

סקירת פניות הציבור וצעדים להגנה על הלקוח

שנת 2019 ומבט לשנת 2020 (משבר הקורונה)



- סקירה זו כוללת את כלל פעולותיה של היחידה לפניות הציבור בבדיקת התלונות והכרעה בהן, תיאור דרכי פעולתה של היחידה, נתונים אודות הטיפול בתלונות, תיאור הטיפול בתלונות נבחרות וכן פעולותיה בתחום האכיפה ותיקון ליקויים רוחביים במערכת הבנקאית.

- הסקירה כוללת תמצית של עיקרי פעולות נוספות שנקט הפיקוח להגנת הלקוח הבנקאי באמצעים שונים כגון: אסדרה, הסברה ופעילות ספציפית לחיזוק קבוצות אוכלוסייה ייחודיות.

תוכן עניינים

1	דבר המפקח על הבנקים
2-3	טיפול בפניות הציבור בנושאי בנקאות , נתוני מפתח
4-7	עיקרי הסקירה
8-12	רקע - הטיפול בפניות הציבור במערכת הבנקאית בישראל
13-19	פרק א' - פניות הציבור ליחידה בפיקוח על הבנקים בתקופה הנסקרת
20-24	פרק ב' - הערכת טיפולם של התאגידים הבנקאיים בתלונות בשנת 2019
25-37	פרק ג' - דוגמאות לאיתור ותיקון ליקויים במסגרת בירור תלונות הציבור
38-44	פרק ד' - פעילות הפיקוח על הבנקים להגנה על קבוצות אוכלוסייה ייחודיות
45-56	פרק ה' - פעילות הפיקוח על הבנקים בתקופת משבר הקורונה בהיבט הצרכני
57-59	נספח א' - נתונים על כלל המערכת
60-65	נספח ב' - צעדים רגולטוריים להגנת הלקוח הבנקאי
66	הערות שוליים





"מתן מענה לפניות הציבור מקבל משנה תוקף בעת משבר הקורונה והוא מהווה אמצעי לייצר פתרונות לקשיים שעולים נוכח המציאות המשתנה."

עבודה זו מובילה לפתרון מחלוקות בין הבנק/חברת כרטיסי אשראי והלקוח, מגשרת על פערים ומביאה לתיקון ליקויים פרטניים ורוחביים במערכת הבנקאית.

הפיקוח מקיים קשר ישיר עם הציבור והסקירה משקפת את העשייה והחשיבות הניתנת לעשייה זו. אנו רואים בעבודה זו את שליחותנו הציבורית."

בכבוד רב,

יאיר אבידן
המפקח על הבנקים

תרבות ארגונית החורטת על דגלה את ההוגנות כלפי הלקוחות היא הבסיס למתן שירות הוגן ואיכותי ללקוחות הבנקים וחברות כרטיסי האשראי. מטרתנו היא להטמיע תרבות של הוגנות בכל אחד מהתאגידים במערכת ולפעול לחיזוקה מידי שנה בשנה, הן ברמת מדיניות התאגיד הבנקאי והן במפגש היום יומי שבינו לבין הלקוח.

ההגנה על טובת הלקוח עומדת לנגד עינינו ובחזית עשייה זו עומדת היחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים, אשר מקיימת קשר יומי ובלתי אמצעי עם הציבור בישראל. תלונות המתקבלות ביחידה לפניות הציבור נבחנות בראש בראשונה במטרה למצוא פתרון עבור הפונה. בשלב הבא של הטיפול נבחנים היבטים מערכתיים לאיתור ותיקון ליקויים רוחביים לקבוצות לקוחות בעלות מאפיינים דומים. בנוסף, מהווה המידע המתקבל ביחידה מקור פורה לאסדרת הפעילות הבנקאית באמצעות הוראות ניהול בנקאי תקין, אכיפה, בקרות, הסברה, יצירת מתווים בנקאים וולונטריים, ועוד.

בהיבט הצרכני, משבר הקורונה זימן אתגרים רבים, הן עבור הלקוחות והן עבור המערכת הבנקאית. התמורות הדיגיטליות אותן עברה המערכת הבנקאית בישראל בשנים האחרונות אפשרו המשך פעילות פיננסית במגוון שירותים שניתנו לציבור מרחוק. לצד זאת עלו צרכים אישיים וקשיים של לקוחות, אשר לא ניתנים למענה באמצעים דיגיטליים בלבד. נוכח המשבר, פעל הפיקוח על הבנקים במגוון רחב של דרכים וכלים ובאופן מהיר לסייע ללקוחות וצעדים אלה מובאים בסקירה זו.

הגורם האנושי והאמפתיה נמצאים בלב יחסי הבנק והלקוח. משיח עם לקוחות הבנקים עולה, כי על אף שבתקופת המשבר זוהתה עלייה בשימוש באמצעים הדיגיטליים ליצירת קשר עם הבנק, עדיין ישנה חשיבות לגורם האנושי, ולהבעת אמפתיה למצב אליו נקלעו. הלקוחות מצפים מהבנק שילווח אותם בתקופה זו וייתן להם פתרונות מותאמים שיסייעו להם לצלוח את התקופה המאתגרת שהם עוברים. התנהלות מסוג זה היא ביטוי לתרבות ארגונית הוגנת והיא מחזקת את אמון הלקוח בבנק.

שלושה ערוצים מרכזיים למפגש שבין הבנק/חברת כרטיסי אשראי והלקוח - המוקדים הטלפוניים, הסניפים וערוצי הפעילות הדיגיטלית. על התאגידים לוודא שירות מקצועי מיטבי בכל אחד מהערוצים האלה, תוך הבטחת איכותו. תלונות הציבור צריכות לשמש את התאגיד כדי לשפר את פעילותו ויש להתייחס אליהן כאל כלי אפקטיבי לזיהוי צרכי ציבור הלקוחות ולאיתור כשלים שנדרש לטפל בהם, באופן שיביא להגברת שביעות הרצון של הלקוחות.

פנינו לעתיד - הפיקוח על הבנקים פועל וימשיך לפעול להובלת המערכת הבנקאית כמערכת הוגנת, יציבה ומתקדמת, וישתמש בסמכויותיו ובכלים העומדים לרשותו על מנת לסייע למשקי הבית ולעסקים לצלוח תקופה מאתגרת זו.

הטיפול בתלונות הציבור בפיקוח על הבנקים - מבט על מחצית ראשונה של שנת 2020

על רקע משבר הקורונה עלייה של 26% בתלונות על המערכת הבנקאית

שיעור עליה	מחצית ראשונה 2020	מחצית ראשונה 2019	
62%	1,747	1,078	בקשות למידע 
26%	2,847	2,263	תלונות בכתב 
37%	4,594	3,341	סה"כ

הטיפול בתלונות הציבור בפיקוח על הבנקים בשנת 2019



כ-4,850

מספר התלונות שטופלו בפיקוח על הבנקים במישרין ובאמצעות העברה למיצוי הליך בירור בתאגיד הבנקאי



כ-2,550

בקשות למידע



כ-1,750

תלונות ציבור שטופלו ישירות על ידי הפיקוח על הבנקים



כ-17%

שיעור התלונות המוצדקות שקבע הפיקוח על הבנקים מכלל התלונות בהן התקבלה הכרעה



כ-6.8 מיליון ₪

הסכום שהוחזר לציבור בעקבות תלונות לפיקוח על הבנקים בתיקים פרטניים והחזרים לקבוצת לקוחות בשנת 2019



כ-30%

מהפונים קיבלו סעד בגין פניה של הפיקוח על הבנקים לתאגידים הבנקאיים

הטיפול בתלונות הציבור בנציבויות התאגידים הבנקאיים בשנת 2019



כ-26,000

תלונות שטופלו



כ-10,000

בקשות שטופלו



כ-9 מיליון ₪

הסכום שהוחזר לציבור בעקבות תלונות
ובקשות



כ-25%

מהלקוחות קיבלו סעד



כ-80%

שיעור התלונות בהן ניתן מענה בתוך 30 ימים



הפיקוח על הבנקים רואה חשיבות רבה בהגנת הצרכן ושמירה על זכויותיו במהלך עסקיו עם התאגידים הבנקאיים. הגנת הצרכן הבנקאי במדינת ישראל נשענת על יסודות מוצקים שנקבעו במהלך השנים בחקיקה ופסקי דין והיא מעגנת ומגנה על "עקרונות על" כגון – בנקאות לכל אזרח לרבות מוצרים מותאמים ונגישים לכולם, גילוי, שקיפות והנגשת המידע הבנקאי ללקוח, איסור הטעיה, קידום זכויות של אוכלוסיות ייחודיות, אי אפליה ועוד.

עקרונות אלה נמצאים בליבת ההוגנות ומשקפים תרבות ארגונית שבמרכזה עומד הלקוח, והם מהווים נר לרגלנו בפועלנו לקידום רגולציה בנקאית, טיפול בתלונות הציבור, גיבוש אמנות ומתווים בנקאיים וולונטריים, קידום חינוך פיננסי והסברה לציבור ועוד.

להלן נפרט את עיקרי פעילות הפיקוח על הבנקים בשנת 2019 ומבט לשנת 2020 בראי עקרונות הגנת הצרכן הבנקאי: בשנת 2019 התקבלו וטופלו ביחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים כ-7,400 פניות ציבור בכתב. בנוסף ניתן מענה ללמעלה מ-15,000 שיחות שהתקבלו במוקד היחידה.



במסגרת כלל התלונות שטופלו ביחידה, שילמו התאגידים הבנקאיים ללקוחות בשנת 2019 כ-**6.8 מיליון ₪**.

כ-**30%** מהפונים אשר היחידה לפניות הציבור החליטה לפנות בעניינם לבנק או לחברת כרטיסי האשראי קיבלו סעד בעקבות בירור תלונתם.

כ-**70%** מהתלונות שהתקבלו בפיקוח על הבנקים עסקו בנושאי איכות השירות, אמצעי התשלום, חשבון עובר ושב והעמדת אשראי ופירעונו.

הטיפול בתלונות הציבור בנציבויות התאגידים הבנקאיים

נציבי תלונות הציבור בכלל המערכת הבנקאית השיבו בשנה הנסקרת לכ-36,000 תלונות ובקשות של לקוחות בכתב, מהן כ-26,000 תלונות. במסגרת טיפול זה הם השיבו ללקוחותיהם כ-9 מיליוני ₪. מתוכם כ-6.3 מיליוני ₪ בעקבות טיפול בתלונות וכ-2.7 מיליוני ₪ במסגרת טיפול בבקשות שונות להסדרים לפניים משורת הדין.

אנו בוחנים שלושה מדדים לאיכות הטיפול בתלונות הציבור בנציבות חמשת הבנקים הגדולים -

1. היחס בין חלקו של כל בנק בתלונות ובבקשות שטופלו בפיקוח על הבנקים לבין חלקו במערכת

בנק מזרחי טפחות מדורג ראשון במדד זה, זו השנה השלישית ברציפות, כך שחלקו בתלונות ובבקשות שטופלו ביחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים הוא הקטן ביותר ביחס לחלקו במערכת.

2. שיעור המקרים בהם הבנק פעל לטובת הפונה אף שתלונתו לא נמצאה מוצדקת

בנק הפועלים מדורג ראשון במדד זה.

3. זמן המענה לתלונות הציבור בנציבות התאגידים הבנקאיים

בנק מזרחי טפחות נמצא כטוב ביותר במדד זה, זאת בדומה לשנת 2018.

מספר בנקים זכו "לציון לשבח" על טיפולם בפניית ציבור פרטנית

בנק הפועלים ♦ בנק הפועלים, על מניעת ניצול כלכלי של קשיש.

בנק יהב  בנק יהב, על מציאת פתרון כולל ללקוחה המצויה בסחרור חובות, תוך שיתוף פעולה עם מקום עבודתה להסדרת כלל חובותיה, באופן שבו תוכל לעמוד בפירעון חובות חודשי.

דיסקונט  בנק דיסקונט, על הירתמות למציאת פתרון ללקוחה תושבת מדינה זרה, המצויה במצוקה כלכלית קשה.

בנק הפועלים ♦ בנק הפועלים, על פעילות לפתיחת חשבון ללקוחה במצוקה, על מנת שתוכל לפתוח דף חדש, חרף העובדה שלא היו בידיה מסמכים מזהים.

נושאים בנקאיים צרכניים נוספים שמובאים בסקירה

1. הוגנות בגביית חובות



ההוגנות בהליך גביית חובות מלקוחות נמצאת במיקוד העשייה של הפיקוח על הבנקים, ומתבטאת בשקיפות הליך הגבייה וניהולו התקין יחד עם הלקוח. חשיבותה של ההוראה קיבלה משנה תוקף נוכח משבר הקורונה, בעקבותיו יותר לקוחות נקלעו וצפויים להיקלע, לקשיים תזרימיים. בסקירה מוצגים מקרים שנמצאו מוצדקים עקב הליך גביית חוב שהתבצע שלא לפי עקרונות הוראות הפיקוח על הבנקים בנושא הוגנות בגביית חובות (הוראה 450), כדוגמת בנק אשר נקט בהליכים משפטיים כנגד הלקוח ללא מיצוי הליך גבייה רכה בכותלי הבנק, ובנק אשר לא ציין בפני הלקוח מה יהיו השלכות הסדר החוב על היקף האשראי בחשבון.

2. איתור ותיקון ליקויים רוחביים



בסקירה מוצגים מקרים בהם פעלה היחידה לתיקון ליקוי כללי לטובת קבוצת לקוחות – בין אם באמצעות דרישה להחזרים כספיים לקבוצת לקוחות ובין אם באמצעות מתן הוראות לשינוי ההתנהלות של הבנק או של חברת כרטיסי האשראי. דוגמאות למקרים בהם נמצאו ליקויים:

- בנק אגוד העלה את שיעור הריבית על מסגרת אשראי לכלל לקוחותיו, שלא במועד חידוש מסגרת האשראי. הבנק נדרש להשיב סך של 1.2 מיליון ₪ ללקוחותיו.
- בנק הפועלים שלח ללקוחותיו הודעת SMS על כך שהתקבל זיכוי משיק שהופקד בחשבונם. הודעה זו יצרה מצג ללקוח לפיו זיכוי החשבון הנו סופי בעוד שבפועל מדובר בזיכוי ארעי. הבנק נדרש לתקן את נוסח ההודעה באופן שיבהיר את הדברים כהווייתם.
- בסקירה מפורטים מקרים נוספים.

3. מניעת ניצול כלכלי של קשישים



בשנה זו הקדשנו מקום מיוחד בסקירה לטובת העלאת המודעות למניעת ניצול כלכלי של קשישים. אנו מציגים מאפיינים לזיהוי ניצול כלכלי של קשישים ואת דרכי הפעולה לסיוע ולמניעה של תופעה זו. זאת בעקבות אירוע של ניצול כלכלי ואישי של קשיש ניצול שואה וערירי, אשר נפל קורבן בידי שני נוכלים. הערנות של מנהל הסניף והאופן בו נהג ופניית הבנק לרשויות, הביאו להרחקתם של הנוכלים ומנעו פעולות שלהם ברכושו של הקשיש.

באוגוסט 2020 הוקם ביחידה לפניות הציבור **"מדור בקרה צרכנית"** שאמון על בקורות שוטפות על פעילות הבנקים וחברות כרטיסי האשראי בנושאים צרכניים, לרבות עבודת נציבי תלונות הציבור, ועל ביצוע בדיקות אכיפה יזומות, מתוך מטרה להגביר את האכיפה.

טיפול בפניות ציבור בתקופת הקורונה – מבט על מחצית ראשונה של שנת 2020

מתחילת שנת 2020 ועד ה- 30.06.2020 התקבלו ביחידה 4,594 בקשות מידע בנושאים בנקאיים ותלונות בכתב, וזאת לעומת 3,341 בתקופה המקבילה בשנת 2019 - עלייה של 37%. אנו מייחסים עלייה זו להשפעת משבר הקורונה על המצב הפיננסי של משקי הבית והעסקים והשלכותיו על ניהול חשבונותיהם. במסגרת כלל התלונות שטופלו במחצית הראשונה של 2020 שילמו התאגידים הבנקאיים כמיליון ש"ח בתלונות פרטניות.

היחידה לפניות הציבור הפעילה מערך טיפול חירום ונתנה מענה לבעיות וקשיים שעלו עקב המשבר ללקוחות הבנקים וחברות כרטיסי האשראי, ופעילותה התמקדה בשלושה מישורים:

1. טיפול מזורז בתלונות ובקשות הלקוחות;
2. הנחיות לנציבי פניות הציבור בתאגידים הבנקאיים;
3. הצפת נושאים מהשטח לטיפול מקיף ורוחבי.

עיקרי הנושאים אשר הטרידו את הציבור: אשראי ודחיית תשלומים, קשיים במשיכת קצבאות ביטוח לאומי, אי יכולת הגעה לסניפי הבנקים לצורך משיכת מזומנים וביצוע פעולות, קבלת כרטיסי חיוב שונים כגון כרטיס דביט וכרטיס משיכת מזומנים, צירוף לבנקאות דיגיטלית מקוונת, הליך קבלת הלוואות לדיור ועמידה בזמנים הקבועים באישור העקרוני, קבלת הלוואות בערבות מדינה על ידי עסקים קטנים, איכות השירות והתארכות נוכח העומסים לרבות בסניפי הבנקים ובמוקדים הטלפוניים, קבלת שירותים בנקאיים נוספים כגון: פתיחת חשבונות חדשים, ניכיון שיקים, ייעוץ נ"ע, פתיחת חשבון נאמנות ועוד.

לאור תלונות שהתקבלו ביחידה, בהן נטען כי בנק עיקל כספי קצבה ששולמה ללקוח, ריכזנו את הוראות החוק החלות על קצבאות ומענקים עיקריים אשר עשויים להיות מוגנים מעיקול בנקאי.

בסקירה מפורטים הצעדים הצרכניים שננקטו לטובת הלקוחות בתקופת משבר הקורונה. עיקרי פעילותו של הפיקוח על הבנקים במישור היחסים שבין הבנק והלקוח התמקדו בשלוש מטרות מרכזיות:

1. תמיכה בהמשך הפעילות הכלכלית במשק וסיוע ללקוחות בקשיים;
2. הבטחת זמינות של השירותים הבנקאיים ושירות איכותי;
3. חיזוק הקשר עם הציבור ומתן מענה לאוכלוסיות ייחודיות.

תמצית פעולות שנקט הפיקוח על ציר הזמנים מפרוץ המגיפה בתחום הצרכני

בסקירה מפורטות הפעילויות המרכזיות שביצע הפיקוח על הבנקים בתחום הצרכני במהלך המשבר. כדוגמא נציין את מתווה דחיית ההלוואות: החל מתאריך 01.03.2020 ועד לתאריך 31.08.2020 אושרו 712,146 בקשות לדחיית תשלומי הלוואות במשק הישראלי על ידי הבנקים ואלה משקפות דחיית תשלומים של כ-9.2 מיליארד ש.

בנוסף ניתוח התפלגות הנתונים אודות היקף בקשות דחיית התשלומים מלמד כי מעל ל-60% מהבקשות הוגשו בשיא המשבר, בחודשים מרץ ואפריל 2020, ומחודש מאי ואילך נראית ירידה משמעותית בהיקף הבקשות.

במטרה להציג לקורא מידע רחב אודות הפעילות הצרכנית של הפיקוח הובאה בסקירה זו תמצית של פעילות יחידת האסדרה (בנק-לקוח) אשר פועלת לקביעת הכללים וההנחיות המחייבים את המערכת הבנקאית ביחסיה מול הלקוחות.

הסקירה משקפת את תפיסתו של הפיקוח על הבנקים בהגנה על זכויות הצרכן הבנקאי והיא נועדה להגביר את מודעות הציבור לזכויותיו בתחום הבנקאות בישראל. אנו רואים בעבודה זו שליחות ומודים לכל הפונים אל היחידה לפניות הציבור.

קריאה נעימה,

עודדה פרץ

מנהלת אגף
בנק-לקוח

עינב הכס-עמיר

מנהלת היחידה
לפניות הציבור





רקע

הטיפול בפניות הציבור
במערכת הבנקאית בישראל

הפיקוח על הבנקים מברר את פניות הציבור (תלונות ובקשות לקבלת מידע) מכוח סעיף 16 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981, באמצעות יחידה ייעודית – היחידה לפניות הציבור.

היחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים עוסקת בניהול מערך הטיפול בפניות שהציבור מפנה אל הפיקוח בקשר לעסקיו עם הבנקים וחברות כרטיסי האשראי. בנוסף על כך היחידה משמשת "צינור" להעברת מידע מהציבור לגורמים הרלוונטיים בפיקוח על הבנקים בבנק ישראל. על יסוד מידע זה (בין היתר) הפיקוח מאתר ליקויים רוחביים בתחום הצרכני – הן בתאגיד הבנקאי והן במערכת הבנקאית כולה – מטפל בהם, מאסדר נושאים צרכניים, מקיים בדיקות ועורך פעולות הסברה.

סמכות הטיפול של היחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים

היחידה לפניות הציבור מוסמכת לברר את כלל הנושאים הקשורים לעסקי הלקוחות עם הבנקים וחברות כרטיסי האשראי בתחום הצרכני-בנקאי, להכריע במקרה של מחלוקות בין הלקוח לבנק ולקבוע סעד מתאים ללקוח כאשר תלונתו נמצאה מוצדקת. סמכות הבירור אינה כוללת: תלונות על בנק הדואר (בסמכות משרד התקשורת), תלונות על חברות ביטוח, קופות גמל וקרנות פנסיה (בסמכות רשות שוק ההון במשרד האוצר), תלונות בתחום המיסים (בסמכות רשות המיסים), ותלונות על ייעוץ השקעות (בסמכות הרשות לניירות הערך). ככלל, הפיקוח על הבנקים אינו נוהג להתערב בתלונות על נושאים שנדונים במקביל – או נדונו בעבר – בערכאות אחרות, לרבות בתי משפט, לשכות ההוצאה לפועל ובתי דין.

• **בירור ללא עלות** – ההליך אינו כרוך בתשלום\ אגרות ו\או בייצוג משפטי.

• **מקצועיות** – את הבירור עורכים עובדים מומחים בצרכנות בנקאית.

• **שירות ואדיבות** – חשוב לנו לשמוע את הפונים במטרה לסייע להם תוך מתן הסברים בגובה העיניים.

• **אפקטיביות** – ליחידה לפניות הציבור סמכות להכריע בתלונות, ובמידת הצורך לקבוע לפונה פיצוי בגין נזק ישיר.

• **טיפול רוחבי** – אם אנו מוצאים ליקוי שחל על קבוצת לקוחות, אנו פועלים לתיקון הליקוי בכלל המערכת.

ההכרעה בתלונות הציבור

מערכת היחסים בין התאגידים הבנקאיים ללקוחותיהם מתאפיינת במאזן כוחות שאינו שקול ובפערי מידע המחייבים הגנה מוגברת על הצרכן הבנקאי. הגנה זו מוסדרת באמצעות חקיקה בנקאית (חוקים מיוחדים, תקנות וכללים מכוחם, והוראות ניהול בנקאי תקין של המפקח על הבנקים) וחקיקה אזרחית כללית. המערכת הנורמטיבית להכרעה נסמכת על עקרונות רחבים שנקבעו בפסיקה, כמו חובת אמון וחובת זהירות שחב תאגיד בנקאי כלפי לקוחותיו, וכן החובות המוטלות על תאגיד בנקאי מעצם תפיסתו כגוף מעין-ציבורי ומטרתם להבטיח את הגינות היחסים בין הבנקים וחברות כרטיסי האשראי ללקוחותיהם. ההתקשרויות החוזיות של בנק עם לקוחותיו כפופות גם הן להגנות השונות הנזכרות לעיל, וכן לפסיקה של בתי הדין לחוזים אחידים, בית המשפט העליון וערכאות אחרות, אשר קבעו אילו תנאים הבנקים אינם רשאים לכלול בחוזים משום שהם תנאים מקפחים.

התלונות שמתקבלות בפיקוח על הבנקים נבדקות ומטופלות בהתאם לחובות שהוטלו על הבנקים וחברות כרטיסי האשראי, ונזכרו לעיל. עם זאת, יש לזכור, שכל מקרה מתברר על פי נסיבותיו.

