



הפיקוח על הבנקים
היחידה לפניות הציבור

סקירת פניות הציבור
הטיפול בפניות ותלונות הציבור בשנת
2015

אוגוסט 2016

הקדמה לסקירת פניות הציבור של הפיקוח על הבנקים

מערכת יחסים הוגנת בין הבנקים ללקוחותיהם הינה אבן יסוד בקיומה של בנקאות מודרנית, יציבה, ויעילה. לאור החשיבות הגדולה שמייחס הפיקוח על הבנקים לאמון הציבור במערכת הבנקאית, אני רואה חשיבות גבוהה לפעילות הגונה מצד המערכת הבנקאית, להקשבה ללקוחות ולטיפול ראוי ומיטבי בתלונותיהם. במסגרת זו, פועלת, בפיקוח על הבנקים, באגף יחסי בנק-לקוח, יחידה ייעודית - היחידה לפניות הציבור, שמהווה כתובת עבור הציבור הרחב לקבלת מידע וטיפול בתלונות. היחידה אשר מהווה כתובת לקשר ישיר ובלתי אמצעי ללקוחות הבנקים, מהווה גם מקור מידע לשאר יחידות הפיקוח לגבי סוגיות בצרכנות בנקאית, המצריכות טיפול רגולטורי רחבי.

היחידה מוודאת את קיומה של גישה לשירותים בנקאיים יעילים והוגנים לכלל הציבור, מהווה כתובת יעילה לבירור תלונות ומחלוקות בתאגיד הבנקאי, לטיפול בבעיות שלא נפתרו, ולמתן מידע ללקוחות על מנת שיוכלו להתנהל באופן מיטבי.

בירור התלונות ביחידה אינו כרוך בעלות מבחינת הלקוח והוא מתבצע על ידי צוות עובדים המתמחים בתחום הבנקאות/צרכנות. עובדי היחידה שמים דגש על אדיבות ושירותיות, וחותרים תמיד למציאת פתרון הוגן, בהתאם לנסיבות האירוע ולהוראות הרלבנטיות. ליחידה לפניות הציבור סמכות להכריע ולקבוע ממצאים כלפי התנהלות הבנק, לרבות קביעת פיצוי ללקוח בגין נזק ישיר ולהורות על דרכים לתיקון הליקוי שנמצא. היחידה מפיקה לקחים מהפניות, ובמקרים שבהם נמצא ליקוי שחל על קבוצת לקוחות פועל הפיקוח על הבנקים לתיקון מערכת. יחידת פניות הציבור נמצאת בקשר עם יחידות פניות ציבור הקיימות בכל אחד מהבנקים, אשר פועלות לפי הוראות בנק ישראל ונותנות מענה לציבור לקוחות הבנקים.

בשנה האחרונה נערך ביחידה לפניות הציבור מאמץ להגברת יעילות עבודת היחידה, ולקיצור משך הטיפול בפניות. בשנה זו טופלו ביחידה לפניות הציבור כ- 18,000 שיחות טלפוניות וכ- 5,000 תלונות, פניות ובקשות למתן מידע בכתב.

בשנת 2015 שילמו התאגידים הבנקאיים ללקוחותיהם כ-5 מיליוני ש"ח, וזאת הן כפיצוי בתיקים בהם הפניה התבררה כמוצדקת והן כהחזרים לפנים משורת הדין, במסגרת התלונות, הפניות והבקשות שטופלו ביחידה לפניות הציבור.

הסקירה מצביעה על שיפור מתמשך בטיפול של המערכת הבנקאית בתלונות הציבור. מצאנו שהבנקים וחברות כרטיסי האשראי מספקים לציבור מנגנון משמעותי למענה על פניות הציבור, וחלק ניכר מהמקרים בהם פונה הלקוח לנציבות תלונות הציבור בתאגיד הבנקאי מסתיים בפתרון המחלוקת לשביעות רצון הלקוח.

על פי נתוני הדו"ג בסקירת תלונות הציבור בשנתיים האחרונות חמשת הבנקים הגדולים קיבלו את הציונים הגבוהים "טוב" או "טוב במיוחד" (מתוך סקאלה שכוללת: טוב במיוחד, טוב, תקין, טעון שיפור, טעון שיפור ניכר ולקוי). כמו כן, בשנת 2015 כ- 11% בלבד מהתלונות שהפיקוח על הבנקים הכריע בהן ביחס לחמשת הבנקים הגדולים, לאחר שהמחלוקת בין הלקוח ובין הבנק לא נפתרה, נמצאו כמוצדקות.

שיעור התלונות המוצדקות הנמוך, יחסית, שנובע, בין היתר, מהעובדה שמחלוקות רבות נפתרות כיום במישרין בין הלקוח והבנק מעיד על שיפור ההוגנות והיעילות במערכת בתחום הטיפול בתלונות הציבור. יתר על כן, מהסקירה עולה כי בכ- 26% מהמקרים שבהם תלונת הציבור לא נמצאה מוצדקת, בכל זאת הבנקים גילו נכונות לפעול לטובת הלקוח.

נושא בולט שבו סווגו תלונות "לא מוצדקות" היה בקשר לסירובו של תאגיד בנקאי להעמיד אשראי ללקוח, כשלהערכתו הלקוח לא יוכל לעמוד בהחזר האשראי. בהקשר זה, הרי שבמסגרת עבודתם התאגידיים הבנקאיים מבצעים בדיקות מקיפות, וכאשר לקוח אינו יכול לעמוד בהחזר הכספי של האשראי הרי שסירובו של התאגיד הבנקאי ימנע מצב של הסתבכותו הכלכלית.

בשנת 2015 הפיקוח על הבנקים אימץ את הסטנדרטים של המדינות המפותחות בכל הנוגע לטיפול בפניות ותלונות הציבור. על פי עקרונות העל להגנה על צרכנים של שירותים פיננסיים, שפורסמו על ידי הארגון לשיתוף פעולה ולפיתוח כלכלי (OECD), על מוסדות פיננסיים לספק לציבור מנגנונים לטיפול בתלונות, ולתיקון ליקויים העומדים בקריטריונים של בירור הוגן ויעיל. הפיקוח על הבנקים אימץ עקרונות אלה באופן שללקוחות המערכת הבנקאית בישראל קיימת גישה למנגנונים של טיפול נאות בתלונות, ותיקון ליקויים במערכת הבנקאית מבוצע בראש ובראשונה על ידי נציב תלונות הציבור בבנק. בנוסף, עומדת היחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים לרשות ציבור הלקוחות לשם מתן מידע צרכני/בנקאי, וליישוב מחלוקות במקרים בהם התלונות לא נפתרו בצורה יעילה ולשביעות רצון הלקוח.

ברוח זו, באפריל 2015 נכנסה לתוקף הוראת ניהול בנקאי תקין (A-308) שעניינה "טיפול בתלונות הציבור". בהוראה זו נדרשו התאגידיים הבנקאיים לעמוד בסטנדרטים בינלאומיים לטיפול בתלונות ופניות הציבור. בעקבות הוראה זו, מונו נציבי תלונות ציבור בכל התאגידיים הבנקאיים, והם עומדים בראשן של יחידות לפניות הציבור. נקבע כי הבנק יהיה המברר הראשון של כל פניית ציבור, כאשר ניתנו לו 45 ימים להשיב ללקוח שפנה בכתב. אם הלקוח אינו שבע רצון מתשובת הבנק, באפשרותו לפנות ליחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים לצורך הכרעה במחלוקת. הניסיון שנצבר מאז יישום ההוראה החדשה בנושא פניות הציבור מראה שהמנגנון החדש נתן מענה מהיר ויעיל יותר לציבור הרחב.

אני סבורה שפרסום דו"ח זה, לרבות הממצאים האיכותיים והכמותיים המשווים בין השחקנים השונים, מהווה כשלעצמו, תמריץ למערכת הבנקאית להמשיך ולפעול למען שמירה ושיפור ההוגנות במערכת חשובה זאת אשר נותנת שירות מידי יום למיליוני לקוחות.

בכבוד רב,

חנה בר

ד"ר חדוה בר

המפקחת על הבנקים

5	מבוא
7	חלק א' – הטיפול בתלונות ופניות הציבור במערכת הבנקאית בישראל
7	1. הטיפול בתלונות הציבור במערכת הבנקאית בישראל
7	2. הטיפול בתלונות הציבור בתאגידים הבנקאיים
8	3. הטיפול בפניות ותלונות הציבור ביחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים
11	חלק ב' – סקירה מפורטת של הנתונים על התלונות נגד התאגידים הבנקאיים
11	1. הדירוג הכולל של הציות להוראות החקיקה הצרכנית ואיכות טיפול הבנקים בפניות הציבור
12	2. הקריטריונים לדירוג
12	2.2.1 שיעור התלונות המוצדקות מתוך סך התלונות שגובשה לגביהן עמדה
13	2.2.2 היחס בין חלקו של כל בנק בתלונות המוצדקות לבין חלקו במערכת
13	2.2.3 שיעור התלונות בהן הבנק טיפל כיאות מתוך סך התלונות שלגביהן הפיקוח על הבנקים פנה לבנק
13	2.2.4 שיעור המקרים בהם הבנק פעל לטובת הלקוח אף כי לא נמצא שתלונתו מוצדקת
15	חלק ג' – מסלולי הטיפול ביחידה לפניות הציבור ודוגמאות
15	מסלול בדיקת תלונה
17	מסלול גישור בין הבנק לבין הלקוח
18	מסלול טיפול רוחבי
19	מסלול מתן מידע לפונים
21	מסלול טיפול בבקשות
22	מסלולים מיוחדים
24	נספח א': הסבר על הקריטריונים לקביעת הדירוג של הציות להוראות החקיקה הצרכנית ואיכות הטיפול בפניות הציבור
27	נספח ב': נתונים על כלל המערכת הבנקאית
27	a. נתונים אודות הטיפול בתלונות הציבור אצל יתר הבנקים
27	לוח 1: מספר התלונות ומספר התלונות המוצדקות לשנת 2015
28	לוח 2: שיעור התלונות שהתאגיד טיפל בהן כיאות, 2015
29	לוח 3: שיעור התלונות בהן קיבלו הפונים סעד כלשהו לפני משורת הדין (המקרים שבהם פעל הבנק לטובת הלקוח על-אף כי לא נמצא שתלונתו מוצדקת), 2015

מבוא

הפיקוח על הבנקים מברר את פניות הציבור מכוח סעיף 16 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981¹. את הטיפול בפניות מרכזת יחידה ייעודית לנושא - היחידה לפניות הציבור באגף בנק-לקוח של הפיקוח על הבנקים, המוסמכת לברר את תלונות הציבור בדבר עסקיו עם התאגידים הבנקאיים – הבנקים והחברות לכרטיסי אשראי – בכל תחומי הפעילות, לרבות ניהול חשבון עובר ושב, אמצעי תשלום, פיקדונות, עמלות, הלוואות, משכנתאות, ועוד.

