



הגנה צרכנית ללקוח הבנקאי: האם נדרשת בעידן הבנקאות הדיגיטלית?

פרופ' רות פלאטו-שנער*

* פרופ' רות פלאטו-שנער היא ראש המרכז לדיני בנקאות ורגולציה פיננסית, במכללה האקדמית נתניה, ועמיתת מחקר במכון לבנקאות ותיווך פיננסי ע"ש ויקי וג'וזף ספרא בפקולטה לניהול ע"ש קולר, אוניברסיטת תל-אביב.



המכון לבנקאות ותיווך פיננסי ע"ש ויקי וג'וזף ספרא, הפקולטה לניהול
ע"ש קולר, אוניברסיטת תל-אביב, רמת אביב 6997801
טלפון - 03-6406302

Safrainst@tauex.tau.ac.il
<https://coller.tau.ac.il/institutes/safra>



המכון לבנקאות ותיווך פיננסי ע"ש ויקי וג'וזף ספרא, הוקם בפקולטה לניהול ע"ש קולר באוניברסיטת תל-אביב מתוך הכרה בחיוניותה של מערכת בנקאית איכותית ומתקדמת להתפתחות כלכלית נאותה.

חזון המכון הוא לקדם את יכולתו של מערך הבנקאות והתיווך הפיננסי לממש את ייעודו לסייע לצמיחת המשק וליצור חברה שמאפשרת מוביליות לאזרחיה, תוך דגש על איכות השירותים והמוצרים, הורדת עלותם, והנגשתם לכל שכבות הציבור.

המכון יקדם מחקרים פורצי דרך שיעשירו את הידע העדכני ביותר שיכול לסייע במימוש חזונו. הוא יפעל במשותף עם המערכת הבנקאית והגופים השונים בתעשייה הפיננסית בישראל ובעולם כדי לאפשר לסטודנטים ולחוקרים הפעילים בו להפוך לחוד החנית בתחומי המחקר והעשייה הפיננסית.

הגנה צרכנית ללקוח הבנקאי: האם נדרשת בעידן הבנקאות הדיגיטלית?

פרופ' רות פלאטו-שנער*

תקציר

על רקע פערי הכוחות והמידע שמאפיינים את מערכת היחסים בין הבנק לבין הלקוח הממוצע, ניתן לזהות שתי מגמות שנועדו להגן על הלקוח. המגמה הראשונה מטילה את האחריות להגן על אינטרס הלקוח, על הבנק. הביטוי הבולט לגישה זו הוא חובת האמון הבנקאית, מכוחה נדרש הבנק להעדיף את אינטרס הלקוח על פני כל אינטרס אחר, לעיתים אף על פני האינטרס העצמי שלו. המגמה השנייה שהולכת ומתפתחת בשנים האחרונות, מנצלת את הטכנולוגיות הפיננסיות החדשות לשם העצמת הלקוח על ידי כך שהיא מעמידה לרשותו מגוון כלים לניהול ענייניו הפיננסיים בעצמו. הנגשת מידע השוואתי, יכולת לבצע פעולות באופן עצמאי ללא תלות בפקיד הבנק, ורפורמות כדוגמת "מעבר בקליק" והבנקאות הפתוחה, הן אך דוגמאות לכלים המעצימים הללו. לאור הכלים הניתנים כיום ללקוח לנהל את פעילותו בעצמו מתעוררת השאלה, האם עדיין יש צורך בגישה ההגנתית ובחובת האמון הבנקאית. שאלה זו מתחדדת לאור העובדה ששתי המגמות סותרות לכאורה: הראשונה חותרת להטיל את האחריות ללקוח על הבנק, ואילו השנייה מטילה את האחריות ללקוח על הלקוח עצמו. המחקר מנתח את ההשלכות של שתי המגמות האמורות על מעמדו של הלקוח הבנקאי ומגבש המלצות באשר לטיב ההסדרה הרצויה. מסקנת המחקר היא שיש לקיים את שתי הגישות במקביל. לא רק שיש עדיין צורך בגישה ההגנתית, היא חיונית גם לקידום הגישה המעצימה וחיזוק מעמדו של הלקוח במסגרתה. מכוח הגישה ההגנתית וחובת האמון הבנקאית, המאמר קורא לחייב את הבנקים לשכלל את הכלים המעצימים בשלושה אופנים: לעצב את הסביבה הדיגיטלית של קבלת ההחלטה באופן הפועל לטובת הלקוח, לרבות באמצעות הינדים (נאדג'ים); להעניק ללקוחות שירותים מסויימים בהתאמה אישית (פרסונליזציה), תוך העדפת אינטרס הלקוח על פני אינטרס הבנק; ולהנגיש את הכלים המעצימים ללקוחות המוחלשים באופן המותאם למאפייניהם המיוחדים. כל אלה יובילו לשיפור מעמדו של הלקוח אף מעבר לקיים כיום.

* ראש המרכז לדיני בנקאות ורגולציה פיננסית, המכללה האקדמית נתניה. הכותבת מכהנת בחברה בוועדה המייעצת לנגיד בנק ישראל בענייני בנקאות, ובוועדת הרישיונות של המפקח על הבנקים. הדעות המובאות במחקר זה הן דעותיה הפרטיות ואינן מייצגות מי מהגופים בהם היא חברה. הכותבת מבקשת להודות למכון לבנקאות ותיווך פיננסי ע"ש ויקי וגיוזף ספרא בפקולטה לניהול ע"ש קולר, אוניברסיטת תל-אביב, על תמיכתו הנדיבה במחקר.

תוכן העניינים

א. מבוא

ב. הגישה ההגנתית: אחריות הבנק לאינטרס הלקוח

1. מערכת היחסים המיוחדת בין הבנק לבין הלקוח
2. הגנת הלקוח בחקיקה
3. הגנת הלקוח בהוראות הרגולטור
4. הגנת הלקוח בפסיקה – חובת האמון הבנקאית

ג. הגישה המעצימה: אחריות הלקוח למעשיו

1. תמורות בעולם הפיננסי
 - (א) תהליך הדיגיטציה
 - (ב) תהליך הדאטאפיקציה
 - (ג) כניסת שחקנים טכנולוגיים לתחום הפיננסי
2. תמורות בנוגע לאופן צריכת השירותים הפיננסיים
 - (א) שליטה במידע האישי
 - (ב) היכולת לבצע פעולות באופן עצמאי
 - (ג) פריקות השירותים הפיננסיים
 - (ד) פרסונליזציה של שירותים פיננסיים
3. מהלכים המעבירים את הכוח ללקוח
 - (א) הנגשת מידע ללקוח
 - (1) מידע אודות הלקוח
 - (2) מידע פיננסי כללי
 - (3) מידע השוואתי
 - (ב) רפורמת הבנקאות הפתוחה
 - (ג) רפורמת "מעבר בקליק"

ד. המדיניות הראויה להגנת הלקוח הבנקאי

1. הצורך בגישה הגנתית גם בעידן הטכנולוגי
 - (א) היעדר אוריינות מתאימה הנדרשת לניצול הכלים המעצימים
 - (ב) אי ניצול הכלים המעצימים במידה מספקת
 - (ג) הצורך בגישה הגנתית גם בעת הפעלת הכלים המעצימים
 - (ד) צורך להבטיח הוגנות בהעמדת הכלים המעצימים לרשות הלקוח
 - (ה) הכלים המעצימים לא בהכרח יפתרו את הבעיות עליהן נועדה להתגבר הגישה ההגנתית
 - (ו) מודעות הלקוח לגישה ההגנתית
2. גבולות הגישה ההגנתית – הבנק איננו אפוטרופוס של הלקוח
3. הדין בבריטניה
4. המדיניות המוצעת להגנת הלקוח הבנקאי

ה. סיכום

בין הבנק לבין מרבית לקוחותיו קיים פער כוחות ניכר. ניתן להצביע על הבדלים עצומים ברמת הידע המקצועי, באמצעים הטכניים לניהול הפעילות הפיננסית ולמעקב אחריה, בכוח הכלכלי, בכושר המיקוח ועוד. נחיתות הלקוח ביחס לבנק מאפיינת את כל שלביה של מערכת היחסים ביניהם, החל משלב המשא ומתן, דרך כריתת החוזה הבנקאי, תקופת ביצועו של החוזה, ועד לסיום היחסים. והיא מוצאת ביטוי גם במקרים של סכסוכים משפטיים עם הבנק.

על רקע פער הכוחות המאפיין את מערכת היחסים בין הבנק לבין לקוחותיו והתלות של הלקוח בבנק, ניתן לזהות שתי מגמות שנועדו להגן על הלקוח.

המגמה הראשונה - והוותיקה מבין השתיים - היא **הגישה ההגנתית**. גישה זו מטילה את האחריות לאינטרס הלקוח על הבנק. ביטוי לגישה זו ניתן למצוא בחקיקה, המטילה שורה של חובות התנהגות על הבנק כלפי הלקוח במטרה לספק ללקוח את ההגנה הראויה. גם הרגולטור - הפיקוח על הבנקים בבנק ישראל - אימץ את הגישה ההגנתית בהקשרים שונים, וקבע שורה של הוראות המטילות על הבנקים חובות התנהגות מחמירות כלפי הלקוח, המספקות ללקוח הגנה חשובה. אולם הביטוי הבולט ביותר לגישה ההגנתית הוא חובת האמון הבנקאית - חובה רחבה שהוטלה על הבנקים בפסיקות בתי המשפט, מכוחה נדרש הבנק להגן על אינטרס הלקוח ולהעדיף אותו על פני כל אינטרס אחר, לעיתים אף על פני האינטרס העצמי של הבנק עצמו.¹

בשנים האחרונות הולכת ומתפתחת גישה נוספת המיועד להגן על הלקוח - **הגישה המעצימה**. הרקע לגישה זו הם שני תהליכים מהותיים שעוברים על המערכת הפיננסית כולה לרבות המערכת הבנקאית. התהליך הראשון הוא **דיגיטציה**, היינו מעבר לשימוש בטכנולוגיות דיגיטליות.² התהליך השני הוא **דאטאפיקציה**, היינו הפיכת כל אספקט של הפעילות הפיננסית של הלקוח לדאטא - נתונים שניתן לאסוף, לנתח, לעבד, ולקבל על בסיסם החלטות.³ תהליכים אלה מאפשרים לבנק להעמיד לרשות הלקוח מגוון כלים לניהול ענייניו הפיננסיים, ולסייע לו לקבל החלטות מושכלות בנוגע לפעילותו הפיננסית, בעצמו. הדוגמה הבולטת היא "רפורמת הבנקאות הפתוחה", המאפשרת ללקוח לשלוט במידע שהבנק מחזיק אודותיו, ולהורות לבנק לשתף אותו עם גורמים מתחרים במטרה לקבל מהם הצעות ערך לניהול פעילותו הפיננסית.⁴ מהלך אחר הוא "מעבר בקליק" המיועד להקל על הלקוח לעבור בין בנקים.⁵ בנוסף, האפשרות לנהל את הפעילות הפיננסית באופן דיגיטלי - על הנוחות והיעילות שבכך, פריקות (unbundling) השירותים הבנקאיים והאפשרות לצרוך שירותים שונים מגופים פיננסיים שונים,⁶ היכולת הטכנולוגית לפרסונליזציה של השירותים הבנקאיים תוך שימוש בכלים מתקדמים דוגמת בינה מלאכותית (Artificial Intelligence - AI),⁷ אמורים גם הם לשפר את מצבו של הלקוח ולאפשר לו לקבל החלטות מושכלות המיטיבות את מצבו הפיננסי.

¹ ראו להלן בפרק 4.
² ראו להלן בפרק 11(א).
³ ראו להלן בפרק 11(ב).
⁴ ראו להלן בפרק 3(ב).
⁵ ראו להלן בפרק 3(ג).
⁶ ראו להלן בפרק 2(ג).
⁷ ראו להלן בפרק 2(ד).

על פניו נראה כי שתי המגמות נוגדות זו את זו. המגמה ההגנתית מטילה, כאמור, את האחריות לאינטרס הלקוח, על הבנק. ואילו המגמה המעצימה חותרת לשפר את יכולות הלקוח לקבל החלטות מושכלות תוך שהיא מטילה את האחריות לתוצאות ההחלטות על הלקוח עצמו. לאור הניגוד בין שתי המגמות מתעוררת השאלה, האם עדיין יש צורך בגישה ההגנתית ובחובת האמון הבנקאית, לאור הכלים הניתנים כיום ללקוח לנהל את פעילותו בעצמו. באם התשובה לכך תתברר כחיובית, תתעורר השאלה כיצד ניתן להחיל את שתי הגישות במקביל ומה האיזון הראוי ביניהן. מטרת המחקר היא לנתח את ההשלכות של שתי המגמות האמורות על מעמדו של הלקוח הבנקאי, ולגבש המלצות באשר לטיב ההסדרה הרצויה להגנת הלקוח הבנקאי.

מערכת היחסים בין הבנק ללקוח והצורך בהגנה ללקוח לאור פערי הכוחות הגדולים בין הצדדים, נדונו בעבר בספרות המשפטית,⁸ לרבות בכתיבתה של מחברת מחקר זה.⁹ עם זאת, הדברים נכתבו טרם התרחבותן של הטכנולוגיות הפיננסיות החדשניות המאפשרות ללקוחות לשלוט במישרין על הנעשה בחשבונם ולקבל החלטות פיננסיות מושכלות, ולפני הרפורמות החשובות המתבססות על טכנולוגיות אלו. התפתחויות אלה מחייבות בחינה מחודשת של יחסי הבנק והלקוח, וניתוח עדכני של השלכות הגישה ההגנתית בהיקף ובאופן בו נקבעה בעבר, דבר שנעשה לראשונה במחקר זה. המחקר עוסק בסקטור הבנקאי ובלקוחות הקמעונאיים – יחידים ומשקי בית. אולם הניתוח והמסקנות שלו יפים גם לתחומים פיננסיים נוספים.

⁸ ראו למשל: ריקרדו בן-אוליאל ולירן חיים **דיני בנקאות – חלק כללי** כרך א 209-238 (מהדורה שניה, 2023). גלעד נרקיס **החוזה הבנקאי כחוזה יחס** (2019).

⁹ ראו למשל: רות פלאטו-שנער **דיני בנקאות: חובת האמון הבנקאית** פרק 2 (2010). רות פלאטו-שנער, חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 - על העדרה של חובת אמון בחוק "חוקים ה 179 (תשע"ד) (להלן – "פלאטו-שנער חוק הבנקאות"). רות פלאטו-שנער ואביבה גבע "חובת האמון הבנקאית – המודל הישראלי" **משפט ועסקים** י 393 (תש"ע). רות פלאטו-שנער, "מחשבות על גבולותיה הראויים של חובת האמון הבנקאית: הבנק כאפוטרופוס של הלקוח?" **חובות אמון במשפט הישראלי** 107 (רות פלאטו-שנער ויהושע שגב, עורכים, תשע"ו). רות פלאטו-שנער וסול אזולוס אטיאס "פישוט האינטראקציה בין בנקים ללקוחותיהם: לקראת מודרניזציה של לשון החוזה הבנקאי האחיד" **משפטים** נא 713 (2022). Ruth Plato-Shinar, *The Bank's Duty of Disclosure – Towards a New Model* 27 BFLR 427 (2012).

ב. הגישה ההגנתית: אחריות הבנק לאינטרס הלקוח

ב.1. מערכת היחסים המיוחדת בין הבנק לבין הלקוח

בין הבנק לבין מרבית לקוחותיו קיים פער כוחות ניכר. מלבד ההבדל העצום בכוח הכלכלי ובכוח המיקוח, לבנק יתרון אדיר על פני הלקוח הנובע ממומחיות, מידע ומניסיון. הבנק גם בעל כישורים מיוחדים ואמצעים טכנולוגיים מתקדמים המאפשרים לו לנהל את הפעילות הפיננסית ולעקוב אחריה, ואשר אינם נחלתו של הפרט. כל אלה מאפשרים לבנק למנוע נזקים מלקוחותיו, בעוד שללקוח אין יכולת מניעה דומה.

נחיתות הלקוח ביחס לבנק מאפיינת את כל שלביה של מערכת היחסים ביניהם, החל משלב המשא ומתן, דרך כריתת החוזה הבנקאי, תקופת ביצועו של החוזה, ועד לסיום היחסים. היחסים בין הבנק לבין הלקוח מבוססים על חוזה אחיד, המנוסח מראש על ידי הבנק ומגן במובהק על האינטרסים של הבנק. החוזה האחיד כולל בדרך כלל שורה ארוכה של חובות המוטלות על הלקוח. אם מופיעה בו התייחסות לבנק, היא עוסקת בדרך כלל בזכויות הבנק הקשורות ללקוח. רבים מהסעיפים בחוזים האחידים של הבנקים הוכרו כסעיפים מקפחים.¹⁰

נחיתות הלקוח מוצאת ביטוייה גם במקרים של סכסוכים משפטיים עם הבנק, בשל קיומו של פער עצום ביכולת הכלכלית לנהל את ההליך השיפוטי, בשל קשיי הוכחה הנובעים מהיעדר מידע מלא, בשל הנחיתות בעמדת המיקוח עוד בשלב המשא ומתן, וכן בשל היעדר התנסות קודמת בעימותים משפטיים.¹¹

פער הכוחות בין הבנק לבין הלקוח מקבל משמעות מיוחדת לאור היותם של השירותים הבנקאיים שירותים חיוניים לציבור. אין כיום אדם או גוף שאינו נזקק בדרך כלשהי לשירותי הבנק: קבלת אשראי והלוואות, משכנתה לרכישת דירת מגורים, ערבות בנקאית, ייעוץ בהשקעות לחסכונות קטנים, ועוד. גם מי שפעילותו הפיננסית מתמצית בקבלת משכורת כשכיר או בקבלת גמלה מהמוסד לביטוח לאומי, יזדקק לחשבון בנק לצורך קבלת הכספים.¹² נכון למועד כתיבת שורות אלו, הבנקים הם הגוף הבלעדי המנהל חשבונות עובר ושב בהם ניתן לקבל אשראי ולמשוך שיקים.¹³ התאגידים הבנקאיים היו עד לאחרונה גם הגוף היחיד המוסמך לעסוק בקבלת פיקדונות ובמתן אשראי בו זמנית.¹⁴ סמכות זו תוארה על ידי בית המשפט העליון כ"כוח מעין מונופוליסטי המוענק לבנקים על פי הדין והמחייב קיומן של ערבויות חוקיות אשר תגבלנה את יכולת הבנק להשתמש בו לרעה".¹⁵ מעורבותם של הבנקים בחיים הפיננסיים של כל פרט ופרט במדינה היא כה עמוקה ומקפת עד כי לא ניתן כיום לתאר אפשרות של ניהול ענייניו הפיננסיים של הפרט ללא הבנקים.

¹⁰ ראו לדוגמה: ע"ש (מחוזי י-ם) **בנק לאומי נ' היועץ המשפטי לממשלה**, פ"מ התשס"ג(1) 481 (2001). רוב קביעות בית הדין אושרו בבית המשפט העליון: ע"א 6916-04 **בנק לאומי לישראל בע"מ נ' היועץ המשפטי לממשלה** (מאגר נבו, 2010).

¹¹ השו: אורנה דויטש **מעמד הצרכן במשפט** 537 (תשס"ג).

¹² משה בייסקי "יחסי אמון בין בנק ללקוח" **ספר לנדוי** כרך שלישי – מאמרים, חלק שני 1104, 1097 (התשנ"ה).

¹³ סעיף 13 לחוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1981 מייחד לבנקים את הסמכות לנהל חשבון עובר ושב ממנו ניתן למשוך שיקים. גם אגודות אשראי ופקדון רשאיות לנהל חשבונות עובר ושב, מכוח סעיף 38א(א)(1) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים), תשע"ו-2016. אולם נכון למועד כתיבת שורות אלו קיימת רק אגודה אחת כזו הפועלת על סמך רישיון זמני והשירותים טרם הושק ללקוחות. ראו: אופק: מה מקבלים חברי וחברות אופק, <https://www.ofek.coop/credit>. חשבונות שנפתחים בבנק הדואר אינם כוללים מתן אשראי. ראו סעיפים 88א(א)(1) ו-188 בחוק הדואר, תשמ"ו-1986.

¹⁴ סעיף 21 לחוק הבנקאות (רישוי).

¹⁵ ע"א 1304/91 **טפחות בנק משכנתאות לישראל בע"מ נ' ליפרט**, פ"ד מז(3) 309, 323 (1993).

פער הכוחות האמור יחד עם החיוניות של השירותים הבנקאיים, יוצרים תלות של הלקוח בבנק. הלקוח תלוי בבנק הן במתן השירות, הן באופן ביצועו, הן בקביעת מחירו, והן בקביעת ההסדר המשפטי שחל עליו.¹⁶

התלות של הלקוח בבנק מתגברת לאור הכוח והשליטה שמוקנים לבנק על האינטרסים הכספיים של הלקוח. תלות זו נובעת לא רק מעצם השליטה על הכספים שמסר הלקוח לבנק אלא גם בשל שיקול הדעת שיש לבנק באשר לאופן ביצוע תפקידו.

לבנק מסור שיקול דעת להסכים – או לסרב – לביצוע פעולה בנקאית שהלקוח מבקש. סעיף 2 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 אמנם מחייב את הבנק ליתן ללקוח שירותים מסוימים אלא אם יש לו נימוק סביר שלא לעשות כן, אך הסעיף מצומצם למדי וחל רק על שלושה סוגים של שירותים: קבלת פיקדון כספי, מכירת צ'קים בנקאיים, ופתיחת חשבון עובר ושב וניהולו. בנוגע לפתיחת חשבון עובר ושב, החובה ליתן את השירות מוגבלת ביותר ואינה כוללת מתן אשראי, הנפקת פנקסי צ'קים והנפקת כרטיס אשראי. יוצא אפוא כי במרבית העסקאות תלוי הלקוח בנכונותו של הבנק ליתן את השירות המבוקש.

לבנק מוקנה שיקול דעת אם להעמיד ללקוח אשראי.¹⁷ במקרה שאישר הבנק מסגרת אשראי ללקוח, הבנק רשאי לבטל את המסגרת או להקטינה בהחלטה חד-צדדית שלו, לעיתים אפילו ללא הודעה מראש.¹⁸ בנק שהעמיד הלוואה ללקוח רשאי, בהתקיים תנאים מסוימים, לדרוש פירעון מיידי של האשראי.¹⁹ לבנק שיקול דעת בנוגע למימוש בטוחות שמסר הלקוח להבטחת חובותיו;²⁰ לבנק שיקול דעת אם וכיצד לסייע ללקוח המתקשה בפירעון חובותיו באמצעות פריסת החוב; ועוד.

ללקוח אין אפשרות לפקח פיקוח יעיל על פעולות הבנק, בין משום שהלקוח חסר את הידע המקצועי ואת האמצעים הטכניים הנדרשים לשם כך, ובין משום שהלקוח מקבל, בדרך כלל, מידע על הנעשה בחשבונו בדיעבד בלבד. לכן גם שכירת שירותי פיקוח מקצועיים, נוסף על עלותם הכספית הגבוהה, לא תפתור את בעיית הפיקוח.²¹ ללקוח לא נותרת אפוא ברירה אלא לסמוך על מקצועיותו ועל יושרו של הבנק בביצוע תפקידו.

¹⁶ להרחבה על התלות של הלקוח בכל אחד מהיבטים אלו ראו: פלאטו-שנער חוק הבנקאות, לעיל ה"ש 9, בעמ' 192-196.

¹⁷ רע"א 4827/12 חיות נ' בנק המזרחי המאוחד בע"מ, פסקה 14 (פורסם בנבו, 2012) (להלן: פרשת חיות). ע"א 459/13 אלמודן בע"מ נ' בנק מזרחי טפחות בע"מ, פסקה 11 (פורסם בנבו, 25.6.2014) (להלן: פרשת אלמודן). ע"א 6916/04 בנק לאומי לישראל בע"מ נ' היועץ המשפטי לממשלה, פסקאות 14, 17 (פורסם בנבו, 18.2.2010) (להלן: פרשת בנק לאומי). ע"א 10201/06 Tonedoor Ltd נ' בנק אינווסטק (ישראל) בע"מ, פסקה 30 (פורסם בנבו, 20.7.2011) (להלן: פרשת טונדור). ע"א 323/80 אלתית בע"מ נ' בנק לאומי לישראל בע"מ, פ"ד לז' 673, 684 (1983). רע"א 6505/97 בוני התיכון בע"מ נ' בנק הפועלים בע"מ, פ"ד נג' 577, 591-592 (1999). חלק מפסקי הדין עסקו בלקוחות עסקיים, אולם בעניין זה אין הבדל בין סוגי הלקוחות.

¹⁸ סעיף 7(ג) בצירוף 15 לחוק אשראי הוגן, תשנ"ג-1993. פרשת טונדור, לעיל ה"ש 17, שם. פרשת אלמודן, לעיל ה"ש 16, פסקה 14. פרשת בנק לאומי, לעיל ה"ש 17, פסקאות 18-20. רות פלאטו-שנער ומיכל עופר צפוני "עיקול מסגרת אשראי בחשבון עובר ושב – הרהורים טרם פסיקה מחודשת של בית המשפט העליון בסוגיה" מאזני משפט ח 93, 102-104 (תשע"ג).

¹⁹ סעיף 7(ג) לחוק אשראי הוגן. ע"א 57/89 בנק הפועלים בע"מ נ' מכבשים הדרום בע"מ, פ"ד מה(3) 182, 187 (1991). ח"א (חוזים אחידים י-ם) 8002/02 המפקח על הבנקים נ' הבנק הבינלאומי הראשון למשכנתאות בע"מ פסקאות 224 ואילך (פורסם בנבו 9.5.2009) (להלן: פרשת הבנק הבינלאומי). פסקי דין אלה עסקו בלקוחות עסקיים, אולם בעניין זה אין הבדל בין סוגי הלקוחות.

²⁰ פרשת אלמודן, לעיל ה"ש 17, פסקה 11. פרשת בנק לאומי, לעיל ה"ש 17, פסקה 17. ע"א 1507/11 בנק מזרחי טפחות בע"מ נ' אלבס פסקה 19 (פורסם בנבו, 16.1.2014).

²¹ Tamar Frankel, *Fiduciary Law*, 71 CAL. L. REV. 795, 813 (1983). Robert Cooter & Bradley J. Freedman, *The Fiduciary Relationship: Its Economic Character and Legal Consequences*, 66 N.Y.U.L. Rev. 1045, 1049 (1991).

פער הכוחות בין הבנק ללקוח מתעצם על רקע ריכוזיות המערכת הבנקאית.²² במערכת הבנקאית קיימות חמש קבוצות בנקאיות שהיקף נכסיהן הוא כ-98% מנכסי המערכת. 57% מהנכסים מוחזקים בידי שתי הקבוצות הגדולות (בנק לאומי ובנק הפועלים), מצב המהווה דואופול.²³ האפשרות של בנקים חדשים להיכנס למערכת מוסדרת בחוק הבנקאות (רישוי) ודורשת קבלת רישיון מבנק ישראל. במשך כארבעים שנים לא קם אף בנק חדש בישראל. מצב זה השתנה רק בשנת 2020 עם מתן רישיון לבנק הדיגיטלי One Zero,²⁴ ומתן רישיון מותנה לבנק הדיגיטלי esh בשלהי שנת 2022.²⁵ לאור העובדה שבנק One Zero החל לפעול רק בשנת 2022 וטרם צבר היקף פעילות משמעותי,²⁶ ובנק esh יחל לפעול רק בשנים הקרובות, לא ניתן עדיין לצפות שינוי במדדי ריכוזיות המערכת.

המערכת הבנקאית ממשיכה לשמור על כוח שוק חזק גם ביחס לגופים החוץ בנקאיים, אם בתחום האשראי הצרכני למשקי בית,²⁷ בתחום האשראי לעסקים קטנים,²⁸ וכן ביחס להנפקת כרטיסי חיוב.²⁹ גופים חוץ בנקאיים עדיין מתמודדים עם קשיים ובפרט תלויים בבנקים לפעילותם.³⁰ שליטתם של הבנקים על הפעילות הפיננסית של משקי הבית בישראל כוללת גם ניהול חשבונות מסחר בניירות הערך. בתחום זה גובים הבנקים עמלות גבוהות בהרבה מיתר חברי הבורסה.³¹ על אף פערי העמלות, בשנת 2022 מעל 94% מהציבור החזיקו את ניירות הערך שלהם בבנקים.³²

²² הוועדה לבחינת הריכוזיות בשוק האשראי – דוח רביעי, פרק 4 (ינואר 2023) <https://www.boi.org.il/media/ivbdt4ud/%D7%94%D7%95%D7%95%D7%A2%D7%93%D7%94-%D7%9C%D7%91%D7%97%D7%99%D7%A0%D7%AA-%D7%94%D7%AA%D7%97%D7%A8%D7%95%D7%AA-%D7%91%D7%A9%D7%95%D7%A7-%D7%94%D7%90%D7%A9%D7%A8%D7%90%D7%99.pdf> (להלן - "דוח רביעי לבחינת הריכוזיות בשוק האשראי").

²³ בנק ישראל – הפיקוח על הבנקים: מערכת הבנקאות בישראל, סקירה שנתית לשנת 2022, 27 (24.5.23) <https://bit.ly/45LIKDs>.

²⁴ (להלן – סקירת מערכת הבנקאות 2022). על היוזמה להכריז על חמש הקבוצות הבנקאיות כקבוצת ריכוז, ראו: נתי טוקר, "הנגיד והממונה על התחרות דנו בהצעה להכריז על הבנקים כקבוצת ריכוז, דה מרקר (29.6.23), https://www.themarket.com/news/2023-06-29/ty-article/premium/00000189-072d-d47e-ade-073fc4810000?utm_source=mailchimp&utm_medium=email&utm_content=author-alert&utm_campaign=%D7%A0%D7%AA%D7%99%20%D7%98%D7%95%D7%A7%D7%A8&utm_term=20230629-15:52

²⁵ בנק ישראל: הודעה לעיתונות: השלמת הליך ההקמה של הבנק הדיגיטלי (10.1.22), <https://www.boi.org.il/publications/pressreleases/%D7%94%D7%A9%D7%9C%D7%9E%D7%AA-%D7%94%D7%9C%D7%99%D7%A-%D7%94%D7%94%D7%A7%D7%9E%D7%94-%D7%A9%D7%9C-%D7%94%D7%91%D7%A0%D7%A7-%D7%94%D7%93%D7%99%D7%92%D7%99%D7%98%D7%9C%D7%99>

²⁶ בנק ישראל: הודעה לעיתונות: בנק ישראל אישר הקמה של בנק חדש נוסף: בנק אש ישראל (25.12.22), <https://bit.ly/3tQiWsv>.

²⁷ רועי ויינברגר "וואן זירו מפרסם גילוי ראשון: מה שווי הבנק וכמה לקוחות כבר גויסו?" גלובס (30.3.23), <https://www.globes.co.il/news/article.aspx?did=1001442785>.

²⁸ דוח רביעי לבחינת הריכוזיות בשוק האשראי, לעיל ה"ש 22, פרק 4.

²⁹ שם, פרק 6, נכון לסוף שנת 2021.

³⁰ שם, בעמ' 4. רשות ניירות ערך: ענף הפינטק בישראל – ניתוח בראי השוק והצרכן 46 (ינואר 2023), <https://app.new.isa.gov.il/public/download/media/15435.json> (להלן – דוח ענף הפינטק). משרד האוצר: המלצות הצוות לבחינת החזקת גופים מוסדיים בחברות כרטיסי חיוב 1 (2023), <https://www.gov.il/he/departments/publications/reports/publish-team-examination-holding-debit-card>

³¹ רשות ניירות ערך ורשות התחרות: תחרות בשוק הברוקראז' הקמעונאי (אוגוסט 2019), [https://www.isa.gov.il/%D7%94%D7%95%D7%93%D7%A2%D7%95%D7%AA%20%D7%95%D7%A4%D7%A8%D7%A1%D7%95%D7%9E%D7%99%D7%9D/Reports/177/Documents/Brokerage Market Competition Final.pdf](https://www.isa.gov.il/%D7%94%D7%95%D7%93%D7%A2%D7%95%D7%AA%20%D7%95%D7%A4%D7%A8%D7%A1%D7%95%D7%9E%D7%99%D7%9D/Reports/177/Documents/Brokerage%20Market%20Competition%20Final.pdf)

³² דוח ענף הפינטק, לעיל ה"ש 30, בעמ' 21.

