

ממצאי בירור תלונות הציבור על המערכת הבנקאית לשנת 2009

עיקרי הממצאים

- בשנת 2009 טופלו בפיקוח על הבנקים 8,600¹ פניות ותלונות של לקוחות הבנקים וחברות כרטיסי האשראי (לא כולל פניות למוקד הטלפוני).
- 26.6% מהתלונות על בנקים וחברות כרטיסי אשראי נמצאו מוצדקות בשנת 2009. מבין חמשת הבנקים הגדולים שיעור התלונות המוצדקות הגבוה ביותר מסך התלונות שנקבעה בהן עמדה, נמצא בבנק הבינלאומי ובבנק מזרחי-טפחות (כ-33%), ואילו שיעור התלונות המוצדקות הנמוך ביותר נמצא בבנק לאומי (כ-17%).
- סכום ההחזר הכולל ללקוחות בעקבות טיפול בפניות והחזרים לקבוצות לקוחות בעקבות הפקת לקחים מתלונות עמד על כ-10.5 מיליון².
- בעקבות הסדרה מקיפה של הפיקוח על הבנקים בתחום המשכנתאות ובתחום העמלות, חלה ירידה משמעותית בכמות הפניות והתלונות שהוגשו לפיקוח על הבנקים בנושאים אלה.

טיפול בפניות ובתלונות ציבור

בשנת 2009 טופלו בפיקוח על הבנקים 8,600¹ פניות ותלונות של לקוחות הבנקים וחברות כרטיסי האשראי (לא כולל פניות למוקד הטלפוני), מתוכן 3,106 תלונות והיתר פניות ובקשות לקבלת מידע. ב-1,896 מהתלונות נקבעה עמדה, והן הוכרעו כמוצדקות או כבלתי מוצדקות. לאורך השנים ישנה מגמת עליה במספר הפניות והתלונות של לקוחות הבנקים ליחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים, ולמעשה מספר זה הוכפל מאז שנת 2000 ועד היום. הגורמים לכך הם, בין היתר, פתיחת האפשרות לפנייה באמצעות הדואר האלקטרוני, ההופכת את התהליך לנגיש יותר, אירועים יוצאי דופן כמו קריסת חפציבה והרפורמה בעמלות ופרסומים לציבור (ראה תרשים 1).

סכום ההחזר הכולל ללקוחות בעקבות טיפול בפניות והחזרים לקבוצות לקוחות בעקבות הפקת לקחים מתלונות עמד על כ-10.5 מיליון².

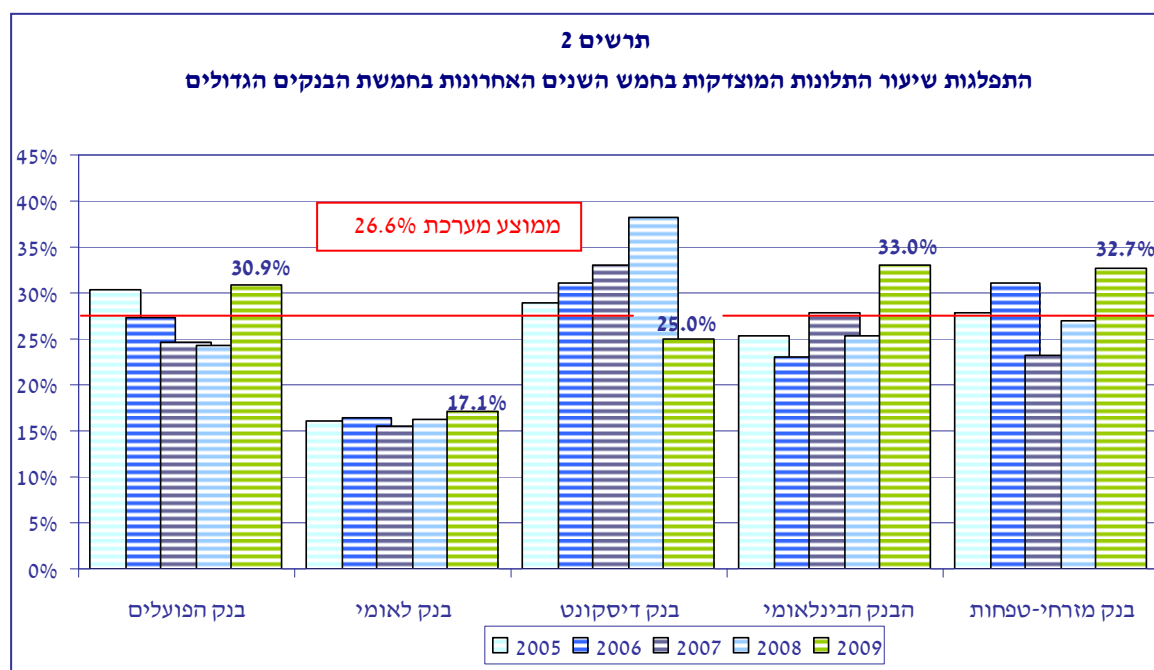
26.6% מהתלונות על בנקים וחברות כרטיסי אשראי בהן נקבעה עמדה נמצאו מוצדקות בשנת 2009. בשנים האחרונות ניכרת מגמת ירידה בשיעור הפניות המוצדקות, ובפיקוח על הבנקים מייחסים ירידה זו, בין היתר, לפעילות ההסדרה ולטיפול המקיף בנושאים בנקאיים שונים בתחום יחסי בנק-לקוח.