ניתן לפנות אל היחידה לפניות הציבור בדרכים הבאות:

טופס מקוון ומאובטח באתר האינטרנט של בנק ישראל.
מוקד טלפוני: 02-6552680 בימים א' עד ה' בין השעות 09:00-14:00 וגם ביום ב' בין השעות 15:00-17:00.
כתובתנו: היחידה לפניות הציבור ת.ד. 780 ירושלים.
פקס: 02-6669077
 מידע נוסף על פעילות היחידה ועל הדרכים לפנות אליה מופיע בכתובת הבאה:
<http://www.boi.org.il/he/ConsumerInformation/PublicEnquiries/Pages/Default.aspx>

במסגרת הליך הבירור ביחידה לפניות הציבור אנו פועלים בהתאם לעקרונות הבאים:

- ◀ **בירור ללא עלות**
- ◀ **הליך מקוצר ולא פורמלי** – ההליך אינו כרוך באגרות ואין צורך בייצוג משפטי.
- ◀ **מקצועיות ומקצוענות** – הבירור מתבצע על ידי צוות עובדים המתמחים בתחום הבנקאות/צרכנות.
- ◀ **שירותיות ואדיבות** – חשוב לנו לשמוע את הלקוח, לתת מענה הכולל הסבר, ולחתור למציאת פתרון לשביעות רצון הלקוח.
- ◀ **אפקטיביות ויעילות** – ליחידה לפניות הציבור סמכות להכריע ולקבוע ממצאים כלפי התנהלות הבנק, לרבות קביעת פיצוי ללקוח בגין נזק ישיר, ולהורות על דרכים לתיקון הליקוי שנמצא.
- ◀ **שקיפות** – אנו פועלים באופן שקוף למתן מידע ללקוח.
- ◀ **טיפול רוחבי** – אנו מפיקים לקחים מהפניות, ובמקרים בהם אנו מוצאים ליקוי שחל על קבוצת לקוחות, פועלים לתיקון מערכת.

להלן מספר מטרות העומדות בבסיס הפעילות של היחידה, ומהוות קו מנחה בפעילותה:

- ◀ גישה לשירותים בנקאיים יעילים והוגנים לכלל הציבור.

¹ תחום סמכותו של הפיקוח על הבנקים אינו כולל: תלונות על בנק הדואר (בסמכות משרד התקשורת), תלונות על חברות ביטוח, קופות גמל וקרנות פנסיה (בסמכות אגף שוק ההון במשרד האוצר), תלונות הקשורות לתחום המסים (בסמכות רשות המסים), ותלונות על ייעוץ השקעות (בסמכות הרשות לניירות הערך). הפיקוח על הבנקים אף אינו מתערב ככלל בתלונות על נושאים הנידונים במקביל – או נידונו בעבר – בערכאות אחרות, לרבות בתי משפט, לשכות ההוצאה לפועל ובתי דין.

◀ כתובת יעילה לבירור תלונות ומחלוקות בתאגיד הבנקאי, וכתובת נגישה בפיקוח על הבנקים לטיפול בבעיות שלא נפתרו.
◀ מתן מידע ללקוחות על מנת שיוכלו להתנהל באופן מיטבי.

בהתאם לאמור בהוראת הפיקוח בנושא טיפול בתלונות הציבור, לקוחות הבנקים נדרשים לפנות לנציבי תלונות הציבור בתאגידים הבנקאיים, טרם הגשת התלונה ליחידה לפניית הציבור בפיקוח על הבנקים. אדם המבקש להגיש ליחידה לפניית הציבור שבפיקוח על הבנקים תלונה על תאגיד בנקאי, יצרף העתק מתשובת הבנק לטענותיו.

דירוג התאגידים הבנקאיים הכלול בסקירה נבנה רק על סמך המידע שהתקבל בפיקוח על הבנקים במסגרת טיפול בפניות ובתלונות של לקוחות, והוא אינו מבטא ציון על מכלול פעילותם של התאגידים. הדירוג ניתן כשירות לציבור, ואין לראות בו משום הצעה או המלצה.

התלונות שנכללות בסקירה אינן בבחינת מדגם מייצג, והן נבחרו, משום שלדעתנו, הן יכולות לעורר עניין בציבור הרחב. אף שיש בתלונות אלה כדי ללמד על עמדתו של הפיקוח על הבנקים, אין לראות בהן תקדים מחייב, שכן כל מקרה מטופל בהתאם לעובדות ולנסיבות הייחודיות לו.

חלק א' – הטיפול בתלונות ופניות הציבור במערכת הבנקאית בישראל

1. הטיפול בתלונות הציבור במערכת הבנקאית בישראל

באפריל 2015 נכנסה לתוקף הוראת ניהול בנקאי תקין חדשה, המסדירה את הטיפול בתלונותיהם של לקוחות התאגיד בנקאי (הוראה מספר 308-A). ההוראה גובשה במטרה לייעל את השירות, ואת הטיפול בפניות הציבור בכלל המערכת הבנקאית.

מערך טיפול דו-שלבי לבירור תלונות הציבור - ההוראה קובעת, כי בתלונה יטפל תחילה המערך לבירור תלונות לקוחות של התאגיד הבנקאי; אם מערך זה לא טיפל בתלונה כיאות, או לא נתן כל תשובה תוך 45 ימים, היחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים תבדוק את התלונה בהתאם לסמכותה. ההוראה החדשה יוצרת מציאות חדשה בה היחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים מבררת ומכריעה בתלונות שאינן נפתרות בצורה יעילה בתאגידי עצמם, וכן מטפלת בנושאים מערכתיים העולים מפניות הציבור ולהם השלכה רוחבית. ההוראה, למעשה יוצרת מדרג של טיפול בבנק, וערכאת ערעור בבנק ישראל.

איור 1: מערך הטיפול בפניות הציבור במערכת הבנקאית בישראל - מהבנקים לפיקוח על



מאז כניסת ההוראה לתוקף בתאריך 01.04.2015 ועד לתום שנת 2015 הועברו 1,212 תלונות ובקשות שהתקבלו ביחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים לטיפולם של נציבי תלונות הציבור בתאגידי הבנקאיים ולמתן מענה ישירות ללקוח.

2. הטיפול בתלונות הציבור בתאגידי הבנקאיים

עקרונות לטיפול בתלונות הציבור על ידי התאגיד הבנקאי - ההוראה החדשה נועדה להבטיח, כי התאגידי הבנקאיים מעניקים לתלונות הציבור טיפול מקיף, זאת, בין היתר, באמצעות:

- ביסוס מעמדה הארגוני של יחידה ייעודית למענה לפניות הציבור, בראשה ימונה נציב תלונות ציבור בנקאי (חבר הנהלה או כפוף לו).
- הטלת חובת מתן מענה מנומק בכתב ללקוח, על ידי הנציבות בתוך 45 ימים.
- הטלת חובה להודיע ללקוח על זכותו להשיג על החלטת התאגיד הבנקאי בפני הפיקוח על הבנקים.
- פרסום מידע באתר האינטרנט של הבנק הכולל אמנת שירות, דרכי התקשרות לרבות באמצעות אתר האינטרנט, וכן מידע אודות הטיפול בפניות.

כצעד משלים לרפורמה באופן הטיפול בפניות הציבור, ובמטרה לשפר את יכולתו של הפיקוח על הבנקים לעקוב אחר אופן טיפולם של תאגידי בנקאיים בתלונות הציבור, נכנסה לתוקף באוגוסט 2015 הוראת דיווח לפיקוח - טיפול בתלונות הציבור. ההוראה מחייבת שני דיווחים - דוח חצי שנתי ודוח שנתי. באחד במרץ 2016 התקבל הדיווח הראשון של התאגידי הבנקאיים אודות טיפולם בפניות ותלונות הציבור לתקופה של 07/2015-12/2015. מהדיווח עלה כי במחצית השנייה של שנת 2015 טופלו על ידי התאגידי הבנקאיים סך של 10,060 תלונות וסך של 8,899 פניות.

טבלה 1: סך התלונות והפניות שטופלו במערכת הבנקאית – מחצית שנייה 2015²

בנקים ו חברות כרטיסי אשראי	חברות כרטיסי אשראי	בנקים	
9,889	1,500	8,389	תלונות שהתקבלו
10,060	1,610	8,450	תלונות שטופלו
8,751	3,737	5,014	פניות לקבלת מידע שהתקבלו
8,899	3,728	5,171	פניות לקבלת מידע שטופלו

3. הטיפול בפניות ותלונות הציבור ביחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים

בשנת 2015 התקבלו ביחידה לפניות הציבור 4,459 תלונות, פניות ובקשות בכתב, וטופלו 5,080. זאת בהשוואה ל-6,028 תלונות, פניות ובקשות בכתב שהתקבלו בשנת 2014, ו-5,555 שטופלו באותה השנה. הירידה במספר הפניות נובעת משינוי בתהליכי העבודה, והעברת הטיפול הראשוני בתלונות הציבור לתאגידי הבנקאיים על מנת שהלקוחות ימצו מולם את הליך הבירור לפני הפנייה ליחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים.

במסגרת התלונות, הפניות והבקשות שטופלו בשנת 2015 ביחידה לפניות הציבור שילמו התאגידי הבנקאיים ללקוחותיהם כ-5 מיליוני ש"ח³, וזאת הן כפיצוי בתיקים בהן הפניה התבררה כמוצדקת והן כהחזרים לפנים משורת הדין. גובה ההחזרים לשנת 2015 כולל מספר תלונות בודדות שבהן לאור התערבות היחידה ובהסכמת הבנק הוחזרו למעלה משני מיליון ש"ח, ומדובר במקרים חריגים לעניין גובה הפיצוי.

