



בנק ישראל
הפיקוח על הבנקים
אגף בנק-לקוח

סקירה של פעילות הפיקוח על הבנקים
בתחום הטיפול בפניות ותלונות ציבור
בשנת 2012

מרץ 2013

תוכן עניינים

3	1. מבוא
4	2. טיפול בפניות ותלונות ציבור – נתונים כלליים
7	3. סקירה פרטנית של נתוני התלונות ביחס לתאגידי הבנקאיים
11	4. דוגמאות לתלונות שטופלו בביקוח על הבנקים
17	5. נושאים מערכתיים
20	נספח א': פירוט הקריטריונים לדירוג
23	נספח ב': נתונים פרטניים על כלל המערכת הבנקאית

הפיקוח על הבנקים פועל לשמירה על יציבות המערכת הבנקאית ולשמירה על הוגנות היחסים שבין תאגידי בנקאיים – בנקים והחברות לכרטיסי אשראי – לבין לקוחותיהם, תוך הגנה על זכויות הצרכן הבנקאי. השמירה על ההוגנות מתבצעת באמצעות אגף בנק-לקוח¹ במסגרתו פועלת היחידה לפניות הציבור, שתפקידה הוא בירור פניות ותלונות הלקוחות נגד בנקים והחברות לכרטיסי האשראי, והפקת לקחים מן המידע המתקבל מטיפול בתלונות. פעילות זו כוללת, בין היתר, הכרעה בתלונות ומתן סעד מתאים, הספקת מידע לציבור הלקוחות במטרה לצמצם את פערי הידע והמידע בינם לבין התאגידי הבנקאיים, וכן איתור וטיפול בליקויים מערכתיים.

היחידה לפניות הציבור פועלת מכוח סעיף 16 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981, המסמיך את המפקח על הבנקים לברר את פניות הציבור בדבר עסקיהם עם התאגידי הבנקאיים.

היחידה לפניות הציבור מוסמכת לברר את כל הנושאים הקשורים לעסקי הלקוחות עם הבנקים והחברות לכרטיסי אשראי, ובכלל זה: ניהול חשבון עו"ש, צ'קים, כרטיסי חיוב, פיקדונות, מטבע חוץ, עמלות, הלוואות, משכנתאות, ניהול פיקדון ניירות ערך, ועוד.

הנושאים שאינם מצויים בתחום סמכותה של היחידה:

- תלונות על בנק הדואר (יש לפנות לרשות הדואר או למשרד התקשורת)
- תלונות על חברות ביטוח, קופות גמל וקרנות פנסיה (יש לפנות לממונה על אגף שוק ההון במשרד האוצר)
- תלונות על ניכויי מיסים (יש לפנות לרשויות המס)
- תלונות בנושא ייעוץ להשקעה בניירות ערך (יש לפנות לרשות לניירות ערך)
- מידע על חשבונות של לקוחות שנפטרו (יש לפנות להנהלות הראשיות של הבנקים, ולהציג בפניהם צו ירושה או צו קיום צוואה)
- נושאים שנדונו בעבר או נדונים במקביל בבתי משפט, לשכות ההוצאה לפועל ובתי דין.
- היחידה אינה משיבה על פניות שהופנו אליה בהעתק.

הפיקוח על הבנקים ממליץ ללקוחות למצות את האפשרות לבדיקת התלונה באמצעות פנייה למחלקת פניות הציבור בבנק הנילון או בחברה לכרטיסי האשראי, בטרם הפנייה לפיקוח על הבנקים.

למידע נוסף על פעילות היחידה והדרכים לפנות אליה: www.bankisrael.org.il

הפיקוח על הבנקים מגיש, כמדי שנה, את הסקירה על פעילותו בתחום הטיפול בפניות ותלונות הציבור.

¹ פעילות נוספת להגנה על הצרכן הבנקאי מתבצעת גם באגף הביקורת של הפיקוח על הבנקים.

דירוג התאגידים הבנקאיים הכלול בסקירה זו נערך בהתבסס על המידע שהתקבל בפיקוח על הבנקים בעקבות טיפול בפניות ותלונות לקוחות בלבד, והוא ניתן כשירות לציבור. דירוג זה אינו מהווה ציון כולל לתאגיד הבנקאי בנוגע למכלול פעילותו, ואין לראות בו משום הצעה או המלצה.

הדוגמאות שנכללות בסקירה זו אינן בבחינת מדגם מייצג. נבחרו מספר נושאים שיכולים לדעתנו לעורר עניין כללי בקרב הציבור הרחב. אף שבדוגמאות לתלונות שנבחרו יש כדי ללמד על עמדת הפיקוח על הבנקים, אין לראות בהן תקדים מחייב, שכן הטיפול בכל מקרה נעשה בהתאם לעובדות ולנסיבות הספציפיות לו.

2. טיפול בפניות ותלונות ציבור – נתונים כלליים

בשנת 2012 טופלו בפיקוח על הבנקים 6,095 פניות ותלונות בכתב של לקוחות הבנקים ושל החברות לכרטיסי אשראי. בנוסף, ניתן מענה לכ-16,400 פניות טלפוניות.

מתוך 6,095 פניות ותלונות בכתב, 1,253 הן תלונות, והיתר פניות ובקשות. ב-898 תלונות נקבעה עמדה – מוצדקת או לא מוצדקת; ביתר התלונות לא נקבעה עמדה, בעיקר משום שהבנק הסכים ממילא להיענות לבקשת הלקוח לפני שנקבעה עמדה בתלונה. ב-510 תלונות ובקשות פעלו בנקים והחברות לכרטיסי האשראי לטובת הלקוח, אף שלא סווגו כמוצדקות, והסכום הכולל ששולם ללקוחות בתלונות אלה מגיע לכ-1.4 מיליוני ש"ח. בתלונות אחרות לא נקבעה עמדה עקב אי יכולת להכריע בין טענות סותרות בעל פה, ועקב הליכים משפטיים מקבילים.

בעקבות התערבות הפיקוח על הבנקים במסגרת התלונות הפרטניות, שילמו התאגידים הבנקאיים ללקוחותיהם סך כולל של כ-2.4 מיליון ש"ח.

89% מהפניות והתלונות שהוגשו לפיקוח על הבנקים בשנת 2012 טופלו בתוך שישה חודשים. פניות ציבור שעניינן שאלות ובקשות למידע נענות סמוך לקבלתן. בתלונות הטיפול ממושך יותר, כי הוא מתנהל מול הבנקים ומול החברות לכרטיסי אשראי. לעיתים נדרשים מספר בירורים כדי להכריע בתלונה, בהתאם להיקפה ולמורכבותה.

להלן התפלגות שיעור הפניות והתלונות שהטיפול בהן הסתיים בהתאם למשך הטיפול ביחידה לפניות הציבור:

עד 3 חודשים	3 עד 6 חודשים	6 עד 9 חודשים	9 עד 12 חודשים	מעל 12 חודשים
81%	8%	5%	4%	2%

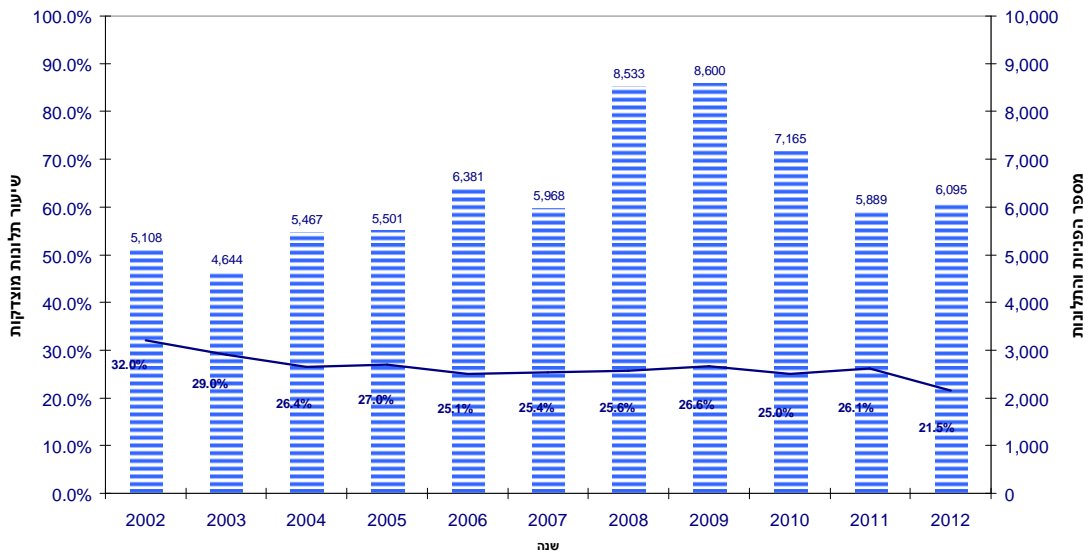
כפי שניתן לראות בתרשים 1 להלן, 21.5% מהתלונות על בנקים ועל החברות לכרטיסי אשראי שבהן נקבעה עמדה, נמצאו מוצדקות בשנת 2012, לעומת 26.1% בשנה הקודמת. הירידה בשיעור התלונות המוצדקות התקבלה כתוצאה משתי הסיבות הבאות:

א. ירידה חדה בשיעור התלונות המוצדקות בבנק מזרחי-טפחות (מ-38.4% בשנת 2011 ל-20.1% בשנת 2012)², וירידה משמעותית בשיעור התלונות המוצדקות בבנק הבינלאומי (מ-25.8% ל-16.7%, בהתאמה). יתר הבנקים שמרו על שיעור דומה של תלונות מוצדקות.

