

בין הגנה להעצמה – הגנת הלקוח הבנקאי בעידן הטכנולוגיות המודרניות

רות פלאטור-שנער*

על רקע פערי הכוחות והמידע שמאפיינים את מערכת היחסים בין הבנק לבין הלקוח הצרכני הממוצע, ניתן לזהות שתי מגמות שנועדו להגן על הלקוח. המגמה האחת מטילה את האחריות להגנת האינטרס של הלקוח על הבנק. הביטוי הבולט לגישה זו הוא חובת האמון הבנקאית, שמכוחה הבנק נדרש להעדיף את האינטרס של הלקוח על כל אינטרס אחר, לעיתים אף על זה שלו עצמו. המגמה האחרת, אשר הולכת ומתפתחת בשנים האחרונות, מנצלת את הטכנולוגיות המודרניות 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 וכן רפורמות דוגמת "מעבר בקליק" והבנקאות הפתוחה הן אך דוגמאות לכלים המעצימים הללו.

לנוכח הכלים הניתנים כיום ללקוח לנהל את פעילותו בעצמו מתעוררת השאלה אם יש עדיין צורך בגישה ההגנתית ובחובת האמון הבנקאית. שאלה זו מתחדדת לנוכח 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 היחס בין שתי המגמות ואת ההשלכות של כל אחת מהן על מעמדו של הלקוח הבנקאי, ומגבש המלצות באשר לטיב ההסדרה הרצויה.

מסקנת המחקר היא שאין למעשה סתירה בין שתי הגישות, וכי יש לקיים את שתיהן במקביל. לא רק שיש עדיין צורך בגישה ההגנתית, היא חיונית גם לקידום הגישה המעצימה ולחיזוק מעמדו של הלקוח במסגרתה. מכוח

* פרופסור מן המניין וראש המרכז לדיני בנקאות ורגולציה פיננסית, המכללה האקדמית נתניה; חברה בוועדה המייעצת לנגיד בנק ישראל בענייני בנקאות, ובוועדת הרשיונות של המפקח על הבנקים. הדעות המובאות במחקר זה הן דעותיה הפרטיות של המחברת, ואינן מייצגות גוף כלשהו מהגופים שהיא חברה בהם. המאמר פורסם תחילה כנייר עבודה של המכון לבנקאות ותיווך פיננסי ע"ש ויקי וג'וזף ספרא בפקולטה לניהול ע"ש קולר, אוניברסיטת תל-אביב, והמחברת מודה למכון על תמיכתו הנדיבה במחקר.

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 הִינָדִים (nudges); להעניק ללקוחות שירותים מסוימים בהתאמה אישית (פרסונליזציה), תוך העדפת האינטרס של הלקוח על האינטרס של הבנק; ולהנגיש את הכלים המעצימים ללקוחות המוחלשים באופן המותאם למאפייניהם המיוחדים. כל אלה יובילו לשיפור מעמדו של הלקוח אף מעבר לקיים כיום.

מבוא

פרק א: הגישה ההגנתית – אחריות הבנק לאינטרס של הלקוח

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

פרק ב: הגישה המעצימה – אחריות הלקוח למעשיו

1. תמורות בעולם הפיננסי
 - (א) תהליך הדיגיטציה
 - (ב) תהליך הדִּטְפִיקציה
 - (ג) כניסת שחקנים טכנולוגיים לתחום הפיננסי
 - (1) חברות הפינטק
 - (2) חברות הביטק
2. תמורות בנוגע לאופן צריכתם של 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 על אודות הלקוח
 - (2) מידע פיננסי כללי
 - (3) מידע השוואתי
 - (ב) רפורמת הבנקאות הפתוחה
 - (ג) רפורמת "מעבר בקליק"
4. הגישה המעצימה כמטילה אחריות על הלקוח

פרק ג:

1. הצורך בגישה הגנתית גם בעידן הטכנולוגי

- (א) העדר אוריינות מתאימה הנדרשת לניצול הכלים המעצימים
- (ב) אי-ניצול הכלים המעצימים במידה מספקת
- (ג) הצורך בגישה הגנתית גם בעת הפעלת הכלים המעצימים
- (ד) הצורך להבטיח הוגנות בהעמדת הכלים המעצימים לרשות הלקוח
- (ה) הכלים המעצימים לא יפתרו בהכרח את הבעיות שעליהן נועדה הגישה ההגנתית להתגבר
- 2. גבולות הגישה ההגנתית – הבנק אינו אפטרופוס של הלקוח
- 3. הדין בבריטניה
- 4. המדיניות המוצעת להגנת הלקוח הבנקאי
- (א) עיצוב של סביבת קבלת ההחלטה באופן הפועל לטובת הלקוח
- (ב) פרסונליזציה של השירותים הבנקאיים
- (ג) הנגשת הכלים המעצימים ללקוחות המוחלשים

סיכום

מבוא

מאמר זה עוסק בלקוח הבנקאי הצרכני – מונח הכולל יחידים, משקי בית ועסקים קטנים – וההתייחסות בו היא ללקוחות מסוג זה בלבד.

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

על רקע פער הכוחות המאפיין את מערכת היחסים בין הבנק ללקוחותיו ותלותו של הלקוח בבנק, ניתן לזהות שתי מגמות שנועדו להגן על הלקוח. המגמה האחת – והוותיקה מבין השתיים – היא **הגישה ההגנתית**. גישה זו מטילה את האחריות להגנת האינטרס של הלקוח על הבנק. ביטוי לגישה זו ניתן למצוא בחקיקה, המטילה על הבנקים שורה של חובות התנהגות כלפי הלקוח במטרה לספק ללקוח את ההגנה הראויה. גם המאסדר – 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 בפסיקת

בתי המשפט, ואשר מכוחה הבנק נדרש להגן על האינטרס של הלקוח ולהעדיף אותו על כל אינטרס אחר, לעיתים אף על זה של הבנק עצמו.¹

בשנים האחרונות הולכת ומתפתחת גישה נוספת המיועדת להגן על הלקוח – **הגישה המעצימה**. הרקע לגישה זו הוא שני תהליכים מהותיים שעוברים על המערכת הפיננסית כולה, לרבות המערכת הבנקאית: התהליך האחד הוא **דיגיטציה**, דהיינו, מעבר לשימוש בטכנולוגיות דיגיטליות;² והתהליך האחר הוא **דֵּסִפִּיקַצְיָה**, דהיינו, הפיכת כל היבט של הפעילות הפיננסית של הלקוח לנתונים שניתן לאוספם, לנתחם, לעבדם ולקבל על בסיסם החלטות.³ תהליכים אלו מאפשרים לבנק להעמיד לרשות הלקוח מגוון כלים לניהול ענייניו הפיננסיים, ולסייע לו לקבל החלטות מושכלות בנוגע לפעילותו הפיננסית בכוחות עצמו. הדוגמה הבולטת היא "רפורמת הבנקאות הפתוחה", המאפשרת ללקוח לשלוט במידע שהבנק מחזיק על אודותיו, ולהורות לבנק לשתף את המידע הזה עם גורמים מתחרים, במטרה לקבל מהם הצעות ערך לניהול פעילותו הפיננסית.⁴ מהלך אחר הוא "מעבר בקליק", המיועד להקל על הלקוח את המעבר בין בנקים.⁵ נוסף על כך, 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 – כל אלה אמורים גם הם לשפר את מצבו של הלקוח ולאפשר לו לקבל החלטות מושכלות המיטיבות את מצבו הפיננסי.

שתי המגמות נוגדות לכאורה זו את זו: המגמה ההגנתית מטילה כאמור את האחריות לאינטרס של הלקוח על הבנק; ואילו המגמה המעצימה חותרת לשפר את יכולות הלקוח לקבל החלטות מושכלות, והתוצאה האפשרית שלה היא הטלת האחריות לתוצאות ההחלטות על הלקוח עצמו. ככל שניגוד כזה אכן קיים, מתעוררת השאלה אם ניתן להחיל את שתי הגישות במקביל, ובפרט אם יש עדיין צורך בגישה ההגנתית ובחובת האמון הבנקאית לנוכח הכלים הניתנים כיום ללקוח לנהל את פעילותו בעצמו. אם התשובה לכך תתברר כחיובית, תתעורר השאלה כיצד ניתן ליישב בין שתי הגישות המוחללות 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.

- 1 ראו להלן בתת-פרק 4.
- 2 ראו להלן בחלק ב1(א).
- 3 ראו להלן בחלק ב1(ב).
- 4 ראו להלן בחלק ב3(ב).
- 5 ראו להלן בחלק ב3(ג).
- 6 ראו להלן בחלק ב2(ג).
- 7 ראו להלן בחלק ב2(ד).

מערכת היחסים בין הבנק ללקוח והצורך בהגנה על הלקוח לנוכח פערי הכוחות הגדולים בין הצדדים נדונו בעבר בספרות המשפטית,⁸ לרבות בכתביה של מחברת מחקר זה.⁹ עם זאת, הדברים נכתבו לפני התרחבותן של הטכנולוגיות הפיננסיות החדשניות המאפשרות ללקוחות לשלוט במישרין בנעשה בחשבונם ולקבל החלטות פיננסיות מושכלות, ולפני הרפורמות החשובות המתבססות על טכנולוגיות אלו. התפתחויות אלו מחייבות בחינה מחודשת של יחסי הבנק והלקוח וניתוח עדכני של השלכות הגישה ההגנתית, בהיקף ובאופן שבהם היא נקבעה בעבר, ואלה נעשים לראשונה במחקר זה.

המחקר עוסק במגזר הבנקאי, אולם הניתוח והמסקנות שלו יפים גם לתחומים פיננסיים נוספים.

פרק א: הגישה ההגנתית – אחריות הבנק לאינטרס של הלקוח

1. מערכת היחסים המיוחדת בין הבנק ללקוח

בין הבנק לבין רוב לקוחותיו קיים פער כוחות ניכר. מלבד ההבדל בכוח הכלכלי ובכוח המיקוח, לבנק יש יתרון בולט על 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 הופכים את הבנק למנוע הנזק הזול יותר, ומאפשרים לו למנוע נזקים והפסדים ללקוח.¹⁰

8 ראו, למשל, ריקרדו בן-אוליאל ולירן חיים **דיני בנקאות – חלק כללי** כרך א 209–238 (מהדורה שנייה 2021); גלעד נרקיס **חוזים הבנקאיים: החוזה הבנקאי כחוזה יחס** כרך ראשון (2019).

9 ראו, למשל, רות פלאטו-שנער **דיני בנקאות: חובת האמון הבנקאית** פרק שני (2010) (להלן: פלאטו-שנער **חובת האמון הבנקאית**); רות פלאטו-שנער "חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 – על היעדרה של חובת אמון בחוק" **חוקים** ה' 179 (2013) (להלן: פלאטו-שנער "חוק הבנקאות"); רות פלאטו-שנער ואביבה גבע "חובת האמון הבנקאית – המודל הישראלי" **משפט ועסקים** יא 393 (2009); רות פלאטו-שנער "הרהורים בנושא גבולותיה הראויים של חובת האמון הבנקאית: הבנק כאפוסטרופוס של הלקוח?" **חובות אמון בדין הישראלי** 107 (רות פלאטו-שנער ויהושע (שוקי) שגב עורכים (2016) (להלן: פלאטו-שנער "גבולותיה של חובת האמון"); 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 BANKING & FIN. L. REV. 427 (2012).

10 ע"א 4880/19 **הבנק הבינלאומי הראשון בע"מ נ' גזונטהייט**, פס' 84 (אר"ש 18.7.2022); ע"א 5893/91 **טפחות בנק משכנתאות לישראל בע"מ נ' צבאח**, פ"ד מח(2) 573, 585 (1994); ע"א 8098/09 **כהן נ' בנק איגוד לישראל בע"מ – סניף חדרה**, פ"ד סה(2) 322, 336 (2012); ע"א

נחיתותו של הלקוח ביחס לבנק מאפיינת את כל שלביה של מערכת היחסים ביניהם, החל בשלב המשא ומתן, דרך כריתת החוזה הבנקאי ותקופת ביצועו של החוזה, ועד לסיום היחסים.

היחסים בין הבנק ללקוח מבוססים על חוזה אחיד, המנוסח מראש על ידי הבנק ומגן באופן מובהק 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. אכן, רבים מהסעיפים בחוזה האחיד לפתיחת חשבון בנק הוכרו כסעיפים מקפחים על ידי בית הדין לחוזים אחרים ובית המשפט העליון.¹¹ בעקבות פסיקה זו חייב המפקח על הבנקים את הבנקים לתקן את החוזים האחרים שלהם לפתיחת חשבונות עובר ושב,¹² ובדק שהדברים אכן בוצעו.¹³ הוראות דומות ניתנו לבנקים לגבי חוזה ההלוואה לדיור¹⁴ וכן לגבי החוזה למתן שירותי בנקאות בתקשורת,¹⁵ בעקבות פסקי דין שהכירו בתנאים מקפחים גם בחוזים אלו.¹⁶ עם זאת, מדובר במספר מצומצם של חוזים שבוקרו ושוננו, כך שנותר חשש לקיומם של סעיפים מקפחים בחוזים האחרים שלא נבדקו על ידי בית הדין לחוזים אחרים.

נחיתותו של הלקוח באה לידי ביטוי גם במקרים של סכסוכים משפטיים עם הבנק, בשל קיומו של פער עצום ביכולת הכלכלית לנהל את ההליך השיפוטי, בשל קשיי

-
- 2579/11 **בנק הפועלים בע"מ נ' סולכור חברה לשיווק וקניות בע"מ**, פס' 16 (אר"ש 29.6.2014). עם זאת, במצבים מסוימים מוטלת אחריות על הלקוח להקטין את הנוזק. ראו להלן בתת-פרק ג.
- 11 ראו, לדוגמה, ע"ש (חוזים אחרים) 195/97 **היועץ המשפטי לממשלה נ' בנק לאומי**, פ"מ התשס"ג(1) 481 (2004). רוב קביעותיו של בית הדין לחוזים אחרים אושרו בבית המשפט העליון: ע"א 6916/04 **בנק לאומי לישראל בע"מ נ' היועץ המשפטי לממשלה** (אר"ש 18.2.2010) (להלן: פרשת **בנק לאומי**).
- 12 מכתב מרוני חזקיהו, המפקח על הבנקים, לתאגידים הבנקאיים, בעניין תיקון חוזים בנקאיים בהתאם לפסיקת בית הדין לחוזים אחרים ובית המשפט העליון (5.12.2010) (להלן: מכתב בעניין תיקון חוזים בנקאיים).
- 13 בנק ישראל "בעקבות פסק הדין של בית המשפט העליון והוראת המפקח על הבנקים: מלאכת תיקון החוזים האחרים, לפתיחת חשבון עובר ושב בכלל המערכת הבנקאית, הושלמה בתאריך 1.4.11" (הודעה לעיתונות 3.4.2011).
- 14 מכתב בעניין תיקון חוזים בנקאיים, לעיל ה"ש 12.
- 15 חוזר הפיקוח על הבנקים ח-2187-06 "תיקון החוזה למתן שירותים בנקאיים בתקשורת" (29.5.2006).
- 16 לגבי חוזה ההלוואה לדיור ראו ח"א (חוזים אחרים) 8002/02 **המפקח על הבנקים נ' הבנק הבינלאומי הראשון למשכנתאות בע"מ** (נבו 5.5.2009) (להלן: פרשת **הבינלאומי למשכנתאות**). ראו גם את הדיון בערעור בבית המשפט העליון: ע"א 232/10 **הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ נ' המפקח על הבנקים** (אר"ש 19.9.2012). לגבי החוזה למתן שירותי בנקאות בתקשורת ראו ח"א (חוזים אחרים) 8010/02 **המפקח על הבנקים נ' בנק הפועלים בע"מ**, פ"מ התשס"ד(2) 115 (2006) (להלן: פרשת **המפקח על הבנקים**).

הוכחה הנובעים מהעדר מידע מלא, בשל הנחיות בעמדת המיקוח עוד בשלב המשא ומתן, וכן בשל העדר התנסות קודמת בעימותים משפטיים.¹⁷ פער הכוחות בין הבנק לבין הלקוח מקבל משמעות מיוחדת לנוכח היות 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 יודקק לחשבון בנק לצורך קבלת הכספים.¹⁸ נכון למועד כתיבתן של שורות אלו, הבנקים הם הגוף הבלעדי המנהל חשבונות עובר ושב שניתן לקבל בהם אשראי ולמשוך מהם צ'קים.¹⁹ התאגידים הבנקאיים היו עד שנת 2015 גם הגוף היחיד המוסמך לעסוק בקבלת פקדונות ובמתן אשראי ב-זמנית.²⁰ סמכות זו תוארה על ידי בית המשפט העליון כ"כוח... מעין מונופוליסטי", המוענק לבנקים על-פי הדין, [ו] מחייב קיומן של ערבויות חוקיות, אשר יגבילו את היכולת לעשות בו שימוש לרעה ויחייבו את הפעלתו באופן הוגן וסביר.²¹ מעורבותם של הבנקים בחיים הפיננסיים של כל פרט ופרט במדינה היא עמוקה ומקפת עד כדי כך שלא ניתן לתאר כיום אפשרות של ניהול ענייניו הפיננסיים של הפרט ללא הבנקים.

פערי הכוחות האמורים, יחד עם החיוניות של השירותים הבנקאיים, יוצרים תלות של הלקוח בבנק. הלקוח תלוי בבנק הן בעצם קבלת השירות, הן באופן ביצועו, הן בקביעת מחירו והן בקביעת ההסדר המשפטי החל עליו.²² תלותו של הלקוח בבנק מתגברת לנוכח הכוח והשליטה שמוקנים לבנק בנוגע לאינטרסים הכספיים של הלקוח. תלות זו נובעת לא רק מעצם השליטה של הבנק בכספים שמסר לו הלקוח, אלא גם בשל שיקול הדעת שיש לבנק באשר לאופן מילוי תפקידו. כך, לבנק מסור שיקול דעת בהחלטה אם להסכים או לסרב לביצוע פעולה בנקאית שהלקוח מבקש. סעיף 2 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981,

17 השוו אורנה דויטש מעמד הצרכן במשפט 537 (2002).

18 משה בייסקי "יחסי אמון בין בנק ללקוח" ספר **לנדוי** כרך שלישי: מאמרים – חלק שני 1095, 1097 (אהרן ברק ואלניער מזוז עורכים) (1995).

19 ס' 13 לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981, מייחד לבנקים את הסמכות לנהל חשבון עובר ושב שניתן למשוך ממנו צ'קים. גם אגודת אשראי ופיקדון רשאיות לנהל חשבונות עובר ושב, מכוח ס' 38א(1) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים), התשע"ו-2016. אולם נכון למועד כתיבתן של שורות אלו קיימת רק אגודה אחת כזו, הפועלת על סמך רישיון זמני, והשירותים טרם הושק ללקוחות. ראו "מה מקבלים חברות וחברי אופק?" **אופק** <https://www.ofek.coop/credit/>. חשבונות שנפתחים בבנק הדואר אינם כוללים מתן אשראי. ראו ס' 88א(1) ו-88ד לחוק הדואר, התשמ"ו-1986.

20 ס' 21 לחוק הבנקאות (רישוי).

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

22 להרחבה על תלותו של הלקוח בכל אחד מההיבטים הללו ראו פלאטור-שנער "חוק הבנקאות", לעיל ה"ש 9, בעמ' 192–196.

אומנם מחייב את הבנק ליתן ללקוח שירותים מסוימים אלא אם כן יש לו נימוק סביר לא 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 שברוב סוגי העסקאות הלקוח תלוי בנכונותו של הבנק ליתן את השירות המבוקש.

לבנק מוקנה שיקול דעת גם בשאלה אם להעמיד ללקוח אשראי.²³ יתר על כן, גם במקרה שאישר הבנק מסגרת אשראי ללקוח, הוא רשאי לבטלה או להקטינה בהחלטה חד-צדדית שלו, לעיתים אף ללא הודעה מראש.²⁴ כמו כן, בנק שהעמיד הלוואה ללקוח רשאי, בהתקיים תנאים מסוימים, לדרוש פירעון מיידי של האשראי.²⁵ נוסף על כך, לבנק יש שיקול דעת בנוגע למימוש בטוחות שמסר הלקוח להבטחת חובותיו,²⁶ בנוגע לשאלה אם וכיצד לסייע ללקוח המתקשה בפרעון חובותיו באמצעות פריסת החוב, ועוד.

לא בכדי רשאי הבנק להפעיל שיקול דעת רחב בעניינים אלו. הדבר נדרש לבנק משיקולים של יציבות – כדי להבטיח את איתנותו הכספית ואת יכולתו לעמוד בהתחייבויותיו כלפי הלקוחות המפקידים;²⁷ משיקולי ציות – כדי לעמוד בחובה המוטלת עליו על ידי המאסדר לנהל את סיכוני האשראי שלו;²⁸ ואף כדי להגן על הלקוחות עצמם – שלא ייקלעו למצב שבו הם לא יוכלו לפרוע את האשראי, על

23 רע"א 4827/12 חיות נ' בנק המזרחי המאוחד בע"מ, פס' 14 (אר"ש 30.8.2012); ע"א 459/13 אלמודן בע"מ נ' בנק מזרחי טפחות בע"מ, פס' 11 (אר"ש 25.6.2014); פרשת בנק לאומי, לעיל ה"ש 11, בפס' 14 ו-17; ע"א 10201/06 Tonedoor Ltd. נ' בנק אינווסטק (ישראל) בע"מ, פס' 30 (אר"ש 20.7.2011) (להלן: פרשת טונדור); ע"א 323/80 אלחית בע"מ נ' בנק לאומי לישראל בע"מ, פ"ד (2) 673, 684 (1983); ע"א 6505/97 בוני התיכון בע"מ נ' בנק הפועלים בע"מ, פ"ד נג' 577, 591–592 (1999). חלק מפסקי הדין האמורים עסקו בלקוחות עסקיים, אולם בעניין זה אין הבדל בין סוגי הלקוחות.

24 ס' 7 (ג) ו-15 לחוק אשראי הוגן, התשנ"ג-1993; פרשת טונדור, לעיל ה"ש 23, בפס' 30; פרשת אלמודן, לעיל ה"ש 23, בפס' 14; פרשת בנק לאומי, לעיל ה"ש 11, בפס' 18–20; רות פלאטור-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 (התשע"ג).

25 ס' 7 (ג) לחוק אשראי הוגן; ע"א 57/89 בנק הפועלים בע"מ, סניף עומר נ' מכבשים הדרום בע"מ, פ"ד מה(3) 187, 182 (1991); פרשת הבינלאומי למשכנתאות, לעיל ה"ש 16, בפס' 224 ואילך.

26 פרשת אלמודן, לעיל ה"ש 23, בפס' 11; פרשת בנק לאומי, לעיל ה"ש 11, בפס' 17; ע"א 1507/11 בנק מזרחי טפחות בע"מ נ' אלבס, פס' 19 (אר"ש 16.1.2014).

27 רע"א 9374/04 אי.אנד.ג.י. מערכות מתקדמות למורה נהיגה בע"מ נ' בנק לאומי לישראל בע"מ סניף רחובות, פס' 6 (ד)–(ה) (אר"ש 11.11.2004) (להלן: פרשת אי.אנד.ג.י.), שם ציין בית המשפט כי הצורך בבקרה ראויה על אשראי נועד גם כדי לשמר בידי הבנק הון שיוכל להעמיד ללווים ראויים. ראו גם להלן ליד ה"ש 118–124.

28 הוראת ניהול בנקאי תקין 310 "ניהול סיכונים" (26.2.2023); הוראת ניהול בנקאי תקין 311 "ניהול סיכון אשראי" (7.11.2023).

ההשלכות הקשות הנגזרות מכך.²⁹ עם זאת, אין בהצדקות הללו לשיקול הדעת הרחב של הבנק כדי לאיין את תלותו של הלקוח בבנק, המושפעת מאופן הפעלת שיקול הדעת ומתוצאותיה.

ללקוח אין אפשרות לפקח באופן יעיל על פעולות הבנק, בין משום שאין לו הידע המקצועי והאמצעים הטכניים הנדרשים לשם כך, ובין משום שאת המידע על הנעשה בחשבוננו הוא מקבל בדרך כלל בדיעבד בלבד. לכן גם שכירת שירותי פיקוח מקצועיים, נוסף על עלותם הכספית הגבוהה, לא תפתור את בעיית הפיקוח.³⁰ במקרים רבים לא נותרת אפוא ללקוח ברירה אלא לסמוך על מקצועיותו ויושרו של הבנק במילוי תפקידו. פער הכוחות בין הבנק ללקוח מתעצם על רקע ריכוזיותה של המערכת הבנקאית.³¹ במערכת הבנקאית קיימות חמש קבוצות בנקאיות שהיקף נכסיהן הוא כ-99% מנכסי המערכת. 56% מהנכסים מוחזקים בידי שתי הקבוצות הגדולות (בנק לאומי ובנק הפועלים) – מצב המהווה דואופול.³² כניסה של בנקים חדשים למערכת מוסדרת בחוק הבנקאות (רישוי), ומחייבת קבלת רישיון מבנק ישראל. במשך כארבעים שנים לא קם שום בנק חדש בישראל. מצב זה השתנה רק בשנת 2020, עם מתן רישיון לבנק הדיגיטלי One Zero³³ ומתן רישיון מותנה לבנק הדיגיטלי esh בשלהי שנת 2022.³⁴ לנוכח העובדה שבנק One Zero החל לפעול רק בשנת 2022 וטרם צבר היקף פעילות משמעותי,³⁵ 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 – הן בתחום האשראי הצרכני למשקי בית,³⁶ הן בתחום האשראי לעסקים קטנים³⁷ והן ביחס להנפקת כרטיסי חיוב.³⁸ גופים חוץ-בנקאיים עדיין מתמודדים עם

29 הוראת ניהול בנקאי תקן A311 "ניהול אשראי צרכני" (30.9.2021).

30 Tamar Frankel, *Fiduciary Law*, 71 CALIF. 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).

31 הוועדה לבחינת התחרות בשוק האשראי **דוח רביעי** פרק 4ג (2023) <https://did.li/9s2CN> (להלן: **דוח רביעי לבחינת הריכוזיות בשוק האשראי**).

32 בנק ישראל **מערכת הבנקאות בישראל: סקירה שנחית לשנת 2023** 13–14 (2024) <https://did.li/ThzZH> (להלן: **סקירת מערכת הבנקאות 2023**). על היוזמה להכריז על חמש הקבוצות הבנקאיות כקבוצת ריכוז ראו נתי טוקר "הנגיד והממונה על התחרות דנו בהצעה להכריז על הבנקים כקבוצת ריכוז" **TheMarker** (29.6.2023) <https://did.li/mVEIw>.

33 בנק ישראל "השלמת הליך ההקמה של הבנק הדיגיטלי" (הודעה לעיתונות 10.1.2022).

34 בנק ישראל "בנק ישראל אישר הקמה של בנק חדש נוסף: בנק אש ישראל" (הודעה לעיתונות 25.12.2022).

35 רועי ויינברגר "וואן זירו מפרסם גילוי ראשון: מה שווי הבנק וכמה לקוחות כבר גויסו?" **גלובס** (30.3.2023) <https://did.li/qj8lC>.

36 **דוח רביעי לבחינת הריכוזיות בשוק האשראי**, לעיל ה"ש 31, בפרק 4ג.

37 שם, בפרק 5ג.

38 שם, בפרק 6ג, נכון לסוף שנת 2021.

קשיים, ובפרט תלויים בבנקים לפעילותם.³⁹ שליטתם של הבנקים בפעילות הפיננסית של משקי הבית בישראל כוללת גם ניהול חשבונות מסחר בניירות הערך. בתחום זה הבנקים גובים ככלל עמלות גבוהות בהרבה מיתר חברי הבורסה.⁴⁰ על אף פערי העמלות, בשנת 2022 החזיקו יותר מ-94% מהציבור את ניירות הערך שלהם בבנקים.⁴¹ נוסף על כך, המערכת הבנקאית מתאפיינת ברמת תחרותיות נמוכה.⁴² אומנם, בתחומים מסוימים ניתן להבחין בשונות מחירים, העשויה להוות אינדיקציה פרו-תחרותית.⁴³ כך, למשל, דוח של רשות התחרות מצביע על "מידה משמעותית של פיזור מחירים" בשוק המשכנתאות.⁴⁴ שונות ריביות ניכרת גם בהלוואות צרכניות על בסיס הפריים, בריבית הנגבית בחשבונות עובר ושב על אשראי בתוך המסגרת ובריבית הנגבית בעסקות קרדיט ואשראי מתגלגל בכרטיסי אשראי.⁴⁵ דיווחים של בנק ישראל מצביעים על שונות בסכומי העמלות הנגבות ממשקי הבית ומהעסקים הקטנים.⁴⁶ הבדלים קיימים גם בנוגע להטבות שהבנקים השונים מעניקים על יתרות זכות בחשבונות עובר ושב,⁴⁷ וכן בנוגע לריבית על פקדונות לזמן קצוב.⁴⁸ 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

39 שם, בעמ' 4; רשות ניירות ערך **ענף הפינטק בישראל: ניתוח בראי השוק והצרכן** 46 (2023) (להלן: **דוח ענף הפינטק**); משרד האוצר **המלצות הצוות לבחינת החזקת גופים מוסדיים בחברות כרטיסי חיוב** (2023).

40 שקד גרין "הרפורמה בניהול מסחר בני"ע מתעכבת והמיליארדים ממשיכים לזרום לבנקים" **כלכליסט** (21.10.2024) <https://did.li/rObmC>; רשות ניירות ערך ורשות התחרות **תחרות בשוק הבורקראז' הקמעונאי** (2019) <https://did.li/dt2CN>. לפירוט העמלות ראו "מחשבון עמלות מסחר" <https://did.li/A3VTY>.

