

הפיקוח על הבנקים
היחידה לפניות הציבור
ולבקרה צרכנית



סקירת פניות הציבור של הפיקוח על הבנקים וצעדים להגנת הצרכן

הלקוח במרכז

שנת 2021 ומבט על מחצית 2022

ירושלים, נובמבר 2022

סקירה זו כוללת את כלל פעולותיה של היחידה לפניות הציבור ולבקרה צרכנית בבדיקת התלונות וההכרעה בהן, תיאור דרכי פעולתה של היחידה, נתונים על הטיפול בתלונות, תיאור הטיפול בתלונות נבחרות וכן פעולותיה בתחום האכיפה ותיקון ליקויים רוחביים במערכת הבנקאות. כמו כן כוללת הסקירה תמצית של צעדי אסדרה להגנה על הלקוח הבנקאי.

תמונה: Opachevsky Irina/Shutterstock.com

תוכן עניינים

פתח דבר -

המפקח על הבנקים

תמצית הנתונים

פרק א' -

נתונים על פניות הציבור בתקופה הנסקרת

נתוני מפתח - הטיפול בפניות הציבור בשנת 2021 ומבט לשנת 2022

מבט על המחצית הראשונה של שנת 2022

שיעור התלונות המוצדקות ותוצאות הטיפול בהן

החזרים כספיים ללקוחות בעקבות הטיפול של הפיקוח על הבנקים בתלונות הציבור

התפלגות התלונות שטופלו בשנת 2021, לפי נושאים

הטיפול בתלונות שהגיעו לנציבויות של פניות הציבור בתאגידים הבנקאיים

מגמת הפניות והתלונות שטופלו ישירות על ידי הנציבויות של פניות הציבור בתאגידים הבנקאיים, 2018 עד 2021

נושאי התלונות שטופלו ישירות על ידי הנציבויות של פניות הציבור בתאגידים הבנקאיים בשנת 2021 ומספר התלונות המוצדקות, לפי נושאים

פרק ב' -

הערכת פעילותם של חמשת הבנקים הגדולים בטיפול בתלונות הציבור

היחס בין חלקו של כל בנק בתלונות ובבקשות שטופלו על ידו בנציבות ביחס לכלל המערכת ולגודלו

היחס בין חלקו של כל בנק בתלונות ובבקשות שטופלו בפיקוח על הבנקים לבין חלקו במערכת

שיעור התלונות המוצדקות מתוך התלונות שהוכרעו

נכונות הבנק לפעול לטובת הפונה אף שתלונתו לא נמצאה מוצדקת

זמני המענה לטיפול בתלונות על ידי התאגידים הבנקאיים

פרק ג' -

האכיפה הצרכנית - תיקון ליקויים רוחביים במערכת הבנקאות ועיצומים כספיים

שלושה רבדים בפעילות בתחום של האכיפה הצרכנית

איתור ותיקון ליקויים צרכניים רוחביים שעולים מתוך תלונות הציבור ובקורות יזומות בשנת 2021 ועד לפרסום סקירה זו

טבלה מסכמת של תיקים רוחביים מהותיים, 2021 ועד לפרסום סקירה זו

פירוט תיקים רוחביים

עיצומים כספיים בנושאים צרכניים בשנים 2021-2022 ועד לפרסום סקירה זו

פרק ד' -

בירור תלונות ציבור

טיפול במחלוקות ושמירה על זכויות לקוחות באמצעות בירורן של תלונות פרטניות

דוגמאות לנורמות ולעקרונות הוגנות צרכנית

דוגמאות לתלונות פרטניות שנמצאו מוצדקות

אזהרה לציבור מפני הונאות על ידי התחזות לבנק ישראל או לתאגידים בנקאיים

נספח א' -

היחידה לפניות הציבור ולבקרה צרכנית - סמכויות ועקרונות הטיפול בפניות

נספח ב' -

נתונים על כלל מערכת הבנקאות

נספח ג' -

הוראות ודברי חקיקה שפורסמו בתקופה הנסקרת

במטרה להגביר את השקיפות במערכת הבנקאות ולחזק את כוחו של הלקוח בפעילותו בה, מיישם הפיקוח על הבנקים את חזונו: "להיות פיקוח מוביל, מקצועי ויוזם, לטובת הציבור והמשק", הלכה למעשה, באמצעות אסדרה חדשה, פיקוח ואכיפה צרכנית, רפורמות ויוזמות חברתיות והטלת עיצומים כספיים.



האמון של הלקוחות ושל הציבור במערכת הבנקאות מהווה את הנכס המרכזי שלה, שאותו יש לשמר ולטפח לאורך זמן. לשם כך על התאגידים הבנקאים להביא את צרכי לקוחותיהם באופן קבוע בשיקוליהם ולוודא שהאינטרסים של לקוחותיהם יעמדו במרכז התרבות הארגונית.

הציפייה הפיקוחית הינה, בהתאם לכך, שהתאגידים הבנקאיים יקדמו פעילות שמחזקת את הטמעתה של תרבות ההוגנות ואת ביסוסה של תפיסת "הלקוח במרכז". פעילות זו תקדם את התאמתם של המוצרים והשירותים לצרכים המשתנים ולשינויים הגלובליים בתחום הבנקאות, תשפר את ניהול התקשורת והקשרים עם הלקוחות ותגביר את הסיוע שניתן ללקוחות בעת קבלת החלטות פיננסיות.

כחלק מפעילותו של הפיקוח על הבנקים למימוש יעדו לקידום ההוגנות, פועל הפיקוח באמצעות הוראותיו לגיבוש מדיניות כוללת בתחום זה, תוך שילוב עקרונות-על ואמות מידה בין-לאומיות בתחומי הצרכנות הבנקאית וזאת על מנת להבטיח עמידתה של מערכת הבנקאות בישראל, בדומה לשווקים פיננסיים מובילים בעולם, באמות מידה צרכניות מתקדמות.

בשנת 2021 ועד למועד פרסום סקירה זו נקט הפיקוח על הבנקים במספר צעדים צרכניים משמעותיים: השקת פרויקט ניווד ללקוחות בין בנקים באמצעות "מעבר מבנק לבנק בקליק"; רפורמת השקיפות במשכנתאות המאפשרת פישוט והנגשת מידע על הלוואות לדיור; פרויקט "בנקאות פתוחה", שמאפשר לשחקנים חדשים לגשת למידע אודות הלקוח, בהסכמתו, לצורך הצעת שירותים בנקאיים שמותאמים לצרכיו; ופרסום שיעורי הריבית שמשולמים בפועל בעד פיקדונות ושנגבים בפועל בעד אשראי, במטרה לאפשר את ההשוואה של תנאי השירותים הבנקאיים ומקסום התועלות של הלקוחות.

הטיפול בתלונות הציבור הוא אחד הכלים שבאמצעותם מקדם הפיקוח על הבנקים את חזונו ופועל לחיזוק האמון וההוגנות ביחסם של הבנקים כלפי לקוחותיהם. מנגנון זה מאפשר לפיקוח לחדד את מסריו, שמציבים את הלקוח במרכז העשייה ולהדגיש את נושאי האחריות החברתית הענפה המוטלת על התאגידים הבנקאיים, אשר כוללים את החיזוק והשמירה על ערכי השוויון ואת ההכלה הפיננסית של כלל האוכלוסיות.

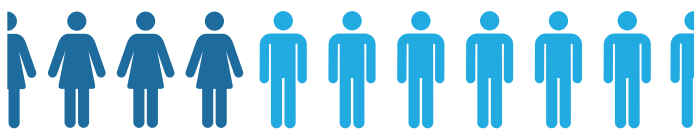
היחידה לפניות הציבור ולבקרה צרכנית פועלת על מנת לטפל בפניות שמתקבלות אצלה, הן מנקודת ראותו של הלקוח אשר הגיש את התלונה והן מנקודת מבט רחב מערכתית, לאיתור ולתיקון של ליקויים בפעילות של התאגיד הבנקאי או של מערכת הבנקאות בכללותה כלפי הלקוחות. הטיפול בפניות ציבור מייצר הזדמנויות לתיקון פגמים וליקויים, לטיפול רוחבי בבעיות קיימות ולהפקת לקחים שמביאים לשיפור משמעותי בשירות שניתן על ידי התאגידים הבנקאיים ללקוחותיהם. בסקירה זו הושם דגש על הטיפול בליקויים רוחביים ובאכיפה צרכנית, שבאו לידי ביטוי בהחזרים כספיים משמעותיים בסך של כ-12.3 מיליון ש"ח לקבוצות של לקוחות. הפיקוח על הבנקים פעל גם בעקבות הפרה של הוראות צרכניות להטלת עיצומים כספיים צרכניים בסך של 2.5 מיליון ש"ח ובימים אלה מתקיימים הליכים מתקדמים להטלתם של עיצומים נוספים.

עשייתה הענפה של היחידה לפניות הציבור ולבקרה צרכנית, שתורמת לקידום תרבות ארגונית הוגנת ולחיזוק אמון הציבור במערכת הבנקאות, מובאת כאן לעיונכם. לצד נתונים על היקפי הפעילות של הפיקוח על הבנקים בטיפול בתלונות הציבור, מובא מידע על טיפולם הישיר של התאגידים הבנקאיים בתלונות של לקוחותיהם וכן מדדים נבחרים לדירוג של איכות הטיפול בתלונות הציבור על ידי חמשת הבנקים הגדולים.

קריאה מהנה,


יאיר אבידן
המפקח על הבנקים

כ-65% מהפניות הוגשו על ידי גברים וכ-35% על ידי נשים

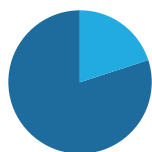


והשאר באמצעות
דוא"ל, פקס
ודואר ישראל



כ-47%
מהפניות התקבלו
בטופס מקוון

כ-21% מהתלונות שהוכרעו
נמצאו מוצדקות



כ-26% מהפונים שהפיקוח פנה בעניינם לתאגיד הבנקאי
קיבלו סעד¹



הטיפול בתלונות הציבור בפיקוח על הבנקים

כ-1.9 מיליון ₪
השבה ללקוחות בתיקים פרטניים
(שנת 2021)



כ-12.3 מיליון ₪
השבה ללקוחות בתיקים רוחביים
(שנת 2021 ועד לפרסום הסקירה)



3,750
בקשות למידע בנקאי וצרכני



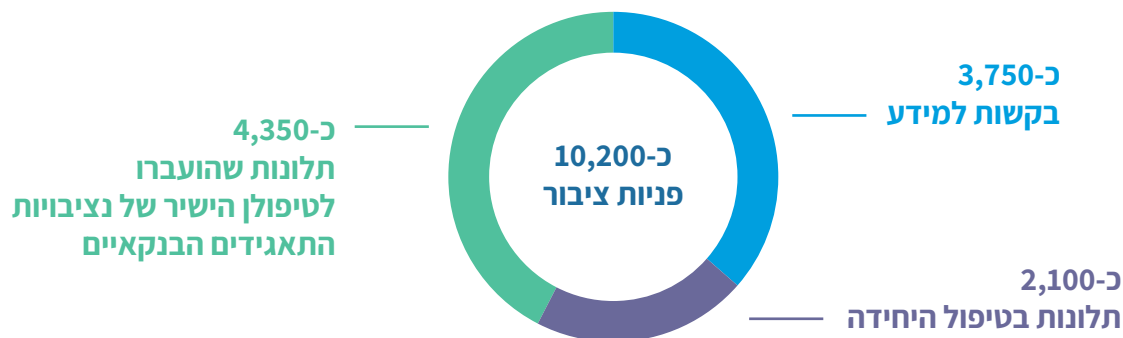
6,450
תלונות ציבור על התאגידים הבנקאיים



15,000
שיחות טלפון במוקד היחידה



מספר פניות הציבור לפיקוח על הבנקים



הטיפול בתלונות שהגיעו לנציבויות של פניות הציבור בתאגידים הבנקאיים

שנת 2021

כ-14,000	בקשות שטופלו
כ-36,600	תלונות שטופלו
כ-9.4 מיליון ₪	הסכום שהוחזר לציבור בעקבות תלונות ובקשות
כ-74.6%	שיעור התלונות בהן נתן התאגיד הבנקאי מענה בתוך 30 ימים

1 בחישוב זה נכלל סעד כספי, הסכם פשרה, ויתור על חוב, מילוי בקשה, השבת המצב לקדמותו, פיצוי ועוד. נתון זה כולל תלונות שסווגו כמוצדקות.

למידה והפקת לקחים מתלונות הציבור
מייצרת הזדמנויות לשיפור משמעותי
בשירות שניתן על ידי התאגידים
הבנקאיים ללקוחותיהם. על מנת לצעוד
קדימה אל עבר העתיד, חשוב להביט
לאחור וללמוד מהמידע שנצבר.



פרק א'
נתונים על פניות הציבור
בתקופה הנסקרת

הפיקוח על הבנקים מכריע בתלונות ציבור אשר לא הגיעו לכדי פתרון בבירורן בנציבות תלונות הציבור של התאגיד הבנקאי ונותן גם מענה לבקשות מידע של הציבור בנושאים בנקאיים וצרכניים.

נתוני מפתח - הטיפול בפניות הציבור בשנת 2021 ומבט לשנת 2022

היחידה לפניות הציבור ולבקרה צרכנית בפיקוח על הבנקים טיפלה בשנת 2021 בכ-10,200 תלונות ופניות של הציבור בחלוקה הבאה:

- טיפול בכ-3,750 בקשות למידע בנקאי וצרכני.
- טיפול בכ-6,450 תלונות ציבור. כ-4,350 תלונות ציבור מתוך אלה שטופלו, הועברו לטיפולן הישיר של נציבויות תלונות הציבור בתאגידים הבנקאיים ושאר 2,100 תלונות ציבור טופלו בפיקוח על הבנקים באופן ישיר שנבע מערעורים שהוגשו בגין טיפולם של התאגידים הבנקאיים בתלונות אלה.

להלן נתונים נוספים על הטיפול בתלונות הציבור:

- היחידה לפניות הציבור טיפלה בשנת 2021 באמצעות המוקד הטלפוני ביותר מ-15,000 שיחות נכנסות.
- כ-47% מהפניות בכתב ליחידה התקבלו באמצעות פנייה מקוונת באתר המרשתת של בנק ישראל, והשאר באמצעות דוא"ל, דואר ישראל ופקס.
- כ-65% מהפניות והתלונות הוגשו על ידי גברים וכ-35% מתוכן על ידי נשים.

מבט על המחצית הראשונה של שנת 2022

הפיקוח על הבנקים טיפל במחצית ראשונה של שנת 2022 בכ-4,800 פניות ציבור (כ-1,850 בקשות למידע וכ-2,950 תלונות בכתב) וזאת בדומה לתקופה המקבילה בשנת 2021.

שיעור התלונות המוצדקות ותוצאות הטיפול בהן

לפיקוח על הבנקים ניתנה הסמכות להכריע האם פנייתו של הלקוח מוצדקת. הכרעה זו נקבעת על ידי הפיקוח בהתייחס לנסיבות המקרה ועל בסיס בחינת התלונה בהתאם לחקיקה הבנקאית, פסיקת בית המשפט והוראות הניהול הבנקאי התקין.

כ-21% מתוך התלונות שהוכרעו בשנת 2021 על ידי הפיקוח על הבנקים נמצאו מוצדקות, נתון המשקף ירידה קלה בהשוואה לשנת 2020, שבה עמד שיעור התלונות המוצדקות על 24%.

כ-26% מהפונים אשר הפיקוח על הבנקים החליט לפנות לתאגיד הבנקאי לבירור עניינם קיבלו סעד² בעקבות טיפול הפיקוח.

