|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **בנק ישראל**  דוברות והסברה כלכלית | לוגו בנק ישראל | ‏‏‏‏י"ב כסלו, תשפ"ג  ‏‏‏‏6 בדצמבר, 2022 |

הודעה לעיתונות:

**רפורמת מעבר מבנק לבנק – הפיקוח על הבנקים מעדכן**

**בחלוף שנה להשקת הרפורמה**

בחודש ספטמבר 2021 נכנס לתוקף, בהובלת בנק ישראל ומשרד האוצר, תיקון לחוק הבנקאות (שירות ללקוח) התשמ"א 1981, אשר חייב את המערכת הבנקאית לאפשר ללקוחות הבנקים מעבר מבנק לבנק, בצורה קלה, מהירה, בטוחה וללא עלות (להלן – רפורמת מעבר מבנק לבנק). מטרות הרפורמה הן להגביר את התחרות בין הבנקים; לאפשר לשחקנים חדשים להציע שירותים פיננסיים; להקל על יכולת המעבר בין בנקים; ולאפשר ללקוחות לשפר את תנאי ההתקשרות שלהם, בין באמצעות הבנק הקיים ובין באמצעות הבנק החדש, באמצעות חיזוק כוח המיקוח של הלקוחות.

קידום הרפורמה הצריך הירתמות מוחלטת מצד הבנקים וחברות כרטיסי האשראי למציאת פתרון טכנולוגי מתאים (להלן – מערכת מקוונת), באמצעות חברת מס"ב, אשר הוביל לכך שכיום ציבור לקוחות הבנקים יכולים להעביר את מרבית פעילותם הפיננסית - הכוללת העברת יתרת זכות וחובה, הוראות קבע, הרשאות לחיוב חשבון, חיובים בכרטיס אשראי, ני"ע, שיקים ועוד - מחשבון בבנק אחד לחשבון בבנק אחר, באופן מסונכרן ובצורה ידידותית ומהירה. כמו כן, הרפורמה הטמיעה פתרון חדשני של שירות "עקוב אחרי" בהעברת פעילות בין בנקים, אשר משפר משמעותית את חווית המעבר, שכן בעקבותיו כל חיוב או זיכוי אשר מגיע לחשבון הישן, מנותב אוטומטית לחשבון החדש. בכך נחסכת מהלקוח גם הטרדה שהייתה כרוכה בצורך להתמודד עם חיובים וזיכויים שחזרו מסיבת "חשבון סגור" ופניה לאותם גופים לעדכון בפרטי חשבון הבנק החדש.

בחלוף שנה מהשקת הרפורמה, מפרסם הפיקוח על הבנקים מידע נוסף אודות רפורמת מעבר מבנק לבנק הכולל: נתונים שהתקבלו אגב שימוש במערכת המקוונת[[1]](#footnote-1); פעולות בקרה שמבוצעות על ידי הפיקוח על הבנקים וממצאי סקר שביעות רצון לקוחות שבוצע בחלוף שנה מהשקת המערכת.