¹ נתון זה כולל תלונות בנושא קריסת חברת "חפציבה". יובהר כי כל יתר הממצאים הסטטיסטיים בהודעה זו אינם כוללים תלונות שטופלו בנושא זה, אשר לגביהם תפורסם הודעה נפרדת.
² סכום זה אינו כולל את הסעד שניתן לנפגעי "חפציבה".



שיעור התלויות המוצדקות בחמשת הבנקים הגדולים

מבין חמשת הבנקים הגדולים, שיעור התלויות המוצדקות הגבוה ביותר מסך התלויות שנקבעה בהן עמדה נמצא בבנק הבינלאומי ובבנק מזרחי-טפחות (כ-33%), ואילו שיעור התלויות המוצדקות הנמוך ביותר נמצא בבנק לאומי (כ-17%). בעוד שבבנק הבינלאומי ובבנק מזרחי שיעור התלויות המוצדקות מצוי במגמת עליה בשנים האחרונות, שיעור התלויות המוצדקות הנמוך בבנק לאומי נשאר יציב במהלך חמש השנים האחרונות.



שיעור הפניות והתלונות ביחס לגודל הבנק

מתוך סך הפניות והתלונות שהופנו כלפי חמשת הבנקים הגדולים כ-24% מהפניות והתלונות הופנו כלפי בנק לאומי, על אף היותו הבנק הגדול מבניהם (34%). לעומת זאת, כלפי בנק מזרחי-טפחות הופנו כ-16% מהפניות והתלונות בעוד גודלו הוא כ-9%. כלפי בנק דיסקונט הופנו 20% מהפניות בעוד שגודלו הוא 15% (ראה טבלה 1).

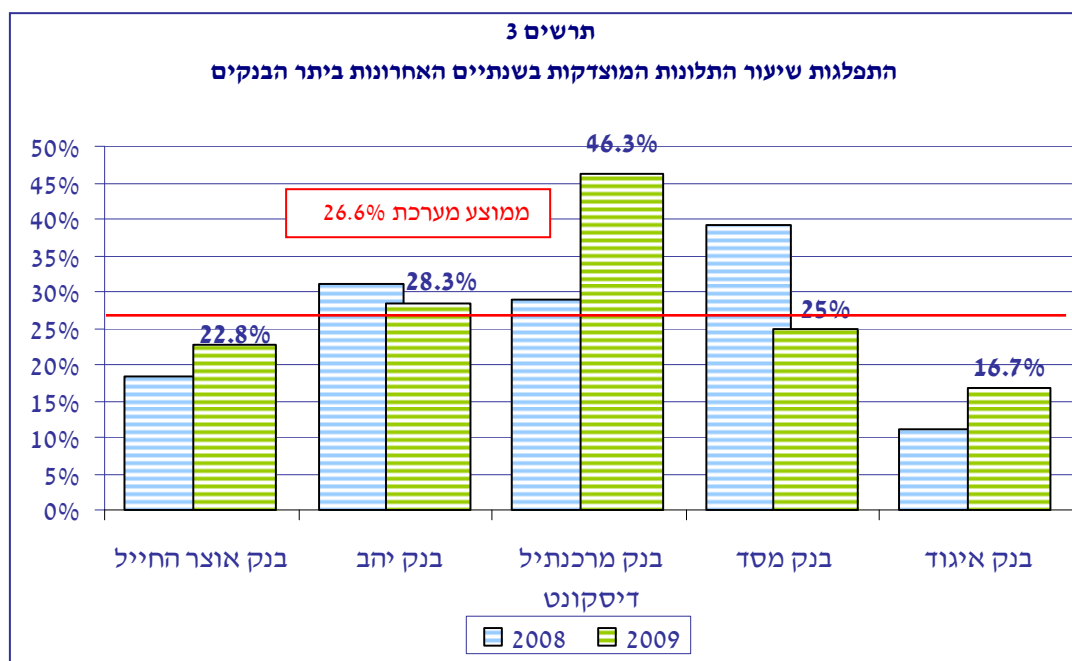
טבלה 1
התפלגות הפניות והתלונות³ בחמשת הבנקים הגדולים לפי גודלם במערכת

