

## אמנה וולונטרית לקידום ערבות הדדית

### הנגשת שירותי בנקאות לאזרח הוותיק בתקופת משבר נגיף הקורונה והשלכותיו

מגפת הקורונה השפיעה באופן ניכר על אורח חייה של אוכלוסיית האזרחים הוותיקים בישראל, המרחק הפיזי מהמשפחה והסביבה הטבעית יצר ריחוק חברתי, שהעמיק את תחושת הבדידות והעצים את הקושי בקבלת שירותים חיוניים שונים.

במטרה לסייע לאוכלוסייה זו להתמודד עם האתגרים שנוצרו בקבלת השירותים הבנקאיים השונים, גיבשו המשרד לשוויון חברתי, הפיקוח על הבנקים, איגוד הבנקים והמערכת הבנקאית אמנה וולונטרית להנגשת שירותי בנקאות לאזרח הוותיק בתקופת הקורונה.

הצעדים המפורטים באמנה, מתווספים לצעדים נוספים שננקטים בשגרה במטרה לסייע לאזרחים הוותיקים בהנגשת שירותי בנקאות. כמובן שכל בנק יוכל להציע לאזרחים הוותיקים צעדים נוספים, בהתאם לשיקול דעתו העסקי והחברתי, מעבר לצעדים המפורטים באמנה זו.

### צעדים מוסכמים בנושא:



קדימות בתור לשירות  
בסניף לבני 70 ומעלה



הקלה לאזרחים  
הוותיקים במענה  
במוקד הטלפוני



התאמת מאפייני  
השירות לצרכי  
האזרחים הוותיקים



חינוך דיגיטלי לביצוע  
פעולות בנקאיות



הידוק הקשר בין המוקד  
הטלפוני של המשרד  
לשוויון חברתי לבין  
המוקדים של הבנקים



שילוב תוכן ייעודי  
בהכשרת עובד חדש  
בבנק



אמנה זאת אינה ממצה  
את כל הסיוע הנרחב  
שניתן כבר כיום על ידי  
כל בנק ללקוחותיו



אמנה חברתית זו  
אינה מקימה  
התחייבות משפטית  
וכספית כלשהי



יובאו לידיעת הציבור  
עיקרי האמנה ופרטי  
הבנקים שהצטרפו  
אליה



עדכון האזרחים  
הוותיקים אודות  
הזכויות וההטבות





על רקע משבר הקורונה והשלכותיו על הכלכלה בישראל ועל מנת לסייע לאזרחים הוותיקים לצלוח את התקופה המאתגרת, יעמיד כל בנק חלופות שונות להנגשה של השירותים הבנקאיים, בהתאם לצרכי האזרחים הוותיקים, הכוללות בין היתר:

- **סניף נייד:** הבנקים, בתאום עם הפיקוח על הבנקים והמשרד לשוויון חברתי ולאחר בחינת הצרכים, לרבות בתקופות סגר בכפוף להנחיות הרשויות, יעשו שימוש בסניפים הניידים, על מנת לסייע לאזרחים הוותיקים הן במוסדות שונים והן במיקומים המאופיינים בריכוז אוכלוסייה מבוגרת.
- **שירות משלוח עד הבית:** הבנקים יעמידו לטובת אוכלוסיית האזרחים הוותיקים, במקרים מיוחדים לפי הצורך ולפי שיקול דעת הבנק, ביחד עם הלקוח הרלוונטי, שירות משלוח עד הבית, בהתאם להיתרים הקיימים, זאת מתוך הבנה כי בתקופת המשבר יש צורך בשירות שהוא שונה מהשירותים המגוונים שניתנים ע"י הבנקים לאוכלוסייה זו. במידה והאזרח הוותיק מתקשה לבצע פעולה בנקאית של משיכת מזומן, הפקדת שיקים, מסירת פנקס שיקים בתקופה זו, יבחן הבנק, בהתאם ליכולתו, את אפשרות אספקת השירות ישירות לביתו או קרוב לביתו וזאת רק לאחר הזדהות הלקוח, תאום מראש והסכמתו לקבלת השירות, שייתכן ויהיה כרוך בעלות, לפי שיקול דעת עסקי של כל בנק ובנק.



#### שיפור שירות המענה במוקד הטלפוני לאזרחים ותיקים -

הבנקים ישפרו את המענה הטלפוני הניתן לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים, באחת מהדרכים הבאות:

- **יצירת שלוחה ייעודית** במוקד הטלפוני לאזרחים ותיקים.
  - **יצירת מנגנון שמטרתו** לתת עדיפות בנתב השיחות האוטומטי של המוקד הטלפוני לקבלת מענה מהיר על בסיסי זיהוי הלקוח באמצעות פרטים בסיסיים וזכירים בלבד וללא צורך בהקשת קוד סודי. זאת במטרה להקל על לקוחות מבוגרים הפונים למוקד ושלעיתים אינם זוכרים את הקוד הסודי ומתקשים בשל כך לקבל קדימות בתור.
- זאת בנוסף לאפשרות הקיימת היום של מתן מענה באמצעות ניתוב שיחות** של אזרחים ותיקים תוך מתן קדימות בתור, בהתאם לקוד אישי.