ב. עלייה בשיעור התלונות שבהן הבנקים נענו לבקשות הלקוח לפני משורת הדין, אף שהתלונה לא נקבעה כמוצדקת: בבנק הפועלים שיעור התלונות מסוג זה עלה מ-25.5% בשנת 2011 ל-31.8% בשנת 2012, בבנק מזרחי-טפחות שיעור התלונות האמורות עלה מ-24.9% ל-31.4%, ובבנק הבינלאומי, שיעור התלונות האמורות עלה מ-27.7% ל-38%, בהתאמה.

² ירידה זו נובעת להערכתנו מטיפול מערכתי נרחב שבוצע בבנק בעקבות איתור ליקויים על ידי הפיקוח על הבנקים – ראה להלן פרק 5 סעיף 5.1; כמו כן ראה סקירה של פעילות הפיקוח על הבנקים בתחום של טיפול בפניות ותלונות הציבור לשנת 2011, פרק 5 סעיף 5.1: http://www.boi.org.il/he/NewsAndPublications/RegularPublications/Pages/publ_inqu_act11.aspx; בנוסף, נראה כי ירידה זו נובעת גם מעליה בנכונותו של הבנק לפתור מחלוקות לפני משורת הדין.

תרשים 1 - כמות התלונות והפניות ושיעור התלונות המוצדקות בשנים 2002-2012



התלונות והפניות משמשות גם לאיתור ליקויים מערכתיים במערכת הבנקאית ולתיקונם. בשנת 2012 נבדקו 63 אירועים בהם עלה, לכאורה, חשש לכשל מערכתי, ותאגידי בנקאיים נדרשו לנקוט צעדים שונים, לרבות: קביעה או תיקון נוהלי עבודה, תיקון מערכות טכנולוגיות, שיפור השירות, והחזרים לקבוצות לקוחות. לדוגמאות של ליקויים מערכתיים שטופלו ניתן לעיין בפרק 5 להלן.

3. סקירה פרטנית של נתוני התלונות ביחס לתאגידי הבנקאיים

החל משנת 2010 מוערך הטיפול של חמש הקבוצות הבנקאיות³ וחמשת הבנקים הגדולים בלקוחותיהם, כפי שהשתקף מפניות ותלונות הציבור שטופלו בפיקוח על הבנקים, על פי ארבעה קריטריונים המבוססים על נתונים שנצברו בפיקוח במהלך הטיפול כאמור:

- א. שיעור התלונות המוצדקות מתוך סך התלונות שנקבעה בהן עמדה⁴;
- ב. היחס בין חלקו של בנק בתלונות המוצדקות לבין חלקו במערכת⁵;
- ג. שיעור הפניות והתלונות שטופלו באופן תקין על ידי תאגיד בנקאי מתוך סך הפניות והתלונות שהייתה בהן פנייה לבנק;
- ד. שיעור הפניות והתלונות שבהן הבנק פעל לטובת הלקוח, למרות שלא סווגו כמוצדקות.

בהסתמך על הקריטריונים כאמור, מדורגים התאגידי הבנקאיים על פי הערכים המפורטים להלן, בדומה לערכים המקובלים להערכת ניהול ובקרה בתאגידי הבנקאיים:

³ הקבוצות הבנקאיות הינן כמפורט להלן: **קבוצת לאומי** – בנק לאומי לישראל בע"מ, בנק ערבי ישראלי בע"מ, בנק לאומי למשכנתאות בע"מ וחברת לאומיקארד בע"מ; **קבוצת הפועלים** – בנק הפועלים בע"מ, ישראלכרט בע"מ; **קבוצת מזרחי-טפחות** – בנק מזרחי טפחות בע"מ, בנק יהב בע"מ; **קבוצת דיסקונט** – בנק דיסקונט לישראל בע"מ, בנק מרכנתיל דיסקונט בע"מ, כרטיסי אשראי לישראל בע"מ, דינרס קלוב בע"מ; **קבוצת הבינלאומי** – בנק הבינלאומי הראשון בע"מ, בנק אוצר החייל בע"מ, בנק פועלי אגודת ישראל בע"מ, בנק מסד בע"מ ויו-בנק בע"מ.

⁴ תלונות שנקבעה בהן עמדה הן תלונות שסווגו כמוצדקות או תלונות שסווגו כלא מוצדקות.

⁵ סך נכסים, בניכוי אשראי עסקי, המהווה קריטריון רלבנטי להערכת גודלו של כל בנק בפעילות קמעונאית.

1. טוב במיוחד
2. טוב
3. תקין
4. טעון שיפור
5. טעון שיפור ניכר
6. לקוי

לפירוט הקריטריונים השונים והמשקלות ראה נספח א' לסקירה.

3.1 טבלאות דירוג כלליות:

- 3.1.1 להלן טבלאות הדירוג הכולל של **חמש הקבוצות הבנקאיות** (הטבלה מבוססת על שקלול ארבעת הקריטריונים כאמור לעיל) בשלוש השנים האחרונות:

קבוצה ⁶	דירוג		
	2012	2011	2010
הבינלאומי	טוב	טעון שיפור	טעון שיפור ניכר
לאומי	טוב	טוב	טוב
דיסקונט	תקין	תקין	תקין
הפועלים	תקין	טוב	טוב
מזרחי-טפחות	תקין	טעון שיפור	טעון שיפור

- 3.1.2 להלן טבלת הדירוג הכולל של **חמשת הבנקים הגדולים** (המבוססת על שקלול ארבעת הקריטריונים, כאמור לעיל), המדגימה את ההתפתחות החיובית שחלה בשניים מחמשת הבנקים הגדולים: הבינלאומי ומזרחי-טפחות. בבנק הבינלאומי נרשמה בשנתיים אחרונות מגמה חיובית של שיפור הדירוג, ואילו בנק מזרחי-טפחות שיפר את הדירוג שלו באופן משמעותי בשנת 2012.

בנק ⁷	דירוג		
	2012	2011	2010
הבינלאומי	טוב	תקין	טעון שיפור
לאומי	טוב	טוב	טוב
דיסקונט	תקין	טוב	תקין
הפועלים	תקין	תקין	תקין
מזרחי-טפחות	תקין	טעון שיפור ניכר	טעון שיפור

⁶ סדר הופעתן של הקבוצות הבנקאיות בטבלה הוא לפי הדירוג בשנת 2012, ובתוך הדירוג, לפי סדר אלף-ביתי.
⁷ סדר הופעתם של הבנקים בטבלה הוא לפי הדירוג בשנת 2012, ובתוך הדירוג, לפי סדר אלף-ביתי.

פירוט לגבי כל אחד מהקריטריונים שחושבו לעיל ביחס לחמשת הבנקים הגדולים:

להלן יפורטו נתונים פרטניים ביחס לחמשת הבנקים הגדולים. נתונים מפורטים על כלל המערכת הבנקאית, לרבות על בנקים בינוניים וקטנים, וכן על חברות לכרטיסי האשראי יפורטו בנספח ב' לסקירה.

3.2.1 שיעור התלוונות המוצדקות מתוך סך התלוונות שנקבעה בהן עמדה

כפי שניתן לראות בטבלה 1 להלן, מבין חמשת הבנקים הגדולים שיעור התלוונות המוצדקות הנמוך ביותר נרשם בבנק הבינלאומי (16.7%) ובבנק לאומי (18.0%). בנק לאומי מציג באופן יציב שיעור נמוך של תלוונות מוצדקות מזה מספר שנים. בבנק הבינלאומי נרשמת מזה שנתיים ירידה משמעותית בשיעור התלוונות המוצדקות (מ-31.4% בשנת 2010 ומ-25.8% בשנת 2011, ל-16.7% בשנת 2012).

טבלה 1 – מספר התלוונות ושיעור התלוונות המוצדקות, 2012

שיעור התלוונות המוצדקות בשנת 2012	מספר התלוונות המוצדקות	מספר התלוונות שנקבעה בהן עמדה	מספר התלוונות	בנק
18.0%	22	122	178	בנק לאומי לישראל בע"מ
26.6%	55	207	275	בנק הפועלים בע"מ
20.1%	31	154	207	בנק מזרחי טפחות בע"מ
20.0%	31	155	194	בנק דיסקונט לישראל בע"מ
16.7%	8	48	63	בנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ
⁸21.4%	147	686	917	סה"כ

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

הפיקוח על הבנקים מפרסם יחס בין חלקו של בנק בתלוונות המוצדקות לבין חלקו במערכת, בהתייחס לחמשת הבנקים הגדולים. יחס נמוך עשוי להוות סממן לטיפול נאות מצד הבנק בתלוונות לקוחות בסניפיו ובמחלקה הייעודית המטפלת בתלוונות לקוחות. מניתוח התוצאות המופיעות בטבלה 2 להלן, עולה כי חלקו של בנק לאומי בתלוונות המוצדקות נמוך במידה ניכרת מחלקו במערכת, ולעומת זאת, חלקו של בנק דיסקונט בתלוונות המוצדקות גבוה מחלקו במערכת.

⁸ שיעור התלוונות המוצדקות הכללי (בשקלול כל הבנקים) הוא 21.5%.

טבלה 2 – היחס בין חלקו של בנק בתלונות המוצדקות לבין חלקו במערכת, לפי קריטריון גודל במערכת, 2012⁹

היחס בין החלק בתלונות המוצדקות לבין החלק במערכת	החלק במערכת	החלק בתלונות המוצדקות	בנק
0.46	24.9%	11.4%	לאומי
0.75	5.5%	4.1%	הבינלאומי
1.15	24.7%	28.5%	הפועלים
1.17	13.7%	16.1%	מזרחי-טפחות
1.44	11.2%	16.1%	דיסקונט

3.2.3 שיעור הפניות והתלונות שטופלו באופן תקין על ידי בנק מתוך סך הפניות והתלונות

שהייתה בהן פנייה לבנק

בעת טיפול בתלונות לקוחות, הפיקוח על הבנקים מסווג גם את האופן שבו טופלה התלונה על ידי תאגיד בנקאי. בהתאם לתפיסת הפיקוח על הבנקים, אופן הטיפול בפניות ותלונות, המופנות לתאגיד בנקאי על ידי הפיקוח על הבנקים, משקף את היחס שנותן התאגיד הבנקאי לפניות ותלונות לקוחות בכלל, ולא להא להחלטות הפיקוח על הבנקים, בפרט. נתון זה מעיד גם על החשיבות שמעניק התאגיד הבנקאי לטיפול נאות בתלונות לקוחות. מסיבה זו, נתון זה משקלל בהערכה שניתנת על ידי הפיקוח על הבנקים לתאגיד בנקאי.