מתודולוגיית הטיפול בתלונות הציבור במערכת הבנקאית

הוראת הפיקוח על הבנקים 308A שעניינה "טיפול בתלונות ציבור" קובעת את חובתו של בנק או חברת כרטיסי אשראי להטמיע תרבות ארגונית המבוססת על שמירת ההוגנות ביחסים שבינו לבין הלקוח. בנוסף קובעת ההוראה כללים שמטרתם להבטיח טיפול נאות, יעיל והוגן של התאגיד הבנקאי בתלונות לקוחותיו, כחלק מהחובות החלות עליו בקשריו העסקיים עם לקוחותיו.

ההוראה קובעת כי בשלב הראשון יטפל התאגיד הבנקאי בתלונות ופניות לקוחותיו, באמצעות פונקציה ייעודית שבראשה עומד נציב תלונות הציבור. אם המתלונן מעוניין לערער על המענה שקיבל מהתאגיד הבנקאי, בין משום שאינו שבע רצון מהמענה שקיבל ובין משום שלא קיבל תשובה בתוך 45 יום, היחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים תבדוק את תלונתו בהתאם לסמכויות המוקנות לה.

ההוראה יוצרת אפוא מערך טיפול דו-שלבי, שכן היחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים מטפלת ומכריעה בתלונות שאינן זוכות לפתרון יעיל בתאגידים עצמם. נוסף לכך היחידה מטפלת בנושאים המערכתיים העולים מפניות הציבור, כלומר בסוגיות שיש להן השלכה רוחבית על הלקוחות, וכן במקרים חריגים או הומניטריים.

עקרונות הטיפול בתלונות הציבור במערכת הבנקאית

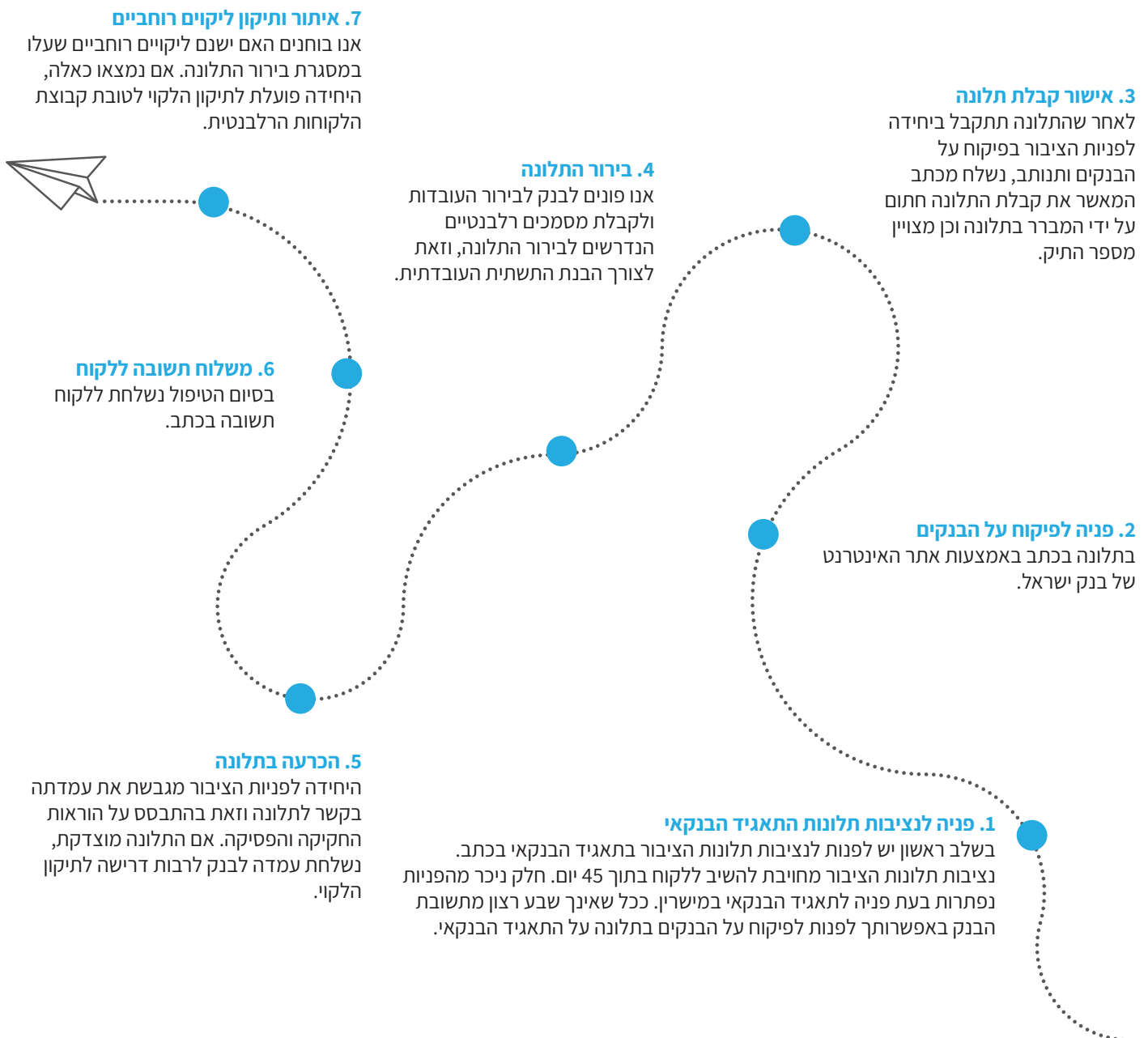
- **נציב תלונות הציבור** – בכל בנק וחברת כרטיסי אשראי קיימת פונקציה לבירור תלונות לקוחות – נציבות תלונות הציבור. לנציב שני תפקידים מרכזיים – פתרון בעייתו של הלקוח והצפת הצורך לתיקון ליקוי ברמת הבנק.
- **מענה בתוך 45 ימים** – נציבות תלונות הציבור תיתן ללקוח מענה מנומק בכתב בתוך 45 ימים.
- **זכות לערער** – לכל לקוח זכות לערער על החלטת נציבות תלונות הציבור בפני הפיקוח על הבנקים.
- **פרסום מידע** – התאגידים הבנקאיים יפרסמו באתרי האינטרנט שלהם את אמנת השירות, דרכי ההתקשרות עם נציבות תלונות הציבור ומידע על הטיפול בפניות.

התנהלות אחראית והוגנת של תאגיד בנקאי היא אחד מעקרונות העל שקבע ה-OECD (הארגון לשיתוף פעולה ופיתוח כלכלי של המדינות המפותחות) לצורך הגנה על צרכנים של שירותים פיננסיים¹. עיקרון זה אומץ על ידנו בהוראה 308A בנושא טיפול בתלונות הציבור.

בקרה בנושאים צרכניים

השנה הוקם ביחידה לפניות הציבור מדור בקרה צרכנית, שאמון על בקורות שוטפות על פעילות הבנקים וחברות כרטיסי האשראי בנושאים צרכניים, ועל ביצוע בדיקות אכיפה יזומות, מתוך מטרה להגביר את האכיפה להוראות צרכניות.

תהליך הטיפול בתלונות לקוח על המערכת הבנקאית



דרכי הפנייה אל היחידה לפניות הציבור

טופס מקוון

ומאובטח באתר האינטרנט של בנק ישראל

דואר אלקטרוני

pz@boi.org.il

מוקד טלפוני

שמספרו 02-6552680 בימים א' עד ה' בין השעות 09:00 ל-14:00

מכתב בדואר ישראל לכתובת:

היחידה לפניות הציבור, ת"ד 780 ירושלים

פקס

שמספרו 02-6669077

מידע נוסף על פעילות היחידה ועל הדרכים לפנות אליה מופיע בלשונית
"שירות לציבור" באתר האינטרנט של בנק ישראל בכתובת:

<http://www.boi.org.il>

הנתונים המוצגים בסקירה מבוססים על נתוני היחידה לפניות הציבור,
דיווחי התאגידים הבנקאים לפיקוח על הבנקים ועיבודי בנק ישראל.

פרק א'
פניות הציבור ליחידה
בפיקוח על הבנקים
בתקופה הנסקרת

בשנת 2019 התקבלו וטופלו ביחידה לפניות הציבור כ-7,400 פניות בכתב. בנוסף ניתן מענה טלפוני במוקד היחידה ללמעלה מ-15,000 שיחות טלפוניות.

פניות הציבור ליחידה כוללות:



בקשות למידע

- בקשות לקבלת מידע בנושאים בנקאיים מגוונים, כגון מידע על מדיניותו של הפיקוח על הבנקים והוראותיו, חקיקה בנקאית, זכויות צרכניות ועוד. הטיפול בבקשות מסוג זה אינו מצריך תהליך פורמלי של בירור או בדיקה.

תלונות

- עוסקות במחלוקת בין הלקוח ובין התאגיד הבנקאי בגין טענה על מעשה או מחדל שנעשו בניגוד להוראות החוק/הוראות ניהול בנקאי תקין/נהלי התאגיד הבנקאי/הסכמים שבין הבנק והלקוח ועוד.
- על פי רוב, מתלווה לתלונות דרישה לקבלת פיצוי או דרישה שהתאגיד הבנקאי ינקוט פעולות או ימנע מפעולות.



להלן נתונים אודות התלונות והבקשות למידע שטופלו:

1. טיפול ישיר - היחידה טיפלה בכ-4,300 פניות - מהן כ-1,750 תלונות וכ-2,550 בקשות למידע בנושאים בנקאיים.



2. טיפול באמצעות הליך מיצוי הליכים - כ-3,100 תלונות אשר התקבלו בפיקוח על הבנקים הועברו למענה ישירות על ידי נציגי תלונות הציבור בבנקים ובחברות כרטיסי האשראי, בהתאם לעקרונות שנקבעו בהוראת ניהול בנקאי תקין 308A בנושא טיפול בתלונות הציבור.

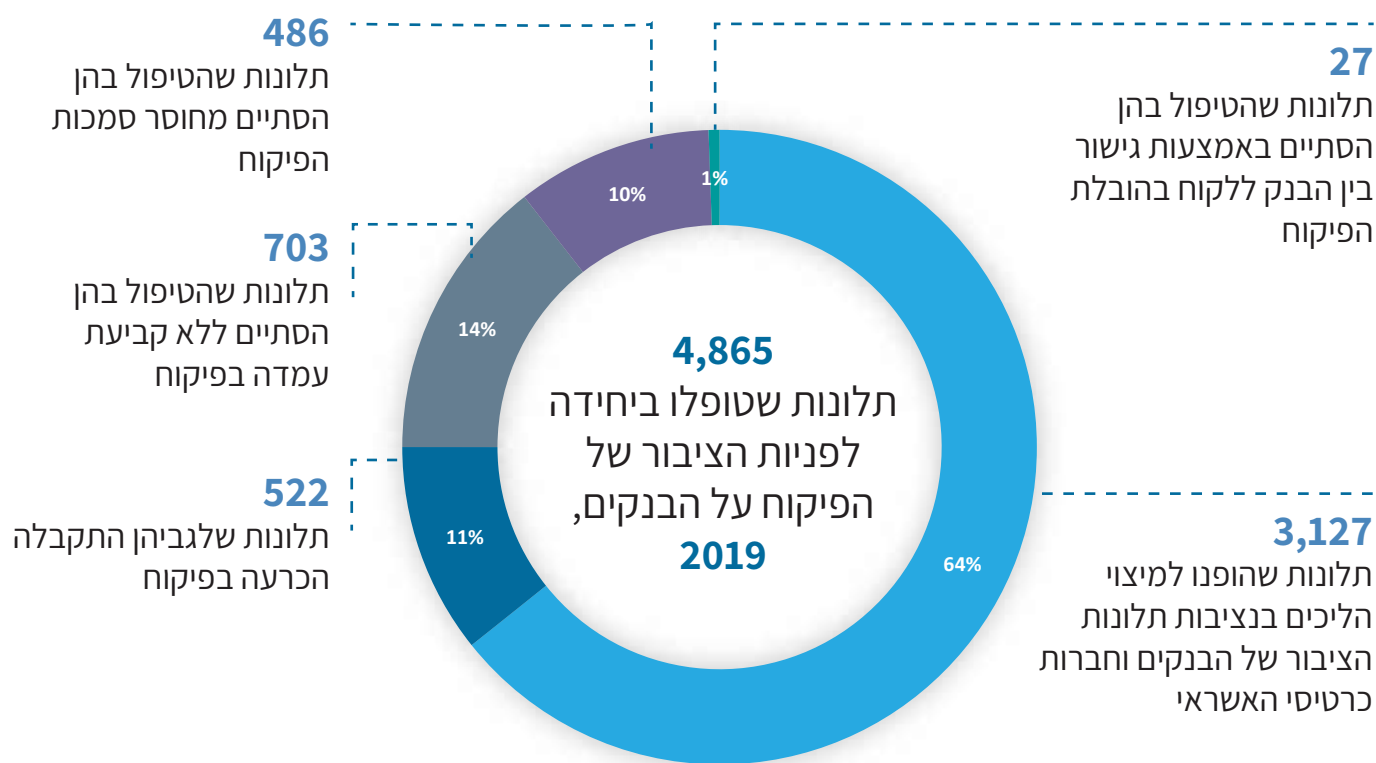


כ-50% מהפניות בכתב ליחידה התקבלו באמצעות טופס אינטרנטי והיתר באמצעות מייל, דואר ופקס. בנוסף עולה מהנתונים, כי כ-60% מהפניות והתלונות הוגשו על ידי גברים וכ-40% על ידי נשים.

החזרים כספיים בעקבות טיפול הפיקוח על הבנקים

במסגרת כלל התלונות שטופלו ביחידה שילמו התאגידים הבנקאיים בשנת 2019 כ-6.8 מיליון ש"ח. כ-1.7 מיליון ש"ח שולמו בתלונות פרטניות, וזאת בשל קביעת עמדה בתיק לפיה על הבנק לפעול לפיצוי כספי של הפונה או בשל נכונות התאגיד הבנקאי לזכות את הפונה לפני משורת הדין, וכ-5.1 מיליון ש"ח נוספים שולמו במסגרת החזרים לקבוצת לקוחות.

מספר התלונות שטופלו ביחידה לפניות הציבור של הפיקוח על הבנקים, 2019

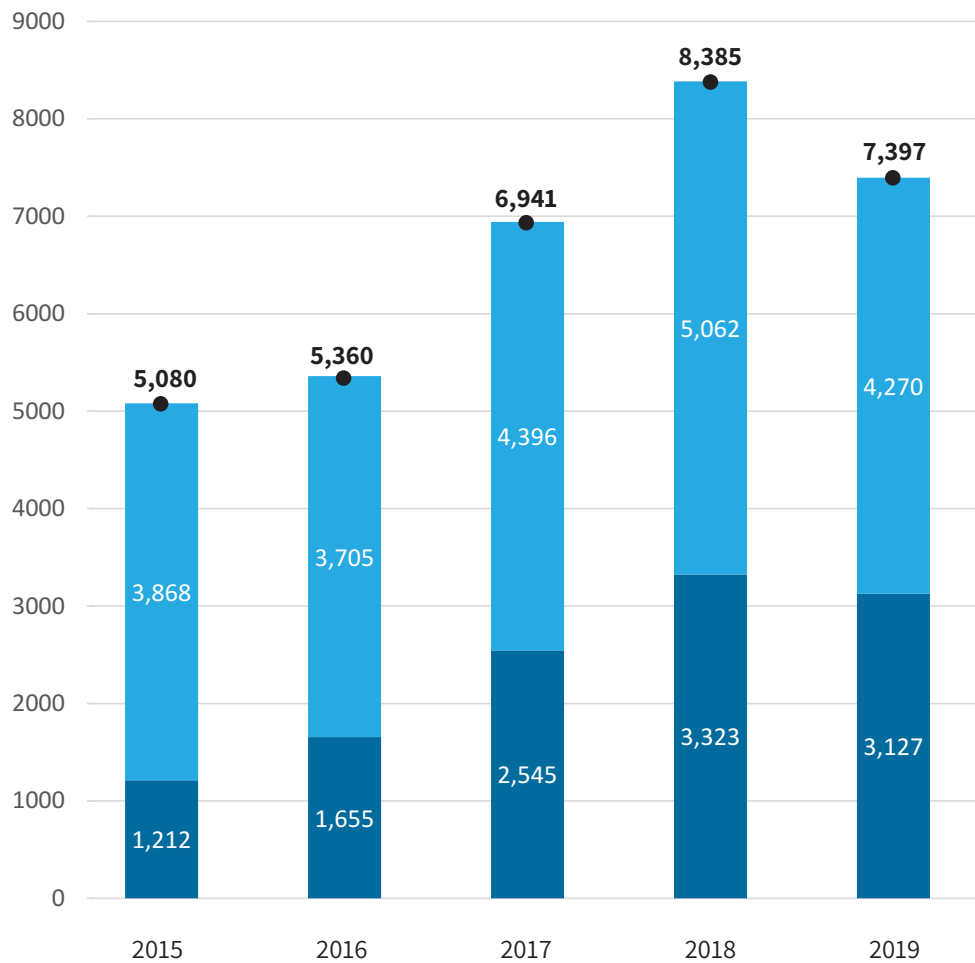


אופן סיום הטיפול בתלונות

ב-522 מהתלונות התקבלה הכרעה אם תלונת הלקוח על הבנק או חברת כרטיסי האשראי מוצדקת או לא מוצדקת. כ-17% מהתלונות שהוכרעו, נמצאו מוצדקות. תלונות רבות נוספות הגיעו לכדי פתרון לשביעות רצון הפונה ללא הכרעה, וכ-30% מהפונים, אשר היחידה לפניות הציבור החליטה לפנות בעניינם לתאגיד הבנקאי, קיבלו סעד בעקבות בירור תלונתם (סעד כספי, הסכם פשרה, ויתור על חוב, מילוי בקשה, השבת המצב לקדמותו, פיצוי ועוד).



מספר התלונות והבקשות למידע שטופלו על ידי הפיקוח 2015-2019



● מספר התלונות והבקשות למידע ■ טיפול ישיר בתלונות ובקשות למידע ■ טיפול באמצעות מיצוי הליכים בתאגידים הבנקאיים

הנושאים בהן עסקו התלונות שטופלו בפיקוח על הבנקים

התפלגות הנושאים בהן עסקו התלונות בשנה הנסקרת אינה שונה באופן מהותי מהתפלגות הנושאים בהן עסקו התלונות בשנת 2018, והיא נפרסת על פני כלל הנושאים הבנקאיים.

כ-70% מהתלונות שהתקבלו בפיקוח על הבנקים עסקו בנושאי איכות השירות, אמצעי התשלום, חשבון עובר ושב והעמדת אשראי ופירעונו. נושאים אלה משקפים למעשה את פעילותו העיקרית והשוטפת של הלקוח, ומירב האינטראקציות שלו עם התאגיד הבנקאי.

התלונות עסקו בנושאים הבאים:



16%

חשבון עובר ושב

טענות על: פעולות חריגות בחשבון משותף, פתיחה/ סגירה/ העברת חשבונות מבנק לבנק, חובות זהירות ואמון בניהול חשבונות קטינים, קשישים ולקוחות שמונה להם אפוטרופוס, ביצוע פעולות ללא הרשאה ועוד.



20%

אמצעי תשלום - צ'קים, כרטיסי אשראי ואפליקציות תשלומים

טענות על: התחזות והנאות של לקוחות, שימוש לרעה בפרטי כרטיס האשראי או חשבון הבנק, רשלנות בבדיקת צ'קים, סירוב להנפיק אמצעי תשלום כגון צ'קים וכרטיס לחיוב מידי (דביט), מועד זיכוי סופי באמצעי תשלום, תקלות במכשירים האוטומטיים של הבנק ועוד.



22%

איכות השירות

טענות על: סגירת סניפים וצמצום שירותי קופה, העדר מענה לפניות לקוחות לסניף, חוסר זמינות המוקד הטלפוני, משך זמן המענה, יחס של בנקאיים, איכות המענה בנציבויות פניות הציבור ועוד.



5%

עמלות

טענות על: גביית עמלה בניגוד לתעריפון הבנק, גובה העמלה שיעור העמלה, אי צירוף לתוכנית המסלולים ועוד.



10%

אשראי צרכני

טענות על: סירוב למתן אשראי, גילוי חסר בעת שיווק האשראי, אי קיום חובת אזהרה בפרסומת, שיווק באמצעים דיגיטליים, גובה הריבית, סוג הביטחונות ועוד.



15%

פעילות נוספת של התאגיד

מט"ח - 2%
ירושות - 3%
מידע - 2%
ניירות ערך - 1%
אחר - 7%



5%

אשראי לדירור

טענות על: תוקף אישור עקרוני, גובה עמלת פירעון מוקדם, הודעה מוקדמת, הסרת שעבדים, הסדרי חוב ומימוש משכנתא.



5%

טיפול בחובות ובעיקולים

טענות על: גובה הריבית, קושי בהגעה להסדרים, אי גילוי מידע, פערים בין החוב בבנק לחוב בהוצאה לפועל, התנהלות מול ערב ועוד.



2%

פיקדונות וחשכונות

טענות על: פיקדונות ללא תנועה, שבירת פיקדון, ריבית מובטחת בפיקדון ועוד.

טיפול בפניות ציבור בתקופת הקורונה – מבט על מחצית ראשונה של שנת 2020

התפלגות הנושאים בהן עסקו התלונות בשנה הנסקרת אינה שונה באופן מהותי מהתפלגות הנושאים בהן עסקו התלונות בשנת 2018, והיא נפרסת על פני כלל הנושאים הבנקאיים.

מספר התלונות שטופלו ביחידה לפניות הציבור של הפיקוח על הבנקים – השוואה בין מחצית ראשונה של שנת 2019 לעומת שנת 2020:

שיעור עליה	מחצית ראשונה 2020	מחצית ראשונה 2019	
62%	1,747	1,078	בקשות למידע 
26%	2,847	2,263	תלונות בכתב 
37%	4,594	3,341	סה"כ

הנתונים מצביעים על עלייה של 62% בכמות הבקשות למידע ו-26% בכמות התלונות שהתקבלו לעומת התקופה המקבילה אשתקד. אנו מייחסים עלייה זו להשפעת משבר הקורונה על המצב הפיננסי של משקי הבית והעסקים והשלכותיו על ניהול חשבונותיהם.

במסגרת כלל התלונות שטופלו ביחידה במחצית הראשונה של 2020 שילמו התאגידים הבנקאיים כמיליון ש"ח בתלונות פרטניות.



החל מתחילת משבר הקורונה מפעילה היחידה לפניות הציבור מערך טיפול חירום ונותנת מענה לפניות הציבור, הן בטלפון והן בכתב. דגש מיוחד ניתן למקרים דחופים ולמתן מענה לבעיות וקשיים שעלו עקב המשבר ללקוחות המערכת הבנקאית. ההיערכות של היחידה לפניות הציבור למתן מענה לציבור בעקבות המשבר מתמקדת בשלושה מישורים שונים:



הצפת נושאים מהשטח לטיפול מקיף ורוחבי

לאורך כל תקופת המשבר, מתבצע ניטור שוטף של הנושאים שעולים במסגרת הטיפול בפניות הציבור ליחידה, ומבוצע ניתוח של הנתונים שהתקבלו מהציבור. נתונים אלה משמשים את הפיקוח על הבנקים להבנת צורכי השעה ולמיקוד העשייה בטיפול בנושאים רוחביים או כשלים, ולמתן פתרון דחוף ומידי באמצעות אסדרה, העברת מסרים וציפיות פיקוחיות, ופרסום מידע לציבור.



הנחיות לנציבי פניות הציבור בתאגידים הבנקאים

הפיקוח מנחה מעת לעת את התאגידים הבנקאיים כיצד לטפל בתלונות במהלך המשבר, בדגש על מתן קדימות לנושאים דחופים וסיוע ללקוחות הפונים בבקשות, לרבות לעניין אשראי. כמו כן, הפיקוח על הבנקים נתן הקלות רגולטוריות בנושא המענה לפניות הציבור על רקע המשבר, ואפשר מתן מענה מהיר ללקוחות באמצעות התרת מתן תשובות בעל פה ולא רק בכתב, תוך שמירת תיעוד על כך.