החזרים כספיים ללקוחות בעקבות הטיפול של הפיקוח על הבנקים בתלונות הציבור

היחידה לפניות הציבור ולבקרה צרכנית בפיקוח על הבנקים טיפלה בשנת 2021 בכ-10,200 תלונות ופניות של הציבור בחלוקה הבאה:

השבה בתיקים פרטניים

במסגרת הטיפול בתלונות פרטניות בשנת 2021 הוחזרו ללקוחות כ-1.9 מיליון ש"ח וזאת בשל קביעת עמדה של הפיקוח להשבה של הכספים או בשל נכונותו של התאגיד הבנקאי לזכות את הפונה לפנים משורת הדין.

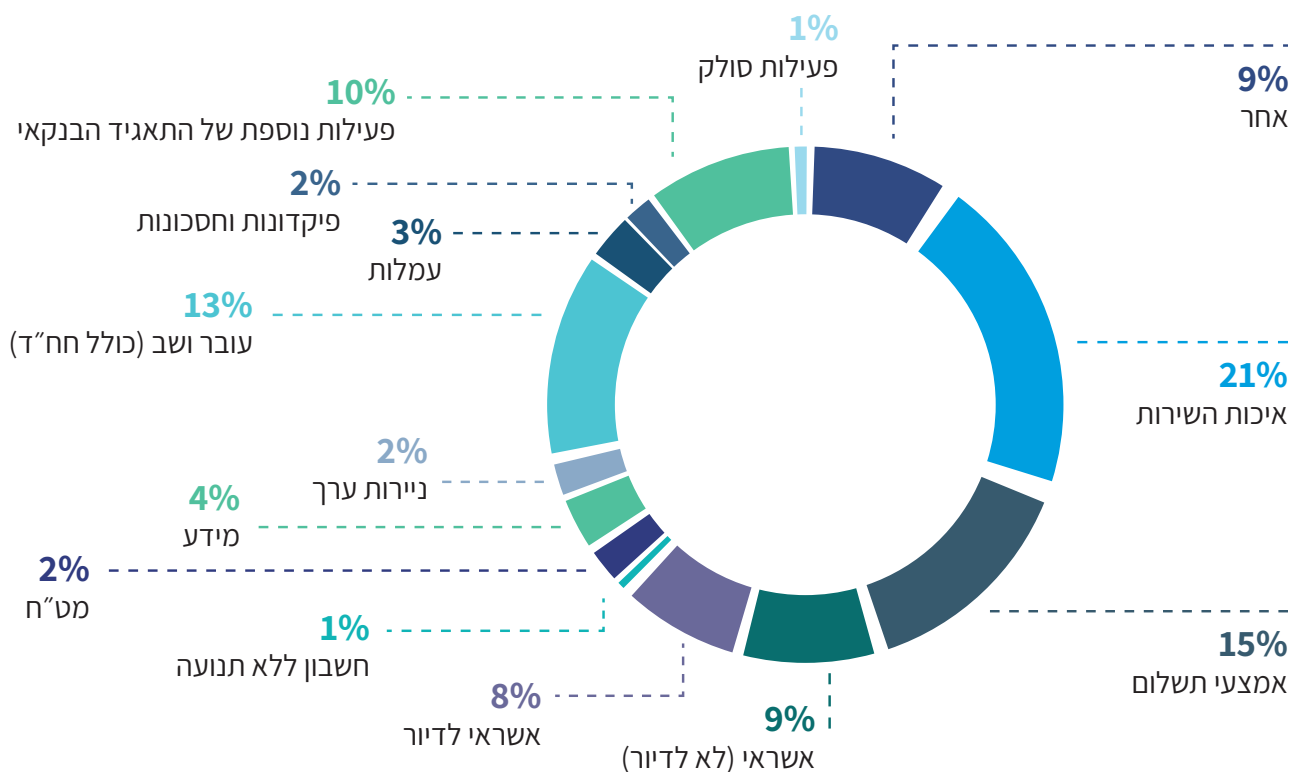
השבה רוחבית לקבוצת לקוחות

במסגרת איתור ותיקון ליקויים רוחביים מתוך המידע העולה מהתלונות שהוגשו בשנת 2021 ועד לפרסום סקירה זו, הושבו ללקוחות כ-12.3 מיליון ש"ח (לפירוט ראו פרק ג').

התפלגות התלונות שטופלו בשנת 2021, לפי נושאים

התפלגות הנושאים שבהם עסקו התלונות בשנה הנסקרת אינה שונה באופן מהותי מהתפלגות הנושאים שבהם עסקו התלונות בשנים האחרונות והיא נפרסת על פני כלל הנושאים הבנקאיים.

כ-66% מהתלונות שהתקבלו בפיקוח על הבנקים עסקו באיכות השירות, באמצעי תשלום (כרטיסי חיוב, שיקים ועוד), באשראי ובחשבון עו"ש.



המקור: נתוני הפיקוח על הבנקים

הטיפול בתלונות שהגיעו לנציבויות של פניות הציבור בתאגידים הבנקאיים

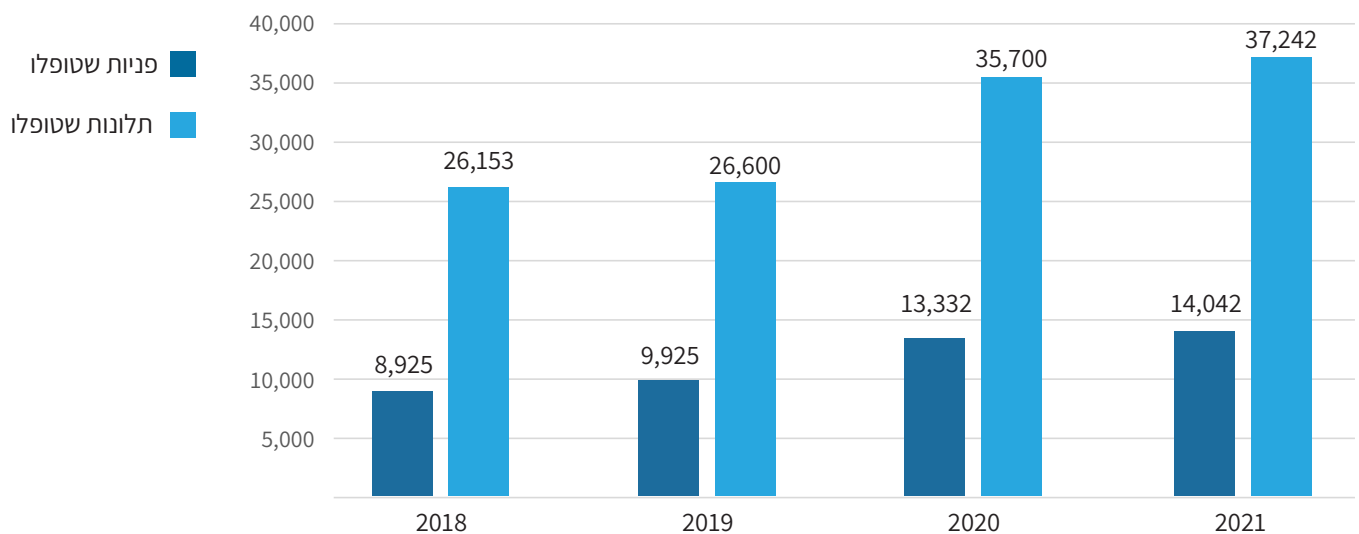
להלן נתונים מצרפיים על טיפול נציבויות תלונות הציבור בתאגידים הבנקאיים בלקוחותיהם לשנת 2021. התאגידים הבנקאיים מדווחים³ לפיקוח על הבנקים נתונים מצרפיים על הטיפול בתלונות ופניות לקוחות. טיפול זה מהווה ערכאה ראשונה לבירור טרם התערבות הפיקוח על הבנקים.

שנת 2021

בקשות שטופלו	כ-14,000
תלונות שטופלו	כ-36,600
הסכום שהוחזר לציבור בעקבות תלונות ובקשות	כ-9.4 מיליון ₪
שיעור התלונות בהן נתן התאגיד הבנקאי מענה בתוך 30 ימים	כ-74.6%

מגמת הפניות והתלונות שטופלו ישירות על ידי הנציבויות של פניות הציבור בתאגידים הבנקאיים, 2018 עד 2021

מהנתונים עולה כי יש בשנים האחרונות מגמת עלייה הן במספר התלונות שהתקבלו אצל הנציבויות של פניות הציבור בתאגידים הבנקאיים והן במספר בקשות המידע, בין היתר על רקע תקופת הקורונה. שיעור העלייה הכולל משנת 2018 ועד לשנת 2021 הינו למעלה מ-40%.



המקור: נתוני הפיקוח על הבנקים

3 הנתונים מבוססים על דיווחי הבנקים וחברות כרטיסי האשראי לשנת 2021 בהתאם לנדרש בהוראת הדיווח 826.

נושאי התלונות שטופלו ישירות על ידי הנציבויות של פניות הציבור בתאגידים הבנקאיים בשנת 2021 ומספר התלונות המוצדקות, לפי נושאים

הנושאים העיקריים שבהם עסקו תלונות הלקוחות על פי ניתוח של דיווחי התאגידים הבנקאיים על טיפולם בתלונות אלה, הם אמצעי תשלום ואיכות השירות - ובהתאמה היה גם שיעור התלונות המוצדקות בנושאים אלה הגבוה ביותר. נושאים נוספים שבלטו בניתוח התלונות היו אשראי ופעילות בחשבון עובר ושב.

תיבה 1 - שירות איכותי במערכת הבנקאות כחלק מתפיסת ההוגנות

על רקע ריבוי התלונות בנושא איכות השירות, הן אלה המטופלות בתאגידים הבנקאיים והן אלה המטופלות בפיקוח על הבנקים, החליט הפיקוח למקד את העשייה הצרכנית במיוחד בנושא זה, הנמצא בליבה של יחסי הבנק עם לקוחותיו. תלונות ציבור בנושאי שירות נבחנות באופן ממוקד ומתוך ציפייה של הפיקוח למתן שירות איכותי והולם ללקוחות וגם כדי להפיק לקחים מתלונות חוזרות בנושאי שירות.

במכתב ששלח המפקח על הבנקים למערכת הבנקאות בתאריך 17 באוקטובר 2021 בנושא "מתן שירות הולם ללקוחות"⁴, הובהר כי מתן שירות איכותי הינו מרכיב מרכזי בהתנהלות הוגנת. במסגרת זו מצופה ממערכת הבנקאות להבטיח את זמינותם של השירותים הבנקאיים ולהעניק ללקוחות שירות הולם, איכותי ומקצועי, בתוך זמן סביר. זמינותם השוטפת של השירותים הבנקאיים ללקוחות חשובה ביותר, בין היתר, לצורך שמירה על אמון הציבור במערכת הבנקאות ועל התאגידים הבנקאיים לעשות את מירב המאמצים להקפיד על כך, גם בתקופות שבהן יש ביקוש גובר לשירותים מסוג מסוים.

הפיקוח על הבנקים מגבש בימים אלה בנוסף הוראת ניהול בנקאי תקין חדשה, שתעסוק כל כולה בנושא השירות הבנקאי ותקבע עקרונות מחייבים בתחום זה, כדוגמת: ממשל תאגידי - החלת חובות על הדירקטוריון וההנהלה בתחום שירות הלקוחות; יצירת כלי בקרה ומדידה וביצוע ביקורת פנימית; עקרונות למתן שירות הוגן ואיכותי - המותאם לצרכי הלקוח - זמין, מקצועי ואפקטיבי; קווים מנחים ונורמות למתן שירות הולם בכל הערוצים (לרבות תמיכה בכלל השירותים מרחוק).

לצד זאת פועל הפיקוח לפרסום הוראת ניהול בנקאי תקין נוספת, שתעסוק בנושא ההוגנות כלפי הלקוחות במערכת הבנקאות ותקבע עקרונות-על בתחום זה.

בעניין זה פורסם לאחרונה מסמך של ה-FCA⁵ (הרשות לפיקוח על התנהלות פיננסית), בנושא Consumer Duty⁶ אשר מפרט עקרונות-על להתנהלות הוגנת של התאגידים הבנקאיים מול לקוחותיהם בתחומים השונים במסגרת הצבת "הלקוח במרכז" והוא משקף אמות מידה בין-לאומיות בנושא זה אשר הפיקוח שוקל את אימוצן במערכת הבנקאות בישראל.

4 מכתב המפקח בנושא מתן שירות הולם ללקוחות, 17 באוקטובר 2021.

5 Financial Services Authority

6 <https://www.fca.org.uk/publications/policy-statements/ps22-9-new-consumer-duty>

טיפול יעיל, מהיר ואיכותי בתלונות של לקוחות הוא מרכיב מרכזי בהגנת הצרכן. נכונותו של התאגיד הבנקאי לפעול אף לפני משורת הדין וליישב את המחלוקת, מגבירה את האמון של הלקוחות בתאגיד הבנקאי ובמערכת כולה.



פרק ב'
הערכת פעילותם של
חמשת הבנקים הגדולים
בטיפול בתלונות הציבור

להלן מספר מדדים המשקפים את הערכת הפיקוח כלפי חמשת הבנקים הגדולים בתחום הטיפול בתלונות לקוחותיהם⁷. מידע נוסף על כלל התאגידים הבנקאיים מופיע בנספח א'.

היחס בין חלקו של כל בנק בתלונות ובבקשות שטופלו על ידו בנציבות ביחס לכלל המערכת⁸ ולגודלו⁹

שיעור נמוך של תלונות ובקשות המוגשות לנציבות של פניות הציבור בתאגיד הבנקאי ביחס לגודל הבנק במערכת הבנקאות משקף שביעות רצון של הלקוחות מהשירותים הבנקאיים, מאיכות השירות ומפתרון בעיות באופן ישיר על ידי הבנק, ללא צורך בהגשת תלונה לנציבות.

הבנק	מספר תלונות ובקשות שטופלו בנציבות תלונות הציבור בתאגיד הבנקאי	חלקו של הבנק בתלונות ובקשות שטופלו בנציבות תלונות הציבור ביחס לכלל המערכת	חלקו של הבנק במערכת	היחס בין חלקו של הבנק בתלונות ובקשות שטופלו לבין חלקו במערכת
בנק מזרחי טפחות בע"מ	3,445	8.4%	15.4%	0.55
בנק דיסקונט לישראל בע"מ	4,226	10.4%	11.5%	0.90
הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ	3,803	9.3%	10.0%	0.93
בנק לאומי לישראל בע"מ	9,799	24.0%	23.7%	1.01
בנק הפועלים בע"מ	15,941	39.1%	27.5%	1.42
סה"כ	37,214			

7 לא בוצע דירוג לגבי שאר הבנקים ולגבי חברות כרטיסי האשראי, בשל מיעוט תצפיות שאינו מאפשר ניתוח סטטיסטי. נתונים על כלל מערכת הבנקאות מוצגים בנספח ב'.

8 החישוב מבוצע ביחס לכלל הבנקים למעט חברות כרטיסי האשראי.

9 גודל הבנק מחושב באופן שיהווה אומדן להיקף הפעילות של הבנק מול הלקוחות (משקי בית, עסקים זעירים וקטנים) והוא כולל מספר פרמטרים, המבוססים על מידע שדווח לפיקוח בתאריך 31.12.2021: מספר חשבונות, מספר פעולות, מספר פיקדונות, מספר הלוואות לדירוג והיקף האשראי.

היחס בין חלקו של כל בנק בתלונות ובבקשות שטופלו בפיקוח על הבנקים לבין חלקו במערכת¹⁰

שיעור נמוך של תלונות ובקשות לפיקוח על הבנקים על התנהלותו של הבנק ביחס לגודלו במערכת הבנקאות משקף שביעות רצון של הלקוחות מהשירותים הבנקאיים, מאיכות השירות ומפתרון בעיות באופן ישיר על ידי הבנק, ללא צורך בהגשת תלונה והתערבותו של הפיקוח על הבנקים במחלוקת.