בהתאם לקריטריון זה, חמשת הבנקים הגדולים הציגו שיעור גבוה של תלונות שטופלו באופן תקין. בבנק מזרחי-טפחות ובבנק הבינלאומי חלה עלייה מסוימת בשיעור התלונות שטופלו באופן תקין.

טבלה 3 – שיעור הפניות והתלונות שטופלו באופן תקין על ידי בנק, 2012

שיעור הפניות שטופלו באופן תקין וטוב במיוחד	מספר הפניות שטופלו באופן לקוי	מספר הפניות שטופלו טוב במיוחד	מספר הפניות שטופלו באופן תקין	מספר הפניות שהייתה בהן פנייה לתאגיד	בנק
99.7%	1	81	247	329	בנק לאומי לישראל בע"מ
97.9%	9	84	329	422	בנק הפועלים בע"מ
98.1%	6	62	243	311	בנק מזרחי טפחות בע"מ
97.4%	7	47	214	268	בנק דיסקונט לישראל בע"מ
96.0%	4	22	74	100	בנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ
98.1%	27	296	1,107	1,430	סה"כ

⁹ סך נכסים, בניכוי אשראי עסקי, מהווה קריטריון רלבנטי להערכת גודלו של כל בנק בפעילות קמעונית.

3.2.4 שיעור הפניות והתלונות בהן הבנק פעל לטובת הלקוח, למרות שלא סווגו כמוצדקות
 במקרים המתאימים קיימת נכונות מצד התאגידים הבנקאיים לפעול לטובת הלקוח גם בלי שתלונתו נמצאה מוצדקת. מקרים אלו מתאפיינים באמון שניתן בלקוח למרות קושי להוכיח את טענותיו, במקרים קשים במיוחד מבחינה הומניטארית, ולעיתים אף מבטאים רף גבוה יותר של הוגנות מצד תאגיד בנקאי כלפי לקוחו, מהרף הקבוע בדין.

טבלה 4 – שיעור התלונות והפניות שלא סווגו מוצדקות ובהן הבנק פעל לטובת הפונה, 2012

שיעור פניות למ"ד מסך הפניות שהייתה בהן פנייה לבנק ולא סווגו כמוצדקות	סך ההחזר לפונים בכלל הפניות (בש"ח)	סך ההחזר לפונים בפניות למ"ד (בש"ח)	מספר הפניות בהן פעל התאגיד לטובת הפונה על אף שלא סווגו מוצדקות (פניות למ"ד)	מספר הפניות שלא סווגו כמוצדקות ושהייתה בהן פנייה לתאגיד	בנק
28.9%	196,739	184,795	89	308	בנק לאומי לישראל בע"מ
31.8%	365,434	324,188	117	368	בנק הפועלים בע"מ
31.4%	965,677	552,832	88	280	בנק מזרחי טפחות בע"מ
22.4%	607,147	296,179	53	237	בנק דיסקונט לישראל בע"מ
38.0%	181,006	30,611	35	92	בנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ
29.7%	2,316,003	1,388,605	382	1,285	סה"כ

ג. בשנת 2012 נרשמה עלייה בנכונות התאגידים הבנקאיים לפתור את המחלוקות בינם לבין לקוחותיהם באמצעות היענות לבקשותיהם (ממוצע של כ-18% ב-2010 ושל כ-25% ב-2011, ל-ממוצע של 29.4% בשנת 2012). בבנק הפועלים שיעור התלונות מסוג זה עלה מ-25.5% בשנת 2011 ל-31.8% בשנת 2012, בבנק מזרחי-טפחות שיעור התלונות האמורות עלה מ-24.9% ל-31.4%, ובבנק הבינלאומי, שיעור התלונות האמורות עלה מ-27.7% ל-38%, בהתאמה. מגמה זו פועלת לטובת הלקוחות, ומביאה לפתרון מהיר של מחלוקות.

3.3 הנושאים שבהם עסקו התלונות

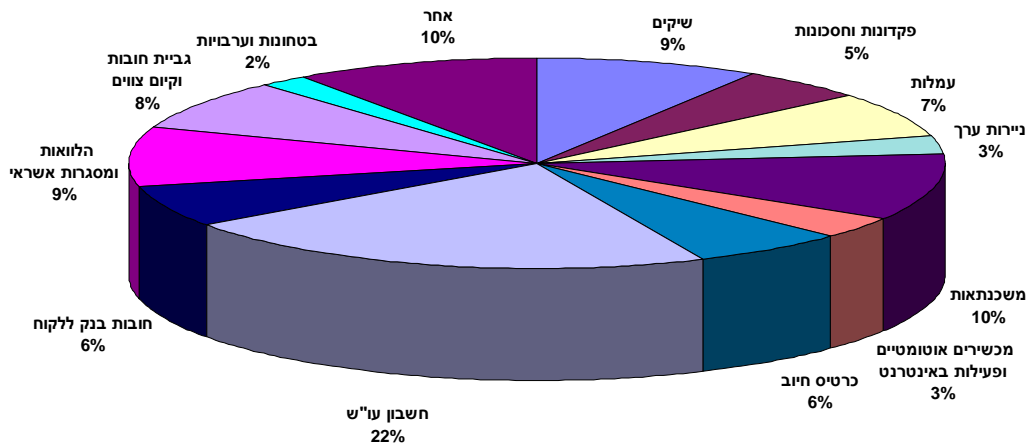
הנושא שבו נרשם מרב התלונות הוא חשבון בנק (22% מכלל התלונות). הדבר אינו מפתיע, שכן חשבון עובר ושב מאגד בתוכו פעילויות רבות ומגוונות, והוא יכול להיות בעל מאפיינים שונים, כמו חשבון משותף, חשבון שמתנהלת בו פעילות עסקית, חשבון של תאגיד וכיו"ב. עם זאת, עיקר התלונות בנושא זה עדיין נוגעות להליכי פתיחה וסגירה של חשבונות.

בסקירה של 2011 ייחדנו פרק לנושא של פתיחת חשבון. מעקב אחר טיפול בנושא זה מפורט בסעיף 4.10 להלן.

משקלן של התלונות בנושא הלוואות לדיור פחת בשנת 2012 לעומת שנת 2011 (כ-10% מכלל התלונות לעומת 17% מכלל התלונות, בהתאמה). ירידה זו במשקל התלונות בנושא

משכנתאות מיוחסת לפעילות מערכתית רחבה שמנהל הפיקוח על הבנקים בנושא זה, הכוללת איתור ליקויים מערכתיים ותיקונם, הסדרה והסברה לציבור. עיקר התלונות השנה בנושא משכנתאות נוגע לסירוב לתת משכנתה, ביטוחים ופירעון מוקדם.

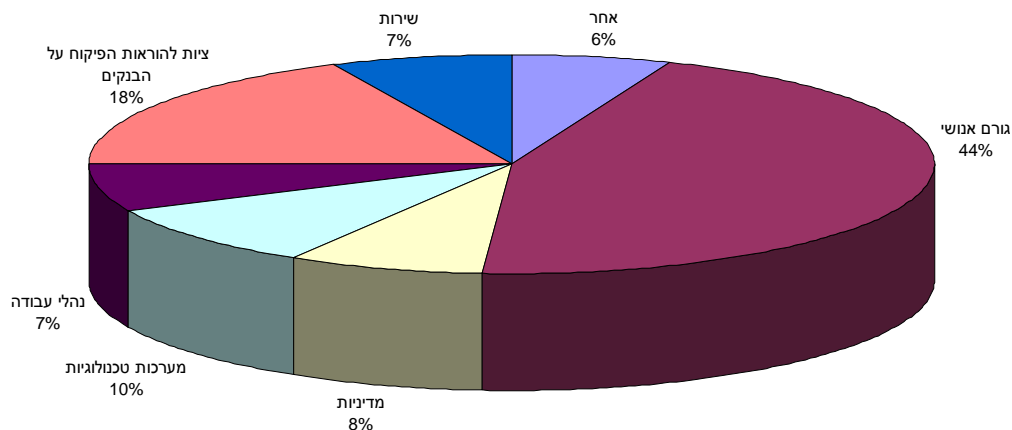
תרשים 2 – התפלגות התלונות לפי נושא התלונה, 2012



3.4 מהות הכשלים שאותרו בטיפול בתלונות הציבור:

מניתוח הנתונים עולה כי עיקר הכשלים עדיין נובעים מטעויות אנוש של עובדי הבנקים (44%) מכלל התלונות המוצדקות). אף כי הסתמנה ירידה מסוימת בתלונות שמעלות כשלים של ציות להוראות הפיקוח על הבנקים ונהלי עבודה פנימיים לא נכונים, יש לבחון בעתיד האם מדובר במגמת ירידה עקבית.

תרשים 3 – התפלגות התלונות המוצדקות לפי מהות הכשל, 2012



4. דוגמאות לתלונוט שטופלו בשנת 2012

להלן פירוט של דוגמאות לתלונוט ספציפיות שטופלו בפיקוח על הבנקים, אותן אנו מבקשים להביא לידיעת הציבור.

