הפיקוח על הבנקים

היחידה לפניות הציבור ולבקרה צרכנית

סקירת פניות הציבור של הפיקוח על הבנקים

לקידום הוגנות בנקאית

2025-2024

ההשפעה הרוחבית של הטיפול בתלונות הציבור
והבקרה הצרכנית לשיפור המערכת הבנקאית



ירושלים, נובמבר 2026

הפיקוח על הבנקים
היחידה לפניות הציבור ולבקרה צרכנית

סקירת פניות הציבור של הפיקוח על הבנקים לקידום הוגנות בנקאית | 2025-2024

ההשפעה הרוחבית של הטיפול בתלונות הציבור והבקרה הצרכנית לשיפור המערכת הבנקאית

ירושלים, נובמבר 2026

תוכן עניינים

פתח דבר	**המפקח על הבנקים**	1
פרק א'	**הטיפול בפניות הציבור במערכת הבנקאית – נתונים ומגמות**	2
	היקף הפעילות	3
	מגמות מרכזיות ותובנות מהטיפול בתלונות פרטניות בשנים 2024–2025	4
	הטיפול בתלונות הציבור בנציבויות תלונות הציבור של התאגידים הבנקאיים	6
	המגמה בפניות והתלונות שטופלו בידי נציבויות תלונות הציבור בתאגידים הבנקאיים, 2018–2025	7
	התפלגות התלונות שטופלו בנציבויות הבנקים בשנת 2025 לפי נושאים	8
פרק ב'	**ההשפעה הרוחבית של הטיפול בתלונות הציבור**	9
	תלונות הציבור ככלי לשיפור המערכת הבנקאית	10
	שיטת האיתור של ליקויים רוחביים והטיפול בהם	11
	הליקויים הרוחביים	12
	ההשפעה הרוחבית על לקוחות, 2024–2025	13
	מספר הלקוחות שקיבלו החזר כספי לפי סוגי הליקויים	14
	דוגמאות ומקרי בוחן	17
	הונאות פיננסיות כמוקד סיכון צרכני	19
	דוגמאות ומקרי בוחן בתחום ההונאות הפיננסיות	21
	דפוסי ההונאה המרכזיים	22
	פעולות הפיקוח על הבנקים למניעת הונאות ולחיזוק ההגנה על הלקוחות	23
פרק ג'	**הערכת פעילותם של התאגידים הבנקאיים בטיפול בתלונות הציבור**	24
	נתונים על שכיחות הפניות והתלונות שטופלו בנציבויות ובפיקוח על הבנקים	25
	נתונים על שיעור התלונות המוצדקות	26
	זמני המענה לתלונות בנציבויות התאגידים הבנקאיים	27
	מדד הנכונות להעניק סעד לפנים משורת הדין	28
פרק ד'	**צעדים לקידום ההוגנות הבנקאית**	29
	תהליך הערכה צרכנית מבוסס סיכון	30
	מדידת חוויית הלקוח: סקר שביעות הרצון של משקי הבית	31
	בקרות צרכניות יזומות במערכת הבנקאית 2024-2025	32
	קידום שיח מקצועי ותרבות ארגונית של הוגנות	35
	רפורמות צרכניות להגברת ההוגנות, השקיפות והתחרות	35
נספח א'	**היחידה לפניות הציבור ולבקרה צרכנית - סמכויות ועקרונות הטיפול בפניות**	38
נספח ב'	**נתונים על כלל מערכת הבנקאות**	43
נספח ג'	**הוראות ודברי חקיקה שפורסמו בתקופה הנסקרת**	45

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.

פתח דבר - המפקח על הבנקים



פיקוח צרכני אפקטיבי, נחוש ומותאם לסביבה המשתנה הוא מאבני היסוד של הבטחת טובת הציבור וחיזוק האמון במערכת הבנקאית. הסקירה שלפניכם מציגה את פעילות הפיקוח על הבנקים בבנק ישראל בתחום ההגנה על הלקוחות, בדגש על תרומתם של הטיפול בתלונות הציבור, הבקרה הצרכנית והפיקוח היזום לאיתור כשלים מערכתיים, להגנה על ציבור רחב של לקוחות ולקידום ההוגנות במערכת הבנקאית.

בשנים האחרונות פעל הפיקוח על הבנקים לחיזוק יכולותיו בתחום הצרכני. לצד גיבוש מדיניות, קידום רגולציה והוראות וטיפול בתלונות הציבור, הורחבו כלי הבקרה הצרכנית היזומה, הועמק הטיפול בליקויים רוחביים, וחוזקה הערכת הסיכונים הצרכניים, תוך הגברת האחריות של ההנהלות והדירקטוריונים כלפי לקוחותיהם.

מימוש יעד ההוגנות מחייב את המערכת הבנקאית לאמץ תפיסה רחבה של ניהול סיכונים, המביאה בחשבון לא רק את הסיכונים לתאגיד הבנקאי, אלא גם את מכלול הסיכונים ללקוחותיו. בהתאם לכך, נדרשים התאגידים הבנקאיים לזהות ולצמצם פוטנציאל לנזק צרכני, אף במקרים שבהם אין לכך השפעה מהותית על הסיכון הפיננסי של הבנק עצמו.

נתוני הסקירה ממחישים כי תרומתו המרכזית של מנגנון הטיפול בתלונות הציבור אינה נמדדת רק במתן סעד לפונה הבודד, אלא ביכולתו לשמש מערכת התראה ובקרה צרכנית, המאפשרת לאתר כשלים מערכתיים בשלב מוקדם ולתקנם, ובכך להרחיב את ההגנה לעשרות ואף למאות אלפי לקוחות נוספים. כך בתקופה הנסקרת הובילו כ-30 תיקים רוחביים למתן סעד לכ-245 אלף לקוחות ולהחזרים של כ-36.7 מיליון ש"ח לציבור, וזאת בנוסף לכ-5.1 מיליון ש"ח שהוחזרו לפונים בתיקים פרטניים. נתונים אלה ממחישים את עוצמתה של ההשפעה המערכתית הנובעת מטיפול בתלונות הציבור ואת תרומתה להגברת הציות להוראות הדין, לשיפור השירות לציבור הלקוחות ולקידום ההוגנות במערכת הבנקאית.

ניתוח התלונות, הבקרות הצרכניות והליקויים הרוחביים שאותרו בשנים האחרונות מלמד כי הסיכונים הצרכניים המשמעותיים במערכת הבנקאית מתרכזים בארבעה תחומים מרכזיים: איכות השירות והתמיכה בלקוחות; הוגנות ודיוק בגביית עמלות וריביות; יציבות ורציפות של השירותים הבנקאיים; וניטור סיכוני הונאה ומתן תמיכה ללקוחות שנפגעו. בתחומים אלה ימקד הפיקוח את תשומת הלב הפיקוחית בשנים הקרובות.

הוגנות בנקאית אינה יעד שניתן להשיגו באופן חד-פעמי, אלא מחויבות מתמשכת, הטעונה בחינה עצמית, למידה ושיפור מתמיד. ממצאי הסקירה ממחישים כי שילוב של פיקוח יזום, טיפול אפקטיבי בתלונות הציבור, בקרה צרכנית ומדידה שיטתית מאפשר לזהות סיכונים מתפתחים בזמן אמת, ולשפר את ההגנה על ציבור הלקוחות.

בסיום דבריי אבקש להודות לעודדה פרץ, סגנית המפקח על הבנקים ומנהלת אגף בנק-לקוח, אשר פורשת לאחר 17 שנים שבהן הובילה את האגף במקצועיות, במסירות ובמחויבות עמוקה לציבור הלקוחות. עודדה הייתה שותפה מרכזית לעיצוב ולהטמעה של תפיסת "הלקוח במרכז" בפיקוח על הבנקים, ותרומתה לחיזוק ההוגנות והאמון במערכת הבנקאית ניכרת היטב בפעילותנו כיום. אני רוחש לעודדה הערכה עמוקה על פועלה רב השנים ומאחל לה הצלחה רבה בהמשך דרכה.



המפקח על הבנקים
דניאל חחיאשוילי



פרק א'
הטיפול בפניות הציבור במערכת הבנקאית – נתונים ומגמות

> טיפול הוגן ויעיל בתלונות הציבור הוא רכיב חיוני להבטחת אמון הציבור במערכת הבנקאי
>
> (הוראת ניהול בנקאי תקין 308A)

היקף הפעילות

הפיקוח על הבנקים מכריע בתלונות ציבור אשר לא הגיעו לכדי פתרון בבירורן בנציבות תלונות הציבור של התאגיד הבנקאי, ונותן מענה לבקשות מידע של הציבור בנושאים בנקאיים.

בכל אחת מהשנים 2024–2025 התקבלו בפיקוח על הבנקים כ-10,000 פניות ותלונות מהציבור. מתוך אלה כ-7,000 פניות בכל שנה טופלו ישירות בידי הפיקוח על הבנקים, ויתר הפניות הועברו לתאגידים הבנקאיים כדי שאלה ימצו את הליך בירור התלונה וייתנו ללקוח מענה ישיר.

במסגרת הטיפול בתיקים פרטניים במהלך התקופה הוחזרו ללקוחות כ-5.1 מיליוני ש"ח. נוסף על כך פעל הפיקוח מול התאגידים הבנקאיים לתיקון ליקויים מערכתיים ולהחזרים כספיים רוחביים ללקוחות שנפגעו מאותם כשלים.

שיעור התלונות המוצדקות מתוך כל התלונות שהוכרעו בידי הפיקוח על הבנקים היה בשנים אלו כ-29% בממוצע. בשנת 2025 עלה שיעור זה והגיע לכ-36%, לעומת 23% בשנת 2024.

לוח 1: **נתונים על הטיפול בפניות הציבור**

		2024	2025
מספר הפניות והתלונות שטופלו בפיקוח על הבנקים		6,561	6,964
מתוכן:	מספר הבקשות למידע בנקאי ולבירור מידע	5,577	5,944
	מספר התלונות והבקשות-בכתב	984	1,020
מספר התלונות שהתקבלו בפיקוח על הבנקים והועברו אל התאגידים הבנקאיים לשם מיצוי הליך בירור התלונה ומתן מענה ישיר על ידי התאגיד הבנקאי.		3,181	3,711
שיחות שהתקבלו וטופלו במוקד הטלפוני		כ-15,000	כ-15,000
שיעור התלונות המוצדקות מתוך התלונות שהתקבלה בהן הכרעה		23%	36%
הסכום שהוחזר לציבור כתוצאה מטיפול הפיקוח בתלונות פרטניות		כ-3.1 מיליון ש"ח	כ-2 מיליון ש"ח

מקור: נתוני הפיקוח על הבנקים

מגמות מרכזיות ותובנות מהטיפול בתלונות פרטניות בשנים 2024–2025

בירור תלונות הציבור הוא כלי מרכזי לבחינת יישומן של הוראות הדין והרגולציה הצרכנית, הלכה למעשה, בתהליכי העבודה ובמערכות של התאגידים הבנקאיים, לצד כלים נוספים כגון: פיקוח שוטף, ביקורות ובדיקות אכיפה.

בשנת 2025 נרשמה עלייה מתונה בהיקף הפניות והתלונות שהתקבלו בפיקוח על הבנקים, לצד עלייה בשיעור התלונות שנמצאו מוצדקות לעומת שנת 2024. מגמה זו משקפת את העמקת הפיקוח על הבנקים בביצוע בקרה צרכנית מתוך תלונות ציבור, תוך מיקוד בנושאים בעלי סיכון גבוה ללקוחות והמשך הטמעתן של רפורמות והוראות צרכניות במערכת הבנקאית.

מגמה זו מעידה על כך שחלק ניכר מהתלונות עסקו בסוגיות בעלות השפעה צרכנית ממשית, ומחזקת את חשיבות מנגנון תלונות הציבור ככלי לאיתור כשלים בממשקי השירות, בתהליכי העבודה וביישום הוראות הדין והרגולציה הצרכנית.

ניתוח נושאי התלונות המוצדקות מצביע על מוקדי פגיעה בתחומי השירות, העמלות והריביות, חובות הגילוי וההוגנות, יישום הוראות רגולטוריות ותהליכי עבודה תפעוליים.

בחלק מהמקרים התברר כי התלונה הפרטנית אינה משקפת אירוע נקודתי, אלא מצביעה על ליקוי המשפיע על קבוצת לקוחות רחבה. במקרים אלה הורחבה הבדיקה מעבר למקרה הבודד, והפיקוח פעל לתיקון הליקוי ולמתן סעד לכלל הלקוחות שנפגעו מהליקוי (להרחבה ראו פרק ג').

איור 1: **הנושאים המרכזיים שעלו בתלונות המוצדקות**



[1] ראו פירוט בנושא הונאות בעמוד 19.

כשלים תהליכיים ותפעוליים

חלק מהתלונות המוצדקות נסב על מצבים שבהם פעולות בנקאיות בסיסיות, שהלקוח ביקש לבצע, לא הושלמו כנדרש. בין היתר נמצאו תקלות בכספומטים ובמכונות הפקדה, עיכובים בביצוע העברות כספיות, ליקויים בתהליכי מעבר בין בנקים וכן קשיים בסגירת חשבונות. ליקויים אלה מצביעים על חשיבותם של מנגנונים אפקטיביים לבקרה ולניהול סיכונים תפעוליים לצורך הבטחת רציפות השירות והגנה על הלקוחות.

ליקויים בגביית עמלות וריביות וביישום תנאי ההתקשרות עם הלקוח

חלק מהתלונות המוצדקות עסק בגביית עמלות או ריביות שלא בהתאם להסכמים עם הלקוח, לתעריפון הבנק או להתחייבויות שניתנו לו. בין היתר נמצאו מקרים שבהם הטבות שהובטחו ללקוחות לא ניתנו במלואן, נגבו עמלות בניגוד להסדרים שנקבעו, או חושבו ריביות באופן שלא תאם את תנאי ההתקשרות. (להרחבה בנושא זה ראו פרק ב'.) ממצאים אלה מדגישים את חשיבות ההקפדה על קיום מדויק של התחייבויות התאגיד הבנקאי כלפי לקוחותיו, גילוי נאות וסביבת בקרה הדוקה.

כשלים בהסדרי חוב ובגביית חובות מלקוחות

נמצאו מקרים של דיווח שגוי להוצאה לפועל על תשלומים שהלקוח החייב העביר על חשבון החוב. ליקוי מהותי נוסף שאותר הוא העדר גילוי נאות ללקוחות בעת חתימה על הסכם ארגון חוב לגבי השלכות חתימתם לעניין דיווח למאגר נתוני האשראי. ליקויים אלה הם מהותיים, שכן הם משפיעים על מצבו של הלקוח ועל יכולתו לכלכל את צעדיו ולקבל החלטות מושכלות ביחס לפירעון החוב. הטיפול בתיקים הפרטניים הביא, במרבית המקרים, לטיפול רוחבי בנושא, ועל כך יפורט בהמשך.

מניעת שירותים בנקאיים והפסקתם

עם הליקויים מסוג זה נמנים ביטול מסגרות אשראי ללא מתן הודעה מבעוד מועד, חסימת פעילות בערוצים דיגיטליים, אי הנפקת כרטיס חיוב, סירוב לפתוח חשבון או לתת שירות ללא בחינה של הנסיבות הפרטניות. חלק מהמקרים נגעו לאוכלוסיות פגיעות (קשישים, עובדים זרים), והבליטו פער בין מדיניות התאגיד הבנקאי לבין החובה לפעול בתום לב, בסבירות ובמידתיות.

ליקויים בשירות ובמענה ללקוחות

תלונות רבות עסקו בזמני המתנה ממושכים, העדר מענה אפקטיבי במוקדים, טיפול לא מספק בפניות לקוחות ומתן תשובות חלקיות, ואי סגירת מעגל טיפול. הליקוי בשירות לא רק השפיע, בחלק מהמקרים, על חוויית הלקוח, אלא פגע בזכויותיו וביכולתו לפעול בחשבון.

ליקויים בהתנהלות התאגידים הבנקאיים בחשבונות מיוחדים ואירועים רגישים בחשבון

במקרים מיוחדים שבהם פנה הלקוח על רקע אירועים שאינם חלק מההתנהלות הבנקאית השגרתית-יומיומית – כגון טיפול בירושות ובכספי עיזבון, טיפול בעיקולים וניהול חשבונות של נפטרים – נמצאו כשלים במתן מענה מהיר, עקבי ומותאם לנסיבות הלקוח.

הטיפול בתלונות הציבור בנציבויות תלונות הציבור של התאגידים הבנקאיים[2]

הפיקוח על הבנקים רואה בנציבויות תלונות הציבור של התאגידים הבנקאיים נדבך ראשון בהגנה על הלקוחות ובפתרון מחלוקות באופן מקצועי, מהיר והוגן.

בכל אחת מהשנים 2024–2025 טופלו בנציבויות התאגידים הבנקאיים **כ-34,000 פניות ותלונות**. במסגרת הטיפול בתיקים הפרטניים הושבו ללקוחות **כ-18 מיליון ש"ח**, ובכ-15% מהמקרים קיבלו הפונים סעד[3] בעקבות פנייתם. נתונים אלה ממחישים את תרומתן של הנציבויות למתן מענה אפקטיבי ללקוחות וליישוב מחלוקות בשלב מוקדם, ללא צורך בהתערבות רגולטורית.

להלן נתונים מצרפיים על פעילותן של נציבויות תלונות הציבור בתאגידים הבנקאיים.