היחס בין חלקו של הבנק בתלונות ובקשות שטופלו לבין חלקו במערכת	חלקו של הבנק במערכת	חלקו של הבנק בתלונות ובבקשות שטופלו בפיקוח על הבנקים ¹²	מספר תלונות ובקשות ביחס לבנק שטופלו בפיקוח על הבנקים ¹¹	הבנק
0.76	15.4%	11.7%	217	בנק מזרחי טפחות בע"מ
0.77	23.7%	18.3%	340	בנק לאומי לישראל בע"מ
1.01	10.0%	10.1%	187	הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ
1.14	27.5%	31.5%	584	בנק הפועלים בע"מ
1.32	11.5%	15.1%	280	בנק דיסקונט לישראל בע"מ
			1,608	סה"כ

10 ראה הערה 9.

11 לא כולל תלונות ובקשות שהתקבלו בפיקוח על הבנקים והועברו לטיפול הישיר של נציבות פניות הציבור בתאגיד הבנקאי.

12 החישוב מבוצע ביחס לכלל הבנקים למעט חברות כרטיסי האשראי.

שיעור התלונות המוצדקות מתוך התלונות שהוכרעו

בתלונות הניתנות להכרעה, קובעת היחידה האם הפנייה לפיקוח על הבנקים מוצדקת או לא. כ-21% מהתלונות שהוכרעו בשנת 2021 כלפי התאגידים הבנקאיים נמצאו מוצדקות וביחס לחמשת הבנקים הגדולים עומד נתון זה על כ-18%. תלונות רבות אחרות הגיעו לפתרון או שהסתיימו לשביעות רצון הלקוח לפני משורת הדין וזאת אף אם לא הוכרעו כמוצדקות.

להלן שיעור התלונות המוצדקות בחמשת הבנקים הגדולים:

הבנק	מספר תלונות שטופלו על ידי הפיקוח על הבנקים	מספר תלונות שהוכרעו על ידי הפיקוח על הבנקים	מספר תלונות מוצדקות	שיעור התלונות המוצדקות
בנק לאומי לישראל בע"מ	340	66	7	10.6%
בנק מזרחי טפחות בע"מ	217	59	9	15.3%
בנק הפועלים בע"מ	584	167	26	15.6%
הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ	187	59	11	18.6%
בנק דיסקונט לישראל בע"מ	280	80	24	30.0%
סה"כ	1,608	431	77	17.9%

נכונות הבנק לפעול לטובת הפונה אף שתלונתו לא נמצאה מוצדקת

הפיקוח על הבנקים מייחס חשיבות רבה לפתרון מחלוקות ישירות מול הלקוחות ורואה בכך עמידה ברף גבוה של הגינות, כפי שמצופה מהתאגיד הבנקאי בניהול עסקיו. נכונותו של הבנק לפעול כלפי הפונה לפני משורת הדין, אף אם תלונתו לא נמצאה מוצדקת, משתקפת במדד זה. מהנתונים עולה כי כ-26% מהבקשות ומהתלונות שלא סווגו כמוצדקות ושהופנו לתאגידים הבנקאיים בשנת 2021, נפתרו הודות לנכונותם של הבנקים לסיים את הטיפול בהיענות לבקשותיהם של הלקוחות ולשביעות רצונם.

הבנק	מספר הבקשות והתלונות שלא נמצא כי הן מוצדקות והפיקוח פנה לבנק	מהן מספר הבקשות והתלונות שבהם פעל הבנק לטובת הפונה	שווי הסעד	שיעור הבקשות והתלונות שבהם פעל הבנק לטובת הפונה, מסך הפניות שלא נמצא כי הן מוצדקות
בנק הפועלים בע"מ	337	68	₪ 463,519	20.2%
בנק לאומי לישראל בע"מ	180	36	₪ 111,544	20.0%
בנק דיסקונט לישראל בע"מ	159	28	₪ 124,365	17.6%
הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ	111	18	₪ 107,863	16.2%
בנק מזרחי טפחות בע"מ	113	16	₪ 23,668	14.2%
סה"כ	900	166	₪ 830,960	

זמני המענה לטיפול בתלונות על ידי התאגידים הבנקאיים

סעיף 9(ד) להוראת ניהול בנקאי תקין 308A, שעניינה "טיפול בתלונות הציבור", קובע את משך הזמן המרבי למתן תשובה סופית בכתב של התאגיד הבנקאי לכל תלונה, כך שלא יעלה על 45 ימים ממועד קבלת התלונה. בנוסף נקבע בהוראה, כי בנסיבות חריגות, יש לנציב תלונות הציבור סמכות להארכת מועד זה ב-15 ימים נוספים.

מהנתונים שדווחו על ידי מערכת הבנקאות עולה כי כ-99% מהתלונות נענו בפרק זמן של עד 45 ימים, מהן כ-75% נענו תוך 30 ימים. הפיקוח על הבנקים רואה בזמני מענה מהירים רמת שירות גבוהה של הנציבויות של תלונות הציבור ללקוחות.

הבנק	אחוז התלונות שנענו עד 30 ימים	אחוז התלונות שנענו בין 30 ל-45 ימים	אחוז התלונות שנענו מעל 45 ימים
בנק לאומי לישראל בע"מ	92.0%	8.0%	-
בנק הפועלים בע"מ	84.5%	15.3%	0.2%
בנק מזרחי טפחות בע"מ	84.3%	15.3%	0.4%
הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ	49.0%	49.6%	1.4%
בנק דיסקונט לישראל בע"מ	39.9%	60.0%	0.1%



"הסדרה הקיימת רק במילותיהם היבשות
של הכללים – עלי ספר בלבד – מבלי
שהפיחו בהן רוח חיים בדמות אכיפה
ופיקוח הלכה למעשה – אינה הסדרה
במלוא מובנה של מילה זו, וודאי שלא
לצרכים משפטיים"¹³



פרק ג'
האכיפה הצרכנית -
תיקון ליקויים רוחביים במערכת
הבנקאות ועיצומים כספיים

לצד הטיפול בתלונות הציבור ולעבודת האסדרה בקביעת מדיניות והוראות שמטרתן להגן על הלקוחות של מערכת הבנקאות, מוקדשים משאבי הפיקוח על הבנקים גם לפיקוח ולאכיפה צרכנית. תפיסת הפיקוח על הבנקים לאכיפה צרכנית הינה תפיסה רחבה והיא כוללת מגוון של אמצעים שתפקידם למנוע מראש התרחשות של הפרות ולתמרץ ציות מצד התאגידים הבנקאיים. הגישה המודרנית לאכיפה מתייחסת למושג "אכיפה" באופן רחב, הכולל את כל האמצעים שעשויים להביא לקיום ההוראות, לרבות כלים ותמריצים שיביאו לקיום החוק שלא על דרך הענישה.

שלושה רבדים בפעילות בתחום של האכיפה הצרכנית:

מסמך "מדיניות צעדי פיקוח, תיקון ואכיפה" של הפיקוח על הבנקים פורסם בינואר 2022¹⁴, ובו מוצגת התפיסה של האכיפה הפיקוחית, המבוססת על שלושה רבדים מרכזיים:



13 פסק דין בעניין בג"ץ 1893/11, הארגון הארצי של מפעלי השמירה נ' בית הדין הארצי לעבודה (2015).
14 מדיניות צעדי פיקוח, תיקון ואכיפה, ינואר 2022, מפורסמת באתר האינטרנט של בנק ישראל בקישור:
<https://www.boi.org.il/he/BankingSupervision/SupervisorMethod/Documents/m202201.pdf>

איתור ותיקון ליקויים צרכניים רוחביים שעולים מתוך תלונות הציבור ובקורות יזומות בשנת 2021 ועד לפרסום סקירה זו

במקרים שבהם נמצא בתלונות פרטניות ליקוי משמעותי מבחינת חומרת ההפרה או היקפה, אין הפיקוח על הבנקים מסתפק בטיפול פרטני, אלא פועל לתיקון הליקוי בצורה רוחבית, לטובת כלל הלקוחות הנוגעים בדבר. ניתן ללמוד על ליקוי רוחבי כאשר קיימות תלונות חוזרות באותו הנושא או לחלופין, כאשר תלונה בודדת מלמדת על אפשרות לכשל בהתנהלותו של התאגיד הבנקאי כלפי קבוצת לקוחות. דוגמאות לכך הן, כאשר מדובר בליקוי במערכות התאגיד הבנקאי, בנהליו או בחוזה אחיד המשמש אותו בהתקשרות עם לקוחותיו.

הפיקוח על הבנקים מבצע בנוסף בדיקות אכיפה יזומות בנושאים צרכניים, כדי להגביר את הציות להוראות החוק והאסדרה הצרכנית. בבדיקת האכיפה תבוצע בקרה על ציות התאגיד הבנקאי לחוקים ולהוראות צרכניות וזאת בהתבסס על מקורות מידע רבים כגון: פסקי דין, כתבות בתקשורת, רשתות חברתיות, ועוד.

במקרים שבהם מאותרים ליקויים משמעותיים שעלו מבירור פניות הציבור ובבדיקות האכיפה, מורה הפיקוח על תיקון הליקויים, הפקת לקחים ושיפור תהליכים, לרבות באמצעות השבה כספית לקבוצת לקוחות שלהם נגרם נזק וזאת בדומה להשבה כספית המתבצעת בתובענות ייצוגיות.

בנוסף, במקרים המתאימים, הפיקוח על הבנקים משתמש בסמכויותיו להטלת עיצום כספי צרכני על התאגיד הבנקאי.



טבלה מסכמת של תיקים רוחביים מהותיים, 2021 ועד לפרסום סקירה זו

במהלך שנת 2021 ועד לפרסום סקירה זו פעל הפיקוח על הבנקים לתיקון ליקויים ובכלל זה ביצוע החזרים כספיים רוחביים לקבוצות לקוחות בסך של כ-12.3 מיליון ש"ח. להלן פירוט של ליקויים רוחביים מהותיים והכרעת הפיקוח בהם:¹⁵

התאגיד הבנקאי	אומדן קבוצת הלקוחות	אומדן ההחזר הכספי / תיקון ליקוי רוחבי	נושא הליקוי הרוחבי שאותר
בנק אגוד	74,000 כרטיסים	1.8 מיליון ש	גביית עמלת מט"ח בשיעור הגבוה מהנקוב בתעריפון הבנק.
בנק דיסקונט	1,700 לקוחות	960,000 ש	אי מתן הטבות ללקוחות הסניף הדיגיטלי של הבנק בעת סיום מסלול הטבות, בניגוד לפרסומי הבנק.
בנק הפועלים	380,000 חשבונות	7 מיליון ש	גביית "הוצאות צד שלישי - דואר רשום" מעל לעלות הממשית של הבנק בניגוד לכללי העמלות.
	6,123 ערבים	900,000 ש	גביית ריבית פיגורים מערב יחיד בניגוד לחוק הערבות. ¹⁶
בנק לאומי	11,106 לקוחות	1.1 מיליון ש	גביית דמי כרטיס חיוב טרם שפעולו בניגוד לתעריפון הבנק.
חברת כרטיסי אשראי לישראל בע"מ (כא"ל)	46,000 כרטיסי חיוב של לקוחות	580,000 ש	חיוב כרטיס מבוטל בדמי כרטיס בעת קליטת עסקות לאחר ביטולו, בניגוד להוראת ניהול בנקאי תקין 470, שעניינה "כרטיסי חיוב" וללא תשתית הסכמית מתאימה לחיוב הלקוח.
כלל הבנקים	בימים אלה מערכת הבנקאות פועלת לאיתור הלקוחות ועד כה הוסרו כ-12,000 שעבודים	דרישה למחיקת שיעבודים בגין אשראי שנפרע	אי הסרת שעבודים שנרשמו על נכסי לקוחות בהלוואות שנפרעו, בניגוד לחוק הבנקאות. ¹⁷

סה"כ אומדן החזרים בשנת 2021 ועד לפרסום הסקירה: כ-12.3 מיליון ש¹⁸

15 סדר התאגידים הבנקאיים מופיע לפי סדר הא"ב.

16 חוק הערבות, התשכ"ז-1967 (להלן: חוק הערבות).

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

18 כולל סך של 1.7 מיליון ש"ח שהוחזרו ללקוחות בנק הפועלים בגין אי שמירת הטבת ריבית בפיקדון נטת פיצויים במועד חידושו בניגוד להוראת ניהול בנקאי תקין 421 שעניינה "הפחתה או תוספת בשיעורי ריבית". תיאור הליקוי ותיקונו מפורטים בסקירת פניות הציבור לשנת 2020 ולמחצית ראשונה לשנת 2021.

פירוט תיקים רוחביים

בנק אגוד גביית עמלת מט"ח בשיעור הגבוה מהנקוב בתעריפון הבנק



מבירור פניית ציבור של לקוח של בנק אגוד עלה, כי נגבתה מהלקוח עמלת עסקת מט"ח בעת חיוב בכרטיס אשראי בנקאי בשיעור העולה על הנקוב בתעריפון הבנק.

בהתאם לחוק הבנקאות¹⁹ תאגיד בנקאי רשאי לגבות עמלה רק בהתאם למפורסם בתעריפון ולהוראותיו. בבדיקת הסכמיו החוזיים של הבנק עם לקוחותיו נמצא, כי גם אלה מדגישים את היות התעריף המוצג בתעריפון הבנק כתעריף הקובע. לפיכך, הגם שהבירור העלה כי נשלחו ללקוחות הודעות על שיעור העמלה המעודכן ישירות על ידי חברת כרטיסי האשראי שתפעלה את הכרטיס, והגם שהחברה פרסמה את שיעור העמלה בתעריפון העמלות באתר האינטרנט שלה, מצא הפיקוח כי נפל פגם בהתנהלות הבנק. בנסיבות שבהן הבנק הנפיק את כרטיס החיוב התעריף הקובע לחיובו של הלקוח הוא התעריף המפורסם בתעריפון הבנק. עמדה זו מדגישה את החשיבות בשקיפות עלויות השירותים הניתנים ללקוחות.

לאור האמור לעיל, קבע הפיקוח על הבנקים כי נפל פגם בהתנהלותו של הבנק, והורה לבנק לאתר את כלל הלקוחות שמהם נגבתה עמלה בגין עסקת מט"ח בשיעור העולה על הנקוב בתעריפון ולזכותם.

בבדיקה שנערכה איתר הבנק כ-74,000 כרטיסי חיוב מתאימים ובימים אלה פועל הבנק לזיכויים בסך כולל של כ-1.8 מיליון ש"ח.

בנק דיסקונט ליקויים במתן הטבות ללקוחות הסניף הדיגיטלי של הבנק



לקוחה של הבנק אשר ניהלה את חשבונה בסניף הדיגיטלי (סניף טאצ'ר), טענה בתלונתה כי אינה נהנית מהטבות ניהול החשבון המובטחות ללקוחות הסניף הדיגיטלי.

בירור התלונה העלה, כי הלקוחה נהנתה מהטבות מועדון צעירים אשר אליו השתייכה ולכן ההטבות שקיבלה היו עדיפות ביחס להטבות ניהול חשבון המוצעות ללקוחות הסניף הדיגיטלי. יחד עם זאת, כאשר הסתיימה תקופת השתייכותה למועדון הצעירים, הופסקו הטבות המועדון ולא הוקנו לה הטבות ניהול החשבון המובטחות ללקוחות הסניף הדיגיטלי.

הפיקוח על הבנקים מסר לבנק את עמדתו, לפיה בנסיבות שבהן מסתיימת תקופת הטבות שלהן זכאי לקוח במסלול הטבות, על הבנק להבטיח את מתן ההטבות להן זכאי הלקוח וזאת ללא התניית מתן הטבות בפעולה יזומה מצד הלקוח, בפרט, כאשר הלקוח זכאי להטבות אלה מעצם שיוכו לסניף והוא אינו נדרש לעמוד בתנאים נוספים.