41 **דוח ענף הפינטק**, לעיל ה"ש 39, בעמ' 21.

42 הוועדה להגברת התחרות בשירותים בנקאיים ופיננסיים נפוצים **דוח מסכם** 14–22, 30–31 ו-40–45 (2016) <https://did.li/74nx5> (להלן: **דוח ועדת שטרם**). ראו גם הוועדה להגברת התחרות בשירותים בנקאיים ופיננסיים נפוצים **סקירת רקע להמלצות הביניים: מצב התחרות במגזרי היעד והצעדים הנדרשים** (2015) <https://did.li/N071C>.

43 על קיומם של מדדים שונים לבחינת רמת התחרות ראו שם, בעמ' 8–13; **סקירת מערכת הבנקאות 2023**, לעיל ה"ש 32, בעמ' 13.

44 רשות התחרות **בעיות אינפורמציה בשוק המשכנתאות בישראל: פיזור מחירים וחיפוש** 4 (2021) <https://did.li/HqiOf> (להלן: **אינפורמציה בשוק המשכנתאות**). הנתונים מתייחסים לשנים 2015–2017.

45 "השוואת ריביות על פיקדונות ועל אשראי" **בנק ישראל** <https://did.li/1BKrl>.

46 בנק ישראל **דיווח תקופתי אודות מחירי השירותים הבנקאיים הנפוצים לשנת 2022** 12–15, 17–18 (2023) <https://did.li/ow2CN> (להלן: **דיווח העמלות 2022**).

47 ג'ניה וולנסקי "כמעט אחרון: בנק הפועלים מפרסם הטבות ללקוחותיו – בלי ריבית על העו"ש" **TheMarker** (2.7.2023) <https://did.li/ufQaa>.

48 "השוואת ריביות על פיקדונות ועל אשראי", לעיל ה"ש 45.

נמוכה בלבד.⁴⁹ מבקר המדינה, שבחן את הבנקאות הדיגיטלית, קבע כי ההתייעלות הדיגיטלית של הבנקים, שהובילה לגידול עצום ברווחיהם, לא הולידה שיפור ברמת הריכוזיות והתחרותיות בענף הבנקאות.⁵⁰

בשנים האחרונות ננקטו כמה רפורמות חשובות בתחום האשראי והתשלומים, במטרה להביא לידי צמצום הריכוזיות והגברת התחרותיות. חלקן נועדו לקדם כניסה של שחקנים חדשים למערכת, חלקן נועדו להקל מעבר בין ספקים, וחלקן נועדו להגביר את יכולת ההשוואה של לקוחות.⁵¹ רפורמות אלו כבר יושמו בחלקן הגדול, אך הבשלתן צפויה רק בעוד שנים מספר.

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

2. הגנת הלקוח בחקיקה

בשנת 1981 נחקק חוק הבנקאות (שירות ללקוח), שמטרתו מתן הגנה רחבה ללקוח כנגד הבנק. הוראות החוק הן קוגנטיות, דבר המונע מהבנק את האפשרות להתנות עליהן לרעת הלקוח.⁵²

החוק כולל שורה ארוכה של הגנות חשובות ללקוח. סעיף רחב אוסר הטעיה של הלקוח במפורש או מכללא, בכתב, בעל פה או בכל דרך אחרת, ואפילו אוסר התנהגויות שעלולות לגרום הטעיה, גם אם זו לא נגרמה בפועל.⁵³ סעיף אחר אוסר ניצול מצוקה של הלקוח כדי להחתים אותו על עסקה בתנאים בלתי סבירים מבחינתו.⁵⁴ כן כולל החוק חובה לתת שירותים בנקאיים מסוימים, כפי שצוין לעיל;⁵⁵ חובת גילוי נאות של פרטי העסקה הבנקאית;⁵⁶ איסור התניית שירות בשירות;⁵⁷ קביעת שיטות לחישוב ריבית

49 דוח רביעי לבחינת הריכוזיות בשוק האשראי, לעיל ה"ש 31, בעמ' 4–6 ובפרק ג4. התקופה הנסקרת שם היא דצמבר 2016 עד יוני 2022.

50 מבקר המדינה "בנק ישראל: בנקאות דיגיטלית" דוח מבקר המדינה כרך שלישי 1287, 1292–1392 (נובמבר 2022) (להלן: דוח מבקר המדינה).

51 לתיאור רפורמות אלו ראו דוח רביעי לבחינת הריכוזיות בשוק האשראי, לעיל ה"ש 31, בפרק ג; דוח ענף הפינטק, לעיל ה"ש 39, בפרקים 4–5.

52 ס' 17 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח).

53 ס' 3 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח).

54 ס' 4 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח).

55 ס' 2 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח).

56 ס' 5 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח). מכוח סעיף זה התקין נגיד בנק ישראל את כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות ומסירת מסמכים), התשנ"ב-1992.

57 ס' 7 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח).

ומועדי זקיפת חיובים וזיכויים;⁵⁸ מגבלות ואחריות באשר לפרסומות;⁵⁹ פרק העוסק בזכותו של הלקוח לשנות את מועדי החיוב בהלוואה לדיור, ואף לדחות פירעון בנסיבות מיוחדות;⁶⁰ פרק העוסק בפיקוח על העמלות הבנקאיות;⁶¹ ועוד. נוסף על כך, החוק כולל הגנות מעין-פטרנליסטיות, כגון הקביעה כי על בנק להנפיק ללקוח צ'קים לא סחירים, כל עוד הלקוח אינו מבקש במפורש אחרת. זאת, על רקע אי-ההבנה של לקוחות בדבר משמעות סחירותם של הצ'קים ובדבר האחריות הרחבה שהם עלולים לחוב בה כלפי צדדים שלישיים שאליהם יתגלגלו הצ'קים.⁶² מכשיר חשוב נוסף שנקבע בחוק הוא הסמכת המפקח על הבנקים לטפל בתלונות הציבור, ובמקרים שבהם נמצא כי הפנייה מוצדקת – לחייב את הבנק בתיקון הליקוי.⁶³ הפרת הוראות החוק מקנה ללקוח הנפגע סעד אזרחי של פיצויים נזיקיים.⁶⁴ נוסף על כך, היא עשויה להוביל להטלת עיצום כספי על הבנק,⁶⁵ ואף להוות עברה פלילית של הבנק,⁶⁶ של מנהליו ושל עובדיו הבכירים.⁶⁷ במהלך יותר מארבעים שנותיו הניב חוק הבנקאות (שירות ללקוח) שיפור עצום במצבו של הלקוח הבנקאי במגוון תחומים.⁶⁸ תחום אחד נוגע בקבלת מידע מהבנק על אודות פעילותו של הלקוח ומצב חשבונותיו. קבלת המידע האמור מהבנק נתפסת כיום כזכות בסיסית של הלקוח, אולם הדברים לא היו כך בעבר, ולקוחות לא זכו במידע מלא וברור. החוזים ומסמכי הביצוע שעליהם חתם הלקוח היו לקוניים, כללו מידע חלקי, ונוסחו בשפה בלתי ברורה ללקוח.⁶⁹ הודעות ביצוע כללו לעיתים מידע בדמות קודים בלבד. הבנקים מסרו ללקוח דף חשבון רק עם "גמר הדף", ולעיתים רק פעם בשנה.⁷⁰ מכוח חובת הגילוי הנאות הכלולה בחוק, הוטלה על הבנקים חובה להנגשת המידע האמור ללקוח.⁷¹ כפי שנראה להלן בחלק 3(א), הנגשת מידע עומדת בבסיס הגישה המעצימה את הלקוח.

58 ס' 8 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח).

59 ס' 6–6א לחוק הבנקאות (שירות ללקוח).

60 פרק ב1 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח).

61 פרק ב2 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח).

62 ס' 35 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח).

63 ס' 16 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח).

64 ס' 15 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח).

65 ס' 11א לחוק הבנקאות (שירות ללקוח).

66 ס' 10 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח).

67 ס' 11 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח).

68 להרחבה ולדוגמאות נוספות ראו פלאטור-שנער "חוק הבנקאות", לעיל ה"ש 9, בעמ' 208–212.

69 קשיי השפה עדיין מאפיינים את החוזים הבנקאיים. ראו פלאטור-שנער ואזואלוס-אטיאס, לעיל

ה"ש 9.

70 דוח הצוות לבחינת יישומו של חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 14–15 (1985) (עותק

מצוי בידי המחברת).

71 ראו לעיל ה"ש 56.

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,⁷² כיום החוק קובע מנגנון טכנולוגי המאפשר להתגבר על מכשלה זו, ובכך מקל את המעבר ("מעבר בקליק").⁷³ בנושאים אחרים הקנה החוק ללקוחות זכויות שלא היו להם קודם, כגון הזכות להודיע לבנק באופן חד-צדדי על שינוי מועדי הפירעון של הלוואה לדיוור או לדחות פירעון בנסיבות מיוחדות, כגון אבטלה, מחלה קשה, לידה או פטירה.⁷⁴ פרקטיקות בנקאיות לקויות, כגון סחבת בהסרת שעבודים לאחר שהלקוח פרע את מלוא החוב לבנק, נאסרו בחוק.⁷⁵ תופעות פסולות של התניית מתן אשראי בביצוע עסקה נוספת עם הבנק כבר אינן קיימות כמעט כיום, בזכות אכיפה נוקשה של האיסור הנקוב בחוק על ידי בתי המשפט.⁷⁶

שיפור חשוב חל גם בתחום העמלות. ממסנותיה של ועדת החקירה הפרלמנטרית בעניין עמלות הבנקים עולה כי הבנקים ניצלו לרעה את כוח השוק שלהם כדי לגבות עמלות גבוהות ושיעורי ריבית גבוהים ממשקי הבית ומעסקים קטנים.⁷⁷ הוועדה קבעה כי "משקי הבית בישראל משלמים 'עמלת חוסר תחרות' ברכישת שירותים בנקאיים".⁷⁸ בהעדר תחרות בין הבנקים, לא היו כמעט הבדלים בין העמלות שגבו הבנקים השונים. הדמיון הרב בין מחירי העמלות של הבנקים שימש נושא לחקירתה של רשות ההגבלים העסקיים, שקבעה כי הבנקים נהגו להחליף ביניהם מידע בנושא העמלות, דבר שהיווה הסדר כובל בניגוד לחוק.⁷⁹ נוסף על כך, ריבוי העמלות שגבה כל בנק בגין שירותים פיננסיים ותפעוליים (היו בנקים שגבו יותר מ-300 סוגים שונים של עמלות), וכן הצגת העמלות במבנה מסובך שלקוחות לא יכלו להבין, הקשו את השוואת העמלות בין הבנקים. גביית עמלות כפולות בעד אותו שירות הרחיבה את הפגיעה בציבור הלקוחות.⁸⁰ מצב זה הוביל ל"רפורמת העמלות" משנת 2007, שבמסגרתה תוקן חוק

72 ראו את דברי ההסבר להצעת חוק הבנקאות (שירות ללקוח) (תיקון מס' 12) (קידום התחרות), התשס"ז-2007, ה"ח הכנסת 76.

73 ס' 5ב לחוק הבנקאות (שירות ללקוח). ראו על כך להלן בחלק ב(ג).

74 פרק ב1 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח).

75 ס' 9א לחוק הבנקאות (שירות ללקוח).

76 ס' 7 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח). ראו, לדוגמה, פרשת **בוני התיכון**, לעיל ה"ש 23; ע"א 7424/96 **בנק המזרחי בע"מ נ' חברת אליהו גרציאני (1988) בע"מ**, פ"ד נד(2) 145 (2000).

77 ועדת החקירה הפרלמנטרית בעניין עמלות הבנקים **דין וחשבון מסכם** (2007) <https://did.li/nkzZH> (להלן: **דוח הוועדה הפרלמנטרית לעמלות הבנקים**). ראו במיוחד את סיכום מסקנות הוועדה בעמ' 9, ס' ט, וכן את הדיון בעמ' 18–20.

78 שם, בעמ' 8. מסקנה דומה מופיעה אצל בנק ישראל **דין וחשבון 2007** 137 (2008) <https://did.li/IYEIw>.

79 ראו קביעה לפי ס' 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) **רשות התחרות** <https://did.li/iItgT> 370025/6711.

80 **דוח הוועדה הפרלמנטרית לעמלות הבנקים**, לעיל ה"ש 77, בעמ' 32.

הבנקאות (שירות ללקוח) והוקנתה בו סמכות לנגיד בנק ישראל לפקח על העמלות הנגבות ממשקי הבית ומהעסקים הקטנים.⁸¹ על פי פרסומי בנק ישראל, הרפורמה הובילה לירידה ממוצעת משמעותית במחירי העמלות הבנקאיות.⁸² לסיכום, חוק הבנקאות (שירות ללקוח) הוליד שיפור מהותי במצבם של לקוחות הבנק במגוון תחומים והקשרים, והוא מהווה ביטוי בולט למגמה ההגנתית. לשם השלמת התמונה החקיקתית אציין כי המגמה ההגנתית באה לידי ביטוי בחוקים נוספים המטילים על הבנק חובות כלפי הלקוח,⁸³ וכן בחוקים צרכניים שאינם מיוחדים למערכת הבנקאית אך חלים גם עליה ומשקפים את אותו רציונל של הגנה על הלקוח מפני ספק השירות הפיננסי.⁸⁴

3. הגנת הלקוח בהוראות המאסדר

גורם נוסף הפועל להגנת הלקוח הבנקאי הוא הפיקוח על הבנקים בבנק ישראל. במשך שנים הייתה המטרה העיקרית של הפיקוח על הבנקים שמירה על יציבותה של המערכת הבנקאית, בעוד שהגנת הצרכן הבנקאי נתפסה כמטרה שולית.⁸⁵ אולם בעשור האחרון השתנה המיקוד, והמטרה של הגנת הצרכן החלה לקבל מקום בולט יותר ויותר בפעילות הפיקוח, תוך אימוץ הרעיון של "הוגנות" כלפי הלקוח.⁸⁶ אכן, שינוי המגמה בא לידי ביטוי בפעילות ענפה של הפיקוח על הבנקים בתחום הצרכני,⁸⁷ ובכלל זה בקביעת שורה של הוראות המטילות על הבנקים חובות התנהגות מחמירות כלפי הלקוח. חלק מההוראות האלה אינן מסתפקות בקביעת נורמות של הגינות כלפי הלקוח, אלא דורשות למעשה מהבנק לפעול באופן יזום לקידום האינטרס של הלקוח, לעיתים אף על חשבון

81 פרק 22 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח). ראו על כך גם להלן בתת-פרק 3א.

82 ראו **דיווח העמלות 2022**, לעיל ה"ש 46, בעמ' 9–10.

83 ראו, למשל, ס' 13 לפקודת הבנקאות, 1941, הקובע את זכות הלקוח לפירעון מוקדם של הלוואה בתנאים מסוימים המפורטים בו. ס' 13 לפקודה עוסק בפקדונות ללא תנועה, ומחייב את הבנק להשקיע את הכספים המצויים בפקדונות אלו לטובת הלקוח, כמפורט בסעיף.

84 למשל, הפעילות של ייעוץ ההשקעות בבנק כפופה לחוק הסדרת העיסוק בייעוץ השקעות, בשיווק השקעות ובניהול תיקי השקעות, התשנ"ה-1995, והייעוץ הפנסיוני בבנק כפוף לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ייעוץ, שיווק ומערכת סליקה פנסיוניים), התשס"ה-2005. בתחום האשראי אציין את חוק אשראי הוגן, שעבר תיקון מהותי בשנת 2017 והוחל גם על הבנקים. בתחום התשלומים ראו חוק שירותי תשלום, התשע"ט-2019.

85 RUTH PLATO-SHINAR, BANKING REGULATION IN ISRAEL: PRUDENTIAL REGULATION VERSUS CONSUMER PROTECTION 84–86, 172–174 (2016).

86 ראו, למשל, **סקירת מערכת הבנקאות 2023**, לעיל ה"ש 32, בעמ' 141–147; PLATO-SHINAR, לעיל ה"ש 85, בעמ' 143–166 ו-197–200; Ruth Plato-Shinar, *Banking Regulation in Israel: Balancing Systemic Stability and Consumer Protection*, in REGULATION IN ISRAEL: VALUES, EFFECTIVENESS, METHODS 27, 41 (Eyal Tevet, Varda Shiffer & Itzhak Galnoor eds., 2021) (להלן: Plato-Shinar, *Regulation in Israel*).

87 ראו את המקורות שם.

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 אם הלקוח לא ביקש זאת כלל.

דוגמה בולטת לכך היא בתחום העמלות הבנקאיות. מכוח סמכותו על פי חוק הבנקאות (שירות ללקוח) לפקח על העמלות הנגבות ממשקי הבית ומהעסקים הקטנים,⁸⁸ נקט בנק ישראל שלושה צעדים עיקריים. הצעד הראשון היה פרסום רשימה סגורה של עמלות המותרות בגבייה ("תעריפון העמלות").⁸⁹ רשימה זו צמצמה את מספר העמלות לכדי שליש ממספרן המקורי לפני רפורמת העמלות, מנעה גבייה של עמלות כפולות תמורת אותו שירות, גרמה להצגת העמלות לציבור בצורה הוגנת ומוכנת, 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. הצעד השני היה הכרזה על שירותים בנקאיים מסוימים "שירות בר פיקוח" – הכרזה המאפשרת לנגיד להגביל את העמלה הנגבית תמורת אותו שירות.⁹⁰ שירותים שהוכרו בני פיקוח במשך השנים הם הנפקת פנקסי צ'קים, משלוח הודעות והנפקת דוחות, פעולה על ידי פקיד ופעולה בערוץ ישיר, ועוד. הצעד השלישי היה פרסום מידע על העמלות שהבנקים השונים גובים באתר המרשתת של בנק ישראל, הפתוח לעיון הציבור, כדי לאפשר ללקוחות להשוות בין הבנקים ולהגדיל את כוח המיקוח שלהם מול הבנק.⁹¹

אולם במשך השנים התגלה צורך להרחיב עוד יותר את ההגנה הניתנת ללקוחות בנוגע לעמלות, אם משום שלקוחות מוחלשים נזקקו להגנה רחבה יותר, אם משום שהבנקים הערימו קשיים ביישום הרפורמה, ואם משום שהתברר כי הלקוחות אינם מנצלים כראוי את הכלים שהועמדו לרשותם.⁹² בעקבות זאת חויבו הבנקים להציע ללקוחות שיטת תמחור נוספת, המוזילה במידה משמעותית את עלויות הניהול של

88 ראו על כך לעיל בתת-פרק 2א.

89 כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות), התשס"ח-2008, שהותקנו מכוח ס' 9ט-9י לחוק הבנקאות (שירות ללקוח).

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

91 זאת, מכוח ס' 16א(2) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח). הפרסום היחיד מתייחס לפעולה הנעשית על ידי פקיד בחשבון עובר ושב מול סלי העמלות: "מחשבון מסלולי עמלות" בנק ישראל <https://did.li/3eox5>.

92 לצעדים שננקטו במהלך השנים להרחבת ההגנה במסגרת הפיקוח על העמלות ראו Plato-Shinar, *Regulation in Israel*, לעיל ה"ש 86, בעמ' 34-35.

חשבון העובר ושב מבחינת הלקוח: מסלולי עמלות.⁹³ מסלול עמלות כולל מספר מסוים של פעולות כנגד סכום חודשי קבוע. הבנקים חויבו להציע ללקוחות מסלול בסיסי ומסלול מורחב, והם רשאים להציע גם "מסלול מורחב פלוס". שלושת המסלולים הוכרו "שירות בר פיקוח", ומחיריהם הוגבלו.⁹⁴

נקבע כי ההצטרפות למסלולים האמורים תיעשה ביוזמת הלקוח, אולם עד מהרה התברר כי הלקוחות פסיביים למדי בעניין זה ואינם מצטרפים ביוזמתם למסלול המתאים עבורם. משכך 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 מצבם.⁹⁵ באשר לכלל הלקוחות, בנובמבר 2022 הודיע הפיקוח על הבנקים כי הוא פועל לקידום שיטת תשלום חדשה שלפיה הלקוח לא יידרש להצטרף למסלול עמלות באופן פעיל, אלא הבנק יחשב עבור הלקוח מדי חודש מהי שיטת התשלום הזולה ביותר מבחינתו, בהתאם לפעולות שהוא ביצע בפועל בחשבון העובר ושב שלו בחודש הקודם, והתשלום שייגבה ממנו יהיה בהתאם.⁹⁶

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 יחול עליהם, באמצעות העלאת הרף ממחזור עסקים של 1 מיליון ש"ח ל-5 מיליון ש"ח, ובהמשך מתוכננת הרחבה נוספת ל-10 מיליון ש"ח.⁹⁷ בשנת 2019, כאשר התברר שעסקים קטנים רבים אינם מודעים כלל לזכאותם להצטרף למעגל הנהנים מהרפורמה,⁹⁸ הוטל על הבנקים לצרף באופן יזום חשבונות של עסקים קטנים ועוסקים מורשים למסלול המורחב, לאחר תחשיב של הבנק בדבר כדאיות המסלול עבורם.⁹⁹

יותר מכך, משהתברר כי הבנקים 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,

93 **דיווח העמלות 2022**, לעיל ה"ש 46, בעמ' 11–14; הוראת ניהול בנקאי תקין 423 "שירות המסלולים" (21.6.2015).

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

95 כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות) (תיקון), התשע"ו-2016, ק"ת 1644; ס' 4 לכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות) (תיקון), התשע"ט-2019, ק"ת 3187 (להלן: כללי הבנקאות (2019)).

96 בנק ישראל "רפורמה בעמלות משקי בית ועסקים קטנים: הפיקוח על הבנקים מוציא להתייעצות טיוטה ראשונה של עדכון לכללי העמלות" (הודעה לעיתונות 6.11.2022) (להלן: "טיוטת רפורמה בעמלות משקי בית ועסקים קטנים").

97 שם.

98 ס' 4 לכללי הבנקאות (2019).

99 שם. לתביעה ייצוגית שהוגשה בטענה כי הבנקים מסתירים מידע זה במכוון מהעסקים קטנים, ראו ת"צ (מחוזי ת"א) 51499-06-15 **איי.או.אס. אליר בע"מ נ' בנק הפועלים בע"מ** (אר"ש 28.11.2019).

כך שכל התאגידים יוגדרו "עסק קטן", והבנק 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 שבהם דרישת הבנק לקבל דוח שנתי לא נענתה בתוך תשעים ימים יהיה אפשר לסווג את העסק כ"עסק גדול".¹⁰⁰

למן שנת 2011 ועד סיום המחצית הראשונה של שנת 2022 נרשמה ירידה בעלות החודשית הממוצעת של ניהול חשבון עובר ושב וקבלת מידע ללקוחות יחידים בשיעור של 45%, ובעלות החודשית המשולבת של ניהול חשבון עובר ושב והחזקת כרטיס חיוב – בשיעור של 18.8%.¹⁰¹ המהלכים שנקט הפיקוח כלפי הבנקים לאורך השנים, שחלקם נשאו אופי מעין-אפוטרופסי, התגלו כצעדים הכרחיים לשם שיפור מעמדו של הלקוח. דוגמה נוספת להגנה הרחבה הניתנת ללקוחות הקמעונאיים נוגעת בגביית חובות. לקוח המקבל הלוואה מהבנק אמור לפרוע אותה בהתאם לתנאי ההסכם בין הצדדים. בנסיבות שבהן הלקוח אינו עומד בהתחייבויותיו ואינו פורע את ההלוואה כסדרה, הבנק רשאי 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 ההלוואה (גרייס) וכולי.¹⁰²

נוסף על כך, ההוראה מטילה על הבנק אחריות לדאוג לאינטרס של הלקוח, הנתפס כחלש במיוחד עקב קשייו הכלכליים והליכי הגבייה. כך, משהתברר כי לקוחות לא היו מודעים לפיגור שלהם בפרעון הלוואות, הוטל על הבנקים לשלוח ללקוח הודעות והתראות מפורטות בדבר הפיגור בתשלום החוב. כדי למנוע מצב שבו לקוחות חותמים על הסדרי חוב מבלי שהבינו את תוכנם, ולעיתים אף תוך הרעת מצבם בשל יצירת שעבודים נוספים והגדלת בטחונותיהם, נקבע כי הצעת הבנק להסדר חוב תיעשה במסמך מפורט בכתב שיימסר ללקוח, ויאפשר לו להבין טוב יותר את משמעות ההסדר והשלכותיו ולשקול את צעדיו בתבונה. כדי למנוע מצב שבו לקוחות אשר חשבונו "מועבר לתביעה" מנועים מכל גישה אפשרית לחשבון ומקבלת מידע שוטף על אודותיו, נדרש הבנק לאפשר ללקוח גישה למידע על אודות חשבונו בכל שלב של הליכי גביית

100 "טייטת רפורמה בעמלות משקי בית ועסקים קטנים", לעיל ה"ש 96.

101 **דיווח העמלות 2022**, לעיל ה"ש 46, בעמ' 9–10.

102 ס' 1 להוראת ניהול בנקאי תקין 450 "הליכי גביית חובות" (30.9.2021). הפיקוח הטיל עיצומים כספיים על בנקים שלא עמדו בהוראה זו: בנק ישראל "הפיקוח על הבנקים הטיל עיצומים כספיים על הבנקים דיסקונט, פועלים ומזרחי-טפחות בגין התנהלות לא תקינה במסגרת הליכי גביית חובות מלקוחות" (הודעה לעיתונות 6.2.2023). נוסף על כך 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. בנק ישראל "הפיקוח על הבנקים מודיע כי המערכת הבנקאית מבצעת הארכה והרחבה נוספת של המתווה המקיף לדחיית תשלומי הלוואות בנקאיות" (הודעה לעיתונות 29.9.2020).

החוב. נוסף על כך הוטלו על הבנק חובות שונות בנוגע להליכי פתיחת תיק הוצאה לפועל וניהולו, בנוגע לפיקוח ובקרה על עורכי הדין של הבנק המטפלים בגבייה, ועוד.¹⁰³ הוראה זו מדגימה את האחריות הרבה המוטלת על הבנק לדאוג לאינטרס של הלקוח, וזאת אף כאשר הלקוח מצוי בהפרה מול הבנק והאינטרסים של הצדדים נוגדים לכאורה.

הוראה אחרת של הפיקוח על הבנקים נוגעת בניהול 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 עלולות גם להוביל לרמת חוב גבוהה מדי, שאינה הולמת את יכולתם הפיננסית של חלק מהלקוחות, אשר עלולים להסתבך עקב כך בחובות שהם לא יוכלו לפרוע. לנוכח זאת פרסם הפיקוח על הבנקים הוראה בנושא שיווק וניהול של אשראי צרכני.¹⁰⁴ 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; ולהימנע משיווק אשראי יזום לאוכלוסיות מוחלשות ולצעירים עד גיל עשרים ואחת. כמו כן היא קובעת דרישות אחדות כדי להבטיח תהליכי שיווק נאותים והוגנים. כדי להבטיח שלקוחות לא ייקלעו למצב של מינוף יתר, הבנק נדרש לברר את מטרת האשראי, את צורכי הלווה ואת מצבו הפיננסי, ולהתאים אליהם את מאפייני האשראי המוצע.¹⁰⁵ ההוראה מפרטת כיצד על הבנק להעריך את יכולת הפירעון של הלווה ולקבל את ההחלטה בעניינו. משמעותם של צעדים אלו היא שייתכנו מקרים שבהם יהיה על הבנק לסרב לבקשת לקוח לקבל אשראי, לשם הגנה על הלקוח.¹⁰⁶ הוראה זו מדגימה אף היא את ההגנה המעיין-פטרנליסטית הניתנת ללקוח, שבמסגרתה הבנק נדרש להגן על האינטרס של הלקוח במקומו, ואף בניגוד לרצונו.

כדוגמה אחרונה אביא את הוראת ניהול בנקאי בנושא ניהול מערך שירות ותמיכה ללקוחות, שפורסמה במרץ 2023.¹⁰⁷ מטרתה של ההוראה לשפר את השירות שהבנקים נותנים ללקוחותיהם. ההוראה הוצאה, בין היתר, על רקע הירידה שחלה בשביעות הרצון

103 הוראת ניהול בנקאי תקין 450, לעיל ה"ש 102. לתיאור הפרקטיקות הפסולות של בנקים בהקשר זה ראו גלעד נרקיס "הוראה חדשה לבנקים: הגינות וזהירות בגביית חובות" **ביונעס** (4.2.2018) <https://did.li/MqQaa> (להלן: נרקיס "הגינות וזהירות בגביית חובות").

104 הוראת ניהול בנקאי תקין A311, לעיל ה"ש 29. ההוראה חלה על אשראי בסכום שאינו עולה על הסכום המרבי כאמור בס' 15(ב)(1) לחוק אשראי הוגן, אשר נכון למועד כתיבתן של שורות אלו הוא כ-1,200,000 ש"ח, ובתנאי שסכום האשראי המצרפי של הלווה אצל הבנק אינו עולה על 5 מיליון ש"ח.

105 הוראת ניהול בנקאי תקין A311, לעיל ה"ש 29, בס' 23.

106 בעניין זה קיימת זהות אינטרסים, שכן אי-העמדת אשראי ללקוח כזה מגינה גם על הבנק עצמו מפני הסיכון של אי-פרעון החוב.

107 הוראת ניהול בנקאי תקין 501 "ניהול מערך שירות ותמיכה ללקוחות" (26.3.2023).

