



הפיקוח על הבנקים
היחידה לפניות הציבור ולבקרה צרכנית

סקירת פניות הציבור של הפיקוח על הבנקים וצעדים להגנת הצרכן | 2023-2022

מלחמת "חברות ברזל"



עובדי ועובדות בנק ישראל מתפאיי ומייחליים
לשוב אל החטופים והחטופות הביתה



ירושלים, יוני 2024

תמונת השער:
דרום אדום, קיבוץ בארי,
צולם לפני המלחמה

תוכן עניינים

1	המפקח על הבנקים	פתח דבר
3	פעילות הפיקוח לסיוע ללקוחות במלחמת "חרבות ברזל"	פרק א'
5	פעולות שנקט הפיקוח על ציר הזמנים מפרוץ המלחמה בתחום הצרכני	
6	מוקד החירום בפיקוח על הבנקים – סיכום הפעילות בחודשים אוקטובר-דצמבר 2023	
11	תיבה א' - טיפים כלליים להתנהלות פיננסית נבונה בעת משבר	
13	מתווה סיוע ללקוחות בהתמודדות עם השלכות מלחמת "חרבות ברזל"	
18	צעדים רגולטוריים עיקריים לתמיכה בציבור	
21	בקרה ואכיפה צרכנית	פרק ב'
23	תיקון ליקויים רוחביים והשבה לקבוצת לקוחות, 2022-2023	
24	פירוט הליקויים הרוחביים, 2022-2023	
30	תיבה ב' - הציות להוראות הרגולציה הצרכנית	
31	נקיטה בסנקציות והטלת עיצומים כספיים בנושאים צרכניים, 2022 ועד לפרסום סקירה זו	
35	נתונים על פניות הציבור, 2022-2023	פרק ג'
	נתונים עיקריים בטיפול היחידה לפניות הציבור ולבקרה צרכנית בפניות ותלונות הציבור	
36	בשנים 2022-2023	
37	הטיפול בתלונות הציבור בנציבויות התאגידיים הבנקאיים	
	מגמת הפניות והתלונות שטופלו על ידי נציבויות תלונות הציבור בתאגידיים הבנקאיים,	
38	2018-2023	
39	התפלגות התלונות שטופלו בנציבויות הבנקים בשנת 2023, לפי נושאים	
40	תיבה ג' - תלונות בנושא איכות השירות ופרסום אסדרה חדשה	
43	פעילות הפיקוח על הבנקים ברקע המלחמה בין רוסיה לאוקראינה	
44	הונאות לקוחות	
47	איך לזהות ולמנוע הונאות פיננסיות	
49	תיבה ד' - השקת מערכת מתקדמת וחדשה בסביבת ענן לניהול פניות הציבור ובקרות צרכניות	
51	הערכת פעילותם של חמשת הבנקים הגדולים בטיפול בתלונות הציבור	פרק ד'
52	היחס בין חלקו של כל בנק בתלונות ובבקשות שטופלו על ידו בנציבות לבין חלקו במערכת	
53	היחס בין חלקו של כל בנק בתלונות ובבקשות שטופלו בפיקוח על הבנקים לבין חלקו במערכת	
54	שיעור התלונות המוצדקות מתוך התלונות שהוכרעו	
55	זמני המענה לטיפול בתלונות על ידי התאגידיים הבנקאיים	
57	היחידה לפניות הציבור ולבקרה צרכנית - סמכויות ועקרונות הטיפול בפניות	נספח א'
63	נתונים על כלל מערכת הבנקאות	נספח ב'
65	הוראות ודברי חקיקה שפורסמו בתקופה הנסקרת	נספח ג'

סקירה זו כוללת את כלל פעולותיה של היחידה לפניות הציבור ולבקרה צרכנית בבדיקת התלונות וההכרעה בהן, תיאור דרכי פעולתה של היחידה, נתונים על הטיפול בתלונות, תיאור הטיפול בתלונות נבחרות וכן פעולותיה בתחום האכיפה ותיקון ליקויים רוחביים במערכת הבנקאות. כמו כן כוללת הסקירה תמצית של צעדי אסדרה להגנה על הצרכן הבנקאי.



"הפיקוח על הבנקים מאמין, כי לטובת הציבור והמשק, תרבות ארגונית הוגנת של המערכת הבנקאית כלפי לקוחותיה הינה מהותית והכרחית. בהתאם, הפיקוח על הבנקים הגדיר לעצמו יעד עיקרי להטמעתה של תרבות הוגנת במערכת הבנקאית בישראל. יעד זה עומד לצד יעד היציבות לשמירה על כספי המפקידים, עמידה בפני משברים והבטחת שירותים רציפים לציבור בשגרה ובחירום. הפיקוח על הבנקים רואה ביעדים אלה כיעדים משלימים ותומכים זה בזה, שכן האינטרס הראשון במעלה של הלקוח הוא הגנה על כספו, ומאידיך יציבות המערכת תלויה במידה משמעותית באמון הניתן בה על ידי הלקוחות, אשר מושג באמצעות התנהלות הוגנת כלפיהם".

קריאה מהנה,

דניאל חחיאשוילי
המפקח על הבנקים

קידום טובת הציבור הוא היעד המרכזי של הפיקוח על הבנקים. יעד זה מושג על ידי שמירה על היציבות וההוגנות של המערכת הבנקאית. תפקידים אלו קיבלו משנה תוקף עם פרוץ מלחמת "חרבות ברזל", ובמהלך ההתמודדות עם השלכותיה. מצב החירום הביטחוני שנקלעה אליו מדינת ישראל השפיע רבות על אזרחי המדינה, והציב אתגרים רבים ומהותיים בפני המערכת הבנקאית וציבור לקוחותיה.

על רקע המלחמה פעל הפיקוח על הבנקים במרץ רב כבר מתחילת המערכה כדי לוודא שלקוחות המערכת הבנקאית יקבלו שירותים בנקאיים חיוניים, וכי המערכת הבנקאית תמשיך ברציפות תפקודית ותפעל ברגישות מוגברת למתן מענה לצורכי הלקוחות והקשיים שהתמודדו עמם. הפיקוח על הבנקים גיבש פתרונות מגוונים לטובת הלקוחות, כגון מתווה מקיף לדחיית הלוואות והקלות באשראי ועמלות, הקמת מוקד חירום פיקוחי, ביקורים במלונות מפונים ועוד. בנוסף פעל הפיקוח על הבנקים בשיתוף פעולה עם משרדי ממשלה נוספים לשם מיצוי זכויות הלקוחות והגנה עליהן. כל זאת כדי להקל, ולו במעט, על נפגעי המלחמה ומשפחותיהם בתקופה מורכבת וכאובה זו. מגוון הצעדים מפורטים בסקירה שלפניכם.

סקירת פניות הציבור של הפיקוח על הבנקים הינה סקירה דו-שנתית (2022-2023) ולצד פעולות הפיקוח במלחמת "חרבות ברזל" הסקירה מתמקדת בתיאור פעולות הפיקוח להגברת ההוגנות במערכת הבנקאית בדגש על הגברת האכיפה הצרכנית.

שיפור וחיזוק ההוגנות באופן מתמיד ומתמשך נדרשים מתוך הסתכלות צופה פני עתיד המותאמת לעלייה המתמשכת ברף ההוגנות. הואיל והציות להוראות הדין הינו הנדבך הראשון בהוגנות הנדרשת בפעולות התאגידיים הבנקאיים כלפי לקוחותיהם, הגביר הפיקוח על הבנקים את האכיפה הצרכנית בשנים האחרונות באמצעות כלים רבים ומגוונים, ובהם הטלת עיצומים כספיים, בדיקות סמויות, החזרים כספיים לקבוצות לקוחות ועוד.

בכוונת הפיקוח על הבנקים להמשיך ולקדם מדיניות צרכנית מבוססת הוגנות על מנת לבצע את ההתקדמות הנדרשת בתחום הגנת הצרכן הבנקאי, ואת קפיצת המדרגה אשר תציב את הצרכנים בלב העשייה הבנקאית.

בשנת 1993 פרסם הפיקוח על הבנקים את הסקירה הראשונה לפעולות היחידה לפניות הציבור. המפקח על הבנקים דאז, מר זאב אבלס, ציין כי: "טיפול בפניות הציבור הוא חלק חשוב מן המעקב השוטף אחר פעולות התאגידיים הבנקאיים, ובעיקר ממערך ההתראה המוקדמת על ליקויים בבקרה". אנו גאים לפרסם את סקירת פניות הציבור זו השנה השלושים, והיא מוקדשת השנה לנושא הבקרה והאכיפה המערכתית ובכך להמשיך את מסורת השקיפות לציבור.

נישא תפילה להחזרת החטופים, להחלמת הפצועים, ולהצלחת החיילים במשימותיהם ולשובם לשלום ובבריאות.



פרק א'
פעילות הפיקוח
לסיוע ללקוחות
במלחמת "חרבות ברזל"

מפרוץ מלחמת "חרבות ברזל" פעל הפיקוח על הבנקים במספר מישורים, במטרה לוודא את המשך הרציפות התפקודית ומתן השירותים על ידי המערכת הבנקאית, בהתאמה למגבלות המצב הביטחוני. לצד זאת פעל הפיקוח במרץ רב כדי לגבש פתרונות מגוונים ויצירתיים לכלל לקוחות המערכת הבנקאית אשר נפגעו בצורה ישירה או עקיפה מהמלחמה והתמודדו עם אתגרים כגון: קשיי תזרים ונזילות, אי וודאות כלכלית, קושי בגישה לחשבון הבנק ולאמצעי תשלום ועוד. מיקוד מוגבר ניתן ללקוחות שנפגעו בשבעה באוקטובר – משפחות החטופים והנרצחים ומפונים מיישובי הדרום והצפון, וכן למשרתי המילואים שנקראו לדגל.



במסגרת זו הוגדרו שלושה יעדים פיקוחיים²



בפרק זה יוצגו הפעילויות המרכזיות שביצע הפיקוח על הבנקים בתחום הצרכני במהלך המלחמה. צעדים נוספים שנקט הפיקוח על הבנקים בהיבטי היציבות הפיננסית של התאגידיים הבנקאיים, ההמשכיות העסקית ובתחום האשראי יפורטו בסקירת הפיקוח על הבנקים לשנת 2023.

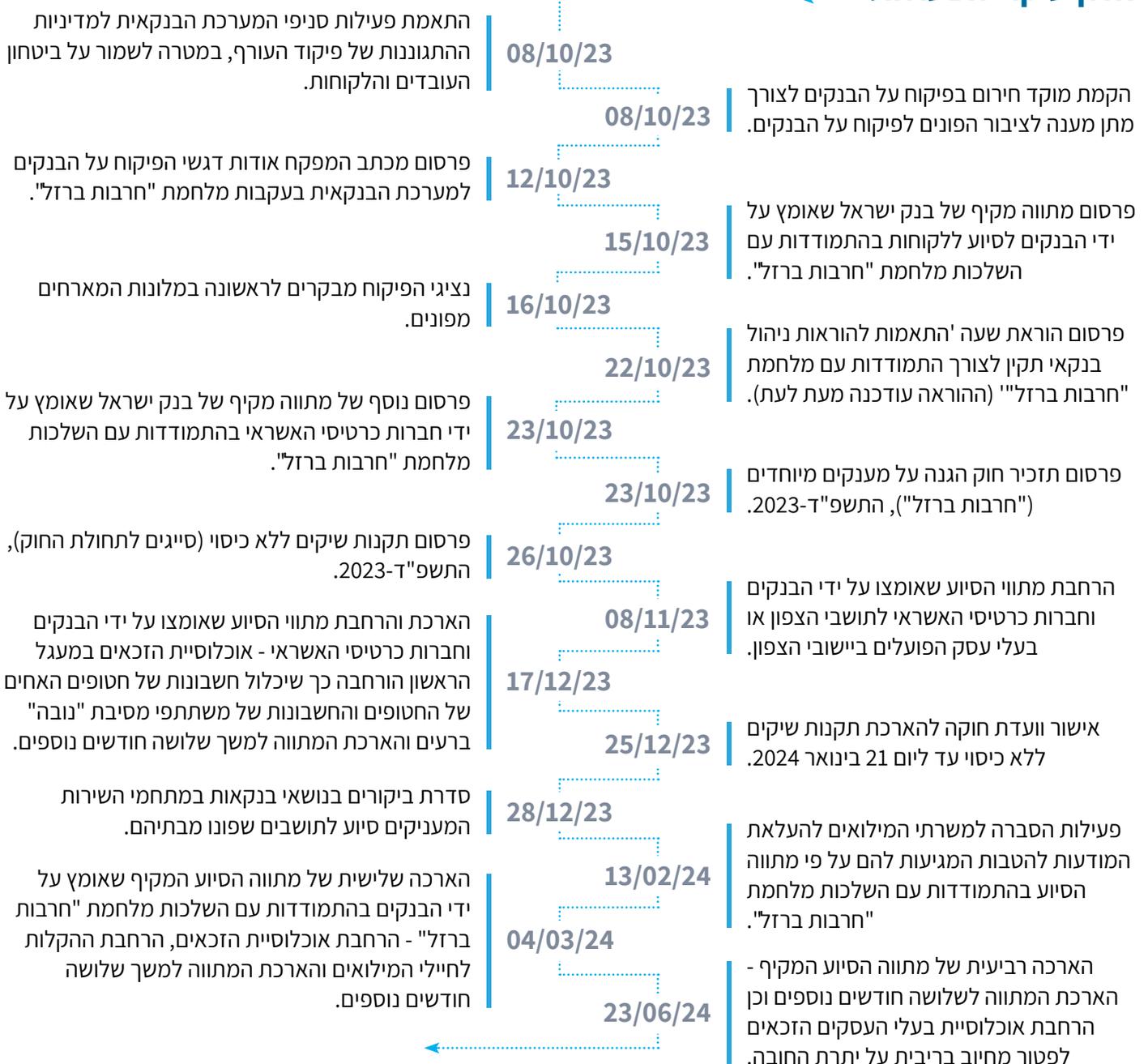
¹ הטקסט נכתב בלשון זכר, אך פונה לכל המינים.

² ראו מכתב המפקח מיום 12.10.2024 אודות דגשי הפיקוח על הבנקים למערכת הבנקאית בעקבות מלחמת "חרבות ברזל".

פעולות שנקט הפיקוח על ציר הזמנים מפרוץ המלחמה בתחום הצרכני

הפיקוח על הבנקים הפעיל מגוון כלים העומדים לרשותו לרבות מתן הנחיות³ למערכת הבנקאית, הקמת אזור ייעודי באתר האינטרנט של בנק ישראל בו כלל המידע הרלוונטי לנושא, יצירת מתווה לדחיית תשלומי הלוואות, קידום הנחיות לעניין אי הגבלת חשבונות בשל שיקים חוזרים, ביקור מפונים בבתי המלון, שיתופי פעולה עם משרדי הממשלה ועם רשויות פיקוח נוספות לצורך קידום יוזמות לטובת הציבור וליווי להליכי חקיקה ייעודיים שנקטו על רקע המשבר. כל זאת כדי להקל על לקוחות המערכת הבנקאית ועל משפחותיהם בתקופה מורכבת וכאובה זו.

להלן עיקרי הפעולות



³ הטקסט לעיון במתווי המפורטים ותנאיהם ראו אתר בנק ישראל, <https://www.boi.org.il/bank-of-israel/iron-swords/boi-outline-banksapril2024/>

מוקד החירום בפיקוח על הבנקים - סיכום הפעילות בחודשים אוקטובר-דצמבר 2023



מוקד החירום של הפיקוח על הבנקים הופעל במתכונת חירום מיום שמונה באוקטובר ועד ליום 31 בדצמבר 2023. לאור העלייה בכמות הפניות למוקד, והצורך הדחוף לטפל ולתת מענה מהיר למגוון רחב של קשיים שעלו נוכח הטבח בשבעה באוקטובר והמלחמה שפרצה בעקבותיו, פינני האוכלוסייה, גיוס המילואים ועוד, תוגבר המוקד ב-15 עובדים ומנהלים מקצועיים מהפיקוח על הבנקים, הוארכו שעות פעילות המוקד בהתאם לצורך, וניתן מענה וסיוע בכל השפות שהלקוחות פנו בהן.

נהלי העבודה שונו כך שפניות בנושא החירום הועברו לטיפול מיידי בתאגידים הבנקאיים תוך צמצום בירוקרטיה, מעקב אחר הטיפול לסגירת המעגל ובדגש על מציאת פיתרון, סיוע ומענה מהיר לציבור.

שלושת התפקידים העיקריים של מוקד החירום

- הענקת סיוע פרטני לפונים על רקע המלחמה מתוך מטרה לקצר בירוקרטיה ולתמוך בקשיים של הלקוחות בתחום הבנקאי; 
- ריכוז המידע המתקבל במוקד, ניתוחו והצפה של נושאים רחביים להמשך טיפול של הפיקוח על הבנקים לטובת הלקוחות; 
- לוודא כי המערכת הבנקאית ערוכה לתת מענה מהיר ורגיש לציבור לקוחותיה. 

ארבעת הערוצים המרכזיים שהתקבל מהם המידע מהשטח למוקד החירום

ניטור רשתות חברתיות
עם פרוץ המלחמה החל הפיקוח על הבנקים בניטור אקטיבי של פוסטים בפייסבוק, במטרה להגיב ולסייע ללקוחות בזמן אמת. בדרך זאת הרחיב הפיקוח את ערוצי הסיוע לציבור וכן מידע זה סייע לאיתור תקלות בזרימת המידע לשטח, הסרת חסמים והצפת נושאים להמשך טיפולה של המערכת הבנקאית.

- 1 פניות למוקד היחידה
- 2 ביקור מפונים בבתי המלון
- 3 ניטור רשתות חברתיות
- 4 פניות של משרדי הממשלה

פילוח הפונים למוקד החירום

עיקר הפונים למוקד היו לקוחות פרטיים, נפגעי מלחמה (תושבי עוטף, משפחות נרצחים, חטופים ונעדרים) תושבים מפונים, חיילי מילואים ועוד. פניות של משפחות נעדרים, נרצחים וחטופים טופלו במסלול ייעודי שסייע במציאת פתרונות עם התאגידים הבנקאיים ועם משרדי הממשלה הרלוונטיים כגון האפוטרופוס הכללי, רשם הירושות, ביטוח לאומי וכן עם חמ"ל מטה החטופים של פיקוד העורף.

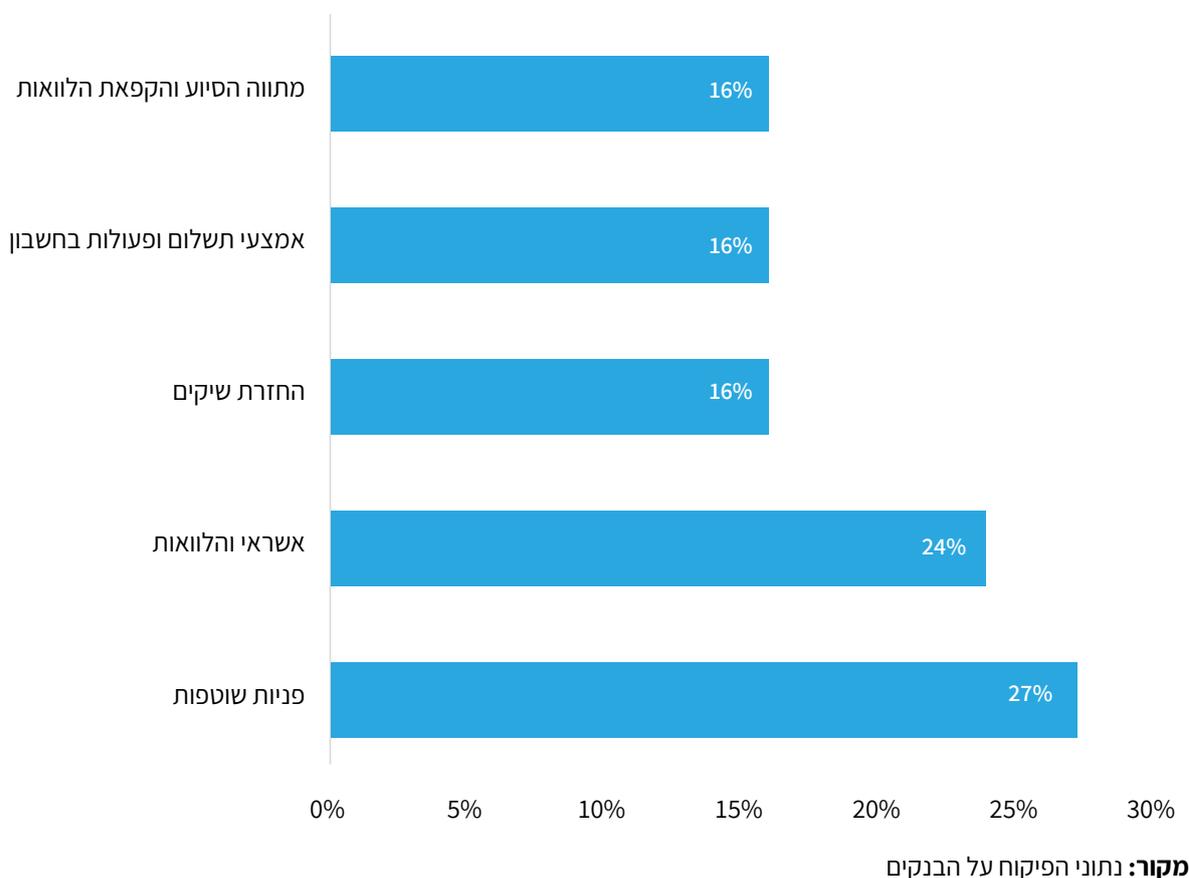
הנושאים העיקריים שטופלו במוקד החירום

במהלך החודשים אוקטובר עד דצמבר התקבלו וטופלו במוקד החירום כ-3,500 פניות מהציבור, מהן כ-75% בקשר עם המלחמה. לשם טיפול יעיל בפניות וידא הפיקוח על הבנקים כי גם המערכת הבנקאית ערוכה למענה וכי הוקמו מוקדי חירום בכל התאגידים הבנקאיים, הונגשו שירותים בנקאיים למפונים לרבות באמצעות סניפים ניידים, גובשו דרכי עבודה מותאמות למצב החירום לשם מתן פתרונות לפניות הציבור בהתאם לנסיבות ועוד.