טיפול מזורז בתלונות ובקשות הלקוחות

עם פרוץ המשבר התקבלה החלטה לתת עדיפות עליונה לטיפול בפניות הציבור הקשורות למשבר.

להלן רשימת הנושאים העיקריים שעלו מבירור פניות ציבור במהלך תקופת משבר הקורונה. מידע זה סייע בידי הפיקוח על הבנקים בגיבוש צעדי מדיניות והסברה, כאמור לעיל:

- אשראי ודחיית תשלומים;
- קשיים במשיכת קצבאות ביטוח לאומי;
- קבלת הלוואות לעסקים קטנים בערבות מדינה;
- איכות השירות והתארכותו נוכח העומסים, לרבות בסניפי הבנקים ובמוקדים הטלפוניים;
- קבלת שירותים בנקאיים נוספים כגון: פתיחת חשבונות חדשים, ניכיון שיקים, ייעוץ נ"ע, פתיחת חשבון נאמנות ועוד.
- קבלת כרטיסי חיוב שונים כגון כרטיס דביט וכרטיס משיכת מזומנים;
- צירוף לבנקאות דיגיטלית מקוונת;

ראו הרחבה בנושא הפעולות שנקט הפיקוח על הבנקים בעת המשבר בפרק ה' לסקירה זו.

פרק ב'
הערכת טיפולם של
התאגידיים הבנקאיים
בתלונות בשנת 2019

התאגידים הבנקאיים נדרשים לדווח לפיקוח על הבנקים אודות התלונות אשר טופלו במישרין על ידי נציבויות תלונות הציבור. להלן נציג נתונים מצרפיים מהדיווחים לשנת 2019 לפיקוח על הבנקים ומנתונים אשר הצטברו בפיקוח על הבנקים² במסגרת הטיפול בתלונות הציבור.

במסגרת הניתוח נצביע על נתונים ומגמות בכלל המערכת הבנקאית, וכן נציג תמונה השוואתית במספר מדדים על פעילותם של חמשת הבנקים הגדולים. מידע נוסף על כלל הבנקים וחברות כרטיסי האשראי מפורסם בנספח א' לסקירה.

נתונים אודות הטיפול בתלונות שהגיעו לבנקים ולחברות כרטיסי האשראי

נציגי תלונות הציבור בכלל המערכת הבנקאית השיבו בשנה הנסקרת לכ-36,000 בקשות ותלונות של לקוחות בכתב, מהן כ-26,000 תלונות. הפיקוח על הבנקים פועל על מנת להבטיח שכל לקוח במערכת הבנקאית יוכל לברר את תלונתו, בראש ובראשונה בנציבות תלונות הציבור, באופן מקצועי והוגן.

מהדיווחים עולה כי כ-25% מהפונים קיבלו סעד³ בעקבות הגשת תלונתם במישרין לבנק או לחברת כרטיסי האשראי. במסגרת הטיפול של נציגי תלונות הציבור בתלונות לקוחותיהם, השיבו הבנקים וחברות כרטיסי האשראי ללקוחותיהם כ-9 מיליוני ש, מתוכם כ-6.3 מיליוני ש בעקבות טיפול בתלונות וכ-2.7 מיליוני ש במסגרת טיפול בבקשות שונות.



מדד ראשון - היחס בין חלקו של כל בנק בתלונות ובבקשות שטופלו בפיקוח על הבנקים לבין חלקו במערכת

שיעור נמוך של תלונות ובקשות לפיקוח על הבנקים על התנהלותו של הבנק ביחס לגודלו במערכת מעיד על שביעות רצון של הלקוחות מהשירותים הבנקאיים, מאיכות השירות ומפתרון בעיות על ידי הבנק ללא צורך בהגשת תלונה לבנק ישראל.

* חלקו של כל בנק במערכת מחושב לפי סך הנכסים בניכוי האשראי המסחרי על בסיס בנק, והוא נלקח מנתוני המאזנים החודשיים לחודש דצמבר 2019.

(יחס נמוך משקף שביעות רצון של הלקוחות מהטיפול של הבנק)

היחס בין חלקו של הבנק בתלונות והבקשות שטופלו לבין חלקו במערכת	חלקו של הבנק במערכת*	חלקו של הבנק בתלונות והבקשות שטופלו בפיקוח על הבנקים	כמות תלונות ובקשות שהועברו לטיפול הבנק בהליך מיצוי הליכים	כמות תלונות ובקשות על הבנק שנסגרו ביחידה לפניות הציבור	הבנק
0.48	18.0%	8.6%	280	420	בנק מזרחי טפחות בע"מ
0.88	25.9%	22.7%	756	1,104	בנק לאומי לישראל בע"מ
1.02	24.7%	25.3%	770	1,230	בנק הפועלים בע"מ
1.16	8.1%	9.4%	266	459	הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ
1.27	9.6%	12.2%	358	594	בנק דיסקונט לישראל בע"מ
			2,430	3,807	סה"כ- חמשת הבנקים הגדולים



בנק מזרחי טפחות מדורג ראשון במדד זה, זו השנה השלישית ברציפות, כך שחלקו בתלונות ובבקשות שטופלו ביחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים הוא הקטן ביותר ביחס לחלקו במערכת.

מדד שני - נכונות הבנק לפעול לטובת הפונה אף כי לא נמצא שתלונתו מוצדקת

הפיקוח על הבנקים מייחס חשיבות רבה לפתרון מחלוקות ישירות מול הלקוחות, ורואה בכך עמידה ברף גבוה של הגינות, כפי שמצופה מהתאגיד הבנקאי בניהול עסקיו. מהנתונים עולה כי כ-25% מהפניות, שלא סווגו כמוצדקות ושהופנו לחמשת הבנקים הגדולים במערכת הבנקאית בשנת 2019, נפתרו הודות לנכונות הבנקים לסיים את הטיפול בהיענות לבקשותיהם של הלקוחות ולשביעות רצונם.

(שיעור גבוה משקף נכונות של הבנק לפעול לטובת הלקוחות)

הבנק	מספר התלונות שלא נמצא כי הן מוצדקות והפיקוח פנה לבנק	מהן מספר המקרים שבהם פעל הבנק לטובת הפונה	סך ההחזר שניתן לפנים משורת הדין	שיעור המקרים שבהם פעל הבנק לטובת הפונה מסך הפניות שלא נמצא כי הן מוצדקות
בנק הפועלים בע"מ	261	76	172,086	29%
בנק מזרחי טפחות בע"מ	78	21	57,730	27%
הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ	120	28	85,940	23%
בנק לאומי לישראל בע"מ	203	46	346,144	23%
בנק דיסקונט לישראל בע"מ	130	27	6,223	21%
סה"כ	792	198	668,123	

בנק הפועלים



בנק הפועלים מדורג ראשון במדד שיעור המקרים בהם פעל הבנק לטובת הפונה הגם שתלונתו לא נמצאה מוצדקת.

מדד שלישי - זמני המענה לטיפול בתלונות על ידי התאגידים הבנקאיים

סעיף 9(ד) להוראת ניהול בנקאי תקן 308A, שעניינה טיפול בתלונות הציבור, קובע את משך הזמן המרבי למתן תשובה סופית בכתב של התאגיד הבנקאי לכל תלונה, כך שלא יעלה על 45 ימים ממועד קבלת התלונה. בנוסף נקבע בהוראה, כי בנסיבות חריגות, לנציב קיימת סמכות להארכת מועד זה ב-15 ימים נוספים.

(שיעור מענה מהיר משקף רמת שירות גבוהה יותר של הנציבות)

הבנק	אחוז התלונות שנענו עד 30 ימים	אחוז התלונות שנענו בין 30 ל-45 ימים	אחוז התלונות שנענו מעל 45 ימים
בנק מזרחי טפחות בע"מ	95.0%	5.0%	0%
בנק לאומי לישראל בע"מ	93.3%	6.5%	0.2%
בנק דיסקונט לישראל בע"מ	87.8%	12.0%	0.2%
בנק הפועלים בע"מ	79.9%	19.4%	0.7%
הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ	77.5%	21.9%	0.6%



בנק מזרחי טפחות מדורג ראשון במדד זמני המענה לתלונות הציבור בכתב שהתקבלו בנציבות חמשת הבנקים הגדולים, זו השנה השנייה ברציפות.



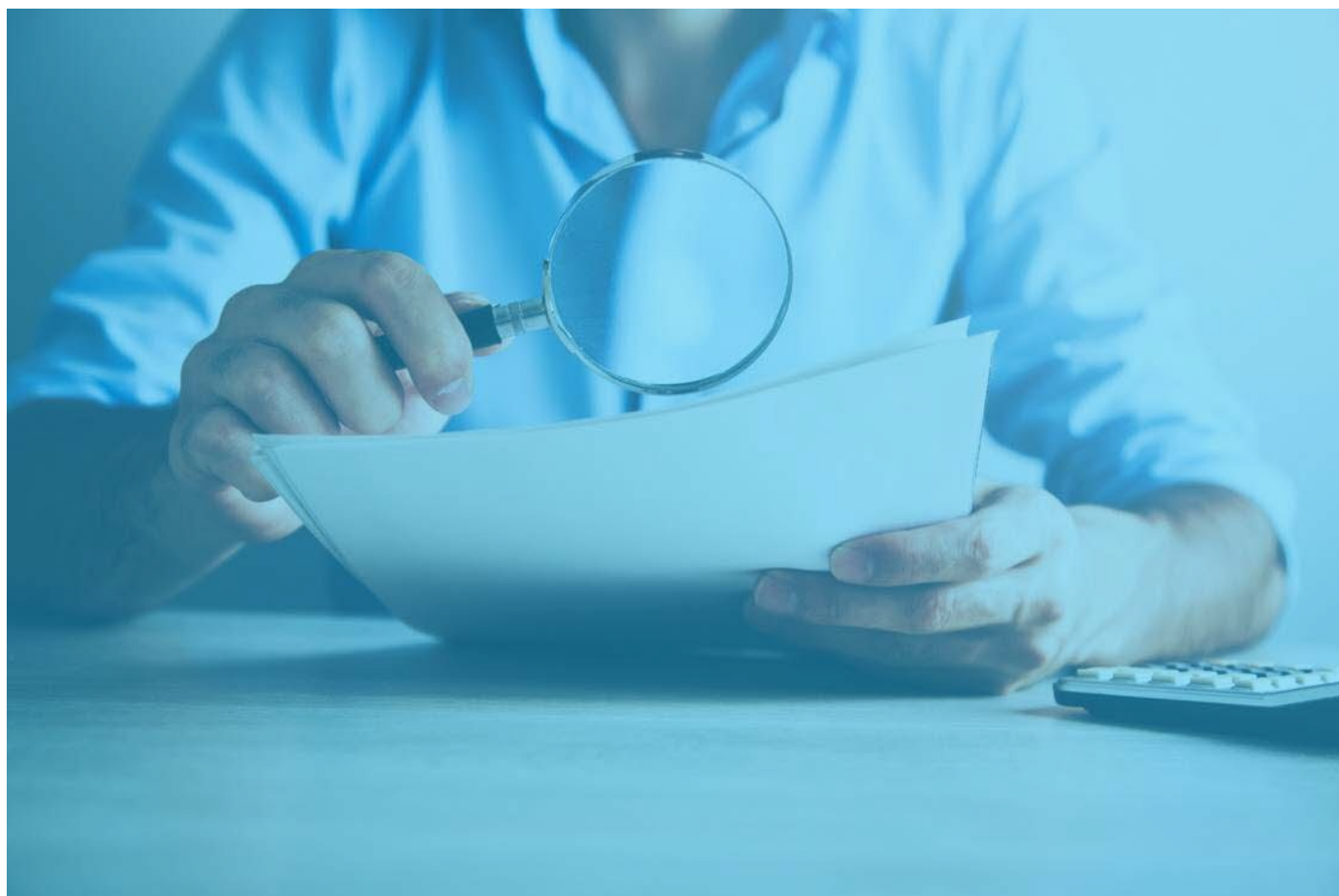
**פרק ג'
דוגמאות לאיתור ותיקון
ליקויים במסגרת בירור
תלונות הציבור**

בירור תלונות פרטניות

מערכת היחסים בין הבנקים ללקוחותיהם מבוססת על יחסי אמון הנובעים מתפקידו המשמעותי של הבנק בשמירת כספי הלקוח. מערכת יחסים זו מאופיינת לעיתים בפערי כוחות ומידע, המצריכים, במקרים מסוימים, הגנה מוגברת על הלקוח. הגנה זו מוסדרת באמצעות חקיקה בנקאית, הוראות ניהול בנקאי תקין, הדין הכללי, פסיקת בתי-המשפט, עמדות המתגבשות במסגרת הטיפול בתלונות של לקוחות ועוד. התנהלות אחראית והוגנת של תאגיד בנקאי היא גם אחד מעקרונות העל שקבע ה-OECD לצורך הגנה על צרכנים של שירותים פיננסיים⁴.

אחד הכלים באמצעותם הפיקוח על הבנקים מקדם את ההגנות ביחסם של הבנקים כלפי לקוחותיהם, הוא טיפול בפניות הציבור. היחידה לפניות הציבור מוסמכת להכריע בתלונות לקוחות כנגד התאגיד הבנקאי. הכרעת היחידה מסתמכת על הוראות הדין, והיא מביאה לידי ביטוי עקרונות צרכניים כגון גילוי מידע, הוגנות, חובות אמון וזהירות כלפי לקוח ועוד.

בפרק זה נביא דוגמאות לתלונות שטופלו ביחידה לפניות הציבור⁵ ונמצאו מוצדקות. ויובהר, כי התלונות שנכללות בסקירה אינן בבחינת מדגם מייצג, והן נבחרו, משום שלדעתנו, הן יכולות לעורר עניין בציבור הרחב⁶. אף שיש בתלונות אלה כדי ללמד על עמדתו של הפיקוח על הבנקים, אין לראות בהן תקדים מחייב, שכן כל מקרה מטופל בהתאם לעובדות ולנסיבות הייחודיות לו.



דוגמאות לתלונות פרטניות שנמצאו מוצדקות בנושא הוגנות

העברת חוב לטיפול משפטי חיצוני ללא מיצוי הליך הגבייה בתוך הבנק



לקוח פנה אלינו בטענה, כי הופתע לגלות במכתב התראה שנשלח אליו מבא כח הבנק, כי אם לא יפרע את כלל התחייבויותיו (כ-100 א' ש) בתוך 7 ימים, כלל התחייבויותיו לבנק יועברו להליך גבייה משפטי.

בירור הפניה העלה, כי במשך תקופה ממושכת הלקוח ניהל את חשבונו תוך חריגות חוזרות ונשנות ממסגרת האשראי המאושרת. באותה תקופה כיסוי החריגה נעשה בדיעבד לאחר פניית הסניף ללקוח. בשלב מסוים החליט הבנק להעביר את גביית החוב מהלקוח לטיפול של עורך דין חיצוני וזאת מבלי שהסניף הודיע ללקוח שאם ימשיכו להיווצר חריגות בחשבון הוא יעמיד את כלל האשראי לפירעון מיידי. בירור התלונה העלה כי החוב הועבר לגבייה חיצונית בשלב מוקדם ומבלי שנעשו ניסיונות בתוך הבנק למצות את גביית החוב מהלקוח בדרכים אחרות.

הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 450 העוסקת בהליכי גביית חובות (להלן - "הוראה 450") קובעת, כי לצד זאת שתאגיד בנקאי רשאי לנקוט בהליכים משפטיים נגד הלקוח, עליו למצות ככל הניתן, דרכים שונות לגביית החוב על כלל מרכיביו מן הלקוח, טרם פנייה לערכאות משפטיות.

במקרה הספציפי, חל שינוי פתאומי במדיניות הבנק כלפי הלקוח בדרישה להעמדת כלל החוב לפירעון מיידי, והדבר הובא לידיעתו לראשונה באמצעות הודעה על כך שנשלחה אליו מעורך דין חיצוני, הפועל בשם הבנק לגביית החוב.

הפיקוח על הבנקים הבהיר לבנק את עמדתו, לפיה אין חולק כי לקוחות צריכים לנהל את חשבונם ללא חריגות ולעמוד בהתחייבויותיהם לבנק. עם זאת, נוכח ההשלכות המשמעותיות על הלקוח בהעברת הליך גביית החוב לטיפול משפטי, ובהתאם להוראה 450 ולחובת הבנק לפעול בהוגנות ובשקיפות כלפי לקוחותיו, היה על הבנק לנסות לפעול בדרכים שונות בתוך הבנק לגביית החוב, טרם העברת הטיפול בחוב לעורך דין חיצוני של הבנק, ובוודאי שלא להודיע ללקוח לראשונה באמצעות מכתב התראה מעורך דין על שינוי בהתנהלות מולו והעברת החוב לפירעון מיידי ועל כוונתו לנקוט בהליכים משפטיים לגביית החוב.

בעקבות הפניה, הבנק הגיע להסדר חוב עם הלקוח, וחובו הופחת.

חובתו של הבנק להתריע על אי עמידה בהסדרים בזמן אמת



לקוח פנה אלינו בטענה, כי הבנק לא עמד בהסדר חוב שנקבע עמו, וצמצם את האשראי שהועמד בחשבוננו העסקי בבנק באופן חד צדדי.

מבירור הפניה עלה, כי נערך ההסכם בעל פה בין הבנק ללקוח, במסגרתו מכר הלקוח נכס ששווי גבוה מסכום חובו לבנק. לאחר מכירת הנכס, נתגלעה מחלוקת בין הבנק לבין הלקוח באשר לסיכומי הצדדים בעניין היקף האשראי שיועמד בחשבון העסקי של הלקוח בבנק, לאחר מימוש הנכס לכיסוי החוב. לטענת הלקוח, לא סוכם, כי הבנק יצמצם לו את מסגרת האשראי בחשבון העסקי, ולעומת זאת הבנק טען, כי זה היה הסיכום בין הצדדים לכל אורך הדרך.

הוראה 450 קובעת, כי הסדר חוב בין בנק ללקוח ייערך בכתב, וכי יש למסור ללקוח העתק מההסדר שנחתם. בנוסף, נקבע כי על הבנק לגלות ללקוח עמו נערך הסדר, את המשמעויות של הסדר החוב על המשך ניהול חשבוננו בבנק.

לאור זאת, הפיקוח על הבנקים הבהיר לבנק את עמדתו, לפיה היה ההסדר עם הלקוח אמור להיערך בכתב ולכלול גילוי מפורש אודות משמעויות הסדר החוב "ביום שאחרי" החתימה על ההסדר, בפרט בנושאים מהותיים כגון היקף האשראי בחשבונותיו השונים של הלקוח. בנוסף, הובהר לבנק, כי גילוי מפורש כאמור, היה מאפשר ללקוח להיערך לתוצאות ההסדר, ולמנוע מחלוקות בין הבנק ללקוח אודות תוכן ההסדר וטענות מצד הלקוח בדבר חוסר הוגנות או חוסר שקיפות בהתנהלות הבנק.

נוכח העובדה שלא נגרם נזק ממוני ללקוח, לא נפסק סעד במקרה הספציפי. עם זאת, בהיבט הרוחבי, הבנק התבקש לבצע הפקת לקחים ממקרה זה בכדי למנוע הישנות מקרים דומים בעתיד.



מחלוקת בעניין עמידת הלקוח בהסדר חוב



לקוח פנה אלינו בטענה, כי במשך 5 שנים הוא משלם סכום חודשי קבוע לבנק לשם כיסוי חוב, וכעת הבנק שלח לו הודעה, לפיה ב-5 שנים האחרונות הוא אינו עומד בהסדר חוב שנחתם עמו, וכתוצאה מכך נוספה לחובו ריבית פיגורים.

בירור התלונה העלה כי בשנת 2013 נערך הסדר חוב עם הלקוח, במסגרתו סוכם, כי הלקוח ישלם את חובו, באמצעות תשלום חודשי קבוע בסכום מופחת למשך 6 חודשים, והיתרה תיפרס ל-44 תשלומים חודשיים שווים בסכום גבוה יותר.

לטענת הלקוח, לאחר החתימה על ההסכם האמור, הוא פנה לעורך הדין חיצוני של הבנק, על מנת לנסות להקל את ההסדר ולהפחית את התשלום החודשי. לדברי הלקוח נקבע עמו הסדר עדכני, לפיו הוא ימשיך לשלם את הסכום החודשי המופחת למשך 24 חודשים נוספים, ולאחר מכן ייחתם עמו הסדר חדש. בפועל, הלקוח המשיך לשלם את הסכום המופחת לבנק במשך 5 שנים ולא נחתם עמו הסדר חדש לכל אורך התקופה.

לטענת הבנק, הלקוח הפר את ההסדר המקורי שנחתם עמו, ולכן הבנק רשאי לגבות ריבית פיגורים. הפיקוח על הבנקים הבהיר לבנק, כי טענתו אינה מתיישבת עם נסיבות העניין, שעל פיהן, הבנק גבה את הסכום המופחת מידי חודש במשך 5 שנים, לא התריע בפני הלקוח כי מדובר בהפרת הסכם, ובמקביל ביקש לגבות מהלווה ריבית פיגורים. עוד הובהר לבנק, כי עצם העובדה שהלקוח שילם במשך למעלה מחמש שנים סכום מופחת מבלי שהבנק פנה אליו או התריע על בעיה לאורך כל התקופה, יש בה בכדי להצביע על הסכמת הבנק לפירעון החוב, כפי שבוצע, ובהתאם לריבית שנקבעה בהסדר. לפיכך הובהר לבנק כי שערך החוב בהתאם לריבית פיגורים הנהוגה בבנק, אינו תקין בנסיבות בעניין.

לאור זאת, הונחה הבנק לחשב מחדש את יתרת החוב, כך שהחוב ישוערך החל מיום חתימת ההסכם, על פי החזר חודשי מופחת לכל אורך תקופת ההלוואה בריבית שאינה גבוהה מהנקובה בהסכם. עקב כך, קטנה יתרת החוב של הלקוח בסך של כ- 35,000 ש. בנוסף, נדרש הבנק לתקן את הדיווח השלילי שהועבר למאגר נתוני אשראי, לפיו הלקוח אינו עומד בהתחייבויותיו לבנק.



ב-1.2.2018 נכנסה לתוקף הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 450 שעניינה הליכי גביית חובות. הוראה זו נועדה להסדיר את הפעולות שעל בנק לנקוט לצורך הגברת ההוגנות והשקיפות בעת גביית חובות מלקוחותיו, אשר אינם עומדים בתנאי הלוואתם ואינם פורעים אותה. להלן עיקרי עקרונות ההוראה:

הקמת פונקציה לטיפול בחובות -
במטרה להבטיח טיפול נאות בהליכי גבייה ושיפור יכולת הלקוח להתנהל מול גורם אחד מוסמך, אחראי ומקצועי בבנק, ולהימנע מהידרדרות בהליכי גבייה משפטיים.

גילוי נאות רחב ללקוח -
בדגש על שלב נטילת ההלוואה בנוגע לאופן חישוב ריבית הפיגורים ולהשלכות אי עמידה בתשלום החוב.

שליחת הודעות ללקוח -
בכלל זאת מכתב התראה מפורט בדבר הפיגור בתשלום ההלוואה שנטל.

שיעור ריבית הפיגורים -
יימסר על ידי התאגיד הבנקאי ללשכת ההוצאה לפועל ויהיה בהתאם לשיעור ריבית הפיגורים הקבוע בהסכם ההלוואה או בפסק הדין.

שכר טרחת בא כוח הבנק -
או שכר טרחת כונס הנכסים במסגרת הסדר הפשרה, יימסר לעיון הלקוח טרם חתימתו עליו.

מיצוי הליך גבייה רכה בתוך הבנק -
טרם העברת החוב לטיפול משפטי.

עריכת הסדר חוב בכתב -
עריכת ההסכם תלווה במסמך בכתב שיימסר ללקוח בכדי להבטיח הבנה טובה יותר של משמעות ההסדר והשלכותיו, לאפשר לו לשקול את צעדיו ולנקוט בפעולות מתאימות וכן לצורך הבטחת ודאות ושקיפות באשר לתנאי ההסכם.