של לקוחות מהשירות הניתן להם במוקדים הטלפוניים ובסניפי הבנקים.¹⁰⁸ מטרת ההוראה להבטיח מתן שירות זמין, איכותי, נגיש ובהיר. ההוראה אינה מונה צעדים קונקרטיים לשיפור השירות, אלא קובעת שישה עקרונות כלליים: מתן שירות מיטבי ללקוחות במגוון ערוצי שירות; קידום תקשורת מועילה בין הבנק ללקוח; מניעת חסמים לקבלת שירות ומניעת נזק והטעה; הבטחת זמינות ואיכות גבוהה של מערך השירות והתמיכה; התאמת מערך השירות והתמיכה לצורכי הלקוחות; וכן מתן שירות נאות במגוון ערוצים. בנספח להוראה מפורטות דוגמאות לכל אחד מהעקרונות.

כך, סעיף 24 להוראה דורש מהבנק להעניק שירות ותמיכה המותאמים באופן אישי ללקוחות שהם אזרחים ותיקים, אנשים עם מוגבלות, לקוחות המשתייכים לאוכלוסיות פגיעות או לקבוצות אוכלוסייה אחרות, וכן ללקוחות המתמודדים עם מקרים דחופים, אירועים חריגים או מצבי קיצון. בהקשר של דיונונו מעניין במיוחד סעיף 22 להוראה, המחייב את הבנק לפעול ביוזמתו לאיתור הטיות התנהגותיות שעלולות לגרום לשירות שאינו מיטבי עם הלקוח, ולתת להן מענה. זהו ביטוי נוסף לגישה המעין-פטרנליסטית. לסיכום, הוראות הפיקוח על הבנקים מעניקות גם הן הגנה רחבה ללקוח. חלק מההוראות האלה אינן מסתפקות בקביעת נורמות של הגינות כלפי הלקוח, אלא דורשות למעשה מהבנק לפעול באופן יזום לקידום האינטרס של הלקוח, לעיתים אף על חשבון האינטרס של הבנק עצמו. הוראות מסוימות אף נושאות אופי מעין-פטרנליסטי, שכן הן מטילות על הבנק לדאוג לאינטרס של הלקוח במקומו, ולעיתים אף בניגוד לרצונו.

4. הגנת הלקוח בפסיקה – חובת האמון הבנקאית

פסיקת בתי המשפט היא מישור נוסף שבו 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 שהלקוח נותן בבנק,¹⁰⁹ ואת

108 בנק ישראל "הפיקוח על הבנקים מפרסם את ממצאי הסקר השנתי בנושא שביעות הרצון של לקוחות משקי הבית ובעלי עסקים מהשירות הניתן להם מהבנקים" (הודעה לעיתונות 20.12.2022).

109 בפרט בהשוואה לגופים חוץ-בנקאיים, אשר קיים סיכון שלא יעמדו בהתחייבויותיהם ולא יוכלו להשיב ללקוחות את פקדונותיהם. סיכון כזה התממש לאחרונה בכמה מקרים, כגון פרשת יונט קרדיט (שי שלו, רועי ויינברגר, אלה לוי-וינריב והילה ויסברג "הלכתם לאיבוד בפרשת יונט קרדיט? הנה כל הסיפור מההתחלה" גלובס (26.7.2022) <https://did.li/h5VTY>); פרשת גיבוי (אלמוג עזר "לא רק ההנהלה: פרשת גיבוי היא כתם גם על הרגולטורים" כלכליסט (6.7.2023) <https://did.li/EYc6q>); ופרשת טריא (ג'ניה וולנסקי "פרשת טריא: לפני חצי שנה ביקשתי למשוך בחזרה השקעה של 500 אלף שקל – עד היום קיבלתי פחות מ-15%" TheMarker (2.6.2024) <https://did.li/2StgT>).

התלות של הלקוח בשירותים החיוניים שהבנק מספק. המכשיר לריסון כוחו העצום של הבנק ולהגנה על הלקוח נמצא בדמות הטלת חובת אמון על הבנקים.¹¹⁰ חובת האמון מטילה על הבנקים סטנדרט התנהגות גבוה במיוחד. אין די בכך שהם יפעלו במקצועיות (קיום חובת זהירות) ובהגינות (קיום חובת תום הלב). בבסיסה של חובת האמון הבנקאית מונחת חובתם להפעיל את הכוח שניתן בידיהם מבלי לנצל לרעה. על הבנק למלא את תפקידו אך לתכלית שלשמה נמסר לו הכוח, ללא מניעים זרים, ותוך שמירה על האינטרס של הלקוח. יתרה מזו, מכיוון שחובת הלקוח היא השיקול המכריע, על הבנק להעדיף את האינטרס של הלקוח על כל אינטרס אחר, גם במחיר פגיעה מסוימת באינטרס של הבנק עצמו.¹¹¹ 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, ועלי לפעול כשנגד עיני האינטרס של זה שלמענו אני פועל".¹¹² בכך חובת האמון מציבה סטנדרט התנהגות גבוה במיוחד, ומעניקה הגנה חשובה ביותר ללקוח.

חובת האמון זכתה בתחולה גורפת: היא חלה כלפי כל לקוח ולקוח, ולגבי כל הפעולות, השירותים והעסקאות שהבנק מבצע בעבור הלקוח.¹¹³ עם זאת, חובת האמון היא חובה דינמית, ועוצמתה משתנה ממקרה למקרה על פי הנסיבות. כך, למשל, יש חשיבות לסוג הפעולה: רמת האמון שהבנק חב ללקוח כאשר הוא משמש יועץ השקעות שונה מזו שהוא חב ללקוח כאשר הוא מבצע הוראת תשלום. נסיבה משפיעה אחרת – לפחות לגבי היבט מסוים של חובת האמון, כגון חובת הגילוי – היא אישיות הלקוח: לא הרי לקוח מתוחכם, אשר בקיא היטב בעולם העסקים ומצויד בניסיון בתחום הפיננסי, כהרי לקוח לא מתוחכם או חסר ניסיון, הזקוק להגנה רחבה יותר. נסיבה חשובה נוספת היא מידת הסתמכותו של הלקוח על הבנק במקרה הקונקרטי: הסתמכות 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.¹¹⁴ על אף הרף ההתנהגותי הגבוה שהיא מציבה, חובת האמון אינה חובה אלטרואיסטית.¹¹⁵ חובת האמון עוסקת אומנם בהגנה על האינטרס של הלקוח ובהעדפת אינטרס זה על 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:

110 ראו את המקורות לעיל בה"ש 9.

111 פלאטור-שנער וגבע, לעיל ה"ש 9, בעמ' 395–397.

112 אהרן ברק "ניגוד אינטרסים במילוי תפקיד" **משפטים** י 11, 11 (1980).

113 פלאטור-שנער **חובת האמון הבנקאית**, לעיל ה"ש 9, בעמ' 78–97.

114 שם, בעמ' 97–100; פרשת **גזונטהייט**, לעיל ה"ש 10, בפס' 82.

115 Ruth Plato-Shinar, *Law and Ethics: The Bank's Fiduciary Duty Towards Retail Customers*, 115 in RESEARCH HANDBOOK ON LAW AND ETHICS IN BANKING AND FINANCE 214, 219–221

Plato-Shinar, *Law* : (להלן: (Costanza A. Russo, Rosa M. Lastra & William Blair eds., 2019) *and Ethics*).

"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 להגנות, 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..."¹¹⁶

גביית עמלות וריבית היא רק דוגמה אחת למצבים שבהם אין מצפים שהבנק יזנח את האינטרס שלו עצמו ויעדיף במקומו את האינטרס של 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, כיוון שזו עלולה להביא לשיתוק פעילותם, בהיעדר יכולת לגבות רווח מן הלקוח. כך הדבר, למשל, לעניין שיעורי עמלות או ריביות. אם אלו תהיינה נמוכות מדי, הבנק יימנע מלהציע את שירותיו. שיעורי העמלות והריביות אמורים להיות מוסדרים על ידי שוק בנקים תחרותי, היצע וביקוש, ובמקום בו זה נכשל, על ידי פיקוח ורגולציה – ולא על ידי הטלת חובת אמון מוגזמת, שתשתק את פעילות הבנקים. על כן, האינטרס של הלקוח לשלם פחות, אינו גובר על אינטרס הבנק להשיא רווח. הבנק יכול לנהל משא ומתן עם הלקוח, על מנת להבטיח את רווחיו במתן השירות..."¹¹⁷

אחד התחומים שבהם הכירה הפסיקה בזכותו של הבנק להגן על האינטרס שלו עצמו אף כאשר הדבר נוגד את האינטרס של הלקוח הוא מתן אשראי ללקוח – תחום המעמיד גם את הבנק עצמו בסיכון של אי-פירעון.¹¹⁸ כך, נפסק שהבנק רשאי לסרב לבקשת

116 ע"א 7545/12 זקס נ' בנק מזרחי טפחות, פס' יב (אר"ש 12.2.2014) (ההדגשה הוסרה). ראו גם פרשת גזונטהייט, לעיל ה"ש 10, בפס' 82.

117 פרשת חיות, לעיל ה"ש 23, בפס' 13. ראו גם ת"צ (מחוזי מר') 11516-11-17 נהור נ' בנק מזרחי טפחות בע"מ (אר"ש 30.8.2020).

118 ראו, למשל, פרשת טונדור, לעיל ה"ש 23, בפס' 30; פרשת אלמודן, לעיל ה"ש 23, בפס' 11; המ' (מחוזי ת"א) 7745/82 לאור נ' בנק איגוד לישראל בע"מ, פ"מ התשמ"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 (1987). חלק מפסקי הדין בהערות השוליים של פסקה זו מתייחסים ללקוחות עסקיים, אולם בעניין זה אין הבדל בין לקוחות עסקיים ללקוחות צרכניים.

לקוח להעניק לו אשראי, לחדש מסגרת אשראי או להגדילה, משיקולים לגיטימיים דוגמת חשש כן באשר ליכולת לגבות ממנו את האשראי.¹¹⁹ כן רשאי הבנק לבטל או להקטין את מסגרת האשראי של לקוחות "במקרים שבהם הוא [הבנק] עלול להסתכן באי יכולת לגבות את האשראי עקב שינוי לרעה בכושר הפרעון של הלקוחות או עם היווצרותם של תנאים אחרים המחייבים הקטנה מיידית או ביטול של מסגרת האשראי..."¹²⁰ באופן דומה, הבנק רשאי להעמיד הלוואות של הלקוח לפירעון מידי לאחר שהורע מצבו הכספי באופן משמעותי;¹²¹ הבנק אינו מחויב לכבד צ'קים של לקוח שאין בחשבונו כיסוי להם;¹²² כאשר לקוח אינו מסוגל לפרוע את חובו לבנק, הבנק זכאי לממש את הנכסים ששועבדו להבטחת החוב, ואין בכוחה של חובת האמון למנוע זאת;¹²³ ועוד. עם זאת, אין פירוש הדבר שהבנק רשאי להתעלם לגמרי מהאינטרס של הלקוח. בכל המצבים הללו הבנק מצווה לשקול גם את האינטרס של הלקוח, להביא בחשבון את הנזק שעלול להיגרם לו, וליצור איזון ראוי בין האינטרסים של שני הצדדים.¹²⁴

בהתאם, נפסק כי בתחום האשראי חובת האמון מצומצמת למדי.¹²⁵ עם זאת, בית המשפט העליון העיר כי ייתכן שמתפתחת בפסיקת הערכאות הנמוכות ובהוראות המפקח על הבנקים "תזווה מסוימת" לכיוון הרחבת החובה, או לחלופין שמסתמן בהן "שינוי מסוים במה שנתפס כסטנדרד ההתנהגות המקובל בתחום זה". אולם סוגיה זו הושארה על ידיו כמצריכה עיון נוסף.¹²⁶

בצד ההכרה בחובת האמון הבנקאית נשמעים לאחרונה גם קולות המבקרים את השימוש בחובה מחמירה זו וקוראים להסתפק במקומה בחובה מחמירה פחות. בפרשת **גזונטהייט** העיר השופט גרוסקופף כי חובת הבנק כלפי הלקוח אינה מגיעה לכדי חובת אמון במובנה המדויק. הבנק נדרש להתחשב באינטרס של הלקוח בצורה מוגברת, העולה על זו הנדרשת מעוסק רגיל, אולם אין הוא נדרש לחובת ההתחשבות המוחלטת המהווה את ליבת חובת האמון. הבנק הוא נותן שירות חיוני המחויב בחובת התחשבות מוגברת אך לא מרבית. משכך, לדעת השופט גרוסקופף, מוטב לכנות את חובת

119 ראו את המקורות לעיל בה"ש 23.

120 פרשת **בנק לאומי**, לעיל ה"ש 11, בפס' 17.

121 ראו את המקורות לעיל בה"ש 25.

122 פרשת **אי.אנד.גי.**, לעיל ה"ש 27. כיום קיימת מגבלה לגבי חריגה ממסגרת האשראי בחשבון העובר ושב, מכוח הוראת ניהול בנקאי תקין 325 "ניהול מסגרות אשראי בחשבונות עובר ושב" (30.12.2020).

123 ראו את המקורות לעיל בה"ש 26.

124 פרשת **טונדור**, לעיל ה"ש 23, בפס' 30; פרשת **אלמוך**, לעיל ה"ש 23, בפס' 23; פרשת **חיות**, לעיל ה"ש 23, בפס' 14; ת"א (מחוזי ת"א) 1320/99 **מחסני חשמל בע"מ (בפירוק) נ' בנק המזרחי המאוחד בע"מ** (נבו 27.4.2009). לערעור על פסק הדין האחרון ראו א"א 5071/09 **בנק המזרחי המאוחד בע"מ נ' מחסני חשמל בע"מ** (אר"ש 16.5.2010).

125 ראו, למשל, פרשת **נהור**, לעיל ה"ש 117, בפס' 72.

126 פרשת **חיות**, לעיל ה"ש 23, בפס' 15.

ההתחשבות המוגברת הזו בשם מיוחד, המלמד כי היא מחמירה מחובת תום הלב, החלה על כל נותן שירות, אך אינה מגיעה לכדי חובת אמון. בהתאם הוא הציע לקרוא לחובה זו "חובת הגינות".¹²⁷

גישה דומה באשר לטיב החובה המוטלת על נותני שירותים ציבוריים ניתן למצוא בפרשת א.י. איור בע"מ, שם התייחס השופט גונטובניק לחברת כרטיסי אשראי כאל ספקית שירותים ציבוריים חיוניים. החובה שהוא בחר להטיל עליה לא הייתה חובת אמון, אלא חובת התנהגות מוגברת – כזו שגבוהה מחובת תום הלב של צדדים פרטיים רגילים, אך שאינה מגיעה לרמת ההגינות הגבוהה שנדרשת מגופים דומהותיים ואשר יש הרואים בה חובת אמון.¹²⁸

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

פרק ב: הגישה המעצימה – אחריות הלקוח למעשיו

1. תמורות בעולם הפיננסי

העולם הפיננסי – ובכלל זה המערכת הבנקאית – עובר בשנים האחרונות טרנספורמציה משמעותית בעקבות שני תהליכים. האחד הוא דיגיטציה, דהיינו, מעבר לשימוש בטכנולוגיות דיגיטליות. התהליך האחר הוא דִּפּוּפִּיקַצִּיה, דהיינו, הפיכת כל היבט של הפעילות הפיננסית של הלקוח לנתונים שניתן לאסוף, לנתח, לעבד ולקבל על בסיסם החלטות. נתאר להלן כל אחד משני התהליכים הללו, ולאחר מכן את השפעתם על מערכת היחסים בין הבנק ללקוח.

127 פרשת גוונטהייט, לעיל ה"ש 10, בפס' 83. להרחבה על המדרג של חובות ההתחשבות בזולת ראו עופר גרוסקופף ויפעת נפתלי בן ציון "תפישת מִרְכָּה, 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).

128 ת"א (מחוזי ת"א) 32053-07-17 א.י. איור בע"מ נ' ישראלכרט בע"מ, פס' 6 ו-23–30 (אר"ש 5.5.2020). 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 313 (משה גלברד ורות פלאטו-שנער עורכים 2024).

(א) תהליך הדיגיטציה

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 (big data) באמצעות בינה מלאכותית, המכונים "המהפכה התעשייתית הרביעית",¹²⁹ שינו לחלוטין את אופיו של המגזר הפיננסי, והפכו אותו מתחום מסורתי הנסמך על אמצעים מבוססי נייר לתחום מודרני וחדש המתבסס על אמצעים דיגיטליים.¹³⁰ התחום הפיננסי הוא אחד התחומים הדיגיטליים ביותר בכלכלה.¹³¹ המגזר הפיננסי העולמי נחשב הרוכש העיקרי של טכנולוגיות מידע (IT), וחדשנות טכנולוגית פיננסית זוכה בהתייחסות מיוחדת בהשוואה לשאר תחומי הפיתוח הטכנולוגי.¹³² השילוב של טכנולוגיה ופיננסים הוליד את תעשיית הפינטק (financial technology), והוביל לצמיחתן של חברות חדשניות המנצלות את הטכנולוגיות המודרניות לשם פיתוח שירותים בתחום הפיננסי ("חברות הפינטק").¹³³ תהליך זה של מעבר לדיגיטל לא פסח גם על מערכת הבנקאות, המספקת כיום מגוון רחב של שירותים באמצעים דיגיטליים.

גורמים מספר שימשו זרזים למהפכת הבנקאות הדיגיטלית בישראל. המניע הראשון היה הצורך לשפר את היעילות התפעולית הנמוכה של הבנקים, במיוחד לעומת בנקים במדינות המפותחות האחרות.¹³⁴ מצב בעייתי זה השליך, בין היתר, על מחירי השירותים הבנקאיים, ומנע את הפחתת העמלות שהבנקים גובים מהלקוחות. כתוצאה מכך, הפיקוח על הבנקים דחף את הבנקים להתייעל, לסגור סניפים, לצמצם את מצבת העובדים – בעיקר אלה הנותנים שירות אישי בסניפים – ולספק יותר ויותר שירותים

Emilios Avgouleas & William Blair, *The Concept of Money in the 4th Industrial Revolution—A Legal and Economic Analysis*, 2020 SING. J. LEGAL STUD. 4, 5

Douglas W. Arner, Giuliano G. Castellano & Ēriks K. Selga, *The Transnational Data Governance Problem*, 37 BERKELEY TECH. L.J. 623, 624–627 (2022)

Douglas W. Arner, Giuliano G. Castellano & Ēriks K. Selga, *Financial Data Governance: The Datafication of Finance, the Rise of Open Banking and the End of the Data Centralization Paradigm* 5 (Eur. Banking Inst. Working Paper No. 117, 2022), (Arner et al., *Financial Data Governance* :להלן) <https://ssrn.com/abstract=4040604>

Oscar Borgogno & Giuseppe Colangelo, *Regulating FinTech: From Legal Marketing to the Pro-Competitive Paradigm* (2020), <https://ssrn.com/abstract=3563447>

Moran Ofir & Ido Sadeh, *The Rise of FinTech: Promises, Perils, and Challenges*, in LEADING LEGAL DISRUPTION: ARTIFICIAL INTELLIGENCE AND A TOOLKIT FOR LAWYERS AND THE LAW 267 (Giuseppina D'Agostino, Aviv Gaon & Carole Piovesan 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). להגדרת המונח "פינטק" ולהרחבה על חברות הפינטק ראו להלן בחלק ב(ג).

134 מכתב מחדרה בר, המפקחת על הבנקים, למנכ"ל התאגידים הבנקאיים, בעניין התייעלות תפעולית של המערכת הבנקאית בישראל (12.1.2016). תוקף המכתב הוארך במכתב מיום 16.9.2018 ובמכתב נוסף מיום 16.12.2019.

באמצעים טכנולוגיים.¹³⁵ במקביל נקט הפיקוח על הבנקים צעדים כדי לעודד את הציבור לעבור לדיגיטל, על ידי קביעת עמלות מופחתות לפעולות המתבצעות בערוצים הישירים במקום בסניפי הבנקים.¹³⁶ מגמה זו, שהחלה בשנת 2016, נמשכת עד היום.¹³⁷ תופעת הבנקאות הדיגיטלית הואצה בתקופת משבר הקורונה שפרץ בתחילת שנת 2020. הסגרים שהוטלו ברחבי המדינה אילצו את הבנקים לסגור את שעריהם כמעט לחלוטין, ולספק לציבור הרחב שירותים באמצעים דיגיטליים.¹³⁸ לאורך כל תקופת המגפה התאפיינה הפעילות הבנקאית במיעוט שירותים הניתנים באופן פיזי בסניפים ובהרחבת מערך הבנקאות הדיגיטלית.¹³⁹ כפי שהעריכו מומחים שונים בתחילת המגפה, מגמה זו לא חדלה עם סיום המגפה, והיא נמשכת גם כיום בעידן הפוסט-קורונה.¹⁴⁰ גורם שתורם להרחבת השימוש בשירותי התשלום הדיגיטליים שהבנקים מציעים הוא חקיקת החוק לצמצום השימוש במזומן, התשע"ח-2018. תשלומים בסכום העולה על הסכום הנקוב בחוק כבר אינם ניתנים לביצוע בכסף מזומן, וגם השימוש בצ'קים סחירים הוגבל.¹⁴¹ התחליף לאמצעי התשלום מבוססי הנייר הוא אמצעי תשלום דיגיטליים: כרטיסי חיוב, העברות בנקאיות, יישומונים סלולריים, ארנקים דיגיטליים¹⁴² ושירות

135 מכתב מחדרה בר, המפקחת על הבנקים, למנכ"ל התאגידים הבנקאיים, בעניין סגירת סניפים וצמצום מספר עמדות הטלרים בבנקים – מתן מענה למגוון הלקוחות (6.12.2015). ראו גם הוראת ניהול בנקאי תקין 400 "סגירת סניפי בנק וצמצום שירותי טלר" (9.1.2017).

136 בנק ישראל "פירות ההתייעלות בבנקאות מגיעים לציבור הלקוחות – עמלות מופחתות לכל השירותים הבנקאיים באמצעים ישירים" (הודעה לעיתונות 1.11.2017).

137 בנק ישראל "סקירת הפיקוח על הבנקים בדיון בוועדת הכלכלה בנושא סגירת סניפים וכספומטים פרטיים" (הודעה לעיתונות 13.12.2021) (להלן: "דיווח על סגירת סניפים"). להצעת חוק הקוראת להכפיף את סגירת הסניפים לאישורה של ועדת 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>.

138 מכתב מחדרה בר, המפקחת על הבנקים, למנכ"ל הבנקים, בעניין משבר נגיף הקורונה – הנחיות בנוגע למתן שירות פרונטאלי ללקוחות הבנקים (15.3.2020). תופעה זו לא הייתה ייחודית לישראל. ראו Douglas W. Arner, Ross P. Buckley, Andrew M. Dahdal & Dirk A. Zetsche, *Digital Finance, COVID-19 and Existential Sustainability Crises: Setting the Agenda for the 2020s* (U. Lux. L. Working Paper No. 2021-003, 2021), <https://did.li/r0c6q>.

139 יאיר אבירן **סקירת פעילות הפיקוח על הבנקים לשנת 2021: מצגת לוועדת הכלכלה** שקופית 17 (בנק ישראל 2022) <https://did.li/vEKrl>.

140 Anton N. Didenko, Dirk A. Zetsche, Douglas W. Arner & Ross P. Buckley, *After Libra, Digital Yuan and COVID-19: Central Bank Digital Currencies and the New World of Money and Payment Systems* (U. N.S.W. L. Rsch. Paper No. 20-59, 2020), <https://did.li/EBQaa>.

141 פרק ב לחוק לצמצום השימוש במזומן.

142 להרחבה על כל אחד מהאמצעים הללו ראו "מערכות תשלומים וסליקה" בנק ישראל <https://www.boi.org.il/roles/paymentsystems>.

יזום תשלומים.¹⁴³ בסקר שערך בנק ישראל ביוני 2022 השיבו 68% מהנשאלים כי הם מבצעים תשלומים לבני משפחה, לחברים, לבעלי מקצוע, לגנים וכולי באמצעים דיגיטליים: יישומנים סלולריים (43%), העברות בנקאיות (20%) וכרטיסי אשראי (5%).¹⁴⁴ על פי נתוני בנק ישראל שפורסמו ביולי 2023, עסקאות שמשלמות ללא מגע מהוות כמחצית מהעסקאות בישראל, ועסקאות המתבצעות באמצעות ארנקים בטלפונים החכמים מהוות כ-17% מהעסקאות בישראל.¹⁴⁵ הבנקים המסחריים, כשחקנים מרכזיים בענף התשלומים, נוטלים חלק במגמה האמורה, ומספקים מגוון רחב של שירותי תשלום באמצעים דיגיטליים.

הפעילות הדיגיטלית של הבנקים השתכללה גם כתגובה על הפעילות הדיגיטלית של גופים חוץ-בנקאיים. התחרות המוגברת מצד גופים אלו, במיוחד בתחום התשלומים והאשראי, דחפה את הבנקים להשקיע בטכנולוגיות חדשות ולשפר את השירותים הדיגיטליים שהם מציעים ללקוחותיהם.¹⁴⁶ בתחום התשלומים ניתן לציין את הארנקים הדיגיטליים המוצעים על ידי חברות הביטוח, דוגמת גוגל ואפל, אשר אילצו את הבנקים להרחיב ולשכלל את היישומנים והארנקים הדיגיטליים שלהם.¹⁴⁷ בתחום האשראי הבנקים נאלצים להתמודד מול גופים חוץ-בנקאיים, דוגמת חברות כרטיסי אשראי ומערכות לתיווך באשראי (P2P), המציעים הלוואות באמצעות יישומנים ידידותיים למשתמש. ייתכן שבשנים הקרובות תתרחב גם הפעילות הדיגיטלית של הבנקים בתחום הפקדונות, בעקבות חקיקת חוק הסדרת העיסוק בשירותי תשלום ויזום תשלום, התשפ"ג-2023, המאפשר לנותני שירותי תשלום לעסוק גם בקבלת פקדונות כספיים צוברי ריבית.¹⁴⁸ הבנקים אינם יכולים להרשות לעצמם להישאר מאחור, והם פועלים לשכלול השירותים הדיגיטליים שלהם בהתאם.

ככל שהשירות הדיגיטלי נהיה ידידותי יותר למשתמש, זמין ויעיל, כן גבר הביקוש בציבור לקבלת שירותים דיגיטליים, ויצר תמריץ נוסף לבנקים לספק שירותים דיגיטליים. בסקר שערך הפיקוח על הבנקים בקרב משקי הבית בשנת 2023 דיווחו 70%

143 ראו פרק ה לחוק הסדרת העיסוק בשירותי תשלום ויזום תשלום, התשפ"ג-2023, הנכלל בפרק יח לחוק התוכנית הכלכלית (תיקוני חקיקה ליישום המדיניות הכלכלית לשנות התקציב 2023 ו-2024), התשפ"ג-2023, ס"ח 180, 306.

144 בנק ישראל "לקראת כנס התשלומים ערך בנק ישראל סקר שנועד לשקף את העדפות התשלומים השונות של הציבור" (הודעה לעיתונות 20.6.2022).

145 בנק ישראל "עולם תשלומים מתקדם יותר – סיום הסבת שוק התשלומים לתקן EMV" (הודעה לעיתונות 11.7.2023).

146 בנק ישראל "דברי המפקחת על הבנקים, ד"ר חדוה בר, בוועידת התחזיות 2018 של 'כלכליסט': תחרות וחדשנות בבנקאות – האם כבר רואים את השינוי?" (הודעה לעיתונות 25.12.2017). ראו על כך גם אהרון סוויסה "התחרות בין הבנקים התגברה בשנתיים האחרונות" **ביונס** (26.12.2017) <https://did.li/ZCiOf>.

147 בנק ישראל **סקירת מערך התשלומים בישראל** 6 (2021) <https://did.li/mxzZH>.

148 רועי ויינברגר "ארנקים דיגיטליים יוכלו לשלם ריבית על פיקדונות: 'לגלגל את הרווחים לציבור'" **גלובס** (4.5.2023) <https://did.li/JrQaa>.

כי דרך ההתקשרות העיקרית שלהם עם הבנק היא באמצעים דיגיטליים (דרך היישומון של הבנק, אתר המרשתת או הדוא"ל).¹⁴⁹ שיעור השימוש בערוצים הדיגיטליים גבוה גם בקרב האזרחים הוותיקים: מסקר שערך בנק ישראל בדצמבר 2021 עולה כי 79% מהלקוחות מגיל שבעים ואחת ומעלה משתמשים באתר המרשתת או ביישומון של הבנק. כך גם 84% מהלקוחות בגילים חמישים ואחת עד שבעים.¹⁵⁰ סקר שביעות רצון של משקי הבית מהשירותים הבנקאיים הדיגיטליים מצביע על שביעות רצון גבוהה: 90% מרוצים מאתרי המרשתת של הבנקים ו-88% מרוצים מהיישומונים.¹⁵¹ נתונים דומים עלו מסקר שביעות רצון של עסקים עצמאיים זעירים וקטנים.¹⁵² על רקע נתונים אלו, הפיקוח על הבנקים דורש מהבנקים להוסיף ולהרחיב את קשת השירותים הניתנים באמצעים דיגיטליים.¹⁵³

התוצאה של כל אלה היא הפיכת העולם הבנקאי לעולם דיגיטלי.¹⁵⁴

(ב) תהליך הדטפיקציה

התהליך השני שמאפיין את המערכת הפיננסית בשנים האחרונות – ובכלל זה את המערכת הבנקאית – הוא דטפיקציה: הפיכת כל היבט של הפעילות הפיננסית של הלקוח לנתונים שניתן לאסוף, לנתח, לעבד ולקבל על בסיסם החלטות.¹⁵⁵ כתוצאה מכך הנתונים נהפכים לבעלי ערך בפני עצמם. כך, עסקאות פיננסיות הן למעשה העברה של נתונים; נכסים פיננסיים הם נכסים מבוססי נתונים; בנקים ומתווכים פיננסיים הם גופי מידע שאוספים ומשתמשים בנתונים שהצטברו אצלם כתוצאה מפעילות הלקוח; ורשתות פיננסיות – כגון בורסה, מערכות תשלומים ומערכות סליקה – פועלות כרשתות

149 בנק ישראל "הפיקוח על הבנקים מפרסם את ממצאי הסקר השנתי בנושא שביעות הרצון של לקוחות משקי הבית ובעלי עסקים מהשירות הניתן להם מהבנקים" שקופית 14 במצגת על שביעות הרצון של משקי הבית (הודעה לעיתונות 19.3.2024) (להלן: "סקר שביעות רצון 2023").