בנוסף, המערכת הבנקאית מאופיינת ברמת תחרותיות נמוכה.³³ בתחומים מסויימים ניתן להבחין בשונות מחירים העשויה להוות אינדיקציה פרו-תחרותית.³⁴ כך למשל, דוח של רשות התחרות מצביע על "מידה משמעותית של פיזור מחירים" בשוק המשכנתאות.³⁵ שונות ריביות ניכרת גם בהלוואות צרכניות על בסיס הפריים, בריבית הנגבית בחשבונות עובר ושב על אשראי בתוך המסגרת, ובריבית הנגבית בעסקאות קרדיט ואשראי מתגלגל בכרטיסי אשראי.³⁶ דיווחים של בנק ישראל מצביעים על שונות בסכומי העמלות הנגבות ממשקי הבית והעסקים הקטנים.³⁷ הבדלים ניכרים גם בנוגע להטבות שמעניקים הבנקים השונים לגבי יתרות זכות בחשבונות עובר ושב,³⁸ וכן בנוגע לריבית על פיקדונות לזמן קצוב.³⁹ עם זאת, שונות המחירים היא אך מדד אחד לבחינת רמת התחרותיות של המערכת. הוועדה לבחינת התחרות בשוק האשראי, אשר בחנה את התחרות על פי מדדים שונים, הצביעה על אינדיקציות פרו-תחרותיות בעוצמה נמוכה.⁴⁰ מבקר המדינה שבחן את הבנקאות הדיגיטלית קבע כי ההתייעלות הדיגיטלית של הבנקים שהביאה לגידול עצום ברווחיהם, לא הביאה לשיפור ברמת הריכוזיות והתחרותיות בענף הבנקאות.⁴¹

מספר רפורמות חשובות ננקטו בשנים האחרונות בתחום האשראי והתשלומים, במטרה להביא לצמצום הריכוזיות והגברת התחרותיות: רפורמות שמטרתן כניסת שחקנים חדשים למערכת, רפורמות שנועדו להקל על מעבר בין ספקים, ורפורמות שמטרתן הגברת יכולת ההשוואה של לקוחות.⁴² יישום רפורמות אלו בוצע כבר בחלקו הגדול, אך הבשלתן צפויה רק בעוד מספר שנים.

לסיכום, פער הכוחות החמור בין הבנק לבין הלקוח, התלות של הלקוח בבנק, שיקול הדעת הרחב שיש לבנק ביחס לאינטרס הלקוח, היות השירותים הבנקאיים שירותים חיוניים, והחשש שהבנק ינצל לרעה את כל אלה, הובילה את המחוקק, בתי המשפט והרגולטור לספק ללקוחות הגנה רחבה. המאפיין של הגנה זו הוא הטלת האחריות לאינטרס הלקוח על הבנק.

³³ הוועדה להגברת התחרות בשירותים בנקאיים ופיננסיים נפוצים: דוח מסכם 14-22, 30-31, 40-45 (1.9.2016), https://www.gov.il/BlobFolder/unit/banks_services_competitiveness_committee/he/Vaadot_ahchud_BanksServicesCompetitivenessCommittee_SummarizingReport.pdf (להלן - דוח וועדת שטרום). ראו גם: הוועדה להגברת התחרות בשירותים בנקאיים ופיננסיים נפוצים: סקירת רקע להמלצות הביניים: מצב התחרות במגזרי היעד והצעדים הנדרשים (14.12.2015), https://www.gov.il/BlobFolder/unit/banks_services_competitiveness_committee/he/Vaadot_ahchud_BanksServicesCompetitivenessCommittee_MidReport2.pdf (להלן - "סקירת רקע על מצב התחרות").

³⁴ על קיומם של מדדים שונים לבחינת רמת התחרות ראו: סקירת רקע על מצב התחרות, לעיל ה"ש 33, בעמ' 8-13. סקירת מערכת הבנקאות 2022, לעיל ה"ש 23, הערה 8 בעמ' 29.

³⁵ רשות התחרות: בעיות אינפורמציה בשוק המשכנתאות בישראל: פיזור מחירים וחיפוש 4 (יולי 2021), בשוק המשכנתאות). הנתונים מתייחסים לשנים 2017-2015. <https://www.gov.il/he/departments/publications/reports/mortgagemarket-final> (להלן - אינפורמציה בנק ישראל: השוואת ריביות על פיקדונות ועל אשראי: <https://www.boi.org.il/information/interestrates/compare>

³⁷ בנק ישראל - הפיקוח על הבנקים: דיווח תקופתי אודות מחירי השירותים הבנקאיים הנפוצים לשנת 2022, בעמ' 12-15, 17-18 (אוגוסט 2023), <https://www.boi.org.il/media/cjsev1jm/%D7%93%D7%95%D7%97-%D7%A2%D7%9E%D7%9C%D7%95%D7%AA-%D7%9C%D7%A9%D7%A0%D7%AA-2022.pdf> (להלן - "דיווח העמלות 2022").

³⁸ גיניה ולינסקי "כמעט אחרון: בנק הפועלים מפרסם הטבות ללקוחותיו - בלי ריבת על העו"ש" **דה מרקר** (2.7.2023), <https://www.themarker.com/markets/2023-07-02/ty-article/premium/00000189-161a-dc81-a9db-5f7a1f590000>

³⁹ בנק ישראל: השוואת ריביות על פיקדונות ועל אשראי, לעיל ה"ש 36.

⁴⁰ דוח רביעי לבחינת הריכוזיות בשוק האשראי, לעיל ה"ש 22, בעמ' 4-6, ופרק 4. התקופה הנסקרת היא דצמבר 2016 עד יוני 2022.

⁴¹ דוח מבקר המדינה: בנק ישראל - בנקאות דיגיטלית 1292-1302 (נובמבר 2022), <https://www.mevaker.gov.il/sites/DigitalLibrary/Documents/2022/2022.11/2022.11-301-Digital-Bank.pdf>

⁴² לתיאור רפורמות אלה שחלקן כבר בוצעו, ראו: דוח רביעי לבחינת הריכוזיות בשוק האשראי, לעיל ה"ש 22, פרק ג. דוח ענף הפינטק, לעיל ה"ש 30, פרקים 4-5.

ב.2 הגנת הלקוח בחקיקה

בשנת 1981 נחקק חוק הבנקאות (שירות ללקוח), תשמ"א-1981, שמטרתו מתן הגנה רחבה ללקוח הבנקאי על רקע פער הכוחות הגדול שבינו לבין הבנק. הוראות החוק הן קוגנטיות, דבר המונע מהבנק להתנות עליהן לרעת הלקוח.⁴³

החוק כולל שורה ארוכה של הגנות חשובות ללקוח. סעיף רחב האוסר על הטעיה של הלקוח במפורש או מכללא, בכתב בעל פה או בכל דרך אחרת, ואפילו אוסר על התנהגויות שעלולות לגרום הטעיה – גם אם זו לא נגרמה בפועל.⁴⁴ סעיף אחר אוסר על ניצול מצוקה של הלקוח כדי להחתיים אותו על עסקה בתנאים בלתי סבירים מבחינתו.⁴⁵ כן כולל החוק חובה לתת שירותים בנקאיים מסוימים כפי שצויין לעיל;⁴⁶ חובת גילוי נאות של פרטי העסקה הבנקאית;⁴⁷ איסור התניית שירות בשירות;⁴⁸ קביעת שיטות לחישוב ריבית ומועדי זקיפת חיובים וזיכויים;⁴⁹ מגבלות ואחריות באשר לפרסומות;⁵⁰ פרק העוסק בזכותו של הלקוח לשנות את מועדי החיוב בהלוואה לדיור ואף לדחות פירעון בנסיבות מיוחדות;⁵¹ פרק העוסק בפיקוח על העמלות הבנקאיות;⁵² ועוד.

בנוסף, כולל החוק הגנות מעין-פטרנליסטיות, כגון הקביעה כי על בנק להנפיק ללקוח צ'קים לא סחירים, כל עוד הלקוח לא יבקש במפורש אחרת. זאת על רקע אי ההבנה של לקוחות את משמעות הסחירות של הצ'קים ואת האחריות הרחבה שהלקוחות עלולים לחוב כלפי צדדים שלישיים אליהם יתגלגל הצ'ק.⁵³ מכשיר חשוב נוסף שנקבע בחוק הוא הסמכת המפקח על הבנקים לטפל בתלונות הציבור, ובמקרים שבהם נמצאה הפנייה מוצדקת, לחייב את הבנק בתיקון הליקוי.⁵⁴ הפרת הוראות החוק מקנה ללקוח הנפגע סעד אזרחי של פיצויים נזיקיים.⁵⁵ בנוסף היא עלולה להוביל להטלת עיצום כספי על הבנק,⁵⁶ ואף להוות עברה פלילית של הבנק,⁵⁷ של מנהליו ושל עובדיו הבכירים.⁵⁸

במהלך למעלה מארבעים שנותיו, חוק הבנקאות (שירות ללקוח) הביא לשיפור עצום במצבו של הלקוח הבנקאי במגוון תחומים.⁵⁹

תחום אחד נוגע לקבלת מידע מהבנק אודות פעילותו של הלקוח ומצב חשבוניתו. קבלת המידע האמור מהבנק נתפסת כיום כזכות בסיסית של הלקוח, אולם הדברים לא היו כך בעבר ולקוחות לא זכו למידע מלא וברור. החוזים ומסמכי הביצוע עליהם חתם הלקוח היו לאקוניים, כללו מידע חלקי,

⁴³ ס' 17 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח).

⁴⁴ ס' 3 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח).

⁴⁵ ס' 4 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח).

⁴⁶ ס' 2 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח).

⁴⁷ ס' 5 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח). מכוח סעיף זה הותקנו על ידי נגיד בנק ישראל כללי הבנקאות (שירות ללקוח)

(גילוי נאות ומסירת מסמכים), התשנ"ב-1992.

⁴⁸ ס' 7 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח).

⁴⁹ ס' 8 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח).

⁵⁰ ס' 6, 6א לחוק הבנקאות (שירות ללקוח).

⁵¹ פרק 11 בחוק הבנקאות (שירות ללקוח).

⁵² פרק 2 בחוק הבנקאות (שירות ללקוח).

⁵³ ס' 5ג בחוק הבנקאות (שירות ללקוח).

⁵⁴ ס' 16 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח).

⁵⁵ ס' 15 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח).

⁵⁶ ס' 11א לחוק הבנקאות (שירות ללקוח).

⁵⁷ ס' 10 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח).

⁵⁸ ס' 11 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח).

⁵⁹ להרחבה ודוגמאות נוספו ראו פלאטו-שנער חוק הבנקאות, לעיל ה"ש 9, בעמ' 208-212.

ונוסחו בשפה בלתי ברורה ללקוח.⁶⁰ הודעות ביצוע כללו לעיתים מידע באמצעות קודים בלבד. הבנקים מסרו ללקוח דף חשבון רק עם "גמר הדף", ולעיתים רק פעם בשנה.⁶¹ מכוח חובת הגילוי הנאות הכלולה בחוק, הוטלה על הבנקים חובה להנגשת המידע האמור ללקוח.⁶² כפי שנראה להלן בפרק 3(א), הנגשת מידע עומדת בבסיס הגישה המעצימה את הלקוח.

חוק הבנקאות (שירות ללקוח) שיפר את מעמד הלקוח במגוון נושאים נוספים. אם בעבר התקשו לקוחות לעבור לבנק חדש בשל קשיים שהערים עליהם הבנק המקורי שבו נוהל חשבונם,⁶³ הרי כיום קובע החוק מנגנון טכנולוגי המאפשר להתגבר על מכשלה זו ובכך מקל את המעבר ("מעבר בקליק").⁶⁴ בנושאים אחרים הקנה החוק ללקוחות זכויות שלא היו להם קודם, כגון הזכות להודיע לבנק באופן חד-צדדי על שינוי מועדי הפירעון של הלוואה לדירור או לדחות פירעון בנסיבות מיוחדות כגון אבטלה, מחלה קשה, לידה או פטירה.⁶⁵ פרקטיקות בנקאיות לקויות, כמו סחבת בהסרת שיעבודים לאחר שהלקוח פרע את מלוא החוב לבנק, נאסרו בחוק.⁶⁶ תופעות פסולות של התניית מתן אשראי בביצוע עיסקה נוספת עם הבנק, כמעט ולא קיימות היום בזכות אכיפה נוקשה של בתי המשפט את האיסור הנקוב בחוק.⁶⁷

שיפור חשוב חל גם בתחום העמלות. ממסקנות ועדת החקירה הפרלמנטרית לעניין עמלות הבנקים עולה שהבנקים ניצלו לרעה את כוח השוק שלהם כדי לגבות עמלות גבוהות ושיעורי ריבית גבוהים ממשקי הבית ומעסקים קטנים.⁶⁸ בהתאם קבעה הוועדה כי "משקי הבית בישראל משלמים 'עמלת חוסר תחרות' ברכישת שירותים בנקאיים".⁶⁹ בהיעדר תחרות בין הבנקים כמעט לא היו הבדלים בין העמלות שגבו הבנקים השונים. התופעה של הדמיון הרב בין מחירי העמלות של הבנקים שימשה נושא לחקירתה של רשות ההגבלים העסקיים, אשר קבעה כי הבנקים נהגו להחליף ביניהם מידע בנושא העמלות, דבר שהיווה הסדר כובל בניגוד לחוק.⁷⁰ בנוסף, ריבוי העמלות שגבה כל בנק בגין שירותים פיננסיים ותפעוליים (היו בנקים שגבו למעלה מ-300 סוגים שונים של עמלות) והצגת העמלות במבנה מסובך שלקוחות לא יכלו להבין, הקשו על השוואת העמלות בין הבנקים. גביית עמלות כפולות בעד אותו שירות הרחיבה את הפגיעה בציבור הלקוחות.⁷¹ מצב זה הוביל ל"רפורמת העמלות" משנת 2007, במסגרתה תוקן חוק הבנקאות (שירות ללקוח), והוקנתה בו סמכות לנגיד בנק ישראל לפקח על העמלות הנגבות ממשקי הבית ומהעסקים הקטנים.⁷² על פי פרסומי בנק ישראל, הרפורמה הובילה לירידה ממוצעת משמעותית במחירי העמלות הבנקאיות.⁷³

⁶⁰ קשיי השפה עדיין מאפיינים את החוזים הבנקאיים. ראו פלאטו-שנער ואזואלוס אטיאס, לעיל ה"ש 9.
⁶¹ דוח הצוות לבחינת יישומו של חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981, בעמ' 14-15 (עותק מצוי בידי המחברת).

⁶² לעיל ה"ש 47.

⁶³ הצעת חוק הבנקאות (שירות ללקוח) (תיקון מס' 12) (קידום התחרות), התשס"ז-2007, ה"ח 76, 76.

⁶⁴ ס' 5 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח). ראו על כך את פרק 3(ג).

⁶⁵ פרק 11 בחוק הבנקאות (שירות ללקוח).

⁶⁶ ס' 9 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח).

⁶⁷ ס' 7 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח). ראו לדוגמה: ע"א 6505/97 בוני התיכון בע"מ נ' בנק הפועלים בע"מ, פ"ד נג(1) 577 (1999). ע"א 7424-96 בנק המזרחי בע"מ נ' חברת אליהו גרציאני (1988) בע"מ, פ"ד נד(2) 145 (2000).

⁶⁸ ועדת החקירה הפרלמנטרית בעניין עמלות הבנקים: דין וחשבון מסכם (2007), https://www.knesset.gov.il/committees/heb/docs/bank_inq.pdf (להלן - הוועדה הפרלמנטרית לעמלות הבנקים). ראו במיוחד את סיכום מסקנות הוועדה בעמ' 9 סעיף ט', וכן את הדיון בעמ' 18-20.

⁶⁹ שם, בעמ' 8. מסקנה דומה מופיעה בדוח בנק ישראל לשנת 2007, בעמ' 137 (1.4.2008) www.bankisrael.gov.il/deptdata/mehkar/doch07/heb/p4.pdf

⁷⁰ רשות ההגבלים העסקיים: קביעה לפי סעיף 43(א)1 לחוק ההגבלים העסקיים, התשמ"ח-1988 בעניין: הסדרים כובלים בין בנק הפועלים, בנק לאומי, בנק דיסקונט, בנק המזרחי והבנק הבינלאומי, שעניינם העברת מידע הנוגע לעמלות (26.4.2009).

⁷¹ [https://www.gov.il/BlobFolder/legalinfo/mizrahiconsolidatedltd/he/BANKS%20\(2\).DOC](https://www.gov.il/BlobFolder/legalinfo/mizrahiconsolidatedltd/he/BANKS%20(2).DOC)

⁷² הוועדה הפרלמנטרית לעמלות הבנקים, לעיל ה"ש 68, בעמ' 32.

⁷³ פרק 2 בחוק הבנקאות (שירות ללקוח). ראו על כך גם בפרק 3 להלן.

ראו להלן ה"ש 92.

לסיכום, חוק הבנקאות (שירות ללקוח) הביא לשיפור מהותי במצבם של לקוחות הבנק במגוון תחומים והקשרים, והוא מהווה ביטוי בולט למגמה ההגנתית.

לשם השלמת התמונה החקיקתית אציין שהמגמה ההגנתית באה לידי ביטוי בחוקים נוספים המטילים על הבנק חובות כלפי הלקוח;⁷⁴ וכן בחוקים צרכניים שאינם מיוחדים למערכת הבנקאית אך חלים גם עליה, ומשקפים את אותו רציונל של הגנה על הלקוח מפני ספק השירות הפיננסי.⁷⁵

ב.3 הגנת הלקוח בהוראות הרגולטור

גורם נוסף הפועל להגנת הלקוח הבנקאי הוא הפיקוח על הבנקים בבנק ישראל. במשך שנים, המטרה העיקרית של הפיקוח על הבנקים היתה שמירה על יציבות המערכת הבנקאית, בעוד שהגנת הצרכן הבנקאי נתפסה כמטרה שולית.⁷⁶ אולם בעשור האחרון המיקוד השתנה והמטרה של הגנת הצרכן החלה לקבל תפקיד יותר ויותר מרכזי בפעילות הפיקוח, תוך אימוץ הרעיון של "הוגנות" כלפי הלקוח.⁷⁷ אכן, שינוי המגמה בא לידי ביטוי בפעילות עניפה של הפיקוח על הבנקים בתחום הצרכני,⁷⁸ ובכלל זה בקביעת שורה של הוראות המטילות על הבנקים חובות התנהגות מחמירות כלפי הלקוח. חלק מהוראות אלה אינן מסתפקות בקביעת נורמות של הגינות כפי הלקוח, אלא דורשות למעשה מהבנק לפעול באופן יזום לקידום אינטרס הלקוח, לעיתים על חשבון האינטרס של הבנק עצמו. חלק מההוראות אף נושאות אופי מעין-פטרנליסטי במובן זה שהבנק נדרש לקבוע מהו אופן ההתנהלות המיטבי מבחינת הלקוח ולנהל את פעילות הלקוח בדרך זו, אף שהלקוח כלל לא ביקש זאת.

דוגמה בולטת לכך היא בתחום העמלות הבנקאיות. מכוח סמכותו על פי חוק הבנקאות (שירות ללקוח) לפקח על העמלות הנגבות ממשקי הבית והעסקים הקטנים,⁷⁹ נקט בנק ישראל בשלושה צעדים עיקריים.

הצעד הראשון היה פרסום רשימה סגורה של עמלות המותרות בגבייה ("תעריפון העמלות").⁸⁰ רשימה זו צמצמה את מספר העמלות לכדי שליש ממספרן המקורי טרם רפורמת העמלות, מנעה גבייה של עמלות כפולות תמורת אותו שירות, גרמה להצגת העמלות לציבור בצורה הוגנת ומובנת, וחייבה שימוש במונחים אחידים בכל הבנקים כדי להבטיח את יכולתם של הלקוחות להשוות את סכומי העמלות בבנקים השונים. כדי להקל על הלקוחות להתמצא, אף פורסמו תעריפונים מצומצמים בתחומי הפעילות המרכזיים: חשבון עובר ושב, משכנתאות, וכרטיסי חיוב.

⁷⁴ ראו למשל: סעיף 13 לפקודת הבנקאות הקובע את זכות הלקוח לפירעון מוקדם של הלוואה בתנאי מסויימים כמפורט בו. סעיף 13א לפקודה העוסק בחשבונות ללא תנועה ומחייב את הבנק להשקיע את הכספים המצויים בחשבונות אלו לטובת הלקוח כמפורט בסעיף.

⁷⁵ למשל: פעילות ייעוץ ההשקעות בבנק כפופה לחוק הסדרת העיסוק בייעוץ השקעות, שיווק השקעות וניהול תיקי השקעות, תשנ"ה-1995. ייעוץ פנסיוני בבנק כפוף חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ייעוץ, שיווק ומסלוקה פנסיוניים), תשס"ה-2005. בתחום האשראי אציין את חוק אשראי הוגן, התשנ"ג-1993, שעבר תיקון מהותי בשנת 2017 והוחל גם על הבנקים. בתחום התשלומים – חוק שירותי תשלום, תשע"ט-2019.

⁷⁶ RUTH PLATO-SHINAR, BANKING REGULATION IN ISRAEL 84-86, 172-174 (2016).

⁷⁷ סקירת מערכת הבנקאות 2022, לעיל ה"ש 23, פרק ו. Plato-Shinar, לעיל ה"ש 76, בעמ' 143-166, 200-197. Ruth Plato-Shinar, *Banking Regulation in Israel: Balancing Systemic Stability and Consumer Protection*, in REGULATION IN ISRAEL: VALUES, EFFECTIVENESS, METHODS 27, 41 (Eyal Tevet, Itzhak Galnoor and Varda Shiffer eds., Palgrave Macmillan, 2021) (להלן – Plato-Shinar Regulation in Israel).

⁷⁸ לעיל ה"ש 77, שם.

⁷⁹ ראו על כך לעיל בפרק 2ב.

⁸⁰ כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות), התשס"ח-2008. הותקנו מכוח סעיפים ט9-9י לחוק הבנקאות (שירות ללקוח).

הצעד השני היה הכרזה על שירותים בנקאיים מסוימים "שירות בר פיקוח", הכרזה המאפשרת לנגיד להגביל את סכום העמלה הנגבה תמורת אותו שירות.⁸¹ שירותים שהוכרו ברי פיקוח במשך השנים הם הנפקת פנקסי שיקים, משלוח הודעות והנפקת דוחות, פעולה על ידי פקיד ופעולה בערוץ ישיר, ועוד.

הצעד השלישי הוא פרסום מידע על העמלות שגובים הבנקים השונים באתר האינטרנט של בנק ישראל הפתוח לעיון הציבור, כדי לאפשר ללקוחות להשוות בין הבנקים ולהגדיל את כוח המיקוח שלהם מול הבנק.⁸²

אולם, במשך השנים התגלה צורך להרחיב את ההגנה הניתנת ללקוחות בנוגע לעמלות, אם ביחס ללקוחות מוחלשים שנזקקו להגנה רחבה יותר, אם משום שהבנקים הערימו קשיים ביישום הרפורמה, ואם משום שהתברר כי הלקוחות אינם מנצלים כראוי את הכלים שהועמדו לרשותם.⁸³ כך, הבנקים חויבו להציע ללקוחות שיטת תמחור נוספת המוזילה משמעותית את עלויות ניהול חשבון העו"ש ללקוח: מסלולי עמלות.⁸⁴ מסלול עמלות כולל מספר מסויים של עמלות כנגד סכום חודשי קבוע. הבנקים חויבו להציע ללקוחות מסלול בסיסי ומסלול מורחב, והם רשאים גם להציע "מסלול מורחב פלוס". שלושת המסלולים הוכרו כשירות בר פיקוח ומחיריהם הוגבלו.⁸⁵

ההצטרפות למסלולים האמורים נעשית ביוזמת הלקוח. אולם משהתברר שהלקוחות פסיביים למדי בעניין זה ואינם מצטרפים ביוזמתם למסלול המתאים עבורם, עלה הרעיון של צירוף יזום על ידי הבנק. כך הוטלה חובת צירוף של אזרחים ותיקים ולקוחות בעלי מוגבלויות למסלול הבסיסי, לאחר בדיקה של הבנק כי צירוף זה אכן מיטיב את מצב הלקוח.⁸⁶ באשר לכלל הלקוחות, בנובמבר 2022 הודיע הפיקוח על הבנקים כי הוא פועל לקידום שיטת תשלום חדשה, לפיה הלקוח לא יידרש להצטרף למסלול עמלות באופן אקטיבי, אלא הבנק ייחשב עבור הלקוח מהי שיטת התשלום הזולה ביותר עבורו מידי חודש, בהתאם לפעולות שבוצעו על ידו בפועל בחשבון העובר ושב שלו בחודש הקודם, והתשלום שיגבה ממנו יהיה בהתאם.⁸⁷

צעדים חשובים להרחבת ההגנה נעשו ביחס לעסקים קטנים. במטרה לאפשר לעסקים קטנים רבים יותר ליהנות מרפורמת העמלות, הרחיב הפיקוח את קבוצת העסקים הקטנים שהתעריפון האחד

⁸¹ מכוח סעיפים 9א-9 – פיד לחוק הבנקאות (שירות ללקוח). שירות יוכרו "שירות בר פיקוח" אם מתקיים לגביו אחד מהתנאים האלה: אם העמלה הנגבית תמורתו עלולה להפחית את התחרות בין הבנקים או בינם לבין גוף אחר הנותן שירות דומה; אם לקוח יכול לקבל את השירות רק בבנק שבו מותנהל חשבונו; או אם לדעת הנגיד מדובר בשירות חיוני שיש צורך לפקח עליו משיקולים של טובת הציבור.

⁸² מכוח סעיף 16א(2) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח). הפרסום היחיד מתייחס לפעולה המבוצעת על ידי פקיד בחשבון עו"ש מול סלי העמלות:

<https://boi.org.il/information/%D7%9E%D7%97%D7%A9%D7%91%D7%95%D7%A0%D7%99%D7%9D-%D7%95%D7%9B%D7%9C%D7%99%D7%9D/%D7%A2%D7%9E%D7%9C%D7%95%D7%AA>

⁸³ לצעדים שננקטו במהלך השנים להרחבת ההגנה במסגרת הפיקוח על המעלות ראו: Plato-Shinar Regulation in Israel, לעיל ה"ש 77, בעמ' 34-35.

⁸⁴ דיווח העמלות 2022, לעיל ה"ש 37, בעמ' 11-14. בנק ישראל – הפיקוח על הבנקים: הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 423 בנושא שירות המסלולים, <https://www.boi.org.il/media/vltfzvaz/423.pdf>.

⁸⁵ צו הבנקאות (שירות ללקוח) (פיקוח על שירות מסלול בסיסי), תשע"ד-2014, ק"ת 1001. צו הבנקאות (שירות ללקוח) (פיקוח על שירותי פעולה על ידי פקיד, פעולה בערוץ ישיר, מסלול מורחב ומסלול מורחב פלוס), תשפ"ב-2022, ק"ת 3984.

⁸⁶ כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות) (תיקון), התשע"ו-2016, ק"ת 1644. סעיף 4 לכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות) (תיקון), התשע"ט-2019, ק"ת 3187.

⁸⁷ בנק ישראל: הודעה לעיתונות: רפורמה בעמלות משקי בית ועסקים קטנים: הפיקוח על הבנקים מוציא להתייעצות סיוטה ראשונה של עדכון לכללי העמלות (6.11.22). <https://bit.ly/3rTFjNn>.

יחול עליהם, באמצעות העלאת הרף ממחזור עסקים של 1 מיליון ש"ח ל-5 מיליון ש"ח, וכן מתוכננת הרחבה נוספת ל-10 מיליון ש"ח.⁸⁸

בשנת 2019, כשהתברר שעסקים קטנים רבים כלל אינם מודעים לזכאותם להצטרף למעגל הנהנים מהרפורמה,⁸⁹ הוטל על הבנקים לצרף חשבונות של עסקים קטנים ועוסקים מורשים באופן יזום למסלול המורחב, לאחר תחשיב של הבנק בדבר כדאיות המסלול עבורם.⁹⁰

אולם יותר מכך, משהתברר שהבנקים מקשים על העסקים הקטנים להצטרף לרפורמת העמלות על ידי דרישה להמציא להם דוחות ומסמכים שיעידו על זכאותם להצטרף לרפורמה, מתכנן הפיקוח לשנות את ברירת המחדל בצירוף עסק קטן לתעריפון המוזל, כך שכל התאגידים יוגדרו כ"עסק קטן". הבנק יהיה רשאי לבקש מהעסק דוח שנתי במקרים שבהם יש לו יסוד סביר להניח שמדובר בעסק גדול יותר. על מנת למנוע ניצול לרעה של ההטבה ייקבע כי במקרים בהם דרישת הבנק לקבל דוח שנתי לא נענתה תוך 90 ימים, ניתן יהיה לסווג את העסק כ"עסק גדול".⁹¹

מאז שנת 2011 ועד סיום המחצית הראשונה של שנת 2022, נרשמה ירידה בעלות החודשית הממוצעת של ניהול חשבון עו"ש וקבלת מידע ללקוחות יחידים בשיעור של 45 אחוז. ובעלות החודשית המשולבת של ניהול חשבון עו"ש והחזקת כרטיס חיוב - בשיעור של 18.8 אחוז.⁹² המהלכים בהם נקט הפיקוח על הבנקים לאורך השנים, חלקם בעלי אופי מעין-אפוטרופסי, נתגלו כצעדים הכרחיים לשם שיפור מעמדו של הלקוח.

דוגמה נוספת להגנה הרחבה הניתנת ללקוחות הקמעונאיים נוגעת לגביית חובות לקוחות. לקוח המקבל הלוואה מהבנק אמור לפרוע אותה בהתאם לתנאי ההסכם בין הצדדים. בנסיבות בהן הלקוח אינו עומד בהתחייבויותיו ואינו פורע את הלוואה כסדרה, רשאי הבנק לנקוט נגדו הליכים משפטיים לגביית החוב. אולם, הוראת ניהול בנקאי תקין של הפיקוח על הבנקים מחייבת את הבנק, בטרם יפנה לערכאות משפטיות, לנסות למצות דרכים שונות לגביית החוב, כגון פריסת החוב, דחיית חלק מתשלום הלוואה (גרייס), וכו'.⁹³

בנוסף, ההוראה מטילה על הבנק אחריות לדרוג לאינטרס הלקוח, הנתפס כחלש במיוחד עקב קשייו הכלכליים והליכי הגבייה. כך, משהתברר כי לקוחות לא היו מודעים לפיגור שלהם בפירעון הלוואות, הוטל על הבנקים לשלוח ללקוח הודעות והתראות מפורטות בדבר הפיגור בתשלום החוב. כדי למנוע מצב בו לקוחות חותמים על הסדרי חוב מבלי שהבינו את תוכנם, ולעיתים אף הרעו את מצבם בשל יצירת שעבודים נוספים והגדלת בטחונותיהם, נקבע כי הצעת הבנק להסדר חוב תיעשה במסמך

⁸⁸ ש.ם.

⁸⁹ סעיף 4 לכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות) (תיקון), התשע"ט-2019, ק"ת 3187.

⁹⁰ סעיף 4 לכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות) (תיקון), התשע"ט-2019, ק"ת 3187. לתביעה ייצוגית שהוגשה בטענה כי הבנקים מסתירים מידע זה במכוון מהעסקים קטנים, ראו: ת"צ 51499-06-15 איי או אס אליר בע"מ ואח' נ' בנק הפועלים בע"מ (פורסם בנבו, דיון מאוחד בחמש בקשות).

⁹¹ טיוטת רפורמה בעמלות משקי בית ועסקים קטנים, לעיל ה"ש 87.

⁹² דיווח העמלות 2022, לעיל ה"ש 37, בעמ' 9, 10.