גישה למידע -
להודעות שנשלחו ללקוח בנוגע לחשבונות באמצעים האלקטרוניים. חובת מסירת מידע ללקוח על מנת שיהיו בידי כל הנתונים הנגועים לחוב ועל מנת שיהיה מודע לנעשה בחשבון.

חובת דיווח להוצאה לפועל -
על תקבולים המתקבלים במסגרת ההסדר שנערך בין הבנק ללקוח בתוך שבעה ימים מיום קבלת התקבול, ועל הסדר שנערך עם הלקוח בתוך זמן סביר ממועד חתימתו, וזאת כדי להבטיח שלא יינקטו סנקציות נגד החייב במסגרת תיק ההוצאה לפועל כל עוד הוא עומד בהסדר.

שליחת הודעות תקופתיות -
ללקוח המצוי בטיפול משפטי, ואשר נפתח נגדו תיק בלשכת ההוצאה לפועל, על מנת לאפשר ללקוח לעקוב אחר התשלומים שהוא משלם על חשבון החוב וקבלת מידע על יתרתו העדכנית.

תיקון ליקויים רוחביים

קיימים מקרים שבהם בירור תלונה פרטנית של לקוח עשוי להצביע על ליקוי רוחבי בתאגיד הבנקאי הרלוונטי. במקרים בהם נמצא ליקוי משמעותי מבחינת חומרת ההפרה או היקפה, היחידה לפניות הציבור אינה מסתפקת בטיפול פרטני בתלונה ופועלת לתיקון הליקוי הכללי לטובת הלקוחות הרלוונטיים – בין אם באמצעות דרישה להחזרים כספיים לקבוצת לקוחות ובין אם באמצעות מתן הוראות לשינוי התנהלות הבנק או חברת כרטיסי האשראי. היחידה רואה בפעילות מסוג זה אמצעי מרכזי לשיפור ההוגנות במערכת הבנקאית, ולהגנה על הצרכן.

ניתן ללמוד על ליקוי רוחבי כאשר קיימות תלונות חוזרות ונשנות באותו הנושא, או לחלופין, כאשר תלונה בודדת מלמדת על אפשרות לכשל בהתנהלות הבנק או חברת כרטיס האשראי מול קבוצת לקוחות. דוגמא לכך היא, כאשר מדובר בליקוי במערכות התאגיד הבנקאי, בנהליו או בחוזה אחיד המשמש אותו בהתקשרות עם לקוחותיו.

בעניין זה מציין בית המשפט הגבוה לצדק בבג"ץ ארבל⁷: "מנגנון בירור פניות הציבור שנקבע בסעיף 16 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981, הוא ערוץ בדיקה הנתון למפקח על הבנקים, שלא נועד לבוא במקום ערכאות המשפט ולמלא את מקומם. תכליתו העיקרית היא לבחון את תפקודה הכולל של מערכת הבנקאות ואת דרך התנהלותם של התאגידים הבנקאיים, ולהורות על אופן תיקונם. הבקרה המערכתית על התנהלות הבנקים עשויה להתבצע בין בדרך של ביקורת שיטתית יזומה על-ידי המפקח ובין בדרך של בירור פניות ותלונות מהציבור המתייחסות לאירועים נקודתיים החושפים לכאורה, ליקוי מערכתי".

הטיפול הרוחבי להגנה על הלקוח הבנקאי

כאשר במסגרת טיפול בפניה פרטנית או ממידע שמתקבל בפיקוח על הבנקים עולה חשש לגביית כספים על ידי הבנקים וחברות כרטיסי האשראי בניגוד לדין, נערכת בדיקה מקיפה בה מוגדרת קבוצת הלקוחות הרלוונטית אשר זכאית להחזר כספי, והפיקוח מורה על אופן ההשבה לקבוצת לקוחות ותקופת הזמן להשבה, ככל שנמצאת הצדקה לכך.



תיקון ליקויים שאותרו באמצעות דרישה של הפיקוח מהבנק לתיקון נהלי עבודה, שיפור במערכות הבנק, הוספת בקורות, שיפור תהליכי העבודה, שינוי במידע המוצג במסמכי הבנק, פרסומיו באתר האינטרנט ועוד.



כאשר עולה כי עמדת הבנק או חברת כרטיסי האשראי אינה עולה בקנה אחד עם פרשנות הוראות הדין, לרבות החקיקה הצרכנית או הוראות ניהול בנקאי תקין, נמסרת לבנק או לחברת כרטיסי האשראי עמדה עקרונית של הפיקוח על הבנקים להטמעה.



פרק ג' - דוגמאות לאיתור ותיקון ליקויים במסגרת בירור תלונות הציבור

במהלך שנת 2019 הפיקוח על הבנקים פעל לביצוע החזרים כספיים רוחביים לקבוצות לקוחות. חלק מפעולות אלה שכללו החזרים כספיים בסך של כ-5 מיליון ש"ח, הובאו לידיעת הציבור בסקירת פניות הציבור לשנת 2018. להלן נפרט פעולות נוספות אשר מסתכמות בסך של 1.4 מיליון ש"ח נוספים, אשר בוצעו בשנת 2019 ועד לפרסום הסקירה.

החזרים כספיים רוחביים שבוצעו בעקבות צעדי אכיפה של הפיקוח (2019 ועד לפרסום הסקירה)

התאגיד הבנקאי	קבוצת הלקוחות	סכום ההחזר	נושא ההחזר הרוחבי
בנק אגוד	כ-21,000 לקוחות	כ-1.2 מיליון ש"ח	הבנק העלה לכלל לקוחותיו את שיעור הריבית בגין ניצול מסגרת האשראי ב-2% באופן חד צדדי, ולא במועד חידוש מסגרת האשראי של כל לקוח. ההעלאה בוצעה בניגוד להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 421 אשר מבהירה, כי במהלך תקופת ההלוואה, לא ניתן לעשות שינוי במרווח הריבית על הריבית הבסיסית במועד שינוי ריבית הבסיס. מקל וחומר לא ניתן לשנות את המרווח האמור גם כשריבית הבסיס אינה משתנה, זאת אף אם הבנק עיגן את זכותו לעשות כן בהסכם מול הלקוח.
בנק לאומי	57 לקוחות	כ-60,000 ש"ח	הבנק לא הודיע מראש ללקוחותיו על שינוי תנאי ניהול החשבון בגביית ריבית שלילית על יתרות זכות בחשבון מט"ח.
בנק הפועלים	לקוחות שביצעו ניסיון משיכה או הפקדת מזומנים במכשירים אוטומטיים שלא צלחו.	כ-5 מיליון ש"ח	
ישראכרט	לקוחות אשר חויבו בריבית פיגורים גבוהה מזו שנקבעה בהסכם.	כ-78,000 ש"ח	
בנק הפועלים	לקוחות הבנק, נפגעי רדיפות הנאצים, הזכאים לתשלומי רנטה המשולמת מקרן הולנדית.	כ-64,000 ש"ח	תיאור הליקוי ותיקונו מפורטים בסקירת פניות הציבור לשנת 2018
הבנק הבינלאומי	לקוחות הבנק, נפגעי רדיפות הנאצים, הזכאים לתשלומי קצבה לניצולי שואה מהביטוח הלאומי הפולני.	כ-27,000 ש"ח	
סה"כ		כ-6.4 מיליון ש"ח	

דוגמאות⁸ לאיתור ותיקון ליקויים רוחביים שתוקנו בשנת 2019 ועד לפרסום סקירה זו

**בנק אגוד - העלאת שיעור הריבית על מסגרת אשראי לכלל לקוחות הבנק שלא
במועד חידוש מסגרת האשראי.**



פנה אלינו לקוח וטען, כי הבנק הגדיל את שיעור הריבית על מסגרת האשראי בחשבונו ב-2%, וזאת לאחר שמסגרת האשראי חודשה כחודשיים קודם לכן לתקופה של שנה. מבירור הפנייה עלה, כי ב-2015, בנק אגוד בע"מ (להלן - "הבנק") הגדיל לכלל לקוחותיו את שיעור הריבית בגין ניצול מסגרת האשראי ב-2% באופן חד צדדי, שלא במועד חידוש מסגרת האשראי של כל לקוח.

הפיקוח על הבנקים הודיע לבנק את עמדתו, לפיה הוא פעל בניגוד להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 421 בנושא "הפחתה או תוספת בשיעורי ריבית". הוראה זו מניחה, כי קיימת הסכמה בין הבנק ללקוח לעניין שיעור ריבית ההלוואה או מסגרת האשראי, וריבית זו מורכבת משני רכיבים: הריבית הבסיסית + המרווח.

בהוראה 421 נקבע, כי בהלוואות בהן שיעור הריבית אינו קבוע ואינו ידוע לאורך כל תקופת ההלוואה, לרבות מסגרת אשראי בחשבון, וכן בהלוואות המבוצעות בחלקים "במועדי שינוי הריבית על ההלוואה, תחול אותה הפחתה או תוספת לריבית הבסיסית שחלה במועד מתן ההלוואה".

הוראה זו נועדה למנוע ביטול הטבות שניתנו ללקוחות מיד במועד שינוי הריבית, הטבות שבהסתמך עליהן רכשו את המוצר או השירות הבנקאי. תכלית זו של ההוראה תקפה "מקל וחומר" במקרה דנן, בו הבנק ביצע שינוי עצמאי במרווח הריבית במהלך תקופת העמדת מסגרת האשראי. גם אם הבנק עיגן את זכותו לעשות כן בהסכם מול הלקוח הרי שמדובר בסעיף שיש בו כדי לקפח את הלקוחות ומהווה התנהלות לא הוגנת כלפיהם.

הפיקוח על הבנקים הורה לבנק לזכות את כלל הלקוחות אשר ניצלו את מסגרת האשראי שהוקצתה להם, בסכום הנוסף שבו הם חויבו כתוצאה מהעלאת מרווח הריבית, וזאת ממועד השינוי ועד למועד חידוש מסגרת האשראי המקורי שנקבע לכל לקוח, בתוספת ריבית והצמדה כחוק. בימים אלה פועל הבנק להשבת הכספים ללקוחות ובמסגרת זו ישלם לכ-21,000 לקוחות סך של כ-1.2 מיליון ₪.



הבנק הבינלאומי - הפקת פלט שיק לא קריא

לקוח פנה אלינו בטענה, כי כאשר ביקש מהבנק שלו פלט של שיק ממוחשב שהפקיד לפירעון וחזר מסיבת "אין כיסוי מספיק", הבנק הפיק לו פלט לא קריא, וכאשר הלקוח ביקש לתבוע את פירעון השיק בהוצאה לפועל, רשמת ההוצאה לפועל דחתה את בקשתו משום שהפלט לא היה קריא ולא ניתן היה לראות בבירור את תמונת השיק.

הלקוח פנה אל הבנק בנושא וזה דחה פנייתו וטען, כי חרף החלטת הרשמת, הוא מוצא כי פלט השיק קריא וכי בין כה וכה לא נגרם לו נזק, שכן הוא יכול להגיש תובענה על סכום קצוב להוצאה לפועל או להגיש תביעה לבית המשפט.

הפיקוח על הבנקים הבהיר לבנק, כי מוטלת עליו אחריות לפי דין, לרבות לפי כללים שקבע נגיד בנק ישראל, להפקת פלט שיק תקין ולכן משלא עשה כן הוא הפר את הכללים וגרם ללקוח נזק.

לאור זאת, הנחה הפיקוח את הבנק לזכות את הפונה בתמורת השיק, ככל שלא יוכל להפיק ללקוח פלט קריא שיאפשר לו לגבות את השטר בהוצאה לפועל.

בנוסף, לאור פניה זו נפתחה בדיקה רוחבית של הנושא אשר נבחנת ימים אלה מול הבנק.

מהו "פלט שיק ממוחשב"?

היום, לאחר המעבר לסליקה אלקטרונית של שיקים, כדי לתבוע פירעון של שיק בהליך משפטי, עליך לבקש מהבנק שלך מסמך הנקרא "פלט של שיק ממוחשב", ולא את השיק הפיזי, כפי שהיה נהוג בעבר.

חשוב לדעת

✓ פלט של שיק ממוחשב

מחליף את השיק הפיזי ומשמש ראיה קבילה בהליך משפטי (בית משפט או הוצאה לפועל).

✓ פלט של שיק ממוחשב הוא

מסמך שונה ונוסף להודעה על החזרת השיק שקיבלת מהבנק.

✓ ניתן להפיק פלט של שיק

ממוחשב באמצעות בקשה מהבנק.

בנק לאומי - גביית ריבית שלילית בגין יתרת עו"ש מט"ח ללא הודעה מוקדמת

מפנייה שטופלה בפיקוח על הבנקים עלה, כי הבנק גבה מלקוחותיו ריבית בגין יתרות זכות בחשבונות מט"ח, וזאת מבלי שהודיע להם על כך. השינוי בתנאי ניהול החשבון חל בשל שינויים שחלו בשוק, ואולם היה על הבנק לפרסם מידע זה קודם לגביית הריבית. לפיכך הפיקוח על הבנקים הבהיר לבנק, כי התנהלותו אינה עומדת בקבוע בסעיף 5(א)(1) לכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות ומסירת מסמכים), התשנ"ב-1992, לפיו על תאגיד בנקאי המבקש לשנות את תנאי ניהול החשבון של לקוחותיו להודיע להם על כך לכל הפחות שבועיים טרם מועד שינוי. במסגרת זו השיב הבנק ל-57 לקוחות סך של כ-62,000 ₪.





מתי זיכוי בגין שיק שהופקד בחשבון הוא זיכוי סופי?

יתרתו של שיק שהופקד זה עתה בחשבון היא יתרה זמנית למשך שלושה ימי עסקים מיום שהופקד השיק לחשבון, אשר לאחריהם הזיכוי הופך לסופי.

פרק זמן זה של שלושה ימים עלול להתארך בנסיבות מסוימות כגון שביתה, חגים ועוד.

בנק הפועלים - גילוי לקוי בעת שליחת מסרון ללקוחות אודות זיכוי שיק בחשבונם

מפנייה שהתקבלה בפיקוח על הבנקים עלה, כי בעת זיכוי חשבון בגין שיק שהפקידה לקוחה אשר הייתה מנויה על שירות "און טיים" לקבלת עדכונים שוטפים בחשבון, נשלח אליה מסרון (הודעת SMS) בנוסח אחיד המציין - "חשבונך זוכה".

הפונה הלינה כי נוכח ההודעה במסרון סברה כי זיכוי השיק סופי, ובהסתמך על כך היא מסרה את הסחורה לנותן השיק. בסופו של יום השיק חזר בשל חוסר כיסוי, כך שנגרם לה נזק כספי.

הפיקוח על הבנקים הבהיר לבנק כי הפנייה נמצאה מוצדקת וכי משלוח ההודעה בנוסח האמור, לפיה חשבון הלקוח זוכה, מהווה הודעה סופית בגין זיכוי השיק בחשבון. זאת מכוח הוראות הבנקאות (שירות ללקוח) (מועדי זיכוי וחיוב בשיקים), התשנ"ב-1992.

לאור זאת, הבנק נדרש לזכות את הפונה בגין הנזק שנגרם לה, וכן לתקן את ההודעה באופן שהגילוי הניתן בקשר לזיכוי המתקבל בחשבון, בכל אחד מערוצי התקשורת של הבנק ובכלל זאת הודעות SMS, אפליקציה והחשבון המקוון, ישקף באופן מיטבי את מועדי סופיות הזיכוי ללקוח.



הבנק הבינלאומי - היעדר גילוי על אי קיומה של תחנת יציאה בתוכנית חיסכון

התקבלה תלונה של לקוחה, לפיה הבנק אינו מאפשר לה למשוך כספים מפיקדון, וזאת למרות שלא ניתן גילוי נאות במעמד הפקדת הכספים לפיקדון להתניה, כי לא יהיה ניתן "לשבור" את הפיקדון טרם סיומו. מהבירור עלה, כי הבנק אינו מגלה באופן מפורש ללקוחותיו, שאין באפשרותם לשבור את הפיקדון טרם סיומו, אלא הלקוחות מופנים "לתנאים הכללים של ניהול החשבון" כפי שנמסרו להם במועד בו פתיחת החשבון.

הפיקוח על הבנקים הבהיר לבנק, כי גילוי נאות אפקטיבי ללקוחות הנו גילוי הניתן בזמן אמת, כלומר במועד ההפקדה, על מנת שהלקוח יוכל לבחון האם תנאי הפיקדון מתאימים לצרכיו, והנחה את הבנק לשפר את הגילוי שניתן ללקוחות באשר לתנאי הפיקדון.

תלונות בנושא עיקול קצבאות וגמלאות על ידי הבנק



ביחידה לפניות הציבור מתקבלות מעת לעת תלונות של לקוחות בהן נטען, כי בנק עיקל כספי קצבה ששולמה ללקוח בעקבות עיקול שהוטל על החשבון. בתלונות מסוג זה, היחידה לפניות הציבור בודקת בראש ובראשונה האם הקצבה ששולמה מוגנת מעיקול על פי חוק ולאחר מכן פונה לבנק לבירור נסיבות העניין. היה ונמצא כי הבנק עיקל קצבה בניגוד לדיון, אנו מורים על שחרור הקצבה מידית, ופועלים למניעת הישנות המקרה.

כך למשל פנה אלינו לקוח וטען כי בנק תפס כספים של מענק הקורונה לעצמאים שניתנו לו במסגרת תקנות שעת החירום. בירור הפניה העלה, כי הבנק סיכם עם הלקוח שיגדיל לו את מסגרת האשראי בחשבון בהסתמך על הפקדת משכורת ומענק הקורונה שצפוי להיות מופקד בחשבון. בהמשך, כאשר נוצרה חריגה מהמסגרת המאושרת, תפס הבנק את כספי המענק לכיסוי החריגה, בהתבסס על ההסכמה עם הלקוח.

הפיקוח על הבנקים הבהיר לבנק, כי לאור הקבוע בסעיף 16(ב) לחוק להגדלת ההשתתפות בכוח העבודה ולצמצום פערים חברתיים (מענק עבודה), תשס"ח-2007, הוא אינו רשאי לנכות ממענק הקורונה לעצמאים את סכום האשראי שהועמד ללקוח, בניגוד לרצונו של הלקוח, גם אם האשראי ניתן בהסתמך על המענק ולכאורה הלקוח הסכים לכך מראש.

בעקבות עמדה זו, זו השיב הבנק ללקוח את כספי המענק שנתפסו על ידו.

סוגיית עיקול קצבאות הנה משמעותית מאוד בשגרה וחשיבותה עלתה ביתר שאת בימים אלה, בהם מועברים על ידי הממשלה מענקי קורונה שונים למשקי בית ועסקים. לאור זאת, ייחדנו תיבה, בה ריכזנו חלק מהוראות החוק החלות על קצבאות ומענקים עיקריים, אשר עשויים להיות מוגנים מעיקול מכוח חוק.

בתיבה ב' מוצגים קצבאות ומענקים עיקריים והיא אינה מכילה את כלל הקצבאות הקיימות. כמו כן הנוסח המחייב הוא נוסח החוק כפי שפורסם ברשומות ועשוי להשתנות מעת לעת.

תיבה ב' - האם קצבאות ומענקי מדינה⁹ מעיקול על ידי הבנק ?

בחקיקה קיימות הגנות שונות מפני עיקול ותפיסה של קצבאות ומענקים. הגנות אלה משתנות בהתאם לנסיבות. הרשימה המפורטת מטה הנה חלקית ואין באמור בה כדי למצות את הדין הכולל:

הקצבה/מענק	החוק החל
גמלת, ביטוח לאומי (לרבות גמלת נכות, גמלת סיעוד וקצבת ילדים)	"זכות לגמלת כסף אינה ניתנת להעברה, לערבות או לעיקול בכל דרך שהיא... ואולם רשאי הבנק או חברת הדואר, לפי הענין, לנכות מהגמלה כל סכום שנתנו לזכאי לגמלה על חשבון הגמלה" "הוראת סעיף קטן (א) תחול גם על גמלת כסף ששולמה באמצעות בנק ... במשך שלושים ימים מיום ששולמה" סעיף 303(א) לחוק חוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], תשנ"ה-1995
מענק קורונה	"על תשלום המענקים והתוספות למענקים לפי חוק זה יחולו הוראות לפי פרק י"ד לחוק הביטוח הלאומי, למעט הסיפה של סעיף 303(ב) לעניין ניכוי מגמלה וסעיף 312, בשינויים המחויבים" סעיף 8 לחוק התכנית לסיוע כלכלי (נגיף הקורונה החדש - מענק חד-פעמי) (הוראת שעה ותיקוני חקיקה), תש"ף-2020
מס הכנסה שלילי	"זכות למענק לפי חוק זה אינה ניתנת להעברה, לשעבוד ולעיקול, בכל דרך שהיא" "הוראות סעיף קטן זה יחולו גם על מענק ששולם ... לחשבון הבנק של העובד, במשך 90 ימים מיום ששולם כאמור" סעיף 16 (ב) לחוק להגדלת שיעור ההשתתפות בכוח העבודה ולצמצום פערים חברתיים (מענק עבודה), תשס"ח-2007
תשלומים לחיילים בשירות סדיר	"תשלומים המשולמים לפי פקודות הצבא לחייל המשרת בשירות סדיר, או המשולמים לבן משפחתו, אינם ניתנים להעברה, לשיעבוד או לעיקול בכל דרך שהיא" סעיף 2 לחוק תשלומים לחיילים בשירות סדיר (הגנה על תשלומים), תשע"ד-2014
תשלומים למשרת בשירות לאומי - אזרחי הזכאי לסיוע כלכלי	"תשלומים המשולמים למשרת בשירות לאומי-אזרחי הזכאי לסיוע כלכלי, בשל מצב משפחתי, אינם ניתנים להעברה, לשיעבוד או לעיקול בכל דרך שהיא" סעיף 3 לחוק תשלומים לחיילים בשירות סדיר (הגנה על תשלומים), תשע"ד-2014
חיסכון ארוך טווח לילד	"סכום החיסכון הצבור הכולל לא יהיה ניתן להעברה, לשעבוד או לעיקול" סעיף 74(ג) לחוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], תשנ"ה-1995
מענק השתתפות בשכר דירה	"ואלה נכסים שאין מעקלים אותם בידי צד שלישי וצו עיקול על כלל ... כספים המגיעים לחייב ממושרד הבינוי והשיכון כמענק השתתפות בשכר דירה" סעיף 50(א)7(7) לחוק ההוצאה לפועל, תשכ"ז-1967
דמי ליווי לעיוור	"ואלה נכסים שאין מעקלים אותם בידי צד שלישי וצו עיקול על כלל ... כספים המגיעים לחייב ממושרד הרווחה והשירותים החברתיים כדמי ליווי לעיוור" "הוראת פסקה זו תחול גם על כספים ששולמו באמצעות תאגיד בנקאי... במשך שלושים ימים מיום ששולמו" סעיף 50(א)7(7) לחוק ההוצאה לפועל, תשכ"ז-1967
תשלומי מזונות	"ואלה נכסים שאין מעקלים אותם בידי צד שלישי וצו עיקול על כלל ... מזונות המגיעים מן הצד השלישי לחייב על פי פסק-דין או על פי הסכם שאושר על ידי בית משפט" סעיף 50(א)2(2) לחוק ההוצאה לפועל, תשכ"ז-1967
ניצולי שואה	"זכות להטבה אינה ניתנת להעברה, לערבות או לעיקול בכל דרך שהיא" סעיף 8(א) לחוק הטבות לניצולי שואה, תשס"ז-2007 "הטבה" - מענק רבעוני או מענק שנתי לפי חוק הטבות לניצולי שואה
מענק הסתגלות ששולם לפי סעיף 2 לאישה ששהתה במקלט לנשים מוכות אינו ניתן להעברה, לערבות, לשעבוד או לעיקול בכל דרך שהיא	"הוראות סעיף קטן (א) יחולו גם על מענק כאמור באותו סעיף קטן ששולם באמצעות ... במשך 30 ימים מיום ששולם" סעיף 6א לחוק שירותי רווחה (זכויות נשים ששהו במקלט לנשים מוכות), תשע"ג-2012
תגמול לכני רדיפות הנאצים	"זכות לתגמול אינה ניתנת להעברה או לשעבוד, אינה יכולה לשמש לערבות, ואין להטיל עליה עיקול" "הוראות סעיף קטן (א) יחולו גם על תגמול ששולם באמצעות תאגיד בנקאי ... במשך שלושים ימים מיום ששולם" סעיף 11(א) לחוק נכי רדיפות הנאצים, תשי"ז-1957
תגמול נכי המלחמה בנאצים	"זכות לתגמול אינה ניתנת להעברה או לשעבוד, אינה יכולה לשמש לערבות ואין להטיל עליה עיקול" "הוראות סעיף קטן זה יחולו גם על תגמול ששולם באמצעות תאגיד בנקאי ... במשך שלושים ימים מיום ששולם" סעיף 9(ב) לחוק נכי המלחמה בנאצים, תשי"ד-1954
תגמולים לאסירי ציון ולבני משפחותיהם	"סעיפים 297א, 297ב, 304, 311, 315 ו-396 לחוק הביטוח יחולו, בשינויים המחויבים, לעניין חוק זה" סעיף 23 לחוק תגמולים לאסירי ציון ולבני משפחותיהם, תשנ"ב-1992
פיקדון שחרור	"הפיקדון הוא אישי ואינו ניתן להעברה, לשעבוד או לעיקול בכל דרך שהיא" סעיף 8(ב) לחוק קליטת חיילים משוחררים, תשנ"ד-1994
תגמול לנכי צה"ל	"אין להטיל עיקול על תגמול" "הוראת סעיף זה תחול גם על כספים ששולמו באמצעות תאגיד בנקאי... במשך שלושים ימים מיום ששולמו" סעיף 15 לחוק הנכים (תגמולים ושיוקום) [נוסח משולב], תשי"ט-1959



פרק ד'
פעילות הפיקוח על
הבנקים להגנה על קבוצות
אוכלוסייה ייחודיות

הפיקוח על הבנקים פועל לסיוע והעצמה של קבוצות אוכלוסייה ייחודיות הראויות לקידום, כגון: בני מיעוטים, עולים חדשים, נשים נפגעות אלימות, לקוחות עם מוגבלויות ועוד. כל זאת לשם חיזוקן של אוכלוסיות אלה וסיוע להן בעמידה על זכויותיהן.