#### קדימות בשירותים הניתנים בסניפים (פיזי) לבני 70 ומעלה -

החוק הקיים כיום מעניק פטור מעמידה בתור לבני 80 ומעלה. כדי למנוע עמידה ממושכת בתור, הבנקים יאפשרו ללקוחות בגיל 70 ומעלה לקבל קדימות בתור לשירות בסניפי הבנקים.





בבנק יכלול הדרכה (כגון באמצעות לומדה או בכל דרך אחרת שתימצא לנכון) אודות אוכלוסיית האזרחים הוותיקים, וחשיבות השירות המותאם לצרכיה. בניית תכני ההדרכה תיעשה בשיתוף המשרד לשוויון חברתי והפיקוח על הבנקים.



הידוק הקשר בין המוקד הטלפוני המיוחד של המשרד לשוויון חברתי לבין היחידות לטיפול בפניות הציבור של הבנקים -

מוקד 8840\* לאזרחים ותיקים של המשרד לשוויון חברתי מהווה כתובת מרכזית לקבלת פניות של אזרחים ותיקים, למתן מידע אודות כלל הזכויות, השירותים וההטבות המגיעים לציבור האזרחים הוותיקים ולסיוע במיציא הזכויות. לשם שדרוג המנגנון במתן מענה לפניות בנושא בנקאות:

- יעמיד כל בנק ערוץ תקשורת ישיר מול המוקד, למתן מענה איכותי ומהיר לפניות האזרחים. באמצעות ערוץ זה יקבלו פניות מטעם המוקד קדימות ויטופלו מהר ככל שניתן ע"י הבנקים. תהליך הגשת תלונות על פעילות בנק כזה או אחר, לרבות הגשת ערעור ליחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים, ימשיך להתבצע בדרך הקיימת כיום.
- מתן הכשרה לעובדי המוקד לאזרחים ותיקים על ידי נציגי המערכת הבנקאית ובתיאום מראש בנושא שירותי הבנקאות וזכויותיהם של האזרחים הוותיקים.



הכשרה דיגיטלית בתחומי הבנקאות -

על מנת לסייע לאוכלוסייה המבוגרת להשתלב בבנקאות דיגיטלית ולהיות עצמאית בצריכת אותם שירותים, מוסכם על הבנקים לפעול בדרכים הבאות:

- **פעילות פורום חינוך פיננסי:** פורום זה, אשר הוקם בהובלת הפיקוח על הבנקים ובו חברים כל הבנקים, יעמיד לרשות המשרד לשוויון חברתי, הבנקים והציבור הרחב חומרי הסברה לטובת אוכלוסיית האזרחים הוותיקים שיעסקו בשתי סוגיות מרכזיות:
  - א. ידע וכלים פיננסיים, במתן דגש על הנגשת אוריינות דיגיטלית לביצוע פעולות בנקאיות מרחוק
  - ב. תכנים שעוסקים בהגברת המודעות של אוכלוסיית האזרחים הוותיקים להתנהלות נכונה ברשת האינטרנט והמלצות לשיפור השמירה על הפרטים האישיים ומניעת שימוש לרעה בהם.
- פורום חינוך פיננסי יגבש במהלך חצי השנה הקרובה **תכנית הדרכות וירטואליות** אותה יבצעו הבנקים לטובת לקוחותיהם. התוכנית תתבסס, בין היתר, על חומרי ההסברה שיופקו ע"י הפורום.





כל בנק יידע את לקוחותיו האזרחים הוותיקים, על מגוון הזכויות/הטבות הבנקאיות העומדות לרשותם, וזאת באופן בו הלקוח נוהג לקבל הודעות מהבנק, ופרסום בדף ייעודי באתר האינטרנט של הבנק.

ידוע לבנקים שבכוונת המשרד לשוויון חברתי והפיקוח על הבנקים להביא לידיעת הציבור את עיקרי האמנה וכן את פרטי הבנקים שהצטרפו אליה.



אמנה חברתית זו אינה מקימה התחייבות משפטית וכספית כלשהי.

אמנה זאת אינה ממצה את כל הסיוע הנרחב שניתן כבר כיום על ידי כל בנק ללקוחותיו – אזרחים ותיקים, וכמובן שכל בנק רשאי גם להרחיבה לטובת לקוחותיו האזרחים הוותיקים.