⁹³ בנק ישראל – הפיקוח על הבנקים: הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 450 בנושא הליכי גביית חובות, סעיף 1, <https://www.boi.org.il/media/ltfhs4zd/450.pdf>. הפיקוח הטיל עיצומים כספיים על בנקים שלא עמדו בהוראה זו: בנק ישראל: הודעה לעיתונות: הפיקוח על הבנקים הטיל עיצומים כספיים על הבנקים דיסקונט, פועלים ומזרחי-טפחות בגין התנהלות לא תקינה במסגרת הליכי גביית חובות מלקוחות (6.2.2023), <https://www.boi.org.il/publications/pressreleases/54696>.

בנוסף ניתן לציין את המתווה לדחיית תשלומי הלוואות שגובש בתקופת משבר הקורונה, שבמסגרתו אפשרה מערכת הבנקאות דחייה של תשלומי הלוואות, בעידודו של הפיקוח על הבנקים, מתוך רצון לסייע למשקי הבית ולעסקים להתמודד עם הנסיבות הקיצוניות שנכפו עליהם. המתווה פורסם בתאריך 7 במאי 2020 ולאחר מכן הורחב והוארך בתאריך 13 ביולי 2020 ובתאריך 29 בספטמבר 2020.

מפורט בכתב שיימסר ללקוח, ויאפשר לו להבין טוב יותר את משמעות ההסדר והשלכותיו ולשקול צעדיו בתבונה. כדי למנוע מצב בו לקוחות אשר חשבונו "מועבר לתביעה", מנועים מכל גישה אפשרית לחשבון ומקבלת מידע שוטף אודותיו, נדרש הבנק לאפשר ללקוח גישה למידע אודות חשבונו בכל שלב של הליכי גביית החוב. בנוסף, הוטלו על הבנק חובות שונות בנוגע להליכי פתיחת תיק הוצאה לפועל וניהולו, בנוגע לפיקוח ובקרה על עורכי הדין של הבנק המטפלים בגבייה, ועוד.⁹⁴ הוראה זו מדגימה את האחריות הרבה המוטלת על הבנק לדאוג לאינטרס הלקוח, וזאת אף כאשר הלקוח מצוי בהפרה מול הבנק והאינטרסים של הצדדים נוגדים לכאורה.

הוראה אחרת של הפיקוח על הבנקים נוגעת לניהול אשראי צרכני. זמינות גבוהה של אשראי צרכני היא רכיב חיוני לצמיחה כלכלית ולהשגת רמת חיים נאותה. עם זאת, התרחבות האשראי והצריכה הפרטית של משקי הבית, והגברת התחרות בתחום, עלולים גם להוביל לרמת חוב גבוהה מדי שאינה הולמת את יכולתם הפיננסית של חלק מהלקוחות ולגרום להם הסתבכות בחובות אותם לא יוכלו לפרוע. לאור זאת פרסם הפיקוח על הבנקים הוראה בנושא שיווק וניהול אשראי צרכני.⁹⁵ ההוראה אינה אוסרת שיווק יזום של אשראי על ידי הבנק. אך היא דורשת מהבנקים להימנע משיווק אגרסיבי ומהפעלת לחץ על הלקוח; לאפשר ללקוח לבטל את עסקת האשראי במהלך שלושה ימי עסקים מיום ההתקשרות בעסקה, ללא עמלות; להימנע משיווק אשראי יזום לאוכלוסיות מוחלשות ולצעירים עד גיל 21; וכן קובעת מספר דרישות כדי להבטיח תהליכי שיווק נאותים והוגנים. כדי להבטיח שלקוחות לא ייקלעו למצב של מינוף יתר, נדרש הבנק לברר את מטרת האשראי, צרכי הלווה ומצבו הפיננסי, ולהתאים אליהם את מאפייני האשראי המוצע.⁹⁶ ההוראה מפרטת כיצד על הבנק להעריך את יכולת הפירעון של הלווה ולקבל את ההחלטה בעניינו. המשמעות של צעדים אלו היא שיייתכנו מקרים בהם יהיה על הבנק לסרב לבקשת לקוח לקבל אשראי, לשם הגנה על הלקוח.⁹⁷ הוראה זו מדגימה אף היא את ההגנה המעין-פטרנליסטית הניתנת ללקוח, במסגרתה נדרש הבנק להגן על אינטרס הלקוח במקומו, ואף בניגוד לרצונו.

כדוגמה אחרונה אביא את הוראת ניהול בנקאי בנושא ניהול מערך שירות ותמיכה ללקוחות, שפורסמה במרץ 2023.⁹⁸ מטרתה של ההוראה לשפר את השירות שניתן על ידי הבנקים ללקוחותיהם. ההוראה מגיעה, בין היתר, על רקע הירידה בשביעות הרצון של לקוחות מהשירות הניתן להם במוקדים הטלפוניים ובסניפי הבנקים.⁹⁹ מטרת ההוראה להבטיח מתן שירות זמין, איכותי, נגיש ובהיר. ההוראה לא מונה צעדים קונקרטיים לשיפור השירות, אלא קובעת שישה עקרונות כלליים: מתן שירות מיטבי ללקוחות במגוון ערוצי

⁹⁴ הוראת ניהול בנקאית תקין 450, שם. לתיאור הפרקטיקות הפסולות של בנקים בהקשר זה ראו: גלעד נרקיס "הוראה חדשה לבנקים: הגינות וזהירות בגביית חובות" **ביזנעס** (4.2.2018) <https://bit.ly/46V7XwV>.

⁹⁵ בנק ישראל – הפיקוח על הבנקים: הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 311A בנושא ניהול אשראי צרכני, המרבי כאמור בסעיף 15(ב)(1) בחוק אשראי הוגן, אשר נכון למועד כתיבת שורות אלה הוא כ-1,200,000 ₪, ובתנאי שסכום האשראי המצרפי של הלווה אצל הבנק אינו עולה על 5 מיליון ₪. שם, סעיף 23.

⁹⁶ בעניין זה קיימת זהות אינטרסים שכן אי העמדת אשראי ללקוח כזה מגינה גם על הבנק עצמו מפני הסיכון של אי פירעון החוב.

⁹⁸ בנק ישראל - הפיקוח על הבנקים: הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 501 בנושא ניהול מערך שירות ותמיכה ללקוחות, <https://www.boi.org.il/roles/supervisionregulation/nbt>.

⁹⁹ בנק ישראל: הודעה לעיתונות: הפיקוח על הבנקים מפרסם את ממצאי הסקר השנתי בנושא שביעות הרצון של לקוחות משקי הבית ובעלי עסקים מהשירות הניתן להם מהבנקים (20.12.2022), <https://www.boi.org.il/publications/pressreleases/48687> (להלן: סקר שביעות רצון).

שירות; קידום תקשורת מועילה בין הבנק ללקוח; מניעת חסמים לקבלת שירות ומניעת נזק והטעיה; הבטחת זמינות ואיכות גבוהה של מערך השירות והתמיכה; התאמת מערך השירות והתמיכה לצרכי הלקוחות; וכן מתן שירות נאות במגוון ערוצים.

בנספח להוראה מפורטות דוגמאות לכל אחד מהעקרונות. כך, סעיף 24 להוראה דורש מהבנק להעניק שירות ותמיכה מותאמים אישית ללקוחות שהם אזרחים ותיקים, אנשים עם מוגבלות, לקוחות המשתייכים לאוכלוסיות פגיעות או לקבוצות אוכלוסייה אחרות, וכן ללקוחות המתמודדים עם מקרים דחופים, חריגים או מצבי קיצון. מעניין במיוחד סעיף 22 להוראה המחייב את הבנק לפעול ביוזמתו לאיתור הטיות התנהגותיות שעלולות להביא לשירות שאינו מטיב עם הלקוח ולתת להן מענה, ביטוי נוסף לגישה המעין-פטרנליסטית.

לסיכום, הוראות הפיקוח על הבנקים מעניקות גם הן הגנה רחבה ללקוח. חלק מהוראות אלה אינן מסתפקות בקביעת נורמות של הגינות כלפי הלקוח, אלא דורשות למעשה מהבנק לפעול באופן יזום לקידום אינטרס הלקוח, לעיתים על חשבון האינטרס של הבנק עצמו. הוראות מסויימות אף בעלות אופי מעין-פטרנליסטי שכן הן מטילות על הבנק לדאוג לאינטרס הלקוח במקומו, ולעיתים אף בניגוד לרצונו.

ב.4. הגנת הלקוח בפסיקה – חובת האמון הבנקאית

פסיקת בתי המשפט היא מישור נוסף בו מופעלת הגישה ההגנתית. בתי המשפט פועלים לאכיפת הוראות החוק ההגנתיות במגוון תחומים. אולם ההגנה הרחבה ביותר באה לידי ביטוי בהכרה בחובת אמון בנקאית.

הלכה מושרשת בדיני הבנקאות שלנו היא שהבנקים חבים חובת אמון כלפי לקוחותיהם. בתי המשפט חזרו והדגישו את כוחו הרב של הבנק אל מול הלקוח, את השליטה שיש לבנק על ענייני הלקוח, את האמון הרב שנותן הלקוח בבנק, ואת התלות של הלקוח בשירותים החיוניים שמספק הבנק. המכשיר לריסון כוחו העצום של הבנק ולהגנה על הלקוח נמצא בדמות הטלת חובת אמון על הבנקים.¹⁰⁰ חובת האמון מטילה על הבנק סטנדרט התנהגות גבוה במיוחד. לא די בכך שיפעלו במקצועיות (קיום חובת זהירות) ובהגינות (קיום חובת תום הלב). בבסיסה של חובת האמון מונחת החובה להפעיל את הכוח שניתן לבנק בלי לנצל לרעה. על הבנק למלא את תפקידו אך לתכלית אשר לשמה נמסר לו הכוח, ללא מניעים זרים ותוך כדי שמירה על האינטרס של הלקוח. יתירה מזו, מכיוון שטובת הלקוח היא השיקול המכריע, על הבנק להעדיף את אינטרס הלקוח על פני כל אינטרס אחר, גם במחיר פגיעה מסוימת באינטרס של הבנק עצמו.¹⁰¹ היטיב לתאר את חובת האמון פרופ' אהרן ברק בקובעו: "לא רק שאסור לי לפגוע ולהזיק לזה שאת ענייניו אני מנהל, אלא... עלי להחניק ולדכא את האינטרס האישי שלי ולפעול כשנגד עיני האינטרס של זה שלמענו אני פועל..."¹⁰² בכך מציבה חובת האמון סטנדרט התנהגות גבוה במיוחד ומעניקה הגנה חשובה ביותר ללקוח.

¹⁰⁰ ראו לעיל המקורות בה"ש 9.

¹⁰¹ פלאטו-שנער וגבע, לעיל ה"ש 9, בעמ' 395-397. לדיון בשאלה האם מדובר בחובה אלטרואיסטית ראו: Ruth Plato - Shinar, *Law and Ethics: The Bank's Fiduciary Duty towards Retail Customers*, in RESEARCH HANDBOOK ON ETHICS IN BANKING AND FINANCE 214, 219-221 (William Blair, Rosa Lastra and Costanza Russo, eds., 2019)

¹⁰² אהרן ברק "ניגוד אינטרסים במילוי תפקיד" משפטים י 11, 12 (התש"ם).

חובת האמון זכתה לתחולה גורפת: היא חלה כלפי כל לקוח ולקוח, ולגבי כל הפעולות, השירותים והעסקאות שמבצע הבנק בעבור הלקוח.¹⁰³ עם זאת, חובת האמון היא חובה דינאמית ועוצמתה משתנה ממקרה למקרה על פי הנסיבות. כך למשל, יש חשיבות לסוג הפעולה: רמת האמון שהבנק חב ללקוח כשהוא משמש יועץ השקעות, שונה מזו שהוא חב ללקוח כשהוא מבצע הוראת תשלום. נסיבה משפיעה אחרת, לפחות לגבי היבט מסוים של חובת האמון כמו חובת הגילוי, היא אישיות הלקוח: לא הרי לקוח מתוחכם הבקיא היטב בעולם העסקים והוא בעל ניסיון בתחום הפיננסי, כלקוח בלתי מתוחכם או חסר ניסיון הזקוק להגנה רחבה יותר. נסיבה חשובה נוספת היא מידת הסתמכותו של הלקוח על הבנק במקרה הקונקרטי, כשהסתמכות חזקה יותר תוביל לחובת אמון גבוהה יותר. כן ניתן משקל לטיב היחסים בין הבנק ללקוחו, ולמידת מעורבותו של הבנק במערכת יחסים זו. בכל מקרה, לנסיבות השונות יהיה משקל רק לצורך קביעת מידתה של החובה ולא לגבי עצם קיומה.¹⁰⁴

על אף הרף ההתנהגותי הגבוה שהיא מציבה, חובת האמון אינה חובה אלטרואיסטית. חובת האמון עוסקת אמנם בהגנה על אינטרס הלקוח ובהעדפת אינטרס זה על פני האינטרס של הבנק, אך היא אינה מחייבת את הבנק לזנוח לחלוטין את האינטרס שלו על מזבח קידום האינטרס של הלקוח. כך פסק בית המשפט העליון:

"ראשית, פשיטא כי אכן לבנקים, על פי רוב מבצרי כוח פיננסיים גדולים, חובות כלפי הלקוחות, והבדלי העוצמה – שברוב רובם של המקרים הם לטובת הבנק – מצדיקים משפטית וערכית את הרגולציה, את ההקפדה על הוראות חוק הבנקאות (שירות לקוחות), תשמ"א-1981, ואת פיקוח בנק ישראל באמצעות המפקח על הבנקים, ושקיפות יתרה. הבנק נדרש להגינות, לזהירות להסברים ראויים ללקוחות ולהפגנת תום לב וגילוי נאות מוגברים, לדאגה כי כספי הלקוח לא ייפגעו ולא תהא הטעיה, וכל המקפיד תבוא עליו ברכה... אך הבנק אינו הופך על-ידי כך לקופת גמילות חסד; הוא עסק המתנהל עסקית, ובודאי כשמנהל הוא עם לקוחו מו"מ ספציפי...."¹⁰⁵

גביית עמלות וריבית היא רק דוגמה אחת למצבים בהם אין מצפים מהבנק לזנוח את האינטרס האישי שלו ולהעדיף במקומו את אינטרס הלקוח. בהיות הבנק מוסד שכוונתו היא רווח, איש אינו מצפה לקבל מהבנק שירותים בלא תמורה, ושום חובת אמון אינה מחייבת את הבנק לעשות כן. כך אכן פסק בית המשפט העליון בהתבססו על דברים שכתבתי במקום אחר:

"ישנם תחומים בהם לא ניתן להחיל על הבנקים את חובת האמון במלוא היקפה, כיון שזו עלולה להביא לשיתוק פעילותם בהיעדר יכולת לגבות רווח מן הלקוח. כך הדבר, למשל, לענין שיעורי עמלות או ריביות. אם אלו תהיינה נמוכות מדי, הבנק יימנע מלהציע את שירותיו. שיעורי העמלות והריבית אמורים היות מוסדרים על ידי שוק בנקים תחרותי, היצע וביקוש, ובמקום שזה נכשל, על ידי פיקוח ורגולציה – ולא על ידי הטלת חובת אמון מוגזמת שתשתק את פעילות הבנקים. על כן, האינטרס של

¹⁰³ פלאטו-שנער, לעיל ה"ש 9, בעמ' 78-97.

¹⁰⁴ שם, בעמ' 97-100. ע"א 4880/19 הבנק הבינלאומי הראשון בע"מ נ' גזונטהייט, פסקה 82 (מאגר נבו 2022) (להלן – פרשת גזונטהייט).

¹⁰⁵ ע"א 7545/12 זקס נ' בנק מזרחי טפחות, פסקה יב (2014) (להלן פרשת זקס). ראו גם פרשת גזונטהייט, שם, פסקה 82.

הלקוח לשלם פחות, אינו גובר על אינטרס הבנק להשיא רווח. הבנק יכול לנהל משא ומתן עם הלקוח, על מנת להבטיח את רווחיו במתן השירות.¹⁰⁶

אחד התחומים בהם הכירה הפסיקה בזכותו של הבנק להגן על האינטרס האישי שלו אף כשהדבר נוגד את אינטרס הלקוח הוא מתן אשראי ללקוח, תחום המעמיד גם את הבנק עצמו בסיכון של אי פירעון.¹⁰⁷ כך נפסק שהבנק רשאי לסרב לבקשת לקוח להעניק אשראי, לחדש מסגרת אשראי או להגדילה, משיקולים לגיטימיים דוגמת חשש כן באשר ליכולת גביית האשראי מהלקוח.¹⁰⁸ כן רשאי הבנק לבטל או להקטין את מסגרת האשראי של הלקוח "במקרים בהם הבנק עלול להסתכן באי יכולת לגבות את האשראי עקב שינוי לרעה בכושר הפרעון של הלקוח, או עם היווצרותם של תנאים אחרים המחייבים הקטנה מיידית או ביטול של מסגרת האשראי".¹⁰⁹ בדומה, הבנק רשאי להעמיד הלוואות של הלקוח לפירעון מיידית לאחר שהורע מצבו הכספי באופן משמעותי.¹¹⁰ הבנק אינו מחויב לכבד שיקים של לקוח שאין בחשבונו כיסוי.¹¹¹ כשלקוח אינו מסוגל לפרוע את חובו לבנק, זכאי הבנק לממש את הנכסים ששועבדו להבטחת החוב, ואין בכוחה של חובת האמון למנוע זאת.¹¹² ועוד. יחד עם זאת, אין משמעו של דבר שהבנק רשאי להתעלם לגמרי מאינטרס הלקוח. בכל המצבים הללו מצווה הבנק לשקול גם את אינטרס הלקוח ולהביא בחשבון את הנזק שעלול להיגרם לו, תוך יצירת איזון ראוי בין האינטרסים של שני הצדדים.¹¹³

בהתאם נפסק כי בתחום האשראי חובת האמון מצומצמת למדי.¹¹⁴ עם זאת, בית המשפט העליון העיר כי יתכן ומתפתחת "תזוזה מסויימת" לכיוון הרחבת החובה, או לחלופין "שינוי מסוים במה שנתפס כסטנדרד ההתנהגות המקובל בתחום", בפסיקת הערכאות הנמוכות והוראות המפקח על הבנקים, אך סוגיה זו הושארה על ידו כמצריכה עיון נוסף.¹¹⁵

בצד ההכרה בחובת האמון הבנקאית, נשמעים לאחרונה גם קולות המבקרים את השימוש בחובה מחמירה זו וקוראים להסתפק במקומה בחובה פחות מחמירה. בפרשת **הבנק הבינלאומי הראשון בע"מ נ' גזונטהייט**, העיר כב' השופט גרוסקופף כי חובת הבנק כלפי הלקוח אינה מגיעה לכדי חובת אמון במובנה המדוייק. הבנק נדרש להתחשב באינטרס הלקוח בצורה מוגברת העולה על זו הנדרשת מעוסק רגיל, ואולם לכדי חובת ההתחשבות המוחלטת המהווה את ליבת חובת האמון, אין הוא נדרש. הבנק הוא נותן שירות חיוני המחויב בחובות התחשבות

¹⁰⁶ פרשת **חיות**, לעיל ה"ש 17, פסקה 13. ראו גם ת"צ 11516-11-17 **נהור נ' בנק מזרחי טפחות בע"מ** (מאגר נבו, 30.8.2020).

¹⁰⁷ ראו למשל: פרשת טונדור, לעיל ה"ש 18, פסקה 30. פרשת אלמודן, לעיל ה"ש 18, פסקה 11. ת"א (מחוזי ת"א) 7745/82 **לאור נ' בנק איגוד בע"מ**, פ"מ תשמ"ג (2) 371, 375 (1983). ראו גם ע"א 102/83 ל.ג.ל. **כרמיאל בע"מ נ' בנק לאומי בע"מ**, פ"ד מא(1) 253, 258. חלק מפסקי הדין בהערות השוליים של פסקה זו מתייחסים ללקוחות עסקיים, אולם בעניין זה אין הבדל בין לקוחות עסקיים וצרכניים.

¹⁰⁸ לעיל ה"ש 17.

¹⁰⁹ לעיל ה"ש 18.

¹¹⁰ לעיל ה"ש 19.

¹¹¹ רע"א 9374/04 **אי. אנד ג'י. מערכות מתקדמות למורה נהיגה בע"מ נ' בנק לאומי לישראל בע"מ** (פורסם בנבו, 2004). כיום, קיימת מגבלה על חריגה ממסגרת האשראי בחשבון העובר ושב, מכוח הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 325 בנושא "ניהול מסגרות אשראי בחשבוניות עובר ושב".

¹¹² לעיל ה"ש 20.

¹¹³ פרשת טונדור, לעיל ה"ש 17, פסקה 30. פרשת **אלמודן**, לעיל ה"ש 16, פסקה 23. פרשת **חיות**, לעיל ה"ש 17, פסקה 14. ת"א (מחוזי ת"א) 1320/99 **מחסני חשמל בע"מ (בפירוק) נ' בנק המזרחי המאוחד בע"מ**, (פורסם בנבו, 2009). ערעור על פסק הדין: ע"א 5071/09 **בנק המזרחי המאוחד בע"מ נ' מחסני חשמל בע"מ (בפירוק)** (פורסם בנבו, 16.5.2010).

¹¹⁴ ראו למשל: פרשת **נהור**, לעיל ה"ש 106, פסקה 72.

¹¹⁵ פרשת **חיות**, לעיל ה"ש 17, פסקה 16.

מוגברות אך לא מקסימאליות. משכך, מוטב היה לכנות חובות התחשבות מוגברות אלה בשם מיוחד, המלמד כי מדובר בחובת התחשבות מחמירה מחובת תום הלב הנדרש מכל נותן שירות, אך אינה מגיעה לכדי חובת אמון. בהתאם, הציע השופט לקרוא לחובה זו "חובת הגינות".¹¹⁶

גישה דומה באשר לטיב החובה המוטלת על נותני שירותים ציבוריים ניתן למצוא בפרשת **א.י. איור בע"מ נ' ישראלכרט בע"מ**, שם כב' השופט גונטובניק התייחס לחברת כרטיסי אשראי כספקית שירותים ציבוריים חיוניים. החובה שבחר להטיל עליה לא היתה חובת אמון, אלא חובת התנהגות מוגברת: כזו הגבוהה מחובת תום הלב של צדדים פרטיים רגילים, אך כזו שלא מגיעה לרמת ההגינות הגבוהה הנדרשת מגופים דו-מהותיים ואשר יש הרואים בה חובת אמון.¹¹⁷

לסיכום, ניתן לראות כי החקיקה, הפסיקה והרגולטור דוגלים כולם בגישה ההגנתית, המטילה את האחריות לאינטרס הלקוח על הבנק. חלק מההוראות והפסיקות אינן מסתפקות בקביעת נורמות של הגינות כלפי הלקוח, אלא דורשות למעשה מהבנק לפעול באופן יזום לקידום אינטרס הלקוח, לעיתים על חשבון האינטרס של הבנק עצמו. כן ראינו, במספר מצומצם של הקשרים, ביטוי לגישה מעין-אפוטרופסית המחייבת את הבנק לפעול לקידום אינטרס הלקוח במקומו של הלקוח ולעיתים אף ללא הסכמתו.

¹¹⁶ פרשת גזונטהייט, לעיל ה"ש 104, פסקה 83 (מאגר נבו 2022). להרחבה ביחס למדרג חובות ההתחשבות בזולת, ראו עופר גרוסקופף ויפעת נפתלי בן ציון "תפישת מרבה, לא תפישת, האומנם? על נורמות התנהגות, מנגנונים פרוצדורליים וביקורת שיפוטית בדיני התאגידים" **ספר יורם דנציגר** 133, 135-149 (לימור זר-גוטמן ועידו באום עורכים, 2019).

¹¹⁷ ת"א (מחוזי ת"א) 32053-07-17 **א.י. איור בע"מ נ' ישראלכרט בע"מ**, פסקאות 6, 23-30 (מאגר נבו, 2020). לגישה הקוראת להטיל חובת אמון על חברות כרטיסי האשראי ראו: רות פלאטו-שנער ומיכל עופר צפוני "פרשת עוקץ הקשישים: אחריותם של נותני שירותי תשלום במקרי עוקץ לקוחות על ידי בתי עסק **ספר סיני דויטש** (משה גלברד ורות פלאטו-שנער עורכים, צפוי לראות אור בשנת 2024).

פרק ג. הגישה המושכלת: אחריות הלקוח למעשיו

1.1 תמורות בעולם הפיננסי

בשנים האחרונות, העולם הפיננסי – ובכלל זה המערכת הבנקאית – עוברים טרנספורמציה משמעותית בעקבות שני תהליכים. התהליך הראשון הוא **דיגיטציה**, היינו מעבר לשימוש בטכנולוגיות דיגיטליות. התהליך השני הוא **דאטאפיקציה**, היינו הפיכת כל אספקט של הפעילות הפיננסית של הלקוח לדאטא – נתונים שניתן לאסוף, לנתח, לעבד, ולקבל על בסיסם החלטות. נתאר להלן כל אחד מתהליכים אלו, ולאחר מכן את השפעתם על מערכת היחסים בין הבנק לבין הלקוח.

(א) דיגיטציה

בשנים האחרונות אנו עדים למהפכה בתחום הפיננסי בעקבות התפתחויות טכנולוגיות מואצות. פיתוחים חדשניים בתחום כוח המחשוב, דיגיטציה של נתונים, אחסון מידע באמצעות שירותי ענן, ועיבוד אלגוריתמי של נתוני עתק (ביג דאטה) באמצעות בינה מלאכותית, המכונים "המהפכה התעשייתית הרביעית"¹¹⁸, שינו לחלוטין את אופיו של הסקטור הפיננסי, והפכו אותו מתחום מסורתי הנסמך על אמצעים מבוססי נייר, לתחום מודרני וחדש המתבסס על אמצעים דיגיטליים.¹¹⁹ התחום הפיננסי הוא אחד התחומים הדיגיטליים ביותר בכלכלה.¹²⁰ הסקטור הפיננסי העולמי נחשב הרוכש העיקרי של טכנולוגיות מידע (IT), וחדשנות טכנולוגית פיננסית זוכה להתייחסות מיוחדת בהשוואה לשאר תחומי הפיתוח הטכנולוגי.¹²¹ השילוב בין טכנולוגיה לפיננסים הוליד את תעשיית הפינטק (financial technology) והביא לצמיחתן של חברות חדשניות המנצלות את הטכנולוגיות המודרניות לשם פיתוח שירותים בתחום הפיננסי ("חברות הפינטק").¹²² תהליך זה של מעבר לדיגיטל לא פסח גם על מערכת הבנקאות, המספקת כיום מגוון רחב של שירותים באמצעים דיגיטליים.

מספר גורמים שימשו קטליזטורים למהפכת הבנקאות הדיגיטלית בישראל. המניע הראשון היה הצורך לשפר את היעילות התפעולית הנמוכה של הבנקים, במיוחד לעומת בנקים במדינות המפותחות האחרות.¹²³ מצב זה השליך, בין השאר, על מחירי השירותים הבנקאיים ומנע מהבנקים להפחית את העמלות שהם גובים מהלקוחות. כתוצאה מכך, הפיקוח על הבנקים דחף את הבנקים להתייעל, לסגור סניפים, לצמצם את מצבת העובדים – בעיקר אלו הנותנים שירות אישי

¹¹⁸ Emiliios Avgouleas & William Blair, *The Concept of Money in the 4th Industrial Revolution - A Legal and Economic Analysis*, SINGAPORE JOURNAL OF LEGAL STUDIES 4, 5 (2020)

¹¹⁹ Douglas W. Arner, Giuliano G. Castellano & Eriks K. Selga, *The Transnational Data Governance Problem*, 37 BERKELEY TECH. L. J. 624, 624-627 (2022) (להלן: Arner Transnational Data Governance)

¹²⁰ Douglas W. Arner, Giuliano G. Castellano & Eriks K. Selga, *Financial Data Governance: The Datafication of Finance, the Rise of Open Banking and the End of the Data Centralization Paradigm*, Arner EBI WP 117, at p. 5 (2022), https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=4040604 (Financial Data Governance)

¹²¹ Oscar Borgogno & Giuseppe Colangelo, *Regulating FinTech: From Legal Marketing to the Pro-Competitive Paradigm* (2020), https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3563447

¹²² Moran Ofir & Ido Sadeh, *The Rise of Fintech: Promises, Perils, And Challenges*, in LEADING LEGAL DISRUPTION 267 (D'Agostino Giuseppina, Piovesan Carole & Gaon Aviv eds., 2021). Cristie Ford, *A Regulatory Roadmap for Financial Innovation*, in ROUTLEDGE HANDBOOK OF FINANCIAL TECHNOLOGY AND LAW 62 (Iris H-Y Chiu & Gudula Deipenbrock eds., 2021)

¹²³ להגדרת המונח "פינטק" ולהרחבה על חברות הפינטק ראו להלן פרק ג(ג).
מכתב המפקחת על הבנקים למנכ"ל התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי, בעניין התייעלות תפעולית של המערכת הבנקאית בישראל (12.1.2016), <https://www.boi.org.il/media/iycecc3tq/201602.pdf>, תוקף המכתב הוארך במכתב מיום 16.9.2018, ובמכתב נוסף מיום 16.12.2019.

בסניפים, ולספק יותר ויותר שירותים באמצעים טכנולוגיים.¹²⁴ במקביל, נקט הפיקוח על הבנקים צעדים כדי לעודד את הציבור לעבור לדיגיטל, על ידי קביעת עמלות מופחתות לפעולות המתבצעות בערוצים הישירים.¹²⁵ מגמה זו שהחלה בשנת 2016 נמשכת עד היום, כשהתחליף לשירותים האישיים בסניף הם השירותים הדיגיטליים.¹²⁶

תופעת הבנקאות הדיגיטלית קיבלה תאוצה בתקופת משבר הקורונה שפרץ בארץ בתחילת שנת 2020. הסגרים שהוטלו ברחבי המדינה אילצו את הבנקים לסגור את שעריהם כמעט לחלוטין ולספק לציבור הרב שירותים באמצעים דיגיטליים.¹²⁷ לאורך כל תקופת המגיפה, התאפיינה הפעילות הבנקאית במיעוט שירותים הניתנים פיזית בסניפים ובהרחבת מערך הבנקאות הדיגיטלית.¹²⁸ כפי שמומחים שונים העריכו בתחילת המגיפה, מגמה זו לא חדלה עם סיום תקופת המגיפה, והיא נמשכת גם כיום בעידן הפוסט-קורונה.¹²⁹

גורם שתורם להרחבת השימוש בשירותי התשלום הדיגיטליים שהבנקים מציעים הוא חקיקת החוק לצמצום השימוש במזומן, תשע"ח-2018. תשלומים בסכום העולה על הסכום הנקוב בחוק כבר לא ניתנים לביצוע במזומן וגם שימוש בציקים סחירים הוגבל.¹³⁰ התחליף לאמצעי התשלום מבוססי הנייר הוא אמצעי תשלום דיגיטליים: כרטיסי חיוב, העברות בנקאיות, אפקליציות סלולריות, ארנקים דיגיטליים¹³¹ ושירותי ייזום תשלומים.¹³² עולם התשלומים הפך להיות דיגיטלי. בסקר שערך בנק ישראל ביוני 2022, 68% מהנשאלים השיבו שהם מבצעים תשלומים לבני משפחה, חברים, בעלי מקצוע, גנים, וכו' באמצעים דיגיטליים: אפליקציות סלולריות (43%), העברות בנקאיות (20%), וכרטיסי אשראי (5%).¹³³ על פי נתוני בנק ישראל שפורסמו ביולי 2023, תשלומים ללא מגע מהווים כמחצית מכמות העסקאות בישראל, וביצוע עסקאות באמצעות ארנקים בטלפונים החכמים מהווה

¹²⁴ מכתב המפקחת על הבנקים למנכ"ל התאגידים הבנקאיים בנושא סגירת סניפים וצמצום מספר עמדות כספרים בבנקים – מתן מענה למגוון הלקוחות (6.12.2015) <https://www.boi.org.il/media/q5ohyhii/201525.pdf>. ראו גם: בנק ישראל – הפיקוח על הבנקים: הוראת ניהול בנקאי תקין 400 בנושא סגירת סניפי בנק וצמצום שירותי טלר.

