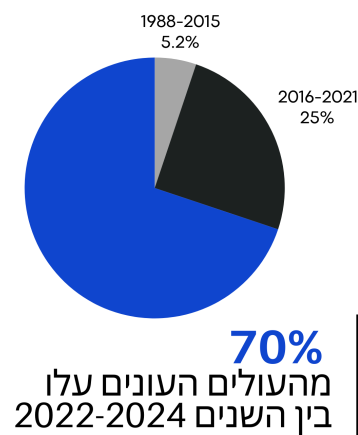


סקר בקרב עולים חדשים: כשלוש הבנקים באספקת שירותים חיוניים לעולים בישראל בין השנים 2022-2024

חלק 1: מבוא

העמותה לשילוב כלכלי ערכה סקר בקרב עולים חדשים ברשתות החברתיות בישראל. בסקר דווחו כ-3000 מקרים. על הסקר ענו כ-1000 משיבים המזדהים כעולים. 70% הגיעו בשנים 2022-2024, 53% אחוזים מהתשובות ניתנו בשנת 2024. המשיבים הגיעו מ-15 מדינות עם דגש על מדינות ברית המועצות לשעבר - בלארוס, אוקראינה, רוסיה, מולדובה, אוזבקיסטן, ארגנטינה, קנדה, מקסיקו, הונגריה, הממלכה המאוחדת, לטביה, פינלנד, דרום אפריקה, ארה"ב. חלק מהמשיבים היו בעלי אזרחות ישראלית לפני 2022 ועלו לארץ לאחר פרוץ מלחמת אוקראינה, מתוך כוונה לבסס את מרכז חייהם בישראל.

70% מהעולים אשר השיבו עלו בין השנים 2022-2024. 25% עלו בין השנים 2016-2021 ו-5% בין 1988-2015:



דגשים מרכזיים מניתוח הנתונים

50% מהעולים סורבו לקבל שירות בנקאי ב-2023-2024

55% חיכו מעל ל-10 ימים לקבלת תגובה כלשהי מהבנק (תגובה להבדיל מפתרון)

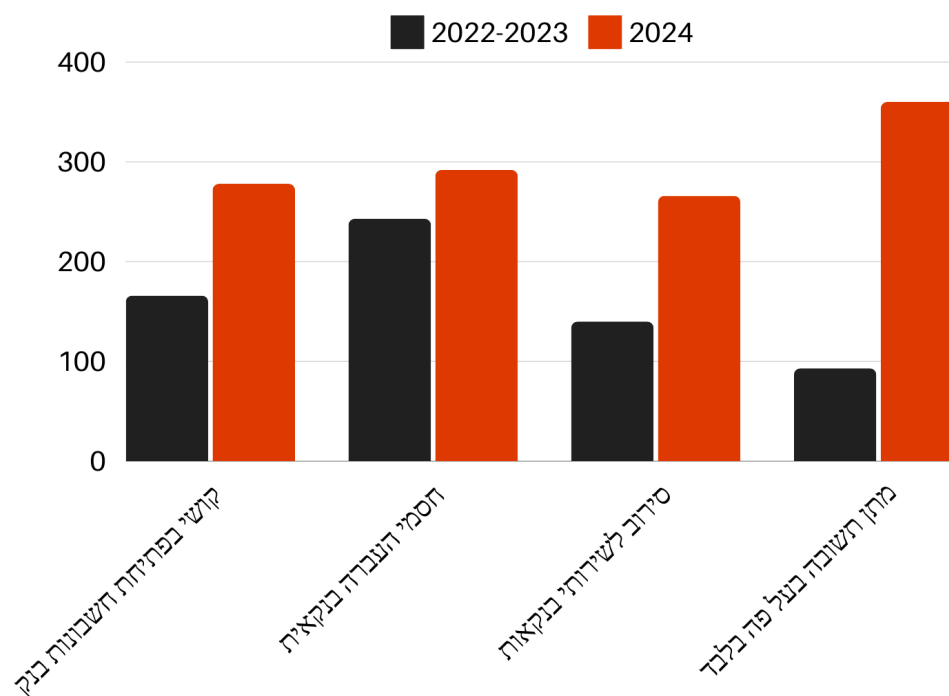
בין השנים 2022-2024 דיווחו 80 אחוז מהנשאלים כי קיבלו תשובה בעל פה בלבד

76% מהבעיות שדיווחו בבנקים לא נפתרו או נפתרו באופן חלקי בלבד נכון להיום (05/2024).