בשנה זו מצאנו מקום לתת במה מיוחדת להגנה על אוכלוסיית הקשישים.

פעילות בנק הפועלים והתראה ב"זמן אמת" תוך דיווח לרשויות על ניצול כלכלי של קשיש הביאה להפסקת עושק הקשיש, והפיקוח על הבנקים רואה בכך פעילות הראויה לשבח.



נציגי בנק הפועלים פנו לפיקוח על הבנקים אגב בירור תלונה ושיתפו במידע, לפיו הצטברו בפני הבנק אינדיקציות שליליות אודות גורמים המנסים לפעול בחשבונו של קשיש ערירי, ועלה אף חשש לניצולו הכלכלי.

במרכז התלונה עמד קשיש בן 92 ניצול שואה, ערירי, אשר שני אנשים ליוו אותו בעת ביקוריו לבנק וביקשו, בהסתמך על ייפוי כוח מהקשיש, למשוך כספים מחשבונו.

הבנק סירב לבקשת הצטרפותו של אחד משני הגברים שנהגו ללוות את הקשיש לסניף כמויפה כוח בחשבון, וזאת לאור חשש ממשי לניצול כלכלי של בעל החשבון (יצוין כי בידי אותו גורם היה ייפוי כוח מתמשך). היחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים השתכנעה, כי מדובר בנסיבות חריגות, וסייעה ביצירת הקשר שבין הבנק לבין משרד האפטרופוס הכללי, שעירב את הסיוע המשפטי במשרד המשפטים¹⁰. בסופו של יום הסתבר, כי מדובר היה בניצול כלכלי ואישי של קשיש ניצול שואה וערירי, אשר נפל קורבן בידי שני נוכלים. הערנות של מנהל הסניף הייתה מאוד משמעותית וכן פניית הבנק לפיקוח בחיפוש פתרון נכון בנסיבות העניין באשר לדיווח לרשויות המדינה. בסופו של יום, עורך הדין ממערך ייצוג לקוחות זקנים בסיוע המשפטי במשרד המשפטים פנה לבית המשפט לקבלת צווים נגד המנצלים, שכללו את הרחקתם ומנעו פעולות שלהם ברכושו של הקשיש. במקביל בוטלה במשרדי האפטרופוס הכללי ההפקדה של ייפוי הכח המתמשך (שהתברר שכלל לא הופעל עדיין), תוך שיתוף פעולה מיטבי בין כל המעורבים.



תבחינים לניצול כלכלי של קשישים

ממספר מקרים שהתבררו ביחידה לפניות הציבור, בהם אותרה וטופלה סוגיית עושק וניצול כלכלי של קשישים, למדנו כי קיימים מאפיינים, אשר ניתנים לזיהוי על ידי הבנק, וערנות אליהם עשויה למנוע את הפגיעה בלקוח הקשיש. כמובן שיש לבחון כל מקרה לגופו תוך מתן משקל למידת ועוצמת כל אחד מהתבחינים:



התנהלות הבנק לבירור

כאשר עלה החשש בסניף, כי קיים ניצול כלכלי, מנהל הסניף ביקש לשוחח עם הקשיש ביחידות, והוא לחש באוזנו, כי הוא מפחד מהגבר שמלווה אותו ואף ביקש שלא יצרפו אותו לחשבון.

למדנו, כי במקרה זה, פעולת עובדי הבנק להפרדתו של הקשיש לרגע מהגורמים המלווים ופנייה ישירות אליו, ללא תיווך, כשהוא אינו לידם, היתה גורם מכריע להצפת העובדה כי מדובר באירוע חריג.

דרכי פעולה לבירור ולסיוע

04 ככל הניתן, ובמקביל להתייעצות - לעדכן גם את האדם בנפרד בדבר האפשרות שלו לפנות לגורמי הסיוע (משטרה, רווחה, הסיוע המשפטי במוקד טלפוני: 073-3927788, האפוטרופוס הכללי במוקד טלפוני 6107* בענייני אפוטרופסות, ובענייני ייפוי כח מתמשכים - לפי הפרטים באתר האפוטרופוס הכללי, המפורטים לפי מחוזות).

05 ככל שמוצג ייפוי כח מתמשך - לדרוש מהמלווים אישור הפעלה של ייפוי הכח המתמשך בתוקף מטעם האפוטרופוס הכללי (להבדיל מאישור "הפקדה" בלבד)

01 זיהוי "נורות אזהרה" להשפעה בלתי הוגנת ולניצול

02 קיום שיחה עם האדם בנפרד ומתן אפשרות להתבטא ללא חשש

03 התייעצות עם הפיקוח, הפנייה להתייעצות עם משרד המשפטים ודיווח במקרים המתאימים - ככלל, חלה על הבנק חובת דיווח למשטרה או לעובד סוציאלי בחוק אם קיים יסוד סביר להניח, כי נעברה באותה עת עבירה כנגד חסר ישע בידי מי שאחראי לו, וזאת בשים לב כי קיים חשש לדיווח יתר, ביחס למי שפועל מרצונו ומהעדפותיו.

תיבה ד' - פעולות הפיקוח לחיזוק בנקאית מותאמת לאזרחים ותיקים

במסגרת הפעילות השוטפת של הפיקוח על הבנקים, ובפרט בתקופה זו של משבר הקורונה, ניתנת תשומת לב מיוחדת לאופן הטיפול באוכלוסיות ייחודיות, ובכלל זה לאוכלוסייה המבוגרת. להלן סקירה של צעדי האסדרה וההסברה המרכזיים שנעשו בתחום זה:

קידום וליווי תהליכים לצמצום התופעה של הונאת אזרחים וותיקים

בשנת 2019 תיקן הפיקוח על הבנקים את הוראת ניהול בנקאי תקין 472 שעניינה "סולקים וסליקת עסקאות בכרטיסי אשראי", על מנת לחזק את כוחן של חברות הסליקה בהתמודדות עם בתי עסק שעוסקים בהונאת לקוחות וגובים תשלומים באמצעות כרטיסי אשראי. בעקבות תיקון ההוראה, רשאי סולק לסרב סירוב סביר לתת שירותי סליקה לבית עסק שקיים חשש ממשי כי יש בפעילותו הונאת לקוחות, הטעיית לקוחות או הפעלת השפעה בלתי הוגנת עליהם, או לסרב לבצע עבורו פעולה מסוימת. בנוסף, בימים אלו פועל בנק ישראל ביחד עם משרד המשפטים והרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן, לגיבוש פתרונות שונים לטיפול רחבי בתופעה של ניצול אזרחים פגיעים כלכלית, לרבות אזרחים ותיקים.

קדימות במתן שירות במוקדים טלפוניים

לקוחות מעל גיל 70 אשר בחרו לקבל שירות באמצעות המוקד הטלפוני יזכו לקדימות בתור, כך שהנתב האוטומטי של השיחות יתעדף את שיחתם באופן שיבטיח מענה מהיר יותר.

ליווי ומתן מענה אגב סגירת סניפים

ניתנת התייחסות מיוחדת וייעודית לאוכלוסייה המבוגרת במסגרת בחינת הפיקוח על הבנקים את בקשות הבנקים לסגירת סניפים. כך למשל, נבחנת נגישות לתחבורה ציבורית או לחנייה ונבחנים שיעור הלקוחות המחוברים לשירותים דיגיטליים וסמיכות הסניף לבתי אבות ולמוסדות רפואיים. בנוסף, ישנם מקרים בהם דורש הפיקוח על הבנקים מהבנקים להעניק סיוע אנושי בשימוש בעמדות השירות האוטומטיות, לקיים הדרכות ייעודיות. וללוות כל סגירה של סניף בשיחה טלפונית אישית ללקוחות שהם אזרחים ותיקים.

הגברת המודעות הפיננסית-דיגיטלית של האזרחים הוותיקים

בשנת 2019 הוביל הפיקוח על הבנקים פעילות להעצמה בנקאית ודיגיטלית לאזרחים ותיקים בשיתוף פעולה עם המשרד לשוויון חברתי, הרשויות המקומיות ועם המערכת הבנקאית, במטרה להרחיב את הנגישות לציבור. במסגרת הפעילויות שבוצעו נערכו 95 הרצאות לאזרחים ותיקים בכ-60 ערים ויישובים בנושא בנקאות והשירותים הדיגיטליים.



עמלות מופחתות לאזרחים ותיקים

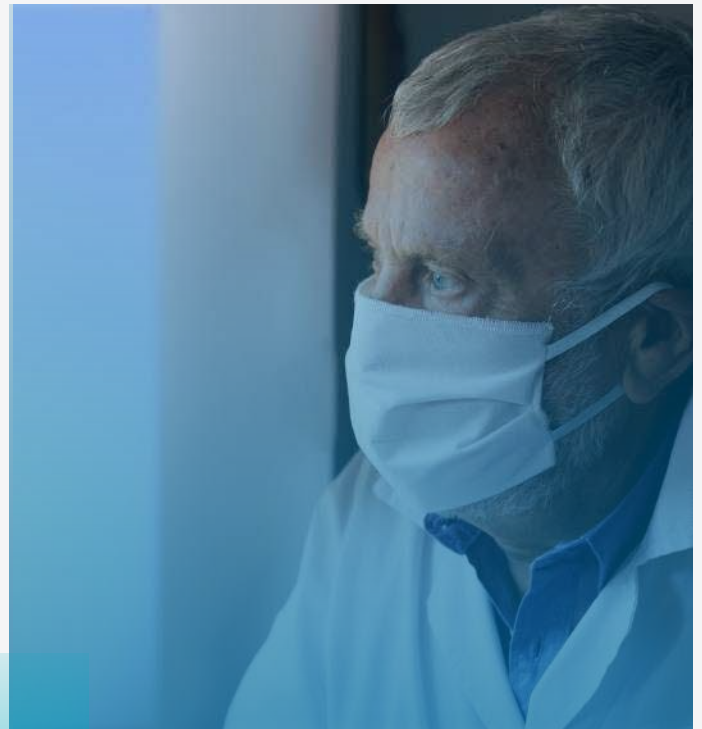
אזרחים ותיקים זכאים לעלויות מוזלות יותר של השירותים הבנקאיים. כך למשל לקוח שהוא אזרח ותיק זכאי לביצוע 4 פעולות על ידי פקיד בחודש במחיר פעולה בערוץ ישיר, העברת רנטות או פנסיות לנפגעי הנאצים, שרובם ככולם נמנים על אוכלוסיית האזרחים הוותיקים, פטורה מעמלת העברת מטבע חוץ לחו"ל לארץ ומהארץ לחו"ל. כמו כן, לקוחות שהם אזרחים ותיקים מצורפים על ידי התאגידים הבנקאיים למסלול עמלות מוזל באופן אוטומטי, מבלי שנדרשת בקשתם לכך.

פעולות ייעודיות לסיוע לאזרחים ותיקים בהתמודדות עם משבר הקורונה

בעקבות הנחיות משרד הבריאות על צמצום הפעילות והתנועה במרחב הציבורי במסגרת ההתמודדות עם נגיף הקורונה, הפיקוח על הבנקים גיבש מתווה שיאפשר ביצוע פעולות פיננסיות ללא צורך להגיע לסניף גם ללקוחות מקבלי קצבאות, שרבים מהם הינם אזרחים ותיקים הנמצאים בקבוצת הסיכון לתחלואה מסכנת חיים במקרה של הידבקות בנגיף הקורונה, ואשר נהגו למשוך את קצבאותיהם באמצעות שירותי הקופה בסניף. כמו כן, דרש הפיקוח מהבנקים לפעול ברגישות ולתת מענה ייחודי לאוכלוסיות המתקשות לקבוע תור מראש למתן שירות בסניף, כגון לקוחות אזרחים ותיקים. להרחבה ראו פרק "פעילות הפיקוח על הבנקים בתקופת משבר הקורונה בהיבט הצרכני".

הוראות המגנות מפני שיווק יזום ואגרסיבי של אשראי

הפיקוח על הבנקים מייחס חשיבות רבה להוגנות, לשקיפות ולגילוי הנאות כלפי הלקוחות בהליכי השיווק והניהול של האשראי למשקי בית. במסגרת זו, פורסמה ב-18.2.2020 טיוטת הוראת ניהול בנקאי תקין שעניינה "ניהול אשראי צרכני", אשר גובשה תוך שיתוף פעולה עם רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון, במטרה להביא בשורה ולגבש לטובת הציבור עקרונות וסטנדרטים עקביים למתן אשראי צרכני, שיחולו על כלל נותני האשראי במשק - תאגידים בנקאיים ונותני אשראי חוץ בנקאיים. במסגרת הטיוטה מוצע לקבוע, בין היתר, כי ככלל יש להימנע משיווק יזום של אשראי לאוכלוסיות מוחלשות, לרבות אזרחים ותיקים, וכי יש להימנע משיווק אגרסיבי של אשראי ומהפעלת לחץ על הלקוח לקבל החלטה להתקשר בעסקת אשראי.



פניות נוספות לסיוע לאוכלוסיות ייחודיות

פתרון בנקאי חוצה גבולות

פעילות בנק דיסקונט לסיוע ללקוחה תושבת מדינה זרה (שאין למדינת ישראל יחסים דיפלומטיים עמה) המצויה במצוקה כלכלית קשה, תוך בחינת פתרונות יצירתיים במסגרת החוק.



לקוחה אזרחית מדינה שאין למדינת ישראל יחסים דיפלומטיים עמה, ניהלה חשבון בנק בארץ בעבר. לפני כשלוש שנים ביקשו היא ובן זוגה, להעביר למדינה אחרת, את הכספים המצויים בחשבון הבנק שלהם בארץ, באמצעות שיקים בנקאיים אותם הנפיק להם בנק דיסקונט.

ניסיונותיה של האישה לפתוח חשבון בנק בחו"ל על מנת שתוכל להפקיד את השיקים כשלו וכאשר ביקשה להפקיד את השיקים בחזרה בחשבון בנק בישראל, סורבה בעיקר על-רקע הוראות פקודת מסחר עם האויב 1939, לפיה חל איסור על קיום פעילות כלכלית עם מי שגר במדינת אויב.

בחלוף השנים, בעלה של האישה נפטר ומצבה הכלכלי התערער, היא הגיעה לפת לחם ונעזרה בארגוני צדקה שהעבירו אליה מזון. האישה פנתה לפיקוח על הבנקים בבקשה לסיוע בהפקדת השיקים חזרה בחשבון בישראל.

היחידה לפניות הציבור יזמה, יחד עם מדור ציות בפיקוח על הבנקים והמחלקה המשפטית בבנק ישראל, מהלך משותף, אליו נרתמו בנק דיסקונט והממונה על תחום קשרים בינלאומיים במשרד האוצר, שבסופו הונפק היתר מיוחד לבנק, שאפשר את הפקדת הכספים בחשבון בישראל.

הגיעו חובות עד נפש"- התגייסות לסיוע בהחזרת חובות

פעילות בנק יהב למציאת פתרון כולל ללקוחה המצויה בסחרור חובות, תוך שיתוף פעולה עם מקום עבודתה



לקוחת הבנק שעברה הליך גירושין קשה ביותר, ונושאת לבדה בנטל הכלכלי של קיום משק הבית ומחיית ילדיה, לא יכלה לעמוד בהחזר הלוואות שנטלה מהבנק ונקלעה לסחרור חובות. כל זאת, למרות שהיא בעלת הכנסות קבועות ממקום עבודה יציב ועל אף שהיא צמצמה עד למינימום האפשרי את הוצאות הבית השוטפות.

היחידה פעלה במשותף עם בנק יהב ומקום העבודה של הלקוחה לגיבוש פתרון להסדרת כלל חובותיה של האישה. הלוואותיה אוחדו בתנאים משופרים ונפרסו לתקופה ממושכת על מנת שתוכל לעמוד בהחזרים.

"הזכות לחשבון בנק" - סיוע לאישה שהייתה קורבן אלימות



פעילות בנק הפועלים לפתיחת חשבון ללקוחה במצוקה, על מנת שתוכל לפתוח דף חדש חרף העובדה שלא היו בידיה מסמכים מזהים.

אישה שהייתה קורבן אלימות, הנמצאת בסכנת חיים, ושווה במקלט לנשים נפגעות אלימות, הוכרה על ידי שירותי הרווחה בישראל כזכאית לסיוע בשכר דירה ונדרשה לצורך כך לנהל חשבון בנק. מאחר שהאישה, עקב נסיבות חייה, הנה חסרת מסמכים מזהים, הנדרשים מכוח חוק לשם פתיחת החשבון, לא ניתן היה לפתוח לה חשבון בנק כבקשתה.

לאור נסיבות המקרה החריגות, פנה הבנק לוועדה מיוחדת שהוקמה בבנק ישראל לסיוע בפתיחת חשבונות לנשים חסרות מעמד, במסגרת אמנת "זמינות פיננסית", בבקשה לקבלת היתר לפתיחת חשבון ללא מסמכי זיהוי. בקשת הבנק אושרה ולאישה נפתח חשבון בנק, באמצעותו תוכל לקבל את הסיוע.

הפנייה התקבלה בפיקוח והועברה לטיפול הבנק בהתאם למתווה **"אמנת זמינות פיננסית"** שהנה אמנה וולונטרית שאומצה על ידי כל הבנקים, חברות כרטיסי האשראי ובנק הדואר.

האמנה גובשה יחד עם איגוד הבנקים והמערכת הבנקאית במטרה לסייע לנשים נפגעות אלימות הנאלצות לרוב להימלט מהבית ומבן הזוג המכה ללא כל סיוע באמצעים, ומסייעת להן לצאת לדרך כלכלית חדשה, להתנהל נכון מבחינה פיננסית, להתגבר על האלימות הכלכלית שחוו ולפתוח דף חדש בחייהן.





פרק ה'
פעילות הפיקוח על הבנקים
בתקופת משבר הקורונה
בהיבט הצרכני

אחד מיעדיו המרכזיים של הפיקוח על הבנקים הינו הגנה על הלקוח הבנקאי. במסגרת זו פועל הפיקוח על הבנקים מול המערכת הבנקאית באופן שוטף, הן במישור היציבותי והן במישור הצרכני, כשהמטרות המרכזיות הן שמירה על כספי הציבור המופקדים בבנקים, הגנה על זכויותיהם של לקוחות המערכת הבנקאית ושמירה על זמינות, איכות ורציפות השירותים הבנקאיים. תפקידים אלו קיבלו משנה תוקף עם פרוץ משבר הקורונה ובמהלך ההתמודדות עמו, כאשר המגבלות שהטיל משרד הבריאות על תנועה במרחב הציבורי, לרבות צמצום כוח האדם המועסק במשק לעובדים חיוניים בלבד, הובילו לשינויים משמעותיים בדפוסי השירות והפעילות השוטפת של התאגידים הבנקאיים, ובאופן צריכת השירותים הבנקאיים על ידי הציבור.

התפרצות מגפת הקורונה והשפעותיה על המצב הכלכלי בארץ ובעולם, על משקי הבית והעסקים, הציבו אתגרים מהותיים ורבים בפני המערכת הבנקאית וציבור לקוחותיה. השינויים המשמעותיים במצב הכלכלי ובשוק התעסוקה, יחד עם אי הודאות הכרוכה באופן ההתמודדות עם המגפה ובמשכה, הביאו לתמורות בסיכונים שעמם מתמודדת המערכת הבנקאית, והשפיעו על מצבם הפיננסי של רבים מלקוחות המערכת הבנקאית.

נוכח המשבר, פעל הפיקוח על הבנקים במגוון רחב של דרכים וכלים ובאופן מהיר, בכדי לסייע ללקוחות המערכת הבנקאית להתמודד עם אי הודאות הכלכלית ועם קשיי התזרים והנזילות אליהם נקלעו חלק מהלקוחות, במקביל לכלים מוניטריים שהפעיל בנק ישראל על מנת לתמוך בשוק ההון ולהגדיל את הנזילות ואת הזמינות של האשראי במשק. המטרות המרכזיות של הפיקוח על הבנקים במהלך ההתמודדות עם המשבר היו: לאפשר לציבור להמשיך ולקבל שירותים בנקאיים שוטפים המהווים שירות חיוני; לסייע ללקוחות המערכת הבנקאית להתמודד עם המשבר והשלכותיו על מצבם הפיננסי; ולהמשיך ולשמר את יציבות המערכת הבנקאית, תוך רתימת כוחה ויכולותיה להמשיך תמיכה בפעילות הכלכלית במשק. כל זאת, במקביל להקפדה על התנהלות רגישה והוגנת כלפי הלקוחות שנקלעו לקשיים. הפיקוח על הבנקים הפעיל את מגוון הכלים הרגולטוריים העומדים לרשותו על מנת לסייע לציבור, ובין היתר פורסמו תיקונים להוראות ניהול בנקאי תקין ובוצעו שיתופי פעולה עם משרדי הממשלה ועם רשויות פיקוח נוספות לצורך קידום יוזמות לטובת הציבור ומתן ליווי להליכי חקיקה ייעודיים שננקטו על רקע המשבר.

במסגרת פרק זה יוצגו הפעילויות המרכזיות שביצע הפיקוח על הבנקים בתחום הצרכני במהלך המשבר¹¹ במטרה לסייע ללקוחות המערכת הבנקאית לצלוח את התקופה המאתגרת. צעדים נוספים שנקט הפיקוח על הבנקים בהיבטי היציבות הפיננסית של התאגידים הבנקאיים, המשכיות עסקית ובתחום האשראי מפורטים בסקירה המלאה של הפיקוח על הבנקים לשנת 2019.



דרכי פעולה עיקריות



פורסמה הוראת ניהול בנקאי תקין ייעודית להתמודדות עם משבר הקורונה (הוראת שעה 250), אשר התעדכנה לאורך הזמן ובמסגרתה נקבעו הקלות רגולטוריות וכללים על פיהם על המערכת הבנקאית לפעול בזמן המשבר לטובת הציבור ועל מנת לסייע ללקוחות. כמו כן, פורסמו מכתבים בנושאים שונים ומתווים לדחיית תשלומי הלוואות.

תגבור של היחידה לפניות הציבור ומתן סיוע טלפוני מיידי לפניות דחופות, פרסום והנגשת מידע לציבור במטרה להגביר את המודעות לזכויות ולהקלות שניתנו ללקוחות המערכת הבנקאית אגב המשבר ומתן מענה מקיף לצרכים של אוכלוסיות ייחודיות כדוגמת אזרחים ותיקים ולקוחות שבימי שגרה חלות מגבלות על פעילותם הבנקאית.