בנוסף הנחה הפיקוח על הבנקים את הבנק, לאתר ולזכות את קבוצת הלקוחות שחויבה בתעריף מלא וללא הטבות סניף טאצ'ר, זאת החל משנת 2017 שבה הוקם הסניף הדיגיטלי ועד היום.

בימים אלה פועל הבנק לזיכוי בסך של 960,000 ש"ח לכ-1,700 לקוחות.

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

החזרים
כספיים



בנק הפועלים
גביית עמלת דואר רשום מעבר להוצאה הממשית של הבנק

ביחידה לפניית הציבור התקבלה תלונה של לקוח של בנק הפועלים, אשר העלתה ליקוי בגביית יתר של עמלת דואר רשום בגין מכתבים ששלח הבנק ללקוחותיו. בדיקה רוחבית של הפיקוח על הבנקים העלתה, כי הבנק חייב את חשבון הלקוחות בסך של 11.80 ש"ח בגין כל מכתב ששלח אליהם בדואר רשום, בעוד שבשל הנחת כמות, חויב הבנק על ידי דואר ישראל בפועל בסך של 6.90 ש"ח בלבד.

בעקבות התערבותו של הפיקוח על הבנקים, פעל הבנק לתיקון תעריף העמלה בגין שירות "דואר רשום" בתעריפון הבנק. כמו כן פעל הבנק לזיכויים של כ-380,000 חשבונות של לקוחות שחויבו ביתר, בסך כולל של כ-7 מיליון ש"ח. ההחזר ללקוחות משקף את הפער שבין התעריף המלא שנגבה מהלקוחות לבין התעריף שבו חויב הבנק לאחר ההנחה וזאת בגין הגבייה העודפת בשבע השנים האחרונות.

עמדת הפיקוח על הבנקים הסתמכה על ההוראה הקבועה בכללי הבנקאות (עמלות)²⁰, לפיה גביית הוצאות צד שלישי, במקרה דנן, הוצאות משלוח דואר רשום באמצעות דואר ישראל, צריכה לשקף את ההוצאות הממשיות שהוטלו על הבנק. הוראה זו תקפה גם בנסיבות המקרה דנן, שבהן, בעת משלוח המכתב, טרם נקבע אם הבנק יקבל את ההנחה מדואר ישראל ומתן ההנחה נקבע בתום תקופה, לאחר שקלול כמות המכתבים המקנה את ההנחה²¹.

במסגרת תיקון הליקוי פעל הבנק להשבה של כ-7 מיליון ש"ח לכ-380,000 חשבונות של לקוחות שמהם נגבתה עמלה ביתר.

החזרים
כספיים



בנק הפועלים
גביית ריבית פיגורים עודפת מערב יחיד בניגוד לחוק הערבות

אגב בירור פניית ציבור, עלה ליקוי באופן חישוב ריבית הפיגורים ומועד גבייתה, בעת פתיחת תיק תביעה בהוצאה לפועל על ידי בא כוח הבנק כנגד הפונה המוגדר כ"ערב יחיד" וזאת בניגוד להגנות שנקבעו בחוק הערבות.

על פי חוק הערבות²² ריבית פיגורים שתאגיד בנקאי רשאי לגבות מערב יחיד מוגבלת לתוספת של 4% לריבית שנקבעה בין הבנק לבין החייב בהסכם ההלוואה המקורי. ממצאי הבירור של הפנייה העלו כי שיעור ריבית הפיגורים שנדרש הפונה לשלם, עלה על שיעור ריבית הפיגורים המרבי שנקבע בחוק הערבות כאמור.

בנוסף עלה כי חישוב ריבית הפיגורים נערך החל ממועד שליחת ההודעה הראשונה לערב על אי קיום החוב ולא בתום 15 ימים מיום משלוח ההודעה, כנדרש בחוק הערבות²³.

בעקבות התערבותו של הפיקוח על הבנקים, פעל הבנק לתיקון שיעור ריבית הפיגורים בתיק התביעה הפרטני וערך גם בדיקה רוחבית, על מנת לוודא שלא קיימים ליקויים בתיקי תביעה פתוחים של לקוחות נוספים. במסגרת זו עדכן הבנק על כך שאיתר ליקויים בחישוב ריבית הפיגורים ב-6,123 תיקי תביעה פתוחים שהגיש כנגד חייבים ערבים יחידים להוצאה לפועל.

במסגרת תיקון הליקוי, תיקן הבנק את שיעור ריבית הפיגורים בסך כולל של כ-900 אלף ש"ח ב-6,123 תיקי תביעה פתוחים כנגד ערבים יחידים שנפתחו כנגדם תיקים בהוצאה לפועל.

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

21 ראו לעניין זה גם מכתב המפקח על הבנקים מיום 16 בפברואר 2022 בנושא "גילוי עלות השירות – חלק 11 לתעריפון המלא" בקישור <https://www.boi.org.il/he/BankingSupervision/LettersAndCircularsSupervisorOfBanks/LettersOfTheBankingSupervisionDepartment/202210.pdf>

22 סעיף 25(א)(2) לחוק הערבות.

23 סעיף 25(א) לחוק הערבות.

החזרים
כספיים



בנק לאומי
גביית דמי כרטיס חיוב טרם שפעולו בניגוד לתעריפון הבנק

ביחידה לפניות הציבור התקבלה תלונת לקוח של בנק לאומי אשר טען כי חויב בדמי כרטיס וזאת בטרם שופעל הכרטיס ונעשה בו שימוש²⁴.

בירור הפנייה הפרטנית העלה כי כרטיס החיוב של הלקוח הונפק על ידי הבנק ונשלח אליו לשימוש באמצעות שליח, כאשר עד להגעת הכרטיס אל הלקוח ולשם מניעת שימוש לרעה, נחסם הכרטיס על ידי הבנק בחסימה זמנית. עוד עלה, כי לאחר שהלקוח קיבל את הכרטיס לידיו, הוא בחר שלא להפעילו אך גם לא פעל לביטולו. בפועל, נותר הכרטיס חסום זמנית לתקופה ממושכת.

הבירור העלה כי בתקופה זו שילם הלקוח דמי כרטיס חודשיים, חרף העובדה שהוא לא הפעיל את הכרטיס וזאת בניגוד למפורסם בתעריפון הבנק ובהוראותיו.

הפיקוח על הבנקים הודיע לבנק כי התנהלותו איננה עומדת בקנה אחד עם המפורסם בתעריפון הבנק. בעקבות בירור זה עדכן הבנק כי יפעל להפסקת הגבייה בנסיבות שבהן כרטיס לא הופעל. כמו כן, עדכן הבנק כי בבדיקה רוחבית שערך לבקשת הפיקוח, איתר הבנק לקוחות נוספים אשר נגבו מהם דמי כרטיס בנסיבות דומות ופעל להשבת הכספים גם להם.

בעקבות ממצאי הבדיקה הרוחבית פעל הבנק להשבה של כ-1.1 מיליון ש"ח ל-11,106 לקוחותיו שמהם נגבתה עמלה ביתר.



24 עוד לעניין גביית דמי כרטיס חיוב טרם שפעולו ראו ת"צ 11417-05-18 תומר יוסף נ' כא"ל.

כרטיסי אשראי לישראל חיוב לקוחות בדמי כרטיס לאחר ביטולו בניגוד להוראות הפיקוח

החזרים
כספיים



בתאריך 8 במאי 2022, הוטל על חברת כרטיסי אשראי לישראל עיצום כספי בסך של 650,000 ש"ח בשל חיוב עסקות בכרטיס מבוטל וזאת תוך הפרת סעיף 11(א) להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 470, שעניינה "כרטיסי חיוב".

בדיקה רוחבית שבוצעה על רקע ממצאי הליקוי העלתה, כי בעבור חודש שבו נרשמה עסקה בכרטיס המבוטל כאמור, חיוב בעל הכרטיס בתשלום דמי כרטיס וזאת ללא תשתית הסכמית מתאימה לחיוב הלקוח.

הפיקוח על הבנקים הודיע לחברה את עמדתו, לפיה היא לא הייתה רשאית לגבות דמי כרטיס במקום שבו מלכתחילה היה עליה למנוע את המשך הפעילות בכרטיס לאחר ביטולו על ידי הלקוח. חיוב הלקוחות בנסיבות אלה עומד בבחינת הפרת הוראות הפיקוח על הבנקים ולפיכך דרש הפיקוח מהחברה להשיב את דמי הכרטיס שהיא גבתה מלקוחותיה בחודשים שבהם נקלטו עסקות בכרטיס מבוטל.

בימים אלה פועלת החברה לזיכוי של כ-46,000 כרטיסים בסכום של כ-580,000 ש"ח.

כלל הבנקים אי ביטול שעבודים במועד בניגוד לקבוע בחוק הבנקאות

תיקון
ליקוי



בהתאם לחוק הבנקאות, כאשר לקוח פורע את חיוביו שלהבטחתם נרשמו שעבודים, נדרש הבנק למחוק את השעבודים בסמוך לפירעון ההלוואה, בהתאם למועדים שנקבעו בחוק²⁵.

אי הסרת שעבודים שאין התחייבות בצדם, מביאה למצב שבו רשומות לטובת הבנק זכויות על נכסי הלקוחות שלא כדין והלקוח לא יוכל לפעול באופן חופשי בנכסיו, כל עוד לא יוסר השעבוד. לאור חשיבות הנושא וכן על רקע תובענה ייצוגית²⁶ שהוגשה בנושא, עשה הפיקוח שימוש בסמכויותיו על מנת לוודא שהבנקים ממלאים את חובתם לעניין הסרת שעבודים. בשנת 2022 ערך הפיקוח על הבנקים בדיקה רוחבית במסגרתה התבקשו הבנקים לבצע בדיקה מדגמית של הלוואות שנפרעו על ידי הלקוחות ושבהן נרשמו שעבודים לטובת הבנק. ממצאי הבדיקה העלו, כי עדיין קיימים מקרים שבהם לא הוסרו שעבודים שנרשמו על נכסי לקוחות בהלוואות שנפרעו וזאת בניגוד לדין החל.

לאור הליקויים שנמצאו שלח המפקח על הבנקים הודעות לבנקים שבהם נמצאו ליקויים מהותיים וזאת בהתאם לסמכותו הקבועה בסעיף 8א' לפקודת הבנקאות²⁷, שבמסגרתן הוא דרש את תיקון הליקויים שעלו, את הסרת השעבודים בגין אשראי שנפרע ואת מניעתם של מקרים דומים בעתיד. לאור חשיבות הנושא ונכח הליקויים שעלו, ימשיך הפיקוח לעקוב אחר הנושא, כדי לוודא שהבנקים פועלים בנושא הסרת השעבודים בהתאם לדין.

25 סעיף 9א לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981.

26 ת"צ 30919-04-10 רחל ארן ואח' נ' בנק הפועלים בע"מ ואח'.

27 פקודת הבנקאות, 1941.

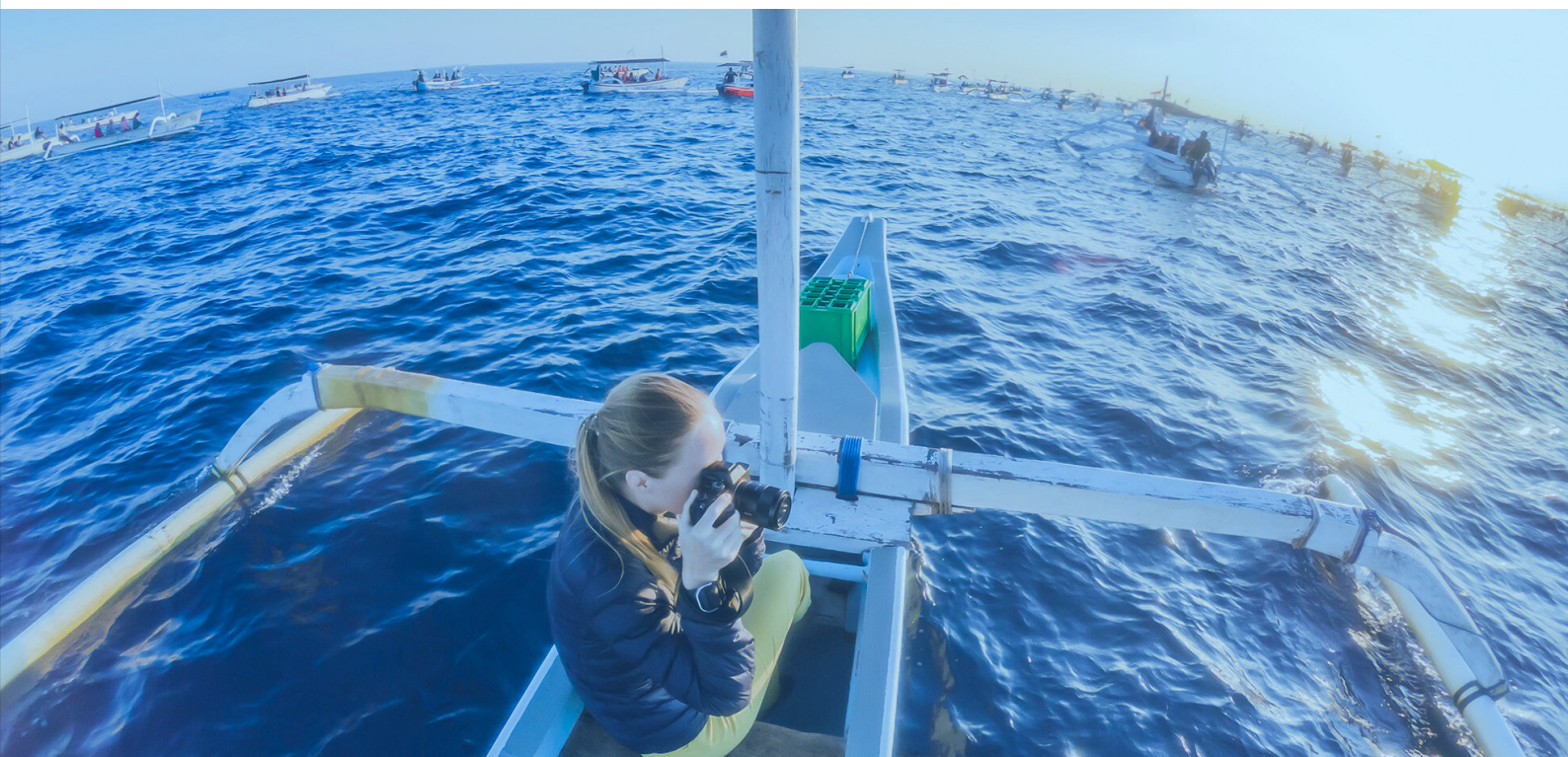
עיצומים כספיים בנושאים צרכניים בשנים 2021-2022 ועד לפרסום סקירה זו

התאגיד הבנקאי	תאריך הפרסום	סכום העיצום	הליקוי בגינו הוטל העיצום
חברת ישראלכרט	02.06.2021	ש"ח 37,500	קשיים בקבלת מענה אנושי במוקד הטלפוני בעת בקשה לסיום התקשרות, בניגוד לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981.
בנק לאומי	14.06.2021	ש"ח 975,000	גביית עמלת "מכתב התראה מעורך דין" ביתר, בניגוד לצו הבנקאות (שירות ללקוח)(פיקוח על שירות הודעות או התראות), התשע"ה-2015.
חברת מקס איט פיננסים	03.08.2021	ש"ח 900,000	חיוב עסקות בכרטיס מבוטל בניגוד להוראת ניהול בנקאי תקין 470 שעניינה "כרטיסי חיוב".
חברת כרטיסי אשראי לישראל (כא"ל)	08.05.2022	ש"ח 650,000	חיוב עסקות בכרטיס מבוטל בניגוד להוראת ניהול בנקאי תקין 470 שעניינה "כרטיסי חיוב".
סה"כ		ש"ח 2,562,500	

למידע נוסף ופירוט בנושא עיצומים כספיים צרכניים ראו עמוד ייעודי המפורסם באתר האינטרנט של בנק ישראל בקישור הבא:



<https://www.boi.org.il/he/BankingSupervision/Pages/Financialsanction.aspx>





פרק ד' |
בירור תלונות ציבור

טיפול במחלוקות ושמירה על זכויות לקוחות באמצעות בירורן של תלונות פרטניות

טיפול בתלונות הציבור הוא אחד הכלים שבאמצעותם מקדם הפיקוח על הבנקים את ההוגנות ביחסם של הבנקים כלפי לקוחותיהם. לפיקוח על הבנקים מוקנית הסמכות לברר²⁸ תלונות של לקוחות כנגד התאגיד הבנקאי ולקבוע האם התלונה מוצדקת. כאשר התלונה נמצאת מוצדקת, קובע הפיקוח על הבנקים, בנוסף להכרעתו, גם את דרכי התיקון, לרבות השבה כספית ללקוח.