4.1 מחילת חוב במסגרת הסדר

בפיקוח על הבנקים התקבלה תלונוט של לקוח, אשר נקלע בעבר לקשיים כלכליים והתקשה בהחזר ההלוואה לבנק. הלקוח לא התכחש לחובו, ונקט בצעדים לפירעון החוב – ביקש מהבנק ארכה לפירעון החוב, ומכר את דירתו לכיסוי חלק ניכר מהחוב. במסגרת ההסדר הסופי, הסכים הבנק למחול על חלק מסוים מהחוב, הנובע בעיקר מצבירת ריבית פיגורים. לטענת הפונה, מלכתחילה לא היה מקום לצבור את ריבית הפיגורים לאור הארכה שקיבל והצעדים שנקט לפירעון החוב. במסמך ההסדר שנחתם בין בנק ללקוח נכלל ויתור הדדי על טענות ותביעות.

כעבור מספר רב של שנים פנה הלקוח לבנק כדי לקבל הלוואה על פי הסדר שקיים במקום עבודתו של הלקוח – קבלת הלוואות מסובסדות באמצעות אותו בנק (בכפופות, כמובן, להסכמת הבנק). הבנק השיב לו שעל-פי רישומיו הוא חייב לבנק כ-70 אלף ש"ח, וקבלת השירותים מותנית בפירעון של סכום זה. לא עלה בידי הבנק במהלך בירור התלונוט לבסס את החוב הנטען במסמכים.

הפיקוח על הבנקים הודיע לבנק, כי כאשר הוא עורך הסדר עם לקוח שמשמעו מחילה על חוב, אין הוא רשאי לחזור ולדרוש את החוב שנמחל כתנאי למתן שירותים נוספים, אלא אם צוין אחרת בהסכם. עוד הבהיר הפיקוח על הבנקים לבנק כי מוטלת עליו החובה לשמור מסמכים המבססים את החוב, כל עוד רישום על חוב מופיע במאגרי המידע שלו.

עם זאת, חשוב לזכור ששירות אשר כרוך בו מתן אשראי נתון תמיד לשיקול דעתו העסקי של הבנק. ככלל, אי-עמידה בהתחייבויות מצד הלקוח בעבר מהווה שיקול עסקי לגיטימי לסרב לתת אשראי. אולם, במקרה ספציפי זה, נוכח העדר הגילוי, לאור נכונותו של הלקוח להחזיר את החוב בעבר, נוכח חלוף הזמן, ולאור אופייה המיוחד של ההלוואה, הבנק הסכים, בעקבות התערבותנו, לתת את ההלוואה ללקוח.

4.2 פעילות של קטין בכרטיס האשראי

הורי קטין התלונוט על כך שנוצר חוב בחשבון בנם מפעילות בכרטיס אשראי אשר הנפיק לו הבנק. לטענת ההורים החוב נוצר עקב התרשלות הבנק.

חשבונוט קטינים דורשים התייחסות מיוחדת בשל כשרותם המשפטית המוגבלת של הקטינים, בהתאם לחוק הכשרות המשפטית והאפוטרופסות, תשכ"ב - 1962. לכן, קבע המפקח על הבנקים הנחיות מיוחדות לבנקים לטיפול בחשבונוט קטינים. הנחיות אלה מפורטות בהוראת ניהול בנקאי מספר 416 בנושא "חשבונוט קטינים". בהוראה זו ניתנה התייחסות למספר נושאים כגון: פתיחת חשבון קטין, משיכת יתר בחשבון קטין, והנפקת כרטיס חיוב לקטין.

באשר להנפקת כרטיס חיוב, ההוראה קובעת שתאגיד בנקאי לא ינפיק כרטיס חיוב לקטין שטרם מלאו לו 16 שנים. הנפקת כרטיס אשראי לקטין תעשה רק בהסכמת נציגו שניתנה מראש ובכתב. הותר לתאגיד להנפיק כרטיס חיוב שאיננו כרטיס אשראי לנער עובד. על אף האמור לעיל, הותר לתאגיד להנפיק לקטין שמלאו לו 14 שנים כרטיס המאפשר משיכת

מזומנים בלבד, ובתנאי שיתרת החשבון נמצאת ביתרת זכות. ההוראה גם התירה לתאגיד הבנקאי להנפיק לו כרטיס חיוב מוגבל שיונפק בהסכמת נציגו לביצוע עסקאות בישראל בלבד בחיוב מידי, רק אם החשבון נמצא ביתרת זכות, ובלבד שסכום העסקאות היומי לא יעלה על 400 ש"ח. כאשר חורג הקטין ממסגרת האשראי שאושרה לו, על התאגיד הבנקאי לבטל את כרטיס החיוב.

במקרה הנדון, הונפק לקטין כרטיס אשראי, אלא שבניגוד למתחייב על פי ההוראה, רק הקטין נכח במעמד הזמנת הכרטיס. מסגרת האשראי שאושרה בכרטיס הייתה בגובה 500 ש"ח. הקטין ביצע פעולות בסכומים נמוכים מ-200 ש"ח, וכבר בסוף החודש הראשון ממועד הנפקת הכרטיס סך העסקות שנעשו באמצעותו היה גבוה בכ- 200 ש"ח מהמסגרת המאושרת בכרטיס. למרות זאת, הבנק לא פעל לבטל את הכרטיס. חודש לאחר מכן נצברה בחשבון חריגה של למעלה מ-5,000 ש"ח מהמסגרת שאושרה בכרטיס. הסניף דיווח על חסימתו, אולם כתוצאה מתקלה, לא נמנע מהקטין להמשיך להשתמש בכרטיס, ובחודש העוקב החריגה גדלה לכ- 6,800 ש"ח מהמסגרת המאושרת בכרטיס. כאמור, הנפקת כרטיס אשראי ומשיכת יתר בחשבון קטין טעונות הסכמת הורי הקטין, שלא ניתנה במקרה זה. הבנק פעל בניגוד להוראה, הן בהיבט של הנפקת כרטיס ללא הסכמת הורי הקטין, והן בהיבט של אי חסימת כרטיס כדי למנוע חריגה ממסגרת האשראי. משכך, לא הייתה הצדקה לדרישת הבנק, כלפי הקטין או כלפי הוריו, לפרוע את הסכום שמעבר למסגרת האשראי שהוסכם עליה. בעקבות התערבותנו, הבנק מחל על החוב שנצבר בחשבון הקטין.

4.3 מכתב התראה של עורך דין

לקוח התלונן על כך שמכתבי ההתראה שקיבל מעורך הדין של הבנק הינם מכתבים שהנוסח שלהם סטנדרטי, והם לא חתומים על ידי עורך הדין ששמו נרשם על גביהם. בגין מכתבים מסוג זה גובה הבנק הנילון עמלה בסך של 147 ש"ח. לדעת הפונה מכתבים אלה נשלחים למעשה ללא ידיעת עורך הדין, ומכיוון שהם סטנדרטיים, אין הצדקה לגבות בגינם עמלה כה גבוהה.

בירור הפנייה העלה כי אכן חתימתו של עורך הדין אינה מופיעה על כל מכתבי ההתראה של עורך הדין ששולח הבנק, ואשר בגינם הוא גובה את העמלה, אלא רק בחלק מהם, וזאת על פי קריטריונים שקבע הבנק.

הבהרנו לבנק כי מכתב המכונה "מכתב התראה של עורך דין" יחתם על ידי עורך הדין אשר שלח את המכתב. זאת, בין אם המכתב נשלח על ידי עורך דין שהוא עובד הבנק, או על ידי עורך דין חיצוני שנשכר לשם כך, ובין אם הוא נכתב במיוחד, או הודפס בנוסח מובנה שמופק באמצעות מחשב. בחתימתו על מכתב זה, עורך הדין מאשר כי עיין בו והוא אחראי לתוכנו, וכי תוכנו, על כל היבטיו, עומד בהוראת כל דין.

הבנק קיבל את עמדתנו ותיקן את אופן משלוח המכתבים. לפונה הושבו העמלות בהן הוא חויב בגין משלוח מכתבי התראה של עו"ד שלא נחתמו על ידו. הפיקוח על הבנקים עוקב אחר ביצוע התיקון, ובוחן קיומן של השלכות נוספות למקרה זה.

4.4 שיק "למוטב בלבד"

הפונה רכש מיטות לילדיו מחברת "א' ריהוט ועיצוב בע"מ"¹⁰, באמצעות משיכת שיק "למוטב בלבד" על-סך 6,000 ש"ח לפקודת החברה. בשל קשיים כלכליים, העבירה החברה את השיק לחברת הבת "א' ריהוט ועיצוב בע"מ" אשר הפקידה את השיק בחשבונה. הבנק של פונה כיבד את השיק, וסירב לבקשת הפונה להחזיר את החיוב בטענה כי מדובר באותו ספק. ניתן להפקיד שיק הנושא את הכיתוב "למוטב בלבד" רק בחשבון אשר שמו תואם באופן מדויק לשם המוטב המופיע על גבי השיק. במקרה דנן הבנק אישר בטעות את כיבוד השיק בחברת הבת, ככל הנראה בשל הדמיון בשמות החברות. על אף הדמיון, מדובר בשתי חברות נפרדות, ועל כן, בעקבות תלונתו ליחידה לפניית הציבור, חויב הבנק לזכות את הפונה בסך 6,000 ש"ח, בתוספת ריבית והצמדה כחוק.

4.5 אבדן או גניבה של שיק בנקאי

הלקוח רכש שיק בנקאי, המשורטט ל"מוטב בלבד", על סך 150,000 ש"ח כדי לשלם באמצעותו למוכר דירה. בעקבות אבדן השיק על ידי הלקוח, הוא ביקש מהבנק לבטלו ולהשיב לו את התמורה בסך 150,000 ש"ח ששולמה בעדו. הבנק דרש שמלוא סכום השיק יישאר בידי הבנק למשך 7 שנים, עד שתחלוף התקופה שבה עלול הבנק להיתבע לפרוע את השיק. שיק בנקאי מונפק על ידי בנק, לאחר שהלקוח משלם את מלוא התמורה בעדו. ממועד מסירתו ללקוח, הבנק אינו אחראי לאבדן, גניבה או קלקול של השיק. אם מדובר בשיק סחיר (שיק שאינו "למוטב בלבד"), קיים חשש ששיק שאבד או נגנב יוסב לצד שלישי, וגם בשיק המשורטט "למוטב בלבד" קיים סיכון מסוים כי יזויף, או יוצג לבנק על ידי מתחזה. בשל סיכונים אלה, נוהגים הבנקים לדרוש שהתמורה בגין השיק תוחזק על ידם עד אשר תחלוף התקופה שבה חשוף הבנק לסיכון (בדרך כלל 7 שנים). כאן המקום להזהיר את הלקוחות שיקפידו לשמור היטב על שיק בנקאי, משל היה כסף מזומן.

