



עיקרי דברי המפקח על הבנקים, דניאל אחיאשילי, בכנס בנושא הוגנות, 29.4.26

- ההוגנות של המערכת הבנקאית בישראל תופסת מקום מרכזי בעשייה של בנק ישראל בשנים האחרונות. זאת, בהתאם למגמה גלובלית – שיח רגולטורי בינלאומי מתמשך, לרבות פורומים בינלאומיים בנושא הוגנות שהפיקו חבר בהם, מערכות בנקאיות שמבינות את הערך העסקי מאחורי התנהלות הוגנת כלפי הלקוחות. התהליך הזה, נובע בחלק גדול ממנו משינוי עמוק בהתנהגות הצרכנים ובדרישות שלהם מגופים שנותנים להם שירות, ובכלל זה המערכת הבנקאית. בנקים שלא יהיו ערים לשינוי כזה עלולים להיפגע ברמה העסקית.
- הריביות שהבנקים משלמים ללקוחותיהם על פיקדונות, יותר נכון הפער, בין הריבית התעריפית המוצעת ללקוחות באתרי הבנקים לבין הריבית הממוצעת שהבנקים משלמים, מלמדת כי למעלה מ-50% מהלקוחות מקבלים ריבית נמוכה מהריבית הממוצעת. תמונה דומה רואים בעמלות הנגבות בגין ניירות ערך. פער זה, מחזק את תפיסת חוסר ההוגנות כלפי הבנקים, ומצדו גורר צעדים של לקוחות (מעבר של לקוחות מפיקדונות לקרנות כספיות לדוגמה), של רגולטורים ומחוקקים (צעדים להגברת השקיפות והתחרות), וכן של מתחרים (בנקים חדשים עם הצעת ערך נבדלת).
- לצד זאת, דוגמה להוגנות מצד המערכת הבנקאית היא מתווי הסיוע. במהלך המלחמות האחרונות וכן כתוצאה מרווחיותה העודפת של המערכת הבנקאית, גובשו מספר מתווי סיוע לאוכלוסיות שנפגעו מהאירועים. מתווי סיוע אלה הינם וולונטריים, ובכל זאת, כל המערכת הבנקאית נרתמה והתגיסה כדי לסייע ללקוחותיה עם נטל התשלומים. מתווה ההקלות הכספיות, שגובש בבנק ישראל ע"י הפיקוח על הבנקים כצעד שמשיב לציבור מרכיב מסוים מהרווחיות העודפת של המערכת הבנקאית מהווה גם הוא דוגמה להוגנות כלפי הלקוחות.
- למרות ההפנמה בחשיבות ערך ההוגנות, האתגרים המרכזיים של המערכת הבנקאית ביישומה ובקביעת רמת ההוגנות של הבנק הבודד כרוכים במספר שאלות יסוד: אופי מערכת היחסים בין הבנק לבין הלקוח (מוכר מוצר או שירות / יעוץ / מבצע הוראות / מחזיק נכסים כנאמן); מתי מתחילה מערכת היחסים בין הבנק לבין הלקוח (שלב השיווק / מכירה / אחר רכישת השירות); בניית שירותים נבדלים לקבוצות לקוחות (התאמת השירות ללקוח (פרסונליזציה) / רווחיות לקוח); והיכולת למדוד את הערך העסקי בהוגנות אל מול ערכים עסקיים אחרים (יעילות ורווחיות).

- גם לפיקוח על הבנקים אתגרים ביישום ההוגנות במערכת הבנקאית, קודם כל, פיתוח כלים רגולטורים המתאימים להטמעת הוגנות, שהם שונים מהכלים בתחום היציבותי; הערכת רמת ההוגנות בבנק הפרטני; וכן בהתייחס לאיזון הנדרש אל מול יעדים פיקוחיים נוספים.
- אתגרים אלו באים לידי ביטוי גם בסקרים שהפיקוח על הבנקים עורך באשר לשביעות הרצון של הלקוחות מההוגנות הבנקאית והשירותים הבנקאיים. בעוד ביחס לרמת השירות אחוזי שביעות הרצון הינם טובים, המקום בו הבנקים מקבלים ציון נמוך הינו בפתרונות המוצעים ללקוחות, וביתר דגש בפתרונות פרו-אקטיביים מצד הבנקים להוזלת עלויות. זה האתגר המרכזי של המערכת הבנקאית.
- כדי להתמודד עם אתגרים אלו, הפיקוח על הבנקים בבנק ישראל הגדיר כחלק מהאסטרטגיה שלו יעד של הוגנות, בנוסף ליעדים של יציבות ותחרות. תחת יעד זה, הפיקוח על הבנקים שם למטרה לקדם תרבות הוגנת כלפי הלקוחות, וזאת באמצעות מספר מיקודים, בין השאר: הגברת הבקרה והאכיפה הצרכנית; שיפור רמת השירות ללקוחות; התייחסות פרטנית לנושא הונאות; ופישוט והגברת השקיפות בנושא העמלות.
- ברור שיעד התחרות תומך ביעד ההוגנות של הפיקוח, שכן התחרות מחייבת את הגופים הבנקאיים לשים את הלקוח במרכז, לפעול מולו בשקיפות ובהגינות, ולתת לו את הצעת הערך הטובה ביותר בעבורו. ועל כן פועל, בנק ישראל, לקדם את התחרות במערכת הבנקאית באמצעות שינויים תשתיתיים שיבואו לכניסה של שחקנים חדשים למערכת הבנקאית. זאת, מתוך תפיסה, שמערכת בנקאית תחרותית יכולה להביא להפחתה במחירי השירותים הבנקאיים, למגוון רחב יותר של מוצרים ושירותים, לתמריץ חיובי לחדשנות ולהתייעלות, ולשפר את השירות לצרכן ואף את האמון שלו במערכת.
- הכנס היום, בשיתוף עם המכללה למנהל, הוא כלי נוסף בהטמעת יעד ההוגנות במערכת הבנקאית בישראל, ואני מודה למכללה למנהל ולעובדי הפיקוח על הבנקים על הרמת כנס חשוב זה.