טבלה 2: סך ההחזרים ללקוחות במסגרת הטיפול בתלונות ובקשות, 2013 עד 2015

2015	2014	2013	
5 מיליון ש"ח	3.6 מיליון ש"ח	1.5 מיליון ש"ח	ההחזרים בפניות

² בהתאם לדיווחי הבנקים על פי הוראת הדיווח לפיקוח 826 טיפול בתלונות הציבור.
³ לרבות ויתור על חוב או בטוחה.

בשנת 2015 טופלו ביחידה לפניות הציבור כ-18,000 שיחות טלפוניות וכ-5,000 תלונות פניות ובקשות למתן מענה ומידע לציבור כמפורט בטבלה 3.

טבלה 3 : סיכום פעילותה של היחידה לטיפול, 2013 עד 2015

2015	2014	2013	
17,963	20,346	21,450	מספר הפניות הטלפוניות שטופלו
5,080	5,555	5,067	מספר התלונות, הפניות והבקשות בכתב שטופלו
⁴ 1,212	לא רלוונטי	לא רלוונטי	מהן תלונות ובקשות שהועברו לטיפול התאגיד הבנקאי

מספר התלונות, הפניות והבקשות בכתב העומד על 5,080 נש מתחלק באופן הבא :

א. תלונות הציבור

בשנת 2015 טיפלה היחידה לפניות הציבור ב-3,662⁵ תלונות בכתב, המהוות 72% מכלל הפניות שטופלו בשנה זו. תלונות אלה עוסקות במחלוקות בין הלקוח ובין התאגיד הבנקאי. על פי רוב, מתלווה לתלונות דרישה לקבלת פיצוי או דרישה שהתאגיד הבנקאי ינקוט פעולות - למשל יפתח חשבון או יתקן טעות.

ב. פניות לבקשת מידע

בשנת 2015 טיפלה היחידה לפניות הציבור ב-1,160 פניות בכתב לקבלת מידע. הפניות עסקו, בין השאר, בזכויות הקשורות בפתיחת חשבון ובגישה לאמצעי תשלום ואחזור מידע, וכן במידע אודות הוראות הפיקוח לתאגידים הבנקאיים בנושא הלוואות לדיוור והמגבלות במתן האשראי. בכלל זה, נמסר מידע על מדיניותו של הפיקוח על הבנקים והוראותיו, חקיקה בנקאית, זכויות צרכניות, ופעילותם של הפיקוח על הבנקים והיחידה לפניות הציבור.

ג. בקשות הציבור

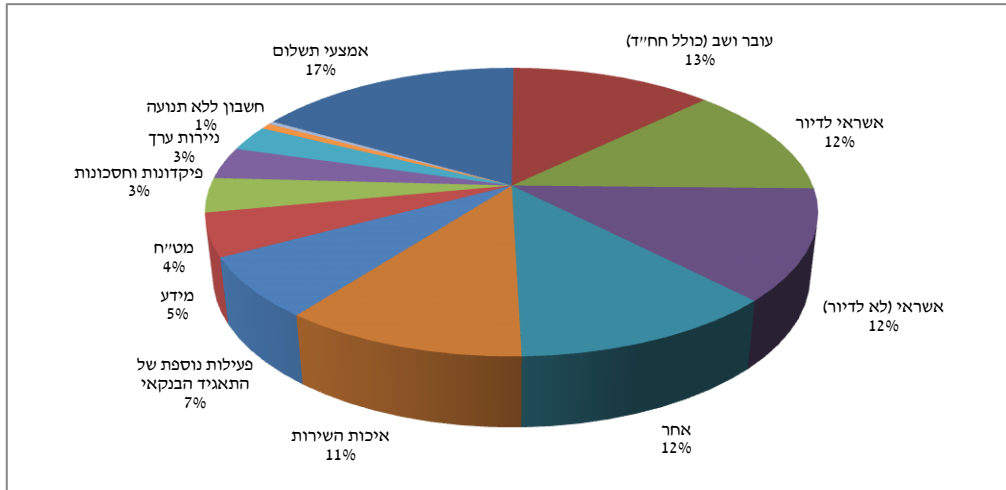
בשנת 2015 טיפלה היחידה לפניות הציבור ב-258 בקשות בכתב לקבלת סיוע מהתאגידים הבנקאיים. חלק ניכר מהבקשות עסקו בנושאים הבאים: קבלת הלוואה מהבנק, מחיקת חוב, קבלת פנקסי צ'קים או כרטיסי אשראי, ועוד. ככלל, בקשות אלה נוגעות להערכת הסיכון של הבנק את הלקוח הספציפי, ולכן אינן מצויות בתחום סמכותו של הפיקוח על הבנקים, והן נשלחות לתאגידים הבנקאיים כדי שאלה יבחנו אותן ויתנו לפונה מענה במישרין. במקרים מסוימים התאגידים הבנקאיים מוכנים להיענות לבקשות לפנים משורת הדין, והפיקוח על הבנקים מייחס לכך חשיבות רבה.

⁴ הנתון מתייחס לתקופה מ-01/04/2015 ועד 31/12/2015

⁵ נתון זה כולל תלונות שהתקבלו על גופים שאינם תאגידים בנקאיים.

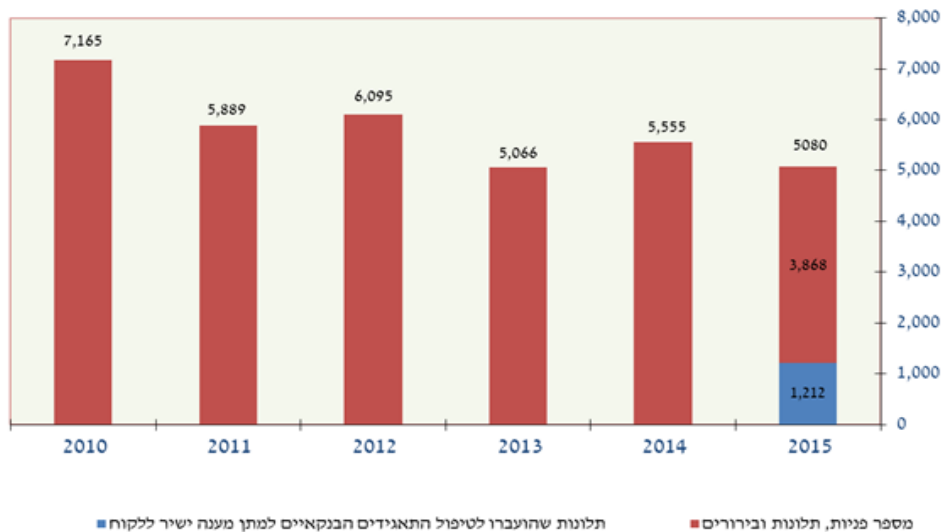
התרשים הבא (איור 2) מציג פילוח של תחומי הפעילות בהם עסקו הפניות, הבקשות והתלונות שהופנו לפיקוח על הבנקים. כפי שניתן לראות, הנושאים עליהם מרבית לקוחות התאגידים הבנקאיים לפנות אל היחידה לפניות הציבור הם בעיקרם: אמצעי תשלום (17%), נושאים הקשורים בחשבונות עו"ש (13%) ולאשראי (12%) וכן תלונות על איכות השירות (11%).

איור 2: התפלגות הפניות והתלונות לפי תחומים של פעילות בנקאית⁶, 2015



התרשים הבא (איור 3) מציג את מספר התלונות, הפניות והבקשות שטופלו בכתב משנת 2010 ועד 2015 - ומתאר את השינוי באופן הטיפול בתלונות הציבור במערכת הבנקאית, שחל כתוצאה מהעברת חלק ניכר מהתלונות לטיפול ישירות על ידי התאגיד הבנקאי. שינויים אלה נועדו לשפר ולקצר את משך הטיפול בפניות הלקוחות.

איור 3: מספר התלונות, הפניות והבקשות בכתב 2010 עד 2015



⁶ פעילות נוספת של הבנקים: גביית חובות, חלוקת עזבון, ביצוע צווים על פי דין, דיווח לחברות נתוני האשראי ועוד.

חלק ב' – סקירה מפורטת של הנתונים על התלונות נגד התאגידים הבנקאיים

איכות הטיפול שקיבלו הלקוחות בחמשת הבנקים הגדולים, כפי שזו השתקפה בתלונות שטופלו בפיקוח על הבנקים, מבוססת על ארבעת הקריטריונים הבאים, ואלה מצדם מבוססים על נתונים שהצטברו בפיקוח במהלך הטיפול:

- א. שיעור התלונות המוצדקות מתוך סך התלונות שגובשה לגביהן עמדה;
- ב. היחס בין חלקו של בנק בתלונות המוצדקות לבין חלקו במערכת⁷;
- ג. שיעור התלונות שהתאגיד הבנקאי טיפל בהן כראוי, מתוך סך התלונות שלגביהן הפיקוח פנה לתאגיד;
- ד. שיעור המקרים שבהם פעל התאגיד לטובת הלקוח, אף כי לא נמצא שתלונתו מוצדקת.

על סמך קריטריונים אלה, מקבלים התאגידים הבנקאיים ציונים דומים לאלה המשמשים את הפיקוח על הבנקים להערכת הניהול והבקרה בתאגידים הבנקאיים: טוב במיוחד, טוב, תקין, טעון שיפור, טעון שיפור ניכר ולקוי. הדרך לחישוב הקריטריונים ומשקלותיהם מוצגים בנספח א' לסקירה.

1. הדירוג הכולל של הציות להוראות החקיקה הצרכנית ואיכות טיפול הבנקים בפניות הציבור

לוח 3 מפרט את הדירוג הכולל של חמשת הבנקים הגדולים (הדירוג מבוסס על שקלול של ארבעת הקריטריונים הנזכרים לעיל). לגבי יתר הבנקים הפועלים במערכת וחברות כרטיסי האשראי, לא בוצע דירוג בשל מיעוט תצפיות שאינן מאפשר ניתוח סטטיסטי. הנתונים אודות כלל המערכת הבנקאית מוצגים בנספח ב'.

בשנת סקירה זו, מבין חמשת הבנקים הגדולים, הבנק הבינלאומי הגיע לדירוג המקסימלי אותו ניתן להשיג – טוב במיוחד, ושאר הבנקים קיבלו ציון דירוג טוב.