למרות הסיכונים האמורים, עמדת הפיקוח על הבנקים היא כי הבנק אינו יכול לדרוש להחזיק בסכום התמורה המלא או בבטוחה בסכום המלא באופן גורף, אלא עליו להפעיל שיקול דעת ולהתאים את דרישותיו, הן לגבי הסכום והן לגבי תקופה, לעוצמת הסיכון ולהסתברות להתרחשותו.

במקרה זה, לאור העובדה כי מדובר בשיק משורטט "למוטב בלבד", העדר מידע שלילי על הצדדים המעורבים ולאור נסיבות נוספות, דרש הפיקוח על הבנקים מהבנק לבטל את השיק ללא הקפאת כספים וקבע כי יש להסתפק בכתב שיפוי של המוטב. כתב השיפוי הוא התחייבות חתומה על ידי הלקוח לשלם לבנק כל נזק שייגרם לו כתוצאה מהאירוע. גם המוטב בשיק נדרש לאשר בכתב כי לא קיבל את השיק לידי. דרישת הפיקוח על הבנקים מבוססת על החובות המיוחדות שהבנק חב כלפי הלקוח, לאור מאפייניו הציבוריים, ועקרון המידתיות הנגזר מכך.

4.6 טעויות של בנק

¹⁰ לאור סודיות המידע, לא מדובר בשמה האמיתי של החברה.

לא פעם נשאל הפיקוח על הבנקים מה דינן של טעויות שעושה בנק. האם מותר לו לתקן אותן באופן חד צדדי? האם הלקוח רשאי ליהנות מהן? אנו מביאים להלן דוגמאות למקרים שהובאו לפנינו בשנת הסקירה, שיש בהן כדי להשיב על חלק מהשאלות:

4.6.1 פירעון שיק בניגוד להוראת ביטול

הלקוח שילם באמצעות שיק על סך של 15,000 ש"ח עבור רהיטים שרכש מספק. הוא פנה לפיקוח על הבנקים בתלונה כי הבנק שלו כיבד את השיק, למרות שניתנה לגביו הוראת ביטול במועד. לאחר כיבוד השיק הלקוח פנה לבנק וביקש לזכות את חשבונו בסכום השיק, אולם הבנק החליט שלא להיענות לבקשתו, שכן התרשם שהלקוח קיבל תמורה בגין השיק.

תלונה זו נמצאה מוצדקת, כי הבנק לא היה רשאי לכבד את השיק, והיה עליו להחזיר את השיק מסיבת "ניתנה הוראת ביטול", בהתאם להוראת הלקוח. גם אם השיק כובד עקב טעות, היה על הבנק לזכות את הלקוח לאחר פנייתו הראשונה אליו בנושא זה. אין זה מתפקידו של הבנק לחוות דעה בשאלה האם הלקוח קיבל תמורה בעד השיק, אם לאו, וזאת כדי להצדיק את פירעון השיק.

בסיום הבירור הבנק נדרש לזכות את הלקוח בסכום השיק בתוספת ריבית והצמדה כחוק. עמדת הפיקוח על הבנקים במקרים אלו היא, כי על הבנק לזכות את הלקוח, אולם הבנק רשאי לפעול אל מול הלקוח והנפרע, אף בהליכים משפטיים, כדי לקבוע על מי מוטלת החובה להשיב לבנק את כפל התשלום: אם הלקוח אכן קיבל תמורה בעד השיק, אין בהוראת הביטול כדי לגרוע מחובתו לפרוע את השיק, והוא יצטרך להשיב את הכסף לבנק; אם השיק בוטל בעקבות כשלון תמורה, אזי על הספק יהיה להשיב לבנק את הסכום. עמדת הפיקוח על הבנקים נועדה למנוע מהלקוח את חסרון הכיס בשלב הביניים, עד להכרעה על מי מהצדדים מוטלת החובה לשלם את הסכום.

4.6.2 טעות בהסכם לרעת הבנק

ללקוח הועמדה הלוואה בסך של 320,000 ש"ח. לדברי הבנק, בטעות נרשם בטופס העמדת הלוואה שיעור ריבית נמוך – פריים בתוספת 1.65%, בעוד שבפועל הוסכם על ריבית בשיעור פריים בתוספת 3%, ולכן בחלוף כחודש שינה הבנק את הריבית לפריים בתוספת 3%. גם בעקבות דרישת הלקוח, הבנק סירב לתקן את הריבית בהתאם לאמור בהסכם, בטענה כי במסגרת משא ומתן דובר על שיעור הריבית הנכון, וכי פונה יודע שמדובר בטעות.

בעקבות תלונת הלקוח קבע הפיקוח על הבנקים, כי הבנק לא רשאי לשנות במקרה כזה באופן חד צדדי את התנאים המפורטים בהסכם. ההסכם בכתב מסכם וממצה את ההסכמות בין הצדדים, וכשם שבנק נסמך על התנאים שעוגנו בכתב, כך רשאי גם לקוח להסתמך על האמור בהסכם. על מי שטוען כי נפלה טעות בהסכם להציג ראיות שתומכות בכך, ומכל מקום אין הוא רשאי לפעול באופן חד צדדי, אלא בהסכמה עם הלקוח או באמצעות בית המשפט.

במקרה זה, לא הוצגו ראיות מספיקות לביסוס טענת הבנק לפיה הוסכם על ריבית בשיעור פריים בתוספת 3%. יתרה מכך, הבנק פעל באופן חד צדדי, וללא כל פנייה מוקדמת ללקוח.

הבנק חויב להשיב ללקוח את מלוא ההפרשים, כאילו ההלוואה מלכתחילה הועמדה בריבית פריים בתוספת 1.65%. אין בעמדת הפיקוח על הבנקים כדי למנוע מהבנק לפנות לבית המשפט ולהוכיח שם כי מדובר בטעות.

4.6.3 חיוב לקוח בסכום חסר כתוצאה מטעות

לקוח הלן על כך שהבנק גבה מחשבונו סך של 633 ש"ח מעבר לסכום שאותו היה אמור לשלם באותו החודש כהחזר הלוואה. מבירור התלונה עלה, כי בשל טעות שביצע הבנק לפני מספר שנים, לא נגבה מהלקוח סך של 284 ש"ח. הבנק ציין כי סכום הגבייה מהווה את סכום הקרן, בתוספת ריבית שנצברה ממועד הטעות. כשמקור החוב הוא בטעות של הבנק, עמדת הפיקוח על הבנקים היא כי הבנק לא רשאי לחייב את הלקוח בריבית בגין החוב, אלא לדרוש מהלקוח את קרן החוב, בתוספת הצמדה בלבד (וזאת עד למועד בו הוא יוצר קשר עם הלקוח ומוסר לו הסבר מפורט אודות החוב). בנוסף, על הבנק לחייב את החשבון לאחר מסירת הודעה מפורטת ומתוך התחשבות מרבית בלקוח. הבנק נדרש לזכות את הלקוח בסכום הריבית שגבה. בשל הטעויות שנפלו בהתנהלותו, החליט הבנק במקרה זה לזכות את הלקוח בסכום כולו, לרבות קרן החוב.

4.7 העברת מידע לחברות הפועלות על פי חוק שירות נתוני האשראי

בפיקוח על הבנקים התקבלה תלונה של לקוח שטען שהבנק העביר מידע שלילי אודות קיומו של חוב לחברות שקיבלו רישיון לאיסוף מידע¹¹, וזאת בניגוד לחוק שירות נתוני אשראי, התשס"ב-2002. הוראות החוק מחייבות את הבנק להעביר מידע אודות קיומו של חוב רק לאחר שחלפו 60 ימים מיום משלוח מכתב התראה בדבר כוונה לנקוט בהליכים, ורק אם במהלך 60 הימים החוב לא נפרע או שלא נערך הסדר לפירעון החוב. בפועל, במקרה זה הלקוח הסדיר את החוב בתוך 22 ימים מיום משלוח מכתב ההתראה. פנייה זו נמצאה מוצדקת, שכן הבנק העביר מידע אודות קיומו של חוב בניגוד להוראות החוק. בעקבות הבירור הבנק תיקן את הרישום השגוי שהועבר, וחויב לפצות את הלקוח בנזקים שנגרמו לו כתוצאה מהעברת המידע השגוי.

4.8 עיכוב בפתירת חשבון

בפיקוח על הבנקים התקבלה תלונה של לקוח שטען כי הבנק מעכב את צירוף ארוסתו כשותפה בחשבון, וזאת מאחר שהארוסה מנהלת חשבון בבנק האם באותה קבוצה בנקאית, והבנק צריך לקבל את האישור של בנק האם לפתיחת החשבון. במסגרת הבירור עלה כי טענת הפונה נכונה, והבנק אכן עיכב את צירוף הארוסה לחשבון עד לקבלת האישור, כאמור. בעקבות התלונה, הבנק צירף את ארוסת הפונה לחשבון באופן מיידי. בנוסף, הובהרה לבנק עמדת הפיקוח על הבנקים כי הבנק לא רשאי למסור פרטים כלשהם אודות לקוח לבנק אחר, אף לא באותה קבוצה בנקאית. יתרה מכך, הקבוצה הבנקאית נדרשה להימנע מכל פעילות שמשמעה היא עיכוב או הפרעה כלשהי להעברת פעילות בין הבנקים, בשל חשש כי הפרעות מסוג זה עלולות לפגוע בתחרות.

