

ל' בכסלו, תשפ"ה  
1/01/2025

## **אמנת השירות של הפיקוח על הבנקים לטיפול בפניות הציבור**

### **היחידה לפניות הציבור ולבקרה צרכנית בפיקוח על הבנקים מבררת פניות ותלונות על בנק או חברת כרטיסי אשראי.**

**החזון** – להיות קול ללקוחות המערכת הבנקאית וכתובת לפתרון מחלוקות בין הלקוח לתאגיד הבנקאי – בנק, תאגיד עזר או חברת כרטיסי אשראי, כחלק מהבקרה הצרכנית על התנהלותם של התאגידים הבנקאיים, ובכך לתת סעד ללקוחות במקרים המתאימים ולתרום לשיפורה של המערכת הבנקאית בישראל ולקידום ההוגנות בה.

היחידה לפניות הציבור ולבקרה צרכנית בפיקוח על הבנקים אמונה על הטיפול בפניות הציבור לפיקוח על הבנקים. היחידה פועלת מכוח סעיף 16 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח) התשמ"א-1981 (להלן: החוק), המסמיך את המפקח על הבנקים לברר את פניות הציבור שראה בהן ממש, בדבר עסקיהם עם התאגידים הבנקאיים.

#### **תפקידיה של היחידה**

- מענה לפניות הציבור ובירור תלונות ציבור ביחסי התאגיד הבנקאי עם הלקוח, קביעה האם התלונה מוצדקת וקביעת סעד ללקוח במקרים המתאימים.
- איתור ותיקון ליקויים רחביים בתאגיד הבנקאי העולים מתוך המידע המתקבל בתלונות הציבור ושיפור המערכת הבנקאית בישראל.
- ביצוע בקרות צרכניות יזומות לצורך הגברת האכיפה הצרכנית ובחינת הטמעה הוראות הדין הצרכני על ידי המערכת הבנקאית.
- ביצוע תהליכי הערכה צרכנית כדי לאמוד את הציות הצרכני ורמת ההוגנות במערכת הבנקאית.

#### **חשוב לדעת**

- היחידה אינה נותנת ייעוץ בבחירת שירותים בנקאיים ואינה ממליצה על התקשרות עם תאגיד בנקאי מפוקח זה או אחר.
- היחידה נותנת עמדה במקרים של תלונה ספציפית המכילה פרטים עובדתיים אודות האירוע, וזאת לאחר בחינת נסיבות המקרה הפרטני ומיצוי הליך הבירור עם התאגיד הבנקאי הנילון. היחידה איננה נותנת חוות דעת משפטיות כלליות.
- פניות הכרוכות בחישובים מספריים מורכבים נבדקות כאשר הפונה מציג חוות דעת של גורם מומחה. היחידה אינה עורכת חישובים ואינה בודקת חישובים על סמך טענות כלליות.
- הצעות לשיפור האסדרה הצרכנית יתקבלו ויועברו לגורמים המקצועיים בפיקוח על הבנקים, וזאת ככל שיימצא בהן ממש. ההצעות יבחנו ויקודמו, במידה וימצאו מתאימות, בהתאם לסדרי

עדיפויות ובהתאם לחוק עקרונות האסדרה, תשפ"ב-2021, אשר קובע עקרונות לאסדרה מיטבית. ככלל, לא יישלח לפונה עדכון פרטני אודות סטאטוס הטיפול בהצעה ששלח בנושא כאמור.

## הנושאים שבסמכותנו

היחידה לפנייות הציבור ולבקרה צרכנית מוסמכת לברר את כל הנושאים הקשורים לעסקי הלקוחות עם התאגידים הבנקאיים, ובכלל זה: ניהול חשבון עובר ושב (עו"ש), שיקים, כרטיסי חיוב, פיקדונות, מטבע חוץ, עמלות, הלוואות, משכנתאות, הונאת לקוחות לרבות באמצעות בתי עסק ועוד.