לוח 3: הדירוג של חמשת הבנקים הגדולים, 2012 עד 2015

2015	2014	2013	⁸ בנק
טוב	טוב	טוב	דיסקונט
טוב במיוחד	טוב	טוב	הבינלאומי
טוב	טוב	תקין	הפועלים
טוב	טוב	טוב	לאומי
טוב	טוב במיוחד	טוב	מזרחי-טפחות

⁷ חלקו של כל בנק במערכת מחושב לפי סך הנכסים בניכוי האשראי המסחרי על בסיס בנק (נלקח מנתוני המאזנים החודשיים לחודש דצמבר 2015).

⁸ הבנקים מסודרים בלוחות הסקירה לפי סדר אלף-בית.

2. הקריטריונים לדירוג

להלן מפורטים הנתונים ביחס לחמשת הבנקים הגדולים.

2.2.1 שיעור התלונות המוצדקות מתוך סך התלונות שגובשה לגביהן עמדה

בשנת 2015 כ- 11% בלבד מהתלונות שהפיקוח על הבנקים הכריע בהן ביחס לחמשת הבנקים הגדולים, נמצאו מוצדקות. שיעור התלונות המוצדקות הנמוך יחסית והעובדה שמחלוקות רבות נפתרות כיום במישרין בין הלקוח והבנק באמצעות הפונקציה של נציב תלונות הציבור בתאגיד הבנקאי מעידה על שיפור ההוגנות והיעילות במערכת בתחום הטיפול בתלונות הציבור.

עוד עלה מניתוח הנתונים, כי נושאים בולטים שבהם סווגו התלונות כ"לא מוצדקות" עסקו בנושאים הבאים:

1. תלונות ודרישות של לקוחות לקבלת אשראי, לרבות מסגרת אשראי, כרטיס אשראי, הלוואות, צ'קים וכו'. תלונות כאמור אינן מוצדקות, שכן בהתאם לחוק⁹, תאגיד בנקאי אינו מחויב להעמיד ללקוח אשראי, והדבר נתון לשיקול דעתו העסקי ולהערכת הסיכון של הלקוח אשר מבצע התאגיד הבנקאי.
2. תלונות על גביית עמלות שונות שלא כדין, כאשר בבירור עלה כי העמלות נגבו בהתאם לכללי העמלות¹⁰.
3. תלונות הנוגעות לשימוש באמצעי תשלום כגון צ'קים וכרטיסי אשראי, ובהן נמצא כי הבנק אינו אחראי לנוק שנגרם בעת השימוש, אלא צד שלישי כלשהו.

לוח 4: חמשת הבנקים הגדולים: מספר התלונות המוצדקות ב-2015

מספר התלונות המוצדקות בשנת 2015	מספר התלונות שהוכרעו	תלונות שטופלו למעט תלונות שהועברו ישירות לטיפול התאגיד הבנקאי	הבנק
12	135	254	בנק דיסקונט לישראל בע"מ
4	58	114	הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ
26	283	554	בנק הפועלים בע"מ
32	200	452	בנק לאומי לישראל בע"מ
14	122	247	בנק מזרחי-טפחות בע"מ
88	798	1,621	סה"כ

⁹ חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981.

¹⁰ כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות), התשס"ח-2008.

2.2.2 היחס בין חלקו של כל בנק בתלוונות המוצדקות לבין חלקו במערכת

בלוח 5 מוצג היחס בין חלקו של כל בנק בתלוונות המוצדקות לבין חלקו במערכת הבנקאית – הלימה בין החלק בתלוונות המוצדקות לחלקו של התאגיד הבנקאי במערכת (יחס העומד על 1) משקפת התנהלות תקינה של התאגיד הבנקאי וטיפול נאות בתלוונות של לקוחותיו. יחס נמוך מ-1 עשוי להעיד על התנהלות ועמידה טובה יותר בטיפול בתלוונות לקוחות וציות להוראות החקיקה.

הנתונים המוצגים בלוח 5 מראים כי בבנק הבינלאומי ובבנק הפועלים, יחס זה השתפר בהשוואה לשנת 2014. בבנק מזרחי-טפחות נמצא שהיחס הנבדק הוא נמוך מ-1 אולם חלה ירידה לעומת שנת 2014. בבנקים דיסקונט ולאומי חלה ירידה ביחס זה והוא גבוה מ-1.

לוח 5: היחס בין חלקו של כל בנק בתלוונות המוצדקות לבין חלקו במערכת, 2015 בהשוואה ל-2014

היחס בין חלקו בתלוונות המוצדקות לבין החלק במערכת, 2014	היחס בין חלקו בתלוונות המוצדקות לבין החלק במערכת, 2015	החלק במערכת ¹	החלק בתלוונות המוצדקות	הבנק
1.03	1.13	9.2%	10.4%	בנק דיסקונט לישראל בע"מ
0.71	0.49	7.1%	3.5%	בנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ
0.9	0.88	25.6%	22.6%	בנק הפועלים בע"מ
0.88	1.04	26.9%	27.8%	בנק לאומי לישראל בע"מ
0.58	0.76	16.1%	12.2%	בנק מזרחי-טפחות בע"מ

1. סך הנכסים בניכוי האשראי המסחרי על בסיס בנק (נלקח מנתוני המאזנים החודשיים לחודש דצמבר 2015) מהווה אומדן לחלקו של כל בנק בפעילות הבנקאית הרלוונטית לעבודת היחידה.
2. בחישוב חלקו של התאגיד במערכת, חלקו של התאגיד בתלוונות וחלקו של התאגיד בתלוונות המוצדקות נכללים גם נתוני חברות כרטיסי האשראי.

2.2.3 שיעור התלוונות בהן הבנק טיפל כיאות מתוך סך התלוונות שלגביהן הפיקוח על הבנקים פנה לבנק

היחידה לפניית הציבור בוחנת ומדרגת את איכות המענה והטיפול שנתן הבנק בכל פנייה המתבררת ביחידה. האופן שבו התאגיד הבנקאי מטפל בתלוונות מהווה אומדן לחשיבות שהתאגיד הבנקאי מייחס לתחום הטיפול בתלוונות של לקוחותיו. בשנה הנסקרת, בדומה לשנים הקודמות, בכל חמשת הבנקים הגדולים נמצא שיעור גבוה של תלוונות שטופלו "טוב במיוחד" ו"כיאות" - ראו לוח 2 בנספח ב'.

2.2.4 שיעור המקרים בהם הבנק פעל לטובת הלקוח אף כי לא נמצא שתלוונותו מוצדקת

במקרים מסוימים התאגיד הבנקאי מגלה נכונות לפעול לטובת הלקוח גם אם לא נמצא שתלונתו מוצדקת. מקרים אלו מתאפיינים בכך שהתאגיד מקבל את גרסת הלקוח על אף הקושי של הלקוח להוכיח את טענותיו, או בכך שהתאגיד נעתר לבקשת הלקוח, לפני משורת הדין, בשל מצוקה קשה במיוחד. לעתים מקרים אלה מעידים על כך שבתאגיד הבנקאי ישנה נכונות לפתור מחלוקות לשביעות רצון הלקוח.

לוח 6 מראה, כי בדומה לשנת 2014, כרבע מהמחלוקות שהופנו לחמשת הבנקים הגדולים בשנת 2015 נפתרו הודות לנכונות הבנקים לסיים את הטיפול בהיענות לבקשותיהם של הלקוחות ולשביעות רצונם. הפיקוח על הבנקים מייחס חשיבות רבה לפתרון מחלוקות ישירות מול הלקוח ורואה בכך עמידה ברף גבוה של הגינות, כפי שמצופה מהבנק בעת ניהול עסקיו. בשנת 2015 עלה סכום ההחזר שניתן לפונים במסגרת זו על ידי חמשת הבנקים הגדולים, בהשוואה לשנה הקודמת, באופן ניכר והוא עמד על סך של כ- 3 מיליון ₪.

לוח 6: חמשת הבנקים הגדולים: שיעור המקרים שבהם פעל הבנק לטובת הפונה אף כי לא נמצא שתלונתו מוצדקת, 2015 בהשוואה ל-2014

שיעור המקרים שבהם פעל התאגיד לטובת הפונה מסך הפניות שלא נמצא כי הן מוצדקות, 2014	שיעור המקרים שבהם פעל התאגיד לטובת הפונה מסך הפניות שלא נמצא כי הן מוצדקות, 2015	סך ההחזר שניתן בגין כלל הפניות	סך ההחזר שניתן לפנים משורת הדין	מהן מספר המקרים שבהם פעל התאגיד לטובת הפונה	מספר התלונות (והבקשות) שלא נמצא כי הן מוצדקות והועברו לתאגיד	הבנק
24.4%	27.6%	280,126	163,065	60	217	בנק דיסקונט לישראל בע"מ
27.2%	26.7%	1,093,381	960,912	20	75	הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ
27.6%	26.5%	1,202,180	1,120,762	113	426	בנק הפועלים בע"מ
22.6%	27.5%	720,964	261,996	90	327	בנק לאומי לישראל בע"מ
25%	23.1%	585,068	491,560	43	186	בנק מזרחי טפחות בע"מ
25.3%	26.5%	3,881,719	2,998,295	326	1,231	סה"כ

חלק ג' – מסלולי הטיפול ביחידה לפניית הציבור ודוגמאות

מערכת היחסים בין הבנקים ללקוחותיהם מבוססת על יחסי אמון הנובעים מתפקידו המשמעותי של התאגיד הבנקאי. מערכת יחסים זו מאופיינת לעיתים בפערי כוחות ומידע, המצריכים, במקרים מסוימים, הגנה מוגברת על הלקוח. הגנה זו מוסדרת באמצעות חקיקה בנקאית, הוראות ניהול בנקאי תקין, הדין הכללי, עמדות המתגבשות במסגרת הטיפול בתלונות של לקוחות ועוד.

התנהלות אחראית והוגנת של תאגיד בנקאי היא גם אחד מעקרונות העל שקבע ה-OECD לצורך הגנה על צרכנים של שירותים פיננסיים¹¹.