¹¹ חברת BDI וחברת D&B.

4.9 המרת כרטיס אשראי רגיל לכרטיס אשראי מתגלגל

בפיקוח על הבנקים התקבלה פנייה של לקוחה שטענה כי לבעלה היה כרטיס חיוב רגיל ובמסגרת שיחת טלפון עם חברה לכרטיסי האשראי הומר הכרטיס לכרטיס מסוג "אשראי מתגלגל"¹². לטענתה, בעלה לא הבין את מהות השינוי שבוצע, ואת העובדה שיחויב בגין "גלגול האשראי" בשיעור ריבית גבוה מריבית על חלופות אשראי אחרות. הלקוחה תיארה במכתבה את מצבם הכלכלי הקשה, וכן את בעיות הבריאות מהן סובל בעלה. במסגרת הבירור, לרבות האזנה לשיחה שהתנהלה בין נציג החברה לבין בעלה של הלקוחה, עלה כי בשיחת הטלפון הנ"ל, נציג החברה לא עדכן את הלקוח בשיעור הריבית הספציפי בו יחויב בגין "גלגול האשראי", כפי שהוא נדרש לעשות. בסיום הבירור, נוכח טעות נציג החברה ולאור מצבו של הלקוח, חברת האשראי זיכתה את הלקוח בגין סכום הריבית שנצברה לחובתו (סך של כ- 2,800 ש"ח), ואף מחקה לו מחצית מקרן החוב כלפי החברה (סך של כ- 3,700 ש"ח).

4.10 פתיחת חשבון עובר ושב

כפי שדווח בסקירה הקודמת, במהלך 2011 פעל הפיקוח על הבנקים כדי להטמיע התנהלות תקינה מצד המערכת הבנקאית בנושא של פתיחת חשבון עובר ושב ביתרת זכות, ולהקטין את מספר התלונות בנושא. במסגרת הטיפול המערכתי, הבהיר הפיקוח על הבנקים למערכת הבנקאית את עמדתו ביחס לשורה של סיבות לסירוב, ואף הביא את עמדתו האמורה לידיעת הציבור הרחב במסגרת הסקירה של 2011. כיום מרבית התלונות על סירוב לפתיחת חשבון בסניף מטופלות באופן ראוי על ידי הבנקים עצמם, וככל שלעיתים מתרחשת תקלה בסניפים, הלקוחות מופנים למחלקות לפניית הציבור בהנהלות הראשיות של הבנקים, לבדיקה ולקבלת החלטה. ככלל, כיום יש מעורבות נמוכה, יחסית, של הפיקוח על הבנקים בנושא. עם זאת, עדיין מגיעות אלינו תלונות על תהליך פתיחת חשבון, ובמיוחד על הדרישות השונות שמציבים הבנקים כתנאי לפתיחת החשבון: דרישות שנובעות מצרכי זיהוי הלקוח, הצהרה על הנהנה, שאלות שנשאלות על ידי הבנק במסגרת הליך "הכר את הלקוח", ועוד. דרישות אלה נתפסות על ידי הלקוחות כהערמת קשיים ופגיעה בפרטיות. תלונות אלה נמצאות על פי רוב כלא מוצדקות, כאשר הפיקוח על הבנקים נאלץ להבהיר לציבור כי הדרישות נובעות מהוראות הקשורות לאיסור הלבנת הון. במסגרת הוראות אלה הוטלה על בנקים חובה מוגברת לזהות את הלקוחות, ולברר אצל הלקוח מידע אודות אופי הפעילות בחשבון.

¹² בכרטיס אשראי מתגלגל הלקוח אינו מחויב אוטומטית במועד החיוב החודשי בכל סכום העסקאות שביצע, אלא רק בסכום חלקי. קיימות מספר דרכים בהן נקבע הסכום לחיוב בכרטיס, כך למשל הלקוח יכול לבחור סכום חודשי קבוע לתשלום או להתקשר מדי חודש לחברה ולהודיע על הסכום לחיוב בכרטיס. בכל מקרה, יתרת הסכום שנותרה מצטרפת ל"סל", "מגולגלת" לחודש הבא וצוברת ריבית.

5. טיפול בנושאים מערכתיים

התלויות והפניות משמשות גם לאיתור ולתיקון ליקויים מערכתיים במערכת הבנקאית. המידע המופק מהתלויות או מהליקויים המערכתיים שאותרו משמש גם לאיתור נושאים הטעונים הסדרה בהוראות מטעם המפקח על הבנקים ונושאים הטעונים הסברה לציבור הרחב.

בשנת 2012 נבדקו 63 אירועים בהם עלה, לכאורה, חשש לקיומו של ליקוי מערכתי. בנקים והחברות לכרטיסי האשראי נדרשו על ידי הפיקוח על הבנקים לנקוט בצעדים שונים: קביעה או תיקון של נהלי העבודה, שיפור תהליכים או שיפור שירות, שיפור במערכות טכנולוגיות, והחזר כספי לקבוצות לקוחות. הפיקוח על הבנקים עוקב אחר תיקון הליקויים ומוודא שכל דרישותיו מולאו.

להלן דוגמאות לליקויים מערכתיים שטופלו:

5.1 פירעון מוקדם של הלוואה לדיור

בהמשך לטיפול בליקויים רבים שהתגלו בבנק מזרחי-טפחות בנושא של פירעון הלוואה לדיור, שדווח עליהם בסקירה שפרסמנו לשנת 2011, ביצע הבנק שורה ארוכה של תהליכים שנועדו למנוע הישנות של ליקויים דומים בעתיד, וביניהם: תיקון של נהלי העבודה, עדכון המערכות והתאמתן לדרישות הפיקוח על הבנקים, שיפור תהליכי עבודה בסניפים, תיקון של מסמכים וטפסים, מעקב אחר גביית עמלות, הדרכת עובדים, ועוד. בנוסף, הבנק נדרש גם לפעול לאיתור חשבוניות לקוחות, אשר קיים חשש כי ניזוקו כתוצאה מהפרת הוראות של הפיקוח על הבנקים, ולפעול לתיקון נזקים אלה. הפיקוח על הבנקים עוקב אחר השלמת התהליך.

בעקבות ליקויים שאותרו בטיפול בפניות הציבור גם נערכה ביקורת בבנק בנושא של פירעון מוקדם, וכפועל יוצא ממנה, החזיר הבנק ללקוחות שניזוקו מתהליך סילוק שגוי, סך כולל של 177,000 ש"ח¹³.

מספר התלויות המוצדקות בנושא זה פחת באופן משמעותי במהלך שנת 2012, בין היתר, בעקבות תהליכים אלה, וכמפורט בסעיף 2, לעיל.

5.2 אי מתן הטבות לחיילים ולמשרתים בשירות לאומי בשל ליקוי במערכת טכנולוגית

מבירור תלויות על בנק הפועלים עלה כי בשל מגבלה במערכות הבנק לא זוהו חשבוניות של חיילים ושל משרתים בשירות לאומי כחשבוניות הזכאים להטבות "חיילי". כתוצאה מכך, חייב הבנק חשבוניות אלה בעמלות וריביות בסכומים עודפים. הבנק מבצע איתור של חשבוניות שלא קיבלו הטבות כאמור, ובהמשך יזכה חשבוניות אלה בסכומים המתאימים. הפיקוח על הבנקים עוקב אחר השלמת התהליך של איתור החשבוניות.

5.3 חיוב חשבון שנפתח רק לצורך הוצאת ערבות בנקאית בעמלות עובר ושב

מבירור תלויות על בנק לאומי עלה, כי הבנק חייב בעמלות עו"ש חשבון שנפתח לצורך הפקדת פיקדון המשמש להוצאת ערבות בנקאית כבטוחה בשלב של גרירת משכנתה. בחשבון העו"ש האמור לא הייתה כל פעילות. הבנק פעל בניגוד להוראות הפיקוח על הבנקים הקובעות

¹³ הביקורת בוצעה על ידי אגף הביקורת בפיקוח על הבנקים.

שחשבון שאין בו פעילות כלשהי ומטרתו ניהול הלוואה או פיקדון בלבד יוגדר כחשבון "תמורה", חשבון שאינו מחויב בעמלות עו"ש. הבנק מבצע איתור חשבונות שנפתחו למטרת הוצאה ערבות כאמור, ובהמשך יזכה את החשבונות האמורים בסכומי העמלות שנגבו. הפיקוח על הבנקים עוקב אחר השלמת התהליך.

5.4 חיוב בעמלת מכתב התראה של עורך דין

מבירור תלונה עלה כי בנק הפועלים חייב בעמלת מכתב התראה של עורך דין טרם משלוח המכתב, וזאת על פי נוהל עבודה הנתמך על ידי מערכות הבנק, לפיו החיוב מתבצע עוד בטרם המשלוח. מתלונות שהגיעו אלינו התברר כי לעיתים הלקוח מחויב בעמלה למרות שהמכתב כלל לא נשלח. הבנק תיקן את הנוהל ואת מערכותיו הטכנולוגיות, והחל מ-1.1.2013 החיוב בעמלה מתבצע רק לאחר משלוח המכתב. בנוסף, נדרש הבנק לבצע איתור של חשבונות כדי לבדוק חשש שחויבו בעמלה בניגוד לעמדת הפיקוח על הבנקים, ולפעול לזיכוי חשבונות אלה.