מהסקר עולה כי כמות החסמים לקבלת שירות בנקאי לעולים עלה בשנת 2024 לעומת שנת

2023

הסקר מראה עלייה במספר המקרים המדווחים על חסמים בפתיחת חשבונות בנק, העברת כספים וקבלת שירות בעל פה בלבד (ללא מתן תשובה בכתב).

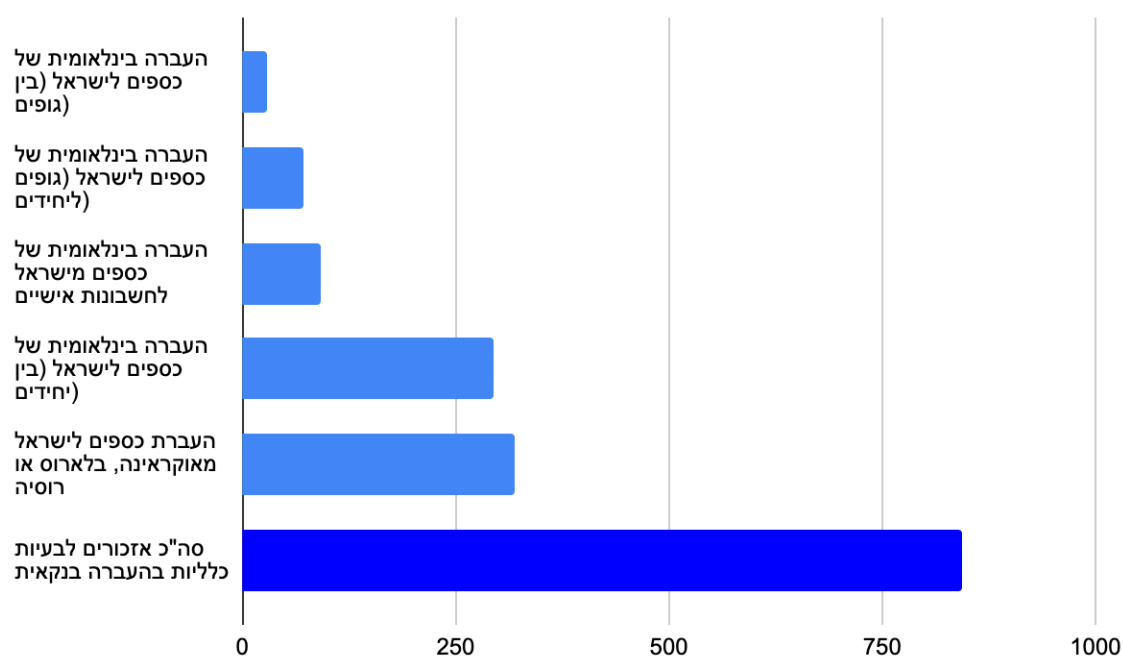


חלק 2: נתונים לעניין העברות בנקאיות

כשלים בהעברות בנקאיות בינלאומיות קריטיות לישראל: בשנת 2024, 55% מהנשאלים דיווחו על חסמים בהעברות בנקאיות.

העולים מדווחים על חסמים ביכולת להעביר לישראל חסכונות, משכורות וכספים מתועדים ומבוקרים מחו"ל.

תרשים: התלונות לענין חסמים בהעברות במהלך 2022-2024



סה"כ בעיות העברה למשיב בממוצע – 1.6.

כמות בעיות ההעברה שהוזכרו - 843.