הכרעתה של היחידה מסתמכת על חקיקה בנקאית, הוראות ניהול בנקאי תקין, הדין הכללי, פסיקת בתי המשפט ועמדות המתגבשות במסגרת הטיפול בתלונות של לקוחות. תשומת לב מיוחדת ניתנת לדינים אשר מבוססים על עקרונות צרכניים, כגון גילוי מידע, הוגנות, חובת נאמנות, תום לב וזהירות, וזאת לאור העובדה שמערכת היחסים בין הבנקים ללקוחותיהם מאופיינת בפערי כוחות ומידע, המצריכים, במקרים מסוימים, הגנה מוגברת על הלקוח.

תיבה 2 - עקרונות להתנהלות בנקאית אחראית

ארגון ה-G-20 וארגון ה-OECD קבעו עשרה עקרונות אשר מהווים קווים מנחים להתנהלות עסקית אחראית של גופים פיננסיים נותני שירותים. הקווים המנחים מהווים מאז השקתם ועד היום את אמות המידה הבין-לאומיות המתקדמות להתנהלות צרכנית ראויה והם כוללים בין היתר את העקרונות הבאים: טיפול הוגן וצודק בצרכנים; גילוי נאות ושקיפות; חינוך פיננסי ומודעות; הגנה על נכסי הצרכן מפני הונאה ושימוש לרעה; הגנה על נתוני הצרכן ופרטיותו; מענה לתלונות הציבור ופתרון.

בדין הישראלי, חובות הנאמנות, הזהירות ותום הלב אשר מושרשות בהלכות של בתי המשפט, מהוות את הבסיס לחובותיהם של התאגידים הבנקאיים כלפי לקוחותיהם ומהן נגזרו לאורך השנים נורמות התנהגות ועקרונות לשמירה על האינטרסים של הלקוחות ולהתנהלות עסקית אחראית, תוך הימנעות מניגוד עניינים בעת ניהול ענייני הלקוח.

הפיקוח על הבנקים רואה בקווים מנחים ובעקרונות צרכניים אלה כחלק מתרבות ארגונית הוגנת וכבסיס הכרחי להגנה על לקוחות ולשמירה על זכויותיהם. בהתאם לכך, מביא הפיקוח את עקרונות ההוגנות בכל רבדי עשייתו הצרכנית – באסדרה של הוראות ניהול בנקאי תקין, בבירור תלונות הציבור ובפעולות האכיפה הצרכנית.

28 לפירוט נוסף ראו בנספח א' לסקירה - "היחידה לפניות הציבור ולבקרה צרכנית סמכויות ועקרונות הטיפול בפניות".

| דוגמאות לנורמות ולעקרונות הוגנות צרכנית

פרסום ושיווק הוגנים



טיפול בתלונות ציבור



גילוי אפקטיבי ושקיפות



בנקאות לכל אחד



שירות מקצועי ואמין



הגנה על
אוכלוסיות מיוחדות



הגנה על
פרטיות המידע



שוויון ואי אפליה



התנהגות עסקית
אחראית



הגנה על הלקוח
מפני הונאות



דוגמאות לתלונות פרטניות שנמצאו מוצדקות²⁹

תלונה מוצדקת

התחייבות שהופרה
חובת הבנק לקיום התחייבות - גם אם ניתנה בעל פה

בפיקוח על הבנקים התקבלה תלונה של לקוח שבה הוא טען, כי הבנק הפר התחייבות להעמדת הלוואה בתנאים מיטיבים, לשם פירעון הלוואה שנטל בבנק אחר. לטענת הלקוח ניתנה לו התחייבות זו במסגרת משא ומתן שניהל עם הבנק לשם פתיחת חשבון והעברת פעילותו מבנק אחר.

"אני מבקש מהבנק לקחת אחריות על ההבטחות שהוא נותן ללקוחות."

בירור של הנושא העלה כי במסגרת משא ומתן שניהל הלקוח עם הבנקאית לשם העברת פעילותו מבנק אחר, הובטח לו כי בחלוף שלושה חודשים ממועד פתיחת החשבון, תועמד לו הלוואה בתנאים מיטיבים. בהתאם לסיכום זה העביר הלקוח את פעילותו אל הבנק החדש. דא עקא, בחלוף כשלושה חודשים, בעת שפנה הלקוח לבנק בבקשה לקבלת ההלוואה שהובטחה לו, סירב הבנק להעמיד את ההלוואה בחשבון, בטענה שדוח נתוני האשראי של הלקוח מכיל מידע שלילי.

הפיקוח על הבנקים מסר לבנק את עמדתו שלפיה הליך משא ומתן להעברת פעילות לקוח צריך שיהיה שקוף והוגן ועל הבנק לציין באופן מפורש, מהם התנאים וההבטחות המובטחים בחשבון. ככל שהבנק סבר כי המידע המופיע בדוח נתוני אשראי יהווה תנאי לאישור בקשת הלקוח להלוואה, הרי שהיה עליו להבהיר זאת ללקוח באופן מפורש, עוד קודם להעברת פעילותו של הלקוח מבנק אחר.

לאור האמור נדרש הבנק לזכות את הלקוח בהפרש שבין הריבית שהוא משלם בהלוואה בחשבונו בבנק הישן, לבין הריבית שהיה משלם, לו הייתה מועמדת ההלוואה כפי שהתחייב הבנק.

תלונה מוצדקת

ויהפוך אפוטרופוס את עורו
ריקון חשבון נפטרת על ידי האפוטרופוס

בתלונת ציבור שהתקבלה בפיקוח על הבנקים נטען כי האפוטרופוס שמונה למנוחה משך כספים רבים מחשבון המנוחה והביא לריקונו של החשבון. בירור הפיקוח העלה, כי משיכות הכספים מהחשבון על ידי האפוטרופוס בוצעו בתקופה שבין פטירת בעלת החשבון ועד לעדכון הבנק בדבר הפטירה.

"...אין מי שייתן את הדין במקרה של גניבה מחשבון הנפטר."

הפיקוח על הבנקים מסר לבנק את עמדתו שלפיה, בשל היקף הכספים המשמעותי שנמשכו מהחשבון על ידי האפוטרופוס בתקופה קצרה, שעלו עד כדי ריקון החשבון, היה מצופה מהבנק לחקור ולדרוש בזמן אמת באשר לכשרות הפעולות החריגות שהתבצעו בחשבון. הואיל ולא כך נהג, הפר הבנק את חובת הזהירות המוטלת עליו בדין לנהוג במיומנות ובזהירות ולשמור ולוודא כי לא ייפגעו זכויות בעלי החשבון. חובה זו הינה מוגברת בנסיבות שבהן מונה האפוטרופוס לפעול בחשבון הבנק של הקשישה. לאור האמור דרש הפיקוח מהבנק להשיב לחשבון כ-57 אלף ש"ח.

²⁹ התלונות שכלולות בסקירה זו אינן בבחינת מדגם מייצג והן נבחרו משום שהן יכולות לדעתנו לעורר עניין בציבור הרחב. אף שיש בתלונות אלה כדי ללמוד על עמדתו של הפיקוח על הבנקים, אין לראות בהן תקדים מחייב, שכן כל מקרה מטופל בהתאם לעובדות ולנסיבות הייחודיות לו. במקרים שבהם הורחב הטיפול שעלה מהפנייה לקבוצת לקוחות של התאגיד הבנקאי, מפורסם שם התאגיד הבנקאי, להבדיל מטיפול במקרה ייחודי של לקוח.

תלונה מוצדקת

בעיה בתחשיב חוב
ליקויים בהליך גביית חוב מערבה

"מבקשת התערבותכם על מנת לקבל העתק הערבות הדמיונית או אישור כי אין כזו ערבות על מנת שאוכל לכלכל את צעדיי וזכויותיי."

אגב בירור תלונה בנושא חתימה על מסמכי ערבות, נמצא כי תחשיב החוב כלל שיעור ריבית פיגורים העולה על השיעור הנקוב בחוק הערבות³⁰. עוד נמצא כי במכתב ההתראה ששלח בא כוח הבנק לערבה, צוין כי עלות מכתב "התראה של עורך דין" שבה תחויב הערבה הינה 292.5 ש"ח, בעוד שעל פי תעריפון הבנק, שירות זה כרוך בעלות של 147 ש"ח בלבד. הפיקוח על הבנקים הודיע לבנק את עמדתו שלפיה דרש הבנק בהתנהלותו מול הפונה ריבית פיגורים ביתר ולא עמד בהוראות החוק לעניין שיעור ריבית פיגורים מרבי שניתן לגבות מערבה יחידה.

עוד מסר הפיקוח לבנק כי נמצא ליקוי נוסף בהתנהלותו, בכך שבמכתב של הבנק לערבה, הוצג תעריף שאינו תואם את התעריף הנקוב בתעריפון הבנק. התנהלות זו, אף אם לא בוצעה גבייה עודפת בפועל, עלולה להטעות את הלקוח והיא אינה תקינה.

הבנק תיקן את שיעור ריבית הפיגורים בתיק החוב של הערבה וגם בדק את כלל תיקי החוב שנפתחו באמצעות עורך הדין שייצג את הבנק בגביית החוב הנדון וזאת על מנת לוודא שהליקויים האמורים לא חזרו בתיקי חוב נוספים שהוא פתח. בנוסף פעל הבנק לתיקון נוסח מכתבי ההתראה, כך שיוצגו בהם עלויות השירות כפי שהן מופיעות בתעריפון הבנק.

תלונה מוצדקת

הגנה צרכנית
אחריות הבנק לשימוש לרעה בכרטיס אשראי

"לבנק גדול ומכובד יש ללא ספק אמצעים לדעת מי מושך כספים בכספומטים. במאמץ לא רב תוכלו לדעת מי משך משם כספים."

בפיקוח על הבנקים התקבלה תלונה שעניינה סירובו של בנק לזכות לקוחה בעסקות שבוצעו ונקלטו בכרטיס האשראי שבבעלותה, לאחר שזה נגנב ממנה. לטענת הפונה, העסקות בכרטיס האשראי לא בוצעו על ידה ועם היוודע לה על השימוש לרעה שנעשה בכרטיס, כאשר עיינה בדפי החשבון, היא הודיעה לבנק על הגניבה באופן מיידי, ביקשה את ביטול הכרטיס והגישה תלונה במשטרה.

הבנק טען בבירור המקרה כי כאשר תישאל את הלקוחה, היא מסרה שהיא חושדת שהשכן שלה גנב ממנה את הכרטיס וביצע את העסקות המוכחשות על ידה ולהתרשמותו השימוש בכרטיס בוצע בידיעתה של הלקוחה. בנסיבות אלה סירב הבנק לזכות את הלקוחה.

הפיקוח על הבנקים מסר לבנק את עמדתו שלפיה, השערה בלתי מבוססת שהעסקות בוצעו בידיעתה של הלקוחה, אינה עומדת בנטל הנדרש לאי זיכוי של הלקוחה בהתאם להסדר האחריות הקיים בחוק שירותי תשלום בעת שימוש לרעה.

בנסיבות העניין, הואיל והבנק לא הציג ביסוס מספק לטענתו כי העסקות בוצעו בידיעתה של הלקוחה, נדרש הבנק לזכות את הלקוחה בסכום העסקות המוכחשות על ידה, העומד על 25 אלף ש"ח.

תיבה 3 - אזהרה לציבור מפני הונאות על ידי התחזות לבנק ישראל או לתאגידים בנקאיים



הפיקוח על הבנקים מבקש להביא לידיעת הציבור כי גורמים עבריינים מנסים לבצע פעולות הונאה מתוך מטרה להוציא כספים מלקוחות במרמה תוך התחזות, בין היתר, לנציגים של בנקים, של חברות כרטיסי אשראי, של בנק ישראל ושל משטרת ישראל. לעיתים שולח הגורם העוין תעודות מזויפות המעידות על זהותו הבדויה, כדוגמת תעודת שוטר, או מכתב מטעם בנק ישראל.

ניסיונות ההונאה כוללים פנייה של הגורמים העוינים ללקוחות המערכת הבנקאית, בערוצי תקשורת מגוונים כגון שיחות טלפוניות, שליחת מסרונים ושליחת דואר אלקטרוני. ההודעות נשלחות מכתובת שהיא לכאורה שייכת לגורם שמתחזים לו כדוגמת הבנק. בעת ההונאה נעשה שימוש בכתובת מזויפת או במספר טלפון הנחזה להיות של הבנק, ולעיתים ההודעות כוללות הפנייה לאתר אינטרנט מתחזה.

לאחר שנוצר קשר בין הגורם העוין לבין בעל החשבון, מבקש הגורם העוין מבעל החשבון לשלוח אליו או למסור לו פרטים אישיים או מידע פיננסי שמאפשר משיכת כספים מחשבון. המידע שמבקש הגורם העוין עלול לכלול: פרטים אישיים, פרטי חשבון, פרטי כרטיס אשראי וקוד המתקבל אצל בעל החשבון או אצל בעל כרטיס האשראי במכשיר הטלפון הנייד.

הגורמים העוינים לעיתים מבקשים את הפרטים תוך נקיטה באיומים ובאסטרטגיית הפחדה והפעלת לחץ, תוך העלאת טענה שהמידע המבוקש נדרש לשמירה על החשבון מפני פעילות של גורם עוין או תקלה לכאורה שאירעה בשרתי הבנק או בחברת כרטיסי האשראי, שמחייבת טיפול דחוף המצריך את המידע המתבקש. אסטרטגיה נוספת שנוקטים בה גורמים עוינים היא הבטחה לקבלת כספים, זכייה בהגרלה או צורך בהתחברותם לחשבון הבנק לצורך ביצוע השקעה אטרקטיבית.

הציבור מתבקש להגביר את ערנותו ולהימנע ממסירת פרטים אישיים וחסויים. אנו מבקשים לציין כי בנק ישראל, בנקים מסחריים וחברות כרטיסי האשראי לא יפנו לאזרחים בבקשה למסור פרטים אישיים וחסויים ופרטים פיננסיים הכוללים אמצעי אימות וזיהוי שנשלחו לפונה כגון מסרון המכיל קוד אישי.

אם יש לך חשש כי נפלת קורבן לאירוע הונאה אנו ממליצים לפנות בהקדם האפשרי ישירות למחלקת הביטחון של התאגיד הבנקאי או לנציבות תלונות הציבור. ככל שלא קיבלת מענה או המענה אינו לשביעות רצונך באפשרותך לפנות אל הפיקוח על הבנקים בתלונה בנושא.