150 "דיווח על סגירת סניפים", לעיל ה"ש 137, בשקופית 5 במצגת. אך השוו לנתונים להלן ליד ה"ש 266 המצביעים על הקושי של האוכלוסייה המבוגרת לבצע פעולות בדיגיטל.

151 "סקר שביעות רצון 2023", לעיל ה"ש 149.

152 שם.

153 הוראת ניהול בנקאי תקין 501, לעיל ה"ש 107, בס' 25; "סקר שביעות רצון 2023", לעיל ה"ש 149; "אנו מצפים מהבנקים ומחברות כרטיסי האשראי לשפר את מערכי השירות ללקוחות ולהעניק ללקוחותיהם שירות הולם, זמין, מקצועי ואפקטיבי".

154 Dirk A. Zetzsche, William A. Birdthistle, Douglas W. Arner & Ross P. Buckley, *Digital Finance Platforms: Toward a New Regulatory Paradigm*, 23 U. PA. J. BUS. L. 273 (2020); Douglas W. Arner, János Barberis & Ross P. Buckley, *The Evolution of Fintech: A New Post-crisis Paradigm?*, 47 GEO. J. INT'L L. 1271 (2016); Helen Bollaert, Florencio Lopez-de-Silanes & Armin Schwienbacher, *Fintech and Access to Finance*, 68[101941] J. CORP. FIN. (2021).

155 מונח זה הוטבע לראשונה על ידי בילטגן וריאין: PATRICK BILTGEN & STEPHEN RYAN, *ACTIVITY-BASED INTELLIGENCE: PRINCIPLES AND APPLICATIONS* 45, 52, 151 (2016). ראו גם Ulises A. Mejias & Nick Couldry, *Datafication*, 8(4) INTERNET POL'Y REV. (2019).

של העברת נתונים.¹⁵⁶ תהליך הדטפיקציה מתאפשר באמצעות טכנולוגיות חדישות המאפשרות את עיבוד המידע וניתוחו, כגון בינה מלאכותית ולמידת מכונה; דרכים חדישות לאחסון המידע, כגון שירותי ענן; וטכנולוגיות שמאפשרות שיתוף ושימוש במידע, כגון ממשקי שיתוף נתונים (API—Application Programming Interface).

תהליך הדטפיקציה של המערכת הבנקאית הושפע במידה רבה מכוחות המצויים מחוץ למערכת הפיננסית – חברות הביטוח. בהתבסס על היכולות הדיגיטליות המוטמעות שלהן, נכנסו חברות אלו בשנים האחרונות לתחום הפיננסי, והן מציעות לציבור שירותים פיננסיים המתחרים באלה של המערכת הבנקאית המסורתית, תוך התבססות על המידע הרב המצוי ברשותן.¹⁵⁷ כדי להתמודד מול חברות אלו, נאלצים גם הבנקים להתבסס יותר ויותר על נתונים. השימוש בנתונים מסייע לבנקים לשפר את השירות ללקוח, לרבות עריכת התאמה אישית לצורכי הלקוח ולהעדפותיו (פרסונליזציה).¹⁵⁸ במקביל, השימוש בנתונים משמש את הבנק גם לצרכיו האישיים, כגון הוזלת עלויות ביצוע, הקטנת סיכונים (דוגמת סיכוני הלבנת הון), ציות להוראות האסדרה (RegTech) ועוד.

תחום מרכזי שבו בולטת ההסתמכות על נתונים הוא חיתום אשראי צרכני, המבוסס על הערכת הסיכון שהלקוח לא יפרע את חובו. בעבר נהגו בנקים להעריך סיכון זה על סמך התרשמות אישית מהלקוח, בשילוב עם המידע שהיה לבנק (ככל שהיה לו) על אודות הלקוח. אולם ההכרה בחשיבותם של נתוני אשראי הובילה להקמת מאגר נתוני אשראי בבנק ישראל, המאפשר למלווים השונים במשק לרכוש – באמצעות לשכות אשראי מורשות – את נתוני האשראי של הלקוח ואף את דירוג האשראי שלו, ולבצע את החיתום על סמך נתונים אלו.¹⁵⁹ ההסתמכות על נתונים לשם ביצוע חיתום אשראי קיבלה לאחרונה תפנית מהותית, כאשר יותר ויותר מלווים נעזרים במודלים של בינה מלאכותית המסוגלים לאסוף כמויות עצומות של מידע הזמין במרשתת, לרבות מידע לא פיננסי, לנתח אותו ולקבל החלטה תוך שניות.¹⁶⁰

מגמת הדטפיקציה של השירותים הבנקאיים עשויה להתרחב בשנים הבאות בעקבות אימוץ הטכנולוגיות החדישות (DLT—Distributed Ledger Technology), המאפשרות לספק שירותים פיננסיים מבוזרים (DeFi—Decentralized Finance) תוך שימוש

Douglas W. Arner, Dirk A. Zetsche, Ross P. Buckley & Rolf H. Weber, *The Future of Data-Driven Finance and RegTech: Lessons from EU Big Bang II*, 25 STAN. J.L. BUS. & FIN. 245 (2020).

¹⁵⁷ על חברות הביטוח ראו להלן בחלק ב(ג).

¹⁵⁸ ראו על כך להלן בחלק ב(ד).

¹⁵⁹ 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).

¹⁶⁰ רות פלאטו-שנער ומעיין פרל "בינה מלאכותית בחיתום אשראי צרכני: הזדמנויות, אתגרים והצעת הסדרה" **מחקרי רגולציה** ח 47, 56 (2024).

באסימונים (Tokens), המהווים יחידות דיגיטליות מבוססות נתונים.¹⁶¹ אכן, יש כבר בנקים בעולם המציעים פקדונות מבוססי אסימונים.¹⁶² באופן דומה, מערכת העברות הכספים הבין-לאומית סוויפט (Swift) ערכה ניסויים מוצלחים של העברות כספים בין-לאומיות מבוססות אסימונים דיגיטליים בין בנקים מסחריים.¹⁶³ מדינת ישראל ערכה ניסיון מוצלח של הנפקת אגרות חוב על גבי תשתית בלוקצ'יין.¹⁶⁴ גם בנק ישראל, אשר שוקל להנפיק שקל דיגיטלי (Central Bank Digital Currency), יעשה ככל הנראה שימוש בטכנולוגיית האסימונים, תוך צירוף המערכת הבנקאית (וגופים נוספים) כגורם המספק את השירותים הנלווים לציבור.¹⁶⁵

כל ההתפתחויות האלה הופכות את הכסף והנתונים לקשורים זה לזה בקשר כל יינתק.¹⁶⁶ לא בכדי נאמר כי נתונים אינם רק הגורם המרכזי בעולם הפיננסי, אלא היסוד הקונסטיטוטיבי החיוני שלו.¹⁶⁷

(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,¹⁶⁸ וחברות הביגטק, מצד אחר.¹⁶⁹

161 ויקי אוסלנדר "הטרנד הפיננסי הלוהט שהרגולטורים לא יכולים לעצור" **כלכליסט** (11.4.2021) Dirk A. Zetsche, Douglas W. Arner & Ross P. Buckley, <https://did.li/Mgox5>; *Decentralized Finance*, 6 J. FIN. REGUL. 172 (2020).

162 Digital Euro Association, *Banking on Tokens: A Primer on Tokenized Commercial Bank Deposits*, DIGITAL EURO ASSOCIATION BLOG (July 19, 2023), <https://did.li/9rQaa>.

163 Swift Unlocks Potential of Tokenisation with Successful Blockchain Experiments, SWIFT (Aug. 31, 2023), <https://did.li/pDiOf>.

164 אהרן כץ "הבורסה והחשכ"ל ערכו ניסוי בהנפקת אג"ח תחת טכנולוגיית בלוקצ'יין. האם השלב הבא הוא הנפקת שקל דיגיטלי?" **גלובס** (6.6.2023) <https://did.li/wm8lC>.

165 ראו "שקל דיגיטלי (CBDC)" **בנק ישראל** <https://did.li/UtgT>.

166 Arner et al., *Financial Data Governance*, לעיל ה"ש 131, בעמ' 14.

167 שם, בעמ' 18.

168 במחקר זה אתייחס לחברות פינטק שעוסקות במתן שירותים ומוצרים פיננסיים לציבור הרחב, להבדיל מחברות המפתחות טכנולוגיות בתחום התפעול של שירותים פיננסיים, דוגמת אוטומציה של תהליכי עבודה וביצוע פעולות בקרה וניהול סיכונים, ומספקות את שירותיהן למוסדות הפיננסיים עצמם. להבחנה זו ראו **דוח ענף הפינטק**, לעיל ה"ש 39, בעמ' 8.

169 חברות הביגטק מציעות שירותים גם לבנקים ולגופים הפיננסיים עצמם, דוגמת שירותי ענן. על פי דוח של הבנק להסדרי סליקה בין-לאומיים (BIS), ארבע חברות הביגטק הגדולות שולטות ב-70% משוק מחשוב הענן, מה שמעורר סיכונים מערכתיים ואת שאלת הפיקוח על אותן חברות. ראו JUAN CARLOS CRISANTO, JOHANNES EHRENTAUD, MARCOS FABIAN & AMÉLIE MONTEIL, *BIG TECH INTERDEPENDENCIES—A KEY POLICY BLIND SPOT* 17 (Financial Stability Institute, BIS 2022).

(1) *חברות הפינטק*

למונח "פינטק" ניתנו הגדרות שונות.¹⁷⁰ כך, למשל, ה־Financial Stability Board הגדיר את הפינטק כ"חדשנות טכנולוגית בתחום השירותים הפיננסיים אשר באה לידי ביטוי במודלים, יישומים, תהליכים או מוצרים עסקיים חדשים שיש להם השפעה משמעותית על הספקת שירותים פיננסיים".¹⁷¹ רשות ניירות ערך הגדירה את הפינטק כ"מתייחס לענף בתעשיית ההיי־טק שמטרתו שילוב פתרונות טכנולוגיים בתחום השירותים הפיננסיים. חברות בתחום הפינטק מפתחות טכנולוגיות המיועדות להביא לשיפור ולהתייעלות בענף הפיננסיים...".¹⁷² הצוות הבין־משרדי לבחינת הקמת סביבת ניסוי לחברות טכנולוגיה פיננסיות הגדיר "חברות פינטק" כך: "חברות העושות שימוש בטכנולוגיה חדשה וחדשנית, באופן מלא או חלקי, לצורך אספקת מוצרים ושירותים פיננסיים".¹⁷³ המכנה המשותף לכל ההגדרות הללו הוא חדשנות טכנולוגית בתחום הפיננסי.

חברות הפינטק שונות מהבנקים המבוססים והוותיקים בכמה עניינים. ראשית, בעוד הבנקים 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 שלהן ביעילות שמתחרה בזו של הבנקים. 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 של ענף הפינטק להגיב בגמישות על מידע חדש או נסיבות חדשות, והשינויים התכופים המאפיינים אותו כתוצאה מכך. שינויים אלו באים לידי ביטוי לא רק באופן התמחור, אלא גם במודל העסקי, באסטרטגיית השיווק ואף במוצר עצמו. עניין זה מקנה לחברות הפינטק יתרון נוסף על הבנקים, שאצלם הליכים כגון שינוי של הנחות יסוד או של מודל עסקי יהיו ארוכים יותר לרוב.¹⁷⁴ אכן, בדיקה של רשות התחרות מצאה כי אף שמדובר בגופים קטנים, הבנקים רואים את חברות הפינטק כאיום תחרותי בחלק מתחומי הפעילות שלהם.¹⁷⁵

170 לדוגמאות של הגדרות כאלה ראו צוות בין־משרדי לבחינת הקמת סביבת ניסוי לחברות טכנולוגיה פיננסיות **דוח סופי 8** (2019) (להלן: **דוח הסנדרבוקס**).

171 FINANCIAL STABILITY BOARD, FINANCIAL STABILITY IMPLICATIONS FROM FINTECH: SUPERVISORY AND REGULATORY ISSUES THAT MERIT AUTHORITIES' ATTENTION 7 (2017), <https://www.fsb.org/uploads/R270617.pdf> (התרגום שלי).

172 **דוח ענף הפינטק**, לעיל ה"ש 39, בעמ' 8.

173 **דוח הסנדרבוקס**, לעיל ה"ש 170, בעמ' 8.

174 שם.

175 רשות התחרות **חברות הפינטק וקשיים בפעילותן מול המערכת הבנקאית: דוח סופי 11** (2021) (להלן: **דוח רשות התחרות**).

(2) חברות הביגטק

סוג אחר של שחקנים טכנולוגיים המציעים שירותים ומוצרים פיננסיים לציבור הן חברות הטכנולוגיה הבינ-לאומיות הגדולות, דוגמת אמזון, אלפאבית (החברה האם של גוגל), אפל, מטא (החברה האם של פייסבוק) והחברות 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 המידע הרב – הפיננסי והלא-פיננסי – שיש להן על אודות לקוחותיהן, כדי לחדור לשוק הפיננסי ולהתחרות בשחקנים המסורתיים.¹⁷⁶ אמצעים אלו אינם קיימים בידי הבנקים והגופים הפיננסיים המסורתיים, ומכאן היתרון העצום של חברות הביגטק עליהם. בצד שירותי תשלום, חברות הביגטק מרחיבות את פעילותן גם לתחומי האשראי, ניהול נכסים וביטוח, ויש אף המציעות שירות של פקדונות נושאי ריבית.¹⁷⁷ כל זאת תוך יישום 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.¹⁷⁸ לא בכדי חברות הביגטק מתוארות כגורם המשבש המשמעותי ביותר בתחום הפיננסי.¹⁷⁹

לאחרונה נכנסו חברות הביגטק גם לשוק הישראלי, ונכון למועד כתיבתן של שורות אלו הן פעילות בתחום התשלומים.¹⁸⁰ אכן, בדיקה של רשות התחרות שנערכה בתחילת העשור הנוכחי העלתה כי הבנקים סבורים שהאיום התחרותי המשמעותי ביותר עבורם יגיע בעתיד מכיוון של חברות הטכנולוגיה הגדולות, עם כניסתן לתחום השירותים הבנקאיים – תחילה לתחום התשלומים ולאחר מכן גם לתחומי האשראי ולשאר השירותים הבנקאיים.¹⁸¹

176 Douglas Arner et al., *Governing FinTech 4.0: BigTech, Platform Finance, and Sustainable Development*, 27 FORDHAM J. CORP. & FIN. L. 1 (2022); JUAN CARLOS CRISANTO, JOHANNES EHRENTAUD & MARCOS FABIAN, BIG TECHS IN FINANCE: REGULATORY APPROACHES AND POLICY OPTIONS (FSI Briefs No. 12, 2021).

177 ראו, למשל, את השירותים שמציעה חברת אפל: Patrick McGee & Joshua Franklin, *Will Apple Take a Big Bite out of the Banks?*, FIN. TIMES (Apr. 21, 2023), <https://doi.li/6I2CN>.

178 PARMA BAINS, NOBUYASU SUGIMOTO & CHRISTOPHER WILSON, BIGTECH IN FINANCIAL SERVICES: REGULATORY APPROACHES AND ARCHITECTURE 3 (2022).

179 Tom Smith & Damien Geradin, *Maintaining a Level Playing Field When Big Tech Disrupts the Financial Services Sector*, 18 EUR. COMPETITION J. 129 (2022).

180 על כניסת אפל וגוגל לתחום הארנקים הדיגיטליים ראו שקד גרין "היקף השימוש בארנקים הדיגיטליים הגיע במאי לשיא – 3.2 מיליארד שקל" כלכליסט <https://doi.li/nKtGT> (19.6.2023).

181 דוח רשות התחרות, לעיל ה"ש 175, בעמ' 11.

2. תמורות בנוגע לאופן צריכתם של השירותים הפיננסיים

על רקע תהליכי הדיגיטציה והדטפיקציה שתוארו לעיל ניתן להצביע על כמה תמורות בנוגע לאופן צריכתם של השירותים הפיננסיים המשפיעות על מערכת היחסים בין הבנק ללקוח.

(א) שליטה במידע האישי

בעבר השליטה במידע הפיננסי המצוי בבנק על אודות הלקוח הייתה בידי הבנק. שליטה זו הגדילה את פערי המידע שבין הלקוח לבנק, הובילה לתלות של הלקוח בבנק, והפכה אותו ללקוח שבוי של הבנק: בהעדר יכולת לקבל את המידע בצורה מלאה ונגישה ולהעבירו לצדדים שלישיים, נמנע מהלקוח מלקבל הצעות ערך מגופים מתחרים, והוא נאלץ לנהל את כלל פעילותו בבנק שבו מתנהל חשבונו.

אולם בשנים האחרונות התגבשה ההבנה כי השליטה במידע האישי – ובכלל זה מידע פיננסי – המצוי בידי גורמים שונים שייכת לאדם נושא המידע (data subject), ולא לגורמים המחזיקים בו.¹⁸² רעיון זה עומד בבסיס האסדרה האירופית בנושא ההגנה על הפרטיות – General Data Protection Regulation (GDPR).¹⁸³ האסדרה האירופית מעניקה לפרט שליטה מרבית במידע שנשמר על אודותיו בגופים ממשלתיים ועסקיים, ומקנה לו זכויות שונות בקשר אליו, לרבות הזכות להעתיק את המידע ולהעבירו לצדדים שלישיים (data portability).¹⁸⁴

תפיסה זו אומצה גם בארץ, והיא חלה גם על המידע שיש לבנק על אודות הלקוח. ביטוי עיקרי לה הוא רפורמת הבנקאות הפתוחה, שתידון להלן בחלק ב(ב). השליטה במידע מעצימה את הלקוח, שכן היא מפחיתה את תלותו בבנק ופותחת לפניו 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 נדרש הלקוח לפנות לפקיד הבנק לשם ביצועה של כל פעולה בנקאית, כיום, בזכות האמצעים הטכנולוגיים המתקדמים, נפתחה לפני הלקוחות האפשרות לבצע פעולות שונות באופן ישיר ועצמאי, ללא כל מעורבות של פקיד הבנק.

¹⁸² דוח ענף הפינטק, לעיל ה"ש 39, בעמ' 36.

¹⁸³ Regulation 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) 1.

¹⁸⁴ שם, בס' 20.

למעשה, תופעה זו אינה חדשה. המצאת הכספומטים אפשרה ללקוחות למשוך מזומנים באופן עצמאי, ובהמשך גם להפקיד מזומנים וצ'קים. עמדות מידע ממוכנות מאפשרות ללקוחות לקבל מידע על החשבון ולהנפיק אישורים שונים. אולם בשנים האחרונות התרחבה התופעה, והיא כוללת כיום מגוון רחב של פעולות פיננסיות שניתן לבצע באמצעות היישומון או אתר המרשתת של הבנק: העברות כספים וביצוע תשלומים, הפקדות צ'קים,¹⁸⁵ הפקדת כספים בפקדונות צוברי ריבית, פעולות בניירות ערך ועוד.¹⁸⁶ היכולת לצרוך את השירותים הבנקאיים בכל מקום ובכל שעה, בקלות ובמהירות, באופן עצמאי לחלוטין וללא תלות בפקיד הבנק מאפשרת ללקוח לשלוט בצורה יעילה בענייניו הפיננסיים.

(ג) פריקת השירותים הפיננסיים

תופעה נוספת שנצפית לאחרונה על רקע תהליכי הדיגיטציה והדטפיקציה היא פריקת (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.¹⁸⁷ אולם בשנים האחרונות החלו לקוחות לבחור לפרק את הסל, ולצרוך מוצרים שונים מבנקים וגופים פיננסיים שונים. דוגמה בולטת לכך היא תחום ההלוואות. רבים מן הלקוחות מנהלים חשבון עובר ושב בבנק אחד ונוטלים הלוואה לדיוור בבנק אחר. כמו כן, יש בנקים שמציעים הלוואות ישירות גם למי שאינם לקוחות שלהם. דוגמה אחרת היא בתחום ההשקעות: לעיתים הבנק שבו מנוהל תיק ניירות הערך של הלקוח הוא נגזרת של חברת ההשקעות שהצרכן בחר להיעזר בשירותיה (ואשר יש לה הסכם עם בנק מסוים), ולא של החלטת הלקוח היכן לנהל את תיק ניירות הערך שלו.¹⁸⁸ על פי סקירת הפיקוח על הבנקים, בשנת 2018 קרוב ל-40% מלקוחות הבנקים צרכו מוצרים או שירותים בבנק אחד נוסף שאינו הבנק העיקרי שלהם, כ-28% מלקוחות הבנקים צרכו מוצרים ושירותים שונים משני בנקים נוספים, וכ-8.5% – אף משלושה בנקים נוספים. נתונים אלו מתייחסים לקבלת שירותים מהמערכת

185 שירות זה התאפשר בעקבות חוק סליקת שיקים, התשע"ו-2016.

186 במקרים שבהם נדרשת הסכמת הבנק למתן השירות, כגון קבלת אשראי, ניתן להגיש באופן דיגיטלי את הבקשה לקבלת השירות.

187 דוח ועדת שטרומ, לעיל ה"ש 42, בעמ' 16 ו-20; דוח רשות התחרות, לעיל ה"ש 175, בעמ' 6. בחודש יוני 2023, במסגרת בדיקתה בעניין הכרזת הבנקים כקבוצת ריכוז, ציינה הממונה על התחרות כי חמשת הבנקים הגדולים ממעטים להציע ללקוחותיהם שירותים פריקים בנפרד מיתר הסל הבנקאי. ראו טוקר, לעיל ה"ש 32. על תופעה דומה, של אריות כמה מוצרים פיננסיים יחדיו והצגתם כמוצר אחד, ועל אי-ההבנה שנגרמת ללקוחות עקב כך ראו Oren Bar-Gill, *Bundling and Consumer Misperception*, 73 U. CHI. L. REV. 33 (2006).

188 בנק ישראל מערכת הבנקאות בישראל, סקירה שנתית 2018 92–93 (2018) <https://did.li/CVKrl> (להלן: סקירת מערכת הבנקאות 2018).

הבנקאית בלבד, ולא מכלל המערכת הפיננסית.¹⁸⁹ עם התרחבותם של השירותים החוץ-בנקאיים ניתן להניח ששיעור הנוטלים שירותים מגוון שאינו הבנק העיקרי שלהם גדול אף יותר, בפרט עקב נטילת אשראים חוץ-בנקאיים וניהול תיק ניירות ערך בבתי השקעות שאינם בנקים.¹⁹⁰ התופעה של פריקות השירותים הבנקאיים אף הולכת ומתרחבת בזכות חברות הפינטק, המציעות ללקוחות הבנקאיים לצרוך מהן שירותים מסוימים בלבד מתוך סל השירותים הבנקאי.¹⁹¹

רשות התחרות קבעה בשנת 2021 כי הבנקים תופסים את האפשרות של פריקת 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".¹⁹² אכן, פריקות השירותים הבנקאיים מעצימה את הלקוח, שכן היא מאפשרת לו לשלוט ברכיבים השונים של פעילותו הפיננסית באופן עצמאי, תוך החלשת תלותו בבנק.

(ד) פרסונליזציה של שירותים פיננסיים

אחת המגמות המתאפשרות בזכות תהליכי הדיגיטציה והדטפיקציה בתחומים השונים היא הפרסונליזציה, דהיינו, התאמת שירותים ומוצרים לכל לקוח באופן פרטני בהתאם למאפייניו האישיים. רשתות מסחר קמעונאיות שולחות ללקוחות קופונים לרכישת מוצרים המועדפים עליהם; חברות כנטפליקס 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.

באופן דומה נכנסה לאחרונה מגמת הפרסונליזציה גם לתחום הפיננסי. בנקים וגופים פיננסיים ברחבי העולם מציעים ללקוחותיהם השונים מידע, מוצרים ושירותים פיננסיים המותאמים אישית לכל לקוח לפי צרכיו והעדפותיו. לקוחות כבר אינם מסתפקים בכך שהבנק מעמיד לרשותם כלים לניהול פעילותם באופן עצמאי, אלא מצפים שהבנק יפעל עבורם בכך שיבדוק את צורכיהם ומאפייניהם ויציע להם את השירות או המוצר המיטביים מבחינתם.¹⁹³ 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 התבססה

189 שם.

190 שם.

191 כפי שהוסבר לעיל בחלק ב(ג).

192 דוח רשות התחרות, לעיל ה"ש 175, בעמ' 11.

193 DELOITTE, THE FUTURE OF RETAIL BANKING: THE HYPER-PERSONALISATION (להלן: **דוח דלויט**); RAFAL CEGIELA ET AL., JUST FOR YOU: THE ROUTE TO HYPER-PERSONALIZATION IN BANKING (2022), <https://did.li/beg6q>; קורין דגני "החברה שמכירה את חשבון הבנק שלכם טוב יותר מכם גייסה 85 מיליון דולר" **TheMarker** (19.1.2022) <https://did.li/zAzZH>.

ההתאמה האישית על נתוני העבר של הלקוח, השתכללות המודלים מאפשרת לנתח את נתוני הלקוח בזמן אמת ולשפר את רמת הדיוק וההתאמה – מגמה המכונה "היפר-פרסונליזציה"¹⁹⁴.

גם בנקים ישראליים נכנסו כבר לתחום,¹⁹⁵ וככל שמגמה זו תעמיק ותתרחב בקרב המערכת הבנקאית בישראל, יוביל הדבר לשיפור והעצמה משמעותיים של האינטרס של הלקוח. לנושא ההתאמה האישית נחזור במסגרת הדיון במדיניות הרצויה להגנת הלקוח בפרק ג להלן.

לסיכום, ראינו לעיל ארבע מגמות חדשניות שמתפתחות על רקע תהליכי הדיגיטציה והדטפיקציה העוברים על המערכת הבנקאית, ואשר עשויות לחזק את הלקוח אל מול הבנק. כעת נעבור לבחון מהלכים אחדים שמבוססים על מגמות אלו ואשר נועדו להעביר את הכוח ללקוח הלכה למעשה.

3. מהלכים המעבירים את הכוח ללקוח

על בסיס תהליכי הדיגיטציה והדטפיקציה שתוארו לעיל, ננקטו בישראל כמה מהלכים חשובים שנועדו להעצים את הלקוח הבנקאי. נציג להלן את שלושת המהלכים הבולטים: הנגשת מידע, רפורמת הבנקאות הפתוחה ו"מעבר בקליק".

(א) הנגשת מידע ללקוח

מידע הוא הבסיס להעצמת הלקוח, שכן הוא המאפשר ללקוח לקבל החלטה מושכלת. המידע שהלקוח נדרש לו מתחלק לשלושה סוגים: מידע על אודות המצב הפיננסי שלו עצמו; מידע פיננסי כללי, לרבות הסברים על מוצרים פיננסיים שונים והשוואות ביניהם; ומידע המשווה בין התנאים שהבנקים והגופים הפיננסיים השונים מציעים, אשר יסייע ללקוח לבחור בהצעה המיטבית מבחינתו.

(1) מידע על אודות הלקוח

כדי לקבל החלטה מושכלת, הלקוח חייב להכיר קודם כל את מצבו הפיננסי האישי. הנגשת המידע האישי הפיננסי ללקוח נעשת בכמה ערוצים. למן שנת 2014 הבנקים מחויבים להפיק ללקוחותיהם פעם בשנה "תעודת זהות בנקאית". הכוונה לדוח שנתי בפורמט אחיד (פורמט מקוצר ופורמט מלא), הכולל מידע

194 דוח דלויט, לעיל ה"ש 193, בעמ' 4. על ההבדלים בין פרסונליזציה להיפר-פרסונליזציה, לאו דווקא בהקשר הבנקאי, ראו *Personalization vs Hyper-Personalization: Is It Just Hype or Does It Deliver Results*, INTELISTYLE, <https://did.li/TL2CN>.

195 ראו, לדוגמה, בנק דיסקונט "בנק דיסקונט משיק שירות חדש בשיתוף עם חברת הפינטק Personetics – חיסכון אוטומטי חכם ומותאם לקוח – 'Save Smart'" (הודעה לעיתונות 2.9.2020); <https://did.li/09VTY>; "השותף הפיננסי האישי שלכם" בנק הפועלים <https://did.li/PeFlw>; "בנק ONE ZERO מציע בנקאות פרטית שעובדת בשביל הלקוחות – מה זה בעצם אומר?" כלכליסט <https://did.li/c0VTY> (12.7.2023) (להלן: "בנק ONE ZERO מציע בנקאות פרטית").