לוח 2: **נתונים על פעילות נציבויות פניות הציבור**

		2024	2025
סה"כ הפניות והתלונות שטופלו בנציבויות התאגידים הבנקאיים		35,122	33,040
מתוכן:	מספר הפניות שטופלו	6,986	6,136
	מספר התלונות שטופלו	28,136	26,904
הסכום שהוחזר לציבור בעקבות פניות ותלונות		כ-9.8 מיליון ש"ח	כ-8.1 מיליון ש"ח
שיעור התלונות שבהן נתן התאגיד הבנקאי מענה בתוך 30 ימים		77%	80%
שיעור התלונות המוצדקות שנמצאו על ידי הנציבויות		22%	23%

מקור: דיווחי התאגידים הבנקאיים לפיקוח על הבנקים

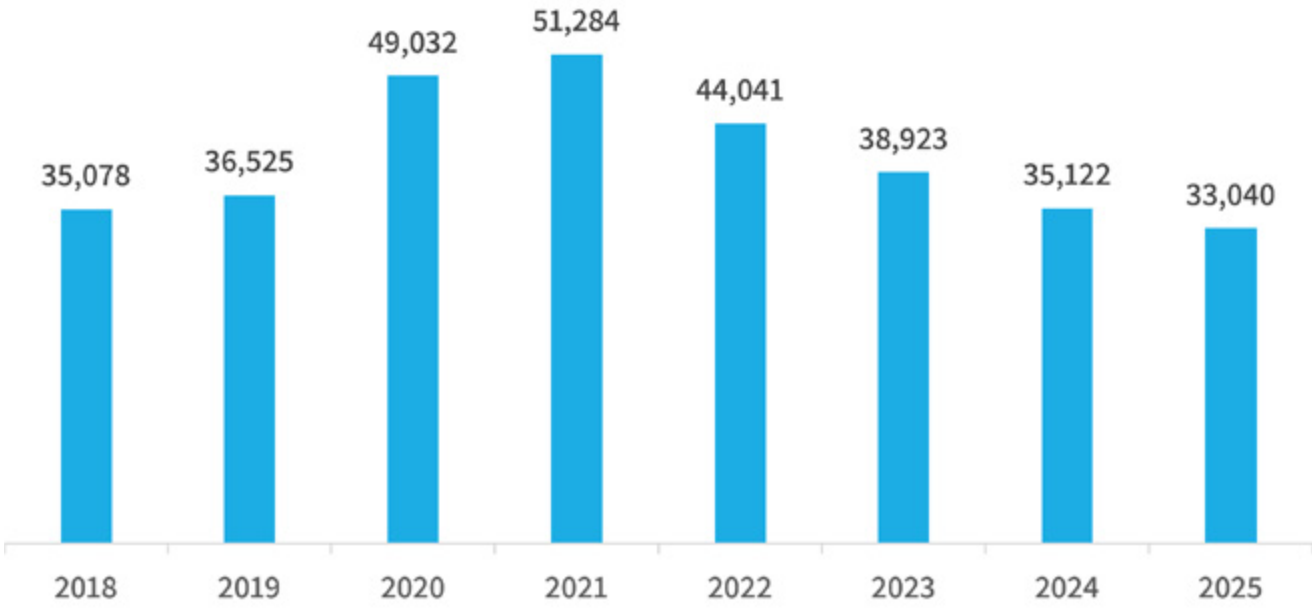
[2] הנתונים מבוססים על דיווחי הבנקים וחברות כרטיסי האשראי לפיקוח על הבנקים לגבי השנים 2024–2025, כפי שנדרש בהוראת הדיווח , 826, אשר עניינה טיפול בתלונות הציבור.

[3] סעד כספי וסעד שאינו כספי.

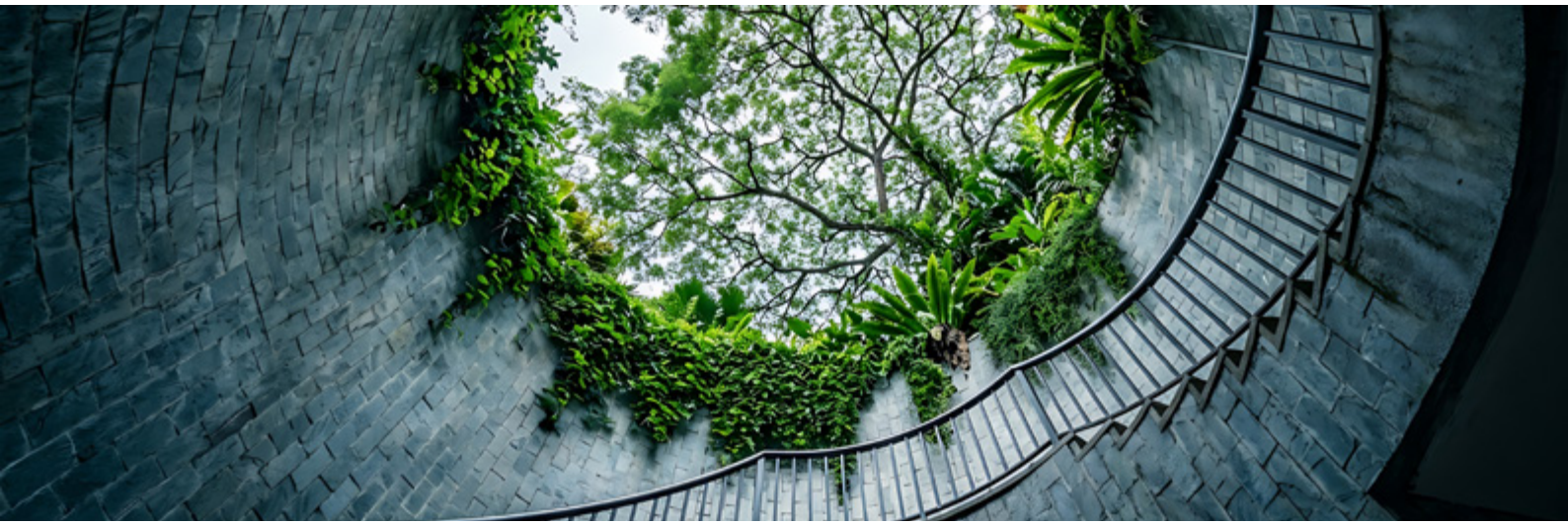
המגמה בפניות והתלונות שטופלו בידי נציבויות תלונות הציבור בתאגידים הבנקאיים, 2018–2025

לאחר העלייה החריגה של מספר הפניות המטופלות בנציבויות התאגידים הבנקאיים בתקופת הקורונה, ניכרת, מאז שנת 2022, מגמת התמתנות עקבית של מספרן. עם זאת, גם בשנת 2025 טיפלו הנציבויות בכ-33 אלף פניות ותלונות, נתון הממחיש כי הן ממשיכות לשמש מנגנון מרכזי ונגיש לבירור תלונות וליישוב מחלוקות במערכת הבנקאית.

איור 2: **מספר הפניות ותלונות הציבור שטופלו בנציבויות התאגידים הבנקאיים, 2018–2025**



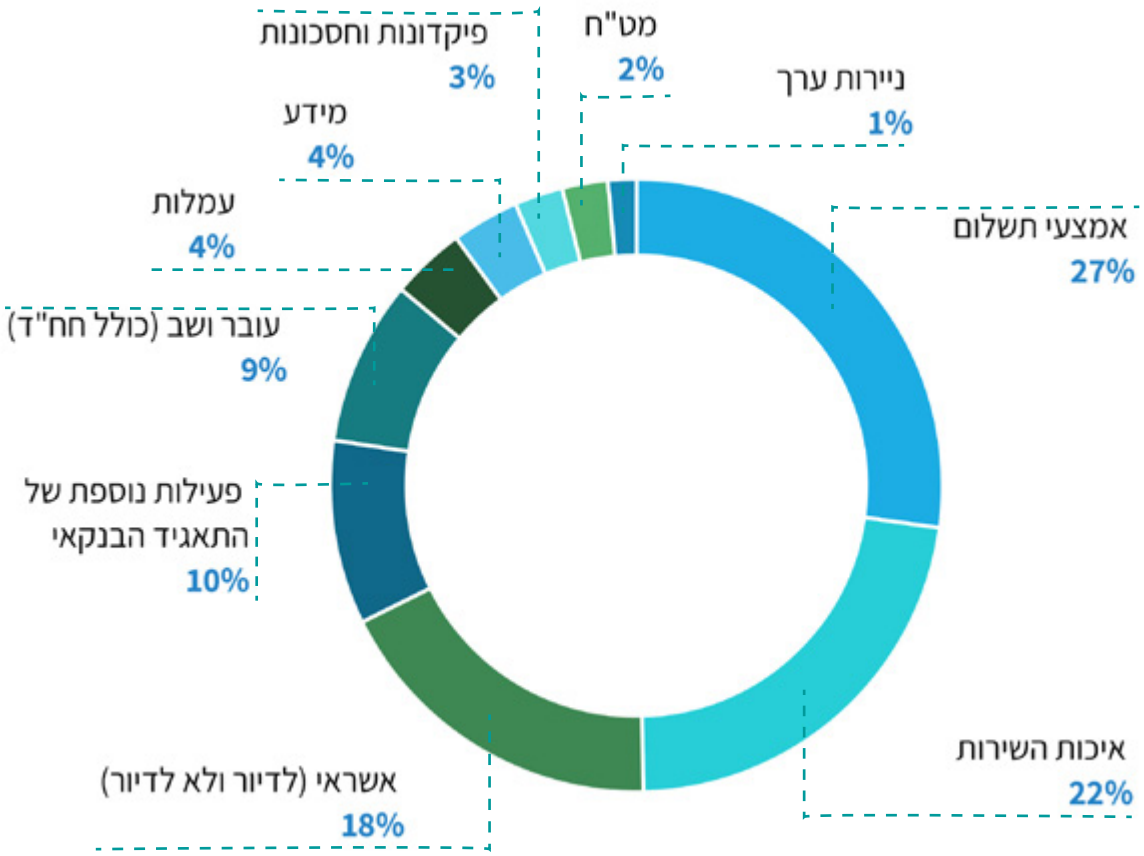
מקור: דיווחי התאגידים הבנקאיים לפיקוח על הבנקים



התפלגות התלונות שטופלו בנציבויות הבנקים בשנת 2025 לפי נושאים

בחינת התלונות לפי נושאים מאפשרת לזהות את התחומים המרכזיים המעסיקים את ציבור הלקוחות ואת מוקדי הקושי העיקריים בפעילות הבנקאית השוטפת. בשנת 2025 התרכזו מרבית התלונות במספר מצומצם של תחומים, המשקפים את מוקדי הפעילות המרכזיים של הלקוחות במערכת הבנקאית.

איור 3: **התפלגות נושאי התלונות שטופלו בנציבויות הבנקים בשנת 2025**



מקור: דיווחי התאגידים הבנקאיים לפיקוח על הבנקים

בשנת 2025 הנושא הבולט ביותר מבין השירותים הבנקאיים הניתנים ללקוחות היה אמצעי תשלום – 27% מכלל התלונות שטופלו, אחריו האשראי לדיור ולא לדיור (18%) וחשבון עובר ושב (9%). בנוסף, 22% מהתלונות עסקו בנושא איכות השירות. התפלגות זו מלמדת כי עיקר הקשיים שלקוחות חווים קשור לשירותים הבנקאיים המשמשים אותם באופן שוטף. לפיכך שם הפיקוח על הבנקים דגש על בירור תלונות אלה והיבטיהן הרוחביים.



פרק ב'
ההשפעה הרוחבית של הטיפול בתלונות הציבור

"אין הפיקוח על הבנקים מסתפק בטיפול הפרטני, אלא פועל לתיקון הליקוי לטובת כלל הלקוחות"
(תפיסת יעד ההוגנות של הפיקוח על הבנקים)

תלונות הציבור ככלי לשיפור המערכת הבנקאית

הטיפול בתלונות הציבור אינו מתמצה במתן מענה לתלונה פרטנית, אלא משמש אחד הכלים המרכזיים לתיקון ליקויים רוחביים ולחיזוק ההוגנות במערכת הבנקאית כולה.

לצד בירור המקרה הפרטני והסעד הניתן ללקוח, בודקת היחידה לפניות הציבור ולבקרה צרכנית אם הממצאים מצביעים על כשל רחב יותר – פער ביישום הוראות הדין או סיכון העלול להשפיע על לקוחות נוספים.

ייחודה של פעילות היחידה הוא יכולתה לזהות דפוסים חוזרים ונשנים ולתרגם מקרים פרטניים לתובנות מערכתיות, המובילות לתיקון ליקויים ומניעת פגיעה בלקוחות נוספים.

במובן זה הטיפול בתלונות הציבור משמש מנגנון אפקטיבי לאכיפת הדין הצרכני ולקידום הציות במערכת הבנקאית. בדומה לתכליות שהוכרו בפסיקה ביחס לתובענות ייצוגיות, הוא תורם להרתעה, לאכיפה ולתיקון ליקויים בעלי השפעה רחבה, וזאת באמצעות הליך פיקוחי מהיר וממוקד.

כאמור, במהלך השנים 2024–2025 השפעת הטיפול הרוחבי בליקויים מערכתיים בלטה במיוחד. בתקופה זו הביא הטיפול ב-30 תיקים רוחביים להשבת כ-36.7 מיליון ש"ח לכ-245 אלף לקוחות, אשר לא פנו כלל בתלונה לפיקוח.

פעילות היחידה לפניות הציבור לאיתור ולתיקון ליקויים רוחביים, משקפת מיקוד מוגבר של הפיקוח בבקרה צרכנית רוחבית באמצעות טיפול בתלונות מהותיות בעלות השלכות רוחביות על ציבור הלקוחות.

להלן השוואה בין הסעד שניתן במסגרת הטיפול בתלונות פרטניות לבין הסעד שניתן בעקבות איתור ותיקון ליקויים מערכתיים בפיקוח.

לוח 3: **ההשפעה הרוחבית של מנגנון תלונות הציבור, 2024–2025**

	הטיפול בתלונות פרטניות בפיקוח	הטיפול בתלונות בנציבויות הבנקים	הטיפול הרוחבי בפיקוח על הבנקים
מספר התיקים שטופלו	כ-1,900	כ-55 אלף	**30**
סך ההחזרים הכספיים	כ-5.1 מיליון ש"ח	כ-12.3 מיליון ₪	**כ-36.7 מיליון ש"ח**
מספר הלקוחות שקיבלו החזר כספי	כ-220	כ-3,400	**כ-245 אלף**

מקור: נתוני הפיקוח על הבנקים ודיווחי התאגידים הבנקאיים לפיקוח על הבנקים

תפיסה זו של מנגנון תלונות הציבור ככלי לבקרה מערכתית הוכרה אף בפסיקת בית המשפט העליון, אשר עמד על תרומתו של הליך בירור תלונות הציבור לאיתור ליקויים מערכתיים במערכת הבנקאית: **"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"**[4].

שיטת האיתור של ליקויים רוחביים והטיפול בהם

ליקוי מערכתי מאותר מריבוי תלונות באותו הנושא או מתלונה בודדת אשר בבחינה מעמיקה חושפת אינדיקציות לכשל רחב יותר.

לשם כך נדרשת היחידה לשלב ידע רגולטורי וצרכני לזיהוי ליקויים וסיכונים החורגים מגבולות המקרה הפרטני.

אם מאותר ליקוי בעל השפעה רוחבית, התאגיד הבנקאי נדרש לתקנו, לאתר את כלל הלקוחות שנפגעו ולנקוט צעדים מתקנים, ובהם השבת כספים, תיקון תהליכים ומערכות, עדכון נהלים וחיזוק מנגנוני הבקרה והציות.

איור 4: **תהליך איתור ותיקון של ליקויים רוחביים**



[4] בג"ץ 5048/07 ארבל נ' בנק ישראל (2007), עמוד 5.

הליקויים הרוחביים

הליקויים הרוחביים שאותרו בשנים 2024–2025 התפרסו על מגוון תחומי פעילות במערכת הבנקאית. בין היתר, אותרו ליקויים בניהול חשבונות ללא תנועה, גביית עמלות בחשבונות של נפטרים, קבלת תקבולים בחשבונות סגורים, טעויות בקליטת עסקאות, וכן מקרים של חיוב בריבית ללא גילוי מספק.

ניתוח שביצע הפיקוח העלה, כי בבסיס חלק מהליקויים עומדים גורמי שורש משותפים, הבאים לידי ביטוי באופנים שונים. כאלה הם, למשל, ליקויים בתחומי העמלות, הגילוי הנאות, החיובים בחשבון וההונאות הפיננסיות, שעשויים לשקף כשלים דומים בתהליכי העבודה, במערכי הבקרה או בניהול הסיכונים. במובן זה הליקויים שאותרו הם פעמים רבות סימפטומים שונים של תופעה מערכתית רחבה יותר, שיש לה השלכות על קבוצות נרחבות של לקוחות.

להלן התופעות שזוהו לפי סוג הפגיעה בלקוחות:

1 חיוב לקוחות בעמלות בניגוד לדין או להסכם עמם

ליקוי זה התבטא במקרים של חיוב לקוחות בעמלות בניגוד לתעריפון או להסכמים החלים עליהם, בחיובם עבור שירותים שלא ניתנו להם בפועל, וכן במקרים שבהם גביית עמלות נמשכה לאחר סיום ההתקשרות. ליקויים אלו מעידים על כשלים תפעוליים, על פערים בין הכללים המחייבים לבין אופן יישומם בתהליכי העבודה בתאגיד הבנקאי ובמערכותיו, או על כשלים במנגנוני הבקרה, מנגנונים שנועדו למנוע המשך חיוב או בפעילות לאחר סיום ההתקשרות עם הלקוח.

2 ליקויים תפעוליים בניהול חשבונות באירועים חריגים

ליקויים בטיפול בחשבונות הנמצאים במצבים חריגים (כגון פטירת בעל החשבון, עיקול או צו שיפוטי שהוטל עליו). אלה מחייבים את התאגיד הבנקאי להתנהלות ייחודית, ולרוב כרוכים במורכבות תפעולית מיוחדת.

3 טעויות בחישוב ריביות והעדר גילוי נאות

ליקויים הנוגעים לאופן חישוב הריבית ולמידת השקיפות כלפי הלקוח, לרבות אי מסירת מידע מספק ללקוח טרם חיובו או זיכויו.

4 אי ניטור ופיצוי מספק ומניעת הונאות

ליקויים בניטור פעילות חריגה בחשבון לקוחות, בזיהוי ומניעת הונאות בזמן אמת ובפיצוי לקוחות בניגוד להוראות הדין ועמדת הפיקוח. ליקויים אלו מעידים על כשלים במנגנוני הבקרה ובתהליכי העבודה של הבנק ובהטמעת הוראות חוק שירותי תשלום, תשע"ט-2019 (להלן: "חוק שירותי תשלום").