המלצות לאבטחת חשבון הבנק

-  אל תתחברו לחשבון הבנק מתוך מסרון או דוא"ל שאתם מקבלים.
-  בדקו את כתובת האתר שאתם מתחברים אליו (וודאו שמאיות כראוי), במיוחד כאשר מתחברים לאחר חיפוש הכתובת במנועי החיפוש.
-  מסרו פרטי זיהוי אך ורק לאחר ביצוע שיחה חוזרת למוקד התאגיד הבנקאי למספר טלפון שמצאתם **בעצמכם** באתר הבנק.
-  אל תמסרו פרטי כרטיס אשראי או קוד זיהוי שנשלח אליכם בקישור שקיבלתם בהודעת מסרון או דוא"ל להשלמת פרטים. **הבנק או חברת האשראי לא יבקשו את פרטי הקוד בשיחה טלפונית, שהלקוח לא יזם אותה.**
-  טעיתם ואתם חוששים שמסרתם פרטים לגורם עוין, פנו באופן מיידי לתאגיד הבנקאי ודווחו על כך.
-  **בצעו בדיקה תקופתית** של הפעילות והתנועות בחשבונכם לצורך איתור תנועות חשודות או אי התאמות.
-  **אם יש ספק – אין ספק** ומוטב לא להיענות להודעה, לשיחה או ללחוץ על קישור לפני בדיקה מול הבנק או מול החברה הרלוונטיים.



נספחים |

הפיקוח על הבנקים מברר את פניות הציבור (תלונות ובקשות לקבלת מידע) מכוח סעיף 16 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981.

היחידה לפניות הציבור ולבקרה צרכנית בפיקוח על הבנקים עוסקת בניהול מערך הטיפול בפניות שהציבור מפנה אל הפיקוח בקשר לעסקיו עם הבנקים ועם חברות כרטיסי האשראי. היחידה משמשת גם "צינור" להעברת מידע מהציבור לגורמים המתאימים בפיקוח על הבנקים בבנק ישראל. על יסוד מידע זה (בין היתר), מאתר הפיקוח ליקויים רוחביים בתחום הצרכני – הן בתאגיד הבנקאי והן במערכת הבנקאות כולה – מטפל בהם, מאסדר נושאים צרכניים, מקיים בדיקות ועורך פעולות הסברה.

סמכות הטיפול

הטיפול בתלונות

- **בירור ללא עלות** – ההליך אינו כרוך בתשלום אגרות או בייצוג משפטי.
- **מקצועיות** – את הבירור עורכים נציגים מומחים בצרכנות בנקאית.
- **שירות ואדיבות** – חשוב לנו לשמוע את הפונים במטרה לסייע, תוך מתן הסבר בהיר ובגובה העיניים.
- **אפקטיביות** – ליחידה לפניות הציבור סמכות להכריע בתלונות, ולקבוע לפונה, במידת הצורך, פיצוי בגין נזק ישיר.
- **טיפול רוחבי** – היה ומצאנו ליקוי שחל על קבוצת לקוחות, אנו פועלים לתיקון הליקוי בכלל המערכת.

היחידה מוסמכת לברר את כלל הנושאים הקשורים לעסקי הלקוחות עם הבנקים ועם חברות כרטיסי האשראי בתחום הצרכני-בנקאי, להכריע במקרה של מחלוקות בין הלקוח לבנק ולקבוע סעד מתאים ללקוח, כאשר תלונתו נמצאה מוצדקת.

סמכות הבירור אינה כוללת: תלונות על בנק הדואר (בסמכות משרד התקשורת), תלונות על חברות ביטוח, קופות גמל וקרנות פנסיה (בסמכות רשות שוק ההון, הביטוח והחיסכון במשרד האוצר), תלונות בתחום המיסים (בסמכות רשות המיסים) ותלונות על ייעוץ השקעות (בסמכות הרשות לניירות הערך). ככלל, אין הפיקוח על הבנקים נוהג להתערב בתלונות על נושאים שנדונים במקביל – או נדונו בעבר – בערכאות אחרות, לרבות בתי משפט, לשכות ההוצאה לפועל ובתי דין.

ההכרעה בתלונות הציבור

מערכת היחסים בין התאגידים הבנקאיים ללקוחותיהם מתאפיינת במאזן כוחות שאינו שקול ובפערי מידע המחייבים הגנה מוגברת על הצרכן הבנקאי. הגנה זו מוסדרת באמצעות חקיקה בנקאית (חוקים מיוחדים, תקנות וכללים מכוחם והוראות ניהול בנקאי תקין של המפקח על הבנקים) וחקיקה אזרחית כללית. המערכת הנורמטיבית להכרעה נסמכת על עקרונות רחבים שנקבעו בפסיקה, כגון, חובת אמון וחובת זהירות שחב תאגיד בנקאי כלפי לקוחותיו וכן החובות המוטלות על תאגיד בנקאי מעצם תפיסתו כגוף מעין-ציבורי. מטרתם להבטיח את הוגנות היחסים בין הבנקים

וחברות כרטיסי האשראי לבין לקוחותיהם. ההתקשרויות החוזיות של בנק עם לקוחותיו כפופות גם הן להגנות השונות הנזכרות לעיל וכן לפסיקה של בתי הדין לחוזים אחידים, בית המשפט העליון וערכאות אחרות, אשר קבעו אילו תנאים אין הבנקים רשאים לכלול בחוזים, משום שהם תנאים מקפחים.

התלונות שמתקבלות בפיקוח על הבנקים נבדקות ומטופלות בהתאם לחובות שהוטלו על הבנקים ועל חברות כרטיסי האשראי ונזכרו לעיל. עם זאת, יש לזכור, שכל מקרה מתברר על פי נסיבותיו.

התנהלות אחראית והוגנת של תאגיד בנקאי היא אחד מעקרונות-העל שקבע ה-OECD (הארגון לשיתוף פעולה ופיתוח כלכלי של המדינות המפותחות) לצורך הגנה על צרכנים של שירותים פיננסיים. עיקרון זה אומץ על ידנו בהוראה 308A בנושא טיפול בתלונות הציבור.

מתודולוגיית הטיפול בתלונות הציבור במערכת הבנקאות

עקרונות הטיפול בתלונות הציבור במערכת הבנקאות

• **נציב תלונות הציבור** - בכל בנק וחברת כרטיסי אשראי קיימת פונקציה לבירור תלונות של לקוחות – נציב תלונות הציבור. לנציב זה יש שני תפקידים מרכזיים – פתרון בעייתו של הלקוח והצפת הצורך לתיקון ליקוי ברמת הבנק.

• **מענה בתוך 45 ימים** - הנציבות של תלונות הציבור תיתן ללקוח מענה מנומק בכתב בתוך 45 ימים.

• **זכות לערער** - לכל לקוח זכות לערער על החלטתה של הנציבות של תלונות הציבור בפני הפיקוח על הבנקים.

• **פרסום מידע** - התאגידים הבנקאיים יפרסמו באתרי האינטרנט שלהם את אמנת השירות, את דרכי ההתקשרות עם הנציבות של תלונות הציבור ואת המידע על הטיפול בפניות.

הוראת ניהול בנקאי תקין 308A שעניינה "טיפול בתלונות ציבור" קובעת את חובתו של בנק (או של חברת כרטיסי אשראי) להטמיע תרבות ארגונית המבוססת על שמירת ההוגנות ביחסים שבינו לבין הלקוח. בנוסף קובעת ההוראה כללים שמטרתם להבטיח טיפול נאות, יעיל והוגן של התאגיד הבנקאי בתלונות של לקוחותיו, כחלק מהחובות החלות עליו בקשריו העסקיים עם לקוחותיו.

ההוראה קובעת כי התאגיד הבנקאי יטפל בשלב הראשון בתלונות ובפניות של לקוחותיו באמצעות פונקציה ייעודית שבראשה עומד נציב תלונות הציבור. אם המתלונן מעוניין לערער על המענה שקיבל מהתאגיד הבנקאי, בין משום שאינו שבע רצון מהמענה שקיבל ובין משום שלא קיבל תשובה בתוך 45 יום, תבדוק היחידה לפניית הציבור ולבקרה צרכנית בפיקוח על הבנקים את תלונתו בהתאם לסמכויות המוקנות לה.

ההוראה יוצרת אפוא מערך טיפול דו-שלבי, בו התאגיד הבנקאי מטפל בשלב הראשון בתלונות הלקוח במסגרת יחסיו עם הלקוח, וללא צורך מצד הלקוח לפנות לגורם נוסף. הפיקוח על הבנקים מטפל ומכריע בתלונות שאינן זוכות לפתרון יעיל בתאגידים עצמם. נוסף לכך מטפלת היחידה בנושאים המערכתיים העולים מפניות הציבור, כלומר בסוגיות שיש להן השלכה רוחבית על הלקוחות וכן במקרים חריגים או הומניטריים.

מתודולוגיית הטיפול בתלונות הציבור במערכת הבנקאות

היחידה לפניית הציבור ולבקרה צרכנית עורכת בקורות שוטפות על פעילותם של הבנקים ושל חברות כרטיסי האשראי בנושאים צרכניים ומבצעת בדיקות אכיפה יזומות, מתוך מטרה להגביר את האכיפה בהקשר של הוראות צרכניות.



תהליך הטיפול בתלונות לקוח על מערכת הבנקאות

- 1 פנייה לנציבות תלונות התאגיד הבנקאי**
בשלב ראשון יש לפנות בכתב לנציבות של תלונות הציבור בתאגיד הבנקאי.
הנציבות של תלונות הציבור מחויבת להשיב ללקוח בתוך 45 יום. חלק ניכר מהפניות נפתרות בעת פנייה לתאגיד הבנקאי במישרין.
✓ ככל שאינך שבע רצון מתשובת הבנק, יש באפשרותך לפנות על הבנקים בתלונה על התאגיד הבנקאי.
- 2 פנייה לפיקוח על הבנקים**
בתלונה בכתב באמצעות אתר האינטרנט של בנק ישראל.
✓
- 3 אישור קבלת תלונה**
לאחר שהתקבלה התלונה ביחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים והיא תנובת בהתאם, יישלח מכתב המאשר את קבלת התלונה, חתום על ידי הגורם המברר את התלונה וכן מצוין מספר התיק.
✓
- 4 בירור התלונה**
אנו פונים לבנק לבירור העובדות ולקבלת מסמכים שנוגעים בדבר הנדרשים לבירור התלונה וזאת לצורך הבנת התשתית העובדתית.
✓
- 5 הכרעה בתלונה**
היחידה לפניות הציבור מגבשת את עמדתה בקשר לתלונה וזאת בהתבסס על הוראות החקיקה והפסיקה.
אם התלונה מוצדקת, נשלחת עמדה לבנק לרבות דרישה לתיקון הלקוי.
✓
- 6 משלוח תשובה ללקוח**
בסיום הטיפול בפנייה נשלחת ללקוח תשובה בכתב.
✓
- 7 איתור ותיקון ליקויים רוחביים**
אנו בוחנים האם יש ליקויים רוחביים שעלו במסגרת בירור התלונה. אם נמצאו כאלה, פועלת היחידה לתיקון הלקוי לטובת קבוצת הלקוחות המתאימה.

דרכי הפנייה אל היחידה לפניות הציבור ולבקרה צרכנית

טופס מקוון

ומאובטח באתר האינטרנט של בנק ישראל

דואר אלקטרוני

pz@boi.org.il

מוקד טלפוני

שמספרו 02-6552680 או 9086* בימים א' עד ה' בין השעות 09:00 ל-14:00

מכתב בדואר ישראל לכתובת:

ת"ד 780 ירושלים

פקס

שמספרו 02-6669077

מידע נוסף על פעילות היחידה ועל הדרכים לפנות אליה מופיע בלשונית
"שירות לציבור" באתר האינטרנט של בנק ישראל בכתובת:

<http://www.boi.org.il>

זמני המענה לטיפול בתלונות בכתב על ידי הבנקים וחברות כרטיסי האשראי, 2021^{31,32}

שם הבנק או חברת כרטיסי האשראי	אחוז התלונות שנענו עד 30 ימים	אחוז התלונות שנענו בין 30 ל-45 ימים	אחוז התלונות שנענו מעל 45 ימים
בנק דיסקונט לישראל בע"מ	39.9%	60%	0.1%
הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ	49%	49.6%	1.4%
בנק הפועלים בע"מ	84.5%	15.3%	0.2%
בנק לאומי לישראל בע"מ	92%	8%	0%
בנק מזרחי טפחות בע"מ	84.3%	15.3%	0.4%
בנק אגוד בע"מ	97.3%	1.6%	1.1%
בנק יהב לעובדי המדינה בע"מ	98.8%	1%	0.2%
בנק ירושלים בע"מ	37.7%	25.4%	36.9%
בנק מסד בע"מ	99.6%	0.4%	0%
בנק מרכנתיל דיסקונט בע"מ	44.3%	36.8%	18.9%
דיינרס קלוב ישראל בע"מ	77.3%	22.7%	0%
ישראלכרט בע"מ	51.9%	48.1%	0%
כרטיסי אשראי לישראל בע"מ	69.9%	30.1%	0%
מקס איט פיננסים בע"מ	26.7%	71.1%	2.2%
סה"כ	74.6%	24.2%	1.2%

31 סדר התאגידים הבנקאיים מופיע לפי סדר הא"ב של חמשת הבנקים הגדולים, לאחר מכן לפי סדר הא"ב של שאר הבנקים ולאחר מכן לפי סדר הא"ב של חברות כרטיסי האשראי.

32 הנתונים המוצגים בסקירה מבוססים על נתוני הפיקוח על הבנקים, דיווחי התאגידים הבנקאיים לפיקוח על הבנקים ועיבודי בנק ישראל.

נתונים מרכזיים אודות הטיפול בתלונות ובקשות הציבור לשנת 2021^{33,34}

שם הבנק או חברת כרטיסי האשראי	מספר תלונות ובקשות שטופלו בנציבות פניות הציבור בתאגיד הבנקאי	מספר תלונות ובקשות ביחס לתאגיד הבנקאי שטופלו בפיקוח על הבנקים	מספר תלונות שהוכרעו על ידי הפיקוח על הבנקים	מספר תלונות מוצדקות	מספר התלונות שלא נמצא כי הן מוצדקות והפיקוח פנה לבנק	מחן מספר המקרים שבהם פעל הבנק לטובת הפונה	סך ההחזר בש"ח שניתן לפנים משורת הדין
בנק דיסקונט לישראל בע"מ	4,226	280	80	24	159	28	124,365
הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ	3,803	187	59	11	111	18	107,863
בנק הפועלים בע"מ	15,941	584	167	26	337	68	463,520
בנק לאומי לישראל בע"מ	9,799	340	66	7	180	36	111,544
בנק מזרחי טפחות בע"מ	3,445	217	59	9	113	16	23,668
בנק אגוד בע"מ	826	67	29	8	30	5	102,345
בנק יהב לעובדי המדינה בע"מ	1,291	88	27	7	55	11	59,678
בנק ירושלים בע"מ	498	20	7	1	14	2	0
בנק מסד בע"מ	238	15	5	1	11	4	7,437
בנק מרכנתיל דיסקונט בע"מ	743	58	14	7	25	4	49,806
דיינרס קלוב ישראל בע"מ	69	0	0	0	0	0	0
ישראכרט בע"מ	6,126	81	18	8	52	7	4,507
כרטיסי אשראי לישראל בע"מ	1,366	75	25	12	40	12	76,351
מקס איט פיננסים בע"מ	2,250	65	12	0	47	7	24,920
סה"כ	50,621	2,077	568	121	1,174	218	1,156,003

33 סדר התאגידים הבנקאיים מופיע לפי סדר הא"ב של חמשת הבנקים הגדולים, לאחר מכן לפי סדר הא"ב של שאר הבנקים ולאחר מכן לפי סדר הא"ב של חברות כרטיסי האשראי.

34 הנתונים המוצגים בסקירה מבוססים על נתוני הפיקוח על הבנקים, דיווחי התאגידים הבנקאיים לפיקוח על הבנקים ועיבודי בנק ישראל.