אחד הכלים באמצעותו הפיקוח על הבנקים מקדם את ההגינות ביחסם של הבנקים לצרכנים, הוא טיפול בפניות הציבור. לקוחות רבים פונים אל הפיקוח על הבנקים מידי שנה לקבלת מידע צרכני/בנקאי; לקוחות אחרים פונים על מנת שהיחידה לפניית הציבור תתערב ותכריע בתלונתם כנגד הבנק, ואחרים מבקשים להביא לידיעת הפיקוח על הבנקים נושאים עקרוניים אשר עשויים להביא לשיפור המערכת הבנקאית. בהתאם לכך, פניות הציבור מטופלות במספר מסלולי טיפול שונים:

מסלולי הטיפול בתלונות הציבור:

- ← מסלול בדיקת תלונה
- ← מסלול גישור בין הבנק והלקוח
- ← מסלול טיפול רוחבי

מסלולי הטיפול בפניות הציבור:

- ← מסלול מתן מידע לפונים

מסלולי הטיפול בבקשות הציבור:

- ← מסלול טיפול בבקשות
- ← מסלולים מיוחדים

מסלול בדיקת תלונה

הטיפול בתלונה כרוך בקבלת פנייה בכתב של הלקוח בצירוף מסמכים רלבנטיים, ובקבלת תשובתו של נציב תלונות הציבור בתאגיד הבנקאי. ככל שנדרש, מתבצעת על ידנו פנייה נוספת לתאגיד הבנקאי, ובעזרת מידע זה נקבע הרקע העובדתי של התלונה. לאחר מכן, נבחנת פעילות התאגיד הבנקאי בהתאם לצורך אל מול הוראות הפיקוח על הבנקים, הוראות החקיקה והפסיקה ותוך התייחסות לעקרונות צרכניים, כגון: חובת הגילוי, חובת הזהירות והאמון ועוד. בתום הבירור, וככל שניתן, תתבצע הכרעה בתלונה, תוך התייחסות לשאלת הפיצוי והנוזק, אם קיימים.

¹¹ G20 High-Level Principles on Financial Consumer Protection

1. מה מצופה מהבנק בעת שעשה טעות וכיצד עליו לתקנה?

בתום פירעון הלוואה שהועמדה ל-60 חודשים, הבנק חייב את חשבונה של הלקוחה בסך של כ-18,000 ₪ בגין תשלום אחרון להלוואה ובנוסף בגין סך כל תשלומי הריבית בהלוואה. הבנק הסביר לפונה שמחמת טעות לא נגבו במהלך ההלוואה תשלומי הריבית באופן שוטף, ולכן התשלום האחרון של ההלוואה כלל גם את סך כל תשלומי הריבית כאמור. הבנק העמיד ללקוחה הלוואה לצורך פריסת החיוב, והלקוחה פנתה אלינו בתלונה על התנהלות הבנק. בבירור נמצא כי בנוסף לטעות באי גביית תשלומי הריבית מידי חודש בהלוואה, הבנק שגה בסכום בו חייב את הלקוחה, שכן סכום הריבית שלא שולם על פי לוח הסילוקין עמד על סך של כ-11,375 ₪ בלבד.

הבנק נדרש לזכות את הפונה בהפרש הכספי, והוסכם שהבנק יפצה את הלקוחה בסכום נוסף של 3,000 ₪ כפיצוי על עוגמת הנפש בגין הטעויות החוזרות ונשנות.
מן הפרט אל הכלל

כאשר הבנק טועה באופן חישוב הלוואה וגובה תשלומים מופחתים מהלווה, ככלל, הבנק רשאי לדרוש את כספי החוב שנוצר. יחד עם זאת, תיקון טעויות צריך להתבצע תוך התחשבות בנוק שנגרם ללקוח, ובהתאם לנסיבות המקרה. כך למשל, על הבנק ליידע את הלקוח מראש בדבר הטעות ולהציע לו אפשרות לתשלום החוב בתנאים סבירים.

2. כיצד נקבע גובה שכר הטרחה של באי כוח הבנק?

הבנק גבה מחשבונו לקוח סך של 58,500 ₪ בגין שכר טרחה של עורכת דין שייצגה את הבנק בהליך לגביית חוב. הלקוח הלין על גובה החיוב אשר הבנק גבה כשכר טרחה בגין פעילותה של עורכת הדין ככונסת נכסים ללא שמונתה ככונסת נכסים. בירורנו העלה כי החיוב בוצע מבלי שעורכת הדין מונתה בתיק ככונסת נכסים על ידי בית המשפט, אלא על סמך האמור בהסדר החוב. כמו כן נמצא שהבנק ערך עם הפונה הסכם בו נפלו טעויות עובדתיות, ולא פעל לסגירת תיק ההוצאה לפועל בסמוך לאחר תשלום החוב.

הואיל ומדובר במקרה חריג החליטה היחידה לברר את התלונה, חרף קיום הליכים משפטיים. בעקבות התערבותנו הבנק זיכה את הפונה בסך של כ-50,000 ₪ כך שהפונה חויב בהוצאות ואגרות כפי שנקבע בהליך ההוצאה לפועל ולא מעבר לכך.

מן הפרט אל הכלל

בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 409 שעניינה חיוב לקוחות בשכר טרחת עורך דין, הבנק אינו רשאי לגבות הוצאות משפטיות, אלא בסכום שנפסק על ידי בית המשפט. כאשר לא נקבע שכר טרחה על ידי בית המשפט, רשאי התאגיד הבנקאי לחייב את הלקוח בשכר טרחה מינימאלי, שנקבע מכוח חוק לשכת עורכי הדין.

3. מה הדין כאשר נופל פגם מהותי בהחתמת ערב?

הבנק מימש פיקדון כספי של הפונים בסך של כ-500,000 ₪, שהיה משועבד לטובתו במסגרת ערבות שנתנו הפונים לבן משפחה, אשר לא פרע את חובו לבנק. לטענת הפונים, פיקדון זה היה אמור לשמש לצורכי מחייתם לעת זקנה.

בירורנו העלה, כי נפלו פגמים מהותיים בתהליך החתמת הערבה על כתב הערבות. נמצא כי הערבה, שהינה קשישה, הוחתמה על ערבות בגובה מאות אלפי שקלים וכתב קיזוז כנגד הפיקדון

ששועבד לבנק, על ידי נציג מטעם הבנק, בביתה, בנוכחות בני המשפחה שהינם הלווים שעבורם ניתנה הערבות. התנהלות זאת עומדת בניגוד לכללים הקבועים בהיתר הכללי¹² למתן שירותים בנקאיים בנוגע להחתמת לקוחות מחוץ לכותלי הסניף. בנוסף, נמצא כי לא ניתן גילוי נאות לערבה טרם חתימתה על כתב הערבות. כשלים אלה לא נמצאו ביחס להתנהלות הבנק עם בעלה, החתום על אותו כתב ערבות.

על פי עמדתנו הבנק השיב לפונה מחצית מהסכום שקוזה מהחשבון, בתוספת הפרשי ריבית והצמדה מיום הקיזוז ועד ליום הזיכוי בפועל. סכום זה עמד על 349,577 ₪.
מן הפרט אל הכלל

ערבות איננה חיוב רגיל, היא כרוכה בסיכונים עבור הערב, ומכך נובעת החובה לגילוי אפקטיבי של פרטי הערבות ומשמעותה. בשל אופי ההסדר הייחודי של הערבות, הוחמרה הדרישה להחתמת ערבים בכותלי הסניף, או מחוץ לסניף - בנוכחות עורך דין או רואה חשבון מטעם הבנק.

4. מהן חובותיו של הבנק כלפי בעל החשבון החסוי כאשר ממונה אפוטרופוס?

פונה, שהינה אפוטרופסית במינוי על ידי בית המשפט, ביקשה שהפיקוח על הבנקים יורה לבנק לחלק את הכספים בחשבון המשותף לה ולבעלה (החסוי) לחשבונות נפרדים, כאשר לכל אחד מהחשבונות יועברו מחצית מהכספים המצויים בחשבון המשותף. משמעות הבקשה הייתה ביצוע תנועות בסכומים משמעותיים בחשבונות של לקוח חסוי. הבנק סירב לבקשת הפונה, לאור חובת הזהירות שהוא חב כלפי החסוי שהינו גם בעלים בחשבון, וזאת על אף שלפונה הייתה הרשאה חתומה לביצוע פעולות בחשבון המשותף.

היחידה לפניית הציבור לא מצאה מקום להתערב במקרה זה. בית המשפט הוא המקום הטבעי לביצוע איזון בין זכויות הצדדים השונים, והוא מוסמך להורות לבנק לבצע פעולות חריגות בחשבונות של החסוי. הוסבר לפונה כי תוכל למשוך כספים בתנועות שאינן חריגות מהחשבון המשותף לצורך טיפולים רפואיים, עזרה סיעודית וכיו"ב, כנגד הצגת חשבונות מס.

מן הפרט אל הכלל

על הבנק מוטלת החובה לנהל את חשבונות לקוחותיו בהתחשב בחובות הזהירות והאמון שהוא חב כלפי בעל החשבון. מחובה זו נגזר כי בעת ביצוע פעולות שלא על ידי בעל החשבון נדרש הבנק לבחון האם הפעילות עולה בקנה אחד עם טובת הלקוח והאם קיים חשש לניצול לרעה שלו. חובת הזהירות של הבנק מתגברת, כאשר מדובר בפעולות בסכומים גבוהים בחשבון, ובפרט כאשר מדובר בלקוח חסוי אשר מונה לו אפוטרופוס או בלקוחות קשישים שקיים חשש לניצולם הכלכלי.

מסלול גישור¹³ בין הבנק לבין הלקוח

קיימים מצבים בהם במסגרת הבירור של תלונות לא ניתן להכריע בפנייה באופן מובהק, או שלא ניתן לקבוע כי מלוא הנזק מוטל על הבנק, כך למשל כאשר מדובר בגרסאות בעל פה או כאשר המסמכים המוצגים אינם חד משמעיים. במקרים מסוימים שנמצאים מתאימים לכך, אנו פועלים למציאת פתרון מוסכם על הצדדים, ללא קביעת עמדה בתלונה.

¹² סעיף 4 להיתר כללי למתן שירותים בנקאיים מסוימים (נספח לחוזר ח-2067-06).

¹³ מדובר בניסיון למציאת פשרה בין הבנק ובין הלקוח אשר תביא ליישוב המחלוקת ביניהם. אין מדובר בהליך גישור כהגדרתו בסעיף 79ג' לחוק בתי המשפט [נוסח משולב], התשמ"ד-1984.

דוגמאות לתלונות שטופלו ביחידה במסלול גישור

1. התחשבות בנסיבות מיוחדות של הפונה והרקע לפנייה

לחשבון של חייל הופקדו 30,000 ₪, ככל הנראה, בשל טעות הבנק, והחייל עשה שימוש בכספים אלה. לאחר שהבנק דרש את החזר הכספים, נחלץ אביו של החייל לעזרת בנו, ונטל הלוואה לצורך תשלום החוב לבנק ומניעת הסתבכות כלכלית של הבן. יחד עם זאת, הבנק העמיד את ההלוואה בריבית גבוהה בנסיבות העניין.