רב על אודות מצב חשבונותיו ופעילותו של הלקוח בבנק, אשר יימסר ללקוח לא יאוחר מסוף חודש פברואר וייתחם לשנה הקלנדרית שקדמה למועד זה. הדוח מפרט את היתרות של הלקוח נכון לסוף השנה הקודמת, תוך התייחסות ליתרות עובר ושב, לפקדונות וחשכונות, לתיק ניירות ערך, לאשראים, לערבויות בנקאיות ולהתחייבויות אחרות; מידע על הפעילות בחשבון, לרבות התשואה הממוצעת על תיק ניירות הערך; נתונים עיקריים על האשראים וההלוואות של הלקוח מזה, ועל פקדונות וחשכונות, לרבות גובה הריבית בהם, מזה; ופירוט העמלות שבהן חויב הלקוח באותה שנה. הדוח השנתי יוצג באזור האישי של הלקוח באתר הבנק, ולקוחות שאינם מנהלים חשבון מקוון יקבלו את הדוח באופן מודפס.¹⁹⁶ 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 האזור האישי של הלקוח באתר הבנק. כניסה לאזור האישי באמצעות המחשב או היישומון, בכל שעה ומכל מקום, חושפת לפני הלקוח את המידע המעודכן על אודות פעילותו הבנקאית ואת מצב חשבונותיו. הפיקוח על הבנקים מייחס חשיבות להנגשת המידע בדרך זו. בשנת 2021 הוא אף חייב את הבנקים להרחיב את המידע בערוץ זה בנוגע לפעילות הלקוח בניירות ערך: הבנק מחויב להציג ללקוח באזור האישי דיווח תקופתי מפורט על הפעילות שנעשתה בפקדון ניירות הערך שלו, שיכלול גם את העמלות שנגבו ממנו בגין פעילות זו ואת תשואת הפיקדון.¹⁹⁷

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.¹⁹⁸ 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.¹⁹⁹

(2) מידע פיננסי כללי

בחודש מרץ 2023 פרסם הפיקוח על הבנקים הוראה בנושא שירות ותמיכה ללקוח. ההוראה מבקשת לקדם הטמעה של גישה פרואקטיבית, שלפיה התאגידים הבנקאיים "ישימו עצמם בנעלי הלקוחות", ויפעלו על מנת שמערכי השירות והתמיכה יאפשרו ללקוחות לקבל את המידע הרלוונטי – ובכלל זה מידע על אודות התועלות, הסיכונים והעלויות – בעיתוי ובאופן שיאפשר ללקוח להגיע להחלטה מיטבית עבורו. נוסף על

196 הוראת ניהול בנקאי תקין 425 "דוחות שנתיים ללקוחות התאגידים הבנקאיים" (29.7.2024).

197 הוראת ניהול בנקאי תקין 460 "הצגת נתוני פעילות בפקדון ניירות ערך" (13.6.2022).

198 ס' 5א(ג) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח).

199 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 חזון המפקח על הבנקים

"משלוח הודעות בתקשורת" (20.8.2023) <https://did.li/Okox5>

כך, ההוראה דורשת מהבנק, בין היתר, לוודא שהמידע המהותי יוצג ללקוח בצורה ישירה, בולטת ומיידית, תוך מתן אפשרות ללקוח להרחיב במידע ככל שהוא מעוניין להעמיק (ריבוד המידע – layering), וכן ינקוט צעדים במטרה לוודא הבנה של הלקוח.²⁰⁰

נוסף על כך, באתר בנק ישראל ניתן למצוא מידע פיננסי רב, שמטרתו לסייע ללקוח להבין את הסוגיות הפיננסיות המורכבות ולקבל החלטה מושכלת. כך, ניתן למצוא בו מידע ומדריכים כגון הסבר על הדוח השנתי המקוצר (תעודת הזהות הבנקאית), חשבון משותף, הגבלה לפי חוק צ'קים ללא כיסוי, כרטיס דביט, רפורמת המשכנתאות, הוזלת עלויות ניהול חשבון הבנק, מעבר מבנק לבנק, אימות מוגבר בכרטיסי אשראי,²⁰¹ התגוננות מפני הונאות פיננסיות,²⁰² רפורמת הבנקאות הפתוחה²⁰³ ועוד.

כן ניתן למצוא באתר בנק ישראל כלים ומחשבוני, כגון מחשבון הצמדה למדדים השונים הקיימים בישראל, מחשבון המרה של ריבית אפקטיבית ונומינלית, מחשבון משכנתה וכן מחשבון מסלולי עמלות המסייע ללקוח להחליט איזה ממסלולי העמלות הוא המתאים ביותר עבורו.²⁰⁴ האתר כולל גם נתונים פיננסיים כגון הריבית הממוצעת על הלוואות שאינן לדיור, אשר רלוונטית לצורך חישוב עמלת הפירעון המוקדם בהלוואות מסוג זה,²⁰⁵ ואף מילון מונחים פיננסיים.²⁰⁶ עם זאת, בתחום ניירות הערך האתר אינו כולל מחשבון עמלות מסחר. הפיקוח על הבנקים הזמין את הלקוחות להשתמש ב"מחשבון עמלות מסחר" באתר הבורסה לניירות ערך.²⁰⁷

(3) מידע השוואתי

מכשיר חשוב ביותר להעצמת הלקוח הוא השוואה בין התנאים הניתנים בבנקים השונים לאותו מוצר או שירות. לנוכח הקושי של לקוחות לקבל את המידע הנדרש מהבנקים השונים ולערוך את ההשוואות הנדרשות בעצמם, הסמיך המחוקק את המפקח על הבנקים לפרסם מידע השוואתי בעצמו. סעיף 16 יא לחוק הבנקאות (שירות ללקוח) מסמיך את המפקח לפרסם נתונים על הבנקים השונים באופן שמאפשר השוואה ביניהם. נתונים אלו כוללים: (1) ההוצאה הממוצעת בפועל של לקוחות או של סוגי לקוחות בבנקים השונים בעד שירותים בנקאיים; (2) העמלות שהבנקים גובים בעד השירותים

200 הוראת ניהול בנקאי תקין 501, לעיל ה"ש 107, בס' 5 ו-21.

201 "מידע וחינוך פיננסי" בנק ישראל <https://did.li/1M2CN>.

202 "הונאות פיננסיות" בנק ישראל <https://did.li/ESKrl>.

203 כמה-כמה? <https://did.li/YIFlw>.

204 "מחשבון מסלולי עמלות", לעיל ה"ש 91.

205 "ריבית ממוצעת אשראי לא לדיור" בנק ישראל <https://did.li/HSKrl>.

206 "מילון מונחים" בנק ישראל <https://did.li/ffFIw>. להצעה לחייב את הבנקים לפשט את החוזה הבנקאי, בין היתר על ידי הוספת נספח מונחים מקושרים, ראו פלאטו-שנער ואזואלוס-אטיאס, לעיל

ה"ש 9, בעמ' 762–764.

207 דיווח העמלות 2022, לעיל ה"ש 46, בעמ' 16.

השונים; (3) שיעורי הריביות המשולמות בפועל על ידי כל אחד מהבנקים בפקדונות שקליים; (4) שיעורי הריביות שהבנקים גובים בפועל בעבור אשראי. בהתאם, בנק ישראל מפרסם השוואה של תעריפי סלי העמלות וסכומי העמלה של פעולת פקיד הנהוגים בבנקים השונים.²⁰⁸ בחודש יולי 2023 השיק בנק ישראל את "קו המשווה של בנק ישראל", הכולל השוואות בין הבנקים בנוגע למוצרים פיננסיים שונים המוצעים למשקי הבית.²⁰⁹ באתר נכלל מידע השוואתי בדבר שיעור הריבית על פקדונות שהבנקים השונים מציעים בריבית קבועה ובריבית משתנה על בסיס הפריים; שיעור הריבית על הלוואות בריבית משתנה על בסיס הפריים; שיעור הריבית הנגבית בגין יתרת עובר ושב בחובה (אוברדרפט) בתוך מסגרת האשראי; ריביות על עסקות קרדיט ואשראי מתגלגל בכרטיסי אשראי; וכן ריביות על אשראי לדיור (הלוואות משכנתה).²¹⁰ הנתונים מוצגים לציבור בצורה ברורה וידידותית יחסית, תוך שימוש בטבלאות מסודרות ובגרפים. עם זאת, הנתונים מתייחסים לחודש שחלף. בחודש דצמבר 2024 נוספו לאתר מדדי השוואה נוספים בין הבנקים, ביניהם השוואה של רמת שביעות הרצון של הלקוחות מהבנק, פרישת הסניפים והמכשירים האוטומטיים, ומידע על עמלות.²¹¹ מידע השוואתי נוסף המתפרסם באתר בנק ישראל מתייחס לטיב השירות – לעמידה בדרישה לספק מענה אנושי טלפוני תוך הגבלת משך זמן ההמתנה למענה. בהתאם לתיקון בחוק הבנקאות (שירות ללקוח),²¹² המפקח על הבנקים נדרש לדווח לוועדת הכלכלה של הכנסת על עמידתם של התאגידים הבנקאיים בהוראות אלו, ולפרסם את הדיווח האמור לציבור.²¹³

מידע השוואתי מסוג אחר מתייחס לתנאים שמקבלים לקוחות אחרים באותו בנק שבו מתנהל חשבון הלקוח. מינואר 2023 הבנקים מחויבים להציג, ללקוחות שמחויבים בעמלות בתחום ניירות הערך, מידע השוואתי בדבר שיעורי העמלות ששילמו לקוחות אחרים של הבנק שמחזיקים פקדונות בשווי דומה לשווי הפיקדון שהלקוח מחזיק. המידע ההשוואתי מפורסם באתר המרשתת של התאגיד הבנקאי, וכן מוצג ללקוח במסגרת הדיווח החצי-שנתי שנשלח אליו, לצד מידע מפורט על העמלות שבהן חויב הלקוח בפועל.²¹⁴

208 "מחשבון מסלולי עמלות", לעיל ה"ש 91.

209 בנק ישראל "בנק ישראל משיק סביבה ייעודית באתר הבנק: 'קו המשווה של בנק ישראל' הרחבת המידע ההשוואתי בנוגע למוצרים פיננסיים שונים" (הודעה לעיתונות 12.7.2023).

210 "השוואת ריביות – הלוואות למטרת מגורים" **בנק ישראל** <https://did.li/mYtgT>.

211 בנק ישראל "הפיקוח על הבנקים משיק כלי מתקדם להשוואה של מידע בהיבטים צרכניים בין הבנקים" (הודעה לעיתונות 11.12.2024).

212 ס' 3א5(ד2) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח).

213 ראו, לדוגמה, מכתב מדניאל חחיאשוילי, המפקח על הבנקים, לוועדת הכלכלה של הכנסת, בעניין דיווח בהתאם לסעיף 3א5(ד2) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 (25.7.2023).

<https://did.li/VcWTY>.

214 הוראת ניהול בנקאי תקין 414 "גילוי עלות שירותים בניירות ערך" (12.3.2025).

אחד המהלכים החשובים שנקט הפיקוח על הבנקים במטרה לספק ללקוח יכולת השוואה בין מוצרים שונים הוא רפורמת המשכנתאות. נטילת הלוואה לדיור ("משכנתה") היא אחת ההחלטות הפיננסיות המשמעותיות ביותר בחייו של משק בית. מחקר שפרסמה רשות התחרות בשנת 2021 בנושא מידע בשוק המשכנתאות מצא פערים גדולים בגובה הריבית שלווים דומים משלמים, כתוצאה מהקושי שלהם להשוות בין הצעות המחירים של הבנקים השונים.²¹⁵ המחקר הצביע על חיסכון כספי משמעותי הנובע מהשוואת מחירים: נמצא כי תיחור (השוואת עלויות בין כמה גופים) מוביל לירידה במחיר, וככל שהלווה מתחר יותר, ירידת המחיר המצטברת גדולה יותר. אחת הבעיות הקשות שעליהן הצביע הדוח היא אסימטריית המידע הקיימת בין המלווים לבין הלווים ביחס למחירי השוק ולמאפייני המוצר. על רקע מחקר זה המליצה רשות התחרות על יצירת תנאים שיקלו על הלווים לקבל כמה הצעות מחיר לפני נטילת המשכנתה ולהשוות בין ההצעות השונות. בפרט, הוצע לשפר את הליך קבלתה של הצעת המחיר באמצעות אישורים עקרוניים, כך שלווים יוכלו להגיש בקשות ולקבל הצעות מחיר עבור התמהיל שהם בחרו ובהתאם למאפיינים שלהם – והכל באופן מקוון.²¹⁶

בהתאם, בשנת 2022 נערכה רפורמה מקיפה לשיפור השקיפות בתחום המשכנתאות, שנועדה להקל על הלווים את התהליך של נטילת משכנתה או מחזור של משכנתה קיימת.²¹⁷ אחד משיפורי הרפורמה הוא הפיכת האישור העקרוני של הבנק על העמדת משכנתה ללקוח למסמך מפורט יותר ובעל מבנה אחיד לכל הבנקים. באישור האחד יוצגו הצעות המחיר של הבנק עבור שלושה סלי משכנתה אחידים שהרכבם נקבע על ידי בנק ישראל. נוסף על כך, 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 לכמה משתנים שאמורים לאפשר ללווה להבין טוב יותר את המשמעויות הפיננסיות של ההצעה שקיבל ולהקל את ההשוואה בינה לבין הצעות אחרות. משתנים אלו כוללים, בין היתר, את הריבית הכוללת הצפויה, את סכום ההחזר החודשי הראשון, את סכום ההחזר החודשי הגבוה ביותר הצפוי על פי התחזיות, ואת הסכום הכולל שצפוי שישולם עד סוף תקופת ההלוואה. נתונים אלו 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 מחייבת גם הנגשת מידע ללקוח באתר הבנק, שיסייע בבחינת הכדאיות של הצעת משכנתה וביצוע מחזור של הלוואת משכנתה. לצורך בחינת הכדאיות של הצעת משכנתה, כל בנק נדרש להעמיד באתר המרשתת שלו מחשבון שמאפשר ביצוע הדמיות של תמהילים שונים של הלוואות בטווחי זמן שונים.

215 אינפורמציה בשוק המשכנתאות, לעיל ה"ש 44.

216 שם, בעמ' 4–5.

217 ס' 44 להוראת ניהול בנקאי תקין 451 "נהלים למתן הלוואות לדיור" (19.7.2023).

(ב) רפורמת הבנקאות הפתוחה

הדוגמה הבולטת ביותר לגישה המעצימה, המעמידה לרשות הלקוח אמצעים לניהול ענייניו הפיננסיים בעצמו, היא רפורמת הבנקאות הפתוחה. במסגרת רפורמה זו, הגופים הפיננסיים – ובכלל זה הבנקים – נדרשים לפתוח, על פי הוראת הלקוח, את המידע הקיים בידיהם על הלקוח לפני צדדים שלישיים מפקחים (כגון חברות פינטק שקיבלו רישיון מיוחד לכך) המספקים שירותי מידע פיננסי (להלן: נותני שירות מידע פיננסי). על בסיס מידע זה יוכלו נותני שירות מידע פיננסי להציע ללקוח שירותים כגון 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 – הכל באופן דיגיטלי ומתקדם. המידע מועבר באמצעות ממשק טכנולוגי אחיד שכל המשתמשים במערכת נדרשים להתחבר אליו (Application Programming Interface – API).²¹⁸ רפורמת הבנקאות הפתוחה מתבססת על תפיסת הפריקות של השירותים הפיננסיים, ואף מחזקת אותה, שכן היא מאפשרת ללקוח לבחור מוצרים או שירותים פיננסיים ספציפיים שלגביהם הוא מבקש לערוך את ההשוואה ולקבל את הצעות הערך. שיטת הבנקאות הפתוחה אינה ייחודית לישראל. מקורה בבריטניה, שם כבר יותר משבעה מיליון לקוחות פועלים במסגרתה.²¹⁹ שיעור אימוצה, כמו גם הסוגים והכמות של השירותים והמוצרים הפיננסיים הניתנים באמצעותה וכן מספר הפעולות הנעשות במסגרתה, גדלים משנה לשנה.²²⁰ דוחות שפורסמו בבריטניה מצביעים על ההשפעות החיוביות של שיטת הבנקאות הפתוחה על ההתנהלות הפיננסית של צרכנים ועל התגברות הנטייה לחיסכון: צרכנים ציינו כי השירותים עוזרים להם להפחית הוצאות מיותרות (53%), לחפש הצעות נוספות לקבלת שירותים פיננסיים (46%) ולהפחית עלויות ועמלות (45%). נוסף על כך, 64% מהצרכנים טענו כי היישומים העלו את רמת החיסכון הכוללת שלהם, ו-22% דיווחו כי הצליחו לחסוך לראשונה.²²¹ דוח אחר הראה את ההשפעות החיוביות שיש לרפורמה על עסקים: 72% מהמשיבים דירגו את היכולת להתחבר לחשבון הבנק כמאפיין חשוב בשירות הנהלת החשבונות שלהם בענף, ו-58% נוספים הרגישו אותו דבר לגבי זמינותן של עסקאות בזמן אמת.²²²

218 להרחבה ראו בנק ישראל **מערכת הבנקאות בישראל: סקירה שנחית לשנת 2022** 241–231 (2023) <https://did.li/v0wgT>; **דוח מבקר המדינה**, לעיל ה"ש 50, בעמ' 1314–1323.

219 United Kingdom's Competition and Markets Authority Press Release, Millions of Customers Benefit as Open Banking Reaches Milestone (Jan. 12, 2023), <https://did.li/egWTY>; Francis Bignell, *UK Open Banking Achieves 7 Million User Milestone. What's Next for Open Banking?*, FINTECH TIMES (Feb. 26, 2023), <https://did.li/fgWTY>.

220 OPEN BANKING, THE OPEN BANKING IMPACT REPORT: MARCH 2023, 15–17 (2023), <https://did.li/N65CN>.

221 OPEN BANKING, THE OPEN BANKING IMPACT REPORT 8 (2021), <https://did.li/slFIw>.

222 OPEN BANKING, OPEN BANKING IMPACT REPORT JUNE 2022—KEY INSIGHTS ON ADOPTION AND BUSINESS USE (2022), <https://did.li/rIFlw>.

בשנים האחרונות התפשטה השיטה למדינות רבות נוספות, וכיום עשרות רבות של מדינות נמצאות בשלבים שונים של הטמעתה.²²³ באירופה קיימת הסדרה מפורטת של הנושא בדירקטיבה בנושא שירותי תשלום (Payment Services in the Internal Market Directive (PSD2)).²²⁴ דירקטיבה זו שימשה השראה לחקיקת חוק שירות מידע פיננסי, התשפ"ב-2021, המסדיר את ההיבטים השונים של מערכת הבנקאות הפתוחה בישראל. בצד החוק האמור, הבנקים כפופים גם להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 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.²²⁵

בישראל המידע הפיננסי שנכלל בחוק שירות מידע פיננסי הוא רחב למדי, וכולל מידע מגוון על אודות הפעילות הבנקאית של הלקוח, כגון תנועות (זיכויים וחייבים) בחשבון העובר ושב; עלות ניהול החשבון (דמי ניהול חשבון); כל האשראים של הלקוח, ובכלל זה סך האשראי שהוא נטל והריביות שהוא משלם בגינו; כל החסכונות של הלקוח, ובכלל זה ההיקף הכולל של החיסכון והריביות המשולמות בעדו; תיק ניירות הערך שהלקוח מחזיק והעמלות שהוא משלם בעבור פעולות קנייה ומכירה של ניירות ערך; וכיוצא בהם. אך ההרחבה אינה רק בסוגי המידע, אלא גם במקורות מידע נוספים הנכללים בחוק, כגון נותני אשראי חוץ-בנקאי על סוגיהם השונים – אגודות פיקדון ואשראי, חברות ביטוח ויתר הגופים המוסדיים העוסקים, בית היתר, במתן אשראי. מערך זה אמור ליצור לא רק "בנקאות פתוחה" (open banking), אלא "עולם פיננסי פתוח" (open finance).²²⁶

223 ראו את מנוע החיפוש Open Banking Tracker (<https://www.openbankingtracker.com/>). לניתוח מאפייניהם של השווקים השונים ראו OPEN BANKING EXCELLENCE, THE GLOBAL OPEN FINANCE INDEX (2023); EMEA Center for Regulatory Strategy, *Open Banking Around the World: Towards a Cross-Industry Data Sharing Ecosystem*, DELOITTE, <https://did.li/1NLIw>.

224 Directive 2015/2366 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, 2015 O.J. (L 337) 35. לניתוח הדירקטיבה האירופית והלקחים שניתן להפיק ממנה ראו Douglas W. Arner, Ross P. Buckley & Dirk A. Zetzsche, *Open Banking, Open Data, and Open Finance: Lessons from the European Union*, in OPEN BANKING 147 (Linda Jeng ed., 2022).

225 הוראת ניהול בנקאי תקין 368 "יישום תקן של בנקאות פתוחה בישראל" (7.4.2024). ההוראה פורסמה במקור עוד לפני חקיקת חוק שירות מידע פיננסי, והכינה את המערכת הבנקאית למשטר שיתוף המידע.

226 **רוח ענף הפינטק**, לעיל ה"ש 39, בעמ' 37–38; Nydia Remolina, *Open Finance: Regulatory Challenges of the Evolution of Data Sharing Arrangements in the Financial Sector*, 40 BANKING & FIN. L. REV. 35 (2023). באוסטרליה משטר השיתוף רחב אף יותר, וכולל גם גופים לא פיננסיים, כגון חברות אנרגיה (גז וחשמל), כשהתכנון הוא להוסיף בהדרגה

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 לו גמישות באופן ניהול ענייניו הכספיים. היא מגבירה את יכולת ההשוואה בין ההצעות של ספקים פיננסיים שונים, במטרה לאפשר ללקוח לבחור את ההצעה המיטבית מבחינתו. נוסף על כך, מכיוון שהיא מצמצמת את פערי המידע בין הספקים הפיננסיים השונים ביחס למאפייניו הייחודיים של הלקוח, היא עשויה להגביר את התחרות ביניהם ולהוביל לכך שהם ייתנו ללקוח הצעות משופרות.²²⁷

(ג) רפורמת "מעבר בקליק"

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

במשך שנים רבות, לקוחות שלא היו מרוצים מהבנק שבו התנהל חשבונם וביקשו להעביר את פעילותם לבנק אחר נתקלו בקשיים רבים, שהפכו את המעבר לבלתי ישים, ובכך נהפכו למעשה ללקוחות שבויים של הבנק. במקרים שבהם בוצע המעבר, נמשך התהליך זמן רב.²²⁸ במהלך השנים נעשתה התערבות מסוימת במסגרת הוראות המפקח על הבנקים ואף בחקיקה במטרה להקל את המעבר מבנק לבנק ולחייב את הבנק לשתף פעולה,²²⁹ אך התערבות זו לא הצליחה להביא לידי הקלה משמעותית, ותופעת הלקוחות השבויים לא נפתרה.

בספטמבר 2021 נכנסה לתוקף רפורמת "מעבר בקליק". הרפורמה מחייבת את הבנקים לאפשר ללקוחותיהם להעביר את פעילותם הפיננסית בין בנקים באופן מקוון, נוח, אמין ומאובטח, וללא עלות. המעבר עצמו יתבצע בתוך שבועה ימי עסקים. לאחר העברת הפעילות ייסגר חשבון הבנק הישן של הלקוח באופן אוטומטי, וכל שירותי החיובים והזיכויים בו יעברו לחשבון החדש בשירות של "עקוב אחריי".²³⁰

עוד ועוד מגזרים. ראו Australian Government, *What Is CDR?*, CONSUMER DATA RIGHT, <https://www.cdr.gov.au/what-is-cdr>.

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

228 אליצפן רוזנברג "מחסום לתחרות: מסע הייסורים בניסיון לעבור לבנק אחר" *ynet* (2.3.2019) <https://did.li/bzQaa>; רונית מורגנשטרן "איך נעבור לבנק אחר 'בקליק' מהבנק שאנחנו לא מרוצים ממנו?" *mako* (25.1.2021) <https://did.li/n2tgT>.

229 ס' 5 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח); כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (העברת פעילות פיננסית של לקוח בין בנקים), התש"ף-2019; הוראת ניהול בנקאי תקין 432 "העברת פעילות וסגירת חשבון של לקוח" (30.9.2021); ס' 6 להוראת ניהול בנקאי תקין 439 "חיובים על פי הרשאה" (27.12.2021).

230 בנק ישראל "הקלת המעבר מבנק לבנק: בנק ישראל מפרסם היום את הכללים שיאפשרו ללקוחות לעבור בין בנקים באופן מקוון ובקלות תוך 7 ימי עסקים" (הודעה לעיתונות 16.12.2019). הרפורמה בוצעה מכוח ס' 15 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח).

המערכת המקוונת מאפשרת העברה של כלל חשבונות העובר ושב למעט חשבונות עם מורכבות או מניעה משפטית. על פי ההערכות, כ-80% מכלל החשבונות ניתנים להעברה. בין היתר יוכלו לקוחות להעביר את יתרות הזכות והחובה שלהם בשקלים ובמט"ח, הרשאות לחיוב חשבון, צ'קים, ניירות ערך, פעילויות בכרטיסי חיוב בנקאיים וחוז' בנקאיים והוראות קבע. העברה של הלוואות, לרבות משכנתאות, וכן של פקדונות וחשבונות חיסכון תטופל על ידי הבנקים מול הלקוחות באופן פרטני, וזאת במסגרת הסדרים מיוחדים שנקבעו בתיקון לחוק. כמו כן, הרפורמה כוללת כאמור שירות "עקוב אחריי", שבעקבותיו כל חיוב או זיכוי שמגיעים לחשבון הישן מנותבים באופן אוטומטי לחשבון החדש. בכך נחסכת מהלקוח גם הטרדה שהייתה כרוכה בצורך להתמודד עם חיובים וזיכויים שחזרו מסיבת "חשבון סגור" ופנייה לאותם גופים לשם עדכוןם בפרטי חשבון הבנק החדש.²³¹

כן נקבעו זכויות ללקוח במהלך תהליך הניוד: הלקוח יכול לקבוע את יום המעבר של הפעילות בחשבון; הלקוח יכול 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 (אם הניוד מתעכב או מתבטל) או עד למועד המעבר בפועל (אם הוא מוקדם יותר); פעולות שימור מצד הבנק הישן, ככל שיהיו, יתבצעו באופן הוגן וללא לחצים; הלקוח רשאי להעביר כמה חשבונות לחשבון אחד, להגיש כמה בקשות שירצה ללא מגבלה (אלא אם כן קיימת בקשה בתהליך באותו זמן או טרם עברו שלושה חודשים מהניוד הקודם); הבנק החדש ישמש כתובת לכל פניות הלקוח על אודות התהליך, אך גם הבנק הישן מחויב לתת מענה לפניות הלקוח הנוגעות בפעילות שנותרה אצלו.²³²

מערכת לניוד מקוון של חשבונות עובר ושב אינה המצאה ישראלית. מערכת כזו פועלת כבר שנים מספר בבריטניה. אומנם, בבריטניה נמצא כי לאחר הקמת המערכת לא השתנה מהותית שיעור המעברים של חשבונות העובר ושב, גם לא לאחר פעולות הסברה רבות שנועדו להגביר את מודעות הציבור לקיומה. עם זאת, נמצא כי למערכת ניוד החשבונות היו השפעות נרחבות על התחרות במדינה: מספר המוצרים הפיננסיים המוצעים ללקוחות ומגוונם גדלו, הוגבר שיתוף הפעולה בין בנקים גדולים לבין פינטקים, איכות השירות ללקוח השתפרה, והופחתו חסמי כניסה לבנקים חדשים.²³³ בישראל, לפני השקת המערכת המקוונת, מספר הלקוחות שעברו מבנק לבנק היה כ-285,000 בממוצע בשנה, כלומר, כ-2.5% מסך חשבונות העובר ושב במערכת הבנקאית. שיעור זה דומה לזה שנאמד בעולם, לרבות בבריטניה לפני הפעלת המערכת האמורה אצלם.²³⁴

231 כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (העברת פעילות פיננסית של לקוח בין בנקים); הוראת ניהול בנקאי תקין 448 "העברת פעילות פיננסית של לקוח בין בנקים באופן מקוון" (30.9.2021).

232 שם.

233 סקירת מערכת הבנקאות 2018, לעיל ה"ש 188, בעמ' 89.

234 שם.

ממועד השקתה של המערכת, בספטמבר 2021, ועד סוף שנת 2022 ביקשו 96,000 לקוחות להתנייד באמצעות המערכת החדשה. 70% מהם אכן השלימו את המהלך. 30% לא השלימו את תהליך הנייד – כשני שלישים מהם בשל סיבות אובייקטיביות, כגון אי-הסדרת חובות או מורכבות משפטית בבנק המקורי, וכשליש מהם בשל היענות להצעת שימור לקוח מצד הבנק המקורי. דהיינו, כ-10% מכלל הלקוחות שביקשו לעבור בנק נשארו בבנק המקורי בשל מאמצי השימור שלו. הבנקים הגדולים נוטים להציע הטבות משמעותיות ללקוחות שמבקשים לעזוב, וזאת כחלק ממאמציהם לשמרם כלקוחותיהם, דבר המעיד על חיזוק כוח המיקוח של הלקוח. כמו כן, הדבר מוביל לירידת מחירים, שזו הייתה אחת ממטרות הרפורמה.²³⁵ סקר שערך בנק ישראל העלה כי שביעות הרצון של המתניידים באמצעות המערכת המקוונת הייתה גבוהה מזו של הלקוחות שהתניידו לא באמצעותה. רוב המתניידים באמצעות המערכת לא חוו קשיים, והסכימו כי המעבר באמצעותה מהיר יותר.²³⁶

על סמך הניסיון בבריטניה העריך הפיקוח על הבנקים כי גם בישראל הקמת המערכת החדשה לא תגדיל במידה משמעותית את מספר המעברים, אך תתרום להגברת התחרות ותוביל בסופו של דבר לשיפור מצבו של הלקוח. זאת, כמובן, נוסף על הקלה רבה על הלקוחות הבוחרים להחליף בנק.²³⁷ מבקר המדינה, לעומת זאת, הדגיש את הצורך בנקיטת צעדים אחדים על מנת להגביר את סיכויי הצלחתה של הרפורמה: סיוע בהתגברות על החסם הפסיכולוגי, הגברת החינוך הפיננסי, והכנסת שחקנים חדשים למערכת שיובילו לשונות מחירים משמעותית.²³⁸

4. הגישה המעצימה כמטילה אחריות על הלקוח

בפרק זה ראינו כיצד הבנקים מנצלים את הטכנולוגיות הפיננסיות החדשות כדי להעמיד לרשות הלקוח מגוון כלים לניהול ענייניו הפיננסיים באופן עצמאי ולקבלת החלטות מושכלות בעצמו בנוגע לפעילותו הפיננסית.