יחידת האסדרה (בנק-לקוח) שבפיקוח על הבנקים היא היחידה האמונה על גיבוש מדיניות הפיקוח בתחומי הצרכנות הבנקאית ועל קביעה ועדכון של ההוראות הצרכניות החלות על התאגידים הבנקאיים. היחידה פועלת תדיר ליצירת נורמות של הוגנות ושקיפות במערכת היחסים שבין הבנק לבין הלקוח, במטרה להגן על הצרכן הבנקאי בניהול ענייניו הבנקאיים.

הפיקוח על הבנקים מקדם אמות מידה להגנה על הלקוחות של מערכת הבנקאות בישראל. פעולות האסדרה הצרכניות מבוצעות על ידי יחידת האסדרה הצרכנית, הפועלת לצד היחידה לפניות הציבור ולבקרה צרכנית באגף בנק-לקוח בפיקוח על הבנקים, הן באמצעות הוראות ניהול בנקאי תקין שמפרסם הפיקוח על הבנקים והן באמצעות מעורבות בהליכי חקיקה שנוגעים בדבר.

להלן נציג את עיקרי ההוראות שפרסם הפיקוח על בנקים, ודברי חקיקה שבנק ישראל היה מעורב בחקיקתם במהלך 2020 ועד לפרסום סקירה זו³⁵ בתחום ההגנה על הלקוח הבנקאי.

זרקור על עיקרי האסדרה הצרכנית שפורסמה בשנת 2021 ועד לפרסום סקירה זו

"ניהול אשראי צרכני" - פרסום הוראת נוהל בנקאי תקין חדשה (מספר 311A)	4 בפברואר 2021
"משלוח הודעות בתקשורת" - פרסום תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 420	6 ביוני 2021
"העברת פעילות פיננסית של לקוח בין בנקים" - פרסום תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 448	19 באוגוסט 2021
"מתן שירות הולם ללקוחות" - פרסום מכתב בנושא	17 באוקטובר 2021
"הצגת נתוני פעילות בפיקדון ניירות ערך" - פרסום הוראת ניהול בנקאי חדשה (מספר 460)	26 בדצמבר 2021
"גיבוש רפורמה במשכנתאות להגברת השקיפות ויכולת ההשוואה" - פרסום תיקונים להוראת ניהול בנקאי תקין 451 ולהוראה 449	ינואר 2022
"שירותי תשלום מתקדמים" - פרסום הוראת ניהול בנקאי חדשה (מספר 427)	13 ביוני 2022
"פיקוח על עמלות" - פרסום צו הבנקאות (שירות ללקוח) (פיקוח על שירותי פעולה על ידי פקיד, פעולה בערוץ ישיר, מסלול מורחב ומסלול מורחב פלוס), התשפ"ב - 2022	1 בספטמבר 2022
"הוגנות צרכנית בסביבה פיננסית משתנה" - פרסום מכתב בנושא	7 בספטמבר 2022

הרפורמה במשכנתאות להגברת שקיפות המידע ללקוחות הבנקים ולשיפור סביבת התחרות בשוק המשכנתאות

בחודש אוגוסט 2022 נכנסה לתוקף רפורמת המשכנתאות, אשר מקדמת שורת צעדים צרכניים בתחום המשכנתאות, שנועדו להקל על הלווים בתהליך נטילת המשכנתה בשלושה היבטים: שקיפות ויכולת השוואה; פשטות ויכולת הבנה; ויעילות בביצוע התהליך.

רכישת דירה היא העסקה הכלכלית החשובה ביותר של משק בית ונטילת משכנתה היא התחייבות פיננסית גדולה ובשל היקף ההתחייבות ובשל מורכבות ההלוואה, היא מהווה אירוע מורכב עבור משקי הבית. מורכבות זו אף גוברת במקרים שבהם הצעות הבנקים כוללות מסלולים שונים הניתנים לתקופות שונות.

למרות האמור, טרם הרפורמה נוטלי משכנתאות רבים התקשו בהבנת ההצעות שניתנו על ידי הבנקים והיה קשה מאוד להשוות ביניהן ללא ידע פיננסי עמוק.

לצורך מציאת פתרון וגיבוש צעדים, הוקם בבנק ישראל צוות מיוחד אשר התייעץ עם מספר מומחים בעלי שם עולמי בתחום המשכנתאות ובתחום הכלכלה ההתנהגותית וכן עם גורמים מרשות התחרות, ועוד, ובסופו של תהליך ארוך הוציא לאור את "רפורמת המשכנתאות", אשר נועדה להעניק כוח רב יותר ללקוחות ולהקל עליהם לקבל את אחת ההחלטות הפיננסיות המשמעותיות ביותר עבורם באופן מושכל ולסייע בכך להתנהלותו הכלכלית של משק הבית בהווה ובעתיד.

במסגרת הצעדים חויבו הבנקים לספק ללקוח אישור עקרוני בפורמט אחיד, שבו יוצגו, בנוסף לסל המשכנתה המוצע על ידם, שלושה סלים אחידים שהרכבם נקבע על ידי בנק ישראל, כאשר אורך תקופת ההלוואה ייבחר על ידי הלקוח. בנוסף, הזמן למתן האישור העקרוני יקוצר לימים ספורים בלבד ותתאפשר הגשת הבקשה וקבלת האישור באופן מקוון בכלל הבנקים.

בעקבות הרפורמה יכול הלקוח להבין טוב יותר את תנאי המשכנתה המוצעים לו ואת השלכותיהם על התשלומים העתידיים, להשוות באופן מושכל וביתר קלות בין ההצעות השונות הניתנות לו מכמה בנקים ולהגיש בקשה לקבלת הצעת משכנתה בצורה מהירה ונוחה יותר. צעדים אלה יגבירו את כוחם של הלקוחות וישפרו בכך את הסביבה התחרותית בשוק.

הרפורמה במשכנתאות להגברת שקיפות המידע ללקוחות הבנקים ולשיפור סביבת התחרות בשוק המשכנתאות

איך זה קורה?

בעזרת 7 צעדים:

- 1 אישור עקרוני במבנה אחיד**

בין המשתתפים שיוצגו באישור העקרוני: הריבית הכוללת החזויה, סך התשלומים החזוי, גובה ההחזר החודשי הראשון וסכום ההחזר החודשי הגבוה ביותר הצפוי.
- 2 סלי משכנתה אחידים לכל הבנקים**

בנק שיספק אישור עקרוני יצרף בנוסף לסל המשכנתה המוצע על ידו, שלושה סלים אחידים:

 1. 100% ריבית קבועה לא צמודה
 2. $\frac{1}{3}$ ריבית קבועה לא צמודה, $\frac{1}{3}$ ריבית צמודה משתנה ו- $\frac{1}{3}$ צמודה לריבית הפריים
 3. $\frac{1}{2}$ ריבית קבועה לא צמודה ו- $\frac{1}{2}$ צמודה לריבית פריים
- 3 הצגת הריבית הכוללת החזויה וסך התשלומים החזוי**

בכדי שניתן יהיה להשוות בין הסלים השונים ובין ההצעות של הבנקים השונים, בכל אחד מהסלים באישור העקרוני יוצגו גם הריבית הכוללת החזויה, סכום ההחזר הראשון וסך התשלומים החזוי בכל חיי המשכנתה.
- 4 סכום ההחזר החודשי**

יוצג סכום ההחזר החודשי הגבוה ביותר הצפוי על פי התחזיות, על-מנת לשמש אינדיקטור לשינויים שיכולים לחול בגובה ההחזרים החודשיים.
- 5 קיצור הזמן לאישור עקרוני**

כעת, האישור העקרוני יתקבל בתוך ימים ספורים.
- 6 התנהלות מקוונת**

לקוחות כל הבנקים יוכלו להגיש בקשה למשכנתה באופן מקוון ולקבל את האישור העקרוני באופן מקוון וטלפוני.
- 7 מידע נוסף שיונגש**

- מחשבון סימולציות של הלוואות, מידע על כל סוגי ההלוואות הקיימים ופרטיות ועוד.
- הצגת מידע לבחינת הכדאיות בביצוע מחזור הלוואת משכנתה.

נקודות ציון מרכזיות באסדרה הצרכנית שנת 2021

- 18 בינואר** **"התאמת התעריפונים לטכנולוגיה המתפתחת" - פרסום מכתב בנושא**
בהתחשב בהתפתחות הטכנולוגית של מערכת הבנקאות פנה הפיקוח על הבנקים לבנקים ולחברות כרטיסי האשראי בנושא תמחור השירותים הבנקאיים. במכתבו הפנה הפיקוח על הבנקים לעמדה שהוגשה מטעמו בתובענה ייצוגית 920-09-15 ביחס לעמלת "הפקה או הדפסה של מסמכים המצויים במאגר הממוחשב לבקשת לקוח" ואשר הפנתה לעמדתו בתובענה ייצוגית 15282-02-10. לאור השפעות הרוחב של עמדת הפיקוח על הבנקים בנושא, היא הובאה לידיעת כל התאגידים הבנקאיים, על מנת שיבחנו את תמחור השירותים הנוהגים במוסדם בהתאם.
- 4 בפברואר** **"ניהול אשראי צרכני" - פרסום הוראת נוהל בנקאי תקין חדשה (מספר 311A)**
הוראה זו מרכזת את דרישות הפיקוח על הבנקים ממערכת הבנקאות בתחום האשראי ללקוחות הצרכניים והיא משלימה הוראות והנחיות שנקבעו על ידו בשנים האחרונות בנושא זה.
ההוראה נכתבה על רקע החשיבות הרבה שהפיקוח על הבנקים מייחס לפעילות הוגנת ושקופה של התאגידים הבנקאיים מול לקוחותיהם ועוסקת בין היתר בנושאים הבאים: קיומם של תרבות ארגונית נאותה; מדיניות ותהליכים להבטחת תהליכי שיווק אשראי נאותים והוגנים, ובפרט תהליכים לשיווק יזום של אשראי; קיומם של תהליכי אישור אשראי הכוללים, בין היתר, את החובה להעמיד אשראי בהתאם ליכולתו הפיננסית של הלווה לפרוע את ההלוואה (וזאת לצד האחריות שיש ללווה עצמו בניהול פיננסי אחראי). ההוראה נכתבה בשיתוף עם רשות שוק ההון, הביטוח והחסכון, במטרה ליצור עקרונות ואמות מידה עקביים ואחידים של הוגנות בתחום האשראי הצרכני מול כל נותני האשראי. ההוראה נכנסה לתוקף ביום 4 בנובמבר 2021. הסעיפים הנוגעים לשיווק אשראי צרכני נכנסו לתוקף ביום 4 במאי 2021.
- 24 בפברואר** **"סיוע לנשים חסרות מעמד במסגרת אמנת זמינות פיננסית" - פרסום מכתב בנושא**
אמנת זמינות פיננסית הינה מתווה וולונטרי אליו נרתמו הבנקים וחברות כרטיסי האשראי בהובלת איגוד הבנקים ובליווי הפיקוח על הבנקים, אשר נועד להעניק ליווי פיננסי לנשים נפגעות אלימות ובכללן נשים חסרות מעמד. מכתב זה מתייחס לסיוע בהליך לפתיחת חשבון לנשים אלה. ההתייחסות המיוחדת אליהן נדרשת משום שהוראות האסדרה מחייבות הצגת מסמכי זיהוי מתאימים בעת פתיחת חשבון ואלה חסרים להן. הסעיף המתאים בחוק קובע מנגנון מיוחד שמטרתו להקל על התנהלות המוסדות הפיננסיים בהקשר זה ולהסדיר מנגנון פנייה לפיקוח על הבנקים, באופן שיאפשר מציאת פתרונות מתאימים עבור נשים אלה.
- 25 בפברואר** **"משלוח הודעות בתקשורת" - פרסום תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 420**
בעקבות תיקון מס' 14 לחוק שיקים ללא כיסוי, תשמ"א-1981, אשר קבע חובת מתן הודעה ללקוח במקרה שבו הוצג שיק לפירעון ולא הייתה יתרה מספקת בחשבון המאפשרת את פירעונו, והסמיך את המפקח לקבוע הוראות בנושא, נערך תיקון להוראה. התיקון מיישם הסמכה זו וקובע הנחיות לגבי פרטי ההודעה, הגורמים אליהם תשלח ההודעה, מועד משלוח ההודעה, ודרכי המסירה ללקוח. תחילתו של התיקון ביום כניסתו לתוקף של תיקון מס' 14 לחוק שיקים ללא כיסוי, תשמ"א-1981 ביום 18 באוגוסט 2021.
- 9 במאי** **"הגברת המודעות להטבות בעמלות לאנשים עם מוגבלות" - פרסום מכתב בנושא**
לאור החשיבות ביידוע לקוחות עם מוגבלות לגבי ההנחות שלהן הם זכאים בעמלות הבנקאיות ומתוך מטרה לסייע ללקוחות אלה במיציא זכויותיהם, פנה המפקח על הבנקים לבנקים על מנת שיפעלו להביא לידיעת לקוחות אלה את דבר ההטבה בעמלות שלהם זכאים. במקביל פנה המפקח אל המוסד לביטוח לאומי ולמשרד הביטחון בהצעה לבחון דרכים מתאימות שבהן ניתן ליידע לקוחות אלה על ההנחה בעמלות הבנקאיות וזאת מתוך תפיסה שידוע הלקוח בסמוך לעיתוי שבו הוגדר כאדם עם מוגבלות יהיה אפקטיבי.
- 6 ביוני** **"משלוח הודעות בתקשורת" - פרסום תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 420**
מטרת התיקון להתאים את ההוראה להתפתחויות הטכנולוגיות ולהביא לשיפור השירות והגברת האפקטיביות של מסירת הודעות ללקוחותיהם של התאגידים הבנקאיים. בתיקון להוראה נקבע, בין היתר, כי התאגיד הבנקאי יבחר את ערוץ התקשורת המתאים למשלוח הודעה מסוימת ללקוח אשר מנוי על השירות, בהתאם לרמת המהותיות של המידע ולמהירות הנדרשת לצורך מסירתו. בנוסף להנחיה כללית זו, נקבעה רשימה של הודעות אשר בשל חשיבותן נדרש התאגיד הבנקאי לשלוח אותן ללקוח אשר מנוי על השירות בשני ערוצי תקשורת במקביל, הן בערוץ תקשורת המאפשר מעקב, שמירה והדפסה והן בערוץ תקשורת המאפשר מסירת הודעות באופן מיידי ונגיש, כדוגמת מסרונים. בנוסף, על מנת להפנות את תשומת ליבם של הלקוחות להודעות הנמצאות באזור האישי ובמטרה להקל עליהם לעקוב אחר המתנהל בחשבונם, נקבע כי יש להציג ללקוח, עם כניסתו לאזור האישי ביישום שמציע התאגיד הבנקאי התראה בולטת על כך שממתניות לו הודעות חדשות. כמו כן נדרש התאגיד הבנקאי לאפשר ללקוחות לקבל חייווי על כך שיש הודעה חדשה באזור האישי, ככל שהם מעוניינים בכך ולבטל גם את קבלת החיווי בכל עת באופן קל ומהיר. ההוראה תכנס לתוקף ביום 1 בינואר 2023.

30 ביוני

"שיפור אפקטיביות הגילוי בהודעות ללקוחות" - פרסום מכתב בנושא

כחלק מההיערכות ליישום עדכון הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 420 בנושא "משלוח הודעות בתקשורת", עדכון בו נקבעו, בין היתר, עקרונות למשלוח הודעות ללקוחות באופן אפקטיבי, נדרשים הבנקים וחברות כרטיסי האשראי למפות את מגוון ההודעות שהם שולחים ללקוחותיהם ולבחון אותם. במסגרת היערכות זו ולאור החשיבות שהמידע שמוצג בהודעה יימסר באופן אפקטיבי ובהיר גם מבחינת התוכן והצורה, הדגיש המפקח במכתב זה את החשיבות שמייחס הפיקוח על הבנקים לאפקטיביות של הגילוי.