## נושאים שאינם בסמכותנו

[לשאלה בנושא מלוות מדינה](#) (בבנק ישראל)  
[לפנייה בנושא דוח נתוני אשראי](#) (בבנק ישראל)  
[לפנייה לבנק הדואר](#) (בפיקוח משרד התקשורת)  
[לברור בנושא ניכוי מס](#) (יש לפנות לרשות המיסים)  
[לשאלה בנושא ייעוץ השקעות](#) (בפיקוח הרשות לני"ע)  
[לברור על חברת ביטוח, קופות גמל וקרנות פנסיה](#) (בפיקוח רשות שוק ההון)  
[לפניות לפיקוח על מערכות תשלומים](#) (בבנק ישראל)

## תהליך הטיפול בתלונה

טרם הגשת תלונה ליחידה לפנייות הציבור ולבקרה צרכנית בפיקוח על הבנקים, יש למצות את הליך הברור עם התאגיד הבנקאי באמצעות הגשת תלונה לנציב תלונות הציבור בבנק או בחברת כרטיסי האשראי וקבלת תשובתו בכתב בתוך 45 ימים (ייתכן ובנסיבות מסוימות זמן המענה יארך 60 ימים ועל כך יודיע הנציב בכתב לפונה). מענה הנציבות לפונה מעוגן בהוראת ניהול בנקאי תקין 308A שעניינה "טיפול בפניות ציבור".

אם הפונה מעוניין לערער על המענה שקיבל מנציבות התאגיד הבנקאי, בין משום שאינו שבע רצון ממנו ובין משום שלא קיבל מענה בתוך 45 ימים, באפשרותו לפנות אלינו בכתב בצירוף תשובת הנציבות, ככל שישנה, ולפרט את טענותיו.

על מכתב התלונה לכלול את מירב הפרטים הרלוונטיים למקרה ואת השגותיו על המענה באופן ממוקד וענייני. מכתב התלונה יועבר על ידנו לתאגיד הבנקאי וישמש בסיס לבדיקה.

ככלל, תהליך הטיפול בתלונה שהוגשה ליחידה לפנייות הציבור ולבקרה צרכנית מתנהל בדרך של התכתבות עם התאגיד הבנקאי ועם הפונה.

בסיום בדיקת התלונה יישלח לפונה מכתב תשובה ובו פירוט תוצאות הבדיקה בכפוף לחובת הסודיות החלה על היחידה על פי דין. בנוסף, אם התלונה נמצאת מוצדקת, אנו שולחים לתאגיד הבנקאי מכתב המציג את עמדת הפיקוח על הבנקים, ובו דרישה לתיקון הליקוי אם נדרש. התיקון יכול להתבטא בהחזר כספי בגין נזק ישיר, או בהוראה לנקוט פעולה או להימנע מפעולה. אם הפניה איננה מוצדקת, התאגיד הבנקאי מקבל מאיתנו חיווי על כך, אך איננו מקבל העתק מהתשובה שניתנה לפונה.

## חשוב לדעת

- בהתאם לסעיף 16(ד)(2) לחוק, אין בהחלטת היחידה כדי למנוע מהפונה או אדם אחר לפנות ולמצות את זכויותיו ובכלל זאת לפנות לבית המשפט.

- אם כדי להכריע בתלונה יש לשמוע גורמים נוספים וצדדים שלישיים, או שקיימות גרסאות סותרות בעל פה בין התאגיד הבנקאי לבין הפונה, לא נוכל להכריע בתלונה.
- ליחידה לפניות הציבור ולבקרה צרכנית אין כלים לקבוע פיצוי בגין נזקים עקיפים שנגרמו לפונה.
- תלונה על עובדי בנק ישראל יש להפנות לביקורת הפנימית בבנק ישראל שאמונה על בירור תלונות על פעילות בנק ישראל.

### תלונה דחופה

הטיפול בתלונות דחופות נערך על פי תבחינים שהוגדרו לזיהוי לקוחות במצוקה קשה או נושאים בנקאיים שיש צורך בהתערבות מיידית בהם. בהתאם לשיקול דעת היחידה תסווג התלונה כדחופה ותטופל בסד זמנים מקוצר.

יובהר, כי במסגרת בירור התלונות, לפיקוח על הבנקים סמכויות להורות לתאגיד הבנקאי כיצד לתקן את הליקוי. לפיכך תלונות על נזק כספי או השבת מצב לקדמותו אינן עונות להגדרת 'תלונה דחופה'.

במקרים שהיחידה תמצא שהנושא שהובא לפתחה הינו דחוף, היא תטפל בו בהקדם האפשרי, והפונה לא יופנה לתאגיד הבנקאי למיצוי הליך הבירור מולו. ככל שהיחידה תמצא כי הנושא אינו דחוף יופנה הלקוח למסלול טיפול רגיל, במסגרתו הוא יידרש למצות את הליך הבירור בשלב ראשון מול התאגיד הבנקאי.