הגישה המעצימה מעמידה את הכלים השונים לרשות הלקוח כזכות יתר שלו, ואינה מטילה עליו חובה לעשות בהם שימוש. בידו ההחלטה אם לעשות שימוש בכלים אלו אם לאו, באיזה אופן ובאיזה היקף. כך, למשל, בכוחו להחליט אם לקרוא את המידע המונגש לו ולהתעמק בו; ואם הוא אינו מרוצה מהבנק – אם לנצל את רפורמת ה"מעבר

²³⁵ בנק ישראל "רפורמת מעבר מבנק לבנק – הפיקוח על הבנקים מעדכן בחלוף שנה להשקת הרפורמה" (הודעה לעיתונות 6.12.2022) (להלן: "רפורמת מעבר מבנק לבנק"). בעיה אחרת שנחשפת בעקבות הורדת המחירים המשמעותית היא תמחור לא הוגן, שהבנקים הגדולים יכולים להרשות לעצמם לעשות. ראו ג'ניה וולנסקי "קחו עשרות אלפי שקלים בלי ריבית": בנק ישראל בודק אם הבנקים הגדולים מנצלים את כוחם לרעה" *TheMarker* (11.7.2023) <https://did.li/pzQaa>.

²³⁶ "רפורמת מעבר מבנק לבנק", לעיל ה"ש 235.

²³⁷ סקירת מערכת הבנקאות 2018, לעיל ה"ש 188, בעמ' 92–93.

²³⁸ דוח מבקר המדינה, לעיל ה"ש 50, בעמ' 1313.

בקליק" ולנייד את חשבונו לבנק אחר. הלקוח הוא המחליט אם לנצל את מערכת הבנקאות הפתוחה, איזה מידע לפתוח לפני צדדים שלישיים, ומה לעשות עם הצעות הערך שיקבל מהם. במילים אחרות, הלקוח הוא האחראי לקידום האינטרס שלו עצמו. להבדיל מהגישה ההגנתית, המפקידה את האחריות לגורל הלקוח בידי הבנק, הגישה המעצימה מטילה את האחריות לגורל הלקוח על הלקוח עצמו.

השימוש בכלים המעצימים עלול להטיל אחריות על הלקוח. כך, למשל, במסגרת שירותי הבנקאות הפתוחה לקוחות נדרשים לתת הרשאת גישה למידע על אודותיהם הנמצא ברשות הבנק, תוך פירוט סוגי המידע שיימסרו, תקופת ההרשאה וזהותם של מקבלי המידע.²³⁹ לשם כך עליהם להבין את היקף הנתונים שהם משתפים, את מטרת השיתוף ומיהם הגופים המעורבים. לקוח שלא הבין היטב את תהליך ההסכמה או את מהות השיתוף במידע עלול להיפגע, והאחריות לכך עלולה לרבוץ על הלקוח עצמו.

גם "מעבר בקליק" עלול להטיל על הלקוח אחריות: על הלקוח לבדוק מראש את התנאים בבנק החדש שאליו הוא מבקש לעבור, לרבות עמלות, ריביות ותנאים נוספים, ולוודא שהמעבר אכן משתלם עבורו מבחינה כלכלית. תכנון שגוי לא יאפשר להטיל את האחריות על הבנק המעביר, ומי שיישא בהפסד הוא הלקוח עצמו.

באופן דומה, לשם קבלת השירותים הדיגיטליים הלקוחות נדרשים לנקוט פרקטיקות מאובטחות, כגון אי־שיתוף סיסמאות או פרטי הזדהות עם גורמים בלתי מורשים. שימוש בסיסמאות חלשות, אי־עדכון פרטי האבטחה במחשב ובטלפון החכם, או התנהגות לא מאובטחת במרשתת – עלולים לאפשר לצדדים שלישיים לגשת לחשבונות הלקוח, לגנוב מידע ולבצע הונאות פיננסיות. גם כאן, בהתאם לנסיבות, האחריות לנוק עלולה לרבוץ על הלקוח עצמו.

מצב דומה קיים בנוגע לאמצעי התשלום הדיגיטליים. כך, למשל, חוק שירותי תשלום, התשע"ט-2019, קובע כי כאשר לקוח המעוניין להעביר כסף למוטב מסוים טעה בהקלדת קוד הזיהוי הייחודי של המוטב, ונותני שירותי התשלום הסתמכו על הקוד השגוי בביצוע התשלום, האחריות לשגיאה היא של הלקוח.²⁴⁰ באופן דומה, על פי הפסיקה, במקרה שבו לקוח טעה בהקלדת מספר הסניף של המוטב בעת ביצוע העברה בנקאית, לא חלה על הבנקים המעורבים בפעולת התשלום כל אחריות, לרבות חובה לוודא התאמה בין שם המוטב לבין פרטי החשבון שהוקלדו. הבנק המעביר פטור משום שאין לו כל גישה לפרטי החשבון הנעבר, ואילו הבנק הנעבר פטור משום שהטלת חובת בדיקה כזו תהווה הכבדה יתרה, "ותאיין בכך לחלוטין את היתרונות הכרוכים ביכולותיו של לקוח לבצע פעולות מסוג זה באמצעות האינטרנט".²⁴¹ באותו מקרה הוטלה האחריות כולה על הלקוחות: הלקוח המשלם נדרש לזהירות בעת הקלדת הפרטים, ואילו המוטב נדרש לוודא שהכסף אכן נכנס לחשבונו. באותו מקרה דובר בשלוש

239 ס' 40 לחוק שירותי מידע פיננסי.

240 ס' 21(ג) לחוק שירותי תשלום.

241 ת"מ (שלום ת"א) 19339-04-11 זמן אמיתי בית הספר לברמנים בע"מ נ' בנק הפועלים בע"מ, פס' 60 (אר"ש 30.5.2013).

העברות בנקאיות שהתבצעו בהפרש של חודש זו מזו. אילו בדק המוטב את חשבונו לאחר ביצוע ההעברה הראשונה, היה אפשר למנוע את הטעות בשתי ההעברות הבאות.²⁴²

במקרים של שימוש לרעה באמצעי התשלום של לקוח, חוק שירותי תשלום מעניק ללקוח הגנה, אך היקפה מושפע ממהירות התגובה של הלקוח וממועד הודעתו לבנק על השימוש לרעה.²⁴³ כתוצאה מכך לקוחות נדרשים לעקוב באופן קבוע ותדיר אחר הפעילות בחשבונם, כדי לאתר עסקאות לא מורשות או חריגות ולדווח על כך בהקדם האפשרי לבנק. זהו היבט נוסף של אחריות הלקוח על פי הגישה המעצימה. לבסוף, ראוי להתייחס גם לאישיותו של הלקוח. מאמר זה עוסק כזכור בהגנה על לקוחות צרכניים, לנוכח ההכרה בפערי הכוחות והמידע הקיימים בין הלקוח הצרכני הממוצע לבין הבנק. עם זאת, ככל שמדובר בלקוח מתוחכם בעל ידע, הבנה וכישורים מתאימים, תגדל הנטייה להכיר באחריותו להגנה על האינטרס האישי שלו.²⁴⁴ לסיכום, אף שמטרתה של הגישה המעצימה היא להגן על הלקוח באמצעות צמצום פערי המידע והמיקוח בינו לבין הבנק, היא עלולה בנסיבות שונות להטיל את האחריות לאינטרס של הלקוח על הלקוח עצמו.

פרק ג: המדיניות הראויה להגנת הלקוח הבנקאי

1. הצורך בגישה הגנתית גם בעידן הטכנולוגי

בפרק א ראינו את הגישה ההגנתית, המטילה את האחריות לאינטרס של הלקוח על הבנק. לעומת זאת, בפרק ב ראינו את התפתחות הגישה המעצימה, המעמידה ללקוח כלים לניהול ענייניו הפיננסיים בעצמו. גישה זו חותרת לשפר את יכולות הלקוח לקבל החלטות מושכלות ולבצע פעולות בעצמו, אלא שהתוצאה האפשרית שלה היא הטלת האחריות לתוצאותיהן של החלטות ופעולות אלו על הלקוח עצמו. לנוכח הניגוד הלכאורי הקיים בין שתי גישות אלו מתעוררת השאלה כיצד הן יכולות לדור בכפיפה

²⁴² שם, בפס' 63.

²⁴³ ס' 24 ו-29 (ב) לחוק שירותי תשלום.

²⁴⁴ על ההתחשבות בטיב אישיותו של הלקוח בקביעת היקף אחריותו של הבנק ראו, לגבי חובת האמון, את המקורות לעיל בה"ש 9, ולגבי חובת הזהירות: דנ"א 1740/91 **בנק ברקליס-דיסקונט בע"מ נ' פרוסט קוסטמן**, פ"ד מז(5) 31, 62 (1993); פרשת **גזונטהייט**, לעיל ה"ש 10, בפס' 84; ע"א 10691/04 **בנק לאומי לישראל בע"מ נ' מולר**, פס' 13 (נבו 28.8.2007). דוגמה למקרה שבו דחה בית המשפט את תביעתו של לקוח מתוחכם היא ת"א (מחוזי ת"א) 1585/00 **בנק איגוד לישראל בע"מ נ' לילוף** (אר"ש 11.4.2006). ערעורו של הלקוח לבית המשפט העליון נדחה: ע"א 4340/06 **לילוף נ' בנק איגוד לישראל בע"מ** (אר"ש 21.4.2010).

אחת. יותר מכך: האם יש עדיין צורך בגישה ההגנתית, בהינתן שיותר ויותר לקוחות מאמצים את השימוש בכלים המעצימים ושולטים בגורלם הפיננסי בעצמם? כפי שנראה להלן, אין סתירה בין הגישות, והן משלימות זו את זו ביצירת מערך הגנה רחב ללקוח. מגוון סיבות מצדיקות את המשך ההכרה בגישה ההגנתית על אף קיומה – ואף התרחבותה הצפויה – של הגישה המעצימה. נדון בהן להלן.

(א) העדר אוריינות מתאימה הנדרשת לניצול הכלים המעצימים

על רקע תהליכי הדיגיטציה והרטפיקציה שתוארו לעיל, כדי לנהל כיום פעילות פיננסית בצורה מיטבית, הלקוחות נדרשים לשלושה סוגים של אוריינות: אוריינית פיננסית, אוריינות דיגיטלית ואוריינות מידע.²⁴⁵

אוריינות פיננסית – בספרות האקדמית אין הגדרה אחידה למונח זה.²⁴⁶ ההגדרה שאומצה על ידי ארגון ה-OECD מתייחסת ל"שילוב של מודעות, ידע, מיומנות, גישה והתנהגות ההכרחיים לשם קבלת החלטות כלכליות נכונות ולהשגת רווחה כלכלית אישית".²⁴⁷ הגדרה זו מגלמת בתוכה כמה ממדים: היכרות עם מונחים פיננסיים, אקטיביות ומודעות בקבלת החלטות פיננסיות, מסוגלות פיננסית, וקבלת החלטות מיטבית בהינתן הצרכים של הפרט.²⁴⁸ במילים אחרות, אוריינות פיננסית מתייחסת לא רק לידע הפיננסי, אלא גם להרחבת היכולת הפיננסית ולבנייה של כלים ויכולת התנהלות שיאפשרו לקבל החלטות פיננסיות נכונות.²⁴⁹ באופן דומה הוסבר כי אוריינות פיננסית היא היכולת לנתח היבטים כלכליים-פיננסיים המשפיעים על הרווחה הכלכלית של הפרט, להבינם ולדון בהם. מיומנויות פיננסיות כוללות, בין היתר, יכולת להעריך אפשרויות כלכליות, להשתמש בכסף בצורה נכונה, לתכנן את העתיד ולבצע פעולות תואמות בהווה, ובכלל זה להגיב בצורה מושכלת על שינויים כלכליים.²⁵⁰ נוסף על כך, ממחקרים עולה כי לא רק האוריינות הפיננסית האובייקטיבית – רמת הידע הפיננסי האובייקטיבי של פרטים כהווייתה – משפיעה על ההתנהגות הפיננסית, אלא גם

²⁴⁵ מיומנות נוספת שנדרשת היא מיומנות שפתית. כך, נמצא כי אחד הגורמים המקשים על האוכלוסייה הערבית לצרוך שירותים פיננסיים, לרבות שירותים פיננסיים דיגיטליים, הוא קשיי השפה ואי-הבנה של המידע הנמסר. ראו בנק ישראל **צוות בין-משרדי לגיבוש תכנית לאומית להגברת ההכלה הפיננסית** 41 (להלן: **דוח ההכלה הפיננסית**).
2022

²⁴⁶ להגדרות השונות ראו, למשל, Angela A. Hung, Andrew M. Parker & Joanne K. Yoong, *Defining and Measuring Financial Literacy* (RAND Lab. & Population Working Paper No. WR-708, 2009).

²⁴⁷ *Financial Education*, OECD, <https://did.li/mgWTY> (התרגום שלי).

²⁴⁸ עדי מאיר, יבגני מוגרמן ואורלי שדה "אוריינות פיננסית לפרישה" **הרבעון לכלכלה** 61 (3/4) 23, 23 (2017).

²⁴⁹ **דוח ההכלה הפיננסית**, לעיל ה"ש 245, בעמ' 27.

²⁵⁰ **דוח מבקר המדינה**, לעיל ה"ש 50, בעמ' 1377.

האוריינות הפיננסית הסובייקטיבית, דהיינו, רמת הביטחון שהפרט חש לגבי הידע שלו בסוגיות פיננסיות.²⁵¹

אוריינות דיגיטלית – גם למונח זה ניתנו הגדרות שונות.²⁵² בדוח מבקר המדינה הוגדרה אוריינות דיגיטלית כמכלול היכולות, המיומנויות והידע הנדרשים להתנהלות בסביבה הדיגיטלית באופן אחראי, יעיל והולם, אגב הסתגלות במהירות לשינויים ולהתפתחויות וצמצום סיכונים לפגיעות בסביבה המקוונת.²⁵³ אוריינות דיגיטלית משתרעת על פני רצף: ממיומנויות דיגיטליות בסיסיות, כגון שליטה בדפדפן המרשתת; דרך הורדה, שמירה והעלאה של סוגי מידע; ועד ידע ויכולות בתכנות, שימוש בכלים מתקדמים וביצוע ניתוח מידע מורכב.²⁵⁴ ככלל, אוריינות דיגיטלית דורשת מגוון של מיומנויות טכניות, קוגניטיביות וסוציולוגיות לצורך ביצוע מטלות ופתרון בעיות בסביבות דיגיטליות.²⁵⁵ ככל שההתפתחויות הטכנולוגיות הולכות ומתרחבות, נדרשת רמה גבוהה יותר של המיומנויות האמורות. בעולם המודרני, המושגת יותר ויותר על דיגיטציה, נהפכה האוריינות הדיגיטלית לכלי הישרדותי, והדבר נכון גם לתחומים הפיננסיים. אוכלוסיות שאינן בקיאות בשימוש באמצעים הדיגיטליים המתפתחים עלולות לסבול מהדרה פיננסית.

אוריינות מידע – למונח "אוריינות מידע" יש הגדרות רבות, אך רובן מסתמכות על ההגדרה של ה־American Library Association, המתייחסת ליכולת לחפש ולאתר מידע או עובדות, להעריכם, להשתמש בהם וליצור מהם ידע בעל משמעות.²⁵⁶ אוריינות מידע דורשת מגוון מיומנויות, לרבות חשיבה אנליטית וביקורתית, המאפשרת קבלת החלטה מושכלת על בסיס המידע. בעקבות מהפכת המידע של העידן המודרני, המתאפיינת בחשיפה בלתי־נדלית למידע ובצמיחה מהירה בגישה למידע, היכולת של הצרכנים להעריך מידע ולהשתמש בו בתבונה נהפכה למיומנות הכרחית, והדבר נכון גם לתחום הפיננסי.

לא כל האוכלוסייה מצוידת בשלושת סוגי האוריינות הנדרשים לשם ניצול השירותים הבנקאיים הנפוצים, לא כל שכן השירותים הבנקאיים הדיגיטליים. מחקרים שנעשו לגבי

251 מאיה הרן רוזן ואורלי שדה "האם הרגולציה הפיננסית מתעלמת בלא כוונה מאוכלוסיות מוחלשות? בחינה של הקשר בין הטמעת רגולציה בעזרת כלים דיגיטליים לבין אוריינות פיננסית אובייקטיבית וסובייקטיבית" (בנק ישראל 2017) <https://did.li/43tgT>.

252 ראו יורם עשת־אלקלעי "אוריינות דיגיטלית: מסגרת מושגית עבור מיומנויות חשיבה בעידן הדיגיטלי" **איגוד האינטרנט הישראלי** (6.11.2004) <https://did.li/leWTY>.

253 **דוח מבקר המדינה**, לעיל ה"ש 50, בעמ' 1377.

254 ראו גם מבקר המדינה "המוכנות לשוק העבודה המשתנה: הקניית אוריינות דיגיטלית לאורך החיים" **דוח שנתי 71ב** (2021).

255 Yoram Eshet-Alkali & Yair Amichai-Hamburger, *Experiments in Digital Literacy*, 7 (2004) 421, 421; CYBERPSYCHOLOGY & BEHAV. 421, 421 (2004) **דוח ההכלה הפיננסית**, לעיל ה"ש 245, בעמ' 27-34.

256 על התפתחות המונח ראו נועה אהרני "אוריינות מידע" **Safranin's Blog** (3.1.2011) <https://did.li/tXKrl>.

אוריינות פיננסית הוכיחו כי היא מושפעת ממשתנים דמוגרפיים של הפרט. כך, ידע רחב ומדויק יותר של מונחים כלכליים ומימוניים נמצא בקרב המשכילים יותר.²⁵⁷ כן נמצא שלגברים יש ידע רב יותר של מונחים כלכליים ומימוניים מאשר לנשים,²⁵⁸ שהיכולת החשבונתית שלהם גבוהה מזו של נשים,²⁵⁹ ושהם גם עוסקים יותר בחיפוש מידע פיננסי.²⁶⁰ נוסף על כך, אוריינות פיננסית גבוהה יותר נמצאה אצל יחידים ומשקי בית במצב כלכלי טוב יותר.²⁶¹

סקר שנערך על ידי בנק ישראל בשנת 2022 מצא כי האוריינות הפיננסית בחברה הערבית נמוכה יותר מאשר באוכלוסייה הכללית, הן מבחינה אובייקטיבית והן מבחינה סובייקטיבית: 24% מהאוכלוסייה הערבית אובחנו כבעלי אוריינות פיננסית אובייקטיבית נמוכה, בהשוואה ל-13% בחברה הכללית; ושיעור המעידים כי הם אינם מבינים בנושאים פיננסיים בחברה הערבית עמד על כ-50%, בהשוואה ל-37% בחברה הכללית. בחלוקה לפי מגדר נמצא כי לנשים יש אוריינות פיננסית אובייקטיבית, ובעיקר סובייקטיבית, ברמה נמוכה יותר מאשר לגברים. בפרט נמצאו שיעורים גבוהים של נשים בחברה החרדית ובחברה הערבית שהעידו כי הן אינן מבינות בנושאים פיננסיים.²⁶² ממצאים מדאיגים התגלו גם לגבי האוריינות הדיגיטלית בהקשרים הפיננסיים. על פי דוח מבקר המדינה, בחינת שיעור האנשים שהשתמשו במרשתת לשירותי בנקאות דיגיטליים ולביצוע תשלומים דיגיטליים, נכון לשנת 2020, העלתה כי כשליש (35%) מהישראלים בני העשרים ומעלה לא הצליחו לבצע פעולות בנקאיות בערוצים ישירים ללא עזרת פקיד בנק. שיעורים גבוהים יותר של אי-הצלחה תועדו בקרב האוכלוסייה המבוגרת (יותר ממחצית בני השישים וחמש ומעלה), במגזר הערבי יחסית למגזר היהודי (פער של 20 נקודות אחוז; יותר ממחצית המגזר הערבי) ובקרב נשים יחסית לגברים

Maarten van Rooij, Annamaria Lusardi & Rob Alessie, *Financial Literacy and Stock Market Participation*, 101 J. FIN. ECON. 449 (2011); Annamaria Lusardi & Olivia S. Mitchell, *Financial Literacy and Planning: Implications for Retirement Wellbeing* (NBER Working Paper No. 17078, 2011), <https://did.li/gTTaa>

Annamaria Lusardi, *Financial Literacy and the Need for Financial Education: Evidence and Implications*, 155 SWISS J. ECON. & STAT. 1 (2019) שם; 258

James Banks & Zoë Oldfield, *Understanding Pensions: Cognitive Function, Numerical Ability and Retirement Saving*, 28 FISCAL STUD. 143 (2007) 259

לניתוח ממצאים אלו ביחס למרכיבים השונים של האוריינות הפיננסית בהקשר של חיסכון פנסיוני ראו מאיר, מוגרמן ושרה, לעיל ה"ש 248, בעמ' 35. 260

Alan L. Gustman, Thomas L. Steinmeier & Nahid Banks & Oldfield, לעיל ה"ש 259; 261

Tabatabai, *Financial Knowledge and Financial Literacy at the Household Level* (NBER Working Paper No. 16500, 2010), <https://did.li/3kFIw>; Maarten C.J. van Rooij, Annamaria Lusardi & Rob J.M. Alessie, *Financial Literacy, Retirement Planning and Household Wealth*, 122 ECON. J. 449 (2012)

262 על פי דוח ההכלה הפיננסית, לעיל ה"ש 245, בעמ' 42, ה"ש 12.

(פער של 9 נקודות אחוז).²⁶³ באופן דומה, נתונים שנאספו ממערכת הבנקאות בשנת 2020 העלו כי שיעור נמוך ביותר של אזרחים (21%) מהחברה הערבית השתמשו באתרים וביישומונים של הבנקים, וכך גם בחברה החרדית (31%).²⁶⁴ סקר שערך בנק ישראל ופורסם בפברואר 2023 קבע כי החברה הערבית בולטת לרעה בכל מדדי האוריינות הפיננסית שנבחנו.²⁶⁵

לגבי האוכלוסייה המבוגרת, מחקר שערך בנק ישראל בשנת 2018 מצא כי רבים מבני הגיל השלישי לומדים כלים דיגיטליים מכורח המציאות, ולא בהכרח מתוך עניין. לכן אוכלוסייה זו נוטה ללמוד רק את המינימום ההכרחי, ולא מעבר לכך. בני הגיל השלישי אינם תופסים את ההגעה לסניף כטרחה, מאחר שהיא מגבירה אצלם את תחושת השליטה מול הבנק, ואילו קשיים ותקלות בתפעול כלים דיגיטליים יוצרים אצלם חוויית חוסר שליטה ומגבירים את תחושת התלות והעדר העצמאות. זאת ועוד, כאשר השירות הדיגיטלי אינו מספק חיווי ברור בסיום ביצוע פעולה, הם נוטים להגיע לסניף כדי לוודא שהפעולה הושלמה.²⁶⁶

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

(ב) אי-ניצול הכלים המעצימים במידה מספקת

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

אחת הסיבות לכך היא הפסיביות של הלקוחות. כך, למשל, מבקר המדינה ציין כי לקוחות רבים בעלי אוריינות דיגיטלית היו מעוניינים לקבל הודעות מהבנק באמצעים דיגיטליים חלף משלוח בדואר, אך הם אינם טורחים לפנות לבנק ולהסדיר זאת.²⁶⁷ דוגמה אחרת לפסיביות של לקוחות היא אי-הצטרפות לשירות מסלולי העמלות, דבר שהגיע כאמור את המפקח על הבנקים להתערב ולחייב את הבנקים לצרף לקוחות לשירות זה באופן יזום.²⁶⁸

263 דוח מבקר המדינה, לעיל ה"ש 50, בעמ' 1292 ו-1376-1377. זאת, למרות הנתון ש-79% מהקשישים בגיל שבעים ואחת ומעלה משתמשים בשירותים הדיגיטליים – ראו לעיל ה"ש 150 ובטקסט המפנה אליה.

264 דוח ההכלה הפיננסית, לעיל ה"ש 245, בעמ' 17 ו-52. הנושא מסוקר גם אצל בנק ישראל דין וחשבון 2021 245–251 (2022). ראו גם דוח מבקר המדינה, לעיל ה"ש 50, בעמ' 1298 ו-1375; יאיר אבידן בנקאות במשקי הבית בחברה הערבית: דיון בוועדת הכלכלה שקופית 8 (בנק ישראל 2022) <https://did.li/pv8lC>.

265 נורית פלטר איתן Value for Money – מדד האוריינות הפיננסית בציבור הישראלי: זרקור על החברה הערבית (בנק ישראל 2023) <https://did.li/veWTY>.

266 על פי דוח מבקר המדינה, לעיל ה"ש 50, בעמ' 1377.

267 שם, בעמ' 1408.

268 ראו לעיל ליד ה"ש 95–96.

הפסיביות של הציבור ניכרת גם ביחס ל"תעודת הזהות הבנקאית".²⁶⁹ הציפייה של בנק ישראל הייתה שתעודת הזהות תסייע בקידום התחרות, שכן לקוחות ישתמשו בה כדי להציג לפני גופים פיננסיים מתחרים לשם קבלת הצעות ערך.²⁷⁰ אולם מתברר שלקוחות אינם מנצלים את הכלי האמור בצורה מספקת.²⁷¹

באופן דומה ראינו שמספר הלקוחות שניצלו את רפורמת ה"מעבר בקליק" בשנה הראשונה למן השקתה, בחודש ספטמבר 2021, היה עשרות אלפים בלבד – כ-2.5% מכלל הלקוחות הבנקאיים.²⁷² בדיקה של מבקר המדינה העלתה כי אחת הסיבות המרכזיות לכך היא חסם פסיכולוגי: מתברר כי הודות למערכת החדשה לקוחות אכן חוששים פחות מהקשיים הבירוקרטיים הכרוכים במעבר מבנק לבנק, אך הם נמנעים בכל זאת מלהשתמש בה 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 ולבחינת התועלות במעבר ביניהם.²⁷³

מתברר שגם רפורמת הבנקאות הפתוחה לא גרמה לשינוי משמעותי בשוק. נכון לסוף נובמבר 2024 הצטרפו אליה רק כ-156,000 לקוחות, המהווים כ-2% בלבד מכלל לקוחותיה של המערכת הבנקאית. יתר על כן, בצד הצטרפות של לקוחות חדשים ניכרת גם עזיבה משמעותית של לקוחות קיימים.²⁷⁴ גם בבריטניה, שם כאמור הושקה הרפורמה עוד בשנת 2016 ואומצה על ידי מיליוני לקוחות,²⁷⁵ נשמעים כעת קולות המטילים ספק במידת הצלחתה, שכן רק כ-10% מהאוכלוסייה הבוגרת בבריטניה משתמשת במערכת. הדבר נחשב שיעור אימוץ נמוך בהשוואה לשיעור האימוץ של שירותי הבנקאות הדיגיטלית (במרשתת וביישומון), המגיע ל-60%, ולשיעור התשלומים המבוצעים בטכנולוגיית "ללא מגע", המוערך ב-85%–90%.²⁷⁶ בצד הסברים

269 ראו לעיל בחלק ב3(א)(1).

270 הצוות לבחינת הגברת התחרותיות בענף הבנקאות דוח מסכם 21 ו-93–94 (בנק ישראל 2013).

271 ג'ניה וולינסקי "הבנקים מרוצים: הכלי שנועד לעודד תחרות – נשכח על ידי הציבור" *TheMarker* (16.9.2020); <https://did.li/JYKrl>; ג'ניה וולינסקי "קיבלתם בימים האחרונים מסמך מהבנק? לא כדאי להתעלם ממנו" *TheMarker* (20.2.2023); <https://did.li/PHzZH>. על כך שתעודת הזהות הבנקאית לא הצליחה לעמוד ביעדיה ראו דוח ועדת שטרם, לעיל ה"ש 42, בעמ' 5; ענבר מזרחי-בורוכוביץ ודוד לוי-פאור "יותר אשראי, יותר מעקב, יותר משטור: עיצוב משטר נתוני האשראי בישראל" *פוליטיקה* 29, 124 (2021).

272 ראו לעיל בחלק ב3(ג).

273 דוח מבקר המדינה, לעיל ה"ש 50, בעמ' 1310–1311 ו-1313.

274 עירית אבישר "שנתיים וחצי לרפורמת הבנקאות הפתוחה, ורק 2% הצטרפו אליה" *כלכליסט* (12.1.2025); <https://www.calcalist.co.il/investing/article/r1esxn11pk1>.

275 ראו לעיל בחלק ב3(ב).

276 Sam Friend, *Open Banking in the UK Needs a Revolution, Says Report*, *THE BANKER* (July 14, 2023), <https://did.li/qfWTY>.