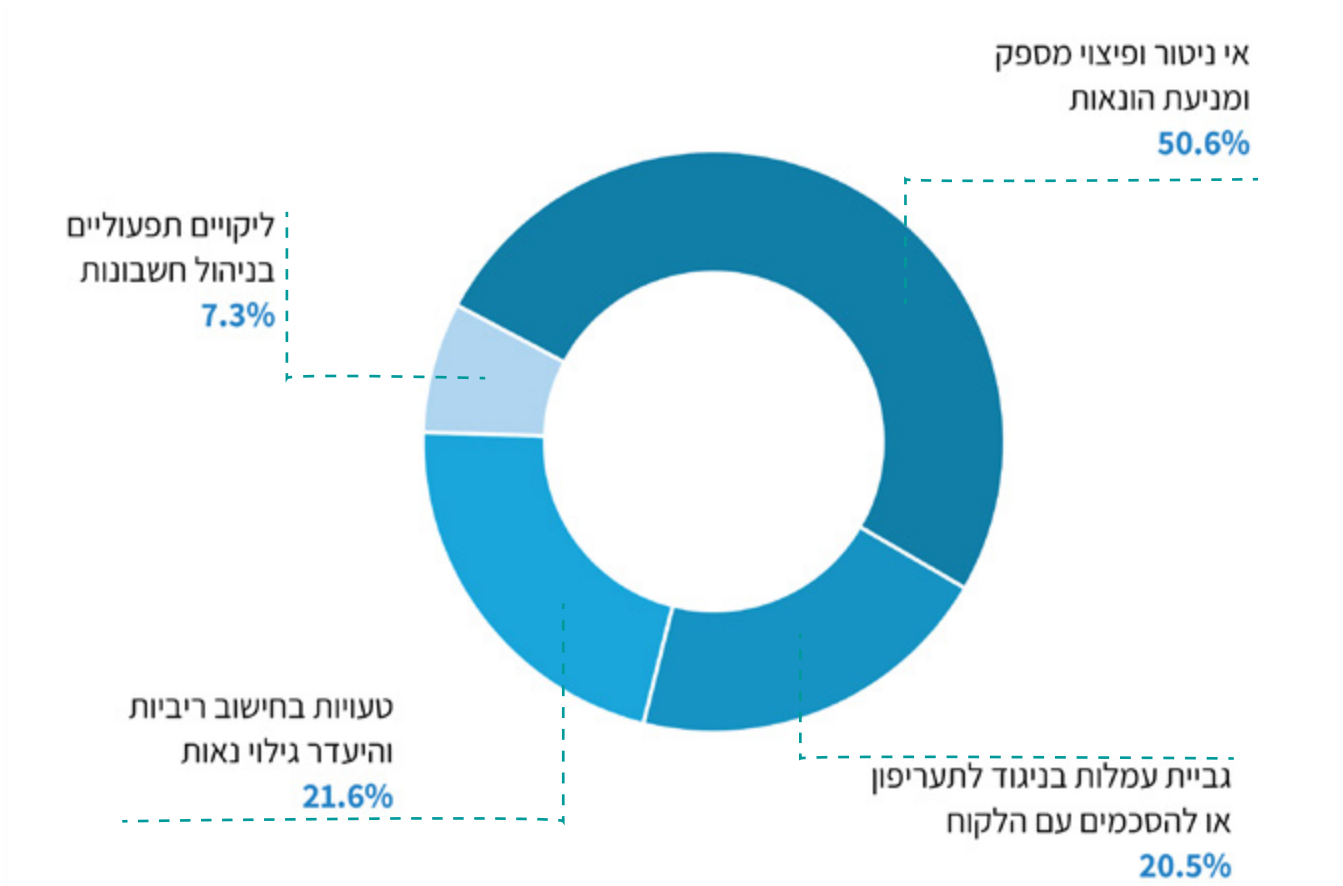
ההשפעה הרוחבית על לקוחות, 2024–2025

היקף ההחזרים הכספיים לפי סוגי הליקויים

הטיפול בליקויים רוחביים הביא להחזרים כספיים משמעותיים ללקוחות שלא פנו כלל בתלונה לפיקוח על הבנקים.

בחינת סוגי הליקויים שטופלו באופן רוחבי מלמדת, כי השפעתם הצרכנית התפרסה על מגוון רחב של תחומים, ובהם הונאות פיננסיות, גביית עמלות, חיובים בחשבון וגילוי נאות. האיור דלהלן מציג את התפלגות ההחזרים הכספיים לפי תחומי הליקוי העיקריים.

איור 5: **התפלגות ההחזרים הכספיים לפי סוגי ליקויים עיקריים**



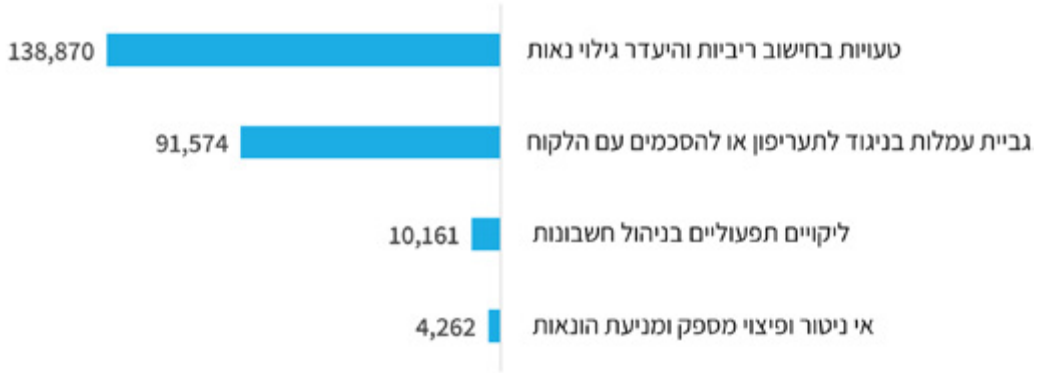
המקור: נתוני הפיקוח על הבנקים

מהנתונים עולה, כי למעלה ממחצית מסך ההחזרים הכספיים לציבור בתקופה הנסקרת – כ־50.6% – נבעו מטיפול באירועי הונאות פיננסיות. אחרי אירועים אלה בולטים ליקויים בתחום הריביות והגילוי הנאות (21.6% מההחזרים) וליקויים בעמלות ובתעריפונים (20.5% מההחזרים). ליקויים הקשורים לניהול חשבונות ולתפעול שירותים בנקאיים הביאו לחלק קטן יותר מסך ההחזרים הכספיים (7.3%). לצד ההחזר הכספי מבוצע הליך של תיקון הליקוי במדיניות התאגיד הבנקאי ומערכותיו לשם מניעת הישנותו.

מספר הלקוחות שקיבלו החזר כספי לפי סוגי הליקויים

היקף ההחזר הכספי משקף את עוצמת הפגיעה הכלכלית, אולם אינו מלמד בהכרח על מספר הלקוחות שהושפעו מהליקוי. האיור דלהלן מציג את מספר הלקוחות שקיבלו החזר כספי לפי סוג הליקוי.

איור 6: **מספר הלקוחות שקיבלו החזר כספי לפי סוג הליקוי הרוחבי**



המקור: נתוני הפיקוח על הבנקים

הנתונים ממחישים, כי מספר הלקוחות שנפגעו מליקוי מסוים והיקף הנזק הכספי שנגרם בעקבותיו לא בהכרח חופפים. כך הטיפול בליקויים בתחום ההונאות הפיננסיות הוביל להחזרים כספיים בהיקף של כ־18.5 מיליון ש"ח, שהם למעלה ממחצית מסך ההחזרים הכספיים לציבור, אף שמספר הלקוחות שנפגעו במקרים אלו היה 4,262 בלבד. מנגד, ליקויים בתחומים אחרים השפיעו על עשרות אלפי לקוחות, אך הנזק הכספי שנגרם לכל לקוח היה קטן יותר. כך, למשל, ליקוי בנושא גביית עמלה באמצעות חלפן השפיע על כ־37 אלף לקוחות, אך היקף ההחזר הכספי שנדרש בגינו היה נמוך יחסית.

בלוח 4 מוצגים התיקים הרוחביים שטופלו בתקופה הנסקרת, לרבות מספר הלקוחות שנפגעו והיקף ההחזר הכספי. חלק מהליקויים אינם ייחודיים לתאגיד בנקאי מסוים, אלא מאפיינים מספר בנקים ואף את כלל המערכת הבנקאית. בהיבט כמותי, ניכר כי חלק משמעותי מהליקויים ומההחזרים התרכז בבנקים הגדולים, בהם היקף הפעילות רחב יותר ובהתאם גם פוטנציאל ההשפעה על ציבור הלקוחות.

לוח 4: הליקויים הרוחביים המרכזיים שאותרו בשנים 2024–2025

התאגיד הבנקאי[5]	מספר הלקוחות/ החשבונות	ההחזר הכספי (בש"ח)	הליקוי הרוחבי שאותר
דיסקונט	1,218	69,217	גביית עמלת המרת מטבע באמצעות חלפן מלקוחות המחזיקים כרטיס דביט, בניגוד לתעריפון. פירוט בהמשך.
הבינלאומי	3,797	216,374	גביית עמלת המרת מטבע באמצעות חלפן מלקוחות המחזיקים כרטיס דביט, בניגוד לתעריפון.
	32	3,600	קבלת תקבולים בחשבון סגור בניגוד להוראת ניהול בנקאי 432 שעניינה "העברת פעילות וסגירת חשבון של לקוח" ובניגוד להסכם עם הלקוח.
בנק הפועלים	561	59,000	ליקוי בדיווח להוצאה לפועל לגבי תקבולים על חשבון חוב בניגוד להוראת ניהול בנקאי תקין 450 שעניינה "הליכי גביית חובות".
	9,600	2,600,000	ליקויים בניהול חשבונות ללא תנועה. פירוט בהמשך.
	1,900	42,000	גביית עמלת הקצאת אשראי בחשבון של נפטר . פירוט בהמשך.
	4,010	784,000	ליקויים בגביית עמלה בגין הפקה ומשלוח של דף תנועות בלי שהדף נשלח. פירוט בהמשך.
	8,000	300,000	גביית עמלות ניירות ערך שלא לפי הסכם הטבות מלקוחות אשר השתייכותם למועדון הסתיימה במהלך הרבעון.
	16,200	1,210,000	גביית עמלת המרת מטבע באמצעות חלפן מלקוחות המחזיקים כרטיס דביט, בניגוד לתעריפון.
	9,952	3,278,705	גביית עמלת העברה חד-פעמית במט"ח במקום על פי תעריף עמלת העברה קבועה.

[5] התאגידים הבנקאיים מוצגים לפי סדר הא"ב, בנקים גדולים, ואחריהם בנקים קטנים וחברות כרטיסי אשראי.

לאומי leumi	8,307	639,063	גביית עמלת המרת מטבע באמצעות חלפן מלקוחות המחזיקים כרטיס דביט, בניגוד לתעריפון.
	130,000	40,000	זיכוי חשבונות חיסכון DIY בפפר בשיעור ריבית שגוי ובניגוד לתנאי תוכנית החיסכון.
	8,870	7,883,846	גביית ריבית שלילית על יתרות זכות בלי שניתן גילוי נאות טרם הגבייה. פירוט בהמשך.
	30,000	460,000	חיוב בעמלת פקיד בגין הנפקת כרטיס חלופי שבוצעה בערוץ ישיר[6]
	118	6,000	חיוב בעמלת הזמנת פנקסי צ'קים, אף שאלה לא הגיעו לידי הלקוח.
מזרחי טפחות	3,367	246,080	גביית עמלת המרת מטבע באמצעות חלפן מלקוחות המחזיקים כרטיס דביט, בניגוד לתעריפון.
בנק יהב הכי משתלם בשבילך	2,813	135,000	גביית עמלת המרת מטבע באמצעות חלפן מלקוחות המחזיקים כרטיס דביט, בניגוד לתעריפון.
מסד מקבוצת הבינלאומי	749	37,098	גביית עמלת המרת מטבע באמצעות חלפן מלקוחות המחזיקים כרטיס דביט, בניגוד לתעריפון.
מרכנתיל	665	26,201	גביית עמלת המרת מטבע באמצעות חלפן מלקוחות המחזיקים כרטיס דביט, בניגוד לתעריפון.
Cal.	446	56,000	ליקויים בקליטת עסקאות בכרטיס מבוטל וגביית עמלת דמי כרטיס.
תיקים רוחביים בנושא הונאות	4,262	18,549,723	ראו פירוט בעמוד 20
סה"כ	244,867	36,641,907	

המקור: נתוני הפיקוח על הבנקים

[6] בניגוד להוראות סעיף 2(ג) לכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות), התשס"ח-2008.

דוגמאות ומקרי בוחן



גביית עמלת המרת מט"ח באמצעות חלפן שלא כדין

כל הבנקים הרשומים בלוח 4 גבו עמלה מלקוחות שביצעו את העסקה בכרטיס חיוב מיידי (דביט), אף שהתעריפון מאפשר גבייה רק בעת ביצוע העסקה באמצעות כרטיס אשראי. בעקבות התערבות הפיקוח הושבו לכ-37,000 לקוחות במערכת הבנקאית כ-2.6 מיליון ש"ח.



ליקויים בגביית עמלות מלקוחות

מתיק תלונה שהתקבל בפיקוח עלה, כי "בנק הפועלים" גבה מלקוחותיו עמלת העברת מט"ח חד-פעמית אף שההעברה שביצעו הלקוחות הייתה במהותה העברה קבועה, הכרוכה בתשלום עמלה מופחתת; זאת בניגוד לכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות), תשס"ח-2008. במהלך שנת 2024, בעקבות התערבות הפיקוח, איתר הבנק את הלקוחות שנגבתה מהם עמלת היתר, וכן תיקן את מדיניותו כדי למנוע הישנות מקרים כאלה בעתיד. במסגרת זו השיב "בנק הפועלים" לכ-10,000 לקוחות כ-3.3 מיליוני ש"ח.



גביית ריבית שלילית מיתרות זכות ללא גילוי נאות הולם

בתקופה שנסקרה התקבלה תלונה על כך ש"בנק לאומי" גבה ריבית שלילית על יתרות זכות בחשבונות עו"ש במטבע חוץ בלי שיידע את לקוחותיו על השינוי מבעוד מועד. כמו כן נמצא, כי גם ללקוחות שקיבלו הודעה בנושא אופן הגילוי היה לקוי ולא איפשר להם לדעת בבירור מהו החיוב ומה השפעתו הצפויה על היתרות בחשבונם. בעקבות התערבות הפיקוח השיב "בנק לאומי" לכ-8,900 לקוחות כ-7.9 מיליון ש"ח.



גביית עמלות הקצאת אשראי והפקה ומשלוח של דפי תנועות בחשבונות שבעליהם נפטרו

"בנק הפועלים" גבה מחשבונות של נפטרים עמלת הפקה ומשלוח של דפי תנועות ועמלת הקצאת אשראי. בעקבות דרישת הפיקוח זיכה הבנק כ-4,000 חשבונות בסך של כ-800,000 ש"ח וכ-1,900 חשבונות בכ-42,000 ש"ח, בהתאמה. נוסף על כך דיווח הבנק לפיקוח על הבנקים כי ביטל את האפשרות לגביית עמלות אלו מחשבונות שבעליהם נפטרו.



ליקויים בפיקדונות ללא תנועה

הפיקוח על הבנקים איתר ב"בנק הפועלים" מספר ליקויים באופן הניהול של חשבונות שהקשר עם בעליהם נותק:

השקעת כספים בפיקדון ללא תנועה (להלן: פקל"ת) שלא בהתאם להוראות הדין.

"בנק הפועלים" השקיע יתרות כספים בחשבונות במסגרת פקל"ת, אף שבחשבונות אלה תועדה יצירת קשר עם הלקוח, ובלי שחלפה התקופה הקבועה בדין שאחריה על הבנק להשקיע את הכספים. בעקבות התערבות הפיקוח יישם הבנק בקרות למניעת הישנות הליקוי, ואיתר את הלקוחות שנפגעו.

בנוסף, אותרו מקרים שבהם הבנק סיווג את החשבון כפקל"ת אף על פי שבוצעה פעולה יזומה בחשבון. בעקבות התערבות הפיקוח תיקן הבנק את סיווג הפעולות שהלקוח מבצע בחשבון באופן העומד בדרישות הדין, והשיב כספים ללקוחות שחשבונם סווג כפיקדון ללא תנועה בניגוד לדין.

הפיקוח איתר ליקוי בנוסחת החישוב ששימשה את "בנק הפועלים" לקביעת היתרה שנותרה בחשבון לאחר השקעת כספים בפיקדון ללא תנועה. כתוצאה מהליקוי נוצרה בחלק מהחשבונות יתרת חובה, והלקוחות חויבו בריבית חריגה שלא כדין. בעקבות התערבות הפיקוח תיקן הבנק את מנגנון החישוב, איתר את כלל הלקוחות שנפגעו ופיצה אותם בגין החיובים שנגרמו להם.

ליקויים אלה ממחישים את החשיבות של מנגנוני בקרה אפקטיביים בניהול חשבונות שלקוחותיהם מנותקי קשר, ואת הצורך להבטיח כי הטיפול בחשבונות אלה יתנהל בהתאם להוראות הדין ותוך שמירה על זכויות הלקוחות.

במסגרת זו פיצה "בנק הפועלים" כ־9,600 לקוחות בסך של כ־2.6 מיליון ש"ח.

הונאות פיננסיות כמוקד סיכון צרכני

מניתוח תלונות הציבור שהתקבלו בפיקוח על הבנקים בשנים 2024–2025 עולה כי ההונאות הפיננסיות ממשיכות להיות אחד ממוקדי הסיכון הצרכני הבולטים במערכת הבנקאית. בתקופה זו התקבלו כ-850 פניות ותלונות בנושא, ובמרבית המקרים היקף הנזק ללקוח הבודד נע בין עשרות אלפי שקלים למאות אלפי שקלים.

ניתוח התלונות מלמד כי חרף השונות בין סוגי ההונאות מרביתן מבוססות על אותו דפוס פעולה של השפעה על הלקוח: יצירת אמון, הפעלת לחץ, פחד או הבטחת רווח מהיר במטרה להניע את הלקוח לבצע פעולות בנקאיות בזמן אמת ולהעביר כספים באמצעות ערוצי התשלום והתקשורת הדיגיטליים.

מגמות מרכזיות העולות מתלונות הציבור

בחינת התלונות שהתקבלו בפיקוח על הבנקים מצביעה על מספר מגמות בולטות:

- עלייה בהיקף ההונאות המתבצעות באמצעים דיגיטליים ובערוצי תקשורת מקוונים.
- שימוש גובר בטכניקות של הנדסה חברתית, לרבות התחזות לגורמי סמכות, ממשל וגופים מוכרים.
- מיקוד מאמצי הונאה באוכלוסיות פגיעות, ובפרט באזרחים ותיקים.
- שימוש גובר בהונאות מתוחכמות המשלבות אמצעים טכנולוגיים מתקדמים, ובהם השתלטות על אמצעי קצה ושימוש בכלי בינה מלאכותית.
- גידול מספר המקרים שבהם הכספים מועברים בתוך זמן קצר לחשבונות שונים בארץ ובחו"ל, באופן המקשה על איתורם והשבתם.