5.5 גביית עמלת המרה בעסקאות שבוצעו באמצעות האינטרנט עם בית עסק שמקום מושבו בישראל

בשנה האחרונה התקבלו מספר תלונות של לקוחות המחזיקים בכרטיס חיוב, שהונפק על-ידי כ.א.ל., אשר הלינו כי החברה חייבה את חשבונם בעמלה בעד המרת מטבע בגין עסקה שביצעו במטבע ישראלי, באמצעות האינטרנט, עם בית עסק שמקום מושבו בישראל. לאחר בחינת הנושא בפיקוח על הבנקים, התקבלה החלטה כי התאגידים הבנקאיים לא יורשו לגבות עמלת המרה מטבע בנסיבות כאלה. עמדה זו קיבלה ביטוי בתיקון לכללי הבנקאות (שירות ללקוח)(עמלות), התשס"ח-2008, המסדירים את רשימת השירותים שבעדם רשאים התאגידים הבנקאיים לחייב את לקוחותיהם בעמלה¹⁴. הנימוק שעמד בבסיס התיקון נעוץ בחשש כי לקוח אשר מזמין מוצר, באמצעות האינטרנט, עם בית עסק שמקום מושבו בישראל אינו יודע שחשבונו יחויב, בנוסף לסכום העסקה, גם בעמלת המרה, כפי שהוא מצפה להיות מחויב במקרה בו ביצע עסקה בחו"ל. לאור הכמות הגדלה של עסקאות מסוג זה נוצר הצורך לפעול לשיפור השקיפות של התנאים לביצוע עסקאות מסוג זה.

5.6 גילוי על הטבות ריבית בפיקדון שהופקד באינטרנט

בעקבות מספר תלונות על בנק דיסקונט נמצא, כי בעת ההפקדה לפיקדון באמצעות אתר האינטרנט לא מוצג במסך ההפקדה שיעור הריבית בפיקדון בנפרד משיעור ההטבה, אלא מוצגות טבלאות ריבית בלבד. בעקבות התערבות הפיקוח על הבנקים יתקן הבנק את אתר האינטרנט, כדי לקיים את דרישת הפיקוח על הבנקים להציג את שיעור ההטבה בנפרד, במסך ההפקדה.

5.7 חישוב שגוי של ריבית על פיקדון יומי שהופקד באינטרנט

לקוח של בנק דיסקונט, אשר הפקיד כסף בפיקדון יומי באמצעות אתר האינטרנט של הבנק, לאור הצעה להטבה ריבית עבור פיקדונות מסוג זה, מצא כי לא קיבל את ההטבה ריבית. הטעות נבעה מכשל במערכות הבנק, אשר לא סיווגו את ההפקדה ככזו שבוצעה באמצעות

¹⁴ בתיקון שנכנס לתוקף ב-1.1.2013 נקבע, כי לא ניתן לגבות עמלת המרת מטבע בגין עסקה שבוצעה במטבע ישראלי, עם בית עסק שמקום מושבו בישראל.

האינטרנט, אלא ככזו שבוצעה בסניף. בעקבות גילוי הטעות כתוצאה מהטיפול בתלונה, ביצע הבנק תיקון במערכתיו, וכן איתר את הפיקדונות שנפגעו מהליקוי וזיכה את הלקוחות בהפרשים בסך כולל של כ-29,000 ש"ח. הפיקוח על הבנקים ממשיך לטפל בהשלכותיו הנוספות של הליקוי ועוקב אחר תיקונו.

5.8 חיוב ביתר בגין עמלה על הפקדה או תשלום שובר באמצעות "אלתור"

בעקבות בירור תלונה עלה, כי בנק דיסקונט חייב לקוח בעמלת פעולה על ידי פקיד בגין הפקדה או תשלום שובר באמצעות תיבת שירות, במקום לחייבו בעמלת פעולה בערוץ ישיר, הזולה יותר, כמתחייב על פי כללי הבנקאות (שירות ללקוח)(עמלות), התשס"ח-2008. הבנק ביצע החזר בסך של כ-9,500 ש"ח ללקוחות שחויבו ביתר. הפיקוח על הבנקים ממשיך לעקוב אחר תיקון הליקוי.

5.9 הנפקת כרטיס אשראי ללא בקשת הלקוח

בעקבות בירור תלונה עלה, כי סניף של בנק מזרחי-טפחות, המתמחה בטיפול בקבוצות רכישה, הנפיק כרטיסי אשראי לחברי הקבוצה ללא בקשתם והסכמתם, ובניגוד להוראות הפיקוח. הבנק נימק את הליקוי בעובדה כי חברי קבוצת הרכישה אינם נמצאים בקשר מתמיד עם הבנק, ולכן אין לבנק הזדמנות נוספת להציע להם את שירותיו. למרות נימוק זה, הבנק נדרש לפעול על פי ההוראות ולהנפיק כרטיסי חיוב ללקוחות רק בעקבות קבלת בקשה מפורשת מצידם.

5.10 עיקול חשבונות בנק של אזרחים ותיקים וניצולי שואה

בישיבת ועדת הכלכלה בכנסת בחודש יולי 2011 טענו נציגי המשרד לאזרחים ותיקים שהובאו לידיעתם מקרים של עיקול או קיזוז כספים המופקדים בחשבונות בנק, אשר מוגנים בחוק מעיקול וקיזוז, לרבות הרנטות לנפגעי הנאצים.

למרות שלא הובאו לידיעתנו מקרים ספציפיים של עיקול רנטות בניגוד לחוק, לאור חשיבות הנושא, פנה הפיקוח על הבנקים לתאגידים בנקאיים כדי לוודא שהם פועלים בהתאם לכל החוקים המחילים הגנה מעיקול וקיזוז על רנטות וקצבאות שהועברו לחשבונות הבנק של הזכאים.

הבנקים אישרו לפיקוח שהם מקפידים לפעול בהתאם לחוקים רלוונטיים. בחלק מהבנקים נעשה רענון או עדכון נהלים במטרה לכלול בהם את כל סעיפי החוק הרלוונטיים. במהלך שנת 2012 לא התקבלו בפיקוח על הבנקים תלונות מוצדקות על עיקול או קיזוז קצבאות או רנטות של נפגעי הנאצים בניגוד לחוק.

5.11 פטור מעמלת הפרשי שער למקבלי רנטות

ב-18.9.11 פרסם בנק דיסקונט הודעה על כוונתו להעניק פטור מעמלת הפרשי שער במשיכת מזומנים במט"ח מחשבון שבו מופקדים כספי רנטות המשולמים כפיצויים מממשלת גרמניה או ממועצת התביעות. בעקבות בירור תלונה עלה, כי הבנק חייב את לקוחותיו, מקבלי פיצויים ורנטות לנפגעי נאצים בעמלה זו, למרות הודעתו, וזאת בשל כך שלא עדכן את מערכתיו במתן הפטור. הבנק ביצע החזר בסך של 27,500 ללקוחות שחויבו ביתר עד למועד העדכון במערכות הבנק ב-25.10.11.

נספח א' – הסבר על קריטריונים לקביעת הדירוג

החל משנת 2010 היחידה לפניית הציבור באגף בנק-לקוח של הפיקוח על הבנקים מדרגת את חמשת הבנקים הגדולים במערכת הבנקאית בישראל, ואת חמשת הקבוצות הבנקאיות בתחום איכות טיפולם בלקוחות.

מטרתו העיקרית של הדירוג הינה להעריך את איכות הטיפול בלקוחות ובתלונותיהם, כפי שהוא משתקף מן הפניות והתלונות שטופלו בפיקוח על הבנקים, בהיבטים של שירות, ציות להוראות צרכניות, הוראות המפקח על הבנקים והטמעת ערך ההוגנות, העומד בבסיס יחסי בנק-לקוח תקינים בבנקים שונים.

דירוג הבנקים בתחום הטיפול בלקוחות נקבע באמצעות שקלול של ארבעה קריטריונים :

- א. שיעור התלונות המוצדקות מתוך סך התלונות על אותו בנק שנקבע בהן עמדה;
- ב. חלקו של הבנק בסך התלונות המוצדקות, יחסית לחלקו במערכת;
- ג. שיעור התלונות והפניות שטופלו על-ידי הבנק באופן תקין מתוך סך התלונות והפניות שהייתה בהן פניה לבנק מצד היחידה;
- ד. שיעור התלונות והפניות שבהן הבנק פעל לטובת הלקוח, למרות שלא סווגו על-ידי היחידה כמוצדקות.

עד שנת 2010 הפיקוח על הבנקים העריך את הבנקים אך ורק בהסתמך על שיעור התלונות המוצדקות (קריטריון א'). בעקבות בחינה מחודשת הוחלט לבצע את ההערכה גם בהסתמך על נתונים רלבנטיים נוספים.

להלן הסבר תמציתי לגבי כל האחד מהקריטריונים ולגבי אופן ביצוע ההערכה :

א. שיעור התלונות המוצדקות מתוך סך התלונות על אותו בנק שנקבעה בהן עמדה

משקלו של קריטריון זה בהערכה הכללית הינו 30%.

אופן חישוב הקריטריון: מספר תלונות על הבנק הנדון, אשר הטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה, ואשר נמצאו מוצדקות, מחולק במספר תלונות על אותו בנק, אשר הטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה, ואשר נקבעה בהן עמדה (מוצדקות או לא מוצדקות).

M = מספר תלונות על הבנק הנדון, שהטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה, אשר נמצאו מוצדקות.

E = מספר תלונות על אותו בנק, אשר הטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה, ואשר נקבעה בהן

עמדה (מוצדקות או לא מוצדקות).

$$P1 = M / E$$

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

משקלו של קריטריון זה בהערכה הכללית הינו 30%.

אופן חישוב הקריטריון: היחס שבין מספר תלונויות על הבנק הנדון, אשר הטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה, ואשר נמצאו מוצדקות, לבין סך כל התלונויות על כל הבנקים אשר הטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה, ואשר נמצאו מוצדקות, מחולק בסך נכסי הבנק (בניכוי אשראי עסקי¹⁵) מתוך סך כל הנכסים של המערכת (בניכוי אשראי עסקי).

