים להמשיך ולפעול להתאמת המוצרים והשירותים הבנקאיים לצרכי הלקוחות, בדגש על הסבת תשומת לב הלקוחות למוצרי ההשקעה הבנקאיים העומדים לרשותם כדי שיפקידו את כספם בהתאם לצרכיהם ולתנאים המלאים של מוצרי ההשקעה שהתאגידים הבנקאיים יציגו בפניהם.

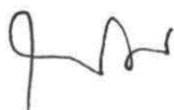
ישנה חשיבות רבה לכך שנוכח השינויים האמורים, התאגידים הבנקאיים ימשיכו במתן שירות הולם ומקצועי, יתמכו בלקוחות במימוש התועלת מהמוצרים והשירותים הבנקאיים, ידאגו לשקף

ללקוחות את ההשפעות וההשלכות של השינויים בשיעורי הריבית וההצמדה על התחייבויותיהם ונכסיהם הפיננסיים ויודאו מימוש מושכל ותואם לצורכי הלקוחות.

הפיקוח על הבנקים ימשיך לקדם את הרחבת השקיפות והעמקת יכולת הצרכנים להשוות בין הצעות המערכת הבנקאית בתקופה זו, באמצעות הרחבת הפרסומים התקופתיים המשווים של ריביות הבנקים, כדוגמת הפרסום היום אודות הרחבת המידע המוצג באתר. כמו כן, נבחנים צעדים נוספים שמטרתם לסייע ללווים בהתמודדות עם הסביבה הכלכלית הנוכחית. בד בבד, התאגידים הבנקאיים יזמו בימים האחרונים שורת צעדים לטובת הלקוחות, ומצופה כי צעדים אלו יימשכו.

יש לזכור, כי למערכת הבנקאית תפקיד חשוב בחיזוק המרקם הכלכלי-חברתי במדינת ישראל ועל מנת למלא את תפקידה זה עליה להמשיך להיות פרואקטיבית, הן במיפוי המצב והן בהצעת פתרונות לסיוע ולהקלה על הנטל הפיננסי, במקביל להמשך התנהלות כלכלית אחראית ומושכלת מצד הלקוחות עצמם.

בכבוד רב,



יאיר אבידן

המפקח על הבנקים