הפיקוח על הבנקים ובנק ישראל פעלו במהלך המשבר ביחד עם משרדי הממשלה השונים לצורך גיבוש מדיניות סיוע אחידה וקידום יוזמות חקיקה ויוזמות סיוע ממשלתיות באופן שיאפשר יישום יעיל ומהיר שלהן באמצעות המערכת הבנקאית, במטרה לסייע לציבור ובהתאם לצורכי המשק.



- מתווה לדחיית תשלומי הלוואות
- הגדלת זמינות האשראי למשקי בית
- הקלות בצעדי גביית חובות
- השהייה וביטול הגבלת חשבונות בנק בשל שיקים ללא כיסוי
- הגדלת מסגרות אשראי באופן חד צדדי
- מענה לפניות ציבור
- הרחבת השירותים הבנקאיים הניתנים ללקוחות פושטי רגל או מוגבלים מיוחדים
- מתן שירות מיטבי ללקוחות
- מתן קדימות במענה טלפוני לאזרחים ותיקים
- פרסום שאלות ותשובות לציבור
- הבטחת זמינות והמשכיות במתן שירותים בנקאיים חיוניים
- הרחבת האפשרויות לביצוע פעולות בנקאיות מרחוק
- הנפקת כרטיס דביט ללקוחות שאין ברשותם כרטיס אשראי
- סיוע ללקוחות במשיכת קצבאות
- פרסום תיקון לצו הפיקוח על העמלות



צעדים צרכניים מרכזיים שבוצעו בתחום התמיכה בפעילות הכלכלית של המשק וסיוע למשקי הבית והעסקים הקטנים בהתמודדות עם משבר הקורונה והשלכותיו

מתווה לדחיית תשלומי הלוואות - בנקים

בעקבות מגפת הקורונה והשלכותיה על הכלכלה העולמית והמקומית בכלל ועל לקוחות הבנקים בפרט, משקי בית ובעלי עסקים נקלעו לקשיים כלכליים שמתבטאים, בין היתר, בירידה בהכנסות ובקשיי תזרים, העלולים לגרום לקושי בהחזר ההלוואות שנטלו בתקופה שקדמה פרוץ המגפה.

בשלב הראשוני של ההתמודדות עם התפשטות נגיף הקורונה הוטלו על הציבור מגבלות תנועה משמעותיות שפגעו בפעילות העסקית במשק, כך שהכנסותיהם של משקי בית ועסקים רבים נפגעו באופן מיידי ופתאומי, ואי הוודאות המתמשכת והשינויים בשוק התעסוקה השפיעו על מצבם הכלכלי של לקוחות המערכת הבנקאית. מתוך רצון לסייע למשקי הבית ולעסקים להתמודד עם הנסיבות הקיצוניות שנכפו עליהם, אפשרה המערכת הבנקאית דחייה של תשלומי הלוואות, תוך שהפיקוח על הבנקים מעודד זאת, בין היתר באמצעות מתן הבהרות והקלות חשבונאיות לעניין אופן סיווג התשלומים שיידחו.

בהמשך, על מנת להמשיך ולסייע ללקוחות הבנקים לצלוח את המשבר, תוך ניהול סיכונים מושכל ואחראי, ועל מנת לייצר ודאות לציבור הרחב לגבי אפשרויות דחיית התשלומים, גובש בשיתוף פעולה עם הבנקים מתווה אחיד לדחיית תשלומי הלוואות, המאפשר לדחות תשלומי הלוואות ללא עמלה ובהתאם לריבית ההסכמית. המתווה פורסם ב-7.5.2020, כאשר בהשוואה בינלאומית מדובר במתווה מקיף, המיטיב עם הלקוחות. לאור התמשכות המשבר, ב-13.7.2020 הוארך תוקף המתווה והורחב אף יותר, וב-29.9.2020 הוארך בשנית, כאשר בקשות בהתאם למתווה המעודכן ניתן להגיש עד ליום 31.12.2020.

דחיית תשלומי הלוואות בהתאם למתווה שגובש בוצעה במסגרת ההוראות הקיימות של הפיקוח על הבנקים, ללא שינוי בסיווג הלקוח וללא ביצוע הפרשות חשבונאיות, וללא פגיעה בנתונים אודות הלקוח במאגר נתוני האשראי. להלן פירוט אודות עיקרי המתווה:

סוג ההלוואה	מתווה דחיית תשלומים מקורי	מתווה דחיית תשלומים מורחב
הלוואות לדיור	הדחייה תבוצע לתקופה של עד 6 חודשים ללא שיקול דעת הבנק.	1. לקוחות שדחו את תשלומי המשכנתא לתקופה של עד 6 חודשים, יוכלו לקבל דחייה נוספת עד לתאריך 31.12.2020. 2. לקוחות שטרם דחו את תשלומי המשכנתא ומעוניינים עכשיו בדחייתם, יוכלו לקבל דחייה של עד 6 חודשים, כאשר ניתן להגיש את הבקשה עד לתאריך 31.12.20.
הלוואות צרכניות שיתרת התשלום בהן היא עד ₪ 100,000	הדחייה תבוצע לתקופה של עד 3 חודשים, עם אופציה לדחייה נוספת של 3 חודשים בהתאם לשיקול דעת הבנק.	תקופת הדחייה להלוואות אלו תהיה עד 9 חודשים, לבחירת הלקוח, באופן הבא: 1. לקוחות שכבר דחו את התשלומים לתקופה של עד 6 חודשים יוכלו לקבל, דחיה נוספת עד 31.12.2020 ולהגיע במצטבר לדחייה של עד 9 חודשים, ובלבד שלא היו פיגורים בהלוואה נכון לתאריך 28.2.20. 2. לקוחות שטרם דחו את התשלומים, ומעוניינים עכשיו בדחייתם, יוכלו לקבל דחייה של עד 6 חודשים. האמור יחול גם על לקוחות שבהלוואותיהם היו פיגורים בחודשים שקדמו למועד הגשת הבקשה.
אשראי עסקי	ניתן להגיש בקשות לדחייה של עד 6 תשלומים עד ל-31.7.2020, שיבוצעו בהתאם לשיקול דעת הבנק.	תקופת הגשת הבקשה הוארכה עד ל-31.12.2020. לווה אשר נטל אשראי עסקי, ואשר טרם הגיש בקשה לדחיית תשלומים, או הגיש בקשה לתקופה חלקית, יוכל להגיש בקשה לדחיית תשלומים.

פרק ה' - פעילות הפיקוח על הבנקים בתקופת משבר הקורונה בהיבט הצרכני

נתונים מצטברים אודות דחיית הלוואות¹² (01.03.2020-31.08.2020)

1. מספר בקשות דחיית תשלומי אשראי שאושרו

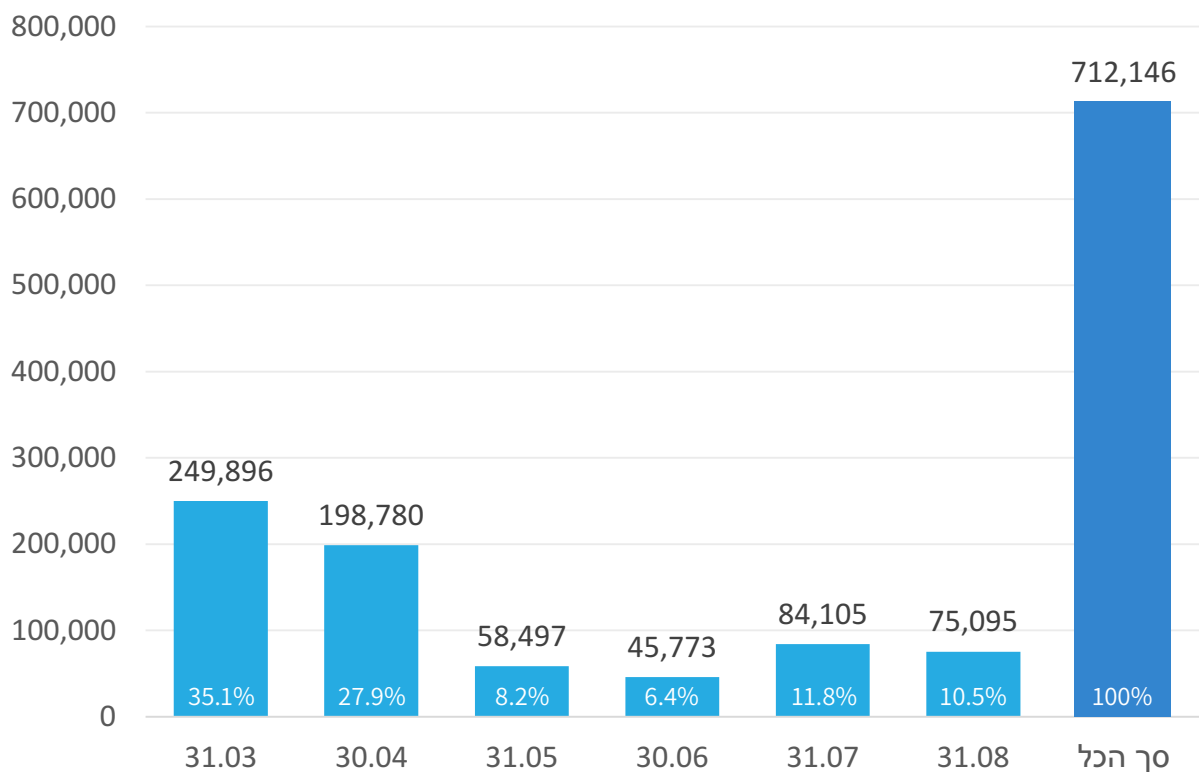
החל מתאריך 01.03.2020 ועד לתאריך 31.08.2020 אושרו 712,146 בקשות לדחיית תשלומי הלוואות במשק הישראלי על ידי הבנקים ואלה משקפות דחיית תשלומים של כ- 9.2 מיליארד ₪.

סך הכל	עסקי מסחרי	עסקים קטנים	דיור	צרכני	נתונים מצטברים מתחילת חודש מרץ	
712,146	6,424	152,530	170,540	382,652	מספר בקשות דחיית תשלומים שאושרו	דחיית תשלומי אשראי
9,167	1,780	3,023	2,803	1,562	יתרת התשלומים שנדחו בפועל (מ' ש"ח)	

2. היקף בקשות דחיית תשלומים בחלוקה לחודשים

ניתוח התפלגות הנתונים אודות היקף בקשות דחיית התשלומים בחלוקה לחודשים מלמד כי מעל ל- 60% מהבקשות הוגשו בשיא המשבר, בחודשים מרץ (35.1%) ואפריל (27.9%), ומחודש מאי ואילך נראית ירידה משמעותית בהיקף הבקשות.

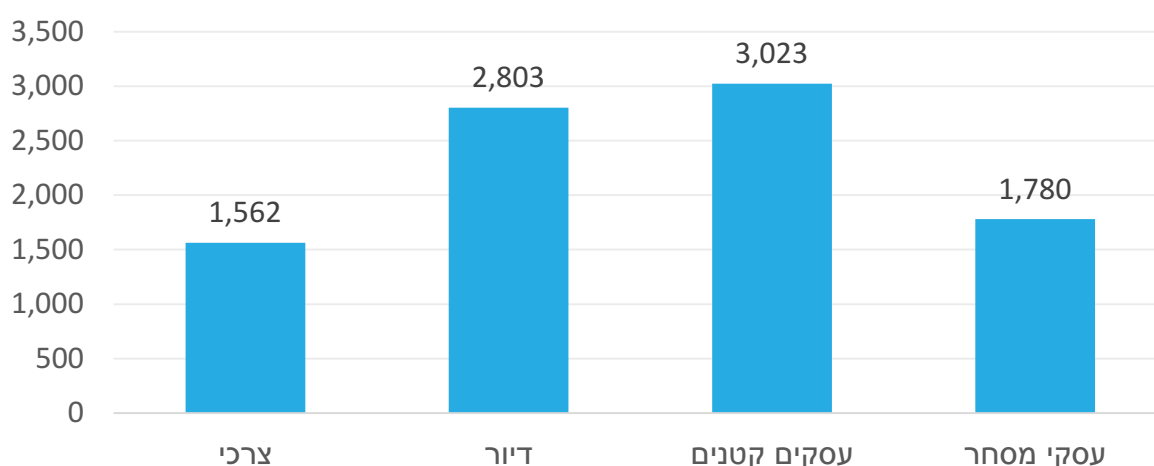
היקף בקשות דחיית תשלומים בחלוקה לחודשים



3. התפלגות סכום תשלומי הלוואות שנדחו לפי מגזרי פעילות

היקף תשלומי הלוואות שנדחו על ידי המערכת הבנקאית החל מחודש מרץ עומד כאמור על כ- 9.2 מיליארד ש"ח והוא ובחלוקה הבאה:

היקף בקשות דחיית תשלומים בחלוקה לחודשים



מתווה לדחיית תשלומי הלוואות – חברות כרטיסי אשראי

בכדי לסייע ללקוחות המערכת הפיננסית, גובש מתווה וולונטרי לדחיית תשלומי הלוואות, שאומץ על ידי כל חברות כרטיסי האשראי. המתווה ייכנס לתוקף ב-16.10.2020. מתווה זה הוא מתווסף למתווה המקיף לדחיית תשלומי הלוואות, שאומץ על ידי המערכת הבנקאית, המאפשר ללקוחות לדחות תשלומי הלוואות בשלושה מגזרי פעילות: משכנתאות, אשראי צרכני ואשראי לעסקים.

דחיית התשלומים תהיה, בהתייחס להלוואות צרכניות והלוואות לעסקים, באופן הבא:
הלוואה צרכנית: הלוואה עד 100,000 ש"ח. הדחייה תבוצע לתקופה של 3 חודשים, ללא שיקול דעת החברה. בנוסף, ישנה אופציה, בהתאם לשיקול דעת החברה, לדחייה נוספת של 3 חודשים להלוואות אלו (עד 6 חודשים במצטבר). הדחייה ללא שיקול דעת החברה היא של רכיב הקרן בהלוואה. חברת כרטיסי האשראי רשאית לאפשר גם דחייה של הריבית בנוסף לדחיית הקרן.

הלוואה לעסקים: לעסק עם מחזור פעילות שנתי של עד 25 מיליון ש"ח, אשר נפגע כתוצאה מהמשבר, תתאפשר דחייה לתקופה של עד 3 חודשים, בהתאם לשיקול דעת החברה.

הגדלת זמינות האשראי למשקי הבית

עם תחילת המשבר, במקביל לצעדים המוניטריים המשמעותיים שבוצעו על ידי בנק ישראל, עשה הפיקוח על הבנקים שימוש נרחב בכלים שברשותו על מנת לצמצם את היקפי הפגיעה במשקי הבית ובעסקים הקטנים, ופעל במישור היציבותי והצרכני על מנת להימנע ממצב של מחנק אשראי במשק, תוך פרסום הנחיות חשבונאיות וצמצום דרישות ההון בגין הלוואות לדיור שנועדו למתן את הלחצים לעלייה בריביות בשל אי הוודאות הכלכלית. במסגרת זו, ניתנו לתאגידים הבנקאיים הקלות רגולטוריות שאיפשרו להם לסייע ללקוחות שעלולים היו להיקלע לקשיי תזרים ונזילות בעקבות המשבר ועודדו אותם להגדיל את זמינות האשראי למשקי הבית. בין היתר נקבע כי בנק יוכל להעמיד הלוואות לכל מטרה במשכון דירה בשיעור מימון של עד 70% משווי הנכס (לעומת 50% בשגרה) וכי בנק יוכל לתת הלוואה לדיור גם לעובדים שיצאו לחל"ת, תוך התחשבות ברמות השכר שהיו טרם היציאה לחל"ת.

הקלות בצעדי גביית חובות

על רקע הפגיעה המשמעותית ביכולת ההשתכרות של הציבור והירידה בהכנסות של המגזר העסקי לאור מגבלות התנועה, הירידה בהיקפי הפעילות הכלכלית ושיעור האבטלה הגבוה, עלה חשש, שחוסנם הפיננסי של לקוחות רבים עלול להיפגע, וכי בעקבות השלכות חמורות אלו הם עלולים לחוות קושי בעמידה בהתחייבויותיהם כלפי המערכת הבנקאית, על אחת כמה וכמה במקרה של לקוחות שכבר היו מצויים בקשיים או בהליכי גביית חובות ערב המשבר, ומצבם הוחמר בעקבותיו.

במטרה לסייע ללקוחות אלו, נשלח ב-24.6.2020 מכתב המפקח על הבנקים למנהלי המערכת הבנקאית בנושא "מתן מענה ללקוחות שנקלעו לקשיים כלכליים על רקע משבר נגיף הקורונה". במסגרת המכתב חודדו הדרישות שנקבעו בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 450 בנושא "הליכי גביית חובות" לעניין לקוחות שנקלעו לקשיים כלכליים ומתקשים לעמוד בהתחייבויותיהם כלפי התאגיד הבנקאי ונקבע, כי על רקע המשבר, על התאגידים הבנקאיים לפעול ביתר שאת במטרה לנסות ולמצות, ככל הניתן, דרכים שונות לגביית החוב על כלל מרכיביו מן הלקוח, טרם פנייה לערכאות משפטיות. זאת תוך שמירה על הוגנות ושקיפות לאורך כל הליכי גביית החובות.

התאגידים הבנקאיים נדרשו לפעול באחריות במטרה לזהות קשיים ולסייע ללקוחותיהם לצלוח את התקופה המאתגרת בה הם נמצאים, בשלב מוקדם ככל האפשר, זאת בכדי לסייע במניעת תפיחת חובות והידרדרות עתידית שלהם, תוך המשך הפגנת הוגנות, גמישות ורגישות כלפי לקוחותיהם. כמו כן, התאגידים הבנקאיים נדרשו להקצות את המשאבים שנדרשים על מנת להיות זמינים ללקוחות ולהגיע עימם להסדרים מיטביים ככל הניתן, בטרם נקיטת הליכים במשפטיים. גם לגבי לקוחות שכבר נקלעו לקשיים והחלו מולם הליכים משפטיים, הבנקים נדרשו לפעול בגביה רכה, ככל הניתן.

הקלות בגביית חובות בהוצאה לפועל

ב-24 בספטמבר פורסם תיקון לחוק ההוצאה לפועל: במסגרתו נקבעו בהוראת שעה, הסדרים מיוחדים שיחולו בהוצאה לפועל בתקופת הוראת השעה, כדי לתת מענה לקשיים שנוצרו עקב משבר הקורונה, וכן מספר הוראות קבועות אשר נמצא כי הן דרושות גם ביחס לגביית חובות בהוצאה לפועל בשגרה. הרקע לתיקון היה החשש, שעבור אנשים רבים עלול המשבר הכלכלי הזמני להפוך למשבר קבוע והם עלולים להתדרדר לחובות שתשלומם יימשך על פני שנים רבות. תוצאה זו הינה קשה לא רק עבור החייבים אלא גם עבור הזוכים, הנסמכים על הכנסות אלו וזקוקים, במיוחד בתקופה זו, לתשלום מהיר ומלא של החובות כלפיהם.

במטרה לתמרץ תשלום של חובות וחזרה של הצדדים לפעילות כלכלית מלאה וכדי לתמוך בחזרת המשק לשגרה וצמיחה מחודשת שלו, נקבעו בהוראת שעה, הסדרים מיוחדים שייתנו מענה לצרכים הייחודיים שנוצרו בה. הסדרים אלו כוללים: הארכת מועדים שונים בהליכי ההוצאה לפועל שנועדו לאפשר לחייבים זמן נוסף להתאושש כלכלית ולהסדיר את החוב בטרם יינקטו נגדם הליכי גבייה; קביעת הסדר תשלומים מיוחד לחובות שסכומם לא עולה על 50,000 ש"ח, אשר נועד להביא לתשלום החוב בתקופה קצרה תוך הפחתת העלויות בתיק; הקפאה של ביצוע של צווי הבאה ותפיסות של רכבים; ומתן סמכות לרשם ההוצאה לפועל לאחד מיוזמתו את תיקי החייב בהוצאה לפועל. ההוראות יאפשרו לציבור, שבימים כתיקונם היה משלם את חובותיו, להתמודד עם הסיטואציה שנוצרה, ללא פגיעה נוספת אשר תכביד על היכולת לשלם את החוב.

השהייה וביטול הגבלת חשבונות בנק בשל שיקים ללא כיסוי

על מנת לסייע לעסקים ומשקי בית שנקלעו לקשיים תזרימיים באופן לא צפוי בעקבות המשבר, נעשה שימוש בסמכותו של המפקח על הבנקים בחוק¹³ להשהות הגבלות על חשבונות בנק בשל שיקים שחזרו מסיבת "אין כיסוי מספיק", לאורך התקופה המרבית המתאפשרת בחוק, החל מ-4 במרץ 2020 ועד ל-22 ביוני 2020, וזאת מתוך מטרה לסייע ללקוחות ולצמצם את מספר הלקוחות הפוטנציאליים שתוטל הגבלה על חשבונותיהם.

כצעד משלים להשהיה זו, פרסם משרד המשפטים תקנות שהביאו לגריעת השיקים שספירתם הושהתה בעקבות הנחיית המפקח על בנקים, באופן סופי ומוחלט. משמעות צעדים אלו היא ששיק שהוחזר מחמת היעדר כיסוי מספיק, בתקופה האמורה, לא הובא בחשבון בספירת השיקים לצורך הטלת הגבלה לפי החוק, ולא ניתן להטיל על הלקוח הגבלה המסתמכת על שיק זה.

בהמשך פורסמו על ידי משרד המשפטים תקנות¹⁴ הקובעות כי התקופה בגינה תחול ההקלה המבטלת את ביטול המניה של שיקים שחזרו מחמת אי כיסוי מספיק תוארך, כך שההקלה כאמור חלה גם בגין התקופה מיום 22 ביוני 2020 עד ליום 10 באוגוסט 2020.

הגדלת מסגרות אשראי באופן חד-צדדי לצורך מניעת החזר חיובים

על מנת לסייע ללקוחות שנקלעו לקשיים תזרימיים עקב המשבר, ניתנו לתאגידים הבנקאיים הקלות רגולטוריות שאפשרו להם לכבד חיובים של לקוחות גם במקרים בהם בעקבות החיובים כאמור יחרגו הלקוחות ממסגרת האשראי שהועמדה להם בחשבונם טרם המשבר.

צעדי סיוע עיקריים שבוצעו בתחום הבטחת זמינות השירותים הבנקאיים בזמן המשבר

הבטחת זמינות והמשכיות במתן שירותים בנקאיים חיוניים

בעקבות הנחיות משרד הבריאות על צמצום הפעילות והתנועה במרחב הציבורי ומתוך הבנה כי השירותים הבנקאיים הינם שירותים חיוניים בעבור הציבור, פעל הפיקוח על הבנקים על מנת לאפשר את המשכיותם של השירותים על אף ההגבלות. במסגרת זו קבע הפיקוח על הבנקים את היקף הפעילות של סניפי הבנקים וקבע כי לאור הצמצום בכוח האדם המועסק בפועל בבנקים בהתאם להוראות הממשלה יוכלו הבנקים להמשיך ולספק את השירותים הבנקאיים לציבור באמצעות סניפי גרעין מרחביים, שנתנו שירות לכלל הלקוחות של הבנק, תוך שמירה על בריאות הציבור ועל בריאות עובדי הבנקים.

בנוסף, על רקע מגבלות התנועה ועל מנת לאפשר לתאגידים הבנקאיים להמשיך ולתת מענה ללקוחותיהם גם באמצעות מערכי הסינוף (בהתאם לשיקולים ואילוצים תפעוליים), ובמטרה להקל ולסייע ללקוחות, בדגש על אוכלוסיות ייחודיות כדוגמת אזרחים ותיקים וחיילים ולקוחות המתקשים בביצוע פעולות בנקאיות מרחוק, קיבלו ב-19 במרץ 2020 תאגידים בנקאיים שבימי שגרה אין להם היתר למתן שירותי בנקאות בסניף במתכונת חלקית, היתר כללי לפתיחת סניפים ניידים, בהם יכלו הבנקים לספק ללקוחותיהם לכל הפחות שירותים בנקאיים בסיסיים, בהתאם לתנאי ההיתר הכללי לפתיחת סניפים ולהעתקתם בעת חירום.