התפלגות הפניות למוקד החירום בחודשים אוקטובר עד דצמבר 2023

מרבית הפניות במוקד החירום היו בנושאים הבאים הקשורים למלחמה:

1. בקשות לאשראי לרבות הגדלת מסגרות אשראי, נטילת הלוואות ומשכנתאות וכן טענות על סירוב לקבלת אשראי בשל דירוג או נתוני אשראי שליליים.
2. פניות בנושא החזרות שיקים, הגבלות חשבון כתוצאה משיקים שחזרו מסיבת אין כיסוי מספיק ובקשות להסרת הגבלות ושיקים ממניין השיקים החוזרים בחשבון.
3. בקשות להקפאת תשלומי הלוואה או משכנתה ובקשות למיצי זכויות לרבות בהקשר למתווה הסיוע של המערכת הבנקאית לדחיית הלוואות או הטבות שפורסמו על ידי התאגידים הבנקאיים.



טיפול בפניות ייחודיות על רקע המלחמה

המערכת הבנקאית נרתמה במהירות לסייע לנפגעי המלחמה ולמשפחותיהם, ואימצה נהלי עבודה שאפשרו צמצום בירוקרטיה וגיבוש פתרונות יצירתיים מחוץ לקופסה לסוגיות בנקאיות שעלו בעקבות המציאות הקשה שנכפתה על ציבור זה. בנוסף, במקרים הומניטריים קשים, פעלה המערכת הבנקאית במקרים רבים לפנים משורת הדין לסיוע ללקוחותיה בתשלום חובות בין אם באמצעות פריסה, מחיקה והגעה להסדרים.

בשבועות הראשונים למלחמה הוגדרו אזרחים רבים כנעדרים, ועלה החשש כי נגנבו מהם אמצעי התשלום שהיו ברשותם. לשם הגנה על כספי הלקוחות ובהנחיית הפיקוח על הבנקים, קבעו התאגידים הבנקאיים נהלים מתאימים לזיהוי ואימות קרובי משפחה, כך שעם קבלת עדכון מקרובי משפחה בדבר היעדרות לקוח וחשש לגניבת אמצעי התשלום שהיה ברשותו, יוכל התאגיד הבנקאי לפעול לחסימה של אמצעי התשלום עד שיתברר מצבו של יקירם. בהתאם, במהלך המלחמה פעלו הבנקים לחסימה של אמצעי תשלום רבים על בסיס דיווח של קרובי משפחה.

במלחמה איבדו אזרחים רבים את בני זוגם, שותפם לחיים ולניהול משק הבית. במקרים שבפעילות בנקאית, כגון תשלום הוראות קבע או אשראי נוהלו בחשבון או בכרטיס האשראי של בן הזוג שנרצח, עלה הצורך בהעברת הפעילות לשותף שנותר בחיים לשם המשך רציפות ואי החזרת תשלומים. הבנקאים האישיים שהעמידה המערכת הבנקאית לסיוע המשפחות, ליוו את השותפים שנותרו בחיים ברגישות, מתוך הבנה כי ברגעים אלה אין הם פנויים לעיסוק בנושאים בנקאיים, וסייעו להם בהסדרת הנושא במהירות.

בשבעה באוקטובר נשרפו והושחתו כלי רכב רבים ביישובי עוטף עזה. נפגעים רבים ומשפחותיהם ביקשו לתבוע מהמדינה את הנזק שנגרם לרכוש, ובשל כך נדרשו להציג לרשויות המדינה אישורי ניהול חשבון של בעל הרכב שנרצח, נעדר או נחטף. במסגרת צעדיהם של התאגידים הבנקאיים לצמצום בירוקרטיה, רצונם להקל על נפגעי המלחמה ובהתאם למדיניות האימות וזיהוי קרובי משפחה שקבעו, הם סייעו למשפחות בהפקת האישורים המבוקשים במהירות, ובמקרים הרלוונטיים לאחר שהתקבלו כספי הפיצוי ממס רכוש פרעו הלוואות קיימות לרכישת רכב.

בנוסף, מתוך הבנה כי נדרשת תשומת לב לצרכים הייחודיים של חשבונות החטופים, וכי נדרש מענה מותאם, מהיר ורגיש לפניות של קרובי משפחה, קבעו התאגידים הבנקאיים נהלי עבודה ייחודיים לטיפול בחשבונות אלו, מינו אנשי קשר ייעודיים לטיפול בפניות של משפחות החטופים וביצעו ניטור ומעקב אחר החשבונות. פרקטיקה זו הבטיחה שמירה על כספי הלקוחות לצד שיתוף קרובי המשפחה, עד כמה שניתן, בפעילות החשבון.

פרסום והסברה לציבור באתר האינטרנט של בנק ישראל

במטרה להגביר את השקיפות ואת נגישות המידע לציבור אודות זכויותיהם של לקוחות המערכת הבנקאית ועל אופן פעילותה במהלך המלחמה, פורסם באתר האינטרנט של בנק ישראל דף ייעודי⁴.

בדף זה רוכז כלל המידע אודות פעילות המערכת הבנקאית והסניפים הזמינים, מידע אודות מוקדי החירום ופרטי

⁴ אתר האינטרנט של בנק ישראל - "מידע על מערכת הבנקאות במלחמת חרבות ברזל", <https://www.boi.org.il/bank-of-israel/iron-swords/banks/>

התקשרות עמם ועם נציבויות פניות הציבור, מידע אודות מתווה הסיוע ללקוחות הבנקים וכלל ההקלות וכן פורטם קובץ שאלות ותשובות במסגרתו ניתן מענה לשאלות נפוצות אודות השירות בבנקים והקשיים שהלקוחות עלולים להתמודד עמם בעקבות המשבר.

ביקורים בקהילות של נפגעי מלחמת "חרבות ברזל"

רקע - עם פרוץ מלחמת "חרבות ברזל", וכבר מיום 8 באוקטובר 2023, בעקבות הטבח, הרס היישובים והבתים והסיכון הגלום במגורים באזור העוטף (עד 7 ק"מ), פונו יישובי העוטף למלונות ברחבי הארץ. קהילת היישובים שנפגעו פונו במקרים רבים יחד למלונות ייעודים. בהמשך פונו גם יישובי הצפון (עד 4 ק"מ) למלונות שונים ברחבי הארץ. בין המפונים היו גם נפגעי הטבח בעוטף ובני משפחותיהם של החטופים והנעדרים.

אתגרים - פינוי אזרחים ויישובים למגורים בבתי מלון צופן בחובו אתגרים וקשיים ייחודים ורבים לאוכלוסיית המפונים ויוצר מורכבות בחזרתם לשגרה. אומנם בשלב הראשון ההתמודדות של המפונים התמקדה בקשיים ובאתגרים בנושאי בריאות, היבטים סוציאליים, חינוך ועוד, אולם בהמשך החלו להתעורר גם אתגרים וקשיים פיננסיים ובנקאיים. האתגרים הפיננסיים היו מגוונים וכללו נושאים כדוגמת צורך בנזילות, טיפול במשכנתאות לבתים שנשרפו, חסימת חשבונות במקרה הצורך וטיפול בכרטיסי אשראי שאבדו או שהיה קיים חשש כי נעשה בהם שימוש לרעה ע"י מחבלי החמאס.

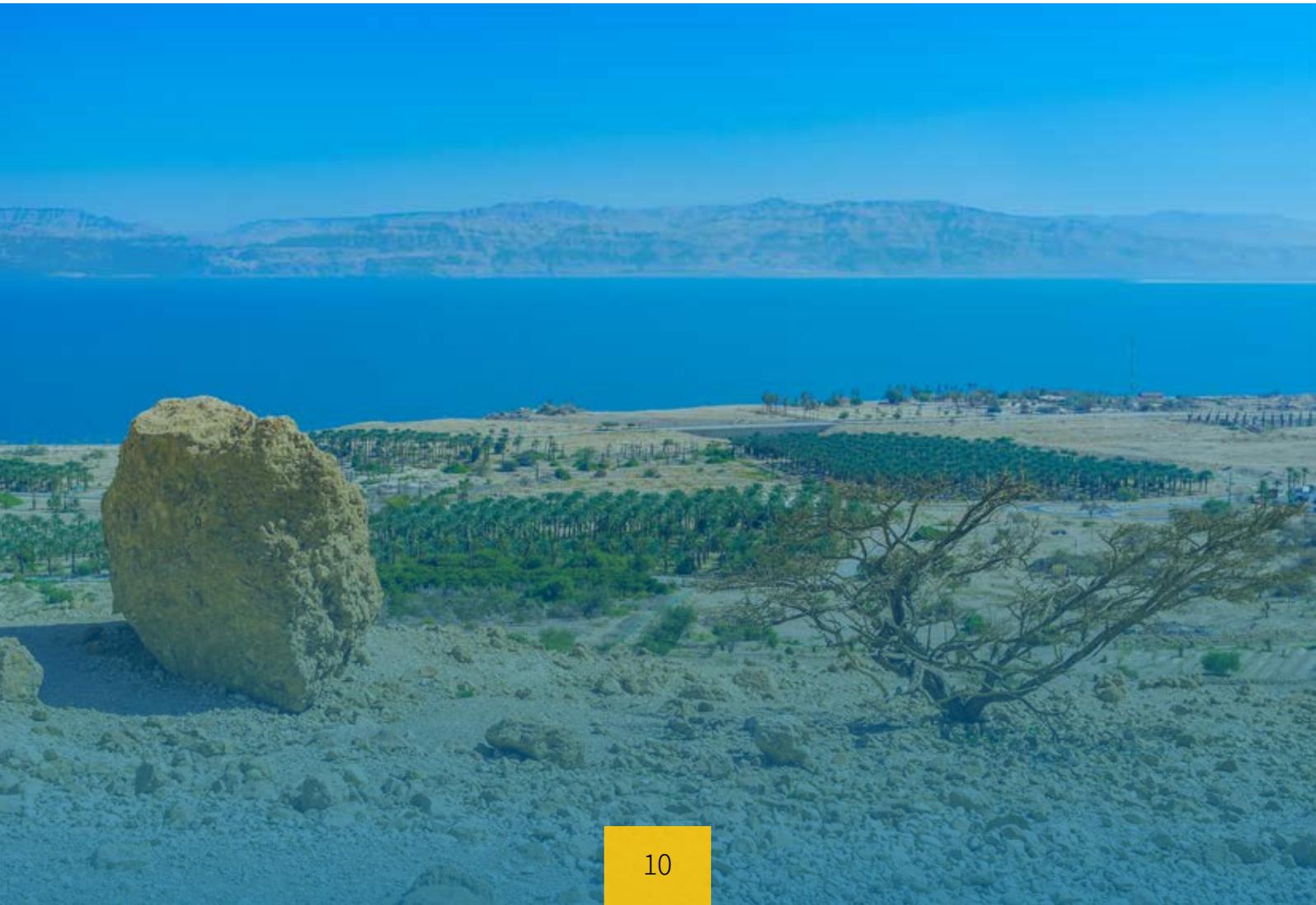
אופן הפעולה של הצוות - בנק ישראל ראה חשיבות בביקור ובהגעה לשטח וסיוע למפונים בהתמודדותם עם האתגרים המלווים פינוי ומעבר למגורים ארעיים. כבר ביום 16 באוקטובר 2023 יצאה משלחת ראשונה בראשות המפקח לביקור אצל המפונים במלונות, על מנת לשמוע מהמפונים את מגוון הבעיות והאתגרים שנצבו בפניהם. בהמשך הוקם צוות חוצה חטיבות שכלל נציגים ממחלקת קשרי קהילה, הפיקוח על הבנקים, המחלקה המשפטית, מחלקת המטבע ומערכת נתוני אשראי, על מנת לתת מענה לכל הסוגיות שעולות ונמצאות בסמכות בנק ישראל.



הפיקוח על הבנקים הביא את ניסיונו בטיפול בלקוחות אל השטח גם בסיוע במקרים פרטניים על רקע מצוקות שחוו המפונים ומשפחות הנפגעים, וכן נקט בגישה פרואקטיבית להצפת נושאים רוחביים לטיפול הנהלת הפיקוח מול המערכת הבנקאית.

צוות בנק ישראל ערך עשרות ביקורים במלונות המפונים ואוכלוסייה נפגעת. לקהילות נמסרו פרטי מוקדי החירום של הפיקוח והתאגידים הבנקאיים לשם המשך קיום הקשר וסיוע.

בנוסף, כדי לתת מענה מיטבי וכולל לפניות של התושבים שפוננו מבתיהם ולהמשיך בחיזוק הקשר עימם, יזם הפיקוח על הבנקים סדרת ביקורים של איגוד הבנקים וכלל נציגי הבנקים וחברות כרטיסי האשראי במספר מוקדים מרכזיים שבהם היה ריכוז של תושבים שפוננו מבתיהם: ים המלח, נתניה, אילת, ירושלים וטבריה. במסגרת זו, הוצגו לתושבים המפונים המתווים שגיבש בנק ישראל ואומצו על ידי המערכת הבנקאית וחברות כרטיסי אשראי. במטרה להקל על נטל האשראי והעמלות.



תיבה א' | טיפים כלליים להתנהלות פיננסית נבונה בעת משבר

מהביקורים שערכנו בבתי המלון שאירחו את תושבי העוטף והצפון וכן מהשיחות והפניות שטיפלנו בהן, איגדנו המלצות שיכולות לסייע ללקוחות בעת משבר ולסייע להם בהיבטי ניהול החשבון וההתנהלות הכלכלית.

צרו קשר עם הבנק - צרו קשר עם הבנק, עדכנו במצבכם (לרבות כיצד ניתן לתקשר איתכם) ובקשו סיוע במידת הצורך.



עקבו אחר חשבון הבנק ופירוט העסקאות בחברות כרטיסי האשראי - כדי לוודא שהחשבון אינו בחריגה מהמסגרת המאושרת ושאין חיובים שעתידים לחזור מחוסר כיסוי וכדי לוודא שהפעילות בחשבונות מוכרת לכם. אם זיהיתם פעילות חשודה, יש לפנות לבנק/לחברת כרטיסי האשראי באופן מיידי.



מומלץ להצטרף לשירות המאפשר קבלת מידע בערוצים דיגיטליים - הבנקים וחברות כרטיסי האשראי מאפשרים לקבל את המידע מרחוק. בנוסף קיימות אפשרויות לקבלת עדכון בכל פעם שנעשה שימוש בכרטיס האשראי שלכם ויש לברר האם ניתן להצטרף לשירות ומהי עלותו. ככל שאינך מעוניין להצטרף לשירות קבלת מידע מרחוק מוצע לבדוק מול דואר ישראל מהן הדרכים העומדות לרשותך על מנת לוודא שהדואר מגיע אליך.



בררו עם הבנק וחברת כרטיסי האשראי האם אתם זכאים להטבות או הקלות לאור המצב - מומלץ לברר מהן ההטבות וההקלות המוצעות לכם, האם הן כרוכות בעלות או בריבית, ולכמה זמן יינתנו.



ככל והדבר מתאפשר, העדיפו להמשיך לשלם תשלומים שוטפים (למשל תשלומי משכנתה והלוואות) וזאת משום שפעמים רבות דחיית התשלומים כרוכה בתשלום ריבית. ככל שאין בידכם להמשיך ולשלם, מוצע לבחון חלופות קיימות עם הבנק ועם נותני אשראי אחרים.



במקרה של אובדן כרטיס האשראי - יש לפנות לבנק ו/או לחברת כרטיסי האשראי באופן מיידי, להודיע על האובדן (או הגניבה).



שקלו את הצעדים הפיננסיים והימנעו מקבלת החלטות נמהרות - מומלץ לא לחתום על חוזים ו/או מסמכים מבלי לקרוא אותם מראש. כמו כן, יש לוודא שהכתוב בחוזה תואם את מה שסוכם בע"פ.



שמרו על חפצי ערך (מזומן, כרטיסי אשראי וכו') במקום בטוח במלון/במקום הפיננסי ולא להשאירם ללא השגחה.





מתווה סיוע ללקוחות בהתמודדות עם השלכות מלחמת "חרבות ברזל"



מתווה בנק ישראל שאומץ ע"י הבנקים לסייע ללקוחות בהתמודדות עם השלכות מלחמת "חרבות ברזל"

במטרה לסייע ללקוחות בהתמודדות עם השלכות מלחמת "חרבות ברזל", פורסם ב-15 באוקטובר 2023 מתווה מקיף של בנק ישראל שאומץ על ידי הבנקים לסייע ללקוחות בהתמודדות עם השלכות מלחמת "חרבות ברזל"⁵.

מספר ימים לאחר מכן, ב-23 באוקטובר

2023, גובש גם מתווה לדחיית תשלומי הלוואות והקלה בעמלות שאומץ על ידי חברות כרטיסי האשראי⁶. המתווה נועד לסייע לכלל האוכלוסייה ובבסיסו בוצעה חלוקה לשתי קבוצות לקוחות:

קבוצת הלקוחות במעגל הראשון

קבוצה זו כוללת אוכלוסיות שנפגעו באופן ישיר מנזקי המלחמה⁷. אוכלוסייה זו זכאית לדחות, ללא ריבית וללא עמלות, את תשלומי ההלוואות והמשכנתאות, לקבל פטור ממרבית העמלות ופטור בחשבונות עו"ש מחיוב בריבית על יתרת החובה עד לסכום של 10,000 ש"ח, וזאת למשך שלושה חודשים מרגע הצטרפותם⁸.



קבוצת הלקוחות במעגל השני - כוללת את יתר הלקוחות

קבוצה זו זכאית לדחות, ללא עמלות, את תשלומי ההלוואות והמשכנתאות למשך שלושה חודשים, כאשר התשלומים הנדחים יישאו ריבית שלא תעלה על שיעור הריבית בחוזה ההלוואה. מכיוון שדחיית התשלומים כרוכה בריבית על

⁵ <https://www.boi.org.il/publications/pressreleases/b15-10-23/>

⁶ ראו <https://www.boi.org.il/publications/pressreleases/23-10-23/>

⁷ אוכלוסייה שמתגוררת או בעלת עסק שנמצא בטווח של עד 30 ק"מ מרצועת עזה; אוכלוסייה שפונתה מביתה על ידי גורם מדינתי רשמי נכון לתאריך 7.11.23 והמתגוררים באחד מהישובים המופיעים ברשימות המפורסמות באתר בנק ישראל; אוכלוסיית משרתי המילואים ומגויסי צו 8; אוכלוסייה שהיא בעלת קרבה ראשונה (בני זוג, הורים וילדים) להרוגי המלחמה או לחטופים או לנעדרים; הטבה זו ניתנה לקבוצה הבאה: אוכלוסייה שמתגוררת או בעלת עסק שנמצא בטווח של עד 30 ק"מ מרצועת עזה; אוכלוסייה שפונתה מביתה על ידי גורם מדינתי רשמי נכון לתאריך 7.11.23 והמתגוררים באחד מהישובים המופיעים ברשימות המפורסמות באתר בנק ישראל; אוכלוסייה שהיא בעלת קרבה ראשונה (בני זוג, הורים וילדים) להרוגי המלחמה או לחטופים או לנעדרים.

תקופת הדחייה, הובהר ללקוחות כי טרם קבלת החלטה על דחיית תשלומים, חשוב לבחון את השלכות הדחייה, לרבות המחיר הכלכלי שלה (מבחינת עלות הריבית, סכום חיוב חודשי לחיוב לאחר הדחייה וכיו"ב), לצורך קבלת החלטה מושכלת.

1 | הרחבת המתווה לאוכלוסיות זכאים נוספות והארכתו

לאור המשך תקופת הלחימה ובהתאם להערכות מצב שהתקיימו בפיקוח על הבנקים ומתוך מידע שעלה מפניות הציבור, מהביקורים אצל התושבים שפוננו מביתם, המפגשים עם משרתי המילואים ונשותיהם, הוחלט על הארכת המתווה והרחבתו לאוכלוסיות נוספות, במספר פעימות:

1. הרחבת המתווה לתושבי הצפון - בהתאם להתפתחויות ונוכח העובדה כי תושבי הצפון פונו מביתם, בתאריך 8.11.23 הורחב המתווה⁹ ונכללו בו גם תושבי יישובי הצפון אשר פונו מבתיהם בפועל, בהתאם להחלטת הממשלה.

2. הרחבת המתווה להלוואות בערבות מדינה - הרחבה נוספת של המתווה בתאריך 8.11.23, שנעשתה בתיאום עם החשב הכללי במשרד האוצר, היא הכללת הלוואות שהועמדו באמצעות הקרן לעסקים קטנים ובינוניים בערבות מדינה כחלק מההלוואות שניתן לדחות במסגרת מתווה הסיוע שאומץ על ידי הבנקים וחברות כרטיסי האשראי.

3. הארכת תקופת המתווה - לאחר הערכות מצב שהתקיימו בבנק ישראל ובהתאם להמשך הלחימה והשפעתה על לקוחות רבים בהיבט הכלכלי, הודיע הפיקוח על הבנקים ביום 17 בדצמבר 2023 על הארכת המתווה¹⁰ למשך שלושה חודשים נוספים, כך שתינתן האפשרות לדחות את תשלומי הלוואות והמשכנתאות למשך 6 חודשים במצטבר. יתר הטבות המתווה המשיכו לחול אוטומטית למשך 3 חודשים נוספים, בדומה לתנאי המתווה המקוריים. ביום 26 בדצמבר 2023 הודיע הפיקוח על הבנקים גם על הארכת המתווה¹¹ שאומץ על ידי חברות כרטיסי האשראי בשלושה חודשים נוספים ועל הרחבתו לאוכלוסיות נוספות, בדומה למתווה שאומץ על ידי הבנקים. כמו כן, הורחבה אוכלוסיית הזכאים באופן הבא:

א. **הרחבת אוכלוסיית הזכאים** - הפיקוח על הבנקים הרחיב את אוכלוסיית הזכאים כך שהמעגל הראשון יכלול חשבונות של האחים של החטופים והחשבונות של משתתפי מסיבת "נובה" ברעים.

