

ירושלים, י"א באדר ב' תשפ"ב
14 במרץ 2022
22LM4383

פיקוח על הבנקים
לשכת המפקח

לכבוד

מנכ"ל התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי

שלום רב,

הנדון: שיתוף התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי בתהליך הערכת הוגנות במערכת הבנקאות

1. תרבות ארגונית החורגת על דגלה את ההוגנות כלפי הלקוחות היא הבסיס למתן שירות הוגן ואיכותי ללקוחות מערכת הבנקאות. נושא זה נמצא במיקוד העשייה של הפיקוח על הבנקים ולאחרונה הוצג חזון הפיקוח בסקירת פניות הציבור השנתית אשר הוקדשה לקידום תרבות ארגונית הוגנת במערכת הבנקאית בישראל¹ ובפגישות שנערכו עם חלק מהתאגידים.
2. במסגרת זו החל הפיקוח על הבנקים לפתח מתודולוגיה למדידת הוגנות התרבות הארגונית המתבססת על מדדים איכותניים וכמותניים כגון: ליקויים מהותיים שאותרו בתלונות של לקוחות לפיקוח, שיעור התלונות המוצדקות בתאגיד הבנקאי, עיצומים כספיים, מעילות (איתור ופיצוי לקוחות נפגעים), תובענות ייצוגיות, זמני מענה במוקד הטלפוני, פעילות הנציבות, אירועים שזכו לשבח רגולטורי ועוד.
3. מדובר ב"יריית פתיחה" של תהליך הערכה ארוך טווח שיתפתח ויתרחב עם הזמן. בתוך כך, בכוונתנו לשכלל ולדייק את הערכת ההוגנות, לטייב ולהרחיב את המתודולוגיה על ידי הוספת, הסרת, דיוק וזיקוק מדדים שישקפו פעילויות צרכניות המבוצעות על ידי התאגיד הבנקאי והערכתן.
4. במסגרת השיח בנושא היו תאגידים בנקאיים שהעלו הצעות למדדים נוספים הבוחנים את פעילות התאגיד והוצע לשלבם במתודולוגיה. כך למשל, הוצע לתת ביטוי לקוד האתי של הבנק, להוספת שאלון הערכה עצמית בתחום הצרכני, לשיקוף תוצאות סקר שירות ועוד. כמו כן, היו תאגידים שהציעו אף הסרת ו/או דיוק ו/או שינוי אופי והגדרת מדדים קיימים.
5. אנו מזמינים אתכם לבצע תהליך חשיבה פנימי חוצה ארגון, בשיתוף גורמים ניהוליים ומקצועיים שונים, בנושא הערכת ההוגנות, ולהעביר אלינו הצעות לשכלול המתודולוגיה. את

¹ ראו עמוד 11 לסקירה לעניין המתודולוגיה למדידת תרבות ארגונית הוגנת ([קישור](#)).

הצעותיכם נשמח לקבל בכתב עד לתאריך 01.06.2022 לכתובת המייל של גב' כנרת לוי מהיחידה לפניות הציבור בכתובת: Kinneret.Lavi@boi.org.il. ככל שתהיו מעוניינים להציג בפנינו את ההצעות ששלחתם גם במסגרת פגישה, אנא עדכנו אותנו ונשמח לתאם פגישה בנושא.

6. לצד תהליך זה וכצעד משלים, בוחן הפיקוח בימים אלו קידום "בנקאות משפיעה" בתחום חברתי, ובמסגרת זו, חיזוק תפקידה של המערכת הבנקאית במרקם הכלכלי-חברתי. הפיקוח על הבנקים רואה חשיבות רבה ביצירת ערך חברתי משמעותי בפעילות המערכת הבנקאית ולשיפור קיימות המערכת הבנקאית לטווח הארוך. לצורך קידום יעד זה פועל הפיקוח על הבנקים ליצירת מדד נוסף, שמטרתו לסייע בהטמעת "בנקאות משפיעה", וזאת תוך התמקדות בנושאים מהותיים לרבות: מוביליות חברתית, גיוון, הכלה ושיוון הזדמנויות, דיאלוג עם הקהילה ועוד. פעילות זו בהחלט עשויה להתכתב עם עולם ההוגנות הבנקאית.

בברכה,

יאיר אבידון

המפקח על הבנקים

העתקים:

עודדה פרץ, סגנית המפקח ומנהלת אגף בנק-לקוח
רויטל קיסר - סטויה, סגנית המפקח ומנהלת אגף הערכה מוסדית
עינב הכט-עמיר, מנהלת היחידה לפניות הציבור
כנרת לוי, היחידה לפניות הציבור