סניפים ניידים הוצבו בין היתר בריכוזי אוכלוסייה מבוגרת, בישובים ערביים ובאזורים בהם אין גישה נוחה למשיכת מזומן, זאת על מנת לסייע בהנגשת שירותים בנקאיים לאוכלוסיות אלו.

הרחבת האפשרויות לביצוע פעולות בנקאיות מרחוק

במקביל לצעדים שננקטו במטרה לשמור את הפעילות העסקית של הבנקים באמצעות הסניפים, הרי שעל רקע מגבלות התנועה ולאור הצורך לצמצם התקהלויות במטרה לסייע לשמירה על בריאות הציבור, נקט הפיקוח על הבנקים במגוון פעולות שמטרתן הייתה לצמצם את הצורך של הלקוחות להגיע פיזית אל סניפי הבנקים. במסגרת זו נתן הפיקוח על הבנקים הקלות רגולטוריות משמעותיות, שאפשרו לתאגידים הבנקאיים להרחיב את היקף השירותים הניתנים מחוץ לכותלי הסניף ואיפשר להם להרחיב את מגוון הפעולות הבנקאיות הניתנות לביצוע מרחוק. במסגרת זו פורסמו בהוראת השעה הייעודית למשבר הקורונה¹⁵ מגוון תיקונים והקלות ביישום הוראות ניהול בנקאי תקין החלות בימי שגרה. כך לדוגמה בוצעו תיקונים בהוראת ניהול בנקאי 367 בנושא בנקאות בתקשורת ובהוראת ניהול בנקאי מספר 420 בנושא משלוח הודעות בתקשורת, אשר איפשרו לתאגידים הבנקאיים לפנות ללקוחותיהם באמצעות ערוצי בנקאות בתקשורת ולהציע להם להצטרף לשירותים הניתנים מרחוק, על מנת להגדיל את המודעות של הלקוחות לאפשרויות העומדות בפניהם, וכן כדוגמת תיקונים בהוראה 439 בנושא חיובים על פי הרשאה שאיפשרו לבנקים לקבל הוראות מהלקוחות גם באמצעות הטלפון ולא רק בכתב או באמצעות הגעה לסניף, ובלבד שהשיחה תתועד.

בנוסף, ב-27 ביולי 2020 פורסם מכתב המפקח בנושא "ביצוע פעולות בנקאיות מרחוק בתקופת משבר נגיף הקורונה ובעתות שגרה", במסגרתו נדרשה המערכת הבנקאית להמשיך ולתת מענה לצורך של לקוחות לביצוע פעולות מרחוק ולשימוש בכרטיסי דביט והודגשה החשיבות במתן שירותים בנקאיים גם לאוכלוסיות אשר לגביהן יש חסמים מסוימים כדוגמת לקוחות פושטי רגל, לקוחות בהליכי חדלות פירעון, אפוטרופוסים ואנשים שמונו להם אפוטרופוסים. מכתב זה הוא תוצר של שיתוף פעולה בין בנק ישראל והאפוטרופוס הכללי, הממונה על הליכי חדלות פירעון והרשם לענייני ירושה במשרד המשפטים.

כמו כן, ב-26 למרץ החליט בנק ישראל על הגדלת תקרת סכום ההפקדה של שיק בודד באמצעות היישומון הבנקאי בטלפון הסלולארי מ-20,000 ש"ל לסכום של 50,000 ש"ל, במטרה להקטין את הצורך של לקוחות להגיע לסניפים ולהרחיב את אפשרויות ביצוע הפעולות מרחוק באמצעי תשלום זה.

הנפקת כרטיסי דביט ללקוחות שאין ברשותם כרטיס חיוב והצטרפות לשירותי בנקאות בתקשורת

כחלק מסל הצעדים שבוצעו במטרה לסייע בשמירה על בריאות הלקוחות ושמאפשרים ביצוע פעולות ועסקאות מרחוק ככל הניתן, הנחה הפיקוח על הבנקים את הבנקים לפנות ללקוחות שלא היו ברשותם כרטיסי חיוב ערב המשבר ולהציע להם להנפיק כרטיס חיוב מידי (דביט), שבאמצעותו ניתן למשוך מזומן ממכשירים אוטומטיים ולבצע עסקאות רכישה בבתי עסק ומרחוק (בדומה לכרטיס אשראי) וכן להצטרף לשירותי בנקאות בתקשורת.

סיוע ללקוחות במשיכת קצבאות

במטרה לסייע ללקוחות מקבלי קצבאות, כדוגמת אזרחים המקבלים קצבאות מהביטוח הלאומי, שלא היו ברשותם כרטיסי חיוב ערב המשבר ושנהגו למשוך את כספיהם בקצבאות באמצעות שירותי הקופה בסניף, שרבים מהם הינם אזרחים ותיקים הנמצאים בקבוצת הסיכון לתחלואה מסכנת חיים במקרה של הידבקות בנגיף הקורונה, גובש מתווה שלפיו ישלחו הבנקים ללקוחות אלה כרטיס חיוב מידי (דביט), שמאפשר למשוך את הקצבה מכל מכשיר למשיכת מזומנים, ללא צורך בהגעה לסניף. הלקוחות יוכלו להיעזר בכרטיס החיוב המידי גם לצורך ביצוע עסקאות מרחוק ככל שיידרשו לכך.

בנוסף, על מנת להקל על לקוחות מקבלי קצבאות שנדרשו להגיע לסניפי הבנקים בכל זאת, הרי שלצד מגבלות התנועה הכלכליות נפתחו למשך יומיים בסוף חודש מרץ 2020 שירותי הקופה בכלל סניפי הבנקים בהם ניתנים שירותים אלו בימי שגרה, על מנת לאפשר לכלל מקבלי הקצבאות למשוך אותן במזומן.

פרסום צו הפיקוח על העמלות

ב-13 בספטמבר 2020 פרסם בנק ישראל צו פיקוח על עמלות המוזיל את העמלות הנגבות בגין דמי כרטיס חיוב מידי, מכתב התראה של עורך דין ופעולה על ידי פקיד במוקד טלפוני. הצו יהיה בתוקף למשך 6 חודשים, ומטרתו לעודד שימוש בשירותים בנקאיים מרחוק על ידי הוזלת עלותם, ובכך לסייע ללקוחות המערכת הבנקאית בהתמודדות עם השלכות מגפת משבר הקורונה ולהפחית את הצורך להגיע אל סניף הבנק, וכן להוזיל את העלות ללקוח שנקלע לקשיים.

פעולות מרכזיות שבוצעו בתחום חיזוק הקשר עם הציבור ומתן מענה לאוכלוסיות ייחודיות

מענה לפניית ציבור

ראו פירוט פעילות הפיקוח על הבנקים למענה לפניית הציבור בתקופת המשבר בפרק א' לסקירה זו תחת הכותרת "טיפול בפניות ציבור בתקופת הקורונה – מבט על מחצית ראשונה של שנת 2020".

הרחבת השירותים הבנקאיים הניתנים ללקוחות פשוטי רגל ולקוחות שהוטלה עליהם הגבלה משימוש בכרטיס חיוב מכוח חוק ההוצאה לפועל התשכ"ז-1967

במטרה לסייע ללקוחות מאוכלוסיות מיוחדות שבימים שבשגרה אין ברשותם כרטיס אשראי או כרטיס דביט, להתמודד עם מגבלות התנועה שהוטלו בעקבות המשבר ועם צמצום היקפי הפעילות בסניפים, הסיר הפיקוח על הבנקים חסמים רגולטוריים שונים, ואפשר לצרף אותם לשירותי בנקאות בתקשורת ולהציע להם כרטיס כאמור. כמו כן, הבנקים הונחו, על בסיס עמדת הכנס הרשמי שנתן לכך הרשאה גורפת, לאפשר הנפקת כרטיס דביט ללקוחות פשוטי רגל ובנוסף לצרפם לשירות שמאפשר ביצוע פעולות בחשבון הבנק דרך אתר האינטרנט של הבנק, היישומון וכיוצא בזה, ללא צורך באישור הנאמן בכל בקשה פרטנית.

כמו כן, על מנת לתת מענה ללקוחות שהוטלה עליהם על ידי רשם ההוצאה לפועל הגבלה משימוש בכרטיס חיוב מכוח חוק ההוצאה לפועל התשכ"ז-1967 ואשר בימי שגרה, אין הרשאה להנפיק להם כרטיס דביט, במצב שיש להם מסגרת אשראי בחשבון, יזם הפיקוח על הבנקים תיקון לחוק ההוצאה לפועל במסגרת התקנות לשעת חירום¹⁶. לאחרונה הוארכה ההקלה הרגולטורית בשישה חודשים נוספים, עד ליום 20.2.21, בתיקון עקיף לחוק ההוצאה לפועל, שנערך במסגרת החוק למתן שירותים חיוניים מרחוק¹⁷. במסגרת אותו חוק, הווארך גם התיקון לחוק כרטיסי חיוב שנקבע בתחילה בתקנות לשעת חירום¹⁸ המייתר את הצורך בחתימה לצורך כריתת חוזה כרטיס חיוב. תוקפו של התיקון כאמור הוא עד לכניסה לתוקף של חוק שירותי תשלום¹⁹, שמסדיר זאת באופן קבוע.

מתן שירות ללקוחות

לאורך המשבר נדרשו לקוחות המערכת הבנקאית לזמינות מוגברת של מוקדי השירות הטלפוני, על רקע מגבלות התנועה והצורך בביצוע פעולות בנקאיות רבות מרחוק. הפיקוח על הבנקים רואה חשיבות רבה במתן מענה אנושי במוקד הטלפוני, וזו התחדדה במיוחד במשבר הקורונה. נוכח זאת, התאגידים הבנקאיים נדרשו לתת את הדעת לסוגיית העומסים במוקדים הטלפוניים ולהמשיך ולתת ללקוחותיהם מענה שירותי איכותי, למרות הקשיים התפעוליים שנוצרו על רקע המחסור בכוח האדם בשל הנחיות משרד הבריאות. התאגידים הבנקאיים נדרשו להקפיד על זמני המתנה הולמים לקבלת מענה במוקדי השירות הטלפוני, בין היתר באמצעות פתרונות יצירתיים, כדוגמת מתן מענה על ידי עובדים מרחוק, פיתוחים טכנולוגיים שיאפשרו הסטת פניות לסניפים ותגבור כוח האדם במוקדים הטלפוניים. כמו כן, בנקים שבחרו ליישם מנגנון של קביעת תורים בסניפים, נדרשו להמשיך לתת מענה למקרים דחופים ולאוכלוסיות ספציפיות כגון אזרחים ותיקים ואנשים עם מוגבלויות בנושאים מסוימים אף ללא קביעת תור, תוך מציאת האיזון הראוי בין מתן שירות איכותי להגנה על בריאות הציבור והעובדים.

מתן קדימות במענה טלפוני לאזרחים ותיקים

בהוראת ניהול בנקאי תקין 426 בנושא "מתן מענה טלפוני אנושי מקצועי" נקבע, בין היתר, כי אזרחים ותיקים יקבלו קדימות בנתב השיחות האוטומטי, על מנת להקל עליהם בכך שיזכו למענה טלפוני מהיר. אוכלוסיית האזרחים הוותיקים נמצאת בקבוצת סיכון לתחלואה מסכנת חיים במקרה של הידבקות בנגיף הקורונה, ולכן הוחלט להרחיב את אוכלוסיית הלקוחות הזכאים להטבה זו ונקבע כי הגדרת "אזרח ותיק" תורחב ותכלול אזרחים מגיל 70 ומעלה (לעומת גיל 75 שנקבע בהוראה מלכתחילה).

פרסום שאלות ותשובות לציבור

במטרה להגביר את השקיפות ואת זמינות ונגישות המידע לציבור אודות זכויותיהם של לקוחות המערכת הבנקאית ועל אופן פעילותה במהלך משבר הקורונה, פורסם באתר האינטרנט של הפיקוח על הבנקים דף שאלות ותשובות, במסגרתו ניתן מידע אודות זכויות הלקוחות וההקלות השונות שניתנו לציבור ואודות פעילותו של הפיקוח על הבנקים במסגרת המשבר וכן מענה לשאלות נפוצות אודות השירות בבנקים ולקשיים שעימם עלולים הלקוחות להתמודד בעקבות המשבר. כמו כן, מופיעים בדף זה קישורים למידע ולאתרים שימושיים נוספים בהם יכולים הלקוחות להיעזר.





נספחים

1. המקרים בהם קיבלו הפונים סעד כלשהו אף כי לא נמצא שתלונתם מוצדקת, 2019

שם הבנק או חברת כרטיסי האשראי	מספר התלונות שלא נמצא כי הן מוצדקות והפיקוח פנה לבנק	מהן מספר המקרים שבהם פעל הבנק לטובת הפונה	סך ההחזר בש"ח שניתן לפנים משורת הדין
בנק דיסקונט לישראל בע"מ	130	27	6,223
הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ	120	28	85,940
בנק הפועלים בע"מ	261	76	172,086
בנק לאומי לישראל בע"מ	203	46	346,144
הבנק מזרחי טפחות בע"מ	78	21	57,730
בנק אגוד בע"מ	27	6	589
בנק יהב לעובדי המדינה בע"מ	52	17	26,991
בנק ירושלים בע"מ	19	3	4,175
בנק מסד בע"מ	2	-	-
בנק מרכנתיל דיסקונט בע"מ	17	3	-
דיינרס קלוב ישראל בע"מ	-	-	-
ישראכרט בע"מ	39	9	6,335
כרטיסי אשראי לישראל בע"מ	35	10	56,596
מקס איט פיננסים בע"מ	24	8	3,938
סה"כ	1007	254	766,747

זמני המענה לטיפול בתלונות על ידי הבנקים וחברות כרטיסי האשראי, 2019

שם הבנק או חברת כרטיסי האשראי	אחוז התלונות שנענו עד 30 ימים	אחוז התלונות שנענו בין 30 ל-45 ימים	אחוז התלונות שנענו מעל 45 ימים
בנק דיסקונט לישראל בע"מ	87.8%	12 %	0.2%
הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ	77.5%	21.9%	0.6%
בנק הפועלים בע"מ	79.9%	19.4%	0.7%
בנק לאומי לישראל בע"מ	93.3%	6.5%	0.2%
בנק מזרחי טפחות בע"מ	95%	5%	-
בנק אגוד בע"מ	95.4%	3.6%	1%
בנק יהב לעובדי המדינה בע"מ	99.8%	0.1%	0.1%
בנק ירושלים בע"מ	78.8%	20.4%	0.8%
בנק מסד בע"מ	99.1%	0.9%	-
בנק מרכנתיל דיסקונט בע"מ	39.5%	53.8%	6.7%
דיינרס קלאב ישראל בע"מ	26.2%	73.8%	-
ישראכרט בע"מ	93.7%	6.3%	-
כרטיסי אשראי לישראל בע"מ	41.7%	57.7%	0.7%
מקס איט פיננסים בע"מ	22.3%	74%	3.6%
סה"כ	79.6%	19.6%	0.8%

הפיקוח על הבנקים מקדם סטנדרטים להגנה על לקוחות המערכת הבנקאית בישראל. פעולות הרגולציה הצרכניות מבוצעות על ידי יחידת אסדרה צרכנית, הפועלת לצד היחידה לפניות הציבור באגף בנק-לקוח בפיקוח על הבנקים, הן באמצעות הוראות ניהול בנקאי תקין שמפרסם הפיקוח על הבנקים והן באמצעות מעורבות בהליכי חקיקה רלוונטיים.

במהלך 2019 פעלה היחידה לקבוע כללים חדשים בתחומים רבים הנוגעים לחוויית הצרכן הבנקאי ומיועדים להגן עליו ולהיטיב עם מצבו, לשפר את הידע הקיים בידיו ולהקל עליו לבצע פעילות בנקאית. היחידה עסקה רבות בתחום האשראי, אמצעי התשלום, העמלות הבנקאיות, ערוצי הבנקאות בתקשורת ובכלל זה המוקדים הטלפוניים, שיפור המעבר בין בנקים באמצעות פרויקט מיכוני משמעותי ועוד.

במהלך 2020 הוקדשה עיקר עבודת היחידה לקידום רגולציה הקשורה למשבר נגיף הקורונה. בחודשים מאז פרוץ המשבר פעלה היחידה לקבוע כללים והנחיות במטרה לאפשר המשך פעילות בנקאית תקינה ככל הניתן ולהקל על לקוחות שנקלעו לקשיים עקב המצב. לאור התמשכות המשבר היחידה ממשיכה לפעול גם בימים אלו למען מציאת דרכים להקלה על ציבור הלקוחות הבנקאיים. לפירוט הצעדים שננקטו במהלך המשבר ראו פרק ה' לסקירה.

להלן נציג את עיקרי ההוראות שפרסם הפיקוח על בנקים, ודברי חקיקה שבנק ישראל היה מעורב בחקיקתם במהלך 2019 ועד לפרסום הסקירה²¹ בתחום הגנת הלקוח הבנקאי.

יחידת האסדרה (בנק-לקוח)
שבפיקוח על הבנקים היא
היחידה האמונה על גיבוש
מדיניות הפיקוח בתחומי
הצרכנות הבנקאית ועל
קביעה ועדכון של ההוראות
הצרכניות החלות על התאגידים
הבנקאיים. היחידה פועלת
תדיר ליצירת נורמות של הוגנות
ושקיפות במערכת היחסים
בין הבנק לבין הלקוח במטרה
להגן על הצרכן הבנקאי בניהול
ענייניו הבנקאיים.



7 בינואר	"דחיית תשלום הלוואה לדיור עקב פטירה" - פרסום תיקון לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 התיקון לחוק קובע כי אם נפטר אדם שנטל הלוואה לדיור מתאגיד בנקאי, התאגיד ידחה את מועדי פירעון ההלוואה לבקשת החייבים בפירעונה, לתקופה של עד שנה, ולא יגבה על כך ריבית. החוק נכנס לתוקף ב-7.7.19.
9 בינואר	"חוק שירותי תשלום" - פרסום חוק שירותי תשלום, התשע"ט-2019 הצורך בחוק נבע מתהליך החדשנות שעובר שוק התשלומים בישראל. בכדי להבטיח גינות ולחזק את אמון הציבור באמצעי התשלום המתקדמים ובשחקנים החדשים הנכנסים בימים אלה לשוק הישראלי, וכפועל יוצא מכך להגביר את השימוש באמצעים אלו, נדרשה חקיקה אשר תסדיר את הנושא ותקבע תקן אחיד ביחסים שבין נותני שירותי התשלום השונים ללקוחותיהם. החוק צפוי להיכנס לתוקף ב-14.10.20.
11 במרץ	"פישוט הסכמים ללקוח" - פרסום תיקון להוראת ניהול בנקאי תקן 449 על מנת להקל על הלקוח להכיר את התנאים המהותיים של ההסכם למתן אשראי עליו הוא חותם, נקבע בהוראה כי על התאגיד הבנקאי להציג באופן מרוכז בדף הראשון להסכם, את התנאים המשתנים והמהותיים להתקשרות הספציפית, כמפורט בהוראה. מועד תחילתה של ההוראה הותאם למועד כניסתו לתוקף של חוק אשראי הוגן, ב-25.8.19.
3 באפריל	"שירות הפקדת שיק דחוי" - פרסום צו הבנקאות (שירות ללקוח)(פיקוח על שירות הפקדת שיק דחוי)(הוראת שעה), התשע"ט-2019 הצו קובע את סכום העמלה המרבי להפקדת שיק מוסב דחוי למשמרת על ידי יחידים ועסקים קטנים, על 2 ש"ח לשיק. צו זה נקבע לאור חוק צמצום השימוש במזומן, הקובע כי בנק לא יפרע שיק שמתקיימות לגביו אחת או יותר מהמגבלות המנויות בחוק. בשל החשש ששיק מוסב שניתן קודם לכן לסתת ההגבלות לתוקף ומתקיימות לגביו אחת או יותר מהמגבלות המנויות בחוק, יופקד לפירעון לאחר כניסת החוק לתוקף ולא יכובד, הופחתה עמלה זו, על מנת לעודד לקוחות אלו להפקיד את השיקים הללו למשמרת בבנקים, בעלות מופחתת, לפני מועד תחילתן של ההגבלות. הצו היה בתוקף בתקופה שבין 15.4.19 ל-30.6.19.
1 במאי	"עמלות" - פרסום כללי הבנקאות (שירות ללקוח)(עמלות)(תיקון), התשע"ט-2019 נערכו מספר תיקונים בכללי העמלות שעיקריהם מפורטים להלן: • התאגידים הבנקאיים נדרשו לסרוק את כל חשבונות לקוחותיהם שהם עסק קטן או עוסק מורשה, לזהות את אלה שההצטרפות לשירות המסלולים הבסיסי או המורחב משתלמת עבורם, ולהעבירם למסלול המשתלם עבורם באופן יזום, תוך מתן הודעה ללקוח על צירוף למסלול ועל אפשרותו לבטל את צירופו. • הצגת מידע על עלות משיכת מזומן ממכשיר אוטומטי, בהתאם לסוג המכשיר וסוג הכרטיס, תתאפשר לא רק על גבי מסך הכניסה של המכשיר האוטומטי, כי אם גם באמצעות סימון על גבי המכשיר האוטומטי. • הורחבו הדרכים בהם יוכל הלקוח לקבל את תעריפיו העמלות, כך שבנוסף לסניפי התאגיד הבנקאי ודף הבית של אתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי, יוכל הלקוח לקבל גם באמצעות ערוצי קשר נוספים המוצעים על ידי התאגיד הבנקאי. • הותאמו דרכי הודעת לקוח לתאגיד הבנקאי על הצטרפותו לשירות המסלולים או ביטול הצטרפותו, והן יעשו בערוצי הקשר המוצעים על ידי התאגיד הבנקאי, על פי העדפת לקוח. • שירות "ערבות בנקאית מובטחת בפיקדון כספי ספציפי" הוגדר כשירות נפרד, והעמלה בגינו תהיה נמוכה משירות "ערבות בנקאית". הכללים נכנסו לתוקף באופן מדורג, וכיום כל התיקונים כבר בתוקף.
7 במאי	"בנקאות בתקשורת" - פרסום תיקון להוראת ניהול בנקאי תקן 367 התיקון ביטל את החובה לעשות שימוש בגורם אימות אחד לפחות לשם ביצוע העברות, תשלומים ופעולות אחרות למוטבים, עד לתקרת הסכום הראשונה שקבע התאגיד הבנקאי בערוצי הבנקאות בתקשורת השונים, תוך שהוא מאפשר לתאגיד הבנקאי לקבוע אמצעי זיהוי ואימות אחרים, בהתאם לניהול הסיכונים שלו. תיקון זה מסייע להרחבת סל השירותים האפשריים שיכולים להינתן באמצעים דיגיטליים ללא צורך בהגעה לסניף. התיקון מרחיב בנוסף את הגדרת "שירותי בנקאות בתקשורת" שבהוראה וכולל בתוכה את ערוץ הפקס. משמעות הדבר היא החלת כל הנחיות ההוראה על מגוון השירותים הבנקאיים שניתנים באמצעות ערוץ הפקס. הכנסת ערוץ הפקס לתחולת ההוראה יצרה שוויון אסדרתי בין ערוץ זה לבין שאר ערוצי הבנקאות בתקשורת שמתאפשרים במסגרתה.
12 ביוני	"מתן מענה טלפוני אנושי ומקצועי" - פרסום הוראת ניהול בנקאי תקן 426 מטרת ההוראה לעגן עקרונות שיבטיחו שירות מענה טלפוני מקצועי והולם ללקוחות, בשים לב למאפייני הפעילות במערכת הבנקאית, וזאת בהתאם לתיקון מספר 29 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981. כמו כן, ההוראה קובעת חובה לתת קדימות בתור לקבלת מענה אנושי מקצועי באמצעות המוקד הטלפוני ללקוחות שהינם אזרחים ותיקים, ומגדירה דרישות לניטור ובקרה אחר דפוסי המענה ללקוחות במוקד הטלפוני. ההוראה נכנסה לתוקף עם כניסת החוק לתוקף, ב-25.7.19.
16 בדצמבר	"העברת פעילות פיננסית של לקוח בין בנקים באופן מקוון" - פרסום הוראת ניהול בנקאי תקן מספר 448 ופרסום כללי הבנקאות (שירות ללקוח)(העברת פעילות פיננסית של לקוח בין בנקים), התש"ף-2019 פרויקט מעבר בין בנקים באופן מקוון מהווה נדבך מרכזי בתהליך יישום תיקון מספר 27 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981. במסגרת התיקון נוסף לחוק סעיף 5 ב-1, שקובע שהבנקים נדרשים לאפשר ללקוחות שמבקשים להעביר את הפעילות הפיננסית שלהם מבנק אחד (בנק מקורי) לבנק אחר (בנק קולט), לעשות זאת באופן מקוון, נוח, אמין, מאובטח וללא עלות. ליישום התיקון לחוק נקבעו ההוראה והכללים האמורים. מועד תחילתם של ההוראה והכללים הוא במועד כניסתו לתוקף של סעיף 5 ב-1 לחוק, ביום 22.9.2021.

