

ירושלים, י"א בחשוון תשפ"ב
17 באוקטובר 2021
21LM4262

פיקוח על הבנקים
לשכת המפקח

לכבוד

מנכ"ל התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי

שלום רב,

הנדון: מתן שירות הולם ללקוחות

התאגידים הבנקאיים נוהגים לתת ללקוחותיהם שירות במגוון ערוצים, לרבות באמצעות קבלת קהל בסניפים, מוקדי שירות טלפוניים, ערוצי בנקאות בתקשורת וכיו"ב. על רקע ההתפתחויות הטכנולוגיות, חל בשנים האחרונות גידול בסוגי ובהיקפי השירותים הבנקאיים שיכול הלקוח לקבל מרחוק, אך עדיין ישנן פעולות מסוימות בהן יש צורך בפגישה עם בנקאי בסניף.

כחלק מההתפתחויות הטכנולוגיות ועל רקע משבר הקורונה, החלו התאגידים הבנקאים לעשות שימוש נרחב במערכות לקביעת תורים. מערכות אלה מאפשרות מחד גיסא ויסות הגעת הלקוחות וקיצור זמן ההמתנה שלהם בסניפים. מאידך גיסא, השימוש בטכנולוגיה זו מעמיס לעיתים על מוקדי השירות האחרים של התאגידים הבנקאיים, ובפרט על המוקדים הטלפוניים, ויוצר קושי עבור הלקוחות בין אם בשל קשיים טכניים בקביעת התור ובין אם בשל אי זמינות מספקת של בנקאים, כך שהשירות לא ניתן תמיד בתוך זמן סביר.

בנוסף, על רקע הפעילות הנרחבת בענף הנדל"ן למגורים חלה עלייה בביקוש לשירותים בנקאיים בתחום הלוואות לדיור. בעקבות עלייה זו, התקבלו בפיקוח על הבנקים פניות בנושא העומסים במוקדים הטלפוניים וחוסר הזמינות של קבלת שירותים באמצעות בנקאי, המתמחה במשכנתאות, לצורך מחזור הלוואות לדיור, ובעקבותיהן נערכה בקרה צרכנית בנושא. הבקרה העלתה, כי המערכת הבנקאית מתמודדת עם גידול חד בפניות לקוחות בבקשה לנטילה או למחזור הלוואות לדיור, וכי אכן קיימים קשיים בזמינות השירותים הבנקאיים בתחום זה. עוד עלה, כי ישנם מקרים בהם הלקוחות חווים קשיים בקבלת מענה בתוך זמן סביר במוקדי השירות הטלפוניים ובזימון תורים לפגישה פרונטלית מול נציגי משכנתאות בסניפים.

הפיקוח על הבנקים מייחס חשיבות רבה לכך שהתאגידים הבנקאיים ינהלו את עסקיהם באופן תקין, ידאגו לענייני הלקוחות ויתנהלו באופן הוגן, ורואה בנושא השירות האיכותי מרכיב מרכזי בהתנהלות הוגנת. במסגרת זו מצופה מהמערכת הבנקאית להבטיח את זמינות השירותים הבנקאיים ולתת ללקוחות שירות הולם, איכותי ומקצועי, בתוך זמן סביר. זמינותם השוטפת של השירותים הבנקאיים ללקוחות חשובה ביותר, בין היתר לצורך שמירה על אמון הציבור במערכת הבנקאית, ועל התאגידים הבנקאיים לעשות את מירב המאמצים להקפיד על כך גם בתקופות בהן ישנו ביקוש גובר לשירותים מסוג מסוים.

לאור כך אנו מוצאים לנכון להדגיש, כי על התאגידים הבנקאיים לעשות מאמץ על מנת לתת שירות ומענה הולמים ללקוחות הפונים לקבלת שירות במגוון הערוצים - במוקדים הטלפוניים, באמצעים דיגיטליים/מקוונים ו/או בסניפים עצמם - ובכלל זה לזהות צווארי בקבוק מקצועיים ותפעוליים ולייעל את תהליכי העבודה מול הלקוחות, במטרה לתת מענה לצרכיהם. במסגרת זו, יש לאפשר ללקוחות שבחרו לא לעשות שימוש במערכת לזימון התורים, לקבל מענה בסניפים, ובנוסף יש לבחון דרכים שונות להרחבת זמינות שעות הפגישות הפרונטליות בשירותים בהם נדרשת פגישה עם בנקאי בסניפים, תוך ייעול זמני הטיפול בפניות ללקוחות. בנוסף יודגש, כי ישנה חשיבות במתן מענה ושירות הולם לכלל הלקוחות, וזאת מבלי להבחין בין סוגי לקוחות שונים. בכלל זה, בהקשר של הלוואות לדיר, הציפייה היא להעניק שירות מקצועי וזמין במידה שווה, הן ללקוחות המבקשים הלוואות חדשות והן ללקוחות המבקשים למחזר הלוואות קיימות.

למען הסר ספק יובהר, כי הציפייה למתן שירות הולם ללקוחות לא באה לפגוע בזכותו של התאגיד הבנקאי להפעיל את שיקול דעתו המקצועי לעניין ההחלטה האם להיענות בחיוב לבקשת הלקוחות לקבלת שירות שאין חובה לתתו, ובכלל זה מתן אשראי.

בברכה,



יאיר אבידן

המפקח על הבנקים