סה"כ משיבים שהלינו על בעיות בהעברת כספים - 536.

דוגמאות :

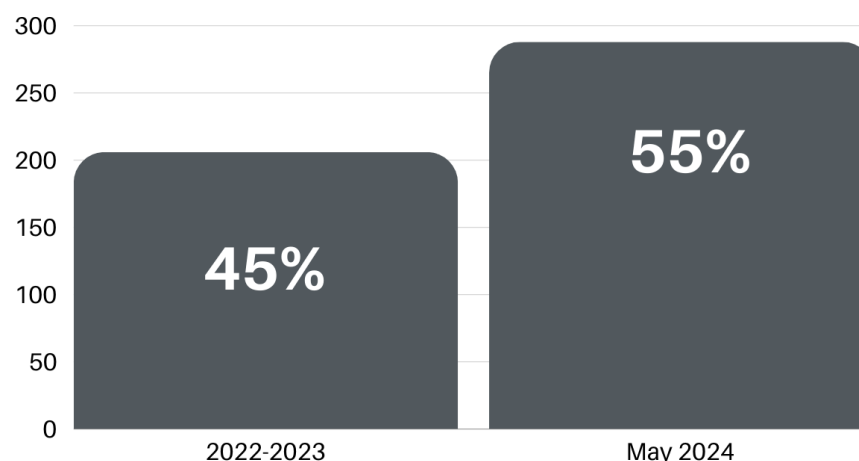
תלונות על בעיות בהעברת שכר

"אני עובד בעמותה שרשומה בבריטניה, פתחתי תיק של עוסק פטור וחשבון בבנק בדיסקונט בחודש ספטמבר 2023 כדי לקבל את משכורתי. בכל חודש אני משקיע הרבה זמן, מאמץ ועצבים רק כדי לקבל את המשכורת שלי (צנוע מאוד לשוק העבודה הישראלי). בעת פתיחת החשבון סיפקתי את טופס הרישום ברשות המיסים והסברתי היכן אני עובד ולמה החשבון הזה ישמש. התשלומים מגיעים פעם בחודש או בחודשיים מאז ספטמבר 2023 ובכל פעם שהכסף מנסה להגיע לחשבון הבנק מסרב לקבל אותם מבלי לבקש ממני מסמך נוסף (החזזה, המסמך מרואה החשבון שלי שאני תושב מס ישראל וכו').
עלה לישראל בשנת 2022. דיווח על מקרה זה לא פתור ב-20/2/2024.

"לא ניתן להעביר את כספי המשכורת מרוסיה. למרות שההכנסה מאושרת, משלמים מיסים וכל המסמכים מוגשים לבנק לאומי... אין אפשרות להעביר כסף לישראל מרוסיה או מתחומי שיפוט אחרים".
עלה לישראל ב 2022, דיווח על מקרה זה לא פתור ב-19/05/2024.

המגמה העגומה נמשכת - יותר ויותר משיבים מדווחים כי נתקלו בבעיות בשירותי

הבנקאות:



דיווחים תכופים כי למרות מסמכים מבוקרים ונוטריוניים, הכספים לא מתקבלים בבנקים

"כבר שלושה חודשים שאני לא מצליח להעביר כסף לישראל. הבנק אינו מקבל את הכסף, למרות שהכסף עבר ביקורת והבנק קיבל את הביקורת הזו. זה מקשה עליי לחיות ולפתח את העסק שלי בישראל".

א.ב. עלה לישראל, דיווח על מקרה זה לא פתור ב-12/12/2024

"יש לי חשבון בקנדה כי בנק לאומי מסרב בתוקף לקבל כסף מרוסיה. כל עסקה נמשכת חודש. שאלות נמשכות לגבי חוקיות הכסף, למרות שכל המסמכים נמסרו באופן אישי למחלקה. כמה מסמכים חשובים במיוחד תורגמו לעברית ואושרו על ידי נוטריון".