שיעור הפניות והתלונות כלפי הבנק מתוך סך הפניות והתלונות כלפי חמשת הבנקים הגדולים	גודלו של הבנק מבין חמשת הבנקים הגדולים*	
32.1%	33%	בנק הפועלים
24.3%	34%	בנק לאומי
20%	15%	בנק דיסקונט
7.7%	9%	הבנק הבינלאומי
15.9%	9%	בנק מזרחי-טפחות
100%	100%	

* לפי אומדן בנק ישראל

שיעור התלונות המוצדקות בבנקים נוספים במערכת

בשנת 2009, שיעור התלונות המוצדקות הגבוה ביותר מסך התלונות שנקבעה בהן עמדה, בבנקים שאינם נמנים עם חמשת הבנקים הגדולים במערכת, נמצא בבנק מרכזית דיסקונט (46.3%), ושיעור התלונות המוצדקות הנמוך ביותר נמצא בבנק איגוד (16.7%).



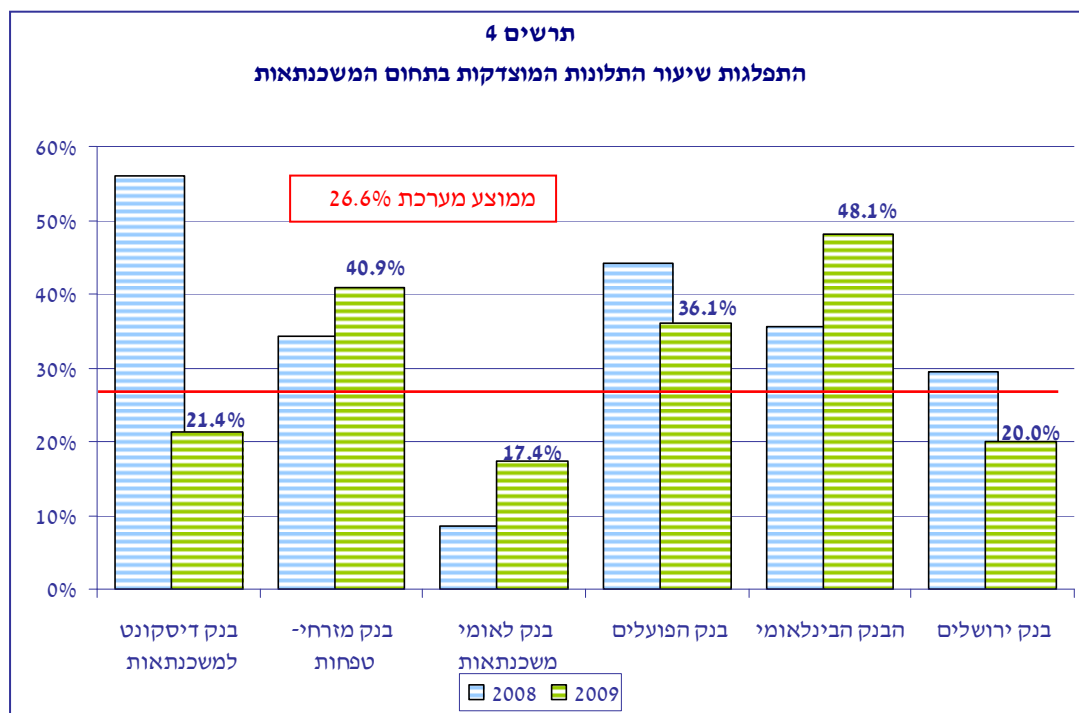
³ לא כולל פניות ותלונות בתחום המשכנתאות.