**פירוט הנתונים שהתקבלו אגב שימוש במערכת המקוונת:**

* **סך הבקשות שהוגשו במערכת המקוונת וסך ובקשות שהושלמו בפועל** - החל מהשקת המערכת המקוונת ועד לתאריך 30.11.22 הוגשו סה"כ כ - 96,000 בקשות למעבר מבנק לבנק, כאשר בפועל כ - 67,000 לקוחות עברו בנק באמצעות המערכת המקוונת. בנוסף למעברים באמצעות המערכת המקוונת, ישנם מעברים בין בנקים שמתבצעים שלא באמצעות המערכת המקוונת, בעקבות סגירת חשבונות, כאשר במחצית הראשונה של שנת 2022, כ-125,000[[2]](#footnote-2) לקוחות סגרו חשבונות עו"ש.
* **ביטול ניוד ביוזמת לקוח[[3]](#footnote-3)** - מתוך כ-28 אלף בקשות הניוד שהוגשו אולם לא הושלמו בפועל (נכון ל-30.9.22) – 35% בוטלו ביוזמת הלקוח. ביטולים אלו נבעו בעיקרן מפעולות שימור של הבנקים ומהצעות לשיפור תנאי ניהול החשבון שהובילו את הלקוחות לבטל מיוזמתם את בקשת המעבר.
* **סיבות עיקריות לביטול ניוד ביוזמת הבנקים[[4]](#footnote-4)** -בהתייחס ל- 65% מהבקשות לניוד שבוטלו ביוזמת הבנקים, כ- 47% מהן נדחו מסיבות טכניות שונות (כגון אין זהות בעלים, מספר חשבון אינו קיים או חשבון אינו פעיל וכיו"ב), כ- 38% נוספים נדחו מכיוון שהלקוח לא הסדיר את התחייבויותיו בבנק שאותו הוא מעוניין לעזוב וכ- 11% נוספים הינם מקרים בהם קיימת מניעה או מורכבות משפטית לביצוע הניוד באמצעות המערכת המקוונת.
* **שירות "עקוב אחרי" (ניתובים במערכת המקוונת)**[[5]](#footnote-5) – במסגרת שירות "עקוב אחרי", אשר מאפשר ניתוב של חיובים וזיכויים (להלן – תנועות) באופן אוטומטי לאחר העברת הפעילות, מהבנק הישן לבנק החדש, בוצעו כ - 1,000,000 תנועות, מתוכן הועברו אוטומטית כ - 425,000 זיכויים (משכורות, העברות כספים וכיו"ב), כ- 540,000 חיובים (חיובי כרטיסי אשראי בנקאיים, הוראות לחיוב חשבון וכיו"ב) וכ - 37,000 שיקים. יצוין, כי ניתוב התנועות באופן אוטומטי, אשר מתבצע ברובו בהצלחה וללא תקלות, מהווה פתרון לחסם המשמעותי שהיה למעבר בין הבנקים טרום השקת המערכת המקוונת, בכך שהלקוחות נדרשו לפנות למוטבים השונים כדי לעדכן אותם בפרטי הבנק החדש.

הפיקוח על הבנקים מקיים מעקב הדוק אחר ביצועי המערכת המקוונת ובוחן את אופן התנהלות הבנקים ויישום הרפורמה, במטרה לחזק את אמון הציבור במערכת המקוונת ולהגביר את השימוש בה.

בחלוף שנה מעליית המערכת המקוונת לאוויר, נמצאו שני נושאים אשר בעניינם נעשתה פניה לבנקים אשר נדרשו לשפר ולבחון את המדיניות וההתנהלות בפועל, לצד פעולות בקרה נוספות שהפיקוח על הבנקים מבצע בנושא זה.

**עיקרי ממצאי הבקרה הראשונית:**

1. **בקשות מעבר מבנק לבנק אשר כרוכות בפירעון הלוואה בבנק המקורי** - מדיווחי הבנקים לפיקוח אודות סיבות הסירוב לביצוע מעבר מקוון עלה, כי בחלק מהבקשות למעבר שסורבו, סיבת הסירוב הנוגעת לקיומו של אשראי בבנק המקורי היא סיבה בולטת. לאור זאת, הבנקים התבקשו לבחון את התנהלותם בעת טיפול בבקשות מעבר מבנק לבנק שבהם קיימת הלוואה בבנק המקורי (בדגש על ניוד עסקאות נושאות ריבית בכרטיס אשראי בנקאי), ואת יישום האפשרויות השונות שברשותם במטרה לאפשר את ביצוע המעבר, על אף קיומו של האשראי.
2. **העברת פעילות מבנק לבנק שלא באמצעות המערכת המקוונת** - הבנקים התבקשו לבחון את התנהלותם בנושא עדכון הלקוחות אודות האפשרות לביצוע מעבר מבנק לבנק באופן מקוון, בדגש על העברת פעילות מבנק לבנק המבוצעת בסניף הבנק (למשל, בסמוך להליך פתיחת חשבון חדש בסניף), לאור העובדה כי שירות זה מן הראוי שיינתן לכל לקוח, בשל יתרונותיו הרבים, וזאת בכל ממשק שיש ללקוח עם הבנק שלו, לרבות ללקוחות שאינם דיגיטליים.

