|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **בנק ישראל**דוברות והסברה כלכלית | לוגו בנק ישראל | ‏‏‏‏‏‏ט"ז תמוז, תשפ"ג‏‏‏‏‏‏‏‏‏‏‏5 ביולי 2023 |

הודעה לעיתונות:

**בנק ישראל: יישום היעדים שהציב הנגיד בדיון עם מנכ"לי הבנקים בנושא יתרות החובה בעו"ש, יתרות הזכות של משקי הבית, וסיוע לנוטלי המשכנתאות**

לאחר עבודת מטה שנערכה בשיתוף הפיקוח על הבנקים וחטיבת המחקר, זימן נגיד בנק ישראל בתאריך 20.6.23 את מנכ"לי הבנקים [לדיון מיוחד](https://www.boi.org.il/publications/pressreleases/64109/), בנושא הריביות על הפיקדונות, יתרת הזכות וההלוואות במערכת הבנקאית.

בתום הדיון, הוצבו על ידי נגיד בנק ישראל והמפקח על הבנקים [יעדים](https://www.boi.org.il/publications/pressreleases/64109/) שראוי שהמערכת הבנקאית תפעל להשגתם, במטרה להיטיב עם לקוחותיה ולחזק את ההוגנות מולם.

במהלך השבועיים שחלפו, גיבש כל אחד מהבנקים חבילת צעדים בהלימה ליעדים השונים ובהתאם למאפייניו העסקיים. החבילות כוללות הטבות שונות ללקוחות, וכן סיוע אקטיבי וממוקד לאלו החווים קשיים בהחזר תשלום המשכנתא ומצויים ביתרת עו"ש שלילית.

צעדים אלו כוללים, בין היתר:

* **בהתייחס ליעד של הקלת הנטל ללקוחות בעלי יתרה שלילית בחשבונות העו"ש**

הפחתת ריביות על יתרת החובה בעו"ש, קיזוז יתרות זכות עם יתרות החובה באופן שמקטין את סכום החיוב הכולל, ספיגת עליית ריבית בנק ישראל לתקופות שונות, ועוד.

* **בהתייחס ליעד של סיוע אקטיבי לבעלי המשכנתאות המאובחנים כבעלי הקשיים המשמעותיים ביותר**

זיכוי חשבונות הלקוחות בסכומים הנובעים מהתייקרות המשכנתא, ספיגה חלקית של עליית הריבית לתקופות שונות, ועוד.

* **בהתייחס ליעד של תמסורת ריבית נאותה על יתרות זכות של משקי בית**

תשלום ריבית על חשבונות עו"ש של משקי בית, שיפור בתנאי הפיקדונות, בדגש על פיקדונות קטנים של משקי הבית ועוד**.**

* **בהתייחס ליעד של עידוד אקטיבי ומתמשך של לקוחות בעלי יתרת עו"ש מעל רף מסוים להסטת כספים המוחזקים בעו"ש לאפיקים משתלמים יותר**

מיפוי האוכלוסיות הרלוונטיות, הצבת יעדים, ביצוע פניות יזומות ללקוחות, באמצעות אפליקציות הבנק, מסרונים, שיחות טלפון, אתר האינטרנט של הבנק, ייזום קמפיינים ועוד.

חלק מהצעדים מתייחסים לקבוצת לקוחות ספציפית וחלק מיושמים באופן אוטומטי. לגבי לקוחות שההטבה או הסיוע אינם חלים באופן אוטומטי בחשבונם, נדרש המשך הפנייה יזומה ללקוחות למימוש האפשרויות העומדות לרשותם. בהקשר זה, פורסמה היום טיוטת עדכון להוראת "בנקאות בתקשורת" ([לינק](https://www.boi.org.il/roles/supervisionregulation/drafts/banking_comunication/)) המסירה חסם רגולטורי והמאפשרת לבנקים לפנות, לכלל לקוחותיהם, באופן יזום, באמצעות מסרונים (לרבות מסרון קולי). במסגרת זו, הבנקים גם נדרשים לגבש מדיניות בהתאם למאפייני הלקוחות השונים.

מהלכים אלו מצטרפים למהלכים נוספים שהוביל בנק ישראל במטרה להגביר את התחרות, להעביר את הכוח ללקוח ולאפשר לו [להשוות את התנאים](https://www.boi.org.il/information/interestrates/compare/)  במוצרים שונים שמציעים הבנקים, להתמקח ולנהל משא ומתן עם הבנק על שיעורי הריבית ועל תנאי ניהול החשבון ובמידת הצורך [לעבור בנק באופן מקוון](https://switchbank.org.il/) בקלות וללא עלות. באופן זה יכול הציבור לבצע סקר שוק, לקבל מידע באופן נגיש יותר ולפעול בצורה מושכלת מול הבנקים אשר תיטיב את תנאי ההתקשרות שלו.

בנק ישראל ממשיך לשקוד על פעולות וצעדים נוספים לקידום התחרות במערכת הבנקאית ולשיפור רווחת הלקוחות. בהקשר זה ראו [לינק](https://www.boi.org.il/publications/pressreleases/a05-07-23/) להודעה שפורסמה היום בנושא הרחבת המידע ההשוואתי הנגיש לציבור באתר הבנק, כך שלמידע המפורסם על ריביות הפיקדונות וההלוואות הצרכניות יתווסף גם מידע על ריביות בגין הלוואות משכנתא ברמת הבנק הבודד.

**נגיד בנק ישראל, פרופ' אמיר ירון: "**הדרך להשגת שיפור במצב הלקוחות במשק מתקדם ומודרני היא הסרת חסמים ושיפור התחרות, הן בין הבנקים והן מגופים חוץ בנקאיים. לעומת זאת, התערבות במנגנוני השוק וודאי צעדים שעלולים לעוות את המדיניות המוניטארית, עלולים להשיג תוצאה לא רצויה בשיווי המשקל שייווצר בשוק בסופו של דבר. הצעדים שננקטו הם צעד נוסף לשיפור רווחת הצרכן. נמשיך לפעול בכלים שברשותנו להשגת יעדים אלו לשיפור מצב הלקוח וקידום התחרות במערכת הפיננסית."

**המפקח על הבנקים, מר דניאל חחיאשוילי**: "הצעדים השונים שגובשו על ידי כל אחד מהבנקים יתרמו לשיפור ההוגנות ביחסים בין הבנקים ללקוחותיהם ויסייעו ללקוחות הרלוונטיים בהתמודדות עם נטל החוב בתקופה הקרובה. מהלך זה הינו חלק ממכלול צעדים בהם נוקט הפיקוח על הבנקים על מנת לוודא כי הבנקים ימשיכו להיות קשובים לצורכי הלקוחות נוכח השפעות הסביבה הכלכלית המשתנה. הפיקוח ימשיך ללוות מקרוב את יישום היעדים השונים במערכת, ינקוט בצעדים להגברת השקיפות והתחרות בין הבנקים, ויוודא כי הבנקים ימשיכו לפנות באופן יזום ללקוחות, והכל במטרה להמשיך לשפר את תנאי הלקוחות."