ב.ב. עלה לישראל, דיווח על מקרה זה לא פתור ב-12/12/2024

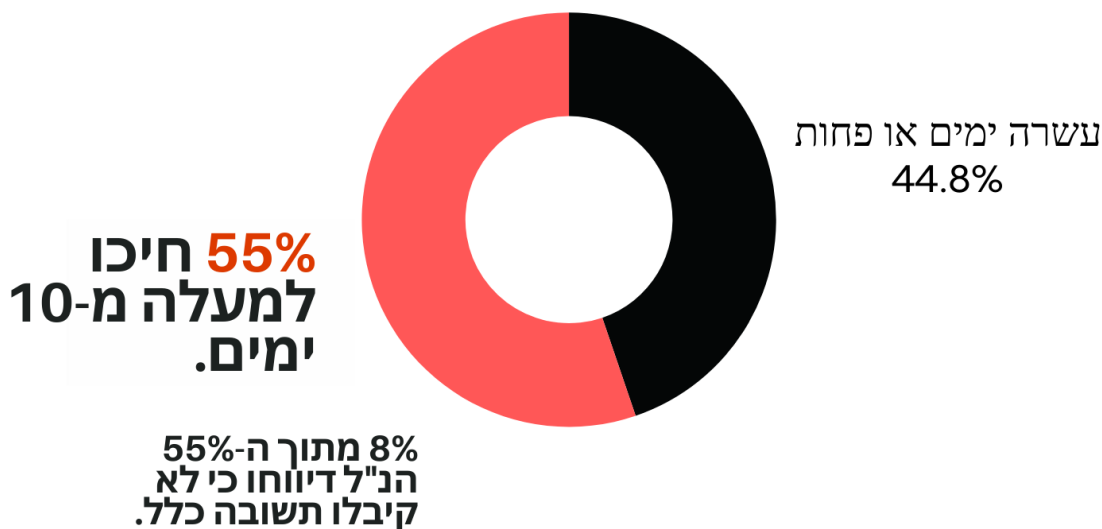
חלק 3: דיווח על יחס מפלה

דיווחים על פרקטיקות מפלות, סירוב במתן שירות ויחס לקוי בבנקים.
2024: זמני תגובה לא חוקיים מבנקים, תגובות רבות שניתנות בעל פה בלבד וחוסר מענה.

תשובות לשאלה

כאשר ביקשת שירותי בנקאות, כמה זמן עבר מאז שסיימת להגיש את המסמכים הנדרשים,
"עד שקיבלת תשובה

"



55% חיכו למעלה מ-10 ימים.

8% מתוך ה-55% הנ"ל דיווחו כי לא קיבלו תשובה כלל.

"תשובה התקבלה 10 חודשים מאוחר יותר, בפברואר 2024. בקשת העברת הכספים נשלחה

במאי 2023"

תלונות רשמיות לבנקים ללא מענה או פתרון זמן ארוך.

"ביצעתי את ההעברה מרוסיה לישראל בפברואר 2023. עד למועד זה הכסף לא התקבל למרות מתן כל המסמכים והתשובות שנדרשו ממני. פגשתי את מנהל הסניף, זה לא עזר. לאחר יותר מ-3 חודשים נאלצתי לשלוח תלונה לבנק. לאחר מכן קיבלתי סירוב רשמי לקבל את הכסף מהסיבה שהכסף במקור היה בבנק שנמצא תחת סנקציות (ברור שעשיתי את ההעברה מבנק אחר שלא היה תחת סנקציות באותה עת).

לפי הסנקציות, לקוחות רשאים לקחת את כספם מהבנקים הנמצאים תחת סנקציות ולהעבירם לבנק אחר שאינו תחת סנקציות, אולם מחלקת הציות של בנק מזרחי-טפחות החליטה "להטיל נגדי סנקציות משלה". חשוב להזכיר שלפני כן, בשנת 2022, לאחר תחילת המלחמה ולאחר שהסנקציות הללו הוטלו על הבנק שלי ברוסיה, ביצעתי מספר העברות דומות באותו מסלול העברה ולאחר שיקולים רבים הם התקבלו. עם זאת, ההעברה האחרונה שלי בפברואר 2023 שהיא בעצם זהה, לא מתקבלת. אז, במקרה הספציפי שלי, הדברים החמירו עוד יותר ממה שהם היו בשנת 2022.