ב. **הרחבה לבעלי עסקים קטנים** - בצעד נוסף הורחב המתווה לבעלי עסקים קטנים¹² כך שיהיו זכאים לקבלת פטור מתשלום ריבית על יתרת החובה בחשבון העסקי עד סכום של 30,000 ש"ח, לתקופה של 3 חודשים.

⁹ <https://www.boi.org.il/publications/pressreleases/08-11-23/>

¹⁰ <https://www.boi.org.il/publications/pressreleases/17-12-23/>

¹¹ <https://www.boi.org.il/publications/pressreleases/b26-12-23/>

¹² בעלי עסקים עם מחזור פעילות של עד 5 מיליון ש"ח אשר משתייכים לכל הקבוצות במעגל הראשון ואשר ערב פרסום ההודעה לציבור אודות הרחבת המתווה היו ביתרת חובה.

4. הארכת המתווה שאומץ על ידי הבנקים והרחבתו - לאור המשך הלחימה והשפעותיה על ההתנהלות

הפיננסיות של הלקוחות, ומתוך רצון להעניק הקלות ייחודיות לחיילי המילואים, הודיע הפיקוח על הבנקים בתאריך 4.3.24 על הארכת המתווה בשלושה חודשים נוספים, לשתי קבוצות האוכלוסייה - מעגל ראשון ומעגל שני, בדומה לתנאי המתווה המקוריים.

כמו כן, המתווה הורחב באופן הבא:

א. **הרחבת קבוצת הזכאים** - לקבוצה זו התווספו: חשבונות של תושבי 8 ישובים בצפון שהתקבלה החלטת ממשלה לפנות אותם, אך הם טרם פונו בפועל;¹³ חיילי מילואים שאושפזו בבית חולים לתקופה של שבעה ימים לפחות בשל פציעה שנגרמה להם במהלך המלחמה; נפגעי מסיבת "פסיאדק" ונפגעי מפגש ההיערכות לפסטיבל "מידברן".

ב. **הרחבת ההקלות לחיילי המילואים** - בנוסף, תנאי המתווה בהתייחס לאוכלוסיית המעגל הראשון הורחבו למשך שלושה חודשים כך שיאפשרו מתן פטור לחיילי מילואים מחיוב בריבית על יתרת חובה בעו"ש, ללקוח ביתרת חובה בחשבוננו נכון לתאריך 3.3.24, ערב מועד פרסום הארכת המתווה הנוכחי, וזאת עד ליתרת חובה של 10,000 ש"ח למשך שלושה חודשים, בהתאם ליתרות החובה בפועל. עוד נקבע, כי זיהוי חשבון הלקוח כחשבון של חייל מילואים יתבצע לפי מענק המילואים שהוזרם לחשבון הלקוח בחודש ינואר 2024.

ג. **מתן פטור אוטומטי לחיילי מילואים** - בנוסף הוחלט, כי מתן ההטבות שזכאים להם משרתי מילואים מכוח המתווה, כלומר, הפטור מעמלות וספיגת ריבית ביתרת חובה בעו"ש ובחשבון העסקי, בהתאם לתנאי המתווה, ייעשה באופן יזום על ידי הבנק לתקופה של 3 חודשים, בדומה לקבוצות אוכלוסייה אחרות שהיו ניתנות לזיהוי ללא צורך באסמכתה. גם כאן, זיהוי חשבון הלקוח כחשבון של חייל מילואים יתבצע לפי מענק המילואים שהוזרם לחשבון בחודש ינואר 2024.

יצוין כי בהתייחס להארכה הנוספת של המתווה, הדגיש הפיקוח על הבנקים שתקופת הדחייה המצטברת עשויה להיות ארוכה יחסית, ועל כן על הציבור לבחון היטב את הצורך בדחיית ההלוואות, גם אם אלו נעשות ללא חיוב בריבית ובעמלות, וכן להיערך לחזרה לשגרת תשלומים סדירה.

לעיון במתווים המפורטים ותנאיהם ראו אתר בנק ישראל,

<https://www.boi.org.il/bank-of-israel/iron-swords/boi-outline-banksapril2024/>

5. הארכת המתווה שאומץ על ידי הבנקים והרחבתו - לאור הימשכות המצב הביטחוני השורר במדינה

והשלכותיו על ההתנהלות הפיננסית של האוכלוסיות השונות, הודיע הפיקוח על הבנקים בתאריך 23.6.24 על הארכה נוספת של המתווה בשלושה חודשים נוספים, לשתי קבוצות האוכלוסייה - מעגל ראשון ומעגל שני בדומה לתנאי המתווה המקוריים.

¹³ היישובים הם: אבירים, עבדון, עלמה, כרם בן זמרה, אלקוש, פסוטה, חורפיש, ריחאניה. בהתאם לרשימה המופיעה באתר בנק ישראל.

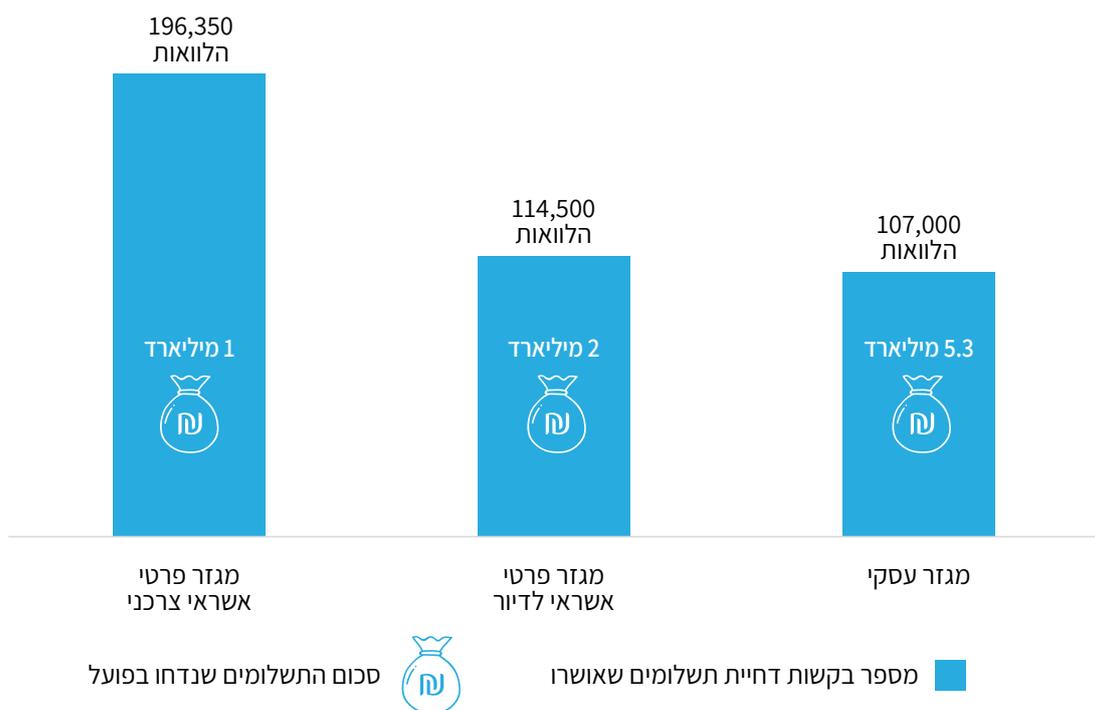
במסגרת המתווים ניתנה אפשרות ללקוחות המעגל הראשון לדחות את תשלומי ההלוואות והמשכנתאות ללא חיוב בריבית ובעמלות וזאת לתקופה שלא תעלה על 9 חודשים, דחייה מעבר לתקופה זו תהיה לשיקול דעת הבנק. יצוין כי הפיקוח הדגיש בפני הבנקים שעליהם לפעול ברגישות המתבקשת בהתייחס לבקשות אלו. בנוסף הורחבה האוכלוסיה הזכאית לפטור מריבית על יתרות חובה בחשבון עו"ש עסקי לבעלי עסקים שלהם מחזור פעילות שנתי של 10 מ' ש" (במקום 5 מליון ש" וזאת עד ליתרת חובה של 30,000 ש" למשך שלושה חודשים, בהתאם ליתרות החובה בפועל.

מספר בקשות דחיית תשלומי אשראי שאושרו

מתחילת המלחמה ועד ליום 31 במאי 2024 נדחו על ידי הבנקים וחברות כרטיסי האשראי כ-418 אלף הלוואות, ואלה משקפות דחיית תשלומים בסכום כולל של כ-8.2 מיליארד ש"ח. סכום התשלומים עבור הלוואות שעדיין בדחייה הינו כ-2.7 מיליארד ש"ח.

מרבית ההלוואות שנדחו היו עבור משקי הבית (310 אלף דחיות של אשראי לדיור ושל אשראי צרכני). כאשר סכום התשלומים שנדחו היה משמעותי יותר באשראי עסקי ובפרט במגזר העסקים הזעירים. כשליש מהדחיות הן בגין קבוצת הלקוחות המשתייכת ל"מעגל הראשון" של המתווה, כלומר אוכלוסיות שנפגעו באופן ישיר מנזקי המלחמה והדחייה עבורם היא ללא ריבית וללא עמלות.

מספר בקשות אשראי שנדחו והיקף סכום הדחיה¹⁴



סכום התשלומים שנדחו בפועל



מספר בקשות דחיית תשלומים שאושרו

מקור: נתוני הפיקוח על הבנקים

¹⁴ הנתונים מעוגלים.

הטבות התאגידים הבנקאיים בתקופת המלחמה

המתווים שגובשו מציגים את תנאי המינימום האחידים שגובשו על ידי הפיקוח על הבנקים ואומצו על ידי כלל המערכת הבנקאית למתן הטבות ללקוחות. התאגידים הבנקאיים הרחיבו את ההטבות ללקוחותיהם ובפרט לתושבי העוטף, מפוני הצפון והנפגעים. כך למשל, הוענק פטור מתשלום אחד או יותר של החזר המשכנתה, ניתנה אפשרות להגדלת מסגרות אשראי על מנת למנוע החזרת חיובים, הוצעו הלוואות צרכניות ללא ריבית והצמדה, הוקמו קרנות סיוע ייעודיות, ניתנו הקלות בשבירת פיקדונות ועוד.¹⁵

פעילות הסברה ייעודית למשרתי המילואים



במסגרת מתווי הסיוע שאומתו על ידי הבנקים וחברות כרטיסי האשראי, זכאים משרתי המילואים להקלות ולהטבות בניהול משק הבית וכן הקלות לבעלי עסקים, הכוללות דחיית הלוואות ופטור מעמלות, בכפוף לתנאים המפורטים במתווה. כלל הזכויות למשרתי המילואים רוכזו באזור ייעודי באתר בנק ישראל¹⁶.



פעילות ההסברה שקיים בנק ישראל בשיתוף עם מפקדת קצין מילואים ראשי, כללה מספר מפגשי שטח עם משרתי המילואים שהשתחררו מהשירות, לאור החשיבות בהעלאת המודעות להטבות ולהקלות שהם זכאים להם ובמיפוי צרכים מהשטח. הפעילות התקיימה בזמן תהליך השחרור מהשירות לאחר שבועות ארוכים של לחימה. נציגי בנק ישראל פגשו את משרתי המילואים במפגשי השחרור בחטיבות השונות, והעבירו להם מידע ייעודי ומרוכז על הזכויות ועל ההקלות המגיעות להם במסגרת המתווה. נציגי בנק

ישראל, וביניהם גם נציגי מוקד פניות הציבור של הפיקוח על הבנקים שוחחו עם החיילים, הסבירו להם על הזכויות, טיפלו במקרים חריגים ואף פעלו לקצר בירוקרטיה בפניות למערכת הבנקאית. בנוסף, נערך ביקור במחלקת השיקום בבית חולים שיב"א בתל השומר. שם פגשו נציגי בנק ישראל את החיילים שנפצעו במלחמה והעמידו לרשותם סיוע.

בעקבות התובנות מהביקורים הורחבו ההקלות למשרתי המילואים במסגרת הארכת המתווה שפורסם ביום 4 במרץ 2024 וניתן פטור אוטומטי מחיוב בריבית על יתרת חובה ומעמלות כמתואר לעיל.

¹⁵ ההטבות המצוינות הן דוגמאות בלבד. כל תאגיד בנקאי העניק הטבות לפי ראות עיניו ופרסם אותן באתר האינטרנט.

¹⁶ אתר האינטרנט של בנק ישראל מידע למגויסי צו 8 ומשרתי המילואים,

<https://www.boi.org.il/bank-of-israel/iron-swords/boi-outline-banksapril2024/militaryidfapril2024/>

צעדים רגולטוריים עיקריים לתמיכה בציבור

ביטול מניית שיקים ללא כיסוי והגבלת חשבונות בנק בתקופת המלחמה

על מנת לסייע לעסקים ולמשקי בית שנקלעו לקשיים תזרימיים באופן לא צפוי בעקבות המלחמה, פעל הפיקוח על הבנקים יחד עם משרד המשפטים להתקנת תקנות שמטרתן אי מנייה של שיקים ללא כיסוי והגבלת חשבונות¹⁷, וזאת לכל אוכלוסיית מדינת ישראל מיום 7 באוקטובר 2023 ועד ליום 30 בנובמבר 2023. בנוסף, הוגדרו אוכלוסיות¹⁸ אשר לגביהן הוארכו ההקלות במניית שיקים עד ליום 21 בינואר 2024¹⁹.

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.

במטרה לשפר את מיצוי הזכויות של משרתי המילואים, הוציא המפקח על הבנקים ביום 2 באפריל 2024, מכתב²⁰ הבהרה לתקנות לפיו אי מניית השיקים בחשבון תיעשה באופן אוטומטי באמצעות זיהוי חשבון הלקוח כחשבון של חייל מילואים לפי מענק המילואים שהוזרם לחשבון בחודש ינואר 2024.

הקלות בתחום האשראי במסגרת הוראת שעה מלחמת "חרבות ברזל"²¹

כדי לסייע ללקוחות שנתקלו בקושי להגיע לסניף הבנק בשל המלחמה ולסייע ללקוחות שנקלעו לקשיים תזרימיים עקב המלחמה, פרסם הפיקוח לתאגידים הבנקאיים הוראת שעה²² שמטרתה הקלות רגולטוריות שונות.

במסגרת הקלות בתחום האשראי ניתנו הקלות כגון: הקלה במנגנון להגדלת מסגרות אשראי לצורך מניעת החזר חיובים בחשבון, הקלה בתנאים לקבלת הלוואה לבניית ממ"ד (במקרים בהם פיקוד העורף הקל בדרישות התכנון), והקלה בשיעור המימון המרבי בעת לקיחת הלוואה לדיור בשעבוד דירת מגורים שאינה למטרת רכישת נכס ("הלוואה לכל מטרה").

בנוסף, ניתנו הקלות באופן קבלת הסכמת לקוח בעת דרישה להחתמת לקוחות על הסכמי הלוואה לדיור ובקשה לדחיית תשלומים, כך שהסכמה יכולה להתקבל בדרכים שונות ולא מחייבת חתימה בסניף הבנק.

¹⁷ תקנות שיקים ללא כיסוי (סייגים לתחולת החוק), התשפ"ד-2023.

¹⁸ בעלי כתובת הרשומה במשרד הפנים או מענה הרשום בבנק ביישובי דרום או צפון הכלולים בתוספת המפורטים לחוק דחיית מועדים, משרתי מילואים ובני זוגם, נעדרים, חטופים או שבויים ובני משפחותיהם, נפגעי פעולות איבה ובני משפחותיהם, חברת מעטים אשר אחד מבעלי המניות המחזיק ב-50% לפחות מאמצעי השליטה, זכאי להקלות ושותפות רשומה אשר יחיד המשתתף בניהול עסקיה ושולט ב-50% לפחות מנכסיה, זכאי להקלות.

¹⁹ מימוש הזכאות הוא באמצעות הצהרת הזכאי, מלבד הקריטריון על אזור מגורים שחל באופן אוטומטי על הבנקים. וכן מקרים שבהם נודע לבנק אודות הזכאות בדרך אחרת. בנוסף נקבע כי ניתן לממש את הזכות גם באופן רטרואקטיבי, דהיינו, גם לאחר 21 בינואר 2024, לגבי שיקים שסורבו בתקופה האמורה.

²⁰ מכתב המפקח על הבנקים מיום 02.04.2024 בנושא "מלחמת 'חרבות ברזל' - הבהרות לגבי אופן יישום תקנות שיקים ללא כיסוי (סייגים לתחולת החוק)".

²¹ [הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 251](#) בנושא התאמות להוראות ניהול בנקאי תקין לצורך התמודדות עם מלחמת "חרבות ברזל" (הוראת שעה).

²² ראה הערת שוליים 18.

קידום חקיקה המגנה על מענקי מלחמה מפני עיקולים

במסגרת התמודדות הממשלה עם ההשלכות הכלכליות של המלחמה על העורף ועל חיילי המילואים החליטה הממשלה לעשות שימוש בסמכותה להעמדת מענקים לאוכלוסיות מסוימות. בפיקוח על הבנקים התקבלו פניות של לקוחות מהן עלה כי הבנק עיקל את כספי המענק ששולמו ללקוח בעקבות עיקול שהוטל על החשבון בהליכי הוצאה לפועל. בנק ישראל בשיתוף פעולה עם משרד האוצר ומשרד המשפטים פעלו לקדם חקיקה המגנה על מענקים אלה מפני עיקולים.

נקבעה הגנה בחוק ייעודי²³ לפיה לא ניתן לעקל או לשעבד את הזכות למענקים מיוחסים ששולמו אגב מלחמת "חרבות ברזל" כמפורט בחוק, למעט לשם תשלום מזונות, וזאת למשך 90 ימים מהמועד שהועברו הכספים לחשבון.

חוק דחיית מועדים לתשלומים

בתאריך 23 באוקטובר 2023 נחקק חוק דחיית מועדים²⁴. החוק קובע את זכאותם של כל מי שנכלל בהגדרת "זכאי לדחיית מועד" לדחות את המועד לעשיית פעולה שנקבעה בחוזה²⁵, בפסק דין או בהחלטה סופית של בית המשפט וכן את מועד התשלום לרשות כאשר מועד זה נקבע לביצוע ב"תקופה הקובעת" (התקופה שמיום 7 באוקטובר 2023 ועד 31 בדצמבר 2023) ב-145 ימים או עד יום כ' באדר א' התשפ"ד (29 בפברואר 2024), לפי המוקדם²⁶.

החוק חל גם על תשלומים למערכת הבנקאית. במקרה של דחיית התשלומים מכוח החוק נקבע, כי לא תיגבה ריבית פיגורים בגין דחייה זו, אך לא נאסר על גביית כל ריבית אחרת שנקבעה במסגרת החוזה שבין הלקוח הזכאי לדחייה לבין הצד השני לחוזה.

²³ חוק הגנה על מענקים מיוחדים (חרבות ברזל), התשפ"ד-2023.

²⁴ חוק דחיית מועדים (הוראת שעה-חרבות ברזל)(חוזה, פסק דין או תשלום לרשות), התשפ"ד 2023.

²⁵ דחייה זו מותנית בכך שהאדם הזכאי לדחיית מועד או מי מטעמו הודיע על כך לצד שעימו התקשר בחוזה.

²⁶ בהתאם לתיקון של החוק שבוצע בתאריך 31 בדצמבר 2023.



פרק ב' בקרה ואכיפה צרכנית

צילום:
אנדרטת מרדכי אנילביץ'
קיבוץ יד מרדכי

"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"²⁷

הציבור בישראל מסתמך על מגוון שירותים בנקאיים החל מחשבון בנק בסיסי, הלוואות, משכנתאות, פיקדונות, אמצעי תשלום ועוד. הסתמכות זו מבוססת על אמון הציבור במערכת הבנקאית, במוצרים ובשירותים הבנקאיים העומדים לרשותו. במסגרת מערכת היחסים בין הבנק לבין הלקוח לעיתים עולות מחלוקות אשר אינן באות על פתרון באמצעות פניית הלקוח לתאגיד הבנקאי.

הטיפול בתלונות הציבור הוא אחד הכלים המרכזיים שעומדים לרשות הפיקוח על הבנקים לצורך הגנה על הלקוחות ולצורך קידום הציות להוראות הרגולציה והגברת רמת ההגנות.

מעבר להכרעה בסכסוך מסוים שבין תאגיד מפקח לבין הלקוח, עשויה תלונת ציבור ללמד על ליקוי משמעותי מבחינת חומרת הליקוי או היקפו.

לפיקוח על הבנקים קיים שיקול דעת רחב בתיעוד הפניות לנוכח מכלול משימותיו, תוך מתן דגש לעניינים הנוגעים לתקינות פעילות המערכת הבנקאית בראייה כוללת.²⁸ הפיקוח על הבנקים נותן דגש לתלונות המצביעות על פגיעה מהותית בלקוח בודד או פגיעה רחבה בקבוצת לקוחות, סיוע ללקוחות מוחלשים ועוד.

בנוסף לבירור תלונות הציבור ולניטור השוטף מבצע הפיקוח על הבנקים ביקורות, בדיקות אכיפה יזומות ובקורות בכלל המערכת הבנקאית. הבדיקות מתבצעות בהיקף ובעומק המשתנים בהתאם לעניין ולנסיבות מתוך מטרה להגביר את רמת הציות להוראות הדין.

במקרים שמאותרים ליקויים, בין מתלונות הציבור ובין מבקורות יזומות, הפיקוח פועל לתיקון החולשות והליקויים. הפיקוח עשוי לדרוש מהתאגיד המפוקח לנקוט במגוון אמצעים לתיקון ליקויים, לרבות דרישה לשינוי תהליכי העבודה, הוספת בקורות, שיפור מערכות המידע וייעולן ועוד.

ככל שכתוצאה מהליקוי נפגעה קבוצת לקוחות יורה הפיקוח על איתור חברי הקבוצה ופיצויים בהתאם. הפרות מסוימות שנמצאו במהלך הטיפול בתלונות הציבור מביאות להטלת עיצום כספי או לצעדים נוספים לתיקון הליקוי.

²⁷ בג"ץ 5048/07 ארבל נ' בנק ישראל (2007), עמ' 5.

²⁸ לעניין אמות המידה להחלטה ראו פסה"ד בבג"ץ 5048/07 ארבל נ' בנק ישראל ואח' (2007), ובג"צ 10788/06 גזונטהייט נגד בנק ישראל (2007).