M = מספר תלונויות על אותו בנק, שהטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה, ואשר נמצאו מוצדקות
 ΣM = סך כל התלונויות על כל הבנקים, אשר הטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה, ואשר נמצאו מוצדקות.

A = סך נכסי הבנק, בניכוי אשראי עסקי, נכון לחודש דצמבר בשנת הסקירה.

ΣA = סך כל הנכסים של המערכת, בניכוי אשראי עסקי, נכון לחודש דצמבר בשנת הסקירה.

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

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

ג. שיעור התלונויות והפניות שטופלו על-ידי הבנק באופן תקין מתוך סך התלונויות והפניות שהייתה בהם פניה לבנק מצד היחידה לפניות הציבור שבפיקוח על הבנקים

משקלו של קריטריון זה בהערכה הכללית הינו 20%.

אופן חישוב הקריטריון: מספר התלונויות והפניות, אשר הטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה, ואשר אופן טיפול הבנק הנדון בהן נמצא תקין¹⁶, מחולק במספר כל התלונויות והפניות, אשר הטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה, ואשר בהן נעשתה על-ידי היחידה פניה לבנק.

T = מספר התלונויות והפניות, אשר הטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה, ואשר אופן טיפול הבנק הנדון בהן נמצא תקין.

B = מספר כל התלונויות והפניות, אשר הטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה, ואשר בהן נעשתה על-ידי היחידה פניה לבנק.

$$P3 = T / B$$

¹⁵ אשראי עסקי הינו אשראי לתאגידים עסקיים, והוא מנוכה, לצורך חישוב זה, מסך נכסי הבנק (והמערכת הבנקאית), משום שמגזר זה פחות רלוונטי לצורך הערכת טיפול הבנק במרב המכריע של לקוחותיו, ולצורך הערכת הטיפול בתלונויות ציבור. הנתונים נלקחו מהדוחות שפורסמו בסוף הרבעון השלישי לשנת 2012.

¹⁶ להבדיל מתלונויות ופניות, בהן הבנק הנדון טיפל באופן לקוי.

ד. שיעור התלונות והפניות שבהן הבנק פעל לטובת הלקוח, למרות שלא סווגו על-ידי היחידה

כמוצדקות

משקלו של קריטריון זה בהערכה הכללית הינו 20%.

לאור אופיו של הקריטריון (ככזה שמבטא פעילות של רצון טוב), לצורך הערכתו לא נעשה שימוש בציונים "טעון שיפור" או "לקוי".

אופן חישוב הקריטריון: מספר התלונות והפניות, אשר הטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה, ואשר בהן הבנק פעל לטובת הלקוח, למרות שלא סווגו על-ידי היחידה כמוצדקות, מחולק במספר כל התלונות והפניות, אשר הטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה, ואשר בהן נעשתה על-ידי היחידה פניה לבנק, בניכוי תלונות שנמצאו מוצדקות.

$L =$ מספר התלונות והפניות, אשר הטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה, ואשר בהן הבנק פעל לטובת הלקוח, למרות שלא סווגו על-ידי היחידה כמוצדקות.

$B =$ מספר כל התלונות והפניות, אשר הטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה, ואשר בהן נעשתה על-ידי היחידה פניה לבנק.

$M =$ מספר תלונות על אותו בנק, אשר הטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה, ואשר נמצאו מוצדקות.

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

כל קריטריון – $P1, P2, P3$ ו- $P4$ קיבל ציון מספרי על פי סולם הערכה שנקבע על ידי הפיקוח על הבנקים.

סיכום ההערכה הכללית נעשה לפי הנוסחה:

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

לכל ציון מספרי נקבעה הערכה מילולית בערכים הבאים: טוב במיוחד, טוב, תקין, טעון שיפור, טעון שיפור ניכר ולקוי. ההערכה הכללית של הבנק בהיבט של יחסיהם עם הלקוחות, כפי שהשתקף מבירור תלונות הציבור, מתפרסמת בצורה מילולית בלבד.

נספח ב' – נתונים על כלל המערכת הבנקאית

טבלה 5 – מספר התלונות ושיעור התלונות המוצדקות במערכת הבנקאית, 2012¹⁷

שיעור התלונות המוצדקות מתוך אלה שנקבעה בהן עמדה	מספר התלונות המוצדקות	סך התלונות שנקבעה בהן עמדה	סך התלונות מכלל הפניות	תאגיד בנקאי
	9	32	43	בנק יהב בע"מ
18.0%	22	122	178	בנק לאומי לישראל בע"מ
20.0%	31	155	194	בנק דיסקונט לישראל בע"מ
26.6%	55	207	275	בנק הפועלים בע"מ
	5	24	32	בנק אגוד לישראל בע"מ
	3	27	43	בנק אוצר החייל בע"מ
	5	15	28	בנק מרכנתיל דיסקונט בע"מ
20.1%	31	154	207	בנק מזרחי טפחות בע"מ
אין	0	0	0	יובנק בע"מ
16.7%	8	48	63	בנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ
	2	5	6	בנק ערבי ישראלי בע"מ
	1	3	8	בנק מסד בע"מ
	4	22	33	כרטיסי אשראי לישראל בע"מ
	1	8	11	בנק פועלי אגודת ישראל בע"מ
	5	14	20	בנק ירושלים בע"מ
	3	21	30	בנק לאומי למשכנתאות בע"מ
	1	8	12	לאומי קארד בע"מ
	7	27	34	ישראכרט בע"מ
	0	2	2	דיינרס קלוב ישראל בע"מ
21.5%	193	898	1,253	סך הכול

¹⁷ בדיווח לא מפורט שיעור התלונות המוצדקות ביחס לתאגידי הבנקאים שמספר התלונות עליהם שנקבעה בהם עמדה נמוך מ-40. הדברים נכונים גם לגבי יתר הטבלאות בנספח ב'.

טבלה 6 – שיעור הבקשות והתלונות שטופלו באופן תקין על ידי בנק, 2012

שיעור הפניות שטופלו באופן תקין וטוב במיוחד	מספר הפניות שטופלו באופן לקוי	מספר הפניות שטופלו באופן טוב במיוחד	מספר הפניות שטופלו באופן תקין	מספר הפניות שהייתה בהן פנייה לתאגיד	תאגיד בנקאי
90.0%	8	19	53	80	בנק יהב בע"מ
99.7%	1	81	247	329	בנק לאומי לישראל בע"מ
97.4%	7	47	214	268	בנק דיסקונט לישראל בע"מ
97.9%	9	84	329	422	בנק הפועלים בע"מ
100.0%	0	8	33	41	בנק אגוד לישראל בע"מ
100.0%	0	11	55	66	בנק אוצר החייל בע"מ
100.0%	0	18	38	56	בנק מרכנתיל דיסקונט בע"מ
98.1%	6	62	243	311	בנק מזרחי טפחות בע"מ
	0	0	1	1	יובנק בע"מ
96.0%	4	22	74	100	בנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ
	4	5	9	18	בנק ערבי ישראלי בע"מ
	2	4	9	15	בנק מסד בע"מ
100.0%	0	1	45	46	כרטיסי אשראי לישראל בע"מ
	0	2	14	16	בנק פועלי אגודת ישראל בע"מ
	9	2	22	33	בנק ירושלים בע"מ
95.8%	2	10	36	48	בנק לאומי למשכנתאות בע"מ
	1	1	17	19	לאומי קארד בע"מ
94.1%	3	1	47	51	ישראכרט בע"מ
	0	1	1	2	דיינרס קלוב ישראל בע"מ
	0	0	1	1	כללי - ללא שיוך לבנק
97.1%	56	379	1488	1923	סה"כ

טבלה 7 – שיעור הבקשות והתלונות שטופלו לפנים משורת הדין למרות שלא סווגו כמוצדקות, 2012

שיעור פניות שטופלו לפנים משורת הדין מסך הפניות שהייתה בהן פנייה לבנק ולא סווגו כמוצדקות	סך ההחזר לפונים בכלל הפניות (בש"ח)	סך ההחזר לפונים בפניות למ"ד (בש"ח)	סך הפניות בהן פעל התאגיד לטובת הפונה על אף שלא סווגו מוצדקות (פניות למ"ד)	סך הפניות שלא סווגו כמוצדקות ושהייתה בהן פנייה לתאגיד	תאגיד בנקאי
33.8%	12,277	11,850	24	71	בנק יהב בע"מ
28.9%	196,739	184,795	89	308	בנק לאומי לישראל בע"מ
22.4%	607,147	296,179	53	237	בנק דיסקונט לישראל בע"מ
31.8%	365,434	324,188	117	368	בנק הפועלים בע"מ
27.8%	2,817	2,494	10	36	בנק אגוד לישראל בע"מ
15.9%	16,922	225	10	63	בנק אוצר החייל בע"מ
43.1%	9,827	8,200	22	51	בנק מרכנתיל דיסקונט בע"מ
31.4%	965,677	552,832	88	280	בנק מזרחי טפחות בע"מ
0.0%	-	-	0	1	יובנק בע"מ
38.0%	181,006	30,611	35	92	בנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ
31.3%	-	-	5	16	בנק ערבי ישראלי בע"מ
35.7%	-	-	5	14	בנק מסד בע"מ
38.1%	14,306	13,742	16	42	כרטיסי אשראי לישראל בע"מ
13.3%	200	200	2	15	בנק פועלי אגודת ישראל בע"מ
21.4%	8,754	-	6	28	בנק ירושלים בע"מ
20.0%	61,644	60,734	9	45	בנק לאומי למשכנתאות בע"מ
16.7%	4,077	4,077	3	18	לאומי קארד בע"מ
34.1%	2,061	1,970	15	44	ישראכרט בע"מ
50.0%	300	300	1	2	דינרס קלוב ישראל בע"מ
29.4%	2,449,188	1,492,397	510	1732	סה"כ