### דוגמאות לתלונות דחופות:

- תלונות על רקע מצוקה כלכלית-אישית קשה.
- תלונות הכרוכות באלימות או איומים.
- עיקול או סירוב הבנק למשיכת קצבאות הנדרשות למחייה.
- סירוב הבנק לפתיחת חשבון בנק ביתרת זכות וקבלת אמצעי תשלום למשיכת מזומנים.
- סירוב הבנק למשיכת כספים שנדרשת ככבוד אחרון לנפטר.

### במקרה דחוף או חריג ניתן לפנות למוקד היחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים בטלפון:

02-6552680 בשעות הפעילות או השאירו הודעה ונחזור אליכם בהקדם. בנוסף, באפשרותכם לפנות אלינו באמצעות [הפורטל האינטרנטי](#) של היחידה ולציין בו במפורש את דחיפות המקרה ואת הסיבות לכך (מומלץ גם ליצור קשר טלפוני עם המוקד ולעדכן אודות שליחת הפניה).

### מי רשאי להגיש תלונה?

כל אדם הנדרש לשירות מהמערכת הבנקאית יכול להגיש תלונה ליחידה לפניות הציבור ולבקרה צרכנית אם הוא נפגע במישרין ממעשה או מחדל של תאגיד בנקאי. הפנייה אינה כרוכה בתשלום כלשהו והפונה אינו נדרש לליווי של עורך דין, רואה חשבון או איש מקצוע אחר. ככל שלקוח מעוניין להביא לידיעת הפיקוח סוגיה צרכנית, לרבות דיווח על חשש לפעילות לא תקינה במערכת הבנקאית ניתן לפנות ליחידה גם בעילום שם. מי שמעוניין לפנות באמצעות נציג, לרבות נציג שאינו עורך דין או רואה חשבון, יצרף יפוי כוח המבטא את הסכמתו של אותו לקוח להגיש תלונה בעניינו.

### אילו תלונות לא יתבררו ביחידה לפניות הציבור ולבקרה צרכנית

- ככלל לא יתבררו פניות שעניינן נדון, בעבר או במקביל, בערכאות אחרות, לרבות בתי משפט, בתי דין ולשכות ההוצאה לפועל. אם במהלך בירור התלונה החל הליך שיפוטי שיזם הלקוח, תפסיק היחידה לפניות הציבור ולבקרה צרכנית את הבירור.

- תלונה שהוגשה לאחר שעברה יותר משלוש שנים מיום המעשה שעליו היא נסבה או מהיום שהמעשה נודע למתלונן תבורר רק אם תהיה סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורה.
- במקרים שבהם קיימת מחלוקת עובדתית בין התאגיד הבנקאי והלקוח, אשר לא ניתן להכריע על בסיס מסמכים כתובים, שיחות מוקלטות או תיעוד אחר, אין בידי היחידה את הכלים להכריע במחלוקת זו.
- תלונה שהופנתה לאחד מהתאגידים הבנקאיים או למוסדות אחרים ורק העתקים ממנה הועברו ליחידה, ככלל לא תטופל על ידי היחידה.
- תלונה שהיחידה מצאה שהיא קנטרנית או טרדנית או תלונה שבה נהג הפונה בשיח אלים ולא מכבד כלפי עובדי היחידה.
- תלונה שהיחידה סברה שהיא אינה הגוף המתאים לבררה, למשל בשל כך שקיים גורם מתאים יותר לבירור התלונה שלו מומחיות בתחום או בשל היות התלונה מורכבת וכוללת צדדים שלישיים.
- תלונה של אדם אשר עובד בתאגיד הבנקאי ומלין על עניין הנוגע ליחסי עובד-מעביד.

### דרכי הפניה ליחידה לפניות הציבור ולבקרה צרכנית

הדרך המומלצת:

באמצעות [פורטל היחידה](#) לאחר כניסה דרך מערכת הזדהות לאומית / הפורטל האישי יציג את כלל ההתכתבויות עם היחידה וכן את סטאטוס הטיפול בתלונה ויאפשר הגשת מסמכים נוספים בתיק בצורה נוחה.

### דרכי פנייה נוספות:

לפניה בערוצים שאינם דיגיטליים:

- **פקס:** 02-6669077.
  - **דואר:** ת"ד 780 ירושלים 91007.
- בתלונה יש לכלול את הפרטים הבאים:  
 השם המלא, מספר תעודת זהות, הכתובת ומספר הטלפון.  
 שם הבנק, או החברה לכרטיסי אשראי שעליהם נסבה התלונה.

### בתלונה יש לכלול תיאור מדויק של המקרה ככל האפשר (לרבות שמות, תאריכים ומסמכים) ופירוט תמציתי בדבר ההשגות על תשובת הבנק.