תיקון ליקויים רוחביים והשבה לקבוצת לקוחות, 2023-2022

במהלך השנים 2023-2022 ועד לפרסום סקירה זו פעל הפיקוח על הבנקים לתיקון ליקויים ובכלל זה ביצוע החזרים כספיים רוחביים לקבוצות לקוחות בסך של כ-33.2 מיליון ש"ח. להלן טבלה מסכמת ודוגמאות עיקריות לליקויים רוחביים מהותיים וטיפול הפיקוח בהם²⁹.

התאגיד הבנקאי	אומדן קבוצת הלקוחות/ חשבונות	אומדן ההחזר הכספי בש"ח	הליקוי הרוחבי שאותר
	500	1 מיליון	שמירת דואר בסניף ללא בקשת לקוח וגביית עמלה בגין השירות.
	3,000	570,000	גביית עמלת "מכתב התראה על חוב" בגין מכתבים שנשלחו בתדירות לא מידתית.
	9,400 ³⁰	4 מיליון	אי מתן הטבות בתחום האשראי לסטודנטים וכן אי מתן הטבות בעמלות לקבוצות אוכלוסייה שונות בניגוד לפרסומי הבנק וההסכם עם הלקוחות.
	2,000	490,000	גביית עמלות ביתר שלא לפי הסכם הטבות בניירות ערך.
	8,000	2.8 מיליון	גביית עמלה בגין אי הודעה מוקדמת בעת מחזור הלוואת משכנתה בבנק.
	2,400	68,000	גביית עמלת "דמי כרטיס" מכרטיסי אשראי מבוטלים.
	30,000	460,000	גביית עמלות ביתר מלקוחות פפר בעת הנפקת כרטיס חלופי בניגוד לתעריפון הבנק.
	81,000	23.5 מיליון	גביית עמלות וריביות ביתר מלקוחות המשויכים למועדוני סטודנט, חייל וצעיר.
	1,000	300,000	גביית עמלת "מכתב התראה על חוב" בגין מכתבים שנשלחו בתדירות לא מידתית.
סה"כ	137,300	33.2 מיליון ש	

²⁹ סדר התאגידים הבנקאיים מופיע לפי סדר הא"ב.

³⁰ 9,400 לקוחות קיבלו החזר בסך של כ-1.8 מיליון ש בגין מסגרות אשראי והלוואות ובנוסף החזר של 2.2 מיליון ש בגין 12,800 כרטיסי חיוב.

שמירת דואר בסניף ללא בקשת לקוח וגביית עמלה בגין השירות



מתלונת ציבור שטופלה בפיקוח על הבנקים עלה, כי בנק דיסקונט שינה כתובת לקוח, שאבד עמו קשר, מהכתובת הקיימת בחשבון לכתובת שהינה 'שמירת דואר בסניף'. בגין שירות זה גבה הבנק מהחשבון עמלה מבלי שאותרה בקשת הפונה להצטרפות לשירות.

בעקבות התלונה בוצעה בדיקה רוחבית שמטרתה לוודא, כי לא נגבו עמלות בגין שירות זה מלקוחות נוספים בנסיבות דומות. הבדיקה העלתה, כי בעבר ביצע הבנק מהלך יזום שכלל תהליך טיוב נתונים של כתובות משובשות או ישנות לאור אינדיקציות על מכתבים שלא הגיעו ליעדם. במסגרת מהלך זה, שינה הבנק באופן חד צדדי כתובות שכאלה ל'שמירת הדואר בסניף'. לדברי הבנק, הואיל ושירות 'שמירת דואר בסניף' כרוך בעמלה, הוא עדכן הטבת הנחה של 100% על מנת שחשבונות אלו לא יחויבו בעמלות בשל המהלך שביצע.

בבדיקה שערך הבנק בעקבות פניית הפיקוח אליו בנושא עלה, כי קבוצת הלקוחות שבוצע טיוב הנתונים בחשבונם, החלה להיות מחויבת מידי שנה בעמלה בסך של 380 ₪ בעבור שמירת דואר בסניף. אי לכך התבקש הבנק לאתר לקוחות שחשבונם חויב בעמלת שירות 'שמירת דואר בסניף' בנסיבות האמורות ומבלי שאותרה הוראה מצידם לצירוף לשירות, וזאת בשבע השנים האחרונות.

לשם תיקון הליקוי הבנק הפסיק את גביית העמלה בחשבונות האמורים. בנוסף, הבנק איתר וזיכה כ-500 חשבונות בסך כולל של כמיליון ₪.

אי מתן הטבות לסטודנטים ולקבוצות אוכלוסייה



באתר האינטרנט של הבנק פורסמו הטבות שונות ללקוחות הבנק בהתאם לקבוצות אוכלוסייה, כדוגמת חשבונות סטודנטים ובכלל זה הבנק פרסם 'הלוואה לכל מטרה' בריבית מועדפת לסטודנטים. מבדיקה שבוצעה על ידי הפיקוח על הבנקים עלה, כי למרות הפרסום אודות ההטבה באתר הבנק, סטודנטים אשר ביקשו ליטול 'הלוואה לכל מטרה' באמצעות האתר או האפליקציה לא קיבלו בפועל את ההטבות אשר פורסמו באתר הבנק. הטבות אלו הוענקו רק לסטודנטים אשר נטלו את ההלוואה בסניף.

עוד עלה בבדיקה, כי בחלק מחשבונות המוגדרים כחברי מועדון לא עודכנה מסגרת עובר ושב המעניקה הטבה בריבית, כפי שפורסם באתר האינטרנט של הבנק.

בעקבות הבדיקה איתר הבנק וזיכה כ-9,400³¹ לקוחות בסך של כ-4 מיליון ש"ח בגין אי מתן הטבות שפורסמו. הפיקוח על הבנקים ממשיך לעקוב אחר תיקון הליקוי.

³¹ ראה הערת שוליים 18.

חייב לקוח בעמלות שלא לפי הסכם הטבות בניירות ערך

בנק הפועלים 

מתלונת ציבור שהתקבלה בפיקוח על הבנקים עלה, כי הפונה חויב בדמי ניהול רבעוניים שלא כפי שסוכם עמו בהסכם הטבות בניירות ערך. מבירור הדברים מול הבנק העלה, כי בשל טעות אנוש הוזנה ההטבה באופן שגוי, דבר אשר גרם לאי מתן ההטבה שהובטחה במלואה.

הואיל וליקוי זה ארע בחשבונות לקוחות נוספים, בוצע בירור רוחבי לאיתור כלל הלקוחות שחשבונם חויב בעמלה ביתר בנסיבות דומות, וזאת בשבע השנים האחרונות.

הבנק איתר וזיכה כ-2,000 לקוחות בסך של כ-490,000 ₪, ובנוסף פעל לריענון נהלי העבודה למניעת הישנותם של מקרים דומים בעתיד.

תפיסת קצבאות ביטוח לאומי בניגוד לדין

בנק הפועלים 

בתלונות שהתקבלו בפיקוח על הבנקים נטען, כי בנק הפועלים אינו מאפשר משיכת כספי קצבאות. מבירור שנערך עלה, כי הסיבה לכך היא עיקול שהוטל על החשבון לבקשת צד שלישי, שאיננו הבנק. עוד עלה, כי אי שחרור הכספים התבצע במהלך תקופת 30 הימים מיום ששולמה הקצבה בחשבון, היינו במהלך התקופה שהקצבה הייתה מוגנת מעיקול מכוח הדין.

המקרים הפרטניים טופלו ונערכה בדיקה רחבה יותר שבעקבותיה עלה, כי אומנם מדובר במקרים ספורים שהכספים לא שוחררו בשל עיקולים שהוטלו על החשבון, אך בהינתן חשיבות הנושא, העובדה שמדובר בפגיעה באוכלוסיות מוחלשות והישנות ההפרה של הוראות הדין המגנות על תשלומי קצבאות ומענקי מדינה, הורה הפיקוח לבנק לבצע הפקת לקחים ולתקן את הליקוי לשם מניעת הישנות מקרים דומים ועמידה בהוראות הדין.

הבנק עדכן כי ינקוט בצעדים הנדרשים בהתאם לעמדת הפיקוח.


בנק הפועלים
**גביית עמלה בגין אי מתן הודעה מוקדמת בעת מחזור
הלוואת משכנתה בבנק**

במסגרת בירור תלונה שהתקבלה בפיקוח על הבנקים עלה, כי בנק הפועלים גבה מהפונה עמלה עבור אי מתן הודעה מוקדמת בגין פירעון מוקדם של הלוואה בעת מחזור משכנתה בבנק, וזאת חרף העובדה שבנסיבות אלה הבנק לא רשאי לגבות את העמלה.

הפיקוח הודיע לבנק את עמדתו, לפיה התנהלותו אינה עומדת בקנה אחד עם הוראות צו הבנקאות³² לעניין זה, אשר קובעות, כי בעת מחזור הלוואה מכספי בנק לא תיגבה עמלה בגין אי מתן הודעה מוקדמת.

בירור המקרה העלה, כי חיוב בעמלה זו התבצע בחשבונם של לקוחות נוספים אשר ביצעו מחזור הלוואה בבנק, ואף נמצאו מקרים שחיוב העמלה בוצע בהם באמצעות צירופה לסכום הלוואה החדשה כך שהלקוח נדרש לשלם ריבית והצמדה למשך שנים קדימה.

במסגרת תיקון הליקוי הבנק איתר כ-8,000 לקוחות שחיובו ביתר וזיכה אותם בסך של כ-2.8 מיליון ש"ח. בנוסף, הבנק תיקן את מערכתיו ונהליו באופן שימנע הישנות מקרים דומים בעתיד.


בנק הפועלים
גביית עמלת "דמי כרטיס" מכרטיסי אשראי מבוטלים

בפיקוח על הבנקים התקבלה תלונה, כי הבנק המשיך לגבות עמלת 'דמי כרטיס חיוב' על אף ביטול הכרטיס. בדיקה רוחבית שנערכה מול הבנק העלתה, כי הבנק גבה עמלת 'דמי כרטיס' מכרטיסי חיוב נוספים במשך מספר חודשים לאחר הביטול על אף שלא נותרו בכרטיס עסקאות נוספות לחיוב.

הפיקוח על מהבנקים הודיע לבנק את עמדתו, לפיה גביית עמלת 'דמי כרטיס' בנסיבות האמורות עומדת בניגוד לדין ולתשתית ההסכמית בין הלקוח לבנק, ולפיכך דרש את השבת הכספים שנגבו מהלקוחות שלא כדין.

במסגרת תיקון הליקוי הבנק איתר כ-2,400 כרטיסי חיוב שחיובו ביתר וזיכה אותם בסך כולל של כ-68,000 ש"ח.

³² סעיף 3(2)(א) לצו הבנקאות (פירעון מוקדם של הלוואה לדיר), תשס"ב-2002.

גביית עמלות מלקוחות פפר בעת הנפקת כרטיס חלופי בניגוד לתעריפון הבנק



מתלונה שטופלה בפיקוח על הבנקים עלה, כי בנק לאומי גבה מלקוחות המנהלים חשבון בסניף פפר עמלת 'הנפקת כרטיס חלופי' בסך של 30 ש"ח בעבור מתן השירות באמצעות בנקאי, וזאת חרף העובדה שהלקוחות הגישו את הבקשה להנפקת הכרטיס החלופי באופן מקוון. בנסיבות אלו, על פי התעריפון, הבנק רשאי לגבות עמלה בסך של 15 ש"ח בלבד שכן השירות ניתן בערוצים דיגיטליים ולא בסניף. עוד עלה בבדיקה, כי הגילוי אודות העמלה, שניתן ללקוחות באפליקציית פפר, היה לקוי.

במסגרת תיקון הליקוי עדכן הבנק את הגילוי שניתן ללקוחות באפליקציה, וכן אותרו כ-30,000 כרטיסי אשראי אשר זוכו בסך של כ-460,000 ש"ח בגין גביית העמלה ביתר.

גביית עמלות וריביות ביתר מלקוחות המשויכים למועדון סטודנט, חייל וצעיר



מתלונת לקוח שטופלה בפיקוח על הבנקים עלה, כי לקוחות שחשבונם שויך למועדון סטודנט, לא זכו לקבל הטבות שהובטחו ופורסמו בתעריפון הבנק (נספח א'), המגדיר אלו הטבות יינתנו לאוכלוסיית סטודנטים.

הפיקוח על הבנקים הורה לבנק לתקן את הליקוי באמצעות השבת הכספים שנגבו ביתר מסטודנטים וכן למכן את מערכתיו, כך שסטודנטים הזכאים להטבות ייהנו מהן באופן אוטומטי ומבלי שידרש מהם צעד יזום. בבדיקה נוספת שביצע הבנק נמצאה גביית יתר גם במועדוני חייל וצעיר. בימים אלה הבנק פועל לזיכוי הלקוחות.

בימים אלו פועל הבנק לזיכוי של כ-81,000 לקוחות שהיו משויכים למועדון סטודנט ולא זכו לקבל את ההטבות המגיעות להם בדמי כרטיס וריבית מועדפת בעסקאות קרדיט, בשבע השנים האחרונות. סך הזיכוי נאמד בכ-23.5 מיליון ש"ח.

גביית עמלת 'מכתב התראה על חוב' בגין מכתבים שנשלחו בתדירות לא מידתית




במהלך ביקורת שנערכה בבנק דיסקונט התגלה, כי חשבון לקוחה, המקבלת קצבת ביטוח לאומי, חויב בריבוי חריג של עמלות בגין מכתבי התראה שנשלחו אליה בפרק זמן קצר.

על מנת לוודא שלקוחות נוספים הנמצאים בקשיים אינם מחויבים בעמלות יתר, הפיקוח על הבנקים הנחה את בנק דיסקונט לפעול לאיתור לקוחות נוספים שחשבונם חויב בתדירות גבוהה בגין עמלות מכתבי התראה, וזאת בשבע השנים האחרונות.

במסגרת תיקון הליקוי בנק דיסקונט איתר כ-3,000 לקוחות שחויבו בגין משלוח לא מידתי של מכתבי התראה, וזיכה אותם בסך כולל של כ-570,000 ₪.

ליקוי דומה אותר גם אצל כ-1,000 לקוחות נוספים המנהלים חשבון בבנק מרכנתיל דיסקונט, ואלה זוכו בסך של כ-300,000 ₪.

תיבה ב' | הציות להוראות הרגולציה הצרכנית

דוגמאות
לחולשות
בסביבת
ציות בנקאיתחולשות בממשל תאגידי
ומעמד פונקציותחולשות בציות להוראות
צרכניות ובסביבת הבקרהחולשות בשירות ללקוח
וביישום הגנות צרכניותחולשות במערכות מחשוב
ותמיכה בתהליכים העסקיים

הציות להוראות הרגולציה הצרכנית מצוי בליבת פעילות הגנת הצרכן עם הטמעת תרבות ארגונית של הוגנות. בשנים האחרונות פורסמה חקיקה בנקאית ענפה ורגולציה תומכת לשם הרחבת מטריית ההגנה ללקוחות. בכלל זאת פורסם חוק שירותי תשלום, תשע"ט-2019, המרחיב את ההגנות ללקוחות בעת שימוש באמצעי תשלום; תוקנה [הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 422](#) בנושא פתיחת חשבון וניהולו אשר הרחיבה את חובת מתן שירותים בנקאיים מרחוק לאוכלוסיות מוחלשות; הושקה הרפורמה בשקיפות המשכנתאות באמצעות תיקון [הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 451](#) בנושא נהלים למתן הלוואות לדירור; יושמה מערכת מקוונת לניוד ולהעברת פעילות בין בנקים המעוגנת ב[הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 448](#) בנושא העברת פעילות פיננסית של לקוח בין בנקים באופן מקוון ואף פורסמה לראשונה [הוראת ניהול בנקאי מספר 501](#) בנושא ניהול מערך שירות ותמיכה ללקוחות המסדירה עקרונות למתן שירות מיטבי ללקוחות.

לאור חשיבות הטמעת הרגולציה ומתוך מטרה להפחית נזק פוטנציאלי ונזקים בפועל ללקוחות, הגביר הפיקוח על הבנקים את תהליכי הבקרה והאכיפה. פעילות זו קיבלה ביטוי השנה גם בתהליכי ההערכה הצרכנית שמבצע הפיקוח על הבנקים והושם דגש על הערכת סיכון הציות הצרכני במסגרתו נלקחו בחשבון הפרות וליקויים רוחביים שאותרו מבקרות ובדיקות אכיפה צרכניות.

הטמעת תרבות ארגונית של הוגנות - על התאגידים הבנקאיים להציב את ההוגנות ואת עקרונות הגנת הצרכן, הציות להוראות הצרכניות ומתן שירות מיטבי כחלק בלתי נפרד מהאסטרטגיה וממדיניות התאגיד הבנקאי, ולוודא הטמעת ההוגנות בשטח והעמדת טובת הלקוחות כחלק מהמודל העסקי, וזאת החל מתכנון אסטרטגיה ברמה הכוללת ועד למגעים עם הלקוח הבודד.

הציפייה הפיקוחית היא כי התהליכים לאיתור ולתיקון ליקויים רוחביים יחוזקו, הן על ידי הגורמים העסקיים בממשקים הישירים עם הלקוח והן על ידי שומרי הסף האמונים על הציות הבקרה והביקורת, וזאת טרם התערבותו של הפיקוח על הבנקים.

נקיטה בסנקציות והטלת עיצומים כספיים בנושאים צרכניים, 2022 ועד לפרסום סקירה זו³³

במהלך השנים 2022-2023 ועד למועד פרסום הסקירה נקט הפיקוח על הבנקים במספר הליכים של הטלת עיצומים כספיים³⁴ בגין הפרת חוק או הוראות, בנסיבות שבהן רמת הציות אינה נאותה או כאשר קיימת הפרה מהותית³⁵.

התאגיד הבנקאי	תאריך הפרסום	סכום העיצום בש"ח	הליקוי בגינו הוטל העיצום
 בנק הפועלים	06/02/2022	850,000	כשלים בדיווח על תקבולים להוצאה לפועל בניגוד ל הוראת ניהול בנקאי תקין 450 בנושא הליכי גביית חובות.
 דיסקונט	06/02/2022	1,200,000	שני עיצומים כספיים בשל כשלים בדיווח על תקבולים להוצאה לפועל ועיכוב בדיווח להוצאה לפועל על הסדרי חוב, בניגוד ל הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 450 בנושא הליכי גביית חובות.
 מזרחי טפחות	06/02/2022	700,000	כשלים בדיווח על תקבולים להוצאה לפועל בניגוד ל הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 450 בנושא הליכי גביית חובות.
 לאומי leumi	12/02/2024	1,000,000	שני עיצומים כספיים בשל כשלים בדיווח על תקבולים להוצאה לפועל ועיכוב בדיווח להוצאה לפועל על הסדרי חוב, בניגוד ל הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 450 בנושא הליכי גביית חובות.
 ישראלכרט	12/02/2024	250,000	חריגה מזמני מענה במוקד הטלפוני.
 בנק הפועלים	12/02/2024	1,000,000	אי הכנסת לקוחות לסניף ללא תיאום תור מראש.
סה"כ		5,000,000	

להודעות העיתונות בנושא עיצומים כספיים ראו

<https://www.boi.org.il/roles/supervisionregulation/50342/>

³³ לפי תאריכי פרסום העיצום וסדר א"ב.

³⁴ למידע נוסף ופירוט בנושא עיצומים כספיים צרכניים ראו עמוד ייעודי המפורסם באתר האינטרנט של בנק ישראל בקישור הבא:

<https://www.boi.org.il/roles/supervisionregulation/50342/>

³⁵ ראו הערת שוליים 3.

בנק דיסקונט, פועלים, מזרחי-טפחות ולאומי: התנהלות לא תקינה במסגרת הליכי גביית חובות מלקוחות

עיצום
כספי



הפיקוח על הבנקים מצא שהבנקים דיסקונט, פועלים, מזרחי-טפחות ולאומי לא עמדו בהוראת ניהול בנקאי תקין³⁶, שעניינה גביית חובות מלקוחות. על כל אחד מהבנקים - בנק דיסקונט, בנק הפועלים, בנק מזרחי-טפחות ולאומי - הוטל עיצום כספי בגין אי דיווח להוצאה לפועל על תקבולים ששולמו על חשבון החוב. על בנק דיסקונט ולאומי הוטל עיצום כספי נוסף בגין אי דיווח להוצאה לפועל, תוך זמן סביר, על הסדרי חוב שנערכו בין הבנק ללקוח.

הליקויים בהתנהלות הבנקים מזרחי-טפחות, דיסקונט ולאומי עלו מבקרה יזומה שנערכה על יישום ההוראה והליקויים בבנק הפועלים אותרו מתלונות ציבור שהתקבלו בפיקוח על הבנקים.

כאשר לקוחות נקלעים לקשיים כלכליים, ואינם מצליחים לעמוד בתשלום חובם לבנק, נוקט הבנק לעיתים בהליכים משפטיים לגביית החוב, אשר כרוכים, בין היתר, בפתיחת תיק חוב בהוצאה לפועל. במסגרת הליך זה, לקוחות רבים מגיעים להסדרי תשלום עם הבנק או מעבירים תשלומים לבנק להקטנת החוב. כל תקבול ששילם הלקוח לבנק או לבאי כוח הבנק מקטין את החוב בספרי הבנק, כאשר הבנק נדרש במקביל לדווח להוצאה לפועל על קבלת התשלום, לשם הקטנת יתרת החוב גם בתיק ההוצאה לפועל. בהוראה ייעודית שעוסקת בנושא גביית חובות מלקוחות, ועומדת בליבת היחסים שבין הבנק והלקוח, נקבעו חובות לעניין דיווח ללשכת ההוצאה לפועל על תקבולים שהתקבלו על חשבון החוב שלא באמצעות הלשכה וכן חובות דיווח אודות הסדרי חוב שנערכו עם לקוחות. חובת הדיווח בתוך שבעה ימים מיום קבלת התקבול, נובעת מהחשיבות הרבה הקיימת בביצוע הקטנות לחוב במועדן, וזאת כדי שתהא ללווה ולערב אפשרות להתחקות אחר החוב המדויק בזמן אמת. אי דיווח להוצאה לפועל בזמן על ידי הבנק מהווה ליקוי מהותי, שכן יש בו כדי להביא למצג מטעה של החוב העומד לחובת החייב, וזה עשוי להשפיע על החלטות החייב למשל בעת הגעה להסדר חוב מול הבנק. התנהלות זו אף עלולה להשית על הלקוח חובות ביתר. החובה לדווח ללשכת ההוצאה לפועל על הסדר חוב, תוך זמן סביר, נועדה גם למנוע נקיטת סנקציות נגד הלקוח במהלך ההסדר. ההחלטות המלאות להטלת העיצום לרבות השיקולים להטלתם, טענות התאגידים המפוקחים וההפחתות מפורסמות באתר בנק ישראל³⁷.