לאחר ששילם את קרן ההלוואה ולאור מצוקה כלכלית פנה האב בבקשה למחיקת יתרת ההלוואה.

לאור השתלשלות העניינים האמורה שתחילתה בטעות של הבנק והמשכה בתשלום החוב על ידי האב באמצעות הלוואה, סברנו כי יש מקום להתחשבות באב, ועל כן נערך הליך למציאת פתרון עם נציב תלונות הציבור בבנק. הוסכם כי יתרת ההלוואה ללקוח תמחק טרם תום תקופת ההלוואה. למעשה פעולה זו שיקפה הורדת שיעור הריבית בהלוואה.

2. מי צריך לשאת בריבית פיגורים לקבלן, שנגרמה בשל עיכובים בהעמדת הלוואה

לדיוור?

הפונה הלין כי כפועל יוצא מעיכובים בהעמדת הלוואה לדיוור ובמימוש המענק של משרד השיכון הוא נאלץ לשלם ריבית פיגורים בגובה של כ- 40,000 ₪ לקבלן, וזאת בהתאם להסכם רכישת הדירה. בסופו של יום, ולאחר פנייה לוועדת חריגים במשרד השיכון, הועמדה ההלוואה במלואה. הפונה טען שהעיכובים נגרמו בשל התנהלות הבנק.

בבירור הפניה עלתה השאלה, האם העיכובים בהעמדת הלוואה נבעו מהתנהלות הבנק בלבד, האם הבנק דרש חלק מהמסמכים באיחור, והאם ניתן לפונה גילוי מספק במהלך ההתקשרות עמו לצורך העמדת ההלוואה והמענק.

במהלך הבירור נמצא כי מכלול רב של נסיבות גרמו לעיכוב בהעברת הכספים, כאשר חלקן נגרמו בשל התנהלות הבנק וחלקן האחר כתוצאה מהתנהלות הלקוח. כמו כן, נמצא קושי לבסס את הרקע העובדתי על בסיס גרסאות וטענות, שחלקן היו בעל פה. לאור זאת גובש הסכם לסיום המחלוקת בין הבנק והלקוח שכלל פיצוי של הפונה בסך של 20,000 ₪, שהם מחצית מסכום הנזק שנגרם ללקוח.

מסלול טיפול רוחבי

היחידה לפניות הציבור מהווה "צינור", שדרכו עובר מידע מהציבור לגורמים הרלוונטיים בפיקוח על הבנקים ובבנק ישראל. על יסוד מידע זה, הפיקוח מאתר ליקויים רוחביים בתחום הצרכני – הן בתאגיד הבנקאי והן במערכת הבנקאית כולה – ומטפל בהם, מאסדר נושאים צרכניים, מקיים ביקורת, ועורך פעולות הסברה לציבור על מדיניות הפיקוח על הבנקים.

דוגמאות לנושאים בטיפול רוחבי

1. תיקון טפסי גילוי המידע לערבים

במסגרת הטיפול במספר תלונות, בחנו את השאלה, האם טפסי הגילוי הנאות של אחד הבנקים לערבים עומדים בתנאי גילוי המידע לערב, ומוצגים לערב באופן נוח להבנה. על פניו הטפסים

הכילו את המידע הדרוש, אולם הם כללו מידע רב שנפרס על פני עמודים רבים, כאשר פרטים מהותיים, לרבות סכום האשראי, שיעור הריבית וריבית הפיגורים הופיעו רק באמצע הטופס. כתוצאה מכל אלה התרשמנו שקיים חשש לאי בהירות המידע בשל אופן הצגתו בטופס. **בהתאם לכך, הבנק התבקש לתקן את טופסי גילוי המידע לערבים, באופן שיינתן לערב בעת החתימה מידע מרכזי שמתייחס למרכיבי העסקה המהותיים, ובכלל זה לסכום החוב הנערב, שיעור הריבית, ריבית הפיגורים, תקופת החיוב ופרטים נוספים רלוונטיים, ככל שהבנק מוצא לנכון לפרטם, בנספח.**

2. פעילות הפיקוח בתחום סגירת הסניפים¹⁴ ועמדות הטלר בבנקים

בשנים האחרונות אנו עדים לשינוי בטעמי הציבור באופן צריכת השירותים הבנקאיים, ולשימוש ההולך וגובר של הציבור באמצעים טכנולוגיים בתחום הבנקאות. שינויים אלה מובילים להוזלה מיידית של עלות השירות הבנקאי ללקוחות, וכן לשיפור בשירות, בזמינות ובנוחות צריכת השירותים הבנקאיים עבור רוב ציבור לקוחות הבנקים. במסגרת זו, החליטו בנקים שונים על ביטול עמדות הטלר בחלק מהסניפים והחלפתן במכשירים אוטומטיים, וכן על סגירת סניפים – בעיקר בערים מרכזיות, בהן לבנק מספר רב של סניפים מקורבים. חרף היתרונות הטמונים במהלך זה עבור מרבית הלקוחות, הפיקוח על הבנקים ער לקושי הקיים ללקוחות מסוימים, ובפרט לחלק מאוכלוסיית האזרחים הוותיקים. היחידה לפניית הציבור טיפלה בפניות של לקוחות, ונתנה להן מענה והסברים. בנוסף, המידע מתוך הפניות הועבר לגורמים הרלוונטיים בפיקוח על הבנקים, העוסקים בגיבוש וכתובה של הוראת ניהול בנקאי תקין בנושא סגירת סניפים וצמצום שירותי פקיד בסניף¹⁵.

מסלול מתן מידע לפונים

חלק ניכר ממשאבי היחידה לפנייות הציבור מוקצה למתן מענה לשאלות של פונים בנוגע לזכויותיהם ובנוגע להוראות הפיקוח על הבנקים.

דוגמאות לפנייות שטופלו ביחידה

1. זכויות הלקוח לפתיחת חשבון ביתרת זכות בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 422 הפיקוח על הבנקים רואה חשיבות רבה במתן אפשרות לכל לקוח הרוצה בכך לפתוח ולנהל חשבון בנק ביתרת זכות, לרבות לקוחות שלהם קשיים כלכליים, או כאלה שנמצאים בהליכים משפטיים לגביית חוב. נוכח האמור, פניות בנושא זה מטופלות באופן מהיר לשם סיוע במקרה הפרטני, ובנוסף נערך בירור לצורך מניעת הישנות מקרים דומים. לעיתים, נציגי היחידה מתלווים לפונים לבנק בעת הגשת בקשתם לפתיחת חשבון, בכדי לבחון את התנהלות הבנק ביישום ההוראה. עם זאת, חשוב לציין כי אין לבנק חובה להעמיד אשראי ללקוחות, והפיקוח אינו מתערב בנושא זה, שנגזר ממדיניות ניהול הסיכונים של הבנק.

¹⁴ לעניין זה ראו הצעת חוק הבנקאות (רישוי) (תיקון מספר 22), התשע"ו-2016 המסמיך את המפקח ליתן החלטה בבקשת תאגיד בנקאי לסגירת סניף קבוע.

¹⁵ הוראה זו נמצאת בימים אלה בשלבי גיבוש וכתובה.

כאשר לקוח מגיע לסניף ומבקש לפתוח חשבון ביתרת זכות, על הבנק לפעול באחת מבין הדרכים המפורטות להלן:

- ◀ פתיחת חשבון בנק ללקוח.
- ◀ מסירת טופס ללקוח ובו אישור על הגשת בקשה לפתיחת חשבון ופירוט המסמכים הנוספים שהלקוח מתבקש להמציא לבנק.
- ◀ אם החשבון לא נפתח במועד הבקשה ויש צורך בבחינה נוספת, הבנק נדרש להשיב לפונה בכתב בתוך חמישה ימי עסקים בדבר החלטתו.
- ◀ מתן מסמך סירוב לפתיחת חשבון.

השירותים ואמצעי התשלום שהלקוח זכאי לקבל בהתאם להוראה:

- ◀ הקמת הרשאה לחיוב החשבון (הוראת קבע).
- ◀ הנפקת כרטיס למשיכת מזומנים.
- ◀ הנפקת כרטיס לחיוב מידי (דביט/ דיירקט).
- ◀ גישה למידע אודות החשבון באמצעות אתר האינטרנט של הבנק.
- ◀ שירותי אחזור מידע באמצעות עמדת שירות בסניף הבנק.
- ◀ מתן אפשרות להצטרפות למסלול העמלות שעלותו מופחתת.

2. פתיחת חשבון לצורך קבלת מענק מס הכנסה שלילי והגנה עליו מפני עיקולים

פונים רבים שהיו זכאים לקבלת מענק מס הכנסה שלילי ביקשו לברר האם קיימת הגנה משפטית על המענק בדומה לקצבאות המשולמות על ידי הביטוח הלאומי, או שמא המענק יעוקל עם פתיחת החשבון.

בהתאם לתיקון חקיקה אשר פורסם ברשומות ביום 21.03.2016¹⁶, לא ניתן לעקל מענק מס הכנסה שלילי שהועבר לחשבון בנק למשך 90 ימים מיום כניסתו לחשבון. בנושא זה התקבלו פניות טלפוניות רבות למוקד היחידה טרם פרסום התיקון החקיקה, ולפיכך נעשה ניסיון לתת מענה פרטני לפונים, בד בבד למציאת פתרון רוחבי לסוגיה בשיתוף עם נציגי רשות המיסים עד לסיום הליך החקיקה. עם כניסתו לתוקף של תיקון החקיקה הוסדר הנושא.

3. תכניות "מחיר למשתכן" ו"מחיר מטר" ¹⁷

תכנית "מחיר למשתכן" ו"מחיר מטר" קודמו על ידי הממשלה, בין היתר, מתוך מטרה לסייע לזוגות הצעירים בישראל לרכוש דירה ראשונה ולהביא להפחתה במחירי הדיור. תכניות אלו מיושמות בשים לב לצורך בהפחתת הסיכון ללקוחות ולבנקים.

¹⁶ ספר החוקים 2539, י"א באדר ב' התשע"ו, 21.3.2016.

¹⁷ הפניות המוזכרות בחלק זה טופלו בשנת 2016.

