

כ"ז סיון תשפ"ב  
26 יוני 2022

לכבוד

גב' גרניט אופק

מנהלת יחידת ההסדרה (בנק-לקוח)

הפיקוח על הבנקים, בנק ישראל

באמצעות דוא"ל

שלום רב,

**עמדת הממונה על התכרור בעניין עדכון הוראת ניהול בנקאי תקין 451 – נהלים למתן**

**הלוואת דיור**

1. ביום 13 ביוני 2022 פרסם הפיקוח על הבנקים טיוטה של הוראת ניהול בנקאי תקין 451 בנושא נהלים למתן הלוואת דיור (להלן **טיוטת ההוראה**). בטיוטת ההוראה מתוקן בין היתר סעיף 15ב, העוסק בבקשה לביצוע פירעון מוקדם (להלן **התיקון המוצע**).
2. בתיקון המוצע, נקבע כי אם לווה של תאגיד בנקאי מסוים (להלן **הגוף המקורי**) מבקש לפרוע את ההלוואה באמצעות הלוואה אחרת מכל מלווה מוסדי (להלן **הגוף הקולט**), ימסור הגוף המקורי ללווה את הסכמתו על כך שיירשם שעבוד בדרגה שנייה על הנכס המשועבד לו כבטוחה להלוואה ("**מכתב כוונות**"; סעיף קטן (ג)); כי הגוף המקורי יאפשר ללווה לבצע את התהליך באופן מקוון ובטלפון (סעיף קטן (ו)); וכן כי במקרים שבהם הגוף הקולט הוא תאגיד בנקאי אחר, הגוף המקורי יעביר את מכתב הכוונות ישירות לאותו גוף קולט (סעיף קטן (ד)).
3. רשות התכרור (להלן גם **הרשות**) מברכת על התיקון המוצע, שכן היא סבורה שהסרת חסמים למחזור הלוואת דיור (להלן **משכנתא**) בין גופים, כפי שמוצע בטיוטת ההוראה, צפויה לשפר את המצב התכרורי בתחום המשכנתאות. זאת, בכך שהיא תפחית את חסמי המעבר שניצבים בפני לקוחות אשר מבקשים "למחזר" את המשכנתא בבנק אחר וכתוצאה מכך תביא לתכרור על הלקוח לא רק בעת העמדת ההלוואה הראשונית אלא גם לאורך חיי ההלוואה.
4. יחד עם זאת, אנחנו סבורים כי נדרשים צעדים נוספים על מנת להבטיח את תרומת ההוראה לקידום התכרור בתחום המשכנתאות. בפרט, יש לאפשר ללווה להתנהל רק מול הגוף הקולט בכל שלבי מחזור המשכנתא. בנוסף, נדרש להבטיח שכל הוראות התיקון המוצע יחולו באופן שוויוני ביחס למעבר של לקוח למלווה חוץ-בנקאי. זאת, כדי למנוע

יצירת מגרש משחקים בלתי שווה עבור מלווים שאינם בנקים והותרת חסמי מעבר ללקוח המבקש לעבור אליהם.

### מחזור המשכנתא צריך להתנהל רק מול הגוף הקולט

5. בכל הנוגע למעבר של לקוחות מבנק מסוים לנותן שירות מתחרה, יש לפעול לפי העיקרון המנחה המאפשר ללווה להתנהל מול הגוף הקולט בלבד ולא מול הגוף המקורי. עיקרון זה עומד, למשל, ביסוד סעיף 5ב(א) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981, המאפשר ללקוח המעוניין להעביר חשבונותיו לאשר לגוף הקולט לנהל בעבורו את כל ההליכים הקשורים במעבר. בכך מופחת הנטל הביורוקרטי המוטל על הלווה, ואף נמנע מצב שהגוף המקורי יוכל לנצל את המפגש עם הלקוח על מנת להערים בפניו קשיים על תהליך המעבר או לנקוט בפרקטיקות שימור לקוחות בלתי ראויות.

6. אימוץ עקרון זה במלואו גם בהקשר של מחזור משכנתא יקל על הלווים לבצע את תהליך המעבר, וצפוי להפחית באופן משמעותי את עלויות המעבר עבורם.