1 ביולי

"העברת פעילות פיננסית של לקוח בין בנקים" - פרסום כללי הבנקאות (שירות ללקוח)(העברת פעילות פיננסית של לקוח בין בנקים)(תיקון), התשפ"א 2021-

כחלק מההיערכות ליישום סעיף 1ב5 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981, פורסם תיקון לכללי הבנקאות (שירות ללקוח)(העברת פעילות פיננסית של לקוח בין בנקים) בנושא מעבר בין בנקים שפורסמו בשנת 2019. במסגרת התיקון התווספו, בין היתר, הוראות לעניין העברת פעילותו הפיננסית של הלקוח בשיקים וכן עודכנו בהתאם לסמכויות הנגיד הסעיפים שעוסקים בסוגי פעילות פיננסית שיועברו גם לאחר יום המעבר של הלקוח (תקופת הניתוב). עדכון הכללים לעניין העברת פעילותו הפיננסית של הלקוח בשיקים בוצע בהמשך לתיקוני החקיקה שבוצעו בכללי סליקת שיקים (סריקה, שמירה והפקת פלט של שיק ממוחשב), התשע"ז-2016 ובכללי סליקת שיקים (שמירת שיקים), התשע"ז-2016, ונדרש לצורך יישום הוראות החוק.

19 באוגוסט

"העברת פעילות פיננסית של לקוח בין בנקים" - פרסום תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 448

סעיף 1ב5 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981, קובע כי הבנקים נדרשים לאפשר ללקוחות שמבקשים להעביר את פעילותם הפיננסית מבנק אחד לבנק אחר, לעשות זאת באופן מקוון, נוח, אמין, מאובטח וללא עלות ללקוח. זאת במטרה לעודד את התחרות במערכת הבנקאות ולצמצם חסמים למעבר לקוחות בין בנקים, באמצעות פישוט תהליך המעבר, תוך שמירה על זכויות הלקוחות ועל רציפות הפעילות הפיננסית שלהם. בהוראת ניהול בנקאי תקין 448 מפורטים הכללים שעל הבנקים ליישם בהתאם לחוק ולכללי הנגיד, במסגרת טיפול בבקשה של לקוח להעביר את פעילותו הפיננסית באופן מקוון. ההוראה עודכנה כצעד משלים לתיקוני החקיקה שבוצעו לצורך יישום העברת פעילותו של הלקוח בשיקים. בנוסף בוצעו עדכונים שונים שנדרשו על רקע צרכים שהתעוררו עם התקדמות תהליכי יישום החוק וכללי הבנקאות לאורך התקופה שחלפה ממועד פרסום ההוראה המקורית בתאריך 16 בדצמבר 2019. ההוראה נכנסה לתוקף ביום 22 בספטמבר 2021.

13 בספטמבר

"גביית עמלה תפעולית בגין פירעון מוקדם של הלוואה לדיוור" - פרסום מכתב בנושא

הפיקוח על הבנקים הבהיר במכתב לתאגידים הבנקאיים את עמדתו ולפיה יש לגבות רק עמלה תפעולית אחת בעת פירעון מוקדם של משכנתה, גם אם זו מורכבת ממספר מסלולים. נושא גביית עמלה תפעולית בגין פירעון מוקדם של הלוואה לדיוור נדון בת"צ 11593-10-13 איילה מימון אח' נ' בנק לאומי למשכנתאות ואח'. במסגרת הדיון בבקשת אישור התובענה הייצוגית, הוגשה עמדת הפיקוח על הבנקים בסוגיה זו ולפיה במקרה שבו לקוח מבקש לבצע פירעון מוקדם של הלוואה לדיוור, גם אם סכום הלוואה מורכב ממספר מסלולי שערור, רשאי הבנק לגבות בגין פעולת הפירעון המוקדם רק עמלה תפעולית אחת. לאור חשיבות הנושא וכדי לוודא כי כלל התאגידים הבנקאיים פועלים בהתאם לעמדת הפיקוח מעתה והלאה, פורסמה עמדה זו במסגרת מכתב פיקוחי למערכת הבנקאות.

3 באוקטובר

"מעבר מריבית הליבור" - פרסום הוראת ניהול בנקאי תקין חדשה (מספר 250A)

בתאריך 31 בדצמבר 2021 הופסק פרסום ריביות הליבור בארבע מטבעות: לירה שטרלינג, יורו, פרנק שוויצרי, ין יפני, לתקופות של שבוע ושל חודשיים ובתאריך 30 ביוני 2023 יופסק פרסום ריביות הליבור גם בדולר אמריקאי ולכל התקופות האחרות. הפסקת פרסום ריביות הליבור מחייבת את התאגידים הבנקאיים לעבור מריבית הליבור לריבית בסיסית חלופית והמעבר צפוי להשפיע על התאגידים הבנקאיים ועל לקוחותיהם. במטרה לוודא כי התאגידים הבנקאיים נערכים באופן נאות למעבר מריבית הליבור, תוך התייחסות לסיכונים האפשריים ולהיבטי ההוגנות והשקיפות מול הלקוחות, פרסם הפיקוח על הבנקים עקרונות ליישום המעבר. מדובר בהוראת שעה אשר תחילתה בהתאם לאמור בה וסיומה ביום 31 בדצמבר 2023.

17 באוקטובר

"מתן שירות הולם ללקוחות" - פרסום מכתב בנושא

הפיקוח על הבנקים הבהיר במכתב לתאגידים הבנקאיים שעליהם לעשות מאמץ על מנת לתת שירות ומענה הולמים ללקוחות שפונים לקבלת שירות במגוון הערוצים - במוקדים הטלפוניים, באמצעים דיגיטליים/מקוונים ו/או בסניפים עצמם - ובכלל זה לזהות צווארי בקבוק מקצועיים ותפעוליים ולייעל את תהליכי העבודה מול הלקוחות, על מנת לתת מענה לצרכיהם. התאגידים הבנקאיים נדרשו גם לבחון דרכים שונות להרחבת זמינות שעות הפגישות פנים-אל-פנים בשירותים שבהם נדרשת פגישה עם בנקאים בסניפים, תוך ייעול זמני הטיפול בפניות של הלקוחות. עוד הודגש שיש חשיבות במתן מענה ושירות הולם לכלל הלקוחות וזה מבלי להבחין בין סוגי לקוחות שונים. בכלל זה, בנוגע להלוואות לדיוור, קיימת חציפה שיתנן שירות מקצועי וזמין במידה שווה, הן ללקוחות שמבקשים הלוואות חדשות והן ללקוחות שמבקשים למחזר הלוואות קיימות.

19 בדצמבר

"מניית שיקים ללא כיסוי לצורך משלוח התראה ללקוח" - פרסום מכתב בנושא

במכתב שנשלח לתאגידים הבנקאיים הובאה עמדת בנק ישראל לעניין יישום חובת משלוח התראה ללקוח על פי סעיף 2(א1) לחוק שיקים ללא כיסוי, התשמ"א - 1981.

- 26 בדצמבר **"הצגת נתוני פעילות בפיקדון ניירות ערך" - פרסום הוראת ניהול בנקאי חדשה (מספר 460)**
 הפיקוח על הבנקים, בשיתוף פעולה עם הרשות לניירות ערך, קבע בהוראה תבנית אחידה של הצגת מידע ונתונים ללקוח על פיקדון ניירות הערך שלו בתאגיד הבנקאי. במסגרת זו יוצגו ללקוחות מידע על תשואת פיקדון ניירות הערך, הנכסים שכלולים בו, גילוי על הפעילות בפיקדון ניירות הערך והעמלות שהלקוח משלם עבור השירותים. המידע בדבר פיקדון ניירות הערך הינו בעל ערך רב ללקוח ונועד לשפר את יכולתו לקבל החלטה מושכלת באשר לאפיק ההשקעה המיטבי עבורו, תוך בחינתן של חלופות השקעה אחרות.

נקודות ציון מרכזיות באסדרה הצרכנית שנת 2022 ועד לפרסום סקירה זו

- 11 בינואר **"סגירות והעתקות סניפים" - פרסום מכתב בנושא**
 לאור ההתפתחויות הטכנולוגיות אשר הביאו לעלייה בשימוש בשירותי הבנקאות הישירים ולירידה בשיעורי ההגעה של הלקוחות אל סניפי הבנקים, פחת הצורך בסניפים והתאפשר לסגור חלק מהם. על רקע זה פנה המפקח במכתב לבנקים בבקשה להקפיד על יישום דרישות הוראה 400 בנושא 'סגירת סניפי בנק וצמצום שירותי טלר', לשים דגש על בחינת הפריסה הגאוגרפית והתאמתה לצרכי הלקוחות ולבחון לעומק, טרם הגשת בקשות לסגירת סניפים, את מכלול הנסיבות של כל מקרה לגופו ברגישות הנדרשת ומתוך תפיסה של "הלקוח במרכז" והבנה שהצורך בקיום סניפים ובקבלת שירותים פנים-אל-פנים לא התייתר.
- ינואר + יוני-יולי **"גיבוש רפורמה במשכנתאות להגברת השקיפות ויכולת ההשוואה" - פרסום תיקונים להוראת ניהול בנקאי תקין 451 ולהוראה 449**
 בחודש ינואר 2022 ובחודשים יוני-יולי 2022 פורסמו שני עדכונים להוראה 451 בנושא "נהלים למתן הלוואות לדיוור" ועדכון להוראה 449 בנושא "פישוט הסכמים". בעדכונים אלה נקבעה הרפורמה במשכנתאות, אשר מקדמת צעדים צרכניים שנועדו לחזק את כוחם של הלקוחות, לשפר את הסביבה התחרותית בשוק ולהקל על הלווים בתהליך נטילת המשכנתה בשלושה היבטים: שיפור השקיפות ויכולת ההשוואה בין הבנקים השונים; הגברת הפשטות ויכולת ההבנה; והתייעלות בביצוע התהליך. צעדים אלה נכנסו לתוקף ביום 31 באוגוסט 2022.
- 16 בפברואר **"הגברת השקיפות בנושא האכיפה הצרכנית בפיקוח על הבנקים" - פרסום מכתב בנושא**
 במסגרת הגברת השקיפות לציבור ולגופים המפוקחים, הובהרה במכתב זה כוונת הפיקוח על הבנקים להרחיב את המידע המפורסם באתר האינטרנט של בנק ישראל בתחום האכיפה הצרכנית.
- 16 בפברואר **"גילוי עלות השירות - חלק 11 לתעריפון המלא" - פרסום מכתב בנושא**
 במכתב הובאה עמדת הפיקוח על הבנקים לעניין גילוי הוצאות צד שלישי המופיעות בחלק 11 לתעריפון המלא, כפי שבאה לידי ביטוי בעמדות שהגיש הפיקוח על הבנקים בתובענות ייצוגיות שעסקו בנושא.
- 14 במרץ **"שיתוף התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי בתהליך הערכת הוגנות במערכת הבנקאות" - פרסום מכתב בנושא**
 הפיקוח על הבנקים החל לפתח מתודולוגיה למדידת הוגנות התרבות הארגונית במערכת הבנקאות, המתבססת על מדדים איכותניים וכמותניים. במכתב זה הזמין הפיקוח על הבנקים את התאגידים הבנקאיים ואת חברות כרטיסי האשראי לבצע תהליך חשיבה פנימי בנושא הערכת ההוגנות ולהעביר לפיקוח הצעות לשכלול המתודולוגיה.
- 14 במרץ **"הגבלת חשבון שיקים סגור - מסירת הודעות ללקוח" - פרסום מכתב בנושא**
 במכתב הובהר לתאגידים הבנקאיים כי בהתאם לחוק, חלה חובת משלוח הודעות בדבר הטלת הגבלה על החשבון, גם במקרים שבהם ההגבלה מוטלת על חשבון סגור.
- 13 ביוני **"שירותי תשלום מתקדמים" - פרסום הוראת ניהול בנקאי חדשה (מספר 427)**
 הוראה זו משלימה את הוראות חוק שירותי תשלום, התשע"ט-2019 לעניין פעולות תשלום וקובעת חובות גילוי שחלות על תאגידים בנקאיים לעניין פעולות תשלום שמבוצעות באמצעות יישומי תשלום. במסגרת ההוראה מפורטים הנתונים שיוצגו למשלמים ולמוטבים לגבי פעולות התשלום ונקבעו כללים להעברת המידע בין התאגידים הבנקאיים לבין הלקוחות ובין יישומי התשלום הבנקאיים לבין התאגידים הבנקאיים. ההוראה תיכנס לתוקף ביום 1 בינואר 2023.

- 13 ביוני **"הצגת נתוני פעילות בפיקדון ניירות ערך" - פרסום תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 460**
ההוראה קובעת תבנית אחידה של הצגת מידע ונתונים ללקוח לגבי פיקדון ניירות הערך שלו בתאגיד הבנקאי. בעקבות סוגיות שעלו ממערכת הבנקאות אגב העבודה על יישום ההוראה, נדרשו מספר עדכונים להנחיות שנקבעו בהוראה.
- 21 ביולי **"חוק הבנקאות (שירות ללקוח)(תיקון מס' 34)(הגבלת עמלה בעד הגשת בקשה להלוואה לדירור), התשפ"ב - 2022" - פרסום מכתב בנושא**
בעקבות פרסום תיקון מס' 34 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981, אשר קבע את המחיר המרבי של עמלה שרשאי תאגיד בנקאי לגבות בעד טיפול בבקשה להלוואה לדירור, הבהיר המפקח במכתב לבנקים הבהרות שנדרשו אגב יישום התיקון לחוק.
- 11 באוגוסט **"הבהרות בנושא הוצאות צד שלישי אגב מתן אשראי" - פרסום מכתב בנושא**
בהמשך למכתב בנושא 'גילוי עלות השירות' - חלק 11 לתעריפון המלא' מיום 16 בפברואר 2022, נדרשו הבהרות בהתייחס לסוגיית הוצאות צד שלישי הנגבות אגב מתן אשראי, במקרים של סוגי אשראי שאינם במהלך העסקים הרגיל של התאגיד הבנקאי ועל כן נדרש לגביהן ייעוץ מיוחד על ידי גורם שלישי.
- 1 בספטמבר **"פיקוח על עמלות" - פרסום צו**
משיקולים של טובת הציבור ובמטרה להקפיא את רמת המחירים הקיימת, פרסם בנק ישראל צו הבנקאות (שירות ללקוח) (פיקוח על שירותי פעולה על ידי פקיד, פעולה בערוץ ישיר, מסלול מורחב ומסלול מורחב פלוס), התשפ"ב-2022, שבמסגרתו נקבע פיקוח על עמלות עו"ש בסיסיות. השירותים שבהם הורחב הפיקוח הינם: "פעולה על ידי פקיד", "פעולה בערוץ ישיר", "מסלול מורחב" ו"מסלול מורחב פלוס". הצו נכנס לתוקף ביום 1 בספטמבר 2022.
- 7 בספטמבר **"הוגנות צרכנית בסביבה פיננסית משתנה" - פרסום מכתב בנושא**
על רקע שינויים שחלו בסביבת הריבית והאינפלציה, פנה המפקח על הבנקים במכתב לתאגידים הבנקאיים ובו הדגיש את ציפייתו לשמור על ענייני הלקוחות נוכח השינויים האמורים ולוודא שהאינטרסים של הלקוחות יעמדו במרכז. כמו כן עדכן המפקח במכתבו, כי בכוונת הפיקוח לפעול לפרסום שיעורי הריביות, הן אלה המשולמים בפועל בעד פיקדונות שקליים והן אלה הנגבים בפועל בעד מתן אשראי.