טיפול בתלונות בתחום ההונאות ממחיש את תרומתו הייחודית של מנגנון תלונות הציבור לאיתור סיכונים צרכניים מתפתחים בזמן אמת. אף שהנזק הראשוני נגרם ללקוח בודד, בירור התלונה יכול לחשוף כשל מערכתי רחב יותר, להוביל להתאמות במדיניות ובתהליכי עבודה, ולהרחיב את מעגל הסעד ללקוחות נוספים שלא פנו כלל בתלונה.

בשנים 2024–2025 איתרה היחידה, בעקבות בירור תלונות ציבור, מספר ליקויים מערכתיים משמעותיים בתחום ההונאות הפיננסיות. הליקויים שאותרו התמקדו בניטור לא מספק של פעילות חריגה בחשבונות לקוחות, במנגנוני מניעת הונאות בזמן אמת וכן באופן בחינת זכאותם של לקוחות שנפגעו מהונאות לקבלת פיצוי. הטיפול בליקויים אלה הביא לשינויים רוחביים במדיניות ובתהליכי העבודה של התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי, ולהחזרים כספיים משמעותיים לציבור.

צעדי התיקון שננקטו בתקופה זו הביאו להשבת סכום של כ־18.5 מיליון ש"ח לכ־4,200 לקוחות, סכום העולה על מחצית מסך כל ההחזרים הכספיים שבוצעו בעקבות תיקון ליקויים מערכתיים בתקופה הנסקרת.

עיקרי הליקויים שאותרו

מרבית הליקויים הרוחביים שאותרו בתחום ההונאות התרכזו בשלושה מוקדים:

ליקויים בתהליכי אימות זהות לקוחות ובהקמת הרשאות לחיוב חשבון, אשר הובילו לחיוב חשבונות ללא הסכמה של הלקוח.

דחיית בקשות לפיצוי לקוחות שנפלו קורבן לשימוש לרעה במשיכת כספים מכספומט בניגוד לעמדת הפיקוח ולהוראות הדין.

אי פיצוי לקוחות שנפלו קורבן להונאות "פישינג" והתחזות, אף שמסרו את הרכיב החיוני של אמצעי התשלום במסגרת התקשרות שנחזתה להיות עם בית עסק או גורם לגיטימי.

לוח 5: **הליקויים הרוחביים בנושא הונאות שאותרו בשנים 2024–2025**

התאגיד הבנקאי	קבוצת הלקוחות/ חשבונות	ההחזר הכספי בש"ח	הליקוי הרוחבי שאותר
הבינלאומי	56	271,446	ליקויים באימות זהות הלקוחות ובהקמת הרשאות לחיוב חשבון ללא הסכמה של הלקוח.
הפועלים	417	1,460,000	
לאומי	355	1,200,000	
מזרחי-טפחות	113	222,000	
מסד	5	18,141	
מרכנתיל-דיסקונט	70	120,711	
הפועלים	1,561	11,489,352	סירוב לפצות לקוחות בעסקאות של משיכת כספים שבוצעו תוך שימוש לרעה בשל טענה להתרשלות לקוח.
מקס	71	280,000	
ישראכרט	576	1,784,700	אי פיצוי לקוחות שנפלו קורבן להונאה במוסרם מידע חיוני למתחזה-למוטב.
מקס	1,038	1,703,373	
סה"כ	**4,262**	**18,549,723**	

המקור: נתוני הפיקוח על הבנקים

דוגמאות ומקרי בוחן בתחום ההונאות הפיננסיות

ליקויים בתהליכי אימות הזהות של לקוחות ובהקמת הרשאות לחיוב חשבון

בתלונה שהתקבלה בפיקוח על הבנקים טענה לקוחה של "בנק הפועלים" כי הוקמה בחשבונה הרשאה לחיוב חשבון לטובת בית עסק העוסק במיצוי זכויות רפואיות ללא הסכמתה ותוך זיוף חתימתה. בירור התלונה העלה, כי ההרשאה הוקמה בלי שהבנק ביצע הליך אימות מוגבר להוכחת זהות הלקוחה והסכמתה, כנדרש בסעיף 33 לחוק שירותי תשלום. עוד נמצא כי אותו מוטב הקים הרשאות דומות גם בחשבונותיהם של לקוחות נוספים במערכת הבנקאית. בעקבות ממצאים אלו ערך הפיקוח בדיקה רוחבית, אשר העלתה כשלים בתהליכי אימות זהות וקבלת הסכמה להקמת הרשאות לחיוב חשבון בכלל התאגידים בנקאיים. בעקבות הבדיקה נדרשו הבנקים לעדכן את הנהלים ותהליכי העבודה בתחום, לאתר את כלל הלקוחות שנפגעו מפעילות המוטב ולפצותם בגין הנזקים שנגרמו להם. במסגרת הטיפול הושבו כ־3.3 מיליון ש"ח לכ־1,016 לקוחות.

אי פיצוי לקוחות שנפלו קורבן לשימוש לרעה במשיכת כספים מכספומט

מתלונות ציבור שהצטברו בפיקוח על הבנקים עלה כי "בנק הפועלים" וחברת "מקס" דחו דרישות לפיצוי בגין שימוש לרעה במשיכת מזומנים מכספומט במקרים שבהם הכרטיס לא אבד ולא נגנב. התאגידים סברו כי בנסיבות אלה קיימת חזקה שהלקוח ביצע את המשיכה בעצמו או מסר את הכרטיס והקוד הסודי לצד שלישי, ולכן אינו זכאי לפיצוי. לאחר בחינת הנושא הבהיר הפיקוח כי פרשנות זו אינה עולה בקנה אחד עם הוראות הדין, ואינה יכולה לשמש כשלעצמה בסיס לדחייתה של תביעת הלקוח. בעקבות עמדת הפיקוח עדכנו התאגידים את מדיניות הטיפול במקרים אלה, איתרו ובחנו מחדש את כל המקרים הרלוונטיים, והעניקו פיצוי ללקוחות שנמצאו זכאים לכך. במסגרת זו השיב "בנק הפועלים" לכ־1,550 לקוחות כ־11.5 מיליון ש"ח, וחברת "מקס" השיבה לכ־70 לקוחות כ־280 אלף ש"ח.

סירוב לפצות נפגעי הונאות "פישינג" בעקבות התחזות לבית עסק לגיטימי

מתלונות ציבור שהצטברו בפיקוח על הבנקים עלה כי חברות "ישראכרט" ו"מקס" דחו בקשות של לקוחות לפיצוי בגין שימוש לרעה באמצעי תשלום, במקרים שבהם הלקוחות הזינו את פרטיהם בקישורים בהודעות SMS שנשלחו אליהם ונחזו להיות מטעם בתי עסק לגיטימיים. בירור הנושא העלה כי בנסיבות אלה היו הלקוחות זכאים לפיצוי מכוח חוק שירותי תשלום. בעקבות התערבות הפיקוח נדרשו החברות לעדכן את מדיניות הטיפול במקרים אלה, לאתר את כלל הלקוחות שנפגעו ולבחון מחדש את זכאותם לפיצוי. במסגרת זו השיבה חברת "ישראכרט" לכ־570 לקוחות כ־1.8 מיליון ש"ח, וחברת "מקס" השיבה לכ־1,000 לקוחות כ־1.7 מיליון ש"ח.

דפוסי ההונאה המרכזיים

ניתוח התלונות שהתקבלו בפיקוח על הבנקים מלמד על מספר דפוסי הונאה מרכזיים, המשקפים את שיטות הפעולה הנפוצות של גורמי ההונאה.

התחזות לגורמי סמכות, ממשל וגופים מוכרים

דפוס הונאה זה נמנה עם הבולטים בתלונות שהתקבלו בפיקוח. במקרים אלה הנוכלים פונים ללקוחות בטלפון תוך התחזות לגורם בעל סמכות או אמינות, כגון נציג בנק, משטרה, בנק ישראל או רשות ממשלתית אחרת. באמצעות יצירת תחושת דחיפות וחשש לפגיעה כספית הם מניעים את הלקוח לבצע פעולות בנקאיות בזמן אמת, לרבות העברת כספים לחשבונות שבשליטתם.

"פישינג" והנדסה חברתית

בהונאות מסוג זה נשלחות ללקוחות הודעות SMS, הודעות וואטסאפ או הודעות דואר אלקטרוני המתחזות להודעות המתקבלות מגופים מוכרים ואמינים, כגון בנקים, חברות כרטיסי אשראי, חברות שילוח, ספקי שירותים, רשויות ממשלתיות וגופים מוכרים נוספים. במסגרת ההודעות מתבקשים הלקוחות ללחוץ על קישור, להזין פרטי זיהוי או למסור קוד אימות חד־פעמי. במקרים רבים ההודעות נחזות באופן משכנע להודעות מקוריות של הגוף המתחזה באופן המקשה על זיהוין כניסיון הונאה.

לאחר שהלקוח מזין את פרטיו או מוסר את קוד האימות המידע עשוי לשמש את הנוכלים לצורך השתלטות על אמצעי התשלום או על הגישה לחשבון, ביצוע פעולות בנקאיות בשם הלקוח והעברת כספים ללא הרשאתו.

הונאות "רומנטיות" ועוקץ השקעות

חלק מהתלונות עוסקות בהונאות המבוססות על יצירת קשר אישי ויחסי אמון ממושכים עם הקורבן. הנוכלים מציגים את עצמם כבני זוג פוטנציאליים, יועצי השקעות או משקיעים מצליחים, ומשכנעים את הלקוחות להעביר כספים לצורך השקעה לכאורה או לסיוע אישי. לאחר העברת הכספים מתברר כי מדובר בהונאה, והקשר עם הנוכל מנותק.

שימוש באמצעים טכנולוגיים מתקדמים

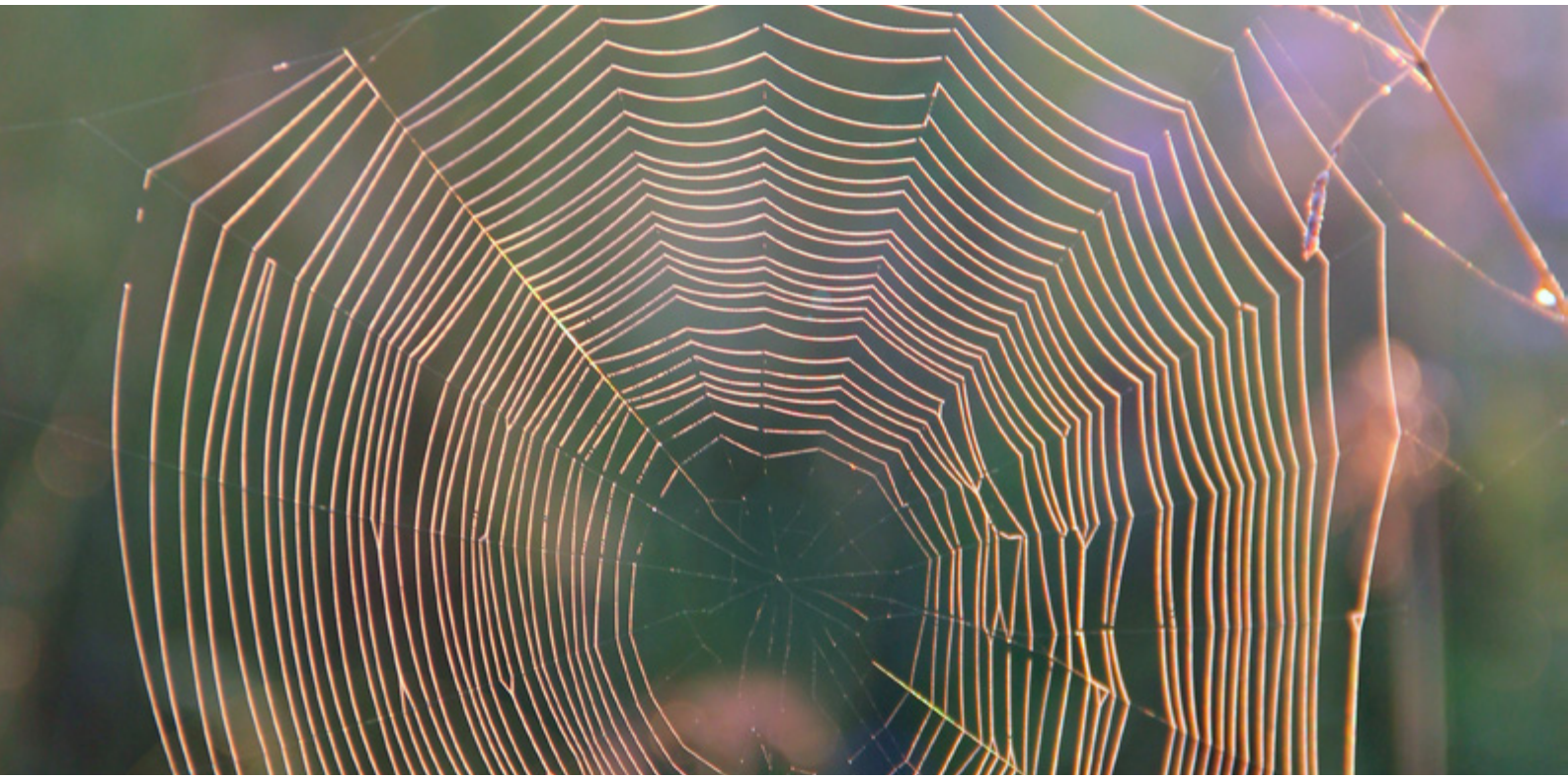
חלק מהתלונות הצביעו על שימוש, לצורך הונאות, באמצעים טכנולוגיים מתקדמים, ובהם תוכנות שליטה מרחוק, ניוד הונאתי של קווי טלפון (SIM Swap) ואמצעי התחזות המבוססים על טכנולוגיות בינה מלאכותית. אמצעים אלה משמשים את הנוכלים להשגת גישה לחשבונות של לקוחות, לעקיפת מנגנוני אבטחה ולביצוע העברות כספים במרמה.

פעולות הפיקוח על הבנקים למניעת הונאות ולחיזוק ההגנה על הלקוחות

נוסף על בירור תלונות הציבור, איתור ליקויים מערכתיים ודרישה להשבת כספים ללקוחות שנפגעו פעל הפיקוח על הבנקים בתקופה הנסקרת במספר מישורים משלימים במטרה לצמצם את היקף ההונאות ולחזק את ההגנה על הציבור. פעילות זו התמקדה בהגברת מודעות הציבור לסיכוני הונאה באמצעות קמפיינים, פעילויות הסברה והנגשת מידע וכלים לזיהוי ולמניעה של ניסיונות הונאה[7]; בקידום אסדרה ושיתופי פעולה בין המערכת הבנקאית, חברות כרטיסי האשראי, ספקיות התקשורת וגורמי האכיפה במטרה לחזק את יכולות המניעה, הזיהוי והתגובה; ובחיזוק ההגנה על הלקוחות באמצעות קביעת דרישות ועמדות רגולטוריות, לצד פיקוח ובקרה על היערכות הגופים המפוקחים להתמודדות עם איומי ההונאה.

במסגרת זו קידם הפיקוח גם את הקמתם של מוקדי הונאות ייעודיים הפועלים 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע, בכלל התאגידים הבנקאיים. מוקדים אלה מאפשרים ללקוחות לדווח בזמן אמת על חשד להונאה, לקבל מענה מיידי ולנקוט צעדים דחופים לצמצום הנזק, לרבות חסימת אמצעי תשלום ופעילויות חריגות במקרים המתאימים.

הפיקוח על הבנקים ממשיך למקד משאבים משמעותיים בתחום ההונאות הפיננסיות ורואה בו יעד מרכזי לקידום ההגנה על הלקוחות, לחיזוק אמון הציבור במערכת הבנקאית ולהתאמת ההגנות לסיכונים המתפתחים בסביבה הדיגיטלית.



[7] https://share.google/V3fYxFrXkRd3yu3sZ



פרק ג'
הערכת פעילותם של התאגידים הבנקאיים בטיפול בתלונות הציבור

"עקרון השקיפות הינו עקרון בסיסי בהגנה על הלקוחות ושיפור יכולתם להבין ולקבל החלטות פיננסיות מיטביות
(תפיסת יעד ההוגנות של הפיקוח על הבנקים)

הנתונים המוצגים בפרק זה מהווים כלי משלים לבחינת הטיפול בתלונות הציבור במערכת הבנקאית. יש לראותם כחלק ממכלול רחב של מקורות מידע שבהם נעשה שימוש לצורך הערכת הסיכונים הצרכניים במערכת, לצד ממצאי תלונות הציבור, ליקויים רוחביים, בקרות יזומות ופעילות פיקוחית נוספת[8].