7. אמנם התיקון המוצע מאפשר ללווה שלא להגיע לסניפי הגוף המקורי, ולהתנהל מול הגוף הקולט בכל הנוגע למכתב הכוונות ויש בכך צעד מבורך. אולם, הלווה עדיין נדרש להתנהל מול הגוף המקורי ובין היתר להגיש בקשה לפירעון מוקדם של ההלוואה לגוף המקורי בעצמו. מבחינה תחרותית, הקשר שנדרש הלווה ליצור עם הגוף המקורי צפוי להקשות על המעבר ובאמור, הוא משאיר פתח לגוף המקורי לנקוט בפרקטיקות לא ראויות לשימור הלקוח.

8. משכך, לפי עמדתנו יש לאפשר ללקוח להעביר את הבקשה למכתב כוונות באמצעות הגוף הקולט (בין אם הוא תאגיד בנקאי ובין אם לאו – ראו בהמשך), וכן לאפשר כי הגוף הקולט יטפל בשם הלקוח בפירעון ההלוואה המקורית. אנו מציעים לקיים עמכם ועם הגורמים הרלוונטיים הנוספים שיח פתוח בנושא, כדי להבין טוב יותר מהם הפערים שקיימים כיום, אשר מונעים קידום פתרון כאמור, ולעמוד על ההתאמות שיש לבצע.

### התיקון המוצע מייצר חיסרון מובנה למלווים חוץ בנקאיים

9. כאמור התיקון המוצע מאמץ את העיקרון של פעולה באמצעות הגוף הקולט באופן חלקי, בכך שהוא מורה כי מכתב הכוונות יועבר לגוף הקולט ולא ללקוח. אולם, הוא עושה זאת רק כאשר הגוף הקולט הוא תאגיד בנקאי. עמדת הרשות היא שיש לתקן את טיוטת ההוראה כך שמנגנון ההעברה יותאם באופן מלא גם לגופים חוץ בנקאיים.

10. כידוע, כבר היום פועלים בשוק המשכנתאות מלווים שאינם בנקים אשר פועלים מכוח רישיונות שניתנים בידי רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון. נציין כי ביום 25 בינואר 2022 אישרה ועדת הכספים לקריאה שניה ושלישית את הצעת חוק הבנקאות (רישוי) (תיקון מס' 28) (הרחבת מקורות המימון לתאגידי חוץ-בנקאיים העוסקים במתן אשראי), התשפ"א-2021, המאפשרת לתאגיד האשראי החוץ-בנקאי גמישות בהקצאת האשראי שהוא נותן בלא מגבלה על השימוש שייעשה בו. מהלך זה צפוי לקדם את יכולתם של תאגידי אשראי חוץ בנקאיים לתת אשראי למטרות דיור שפירעונו מובטח על ידי רישום משכנתא ובכך לחזק בצורה משמעותית את מעורבותם של גופים חוץ בנקאיים במתן הלוואות לדיור.

11. לאור זאת ולאור התפתחותו של מתן האשראי מטעם תאגידי חוץ בנקאיים בשנים האחרונות, התחרות שתפתח על ליבם של הלקוחות בתחום המשכנתאות עשויה להתרחב גם מעבר למערכת הבנקאית. לפיכך, יש להתאים את טיוטת ההוראה כך שתחייב את הגוף המקורי להעביר את מכתב הכוונות ישירות לגוף הקולט, גם כאשר מדובר בגוף חוץ בנקאי.

12. אנו מבינים שעשוי להתקיים קושי בהחלת החובה כל עוד שאין לגוף הקולט חובה מקבילה לקבל את מכתב הכוונות (כפי שמוסדר בסעיף קטן (ח) לתיקון המוצע). ראשית, אנחנו סבורים שניתן כבר בשלב זה לתקן את ההוראה כך שתחייב את הגופים המקוריים להעביר את מכתב הכוונות לכל גוף קולט, ככל שהגיעו עימו להסכמה בדבר הפעולות הדרושות על מנת להסתמך על מכתב הכוונות שהועבר ביניהם, כמתואר בסעיף קטן (ח) לתיקון המוצע. כן אין מניעה כבר היום להרחיב את תחולת סעיפים קטנים (ז) ו-(ח) לגופים שאינם בנקים המפוקחים על ידי הפיקוח על הבנקים (כיום הסולקים). במקביל לכל האמור, אנחנו מציעים לקיים מגעים בהקדם האפשרי עם רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון בנוגע למלווים שתחת פיקוחה, לצורך גיבוש הוראה ברוח סעיף קטן (ח).

נשמח לעמוד לרשותכם ולשתף פעולה בקידום נושא חשוב זה.

בכבוד רב ובברכה,



אודי פוגל, כלכלן

רשות התחרות