אני ממש עייף מלהילחם עם המערכת הזו. לא רק שזה לוקח זמן ומרוקן מאנרגיה (עשיתי יותר מ-50 שיחות טלפון, שלחתי הרבה מכתבים, ביליתי המון שעות בהכנה ותרגום מסמכים), זה גם דורש ממני להוציא כסף על יועצים ומתרגמים. כרגע אני מדבר עם עורך הדין כדי לקבל סיוע. זה מאוד יקר יחסית לכמות הכסף שאני מנסה לקבל. כל הכסף שלי חוקי, יש לי את כל המסמכים שמוכיחים זאת, והעובדה שכל ההעברות הקודמות שלי התקבלו מראה שהוכחתי את זה בעבר.

נכון לעכשיו, קיבלתי תשובות מבנק ישראל לשתי תלונות, כמובן שליליות:

התשובה הראשונה:

"[...] לאחר בחינת פנייתך, עותק התשובה שנשלחה אליך ביום 30/5/23 וכן בירור נוסף שערכנו מול הבנק, לא מצאנו מקום להתערב בניהול הסיכונים של בנק מזרחי.

לטענת הבנק, הסירוב לקבל את הקבלה בסך 50 אלף יורו נבע מהסנקציות
הקיימות על ALFA BANK ו-TINKOFF BANK.

התשובה השנייה:

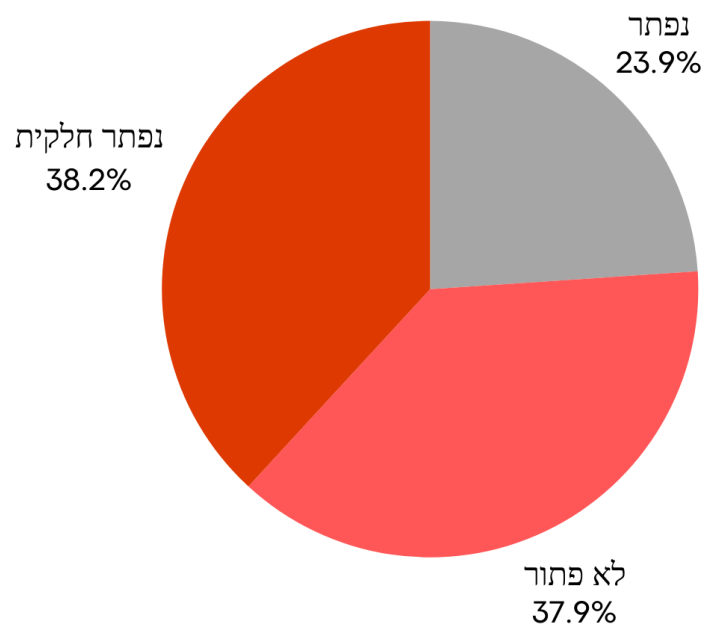
"ברצוננו להסביר כי תאגידים בנקאיים, בשל נחיצות הפעילות הבינלאומית שלהם, נדרשים לקבוע מדיניות ונהלים לשימוש ברשימות סנקציות בינלאומיות וברשימות סנקציות לאומיות של מדינות זרות ולצורך התקשרות או ביצוע פעולות עם גורמים מוכרזים. ברשימות כאלה משטרי הסנקציות הם משטרים מורכבים ועקיפתם חושפת את התאגידים הבנקאיים לסיכונים משמעותיים, לרבות סיכוני ציוד, סיכוני הלבנת הון ומימון טרור, סיכונים משפטיים וסיכוני מוניטין. אין בכך כדי לגרוע מזכותך לערער לבית המשפט לערעורים".