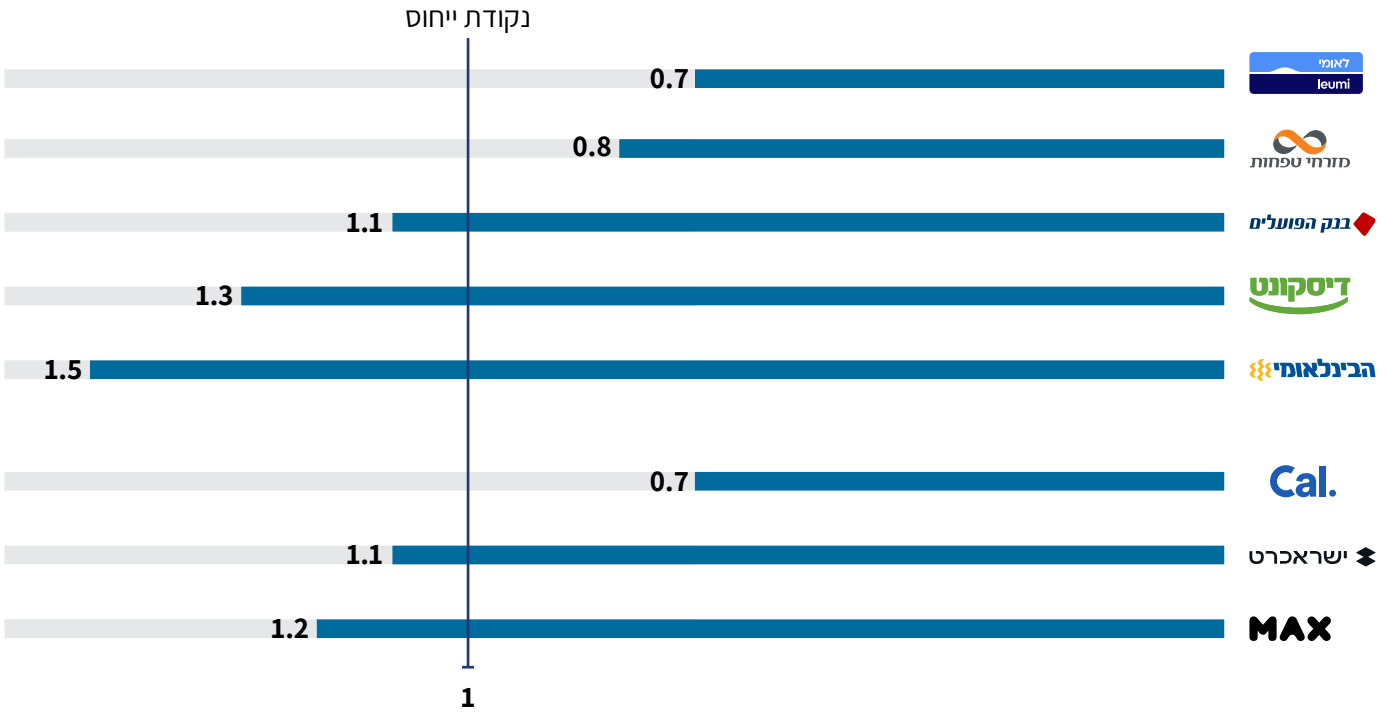
הנתונים המובאים להלן נועדו לתרום לשקיפות ביחס לאופן הטיפול בתלונות הציבור. אין לראות בהם דירוג כולל של התאגידים הבנקאיים או הערכה כוללת של רמת ההוגנות, השירות או הסיכון הצרכני בכל אחד מהם, שכן הערכת הפיקוח מבוססת על מכלול רחב של מידע וממצאים.

נתונים על שכיחות הפניות והתלונות שטופלו בנציבויות ובפיקוח על הבנקים[9]

נתון זה משווה בין חלקו של התאגיד הבנקאי בפניות ובתלונות הציבור שטופלו הן בנציבויות התאגידים הבנקאיים והן בפיקוח על הבנקים לבין גודלו של התאגיד הבנקאי במערכת. המדד נועד לספק אינדיקציה להיקף הפניות המתקבלות ביחס לגודל התאגיד הבנקאי, ואינו משקף כשלעצמו את רמת השירות או ההוגנות של התאגיד.

- יחס השווה ל-1 משקף התאמה בין חלקו של התאגיד הבנקאי בתלונות לבין חלקו במערכת.
- יחס נמוך מ-1 משקף שיעור פניות נמוך ביחס לגודל התאגיד הבנקאי.
- יחס גבוה מ-1 משקף שיעור פניות גבוה ביחס לגודל התאגיד הבנקאי.

איור 7: **היחס בין חלקו של התאגיד הבנקאי בתלונות לבין חלקו במערכת**



[8] לשם הבטחת השוואה מהימנה ועקבית בין התאגידים הבנקאיים, המדדים ההשוואתיים בסקירה מוצגים עבור חמשת הבנקים הגדולים במערכת בלבד. בנקים בעלי היקף פעילות קטן יותר עשויים להיות מושפעים במידה רבה ממספר מצומצם של פניות או תלונות, באופן שעלול לפגוע ביכולת ההשוואה בין התאגידים. נתוני כלל התאגידים הבנקאיים מוצגים במלואם בנספח לסקירה.

[9] שקלול של תלונות שהתקבלו בפיקוח על הבנקים ובנציבויות.

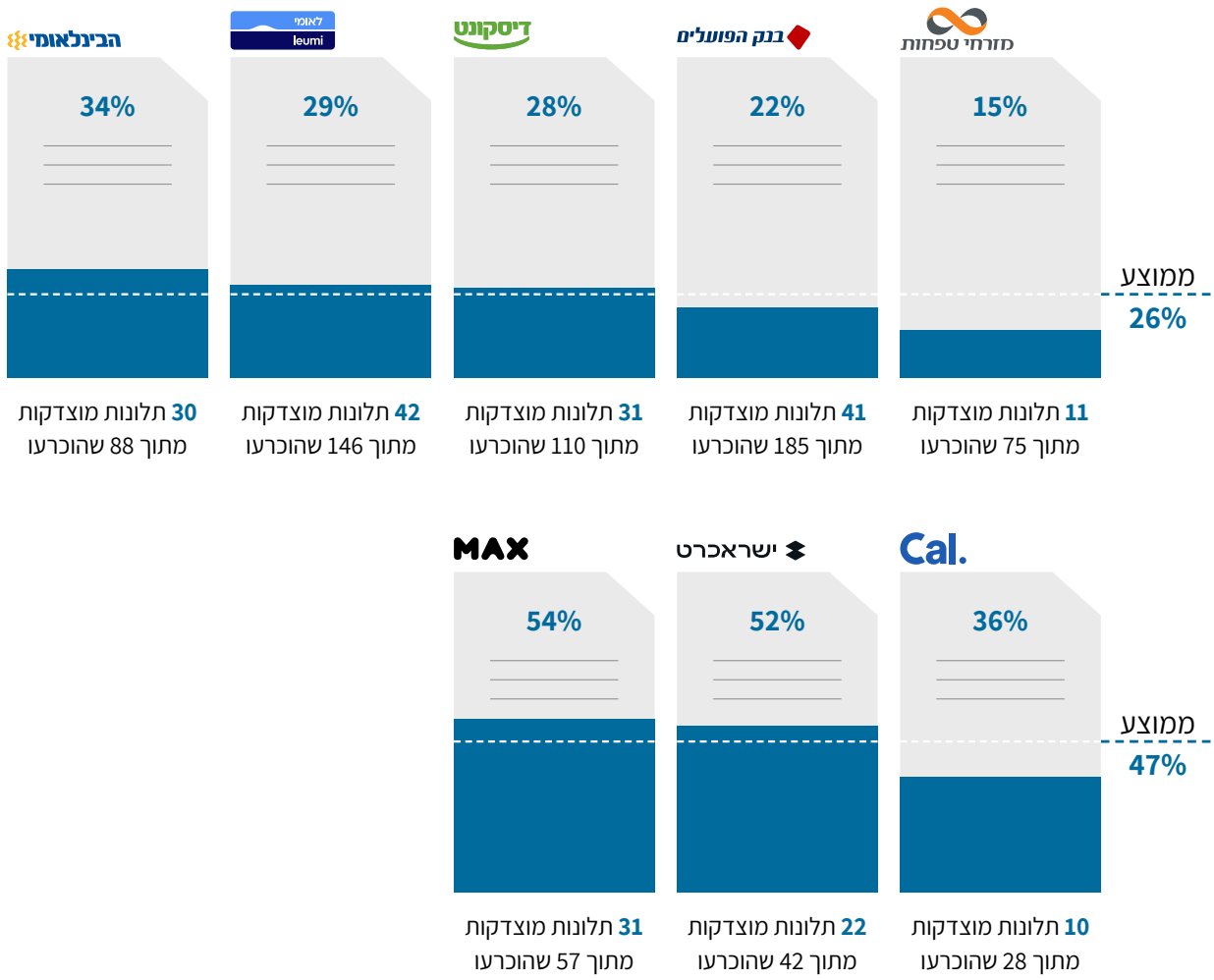
נתונים על שיעור התלונות המוצדקות

נתונים אלה מצביעים על שיעור התלונות שהפיקוח על הבנקים מצא כמוצדקות מתוך כלל התלונות שהוכרעו ביחס לכל בנק, ואינם כוללים תלונות שנסגרו ללא הכרעה. ככל ששיעור התלונות המוצדקות נמוך יותר, ביצועי הבנק טובים יותר בהיבט זה.

שיעור התלונות המוצדקות מספק אינדיקציה לסוגיות שבהן נמצאו פערים בין התנהלות התאגיד הבנקאי לבין הוראות הדין או עמדות הפיקוח. עם זאת יש לפרש את הנתונים בזהירות, בין היתר לנוכח מספר התלונות שהוכרעו, מאפייניהן והמיקוד הפיקוחי בתקופה הנבחנת.

בשנים הנסקרות נרשמה עלייה בשיעור התלונות המוצדקות. עלייה זו הושפעה, בין היתר, מתלונות שהתקבלו בתקופה הנסקרת ובשנים שקדמו לה בנושא הונאות באמצעי תשלום, ובפרט ביחס לחברות כרטיסי האשראי. התפתחותם של דפוסי הונאה חדשים העלתה שאלות באשר ליישום הוראות סעיף 24 לחוק שירותי תשלום, התשע"ט-2019. מקרים אלה הצריכו בחינה וגיבוש עמדה פיקוחית. עם השלמת הבחינה וההכרעה בסוגיות אלה, סווגו כמוצדקות גם תלונות שהתקבלו בתקופות קודמות. לפיכך, עיתוי ההכרעה בתלונות אלה השפיע על שיעור התלונות המוצדקות בשנים הנסקרות.

איור 8: **שיעור התלונות המוצדקות מתוך אלה שהוכרעו**

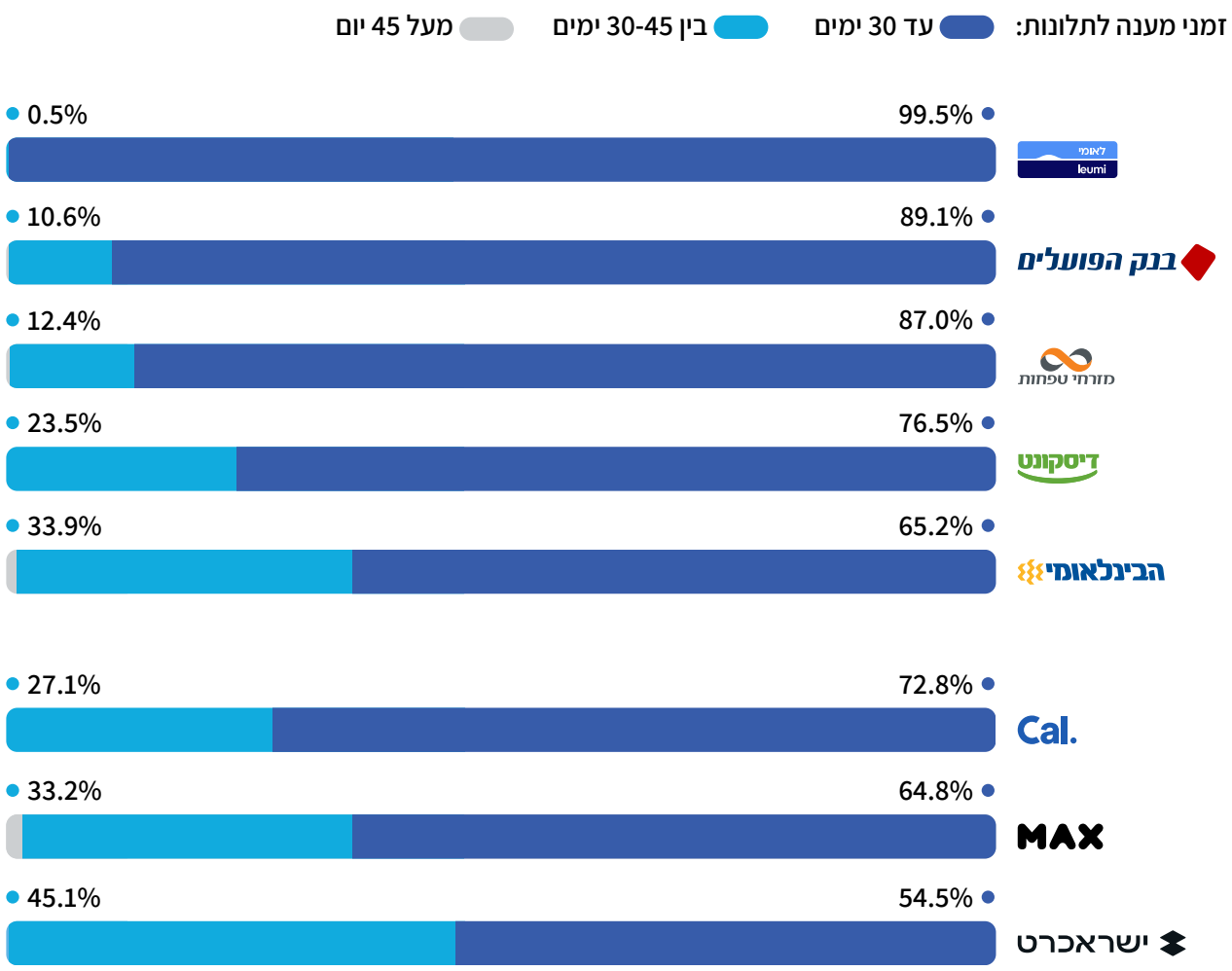


זמני המענה לתלונות בנציבויות התאגידים הבנקאיים

הוראת ניהול בנקאי תקין A308 קובעת כי על התאגיד הבנקאי למסור מענה סופי ומנומק לתלונת לקוח בתוך 45 ימים ממועד קבלתה, למעט חריגים הקבועים בהוראה. בשנים 2024–2025 כ־99.6% מהתלונות טופלו בתוך פרק הזמן שנקבע, וכ־79% מהן נענו בתוך 30 ימים.

נתונים אלה משקפים את עמידת התאגידים הבנקאיים בלוחות הזמנים לטיפול בתלונות ואת מהירות מתן המענה ללקוחות.

איור 9: **התפלגות זמני המענה בנציבויות התאגידים הבנקאיים**



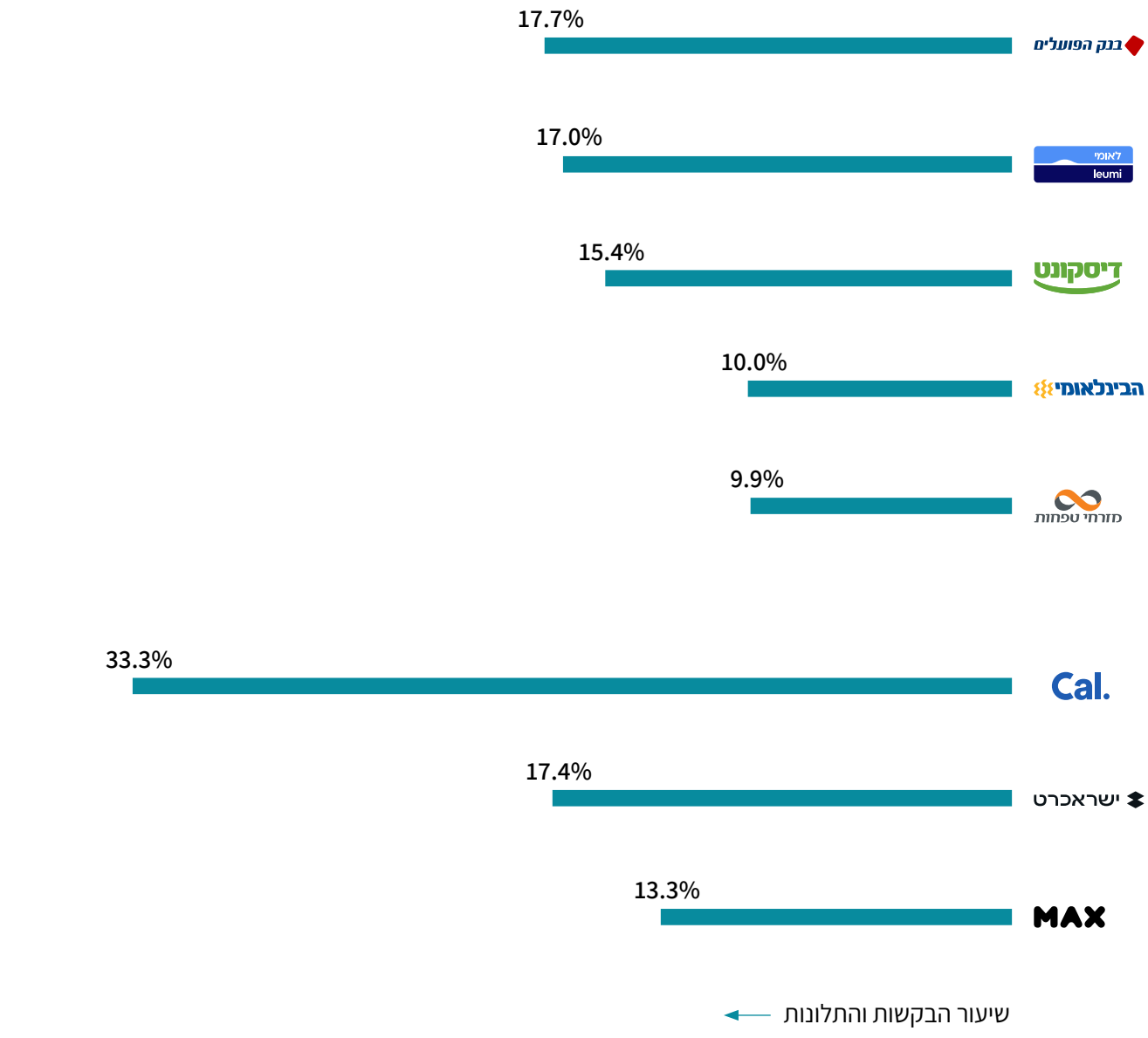
מדד הנכונות להעניק סעד לפנים משורת הדין

מדד זה בוחן את שיעור התלונות שבהן ניתן ללקוח סעד, הטבה או פתרון אף שלא נקבע כי התלונה מוצדקת, וכן את חלקו של כל בנק בסך הסעדים שניתנו ביחס לגודלו במערכת.

מדד זה משקף את נכונות הבנק לפעול בגישה שירותית גם במקרים שבהם לא נמצא כי הפר את הוראות הדין או הרגולציה.

ככל שערך המדד גבוה יותר, התרומה של הבנק למתן פתרונות מעשיים עבור לקוחותיו מעבר לנדרש מבחינה רגולטורית גדולה יותר.