בחודש פברואר 2016 פורסם תיקון¹⁸ להוראת ניהול בנקאי תקין 329 שעניינה "מגבלות במתן הלוואות לדיור". בהתאם לתיקון זה, **תאגיד בנקאי רשאי לחשב את יחס המימון של הלוואה בהתבסס על הערכת שמאי במקום על מחיר הרכישה בפועל**, ובלבד שהלווה הזכאי להטבה ישלם לפחות 100 אלף ₪ ממקורותיו העצמיים, ושווי הדירה לא יעלה על 1.8 מיליון ₪. חשוב לציין כי ההחלטה על גובה הלוואה הניתנת בפועל ללווה ספציפי, נתונה לשיקוליו העסקיים של הבנק, בהתאם להערכת רמת הסיכון של הלווה ושל העסקה. במהלך פעילות היחידה בשנת 2015, ועוד טרם כניסת התיקון להוראה שהסיר את אי הבהירות בנושא לתוקף, התקבלו ביחידה פניות בנושא זה מזוכים ומתעניינים בפרויקטים, שביקשו לברר את זכויותיהם לגבי קבלת הלוואה לדיור בהתאם להערכת שווי הדירה על ידי שמאי. במהלך 2016, ועוד טרם כניסת תיקון ההוראה לתוקף, התקבלו פניות רבות בנושא זה מזוכים ומתעניינים בפרויקטים. הפונים ביקשו לברר את זכויותיהם לגבי קבלת הלוואה לדיור בהתאם להקלות, ובמהלך השיחות העלו סוגיות שונות ביישום ההוראה מהתנסותם. המידע שהתקבל מפניות אלה הועבר לגורמים הרלוונטיים בפיקוח, לצורך בחינת היבטים בהסדרת הנושא לכלל הלקוחות.

מסלול טיפול בבקשות

ליחידה לפניות הציבור מגיעות מדי שנה בקשות סיוע של פונים, על רקע נסיבות קשות אליהן נקלעו. היענות לבקשות אלה, בהן לא נמצא ליקוי כלשהו בפעולת הבנק, איננו בסמכות הפיקוח על הבנקים. יחד עם זאת, במקרים יוצאי דופן, בהם היחידה לפניות הציבור מזהה כי בקשת הלקוח שלובה בנסיבות סוציו-אקונומיות או אישיות מיוחדות, מועברות הפניות לבחינה של הבנק בצירוף בקשה כי יבחן את המקרה¹⁹.

דוגמאות לבקשות שטופלו ביחידה

1. סיוע על רקע של ניצול לרעה של קשיש על ידי עברייני

ליחידה לפניות הציבור פנתה משפחתו של קשיש, שנוצל לרעה על ידי עברייני, תוך שימוש בכוח ואיומים. העברייני הגיע עם הקשיש לסניף, הציג את עצמו בפני הפקידה כקרובו, וכך נמשכה יתרת הכספים בחשבון, כאשר בעל החשבון נכח וחתם על הוראת המשיכה. בעניין זה אף הוגשה תלונה למשטרת ישראל.

בעקבות פניית היחידה לבנק, ועל אף שלא נמצא כי הבנק פעל שלא כשורה, זיכה הבנק את חשבון הקשיש בסכום שנמשך מהחשבון, על סך של כ- 3,000 ₪.

2. סיוע בקבלת הלוואה לפנים משורת הדין

התקבלה פניה של אם שכולה, אשר הייתה זקוקה לסיוע כספי. הדרך היחידה לקבלת הסיוע הייתה הלוואה בתנאים נוחים מגוף ממשלתי, באמצעות בנק מסוים בלבד. מכיוון שהבנק ערך מספר חודשים קודם לכן הסדר חוב עם אותה הפונה, אשר כלל מחיקה של 180,000 ₪ מסכום החוב, הוא סירב לבקשתה להעמיד לה את ההלוואה האמורה. הלקוחה פנתה אלינו וביקשה את עזרתנו בהעמדת הלוואה.

¹⁸ התיקון חל על הלוואות לרכישת דירות הנרכשות במחיר מופחת, בפרויקטים "מחיר למשתכן" ו"מחיר מטרה".
¹⁹ הפניות המוזכרות בחלק זה טופלו בשנת 2016.

ככלל, הפיקוח על הבנקים אינו מתערב בשיקולי העמדת האשראי של הבנקים ועניין זה נתון לשיקול הדעת העסקי של הבנק וכן במקרה דנן להסכמים של הבנק עם הגוף הממשלתי הרלוונטי. עם זאת, בשל הנסיבות הספציפיות של הפונה, ובשל העובדה שהדרך היחידה לקבלת ההלוואה הייתה באמצעות אותו בנק בלבד, ביקשנו מהבנק לבחון את הבקשה בשנית על ידי דרג מוסמך ובכיר יותר. הבנק החליט להיענות לבקשה והפונה הוזמנה אל הסניף לקבלת ההלוואה.

מסלולים מיוחדים

1. עידוד מיחזור הלוואות משכנתא לזכאים

משרד הבינוי, בשיתוף עם הפיקוח על הבנקים, קידם בשנת 2015, מהלך לעידוד פירעון מוקדם ומחזור של הלוואות משכנתא של המדינה לזכאים. מטרת המהלך הייתה לסייע בחיסכון כספי ללקוחות שלהם הלוואות זכאות, באמצעות הורדת שיעור הריבית. זאת לאור העובדה שבמהלך השנים האחרונות חלה ירידה משמעותית בריבית הממוצעת על הלוואות לדיור הצמודות למדד ובהתחשב בכך שהפירעון המוקדם של הלוואות זכאות אינו כרוך בתשלום הפרשי היוון. לאור הכדאיות הכלכלית של המהלך, וכדי לעודד את הלווים למחזר הלוואות אלה בקלות יחסית, נבנה מסלול מיוחד, אליו הצטרפו הבנקים – לאומי, הפועלים, מזרחי-טפחות, דיסקונט, הבינלאומי ואגוד. המהלך החל ב-1 בינואר 2015 והסתיים ב-31 בדצמבר 2015. מהנתונים שהתקבלו בפיקוח על הבנקים עולה כי סכום הלוואות הזכאות הכולל שמוחזרו בשנת 2015 עמד על למעלה מ-2 מיליארד ₪. לצורך מתן מידע ומענה מהיר הוקם ביחידה לפנייות הציבור מסלול מיוחד למענה לפונים המבקשים מידע בנושא. במהלך שנת 2015 נתנה היחידה לפנייות הציבור מענה ליותר מ-300 פניות בכתב של לוויים בנושא זה, זאת בנוסף למענה טלפוני והדרכה שוטפת שניתנה במהלך השנה, בכדי לסייע ללוויים למצות את זכויותיהם.

2. סיוע לנשים מוכות

במהלך שנת 2015 גובשה אמנת שירות וולונטרית חדשה, בהובלת איגוד הבנקים, ובהנחיית הפיקוח על הבנקים שמטרתה לסייע, בהיבטים בנקאיים, לנשים מוכות במקלטים ודירות מעבר. לאמנה שותפים כל התאגידים הבנקאיים וכל המקלטים לנשים מוכות בישראל. מטרת האמנה, בראש ובראשונה, לסייע לשוהות במקלטים לנשים מוכות ובדירות מעבר בהתנהלות הפיננסית, ולאפשר להן לנהל את חייהן הכלכליים. האמנה, שהושקה בינואר 2016, מאפשרת את העמקת הקשר האישי בין המקלטים לנשים מוכות לבין הבנקים, וזאת באמצעות אנשי קשר ייעודיים שמונו לצורך כך בכל אחד מהבנקים, המעניקים ליווי אישי וייעוץ בתהליך שמטרתו לחלץ את הנשים מהתלות הפיננסית בבעל המכה. הסיוע מותאם לנסיבות העניין והוא ניתן במספר תחומים: ביטול ההרשאה ההדדית בחשבון הבנק, כך שכל פעולה בחשבון תצריך את חתימות שני השותפים; פתיחת חשבון בנק חדש על שם האישה והעברת הפעילות הרלוונטית אליו; בחינת האפשרות לחלוקה שווה של החוב בחשבון הישן בין שני בני הזוג, על מנת לאפשר לנשים להיפרע מחלקן בחוב הזה; בחינת האפשרות של הקפאת תשלומי המשכנתא לתקופה של כחצי שנה; בחינת האפשרות להעמיד לאישה הלוואה או מסגרת אשראי, כדי לאפשר לה להתנתק מהבעל ולצאת לדרך כלכלית עצמאית.

הפניות שנוגעות לנשים מוכות במקלטים מטופלות ישירות על ידי אנשי הקשר הייעודים שמונו לצורך כך בכל אחד מהתאגידים הבנקאיים וניתן מענה אישי, מהיר ומקצועי, שהוא חיוני לצורך מתן סיוע במצוקה המאפיינת פניות אלו.

נספח א': הסבר על הקריטריונים לקביעת הדירוג של הציות להוראות החקיקה הצרכנית ואיכות הטיפול בפניות הציבור

היחידה לפניות הציבור באגף בנק-לקוח של הפיקוח על הבנקים מדרגת את חמשת הבנקים הגדולים. הדירוג נועד בעיקרו להעריך את איכות הטיפול בלקוחות, כפי שזו משתקפת בתלונות שטופלו בפיקוח על הבנקים, מבחינת השירות, הציות להוראות צרכניות והטמעת ההגיונות – הערך הניצב ביסודם של יחסים תקינים בין בנקים ללקוחותיהם.

דירוגו של כל בנק בתחום הטיפול בלקוחות נבנה באמצעות שקלול של ארבעה קריטריונים:

- א. שיעור התלונות המוצדקות מתוך סך התלונות שגובשה לגביהן עמדה;
- ב. היחס בין חלקו של הבנק בתלונות המוצדקות לבין חלקו במערכת;
- ג. שיעור התלונות שהבנק טיפל בהן כיאות מתוך סך התלונות שלגביהן היחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים פנתה לבנק;
- ד. שיעור המקרים שבהם פעל הבנק לטובת הלקוח, אף כי לא נמצא שתלונתו מוצדקת.

להלן הסבר תמציתי לגבי כל אחד מהקריטריונים ולגבי אופן ההערכה:

א. שיעור התלונות המוצדקות מתוך סך התלונות שגובשה לגביהן עמדה

משקלו של הקריטריון בהערכה הכללית: 30%.