יבגני זברודסקי, עלה לישראל ב-2021. דיווח על מקרה לא פתור זה ב-19/05/2024

76% מהבעיות בבנקים שדווחו במאי 2024 אינן נפתרות או נפתרות רק באופן חלקי.
"התלונה שלי ליועמ"ש במזרחי-טפחות לא נענתה כלל, הוא לא ניסה להבין את הבעיה ולעזור.
התוצאה היחידה הייתה שקיבלתי מכתב דחייה בכתב עם הסברים מעורפלים ("רוסיה, סנקציות,
סיכונים") וללא מידע על דרכי פתרון הבעיה ("הכסף יישאר בחשבון המעבר עד לשינוי המצב")."

תשובות לשאלה בסקר:

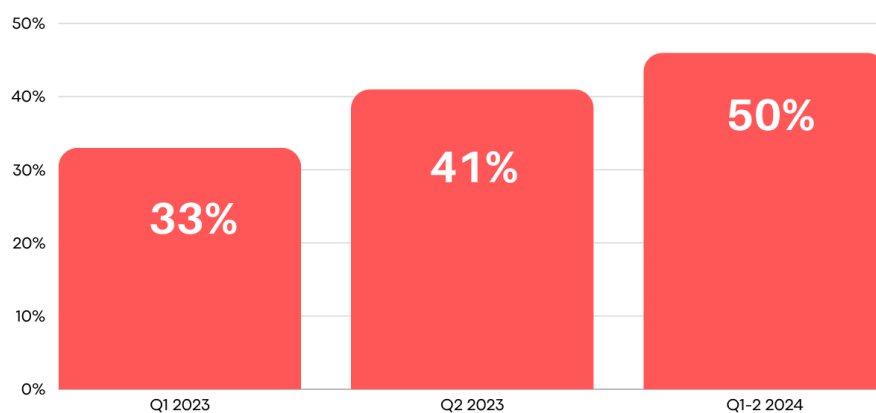
נכון להיום, האם יש לך בעיות שטרם נפתרו בנוגע לקבלת שירות בנקאי באחד מהבנקים בישראל?



בשנת 2024 הבנקים ממשיכים לסרב לשירותים לעולים חדשים

בשנת 2024 כ-50% דיווחו שנמנעו מהם שירותי בנקאות.

ישנה מגמה של עלייה בסירובים בין רבעון לרבעון בשנות 2022–2023:

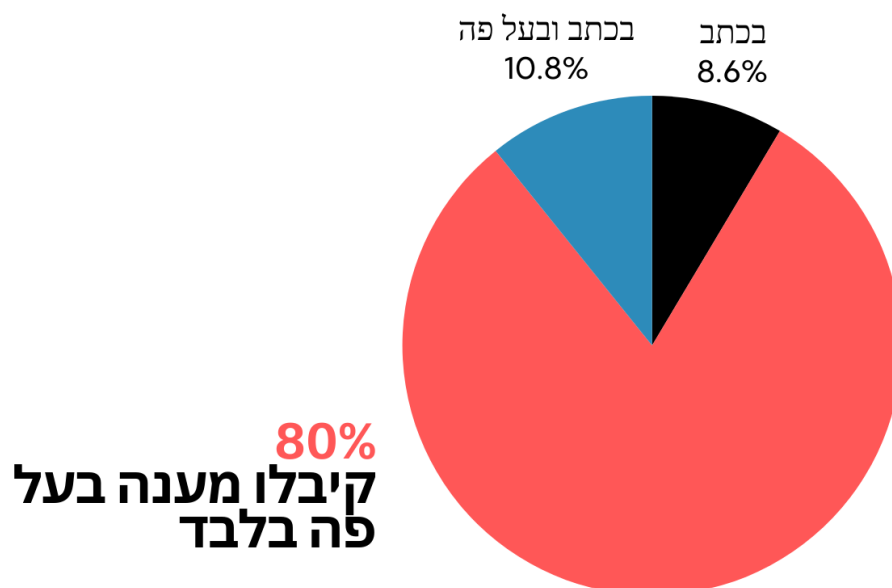


הבנקים ממשיכים לתת מענה בעל פה לבקשות שירות:

בין השנים 2022-2024 דיווחו 80 אחוז מהנשאלים כי קיבלו תשובה בעל פה בלבד

תשובות לשאלה:

"האם קיבלת תשובה בכתב או בעל פה לאחר שביקשת שירותי בנקאות"



סיבות לסירוב שדווחו על ידי עולים

הסיבות העיקריות שצוינו כוללות, מתוך 106 אנשים שהשיבו לשאלה על הסברים שנתן הבנק לסירוב:

"רוסיה/סנקציות": 25%

"דרוש תיעוד נוסף": 17%

בעיות בקביעת תור, או שליחה לסניפים אחרים: 10%

סיבות נוספות שדווחו:

"סיכון/ציות" ללא הסבר נוסף

"אנחנו לא משרתים עולים"

"אין עבודה / אין היסטוריית אשראי"

"יותר מדי כסף"

"מעט מדי כסף"

"לא אזרח/תושב"

תגובות מפורטות על סיבות לסירוב, אשר התקבלו מעולים במסגרת הסקר:

(1) "השאלה הראשונה בעת ביקור בבנק היא היכן נולדת. אני לא יכול לקבל כסף מגרמניה (שלחתי את הסחורה). יש חשבונית וקבלה בדואר. אומרים שאין לי זכות לקבל כסף בגלל סנקציות"

(2) "הבנק עדיין לא זיכה את הסכום של כ-\$10,000 שהועבר מבנק BCS רוסיה, תוך ציון סנקציות, למרות שלא היו סנקציות נגדי ונגד BCS Bank!"

(3) "הכסף נשלח מהפדרציה הרוסית לישראל בתחילת פברואר 2023, בזמן שההעברה נשקלת בישראל, הוטלו סנקציות על הבנק הרוסי; ההעברה לא התקבלה, למרות שלפי OFAC יש עדיין זמן עד מאי להשלמת עסקאות פתוחות. כתוצאה מכך, עד אוגוסט (כלומר חצי שנה), הכסף תלוי באוויר בין מדינות (ישראל לא קיבלה אותו, ולא יכולה לחזור לפדרציה הרוסית בגלל סנקציות). מאז אוגוסט, הכסף נמצא בחשבון חסום בבנק כתב אירופאי, ללא גישה אליו."

(4) "הבנק לא רוצה לקבל כסף מרוסיה ואמר שהוא היה בבנק שאושר עליו - למרות שזה כסף מהעבודה/משכורת הישנה שלי ושולם לי לפני שהמלחמה התחילה ולפני הטלת הסנקציות."

(5) "בנק One Zero סירב לפתוח חשבון ללא הסבר."

(6) "בתחילה הם סירבו לקבל את הכסף. ההצדקה הייתה שעל הבנקים מהם נמשכה (המשכורת שלי) הוטלו סנקציות. הם קבעו מגבלה לתשלום בכרטיס - 1000 שקלים וסירבו להגדיל אותה כמה פעמים. כל הזמן הצביעו על אי קבילות של העברות קטנות

לחשבון."

(7) "שאלתי את המנהלת איך אבי, אזרח רוסי המתגורר ברוסיה, יכול לתת לי 20,000 דולר לקניית מכונית. תגובתו בעל פה של סגן המנהל בבנק דיסקונט הייתה שעליו לפתוח חשבון בישראל, להעביר את הכסף מרוסיה לחשבון הבנק שלו ולאחר מכן לתת לי במתנה. הודעתי לה שאין לו אזרחות ישראלית והיא ענתה שצריך להשיג אותה ולפתוח חשבון. לא התקבלה תגובה בכתב, למרות ששלחתי להם אימייל לכתובת שצוינה.

עלה לישראל ב-2022, דיווח על מקרה זה לא פתור ב-22/05/2024.

