|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **בנק ישראל**  דוברות והסברה כלכלית | C:\Users\u34r\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.Word\logo_70.png | ‏ירושלים, ‏י"ג טבת, תשפ"ה  ‏13 ינואר, 2025 |

הודעה לעיתונות:

**כרבע מיליון לקוחות העבירו עד כה את הפעילות הפיננסית שלהם מבנק לבנק באמצעות רפורמת "מעבר בקליק"**

**המפקח על הבנקים, מר דניאל חחיאשוילי: "רפורמת המעבר מבנק לבנק בקליק היא חלק** ממגוון הצעדים התשתיתיים שקידמנו לעודד את התחרות במערכת הפיננסית ולחזק את כוח המיקוח של הלקוח בהתנהלות מול הבנק. הרפורמה מאפשרת ללקוח לעבור בנק בקלות ובנוחות ומסייעת לשפר את מצבו ובמקביל מגדילה את האיום התחרותי ובכך גורמת לבנקים לשמר את לקוחותיהם ולשפר את השירות. אנו עוקבים אחר יישום הרפורמה ושוקדים על קידום מהלכים נוספים במטרה להמשיך ולעודד את התחרות והחדשנות במערכת הפיננסית".

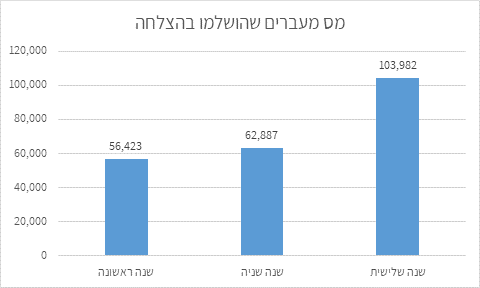
כחלק ממכלול צעדי בנק ישראל לעודד את התחרות במערכת הפיננסית, הוביל בנק ישראל יחד עם משרד האוצר, את [רפורמת מעבר מבנק לבנק בקליק](https://www.boi.org.il/publications/pressreleases/%D7%9E%D7%A2%D7%91%D7%A8-%D7%9E%D7%94%D7%99%D7%A8-%D7%9E%D7%91%D7%A0%D7%A7-%D7%9C%D7%91%D7%A0%D7%A7-%D7%9C%D7%9C%D7%90-%D7%A2%D7%9C%D7%95%D7%AA-%D7%94%D7%9B%D7%95%D7%9C%D7%9C-%D7%A9%D7%99%D7%A8%D7%95%D7%AA-%D7%A2%D7%A7%D7%95%D7%91-%D7%90%D7%97%D7%A8%D7%99-%D7%99%D7%AA%D7%90%D7%A4%D7%A9%D7%A8-%D7%94%D7%97%D7%9C-%D7%9E%D7%AA%D7%90%D7%A8%D7%99%D7%9A-22921/) (להלן- **הרפורמה**), שנכנסה לתוקפה בחודש ספטמבר 2021.

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.

כחלק מהמעקב אחר יישום הרפורמה, הפיקוח על הבנקים בבנק ישראל בודק את שביעות רצון המשתמשים במערכת המקוונת למעבר מבנק לבנק (להלן- **המערכת המקוונת**), מנטר את השיח ברשתות החברתיות בנושא זה ועוקב אחר נתוני השימוש במערכת, בהיבטים שונים, לרבות בקשות שהוגשו לביצוע העברת פעילות פיננסית מבנק לבנק ( להלן- **ניוד**), הליכי ניוד שהושלמו בפועל, בקשות ניוד שבוטלו בעקבות צעדי שימור שננקטו בעניינם ועוד.

להלן נתונים מעודכנים בנוגע לשימוש במערכת המקוונת מאז השקתה:

* **סך הבקשות שהוגשו במערכת המקוונת וסך הבקשות שהושלמו בפועל** - החל מהשקת המערכת המקוונת ועד לתאריך 30.9.2024 הוגשו 318,600 בקשות להעברת פעילות פיננסית מבנק לבנק, כאשר בפועל 223,200 לקוחות העבירו את הפעילות הפיננסית שלהם מבנק לבנק באמצעות המערכת המקוונת. יצוין, כי לצד עליה בשיעור הניוד המתבצע באמצעות המערכת המקוונת מאז השקת המערכת כפי שמשתקף בגרף מטה, ישנם ניודים נוספים המבוצעים שלא באמצעות המערכת המתווספים לניוד המקוון[[1]](#footnote-1).



* **ביטול ניוד ביוזמת לקוח** - מתוך כ-92,000 אלף בקשות הניוד שהוגשו ולא הושלמו (נכון ל-30.9.24) – כ-32 אלף 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** -כ-60 אלף מהבקשות לניוד שהוגשו ולא הושלמו בוטלו ביוזמת הבנקים. כ-59% מהן נדחו מסיבות טכניות שונות (כגון אין זהות בעלים, מספר חשבון אינו קיים או חשבון אינו פעיל וכיו"ב), כ-27% נוספים נדחו מכיוון שהלקוח לא הסדיר את התחייבויותיו בבנק שאותו הוא מעוניין לעזוב וכ-15% נוספים הינם מקרים בהם קיימת מניעה או מורכבות משפטית[[2]](#footnote-2) לביצוע הניוד באמצעות המערכת המקוונת.
* **שירות "עקוב אחרי" (ניתובים במערכת המקוונת)** – במסגרת שירות "עקוב אחרי", אשר מאפשר ניתוב של חיובים וזיכויים (להלן – תנועות) באופן אוטומטי למשך שלוש שנים לאחר העברת הפעילות מהבנק הישן לבנק החדש, בוצעו כ-10,000,000 תנועות.