בגין הפרת חובות בתחום הדיווח להוצאה לפועל הטיל הפיקוח עיצום כספי על בנק דיסקונט, הפועלים, מזרחי-טפחות ולאומי בסך כולל של 3,750,000 ש"ח.

³⁶ הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 450, בנושא 'הליכי גביית חובות'.

³⁷ ראו הערת שוליים 7.

עיצום
כספי

חברת ישראלכרט: חריגה מזמני המענה במוקד הטלפוני

התאגידים הבנקאיים נדרשים לתת ללקוחותיהם מענה אנושי במוקד הטלפוני בזמנים הקבועים בחוק הבנקאות³⁸. משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי במוקד התאגידים הבנקאיים בכל הנוגע לשירותי טיפול בתקלה, בירור חשבון וסיום התקשרות, לא יעלה על 6 דקות מתחילת השיחה.

מתן שירות הולם, זמין ואפקטיבי הוא מרכיב מרכזי ובעל חשיבות רבה בעת ביצוע פעילות פיננסית, בהפקת תועלת מהשירות ומהמוצרים המוצעים ללקוחות ובחיזוק אמון הציבור במערכת הבנקאית. לאור החשיבות שהפיקוח על הבנקים רואה במתן שירות זמין ללקוחות, מבוצעות בקרות שוטפות אחר דיווחי הבנקים אודות עמידתם בזמני המענה בהתאם לחוק.

במסגרת תהליכי בקרה צרכנית שביצע הפיקוח על הבנקים נמצא כי חברת ישראלכרט לא עמדה בהוראות החוק, וזאת בתקופה שבין דצמבר 2022 ועד יוני 2023 נמצאו חריגות מזמני ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי בשלושת השירותים האמורים המנויים בחוק.

ההחלטה המלאה אודות הטלת העיצום הכספי, לרבות השיקולים להטלתה וטיעוני החברה מפורסמת באתר בנק ישראל.

בגין הפרת הוראות הדין הטיל הפיקוח עיצום כספי על חברת ישראלכרט בסך כולל של 250,000 ש"ח, בשל חריגות מזמני מענה במוקד הטלפוני.

³⁸ סעיף 3א5(ג) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981.

בנק הפועלים: אי הכנסת לקוחות לסניף ללא תיאום תור מראש

עיצום
כספי



התאגידיים הבנקאיים נדרשים לתת ללקוחותיהם שירות בסניפים במסגרת שעות הפעילות, ולאפשר כניסה לקבלת שירות בסניפים ללא התנייה בקביעת תור מראש, וזאת במטרה למנוע חסמים בקבלת שירות בסניף והערמת קשיים כתוצאה מאי מתן השירות בסניף. עמדת הפיקוח היא שאין כל מניעה שתאגיד בנקאי יפעיל מערכת לזימון תורים, שהינה מערכת יעילה ואפקטיבית לניהול מופע לקוחות, ואף ראוי כי התאגידיים יקדמו מערכות אלה ואף יעודדו את לקוחותיהם לעשות בהן שימוש. עם זאת, על התאגידיים הבנקאיים לאפשר כניסה חופשית ללקוחות אשר בחרו שלא לעשות שימוש במערכת שכזו. הצורך לבחינת הנושא עלה, בין היתר, בעקבות תלונות של לקוחות שהתקבלו בפיקוח על הבנקים, שהלינו על אי הכנסתם לסניפים ללא קביעת תור מראש.

לאור החשיבות שהפיקוח על הבנקים רואה במתן שירות זמין ללקוחות, נערכה בקרה יזומה בנושא. במהלך שנת 2023 ביצעו עובדי הפיקוח על הבנקים בדיקות סמויות בסניפי הבנקים השונים. אנשי הפיקוח יצאו לשטח וביקשו להיכנס לסניפי הבנקים השונים ולקבל שירות ללא קביעת תור.

במסגרת הבדיקות הסמויות מצא הפיקוח על הבנקים שבנק הפועלים לא עמד בהוראת הפיקוח המחייבת הכנסת לקוחות לסניף וקבלת שירות מקצועי בשעות הפעילות, וזאת גם אם לא תיאמו תור מראש³⁹. הבקרה העלתה הפרה מהותית בבנק לאור מקרים אלו המבקרים הסמויים, אשר לא קבעו תור מראש, לא הוכנסו לסניפי הבנק. לאור ממצאים אלו הטיל המפקח על הבנקים על בנק הפועלים עיצום כספי בסך 1,000,000 ש"ח בגין ההפרה.

בגין הפרת הוראת הפיקוח בתחום השירות בסניפי הבנק הטיל הפיקוח עיצום כספי על בנק הפועלים בסך כולל של 1,000,000 ש"ח.

³⁹ סעיף 9 להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 401 בנושא ימי פתיחה של משרדי התאגידיים הבנקאיים.



פרק ג' נתונים על פניות הציבור, 2022-2023

צילום:

שדרות, ישראל. 20 באוקטובר 2023.

המקום בו שכנה תחנת משטרת שדרות.

נתונים עיקריים בטיפול היחידה לפניות הציבור ולבקרה צרכנית בפניות ותלונות הציבור בשנים 2023-2022⁴⁰

בשנים 2023-2022 טופלו בפיקוח על הבנקים כ-10,000 פניות ותלונות מהציבור מידי שנה. כשני שלישים טופלו על ידי הפיקוח ישירות, והיתר הועברו לטיפולם של התאגידים הבנקאיים למיצוי הליך הבדיקה טרם פנייה לפיקוח. במסגרת הטיפול בפניות פרטניות הושבו ללקוחות כ-2.5 מיליון ש. בנוסף, בכ-30% מהמקרים, שבהם הפיקוח על הבנקים מצא מקום לפנות אל התאגידים הבנקאיים לבדיקה, קיבלו הפונים סעד בעקבות פנייתם. בתלונות שנבדקו על ידי הפיקוח על הבנקים עמד שיעור התלונות המוצדקות בכל אחת מהשנים על 32%, וזאת לעומת שיעור של 21% בשנת 2021. תלונות מוצדקות מסייעות לפיקוח על הבנקים לשפר את פעילותה של המערכת הבנקאית ולהפיק לקחים לשם מניעת הישנות המקרים ללקוחות נוספים.

2023	2022	
9,902	9,849	סה"כ פניות ותלונות שטופלו בפיקוח על הבנקים
415,049	3,803	מתוכן: מספר הבקשות למידע בנקאי
1,257	1,525	מספר התלונות בכתב שטופלו בפיקוח על הבנקים
3,596	4,521	מספר התלונות שהתקבלו בפיקוח על הבנקים והועברו למיצוי הליך בירור תלונה ומענה ישירות על ידי התאגיד הבנקאי
כ-15,000	כ-15,000	שיחות שהתקבלו וטופלו במוקד הטלפוני
32%	32%	שיעור התלונות המוצדקות ⁴²
1.4 מיליון ש	1.16 מיליון ש	הסכום שהוחזר לציבור כתוצאה מטיפול הפיקוח בתלונות פרטניות
30%	27%	אחוז הפונים שקיבלו סעד ⁴³
		מקור: נתוני הפיקוח על הבנקים

⁴⁰ נתונים אלה כוללים את פעילות מוקד החירום שפעל בחודשים אוקטובר עד דצמבר 2023.

⁴¹ מתוכן 514 תיקים בנושא משיכת שיקים ללא כיסוי והגבלת חשבון. החל משנת 2023 המענה להן ניתן באמצעות מערכת היחידה.

⁴² השיעור מחושב מתוך התלונות שהתקבלה בהן הכרעה.

⁴³ בפניות שהפיקוח ערך פניה לתאגידים הבנקאיים - סעד כספי, סעד שאינו כספי, הסכם פשרה, ויתור על חוב, מילוי בקשה, השבת המצב לקדמותו, פיצוי ועוד. נתון זה כולל תלונות שסווגו מוצדקות.

הטיפול בתלונות הציבור בנציבויות התאגידים הבנקאיים⁴⁴

הפיקוח על הבנקים פועל על מנת להבטיח שכל לקוח במערכת הבנקאית יוכל לברר את תלונתו, בראש ובראשונה, בנציבות תלונות הציבור באופן מקצועי והוגן.

להלן נתונים מצרפיים אודות פעילותן של נציבויות תלונות הציבור בתאגידים הבנקאיים:

בשנים 2023-2022 טופלו בנציבויות התאגידים הבנקאיים כ-83,000 פניות ותלונות. במסגרת הטיפול בתיקים הפרטניים הושבו ללקוחות כ-14.2 מיליון ₪ ובממוצע בכ-29% מהמקרים קיבלו הפונים סעד בעקבות פנייתם.

2023	2022	
38,923	44,041	סה"כ בקשות ותלונות שטופלו בנציבויות התאגידים הבנקאיים
6,559	8,043	מתוכן: מספר בקשות שטופלו
32,364	35,998	מספר תלונות שטופלו
7.7 מיליון ₪	6.4 מיליון ₪	הסכום שהוחזר לציבור בעקבות תלונות ובקשות
31%	27%	שיעור הלקוחות שקיבלו סעד ⁴⁵ מתוך אלה שפנו לנציבות
74%	60%	שיעור התלונות בהן נתן התאגיד הבנקאי מענה בתוך 30 ימים
24%	21%	שיעור התלונות המוצדקות

מקור: דיווחי התאגידים הבנקאיים לפיקוח על הבנקים

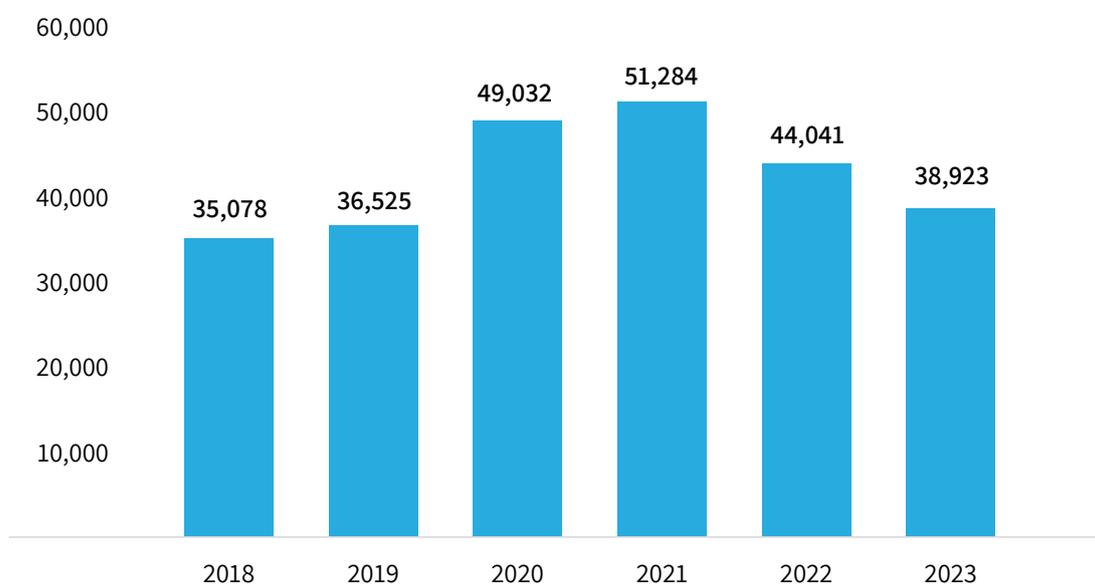
⁴⁴ הנתונים מבוססים על דיווחי הבנקים וחברות כרטיסי האשראי לשנת 2022 לפיקוח על הבנקים בהתאם לנדרש ב**הוראת הדיווח** מספר 826 בנושא טיפול בתלונות הציבור.

⁴⁵ קביעת התלונה כמוצדקת, מתן סעד כספי או שאינו כספי בתלונה שאינה סווגה כמוצדקת.

מגמת הפניות והתלונות שטופלו על ידי נציבויות תלונות הציבור בתאגידים הבנקאיים, 2023-2018

משנת 2018 ועד לשנת 2021, ניכרת מגמת עלייה בכמות התלונות והפניות המטופלות בנציבויות התאגידים הבנקאיים. מגמה זו הגיעה לשיאה בתקופת הקורונה והתמתנה בשנתיים האחרונות.

מספר פניות ותלונות שטופלו על ידי נציבויות תלונות הציבור בתאגידים הבנקאיים



מקור: דיווחי התאגידים הבנקאיים לפיקוח על הבנקים

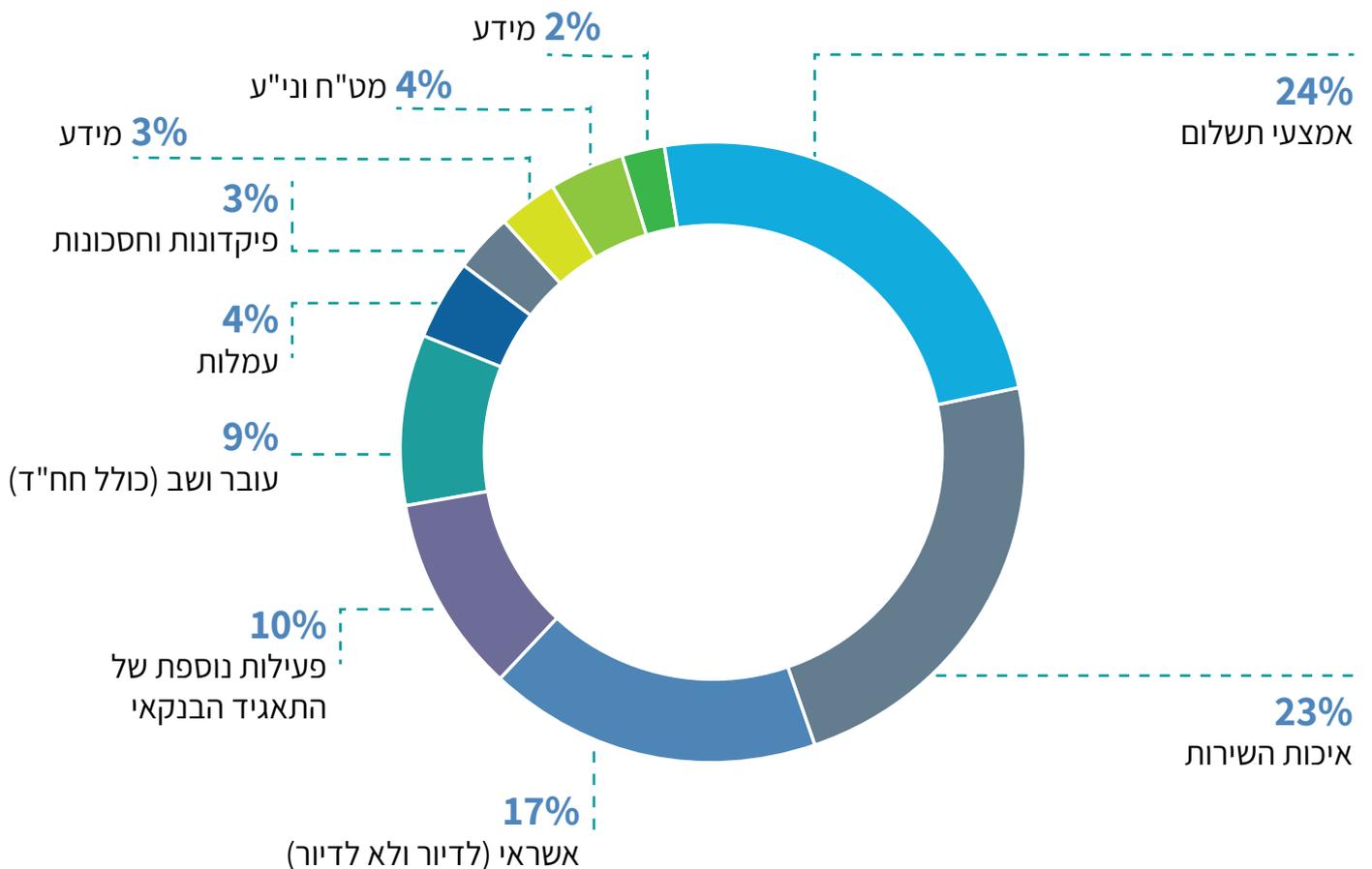
47 46 | התפלגות התלונות שטופלו בנציבויות הבנקים בשנת 2023, לפי נושאים

ארבעת הנושאים העיקריים של התלונות שטופלו בנציבויות הבנקים בשנת 2023 הם:



תלונות אחרות עסקו בין היתר במידע בנקאי, עמלות, מטבע חוץ וניירות ערך, פיקדונות ועוד.

פילוח נושאי הפניות בנציבות בשנת 2023



מקור: דיווחי התאגידים הבנקאיים לפיקוח על הבנקים

⁴⁶ נושא "אחר" כולל בתוכו בין היתר תלונות בנושאים: פעילות סולק ובנקאות פתוחה.
⁴⁷ נושא "פעילות נוספת של התאגיד הבנקאי" כולל בתוכו בין היתר תלונות בנושאים: חשבון ללא תנועה, ביצוע צווים, גביית חובות מהלקוח, נתוני אשראי, טיפול בירושה, מניעת הלבנת הון ופעילות טרור, עיקולים ועוד.

תיבה ג' | תלונות בנושא איכות השירות ופרסום אסדרה חדשה

על רקע ריבוי התלונות בנושא השירות הבנקאי וכחלק מפעילות הפיקוח להגברת ההוגנות במערכת הבנקאית נקט הפיקוח על הבנקים בצעדים מגוונים שמטרתם להביא לשיפור השירות ללקוח. בין הצעדים שננקטו לשיפור השירות:

פרסום אסדרה חדשה - פורסמה [הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 501](#)⁴⁸ בנושא ניהול מערך שירות ותמיכה ללקוחות. ההוראה קובעת אמות מידה מקצועיות, חובות בתחום הממשל התאגידי ועקרונות למתן שירות ותמיכה ללקוחות בערוצי השירות השונים באופן הוגן, מקצועי ואיכותי, כאשר הלקוח וצרכיו הם במרכז. בנוסף חויבו התאגידים הבנקאיים לקבוע ולפרסם אמנת שירות הכוללת זמני מענה בערוצי השירות השונים, וכן נקבעה חובה לפרסום נתונים אודות זמני המענה בפועל כדי להגביר את השקיפות ואת התחרותיות בתחום זה.

התאגידים הבנקאיים נדרשים להציע ללקוחות מגוון ערוצי שירות ותמיכה ולספק רמת שירות גבוהה, איכותית וזמינה שתספק מענה לצרכי הלקוחות ותתמוך בלקוחות, על מנת שאלה יוכלו לקבל החלטות מושכלות אודות הטיפול בנכסיהם ובהתחייבויותיהם הפיננסיות תוך מניעת חסמים בשירות, נזק או הטעיה.

עיקרי הנושאים המוסדרים בהוראת ניהול בנקאי תקין 501 - ניהול מערך שירות ותמיכה ללקוחות



אמנת שירות

- קביעה ופרסום אמנת שירות
- פרסום מידע אודות ערוצי השירות והתמיכה
- פרסום רבעוני של ממוצע זמני ההמתנה והמענה בפועל



עקרונות שירות

- מערך שירות ותמיכה מיטבי
- תקשורת מועילה
- מניעת חסמים
- זמינות ואיכות לאורך כל תקופת ההתקשרות
- שירות ותמיכה מותאמים ללקוחות
- מתן שירות נאות ואיכותי במגוון ערוצים



ממשל תאגידי

- חובות הדירקטוריון
- חובות ההנהלה הבכירה

⁴⁸ [הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 501](#) בנושא ניהול מערך שירות ותמיכה ללקוחות פורסמה בתאריך 29.03.2023, ועיקר סעיפיה ייכנסו לתוקף בתאריך 26.06.2024.

תיבה ג' (המשך) | תלונות בנושא איכות השירות ופרסום אסדרה חדשה

הוראה זו מעגנת את תפיסת הפיקוח על הבנקים לפיה שירות הולם ללקוחות מהווה מרכיב מהותי ביחסים הוגנים בין הבנקים ללקוחותיהם והוא מרכיב משמעותי באמון שרוכש הציבור למערכת הבנקאות. לאור חשיבות הנושא הפיקוח על הבנקים מלווה את תהליך היערכות הבנקים ליישום של ההוראה ובהמשך ינתן דגש להטמעתה הלכה למעשה בכל ערוצי השירות ללקוח.

הוראה זו היא חלק ממהלך רוחבי מתוכנן שמטרתו לקבוע עקרונות וסטנדרטים בתחומי הצרכנות הבנקאית כדי לקדם התנהלות הוגנת של התאגידים הבנקאיים כלפי לקוחותיהם.

