

לכבוד

פרופ' אמיר ירון
נגיד בנק ישראל
בפקס: 02-6669710 ו בדוא"ל eddy.azoulay@boi.org.il

ד"ר חדוה בר
המפקחת על הבנקים
Hedva.ber@boi.org.il

שלום רב,

התאמות שירותי הבנקאות ללקוחות בזמן קורונה

אנו פונות אליך בעקבות מצב החירום במשק, ובמסגרתו צמצום שירותי הבנקאות, בדרישה להורות לכלל הבנקים לפעול כדלקמן.

בנקט/ כרטיס דביט ללקוחות מוגבלים ו/או לקוחות המתנהלים עם מזומן ו/או לקוחות מקבלי

קצבאות

1. לקוחות רבים המתקיימים על גמלאות הביטוח הלאומי וכן לקוחות שיש נגדם הליכי הוצל"פ או מצויים בהליך פשט"ר הם בעלי חשבונות בנק שהוטלו עליהם מגבלות.
2. אחת מן המגבלות ללקוחות מן הסוג שלעיל נוגעת למתן אשראי ולפיכך אין ברשותם כרטיסי אשראי. בנוסף, למיטב ידיעתנו, יש לקוחות שאין להם בנקט או כרטיס דביט, ואין באפשרותם למשוך מזומנים או לשלם באמצעות כרטיס במסגרת היתרה בחשבונם, זו המוגנת תחת חוק הגנת השכר וחוק ביטוח לאומי.
3. מכיוון שהחלק הארי של סניפי הבנק סגורים בימים אלו, ללקוחות רבים אין דרך למשוך את הכספים שמופקדים בחשבונם – הן גמלאות הביטוח הלאומי והן שכר. על רקע זה, יש חשש שיהיו אנשים שלא יוכלו למשוך כספים מסניף הבנק שלהם ויוותרו ללא כל אמצעי מחייה.
4. לדוגמא, מפניה שהגיעה אל האגודה לזכויות האזרח השבוע עלה, כי לקוחות בנק מזרחי שהסניף היחיד של בנק זה בישובה נסגר, לא תוכלו למשוך את כספי הגמלה שאמורה להיכנס לחשבונה בסוף החודש. בעקבות פנייה פרטנית הורה בנק ישראל לסניף הבנק שלה להנפיק לה בנקט ובהתאם, הסניף יתפתח בעבורה בלבד לשם כך. מכיוון שיש להניח כי יש אנשים נוספים במצבה עולה צורך לקבוע מנגנון אחיד ומחייב כדלקמן.
5. יש להורות לכלל הבנקים ליידע את לקוחותיהם, באופן יזום בדבר האפשרות לקבל בנקט או כרטיס דביט.
6. כמו כן, ככל שיש לקוחות שזקוקים לכרטיסים אלה וסניף הבנק הרלוונטי ביישובם סגורים, נבקשכם להורות לבנקים בדבר הדרך שבה יוכלו אלה להמשיך ולקבל שירות.
7. לדעתנו, יש לאפשר ללקוחות כאלה לקבל בנקט באמצעות פניה טלפונית בלבד (ואמצעי זיהוי מקובלים), ללא צורך בהגעה לסניף או חתימה פיזית. את הבנקט ניתן לשלוח אליהם בדואר שליחים מהיר.
8. נוסף על אלה, יש להנחות את סניפי הבנק הסגורים לקבלת קהל לתלות על דלת הבנק טלפון ישיר למקרה חירום, ולתת מענה במקרי חירום, גם כאשר הסניף סגור לקהל.

דחיית משכנתאות והלוואות לכל מטרה

9. בנקים רבים הודיעו כי ידחו את תשלומי המשכנתא בשלושה או ארבעה חודשים. יוזמה זו מבורכת אולם היא וולונטרית. לטעמנו על בנק ישראל להוציא הנחיה שתחייב את כלל הבנקים בעניין דחיית תשלומי משכנתאות.
10. לגבי הלוואה שנלקחה לכל מטרה, לעומת זאת, לא שמענו על יוזמת דחיית תשלומים והקפאת ריביות פיגורים מצד הבנקים. לאור מצב החירום במסגרתו עשרות אלפי ישראלים נשארו ללא הכנסה שוטפת בגובה לו הם רגילים (או הכנסה כלל), אנו סבורות כי על בנק ישראל להוציא הנחיה מחייבת לכלל הבנקים בדבר מתן אפשרות לדחות את תשלומי הלוואות אלה, ללא קנס או ריבית.

הקפאת איסוף נתוני אשראי

11. על רקע כל מה שתואר לעיל, אנו צופים כי ישראלים רבים יאחרו בתשלום חובות, הלוואות, תשלומים אחרים וכי המחאות רבות לא תכובדנה.
12. איחורים אלה לא נובעים מהשתמטות או התחמקות מתשלום, כי אם ממצב המשבר הכלכלי החמור שנוצר. כולנו תקווה שמשבר זה יחלוף והישראלים ישתקמו אט אט. אולם אין זה הוגן כי אי-עמידה בתשלומים במצב המשבר ישפיע על דירוג האשראי שלהם.
13. על כן, לדעתנו יש בעת הזו להקפיא את איסוף הנתונים ועדכון דירוג האשראי של תושבי מדינת ישראל.
14. ככל שנדרשת הוראת שעה על-מנת לפעול כדלקמן, עליכם לפעול לקדמה לאלתר.

בברכה,

משכית בנדל, עו"ד

רעות כהן, עו"ד

ראש תחום קיום בכבוד
האגודה לזכויות האזרח בישראל

הקליניקה לזכויות אדם בהליך האזרחי
הפקולטה למשפטים, אוני' חיפה