אופן חישובו של הקריטריון: לגבי כל בנק, נוטלים את מספר התלונות שהטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה ונמצא כי הן מוצדקות, ומחלקים במספר התלונות שהטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה וגובשה לגביהן עמדה (מוצדקות או בלתי מוצדקות).

$M =$ מספר התלונות שהטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה ונמצא כי הן מוצדקות.

$E =$ מספר התלונות שהטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה וגובשה לגביהן עמדה (מוצדקות או בלתי מוצדקות).

$$P1 = M / E$$

ב. היחס בין חלקו של בנק בסך התלוונות המוצדקות לבין חלקו במערכת

משקלו של הקריטריון בהערכה הכללית: 30%.

אופן חישובו של הקריטריון: לגבי כל בנק, נוטלים את מספר התלוונות שהטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה ונמצא כי הן מוצדקות, ומחלקים בסך התלוונות (על כל הבנקים) שהטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה ונמצא כי הן מוצדקות. לאחר מכן מחלקים מנה זו בסך נכסי הבנק (בניכוי האשראי המסחרי²⁰) מתוך סך הנכסים של המערכת (בניכוי האשראי המסחרי).

M = מספר התלוונות שהטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה ונמצא כי הן מוצדקות
 ΣM = סך התלוונות (על כל הבנקים) שהטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה ונמצא כי הן מוצדקות.

A = סך נכסי הבנק, בניכוי האשראי המסחרי, נכון לחודש דצמבר בשנת הסקירה.
 ΣA = סך הנכסים של המערכת, בניכוי האשראי המסחרי, נכון לחודש דצמבר בשנת הסקירה.

$$P2 = (M/\Sigma M) / (A/\Sigma A)$$

אם היחס האמור נמוך מ-1, פירוש הדבר שחלקו של הבנק בסך התלוונות המוצדקות (כלפי כל הבנקים) נמוך מחלקו של הבנק בענפים הרלוונטיים של המערכת הבנקאית (בנקאות קמעונאית ומסחרית).

ג. שיעור התלוונות שהבנק טיפל בהן כראות מתוך סך התלוונות שלגביהן היחידה לפניות הציבור פנתה לבנק

משקלו של הקריטריון בהערכה הכללית: 20%.

אופן חישובו של הקריטריון: נוטלים את מספר התלוונות שהטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה והבנק טיפל בהן כראות וטוב במיוחד²¹, ומחלקים במספרן הכולל של התלוונות שהטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה והיחידה לפניות הציבור פנתה לגביהן לבנק.

T = מספר התלוונות שהטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה והבנק טיפל בהן כראות.
 B = מספרן הכולל של התלוונות שהטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה והיחידה לפניות הציבור פנתה לגביהן לבנק.

$$P3 = T / B$$

ד. שיעור המקרים שבהם פעל הבנק לטובת הלקוח אף כי לא נמצא שתלוונותו מוצדקת

משקלו של קריטריון זה בהערכה הכללית: 20%.

²⁰ סך הנכסים בניכוי האשראי המסחרי (לפי הדיווח שהתקבל בפקוח על הבנקים על נתוני המאזן החודשי בסוף שנת הסקירה) מהווה אומדן לחלקו של כל בנק בפעילות הקמעונאית.
²¹ להבדיל מתלוונות שהבנק הנידון טיפל בהן באופן לקוי.

מאחר שקריטריון זה מבטא רצון טוב, בהערכתו לא נעשה שימוש בציונים "טעון שיפור" או "לקוי".

אופן חישובו של הקריטריון: לגבי כל בנק, נוטלים את מספר המקרים שהטיפול בהם הסתיים בשנת הסקירה והבנק פעל בהם לטובת הלקוח אף כי היחידה לפניית הציבור לא מצאה שהתלונה מוצדקת, ומחלקים אותו במספרן הכולל של התלונות שהטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה והיחידה פנתה לגביהן לבנק, בניכוי התלונות המוצדקות.

L = מספר המקרים שהטיפול בהם הסתיים בשנת הסקירה והבנק פעל בהם לטובת הלקוח אף כי היחידה לפניית הציבור לא מצאה שהתלונה מוצדקת.

B = מספרן הכולל של התלונות שהטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה והיחידה לפניית הציבור פנתה לגביהן לבנק.

M = מספר תלונות שהטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה ונמצא כי הן מוצדקות.

$$P4 = L / (B - M)$$

כל קריטריון – $P1, P2, P3$ ו- $P4$ – קיבל ציון מספרי בסולם הערכה (של 0–6) שגיבש הפיקוח על הבנקים.

ההערכה הכללית נעשתה לפי הנוסחה:

$$G = 0.3 * P1 + 0.3 * P2 + 0.2 * P3 + 0.2 * P4$$

לכל ציון מספרי בהערכה הכללית הותאמה הערכה מילולית: טוב במיוחד, טוב, תקין, טעון שיפור, טעון שיפור ניכר ולקוי. ההערכה הכללית של יחסו של הבנק ללקוחות, כפי שהיחס השתקף בבירור תלונות הציבור, מתפרסמת תוך ציון ההערכה המילולית.

נספח ב': נתונים על כלל המערכת הבנקאית²²

a. נתונים אודות הטיפול בתלונות הציבור אצל יתר הבנקים

לוח 1: מספר התלונות ומספר התלונות המוצדקות לשנת 2015

מספר התלונות המוצדקות	מספר התלונות שגובשה לגביהן עמדה	מספר התלונות מתוך כלל הפניות	התאגיד הבנקאי
12	135	387	בנק דיסקונט לישראל בע"מ
4	58	190	הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ
26	283	885	בנק הפועלים בע"מ
32	200	689	בנק לאומי לישראל בע"מ
14	122	369	בנק מזרחי טפחות בע"מ
2	35	94	בנק אגוד לישראל בע"מ
6	28	82	בנק אוצר החייל בע"מ
8	47	184	בנק יהב לעובדי המדינה בע"מ
2	21	78	בנק ירושלים בע"מ
1	8	27	בנק מסד בע"מ
2	23	70	בנק מרכנתיל דיסקונט בע"מ
0	6	20	בנק ערבי ישראלי בע"מ
0	2	28	בנק פאג"י
0	1	7	יובנק בע"מ
1	13	108	ישראכרט בע"מ
2	23	94	כרטיסי אשראי לישראל בע"מ
3	13	61	לאומי קארד בע"מ
0	0	3	דיינרס קלוב ישראל בע"מ

²² כל הנתונים בנספח זה מתייחסים לתלונות שהטיפול בהן הסתיים בשנת 2015 ושהוגשו כנגד אחד מהתאגידים הבנקאיים המפורטים ברשימה.

לוח 2: שיעור התלונות שהתאגיד טיפל בהן כיאות, 2015

שיעור הפניות שקיבלו טיפול נאות וטוב במיוחד, 2015	מספר הפניות שקיבלו טיפול לקוי	מספר הפניות שקיבלו טיפול טוב במיוחד	מספר הפניות שטופלו כיאות	מספר הפניות שלגביהן הפיקוח פנה לתאגיד	התאגיד הבנקאי
98.25%	4	11	214	229	בנק דיסקונט לישראל בע"מ
100%	0	5	74	79	הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ
99.56%	2	44	406	452	בנק הפועלים בע"מ
97.77%	8	16	335	359	בנק לאומי לישראל בע"מ
98.50%	3	13	184	200	בנק מזרחי טפחות בע"מ
100%	0	2	51	53	בנק אגוד לישראל בע"מ
100%	0	2	50	52	בנק אוצר החייל בע"מ
97.62%	2	2	80	84	בנק יהב לעובדי המדינה בע"מ
100%	0	0	41	41	בנק ירושלים בע"מ
100%	0	0	13	13	בנק מסד בע"מ
100%	0	5	36	41	בנק מרכנתיל דיסקונט בע"מ
100%	0	0	5	5	בנק ערבי ישראלי בע"מ
100%	0	0	16	16	בנק פאג"י
100%	0	0	4	4	יובנק בע"מ
97.14%	1	0	34	35	ישראכרט בע"מ
100%	0	0	41	41	כרטיסי אשראי לישראל בע"מ
100%	0	2	24	26	לאומי קארד בע"מ
100%	0	0	1	1	דיינרס קלוב ישראל בע"מ

לוח 3: שיעור התלונות בהן קיבלו הפונים סעד כלשהו לפנים משורת הדין (המקרים שבהם פעל הבנק לטובת הלקוח על-אף כי לא נמצא שתלונתו מוצדקת), 2015

שיעור הבקשות שנענו בחיוב לפנים משורת הדין מתוך סך התלונות שהייתה לגביהן פנייה לבנק ולא נמצא כי הן מוצדקות, 2015	סך ההחזר לפונים בכלל הפניות (בש"ח)	סך ההחזר לפונים בפניות למ"ד (בש"ח)	מספר המקרים שבהם פעל התאגיד לטובת הפונה אף כי לא נמצא שתלונתו מוצדקת (פניות למ"ד)	מספר התלונות שלא נמצא כי הן מוצדקות והייתה לגביהן פנייה לתאגיד	התאגיד הבנקאי
27.6%	280,126	163,065	60	217	בנק דיסקונט לישראל בע"מ
26.7%	1,093,381	960,912	20	75	הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ
26.5%	1,202,180	1,120,762	113	426	בנק הפועלים בע"מ
27.5%	720,964	261,996	90	327	בנק לאומי לישראל בע"מ
23.1%	585,068	491,560	43	186	בנק מזרחי טפחות בע"מ
	36,301	35,551	12	51	בנק אגוד לישראל בע"מ
	85,362	74,658	8	46	בנק אוצר החייל בע"מ
	73,304	73,304	22	76	בנק יהב לעובדי המדינה בע"מ
	5,385	5,384	9	39	בנק ירושלים בע"מ
	-	-	-	12	בנק מסד בע"מ
	934,693	901,253	12	39	בנק מרכנתיל דיסקונט בע"מ
	-	-	-	5	בנק ערבי ישראלי בע"מ
	3,000	3,000	3	16	בנק פאג'יי
	-	-	-	4	יובנק בע"מ
	6,535	6,535	12	34	ישראכרט בע"מ
	8,200	7,658	14	39	כרטיסי אשראי לישראל בע"מ
	13,099	2,958	5	23	לאומי קארד בע"מ
	6,041	6,041	1	1	דיינרס קלוב ישראל בע"מ