בקרה ואכיפה בנושא השירות הבנקאי – בשל ריבוי תלונות לקוחות על סירוב הבנק לאפשר כניסה לסניף ללא תיאום פגישה מראש, תוקנה הוראת ניהול בנקאי תקין 401, העוסקת בימי פתיחה של משרדי התאגידים הבנקאיים, ובמסגרתה נקבע כי תאגיד בנקאי לא ימנע מלקוחות להיכנס לסניף ולקבל בו שירות מקצועי בשעות הפעילות וזאת גם אם לא תואם תור מראש. כדי לוודא הטמעת ההוראה בשטח, בוצעה בקרה סמויה במסגרתה נבדקה אפשרות כניסה לבנקים ללא זימון תור מראש.⁴⁹ ניהול מופע קהל על ידי זימון תורים הינו חיובי ואפקטיבי והפיקוח מעודד זאת, אולם לצד התייעלות באמצעות הפעלת מערכת לזימון תורים, יש לאפשר גם ללקוחות שלא קבעו תור כניסה לסניף לשם קבלת שירות. מטרת הבדיקה הייתה לוודא הטמעת הוראות הפיקוח בשטח. בנוסף, מבוצעת בקרה שוטפת אחר עמידת התאגידים הבנקאיים בחוק '6 הדקות' במסגרתו נקבעו חובות לעניין משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי במוקד הטלפוני. ככל שנמצאים ליקויים בזמני המענה על פי החוק, הפיקוח עושה שימוש בכלי אכיפה בהתאם לנסיבות.⁵⁰

⁴⁹ כחלק מהליך האסדרה שכלל פרסום של [הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 501](#) בנושא ניהול מערך שירות ותמיכה ללקוחות כמפורט לעיל, הוסף סעיף 9 ל[הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 401](#) בנושא ימי פתיחה של משרדי התאגידים הבנקאיים, בנושא ימי פתיחה של משרדי התאגידים הבנקאיים. התיקון נכנס לתוקפו ביום פרסומו, בתאריך 26.03.2023.

⁵⁰ לעניין הטלת עיצומים כספיים ראו פירוט בטבלה נקיטה בסנקציות והטלת עיצומים כספיים בנושאים צרכניים.

נושאים בולטים מתוך התלונות

שני נושאים עיקריים אשר בלטו מתוך תלונות הציבור בשנים 2022-2023 בשל חשיבותם והשפעתם על הלקוחות היו: קשיים בקבלת שירותים בנקאיים על רקע מלחמת רוסיה-אוקראינה, בפרט לעולים חדשים, והונאת לקוחות.

להלן פירוט הפעולות שביצע הפיקוח בנושאים אלה:

פעילות הפיקוח על הבנקים ברקע המלחמה בין רוסיה לאוקראינה

המלחמה בין רוסיה לאוקראינה הביאה לעלייה נרחבת של עולים חדשים המבקשים להעביר את מרכז חייהם מארצות חבר העמים לשעבר (אוקראינה, רוסיה ובלרוס) לישראל. בשל המלחמה, מדינות שונות וארגונים בינלאומיים הנהיגו משטרי סנקציות, שיש להם השלכות על פעילויות פיננסיות שונות של יחידים, גורמים עסקיים, גופים פיננסיים, אזורים גיאוגרפים וענפי משק שונים.

ככלל, התאגידים הבנקאיים בישראל נדרשים לאור פעילותם הבינלאומית, ובהתאם להנחיות הפיקוח על הבנקים⁵¹, לקבוע מדיניות ונהלים באשר לאופן בו יעשה שימוש ברשימות סנקציות בין-לאומיות וברשימות סנקציות לאומיות של מדינות זרות ולהתקשרות או ביצוע פעולות עם גורמים מוכרזים ברשימות כאמור. עקיפה של משטרי סנקציות כאמור, חושפת את התאגידים הבנקאיים לסיכונים משמעותיים וביניהם, סיכוני ציות, סיכוני הלבנת הון ומימון טרור, סיכונים משפטיים וסיכוני מוניטין.

לפיכך, עומדים התאגידים הבנקאיים בישראל בפני אתגרים רבים בשל קיומן של שתי חובות רגולטוריות המוטלות עליהם: מחד, החובה שלא לסרב סירוב בלתי סביר לתת שירותים מסוימים ללקוחותיהם ובכלל זה שירותים המאפשרים לעולים החדשים להתנהל פיננסית בישראל, ומאידך, החובה לנהל את הסיכונים נוכח החשיפה להפרה או לעקיפה של משטרי הסנקציות הבין-לאומיות כאמור.

במהלך שנת 2022 ובעיקר בחודשים לפני פרוץ המלחמה, התקבלו בפיקוח על הבנקים פניות מארגונים חברתיים ומלקוחות המערכת הבנקאית, שמתוכן עלו טענות בדבר קשיים בפתיחת חשבונות וביצוע פעילות פיננסית במערכת הבנקאית בישראל, ובעיקר ביצוע העברות כספים מרוסיה, בלרוס או מאוקראינה לישראל. פניות מעולים חדשים אגב מלחמת רוסיה אוקראינה, נמשכו גם במהלך שנת 2023, אם כי בהיקף מועט ביחס לתקופה המקבילה בשנה הקודמת.

הפיקוח על הבנקים מייחס חשיבות גבוהה למתן שירות מיטבי לאוכלוסיית העולים החדשים על ידי מערכת הבנקאית, ולכן פעל ופועל באמצעים מגוונים כדי לאפשר, ככל הניתן, לעולים החדשים לנהל פעילות בנקאית ופיננסית תקינה.

⁵¹ מכתב המפקח על הבנקים, מיום 8 ביוני 2022 בנושא סיכונים הכרוכים בהתקשרות עם גורמים מוכרזים ברשימות סנקציות ביןלאומיות וברשימות סנקציות לאומיות של מדינות זרות.

עיקרי פעולות הפיקוח על הבנקים ברקע מלחמת רוסיה-אוקראינה

פרסום מכתבים פיקוחיים לתאגידים הבנקאיים⁵²

במסגרת זו התבקשו התאגידים הבנקאיים לוודא מתן שירות מיטבי לאוכלוסיית העולים החדשים באמצעות מערכת הבנקאות בישראל בדגש על הנגשת השירותים הבנקאיים בערוצי הפעילות השונים בשפה הרוסית ובכלל זאת:

- האחדת תהליכי העבודה בסניפי הבנק השונים;
- מתן הנמקה ללקוחות במקרים של סירוב בהעברת כספים;
- הגדרת רשימת המסמכים הנדרשים לפתיחת החשבון;
- הארכת משך הזמן הניתן להשלמת פתיחת חשבון בנק באמצעות תעודת עולה מ-30 ימים ל-90 ימים.
- הבהרה כי אין לנהל סיכונים באמצעות הימנעות גורפת ממתן שירותים, וככל שמדובר בהעברת כספים מגוף פיננסי שאינו כלול ברשימת הסנקציות, יש לבחון את ביצוע הבקשה בהתאם לנסיבות העניין ולמהותה.



פעילות הסברה

- הפיקוח על הבנקים נפגש עם ארגונים חברתיים ועם משרדי הממשלה כדי להבין את הקשיים וכדי לתת מענה הולם;
- הפיקוח על הבנקים ערך שולחן עגול בהשתתפות נציגי העולים וכן נציגים מהמערכת הבנקאית במטרה לגבש פתרונות לקשיים שעלו אצל העולים החדשים, ואיתם הם מתמודדים;
- בנק ישראל קיים והשתתף במפגשי הסברה וובינרים לאוכלוסיית העולים החדשים, למשרדי הממשלה הרלוונטיים, לגופים חברתיים ולמערכת הבנקאות שלוו במסע הסברה דיגיטלי אשר אף תורגם לשפה הרוסית.



⁵² [מכתב המפקח מיום 16/08/2022](#) בנושא: 'פתיחת חשבון לעולים חדשים וקבלת כספים מרוסיה באמצעות המערכת הבנקאית בישראל';
[מכתב המפקח מיום 02/02/2023](#) בנושא: 'מתן שירות ללקוחות מערכת הבנקאות בישראל ברקע המלחמה בין רוסיה לאוקראינה'.

טיפול בתלונות

- תלונות בנושא זה היו במיקוד עבודת היחידה וניתן דגש למענה לפניות פרטניות תוך בחינת סבירות הסירוב למתן השירות;
- המידע שהתקבל מהתלונות הפרטניות שימש לשם מתן הנחיות לתאגידים הבנקאיים לצורך שיפור המענה ומתן השירותים הבנקאיים ללקוחות אלה הן ברמת הבנק והן ברמת כלל המערכת;
- המידע אודות פעילות הפיקוח בתחום זה, תפקידי היחידה ודרכי הפנייה ליחידה ולנציבויות תלונות הציבור בבנקים הונגשו בשפה הרוסית באתר האינטרנט של בנק ישראל.



מעקב ובקרה

הפיקוח על הבנקים עוקב באופן רציף אחר נתוני המערכת הבנקאית בכלל ההתפתחויות בתחום זה ובפרט נתוני פתיחות חשבון, העברות כספים ותלונות לקוחות. המידע משמש את הפיקוח כבסיס לבחינת מגמות, חסמים והפקות לקחים. בנוסף נדרשו בנקים שאותרו בהם תלונות וליקויים, לחזק את מערך הבקורות ולשפר את המענה ללקוחות.



הונאת לקוחות

המהפכה הטכנולוגית משנה את החיים בתחומים רבים, לרבות האופן שבו לקוחות צורכים שירותי בנקאות. כיום ניתן לצרוך חלק ניכר מהשירותים באמצעות ערוצי הבנקאות הדיגיטלית בנוחות, בכל שעה, ללא הגעה לסניף, באמצעות המחשב והטלפון הנייד ובעלויות נמוכות יותר ללקוח. בנוסף, יותר ויותר לקוחות עושים שימוש באמצעי תשלום בדיגיטל לצורך רכישות והעברות תשלומים.

התפתחות זו מביאה עמה גם סיכונים, ובין השאר, ניסיונות להונאה של לקוחות הבנקים, בפעילותם באמצעים דיגיטליים וכן באמצעות הנדסת תודעה שמטרתה להשפיע על הלקוחות ולגרום להם להאמין כי הגורם שמבצע את ההונאה הוא גורם לגיטימי.

הפיקוח על הבנקים פועל ללא לאות, לצמצום תופעת ההונאות במגוון דרכים: איסוף וריכוז מידע אודות היקף התופעה והמיקודים שלה, הרחבת הפעולות הפיקוחיות שיש לנקוט להרחבת ההגנות ללקוחות שנפגעו משימוש לרעה, לרבות קידום הליכי חקיקה, ביצוע פעילויות הסברה להגברת העירנות של לקוחות הבנקים, שיתוף ידע בנושא, שיתוף פעולה עם גורמים ממשלתיים אחרים במטרה לחקור את התופעה ולצמצם את היקפיה ודרכי פעולה מול המערכת הבנקאית כדי לשפר את יכולות המניעה, הזיהוי והתגובה במקרי הונאה.

בנוסף פועל הפיקוח לטיפול בתלונות ציבור ומתן סעד לפונים שנפגעו ממעשי הונאה בהתאם לנסיבות כל מקרה, וכן להפקת לקחים מתוך המידע המתקבל מהן לשם שיפור התנהלות התאגידים הבנקאיים בתחום זה.

חשוב לציין כי לצד פעילות הפיקוח על הבנקים, נוקטים התאגידיים הבנקאיים צעדים שונים על מנת להקטין את הנזקים שנגרמים מהונאות של הלקוחות, למשל באמצעות שימוש במערכות אבטחה, כדי לנטר ולזהות התרחשויות אלה מוקדם ככל הניתן; יישום, שדרוג והתאמה של מערכות בקרה; קביעה של נהלים ושל תהליכי עבודה סדורים; ניהול תהליכים להפקת לקחים; הכשרות של עובדים; והעלאה של המודעות בקרב הלקוחות.

עיקרי פעולות הפיקוח על הבנקים בנושא הונאות

רגולציה ואכיפה

הפיקוח על הבנקים בוחן את תופעת ההונאות, היקפיה והדין הקיים ועדכנו במטרה להגביר ולשכלל את המנגנונים לצמצום התופעה והנזק שנגרם בגינה ללקוחות. בכלל זה:

- קידום הליכי חקיקה בשיתוף פעולה עם משרד המשפטים והרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן;
- אכיפה של האסדרה הקיימת בעניין הסעד הקבוע בחוק שירותי תשלום לנפגעי הונאה;
- התאמה והגברה של יכולות הניטור והזיהוי המוקדם של הונאות בתאגידיים הבנקאיים.



פעילות הסברה

במטרה להגביר את מודעות הציבור לנושא של הונאות לקוחות ולסייע להם בהתמודדות עם סוגי הונאות נפוצות, התמקדה השנה פעילות ה"פורום להגברת המודעות הפיננסית", שהוביל הפיקוח על הבנקים וחברים בו נציגי המערכת הבנקאית ואיגוד הבנקים, בהסברה בנושא ההונאות. הפעילות כללה:

- העברת הרצאות ללא עלות בריכוזי קהל שנמצאים בהם עולים חדשים ואזרחים וותיקים, במטרה לסייע להם לזהות את סוגי ההונאות הדיגיטליות הנפוצות תוך מתן כלים שיאפשרו להם להיזהר מפניהן;
- הרצאות אינטרנטיות (Webinar) לציבור הרחב, בשפות עברית, ערבית ורוסית;
- קמפיין הסברה במדיות השונות שתורגם גם לשפה הרוסית;
- שבוע מודעות להגברת המודעות להונאות דיגיטליות.



טיפול בתלונות

- הטיפול בתלונות בנושא הונאות, נמצא במוקד העשייה של היחידה לפניות הציבור ולבקרה צרכנית, תוך התייחסות לדברים הבאים:
- כל פנייה מטופלת מתוך ראייה של 'הלקוח במרכז', והלקוחות זוכים לקבל את הסעד המגיע להם, בהתאם לנסיבות המקרה, ובהתבסס על הדין הקיים;
 - המידע שמתקבל מהתלונות הפרטניות מהווה בסיס לפיתוח כלים שיסייעו בצמצום התופעה תוך שיפור הבקורות ותהליך הטיפול בתלונות לקוחות בתאגידי הבנקאים;
 - המידע שמתקבל נבחן ברמת הרוחבית לאיתור מגמות.



שיתופי פעולה עם רשויות ומשרדי ממשלה

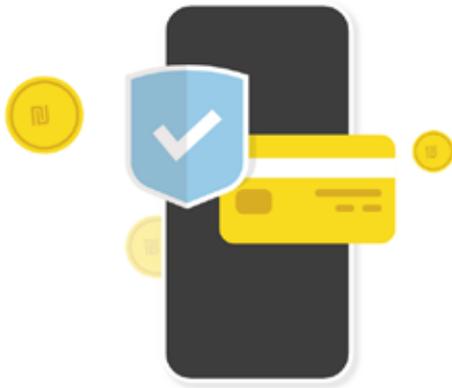
הפיקוח על הבנקים מקדם שיתופי פעולה עם מערך הסייבר הלאומי והמרכז לרציפות פיננסית במשרד האוצר, מתוך מטרה לשתף במידע ולגבש ולקדם מתווה לשיפור ההתמודדות עם מקרי הונאות שנדרשת בהן תגובה מהירה, תוך שיתוף פעולה בין גורמים שונים במרחב הישראלי, לרבות מערך הסייבר הלאומי, משטרת ישראל, משרד התקשורת ועוד.



איך לזהות ולמנוע הונאות פיננסיות? ⁵³

איך לזהות ולמנוע הונאות פיננסיות ברשת.

כדי לזהות סימנים לפעילות חשודה, שימו לב להודעות שקופצות בתדירות גבוהה, שגיאאות כתיב, התחזות וקישורים לאתרי אינטרנט לא מוכרים. אף על פי שלפעמים קשה לזהות הונאה, ישנם כמה צעדים שניתן לנקוט כדי להגן על עצמנו:



<p>הימנעו מלהעביר פרטי חשבון בנק וכרטיסי אשראי, סיסמאות ופרטים אישיים דרך הדואר טקסט או דוא"ר.</p>	<p>חשבו פעמיים לפני שיתוף פעולה עם בנקאות לעזרה נכסית ממקורות לא מוכרים.</p>	<p>ערכנו את תוכנות האבטחה והבדירו סיסמאות חזקות.</p>	<p>הימנעו מללחוץ על קישורים בהודעות דוא"ר או מסרונים ממקורות שאינם מוכרים לכם.</p>
--	--	--	--

אזהרות הונאה ואבטחת מידע

<p>הגורמים העוינים יכולים לסנוט ללקוחות באמצעות שיתוח טלפוניות, שליחת מפרזום או דוא"ר אלקטרוני.</p>	<p>מרחים עבריינים מתחזים לנציגים של בנקים, חברות כרטיסי אשראי, בנק ישראל ומשטרת ישראל.</p>	<p>הגורמים העוינים עשויים להשתמש באיחוס, אסטרטגיית המחזה ולחוץ על מנת לקבל את המידע המבוקש.</p>	<p>הגורמים העוינים יכולים לרקש מבעלי החשבון ז'או כרטיס האשראי לשלוח או למסור פרטים אישיים, קוד סודי ומידע פיננסי שראשני לטם למשון כספים מהחשבון, או להשתמש בכרטיס האשראי או לבצע העברות כספיים בשמם.</p>
---	--	---	--

הגנה על חשבון הבנק ועל כרטיס האשראי שלכם בזמן שימוש בסמארטפון או בטאבלט

בכדי להגן על חשבון הבנק ועל כרטיס האשראי שלכם ושלכן במהלך שימוש במכשירים ניידים, עקבו אחר ההמלצות הבאות:



⁵³ המידע נלקח מאתר ייעודי שהוקם במסגרת "שבוע המודעות להונאות דיגיטליות", פעילות שהתקיימה בהובלת הפיקוח על הבנקים ובאמצעות איגוד הבנקים, המערכת הבנקאית וחברות כרטיסי האשראי.

העוקץ הרוסי

העוקץ הרוסי הוא טקטיקת הונאה מורכבת, המתחילה בשיחת טלפון מגורם שמתחזה להיות שוטר, נציג בנק או נציג חברות כרטיסי האשראי.

הונאה

לאחר מכן, הקורבן מתבקש למשוך מזומנים ולהעבירם לידי שליח, או להפקיד אותם בחשבונות נפרדים. כך, הכסף מגיע לידי המתחזים.

השלב הבא

מתחזה נוסף מתקשר אל הקורבן, הפעם מהצד של הבנק, ומבקש ממנו למסור את פרטי הזיהוי שלו, כדי להביא למניעת הפריצה הצפויה.

הסודיות

המתחזה מבקש מהקורבן לשמור על סודיות, ולא לדווח על השיחה למשטרה, לבנק או לחברת האשראי.

התרעה

המתחזה מעלה את החשד שהכסף של הקורבן בבנק בסכנה, ומציע לעזור לו להגן על כספו.



אף נציג בנק או חברת כרטיסי אשראי לא יבקש לעולם את סימנתכם, את הקוד שלכם, את מספר הכרטיס שלכם או כל פרט אחר שיאפשר לו להתחבר לחשבון הבנק או לעשות שימוש בכרטיס שלכם. אם מישהו מבקש מכם סיסמה, זוהי נורת אזהרה ברורה שאתם ניצבים מול הונאה.

אם אתם חושדים שאתם נמצאים במצב של הונאה – התייעצו עם פקידי הבנק שאתם מכירים, נציגי מוקדי חברות כרטיסי האשראי, שוטרים קהילתיים בני משפחה וכדומה. אל תשכחו - המתחזים מנסים לנצל תחושה זו והם מנסים להשאיר את הקורבן לבד וחוסר הגנה.

חשוב לזכור

על מנת לשמור על המידע האישי והחסי שלכם, יש לפעול בזהירות רבה ולהימנע מלמסור פרטים לגורמים לא מוכרים. לבסוף, חשוב לציין כי ההגנה הטובה ביותר מפני הונאות פיננסיות ברשת היא המידע ודרך הפעולה שלכם ושלכן, לכן, חשוב להשקיע זמן בלמידת הטיפים וההמלצות ויישומן.



אנו מקווים שמידע זה תורם להבנת הסיכונים הקיימים ברשת וללמוד כיצד להגן על עצמכם ועצמכן ועל חשבון הבנק וכרטיס האשראי שלכם. אל תהססו לחזור ולעיין במידע כשתרגישו צורך ושתפו את המידע עם אנשים אחרים שיכולים למצוא אותו שימושי.

חברות כרטיסי אשראי והבנקים לעולם לא יבקשו פרטים אישיים ומידע פיננסי במסרונים או דואר אלקטרוני.

תיבה ד' | השקת מערכת מתקדמת וחדשה בסביבת ענן לניהול פניות הציבור ובקורות צרכניות

הפיקוח על הבנקים הטמיע מערכת ניהול קשרי לקוחות (CRM) חדשה לניהול פניות הציבור והבקורות הצרכניות. המערכת עלתה לאוויר באפריל 2023. למערכת החדשה תועלות רבות, הן מבחינת שיפור השירות ללקוח והן בהיבטים תפעוליים וניהוליים של הטיפול בפניות ציבור ושל ביצוע בקורות ואכיפה. המערכת פותחה בליווי הטכנולוגי של חטיבת טכנולוגיית המידע בבנק ישראל.

המערכת מרכזת את כלל הפניות ליחידה לפניות הציבור ולבקרה צרכנית בפיקוח על הבנקים ומאפשרת התקשרות רב-ערוצית עם הפונים לפיקוח ועם התאגידים המפוקחים. המידע שנאסף במערכת והכלים שפותחו לניתוחו, מאפשרים התייעלות וקבלת תמונה רחבה אודות הליקויים העולים בפעילות המערכת הבנקאית.

פורטל ייעודי ללקוחות המערכת הבנקאית - לשם שיפור השירות הוקם פורטל ייעודי באתר בנק ישראל המאפשר הגשת מגוון טפסי פנייה לפיקוח על הבנקים, וכן הגשת פניות ישירות לתאגידים הבנקאיים, וכולל אזור אישי ובו ניתן לבצע פעולות בתיק הפנייה ולהתעדכן בסטטוס הטיפול בה. בנוסף בפורטל קיים מנגנון "זיהוי לקוחות" באמצעות ממשק הזדהות של "ממשל זמין" שברשות התקשוב הממשלתית.

הפניה שלכם בידיים טובות

היחידה לפניות הציבור ולבקרה צרכנית בפיקוח על הבנקים מספילת בבקשות לקבלת מידע בנקאי ובתלונות על תאגידים בנקאיים

כיצד נוכל לעזור לך?

- בירור הגבלת חשבון
- הגשת תלונה
- בקשה למידע בנקאי
- בדיקת סטטוס פניה



**פרק ד'
הערכת פעילותם של
חמשת הבנקים הגדולים
בטיפול בתלונות הציבור**

צילום:
מלונות ים המלח

להלן מספר מדדים המשקפים את הערכת הפיקוח כלפי חמשת הבנקים הגדולים בתחום הטיפול בתלונות לקוחותיהם⁵⁴. מידע נוסף על כלל התאגידים הבנקאיים מופיע בנספח א'.