מתוכן הועברו אוטומטית כ–3,800,000 זיכויים (משכורות, העברות כספים וכיו"ב), כ- 5,700,000 חיובים (חיובי כרטיסי אשראי בנקאיים, הוראות לחיוב חשבון וכיו"ב) וכ-300,000 ניתובי 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.

בימים אלו מבוצעת עבודת מחקר מעמיקה שנערכת בחטיבת המחקר בבנק ישראל על השפעות הרפורמה. תוצאות ראשוניות של המחקר מצביעות על כך שהרפורמה גרמה לעלייה בשיעורי העברת הפעילות הפיננסית בין הבנקים. התוצאות המלאות צפויות להתפרסם בחודשים הקרובים.

**סקרי שביעות רצון לקוחות**

במטרה לבחון את שביעות רצון הציבור מהשימוש במערכת המקוונת, עורך הפיקוח על הבנקים סקרי שביעות רצון שבוחנים בין היתר את מודעות הציבור לקיומה של המערכת ואת הסיבות העיקריות לביצוע מעבר מבנק לבנק. סקרים אלו נערכים מאז השקת המערכת המקוונת ומשמשים את הפיקוח לעקוב אחר ביצועי המערכת ולטייב את אופן ביצוע המעבר.

להלן הממצאים העיקריים מהסקר:

* ציון ההמלצה הממוצע על מעבר בין בנק לבנק, ממשיך להיות גבוה יותר בקרב אלו שעברו בנק באמצעות המערכת המקוונת, מאשר אלו שעברו בנק שלא באמצעות המערכת המקוונת.
* כמחצית מהמשיבים לסקר, מסכימים כי העובדה שאפשר לעבור בנק באופן מקוון, מאפשרת לסייע בשיפור התנאים בבנק הנוכחי.
* זוהתה עליה בכמות המדווחים שהבנק ניסה לשמר ולשכנע אותם לא לעבור לבנק אחר.
* מרבית המשיבים לסקר מסכימים כי מעבר באמצעות המערכת המקוונת מהיר יותר. כשני שליש מהמשיבים לסקר שעברו בנק באופן מקוון עשו זאת כי לא היו מרוצים מתנאי ניהול החשבון ובגלל שביעות רצון נמוכה מהשירות.
* ההטבה העיקרית שהוצעה למשיבים לסקר שעברו בנק באופן מקוון: עמלות נמוכות יותר בניהול החשבון. הטבות נוספות היו: שיפור הריבית על פיקדונות וחסכונות והטבות בעמלות ני"ע.
* כמחצית מהמשיבים לסקר תופסים את העברת הפעילות באופן מקוון כאמינה ובטוחה.
* זוהתה ירידה בשביעות הרצון של הלקוחות מהטיפול בהעברת החשבון על-ידי הבנק שאליו התניידו באופן מקוון.
* זוהתה ירידה במודעות של המשיבים לסקר לקיומה של המערכת המקוונת המאפשרת לבצע מעבר מבנק לבנק באופן מקוון.

**הגברת מודעות הציבור**

במטרה להעלות את המודעות של הציבור הרחב לאפשרות מעבר מבנק לבנק באופן מקוון ובצורה קלה וידידותית, מקדם הפיקוח על הבנקים מעת לעת מהלכי הסברה המציגים לציבור את היתרונות בביצוע מעבר באופן זה.

תכניות ההסברה מציגות, בין היתר, את האופן בו עצם האפשרות לבצע מעבר מקוון באופן נוח וידידותי מסייעת לחזק את כוח המיקוח של הלקוחות בהתנהלות מול הבנק.

בכוונת הפיקוח על הבנקים להמשיך לפעול להעלאת מודעות הציבור לקיומה של המערכת המקוונת ויתרונותיה.

מידע נוסף אודות תהליך המעבר מבנק לבנק ומענה לשאלות נפוצות, ניתן למצוא בכתובת:

<https://switchbank.org.il/>

קישור לסרטון ששולב בתוכניות ההסברה השונות:

<https://youtu.be/lZy34Mi9cTw?si=4lMTiEQDmI5fFxBO>



1. סגירת חשבון נובעת ממגוון סיבות, ברובן סגירה לצורך העברת פעילות פיננסית מבנק לבנק. יצוין כי הנתון אודות הסגירות אינו כולל סגירות חשבון מכוח פטירת בעל החשבון, פשיטות רגל, פירוק והליכי כינוס נכסים. [↑](#footnote-ref-1)
2. חשבונות מעוקלים, חשבונות המנוהלים על ידי אפוטרופוס וכיו"ב [↑](#footnote-ref-2)