שיעור התלויות המוצדקות בחברות כרטיסי האשראי

מבין חברות כרטיסי האשראי שיעור התלויות המוצדקות הגבוה ביותר מסך התלויות שנקבעה בהן עמדה נמצא בחברת ישראלכרט – 23.1%, והנמוך ביותר נמצא בחברת לאומי קארד – 9.1%. בחברת כא"ל שיעור התלויות המוצדקות מסתכם ב-15.8%.

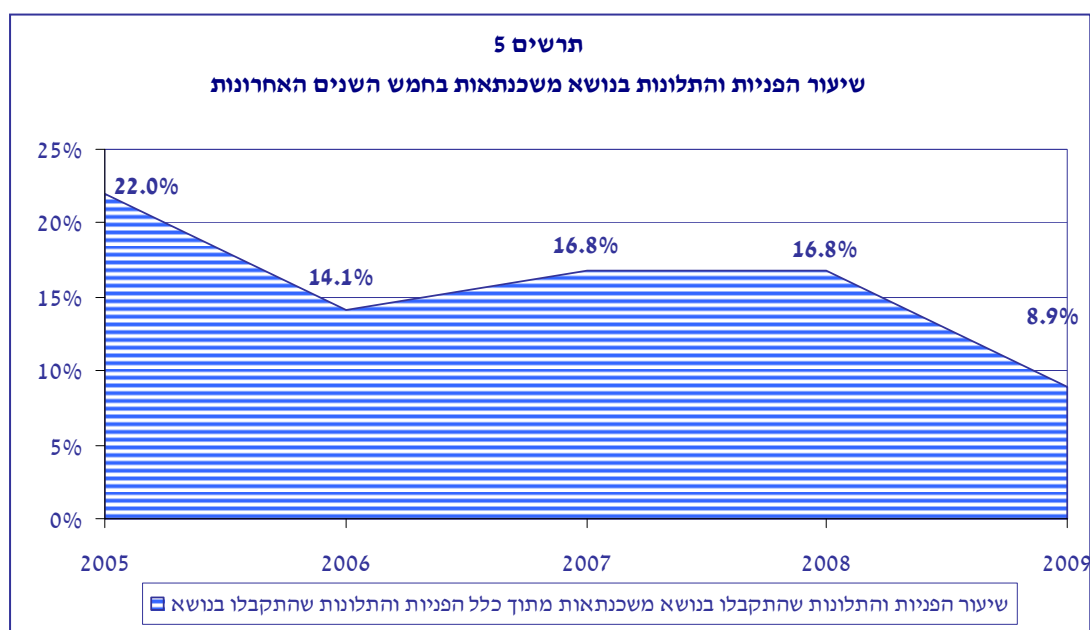
שיעור התלויות המוצדקות בתחום המשכנתאות

בתחום המשכנתאות שיעור התלויות המוצדקות הגבוה ביותר מסך התלויות שנקבעה בהן עמדה נמצא בבנק הבינלאומי הראשון (48.1%), ואחריו בבנק מזרחי-טפחות (40.9%). שיעור התלויות המוצדקות הנמוך ביותר נמצא בבנק לאומי למשכנתאות (17.4%).