איור 10: **שיעור הבקשות והתלונות שבהם פעל הבנק לטובת הפונה מעבר לנדרש**





פרק ד'
צעדים לקידום ההוגנות הבנקאית

הטמעתה של תרבות ארגונית הוגנת באופן מיטבי שוזרת את עקרונות ההוגנות בכל רבדי פעילות התאגיד הבנקאי כחוט השני

(תפיסת יעד ההוגנות של הפיקוח על הבנקים)

הפיקוח על הבנקים בבנק ישראל פועל לקידום ההוגנות במערכת הבנקאית באמצעות מגוון רחב של כלים פיקוחיים ורגולטוריים, שנועדו לחזק את זכויות הלקוחות, להגביר את השקיפות והתחרות, ולבסס תרבות ארגונית המציבה את טובת הלקוח במרכז. לצד הטיפול בפניות ובתלונות הציבור מפעיל הפיקוח מנגנונים משלימים לאיתור סיכונים צרכניים, למדידת חוויית הלקוח ולקידום שיפור מתמשך בשירותים הבנקאיים.

עם כלים אלה נמנים, בין היתר, רפורמות צרכניות, הערכה צרכנית מבוססת סיכון, סקרי שביעות רצון המשקפים את תפיסת הלקוחות, בקרות יזומות לבחינת יישום הוראות הדין ופעילות להעמקת השיח המקצועי בנושא ההוגנות הבנקאית.

תהליך הערכה צרכנית מבוסס סיכון

בשנים האחרונות חיזק הפיקוח על הבנקים את תהליך ההערכה הצרכנית כחלק מפעילותו להטמעת תרבות ארגונית של הוגנות במערכת הבנקאית. ההליך נועד לאפשר בחינה שיטתית ורוחבית של פעילות התאגידים הבנקאיים, תוך התמקדות בשאלה כיצד האסטרטגיה, המדיניות, הממשל התאגידי, השירות ומנגנוני הבקרה משפיעים בפועל על רמת ההוגנות כלפי הלקוחות.

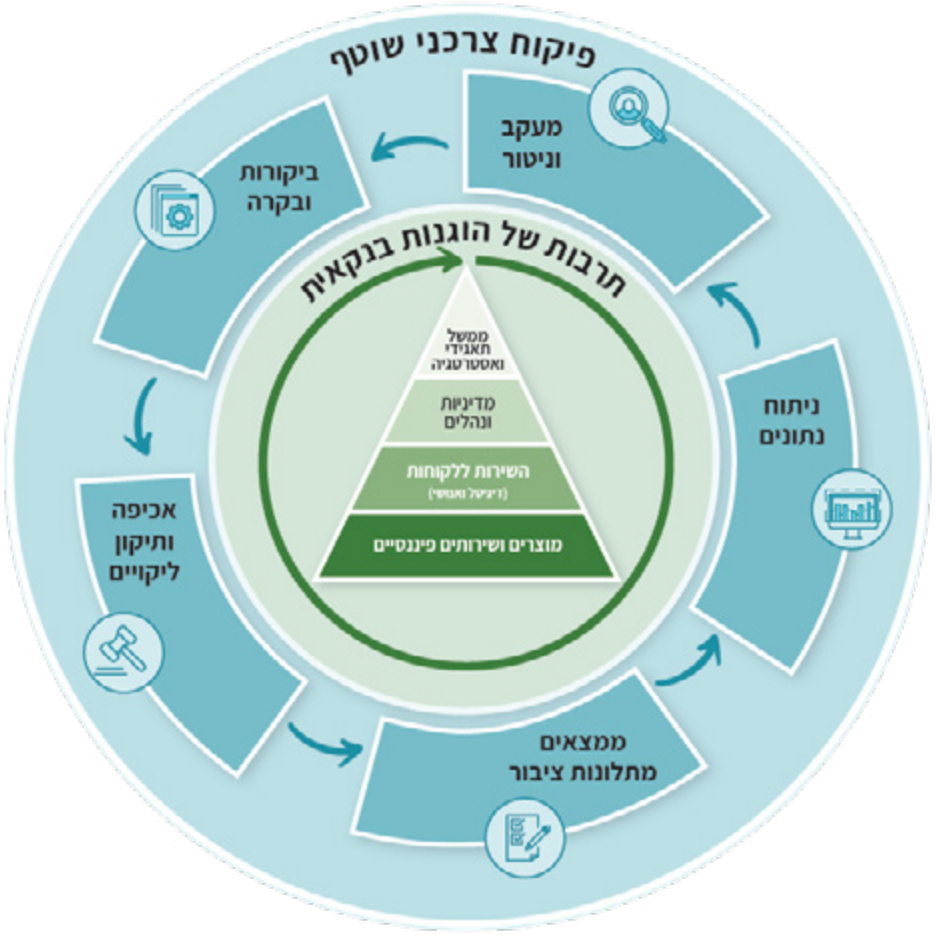
תהליך ההערכה הצרכנית מבוסס על תפיסה פיקוחית שלפיה, לצד סיכוני יציבות, סיכונים פיננסיים וסיכונים תפעוליים, יש להביא בחשבון גם את הסיכון לפגיעה בלקוחות. בהתאם לכך בוחן הפיקוח את רמת הציות להוראות הדין הצרכני, איכות השירות, מוקדי סיכון מובנים בפעילות הבנק, איכות הטיפול בתלונות הציבור, סביבת הבקרה, מנגנוני הפקת הלקחים ותיקון הליקויים, וכן את איכות הממשל התאגידי והפיקוח של הדירקטוריון וההנהלה בתחום הצרכני.

שיטת ההערכה מבוססת על שילוב של מדדים כמותיים ואיכותניים, בשילוב מגוון רחב של מקורות מידע, המשוקללים לשם יצירת "כרטיס הערכה צרכני". התהליך מאפשר השוואה רוחבית בין תאגידים וכן השוואה של פעילות התאגיד ביחס לעצמו לאורך זמן.

תוצאות ההליך מוטמעות בהערכת הסיכונים הפיקוחית הכוללת SREP (Supervisory Review and Evaluation Process) ולכן תוצאות ההערכה עשויות להשפיע גם על דרישות ההון. ממצאי ההערכה משמשים גם בסיס לתעדוף הפעילות הפיקוחית וכן לגיבוש דרישות לשיפור האחריות הניהולית של התאגידים הבנקאיים בתחום ההוגנות. בכך מעוגן הנושא הצרכני כחלק בלתי נפרד ממסגרת הפיקוח מבוסס הסיכון, ותורם להעלאת השיח הצרכני אל רמת ההנהלה והדירקטוריון.



איור 11: **הערכת הסיכון הצרכני**



להרחבה בנושא זה ראו סקירת מערכת הבנקאות בישראל 2025, עמ' 203:
https://www.boi.org.il/97435?culture=he

מדידת חוויית הלקוח: סקר שביעות הרצון של משקי הבית

לצד כלי הבקרה וההערכה הפיקוחיים הפיקוח על הבנקים מקיים סקרי שביעות רצון במטרה לשקף את תפיסת הלקוחות בעניין איכות השירותים שהם מקבלים מהבנקים ומחברות כרטיסי האשראי. מטרת הסקרים היא לחזק את ההוגנות והתחרות בתחום השירות ללקוח באמצעות הצגת תמונת מצב מנקודת מבטם של לקוחות המערכת הבנקאית, זיהוי תחומים הדורשים שיפור ומתן תמריץ לגופים המפוקחים לשפר את השירות ללקוחותיהם.

בסקר משקי הבית לשנת 2025 עלה כי נכונות הלקוחות להמליץ על הבנק שבו הם מנהלים את חשבונם נותרה יציבה ועומדת על 56%, בעוד שתפיסת ההוגנות של המערכת הבנקאית ירדה מ-61% ל-58%. עוד עלה כי 91%

מהמשיבים עושים שימוש עיקרי בערוצים ישירים, כגון דיגיטל ושירות טלפוני, ורק 4% מהלקוחות ציינו כי הממשק העיקרי שלהם עם הבנק מתקיים בסניף.

ממצאי הסקר מלמדים כי שביעות הרצון מהשירותים הדיגיטליים נותרה גבוהה ועומדת על כ-89%–90%, שביעות הרצון מהשירות בסניפים עלתה ל-82%, ושביעות הרצון מהמוקדים הטלפוניים נותרה יציבה – 75%. לצד זאת הצביע הסקר על פערים משמעותיים בתחומים המחייבים המשך התייחסות, ובהם שביעות רצון נמוכה יחסית, 50%, מפתרון בעיות על ידי הבנקאים, שביעות רצון נמוכה, 29% בלבד, מפעולות יזומות של הבנקים להוזלת עלויות, ושביעות רצון של 46% מזמן ההמתנה הטלפוני לקבלת שירות מנציג אנושי.



למידע על תוצאות הסקרים:

https://www.boi.org.il/publications/pressreleases/11-02-2026/

הסקר הוא כלי פיקוחי משלים, שכן הוא מאפשר לפיקוח לבחון לא רק את עמידת הבנקים בדרישות הדין, אלא גם את חוויית הלקוחות בפועל. ממצאי הסקר מסייעים לזהות פערים בין השירות הניתן לבין ציפיות הציבור, להאיר מוקדי סיכון בתחומי השירות וההוגנות, ולכוון את עבודת הפיקוח לנושאים שבהם נדרשת התערבות או העמקת בחינה.

בקרות צרכניות יזומות במערכת הבנקאית 2024–2025

לצד הטיפול בפניות הציבור והובלת מהלכי מדיניות רוחביים מקיים הפיקוח על הבנקים פעילות בקרה צרכנית יזומה. מטרת הבקרות היא לבחון את אופן יישום הוראות הדין והרגולציה הצרכנית במערכת הבנקאית, לאתר ליקויים מערכתיים, לחזק את סביבת הבקרה של התאגידים הבנקאיים ולמנוע פגיעה בלקוחות בשלב מוקדם.

בשנים 2024–2025 ערך הפיקוח בקרות במגוון תחומים צרכניים, ובהם פעילות קציני הציות בהיבט הצרכני, תהליכי סגירת סניפים וצמצום שירותי "טלר", פרסום אמנות שירות, פרסום מידע על קרנות כספיות ומק"ם, משלוח הודעה ללקוח טרם סירוב צ'ק, מסירת מידע על עמלות וריביות במסגרת הודעות חודשיות, פתיחת חשבון לגופים פיננסיים, מתן שירות ללקוחות על רקע מלחמת רוסיה-אוקראינה וביטול כרטיס אשראי באמצעים מקוונים.

הבקרות העלו, בין היתר, כי יש לחזק את מיקוד פונקציות הציות בתחום הצרכני, לשפר את תהליכי קבלת ההחלטות בעת סגירת סניפים או צמצום שירותי "טלר", להבטיח פרסום מלא ונגיש של אמנות השירות, לשפר את הצגת המידע על מוצרי שוק הכסף ולוודא כי הלקוחות יכולים לממש זכויות צרכניות באופן פשוט ומקוון, לרבות ביטול כרטיס אשראי ללא חסמים מיותרים.

ממצאי הבקרות מאפשרים לפיקוח לזהות פערים בקיום ההוראות, להנחות את התאגידים הבנקאיים לתיקון הליקויים, ולעקוב אחר הטמעת השינויים בפועל. בכך משמשות הבקרות היזומות כלי מרכזי להשלמת התמונה העולה מפניות הציבור, ומהוות נדבך נוסף בפעילות הפיקוחית למניעת פגיעה בלקוחות ולקידום שירות הוגן, נגיש ואיכותי.

אחת הבקרות המרכזיות שנערכו בשנים האחרונות עסקה בפעילות פונקציות הציות בהיבט הצרכני. ציות צרכני הוא נדבך מרכזי בקידום הוגנות בנקאית ובהגנה על זכויות הלקוחות. תפקיד פונקציית הציות בתאגיד הבנקאי אינו מתמצה בבחינת העמידה הפורמלית בהוראות הדין, אלא כולל גם זיהוי, הערכה וניטור של סיכונים צרכניים, ליווי הטמעת רגולציה חדשה, עריכת בקרות ובדיקות מדגמיות, והפקת לקחים מתלונות הציבור, מביקורות ומאירועי כשל.

במסגרת פעילות הפיקוח נבחנה פעילות פונקציות הציות במערכת הבנקאית בהיבטים צרכניים, בין היתר על רקע הרחבת הרגולציה הצרכנית והתגברות החשיבות של תפיסת ההוגנות והעמדת הלקוח במרכז. ממצאי הבקרה העלו כי ככלל, המיקוד שניתן להיבטי הציות הצרכני אינו מספק, ועל כן נדרשו התאגידים הבנקאיים לחזק את פעילותה של פונקציית הציות בתחום זה.

במסגרת הבקרה נדרשו התאגידים הבנקאיים, בין היתר, להרחיב את היקף הבקרות והבדיקות המדגמיות בתחום הצרכני, לחזק את השימוש בממצאים העולים מתלונות הציבור, לשלב התייחסות ייעודית לציות הצרכני במסגרת הערכות הסיכון המוצגות להנהלה, ולתת משקל גדול יותר להיבטי הוגנות ולפוטנציאל הפגיעה בלקוחות.

בקרה מרכזית נוספת עסקה בתהליכי סגירת סניפים וצמצום שירותי "טלר". בשנת 2017 פרסם הפיקוח על הבנקים, את הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 400, הוראה העוסקת בסגירת סניפי בנק וצמצום שירותי "טלר" (להלן: "ההוראה"). בהוראה נקבעו דרישות שעל הבנק לקיים לפני סגירת סניף ולפני צמצום שירותי "טלר": עריכת בדיקות מקדמיות ובניית תוכנית להמשך מתן השירותים שאותם הסניף מספק. עוד נקבעו בהוראה דרישות לבחינת חלופות ראויות וחובת הבנק ללוות את התהליך באמצעים שיבטיחו שמירה על רציפות השירות. במסגרת הבקרה נמצאו בבנקים שנבדקו ליקויים בתהליכים הנדרשים טרם החלטה של בנק בנושא, ביניהם ליקויים בביצוע הבדיקות המקדמיות, בתוכניות להמשך מתן השירותים, ואף בעצם ההחלטה על סגירת סניף או ביטול שירותי "טלר" בסניף. כן אותרו חסרים במסמך מדיניות הסינוף. עוד נמצאו בבקרה חולשות בתמיכה בתקלות במכונות השירות אשר מוקמו בסניפים שנסגרו ובסניפים שבהם בוטלו שירותי ה"טלר".

כפועל יוצא נדרשו הבנקים להרחיב את הבדיקות המקדמיות כדי להבטיח כי החלטות הסגירה יתבססו על מידע מלא, וכי הבנק רואה לנגד עיניו את מלוא השיקולים הרלוונטיים, ובכללם את ההשלכות על לקוחותיו. הבנקים נדרשו גם לעבות את התוכניות להמשך מתן השירותים כך שהן יתייחסו בהרחבה לכל ההיבטים המנויים בהוראה, ויבטיחו שהלקוחות ימשיכו לקבל את השירותים באופן נגיש ונוח. כמו כן נדרשו הבנקים לשפר את התמיכה בתקלות במכונות השירות אשר מוקמו בסניפים שנסגרו ובסניפים שבהם בוטלו שירותי ה"טלר" כדי להבטיח רצף פעילות בעמדות אלו, וכן הם נדרשו לעדכן את מדיניות הסינוף כך שהיא תעמוד בדרישות ההוראה.

נוסף על כך ערך הפיקוח בקרות צרכניות נקודתיות, ולהלן עיקרן:

לוח 6: **עיקרי הבקרות הצרכניות היזומות והפעולות שנדרשו לתיקון הליקויים**

נושא הבקרה	הממצא המרכזי	הפעולה שנדרשה מהבנקים
פרסום אמנות שירות	נמצאו חסרים בפרסום נתוני השירות לציבור באתרי התאגידים, בניגוד להוראה 501, שעניינה ניהול מערך שירות ותמיכה ללקוחות.	השלמת המידע ופרסומו בהתאם לדרישות ההוראה
פרסום מידע על הקרנות הכספיות והמק"ם	פערים ביישום הוראה A447, שעניינה פרסום מידע מרוכז על קרנות כספיות ומק"ם, ובהנגשת המידע ללקוחות.	שיפור הצגת המידע והנגשתו בערוצים הדיגיטליים
הודעה ללקוח טרם סירוב צ'ק	במקרים מסוימים הודעות לא נשלחו או לא נשלחו כנדרש בהוראה 420, שעניינה משלוח הודעות בתקשורת.	תיקון הליקויים והבטחת משלוח הודעות בהתאם להוראות
מסירת מידע על העמלות והריביות	ככלל נמצאה עמידה בדרישות חוק הבנקאות (שירות ללקוח), תשמ"א-1981, לצד תקלות נקודתיות.	תיקון הליקויים הנקודתיים
פתיחת חשבון לגופים פיננסיים	ככלל לא נמצאה עילה להתערבות בהחלטות לסרב לפתיחת חשבון במקרים הפרטניים.	הפיקוח ממשיך לעקוב אחר בקשות לפתיחת חשבון.
לקוחות רוסיה-אוקראינה	נמשך הצורך בבחינת יישום ההנחיות ומתן השירות לעולים חדשים.	עריכת בקרות פנימיות, דיווח ומעקב אחר סירובים ופעולות בחשבון
ביטול כרטיס אשראי באמצעים מקוונים	בחלק מהתאגידים הליך הביטול המקוון לא היה נגיש דיו.	מתן אפשרות לביטול מקוון פשוט, ללא צורך בפנייה לנציג

להרחבה בנושא ראו סקירת מערכת הבנקאות בישראל 2025, עמ' 190:
https://www.boi.org.il/97435?culture=he

קידום שיח מקצועי ותרבות ארגונית של הוגנות

לצד צעדי רגולציה, מדידה ובקרה, פועל הפיקוח על הבנקים לקידום שיח מקצועי רחב בנושא הוגנות בנקאית. ב-29 באפריל 2026 קיים הפיקוח **יום עיון מקצועי בנושא "מובילים הוגנות בנקאית"**, שנועד להעמיק את הדיון במושג ההוגנות הבנקאית ובאופן שבו ניתן להטמיעו בממשקי המערכת הבנקאית עם לקוחותיה.