המתמקדים בנותני השירות, כגון העדר תמריצים כלכליים מספקים,²⁷⁷ צוינו גם היבטים פסיכולוגיים מצד הלקוחות: העדר היכרות מספקת עם המערכת והעדר הבנה כיצד היא פועלת ומהם יתרונותיה, כמו גם חשש מפגיעה בפרטיות ורמה לא מספקת של אופן בה.²⁷⁸

לסיכום, כל עוד חלקים רחבים מהציבור אינם עושים 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, כאשר בנק טען כי לקוח המשתמש במרשתת מקבל על עצמו סיכון מרצון ולכן יש להשית עליו את מלוא האחריות להתממשות הסיכונים העיקריים הכרוכים בפעילות זו, נדחתה הטענה על ידי בית הדין לחוזים אחידים, אשר חייב את הבנק לתקן את החוזה הבנקאי בהתאם.²⁷⁹

במסגרת שירותי 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 בהגיונות למען טובת הלקוח, יודאו את הבנתו בנוגע לשיתוף במידע ואת הסכמתו לכך, ויגנו על המידע האישי שלו. לא בכדי חוק שירות מידע פיננסי מטיל שורה ארוכה של חובות התנהגות על השחקנים הפועלים בתחום, ובכלל זה הבנקים, לרבות חובת אמון.²⁸⁰

דוגמה אחרת נוגעת בשימוש באמצעי התשלום הדיגיטליים. חוק שירותי תשלום מטיל על נותני שירותי התשלום, ובכלל זה על הבנקים, שורה של חובות שמטרתן לספק ללקוח הגנה.²⁸¹ בין היתר הוסדרה זכותו של הלקוח לסיים את ההתקשרות עם נותן שירותי התשלום;²⁸² נקבעו הוראות בנוגע לאופן ביצוע פעולת התשלום, לרבות זכותו של הלקוח לבטל הוראת תשלום במקרים מסוימים, וחובתו של נותן שירותי התשלום לא לחייב את הלקוח במקרים כאלה, ואף להשיב לו כספים במקרים הנדרשים;²⁸³ ונקבעו כללים מפורטים באשר לאחריותם של נותני שירותי התשלום במקרים של תקלה בביצוע

OXERA, THE (UNMET) POTENTIAL OF OPEN BANKING: TOWARDS A SYSTEM THAT PROVIDES INCENTIVES FOR ALL PARTICIPANTS (2023).

Bignell, לעיל ה"ש 219.

279 פרשת המפקח על הבנקים, לעיל ה"ש 16.

280 פרק ג לחוק שירות מידע פיננסי מסדיר את אחריותם של נותני שירות מידע פיננסי, והסעיף הראשון בו – ס' 21 – מטיל עליהם חובת אמון. פרק ד לאותו חוק מסדיר את אחריותם של מקורות המידע.

הבנקים כפופים בהקשר זה גם להוראת ניהול בנקאי תקין 368, לעיל ה"ש 225.

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

282 ס' 6 לחוק שירותי תשלום.

283 פרק ד לחוק שירותי תשלום.

השירות.²⁸⁴ כדי למנוע את נותני שירותי התשלום – ובכלל זה הבנקים – מלגלג אל הלקוחות את האחריות במקרים של שימוש לרעה באמצעי התשלום של הלקוח על ידי צד שלישי, החוק קובע הסדר הגבלת אחריות המטיל את רוב האחריות לשימוש לרעה על נותן שירותי התשלום.²⁸⁵

בעקבות סירוב של בנקים להעמיד כרטיס חיוב ללקוחות רק משום שאלה מצויים בקשיים כספיים, בהליכי גבייה או בחדלות פירעון, קבע המפקח על הבנקים כי סירוב כזה אינו סביר, וחייב את הבנקים להנפיק כרטיס גם במצבים אלו.²⁸⁶

דוגמה אחרת נוגעת בנגישות 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.²⁸⁷ באופן דומה, כאשר בנק סירב לאפשר לאדם אשר פעל כאפוטרופוס של אמו לבצע פעולות בחשבונה באופן דיגיטלי, חייב בית המשפט את הבנק לאפשר זאת.²⁸⁸

לסיכום, מדוגמאות אלו עולה כי גם מי שינצל את הכלים העומדים לרשותו לניהול החשבון באופן מושכל ועצמאי, במסגרת הגישה המעצימה, עשוי להיזקק לגישה ההגנתית.

לבסוף, אזכיר כי אלמלא הגישה ההגנתית והרפורמות השונות שנכפו על הבנקים בחקיקה ייתכן שהבנקים לא היו מעמידים כלל את הכלים המעצימים לרשות הלקוח ביוזמתם. כך, הבנקים פעלו – ואף הצליחו – לדחות את כניסתה לתוקף של רפורמת ה"מעבר בקליק",²⁸⁹ התנגדו לרפורמת הבנקאות הפתוחה והצליחו לעכב את יישומה במשך שנים,²⁹⁰ ועוד. התנגדויות אלו נבעו מחששותיהם של הבנקים שהרפורמות יערערו את מעמדם ויפגעו ברווחיותם בשל הגברת התחרות והכנסת שחקנים חדשים לשוק הפיננסי, וכן בשל העלויות הגבוהות שנדרשו מהם ביישום הצעדים האמורים.

284 ס' 19–20 לחוק שירותי תשלום.

285 רות פלאטו-שנער "תפקיד המשפט בפיתוח ובעיצוב מערך אמצעי התשלום בישראל" **משפט, חברה ותרבות** ה: משפט, כלכלה ומוסדות בישראל 361, 392–400 (2022).

286 ס' 2 ו-11 (א) להוראת ניהול בנקאי תקין 422 "פתיחת חשבון עובר ושב ביתרת זכות וניהול חשבון" (26.3.2023).

287 הוראת ניהול בנקאי תקין 450, לעיל ה"ש 102, בס' 18; נרקיס "הגינות וזהירות בגביית חובות", לעיל ה"ש 103. ראו גם הוראת ניהול בנקאי תקין 422, לעיל ה"ש 286, בס' 11 (ב).

288 אפי' (משפחה ב"ש) 3243-05-20 **פלוני נ' בנק הפועלים בע"מ** (נבו 4.3.2021).

289 יהודה שרוני "המפקח על הבנקים נכנע: דחייה ברפורמת המעבר בקליק" **מעריב** (29.6.2020) <https://did.li/dkFIw>; צבי לביא ואליצפן רוזנברג "הקלת המעבר בין בנקים: הדרך עוד ארוכה" <https://did.li/uv8lC> (18.2.2018) **ynet**.

290 יובל סמט "בואו נדמיין מציאות פיננסית חדשה" **וואלה** (2.9.2021) <https://did.li/LGzZH>. ראו גם את התנגדות הבנקים לרפורמת הבנקאות הפתוחה במסגרת הדיונים בכנסת על חוק שירות מידע פיננסי: פרוטוקול ישיבה 23 של ועדת הכלכלה, הכנסת ה-24, 29, 35 (3.10.2021).

(ד) הצורך 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, הם אינם מונגשים ללקוח בצורה ברורה ונוחה לשימוש.

כדוגמה ניתן להביא את נושא הפקדונות הכספיים: בעקבות עליית הריבית במשק במהלך השנים 2022–2023, וציפיית המפקח על הבנקים שהבנקים יסבו את תשומת ליבם של הלקוחות לפקדונות נושאי הריבית שהם מציעים לציבור,²⁹¹ פרסמו הבנקים מידע על פקדונות אלו באתרי המרשתת שלהם. אך מכיוון שלבנקים עדיף שכספי הציבור יישארו בחשבונות העובר ושב, שכן בחשבונות אלו הם בדרך כלל אינם משלמים ריבית ללקוחות,²⁹² יש בנקים אשר באתר או ביישומון שלהם קשה מאוד למצוא את המידע הדרוש, ובגלל החיפוש המייגע הלקוחות מתייאשים ומוותרים על המהלך.²⁹³ באופן דומה, הצגת מידע מהותי שהבנק אינו מעוניין שהלקוח ייחשף אליו נעשית באותיות קטנות, במטרה להסוותו. "ניתן למשוך את הכסף בכל עת", נכתב באותיות בולטות בפרסומת של אחד הבנקים לפיקדון לשנה, ורק באותיות הקטנות מובהר עד כמה המשיכה המוקדמת אינה משתלמת לרוב.²⁹⁴

הציפייה מבנקים המעמידים את הכלים המעצימים לרשות הלקוח היא ששירותים אלו לא יפלו בתנאיהם מהתנאים הניתנים בסניף. אולם מתברר שמיקוח פנים אל פנים (או טלפוני) מול פקיד הבנק מאפשר להשיג תנאים טובים יותר מאשר בעת ביצוע הפעולה באמצעות הכלים הדיגיטליים.²⁹⁵ כך, בתביעה ייצוגית שהוגשה נגד חמשת הבנקים הגדולים, ואשר טרם נדונה, נטען כי הבנקים אינם מגלים ללקוחותיהם שהריבית שהם מציעים על הפקדונות באתר וביישומון היא הריבית המינימלית, וכי שיחה או מיקוח עם פקיד הבנק עשויים להניב ריבית גבוהה יותר.²⁹⁶

מבקר המדינה, אשר בחן את הבנקאות הדיגיטלית, מצא כי ההתייעלות הדיגיטלית לא הגבירה את מידת ההוגנות שהציבור מייחס למערכת הבנקאית המקומית. הגורמים

291 מכתב מיאיר אבידן, המפקח על הבנקים, למנכ"ל התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי, בעניין הוגנות צרכנית בסביבה פיננסית משתנה (7.9.2022).

292 ארז רביב "מאות מיליארדי שקלים שוכבים בחשבונות העובר ושב, ומגדילים את רווחי הבנקים על חשבון הציבור" דבר (23.8.2022) <https://did.li/BeWTY>.

293 ג'ניה וולנסקי "מעוניינים להשאיר כסף בפיקדון בבנק? שימו לב לאותיות הקטנות" TheMarker (29.6.2023) <https://did.li/n5tgT>.

294 שם. על כך שהבנקים מדגישים את התכונות הטובות במוצרים ובשירותים ומסתירים עניינים רצויים פחות מבחינת הלקוח, כגון עמלות נסתרות או קנסות, ראו Xavier Gabaix & David Laibson, *Shrouded Attributes, Consumer Myopia, and Information Suppression in Competitive Markets*, 121 Q.J. ECON. 505 (2006).

295 ג'ניה וולנסקי "מעוניינים להזיל עלויות? גם בעידן הדיגיטלי כדאי להתמקח עם הבנק" TheMarker (25.12.2022) <https://did.li/ilFIw>.

296 בקשה לאישור תובענה כייצוגית בת"צ (מחוזי מר') 43002-07-23 פלג נ' בנק הפועלים בע"מ (אר"ש) (19.7.2023).

העיקריים לתפיסת חוסר הוגנות במערכת הבנקאית הם אי-שביעות רצון מהתנאים המסחריים ומאיכות השירות. ממצאי הסקר העידו על שיעורי שביעות רצון נמוכים במיוחד מיוזמת הבנקים בהצעת שירותים להוזלת עלויות (35.5% בממוצע) ובפתרונות יצירתיים התואמים לצורכי הלקוח (33.5% בממוצע). עם זאת, נמצא כי הציבור אינו מייחס חוסר הוגנות לשירותים הדיגיטליים עצמם.²⁹⁷

(ה) הכלים המעצימים לא יפתרו בהכרח את הבעיות שעליהן נועדה הגישה

ההגנתית להתגבר

הכלים הדיגיטליים נועדו לאפשר ללקוח יכולת לנהל את פעילותו הבנקאית בעצמו, על בסיס מידע רלוונטי 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 להיווצר במערכת היחסים שבין הבנק ללקוח, ואינם מסוגלים לספק ללקוח הגנה מפניהן. הכוונה למצבים כגון 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 את פערי הידע – שבין הצדדים, אך אין בהם כדי להתמודד עם כלל התקלות וההפרות העלולות להתרחש במערכת היחסים הרחבה והמקיפה של הבנק והלקוח. מכאן הצורך בקיום הגישה ההגנתית במקביל.

* * *

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

2. גבולות הגישה ההגנתית – הבנק אינו אפטרופוס של הלקוח

בתת-פרק 4 ראינו כי בתי המשפט בישראל אימצו את הגישה ההגנתית והטילו על הבנקים אחריות רחבה לדאוג לאינטרס של הלקוח. עם זאת, כפי שראינו שם, בתי המשפט אינם דורשים מהבנק לזנוח לגמרי את האינטרס שלו עצמו למען קידום האינטרס של הלקוח.

בתי המשפט מגבילים את אחריות הבנק כלפי הלקוח בדרך נוספת: על אף חובתו של הבנק להגן על הלקוח, חזרו בתי המשפט והדגישו כי הבנק אינו אפטרופוס של

²⁹⁷ דוח מבקר המדינה, לעיל ה"ש 50, בעמ' 1293 ו-1405. נזכיר כי על פי סקר שערך בנק ישראל, שביעות הרצון של הציבור מהשירותים הדיגיטליים גבוהה. ראו "סקר שביעות רצון 2023", לעיל ה"ש 149.

הלקוח.²⁹⁸ הדבר נקבע למרות ההכרה בחובת האמון הבנקאית, המטילה כזכור על הבנק לפעול למען האינטרס של הלקוח, לקדם אותו ולהגן עליו, גם במחיר פגיעה אפשרית באינטרס של הבנק עצמו. לקביעה זו יש חשיבות מיוחדת לנוכח העובדה שהוראות מסוימות בחקיקה ובאסדרה הבנקאית הן בעלות מאפיינים מעין-אפוטרופסיים, כפי שראינו בתת-פרקים א'2 ו-א'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. אם בחר הלקוח לא לעשות כן, אין לו להלין אלא על עצמו. גישה זו עשויה אף להתחזק בעידן הדיגיטלי, לנוכח הכלים המאפשרים ללקוח לנהל את ענייניו בעצמו.

כך, למשל, עוד בשנות התשעים של המאה הקודמת פסק בית המשפט העליון כי הבנק – אשר מודע למצבו הכספי של הלקוח בכל רגע נתון – אינו חייב לקזז בעצמו בין חשבונות הלקוח כאשר חשבון אחד מצוי ביתרת חובה והאחר ביתרת זכות. הקיזוז נתפס כזכות יתר של הבנק, ולא כחייב המוטל עליו במסגרת חובתו הכללית להגן על הלקוח. אילו חפץ הלקוח בביצוע קיזוז כאמור, הוא היה יכול ליתן לבנק הוראה מתאימה ובכך לגרום לתוצאה הרצויה.²⁹⁹ מסקנה זו מתחזקת בעידן הדיגיטלי לנוכח הכלים המאפשרים ללקוח לעקוב אחר חשבונותיו בעצמו בכל רגע נתון ולבצע העברות כספים בין חשבונותיו באופן עצמאי.

במקרה שבו הפקיד לקוח בחשבונו צ'קים דחויים שקיבל מחברה שהייתה אף היא לקוחה של הבנק, פסק בית המשפט כי אין על הבנק כל חובה לבדוק את טיבם של צ'קים דחויים שהלקוח מפקיד לחשבונו ואת מעמדם הכלכלי של נותני הצ'קים.³⁰⁰ האחריות לכך היא של הלקוח עצמו. באופן דומה נקבע כי מותר לבנק להתעניין בסבירות עסקותיו של הלקוח ואף לייעץ לו בדבר כדאיותן, אפילו לא התבקש לעשות כן, אך לא חלה עליו

298 ראו, לדוגמה, פרשת **גזונטהייט**, לעיל ה"ש 10, בפס' 82; ת"א (מחוזי ת"א) 2150/08 **בנק מזרחי-טפחות בע"מ נ' הרן**, פס' ז (אר"ש 8.7.2013) (להלן: ת"א הרן). באותו מקרה, רק בשל הנסיבות החריגות, מצאה השופטת לנכון להטיל בכל זאת אחריות על הבנק, אולם פסק הדין בוטל במסגרת הליך פשרה בבית המשפט העליון: ע"א 6934/13 **בנק מזרחי טפחות בע"מ נ' הרן** (אר"ש 19.2.2015). ראו גם ת"א (מחוזי ת"א) 2759/98 **יעקבי נ' בנק דיסקונט לישראל בע"מ**, פס' 14 (נבו 16.12.2008) (להלן: ת"א יעקבי); ת"א (מחוזי חי') 47617-11-15 **פלוגי נ' בנק דיסקונט לישראל בע"מ**, פס' 7.6 (נבו 17.5.2020) (להלן: פרשת **פלוגי נ' בנק דיסקונט**).

299 ע"א 5293/90 **בנק הפועלים בע"מ נ' שאול רחמים בע"מ**, פ"ד מז(3) 240, 259 (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).

300 ע"א (מחוזי ת"א) 2344/00 **בנק דיסקונט לישראל בע"מ נ' המפרס חב' לניהול ולקבלנות בע"מ**, פ"מ התשס"ג(2) 446 (2003). עם זאת, בשל הנסיבות החריגות של המקרה – חוות דעת מפורשת שנתן הבנק ללקוח לגבי מצבה התקין של החברה, ביודעו כי הלקוח מסתמך עליה – הוטלה על הבנק אחריות לנזק במקביל להכרה באשם תורם מצד הלקוח.

שום חובה לעשות כך.³⁰¹ משמעות הדברים היא, שוב, שהלקוח הוא האחראי לניהול ענייניו. בעניין אחד אף פסק בית המשפט העליון כי אין לבנק כל חובה ליידע את הלקוח שניתן לבצע פעולה מסוימת (הפקדת מספר רב של צ'קים דחויים) בדרך אחרת שתזיל במידה משמעותית את העמלות המשולמות לבנק. כמו כן, אין זה מחובתו ליידע לקוח כי ניהול משא ומתן עם הבנק עשוי לזכות אותו בהטבות לגבי העמלות.³⁰²

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 הכל גורם מממן של העסקה, אשר פעמים רבות אינו יודע את פרטיה ואינו מודע לתוכנה. יתר על כן, גם אם במקרה כלשהו הבנק מודע לתוכן העסקה, אין הוא אמור לשמש יועץ כלכלי של הלקוח, לבדוק את מעשיו ולכוון את דרכו.³⁰³ באופן דומה נפסק כי בתקופת אינפלציה מהירה הבנק אינו מחויב לעדכן את מסגרות האשראי של הלקוח ביוזמתו. הבנק אינו אפטרופוס של הלקוח, וחוסר המעש של הלקוח – אשר נקט מדיניות של "שב ואל תעשה" ולא פנה ביוזמתו לבנק בבקשה להגדלת המסגרת – פועל לחובתו.³⁰⁴

בפרשת חיות נקבע כי חובת האמון שהבנק חב ללקוחו אינה משחררת את הלקוח מן החובה לדאוג לענייניו בהתאם לנסיבות ולכישוריו. כך הדבר גם בפעילות הבנק כמלווה, שבמסגרתה אין הוא מחויב לבחון את שיקוליו של הלווה ולכוון את דרכו. הבנק אינו חייב לשנות ביוזמתו את פרמיית הסיכון שהוא גובה בהתאם לשינויים ברמת הבטחונות, ואינו חייב להגדיל מיוזמתו את מסגרת האשראי של הלקוח כאשר זה נקלע לקשיים.³⁰⁵ הקביעות האמורות, שנעשו הן ביחס ללקוחות עסקיים והן ביחס ללקוחות פרטיים, מטילים את האחריות לניהול פעילות האשראי של הלקוח על הלקוח עצמו.

אולם נדמה כי גישה זו התרככה בשנים האחרונות, לפחות ככל שמדובר בלקוחות צרכניים, בעקבות ההכנה שאשראי הוא עסקה 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 ש"ח נכון למועד כתיבתן של שורות אלו, מחייבת את הבנק השוקל להעמיד אשראי ללקוח לוודא התאמה בין מאפייני האשראי המוצע ללקוח לבין מטרת האשראי ויכולתו הפיננסית של הלקוח לפרוץ

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

302 רע"א 4619/08 בנק מרכנחיל דיסקונט בע"מ נ' מעונות עזרת ישראל – בני ברק (אר"ש 21.6.2012).

303 פרשת צבאח, לעיל ה"ש 10, בעמ' 597–598. בית המשפט ציין עם זאת כי המצב שונה במקרים שבהם מעורבותו של הבנק בעסקת הלוואה רבה מהרגיל ותפקידו חורג מזה של גוף מממן. כך הדבר, לדוגמה, כאשר הבנק מייצע ללקוח שלו לפעול בדרך כלשהי או משדל אותו ליטול הלוואה לצרכים מסוימים, והלקוח מסתמך על עצות אלו של הבנק. הדבר אף נכון שבעתים כאשר לבנק יש אינטרס מהותי שהלקוח יפעל בדרך זו.

304 ע"א 7162/96 אמנונים חברה לעבודות עפר בע"מ נ' הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ, פס' 9 (נבו 9.11.1998).

305 פרשת חיות, לעיל ה"ש 23, בפס' 13.

אותו.³⁰⁶ במילים אחרות, הבנק נדרש לבדוק את שיקולי הלקוח ולמעשה לייצץ לו, ואינו יכול להסתפק בתפקיד פורמלי של מממן אדיש. יותר מכך, כתוצאה ממעורבות הבנק יהיו מקרים שבהם ייאלץ הבנק לסרב לבקשת לקוח לקבל אשראי, ובכך לפעול למעשה באופן מעין-פטרנליסטי.

לגישה זו יש ביטוי גם בפסיקה. כך, למשל, באחד המקרים שהגיעו לפתחו של בית המשפט אפשר הבנק לזוג לקוחות למשוך כספים מחשבונותיהם לצורך רכישת ניירות ערך כאשר חשבונותיהם כבר היו ביתרת חובה משמעותית, ואף העניק להם מעמד של חשבונות מועדפים, והכל בשעה שערך השקעותיהם פחת באופן משמעותי וכושר ההחזר שלהם היה רחוק מלהיות מספק. בית המשפט המחוזי סירב להטיל אחריות על הבנק בעניין זה, וקבע כי "יש להיזהר מפני הפיכתו של הבנק למעין אפוטרופוס על לקוחותיו, ויש לנקוט משנה זהירות עת מטילים עליו חובה לאסור על לקוח, שהינו בעל רכוש ובטחונות, למשוך כספים מן הבנק ולהגדיל את יתרת החובה בחשבונות".³⁰⁷ אולם בית המשפט העליון שדן בערעור הפך את ההחלטה, והטיל על הבנק אחריות בשיעור של 50% מהחוב.³⁰⁸

בפרשת חיות, לאחר שקבע בית המשפט העליון כי הבנק כמלווה אינו מחויב לבחון את שיקוליו של הלווה ולכוון את דרכו, הוא סייג את דבריו באומרו כי "זאת, במיוחד כשמדובר במתן שירותי בנקאות ללקוחות עסקיים ולא ללקוחות פרטיים..."³⁰⁹ כמו כן הוא מצא לנכון להעיר כי ייתכן שגישה זו מתחילה להשתנות בפסיקת הערכאות הנמוכות ומכוח הוראות המפקח על הבנקים.³⁰⁹ גישה זו היא למעשה ביטוי לחובת האמון הבנקאית, המחייבת את הבנק לשמור על האינטרס של הלקוח גם במחיר פגיעה באינטרס של הבנק עצמו, והיא משקפת גישה ראויה ומוצדקת לנוכח הסיכון הטמון בעסקת אשראי עבור הלקוח.

הגישה שלפיה 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 אינו אפוטרופוס של הלקוח, ולכן אין עליו למנוע מהלקוח את ביצוע ההשקעה שבה הוא חפץ, אף אם מדובר בהשקעה ספקולטיבית:

"ואכן, אם אדם הוא בעל הון נכבד שיגזע 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

306 ראו על כך לעיל בה"ש 104 ובטקסט המפנה אליה.

307 ת"א יעקבי, לעיל ה"ש 298, בפס' 14.

308 ע"א 1716/09 יעקובי נ' בנק דיסקונט לישראל בע"מ (אר"ש 28.6.2010).

309 פרשת חיות, לעיל ה"ש 23, בפס' 13 ו-15.

לא יודע על כל מניעה של הלקוח, אינני רואה סיבה מדוע על הבנק לחסום את התובע".³¹⁰

עצם העובדה שהבנק נהנה מעמלות בגין ביצוע ההשקעה, ואף העובדה שמדובר בניירות ערך שלבנק יש עניין אישי בהם, אין בהן כדי לחייב את הבנק למנוע מהלקוח את ביצוע הפעולה.³¹¹ באופן דומה נפסק גם כי הבנק אינו שוטר או שומר של הלקוח, ולכן אינו חייב למנוע ממנו נטילת אשראי לצורך השקעה באפיקים שהלקוח צופה כי יניבו לו רווחים גבוהים מהריבית הנגבית ממנו בגין אותו אשראי.³¹² כן נפסק כי כאשר מדובר בלקוח בעל ניסיון וידע בהשקעות הנותן הוראת ביצוע לבנק, אין על הבנק חובה ליתן ביוזמתו ייעוץ השקעות ללקוח או להציג לפניו אסטרטגיות השקעה שונות מזו שבה הוא בחר.³¹³ כעיקרון, 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 מתפקידו של הבנק לבדוק את מעשי לקוחותיו ולכוון את דרכם, או להעריך אם ההוראה המפורטת שהוא קיבל לביצוע צפויה להצמיח רווח או הפסד.³¹⁴

במקרה אחד הודיע הבנק ללקוח כי אם לא יפרע את חובו בתוך שבעה ימים, יממש הבנק את פקדון ניירות הערך של הלקוח, אשר שימש ביטחון 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 היה יכול לממש את ניירות הערך במקום לסמוך על הבנק באופן עיוור.³¹⁵ חובתו של הלקוח לפעול באופן אקטיבי לשם שמירה על ענייניו, ולא לסמוך על הבנק שיפעל במקומו, משתלבת עם ההכרה בחובת זהירות המוטלת על הלקוח כלפי הבנק. יסודה של חובה זו בהוראות דיני החוזים והנזיקין, והיא מתבקשת כעניין של מדיניות משפטית החותרת להנהיג משטר התנהלות הוגן בין הצדדים.³¹⁶ באופן דומה, חובתו של הלקוח לפעול באופן אקטיבי מתיישבת עם העקרונות התורתיים של החובה להקטין את הנזק ודוקטרינת האשם התורם.³¹⁷ כך, למשל, במקרה

310 פרשת פלוני נ' בנק דיסקונט, לעיל ה"ש 298, בפס' 7.6.

311 ת"א (שלום עפ') 1688/96 **בנק לאומי לישראל בע"מ** – סניף עפולה נ' דנינו, פס' 14 (נבו 14.9.2000); ת"א (שלום ת"א) 216384/02 **חסדיה נ' בנק לאומי לישראל סניף פרדים**, פס' 25–29 (נבו 23.11.2004).

312 ת"א (שלום ת"א) 107818/00 **דרעי נ' בנק הפועלים בע"מ**, פס' 41 (אר"ש 14.8.2005).

313 ע"א 4656/12 **ריזל נ' בנק לאומי לישראל בע"מ** (אר"ש 22.7.2014).

314 ת"א (מחוזי ב"ש) 52757-02-15 **גלם נ' בנק הפועלים בע"מ** (אר"ש 20.9.2018).

315 ת"א (מחוזי ת"א) 1052/97 **בנק דיסקונט לישראל בע"מ נ' רזנבאום**, פס' 10 (אר"ש 30.11.2004).

316 פרשת פרוסט קוסטמן, לעיל ה"ש 244, בעמ' 64; פרשת **בנק לאומי**, לעיל ה"ש 11, בפס' 29. לגישה שונה, שלפיה בהקשרים שונים מוטל על הלקוח "נטל", להבדיל מאחריות כלפי הבנק, ראו בן-אוליאל וחיים, לעיל ה"ש 8, בעמ' 239–242.

317 פרשת פרוסט קוסטמן, לעיל ה"ש 244, בעמ' 64; פרשת **בנק לאומי**, לעיל ה"ש 11, בפס' 29.

שבו רשלנות של הבנק, שהתבטאה באי-ביצוע הוראת הלקוח לרכישה עתידית של פלטינה, גרמה נזק משמעותי ללקוח, קבע בית המשפט העליון כי היה על הלקוח להקטין את הנזק באמצעות מתן הוראת ביצוע חלופית לבנק עצמו או לבנק אחר בארץ או בחו"ל. התנהגותו הפסיבית של הלקוח, שמנעה את הקטנת הנזק, השפיעה על קביעת סכום הפיצוי שנפסק לו.³¹⁸ במקרה אחר, שבו אפשר בנק למיזופה כוח של לקוחה לבצע במשך תקופה ארוכה עסקאות ספקולטיביות בחשבונה שהסבו לה הפסד עצום, הוכרה אחריותו של הבנק להפסד. עם זאת, מכיוון שהלקוחה לא שעתה לאזהרות הבנק ולהצעותיו לבטל את ייפוי הכוח, הוכר אשם תורם שלה בשיעור של 50%.³¹⁹ לסיכום, ניתן לראות שגם על פי הגישה ההגנתית קיימים גבולות לחובתו של הבנק לדאוג לאינטרס של הלקוח. הלקוח אינו רשאי לסמוך באופן עיוור על כך שהבנק ידאג לקידום האינטרס שלו, ועליו לנהל את ענייניו הפיננסיים בעצמו.³²⁰ המסקנה העולה מכך היא שלמעשה אין סתירה בין הגישה ההגנתית לגישה המעצימה, וניתן לקיים את שתייהן במקביל.