¹²⁵ בנק ישראל: הודעה לעיתונות: פירות ההתייעלות בבנקאות מגיעים לציבור הלקוחות – עמלות מופחתות לכל השירותים הבנקאיים באמצעים ישירים (1.11.2017) <https://bit.ly/46EEZRK>.

¹²⁶ בנק ישראל – הפיקוח על הבנקים: סקירת הפיקוח על הבנקים בדיון בוועדת הכלכלה בנושא סגירת סניפים וכספומטים פרטיים (31.12.2021) <https://bit.ly/3tIJZpJ>.
(להלן – "דיווח סגירת סניפים"). להצעת חוק הקוראת להכפיף את סגירת הסניפים לאישור וועדת הכלכלה של הכנסת ראו: שקד גרין "הח"כים טוענים שלא צריך לסגור סניפי בנק, הנתונים מראים אחרת" **כלכליסט** (5.6.2023), <https://www.calcalist.co.il/investing/article/hjmcke982>.

¹²⁷ בנק ישראל – הפיקוח על הבנקים: הנחיות הפיקוח על הבנקים למערכת הבנקאית למתן שירות פרונטלי ללקוחות (16.3.2020) <https://www.boi.org.il/media/bwpdxb4e/202007.pdf>.
Douglas W. Arner et al., *Digital Finance, COVID-19 and Existential Sustainability Crises: Setting the Agenda for the 2020s*, University of Hong Kong Faculty of Law Research Paper, (2021), https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3783605.

¹²⁸ בנק ישראל – הפיקוח על הבנקים: סקירת פעילות הפיקוח על הבנקים לשנת 2021 – מצגת לוועדת הכלכלה, שקופית 17 (יוני 2022), <https://www.boi.org.il/media/izhdiaff/%D7%9E%D7%A6%D7%92%D7%AA-%D7%9C%D7%95%D7%95%D7%A2%D7%93%D7%AA-%D7%94%D7%9B%D7%9C%D7%9B%D7%9C%D7%94.pdf>.

¹²⁹ Douglas W. Arner et al., *After Libra, Digital Yuan and COVID-19: Central Bank Digital Currencies and the New World of Money and Payment Systems* (EBU WP 65, 2020), https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3622311.

¹³⁰ פרק ב בחוק לצמצום השימוש במזומן.
¹³¹ להרחבה על כל אחד מאמצעים אלו ראו: בנק ישראל: מערכות תשלומים וסליקה – אמצעי תשלום, <https://www.boi.org.il/roles/paymentsystems>.

¹³² ראו את פרק ה בחוק הסדרת העיסוק בשירותי תשלום וייזום תשלום, התשפ"ג-2023, הנכלל בפרק יח בחוק התוכנית הכלכלית (תיקוני חקיקה ליישום המדיניות הכלכלית לשנות התקציב 2023 ר' 2024), התשפ"ג-2023, ס"ח 180.

¹³³ בנק ישראל – הודעה לעיתונות: לקראת כנס התשלומים ערך בנק ישראל סקר שנועד לשקף את העדפות התשלומים השונות של הציבור" (20.6.2022) <https://bit.ly/3QtdqFm>.

כ-17% מכמות העסקאות בישראל.¹³⁴ הבנקים המסחריים, כשחקנים מרכזיים בענף התשלומים, נוטלים חלק במגמה האמורה ומספקים מגוון רחב של שירותי תשלום באמצעים דיגיטליים.

ניתן להניח שהפעילות הדיגיטלית של הבנקים השתכללה גם כתגובה לפעילות הדיגיטלית של גופים חוץ בנקאיים. בתחום התשלומים ניתן לציין את הארנקים הדיגיטליים המוצעים על ידי חברות הביגטק דוגמת גוגל ואפל, שאילצו את הבנקים להרחיב ולשכלל את האפליקציות והארנקים הדיגיטליים שלהם.¹³⁵ בתחום האשראי, הבנקים נאלצים להתמודד מול גופים חוץ-בנקאיים דוגמת חברות כרטיסי אשראי ומערכות לתיווך באשראי (P2P), המציעים הלוואות באמצעות אפליקציות ידידותיות למשתמש. יתכן ובשנים הקרובות הפעילות הדיגיטלית של הבנקים בתחום הפיקדונות תתרחב אף היא, בעקבות חקיקת החוק להסדרת העיסוק בשירותי תשלום וייזום תשלומים, תשפ"ג-2023, המאפשר לנותני שירותי תשלום לעסוק גם בקבלת פיקדונות כספיים צוברי ריבית.¹³⁶ הבנקים אינם יכולים להרשות לעצמם להישאר מאחור והם פועלים לשכלול השירותים הדיגיטליים שלהם בהתאם.

ככל שהשירות הדיגיטלי הפך ידידותי יותר למשתמש, זמין ויעיל, גבר הביקוש מצד הציבור לקבלת שירותים דיגיטליים, ויצר מצידו תמריץ נוסף לבנקים לספק שירותים דיגיטליים. בדצמבר 2022, 66% מהציבור דיווחו כי דרך ההתקשרות העיקרית שלהם עם הבנק היא באמצעים דיגיטליים (באפליקציה של הבנק, אתר האינטרנט, או המייל).¹³⁷ שיעור השימוש בערוצים הדיגיטליים גבוה גם בקרב האזרחים הוותיקים: מסקר שערך בנק ישראל בדצמבר 2021 עלה כי 79% מהקשישים מגיל 71 ומעלה, ו-84% מהלקוחות בגילאי 51-70, משתמשים באתר האינטרנט או באפליקציה של הבנק.¹³⁸ סקר שביעות רצון של לקוחות משקי הבית מהשירותים הבנקאיים הדיגיטליים מצביע על שביעות רצון גבוהה: 88% מרוצים מאתרי האינטרנט והאפליקציות של הבנקים.¹³⁹ נתונים דומים עלו מסקר שביעות רצון של עסקים עצמאיים, זעירים וקטנים.¹⁴⁰ על רקע נתונים אלה, הפיקוח על הבנקים דורש מהבנקים להוסיף ולהרחיב את קשת השירותים הניתנים באמצעים דיגיטליים.¹⁴¹

¹³⁴ בנק ישראל: הודעה לעיתונות: עולם תשלומים מתקדם יותר – סיום הסבת שוק התשלומים לתקן EMV (11.7.23), https://www.boi.org.il/publications/pressreleases/11-07-23/?utm_source=InforuMail&utm_medium=email&utm_campaign=%D7%94%D7%95%D7%93%D7%A2%D7%95%D7%AA+%D7%9C%D7%A2%D7%99%D7%AA%D7%95%D7%A0%D7%95%D7%A

¹³⁵ בנק ישראל – מחלקת מערכות תשלומים וסליקה: סקירת מערך התשלומים בישראל, בעמ' 12-13 (דצמבר 2021), <https://boi.org.il/media/hmzlycn3/%D7%A1%D7%A7%D7%99%D7%A8%D7%AA-%D7%9E%D7%A2%D7%A8%D7%A9-%D7%94%D7%AA%D7%A9%D7%9C%D7%95%D7%9E%D7%99%D7%9D-%D7%91%D7%99%D7%A9%D7%A8%D7%90%D7%9C-%D7%9C%D7%A9%D7%A0%D7%99%D7%9D-2020-2018.pdf>

¹³⁶ רועי ויינברגר "ארנקים דיגיטליים יוכלו לשלם ריבית על פיקדונות: "לגלגל את הרווחים לציבור" גלובס (4.5.2023), <https://www.globes.co.il/news/article.aspx?did=1001445688>

¹³⁷ בנק ישראל: הודעה לעיתונות: הפיקוח על הבנקים מפרסם את ממצאי הסקר השנתי בנושא שביעות הרצון של לקוחות משקי הבית ובעלי עסקים מהשירות הניתן להם מהבנקים, שקופית 15 (20.12.2022), <https://www.boi.org.il/publications/pressreleases/48687> (להלן: סקר שביעות רצון).

¹³⁸ דיווח סגירת סניפים, לעיל ה"ש 126, שקופית 5 במצגת. אך השוו לנתונים המצביעים על הקושי של האוכלוסייה המבוגרת לבצע פעולות בדיגיטל, הטקסט להלן ליד ה"ש 248.

¹³⁹ סקר שביעות רצון, לעיל ה"ש 137.

¹⁴⁰ שם.

¹⁴¹ הוראת ניהול בנקאי תקין 501, לעיל ה"ש 98, סעיף 25. סקר שביעות רצון, לעיל ה"ש 137, בעמ' 2: "מצופה מהמערכת הבנקאית להבטיח את זמינותם של השירותים הבנקאיים ולהעניק ללקוחות שירות הולם, איכותי ומקצועי, בתוך זמן סביר ובכל פלטפורמה אפשרית."

התוצאה של כל אלו היא הפיכת העולם הבנקאי לעולם דיגיטלי מובהק.¹⁴²

(ב) דאטאפיקציה

התהליך השני שמאפיין את המערכת הפיננסית בשנים האחרונות – ובכלל זה המערכת הבנקאית - הוא דאטאפיקציה: הפיכת כל אספקט של הפעילות הפיננסית של הלקוח לדאטא – נתונים שניתן לאסוף, לנתח, לעבד, ולקבל על בסיסם החלטות. כתוצאה מכך ה-דאטא הופך להיות בעל ערך בפני עצמו.¹⁴³ כך, עסקאות פיננסיות הן למעשה העברה של נתונים. נכסים פיננסיים הם נכסים מבוססי נתונים. בנקים ומתווכים פיננסיים הם גופי מידע שאוספים וסוחרים בנתונים שהצטברו אצלם כתוצאה מפעילות הלקוח. ורשתות פיננסיות כמו בורסה, מערכות תשלומים ומערכות סליקה, פועלות כרשתות של העברת נתונים.¹⁴⁴ תהליך הדאטאפיקציה מתאפשר באמצעות טכנולוגיות חדישות המאפשרות את עיבוד וניתוח המידע כמו בינה מלאכותית ולמידת מכונה, דרכים חדישות לאחסון המידע כמו שירותי ענן, וטכנולוגיות שמאפשרות שיתוף ושימוש במידע כמו ממשקי שיתוף נתונים (API – Interface Application Programming).

תהליך הדאטאפיקציה של המערכת הבנקאית הושפע במידה רבה מכוחות המצויים מחוץ למערכת הפיננסית – חברות הביגטק. בהתבסס על היכולות הדיגיטליות המוטמעות שלהן, חברות אלה נכנסו בשנים האחרונות לתחום הפיננסי והן מציעות לציבור שירותים פיננסיים המתחרים באלה של המערכת הבנקאית המסורתית, תוך התבססות על המידע הרב המצוי ברשותן.¹⁴⁵ כדי להתמודד מול חברת אלו נאלצים הבנקים להתבסס יותר ויותר, אף הם, על נתונים. השימוש בדאטא מסייע לבנקים לשפר את השירות ללקוח, לרבות ביצוע התאמה אישית לצרכי הלקוח והעדפותיו (פרסונליזציה).¹⁴⁶ במקביל, השימוש בדאטא משמש את הבנק גם לצרכיו האישיים, כגון הוזלת עלויות ביצוע, הקטנת סיכונים (כגון סיכוני הלבנת הון), ציות להוראות הרגולציה (RegTech), ועוד.

תחום מרכזי בו בולטת ההסתמכות על דאטא הוא חיתום אשראי צרכני, המבוסס על הערכת הסיכון של אי פירעון החוב על ידי הלקוח. בעבר נהגו בנקים להעריך סיכון זה על סמך התרשמות אישית מהלקוח, בשילוב עם המידע הקיים בבנק אודות הלקוח, ככל שקיים. אולם ההכרה בחשיבותם של נתוני אשראי הובילה להקמת מאגר נתוני אשראי בבנק ישראל, המאפשר למלווים השונים במשק – באמצעות לשכות אשראי מורשות - לרכוש את נתוני האשראי של הלקוח ואף את דירוג האשראי שלו, ולבצע את החיתום על סמך נתונים אלה.¹⁴⁷ ההסתמכות על נתונים לשם ביצוע חיתום אשראי קיבלה לאחרונה תפנית מהותית, כאשר יותר ויותר מלווים נעזרים במודלים של בינה מלאכותית

¹⁴² Dirk A. Zetsche et al., *Digital Finance Platforms: Toward a New Regulatory Paradigm*, 23 *Uni. Penn. J. Buss. L.* 273 (2020). Douglas W. Arner, Janos N. Barberis & Ross P. Buckley, *The Evolution of FinTech: A New Post-Crisis Paradigm?* 47 *Geo J. Int'l L.* 1271 (2016); Helen Bollaert et al., *Fintech and Access to Finance*, 68 *J. Corp. Fin.* 101941 (2021)

¹⁴³ מונח זה הוטבע לראשונה על ידי המחברים: PATRICK BILTGEN & STEPHEN RYAN, *ACTIVITY-BASED INTELLIGENCE: PRINCIPLES AND APPLICATIONS* 45, 52, 151 (2016) Ulises A. Mejias & Nick Couldry, *Datafication, INTERNET POLICY REV.* 8(4) (2019), <https://policyreview.info/concepts/datafication>

¹⁴⁴ Douglas W Arner et al, *The Future of Data-Driven Finance and RegTech: Lessons from EU Big Bang* II, 25 *STAN. J.L. BUS. & FIN.* 245 (2020)

¹⁴⁵ על חברות הביגטק ראו להלן בפרק ג(ג).

¹⁴⁶ ראו על כך להלן בפרק ג(ד).

¹⁴⁷ רות פלאטו-שנער ומעיין פרל "חיתום אשראי צרכני על סמך עיבוד מידע אלגוריתמי – היש סיבה לחשוש מהפליה אסורה?" *עיוני משפט* מה 553, 561-567 (2022).

המסוגלים לאסוף כמויות עצומות של מידע הזמין במרשתת, לרבות מידע לא פיננסי, לנתח אותו ולקבל החלטה תוך שניות.¹⁴⁸

מגמת הדאטאפיקציה של השירותים הבנקאיים עשויה להתרחב בשנים הבאות בעקבות אימוץ הטכנולוגיות החדישות (Distributed Ledger Technology – DLT), המאפשרות לספק שירותים פיננסיים מבוזרים (Decentralized Finance – DeFi) תוך שימוש באסימונים (Tokens) המהווים יחידות דיגיטליות מבוססות נתונים.¹⁴⁹ אכן, ישנם כבר בנקים בעולם המציעים פיקדונות מבוססי טוקנים.¹⁵⁰ בדומה, מערכת העברות הכספים הבינלאומית סוויפט (Swift) ביצעה ניסויים מוצלחים להעברות כספים בינלאומיות מבוססות אסימונים דיגיטליים, בין בנקים מסחריים.¹⁵¹ מדינת ישראל ביצעה ניסיון מוצלח להנפקת אגרות חוב על גבי תשתית בלוקצ'יין.¹⁵² גם בנק ישראל אשר שוקל להנפיק שקל דיגיטלי (Central Bank Digital Currency), יעשה ככל הנראה שימוש בטכנולוגיה המבוזרת, תוך צירוף המערכת הבנקאית (וגופים נוספים) כגורם המספק את השירותים הנלווים לציבור.¹⁵³

כל ההתפתחויות האלה הופכות את הכסף והדאטא לקשורים זה בזה בקשר בל ינתק.¹⁵⁴ לא בכדי נאמר כי דאטא איננו רק הגורם המרכזי בעולם הפיננסי אלא האלמנט הקונסטריטויבי החיוני שלו.¹⁵⁵

(ג) כניסת שחקנים טכנולוגיים לתחום הפיננסי

מגמה נוספת שמאפיינת את התחום הפיננסי היא כניסת חברות טכנולוגיה המציעות מוצרים ושירותים פיננסיים לציבור הרחב: חברות הפינטק מצד אחד,¹⁵⁶ וחברות הביגטק מצד שני.¹⁵⁷

¹⁴⁸ רות פלאטו-שנער ומעיין פרל "בינה מלאכותית בחיתום אשראי צרכני: הזדמנויות, אתגרים והצעת הסדרה" מחקרי רגולציה ח 137 (2023).

¹⁴⁹ ויקי אוסלנדר "הטרנד הפיננסי הלוהט שהרגולטורים לא יכולים לעצור" כלכליסט (11.4.2021), Dirk A. Zetsche, Douglas W. <https://www.calcalist.co.il/markets/articles/0,7340,L-3903895,00.html>.

¹⁵⁰ Arner & Ross P. Buckley, *Decentralized Finance*, 6 J. FIN. REG. 172 (2020). Digital Euro Association: Banking on Tokens – A Primer on Tokenized Commercial Bank Deposits (19.7.2023), <https://blog.digital-euro-association.de/banking-on-tokens-a-comprehensive-primer>.

¹⁵¹ Swift – Press Release: Swift Unlocks Potential of Tokenisation with Successful Blockchain Experiments (31.8.2023), <https://www.swift.com/news-events/press-releases/swift-unlocks-potential-tokenisation-successful-blockchain-experiments>.

¹⁵² אהרן כץ "הבורסה והחשב"ל ערכו ניסוי בהנפקת אג"ח תחת טכנולוגיית בלוקצ'יין. האם השלב הבא הוא הנפקת שקל דיגיטלי?" גלובס (6.6.2023), <https://www.globes.co.il/news/article.aspx?did=1001448605>.

¹⁵³ ראו: בנק ישראל: שקל דיגיטלי – <https://www.boi.org.il/roles/paymentsystems/future-means-payments/cbdc>.

¹⁵⁴ Arner Financial Data Governance, לעיל ה"ש 120, בעמ' 14.

¹⁵⁵ שם, בעמ' 18.

¹⁵⁶ במחקר זה אתייחס לחברות פינטק שעסוקות במתן שירותים ומוצרים פיננסיים לציבור הרחב; להבדיל מחברות המפתחות טכנולוגיות בתחום התפעול של שירותים פיננסיים כדוגמת אוטומציה של תהליכי עבודה וביצוע פעולות בקרה וניהול סיכונים, ומספקות את שירותיהן למוסדות הפיננסיים עצמם. להבחנה זו ראו: דוח ענף הפינטק, לעיל ה"ש 30, בעמ' 8.

¹⁵⁷ חברות הביגטק גם מציעות שירותים לבנקים ולגופים הפיננסיים עצמם כדוגמת שירותי ענן. על פי דוח של ה-BIS, ארבע חברות הביגטק הגדולות שולטות על 70% משוק מיחשוב הענן, עניין שמעורר סיכוני מערכתיים ואת שאלת הפיקוח על אותן חברות. ראו: Bank for International Settlements: Big Tech Interdependencies – a Key Policy Blind Spot 17 (July 2022), <https://www.bis.org/fsi/publ/insights44.pdf>.

חברות הפינטק

למונח "פינטק" ניתנו הגדרות שונות.¹⁵⁸ כך למשל, ה-Financial Stability Board הגדיר את הפינטק כ"חדשנות טכנולוגית בתחום השירותים הפיננסיים, אשר באה לידי ביטוי במודל עסקי חדש, יישום חדש, תהליך או מוצר שיש לו השפעה משמעותית על אספקת שירותים פיננסיים."¹⁵⁹ רשות ניירות ערך הגדירה את הפינטק כ"ענף בתעשיית ההיי-טק שמטרתו שילוב פתרונות טכנולוגיים בתחום השירותים הפיננסיים. חברות בתחום הפינטק מפתחות טכנולוגיות המיועדות להביא לשיפור ולהתייעלות בענף הפיננסיים..."¹⁶⁰ הצוות הבין-משרדי לבחינת הקמת סביבת ניסוי לחברות טכנולוגיה פיננסיות, הגדיר "חברות פינטק": "חברות העושות שימוש בטכנולוגיה חדשה וחדשנית, באופן מלא או חלקי, לצורך אספקת מוצרים ושירותים פיננסיים."¹⁶¹ המכנה המשותף לכל ההגדרות הללו הוא חדשנות טכנולוגית בתחום הפינטק.

חברות הפינטק שונות מהבנקים המבוססים והוותיקים במספר עניינים: בעוד שהבנקים מציעים מגוון רחב של שירותים פיננסיים, חברות הפינטק הן קטנות יחסית ומציעות שירות מסוים ואותו בלבד. המודל העסקי של אותן חברות, המסתמך על טכנולוגיות חדשות, צמצום הגורם האנושי וצמצום עלויות העסקה, מאפשר להן להציע את השירות שלהם ביעילות שמתחרה בבנקים. שנית, חברות הפינטק מתאפיינות באוטומציה של תהליכים, לרבות של תהליכי קבלת החלטות. אוטומציה זו מאפשרת בין היתר התמקדות בפלחי שוק מסוימים תוך שינוי היתרון לגודל, ומאפשרת תחרות יעילה יותר אף מול הבנקים הוותיקים והמבוססים. הבדל נוסף הוא היכולת והגמישות של ענף הפינטק להגיב למידע חדש או נסיבות חדשות, והשינויים התכופים שבהם הוא מתאפיין כתוצאה מכך. שינויים אלו באים לידי ביטוי לא רק באופן התמחור אלא גם בשינוי המודל העסקי, אסטרטגיית שיווק ואף המוצר עצמו. עניין זה מקנה לחברות הפינטק יתרון נוסף על פני הבנקים, אצלם הליכים כגון שינוי הנחות יסוד או מודל עסקי יהיו לרוב ארוכים יותר.¹⁶² אכן, בדיקה של רשות התחרות מצאה כי על אף שמדובר בגופים קטנים, הבנקים רואים את חברות הפינטק כאיום תחרותי בחלק מתחומי הפעילות שלהם.¹⁶³

חברות הביגטק

סוג אחר של שחקנים טכנולוגיים המציעים שירותים ומוצרים פיננסיים לציבור הן חברות הטכנולוגיה הבינלאומיות הגדולות דוגמת אמזון, אלפאבית (חברת האם של גוגל), אפל, מטה (חברת האם של פייסבוק), החברות הסיניות WeChat ו-AliPay ודומותיהן ("חברות הביגטק"). חברות אלו מנצלות את האמצעים הטכנולוגיים המתקדמים ביותר שברשותן, את הנוכחות הדיגיטלית הרחבה שלהן ברשת, את הממשקים היומיומיים השוטפים שיש להן עם קהל משתמשים עצום, ואת

¹⁵⁸ ראו דוגמאות להגדרות אלה: צוות בין משרדי לבחינת הקמת סביבת ניסוי לחברות טכנולוגיה פיננסיות: דוח סופי ⁸ (ינואר 2019), https://www.gov.il/BlobFolder/news/press_24022019/he/PressReleases_files_press_24022019_file.pdf (להלן – דוח הסנדבוקס).

¹⁵⁹ Financial Stability Board: Financial Stability Implications from Fin Tech: Supervisory and Regulatory Issues that Merit Authorities' Attention 7 (27.6.2017), <https://www.fsb.org/wp-content/uploads/R270617.pdf>

¹⁶⁰ דוח ענף הפינטק, לעיל ה"ש 30, בעמ' 8.

¹⁶¹ דוח הסנדבוקס, לעיל ה"ש 158, בעמ' 8.

¹⁶² דוח הסנדבוקס, לעיל ה"ש 158, בעמ' 8.

¹⁶³ רשות התחרות: חברות הפינטק וקשיים בפעילותן מול המערכת הבנקאית - דוח סופי 11 (3.5.2021), <https://www.gov.il/he/departments/publications/reports/marketresearch-pintek> (להלן - דוח רשות התחרות).

המידע העצום שיש להן - פיננסי ולא פיננסי - אודות לקוחותיהן, כדי לחזור לשוק הפיננסי ולהתחרות בשחקנים המסורתיים.¹⁶⁴ אמצעים אלו לא קיימים בידי הבנקים והגופים הפיננסיים המסורתיים, ומכאן היתרון העצום של חברות הביגטק על פניהם. בצד שירותי תשלום, חברות הביגטק מרחיבות את פעילותן גם לתחום האשראי, ניהול נכסים, ביטוח, ויש אף המציעות שירות פקדונות נושא ריבית.¹⁶⁵ הכל, תוך שהן מיישמות גישות חדשניות המבוססות על בינה מלאכותית ולמידת מכונה המסוגלות לנתח נתוני עתק, הן לצורך מתן שירותים פיננסיים כגון חיתום אשראי וביטוח, אך גם לצרכים נוספים כגון ניהול סיכונים וקביעת מדיניות תמחור.¹⁶⁶ לא בכדי, חברות הביגטק מתוארות כגורם המשבש המשמעותי ביותר בתחום הפיננסי.¹⁶⁷ לאחרונה, חברות הביגטק נכנסו גם לשוק הישראלי, ונכון למועד כתיבת שורות אלה הן פעילות בתחום התשלומים.¹⁶⁸ בדיקה של רשות התחרות העלתה כי הבנקים סבורים שבעתיד האיום התחרותי המשמעותי ביותר עבורם יגיע מכיווןן של חברות הטכנולוגיה הגדולות בכניסתן לתחום השירותים הבנקאיים – תחילה לתחום התשלומים ולאחר מכן גם לתחומי האשראי ולשאר השירותים הבנקאיים.¹⁶⁹

2.ג תמורות בנוגע לאופן צריכת השירותים הפיננסיים

על רקע תהליכי הדיגיטציה והדאטאפיקציה שתוארו לעיל, ניתן להצביע על מספר תמורות הנוגעות לאופן צריכת השירותים הפיננסיים והמשפיעות על מערכת היחסים בין הבנק לבין הלקוח.

(א) שליטה במידע האישי

בעבר, השליטה במידע הפיננסי המצוי אודות הלקוח בבנק, היתה בידי הבנק. שליטה זו הגדילה את פערי המידע שבין הלקוח לבין הבנק, הובילה לתלות של הלקוח בבנק, והפכה אותו ללקוח שבו של הבנק: בהיעדר יכולת לקבל את המידע בצורה מלאה ונגישה ולהעבירו לצדדים שלישיים, נמנע מהלקוח לקבל הצעות ערך מגופים מתחרים והוא נאלץ לנהל את כלל הפעילות שלו בבנק בו מתנהל חשבון.

אולם בשנים האחרונות, הגבשה ההבנה כי השליטה במידע האישי - ובכלל זה מידע פיננסי - המצוי בדיני גורמים שונים, שייכת לאדם נושא המידע ("data subject") ולא לגורמים המחזיקים בו.¹⁷⁰ רעיון זה עומד בבסיס הרגולציה האירופית בנושא ההגנה על הפרטיות – General Data Protection

¹⁶⁴ Douglas Arner et al, *Governing Fintech 4.0: Bigtech, Platform Finance, and Sustainable Development*, 27 FORDHAM J. CORP. & FIN. L. 1 (2022). Bank for International Settlements: Big Techs in Finance: Regulatory Approaches and Policy Options (March 2021), <https://www.bis.org/fsi/fsibriefs12.htm>

¹⁶⁵ ראו למשל את השירותים שמציעה חברת אפל: Patrick McGee & Joshua Franklin, Will Apple take a Big Bite out of the Banks?, *Financial Times* (21.4.2023), <https://www.ft.com/content/fda76c42-0540-48a1-b1d9-259e1c2d6c3a>

¹⁶⁶ Parma Bains, Nobuyasu Sugimoto, Christopher Wilson, BigTech in Financial Services: Regulatory Approaches and Architecture 3, *International Monetary Fund Note 2022/022* (24.1.2022), <https://www.imf.org/en/Publications/fintech-notes/Issues/2022/01/22/BigTech-in-Financial-Services-498089>

¹⁶⁷ Tom Smith & Damien Geradin, *Maintaining a Level Playing Field when Big Tech Disrupts the Financial Services Sector* (2021), https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3855430

¹⁶⁸ על כניסת אפל וגוגל לתחום הארנקים הדיגיטליים ראו: שקד גרין "היקף השימוש בארנקים הדיגיטליים הגיע במאי לשיא – 3.2 מיליארד שקל" **כלכליסט** (19.6.2023), https://www.calcalist.co.il/investing/article/sydkitpp2?utm_source=m.calcalist.co.il&utm_medium=Share&utm_campaign=Whatsapp&utm_term=sydkitpp2&utm_content=Article_Top

¹⁶⁹ דוח רשות התחרות, לעיל ה"ש 163, בעמ' 11.
¹⁷⁰ דוח ענף הפינטק, לעיל ה"ש 30, בעמ' 36.

Regulation (GDPR).¹⁷¹ הרגולציה האירופית מעניקה לפרט שליטה מירבית על המידע שנשמר אודותיו בגופים ממשלתיים ועסקיים, ומקנה לו זכויות שונות בקשר למידע הקיים בעניינו, לרבות הזכות להעתיק את המידע ולהעבירו לצדדים שלישיים (data portability).¹⁷² תפיסה זו אומצה גם בארץ, והיא חלה גם על המידע שיש לבנק אודות הלקוח. ביטוי עיקרי לה הוא רפורמת הבנקאות הפתוחה שתידון בפרק 3(ב). השליטה במידע מעצימה את הלקוח שכן היא מפחיתה את תלותו בבנק ופותחת בפניו הזדמנויות חדשות לקבלת שירותים מגופים פיננסיים מתחרים.

(ב) היכולת לבצע פעולות באופן עצמאי

אחת התוצאות החיוביות של תהליך הדיגיטציה, מבחינתו של הלקוח, היא היכולת לבצע פעולות פיננסיות באופן עצמאי. אם בעבר ביצוע פעולה בנקאית דרש פנייה לפקיד הבנק לשם ביצועה, כיום בזכות האמצעים הטכנולוגיים המתקדמים נפתחה בפני הלקוחות האפשרות לבצע פעולות שונות באופן ישיר ועצמאי, ללא כל מעורבות של פקיד הבנק. למעשה, תופעה זו אינה חדשה. המצאת הכספומטים אפשרה ללקוחות למשוך מזומן באופן עצמאי, ובהמשך גם להפקיד מזומן ושיקים. עמדות מידע ממוכנות מאפשרות ללקוחות לקבל מידע על החשבון ולהנפיק אישורים שונים. אולם בשנים האחרונות התופעה התרחבה והיא כוללת מגוון רחב של פעולות פיננסיות שניתן לבצע באמצעות האפליקציה או אתר האינטרנט של הבנק. כך למשל העברות כספים וביצוע תשלומים, הפקדות שיקים,¹⁷³ הפקדת כספים בפקדונות צוברי ריבית, פעולות בניירות ערך; ועוד.¹⁷⁴ היכולת לצרוך את השירותים הבנקאיים בכל מקום ושעה, בקלות ובמהירות, באופן עצמאי לחלוטין וללא תלות בפקיד הבנק, מאפשרים ללקוח לשלוט בצורה יעילה על ענייניו הפיננסיים.

(ג) פריקות השירותים הפיננסיים

תופעה נוספת שנצפית לאחרונה על רקע תהליכי הדיגיטציה והדאטאפיקציה היא פריקות (unbundling) השירותים הבנקאיים והאפשרות לצרוך שירותים שונים מגופים פיננסיים שונים. במשך שנים, נטו הצרכנים לרכוש את כל סל המוצרים הפיננסיים שלהם מהבנק שבו הם מנהלים את חשבון העובר ושב.¹⁷⁵ אך בשנים האחרונות החלו לקוחות לבחור לפרק את הסל, לצרוך מוצרים

¹⁷¹ Regulation (EU) 2016/679, of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the Protection of Natural Persons with Regard to the Processing of Personal Data and on the Free Movement of Such Data and Repealing Directive 95/46/EC (General Data Protection Regulation), 2016 O.J. (L 119), available at <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>

¹⁷² שם, סעיף 20.

¹⁷³ שירות זה התאפשר בעקבות חוק סליקה אלקטרונית של שיקים, התשע"ו-2016. ראו לדוגמה את אתר בנק המזרחי המפרט את הפעולות שניתן לבצע באופן דיגיטלי: <https://www.mizrahi-tefahot.co.il/online-banking/our-services>. במקרים בהם נדרשת הסכמת הבנק, למתן השירות, כגון קבלת אשראי, ניתן להגיש באופן דיגיטלי את הבקשה לקבלת השירות.