יום העיון עסק בהיבטים משפטיים, רגולטוריים, כלכליים וציבוריים של הוגנות בנקאית, תוך שילוב נקודות מבט של רגולטורים, גורמי אקדמיה, משפט, בנקאות ותקשורת. במסגרת האירוע נדונו, בין היתר, התפתחות מושג ההוגנות הבנקאית, מדיניות ומגמות בעולם, איזון בין רווחיות עסקית לבין מחויבות ללקוח, תפקיד המשפט והרגולציה בעיצוב סטנדרטים של הוגנות ותפיסת הציבור את המערכת הבנקאית.

קיום יום העיון משתלב בתפיסה שלפיה הוגנות בנקאית אינה רק חובה רגולטורית, אלא גם תרבות ארגונית ונורמה מקצועית, שצריכה להשתלב בתהליכי קבלת החלטות, בעיצוב מוצרים ושירותים, ובניהול הקשר השוטף עם הלקוחות. שיח מקצועי מסוג זה מסייע לבסס שפה משותפת, ציפיות פיקוחיות ברורות וסטנדרטים התומכים באמון הציבור במערכת הבנקאית.

למידע נוסף ראו:

https://www.boi.org.il/publications/events/banking_fairness26/

רפורמות צרכניות להגברת ההוגנות, השקיפות והתחרות

במסגרת פעילותו לקידום הוגנות, שקיפות ותחרות במערכת הבנקאית מוביל הפיקוח על הבנקים מהלכי אסדרה שמטרתם לשפר את יכולת קבלת ההחלטות של הלקוחות, לפשט את השימוש במוצרים ובשירותים פיננסיים, להגביר את נגישות המידע ולצמצם חסמים המקשים על השוואה בין חלופות. זאת במטרה להשיג שיפור רוחבי ומתמשך בחוויית הלקוח ובתפקוד המערכת הבנקאית לטובת הציבור. להלן 2 דוגמאות, להרחבה על כלל פעילות האסדרה בשנים 2024–2025 ראו נספח ג' בסקירת המפקח על הבנקים על המערכת הבנקאית:

רפורמה בתחום העמלות

בשנת 2026 פרסם בנק ישראל רפורמה בתחום העמלות הנגבות ממשקי הבית ומהעסקים הקטנים עבור שירותי ניהול חשבון תשלום, לרבות חשבון עו"ש וכרטיס חיוב מיידי. הרפורמה נועדה להקל על לקוחות המערכת הבנקאית בהבנת השירותים הבנקאיים הבסיסיים, לשפר את יכולת ההשוואה בין השירותים ולפשט את מנגנון החיוב עבור פעולות עו"ש שוטפות והיא תכנס לתוקפה באופן מדורג במהלך השנה הקרובה.

הרפורמה כוללת יצירת שירות חדש של "ניהול חשבון תשלום", שבמסגרתו יאוגדו שירותים בסיסיים יומיומיים בניהול חשבון שוטף, כגון חיוב וזיכוי חשבון, הפקדה ומשיכה של מזומן, העברה לחשבון אחר, משיכה, פדיון או הפקדת צ'ק ותשלום שובר. בשיטה החדשה תאגיד בנקאי יהיה רשאי לגבות מלקוח יחיד או עסק קטן עמלה חודשית קבועה עבור

עד 100 פעולות בחודש, כאשר המחיר המרבי עבור 100 הפעולות הראשונות לא יעלה על 10 ש"ח, ובחשבונות שבהם בוצעו עד שתי פעולות בחודש העמלה תהיה עד 5 ש"ח.

עוד כוללת הרפורמה פיקוח על דמי כרטיס חיוב מיידי, כך שהם לא יעלו על 7 ש"ח לחודש. מהלך זה נועד לחזק את מעמדו של כרטיס החיוב המיידי כאמצעי תשלום בסיסי, במיוחד עבור לקוחות שאינם מחזיקים בכרטיס אשראי או עבור אוכלוסיות שלגביהן כרטיס חיוב מיידי הוא כלי מרכזי לביצוע עסקאות באמצעים דיגיטליים.

חשיבותה הצרכנית של הרפורמה נעוצה בפישוט מבנה העמלות, צמצום אי-הוודאות של הלקוח לגבי עלות השירותים הבסיסיים, וחיזוק יכולתו להשוות בין גופים שונים. בכך היא משתלבת ביעדי הפיקוח לקידום תחרות, שקיפות והוגנות במערכת הבנקאית.

שקיפות בתחום ניירות הערך ומוצרי שוק הכסף

מהלך צרכני נוסף, שנועד להגביר שקיפות ותחרות, הוא הוראת ניהול בנקאי תקין A447 בנושא פרסום מידע מרוכז על פקדונות, קרנות כספיות ומק"ם. ההוראה נועדה להגדיל את חשיפת לקוחות המערכת הבנקאית למוצרי שוק הכסף, להנגיש לציבור מידע על מוצרים אלה בפורמט אחיד, ולהגביר את יכולתם של הלקוחות להשוות בין חלופות השקעה שונות.

ההוראה מחייבת את התאגידים הבנקאיים להציג מידע מרוכז על מוצרי שוק הכסף באופן ברור, מרכזי, מובלט ונגיש ללקוחות. על התאגידים הבנקאיים לוודא שניתן לאתר את הפרסום המרוכז בקלות, וכי המידע יוצג באופן שיסייע ללקוח להבין את החלופות העומדות בפניו ולקבל החלטות פיננסיות מושכלות.

נוסף על כך נקבע בהוראה, כי יש לאפשר ללקוח לבצע סינון ראשוני לפי תקופת ההשקעה הרצויה והמטבע, וכי אין להסתפק בהפניה לקובץ נפרד או להצגת המידע במקום שאינו נגיש וישיר. ההוראה כוללת גם דרישות להצגת הסברים ברורים על תהליך רכישת המוצרים, כדי שהפעולה תהיה פשוטה, נוחה וללא חסמים מיותרים.



נספחים

תרבות הוגנת והוגנות בהתנהלות העסקית של התאגידים הבנקאיים מהווים את הבסיס למניעת נזקים ולשמירה על הלקוחות

(תפיסת יעד ההוגנות של הפיקוח על הבנקים)

הפיקוח על הבנקים בבנק ישראל 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 של הציבור אל הפיקוח באשר לעסקיו עם הבנקים ועם חברות כרטיסי האשראי. היחידה משמשת גם "צינור" להעברת מידע מהציבור לגורמים המתאימים בפיקוח על הבנקים. 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, עורך בדיקות ומקיים פעולות הסברה.

סמכות הטיפול

היחידה מוסמכת לברר את כל הנושאים הקשורים לעסקי הלקוחות עם הבנקים ועם חברות כרטיסי האשראי בתחום הצרכני-בנקאי, להכריע במחלוקות בין הלקוח לבנק ולקבוע סעד מתאים ללקוח, אם תלונתו נמצאה מוצדקת.

סמכות הבירור אינה כוללת: תלונות על דואר פיננסים (בסמכות משרד התקשורת), תלונות על חברות ביטוח, קופות גמל וקרנות פנסיה (בסמכות רשות שוק ההון, הביטוח והחיסכון במשרד האוצר), תלונות בתחום המסים (בסמכות רשות המסים) ותלונות על ייעוץ השקעות (בסמכות הרשות לניירות ערך).

לפיקוח על הבנקים שיקול דעת רחב בתיעדוף בין הפניות, לנוכח מכלול משימותיו, והוא שם דגש על עניינים הנוגעים לתקינות המערכת הבנקאית בראייה כוללת. כך, למשל, יתועדפו תלונות המצביעות לכאורה על פגיעה מהותית בלקוח בודד או על פגיעה רחבה בקבוצת לקוחות. בנוסף, לא יינתן מענה לפנייה המבקשת פרשנות עקרונית להוראות הדין 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 נמצא 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 התאגידים הבנקאיים ללקוחותיהם מתאפיינת במאזן כוחות שאינו שקול ובפערי מידע, המחייבים הגנה מוגברת על הצרכן הבנקאי. הגנה זו מוסדרת באמצעות חקיקה בנקאית (חוקים מיוחדים, תקנות וכללים מכוחם והוראות ניהול בנקאי תקין של המפקח על הבנקים) וחקיקה אזרחית כללית. המערכת הנורמטיבית להכרעה נסמכת על עקרונות רחבים, שנקבעו בפסיקה, כגון חובת אמון, חובת תום לב וחובת זהירות של תאגיד בנקאי כלפי לקוחותיו וכן החובות המוטלות על תאגיד בנקאי מפני החיוניות של השירות שהוא מספק לציבור. מטרתם של העקרונות האלה להבטיח את הוגנות היחסים שבין 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 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** - התאגידים הבנקאיים יפרסמו באתרי האינטרנט שלהם את אמנת השירות, את דרכי ההתקשרות עם הנציבות של תלונות הציבור ואת המידע על הטיפול בפניות.



שיטת 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 בשלב הראשון התאגיד הבנקאי יטפל 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, היחידה לפניות הציבור ולבקרה צרכנית שבפיקוח על הבנקים תבדוק את תלונתו בהתאם לסמכויות המוקנות לה.

ההוראה יוצרת אפוא מערך טיפול דו-שלבי: בשלב הראשון התאגיד הבנקאי מטפל בתלונת הלקוח במסגרת יחסיו עמו, והלקוח אינו צריך לפנות לגורם נוסף. היחידה לפניות הציבור ולבקרה צרכנית שבפיקוח על הבנקים מטפלת ומכריעה בתלונות שלא זכו לפתרון יעיל בתאגידים עצמם. נוסף על כך מטפלת היחידה בנושאים המערכתיים העולים מפניות הציבור, כלומר בסוגיות שיש להן השלכה רוחבית על הלקוחות, וכן במקרים חריגים או הומניטריים.

שיטת 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, כדי להגביר את האכיפה בהקשר של ההוראות הצרכניות.

תהליך הטיפול בתלונה של לקוח על תאגיד בנקאי

1. פנייה לנציבות התלונות שבתאגיד הבנקאי

בשלב הראשון על הלקוח לפנות בכתב לנציבות תלונות הציבור שבתאגיד הבנקאי. זו מחויבת להשיב לו בתוך 45 יום. חלק ניכר מהפניות נפתרות באמצעות פנייה לתאגיד הבנקאי במישרין.
אם הלקוח אינו שבע רצון מתשובת הבנק, יש באפשרותו לפנות לפיקוח על הבנקים בתלונה על התאגיד הבנקאי.

2. פניה לפיקוח על הבנקים

באמצעות אתר האינטרנט של בנק ישראל תוגש תלונה בכתב.

3. אישור קבלת תלונה

לאחר שהתלונה התקבלה ביחידה לפניות הציבור שבפיקוח על הבנקים ונותבה בהתאם, יישלח מכתב המאשר את קבלת התלונה, חתום בידי הגורם המברר את התלונה. כן מצוין במכתב מספר התיק.

4. בירור התלונה

אנו פונים לבנק לבירור העובדות ולקבלת מסמכים הנדרשים לבירור התלונה, וזאת לשם הבנת התשתית העובדתית.

5. הכרעה בתלונה

היחידה לפניות הציבור מגבשת את עמדתה באשר לתלונה, וזאת בהתבסס על הוראות החקיקה והפסיקה.
אם התלונה מוצדקת, נשלח לתאגיד הבנקאי מכתב המציג את עמדתה, לרבות דרישה לתיקון הלקוי.

6. משלוח תשובה ללקוח

בסיום הטיפול בפנייה נשלחת ללקוח תשובה בכתב.

7. איתור ותיקון ליקוים רוחביים

אנו בוחנים אם יש ליקויים רוחביים שעלו במסגרת בירור התלונה. אם נמצאו כאלה היחידה פועלת לתיקונם לטובת קבוצת הלקוחות המתאימה.

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-13:00

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 **"מידע ושירות לציבור"** באתר האינטרנט של בנק ישראל בכתובת:

https://www.boi.org.il/information/public-enquiries-unit/

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

לוח ב.1: **זמני המענה לטיפול בתלונות בכתב על ידי הבנקים וחברות כרטיסי האשראי, 2024–2025**[10,9]

שם הבנק או חברת כרטיסי האשראי	אחוז התלונות שנענו עד 30 ימים	אחוז התלונות שנענו בין 30 ל-45 ימים	אחוז התלונות שנענו מעל 45 ימים
בנק דיסקונט לישראל בע"מ	76.5%	23.5%	0.0%
הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ	65.2%	33.9%	0.8%
בנק הפועלים בע"מ	89.1%	10.6%	0.3%
בנק לאומי לישראל בע"מ	99.5%	0.5%	0.0%
בנק מזרחי טפחות בע"מ	87.0%	12.4%	0.5%
וואן זירו הבנק הדיגיטלי בע"מ	47.5%	51.5%	1.0%
בנק יהב לעובדי המדינה בע"מ	98.5%	1.3%	0.2%
בנק ירושלים בע"מ	98.8%	1.2%	0.0%
בנק מסד בע"מ	95.9%	3.4%	0.7%
בנק מרכנתיל דיסקונט בע"מ	39.8%	60.2%	0.0%
דיינרס קלוב ישראל בע"מ	78.1%	21.9%	0.0%
ישראכרט בע"מ	54.5%	45.1%	0.4%
כרטיסי אשראי לישראל בע"מ	72.8%	27.1%	0.1%
מקס איט פיננסים בע"מ	64.8%	33.2%	1.9%
סה"כ	**78.7%**	**20.9%**	**0.4%**

[9] סדר התאגידים הבנקאיים הוא לפי סדר הא"ב – תחילה של חמשת הבנקים הגדולים, לאחר מכן של שאר הבנקים ולבסוף של חברות כרטיסי האשראי.

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

לוח ב.2: מספר התלונות והבקשות שטופלו ביחידה לפניות הציבור והמקרים שבהם קיבלו הפונים סעד כלשהו אף כי לא נמצא שתלונתם מוצדקת, 2024-2025[11,12]

שם הבנק או חברת כרטיסי האשראי	מספר התלונות והבקשות שטופלו בנציבות פניות הציבור של התאגיד הבנקאי	מספר התלונות והבקשות שטופלו בפיקוח על הבנקים	מספר התלונות המוצדקות שטופלו בפיקוח על הבנקים	מספר התלונות שלא נמצא כי הן מוצדקות אך הפיקוח פנה בעניינן לבנק	מתוכן מספר המקרים שבהם פעל הבנק לטובת הפונה	סך ההחזר בש"ח שניתן לפנים משורת הדין
בנק דיסקונט לישראל בע"מ	7,531	270	31	208	32	760,609
הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ	7,671	212	30	160	16	2,713
בנק הפועלים בע"מ	13,499	461	41	361	64	1,478,185
בנק לאומי לישראל בע"מ	8,225	332	42	241	41	441,660
בנק מזרחי טפחות בע"מ	7,337	215	11	171	17	99,634
וואן זירו הבנק הדיגיטלי בע"מ	1,279	40	4	25	4	-
בנק יהב לעובדי המדינה בע"מ	1,882	60	11	37	6	49,065
בנק ירושלים בע"מ	1,411	34	3	22	3	-
בנק מסד בע"מ	435	15	2	9	-	-
בנק מרכנתיל דיסקונט בע"מ	1,809	43	4	34	3	10,518
דיינרס קלוב ישראל בע"מ	443	-	-	-	-	-
ישראכרט בע"מ	9,382	116	22	86	15	73,060
כרטיסי אשראי לישראל בע"מ	3,293	83	10	66	22	92,924
מקס איט פיננסים בע"מ	3,965	122	31	83	11	34,922
סה"כ	**68,162**	**2,003**	**242**	**1,503**	**234**	**3,043,290**

[11] סדר התאגידים הבנקאיים הוא לפי סדר הא"ב – תחילה של חמשת הבנקים הגדולים, לאחר מכן של שאר הבנקים, ולבסוף של חברות כרטיסי האשראי.

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

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

להלן עיקרי ההוראות שפרסם הפיקוח על בנקים ודברי חקיקה בתחום ההגנה על הלקוח הבנקאי שבנק ישראל היה מעורב בחקיקתם במהלך 2024–2025 ועד לפרסום סקירה זו[13].

יחידת האסדרה (בנק-לקוח) שבפיקוח על הבנקים היא היחידה המופקדת 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.

תיקוני חקיקה

להלן תיקוני חקיקה שהפיקוח על הבנקים היה מעורב ותמך בקידומם:

- **חוק הבנקאות (שירות ללקוח)(תיקון מס' 37)** - הודעה על שינוי או סיום תוכנית הטבות בנקאית. תיקון החוק פורסם ברשומות ביום 28.1.24 ונכנס לתוקף כעבור שישה חודשים מיום פרסומו.
- **חוק הבנקאות (שירות ללקוח)(תיקון מס' 38)** - העברת פעילות פיננסית בין בנקים כולל ניוד פיקדונות. ביום 14.5.25 פורסמה ברשומות הצעת תיקון מס' 38 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח).
הצעת החוק נועדה להגביר את התחרות בשוק הפיקדונות והחסכונות. לשם כך נקבע כי הבנקים מחויבים לאפשר הפקדת פיקדון באמצעות מערכת סגורה בלי צורך בפתיחת חשבון. הצעת החוק נכנסה לתוקפה ב-1.12.25.
- **חוק הבנקאות (שירות ללקוח)(תיקון מס' 39)** - הצעת החוק קובעת חובת משלוח הודעה ללקוח כשהיתרה בחשבונו היא 15 אלף ש"ח בעו"ש או יותר. פורסם ברשומות 21.5.25 ונכנס לתוקף ב-21.11.25.
- **הכשרות המשפטית ואפוטרופסות (תיקון מס' 24 – סמכויות האפוטרופוס)** - ביום 18.1.26 פורסם ברשומות ונכנס לתוקפו תיקון מס' 24 לחוק הכשרות המשפטית והאפוטרופסות, תשכ"ב–1962, העוסק בהסדרת סמכויותיו של אפוטרופוס בכל הנוגע לשימוש באמצעי תשלום ולניהול חשבון תשלום של האדם שעבורו הוא מונה.
- **חוק הנוטריונים (תיקון מס' 12)(ביטול דרישת ייפוי כוח נוטריוני לתאגיד בנקאי בעסקת משכנתה), התשפ"ה-2025** - ביום 2.2.26 פורסם ברשומות ונכנס לתוקפו תיקון מס' 12 לחוק הנוטריונים, תשל"ו-1976. התיקון לחוק מבטל את הדרישה לתת לתאגיד הבנקאי ייפוי כוח נוטריוני לצורך רישום משכנתה. זאת כדי להקל את העול המוטל על המבקשים מתאגיד בנקאי הלוואה לדיור.
- **חוק הבנקאות (שירות ללקוח)(תיקון מס' 41)** - ביום 22.7.26 פורסם ברשומות תיקון לחוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 73), התשפ"ה-2025. החוק קובע חובות לעניין הקלטת שיחות, שמירתן ומסירתן לצרכן או ללקוח. לצד התיקון לחוק הגנת הצרכן החוק כולל תיקון מקביל לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), שלפיו תאגיד בנקאי המשווק שירותים ומוצרים באמצעות שיחות טלפון יזומות מטעמו יחויב להקליט את השיחות, להודיע ללקוח כי השיחה מוקלטת וכי הוא זכאי לקבלה, לשמור את השיחות המוקלטות למשך שנתיים לפחות, ולמסור ללקוח שביקש זאת את השיחה המוקלטת וכן פירוט בכתב בדבר מועדי השיחות בתוך 10 ימי עסקים ממועד הבקשה. התיקון ייכנס לתוקף ב-22.3.27.