19 בפברואר	"ניהול אשראי צרכני" - פרסום טיוטת הוראת ניהול בנקאי תקין חדשה בנושא מטרת ההוראה להבטיח התנהלות תקינה, שקופה והוגנת במסגרת מתן אשראי לאנשים פרטיים, לרבות במסגרת שיווק יזום של אשראי. טיוטת ההוראה גובשה במסגרת עבודה משותפת עם רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון במטרה לקבוע סטנדרטים אחידים של הוגנות כלפי הלקוחות במסגרת שיווק האשראי על ידי כלל הגופים המורשים המעניקים אשראי במשק, תאגידים בנקאיים וגורמים חוץ-בנקאיים.
22 ביוני	"הבהרה בנוגע למשלוח הודעות בדבר פירוט עסקאות בכרטיסי אשראי בתקשורת" - פרסום מכתב נושא במטרה להבטיח כי יישמר האיזון בין עידוד המעבר של משלוח הודעות בדבר פירוט עסקאות בכרטיסי אשראי לאמצעים דיגיטליים ובין הגנה על לקוחות אשר אינם מעוניינים בכך, וכצעד משלים לעמדת משרד המשפטים שפורסמה בנושא זה ב-27.5.2020, פורסם מכתב המבהיר את עמדת הפיקוח על הבנקים בנושא, לפיה רק לקוח המעדיף לתקשר עם התאגיד הבנקאי באמצעים דיגיטליים ובחר בכך באופן מודע, יקבל את פירוט העסקאות שלו באמצעים דיגיטליים, חלף קבלתם בדואר.
23 ביוני	"העברת פעילות וסגירת חשבון של לקוח" - פרסום תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 432 במטרה להקל על לקוחות להעביר תיק ניירות ערך לגוף פיננסי אחר, ומתוך רצון לפשט את התהליך תוך שימוש באמצעים הטכנולוגיים החדשים העומדים לרשות התאגידים הבנקאיים, נקבע כי תאגיד בנקאי יאפשר ללקוח להגיש בקשה להעברת תיק ניירות הערך מבלי לחייבו להגיע אל סניף הבנק. ההוראה תכנס לתוקף ביום 23.12.20.
23 ביולי	"עיקול תשלומים המשולמים לפי פקודת הצבא לחיית המשרת בשירות סדיר" - פרסום מכתב בנושא בעקבות דיון שהתקיים בוועדת המשנה לעניין חיילים בודדים ולבקשת יו"ר הוועדה, הובהר, כי על התאגידים הבנקאיים לוודא שהוראת החוק המעניקה הגנה מעיקול על תשלומים שהתקבלו בחשבון בנק של חיילים המשרתים בשירות סדיר, מיושמת בפועל.
4 באוגוסט	"פיקדונות ללא תנועה וחשבונות שבעליהם נפטרו" - פרסום טיוטת הוראת נוהל בנקאי תקין חדשה בנושא לאור חשיבות השבת כספי פיקדונות ללא תנועה לבעליהם ולנוכח הסיכונים בהחזקת כספים ללא דורש בתאגידים הבנקאיים, מוצע בטיטת ההוראה להרחיב את חובות האיתור החלות על תאגידים בנקאיים, תוך קביעת מדרג של פעולות איתור נדרשות. כמו כן, מופיעות בטיטת ההוראה הוראות בנוגע לדיווחים ולממשקים בין התאגידים הבנקאיים לאפוטרופוס הכללי ונקבעות הנחיות בנוגע לכספות שנותק הקשר עם שוכריהן וחשבונות שבעליהם נפטרו.
18 באוגוסט	"חובת מתן הודעה ללקוח" - פרסום חוק שיקים ללא כיסוי (תיקון מס' 14), התש"ף-2020 במסגרת התיקון לחוק נקבעה חובת מתן הודעה ללקוח, לאחר ששיק הוצג לגבייה ולפני שהוא חוזר מסיבת "אין כיסוי מספיק". זאת, על מנת לאפשר ללקוח להפקיד כספים, ככל שיש באפשרותו לעשות כן. החוק ייכנס לתוקף שנה מיום פרסומו, ב-18 באוגוסט 2021.
1 באוקטובר	"הליכי גביית חובות" - פרסום תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 450 על מנת להקל על קבלת הסכמה של לקוח להסדר חוב אשר נערך בינו ובין התאגיד הבנקאי, הוחלפה הדרישה לחתימה על ההסדר בדרישה לקבלת הסכמה מתועדת, כפי שמקובל אף בדברי חקיקה מקבילים שחוקקו בתקופה האחרונה, לרבות במסגרת הוראת השעה הייעודית להתמודדות עם משבר הקורונה. כמו כן, לאור שינויי חקיקה שנעשו בשנים האחרונות, אשר חלקם כבר נכנסו לתוקף וחלקם צפויים להיכנס לתוקף בעתיד הקרוב, נדרשו תיקונים בהוראה.

"התאמות להוראות ניהול בנקאי תקין לצורך התמודדות עם משבר הקורונה (הוראת שעה)" - פרסום הוראת ניהול בנקאי תקין 250	החל מ- 18 במרץ
על רקע התפתחות אירוע נגיף הקורונה והשלכותיו, פורסמה הוראת שעה הכוללת התאמות שונות לניהול בנקאי תקין הנדרשות כדי לסייע למשקי הבית, לעסקים ולמשק להתמודד עם אתגרי האירוע. הוראת השעה מתעדכנת מעת לעת במהלך התקופה, בהתאם להתפתחות המשבר.	
"הקלות לעניין קבלת שירותים בנקאיים באמצעות הטלפון במענה למשבר נגיף הקורונה" - פרסום מכתב בנושא	22 במרץ
במסגרת המכתב נקבעו הקלות רגולטוריות זמניות המאפשרות לקבוע הליכי תיעוד חלופיים למקרים בהם נדרשת הקלות שיחה לצורך תיעוד של פעולות המבוצעות מרחוק לפי בקשת הלקוח אך הדבר אינו מתאפשר בשל המגבלות שהוטלו במסגרת ההתמודדות עם התפשטות נגיף הקורונה. בנוסף נקבע, כי במהלך התקופה בה תהיינה ההקלות בתוקף, ניתן יהיה לירות הסכמים למתן אשראי (למעט הלוואה לדיור) גם באמצעות קבלת הסכמת הלקוח בטלפון, וכי ככל שלא ניתן להקליט את השיחה הטלפונית, ייקבעו הליכי תיעוד חלופיים. ההקלה הוראת עד ליום 31.3.2021.	
"הסמכת המפקח על הבנקים להשהיית הגבלה של חשבונות בשעת חירום הנובעת ממגפה" - התקנת תקנות שעת חירום (שיקים ללא כיסוי), התש"ף-2020	
במסגרת התקנות הורחבה לתקופת תוקפן של תקנות שעת החירום (3 חודשים), סמכות המפקח על הבנקים להשהות הגבלה של חשבונות לפי חוק שיקים ללא כיסוי, התשמ"א-1981, בעקבות הכרזה על שעת חירום בהמשך להכרזה על מחלה מידבקת מסוכנת לפי סעיף 20 (1) לפקודת בריאות העם, 1940. תיקון זה איפשר בהמשך את הוצאת הנחיית המפקחת בנושא זה.	
"השהיית מניית שיקים לצורך הגבלת חשבונות" - הנחיית המפקחת על הבנקים בנושא שיקים ללא כיסוי - בעקבות אירוע וירוס הקורונה	23 במרץ
בהתאם לסמכות המפקח על הבנקים מתוקף חוק שיקים ללא כיסוי, התשמ"א-1981, נקבע כי תאגיד בנקאי ובנק הדואר ישהו הגבלה של חשבון ובעליו בשל שיקים שסורבו מחמת אי כיסוי מספיק החל מיום 4 במרץ 2020 ולמשך התקופה הקבועה בחוק, עד ליום 22 ביוני 2020.	
"תקנות שעת חירום להנגשת שירותים פיננסיים מרחוק" - פרסום תקנות שעת חירום (נגיף הקורונה החדש) להנגשת שירותים פיננסיים, התש"ף-2020	7 באפריל
במסגרת התקנות בוצעו תיקונים בחוק ההוצאה לפועל, התשכ"ז-1967, ובחוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו-1986, שאפשרו והקלו על הפצת כרטיסי דביט ללקוחות המערכת הבנקאית, במסגרת המתווים שגובשו לצורך כך בין הפיקוח על הבנקים למערכת הבנקאית.	
"דחיית תשלומי הלוואות כסיוע ללקוחות הבנקים בהתמודדות עם השלכות משבר הקורונה" - פרסום מתווה מקיף	7 במאי
המשבר הכלכלי שפרץ בעקבות התפשטות מגפת הקורונה השפיע משמעותית על לקוחות המערכת הבנקאית. משקי בית ובעלי עסקים רבים נקלעו לקשיים כלכליים שמתבטאים, בין היתר, בירידה בהכנסות שעלולה להוביל לקושי בהחזר ההלוואות שנטלו טרם פרוץ המגפה. במטרה לסייע לכלל הלקוחות שנקלעו לקשיים בעקבות המשבר ויבקשו הקלות בשל קשיי תזרים, תוך ניהול סיכונים מוקדם ואחראי, גובש מתווה אחיד לדחיית תשלומי הלוואות בעבור לקוחות כלל הבנקים, אשר אומץ על ידי המערכת הבנקאית. פרסום המתווה הגביר את הוודאות של הלקוחות לגבי האפשרויות העומדות בפניהם וסייע להם להתמודד עם השלכותיו של המשבר באופן מהיר באמצעות מנגנון יעיל ושקוף.	
"שיקים ללא כיסוי" - התקנת תקנות שיקים ללא כיסוי (סייגים לתחולת החוק), התש"ף-2020	17 ביוני
התקנות משלימות את המהלך שהחל עם תחילת המשבר בהנחיית המפקחת מיום 23 במרץ, ושנועד למנוע הגבלת חשבונות בנק של לקוחות שהשיקים שלהם חזרו בגין הפגיעה בשגרה הכלכלית כתוצאה מהמאבק בקורונה. על פי התקנות, שיק שהופקד החל מה 4.3.2020 ועד ליום 22.6.2020 וחזר מחמת היעדר כיסוי, לא יובא בחשבון בספירת השיקים לצורך הטלת הגבלה לפי החוק. התקנות מאזנות בין הצורך להגן על הלקוחות מצד אחד, לבין הצורך להגן על השיק כאמצעי תשלום מקובל ומשמעותי בישראל, מצד שני.	
"מתן מענה ללקוחות שנקלעו לקשיים כלכליים על רקע משבר נגיף הקורונה" - פרסום מכתב בנושא	24 ביוני
במסגרת המכתב, התאגידים הבנקאיים נדרשו להמשיך ולפעול בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 450 בעצמות גבוהה יותר בהשוואה לימי שגרה, במטרה לזהות קשיים ולסייע ללקוחותיהם לצלוח את תקופת המשבר, תוך שמירה על אחריות, הוגנות, גמישות ורגישות כלפיהם.	

13 ביולי	"הרחבת המתווה המקיף לדחיית תשלומי הלוואות" - פרסום הודעה על הרחבת המתווה במטרה להמשיך ולסייע ללקוחות בהתמודדות עם הקשיים הכלכליים בעקבות השלכות משבר וירוס הקורונה, תוך ניהול סיכונים מושכל ואחראי, הודיע הפיקוח על הבנקים על הארכת המתווה לדחיית תשלומי הלוואות שפורסם ב-7.5.2020 ועל הרחבתו. במסגרת זו הארכה התקופה בה ניתן לבקש את דחיית התשלומים והארכה תקופת הדחייה האפשרית, הן בעבור לקוחות שכבר קיבלו דחייה בהתאם למתווה המקורי והן בעבור לקוחות שטרם ביקשו דחייה אך יבקשו לבצע אותה בהמשך. המתווה המעודכן אומץ על ידי המערכת הבנקאית והוא בתוקף עד ליום 30.10.2020
26 ביולי	"משך ההמתנה למענה אנושי מקצועי" - פרסום הדיווח לוועדת הכלכלה של הכנסת ומכתב למערכת הבנקאית בנושא במסגרת הדיווח החצי שנתי לוועדת הכלכלה של הכנסת אודות משך ההמתנה למענה טלפוני אנושי מקצועי בהתאם להוראות חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 בגין החציון הראשון של שנת 2020, הובהר כי המפקח על הבנקים עשה שימוש בסמכותו לפי החוק והחריג מהדיווח את חודשים מרץ עד מאי 2020, בשל משבר נגיף הקורונה. במהלך התקופה כאמור עשו התאגידים הבנקאיים את מירב המאמצים על מנת להמשיך ולהעניק ללקוחותיהם שירות מיטבי, ובמסגרת מכתב המפקח למערכת הבנקאית שפורסם במקביל לפרסום הדיווח לכנסת, נדרשו התאגידים הבנקאיים להיערך באופן הולם למקרה של עלייה בתחלואה, ולנקוט בכל הצעדים הנדרשים, על מנת להפיק לקחים מהניסיון שהצטבר במהלך התקופה הראשונית של ההתמודדות עם משבר הקורונה, ועל מנת להבטיח עמידה בזמני המענה הקבועים בדיון.
27 ביולי	"ביצוע פעולות בנקאיות מרחוק בתקופת משבר נגיף הקורונה ובעתות שגרה" - פרסום מכתב בנושא במסגרת המכתב ניתן דגש לחשיבות ולצורך לתת מענה לביצוע פעולות בנקאיות מרחוק גם לאוכלוסיות אשר לגביהן ישנם חסמים מסוימים, כדוגמת לקוחות פושטי רגל, לקוחות בהליכי חדלות פירעון, אפוטרופוסים ואנשים שמונו להם אפוטרופוסים. כמו כן, הובהר שמענה שכזה ראוי שיינתן בהתאם להוראות החוק ולהוראת ניהול בנקאי 422, וכן בהתאם לניירות העמדה של משרד האפוטרופוס הכללי ומסמך ההבנות הוולונטרי בנושא חשבונות אפוטרופוסות.
20 באוגוסט	"חוק למתן שירותים חיוניים מרחוק" - פרסום חוק למתן שירותים חיוניים מרחוק (נגיף הקורונה החדש - הוראה שעה), התש"ף-2020 במסגרת החוק פורסמו תיקונים עקיפים לחוק ההוצאה לפועל, התשכ"ז-1967 ולחוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו-1986. ניתנה ארכה לתיקון לחוק ההוצאה לפועל המאפשר הנפקת כרטיסי דביט ללקוחות שהוטלה עליהם הגבלת שימוש בכרטיס חיוב, גם אם יש להם מסגרת אשראי בחשבון ועוגן בחוק התיקון לחוק כרטיסי חיוב שמייתר את הצורך בחתימה לצורך כריתת חוזה כרטיס חיוב. זאת בהמשך לתקנות שעת חירום (נגיף הקורונה החדש) (הנגשת שירותים פיננסיים), התש"ף-2020 שהותקנו ב-7 באפריל 2020.
27 באוגוסט	"ביטול מניית שיקים לצורך הגבלת חשבונות" - פרסום תקנות שיקים ללא כיסוי (סייגים לתחולת החוק בשל התמשכות משבר הקורונה) (מס' 2), התש"ף-2020 במסגרת התקנות הארכה באופן רטרואקטיבי התקופה של ביטול מניית שיקים שחזרו מחוסר כיסוי לצורך הגבלת חשבונות, עד ל-10.8.20. כתוצאה מכך, שיק שהופקד החל מה 4.3.2020 ועד ליום 10.8.2020 וחזר מחמת היעדר כיסוי, לא יובא בחשבון בספירת השיקים לצורך הטלת הגבלה לפי החוק.
13 בספטמבר	"פיקוח על עמלות" - פרסום צו במטרה להקל על הלקוחות בהתמודדות עם משבר הקורונה ולעודד ביצוע פעולות מרחוק, פורסם צו הבנקאות (שירות ללקוח) (פיקוח על שירותי דמי כרטיס חיוב מיידי, מכתב התראה של עורך דין ופעולה על ידי פקיד במוקד טלפוני) (הוראת שעה), התש"ף-2020. הצו יכנס לתוקף ביום 13.10.20 למשך 6 חודשים (עד ליום 13.04.21).
24 בספטמבר	"חוק ההוצאה לפועל" - פרסום חוק ההוצאה לפועל (נגיף הקורונה החדש - תיקון מס' 68 והוראת שעה), התשפ"א-2020 במסגרת התיקון נקבעו בהוראת שעה, הסדרים מיוחדים שיחולו בהוצאה לפועל בתקופת הוראת השעה, כדי לתת מענה לקשיים שנוצרו עקב משבר הקורונה, וכדי לתמרץ תשלום של חובות וחזרה לפעילות כלכלית מלאה של המשק. בנוסף, נקבעו בחוק גם מספר הוראות קבועות אשר נמצא כי הן דרושות ביחס לגביית חובות בשגרה בהוצאה לפועל. ההסדרים שנקבעו בחוק יאפשרו לציבור, שבימים כתיקונם היה משלם את חובותיו, להתמודד עם הסיטואציה שנוצרה עקב המשבר, ללא פגיעה נוספת אשר תכביד על היכולת שלו לשלם את חובותיו.
29 בספטמבר	"הארכה והרחבה נוספת של המתווה מקיף לדחיית תשלומי הלוואות בנקאיות" - פרסום הודעה על הרחבת המתווה בהמשך להחלטת ממשלת ישראל להטיל סגר נוסף, המובילה להשלכות שונות על לקוחות המערכת הבנקאית, ועל מנת לסייע ללקוחות להתמודד עם השלכות הסגר הכוללות, בין היתר, ירידה בהכנסות, פגיעה בתעסוקה וקושי בהחזר הלוואות, הודיע הפיקוח על הבנקים על הארכה והרחבה נוספת של המתווה לדחיית תשלומי הלוואות שפורסם במקור ב-7.5.2020 והורחב בפעם הראשונה ב-13.7.2020. במסגרת זו הארכה התקופה בה ניתן לבקש את דחיית התשלומים והארכה תקופת הדחייה האפשרית, הן בעבור לקוחות שכבר קיבלו דחייה בהתאם למתווה המקורי והן בעבור לקוחות שטרם ביקשו דחייה אך יבקשו לבצע אותה בהמשך. המתווה המעודכן אומץ על ידי המערכת הבנקאית והוא בתוקף עד ליום 31.12.2020.

"דחיית תשלומי הלוואות – מתווה שאומץ על ידי חברות כרטיסי האשראי" – פרסום הודעה על המתווה

1 באוקטובר

בכדי לסייע ללקוחות המערכת הפיננסית, גובש מתווה וולונטרי לדחיית תשלומי הלוואות, שאומץ על ידי כל חברות כרטיסי האשראי. המתווה ייכנס לתוקפו לכל המאוחר ב-16.10.2020. מתווה אחיד ומקיף זה, המותאם למאפייני חברות כרטיסי האשראי, מתווסף להרחבת המתווה המקיף לדחיית תשלומי הלוואות, שאומץ על ידי המערכת הבנקאית, והוא יסייע ללקוחות בקשיים התזרימיים איתם הם מתמודדים בתקופה זו.

¹ High Level Principles on Financial Consumer Protection-G20.

² הנתונים מבוססים על דיווחי הבנקים וחברות כרטיסי האשראי לשנת 2019 בהתאם לנדרש בהוראת הדיווח 826.

³ קביעת התלונה כמוצדקת, הסכם פשרה, ויתור על חוב, תשלום סעד כספי ופיצוי.

⁴ ראו הערה 1 לעיל.

⁵ במקרים בהם הורחב הטיפול שעלה מהפנייה לקבוצת לקוחות של התאגיד הבנקאי מפורסם שם התאגיד הבנקאי, להבדיל מטיפול במקרה ספציפי של לקוח.

⁶ התלונות המוצגות טופלו ביחידה בשנת 2019 ו-2020 עד לפרסום הסקירה.

⁷ בג"ץ 5048/07 **ארבל נ' בנק ישראל - המפקח על הבנקים**, פס' 6 לפסק דינו של השופט ג'ובראן (פורסם בנבו, 09.10.2007).

⁸ התלונות שנכללות בסקירה אינן בבחינת מדגם מייצג, והן נבחרו, משום שלדעתנו, הן יכולות לעורר עניין בציבור הרחב. אף שיש בתלונות אלה כדי ללמוד על עמדתו של הפיקוח על הבנקים, אין לראות בהן תקדים מחייב, שכן כל מקרה מטופל בהתאם לעובדות ולנסיבות הייחודיות לו. במקרים בהם הורחב הטיפול שעלה מהפנייה לקבוצת לקוחות של התאגיד הבנקאי מפורסם שם התאגיד הבנקאי, להבדיל מטיפול במקרה ספציפי של לקוח.

⁹ הטבלה מציגה קצבאות ומענקים עיקריים. הוראות החוק הרלוונטיות עשויות להשתנות מעת לעת והנוסח המחייב הוא נוסח החוק המופיע ברשומות.

¹⁰ באפטרופוס הכללי פועלת יחידה המטפלת בנושא ייפוי כח מתמשכים, שיכולה לבחון את תוקף המסמך, ובסיוע המשפטי פועל מערך עורכי דין מייצגים לאוכלוסיית הקשישים – תוך התמחות במצבים של ירידה קוגניטיבית, תלות וניצול, כשרות משפטיות ואפטרופסות וכן תכנון משפטי לזקנה.

¹¹ בנספח ב' לסקירה מפורטת בטבלה ג' רשימת ההוראות ודברי החקיקה הנוגעים להגנה על הצרכן הבנקאי ופורסמו במהלך 2020 במסגרת ההתמודדות עם נגיף הקורונה, לפי סדר כרונולוגי.

¹² נתונים מצטברים מתחילת המשבר הכוללים גם לקוחות אשר קיבלו דחייה שהסתיימה וחזרו לשלם את תשלומי ההלוואה.

¹³ במסגרת תקנות שעת חירום, הורחבה סמכות המפקח לפי חוק לתקופה של 3 חודשים, באופן שאפשר להפעיל את סמכות ההשהיה בשל ההכרזה על מגפת הקורונה.

¹⁴ תקנות שיקים ללא כיסוי (סייגים לתחולת החוק בשל התמשכות משבר הקורונה) (מס' 20), התש"ף-2020.

¹⁵ נוהל בנקאי תקין מספר 250 שעניינו "התאמות להוראות ניהול בנקאי תקין לצורך התמודדות עם משבר הקורונה" (הוראת שעה).

¹⁶ תקנות שעת חירום (נגיף הקורונה החדש) (הנגשת שירותים פיננסיים), התש"ף-2020.

¹⁷ סעיף 8 לחוק למתן שירותים חיוניים מרחוק (נגיף הקורונה חדש – הוראת שעה), השת"ף-2020.

¹⁸ ראו הערה 3 לעיל.

¹⁹ חוק שירותי תשלום, התשע"ט-2019 נכנס לתוקף ביום 14.10.20.

²⁰ סדר התאגידים הבנקאיים מופיע לפי סדר הא"ב של חמשת הבנקים הגדולים, ולאחר מכן לפי סדר הא"ב של יתר התאגידים.