¹⁷⁵ דוח וועדת שטרם, לעיל ה"ש 33, בעמ' 16, 20. דוח רשות התחרות, לעיל ה"ש 163, בעמ' 6. בחודש יוני 2023, במסגרת בדיקתה של הממונה על התחרות בעניין הכרזת הבנקים כקבוצת ריכוז, ציינה הממונה כי חמשת בנקים הגדולים ממעטים להציע ללקוחותיהם שירותים פריקים בנפרד מיתר הסל הבנקאי. ראו: נתי טוקר "הנגיד והממונה על התחרות דנו בצעה להכריז על הבנקים כקבוצת ריכוז", **דה מרקר** (29.6.2023) https://www.themarker.com/news/2023-06-29/ty-article/premium/00000189-072d-d47e-ade-073fc4810000?utm_source=mailchimp&utm_medium=email&utm_content=author-alert&utm_campaign=%D7%A0%D7%AA%D7%99%20%D7%98%D7%95%D7%A7%D7%A8&utm_erm=20230629-15:52. על תופעה דומה, של אריזת מספר מוצרים פיננסיים והצגתם יחד כמוצר אחד, ואי ההבנה

שונים מבנקים וגופים פיננסיים אחרים. דוגמה בולטת לכך היא תחום ההלוואות. רבים מן הלקוחות מנהלים חשבון עו"ש בבנק אחד ונוטלים הלוואה לדיור בבנק אחר. כמו כן ישנם בנקים שמציעים הלוואות ישירות גם למי שאינם לקוחות שלהם. דוגמה אחרת היא בתחום השקעות. לעיתים הבנק שבו מנוהל תיק ניירות הערך של הלקוח הוא נגזרת של חברת ההשקעות שהצרכן בחר להיעזר בשירותיה (אשר לה יש הסכם עם בנק מסוים), ולא של החלט הלקוח לנהל את תיק ניירות ערך באותו הבנק.¹⁷⁶ על פי סקירת הפיקוח על הבנקים, בשנת 2018 קרוב ל-40% מלקוחות הבנקים צרכו מוצרים או שירותים בבנק אחד נוסף שאינו בנק האם שלהם, כ-28% מלקוחות הבנק צרכו מוצרים ושירותים שונים משני בנקים נוספים על בנק האם, וכ-8.5% אף משלושה בנקים נוספים. נתונים אלה מתייחסים לקבלת שירותים מהמערכת הבנקאית בלבד, ולא מכלל המערכת הפיננסית.¹⁷⁷ עם התרחבות השירותים החוץ בנקאיים, ניתן להניח ששיעור הנוטלים שירותים מגוף שאינו בנק האם שלהם אף גדול יותר, בפרט עקב נטילת אשראים חוץ בנקאיים וניהול תיק ניירות ערך בבתי השקעות שאינם בנקים.¹⁷⁸ התופעה של פריקות השירותים הבנקאיים אף הולכת ומתרחבת בזכות חברות הפינטק המציעות ללקוחות הבנקאיים לצרוך מהן שירותים מסוימים בלבד מתוך סל השירותים הבנקאי.¹⁷⁹

רשות התחרות קבעה בשנת 2021 כי הבנקים תופסים את האפשרות לפריקת סל המוצרים הבנקאי כאיום תחרותי משמעותי בשנים הקרובות. זאת, בשל החשש לאובדן היתרון של הבנק ביחס למידע על הלקוח וכן בשל החשש מאבדן הקשר של הבנק עם הלקוח, באופן שיהפוך את הבנק למי שרק מתפעל את החשבון אך לא נותן את השירות הפיננסי עצמו.¹⁸⁰ אכן, פריקות השירותים הבנקאיים מעצימה את הלקוח, שכן היא מאפשרת לו לשלוט על הרכיבים השונים של פעילותו הפיננסית באופן עצמאי תוך החלשת התלות שלו בבנק.

(ד) פרסונליזציה של שירותים פיננסיים

אחת המגמות המתאפשרות בזכות תהליכי הדיגיטציה והדאטאפיקציה בתחומים השונים היא הפרסונליזציה, היינו התאמת שירותים ומוצרים לכל לקוח באופן אינדיבידואלי בהתאם למאפייניו האישיים. רשתות מסחר קמעונאיות שולחות ללקוחות קופונים לרכישת מוצרים המועדפים עליהם. חברות כמו נטפליקס או ספוטיפיי יודעות להציע ללקוח במדויק את הסרטים או השירים שהוא אוהב. הרשתות החברתיות יודעות לשלוח לכל לקוח פרסומות שעשויות לעניין אותו באופן אישי, ועוד.

בדומה, מגמת הפרסונליזציה נכנסה לאחרונה גם לתחום הפיננסי, כאשר בנקים וגופים פיננסיים ברחבי העולם מציעים ללקוחותיהם השונים מידע, מוצרים ושירותים פיננסיים מותאמים אישית לכל לקוח לפי צרכיו והעדפותיו. לקוחות כבר אינם מסתפקים בכך שהבנק מעמיד לרשותם כלים

שנגרמת ללקוחות עקב כך ראו: Oren Bar-Gill, *Bundling and Consumers Misperception*, 73(1) UNI. CHICAGO L. REV. 38 (2006).

¹⁷⁶ בנק ישראל: מערכת הבנקאות בישראל סקירה שנתית 2018, בעמ' 92-93 (22.5.2019), <https://www.boi.org.il/publications/regularpublications/banking-system/%D7%A2%D7%A8%D7%9B%D7%AA-%D7%94%D7%91%D7%A0%D7%A7%D7%90%D7%95%D7%AA-%D7%91%D7%99%D7%A9%D7%A8%D7%90%D7%9C-%D7%A1%D7%A7%D7%99%D7%A8%D7%94-%D7%A9%D7%A0%D7%AA%D7%99%D7%AA-2018> (להלן: סקירת מערכת הבנקאות 2018).

¹⁷⁷ ש.ם.

¹⁷⁸ ש.ם.

¹⁷⁹ כפי שהוסבר בפרק 11(ג).

¹⁸⁰ דוח רשות התחרות, לעיל ה"ש 163, בעמ' 11.

לניהול הפעילות שלהם באופן עצמאי, אלא מצפים שהבנק יפעל עבורם בכך שיבדוק את צרכיהם ומאפייניהם ויציע להם את השירות או המוצר המיטביים מבחינתם.¹⁸¹ ההתאמה האישית מתבססת על נתוניו האישיים של הלקוח, מנצלת תובנות מתחום דיני הנתונים ומדעי ההתנהגות, ומתאפשרת באמצעות שימוש בכלים מתוחכמים של בינה מלאכותית ולמידת מכונה. בעוד שבמקור ההתאמה האישית התבססה על נתוני העבר של הלקוח, השתכללות המודלים מאפשרת לנתח את נתוני הלקוח בזמן אמת ולשפר את רמת הדיוק וההתאמה, מגמה המכונה "היפר-פרסונליזציה".¹⁸²

גם בנקים ישראלים נכנסו כבר לתחום,¹⁸³ וככל שמגמה זו תעמיק ותתרחב בקרב המערכת הבנקאית בישראל, יוביל הדבר לשיפור והעצמה משמעותיים של אינטרס הלקוח. לנושא ההתאמה האישית נחזור במסגרת הדיון במדיניות הרצויה להגנת הלקוח.

לסיכום, ראינו לעיל ארבע מגמות חדשניות המתפתחות על רקע תהליכי הדיגיטציה והדאטאפיקציה שעוברים על המערכת הבנקאית, ואשר עשויות לחזק את הלקוח אל מול הבנק. כעת נעבור לבחון מספר מהלכים המבוססים על מגמות אלו ואשר נועדו להעביר את הכוח ללקוח הלכה למעשה.

3.ג מהלכים המעבירים את הכוח ללקוח

על בסיס תהליכי הדיגיטציה והדאטאפיקציה שתוארו לעיל, ננקטו בישראל מספר מהלכים חשובים שנועדו להעצים את הלקוח הבנקאי. נציג להלן את שלושת המהלכים הבולטים: הנגשת מידע, רפורמת הבנקאות הפתוחה, ומעבר בקליק.

(א) הנגשת מידע ללקוח

מידע הוא הבסיס להעצמת הלקוח, שכן הוא המאפשר ללקוח לקבל החלטה מושכלת. המידע לו נדרש הלקוח מתחלק לשלושה סוגים: מידע אודות מצבו הפיננסי של הלקוח עצמו; מידע פיננסי כללי – לרבות הסברים על מוצרים פיננסיים שונים והשוואות ביניהם; ומידע המשווה בין התנאים שמציעים הבנקים והגופים הפיננסיים השונים כדי לבחור בהצעה המיטבית מבחינתו.

Deloitte: The Future of Retail Banking - The Hyper-Personalisation Imperative 4 (November 2020), ¹⁸¹ <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/uk/Documents/financial-services/deloitte-uk-hp-the-future-of-retail-banking.pdf> (להלן - דוח דלויט).

Rafal Cegiela et al, Just for You: The Route to Hyper-personalization in Banking, Boston Consulting Group White Paper (October 2022), <https://media-publications.bcg.com/Just-For-You-The-Route-to-Hyper-personalization-in-Banking.pdf>

קורין דגני "החברה שמכירה את חשבון הבנק שלכם טוב יותר מכם גייסה 85 מיליון דולר" **כלכליסט** (19.1.2022), <https://www.themarker.com/technation/2022-01-19/ty-article/.premium/0000017f-ed76-ddba-a37f-ef7e0b330000>

דוח דלויט, לעיל ה"ש 181, בעמ' 4. על ההבדלים בין פרסונליזציה לבין היפר-פרסונליזציה, לאו דווקא בהקשר הבנקאי, ראו: Intelistyle: Personalization vs Hyper-Personalization: Is it just hype or does it deliver results, <https://www.intelistyle.com/personalization-vs-hyper-personalization/#:~:text=Personalization%20uses%20historical%20customer%20data,customized%20and%20contextually%20relevant%20experiences>

ראו לדוגמה: בנק דיסקונט: הודעה לעיתונות: "בנק דיסקונט משיק שירות חדש בשיתוף עם חברת הפינטק Personetics - חיסכון אוטומטי חכם ומותאם לקוח - Save Smart" (2.9.2020), https://www.discountbank.co.il/DB/sites/marketing.discountbank.co.il/files/CMS%20media/Personal_Banking/Documents/press_releases/press020920.pdf

בנק הפועלים: השותף הפיננסי האישי שלכם (נצפה לאחרונה ביום 6.10.23), <https://www.bankhapoalim.co.il/he/poalim-digital/shutaf>

כלכליסט פרויקטים: "בנק One Zero מציע בנקאות פרטית שעובדת בשביל הלקוחות – מה זה אומר?" (12.7.2023), <https://www.calcalist.co.il/article/syqhqm2t2>

(1) מידע אודות הלקוח

בכדי לקבל החלטה מושכלת, הלקוח חייב קודם כל להכיר את מצבו הפיננסי האישי. הנגשת המידע האישי הפיננסי ללקוח נעשית במספר ערוצים.

מאז שנת 2014 מחוייבים הבנקים להפיק ללקוחותיהם פעם בשנה "תעודת זהות בנקאית". הכוונה לדוח שנתי בפורמט אחיד (פורמט מקוצר ופורמט מלא), הכולל מידע רב אודות מצב חשבונותיו ופעילותו של הלקוח בבנק, שיימסר ללקוח לא יאוחר מסוף חודש פברואר וייתייחס לשנה הקלנדרית שקדמה למועד זה. הדוח מפרט את היתרות של הלקוח נכון לסוף השנה הקודמת תוך התייחסות ליתרות עו"ש, פקדונות וחשכונות, תיק ניירות ערך, אשראים, ערבויות בנקאיות והתחייבויות אחרות; מידע על הפעילות בחשבון לרבות התשואה הממוצעת על תיק ניירות הערך; נתונים עיקריים על האשראים וההלוואות של הלקוח, ומנגד על פקדונות וחשכונות, לרבות גובה הריבית בהם; ופירוט העמלות בהן חוייב הלקוח באותה שנה. הדוח השנתי יוצג באתר האישי של הלקוח באתר הבנק, כשלקוחות שאינם מנהלים חשבון מקוון יקבלו את הדוח באופן מודפס.¹⁸⁴ הדוחות השנתיים, המציגים את המידע בצורה ברורה ופשוטה, נועדו לשפר את יכולת המעקב של הלקוחות אחר פעילותם בחשבון, ולהגביר את יכולת ההשוואה בין מוצרים ושירותים בנקאיים שונים.

ערוץ מרכזי נוסף להנגשת המידע האישי ללקוח הוא האתר האישי של הלקוח בבנק. כניסה לאתר האישי באמצעות המחשב או האפליקציה, בכל שעה ומכל מקום, חושפת בפני הלקוח את המידע המעודכן אודות פעילותו הבנקאית ומצב חשבונותיו. הפיקוח על הבנקים מייחס חשיבות להנגשת המידע בדרך זו. בשנת 2021 הוא אף חייב את הבנקים להרחיב את המידע בנוגע לפעילות הלקוח בניירות ערך: הבנק מחוייב להציג ללקוח דיווח תקופתי מפורט על הפעילות שנעשתה בפיקדון ניירות הערך שלו, העמלות שניגבו מהלקוח בגין פעילות זו, ואף את תשואת הפיקדון.¹⁸⁵

רגישות מיוחדת נודעת בקרב לקוחות לנושא העמלות. חוק הבנקאות (שירות ללקוח) מחייב את הבנקים למסור ללקוח פעם בחצי שנה ריכוז של העמלות שנגבו ממנו בחצי השנה האחרונה.¹⁸⁶ בשנת 2023, במסגרת "חוק ההסדרים", תוקן החוק והורחבה החובה המוטלת על הבנקים. ראשית, היא מחייבת את הבנק למסור מידע לא רק על העמלות כי אם גם על הריביות שהבנק גבה מהלקוח. שנית, חובת הדיווח היא אחת לחודש, בהתייחס לחודש שקדם לו.¹⁸⁷

(2) מידע פיננסי כללי

בחודש מרץ 2023 פרסם הפיקוח על הבנקים הוראה בנושא שירות ותמיכה ללקוח. ההוראה מבקשת לקדם הטמעה של גישה פרואקטיבית, לפיה התאגידים הבנקאים "ישימו עצמם בנעלי הלקוחות", ויפעלו על מנת שמערכי השירות והתמיכה יאפשרו ללקוחות לקבל את המידע הרלוונטי, ובכלל זה

¹⁸⁴ בנק ישראל – הפיקוח על הבנקים: הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 425 בנושא דוחות שנתיים ללקוחות התאגידים הבנקאיים, <https://www.boi.org.il/media/guxn3v4s/425.pdf>.

¹⁸⁵ בנק ישראל – הפיקוח על הבנקים: הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 460 בנושא הצגת נתוני פעילות בפיקדון ניירות ערך, <https://www.boi.org.il/media/rauj0a4n/460.pdf>.

¹⁸⁶ סעיף 5א(ג) לחוק הבנקאות שירות ללקוח.

¹⁸⁷ חוק התוכנית הכלכלית (תיקוני חקיקה ליישום המדיניות הכלכלית לשנות התקציב 2023 ו-2024), התשפ"ג-2023, ס"ח 180, 222. לצורך יישום החוק פורסמה טיוטת חוזר של הפיקוח על הבנקים: בנק ישראל – הפיקוח על הבנקים: טיוטת חוזר בנושא משלוח הודעות בתקשורת (20.8.2023), <https://www.boi.org.il/media/li4pywsb/111488.pdf>.

מידע אודות התועלות, הסיכונים והעלויות, בעיתוי ובאופן שיאפשר ללקוח להגיע להחלטה מיטבית עבורו. בנוסף ההוראה דורשת מהבנק, בין השאר, לוודא שהמידע המהותי יוצג בצורה ישירה, בולטת ומידית ללקוח, תוך מתן אפשרות להרחיב במידע ככל שהלקוח מעוניין להעמיק (ריבוד המידע – layering) וכן ינקוט צעדים במטרה לוודא הבנה של הלקוח.¹⁸⁸

בנוסף, באתר בנק ישראל ניתן למצוא מידע פיננסי רב, שמטרתו לסייע ללקוח להבין את הסוגיות הפיננסיות המורכבות ולקבל החלטה מושכלת. כך ניתן למצוא מידע ומדריכים כגון: הסבר על הדוח השנתי המקוצר (תעודת הזהות הבנקאית), חשבון משותף, הגבלה לפי חוק שיקים ללא כיסוי, כרטיס דביט, רפורמת המשכנתאות, הוזלת עלויות ניהול חשבון הבנק, מעבר מבנק לבנק, אימת מוגבר בכרטיסי אשראי;¹⁸⁹ התגוננות מפני הונאות פיננסיות;¹⁹⁰ מידע על רפורמת הבנקאות הפתוחה;¹⁹¹ ועוד.

כן ניתן למצוא באתר בנק ישראל כלים ומחשבוני כגון: מחשבון הצמדה למדדים השונים הקיימים בישראל, מחשבון המרה ריבית אפקטיבית ונומינלית, מחשבון משכנתא, ומחשבון מסלולי עמלות המסייע ללקוח להחליט איזה ממסלולי העמלות המתאים ביותר עבורו.¹⁹² האתר כולל גם נתונים פיננסיים כגון הריבית הממוצעת על הלוואות שלא לדויר, הרלבנטי לצורך חישוב עמלת הפירעון המוקדם בהלוואות שאינן לדויר,¹⁹³ ואף מילון מונחים פיננסיים.¹⁹⁴ עם זאת, בתחום ניירות הערך האתר לא כולל מחשבון עמלות מסחר. הפיקוח על הבנקים הזמין את הלקוחות להשתמש ב"מחשבון עמלות מסחר" באתר הבורסה לניירות ערך.¹⁹⁵

(3) מידע השוואתי

מכשיר חשוב ביותר להעצמת הלקוח הוא השוואה בין התנאים הניתנים בבנקים השונים לאותו מוצר או שירות. לאור הקושי של לקוחות לקבל את המידע הנדרש מהבנקים השונים ולערוך את ההשוואות הנדרשות בעצמם, הסמיך המחוקק את המפקח על הבנקים לפרסם מידע השוואתי בעצמו.¹⁹⁶ סעיף 16יא לחוק הבנקאות (שירות ללקוח) מסמיך את המפקח לפרסם נתונים בדבר: (1) ההוצאה הממוצעת בפועל של לקוחות או סוגי לקוחות בעד שירותים בנקאיים; (2) העמלות שגובים הבנקים בעד השירותים השונים, בדרך שתאפשר את השוואת העמלות; (3) שיעורי ריביות המשולמות בפועל

¹⁸⁸ הוראת ניהול בנקאי תקין 501, לעיל ה"ש 98, סעיפים 5, 21.

¹⁸⁹ בנק ישראל: מידע וחינוך פיננסי, <https://www.boi.org.il/information/bank-paymnts/financial-education>.

¹⁹⁰ בנק ישראל: הונאות פיננסיות, https://www.boi.org.il/information/bank-paymnts/financial-education/digital_scams.

¹⁹¹ בנק ישראל: כמה כמה?!, <https://www.boi.org.il/information/bank-paymnts/financial-education/kama-kama/>.

¹⁹² בנק ישראל: כלים ומחשבוני: <https://www.boi.org.il/information/%D7%9E%D7%97%D7%A9%D7%91%D7%95%D7%A0%D7%99%D7%95%D7%9B%D7%9C%D7%99%D7%9D/%D7%A2%D7%9E%D7%9C%D7%95%D7%AA-Go>

¹⁹³ בנק ישראל: ריבית ממוצעת אשראי לא לדויר: <https://www.boi.org.il/information/interestrates/%D7%A8%D7%99%D7%91%D7%99%D7%AA-%D7%9E%D7%9E%D7%95%D7%A6%D7%A2%D7%AA-%D7%90%D7%A9%D7%A8%D7%90%D7%99-%D7%9C%D7%90-%D7%9C%D7%93%D7%99%D7%95%D7%A8>

¹⁹⁴ בנק ישראל: מילון מונחים: <https://www.boi.org.il/%D7%9E%D7%99%D7%9C%D7%95%D7%9F-%D7%9E%D7%95%D7%A0%D7%97%D7%99%D7%9D>

להצעה לחייב את הבנקים לפשט את החוזה הבנקאי, בין השאר על ידי הוספת נספח מונחים מקושרים, ראו: פלאטו-שנער ואזואלוס אטיאס, לעיל ה"ש 9, בעמ' 762-764.

¹⁹⁵ דיווח העמלות 2022, לעיל ה"ש 37, בעמ' 16.

¹⁹⁶ סעיף 16יא לחוק הבנקאות (שירות ללקוח).

על ידי כל אחד מהבנקים בפקדונות שקליים, בדרך שתאפשר את השוואת הריביות; (4) שיעורי ריביות הנגבות בפועל עבור אשראי, בדרך שתאפשר את השוואת הריביות.

בהתאם, בנק ישראל מפרסם השוואה של תעריפי סלי העמלות וסכומי העמלה של פעולת פקיד, הנהוגים בבנקים השונים.¹⁹⁷ בחודש יולי 2023 השיק בנק ישראל את "קו המשווה של בנק ישראל", הכולל השוואות בין הבנקים בנוגע למוצרים פיננסיים שונים המוצעים למשקי הבית.¹⁹⁸ באתר נכלל מידע השוואתי בנוגע לשיעור ריבית על פיקדונות שמציעים הבנקים השונים בריבית קבועה ובריבית משתנה על בסיס הפריים; שיעור הלוואות בריבית על הלוואות בריבית משתנה על בסיס הפריים; שיעור הריבית הנגבית בגין יתרת עו"ש בחובה (אוברדרפט) בתוך מסגרת האשראי; השוואת ריביות על עסקאות קרדיט ואשראי מתגלגל בכרטיסי אשראי; וכן ריביות הבנקים לאשראי לדיוור (הלוואות משכנתא).¹⁹⁹ הנתונים מוצגים לציבור בצורה יחסית ברורה וידידותית, תוך שימוש בטבלאות מסודרות וגרפים. עם זאת, הנתונים מתייחסים לחודש שחלף.

מידע השוואתי נוסף המתפרסם באתר בנק ישראל מתייחס לטיב השירות – עמידה בדרישה לספק מענה אנושי טלפוני תוך הגבלת משך זמן ההמתנה למענה. בהתאם לתיקון בחוק הבנקאות (שירות ללקוח),²⁰⁰ נדרש המפקח על הבנקים לדווח לוועדת הכלכלה של הכנסת על עמידתם של התאגידים הבנקאיים בהוראות אלו, ולפרסם את הדיווח האמור לציבור.²⁰¹

מידע השוואתי מסוג אחר מתייחס לתנאים אותם מקבלים לקוחות אחרים באותו בנק בו מתנהל חשבון הלקוח. מינואר 2023 מחוייבים הבנקים להציג ללקוחותיהם, שמחוייבים בעמלות בתחום ניירות הערך, מידע השוואתי בדבר שיעורי העמלות ששילמו לקוחות אחרים של הבנק שמחזיקים פיקדונות בשווי דומה לשווי הפיקדון שמחזיק הלקוח. המידע ההשוואתי מפורסם גם באתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי וכן מוצג ללקוח במסגרת הדיווח החצי-שנתי שנשלח לו, לצד מידע מפורט על העמלות שבהן חויב הלקוח בפועל.²⁰²

אחד המהלכים החשובים בהם נקט הפיקוח על הבנקים במטרה לספק ללקוח יכולת השוואה בין מוצרים שונים, הוא רפורמת המשכנתאות.

נטילת הלוואה לדיוור ("משכנתא") היא אחת ההחלטות הפיננסיות משמעותיות ביותר בחיי משק בית. מחקר שפרסמה רשות התחרות בשנת 2021 בנושא אינפורמציה בשוק המשכנתאות מצא פערים גדולים בגובה הריבית שמשלמים לוויים דומים, לאור הקושי העומד בפני לוויים להשוות הצעות מחירים בין הבנקים השונים.²⁰³ המחקר הצביע על חסכון כספי משמעותי כתוצאה מהשוואת

¹⁹⁷ בנק ישראל: מחשבון מסלולי עמלות: <https://www.boi.org.il/information/%D7%9E%D7%97%D7%A9%D7%91%D7%95%D7%A0%D7%99%D7%9D-%D7%95%D7%9B%D7%9C%D7%99%D7%9D/%D7%A2%D7%9E%D7%9C%D7%95%D7%AA>

¹⁹⁸ בנק ישראל - הודעה לעיתונות: בנק ישראל משיק סביבה ייעודית באתר הבנק: "קו המשווה של בנק ישראל" הרחבת המידע ההשוואתי בנוגע למוצרים פיננסיים שונים (12.7.2023), https://www.boi.org.il/publications/pressreleases/a12-07-23/?utm_source=InforuMail&utm_medium=email&utm_campaign=%D7%94%D7%95%D7%93%D7%A2%D7%95%D7%AA+%D7%9C%D7%A2%D7%99%D7%AA%D7%95%D7%A0%D7%95%D7%A

¹⁹⁹ בנק ישראל: השוואת ריביות – הלוואות למטרת מגורים, <https://www.boi.org.il/information/interestrates/compareint>

²⁰⁰ סעיף 3א5(ד)2 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח).
²⁰¹ ראו לדוגמה: בנק ישראל – הפיקוח על הבנקים: דיווח לוועדת הכלכלה של הכנסת בהתאם לסעיף 3א5(ד)2 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 (25.7.2023), <https://www.boi.org.il/media/k2fdfsft/202326.pdf>

²⁰² בנק ישראל – הפיקוח על הבנקים: הוראת ניהול בנקאי תקין מסי' 414 בנושא גילוי עלות שירותים בניירות ערך, <https://www.boi.org.il/media/auchp0mi/414.pdf>

²⁰³ אינפורמציה בשוק המשכנתאות, לעיל הי"ש 35.

מחירים: נמצא כי תיחור (השוואת עלויות בין מספר גופים) מביא לירידה במחיר, וככל שהלווה מתחר יותר, ירידת המחיר המצטברת תהיה גדולה יותר. אחת הבעיות הקשות עליהן הצביע הדוח היא א-סימטריית המידע הקיימת בין המלווים לבין הלווים ביחס למחירי השוק ומאפייני המוצר. על רקע מחקר זה, רשות התחרות המליצה על יצירת תנאים שיקלו על הלווים לקבל מספר הצעות מחיר לפני לקיחת המשכנתא ולהשוות בין ההצעות השונות. בפרט, הוצע לשפר את הליך קבלת הצעת המחיר באמצעות אישורים עקרוניים, כך שלווים יוכלו להגיש בקשות ולקבל הצעת מחיר עבור התמהיל שבחרו ובהתאם למאפיינים שלהם – הכול באופן מקוון.²⁰⁴

בהתאם, בשנת 2022 בוצעה רפורמה מקיפה לשיפור השקיפות בתחום המשכנתאות, שנועדה להקל על הלווים בתהליך נטילת המשכנתא או מחזור של משכנתא קיימת.²⁰⁵ אחד משיפורי הרפורמה הוא הפיכת האישור העקרוני של הבנק על העמדת משכנתא ללקוח, למסמך מפורט יותר ובעל מבנה אחיד לכל הבנקים.

באישור האחד יוצגו הצעות המחיר של הבנק עבור שלושה סלי משכנתא אחידים שהרכבם נקבע על ידי בנק ישראל. בנוסף, האישור יכול לכלול גם סל שיותאם לצרכים ולמאפיינים הייחודיים של הלקוח בהתאם לבקשתו. מטרת הסלים האחידים היא לשפר את יכולתם של הלקוחות לערוך השוואת עלויות בין הצעות המחיר השונות של הבנק וכן מול הצעות מחיר אפשריות של בנקים אחרים. הצעת המחיר תתייחס למספר משתנים שנועדו לאפשר ללווה להבין טוב יותר את המשמעויות הפיננסיות של ההצעה שקיבל ולהקל על ההשוואה בינה להצעות אחרות, ובכלל אלה הריבית הכוללת הצפויה, סכום ההחזר החודשי הראשון, סכום ההחזר החודשי הגבוה ביותר הצפוי על פי התחזיות, וסך כל הסכום שצפוי כי ישולם עד סוף תקופת ההלוואה. נתונים אלה מביאים בחשבון את העמלות ואת התשלומים החודשיים הצפויים לאורך תקופת ההלוואה על בסיס התחזיות לשינויים במדד המחירים לצרכן ובשיעורי הריבית במשק, שמעודכנות ליום מתן האישור העקרוני.

ההוראה גם מחייבת הנגשת מידע ללקוח באתר הבנק, שיסייע לבחינת הכדאיות של הצעת משכנתא ובצוע המיחזור של הלוואת משכנתא. לצורך בחינת הכדאיות של הצעת משכנתא, נדרש כל בנק להעמיד באתר האינטרנט שלו מחשבון שמאפשר את ביצוען של הדמיות של תמהילים שונים של הלוואות בטווחי זמן שונים.

(ב) רפורמת הבנקאות הפתוחה

הדוגמה הבולטת ביותר לגישה המעצימה - המעמידה לרשות הלקוח אמצעים לניהול ענייני הפיננסיים בעצמו, היא רפורמת הבנקאות הפתוחה. במסגרת רפורמה זו נדרשים הגופים הפיננסיים – ובכללם הבנקים, על פי הוראת הלקוח, לפתוח את המידע הקיים בידיהם על הלקוח בפני צדדים שלישיים מפוקחים (כגון חברות פינטק שקיבלו רישיון מיוחד לכך) המספקים שירותי מידע פיננסי ("נותני שירותי מידע פיננסי"). על בסיס מידע זה יוכלו נותני שירותי מידע פיננסי להציע ללקוח שירותים כמו ריכוז כלל המידע הפיננסי שלו במקום אחד, השוואת עלויות בין גופים פיננסיים שונים, העברת מידע לגופים פיננסיים במטרה לקבל הצעות ערך מתחרות עבור הלקוח וכן ייעוץ פיננסי, הכול באופן דיגיטלי ומתקדם. המידע מועבר באמצעות ממשק טכנולוגי אחיד שכל המשתמשים במערכת

²⁰⁴ שם, בעמוד 4-5.

²⁰⁵ בנק ישראל – הפיקוח על הבנקים: הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 451 בנושא הלוואות לדירור, סעיף 4.

נדרשים להתחבר אליו (Application Programming Interface – API).²⁰⁶ רפורמת הבנקאות הפתוחה מתבססת על תפיסת הפריקות של השירותים הפיננסיים ואף מחזקת אותה, שכן היא מאפשרת ללקוח לבחור מוצרים או שירותים פיננסיים ספציפיים לגביהם מבוקשת השוואה וקבלת הצעות הערך.

שיטת הבנקאות הפתוחה אינה ייחודית לישראל. מקורה בבריטניה שם היא פועלת בהצלחה רבה:²⁰⁷ מעל שבעה מיליון לקוחות כבר פועלים במסגרתה,²⁰⁸ כששיעור האימוץ, סוג וכמות השירותים והמוצרים הפיננסיים הניתנים באמצעותה, וכמות הפעולות המבוצעות במסגרתה, גדלים משנה לשנה.²⁰⁹ דוחות שפורסמו בבריטניה מצביעים על ההשפעות החיוביות של שיטת הבנקאות הפתוחה על ההתנהלות הפיננסית של צרכנים והגדלת הנטייה לחסכון: צרכנים ציינו שהשירותים עוזרים להם להפחית הוצאות מיותרות (53%), לחפש הצעות נוספות לקבלת שירותים פיננסיים (46%) ולהפחית עלויות ועמלות (45%). בנוסף, 64% מהצרכנים טענו שהאפליקציות העלו את רמת החיסכון הכוללת שלהם ו-22% דיווחו שהצליחו לחסוך לראשונה.²¹⁰ דוח אחר הראה את ההשפעות החיוביות שיש לרפורמה על עסקים: 72% מהמשיבים דירגו את היכולת להתחבר לחשבון בנק כמאפיין חשוב בשירות הנהלת החשבונות שלהם בענף. 58% נוספים הרגישו אותו הדבר לגבי זמינותן של עסקאות בזמן אמת, תוצאה של שירותי הבנקאות הפתוחה.²¹¹

בשנים האחרונות השיטה התפשטה למדינות רבות נוספות וכיום עשרות רבות של מדינות נמצאות בשלבים שונים של הטמעתה.²¹² באירופה קיימת הסדרה מפורטת של הנושא בדירקטיבה בנושא שירותי תשלום (Payment Services in the Internal Market Directive (PSD2)).²¹³ דירקטיבה זו שימשה השראה לחקיקת חוק שירות מידע פיננסי, תשפ"ב-2021 המסדיר את ההיבטים השונים של מערכת הבנקאות הפתוחה בישראל. בצד החוק האמור, הבנקים כפופים גם להוראת ניהול בנקאי

²⁰⁶ להרחבה ראו: סקירת מערכת הבנקאות 2022, לעיל ה"ש 23, בעמ' 231-241. דוח מבקר המדינה, לעיל ה"ש 41, בעמ' 1314-1323.