[13] הנוסח המלא והמחייב של פעולות האסדרה מובא באתר האינטרנט של בנק ישראל.

לוח האסדרה (בנק-לקוח) לשנת 2024 ועד לפרסום הסקירה

2024	
2 באפריל	**מכתב בנושא מלחמת "חרבות ברזל" – הבהרות לגבי אופן יישום תקנות צ'קים ללא כיסוי (סייגים לתחולת החוק)**
20 במאי	**פרסום שיעורי הריבית על פיקדונות ועל יתרות זכות בחשבון - הוראת ניהול בנקאי תקין חדשה מספר 447** ההוראה נועדה להגביר את השקיפות בתחום הפיקדונות, כך שללקוח יהיה ברור מה גובה הריבית שהוא יקבל על הפיקדונות ובהשוואה בין בנקים שונים. ההוראה מגדירה פורמט אחיד לפרסום מרוכז וחובה להציע ללקוח מנגנון חיפוש נוח וידידותי לקבלת מידע ממוקד על כך.
	פעילות תאגיד בנקאי במערכת סגורה – עדכון הוראת ניהול בנקאי תקין 417 העדכון נועד לשפר את תהליך הפקדת כספים במערכת סגורה, המאפשרת לגייס פיקדונות מהציבור תוך הליך זיהוי מקוצר של הלקוח, ולעודד תאגידים בנקאיים לעשות בה שימוש. לשם כך הוסר החסם המחייב להחזיר כספים לחשבון המקור בתום תקופה, כאשר הלקוח מבקש להותירם בתאגיד הבנקאי הנעבר לצורך הפקדתם לתקופה נוספת. כמו כן בוצעו התאמות נוספות שנועדו לעדכן את דרישות ההוראה ולייעל את תהליכי העבודה לאיתור לקוח במקרה שלא ניתן להחזיר את הכספים.
16 ביולי	**עדכון ההיתר הכללי למתן שירותים בנקאיים מסוימים** העדכון מרחיב את ההיתר הקיים ומאפשר לבנק, נוסף על הקיים, לספק לכלל לקוחותיו שירותים בנקאיים בסיסיים מחוץ לכותלי הסניף, וללקוחות שיש להם קושי אובייקטיבי להגיע לסניף – את כל השירותים הבנקאיים.
25 ביולי	**דיווח לוועדת הכלכלה של הכנסת בהתאם לסעיף 5א3(ד)(2) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), בנושא משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי במוקדים הטלפוניים** דיווח לוועדת הכלכלה של הכנסת על ההוראות שקבע המפקח לעניין משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי, על עמידתם של התאגידים הבנקאיים בהוראות אלו, ובכלל זה על השיעורים מכלל הפניות שבהם עמדו תאגידים בנקאיים בפרק הזמן שנקבע למתן מענה אנושי מקצועי ובחלוקה לסוגי השירותים שבהם הם מחויבים לתת מענה כזה.
	דיווח תקופתי על מחירי השירותים הבנקאיים הנפוצים למשקי הבית, שנת 2023 הפיקוח על הבנקים הגיש לוועדת הכלכלה דיווח תקופתי על מחירי השירותים הבנקאיים הנפוצים למשקי הבית. הדוח מבוסס על דיווח ההכנסות בפועל של התאגידים הבנקאיים ושל חברות כרטיסי האשראי מעמלות שנגבו במהלך השנה המדווחת.
29 ביולי	**גילוי עלות השירותים בניירות ערך – עדכון הוראת ניהול בנקאי תקין 414** בעקבות תיקון חוק הבנקאות (שירות ללקוח), נדרש להתאים את נוסח ההוראה באופן שישמר את תדירות הצגת המידע הנדרשת לפי ההוראה.
	דוחות שנתיים ללקוחות התאגידים הבנקאיים – עדכון הוראת ניהול בנקאי תקין 425 נערך תיקון מבהיר בנוסח ההוראה, וכן נערכו בדוח המקוצר ובדוח המפורט התאמות בעניין שיעור התשואה של פיקדון ני"ע בקשר עם שירות ניהול תיק השקעות.
31 ביולי	**עדכון כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות) (תיקון מספר 1), התשפ"ד- 2024** נערכו מספר עדכונים נדרשים לטובת לקוחות המערכת הבנקאית וכן מספר עדכונים בעקבות בקשות המערכת הבנקאית.
1 באוקטובר	**נהלים למתן הלוואות לדיור – דחיית מועד תחילה תוקפה של הוראת ניהול בנקאי תקין 451** דחיית מועד תחילת תוקפו של סעיף 15ב1 בעדכון מספר 22 להוראה 451. מועד התחילה של סעיף 15ב1 כנוסחו בעדכון מספר 22 להוראה 451 יהיה 1 באפריל 2025.
6 בנובמבר	**כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות) (תיקון מספר 2), התשפ"ד- 2024** הוספת חלק 14 לתעריפון המלא - בנושא אפליקציית תשלום.

12 בנובמבר	**פרסום קול קורא בנושא מודלי תגמול בפעילות הציבור בניירות ערך** צוות בין-משרדי, שחברים בו נציגי בנק ישראל, הרשות לניירות ערך ואגף התקציבים במשרד האוצר, פרסם קול קורא לקבלת התייחסות של הציבור לשינויים אפשריים במבנה העמלות והתגמול בפעילותו בניירות ערך.
25 בדצמבר	**פרסום קול קורא לקבלת התייחסות מהציבור בנושא הקריטריונים הנשקלים בתהליך בחינת בקשות בנקים לסגירת סניפים קבועים**
30 בדצמבר	**התאמות להוראות ניהול בנקאי תקין לצורך התמודדות עם מלחמת "חרבות ברזל" (הוראת שעה) – הוראה 251** מטרת הוראת שעה זו להעניק הקלות רגולטוריות במספר תחומים, וזאת על רקע התפתחות אירוע מלחמת "חרבות ברזל", שהחל בתאריך 7.10.2023 . זאת כדי לסייע למערכת הבנקאית וללקוחותיה להתמודד עם אתגרי אירוע זה ולנוכח השלכותיו הכלכליות האפשריות.
30 בדצמבר	**פרסום טיוטת הוראה חדשה A447 בנושא פרסום מידע מרוכז על קרנות כספיות ומק"מ** במטרה להגביר את יכולת ההשוואה של הלקוחות ואת התחרות במערכת הפיננסית נקבע כי באתרי הבנקים יוצג מידע על הקרנות הכספיות והמק"מ.
2025	
1 בינואר	**כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות) (תיקון מספר 2), התשפ"ד 2024** כניסה לתוקף של חלק 14 לתעריפון המלא בנושא אפליקציות תשלומים. פרק זה מאפשר לתאגידים הבנקאיים לגבות עמלות בעד השירותים הבאים: קבלת תשלום, ביצוע הוראת תשלום ודמי מנוי לשירות מיוחד.
7 בפברואר	**עדכון כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות) (תיקון מספר 1), התשפ"ד- 2024** כניסה לתוקף של עדכון מנגנון גביית עמלת "ערבות בנקאית המובטחת בפיקדון כספי" - מעבר מחישוב אחוזי לשקלי והוספת שירות חדש – "ערבות בנקאית המבוטחת בפיקדון כספי ספציפי לצורך הסכם שכירות לדירת מגורים" (בסכום ערבות עד 50,000 ש"ח), שתעריפה יהיה נמוך מתעריף "ערבות בנקאית המובטחת בפיקדון כספי".
1 אפריל	**כניסה לתוקף של הוראת ניהול בנקאי תקין 447 בנושא פרסום שיעורי הריבית על פיקדונות ועל יתרות זכות בחשבון** ההוראה נועדה להגביר את השקיפות בתחום הפיקדונות, כך שללקוח יהיה ברור מהו גובה הריבית שהוא יקבל על הפיקדונות ובהשוואה בין בנקים. ההוראה מגדירה מבנה אחיד לפרסום מרוכז וחובה להציע ללקוח מנגנון חיפוש נוח וידידותי לקבלת מידע ממוקד.
	נהלים למתן הלוואות לדיור מועד תחילת תוקפו של סעיף 15ב1 כנוסחו בעדכון מספר 22 להוראה 451 נכנס נקבע ל-1 באפריל 2025 (לאחר דחיית מועד תחילת תוקפו של סעיף זה). מטרת עדכון סעיף זה בהוראה לשפר את תהליכי מיחזור הלוואה ולהקל על הלווים בתהליך. על פי העדכון, בתהליך מיחזור הלוואה הלווה רשאי להודיע על פירעון מוקדם ישירות לבנק המקורי או דרך הבנק החדש, והמסמכים יועברו בין הבנקים ללא מעורבות נוספת מצד הלקוח.
9 אפריל	**פרסום סופי של הוראה חדשה A447 בנושא פרסום מידע מרוכז על קרנות כספיות ומק"מ** במטרה להגדיל את חשיפת לקוחות המערכת הבנקאית לקרנות כספיות קיימות וחדשות ולמק"מ, ולהגביר את יכולת ההשוואה של הלקוחות ואת התחרות במערכת הפיננסית, נקבעה הוראה המנגישה מידע לציבור לקוחות הבנקים, כך שיחד עם פרסום המידע הנדרש על הפיקדונות, הקבוע בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 447 בנושא "פרסום שיעורי ריבית על פיקדונות ועל יתרות זכות בחשבון", יפורסם מידע, בפורמט אחיד, על הקרנות הכספיות ועל מק"מ. כניסה מדורגת לתוקף, כלל סעיפי ההוראה ב-19.10.25 סעיפים 20-19 ייכנסו לתוקף ב-9.2.26.
	עדכון כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות)(תיקון מספר 2) התשפ"ה-2025 הוספת חלק 15 לתעריפון המלא – בנושא שירותי ריכוז מידע פיננסי של לקוח וניתוחו.
2 יולי	**פרסום מסמך המדיניות לבחינת בקשות לסגירת סניפים** המסמך מתאר את הרגולציה שנקבעה ואת יישומה על ידי הפיקוח, ובכלל זה את הקריטריונים הנשקלים בעת בחינת בקשות לסגירת סניפים ואת תהליך קבלת ההחלטות.

15 יולי	**פרסום טיוטת עדכון לכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות) התשס"ח 2008** הטיוטה משקפת רפורמה בתחום העמלות הנגבות ממשקי הבית ועסקים קטנים על שירותי ניהול חשבון תשלום (לרבות חשבון עו"ש) וכרטיס חיוב מיידי (דביט) ומוצגת לציבור לצורך התייעצות עמו.
9 ספטמבר	**פרסום אמנת החיילים** האמנה עוסקת ביצירת כלים שונים לשיפור התנהלותם הפיננסית של החיילים, תוך התחשבות ברקע, באופי השירות ובצרכים הכלכליים והפיזיים שלהם.
21 ספטמבר	**פרסום דוח ביניים של צוות מודלי תגמול בניירות ערך** פרסום דוח ביניים של צוות עבודה משותף לפיקוח על הבנקים בבנק ישראל לרשות לניירות ערך ומשרד האוצר, שבו הוצגו מתווה התגמול המעודכן המוצע, העקרונות המרכזיים העומדים בבסיסו והיתרונות והאתגרים המרכזיים שצוות העבודה המשותף מזהה ביחס למתווה המוצע.
26 נובמבר	**עדכון הוראת ניהול בנקאי תקין 448 – העברת פעילות פיננסית של לקוח בין בנקים באופן מקוון** מטרת עדכון ההוראה היא לשפר את אפקטיביות הגילוי הניתן ללקוחות על האפשרות להעביר פעילות פיננסית בין בנקים באופן מקוון, ולהציג את יתרונותיה ומאפייניה השונים, לשם חיזוק יכולתם של הלקוחות לקבל החלטות מושכלות ולמצות את היתרונות הגלומים בהעברת הפעילות הפיננסית באופן זה, ככל שאפשרות זו הולמת את צורכיהם ומאפייניהם. בנוסף עודכנו דרישות התיעוד לפעולות שמבצעים הבנקים בהתאם לסעיף 16א להוראה.
30 נובמבר	**עדכון הוראת ניהול בנקאי תקין 426 – מתן מענה טלפוני אנושי מקצועי** עדכון הוראה זה קובע חובת מתן מענה טלפוני אנושי מקצועי ללקוחות במקרים של חשש להונאות בשירותי תשלום וכן לקבלת הודעות של לקוחות בדבר חשש לשימוש לרעה. זאת בהתאם לחוק שירותי תשלום. השירות יעמוד לרשות הציבור באופן רציף, ומשך ההמתנה, ככלל, לא יעלה על שש דקות מתחילת השיחה. כניסת העדכון לתוקף – 31.5.26.
10 דצמבר	**מכתב המפקח על הבנקים בנושא עמלות לתאגידים הבנקאיים** עדכון של מתכונת הפנייה לפיקוח על הבנקים בעניין שינויים בתעריפון העמלות והבהרות הפיקוח על הבנקים בתחום העמלות.

2026

17 מרץ	**הוראת שעה בנושא: "התאמות להוראות ניהול בנקאי תקין לצורך התמודדות עם מבצע "שאגת הארי" (נב"ת 253)** לנוכח מבצע "שאגת הארי", שהחל ביום 28 בפברואר 2026, והשלכותיו על הכלכלה בישראל, וכדי לסייע למערכת הבנקאית וללקוחותיה להתמודד עם אתגרי המצב, גיבש הפיקוח על הבנקים, במסגרת הוראת שעה זו, שורה של התאמות נדרשות. ההתאמות בהוראה זו נועדו לאפשר לבנקים ולנותני שירותי התשלום היציבותיים את הגמישות העסקית הנדרשת בעת הזו, במטרה להקל על הלקוחות שנפגעו. תוקף הוראה זו הוא עד 30 באפריל 2026.
21 יוני	**פרסום חוזר בנושא הרפורמה בתחום העמלות הנגבות ממשקי בית ועסקים קטנים על שירותי ניהול חשבון תשלום וכרטיסי חיוב מיידי (דביט)** במטרה להקל על כלל לקוחות המערכת הבנקאית בהבנת השירותים הבנקאיים הבסיסיים ולפשט את מנגנון החיוב הקיים עבור פעולות שוטפות בחשבון תשלום (לרבות חשבון עו"ש), מעודכנת שיטת החיוב בגין ביצוע פעולות תשלום שוטפות וקובע שירות חדש של "ניהול חשבון תשלום" ונקבע מחיר מפוקח מקסימלי שניתן יהיה לגבות בגין שירות זה. כמו כן, מקודמת קביעת מחיר מפוקח מקסימלי שניתן לגבות בגין עמלת דמי כרטיס חיוב מיידי. הרפורמה נועדה להגביר את השקיפות וההשוואתיות בתחום העמלות והשירותים הבנקאיים, באמצעות קביעת מבנה אחיד להצגת מידע על עמלות ותמחור שירותים בחשבונות תשלום, כך שלקוחות יוכלו להבין ולהשוות בקלות בין ההצעות של הבנקים. הוראות הרפורמה צפויות להיכנס לתוקף באופן מדורג במהלך שנת 2027, כשהעדכונים לכללי העמלות יכנסו לתוקף ביום 1 ביולי 2027
24 יוני	**פרסום דוח סופי של צוות מודלי תגמול בניירות ערך** צוות עבודה משותף לפיקוח על הבנקים בבנק ישראל, למשרד האוצר ולרשות ניירות ערך פרסם את הדוח הסופי בנושא "מודלי תגמול בפעילות הציבור בניירות ערך". המודל, המפורט בהרחבה בדוח, מציג עדכון לשיטת התגמול הקיימת כיום עבור פעילות בחשבון ני"ע, ונועד לעדכן את מודל התגמול הקיים באופן אשר יסייע בהגנה על הצרכנים ויעודד את התחרות בין השחקנים השונים.

9 אוגוסט

פרסום טיוטה להערות הציבור אודות הארכת תקופת הניתוב בעת מעבר בין בנקים

בטויוטה שפורסמה מוצע להאריך בשלוש שנים נוספות את הוראת המעבר הקיימת ולהרחיבה כך שתחול גם על לקוחות שביצעו מעבר מקוון לאחר התיקון הקודם. המשמעות היא שתקופת הניתוב עבור כלל הלקוחות שביצעו או יבצעו מעבר מקוון בין בנקים עד ליום 21.9.2026 תימשך עד ליום 16.10.2029. במקביל, מוצע שלא לשנות בשלב זה את ההסדר הקבוע בכללים, שלפיו תקופת הניתוב הסטנדרטית היא שלוש שנים ממועד המעבר.

10 אוגוסט

פורסם מכתב בנושא אופן הודעה ללקוחות על שינויים בשיעור הריבית הבסיסית

מכתב המפקח נועד להבהיר את אופן יישום חובת הפרסום הקבועה בכללי הבנקאות ביחס לשינויים בשיעור הריבית הבסיסית. במכתב מובהר כי החובה להודיע ללקוחות על שינוי בשיעור הריבית הבסיסית (כגון ריבית הפריים) באמצעות פרסום בשני עיתונים יומיים יכולה להתקיים גם באמצעות פרסום בעיתונים יומיים דיגיטליים. זאת, בתנאי שהפרסום הדיגיטלי מקיים את תכליות הפרסום לפי הכללים, ובכלל זה תפוצה רחבה, גישה נוחה ופשוטה של הלקוחות להודעות, וכן אפשרות לתיעוד ההודעות לאורך זמן.