3. הדין בבריטניה

התופעה של קיום גישה הגנתית בצד גישה מעצימה אינה ייחודית לישראל, אלא קיימת במדינות רבות. בצד חקיקה ואסדרה שנועדו להגן על הלקוח הבנקאי הצרכני, ואשר התרחבו במשך השנים, מתפתחת בנקאות דיגיטלית שבמסגרתה 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, לנוכח העובדה שמדינה זו נחשבת מובילה ברפורמות המעמידות את הכלים המעצימים לרשות הלקוח, כגון רפורמת הבנקאות הפתוחה ורפורמת ה"מעבר בקליק", כפי שהוסבר לעיל. בבריטניה אין חוק כללי המעניק הגנה ללקוח הבנקאי דוגמת חוק הבנקאות (שירות ללקוח) הישראלי.³²¹ יחסי בנק-לקוח נתפסים כיחסים חוזיים פורמליים, והחובה

318 ע"א 195/85 **בנק איגוד לישראל בע"מ נ' סוראקי**, פ"ד מב(4) 811 (1989).

319 ת"א הרן, לעיל ה"ש 298.

320 עם זאת, יש לסייג את הקביעה האמורה בשני סייגים: ראשית, הקביעה נכונה לגבי מקרים שבהם הלקוח יכול 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 מהחוזה הבנקאי ומכלל הנסיבות. ראו על כך פלאטור-שנער "גבולותיה של חובת האמון", לעיל ה"ש 9, בעמ' 124–125.

321 עם זאת, הבנקים כפופים לחוקים ותקנות המטילים עליהם חובות התנהגות, כגון חוק האשראי הצרכני – Consumer Credit Act 2006, c. 14 (UK); חוק הפקדונות ללא תנועה – Dormant Bank The Building Society Accounts Act 2008, c. 31 (UK); and תקנות שירותי התשלום – Payment Services Regulations 2017, SI 2017/752 (UK), ועוד.

העיקרית המוטלת על הבנק היא למלא בקפדנות את הוראות הלקוח.³²² חובה נוספת המוטלת על הבנק היא חובת הזהירות, הנובעת הן מדיני החוזים והן מדיני הנזיקין, ומטילה על הבנק אחריות במקרים שבהם הוא לא פעל בזהירות הראויה כלפי הלקוח.³²³ ככלל, הדין האנגלי אינו מכיר בחובת אמון של הבנק כלפי הלקוח. למעט במקרים חריגים, שבהם דובר בלקוח במצב של פגיעות מובהקות ובנסיבות מיוחדות, חזרו בתי המשפט הבריטיים וקבעו שהבנקים אינם כפופים לחובת אמון כלפי לקוחותיהם, ובכלל זה אלה הצרכניים.³²⁴ בית הלורדים אף פסק כי הבנק אינו מוסד גמילות חסדים, אלא גוף עסקי שזכאי להגן על האינטרסים שלו.³²⁵

אף על פי כן, הצורך בהגנת הלקוח הצרכני לא נעלם מעיני המאסדר הפיננסי הצרכני בבריטניה (Financial Conduct Authority—FCA), אשר הכפיף את הבנקים לשורה של עקרונות לשם הגנה על האינטרס של הלקוח.³²⁶ כך, למשל, על הבנק לנהל את עסקיו ביושרה, לפעול במיומנות ובמקצועיות, לקיים סטנדרטים ראויים של התנהגות שוק, ולנהל סיטואציות של ניגודי עניינים בהגינות. עיקרון נוסף, שנקרא "יחסי אמון" (Relationships of Trust), דורש מהבנק לפעול בזהירות סבירה, כדי להבטיח שהייעוץ שהוא נותן ללקוח וההחלטות שבשיקול דעת שהוא מקבל יתאימו לצרכיו של הלקוח, אשר זכאי לסמוך על שיקול הדעת של הבנק. עם זאת, אין מדובר בחובת אמון הדורשת מהבנק להעדיף את האינטרס של הלקוח.³²⁷

עיקרון חדש, שנכנס לתוקף באופן מדורג החל ביולי 2023, הוא החובה הצרכנית (Consumer Duty).³²⁸ המאסדר הבריטי מציין במפורש כי למרות העיקרון הכללי

E.P. ELLINGER, EVA LOMNICKA & C.V.M. HARE, ELLINGER'S MODERN BANKING LAW 322 .119, 126 (5th ed. 2011).

323 שם, בעמ' 154.

324 שם, בעמ' 129. ראו, לדוגמה, [2008] JP Morgan Chase Bank v. Springwell Navigation Corp. EWHC (Comm) 1186 [587] (Eng.); Wright v. HSBC Bank Plc [2006] EWHC (QB) 930 (Eng.). עם זאת, הבנקים כפופים לחובת אמון בתחום ההשקעות, מכוח החקיקה והכללים המכונים UK MiFID Framework. ראו Regulation of Markets in Financial Instruments, FINANCIAL CONDUCT AUTHORITY (Aug. 11, 2023), <https://did.li/uQiOf>.

325 National Westminster Bank plc. v. Morgan [1983] 3 All ER 85 (CA) at 91 (Eng.).

326 Principles for Business: PRIN 2.1 The Principles, FINANCIAL CONDUCT AUTHORITY, <https://did.li/ElFIw> (להלן: FCA Principles for Business 2.1). נוסף על העקרונות הללו קבע המאסדר הבריטי שורה של הוראות המטילות על הבנקים חובות התנהגות מפורטות. ראו Conduct of Business Sourcebook (BCOBS), FINANCIAL CONDUCT AUTHORITY, <https://did.li/7YKrl>.

327 FCA Principles for Business 2.1, לעיל ה"ש 326, בעיקרון 9. כזכור, בייעוץ השקעות הבנקים כפופים לחובת אמון מכוח UK MiFID Framework. ראו Regulation of Markets in Financial Instruments, לעיל ה"ש 324.

328 FCA Principles for Business 2.1, לעיל ה"ש 326, בעיקרון 12, וכן: Principles for Business: PRIN 2A The Consumer Duty, FINANCIAL CONDUCT AUTHORITY, <https://did.li/yqxgT> (להלן: FCA Principles for Business 2A).

שהלקוח צריך לשאת באחריות להחלטתו, יש עדיין צורך לספק לו רמה גבוהה של הגנה בשל מגוון סיבות: הפער בכוח המיקוח מול הבנק, נטיית הלקוח להטיות התנהגותיות וקוגניטיביות, חוסר ניסיון והעדר מומחיות ביחס למוצרים פיננסיים, וכן אסימטריית המידע בין הלקוח לבין הבנק.³²⁹

החובה הצרכנית דורשת מהבנקים לפעול כדי "לספק תוצאות טובות" (deliver good outcomes) ללקוחות. התוצאות צריכות להתייחס לארבעה תחומים: המוצרים והשירותים הבנקאיים, המחר והערך של המוצרים והשירותים, ההבנה של הלקוח והתמיכה בלקוח. הבנקים נדרשים לשקול את הצרכים, המאפיינים והיעדים של לקוחותיהם, לרבות של לקוחות פגיעים, וכיצד הם באים לידי ביטוי בכל שלב במסעו של הלקוח; לפעול בתום לב כלפי הלקוחות; למנוע מהלקוח נזק שניתן לצפות מראש; ולסייע ללקוח לקדם את מטרותיו הפיננסיות.³³⁰ נוסף על החובה לפעול כדי לספק תוצאות טובות ללקוחות, על הבנקים לוודא ולתעד שהתוצאות הטובות אכן מושגות.³³¹ מסמכי הרשות מדגישים כי אין די בכך שהבנק יקדיש תשומת לב לאינטרס של הלקוח וידאג לפעול כלפיו בהגינות. גם אין זה מספיק שהבנק יעניק תשומת לב לצורכי המידע של הלקוח וידאג לספק לו מידע בצורה מהירה, ברורה והוגנת. הבנקים נדרשים להעמיד את האינטרס של הלקוח במרכז פעילותם, ולפעול באופן יזום ואקטיבי לקידומו ולהגנתו.³³² החובה הצרכנית דורשת מהבנקים להתייחס לאינטרס של הלקוח כאינטרס הראשון במעלה.³³³ התנהגות הבנקים תיבחן לפי ההתנהלות הסבירה בנסיבות העניין, בשים לב, בין היתר, למוצר או השירות הנדונים (לרבות הסיכון הטמון בהם מבחינת הלקוח), למאפייני הלקוח (כגון רמת ההבנה הפיננסית שלו) ולתפקידו של הבנק ביחס למוצר או השירות (לרבות בשרשרת ההפצה שלהם).

החובה הצרכנית מזכירה במהותה את חובת האמון הבנקאית הישראלית. עם זאת, המאסדר הבריטי עצמו מציין במפורש כי אין מדובר בחובת אמון,³³⁴ וכך מסבירים גם מלומדים שהתייחסו לחובה זו.³³⁵ לפי גישה זו, מדובר בחובת הגינות מחמירה, כפי שהציע להחיל על הבנקים השופט גרוסקופף בפרשת **גזונטהייט**.³³⁶

329 שם, בעיקרון 2A.1.9.

330 FINANCIAL CONDUCT AUTHORITY, A NEW CONSUMER DUTY: FEEDBACK TO CP21/36 AND FINAL RULES (Policy Statement PS22/9, 2022), <https://did.li/kLmOf>.

331 PS22/9: A New Consumer Duty, FINANCIAL CONDUCT AUTHORITY (July 27, 2022), <https://www.fca.org.uk/publications/policy-statements/ps22-9-new-consumer-duty>.

332 FINANCIAL CONDUCT AUTHORITY, FINALISED GUIDANCE: FG22/5 FINAL NON-HANDBOOK GUIDANCE FOR FIRMS ON THE CONSUMER DUTY 24 (2022).

333 ראו *Consumer Duty*, FINANCIAL CONDUCT AUTHORITY, <https://did.li/E0lOf>.

334 2A.1.11, *FCA Principles for Business* 2A, לעיל ה"ש 328, בעיקרון 2A.1.11.

335 Iris H-Y Chiu & Wai-Yee Wan, *Constructing a Taxonomy of Financial Consumer Protection Policy and Assessing the New Consumer Duty in the United Kingdom's*

Financial Sector, 7 CARDOZO J. INT'L & COMP. L. REV. 465 (2024).

336 פרשת **גזונטהייט**, לעיל ה"ש 10, בפס' 82.

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

4. המדיניות המוצעת להגנת הלקוח הבנקאי

בפרקים הקודמים הצגנו שתי גישות סותרות לכאורה בנוגע לטיב ההגנה על הלקוח הבנקאי: הגישה הראשונה היא הגישה ההגנתית, אשר מטילה את האחריות לאינטרס של הלקוח על הבנק, ובמקרים אחדים 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, ועל פיה הלקוח הוא האחראי לקידום האינטרס האישי שלו. כל אחת מהגישות האלה תורמת תרומה שונה להגנת הלקוח הבנקאי, ומכאן הנחיצות של כל אחת מהן לשם הענקת הגנה מקיפה ללקוח. כפי שהראינו, הניגוד בין גישות אלו בנוגע לשאלה על מי מוטלת הדאגה לאינטרס של הלקוח הוא ניגוד לכאורי בלבד, שכן גם על פי הגישה ההגנתית הלקוח נדרש לנהל את ענייניו בעצמו, ואינו רשאי לסמוך באופן פסיבי על הבנק שיעשה זאת עבורו; ובמקביל, גם על פי הגישה המעצימה קיימת עדיין הצדקה להטיל על הבנק אחריות לאינטרס של הלקוח.

כפי שהבעתי את דעתי במקומות אחרים, לחובת האמון – כמאפיין הבולט של הגישה ההגנתית – יש חשיבות רבה להגנת הלקוח הבנקאי. היא מקנה ללקוח הגנה שדיני החוזים הכלליים אינם מסוגלים להעניק.³³⁷ היא מבטיחה שהבנק לא ינצל את כוחו לרעה נגד הלקוח, והיא תורמת לקידום האינטרס של הלקוח גם במקומות שבהם החקיקה והוראות המאסדר אינן נותנות מענה מספק. מלבד התפקיד המשפטי שלה, לחובת האמון יש גם תפקיד אתי מהותי: היא משמשת בסיס לפיתוח תרבות ארגונית ראויה של אתיקה והוגנות ביחסי הבנק והלקוח.³³⁸ דווקא העובדה שבתי המשפט קבעו לה במשך השנים גבולות, והדגישו כי היא אינה הופכת את הבנק לאפוטרופוס של הלקוח, מציבה לטעמי איזון ראוי בין האינטרס של הבנק לאינטרס של הלקוח. אופייה של החובה כחובה דינמית, אשר יישומה משתנה ממקרה למקרה על פי הנסיבות, מאפשר גמישות בהפעלתה והתאמה שלה לכל מקרה ומקרה.

התפתחות הבנקאות הדיגיטלית והעמדת כלים לרשות הלקוח לניהול ענייניו בעצמו אינן אמורות לבטל או לצמצם את הגישה ההגנתית. בתת-פרק 11 ראינו את הצורך בקיום הגישה ההגנתית על אף העמדת הכלים המעצימים המאפשרים ללקוח לנהל את ענייניו בעצמו. זאת, אם משום שללקוחות רבים אין 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

Ruth Plato-Shinar, *The Banking Contract as a Special Contract: The Israeli Approach*, 29 337

.TOURO L. REV. 721 (2013)

.115 ש"ס, Plato-Shinar, *Law and Ethics* 338. לעיל

שמצריכים הגנה על הלקוח; ואם מפני שהפעלת הכלים המעצימים אינה מבטיחה הוגנות מצד הבנק בהפעלתם ובכלל. למעשה, הגישה המעצימה אינה אמורה לפתור את הבעיות שעומדות בבסיס הגישה ההגנתית, ולא נועדה לבוא במקומה. נוסף על כך, ובמקביל, בתת-פרק 22 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 לקיים 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 אל הלקוחות את תוצאות ההתייעלות הדיגיטלית שלהם. בעוד שהם עצמם המשיכו לצבור רווחי עתק, ההתייעלות הדיגיטלית לא הניבה הפחתת עלויות משמעותית לצרכנים.³³⁹ על רקע ביקורת זו ניתן לדרוש מהבנקים לרתום את ההתפתחות הדיגיטלית לשיפור מצבם של הלקוחות לא רק בדרך של הוזלת עלויות, אלא גם באמצעות שיפור הכלים המעצימים המועמדים לרשותם, וזאת בשלושת האופנים שאציע להלן.

(א) עיצוב של סביבת קבלת ההחלטה באופן הפועל לטובת הלקוח

כפי שמסבירים תיילר וסנסטין, החלטות שצרכנים מקבלים מושפעות מסביבת קבלת ההחלטה. סביבת קבלת ההחלטה לעולם אינה ניטרלית. חברות וארגונים מעצבים את סביבת ההחלטה כדי להשפיע על החלטות הצרכנים ולכוון אותם למטרות רצויות מבחינת הארגון, כגון הוצאת כסף רב יותר, נאמנות למותגי החברה, קנייה אימפולסיבית ועוד.³⁴⁰ תאוריה זו יפה גם בהקשר הבנקאי. הבנק אומנם מעמיד לרשות הלקוחות כלים דיגיטליים, אך בסופו של דבר הבנק הוא ששולט בסביבת קבלת ההחלטה, והוא מעצב את הכלים הדיגיטליים לפי צרכיו. גם אם אתר הבנק או היישומון נראים לכאורה ניטרליים, בפועל הם אינם כך, ומטרתם לקדם את האינטרס של הבנק.

עם זאת, ניתן לעצב את סביבת קבלת ההחלטה באופן שייטיב עם הצרכנים. אחת הטכניקות המוכרות בהקשר זה היא הֶיִנְדִּים (nudges), דהיינו, "דחיפות קלות" המיועדות להוביל את הלקוח לקבלת ההחלטה המיטיבה מבחינתו מבלי לכפות עליו את קבלת ההחלטה.³⁴¹ השימוש בהינדים מתאים גם לתחום הפיננסי.³⁴²

339 דוח מבקר המדינה, לעיל ה"ש 50, בעמ' 1391–1402.

340 RICHARD H. THALER & CASS R. SUNSTEIN, NUDGE: THE FINAL EDITION (2021) 340.

341 שם.

342 Cynthia Weiyi Cai, *Nudging the Financial Market? A Review of the Nudge Theory*, 60 ACCT. & FIN. 3341, 3358 (2020).

הינר נפוץ הוא משלוח מסרונים ללקוחות. רעיון דומה נשקל לאחרונה על ידי הפיקוח על הבנקים, בטיוטה שפרסם המתירה לבנקים לשלוח מסרונים לכלל הלקוחות – גם לאלה שאינם חתומים על הסכמים המאפשרים קבלת מסרונים – וזאת לצורך קידום שני יעדים. היעד האחד מתייחס לחיסכון: ניתן לשלוח מסרונים על מנת לעודד לקוחות שיש להם יתרת עובר ושב חיובית מעל רף מסוים, שייקבע על ידי התאגיד הבנקאי, להסיט כספים המוחזקים בחשבון העובר ושב לאפיקים נושאי ריבית כדאיים יותר או לאפיקים שיקטינו את סך תשלומי הריבית שהלקוחות משלמים לבנק. היעד האחר מתייחס להלוואות לדיור: ניתן לשלוח מסרונים לנוטלי משכנתה המאובחנים ככאלה שמצויים בקשיים או שצפויים להיקלע לקשיים. עם זאת, המפקח מזהיר כי הפנייה ללקוחות צריכה להיעשות בשים לב למאפייני הלקוחות השונים ובהתאם למדיניות שיקבע הבנק, אשר תכלול, בין היתר, התייחסות לקבוצת הלקוחות ולמאפייניה, התאמת דרכי הפנייה לכל קבוצת לקוחות, ניהול מעקב אחר תוצאות הפנייה והגדרת המקרים שבהם תתבצע פנייה חוזרת.³⁴³ נכון למועד כתיבתן של שורות אלו טרם הבשילה הטיוטה לכלל הוראה מחייבת.

מלבד הנושאים שפורטו בהוראת המפקח, ניתן לחשוב על דוגמאות נוספות למסרונים 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 להצטרף למסלול המתאים בלחיצת כפתור. ניתן להשתמש במסרונים גם כדי לשלוח ללקוח התראה והצעת פעולה מתאימה. כך, מחקר שערך המאסדר הבריטי הראה כי משלוח מסרונים ללקוחות לפני שאלה חויבו בעמלות בגין משיכת יתר ללא אישור הוביל לירידה משמעותית בעמלות. עם זאת, רק לקוחות מעטים נרשמו לשירות ההתראות. לנוכח זאת חייב המאסדר הבריטי את הבנקים הגדולים לצרף את לקוחותיהם לשירות ההתראות באופן יזום, וחלק מהבנקים אף הגדילו לעשות והרחיבו את סוג ההתראות והיקפן. מחקר נוסף שערך המאסדר בשנת 2018 הוביל להרחבת היקף הציורף היוזם.³⁴⁴

חשיבות מיוחדת נודעת גם לאופן הניסוח של המסרונים. באחד המחקרים נמצא כי מסרונים פשוטים יעילים יותר ממסרונים בניסוח מורכב, וכי מסרונים שליליים על אודות הפסדים או קנסות משפיעים יותר ממסרונים חיוביים על אודות רווחים אפשריים.³⁴⁵ כן חשוב לכלול במסרון לא רק תזכורת או הסבר קצר, כי אם גם קישור ישיר המאפשר את ביצוע הפעולה. כך, למשל, אפשר לדרבן לקוח להפקיד כספים בפיקדון נושא ריבית על ידי משלוח מסרון אליו עם קישור לאתר הפקדונות של הבנק.

343 טיוטת חוזר המפקח על הבנקים 06 "בנקאות בתקשורת" (5.7.2023) <https://did.li/5IIIw>

Paul Adams et al., *Time to Act: A Field Experiment on Overdraft Alerts* (Fin. Conduct 344 Auth., Occasional Paper No. 40, 2018), <https://did.li/hJIIw>

Daniel Ben-David, Ido Mintz & Orly Sade, *Using AI and Behavioral Finance to Cope with Limited Attention and Reduce Overdraft Fees* (2024), <https://did.li/pW2CN>

מלבד מסרונים קיימים סוגים רבים נוספים של הינדים, ביניהם שימוש בבררת מחדל המחייבת את הלקוח לנקוט מהלך יזום כדי לשנותה, מתן תמריצים על התנהגות מסוימת, 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 ברורה מספיק וקלה להבנה.³⁴⁶ מחקרים שהתייחסו להינדים דיגיטליים הצביעו על תרומתם לשיפור מצב הלקוח: הודעות דוא"ל שהציעו ללקוחות להצטרף לתוכנית חיסכון מסוימת הכפילו את ההרשמה לתוכנית; יישומנים סלולריים המבוססים על חיסכון רבובטי עודדו לקוחות להגדיל את החיסכון; יישומני בנקאות פתוחה שמראים ללקוח את היתרה הכוללת בחשבונותיו הובילו לירידה של 15.7% בהוצאות החודשיות של לקוחות.³⁴⁷

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 של הלקוח. יותר מכך, מכוח חובת האמון מוטל על הבנקים אף לעצב את הסביבה באופן שיקדם את האינטרס של הלקוח, אף אם הדבר עלול לבוא על חשבון האינטרס של הבנק. התייחסות לכל הטכניקות שפורטו לעיל ולהתאמתן לשירותים הבנקאיים השונים חורגת מתחומי מאמר זה. אולם המכנה המשותף לכולן הוא אחד: השימוש בהן צריך לקדם את האינטרס של הלקוח.

(ב) פרסונליזציה של השירותים הבנקאיים

בחלק ב(ד) ראינו כי אחת המגמות שמתחילות לצבור תנופה בתחום הפיננסי היא הפרסונליזציה של השירותים הפיננסיים, דהיינו, הענקת שירותים המותאמים אישית ללקוח בהתאם למאפייניו, העדפותיו וצרכיו האישיים. ניתן להניח שהמטרה העיקרית של הבנקים באימוץ מהלכי פרסונליזציה היא קידום האינטרס שלהם עצמם: הגברת רווחים; שימור לקוחות וגיוס לקוחות חדשים; ושיפור התחרותיות, בעיקר מול חברות הפינטק והביגטק.³⁴⁸ 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 ואת אופן ביצוע הפעולות הדיגיטליות; לשלוח ללקוח התראות אישיות – למשל, לקראת מיצוי מסגרת האשראי; לסייע ללקוח לנהל את פעילותו הפיננסית בצורה נכונה, תוך זיהוי מגמות קיימות בחשבון וחיזוי מגמות

Anne L.M. Keirse & Tom Bouwman, *Nudging Financial Decisions: Protecting Weaker Parties While Promoting Autonomy*, 54 TEX. INT'L L.J. 201, 208 (2019)

Shlomo Benartzi, *How Digital Tools and Behavioral Economics Will Save Retirement*, 347 HARV. BUS. REV. (Dec. 7, 2017), <https://did.li/6BQaa>

JIM MAROUS, MAXIMIZING DIGITAL והיתרונות התחרותיים לבנקים ראו 348 BANKING ENGAGEMENT 16 (Digit. Banking Rep. 2022)

עתידיות; להציע ללקוח הצעות ערך פרטניות – מוצרים או שירותים המותאמים לנסיבותיו האישיות; לתגמל את הלקוח על נאמנות, ועוד.³⁴⁹ כיום לא חלה עדיין 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".³⁵⁰ בעניין זה לחובת האמון יש תפקיד חשוב. ראשית, מכוח החובה להגן על האינטרס של הלקוח, אני סבורה כי יש לחייב את הבנק להעניק ללקוח לפחות שירותים מסוימים בהתאמה אישית, כגון משלוח התראות (למשל, לקראת מיצוי מסגרת האשראי) או הודעות (למשל, על כך שקיימת דרך אחרת לניהול הפעילות, שתוביל להפחתת העמלות). לצורך כך אף ניתן לאמץ את הגישה הבריטית, אשר חייבה את הבנקים לצרף את כלל הלקוחות לשירות ההתראות באופן יזום.³⁵¹ שנית, הפרסונליזציה עשויה כאמור לפעול הן לטובת הבנק והן לטובת הלקוח, ועלולה ליצור לפיכך סיטואציות של ניגוד עניינים. מכוח חובת האמון הבנק חייב להעדיף את האינטרס של הלקוח על האינטרס שלו עצמו, ולוודא שהשירותים המותאמים אישית אכן פועלים לטובת הלקוח.

(ג) הנגשת הכלים המעצימים ללקוחות המוחלשים

שתי ההמלצות שפורטו לעיל חלות לגבי לקוחות המשתמשים בכלים הדיגיטליים שהבנק מעמיד לרשות הלקוח. נוסף על כך, ובמקביל, יש להנגיש את השירותים הדיגיטליים ללקוחות המתקשים לעשות בהם שימוש, וזאת באופן מיוחד שיותאם למאפייניהם.

כך, למשל, נמצא שהאוכלוסייה הערבית מתקשה להשתמש בשירותים הדיגיטליים, בין היתר עקב חסם שפתי.³⁵² אכן, בדיקה של עיתונאית דה-מרקר גילתה כי פרסומת להלוואות ודף המידע שהיא מובילה אליו הם בערבית, אך ביצוע ההלוואה עצמה יכול להיעשות בעברית בלבד.³⁵³ באשר לאוכלוסיית הקשישים מצא מבקר המדינה כי סיסמאות והליכי הזדהות הם חסם מרכזי עבורם. כן נמצא שבהעדר חייו ברור המאשר כי הפעולה הסתיימה בהצלחה, קשישים נוטים להטריח את עצמם לסניף לבירור העניין.³⁵⁴ לבעיות אלו ניתן למצוא פתרון טכנולוגי, והן אף דוגמאות לעניינים המחייבים שיפור במערכות הדיגיטליות של הבנקים, אשר יאפשר לאוכלוסייה המתקשה לעשות בהן שימוש ולהפיק מהן תועלת.

Why Hyper-Personalisation Is the Next Big Thing in Banking, THE BANKER, 349 <https://did.li/2BQaa>.

350 ראו, למשל, "בנק ONE ZERO מציע בנקאות פרטית", לעיל ה"ש 195.

351 Adams et al., לעיל ה"ש 344.

352 דוח ההכלה הפיננסית, לעיל ה"ש 245, בעמ' 41–42 ו-53.

353 ג'ניה וולינסקי "הפרסומת להלוואה בערבית – אבל השימוש באתר הבנק בעברית" TheMarker <https://did.li/LYKrl> (22.8.2023).

354 דוח מבקר המדינה, לעיל ה"ש 50, בעמ' 1378.

בצד הפתרונות הטכנולוגיים, יש להעמיק את החינוך הפיננסי, לפעול להעלאת רמת האוריינות על שלושת סוגיה הנדרשים (אוריינות פיננסית, אוריינות דיגיטלית ואוריינות מידע) בקרב האוכלוסיות בעלות האוריינות הנמוכה, ולנסות למצוא דרכים להסרת חסמים חברתיים, דתיים ותרבותיים המונעים מגזרים שונים מלנצל את הכלים הדיגיטליים.³⁵⁵ כך, מחקרים מצאו כי מי שמיטיבים להפיק תועלת מהינדים פיננסיים הם אלה הנמנים עם האוכלוסייה הכללית והמבוססת, להבדיל ממגזרי מיעוטים. דהיינו, בפתרון טכנולוגי אין די, ויש למצוא דרכים להתגבר על קשיים וחסמים נלווים.³⁵⁶

סיכום

במשך שנים הגישה המקובלת להגנת הלקוח הייתה גישה הגנתית, המטילה על הבנק חובות התנהגות לשם שמירה על האינטרס של הלקוח. הביטוי הבולט לגישה זו הוא חובת האמון הבנקאית, שמכוחה הבנק נדרש להעדיף את האינטרס של הלקוח על כל אינטרס אחר, לעיתים אף על זה שלו עצמו. 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. גישה זו צמחה על רקע שלושה תהליכים: תהליך הדיגיטציה של השירותים הפיננסיים; תהליך הדטפיקציה – הפיכת כל היבט של הפעילות הפיננסית של הלקוח לנתונים; וכניסת שחקנים טכנולוגיים לתחום הפיננסי – חברות פינטק וחברות ביגטק.

על רקע תהליכים אלו המאמר מצביע על תמורות באופן צריכת השירותים הפיננסיים, אשר משליכות על מערכת היחסים בין הבנק ללקוח: העברת השליטה במידע האישי מהבנק לידי הלקוח; יכולת של 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 בכמה מהלכים ורפורמות חשובים שנעשו 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 מיתרת את הגישה ההגנתית. אולם מסקנת המאמר היא שלא רק שיש עדיין צורך בגישה ההגנתית כשלעצמה, היא חיונית גם לקידום הגישה המעצימה ולחיזוק מעמדו של הלקוח במסגרתה. בין היתר המאמר מצביע על העדר אוריינות מתאימה בקרב חלק מהאוכלוסייה לניצול הכלים המעצימים; על פסיביות של לקוחות ואי־שימוש בכלים

355 דוח ההכלה הפיננסית, לעיל ה"ש 245, בעמ' 40 ו-53.

356 Maya Haran Rosen & Orly Sade, *The Disparate Effect of Nudges on Minority Groups*, 11 REV. CORP. FIN. STUD. 605 (2022).

המעצימים גם בקרב לקוחות בעלי אוריינות מתאימה; על סיכונים חדשים שהגישה המעצימה יוצרת ואשר מחייבים הגנה צרכנית; על הצורך להבטיח הוגנות בהעמדת הכלים המעצימים לרשות הלקוח; ועל כך 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 הִינְדִים (nudges); להרחיב את הפרסונליזציה של השירותים הבנקאיים, תוך הקפדה על כך שהשירותים המותאמים אישית אכן פועלים לטובת הלקוח; ולהנגיש את הכלים המעצימים ללקוחות המוחלשים באופן שמותאם למאפייניהם המיוחדים, בצד חינוך פיננסי ופעולות להסרת חסמים לא טכנולוגיים. כל אלה יובילו לשיפור מעמדו של הלקוח אף מעבר לקיים כיום.