²⁰⁷ United Kingdom: Competition and Market Authority: Press Release: Millions of customers benefit as Open Banking reaches milestone (12.1.2023), <https://www.gov.uk/government/news/millions-of-customers-benefit-as-open-banking-reaches-milestone>.

²⁰⁸ Francis Bignell, UK Open Banking Achieves 7 Million User Milestone. What's Next for Open Banking?, The Fintech Times (26.2.2023), <https://thefintechtimes.com/uk-open-banking-achieves-7-million-user-milestone-whats-next-for-open-banking><https://www.openbanking.org.uk/news/uk-reaches-7-million-open-banking-users-milestone/>

²⁰⁹ The Open Banking Implementation Entity (OBIE): The Open Banking Impact Report March 2023, at 15-17, https://assets.foleon.com/eu-central-1/de-uploads-7e3kk3/48197/impact_report_mar-29-1.08243cae16e0.pdf

²¹⁰ The Open Banking Implementation Entity (OBIE): Ultimate Outcomes (October 2021), <https://openbanking.foleon.com/live-publications/the-open-banking-impact-report-october-2021-ug/ultimate-outcomes>

²¹¹ The Open Banking Implementation Entity (OBIE): Impact Report June 2022 – Key Insights on Adoption and Business Use (22.6.2022), <https://www.openbanking.org.uk/insights/open-banking-impact-report-may-2022-key-insights-on-adoption-and-business-use>

²¹² ראו את מנוע החיפוש Openbankingtracker.com: <https://www.openbankingtracker.com>. לניתוח המאפיינים של השוקים השונים ראו: Open Banking Excellence: The Global Open Finance Index (2023), <https://www.openbankingexcellence.org/index>. Deloitte, *Open Banking Around the World – Towards a Cross-Industry Data Sharing Ecosystem*, (Accessed Jul. 20, 2022), <https://www2.deloitte.com/global/en/pages/financial-services/articles/open-banking-around-the-world.html>

²¹³ EC, Directive 2015/2366/EU of the European Parliament and of the Council of 25 November 2015 on Payment Services in the Internal Market, amending Directives 2002/65/EC, 2009/110/EC and 2013/36/EU and Regulation (EU) No 1093/2010, and repealing Directive 2007/64/EC, O.J. L. 337, לניתוח <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2366&from=EN> Douglas W. Arner, Ross P. Buckley and Dirk A. Zetsche, *Open Banking, Open Data and Open Finance: Lessons from the European Union*, in OPEN BANKING 147 (Linda Jeng ed., 2021).

תקין מספר 368 בנושא "יישום תקן של בנקאות פתוחה בישראל". ההוראה קובעת לבנקים כללים מפורטים בעניין ממשל תאגידי, הסכמת הלקוח, רמת השירות, אבטחת מידע והגנת סייבר, ועוד.²¹⁴

בישראל, המידע הפיננסי שנכלל בחוק שירות מידע פיננסי רחב למדי וכולל מידע על אודות הפעילות הבנקאית של הלקוח כדוגמת: תנועות (זיכויים וחיובים) בחשבון העובר ושב; עלות ניהול החשבון (דמי ניהול חשבון); מידע על כל האשראים של הלקוח, ובכלל זה סך האשראי שהלקוח נטל והריביות שהוא משלם בגינו; מידע על חסכונו, ובכלל זה היקף החיסכון והריביות המשולמות בעדו; מידע על תיק ניירות הערך שמחזיק הלקוח והעמלות שהוא משלם עבור פעולות קנייה ומכירה של ניירות ערך; וכיוצא בזה. אך ההרחבה אינה רק בסוגי המידע אלא גם במקורות מידע נוספים הנכללים בחוק, כגון נותני אשראי חוץ בנקאי על סוגיהם השונים, אגודות פיקדון ואשראי, וכן חברות ביטוח ויתר הגופים המוסדיים לגבי האשראי שהם נותנים. מערך זה אמור ליצור לא רק "בנקאות פתוחה" ("open banking") אלא "עולם פיננסי פתוח" ("open finance").²¹⁵ הרפורמה נכנסה לתוקף באופן מדורג החל מיוני 2022, ונכון למועד כתיבת שורות אלה טרם פורסמו נתונים על מידת יישומה בפועל.

רפורמת הבנקאות הפתוחה מעצימה את הלקוח בצורה משמעותית. היא מאפשרת לו לקבל בלחיצת כפתור תמונה מלאה על מצבו הפיננסי בזמן אמת, בצורה מרוכזת וברורה באופן המאפשר תכנון פיננסי והתנהלות כלכלית נכונה. היא מציידת אותו בתובנות יעילות לגבי הרגלי ההוצאות שלו, ומקנה להם גמישות באופן ניהול ענייניו הכספיים. היא מגבירה את יכולת ההשוואה בין ההצעות של ספקים פיננסיים שונים במטרה לאפשר ללקוח לבחור את ההצעה המיטבית מבחינתו. ומכיוון שהיא מצמצמת את פערי המידע בין הספקים הפיננסיים השונים ביחס למאפיינים הייחודיים של הלקוח, היא עשויה להגביר את התחרות ביניהם ולהוביל לכך שהללו יתנו ללקוח הצעות משופרות.²¹⁶

(ג) רפורמת "מעבר בקליק"

מהלך אחר שמיועד להעצים את הלקוח ולהקנות לו שליטה על ענייניו הכספיים הוא "מעבר בקליק" המיועד להקל על מעבר בין בנקים.

במשך שנים רבות, לקוחות שלא היו מרוצים מהבנק בו התנהל חשבונם וביקשו להעביר את הפעילות לבנק אחר נתקלו בקשיים מצד בנק האם שלהם, והפכו למעשה ללקוחות שבויים של הבנק. במקרים בהם בוצע המעבר, התהליך נמשך זמן רב. במהלך השנים נעשתה התערבות מסויימת בהוראות המפקח על הבנקים ואף בחקיקה במטרה להקל על המעבר מבנק לבנק ולחייב את הבנק לשתף פעולה,²¹⁷ אך התערבות זו לא הצליחה להביא להקלה משמעותית ותופעת הלקוחות השבויים לא נפתרה.

²¹⁴ בנק ישראל – הפיקוח על הבנקים: הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 368 בנושא יישום תקן של בנקאות פתוחה בישראל, מידע פיננסי והכינה את המערכת הבנקאית למשטר שיתוף המידע. https://www.boi.org.il/media/sy0nlxwz/368_5.pdf. ההוראה פורסמה במקור עוד לפני חקיקת חוק שירות

²¹⁵ דוח ענף הפינטק, לעיל ה"ש 30, בעמ' 37. Nydia Remolina, Open Finance: *Regulatory Challenges of the Evolution of Data Sharing Arrangements in the Financial Sector*, SMU Centre for AI & Data Governance Research Paper No. 2019/05 (2023), https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3475019.

באוסטרליה משטר השיתוף רחב אף יותר וכולל גם גופים לא פיננסיים - חברות אנרגיה (גז וחשמל), כשהתכנון הוא להוסיף בהדרגה עוד ועוד סקטורים. ראו: Australian Government: Consumer Data Right: What is CDR?, <https://www.cdr.gov.au/what-is-cdr>.

²¹⁶ Dan Awrey & Joshua Macey, *The Promise and Perils of Open Finance*, 40 YALE J. REG. 1 (2023)

²¹⁷ סעיף 5ב בחוק הבנקאות (שירות ללקוח). כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (העברת פעילות פיננסית של לקוח בין בנקים), התשע"ט-סקירת. בנק ישראל – הפיקוח על הבנקים: הוראת ניהול בנקאי תקין 432 בנושא העברת פעילות וסגירת חשבון של לקוח, <https://www.boi.org.il/media/pgyndhdn/432.pdf>. בנק ישראל – הפיקוח על הבנקים:

בספטמבר 2021 נכנסה לתוקף רפורמת "מעבר בקליק". הרפורמה מחייבת את הבנקים לאפשר ללקוחותיהם להעביר את פעילותם הפיננסית בין בנקים באופן מקוון, נוח, אמין, מאובטח, וללא עלות. המעבר עצמו יתבצע בתוך 7 ימי עסקים, כשלאחר העברת הפעילות ייסגר אוטומטית חשבון הבנק הישן של הלקוח וכל שירותי החיובים והזיכויים בו יעברו לחשבון החדש בשירות של "עקוב אחריי".²¹⁸

המערכת מאפשרת העברה של כלל חשבונות העובר ושב למעט חשבונות עם מורכבות או מניעה משפטית, היקף המוערך בכ-80% מכלל החשבונות הקיימים. בין היתר יוכלו לקוחות להעביר את יתרות הזכות והחובה שלהם בשקלים ובמט"ח, הרשאות לחיוב חשבון, שיקים, ניירת ערך, פעילויות בכרטיסי חיוב בנקאיים וחוץ בנקאיים והוראות קבע. העברת הלוואות ובתוכן גם משכנתאות, כמו גם פיקדונות וחשבונות חיסכון, יועברו לטיפול פרטני של הבנקים מול הלקוחות לעניין בהם וזאת במסגרת הסדרים מיוחדים שנקבעו בתיקון לחוק. כמו כן, הרפורמה כוללת שירות "עקוב אחריי", שבעקבותיו 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.²¹⁹

כן נקבעו זכויות ללקוח במהלך תהליך הניוד: הלקוח יכול לקבוע את יום המעבר של הפעילות בחשבון; לבטל את הבקשה להעברת הפעילות (עד יום לפני יום המעבר בפועל); הלקוח זכאי שההטבות וההנחות בבנק הישן יישמרו לו לפחות למשך שלושה חודשים ממועד הבקשה (במידה והניוד מתעכב או מתבטל) או עד למועד המעבר בפועל במידה והוא מוקדם יותר; פעולות שימור מצד הבנק הישן, ככל שיהיו, יתבצעו באופן הוגן וללא לחצים; הלקוח רשאי להעביר מספר חשבונות לחשבון אחד, להגיש כמה בקשות שירצה ללא מגבלה למעט אם קיימת בקשה בתהליך באותו הזמן או שטרם עברו שלושה חודשים מהניוד הקודם); הבנק החדש ישמש ככתובת לכל פניות הלקוח אודות התהליך, אך גם הבנק הישן מחויב לתת מענה לפניות הלקוח הנוגעות לפעילות שנתרה אצלו.²²⁰

מערכת לניוד מקוון של חשבונות עובר ושב אינה המצאה ישראלית, מערכת כזו פועלת כבר מספר שנים בבריטניה. עם זאת, בבריטניה נמצא כי לאחר הקמת המערכת לא השתנה מהותית שיעור מעברי חשבונות העו"ש, גם לאחר פעולות הסברה רבות, שנועדו להגביר את מודעות הציבור לקיומה. עם זאת, נמצא שלמערכת ניוד החשבונות יש השפעות נרחבות על התחרות: מספר המוצרים הפיננסיים המוצעים ללקוחות ומגוונם גדלו, הוגבר שיתוף הפעולה בין בנקים גדולים לבין פינטקים, איכות השירות ללקוח השתפרה והופחתו חסמי כניסה לבנקים חדשים.²²¹

הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 439 בנושא חיובים על פי הרשאה, סעיף 66, <https://www.boi.org.il/media/opue4bvf/439.pdf>.

²¹⁸ בנק ישראל: הודעה לעיתונות: הקלת המעבר מבנק לבנק (16.12.2019), https://switchbank.org.il/wp-content/uploads/2021/10/switch_banks_rules.pdf. הרפורמה בוצעה מכוח סעיף 135 בחוק הבנקאות (שירות ללקוח).

²¹⁹ כללי הבנקאות (שירות ללקוח) העברת פעילות פיננסית של לקוח בין בנקים, התש"ף - 2019. בנק ישראל – הפיקוח על הבנקים: הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 448 בנושא העברת פעילות פיננסית של לקוח בין בנקים באופן מקוון, https://switchbank.org.il/wp-content/uploads/2021/10/448_3.pdf.

²²⁰ שם.
²²¹ סקירת מערכת הבנקאות 2018, לעיל ה"ש 176, בעמ' 89.

פרק ד: המדיניות הראויה להגנת הלקוח הבנקאי

1. ד הצורך בגישה הגנתית גם בעידן הטכנולוגי

בפרק ב ראינו את הגישה ההגנתית, המטילה את האחריות לאינטרס הלקוח על הבנק. במסגרת זו מוטלות על הבנק חובות התנהגות שבמקרים שונים מאפשרות ללקוח מידה רבה של פסיביות בניהול חשבונו. לעומת זאת, בפרק ג ראינו את התפתחות הגישה המעצימה המעמידה ללקוח כלים לניהול ענייניו הפיננסיים בעצמו. גישה זו מעבירה את האחריות לאינטרס הלקוח ללקוח עצמו. לאור הניגוד הקיים בין שתי גישות אלו מתעוררת השאלה כיצד שתי הגישות מתיישבות יחד. ויותר מכך: האם יש צורך בגישה ההגנתית, בפרט ככל שיותר ויותר לקוחות יאמצו את השימוש בכלים המעצימים וישלטו על גורלם הפיננסי עצמם? כפי שנראה להלן, מגוון סיבות מצדיקות את המשך ההכרה בגישה ההגנתית על אף קיומה – ואף התרחבותה הצפויה – של הגישה המעצימה.

(א) היעדר אוריינות מתאימה הנדרשת לניצול הכלים המעצימים

על רקע תהליכי הדיגיטציה והדאטאפיקציה שתוארו לעיל, כדי לנהל כיום פעילות פיננסית בצורה מיטבית נדרשים לקוחות לשלושה סוגים של אוריינות: אוריינות פיננסית, אוריינות דיגיטלית ואוריינות המידע.²²⁷

אוריינות פיננסית: בספרות האקדמית אין הגדרה אחידה למונח זה.²²⁸ ההגדרה שאומצה על ידי ארגון ה-OECD מתייחסת ל"שילוב של מודעות, ידע, מיומנות, גישה והתנהגות ההכרחיים לשם קבלת החלטות כלכליות נכונות ולהשגה של רווחה כלכלית אישית".²²⁹ הגדרה זו מגלמת בתוכה מספר מימדים: היכרות עם מונחים פיננסיים; אקטיביות ומודעות בקבלת החלטות פיננסיות; מסוגלות פיננסית; קבלת החלטות אופטימלית בהינתן הצרכים של הפרטים.²³⁰ במילים אחרות, אוריינות פיננסית מתייחסת לא רק לידע הפיננסי, אלא גם להרחבת היכולת הפיננסית ולבנייה של כלים ויכולת התנהלות שיאפשרו לקבל החלטות פיננסיות נכונות.²³¹ בדומה הוסבר כי אוריינות פיננסית היא היכולת לקרוא, לנתח, להבין ולדון בהיבטים כלכליים-פיננסיים המשפיעים על הרווחה הכלכלית של הפרט. מיומנויות פיננסיות כוללות בין היתר יכולות להעריך אפשרויות כלכליות, להשתמש בכסף בצורה נכונה, לתכנן את העתיד ולבצע פעולות תואמות בהווה אגב היכולת להגיב בצורה מושכלת לשינויים כלכליים.²³² בנוסף, ממחקרים עולה שלא רק האוריינות הפיננסית האובייקטיבית – רמת הידע הפיננסי האובייקטיבי של פרטים כהווייתה – משפיעה על התנהגות

²²⁷ מיומנות נוספת שנדרשת היא מיומנות שפתית. כך נמצא כי אחד הקשיים של האוכלוסייה הערבית לצורך שירותים פיננסיים לרבות שירותים פיננסיים דיגיטליים הם קשיי השפה ואי הבנה של המידע הנמסר. ראו: צוות בין משרדי לגיבוש תכנית לאומית להגברת ההכלה הפיננסית 41 (יולי 2022), <https://www.gov.il/BlobFolder/news/new-30-07-22/he/financial-report-acss.pdf> (להלן - דוח ההכלה הפיננסית).

²²⁸ להגדרות השונות ראו למשל: A.A.Hung, A.M. Parker & Joanne K. Yoong, *Defining and Measuring Financial Literacy*, RAND Labor and Population Working Paper No. WR-708 (2009).

²²⁹ OECD: *Measuring Financial Literacy: Questionnaire and Guidance Notes for Conducting an Internationally Comparable Survey of Financial Literacy* 3 (2011), <https://www.oecd.org/finance/financial-education/49319977.pdf>.

²³⁰ עדי מאיר, יבגני מוברמן ואורלי שדה "אוריינות פיננסית לפרישה" **הרבעון לכלכלה** 61 חוברת 3/4, בעמ' 23 (2017).

²³¹ דוח ההכלה הפיננסית, לעיל ה"ש 227, בעמ' 27.

²³² דוח מבקר המדינה, לעיל ה"ש 41, בעמ' 1377.

פיננסית, אלא גם האוריינות הפיננסית הסובייקטיבית - רמת הביטחון שהפרט חש לגבי הידע שלו בסוגיות פיננסיות.²³³

אוריינות דיגיטלית: גם למונח זה ניתנו הגדרות שונות.²³⁴ אוריינות דיגיטלית משתרעת על פני רצף: ממינומנויות דיגיטליות בסיסיות, כגון שליטה בדפדפן האינטרנט, הורדה, שמירה והעלאת סוגי מידע, ועד ידע ויכולות בתכנות, שימוש בכלים מתקדמים, וביצוע ניתוח מידע מורכב.²³⁵ ככלל, אוריינות דיגיטלית דורשת מגוון מיומנויות טכניות, קוגניטיביות וסוציולוגיות, אשר נדרשות לביצוע מטלות ולפתרון בעיות בסביבות דיגיטליות.²³⁶ כך הוסבר כי אוריינות דיגיטלית מוגדרת כמכלול היכולות, המיומנויות והידע הנדרשים להתנהלות בסביבה הדיגיטלית באופן אחראי, יעיל והולם אגב הסתגלות במהירות לשינויים ולהתפתחויות וצמצום סיכונים לפגיעות בסביבה המקוונת.²³⁷ ככל שההתפתחויות הטכנולוגיות הולכות ומתרחבות, נדרשת רמה גבוהה יותר של המיומנויות האמורות. בעולם המודרני המושתת יותר ויותר על דיגיטציה, אוריינות דיגיטלית הפכה להיות כלי הישרדותי, והדבר נכון גם לתחומים הפיננסיים. אוכלוסיות שאינן בקיאות בשימוש באמצעים הדיגיטליים המתפתחים, עלולות לסבול מהדרה פיננסית.

אוריינות המידע: למונח "אוריינות המידע" הגדרות רבות, רובן מסתמכות על ההגדרה של ה-American Library Association, המתייחסת ליכולת לחפש, לאתר, להעריך ולהשתמש במידע או בעובדות וליצור מהם ידע בעל משמעות.²³⁸ אוריינות המידע דורשת מגוון מיומנויות, לרבות חשיבה אנליטית וביקורתית, המאפשרת לקבל החלטה מושכלת על בסיס המידע. בעקבות מהפכת המידע של העידן המודרני, המאופיינת בחשיפה הבלתי נדלית למידע ובצמיחה מהירה בגישה למידע, יכולת הצרכנים להעריך ולהשתמש במידע בתבונה, הפכה למיומנות הכרחית, והדבר נכון גם לתחום הפיננסי.

לא כל האוכלוסייה בעלת האוריינות הנדרשת לשם ניצול השירותים הבנקאיים הנפוצים, לא כל שכן השירותים הבנקאיים הדיגיטליים. מחקרים שנעשו לגבי אוריינות פיננסית הוכיחו כי היא מושפעת ממשתנים דמוגרפיים של הפרט. כך, ידע של מונחים כלכליים ומימוניים רחב ומדויק יותר נמצא בקרב המשכילים יותר.²³⁹ כן נמצא שלגברים יש ידע של מונחים כלכליים ומימוניים רב מלנשים,²⁴⁰

²³³ מאיה הרן רוזן ואורלי שדה "האם הרגולציה הפיננסית מתעלמת בלא כוונה מאוכלוסיות חלשות? בחינה של הקשר בין הטמעת רגולציה בעזרת כלים דיגיטליים לבין אוריינות פיננסית אובייקטיבית וסובייקטיבית" בנק ישראל חטיבת המחקר (אוגוסט 2017), <https://www.boi.org.il/media/11ohmppj/dp201710h.pdf>.

²³⁴ יורם עשת-אלקלעי "אוריינות דיגיטלית: מסגרת מושגית עבור מיומנויות חשיבה בעידן הדיגיטאלי" (6.11.2004), איגוד האינטרנט הישראלי <https://www.isoc.org.il/research/magazine/digital-literacy-a-conceptual-framework-for-thinking-skills-in-the-digital-age>.

²³⁵ ראו גם: משרד מבקר המדינה, דוח 71ב, "הקניית אוריינות דיגיטלית לאורך החיים" (15.3.21).
²³⁶ Yoram Eshet-Alkali & Yair Amichai-Hamburger, *Experiments in Digital Literacy*, 7(4) CYBERPSYCHOLOGY & BEHAVIOR 421, 421 (2004). דוח ההכלה הפיננסית, לעיל ה"ש 227, בעמ' 27, 34.

²³⁷ דוח מבקר המדינה, לעיל ה"ש 41, בעמ' 1377.
²³⁸ על התפתחות המונח ראו: נועה אהרוני, "אוריינות המידע", בלוג Safranim גיליון ז', <https://safranim.com/%D7%92%D7%99%D7%9C%D7%99%D7%95%D7%9F-%D7%96/%D7%90-%D7%90%D7%95%D7%A8%D7%99%D7%99%D7%A0%D7%95%D7%AA-%D7%9E%D7%99%D7%93%D7%A2>

²³⁹ M.C.J. van Rooij, A. Lusardi & R.J.M. Alessie, *Financial Literacy and Stock Market Participation*, 101(2) J. OF FIN. ECON. 449 (2011). A. Lusardi & O. Mitchell, *Financial Literacy and Planning: Implications for Retirement Wellbeing*, NBER Working Paper No. 17078 (2011), https://www.nber.org/system/files/working_papers/w17078/w17078.pdf

²⁴⁰ Annamaria Lusardi, *Financial Literacy and the Need for Financial Education: Evidence and Implications*, 155 SWISS J. OF ECON. AND STATISTICS 1 (2019).

הם גם בעלי יכולת חשבונית גבוהה מזו של הנשים,²⁴¹ הם גם עוסקים יותר בחיפוש מידע פיננסי.²⁴² בנוסף, אוריינות פיננסית גבוהה יותר נמצאה אצל יחידים ומשקי בית במצב כלכלי טוב יותר.²⁴³ סקר שנערך על ידי בנק ישראל בשנת 2022 מצא שהאוריינות הפיננסית בחברה הערבית נמוכה יותר מהאוכלוסייה הכללית, הן מבחינה סובייקטיבית והן מבחינה אובייקטיבית: 24% מהאוכלוסייה הערבית אובחנו כבעלי אוריינות פיננסית אובייקטיבית נמוכה בהשוואה ל-13% בחברה הכללית. ואילו לגבי אוריינות פיננסית סובייקטיבית, שיעור המעידים כי אינם מבינים בנושאים פיננסיים בחברה הערבית עמד על כ-50% בהשוואה ל-37% בחברה הכללית. בחלוקה למגדר, נמצא כי לנשים אוריינות פיננסית אובייקטיבית, ובעיקר סובייקטיבית, ברמה שהיא נמוכה מגברים. בפרט נמצא כי נשים בחברה החרדית ונשים בחברה הערבית העידו על עצמן כלא־מבינות בנושאים פיננסיים בשיעורים גבוהים.²⁴⁴

ממצאים מדאיגים התגלו גם לגבי האוריינות הדיגיטלית בהקשרים הפיננסיים. על פי דוח מבקר המדינה, בחינת מספר האנשים שהשתמשו באינטרנט לשירותי בנקאות דיגיטליים ולביצוע תשלומים דיגיטליים, נכון לשנת 2020, העלתה כי כשליש (35%) מהישראלים בני ה-20 ומעלה בקירוב לא הצליחו לבצע פעולות בנקאיות בערוצים ישירים ללא עזרת פקיד בנק. שיעורי הצלחה נמוכים תועדו בקרב האוכלוסייה המבוגרת (יותר ממחצית בני ה-65 ומעלה), במגזר הערבי יחסית למגזר היהודי (פער של 20 נקודות האחוז; יותר ממחצית המגזר הערבי) ובקרב נשים יחסית לגברים (פער של 9 נקודות האחוז).²⁴⁵ בדומה, נתונים שנאספו ממערכת הבנקאות בשנת 2020 העידו כי אזרחים מהחברה הערבית השתמשו בשיעור נמוך ביותר (21%) באתרים ובאפליקציות של הבנקים, וכך גם החברה החרדית (31%).²⁴⁶ סקר אחר שביצע בנק ישראל ופורסם בפברואר 2023, קבע כי החברה הערבית בולטת לרעה בכל מדדי האוריינות הפיננסית שנבחנו.²⁴⁷

לגבי האוכלוסייה המבוגרת: מחקר שערך בנק ישראל בשנת 2018 מצא נמצא כי רבים מבני הגיל השלישי לומדים כלים דיגיטליים מכורח המציאות ולא בהכרח מתוך עניין. לכן אוכלוסייה זו נוטה ללמוד את המינימום ההכרחי ולא מעבר לכך. בני הגיל השלישי אינם תופסים את ההגעה לסניף כטירחה מאחר שהיא מגבירה אצלם את תחושת השליטה מול הבנק, ואילו קשיים ותקלות בתפעול כלים דיגיטליים מביאים אותם לחוות חוסר שליטה ומגבירים את תחושת התלות והיעדר העצמאות.

J. Banks & Z. Oldfield, *Understanding Pensions: Cognitive Function, Numerical Ability and Retirement Saving*, 28(2) FISCAL STUDIES 143 (2007)²⁴¹

לניתוח ממצאים אלו ביחס למרכיבים השונים של האוריינות הפיננסית בהקשר של חסכון פנסיוני ראו: מאיר, מוברמן ושדה, לעיל ה"ש 230, בעמ' 35.²⁴²

A. Gustman, T. Steinmeier & N. Tabatabai, *Financial Knowledge and Financial Literacy at the Household Level*, NBER Working Paper No.16500, (2010), https://www.nber.org/system/files/working_papers/w16500/w16500.pdf, M.C.J. van Rooij, A. Lusardi & R.J.M. Alessie, *Financial Literacy, Retirement Planning and Household Wealth*, 122 THE ECONOMIC JOURNAL 449 (2012)²⁴³

על פי דוח ההכלה הפיננסית, לעיל ה"ש 227, בעמ' 42 והערות שוליים 12 שם.²⁴⁴ דוח מבקר המדינה, לעיל ה"ש 41, בעמ' 1292, 1376-1377. זאת למרות הנתון לפיו 79% מהקשישים בגיל 71 ומעלה משתמשים בשירותים הדיגיטליים, ראו לעיל ה"ש 138.²⁴⁵

דוח ההכלה הפיננסית, לעיל ה"ש 227, בעמ' 17, 52. הנושא מסוקר גם אצל: בנק ישראל: דין וחשבון 2021, פרק ח עמ' 245-251 (מרץ 2022). ראו גם: דוח מבקר המדינה, לעיל ה"ש 41, בעמ' 1298, 1375. בנק ישראל – הפיקוח על הבנקים: בנקאות במשקי הבית בחברה הערבית - מצגת לדיון בוועדת הכלכלה, שקופית 8 (מרץ 2022), <https://boi.org.il/media/px5hr5yc/%D7%94%D7%9E%D7%A4%D7%A7%D7%97-%D7%91%D7%95%D7%95%D7%A2%D7%93%D7%AA-%D7%94%D7%9B%D7%9C%D7%9B%D7%9C%D7%94-6322.pdf>²⁴⁶

בנק ישראל: Value for Money – מדד האוריינות הפיננסית בציבור הישראלי – זרקור על החברה הערבית (פברואר 2023). <https://bit.ly/409I6ic>²⁴⁷

זאת ועוד, כאשר השירות הדיגיטלי אינו מספק חיווי ברור בסיום ביצוע פעולה, הם נוטים להגיע לסניף כדי לוודא שהפעולה הושלמה.²⁴⁸

לסיכום, לקוחות מפלחי אוכלוסייה שונים החסרים את האוריינות הנדרשת, אינם מסוגלים לנצל את שירותי הבנקאות הדיגיטלית וכלל אינם יכולים ליהנות מהכלים המעצימים שהבנקים מעמידים לרשות לקוחותיהם.

(ב) אי ניצול הכלים המעצימים במידה מספקת

בעיה נוספת היא היעדר ניצול הכלים המעצימים על ידי ציבור הלקוחות, לאו דווקא מטעמים של היעדר אוריינות מתאימה כפי שפורט לעיל.

אחת הסיבות לכך היא פסיביות של הלקוחות. כך למשל ציין מבקר המדינה, כי לקוחות רבים בעלי אוריינות דיגיטלית היו מעוניינים לקבל הודעות מהבנק באמצעים דיגיטליים חלף משלוח בדואר, אך הם כלל אינם טורחים לפנות לבנק ולהסדיר זאת.²⁴⁹ דוגמה אחרת לפסיביות של לקוחות היא אי הצטרפות לשירות מסלולי העמלות, דבר שחייב כאמור את המפקח על הבנקים להתערב ולחייב את הבנקים לצרף לקוחות לשירות זה באופן יזום.²⁵⁰

הפסיביות של הציבור ניכרת גם ביחס ל"תעודת הזהות הבנקאית".²⁵¹ הציפייה של בנק ישראל היתה שתעודת הזהות תסייע לקידום התחרות, כשלקוחות ישתמשו בה כדי להציג בפני גופים פיננסיים מתחרים לשם קבלת הצעות ערך.²⁵² אולם מתברר שלקוחות אינם מנצלים את הכלי האמור בצורה מספקת.²⁵³

באופן דומה ראינו שמספר הלקוחות שניצלו את רפורמת המעבר בקליק בשנה הראשונה מאז השקתה בחודש ספטמבר 2021, היה עשרות אלפים בלבד – כ-2.5% מכלל הלקוחות הבנקאיים.²⁵⁴ בדיקה של מבקר המדינה העלתה כי אחת הסיבות המרכזיות לכך היא חסם פסיכולוגי: מתברר כי לקוחות פחות חוששים מהקשיים הביורוקרטיים הכרוכים במעבר מבנק לבנק באמצעות המערכת החדשה, והם נמנעים מלהשתמש במערכת החדשה פשוט משום שהם רגילים לבנק שלהם. לדעת המבקר, הפתרון לחסם פסיכולוגי זה אינו תפעולי-טכנולוגי אלא הגברת המודעות הציבורית והחינוך הפיננסי לנחיצותן של השוואות בין השירותים המוצעים בבנקים ולבחירת התועלות במעבר ביניהם.²⁵⁵

²⁴⁸ על פי דוח מבקר המדינה, לעיל ה"ש 41, בעמ' 1377.

²⁴⁹ דוח מבקר המדינה, שם, בעמ' 1408.

²⁵⁰ ראו לעיל הטקסט ליד ה"ש 85-90.

²⁵¹ ראו לעיל בפרק 3(א)(1).

²⁵² הצוות לבחינת הגברת התחרותיות בענף הבנקאות: דוח מסכם (מארס 2013) <https://bit.ly/404sf3p>.

²⁵³ גינה וולינסקי "הבנקים מרוצים: הכלי שנועד לעודד תחרות – נשכח על ידי הציבור" **דה מרקר** (16.9.2020),

<https://www.themarker.com/markets/2020-09-16/ty-article/premium/0000017f-e36a-d568-ad7f-f36b9d6b0000>.