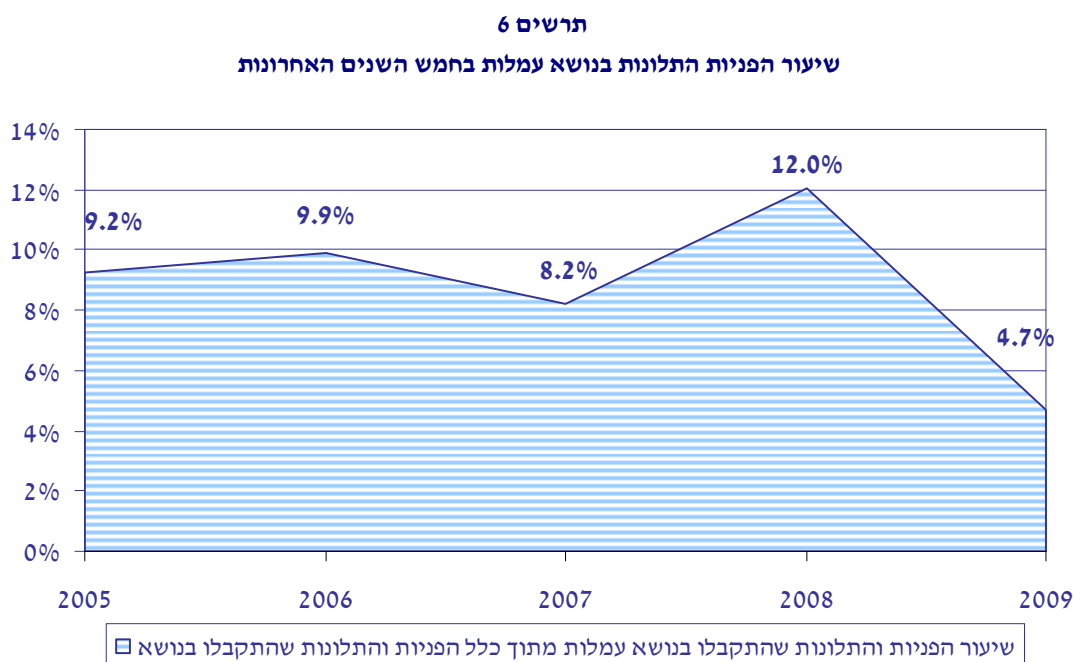
מגמת ירידה בשיעור הפניות והתלויות בנושא המשכנתאות

בשנים האחרונות ניכרת מגמת ירידה בשיעור הפניות והתלויות בנושא משכנתאות מתוך סך הפניות והתלויות שהוגשו לפיקוח על הבנקים. בשנת 2009 עמד שיעור הפניות בנושא זה על 8.9% בלבד לעומת שיעור ממוצע של 17.4% בארבע השנים הקודמות (ראה תרשים 5). בפיקוח על הבנקים מייחסים ירידה זו להסדרה המקיפה שעבר תחום המשכנתאות בשנת 2007, שבמהלכה תוקנו על ידי הפיקוח על הבנקים נהלים בנושא מידע ללקוח, פירעון מוקדם, סילוק הלוואה, וכן נהלים באשר לאופן הטיפול בפוליסות הביטוח. הטיפול בנושאים אלה נועד לעודד את התחרות בשוק המשכנתאות, בעיקר בתחום מחזור ההלוואות לדירה.



ירידה בשיעור הפניות והתלונות בנושא העמלות

ירידה משמעותית בכמות הפניות והתלונות שהוגשו לפיקוח על הבנקים נרשמה בנושא העמלות. בשנת 2009 עמד שיעור התלונות בנושא זה על 4.7% בלבד לעומת שיעור ממוצע של 9.8% בארבע השנים הקודמות. בפיקוח על הבנקים מייחסים ירידה זו להסדרה המקיפה שעבר נושא העמלות במהלך הרפורמה בעמלות. מבין הנושאים שבהם פחתו התלונות והפניות בלטו נושאים כמו עמלות עו"ש וגילוי ללקוחות אודות העמלות. בעבר היה נושא העמלות מהנושאים השכיחים בגינם פנו לקוחות הבנקים אל הפיקוח על הבנקים. מגמה זו הגיעה לשיאה בשנת 2008, במהלך ההערכות ליישום הרפורמה בעמלות במערכת הבנקאות. במסגרת הרפורמה הוזלו שירותים בנקאיים בסיסיים, צומצם מספר העמלות, והוגברה שקיפות המחירים עבור הלקוח.





בנק ישראל הפיקוח על הבנקים

הפיקוח על הבנקים מוסיף לעמוד לרשות הציבור בכל נושא הנוגע ליחסיו עם הבנקים וחברות כרטיסי האשראי. למידע והגשת תלונות בנושאי צרכנות בנקאית ניתן לפנות אל היחידה לפניות הציבור בטלפון מספר 02-6552680, באמצעות פקס מספר 02-6669077, בדואר ישראל לכתובתנו ת.ד. 780 ירושלים 91007 ובאמצעות האתר הצרכני באתר בנק ישראל בכתובת www.bankisrael.org.il.