במטרה להעלות את שיעור המעבר באמצעות המערכת המקוונת ועל מנת לשפר את חוויית הלקוח מהמעבר המקוון, פנה הפיקוח על הבנקים לבנקים על מנת שיבחנו היבטים נוספים שעשויים להרחיב ולשפר את השימוש במערכת המקוונת, באופן שישפיע על שיפור שביעות רצון הציבור מהרפורמה, כמפורט להלן:

1. **הזנת פרטים שגויים בבקשת הניוד המקוונת** - הבנקים התבקשו לבחון את שיפור המערכת המקוונת, כך שתזהה את הקלדת הפרטים השגויים עוד טרם סיום הגשת בקשת המעבר, בניגוד למצב כיום בו בדיקת הפרטים השגויים מתבצעת בחלוף 1-2 ימי עסקים. שיפור זה עשוי להפחית את שיעור סירובי המעבר באופן משמעותי, שכן הליך זיהוי השגיאה ותיקונה יהיה מיידי, ללא צורך בהמתנה לתשובה, קבלת סירוב ניוד והגשת בקשת ניוד מחדש.
2. **הנגשת השימוש במערכת המקוונת באמצעות הטלפון הנייד** - הבנקים התבקשו לבחון הנגשת אפשרות לביצוע מעבר מבנק לבנק באופן מקוון גם באמצעות האפליקציה של הבנק בטלפון הנייד. יצוין, כי כבר כיום קיימים מספר בנקים המאפשרים זאת.

בנוסף לאמור, הפיקוח על הבנקים נמצא בקשר עם הציבור במגוון דרכים במטרה לשמוע עדכונים לגבי השימוש במערכת, ולצורך כך ערך הפיקוח, בין היתר, סקר שביעות רצון לקוחות.

**ממצאים עיקריים מסקר שביעות רצון לקוחות**:

* שביעות הרצון מהטיפול בהעברת החשבון ע"י הבנק שאליו עברו גבוהה יותר בקרב המתניידים באופן מקוון;
* מרבית המשתמשים במערכת המקוונת לא חוו קשיים בעת ביצוע המעבר מבנק לבנק;
* ציון ההמלצה הממוצע על מעבר בין בנק לבנק גבוה יותר בקרב אלו שעברו בנק באמצעות המערכת המקוונת מאשר אלו שעברו בנק שלא באמצעות המערכת המקוונת;
* כמחצית מהציבור עדיין לא מודע לקיומה של המערכת המקוונת;
* מרבית המשיבים לסקר מסכימים כי מעבר באמצעות המערכת המקוונת מהיר יותר;
* מרבית הלקוחות שעברו בנק עשו זאת מסיבות יזומות ובאופן אקטיבי. הסיבות העיקריות שהניעו לקוחות לעבור בנק היו שיפור בתנאים המסחריים ושיפור בשירות.

במטרה להמשיך ולהגביר את המודעות של הציבור הרחב לאפשרות המעבר באמצעות המערכת המקוונת, קידם הפיקוח על הבנקים במהלך חודש נובמבר קמפיין הסברה נוסף, שמפרט את תהליך המעבר באמצעות המערכת המקוונת ומציג את היתרונות בביצוע מעבר באופן זה. הקמפיין הציג גם את האופן בו עצם האפשרות לבצע מעבר מקוון באופן נוח וידידותי מסייעת לחזק את כוח המיקוח של הלקוחות בהתנהלות מול הבנק.

מידע נוסף אודות תהליך המעבר מבנק לבנק ומענה לשאלות נפוצות, ניתן למצוא בכתובת: <https://www.switchbank.org.il>

1. לאור חובת הסודיות, הנתונים הקיימים בהודעה מפורסמים ברמת המערכת הבנקאית וכדי לאפשר את פרסום הנתונים בחלוקה לפי בנק, נדרש לקדם תיקון חקיקה ובכוונת הפיקוח לפעול לכך. [↑](#footnote-ref-1)
2. נציין שסגירת חשבון נובעת ממגוון סיבות, לרבות סגירה לצורך מעבר אך לא רק. המספר מופיע כאינדיקציה לפעילות שבכללה מעבר בין בנקים שלא דרך מערכת הניוד המקוונת. [↑](#footnote-ref-2)
3. נתונים מעודכנים לתאריך 30.9.22 [↑](#footnote-ref-3)
4. כנ"ל [↑](#footnote-ref-4)
5. כנ"ל [↑](#footnote-ref-5)