היחס בין חלקו של כל בנק בתלונות ובבקשות שטופלו על ידו בנציבות לבין חלקו במערכת⁵⁵

שיעור נמוך של תלונות ובקשות המוגשות לנציבות של פניות הציבור בתאגיד הבנקאי ביחס לגודל הבנק⁵⁶ במערכת הבנקאות משקף שביעות רצון של הלקוחות מהשירותים הבנקאיים, מאיכות השירות ומפתרון בעיות באופן ישיר על ידי הבנק, ללא צורך בהגשת תלונה לנציבות.

הבנק	מספר תלונות ובקשות שטופלו בנציבות תלונות הציבור בתאגיד הבנקאי		חלקו של הבנק בתלונות ובקשות שטופלו בנציבות תלונות הציבור ביחס לכלל המערכת		חלקו של הבנק במערכת		היחס בין חלקו של הבנק בתלונות ובקשות שטופלו לבין חלקו במערכת
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	
בנק לאומי לישראל בע"מ	6,363	8,995	20%	24%	24%	24%	0.82
בנק מזרחי טפחות בע"מ	5,634	4,730	17%	13%	16.8%	16.9%	1.03
בנק הפועלים בע"מ	8,923	12,804	28%	35%	27.1%	26.5%	1.04
בנק דיסקונט לישראל בע"מ	4,035	4,430	12%	12%	11.6%	11.7%	1.07
בנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ	3,905	3,569	12%	10%	9.9%	9.8%	1.24

בשנת 2023 - בנק לאומי מדורג ראשון במדד זה, כך שחלקו של הבנק בתלונות ובבקשות שטופלו בנציבות תלונות הציבור ביחס לכלל המערכת וביחס לחלקו של הבנק במערכת היה הקטן ביותר.

בשנת 2022 - בנק מזרחי טפחות דורג ראשון במדד זה.

מספר התלונות והבקשות שטופלו בנציבות תלונות הציבור בשנת 2023 של בנק מזרחי-טפחות כולל 640 תלונות ובקשות בשנת 2022 ו-541 תלונות ובקשות בשנת 2023 של לקוחות בנק איגוד על רקע מיזוג הבנק למזרחי-טפחות. תלונות אלה אינן משקפות את התנהלות הבנק כלפי לקוחותיו בשגרה.

⁵⁴ לא בוצע דירוג לגבי שאר הבנקים ולגבי חברות כרטיסי האשראי, בשל מיעוט תצפיות שאינן מאפשר ניתוח סטטיסטי. נתונים על כלל מערכת הבנקאות מוצגים בנספח ב'.

⁵⁵ החישוב מבוצע ביחס לכלל הבנקים למעט חברות כרטיסי האשראי.

⁵⁶ גודל הבנק מחושב באופן שיהווה אומדן להיקף הפעילות של הבנק מול הלקוחות (משקי בית, עסקים זעירים וקטנים) והוא כולל מספר פרמטרים, המבוססים על מידע שדווח לפיקוח בתאריך 31.12.2022 (עבור שנת 2022) ובתאריך 31.12.2023 (עבור שנת 2023): מספר חשבונות, מספר פעולות, מספר פיקדונות, מספר הלוואות לדיר והיקף האשראי.

היחס בין חלקו של כל בנק בתלונות ובבקשות שטופלו בפיקוח על הבנקים לבין חלקו במערכת⁵⁷

שיעור נמוך של תלונות ובקשות לפיקוח על הבנקים על התנהלותו של הבנק ביחס לגודלו במערכת הבנקאות משקף שביעות רצון של הלקוחות מהשירותים הבנקאיים, מאיכות השירות ומפתרון בעיות באופן ישיר על ידי הבנק, ללא צורך בהגשת תלונה והתערבותו של הפיקוח על הבנקים במחלוקת.

היחס בין חלקו של הבנק בתלונות ובקשות שטופלו לבין חלקו במערכת	חלקו של הבנק במערכת		חלקו של הבנק בתלונות ובבקשות שטופלו בפיקוח על הבנקים ⁵⁹		מספר תלונות ובקשות ביחס לבנק שטופלו בפיקוח על הבנקים ⁵⁸		הבנק	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022		
0.87	1.10	26.5%	27.1%	23%	30%	253	406	בנק הפועלים בע"מ
0.90	1.02	9.8%	9.9%	9%	10%	97	138	בנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ
0.92	0.95	24%	24%	22%	23%	244	312	בנק לאומי לישראל בע"מ
0.98	0.74	16.9%	16.8%	17%	12%	183	169	בנק מזרחי טפחות בע"מ
1.47	1.25	11.7%	11.6%	17%	14%	190	198	בנק דיסקונט לישראל בע"מ

בשנת 2023 - בנק הפועלים מדורג ראשון במדד זה, כך שחלקו של הבנק בתלונות ובבקשות שטופלו ביחידה לפניית הציבור היה הקטן ביותר ביחס לחלקו במערכת.
בשנת 2022 - בנק מזרחי טפחות דורג ראשון במדד זה.

⁵⁷ ראה הערות 53 ו-54.

⁵⁸ לא כולל תלונות ובקשות שהתקבלו בפיקוח על הבנקים והועברו לטיפול הישיר של נציבות פניות הציבור בתאגיד הבנקאי.

⁵⁹ החישוב מבוצע ביחס לכלל הבנקים למעט חברות כרטיסי האשראי.

שיעור התלונות המוצדקות מתוך התלונות שהוכרעו

בתלונות הניתנות להכרעה, קובעת היחידה האם הפנייה לפיקוח על הבנקים מוצדקת או לא. כ-32% מהתלונות שהוכרעו בשנת 2023 כלפי התאגידים הבנקאיים נמצאו מוצדקות וביחס לחמשת הבנקים הגדולים נמצא שיעור דומה. תלונות רבות אחרות הגיעו לפתרון או שהסתיימו לשביעות רצון הלקוח לפני משורת הדין וזאת אף אם לא הוכרעו כמוצדקות.

להלן שיעור התלונות המוצדקות בחמשת הבנקים הגדולים:

הבנק	מספר תלונות שטופלו על ידי הפיקוח על הבנקים		מספר תלונות שהוכרעו על ידי הפיקוח על הבנקים		מספר תלונות מוצדקות		שיעור התלונות המוצדקות	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
בנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ	97	138	33	29	9	10	27.3%	34.5%
בנק מזרחי טפחות בע"מ	183	169	27	34	8	7	29.6%	20.6%
בנק הפועלים בע"מ	253	406	89	97	29	34	32.6%	35.1%
בנק דיסקונט לישראל בע"מ	190	198	51	43	17	15	33.3%	34.9%
בנק לאומי לישראל בע"מ	244	312	65	58	22	19	33.8%	32.8%
סה"כ	967	1,223	265	261	85	85	32.1%	32.6%

בשנת 2023 - הבנק הבינלאומי מדורג ראשון בשיעור הנמוך ביותר של התלונות שנמצאו מוצדקות בפעילותו.
בשנת 2022 - בנק מזרחי טפחות דורג ראשון במדד זה.

זמני המענה לטיפול בתלונות על ידי התאגידים הבנקאיים

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

מהנתונים שדווחו על ידי מערכת הבנקאות עולה כי כ-97% מהתלונות שטופלו בשנת 2023 נענו בפרק זמן של עד 45 ימים, מהן כ-74% נענו תוך 30 ימים. הפיקוח על הבנקים רואה בזמני מענה מהירים רמת שירות גבוהה של הנציבויות של תלונות הציבור ללקוחות.

הבנק	אחוז התלונות שנענו עד 30 ימים		אחוז התלונות שנענו בין 30 ל-45 ימים		אחוז התלונות שנענו מעל 45 ימים	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022
בנק לאומי לישראל בע"מ	99.4%	61%	0.3%	38.5%	0.2%	0.5%
בנק הפועלים בע"מ	91%	90%	8.7%	9.9%	0.3%	0.2%
בנק דיסקונט לישראל בע"מ	71.6%	25.7%	28.2%	74.3%	0.2%	0%
בנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ	55.1%	45.5%	44.2%	52.3%	0.8%	2.2%
בנק מזרחי טפחות בע"מ	42.2%	42.3%	45.3%	36.6%	12.6%	21.1%

מקור: דיווחי התאגידים הבנקאיים לפיקוח על הבנקים

בשנת 2023 - בנק לאומי מדורג ראשון במדד זמני המענה לתלונות הציבור בכתב שהתקבלו בנציבות חמשת הבנקים הגדולים.

בשנת 2022 - בנק הפועלים דורג ראשון במדד זה.

העיכוב בזמני המענה בבנק מזרחי-טפחות בשנים 2023-2022 טופל על ידי הבנק, ובהתאם לדיווח הבנק, החל משנת 2024 עומד הבנק בהוראה.



נספחים

צילום:
תצפית מנרה על קרית שמונה
והר החרמון

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

היחידה לפניות הציבור ולבקרה צרכנית בפיקוח על הבנקים עוסקת בניהול מערך הטיפול בפניות שהציבור מפנה אל הפיקוח בקשר לעסקי הציבור עם הבנקים ועם חברות כרטיסי האשראי. היחידה משמשת גם "צינור" להעברת מידע מהציבור לגורמים המתאימים בפיקוח על הבנקים בבנק ישראל. על יסוד מידע זה (בין היתר), מאתר הפיקוח ליקויים רוחביים בתחום הצרכני - הן בתאגיד בנקאי מסוים והן במערכת הבנקאות כולה - מטפל בהם, מאסדר נושאים צרכניים, מקיים בדיקות ועורך פעולות הסברה.

סמכות הטיפול

היחידה מוסמכת לברר את כלל הנושאים הקשורים לעסקי הלקוחות עם הבנקים ועם חברות 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, הביטוח והחיסכון במשרד האוצר), תלונות בתחום המיסים (בסמכות רשות המיסים) ותלונות על ייעוץ השקעות (בסמכות הרשות לניירות הערך).

לפיקוח על הבנקים קיים שיקול דעת רחב בתיעודף

הפניות לנוכח מכלול משימותיו, תוך מתן דגש לעניינים הנוגעים לתקינות המערכת הבנקאית בראייה כוללת. כך למשל, יתועדפו תלונות המצביעות לכאורה על פגיעה מהותית בלקוח בודד או פגיעה רחבה בקבוצת לקוחות. בנוסף, לא יינתן מענה לפניה המבקשת פרשנות עקרונית להוראות הדין, אלא תוכרע תלונה מסוימת בהתאם לנסיבותיה העובדתיות; ולא ייערך בירור בעניינים המצריכים שמיעת עדויות או שמעורבים בהם צדדים שלישיים. הפיקוח על הבנקים לא יטפל ככלל גם בתלונה שהנושא שלה נדון בעבר או במקביל בהליכים משפטיים.

הטיפול בתלונות

- **בירור ללא עלות** - ההליך אינו כרוך בתשלום אגרות או בייצוג משפטי.
- **מקצועיות** - את הבירור עורכים נציגים מומחים בצרכנות בנקאית.
- **שירות ואדיבות** - חשוב לנו לשמוע את הפונים במטרה לסייע, תוך מתן הסבר בהיר ובגובה העיניים.
- **אפקטיביות** - ליחידה לפניות הציבור סמכות להכריע בתלונות ולקבוע לפונה, במידת הצורך, פיצוי בגין נזק ישיר.
- **טיפול רוחבי** - במקרה שבו נמצא ליקוי שחל על קבוצת לקוחות, אנו פועלים לתיקון הליקוי בכלל המערכת.

ההכרעה בתלונות הציבור

מערכת היחסים בין התאגידיים 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, כגון, חובת אמון, חובת תום לב וחובת זהירות שחב תאגיד בנקאי כלפי לקוחותיו וכן החובות המוטלות על תאגיד בנקאי בשל השירות שהוא מעניק לציבור. מטרתם להבטיח את הוגנות היחסים בין הבנקים וחברות כרטיסי האשראי לבין לקוחותיהם.

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

עקרונות הטיפול בתלונות הציבור במערכת הבנקאות

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

מתודולוגיית הטיפול בתלונות הציבור במערכת הבנקאות

הוראת ניהול בנקאי תקין A308 שעניינה "טיפול בתלונות ציבור" קובעת את חובתו של בנק (או של 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 של לקוחותיו, כחלק מהחובות החלות עליו בקשריו העסקיים עם לקוחותיו.

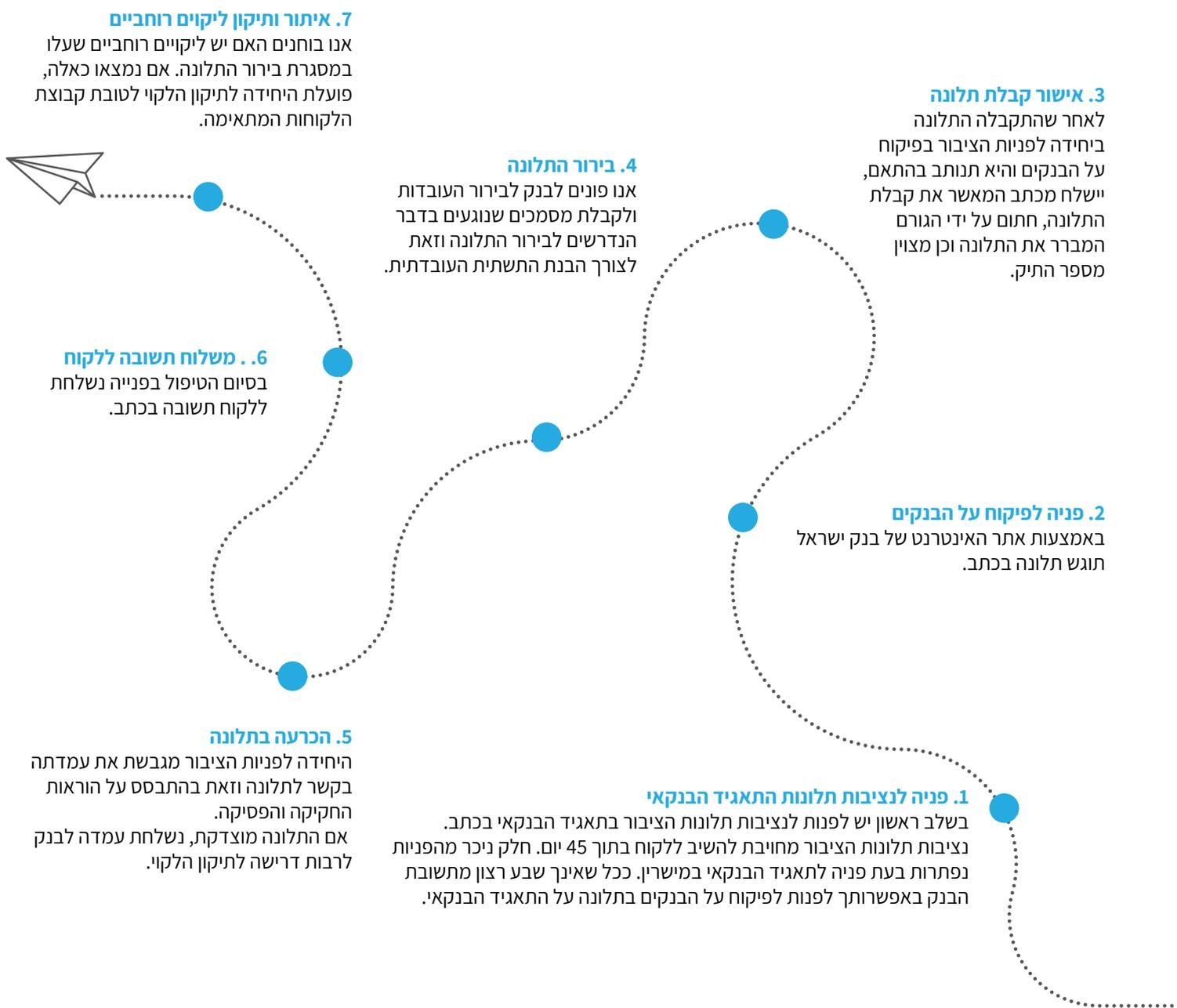
ההוראה קובעת כי התאגיד הבנקאי יטפל בשלב הראשון בתלונות ובפניות של לקוחותיו באמצעות פונקציה ייעודית שבראשה עומד נציב תלונות הציבור. אם המתלונן מעוניין לערער על המענה שקיבל מהתאגיד הבנקאי, בין משום שאינו שבע רצון מהמענה שקיבל ובין משום שלא קיבל תשובה בתוך 45 יום, תבדוק היחידה לפניות הציבור ולבקרה צרכנית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

ההוראה יוצרת אפוא מערך טיפול דו-שלבי, לפיו התאגיד הבנקאי מטפל בשלב הראשון בתלונת הלקוח במסגרת יחסיו עם הלקוח, וללא צורך מצד הלקוח לפנות לגורם נוסף. הפיקוח על הבנקים מטפל ומכריע בתלונות שאינן זוכות לפתרון יעיל בתאגידי עצמם. נוסף לכך מטפלת היחידה בנושאים המערכתיים העולים מפניות הציבור, כלומר בסוגיות שיש להן השלכה רוחבית על הלקוחות וכן במקרים חריגים או הומניטריים.

מתודולוגיית הטיפול בתלונות הציבור במערכת הבנקאות

היחידה לפניות הציבור ולבקרה צרכנית עורכת בקרות שוטפות על פעילותם של הבנקים ושל חברות כרטיסי האשראי בנושאים צרכניים ומבצעת בדיקות אכיפה יזומות, מתוך מטרה להגביר את האכיפה בהקשר של הוראות צרכניות.

תהליך הטיפול בתלונת לקוח על מערכת הבנקאות



מסלול טיפול מיוחד בתלונות דחופות המתקבלות ביחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים. לצורך כך הטמענו מתודולוגיה לטיפול בזמני מענה קצרים, במקרים שיש בהם נסיבות הומניטריות קשות וכן בנושאים בנקאיים שקיימת בהם חשיבות לזמן מענה מקוצר. מידע זה מפורסם זאת לידיעת הציבור באתר האינטרנט של בנק ישראל.

דרכי הפנייה אל היחידה לפניות הציבור ולבקרה צרכנית ניתן לפנות ליחידה לפניות הציבור ולבקרה צרכנית באחת מהדרכים הבאות:



טופס מקוון

ומאובטח באתר האינטרנט של בנק ישראל

מוקד טלפוני

שמספרו 02-6552680 או 9086*

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:



היחידה לפניות הציבור ולבקרה צרכנית במיקרו על הבנקים טוחנת מענה לכל פונה לבנק ישראל בבקשה לסייע או להגיש חלטה על בנק או חברת כרטיסי אשראי. תפקידה העיקרי של היחידה הוא לקדם עקרונות צרכניים שנועדו להבטיח הגנות במטרת היחסים שבין התאגיד הבנקאי ובין הלקוח. שירות בנקאי הולם, מתן החלטות והמידע העתידות לבקרה צרכנית או מאחרים לקיים רוחביות ופועלים לתקנת בתעוררת הבנקאית.

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

זמני המענה לטיפול בתלונות בכתב על ידי הבנקים וחברות כרטיסי האשראי, 2022-2023^{61,60}

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

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	
		2023	2022	2023	2022	2023	2022
בנק דיסקונט לישראל בע"מ		71.6%	25.7%	28.2%	74.3%	0.2%	0.0%
הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ		55.1%	45.5%	44.2%	52.3%	0.8%	2.2%
בנק הפועלים בע"מ		91.0%	90.0%	8.7%	9.8%	0.3%	0.2%
בנק לאומי לישראל בע"מ		99.4%	61.0%	0.3%	38.5%	0.2%	0.5%
בנק מזרחי טפחות בע"מ		42.2%	42.3%	45.3%	36.6%	12.6%	21.1%
וואן זירו הבנק הדיגיטלי בע"מ ^{63,62}		56.3%	-	30.8%	-	12.9%	-
בנק יהב לעובדי המדינה בע"מ		96.7%	99.5%	3.2%	0.5%	0.1%	0.0%
בנק ירושלים בע"מ		99.3%	74.8%	0.4%	15.1%	0.2%	10.1%
בנק מסד בע"מ		98.3%	94.7%	1.7%	5.3%	0.0%	0.0%
בנק מרכנתיל דיסקונט בע"מ		35.7%	14.7%	64.1%	80.6%	0.2%	4.7%
דיינרס קלוב ישראל בע"מ		77.3%	84.2%	22.7%	15.8%	0.0%	0.0%
ישראלכרט בע"מ		60.3%	56.9%	39.2%	43.1%	0.5%	0.0%
כרטיסי אשראי לישראל בע"מ		81.6%	75.4%	18.4%	24.6%	0.0%	0.0%
מקס איט פיננסים בע"מ		56.7%	20.6%	43.1%	78.8%	0.2%	0.6%
סה"כ		74%	60%	23%	37%	3%	3%

⁶⁰ סדר התאגידים הבנקאיים מופיע לפי סדר הא"ב של חמשת הבנקים הגדולים, לאחר מכן לפי סדר הא"ב של שאר הבנקים ולאחר מכן לפי סדר הא"ב של חברות כרטיסי האשראי.

⁶¹ הנתונים המוצגים בסקירה מבוססים על נתוני הפיקוח על הבנקים, דיווחי התאגידים הבנקאיים לפיקוח על הבנקים ועיבודי בנק ישראל.

⁶² בנק וואן זירו הבנק הדיגיטלי בע"מ החל את פעילותו לקראת סוף שנת 2022 ולפיכך לא מפורסמים נתונים על שנה זו.

⁶³ העיכוב בזמני המענה בבנק וואן זירו בשנת 2023 מטופל על ידי הבנק ונמצא במעקב של הפיקוח על הבנקים.