תלונות רשמיות לבנקים אשר נענו בהתעלמות :

"נוסח תלונה שהוגש ללאומי: אני כותב כדי להתלונן רשמית על הקשיים המתמשכים שהוצבו בפני בקבלת אישור להעברת חסכונותי מרוסיה. למרות כמעט שלושה חודשים של מאמץ וחמש פניות באפליקציה לא התקדמתי.

התהליך היה מעורפל ומשפיל במיוחד. התבקשתי לספק מסמכים ואישורים בלתי סבירים רבים על פי גחמתם של קציני הציות. בחודש האחרון ההליך נתקע בשל בדיקות "משפטיות" האם החברה ממנה קיבלתי הכנסה נמצאת ברשימת הסנקציות והיא לא).

לא נקבעה מסגרת זמן לפתרון ולא קיבלתי סיוע מהסניף. עניין זה דחוף כי בנק Raiffeisen עשוי להפסיק את פעילותו ברוסיה בכל רגע. אני לא מצפה שהתלונה שלי תביא לפתרון, שכן סוגיית העברת הכסף ממדינת הולדתי מוכרת ברבים, אך עדיין לא נפתרה.

אני מאמין שמדיניות זו מטפחת שחיתות, כאשר חברות עורכי דין ותומכים רבים מציעים להסדיר עניינים כאלה תמורת עמלה של 2% על ידי שיתוף פעולה עם בנקים או סניפים "ידידותיים". בנוסף, מדיניות זו מרתיעה עולים חדשים לעלות לישראל".

עלה לישראל ב-2023, דיווח על מקרה זה לא פתור ב-21/05/2024¹

¹מקרה זה עודכן ודווח על פתרון לאחר תאריך תגובת הסקר.

"בבנק מרכזתיל, כשגילו שיש לי בעיית ראייה, לא אפשרו לי לפתוח חשבון עד שהזמינו ומסרו לי חוזה ברייל בעברית. אני לא יודע עברית או ברייל, באתי לפתוח חשבון אצל מתרגם מתנדב. בסוף עברנו את הרחוב ופתחנו חשבון בלאומי".

עלה מאוקראינה בשנת 2022. דיווח על מקרה זה נפתר חלקית ב-16 במאי 2024

"יש הרבה פליטים בעבודה שלי. לכולם יש אישורי עבודה, אבל הבנקים מחבלים מאוד בפתיחת חשבונות. הם מתייחסים לבעיות רק באופן מילולית, מהפקיד ועד מנהל הסניף. רק לאדם אחד יש חשבון. לאחרונה פתחו בהפועלים את השאר מושכים כבר שנה".

עלה ב-1991 מברית המועצות. דיבר בשם עמיתים פליטים. דיווח על מקרה זה לא פתור ב-17/05/2024

"המנהל ומנהל סניף הבנק שיקר של בנקים ישראלים אסור לקבל העברות מגיאורגיה, שם היו לי חסכונות. חודש לאחר מכן גיליתי שלא קיימת כל מגבלה שכזו. עברתי לבנק אחר ובזבזתי יותר מ-3 חודשים על לגליזציה של כספים".

מ.ג., עולה דיווחה על מקרה לא פתור זה ב-11.12.2023

חלק 4: בנקים שהוזכרו

הבנקים הישראליים המובילים בתלונות העולים

שם הבנק	מספר תלונות
לאומי	451
פועלים	409
דיסקונט	338
מזרחי טפחות	75
הבינלאומי הראשון	33
הבנק הדיגיטלי הראשון	23
בנק יהב	16
בנק הדואר	12

בשנים 2022-2024 המשיבים התמודדו עם מחסומים במספר בנקים:

- 1353 ניסיונות לקבלת שירותים בנקאיים
- 1.4 ניסיונות בממוצע למתלון
- בשנים 2022-2023 הממוצע עמד על 1.2 בנקים, בשנת 2024 הממוצע עלה ל-1.4.

העדר תקשורת עם הבנקים

89% דיווחו על בעיות ביצירת קשר עם הבנק כדי לקבל עזרה ב-2024