גינה וולינסקי "קיבלתם בימים האחרונים מסמך מהבנק? לא כדאי להתעלם ממנו **דה מרקר** (20.2.2023),

https://www.themarker.com/markets/2023-02-20/ty-article/premium/00000186-6e2d-d22b-ad9e-7f6f4a350000?utm_source=mailchimp&utm_medium=email&utm_content=tag-alert&utm_campaign=%D7%90%D7%A9%D7%A8%D7%90%D7%99&utm_term=20230220-12:33

על כך שתעודת הזהות הבנקאית לא הצליחה לעמוד ביעדיה ראו: דוח וועדת שטרם, לעיל ה"ש 33, בעמ' 5. ענבר

מזרחי ברוכביץ ודוד לוי-פאור "יותר אשראי, יותר מעקב, יותר משטור: עיצוב משטר נתוני האשראי בישראל"

[פוליטיקה](https://bit.ly/3rTiVnn) כרך 29 בעמ' 124, (2019) <https://bit.ly/3rTiVnn>.

²⁵⁴ לעיל בפרק ג3(ג).

²⁵⁵ דוח מבקר המדינה, לעיל ה"ש 41, בעמ' 1310-1311, 1313.

שאלה מעניינת היא מידת הניצול של רפורמת הבנקאות הפתוחה בישראל. נכון למועד כתיבת שורות אלו עדיין לא פורסמו נתונים רשמיים. בבריטניה, שם כאמור הושקה הרפורמה עוד בשנת 2016, נשמעים כעת קולות המטילים ספק במידת הצלחתה. בעוד שכ-10% מהאוכלוסייה הבוגרת בבריטניה משתמשת במערכת, הדבר נחשב שיעור אימוץ נמוך בהשוואה לשיעור האימוץ של שרותי הבנקאות הדיגיטלית (באינטרנט ובאפליקציה) המגיע ל-60%, ולשיעור התשלומים המבוצעים בטכנולוגיית ללא מגע המוערך ב-85%-90.²⁵⁶ בצד הסברים המתמקדים בנותני השירות - כגון היעדר תמריצים כלכליים מספקים,²⁵⁷ צוינו גם האספקטים הפסיכולוגיים מצד הלקוחות: היעדר היכרות מספקת עם המערכת והבנה כיצד היא פועלת ומהם יתרונותיה, כמו גם חשש מפגיעה בפרטיות ורמה לא מספקת של אמון בה.²⁵⁸

לסיכום, כל עוד חלקים רבים מהציבור עושה שימוש בכלים המעצימים, נדרשת עדיין הגנה רחבה בהתאם לגישה ההגנתית.

(ג) הצורך בגישה הגנתית גם בעת הפעלת הכלים המעצימים

לקוח עשוי להיזקק לגישה ההגנתית גם בעת הפעלת הכלים המאפשרים לו לנהל את פעילותו באופן עצמאי במסגרת הגישה המעצימה.

כך למשל במסגרת הבנקאות הפתוחה, יש להבטיח שהבנקים - כמקורות מידע - לא יערימו קשיים בנוגע למסירת המידע המוחזק אצלם, ויאפשרו ללקוחות לתת הרשאה להעברת המידע לצדדים שלישיים באופן מקוון פשוט ונוח. בתפקידם כנותני שירות מידע פיננסי, יש להבטיח שהבנקים יפעלו בהגינות למען טובת הלקוח, יודאו את הבנת והסכמת הלקוח לשיתוף במידע, ויגנו על המידע האישי שלו. לא בכדי, חוק שירות מידע פיננסי מטיל שורה אורכה של חובות התנהגות על השחקני הפועלים בתחום ובכללם הבנקים, לרבות חובות אמון.²⁵⁹

דוגמה אחרת נוגעת לשימוש באמצעי התשלום החדשניים כגון אפליקציות סולריות וארנקים דיגיטליים, ולשאלת האחריות במקרי תקלות. כדי למנוע מהבנקים - כמנפיקי אמצעי תשלום - לגלגל את האחריות לתקלות לכתפי הלקוחות, קובע חוק שירותי תשלום, התשע"ט-2019 בצורה מפורטת את אופן חלוקת האחריות בין הצדדים, תוך שהוא מטיל את עיקר האחריות על הבנקים ומשקף בכך גישה צרכנית מובהקת.²⁶⁰ הדבר אף בולט במיוחד במקרים של שימוש לרעה באמצעי התשלום של הלקוח על ידי צד שלישי. בעניין זה החוק קובע הסדר הגבלת אחריות, המטיל את רוב האחריות לשימוש לרעה על המנפיק.²⁶¹ בעקבות סירוב של בנקים להעמיד כרטיס חיוב ללקוחות רק משום

²⁵⁶ Sam Friend, *Open Banking in the UK Needs a Revolution, Says Report*, THE BANKER (14.7.2022), <https://www.thebanker.com/Open-banking-in-the-UK-needs-a-revolution-says-report-1689318369>

²⁵⁷ Oxera Consulting: *The (Unmet) Potential of Open Banking - Towards a System that Provides Incentives for All Participants* (4.7.2023), https://openapi.ulsterbank.co.uk/bankofapis/v1.0/dynamic-content/content/assets/community-articles/Open_Banking_Report_Final.pdf

²⁵⁸ Bignell, לעיל ה"ש 208.
²⁵⁹ פרק ג בחוק שירות מידע פיננסי מסדיר את אחריותם של נותני שירות מידע פיננסי וכולל את סעיף 21 המטיל חובות אמון. פרק ד בחוק מסדיר את אחריותם של מקורות המידע. הבנקים כפופים גם להוראת ניהול בנקאי תקין 368, לעיל ה"ש 214.

²⁶⁰ ראו: רות פלאטו-שנער "חוק שירותי תשלום, התשע"ט-2019: הגנת הצרכן הפיננסי בעולם של שירותי תשלום דיגיטליים" המשפט כז 275 (2021).

²⁶¹ רות פלאטו-שנער "תפקיד המשפט בפיתוח ובעיצוב מערך אמצעי התשלום בישראל" משפט חברה ותרבות ה - כרך בנושא "משפט כלכלה ומוסדות" 361, 392-400 (2022).

שאלה מצויים בקשיים כספיים, הליכי גבייה או חדלות פירעון, קבע המפקח על הבנקים כי סירוב כזה איננו סירוב סביר וחייב את הבנקים להנפיק כרטיס גם במצבים אלה.²⁶² דוגמה אחרת נוגעת לנגישות הדיגיטלית למידע האישי. לאחר שהתברר כי בנקים מנעו מלקוחות המצויים בהליכי גבייה משפטיים גישה למידע ולהודעות שנשלחו אליהם באמצעים דיגיטליים, נאלץ המפקח על הבנקים להתערב ולחייב את הבנקים לאפשר גישה דיגיטלית למידע.²⁶³ כאשר בנק סירב לאפשר לאדם אשר פעל כאפוטרופוס של אימו, לבצע פעולות בחשבונה באופן דיגיטלי, בית המשפט חייב את הבנק לאפשר זאת.²⁶⁴ לסיכום, מדוגמאות אלו עולה כי גם מי שינצל את הכלים העומדים לרשותו לניהול החשבון באופן מושכל ועצמאי במסגרת הגישה המעצימה, עשוי להיזקק לגישה ההגנתית. ולבסוף אזכיר כי לולא הגישה ההגנתית והרפורמות השונות שניכפו על הבנקים בחקיקה, כגון רפורמת הבנקאות הפתוחה, יתכן והבנקים כלל לא היו מעמידים את הכלים המעצימים לרשות הלקוח.

(ד) צורך להבטיח הוגנות בהעמדת הכלים המעצימים לרשות הלקוח

הגישה ההגנתית נדרשת גם כדי להבטיח הוגנות מצד הבנק בעת העמדת הכלים המעצימים לרשות הלקוח. מתברר שכאשר לבנק אין אינטרס שהלקוח אכן ינצל את הכלים המעצימים, אלו אינם מונגשים ללקוח בצורה ברורה ונוחה לשימוש. כדוגמה ניתן להביא את נושא הפיקדונות הכספיים: בעקבות עליית הריבית במשק במהלך השנים 2022-2023, וציפיית המפקח על הבנקים שהבנקים יסבו את תשומת לב הלקוחות לפיקדונות נושאי הריבית הם מציעים לציבור,²⁶⁵ פרסמו הבנקים מידע על פיקדונות אלה באתרי האינטרנט שלהם. אך מכיוון שלבנקים עדיף שכספי הציבור יישארו בחשבונות העובר ושב, ישנם בנקים אשר באתר או באפליקציה שלהם קשה מאוד למצוא את המידע הדרוש, כאשר חיפוש מייגע גורם ללקוחות להתייאש ולוותר על המהלך.²⁶⁶ באופן דומה, הצגת מידע מהותי שהבנק לא מעוניין שהלקוח ייחשף אליו נעשית באותיות קטנות במטרה להסוות אותו. "ניתן למשוך את הכסף בכל עת", נכתב באותיות בולטות בפרסומת של אחד הבנקים לפיקדון לשנה, ואולם רק באותיות הקטנות מובהר עד כמה לרוב לא משתלמת המשיכה המוקדמת.²⁶⁷

²⁶² בנק ישראל – הפיקוח על הבנקים: הוראת ניהול בנקאי תקין 422 בנושא פתיחת חשבון עובר ושב ביתרת זכות וניהול חשבון, סעיפים 2 ו-11א), <https://www.boi.org.il/media/qplnii52/422.pdf>.

²⁶³ הוראת ניהול בנקאי תקין 450, לעיל ה"ש 93, סעיף 18. נרקיס, לעיל ה"ש 94. ראו גם הוראת ניהול בנקאי תקין 422, לעיל ה"ש 262, סעיף 11ב).

²⁶⁴ אי"פ 3243-05-20 (משפחה ב"ש) פלוני נ' בנק הפועלים בע"מ (פורסם בנבו, 4.3.2021).

²⁶⁵ בנק ישראל – הפיקוח על הבנקים: מכתב למנכ"ל התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי בנושא הוגנות צרכנית בסביבה פיננסית משתנה (7.9.2022), <https://www.boi.org.il/media/pmsfulwi/202236.pdf>.

²⁶⁶ גיניה וולנסקי "מעוניינים להשאיר כסף בפקדון בבנק? שימו לב לאותיות הקטנות" דה מרקר (29.6.2023), https://www.themarket.com/markets/2023-06-29/ty-article/premium/00000189-06a0-da20-a7db-37b4f9560000?utm_source=mailchimp&utm_medium=email&utm_content=author-alert&utm_campaign=%D7%A0%D7%A1%D7%A7%D7%99&utm_term=20230629-14:22

²⁶⁷ שם. על כך שהבנקים מדגישים את התכונות הטובות במוצרים ובשירותים ומסתירים עניינים פחות רצויים מבחינת הלקוח כמו עמלות נסחרות או קנסות, ראו: X. Gabaix & D. Laibson, *Shrouded Attributes, Consumer Myopia, and Information Suppression in Competitive Markets*, 121(2) QUARTERLY J. ECON. 505 (2006)

הציפייה מבנקים המעמידים את הכלים המעצימים לרשות הלקוח היא ששירותים אלה לא יפלו בתנאיהם מהתנאים הניתנים בסניף. אולם, מתברר שמיקוח פנים אל פנים (או טלפונית) מול פקיד הבנק מאפשר להשיג תנאים טובים יותר מאשר בעת ביצוע הפעולה באמצעות הכלים הדיגיטליים.²⁶⁸ בתביעה ייצוגית שהוגשה נגד חמשת הבנקים הגדולים ואשר טרם נדונה, נטען כי הבנקים לא מגלים ללקוחותיהם שהריבית שהם מציעים על הפיקדונות באתר ובאפליקציה היא הריבית המינימלית, וכי שיחה או מיקוח עם פקיד הבנק עשויים להוביל ריבית גבוהה יותר.²⁶⁹ מבקר המדינה אשר בחן את הבנקאות הדיגיטלית, מצא כי ההתייעלות הדיגיטלית לא הגבירה את מידת ההוגנות שהציבור מייחס למערכת הבנקאית המקומית. הגורמים העיקריים לתפיסת היעדר הוגנות במערכת הבנקאית הם אי-שביעות רצון מהתנאים המסחריים ומאיכות השירות. ממצאי הסקר העידו על שיעורי שביעות רצון נמוכים במיוחד מיוזמת הבנק בהצעת שירותים להוזלת עלויות (35.5% במוצע) ובפתרונות יצירתיים התואמים לצורכי הלקוח (33.5% במוצע). עם זאת, נמצא כי הציבור אינו מייחס חוסר הוגנות לשירותים הדיגיטליים עצמם.²⁷⁰

(ה) הכלים המעצימים לא נועד לפתור את הבעיות עליהן נועדה להתגבר הגישה ההגנתית
הכלים הדיגיטליים נועדו לאפשר ללקוח יכולת לנהל את פעילותו הבנקאית בעצמו, על בסיס מידע רלבנטי רחב, עצמאות בביצוע פעולות, יכולת השוואה, ומעבר קל למתחרים. הם מגבירים את כוח המיקוח של הלקוח ואת יכולת התיחור, ומאפשרים ללקוח לקדם את האינטרס שלו. אולם הכלים המעצימים אינם פותרים – וגם לא נועדו לפתור – את כלל הבעיות שעלולות להתרחש במערכת יחסי הבנק והלקוח ולספק ללקוח הגנה מפניהן. כך למשל הטעיה של לקוחות, התנהלות בחוסר תום לב, ניצול לרעה של כוחו של הבנק, פעולה בניגוד עניינים, ועוד. הכלים המעצימים נועדו לצמצם את פערי הכוחות ובעיקר פערי הידע שבין הצדדים, אך אין בהם כדי להתמודד עם כלל התקלות וההפרות העלולות להתרחש במערכת היחסים הרחבה והמקיפה של הבנק והלקוח. ומכאן הצורך בקיום הגישה ההגנתית במקביל.

לסיכום, לאור מכלול השיקולים שפורטו לעיל, נראה כי גם בעידן הגישה המעצימה עדיין קיים צורך בגישה ההגנתית. הגישה ההגנתית חשובה בפני עצמה, אך היא גם חיונית לקידום הגישה המעצימה וחיזוק מעמדו של הלקוח במסגרתה. רק שתי הגישות ביחד ייתנו ללקוח את המעטפת ההגנתית הראויה.

2.2 גבולות הגישה ההגנתית - הבנק איננו אפטרופוס של הלקוח

בפרק 4 ראינו את הגישה ההגנתית שאימצו בתי המשפט בישראל, ואת האחריות הרחבה שהטילו על הבנק לדאוג לאינטרס הלקוח. עם זאת, כפי שראינו שם, בתי המשפט אינם דורשים מהבנק לזנוח לגמרי את האינטרס האישי שלו למען קידום האינטרס הלקוח.

²⁶⁸ ג'ניה וולנסקי "מעוניינים להזיל עלויות? גם בעידן הדיגיטלי כדאי להתמקח עם הבנק" **דה מרקר** (25.12.2022) <https://www.themarker.com/markets/2022-12-25/ty-article/premium/00000185-44ca-d723-a3d5-7ceb51a70000>

²⁶⁹ ת"צ (מרכז) 43002-07-23 **פלג נ' בנק לאומי לישראל בע"מ** (בקשה מיום 18.7.23).
²⁷⁰ דוח מבקר המדינה, לעיל ה"ש 41, בעמ' 1293, 1405. נזכיר כי על פי סקר שביעות רצון שערך בנק ישראל, שביעות הרצון של הציבור מהשירותים הדיגיטליים היא גבוהה, ראו לעיל ה"ש 137.

בתי המשפט מגבילים את אחריות הבנק כלפי הלקוח בדרך נוספת: על אף חובתו של הבנק להגן על הלקוח, בתי המשפט חזרו והדגישו שהבנק איננו אפוטרופוס של הלקוח.²⁷¹ הדבר נקבע למרות ההכרה בחובת האמון הבנקאית, המטילה כזכור על הבנק לפעול למען אינטרס הלקוח, לקדם אותו ולהגן עליו, גם במחיר פגיעה אפשרית באינטרס האישי של הבנק. לקביעה זו חשיבות מיוחדת לאור העובדה שהוראות מסויימות בחקיקה וברגולציה הבנקאית הן בעלות מאפיינים מעין-אפוטרופסיים, כפי שראינו בפרקים 2 ו-3.

כפי שנראה להלן, בתי המשפט קבעו במגוון תחומים כי חובת האמון אינה מאפשרת ללקוח לסמוך באופן עיוור על הבנק, ואינה משחררת את הלקוח מלדאוג לענייניו בעצמו. על הלקוח חלה חובה מינימלית לעקוב באופן שוטף אחר מצב חשבונותיו, לשקול את דרכי הפעולה הנחוצות, וליתן לבנק הוראות פעולה מתאימות. בחר הלקוח שלא לעשות כן, אין לו אלא להלין על עצמו. גישה זו עשויה אף להתחזק בעידן הדיגיטלי, לאור הכלים המאפשרים ללקוח לנהל את ענייניו בעצמו.

כך למשל פסק בית המשפט העליון עוד בשנות התשעים של המאה הקודמת, כי הבנק - אשר מודע למצבו הכספי של הלקוח בכל רגע נתון - אינו חייב לקזז בעצמו בין חשבונות הלקוח כאשר חשבון אחד מצוי ביתרת חובה והשני ביתרת זכות. הקיזוז נתפס כזכות או פריבילגיה של הבנק ולא כחוב המוטל על הבנק במסגרת החובה הכללית להגן על הלקוח. אילו חפץ הלקוח בביצוע קיזוז כאמור, הוא יכול היה ליתן לבנק הוראה מתאימה ובכך להביא לתוצאה הרצויה.²⁷² מסקנה זו מתחזקת בעידן הדיגיטלי לאור הכלים המאפשרים ללקוח לעקוב אחר חשבונותיו בעצמו בכל רגע נתון ולבצע העברות כספים בין חשבונותיו באופן עצמאי.

במקרה בו לקוח הפקיד בחשבונו שיקים דחויים שקיבל מחברה שהיתה אף היא לקוחה של הבנק, בית המשפט פסק כי אין על הבנק כל חובה לבדוק את טיבם של שיקים דחויים שהלקוח מפקיד לחשבונו ואת מעמדם הכלכלי של נותני השיקים.²⁷³ האחריות לכך היא על הלקוח עצמו. בדומה נקבע כי מותר לבנק להתעניין בסבירות עסקאותיו של הלקוח ואף ליעץ לו בדבר כדאיותו, אפילו לא נתבקש לעשות כן, אך אין עליו שום חובה לעשות כן.²⁷⁴ משמעות הדברים היא, שוב, שהלקוח הוא האחראי לניהול ענייניו.

בעניין אחד אף פסק בית המשפט העליון, כי אין על הבנק כל חובה ליידע את הלקוח שניתן לבצע פעולה מסויימת (הפקדת כמות רבה של צ'קים דחויים) בדרך אחרת שתוזיל משמעותית את העמלות המשולמות לבנק. כמו כן, אין חובה על הבנק ליידע לקוח כי ניהול משא ומתן עם הבנק עשוי לזכות אותו בהטבות לגבי העמלות.²⁷⁵

²⁷¹ לדוגמה: פרשת גזונטהייט, לעיל ה"ש 104, פסקה 82. ת"א 2150/08 בנק מזרחי טפחות בע"מ נ' הרן, פסקה ז (פורסם בנבו, 8.7.2013). באותו מקרה, רק בשל הנסיבות החריגות, השופטת מצאה לנכון בכל זאת להטיל אחריות על בנק. פסק הדין בוטל במסגרת הליך פשרה בית המשפט העליון: ע"א 6934/13 בנק מזרחי טפחות בע"מ נ' הרן (פורסם בנבו, 16.2.2015). ת"א (מחוזי ת"א) 2759/98 יעקובי נ' בנק דיסקונט לישראל בע"מ, פסקה 14 (פורסם בנבו 16.12.2008). ת"א (מחוזי חי) פלוני נ' בנק דיסקונט לישראל בע"מ, פסקה 7.6 (פורסם בנבו, 17.5.2020).

²⁷² ע"א 5293/90 בנק הפועלים בע"מ נ' שאול רחמים בע"מ, פ"ד מז(3) 259, 240 (1993). ע"א 4836/90 פמ"ר חב' לבנין ולעבודות ציבוריות בע"מ נ' הבנק הבינלאומי הראשון בע"מ, פ"ד מח(2) 569, 560 (1994).

²⁷³ ע"א (מחוזי ת"א) 2344/00 בנק דיסקונט לישראל בע"מ נ' המפרס חב' לניהול וקבלנות בע"מ פסקה 9 (2003). עם זאת, בשל הנסיבות החריגות של המקרה - חוות דעת מפורשת שהבנק נתן ללקוח לגבי מצבה התקין של החברה, כשהבנק יודע שהלקוח מסתמך עליה, הוטלה על הבנק אחריות לנזק במקביל להכרה באשם תורם מצד הלקוח.

²⁷⁴ ע"א 5302/93 בנק מסד בע"מ נ' לויט, פ"ד נא(4) 591, 601 (1997)

²⁷⁵ רע"א 4619/08 בנק מרכנתיל דיסקונט בע"מ נ' מעונות עזרת ישראל בני ברק (פורסם בנבו, 21.6.2012).

גישה דומה ניתן לראות גם בתחום האשראי. כך, בית המשפט העליון פסק כי במקרה הרגיל, כאשר אדם לווה כספים מבנק לצורך פעילות כלכלית מסוימת, אין הבנק חייב לבדוק את שיקוליו הכלכליים של הלווה. הבנק מהווה בסך הכול גורם מממן של העסקה, שאינו יודע פעמים רבות את פרטיה ואינו מודע לתוכנה. וגם אם במקרה כלשהו מודע הבנק לתוכן העסקה, אין הוא אמור לשמש יועץ כלכלי של הלקוח, לבדוק את מעשיו ולכוון את דרכו.²⁷⁶

בדומה נפסק כי בתקופת אינפלציה מהירה, הבנק אינו מחוייב לעדכן את מסגרות האשראי של הלקוח ביוזמתו. הבנק איננו אפוטרופוס של הלקוח, וחוסר המעש של הלקוח שנהג במדיניות של "שב ואל תעשה" ולא פנה ביוזמתו לבנק בבקשה להגדלת מסגרת, פועל לחובתו.²⁷⁷

בפרשת חיות נקבע כי חובת האמון שחב הבנק ללקוחו אינה משחררת את הלקוח מן החובה לדאוג לענייניו, בהתאם לניסיונו וכישוריו. כך הדבר גם בפעילות הבנק כמלווה, אז אינו מחוייב בדרך קבע לבחון את שיקוליו של הלווה ולכוון את דרכו. הבנק אינו חייב לשנות ביוזמתו את פרמיית הסיכון שהוא גובה בהתאם לשינויים ברמת הביטחונות, ואינו חייב להגדיל מיוזמתו את מסגרת האשראי של הלקוח כשזה נקלע לקשיים.²⁷⁸

הקביעות האמורות, שנעשו הן ביחס ללקוחות עסקיים והן ביחס ללקוחות פרטיים, מטילים את האחריות לניהול פעילות האשראי של הלקוח על הלקוח עצמו.

אולם, לפחות ככל שמדובר בלקוחות צרכנים, נדמה כי גישה זו התרככה בשנים האחרונות, בעקבות ההבנה שאשראי היא עיסקה מסוכנת מבחינתו של הלקוח לא פחות מאשר מבחינתו של הבנק. הוראת המפקח על הבנקים מחודש פברואר 2021, שחלה על הלוואות ללקוחות פרטיים בסכום של עד כ-1,200,000 ₪ נכון למועד כתיבת שורות אלה, מחייבת את הבנק השוקל להעמיד אשראי ללקוח, לוודא התאמה בין מאפייני האשראי המוצע ללקוח לבין מטרת האשראי ויכולתו הפיננסית של הלקוח לפרוע אותו.²⁷⁹ במילים אחרות, הבנק נדרש לבדוק את שיקולי הלקוח ולמעשה ליעץ לו, ואינו יכול להסתפק בתפקיד פורמלי של מממן אדיש. יותר מכך, כתוצאה ממעורבות הבנק, יהיו מקרים בהם הבנק יאלץ לסרב לבקשת לקוח לקבל אשראי ובכך לפעול באופן מעין-פטרנליסטי.

לגישה זו יש ביטוי גם בפסיקה. כך למשל בפרשת יעקובי נ' בנק דיסקונט, הבנק איפשר לזוג לקוחות למשוך כספים מחשבונותיהם לצורך רכישת ניירות ערך כשחשבונותיהם היו כבר ביתרת חובה משמעותית, ואף העניק להם מעמד של חשבונות מועדפים, הכל שעה שערך השקעותיהם פחת באופן משמעותי וכושר ההחזר שלהם רחוק היה מלהיות מספק. בית המשפט המחוזי סירב להטיל אחריות על הבנק בעניין זה, וקבע כי "יש להיזהר מפני הפיכת הבנק למעין אפוטרופוס על לקוחותיו, וכי יש לנקוט משנה זהירות כאשר מטילים חובה על הבנק לאסור על לקוח בעל רכוש ובטחונות למשוך כספים או להגדיל את יתרת החובה שלו".²⁸⁰ בית המשפט העליון שדן בערעור הפך את ההחלטה, והטיל על הבנק אחריות בשיעור של חמישים אחוז מהחוב.²⁸¹

²⁷⁶ ע"א 5893-91 טפחות בנק משכנתאות לישראל בע"מ נ' צבאח, פ"ד מח(2) 573, 597-598 (1994). אולם בית המשפט ציין כי שונה המצב במקרים בהם מעורבותו של הבנק בעיסקת הלוואה היא הרבה מעבר למעורבותו בעיסקת הלוואה רגילה, ותפקידו אינו רק של גוף מממן. כך יהיה, לדוגמה, כאשר הבנק מייצע ללקוח שלו לפעול בדרך כלשהי או משדל אותו לקחת הלוואה לצרכים מסוימים, והלקוח מסתמך על עצות אלו של הבנק. הדבר אף יהיה נכון שבעתיים כאשר לבנק יש אינטרס מהותי כי הלקוח יפעל בדרך זו.

²⁷⁷ ע"א 7162/96 אמנונים חברה לעבודות עפר בע"מ נ' הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ, פסקה 9 (פורסם בנבו, 1998).

²⁷⁸ פרשת חיות, לעיל ה"ש 17, פסקה 13.

²⁷⁹ ראו על כך לעיל ה"ש 95 והטקסט ליד.

²⁸⁰ פרשת יעקובי, לעיל ה"ש 271, פסקאות 14-15.

²⁸¹ ע"א 1716/09 יעקובי נ' בנק דיסקונט לישראל בע"מ (פורסם בנבו, 28.6.2010).

בפרשת חיות, אחרי שבית המשפט העליון קבע שהבנק כמלווה אינו מחויב לבחון את שיקוליו של הלווה ולכוון את דרכו, הוא סייג את דבריו: " זאת במיוחד כשמדובר במתן שירותי בנקאות ללקוחות עסקיים ולא ללקוחות פרטיים." וכן מצא לנכון להעיר כי יתכן וגישה זו מתחילה להשתנות בפסיקת הערכאות הנמוכות ומכוח הוראות המפקח על הבנקים.²⁸²

גישה זו היא למעשה ביטוי לחובת האמון הבנקאית, המחייבת את הבנק לשמור על אינטרס הלקוח גם במחיר פגיעה באינטרס האישי של הבנק, והיא משקפת גישה ראויה ומוצדקת נוכח הסיכון הטמון בעסקת אשראי עבור הלקוח.

הגישה לפיה הלקוח אינו יכול להסתמך על הבנק שיגן עליו מפני מעשיו שלו, באה לידי ביטוי גם בתחום ההשקעות בניירות ערך, נושא שנדון בדרך כלל בערכאות הנמוכות. בתי המשפט פסקו גם בהקשר זה כי הבנק איננו אפטרופוס של הלקוח, ולכן אין עליו למנוע מהלקוח את ביצוע ההשקעה שבה חפץ, אף אם מדובר בהשקעה ספקולטיבית: "אכן, אם אדם הוא בעל הון נכבד שיגע ועמל עבורו במהלך שנות חייו, והוא מעוניין לקחת חלק במסחר ספקולטיבי עתיר סיכון על מנת לקוות לרווחים, כשזה עיסוקו כל היום וזו הנאתו שנותרה לו לאחר פרישתו מהעסק, האם הבנק רשאי לשלול ממנו הנאה זו? כל עוד הלקוח כשיר לפעילות משפטית, והבנק לא יודע על כל מניעה של הלקוח, אינני רואה סיבה מדוע על הבנק לחסום את התובע."²⁸³

העובדה שהבנק נהנה מעמלות בגין ביצוע ההשקעה, או שמדובר בניירות ערך שבהם יש לבנק עניין אישי, אינה מספיקה כדי לחייב את הבנק למנוע מהלקוח את ביצוע הפעולה.²⁸⁴ בדומה נפסק גם כי הבנק אינו שוטר או שומר של הלקוח, ולכן אינו חייב למנוע מלקוח ליטול אשראי לצורך השקעה, באפיקים אשר הלקוח צופה כי יניבו לו רווחים שיעלו על הריבית הנגבית ממנו בגין אותו אשראי.²⁸⁵ כן נפסק כי כשמדובר בלקוח בעל ניסיון וידע בהשקעות, הנותן הוראת ביצוע לבנק, אין על הבנק חובה ליתן ביוזמתו ייעוץ השקעות ללקוח או להציג בפניו אסטרטגיות השקעה אחרות מזו בה בחר הלקוח.²⁸⁶ בעיקרון, אין להטיל על הבנק שמבצע את הוראות לקוחותיו את החובה לפקח על אופן ניהול השקעותיהם, במיוחד כאשר הם כבר ביצעו פעולות דומות בעבר. אין זה מתפקיד הבנק לבדוק את מעשי לקוחותיו ולכוון דרכם, וכן אין זה מתפקידו להעריך האם ההוראה המפורטת שקיבל לביצוע צפויה להצמיח רווח או הפסד.²⁸⁷

במקרה אחד הודיע הבנק ללקוח כי אם לא יפרע את חובו בתוך שבעה ימים, יממש הבנק את פיקדון ניירות הערך של הלקוח אשר שימש בטחון לחוב. משחלף המועד והבנק לא עשה כן, וללקוח נגרמו הפסדים בשל ירידת ערכם של ניירות הערך, נפסק כי הלקוח אחראי להפסד לא פחות מאשר הבנק, שכן גם הוא מסוגל היה לממש את ניירות הערך, במקום לסמוך על הבנק באופן עיוור.²⁸⁸

ולבסוף, כאשר רשלנות של הבנק, שבאה לידי ביטוי באי ביצוע הוראת הלקוח לרכישה עתיד של פלטינה, גרמה נזק משמעותי ללקוח, קבע בית המשפט העליון כי היתה על הלקוח חובה להקטין את

²⁸² פרשת חיות, לעיל ה"ש 17, פסקה 15.

²⁸³ פרשת פלוני, לעיל ה"ש 271, פסקה 7.6.

²⁸⁴ ת"א (שלום ע"פ) 1688/96 **בנק לאומי לישראל בע"מ נ' דנינו**, פסקה 14 (פורסם בנבו, 14.9.2000). ת"א (שלום ת"א)

216384/02 **חסדייה נ' בנק לאומי לישראל בע"מ**, פסקאות 25-29 (פורסם בנבו, 2004).

²⁸⁵ ת"א (שלום ת"א) 107818/00 **דרעי נ' בנק הפועלים בע"מ**, פסקה 41 (פורסם בנבו, 14.8.2005).

²⁸⁶ ע"א 4656/12 **רייז נ' בנק לאומי לישראל בע"מ** (פורסם בנבו, 22.7.14).

²⁸⁷ ת"א (מחוזי ב"ש) 52757-02-15 **גלם נ' בנק הפועלים בע"מ** (פורסם בנבו, 2020.9.2008).

²⁸⁸ ת"א (מחוזי ת"א) 1052/97 **בנק דיסקונט לישראל בע"מ נ' רוזנבאום**, פסקה 10 (פורסם בנבו, 2004).

הנזק באמצעות מתן הוראת ביצוע חלופית לבנק עצמו או לבנק אחר בארץ או בחו"ל. התנהגותו הפסיבית של הלקוח, שמנעה את הקטנת הנזק, גרמה להפחתת סכום הפיצוי שנפסק לו.²⁸⁹

לסיכום, ניתן לראות שגם על פי הגישה ההגנתית קיימים גבולות לחובתו של הבנק לדאוג לאינטרס הלקוח. הלקוח אינו רשאי לסמוך באופן עיוור על כך שהבנק ידאג לקידום האינטרס שלו, ועליו לנהל את ענייניו הפיננסיים בעצמו.²⁹⁰ המסקנה העולה מכך היא שלמעשה אין סתירה בין הגישה ההגנתית לגישה המעצימה וניתן לקיים את שתיהן במקביל.