כמות תלונות ובקשות שטופלו ביחידה לפניות הציבור והמקרים שקיבלו הפונים סעד כלשהו אף כי לא נמצא שתלונתם מוצדקת 2023-2022^{65,64}

שם הבנק או חברת כרטיסי האשראי	כמות תלונות ובקשות שנסגרו ביחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים		מתוך כמות תלונות ובקשות שהועברו לטיפול הבנק במסגרת הליך מיצוי הליכים		מספר תלונות מוצדקות		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	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
בנק דיסקונט לישראל בע"מ	652	768	462	570	17	15	127	118	25	21	₪ 253,009	₪ 38,058
הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ	351	471	254	333	9	10	74	84	7	16	₪ 10,384	₪ 34,820
בנק הפועלים בע"מ	1,242	1,606	989	1,200	29	34	199	232	40	40	₪ 341,300	₪ 217,122
בנק לאומי לישראל בע"מ	789	1,154	545	842	22	19	158	181	34	31	₪ 135,066	₪ 35,501
בנק מזרחי טפחות בע"מ	658	815	475	646	8	7	111	92	23	14	₪ 209,391	₪ 140,220
וואן זירו הבנק הדיגיטלי בע"מ ⁶⁶	106	-	82	-	0	-	12	-	3	-	₪ 200	-
בנק יהב לעובדי המדינה בע"מ	199	337	150	272	9	5	23	34	5	8	₪ 907	₪ 72,000
בנק ירושלים בע"מ	73	77	47	55	0	0	14	13	3	3	₪ 0	₪ 153,001
בנק מסד בע"מ	26	30	17	21	0	0	4	6	0	2	₪ 0	₪ 20,412
בנק מרכנתיל דיסקונט בע"מ	140	185	111	135	5	5	12	24	2	3	₪ 0	₪ 23,850
דיינרס קלוב ישראל בע"מ	7	0	6	0	0	0	1	0	0	0	₪ 0	₪ 0
ישראלכרט בע"מ	256	251	197	189	12	5	27	41	3	6	₪ 11	₪ 3,847
כרטיסי אשראי לישראל בע"מ	172	174	129	129	0	0	24	26	8	11	₪ 3,673	₪ 22,535
מקס איט פיננסים בע"מ	182	178	132	129	0	0	33	40	14	15	₪ 147,047	₪ 24,306
סה"כ	4,853	6,046	3,596	4,521	111	100	819	891	167	170	₪ 1,100,988	₪ 785,672

⁶⁴ סדר התאגידים הבנקאיים מופיע על פי סדר הא"ב של חמשת הבנקים הגדולים, לאחר מכן לפי סדר הא"ב של שאר הבנקים ולאחר מכן לפי סדר הא"ב של חברות כרטיסי האשראי.

⁶⁵ הנתונים המוצגים בסקירה מבוססים על נתוני הפיקוח על הבנקים, דיווחי התאגידים הבנקאיים לפיקוח על הבנקים ועיבודי בנק ישראל.

⁶⁶ בנק וואן זירו הבנק הדיגיטלי בע"מ החל את פעילותו לקראת סוף שנת 2022 ולפיכך לא מפורסמים נתונים על שנה זו.

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 שבין הבנק לבין הלקוח, במטרה להגן על הצרכן הבנקאי בניהול ענייניו הבנקאיים.

הפיקוח על הבנקים מקדם אמות מידה להגנה על הלקוחות של מערכת הבנקאות בישראל. פעולות האסדרה הצרכניות מבוצעות על ידי יחידת האסדרה הצרכנית, הפועלת לצד היחידה לפניות הציבור ולבקרה צרכנית באגף בנק-לקוח בפיקוח על הבנקים, הן באמצעות הוראות ניהול בנקאי תקין שמפרסם הפיקוח על הבנקים והן באמצעות מעורבות בהליכי חקיקה שנוגעים בדבר.

להלן עיקרי ההוראות שפרסם הפיקוח על בנקים, ודברי חקיקה שבנק ישראל היה מעורב בחקיקתם במהלך 2022 ועד לפרסום סקירה זו⁶⁷ בתחום ההגנה על הלקוח הבנקאי.

תיבה ה' | זרקור על עיצוב רגולציה צרכנית מתוך המידע המתקבל מהציבור – הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 422 בנושא פתיחת חשבון וניהולו

בישראל לכל אדם יש הזכות לפתוח חשבון עובר ושב ביתרת זכות במטבע ישראלי ולנהלו, וזאת מכוח חוק הבנקאות ובתנאים הקבועים בו.⁶⁸ חוק הבנקאות אוסר על תאגיד בנקאי לסרב סירוב בלתי סביר לתת שירות זה. תפיסה זו נשענת על חיוניות חשבון בנק לשם התנהלות פיננסית בעולם המודרני. במהלך השנים חיזק הפיקוח על הבנקים את החובות החלות על הבנקים בתחום זה וקבע הנחיות לבנקים בנושא פתיחת חשבון ביתרת זכות וניהולו, על מנת לאפשר פתיחת חשבון לכלל הלקוחות, ובפרט עבור לקוחות אשר נקלעו לקשיים כלכליים וכן לאפשר את ניהולו באמצעות אמצעי תשלום בסיסיים.

בעקבות תלונות של לקוחות אשר הלינו על חסמים שונים בעת בקשה לנהל את חשבונם באמצעים דיגיטליים ביצע הפיקוח על הבנקים בקרה בנושא אשר העלתה, כי ישנן קבוצות אוכלוסייה הנתקלות בחסמים שונים בעת בקשתן לנהל חשבון באמצעות פעילות מרחוק, ובפרט לקוחות המצויים בהליכי פשיטת רגל ובהליכי חדלות פירעון וכן חשבונות המנוהלים על ידי אפוטרופוס.

בעקבות ההתפתחות הטכנולוגית במערכת הבנקאית, וכדי לתת מענה לצורך של הלקוחות בקבלת שירותים בנקאיים בסיסיים מרחוק, תוקנה בחודש מרץ 2023 הוראת ניהול בנקאי תקין 422 העוסקת בפתיחת חשבון עובר ושב ביתרת זכות וניהול חשבון. במסגרת התיקון קבע הפיקוח, כי ככלל, יש לאפשר לכלל הלקוחות לבצע תשלומים ולקבל שירותים ומידע בחשבונם, לרבות באמצעות ערוצי בנקאות בתקשורת, וכך לתת להם את הכלים להתנהל כלכלית באופן יעיל ונוח.

בנוסף, תחולת החובה בהוראה לאפשר ניהול חשבון בשירותי תשלום בסיסיים, ובכללם ביצוע פעולות מרחוק, הורחבה באופן שהיא תחול, מעבר לניהול חשבון עובר ושב ביתרת זכות, גם על ניהול חשבון עובר ושב ביתרת חובה שאינה חורגת ממסגרת האשראי המאושרת.

⁶⁷ הנוסח המלא והמחייב של פעולות האסדרה מופיע באתר האינטרנט של בנק ישראל.

⁶⁸ סעיף 2 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח) התשמ"א-1981.

נקודות ציון מרכזיות באסדרה צרכנית שנת 2022-2023

לוח אסדרה (בנק - לקוח) לשנת 2022-2023 (עד דצמבר 2023)

2022	
11 בינואר	<p>"סגירות והעתקות סניפים" - פרסום מכתב בנושא</p> <p>המפקח פנה במכתב לבנקים בבקשה להקפיד על יישום דרישות הוראה 400 בנושא 'סגירת סניפי בנק וצמצום שירותי טלר', לשים דגש על בחינת הפריסה הגאוגרפית והתאמתה לצרכי הלקוחות, ולבחון לעומק, טרם הגשת בקשות לסגירת סניפים, את מכלול הנסיבות של כל מקרה לגופו ברגישות הנדרשת ומתוך תפיסה של 'הלקוח במרכז', והבנה שהצורך בקיום סניפים ובקבלת שירותים פרונטאליים לא התייתר.</p>
31 בינואר	<p>נהלים למתן הלוואות לדיור - פרסום עדכון להוראת ניהול בנקאי תקין 451</p> <p>בעדכון זה נקבעה הרפורמה במשכנתאות, אשר מקדמת צעדים צרכניים שנועדו לחזק את כוחם של הלקוחות, לשפר את הסביבה התחרותית בשוק ולהקל על הלווים בתהליך נטילת המשכנתה בשלושה היבטים: שיפור השקיפות ויכולת ההשוואה בין הבנקים השונים; הגברת הפשטות ויכולת ההבנה; והתייעלות בביצוע התהליך. ב-7 ביולי 2022 פורסם עדכון נוסף להוראה. אגב עבודת התאגידים הבנקאיים על יישום הדרישות שנקבעו בהוראה עלו שאלות שונות, ועדכון זה נועד לתת להן מענה. צעדים אלו נכנסו לתוקף ב-31 באוגוסט 2022.</p>
16 בפברואר	<p>הגברת השקיפות בנושא האכיפה הצרכנית בפיקוח על הבנקים - פרסום מכתב בנושא</p> <p>במסגרת הגברת השקיפות לציבור ולגופים המפוקחים, הובהרה במכתב זה כוונת הפיקוח על הבנקים להרחיב את המידע המפורסם באתר האינטרנט של בנק ישראל בתחום האכיפה הצרכנית.</p>
16 בפברואר	<p>גילוי עלות השירות - חלק 11 לתעריפון המלא - פרסום מכתב בנושא</p> <p>במכתב הובאה עמדת הפיקוח על הבנקים לעניין גילוי הוצאות צד שלישי המופיעות בחלק 11 לתעריפון המלא, כפי שבאה לידי ביטוי בעמדות שהגיש הפיקוח על הבנקים בתובענות ייצוגיות שעסקו בנושא.</p>
14 במרץ	<p>שיתוף התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי בתהליך הערכת הוגנות במערכת הבנקאות - פרסום מכתב בנושא</p> <p>הפיקוח על הבנקים החל לפתח מתודולוגיה למדידת הוגנות התרבות הארגונית במערכת הבנקאות המתבססת על מדדים איכותניים וכמותניים. במכתב הזמין הפיקוח על הבנקים את התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי לבצע תהליך חשיבה פנימי בנושא הערכת ההוגנות, ולהעביר לפיקוח הצעות לשכלול המתודולוגיה.</p>
14 במרץ	<p>הגבלת חשבון שיקים סגור - מסירת הודעות ללקוח - פרסום מכתב בנושא</p> <p>במכתב הובהר לתאגידים הבנקאיים כי בהתאם לחוק חלה חובת משלוח הודעות בדבר הטלת הגבלה על החשבון גם במקרים בהם ההגבלה מוטלת על חשבון סגור.</p>
13 ביוני	<p>פישוט הסכמים ללקוח - עדכון הוראת ניהול בנקאי תקין 449</p> <p>בהמשך לעדכון הוראת ניהול בנקאי תקין 451 בנושא נהלים למתן הלוואות לדיור, נדרש לבצע התאמות בהוראה זו הקובעת פורמט לעמוד הראשון בהסכם הלוואה, במטרה לרכז עבור הלקוח את הפרטים המרכזיים אליהם עליו לשים לב.</p>
13 ביוני	<p>שירותי תשלום מתקדמים - פרסום הוראת ניהול בנקאי תקין חדשה (מספר 427)</p> <p>הוראה זו משלימה את הוראות חוק שירותי תשלום, התשע"ט-2019 לעניין פעולות תשלום, ומוסיפה חובות גילוי ללקוח שחלות על תאגידים בנקאים לעניין פעולות תשלום המתבצעות באפליקציות תשלום.</p>
13 ביוני	<p>הצגת נתוני פעילות בפיקודן ניירות ערך - פרסום עדכון להוראת ניהול בנקאי תקין 460</p> <p>הצגת נתוני פעילות בפיקודן ניירות ערך - פרסום עדכון להוראת ניהול בנקאי תקין 460</p> <p>ההוראה, אשר פורסמה לראשונה ב-26.12.2021, קובעת תבנית אחידה של הצגת מידע ונתונים ללקוח אודות פיקודן ניירות הערך שלו בתאגיד הבנקאי הן באמצעות דוח תקופתי רבעוני והן באופן שוטף. בעקבות סוגיות שעלו מהמערכת הבנקאית אגב העבודה על יישום ההוראה, נדרשו מספר עדכונים להנחיות שנקבעו בהוראה.</p>

<p>חוק הבנקאות (שירות ללקוח) (תיקון מס' 34) (הגבלת עמלה בעד הגשת בקשה להלוואה לדיור), התשפ"ב - 2022 - פרסום מכתב בנושא</p>	21 ביולי
<p>בעקבות פרסום תיקון מס' 34 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א - 1981, אשר קבע את המחיר המקסימלי של עמלה שרשאי תאגיד בנקאי לגבות בעד טיפול בבקשה להלוואה לדיור, הבהיר המפקח במכתב לבנקים הבהרות שנדרשו אגב יישום התיקון לחוק.</p>	
<p>הבהרות בנושא הוצאות צד שלישי אגב מתן אשראי - פרסום מכתב בנושא</p>	11 באוגוסט
<p>בהמשך למכתב בנושא 'גילוי עלות השירות - חלק 11 לתעריפון המלא' מיום 16.2.22, נדרשו הבהרות בהתייחס לסוגיית הוצאות צד שלישי הנגבות אגב מתן אשראי, במקרים של סוגי אשראי שאינם במהלך העסקים הרגיל של התאגיד הבנקאי ועל כן נדרש ייעוץ מיוחד לגביהן על ידי גורם שלישי.</p>	
<p>פתיחת חשבון לעולים חדשים וקבלת כספים מרוסיה באמצעות המערכת הבנקאית בישראל - פרסום מכתב בנושא</p>	16 באוגוסט
<p>על רקע המלחמה בין רוסיה לאוקראינה הודגשה במכתב החשיבות במתן שירות מיטבי לאוכלוסיית העולים החדשים באמצעות המערכת הבנקאית בישראל, והובהרה ציפיית הפיקוח על הבנקים שהמערכת הבנקאית תתנהל ברגישות גבוהה למצב שנמצאים בו עולים חדשים בקשר עם פתיחת חשבונות וניהולם, ותנגיש את שירותיה לעולים החדשים. מכתב נוסף בנושא פורסם ב-2.2.2023 כמפורט להלן.</p>	
<p>צו הבנקאות (שירות ללקוח) (פיקוח על שירותי פעולה על ידי פקיד, פעולה בערוץ ישיר, מסלול מורחב ומסלול מורחב פלוס), התשפ"ב - 2022</p>	1 בספטמבר
<p>הפיקוח על הבנקים פרסם צו פיקוח על עמלות עו"ש בסיסיות משיקולים של טובת הציבור ובמטרה להקפיד את רמת המחירים הקיימת. השירותים בהם הורחב הפיקוח הינם: "פעולה על ידי פקיד", "פעולה בערוץ ישיר", "מסלול מורחב" ומסלול מורחב פלוס". הצו נכנס לתוקף בתאריך 1.9.2022.</p>	
<p>הוגנות צרכנית בסביבה פיננסית משתנה - פרסום מכתב בנושא</p>	7 בספטמבר
<p>על רקע שינויים שחלו בסביבת הריבית והאינפלציה, פנה המפקח על הבנקים במכתב לתאגידים הבנקאיים בו הדגיש את ציפייתו לשמור על ענייני הלקוחות נוכח השינויים האמורים. כמו כן עדכן המפקח במכתבו כי בכוונת הפיקוח לפעול לפרסום שיעורי הריביות, הן המשולמים בפועל בעד פיקדונות שקליים, והן הנגבים בפועל בעד מתן אשראי..</p>	
<p>"ביצוע פעולות בנקאיות מרחוק בתקופת משבר נגיף הקורונה ובעתות שגרה" - פרסום מכתב בנושא</p>	27 ביולי
<p>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 תקין 422, וכן בהתאם לניירות העמדה של משרד האפוטרופוס הכללי ומסמך ההבנות הוולונטרי בנושא חשבונות אפוטרופוסות.</p>	
2023	
<p>מתן שירות ללקוחות המערכת הבנקאית בישראל ברקע המלחמה בין רוסיה לאוקראינה - פרסום מכתב בנושא</p>	2 בפברואר
<p>על מנת להקל על עולים חדשים שהגיעו לישראל על רקע המלחמה בין רוסיה לאוקראינה, ובהמשך למכתבי פיקוח קודמים בנושא, הודגש הצורך להמשיך ולהתנהל ברגישות גבוהה למצב שנמצאים בו העולים החדשים בקשר עם מתן שירותים בנקאיים.</p>	
<p>נקיטת צעדים צרכניים בסביבה פיננסית משתנה - פרסום מכתב בנושא</p>	26 בפברואר
<p>על רקע שינויים שחלו בסביבת הריבית והאינפלציה, ובהמשך למכתב הפיקוח בנושא, הבהיר המפקח על הבנקים במכתבו לתאגידים הבנקאיים את ציפייתו להתנהל ברגישות יתרה ומתוך ראיית טובת הלקוח וצרכיו, ולנקוט צעדים אשר יסיעו ללקוחות נוכח שינויים אלו.</p>	
<p>פתיחת חשבון עובר ושב ביתרת זכות וניהול חשבון - פרסום עדכון להוראת ניהול בנקאי תקין 422</p>	29 במארס
<p>תחולת החובה בהוראה לאפשר ניהול חשבון בשירותי תשלום בסיסיים, ובכללם ביצוע פעולות מרחוק, הורחבה באופן שהיא תחול, מעבר לניהול חשבון עובר ושב ביתרת זכות, גם על ניהול חשבון עובר ושב חובה שאינה חורגת ממסגרת האשראי המאושרת. בנוסף, לאור החשיבות והצורך במתן שירותים בנקאיים לכלל הלקוחות, הובהר כי אין לקבוע כללים גורפים לחסימת פעילות של לקוח רק בשל השתייכותו לקבוצת אוכלוסייה מסוימת. כמו כן הורחבו שירותי התשלום הבסיסיים שנקבעו בהוראה. ההוראה אמורה הייתה להיכנס לתוקף שנה מיום פרסומה, אך בשל המלחמה נדחתה כניסתה לתוקף ליוני 2024.</p>	

- 29 במארס **ניהול מערך שירות ותמיכה ללקוחות - פרסום הוראת ניהול בנקאי תקין חדשה מספר 501**
הוראה חדשה זו מעגנת עקרונות למתן שירות ותמיכה ללקוחות המערכת הבנקאית בערוצי השירות השונים, קובעת חובות בתחום הממשל התאגידי ותהליכי העבודה של התאגידים הבנקאיים, וכן קובעת חובות בתחום קביעת אמנת שירות ופרסום פרטים אודות מערך השירות והתמיכה ללקוחות. זאת במטרה לקדם תרבות ארגונית ששמה דגש על איכות וזמינות השירות והתמיכה הניתנים ללקוח ולהגביר את השקיפות כלפי הלקוחות. רוב סעיפי ההוראה אמורים היו להיכנס לתוקף שנה מיום פרסום ההוראה, אך בשל המלחמה נדחו ליוני 2024.
- ימי פתיחה של משרדי התאגידים הבנקאיים - תיקון הוראת ניהול בנקאי תקין 401**
כחלק מקביעת הוראה 501 נקבע כי תאגיד בנקאי לא ימנע מלקוחות להיכנס לסניף ולקבל בו שירות מקצועי בשעות הפעילות, וזאת גם אם לא תיאמו תור מראש. הנחייה זו נכנסה לתוקף ביום פרסומה.
- מתן מענה טלפוני אנושי מקצועי - עדכון הוראת ניהול בנקאי תקין 426**
כחלק מקביעת הוראה 501 עודכנו דרישות הפרסום אודות מערך השירות ותמיכה.
- 6 ביוני **תיקון חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 - הודעות חודשיות על עמלות וריביות**
תיקון חוק הקובע חובת משלוח הודעות חודשיות ללקוחות הבנקים הכוללות את הסכום הכולל שגבה הבנק מהלקוח בחודש הקודם בגין עמלות וריביות. מועדי הכניסה לתוקף של החוק מדורגים - ב-1.3.24 וב-2.6.24.
- 13 ביוני **חשבונות משותפים - סעיף "היוותרות בחיים" - עדכון הוראת ניהול בנקאי תקין 434**
ההוראה עודכנה על מנת להגביר את רמת המודעות של שותפים בחשבון לקיומו של תנאי היוותרות בחיים בהסכמי פתיחת חשבון ולמשמעויותיו, על מנת שתחולתו או אי תחולתו תעלה בקנה אחד עם רצונם באשר לזכויות הנותר בחיים לפעול בחשבון במקרה של פטירה של מי מהם, וכן להקל על הנותר בחיים לטפל בחיובים קיימים באמצעי תשלום שהונפקו לשימוש השותף שנפטר. מרבית סעיפי ההוראה היו אמורים להיכנס לתוקף שנה מיום פרסומה אך בשל המלחמה נדחו כניסתם לתוקף לספטמבר 2024.
- 19 לילולי **נהלים למתן הלוואות לדיור - עדכון הוראת ניהול בנקאי תקין 451**
העדכון נועד לשפר את תהליך ביצוע פירעון מוקדם של הלוואה לדיור, לרבות באמצעות הלוואה מתאגיד בנקאי אחר או ממלווה מוסדי שאינו תאגיד בנקאי (מחזור הלוואה). ההוראה אמורה הייתה להיכנס לתוקף שנה מיום פרסומה אך בשל המלחמה נדחתה כניסתה לתוקף לאוקטובר 2024.
- 12 לאוקטובר **שאלות ותשובות לשעת חירום- מלחמת "חרבות ברזל"**
פרסום קובץ שאלות ותשובות נפוצות העולות על רקע מלחמת "חרבות ברזל" בכל הנוגע להתנהלות מול המערכת הבנקאית.
- 12 לאוקטובר **פרסום מכתב אודות דגשי הפיקוח על הבנקים למערכת הבנקאית בעקבות מלחמת "חרבות ברזל"**
על רקע מלחמת "חרבות ברזל" פורסם מכתב המפקח לתאגידים הבנקאיים ולחברות כרטיסי האשראי, ובו פורטו דגשי הפיקוח על הבנקים למערכת הבנקאית בעקבות המלחמה.
- 22 לאוקטובר **התאמות להוראות ניהול בנקאי תקין לצורך התמודדות עם מלחמת "חרבות ברזל" (הוראת שעה) - הוראה 251**
לאור מלחמת "חרבות ברזל" שפרצה ביום 7.10.2023, והשלכותיה על הכלכלה בישראל, ועל מנת לסייע למערכת הבנקאית וללקוחותיה להתמודד עם אתגרי המצב, ננקטו שורה של התאמות רגולטוריות שגיבש הפיקוח על הבנקים, במסגרת הוראת שעה, אשר עודכנה מעת לעת.