מוקד היחידה לפניות הציבור ולבקרה צרכנית עומד לרשותכם לפניות בנושאים בנקאיים ולפניות בנושא איתור חשבונות ולקוחות מוגבלים בטלפון 02-6552680 או 9086\*.  
 המוקד פעיל בימים א' עד ה' בין השעות 9:00 ל-13:00.  
 ניתן להשאיר הודעה במוקד הטלפוני בשפות הבאות: אנגלית, ערבית, רוסית ואמהרית ונציג דובר השפה ישוב אליכם.

### בתוך כמה זמן משיבה היחידה לפניות הציבור ולבקרה צרכנית על פניות

היחידה לפניות הציבור משתדלת למצות את הליך בירור התלונות ולהשיב לפונים בהקדם האפשרי.

### קבלת הפנייה

קליטת הפנייה ואישור על קבלתה יישלח אוטומטית באמצעות המערכת לפונים שהגישו את פנייתם באמצעים הדיגיטליים הייעודיים (טופס אינטרנטי או דואר אלקטרוני) של היחידה לפניות הציבור

ולבקרה צרכנית. לפונים שהגישו את פנייתם בדואר או בפקס, יישלח אישור על קבלת הפנייה בתוך כשבועיים מיום קבלת הפנייה.

### תהליך הבדיקה ומסגרת זמני המענה

- פניות דחופות (כמפורט לעיל) יטופלו בהקדם האפשרי בהתאם לנסיבות המקרה.
- ככלל, במקרים שבהם הפנייה אינה מצריכה בירור מקצועי נוסף עם גורם נוסף בבנק ישראל או מחוצה לו וכן אינה מצריכה בדיקה עם התאגיד הבנקאי הנילון – אנו נשתדל להשיב לפונה בהקדם ולכל המאוחר עד **45 ימים**. במקרים בהם הטיפול יתארך מעבר ל- 45 ימים, אנו נעדכן את הפונה על כך.
- כאשר עולה מהפנייה נושא אשר מצריך בדיקה עם גורם מקצועי נוסף בבנק ישראל או מחוצה לו, משך הטיפול בפנייה יהיה בהתאם למורכבות הבדיקה ונסיבות המקרה, וככלל יינתן מענה בתוך **שלושה חודשים**.
- בפניות מורכבות המצריכות מספר בדיקות ובירורים משך הטיפול יארך בין **שלושה חודשים ועד חצי שנה**.
- בנוסף, הטיפול בפניות מסובכות, כגון פניות הדורשות מספר בירורים עם התאגיד הנילון, פניות בהן נדרש לגבש עמדה פיקוחית או נדרשת חוות דעת משפטית, וכן פניות בהן נדרש להכריע בסוגיות רחביות עקרוניות אשר משפיעות על המענה לפנייה הפרטנית, **עשוי להימשך מעל לחצי שנה**. במקרים אלה, אנו נעדכן את הפונה אודות סטאטוס הטיפול בצירוף הסבר על הליך הבירור.

\* באירועי חירום עשויים לחול עיכובים במענה לפניות הציבור.  
\* עמידה בזמני המענה הנקובים באמנה זו תהיה במבט שנתי ותעמוד על 85% מכלל התיקים<sup>1</sup>.

### ערעורים על החלטות היחידה

לכל פונה קיימת זכות ערעור על החלטת היחידה. הערעור ייבדק על ידי גורם מקצועי אחר מזה שטיפל בפנייה המקורית. אם לא יימצא מקום לשינוי ההחלטה, יינתן מענה סופי למערער. אם יימצא כי יש מקום לבירור מחודש של התלונה, הטיפול בה יחודש, והפונה יעודכן על כך.

**בשים לב** לתפקידה של היחידה לתת מענה לכלל הציבור, ולבצע בקרה מערכתית אחר פעילות המערכת הבנקאית מתוך המידע המתקבל מהתלונות, ובשל משאביה המוגבלים של היחידה והאפשרות הקיימת ללקוח לפנות לבית המשפט בעניינו, ניתן לפנות בערעור אחד בלבד על החלטת היחידה בתלונה. ערעורים נוספים לא ייבדקו, למעט במקרים חריגים בהם תתרשם היחידה כי קיימים טעמים מיוחדים לבחינה נוספת, כגון המצאת מידע חדש בתלונה שלא היה קודם לכן בידי המערער.

<sup>1</sup> בדיקה זו תהיה לגבי פניות שיתקבלו החל מיום 1.01.2025.