3.4 הדין בבריטניה

התופעה של קיום גישה הגנתית בצד גישה מעצימה אינה ייחודית לישראל, והיא קיימת במדינות רבות. בצד חקיקה ורגולציה שנועדו להגן על הלקוח הבנקאי הצרכני והתרחבו במשך השנים, מתפתחת בנקאות דיגיטלית במסגרתה הבנקים מעמידים לרשות הלקוחות כלים לניהול ענייניהם הפיננסיים באופן עצמאי. סקירת דיני הבנקאות במדינות אחרות והשוואתם לדין בישראל היא משימה החורגת מתחומי מחקר זה. עם זאת, מעניין לבחון את המצב בבריטניה לאור העובדה שמדינה זו נחשבת מובילה ברפורמות המעמידות את הכלים המעצימים לרשת הלקוח, כגון רפורמת הבנקאות הפתוחה ורפורמת המעבר בקליק, כפי שהוסבר לעיל.

בריטניה לא קיים חוק כללי המעניק הגנה ללקוח הבנקאי כדוגמת חוק הבנקאות (שירות ללקוח) הישראלי.²⁹¹ יחסי בנק-לקוח נתפסים כיחסים חוזיים פורמליים, כאשר החובה העיקרית המוטלת על הבנק היא למלא בקפדנות את הוראות הלקוח.²⁹² חובה נוספת המוטלת על הבנק היא חובת הזהירות, הנובעת הן מדיני החוזים והן מדיני הנזיקין, ומטילה על הבנק אחריות במקרים בהם לא פעל בזהירות הראויה כלפי הלקוח.²⁹³ ככלל, הדין האנגלי אינו מכיר בחובת אמון של הבנק כלפי הלקוח. למעט מקרים חריגים בהם דובר בלקוח במצב של פגיעות מובהקת ובנסיבות מיוחדות, בתי המשפט הבריטיים חזרו וקבעו שהבנקים אינם כפופים לחובת אמון כלפי לקוחותיהם, ובכלל זה לקוחות צרכניים.²⁹⁴ בית הלורדים אף פסק שהבנק איננו מוסד גמילות חסדים אלא גוף עסקי שזכאי להגן על האינטרסים שלו.²⁹⁵

²⁸⁹ ע"א 195/85 **בנק איגוד לישראל בע"מ נ' סוראקי**, פ"ד מב(4) 811 (1989).
²⁹⁰ יחד עם זאת, יש לסייג את הקביעה האמורה בשני סייגים: ראשית, הקביעה נכונה במקרים בהם הלקוח יכול היה לבצע את הפעולה הנדרשת בעצמו אך משום מה נמנע מכך. שנית, את הקביעה האמורה הפוטרת את הבנק מלפעול בענייני הלקוח במקומו, יש לבחון על רקע כוונת הצדדים – הבנק והלקוח – במקרה הקונקרטי, כפי שהיא עולה מהחווה הבנקאי ומכלל הנסיבות. ראו על כך: פלאטו-שנער, גבולותיה של חובת האמון, לעיל ה"ש 9, בעמ' 22-23.
²⁹¹ עם זאת הבנקים כפופים לחוקים כלליים המטילים עליהם חובות התנהגות, כגון חוק האשראי הצרכני The Consumer Credit Act 2006, חוק החשבונות ללא תנועה Dormant Bank and Building Society Accounts Act 2008, חוק העברות כספים אלקטרוניות Electronic Fund Transfer Act 197, ועוד.
²⁹² E. PETER ELLINGER, EVA LOMNICKA & CHRISTOPHER HARE, ELLINGER'S MODERN BANKING LAW 119, 126 (5th ed., 2011).
²⁹³ שם, בעמ' 154.

²⁹⁴ שם, בעמ' 129. ראו לדוגמה: **JP Morgan Chase Bank v. Springwell Navigation Corp.** [2008] EWHV 129. **Wright v. HSBC plc** [2006] EWHC 930 (QB) 1186 (Comm.) para. 587, aff'd [2010] EWCA Civ. 1221. עם זאת, הבנקים כפופים לחובת אמון בתחום ההשקעות, מכוח החקיקה והכללים המכונים UK MiFID Framework. ראו: Financial Conduct Authority: Regulation of Markets in Financial Instruments, <https://www.fca.org.uk/markets/regulation-markets-financial-instruments>.
²⁹⁵ **National Westminster Bank plc. V. Morgan** [1983] 3 All E R 85, 91 (CA).

אף על פי כן, הצורך בהגנת הלקוח הצרכני לא נעלם מעיני הרגולטור הפיננסי הצרכני (Financial Conduct Authority – FCA) אשר הטיל על הבנקים שורה של עקרונות לשם הגנה על אינטרס הלקוח.²⁹⁶ כך למשל, על הבנק לנהל את עסקיו ביושרה; לפעול במיומנות ובמקצועיות; לקיים סטנדרטים ראויים של התנהגות שוק; לנהל סיטואציות של ניגודי עניינים בהגינות; עקרון נוסף שנקרא "יחסי אמון" ("Relationships of Trust") דורש מהבנק לפעול בזירות סבירה כדי להבטיח שהייעוץ שהוא נותן ללקוח וההחלטות שבשיקול דעת שהוא מקבל, יתאימו לצרכיו של לקוח הזכאי לסמוך על שיקול הדעת של הבנק. עם זאת, אין מדובר בחובת אמון הדורשת מהבנק להעדיף את אינטרס הלקוח.²⁹⁷

עקרון חדש שנכנס לתוקף באופן מדורג החל מיולי 2023 הוא החובה הצרכנית ("Consumer Duty").²⁹⁸ הרגולטור הבריטי מציין במפורש כי למרות העקרון הכללי שהלקוח צריך לשאת באחריות להחלטתו, עדיין יש צורך לספק לו רמה גבוהה של הגנה בשל מגוון סיבות: הפער בכוח המיקוח מול הבנק, נטיית הלקוח להטיות התנהגותיות וקוגניטיביות, חוסר ניסיון ומומחיות ביחס למוצרים פיננסיים, וכן לאור אסימטריית המידע בי הלקוח לבין הבנק.²⁹⁹

החובה הצרכנית דורשת מהבנקים לפעול כדי "לספק תוצאות טובות" ("deliver good outcomes") ללקוחות. התוצאות צריכות להתייחס לארבע תחומים: המוצרים והשירותים הבנקאיים, המחיר והערך של המוצרים והשירותים, ההבנה של הלקוח, והתמיכה בלקוח. הבנקים נדרשים לשקול את הצרכים, המאפיינים והיעדים של הלקוחות שלהם - כולל לקוחות בעלי מאפיינים של פגיעות, וכיצד הם באי לידי ביטוי בכל שלב במסע הלקוח; לפעול בתום לב כלפי הלקוחות; למנוע מהלקוח נזק שניתן לצפות מראש; לאפשר ולסייע ללקוח לקדם את המטרות הפיננסיות שלו.³⁰⁰ בנוסף לחובה לפעול כדי לספק תוצאות טובות ללקוחות, הבנקים יצטרכו לוודא ולתעד שהתוצאות הטובות אכן מושגות.³⁰¹

מסמכי הרשות מדגישים שאין די בכך שהבנק ייתן תשומת לב לאינטרס הלקוח וידאג לפעול כלפיו בהגינות. גם לא מספיק שהבנק יעניק תשומת לב לצרכי המידע של הלקוח וידאג לספק לו מידע בצורה מהירה ברורה והוגנת. אלא, הבנקים נדרשים להעמיד את אינטרס הלקוח במרכז הפעילות שלהם ולפעול באופן יזום ואקטיבי לקידומו והגנתו.³⁰² החובה הצרכנית דורשת מהבנקים להתייחס לאינטרס הלקוח כאינטרס הראשון במעלה.³⁰³ התנהגות הבנקים תיבחן לפי ההתנהלות הסבירה בנסיבות העניין, בשים לב בין השאר למוצר או השירות בו מדובר (לרבות הסיכון הטמון בו מבחינת

²⁹⁶ Financial Conduct Authority: FCA Handbook: High Level Standards: Principles for Businesses, Prin 2.1 The Principles, <https://www.handbook.fca.org.uk/handbook/PRIN/2/1.html> (להלן: FCA Principles).

²⁹⁷ בנוסף לעקרונות אלו, קבע הרגולטור הבריטי שורה של הוראות המטילות על הבנקים חובות התנהגות מפורטות. ראו FCA: Business Standards: Banking: Conduct of Business Sourcebook (BCOBS), <https://www.handbook.fca.org.uk/handbook/BCOBS/1/>.

²⁹⁸ FCA Principles, לעיל ה"ש 296, עקרון 9. כזכור, ביעוץ השקעות הבנקים כפופים לחובת אמון מכוח UK MiFID Framework, ראו לעיל ה"ש 294.

²⁹⁹ FCA Principles, לעיל ה"ש 296, עקרונות 2A.1, 12. שם, עקרון 2A.1.9.

³⁰⁰ FCA: A new Consumer Duty Feedback to CP21/36 and final rules (July 2022), <https://www.fca.org.uk/publication/policy/ps22-9.pdf>.

³⁰¹ FCA: PS22/9: A new Consumer Duty, <https://www.fca.org.uk/publications/policy-statements/ps22-9-new-consumer-duty>.

³⁰² FCA: Finalised Guidance: FG22/5 Final non-Handbook Guidance for firms on the Consumer Duty 24 (July 2022), <https://www.fca.org.uk/publication/finalised-guidance/fg22-5.pdf>.

³⁰³ ראו באתר הרשות: <https://www.fca.org.uk/firms/consumer-duty>.

הלקוח), מאפייני הלקוח (כגון רמת ההבנה הפיננסית שלו), ותפקידו של הבנק ביחס למוצר או השירות (לרבות בשרשרת ההפצה שלו).

החובה הצרכנית מזכירה במהותה את חובת האמון הבנקאית הישראלית. עם זאת, הרגולטור הבריטי עצמו מציין במפורש שאין מדובר בחובת אמון,³⁰⁴ וכך מסבירים גם מלומדים שהתייחסו לחובה זו.³⁰⁵ נראה כי לכל היותר מדובר בחובת הגינות מתמירה כפי שהציע להחיל על הבנקים השופט גרוסקופף בפרשת גזונטהייט.³⁰⁶

לסיכום, במקביל לקיומם של הכלים המעצימים, גם בבריטניה קיימת גישה הגנתית רחבה ללקוחות.

ד.4 המדיניות המוצעת להגנת הלקוח הבנקאי

בפרקים הקודמים הצגנו שתי גישות סותרות לכאורה בנוגע לטיב ההגנה על הלקוח הבנקאי. הגישה הראשונה היא הגישה ההגנתית, המטילה את האחריות לאינטרס הלקוח על הבנק, ובמספר מקרים אף דורשת מהבנק לפעול בצורה מעין-אפוטרופסית במקומו של הלקוח. הגישה השנייה היא הגישה המעצימה, המתבססת על הטכנולוגיות הדיגיטליות החדשות המאפשרות ללקוח לנהל את פעילותו הפיננסית באופן עצמאי, ולמעשה מטילה את האחריות לאינטרס הלקוח – על הלקוח עצמו. לכל אחת מגישות אלו תרומה שונה להגנת הלקוח הבנקאי, ומכאן הנחיצות של כל אחת מהן לשם הענקת הגנה מקיפה ללקוח. הניגוד הקיים בין גישות אלו בנוגע לשאלה על מי מוטלת הדאגה לאינטרס הלקוח הוא ניגוד לכאורי, שכן גם על פי הגישה ההגנתית הלקוח נדרש לנהל את ענייניו בעצמו ואינו רשאי לסמוך באופן פסיבי על הבנק שיעשה זאת עבורו.

כפי שהבעתי את דעתי במקומות אחרים, לחובת האמון חשיבות עצומה להגנת הלקוח הבנקאי. היא מקנה ללקוח הגנה שדיני החוזים הכלליים אינם מסוגלים להעניק.³⁰⁷ היא מבטיחה שהבנק לא ינצל את כוחו לרעה כנגד הלקוח. והיא תורמת לקידום אינטרס הלקוח גם במקומות בהם החקיקה והוראות הרגולטור לא מספקות מענה מספק. מלבד התפקיד המשפטי שלה, לחובת האמון גם תפקיד אתי מהותי: היא משמשת בסיס לפיתוח תרבות ארגונית ראויה של אתיקה והוגנות ביחסי הבנק והלקוח.³⁰⁸ דווקא העובדה שבתי המשפט קבעו לה במשך השנים גבולות, והדגישו שהיא אינה הופכת את הבנק לאפוטרופוס של הלקוח, מציבה לטעמי איזון ראוי בין אינטרס הבנק לבין אינטרס הלקוח. אופייה של החובה כחובה דינאמית אשר יישומה משנה ממקרה למקרה על פי הנסיבות, מאפשר גמישות בהפעלתה והתאמתה לכל מקרה ומקרה.

התפתחות הבנקאות הדיגיטלית והעמדת כלים לרשות הלקוח לניהול ענייניו בעצמו, אינה אמורה לבטל או לצמצם את הגישה ההגנתית. בפרק 1ד ראינו את הצורך בקיום הגישה ההגנתית על אף

³⁰⁴ FCA Principles, לעיל ה"ש 296, עקרון 2A.1.11.

³⁰⁵ Iris H-Y Chiu & Wai-Yee Wan, *Constructing a Taxonomy of Financial Consumer Protection Policy and Assessing the New Consumer Duty in the UK's Financial Sector*, CARDOZO J. OF INT. & COMPARATIVE LAW (forthcoming in 2024)

³⁰⁶ לעיל ה"ש 104, שם.

³⁰⁷ Ruth Plato-Shinar, *The Banking Contract as a Special Contract: The Israeli Approach*, 29 TOURO L. REV. 721 (2013)

³⁰⁸ Ruth Plato-Shinar, *Law and Ethics: The Bank's Fiduciary Duty towards Retail Customers*, in RESEARCH HANDBOOK ON ETHICS IN BANKING AND FINANCE 214 (William Blair, Rosa Lastra and Costanza Russo, eds. 2019)

העמדת הכלים המעצימים המאפשרים ללקוח לנהל את ענייניו בעצמו: אם משום שללקוחות רבים אין את האוריינות הנדרשת לניצול הכלים המעצימים; אם משום שללקוחות רבים - אפילו בעלי אוריינות מתאימה – אינם ממהרים לנצל כלים אלו מטעמים שונים; אם מפני שהכלים הדיגיטליים יוצרים סיכונים חדשים שמצריכים את הגנה הלקוח; ואם מפני שהפעלת הכלים המעצימים אינה מבטיחה הוגנות מצד הבנק בהפעלתם ובכלל. למעשה, הגישה המעצימה לא נועדה להחליף את הגישה ההגנתית, לא אמורה לפתור את הבעיות שעומדות בבסיס הגישה ההגנתית, ולא אמורה לבוא במקומה. במקביל ובנוסף, בפרק 2ד ראינו כי גם במסגרת הגישה ההגנתית קיימים גבולות לאחריות הבנק, וכי הלקוח נדרש לנהל את ענייניו בעצמו. ההכרה בגבולות אלו של הגישה ההגנתית מאפשרת ליישב בינה לבין הגישה המעצימה ולשלול את הסתירה הלכאורית שקיימת בין שתי הגישות.

המסקנה העולה מכל אלה היא כי יש להמשיך ולקיים את הגישה ההגנתית במקביל לגישה המעצימה. הגישה ההגנתית חשובה בפני עצמה, והיא גם חיונית לקידום הגישה המעצימה. יותר מכך, כפי שאציע להלן, מכוח חובת האמון המוטלת על הבנק כחלק מהגישה ההגנתית, יש לחייב את הבנק לשכלל את הכלים המעצימים שהוא מעמיד לרשות הלקוח, מהלך שיוביל לחיזוק משמעותי של הלקוח אף מעבר לקיים כיום. מבקר המדינה, אשר בחן את שירותי הבנקאות הדיגיטלית, קבע כי הבנקים לא גלגלו ללקוחות את תוצאות ההתייעלות הדיגיטלית שלהם. בעוד שהם המשיכו לצבור רווחי עתק, ההתייעלות הדיגיטלית לא הביאה להפחתת עלויות משמעותית לצרכנים.³⁰⁹ על רקע ביקורת זו, באופן דומה, ניתן לדרוש מהבנקים לרתום את ההתפתחות הדיגיטלית לשיפור מצבם של הלקוחות בדרכים נוספות מלבד הוזלת עלויות, ובכלל זה בשיפור הכלים המעצימים המועמדים לרשותם, וזאת בשלושת האופנים שאציע להלן.

(א) עיצוב סביבת קבלת ההחלטה באופן הפועל לטובת הלקוח

כפי שמסבירים המלומדים תיילר וסאנסטיין, החלטות שצרכנים מקבלים מושפעות מסביבת קבלת ההחלטה. סביבת קבלת ההחלטה לעולם איננה נייטרלית. חברות וארגונים מעצבים את סביבת ההחלטה כדי להשפיע על החלטות הצרכנים ולכוון אותם למטרות רצויות מבחינת הארגון כמו הוצאת יותר כסף, נאמנות למותגי החברה, קנייה אימפולסיבית, ועוד.³¹⁰ תאוריה זו יפה גם בהקשר הבנקאי. הבנק אומנם מעמיד לרשות הלקוחות כלים דיגיטליים, אך בסופו של דבר הבנק הוא זה ששולט בסביבת קבלת ההחלטה ומעצב את הכלים הדיגיטליים לפי צרכיו. גם אם אתר הבנק או האפליקציה נראים לכאורה נייטרליים, בפועל הם אינם כך ומטרתם לקדם את אינטרס הבנק. עם זאת, ניתן לעצב את סביבת קבלת ההחלטה באופן המיטיב עם הצרכנים. אחת הטכניקות המוכרות בהקשר זה היא הֶיֶנְדִּים ("nudges"), היינו "דחיפות קלות" המיועדות להוביל את הלקוח לקבלת ההחלטה המיטיבה מבחינתו מבלי לכפות עליו את קבלת ההחלטה.³¹¹ השימוש בהינדים מתאים גם לתחום הפיננסי.³¹²

³⁰⁹ דוח מבקר המדינה, לעיל ה"ש 41, בעמ' 1391-1402.

³¹⁰ RICHARD H. THALER & CASS R. SUNSTEIN, NUDGE: IMPROVING DECISIONS ABOUT HEALTH, WEALTH, AND HAPPINESS (final edition, 2021)

³¹¹ ש.ם.

³¹² Cynthia Weiyi Cai, *Nudging the Financial Market? A Review of* : השימוש בהינדים בתחום הפיננסי ראו: *the Nudge Theory*, 60(4) ACCOUNTING AND FINANCE 3341, 3358 (2019)

הינד נפוץ הוא משלוח מסרוני ללקוחות. רעיון דומה נשקל לאחרונה על ידי הפיקוח על הבנקים, בטיוטה שפרסם ואשר מתירה לבנקים לשלוח מסרוני לכלל הלקוחות – גם לאלה שאינם חתומים על הסכמים המאפשרים קבלת מסרוני – וזאת לצורך קידום שני יעדים. היעד הראשון מתייחס לחסכון: ניתן לשלוח מסרוני על מנת לעודד לקוחות להם יתרת עובר ושב חיובית מעל רף מסוים, שייקבע על ידי התאגיד הבנקאי, להסטט כספים המוחזקים בחשבון העובר ושב לאפיקים נושאי ריבית כדאיים יותר או לאפיקים שיקטינו את סך תשלומי הריבית אותם הלקוח משלם לבנק. היעד השני מתייחס להלוואות לדיור: ניתן לשלוח מסרוני לנוטלי משכנתא המאובחנים ככאלה הנמצאים או הצפויים להיקלע לקשיים. עם זאת, המפקח מזהיר שהפנייה ללקוחות תיעשה בשים לב למאפייני הלקוחות השונים, ובהתאם למדיניות שיקבע הבנק ושתכלול בין היתר התייחסות לקבוצת הלקוחות ומאפייניה, התאמת דרכי הפנייה לכל קבוצת לקוחות, ניהול מעקב אחר תוצאות הפנייה והגדרת המקרים בהם תתבצע פנייה חוזרת.³¹³ נכון למועד כתיבת שורות אלו, הטיוטה טרם הבשילה לכדי הוראה מחייבת.

מלבד הנושאים שפורטו בהוראת המפקח, ניתן לחשוב על דוגמאות נוספות למסרוני העשויים להשפיע על קבלת ההחלטה של הלקוח בצורה חיובית. למשל בתחום העמלות, ניתן "לדחוף" לקוחות להצטרף למסלול עמלות מיטבי מבחינתם על ידי משלוח מסרון מתאים, הכולל הסבר קצר ומאפשר ללקוח בלחיצת כפתור להצטרף למסלול המתאים. ניתן להשתמש במסרוני גם כדי לשלוח ללקוח התראה והצעת פעולה מתאימה. כך, מחקר שביצע הרגולטור הבריטי הראה כי משלוח מסרוני ללקוחות לפני שאלה חויבו בעמלות בגין משיכת יתר ללא אישור, הביאו לירידה משמעותית בעמלות. עם זאת, רק לקוחות מעטים נרשמו לשירות התראות. כתוצאה מכך, הרגולטור הבריטי חייב את הבנקים הגדולים לצרף את לקוחותיהם לשירות ההתראות באופן יזום, כאשר חלק מהבנקים אף הגדילו לעשות והרחיבו את סוג והיקף ההתראות. מחקר נוסף שביצע הרגולטור בשנת 2018 הוביל להרחבת היקף הצירוף היזום.³¹⁴

חשיבות מיוחדת נודעת גם לאופן ניסוח המסרוני. באחד המחקרים נמצא כי מסרוני פשוטים יעילים יותר ממסרוני בניסוח מורכב, וכי שימוש שבשפה שלילית לעומת שפה חיובית מגדיל את האפקט.³¹⁵ כן חשוב לכלול במסרון לא רק תזכורת או הסבר קצר, כי אם גם קישור ישיר המאפשר את ביצוע הפעולה. כך למשל, אפשר להוביל לקוח להפקיד כספים בפקדון נושא ריבית על ידי משלוח מסרון ללקוח עם קישור לאתר הפיקדונות של הבנק.

מלבד מסרוני, קיימים סוגים רבים נוספים של הינדים. ביניהם: שימוש בברירת מחדל - המחייבת את הלקוח לנקוט מהלך יזום כדי לשנות אותה, מתן תמריצים על התנהגות מסויימת, משלוח סקר קצר או שאלון ללקוח במטרה לעורר את מודעותו, משלוח פרסומת מותאמת אישית, ועוד. גם הנגשת מידע עשויה לסייע ב"דחיפה" של לקוחות, אולם זאת בתנאי שהמידע מובא בצורה מספיק ברורה וקלה להבנה.³¹⁶ מחקרים שהתייחסו להינדים דיגיטליים הצביעו על התרומה שלהם לשיפור מצב הלקוח: אימיליים שהציעו ללקוחות להצטרף לתוכנית חסכון מסויימת הכפילו את ההרשמה

³¹³ בנק ישראל – הפיקוח על הבנקים: טיוטת חוזר לתיקון הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 420 בנושא בנקאות בתקשורת <https://www.boi.org.il/media/si0h2fiw/111487.pdf>, (5.7.2023)

³¹⁴ Paul Adams et al, *Time to act: A Field Experiment on Overdraft Alerts*, FCA Occasional paper 40 (July 2018)

³¹⁵ Daniel Ben-Davida, Ido Mintz & Orly Sade, *Using AI and Behavioral Finance to Cope with Limited Attention and Reduce Overdraft Fees* (2021), https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3422198

³¹⁶ Anne L. M. Keirse & Tom Bouwman, *Nudging Financial Decisions: Protecting Weaker Parties while Promoting Autonomy*, 54 TILJ 201, 208 (2018-19)

לתוכנית; אפליקציות סלולריות המבוססות על חסכון רובוטי עודדו לקוחות להגדיל את החסכון; אפליקציות בנקאות פתוחה שמראות ללקוח את היתרה הכוללת בחשבונותיו הביאו לירידה של 15.7% בהוצאות החודשיות של לקוחות.³¹⁷

אני סבורה כי גם ללא הוראה של המפקח על הבנקים, מוטלת על הבנקים חובה לעצב את סביבת קבלת ההחלטה של הלקוח באופן שאינו פוגע באינטרס הלקוח. יותר מכך, מכוח חובת האמון מוטל על הבנקים אף לעצב את הסביבה באופן המקדם את אינטרס הלקוח, אף אם הדבר עלול לבוא על חשבון האינטרס של הבנק. התייחסות לכל הטכניקות שפורטו לעיל והתאמתן לשירותים הבנקאיים השונים חורגת מתחומי מאמר זה. המכנה המשותף לכולן הוא אחד: השימוש בהן צריך לקדם את אינטרס הלקוח.

(ב) פרסונליזציה של השירותים הבנקאיים

בפרק ג(ד) ראינו כי אחת המגמות שמתחילות לצבור תאוצה בתחום הפיננסי היא הפרסונליזציה של השירותים הפיננסיים, היינו הענקת שירותים המותאמים אישית ללקוח בהתאם למאפייניו, העדפותיו וצרכיו האישיים. ניתן להניח שהמטרה העיקרית של הבנקים באימוץ מהלכי פרסונליזציה היא קידום האינטרס האישי שלהם: הגברת רווחים, שימור לקוחות וגיוס לקוחות חדשים, ושיפור התחרותיות בעיקר מול חברות הפינטק והביגטק.³¹⁸ עם זאת, יש למגמה זו יתרון משמעותי גם מבחינת הלקוח: הפרסונליזציה מאפשרת לבנק להתאים לכל לקוח ולקוח באופן אישי את אופן התקשורת עימו, את רמת ההסבר וההדרכה, את אופן ביצוע הפעולות הדיגיטליות; לשלוח ללקוח התראות אישיות - למשל לקראת מיצוי מסגרת האשראי; לסייע ללקוח לנהל את פעילותו הפיננסית בצורה נבונה תוך זיהוי מגמות קיימות בחשבון וחיזוי מגמות עתידיות; להציע ללקוח הצעות ערך אינדיבידואליות – מוצרים או שירותים המותאמים לנסיבותיו האישיות; לתגמל את הלקוח על נאמנות; ועוד.³¹⁹

אין כיום כל חובה חוקית על הבנקים להעניק ללקוחותיהם שירותים מותאמים אישית. בנקים שהחלו להציע שירותים כאלה ללקוחותיהם מתהדרים בכך שהם פועלים ביוזמתם להעצמת הלקוח, על בסיס תפיסת "הלקוח במרכז".³²⁰ בעניין זה לחובת האמון תפקיד חשוב: ראשית, מכוח החובה להגן על אינטרס הלקוח, אני סבורה שיש לחייב את הבנק להעניק ללקוח לפחות שירותים מסויימים בהתאמה אישית, כגון משלוח התראות (למשל לקראת מיצוי מסגרת האשראי) או הודעות (למשל על כך שקיימת דרך אחרת לניהול הפעילות הכרוכה בעמלות מופחתות). לצורך כך אף ניתן לאמץ את הגישה הבריטית, שחייבה את הבנקים לצרף את כלל הלקוחות לשירות ההתראות באופן יזום.³²¹ שנית, הפרסונליזציה פועלת כאמור גם לטובת הבנק וגם טובת הלקוח, ועלולה ליצור סיטואציות של

³¹⁷ Shlomo Benartzi, *How Digital Tools and Behavioral Economics Will Save Retirement*, Harvard Business Rev. Blog (7.12.2017), <https://hbr.org/2017/12/how-digital-tools-and-behavioral-economics-will-save-retirement>

³¹⁸ על הרווחים הכספיים והיתרונות התחרותיים לבנקים ראו: Jim Marous, Maximizing Digital Banking Engagement 16, Qorus, Infosys Finacle & Digital Banking Report (August 2022)

³¹⁹ The Banker (partner content by Infosys Finacle): Why Hyper-Personalisation is the Next Big Thing in Banking, <https://www.thebanker.com/Why-hyper-personalisation-is-the-next-big-thing-in-banking-1680514156>

³²⁰ ראו למשל כתבה פרסומית של הבנק הדיגיטלי וואן זירו: בנק One Zero מציע בנקאות פרטית שעובדת בשביל הלקוחות – מה זה בעצמם אומר? **כלכליסט** (12.7.23), <https://www.calcalist.co.il/article/syqhqm2t2>

³²¹ לעיל הי"ש 314.

במשך שנים, הגישה המקובלת להגנת הלקוח היתה גישה הגנתית, המטילה על הבנק חובות התנהגות לשם שמירה על אינטרס הלקוח. הביטוי הבולט לגישה זו הוא חובת האמון הבנקאית, מכוחה נדרש הבנק להעדיף את אינטרס הלקוח על פני כל אינטרס אחר, לעיתים אף על פני האינטרס העצמי שלו. אולם בשנים האחרונות החלה להתפתח גישה נוספת – הגישה המעצימה. גישה זו מנצלת את הטכנולוגיות הפיננסיות החדשות לשם העצמת הלקוח, על ידי כך שהיא מעמידה לרשותו מגוון כלים לניהול ענייניו הפיננסיים בעצמו. הרקע לגישה זו הם שלושה תהליכים שהמחקר מנתח: תהליך הדיגיטציה של השירותים הפיננסיים; תהליך הדאטאפיקציה – הפיכת כל אספקט של הפעילות הפיננסית של הלקוח לדאטא; וכניסת שחקנים טכנולוגיים לתחום הפיננסי – חברות פינטק וחברות ביגטק.

על רקע תהליכים אלו, המחקר מצביע על תמורות בנוגע לאופן צריכת השירותים הפיננסיים ואשר משליכות על מערכת היחסים בין הבנק ללקוח: העברת השליטה במידע האישי מהבנק לידי הלקוח; יכולת הלקוח לבצע פעולות באופן עצמאי ללא תלות בפקיד הבנק; פריקות השירותים הפיננסיים והאפשרות לצרוך שירותים שונים מספקים שונים; ופרסונליזציה של השירותים הפיננסיים. תמורות אלו באות לידי ביטוי בולט במספר מהלכים ורפרומות חשובות שבוצעו לאחרונה: הנגשת מידע ללקוח לרבות מידע השוואתי בין הבנקים השונים; רפורמת הבנקאות הפתוחה; ורפורמת "מעבר בקליק".

לכאורה, היכולת של הלקוח לנהל את ענייניו בעצמו במסגרת הכלים המעצימים מייתרת את הצורך בגישה ההגנתית. אולם מסקנת המחקר היא שלא רק שיש עדיין צורך בגישה ההגנתית, היא חיונית גם לקידום הגישה המעצימה וחיזוק מעמדו של הלקוח במסגרתה. בין השאר, המאמר מצביע על היעדר אוריינות מתאימה של חלק מהאוכלוסייה לניצול הכלים המעצימים; פסיביות של לקוחות ואי שימוש בכלים המעצימים גם בקרב לקוחות בעלי אוריינות מתאימה; סיכונים חדשים שהגישה המעצימה יוצרת ואשר דורשים הגנה צרכנית; הצורך להבטיח הוגנות בהעמדת הכלים המעצימים לרשות הלקוח; והקביעה שכל אחת מהגישות מעניקה הגנה מסוג שונה.

מכוח הגישה ההגנתית וחובת האמון הבנקאית, המאמר קורא לחייב את הבנקים לשכלל את הכלים המעצימים בשלושה אופנים: לעצב את הסביבה הדיגיטלית של קבלת ההחלטה באופן הפועל לטובת הלקוח, לרבות באמצעות הינדים (נאדג'ים); להרחיב את הפרסונליזציה של השירותים הבנקאיים תוך הקפדה על כך שהשירותים המותאמים אישית אכן פועלים לטובת הלקוח; ולהנגיש את הכלים המעצימים ללקוחות המוחלשים באופן המותאם למאפייניהם המיוחדים, בצד חינוך פיננסי ופעולות להסרת חסמים לא-טכנולוגיים. כל אלה יובילו לשיפור מעמדו של הלקוח אף מעבר לקיים כיום.