



הפיקוח על הבנקים

# תחום יחסי בנק-לקוח

היחידה לפניות הציבור

סקירה דו-שנתית

2002-2003



זכויות היוצרים בפרסום זה שמורות לבנק ישראל.  
הרוצה לצטט רשאי לעשות כן בתנאי שיציין את המקור.

מס' קטלוגי 3062004008/6

<http://www.bankisrael.gov.il>

הפקה: היחידה לפניות הציבור, בנק ישראל, ירושלים

דפוס איילון, ירושלים טל' 02-5377855

הנני מתכבד לפרסם את סקירת הפעילות של הפיקוח על הבנקים בתחום יחסי בנק-לקוח בשנים 2002 ו-2003.

תפקידיו המרכזיים של הפיקוח על הבנקים הם שמירה על יציבותה ואמינותה של המערכת הבנקאית ושמירת הוגנות בקשר בין הבנקים ללקוחותיהם. שני תפקידים אלה, לא רק שאינם סותרים, הם משלימים זה את זה: בנק הפוגע בזכויותיהם של לקוחותיו לא יהיה בנק יציב – ככל שאוכלוסיית הלקוחות הנפגעת תהיה רחבה יותר, והפגיעה תהיה מתמשכת יותר, תגדל החשיפה לסיכון, עד כדי סיכון יציבותו. לכן, גם מהיבט היציבות (ולא רק מהיבט ההוגנות), חשוב לתקן את המעוות מוקדם ככל האפשר.


בנוסף, "משמעת השוק" היא נדבך פיקוחי חשוב בשמירה על יציבותם של הבנקים: בקרת הלקוחות על חשבונותיהם דוחפת את הבנקים להתייעלות ולשמרנות בנטילת סיכונים, ומסייעת למזעור ואיתור של סיכונים תפעול, מעילות והונאות; תלויות של לקוחות חושפות בעיות וכשלי ניהול בבנקים, וכל אלה תורמים לפיקוח היציבותי על הבנקים.

מאידך, הפיקוח היציבותי חיוני ביותר ללקוח, שהרי הדבר החשוב לו ביותר הוא שפיקדונותיו וחשכויותיו בבנק יהיו בטוחים. מכאן, שסיבה מרכזית לפיקוח היציבותי היא הגנה על המפקידים (ולא כפי שמקובל לחשוב – "הגנה על הבנקים").

לפיכך, בכל ההיבטים של הטיפול בתחום יחסי בנק-לקוח – בבירור תלויות של לקוחות, בתיקון ליקויים הנוגעים לאוכלוסיות רחבות ובגיבוש הוראות הפיקוח – העובדים המופקדים על תחום זה משתפים פעולה עם עובדי תחומים אחרים של הפיקוח על הבנקים, ויחד הם חותרים לשיפור מתמיד בהוגנות וביציבות של המערכת הבנקאית.

לנוכח חשיבות הנושא, חלק ניכר ממשאבי הפיקוח על הבנקים מוקדש לפעילות רחבה של הגנה על לקוחות הבנקים. פעילות זו מתנהלת בכמה מישורים:

- מתן הוראות לבנקים באשר לדרך הפעילות הנאותה מול הלקוחות, גילוי נאות ועוד.
  - טיפול באלפי פניות של לקוחות הבנקים בכל שנה - בירור, הכרעה בהן וקביעת הדרכים לתיקון הליקויים שנמצאו. מן המידע המתקבל מפניות הציבור מופקים גם לקחים מערכתיים, לרבות דרישת החזרי כספים לקבוצות של לקוחות שנפגעו (גם אם הם לא התלוננו). במסגרת זו הוחזרו ללקוחות הבנקים בכל אחת משתי השנים הנסקרות עשרות מיליוני שקלים.
  - פנייה לבית הדין לחוזים אחידים לשם הסרת תנאים מקפחים מחוזי הבנקים עם לקוחותיהם. במסגרת זו הוגשו לבית הדין עד כה ארבע בקשות. לאחרונה ניתן פסק דין לגבי חוזה העו"ש, שלשישמו יהיו השלכות מרחיקות לכת על חוזה זה בכל הבנקים.
  - מעקב אחר עמלות הבנקים, ובמקרים מסוימים אף התערבות. נושא זה לא נקבע בחוק כנתון לפיקוחנו, אולם לאחרונה הצענו לשנות זאת - להגדיר מסגרת כוללת לעילות ההתערבות במחירי העמלות ולאחריות הפיקוח על הבנקים לכך, תוך הסמכתו להטיל סנקציות על הפרת ההוראות בנושא.
- בסקירה דלהן נפרט את עיקרי פעילותנו בתחום יחסי בנק-לקוח, וכן נדגים נושאים שונים היכולים לסייע ללקוחות הבנקים לשפר את התנהלותם בצריכת השירותים הבנקאיים.

בכבוד רב,  
  
יואב להמן  
המפקח על הבנקים



## התוכן

### תחום יחסי בנק לקוח

9	תחום יחסי בנק-לקוח: המבנה והפעילות
9	היחידה לפניות הציבור
10	חוזים אחידים
11	עמלות

### פעילות היחידה לפניות הציבור

15	נתונים סטטיסטיים על הטיפול בפניות שבכתב
16	התפלגות הפניות לפי ממצאי הברור
18	התפלגות הפניות לפי נושאים
20	התפלגות הפניות במערכת הבנקאות
24	התפלגות הפניות לפי תוצאות בדיקתן מבחינת הפונה

25	נושאים כלליים ועקרוניים שהיחידה טיפלה בהם
	דוגמאות לנושאים כלליים שבעקבות הטיפול בהם הוחזרו כספים לקבוצות של לקוחות

### משכנתאות

25	הצגה חוזרת של חיובים על פי הרשאה
25	הריבית הנהוגה בהלוואת משכנתה
26	עמלת הפקדת כספים בעת פירעון מוקדם במזומן של הלוואת משכנתה
	גביית עמלת פירעון מוקדם בניגוד לסעיף 4(ג) לצו הבנקאות (עמלות פירעון מוקדם), התשמ"ב-1981
26	הלוואה בחלקים בריבית משתנה
27	גביית עמלה על החזרת שיק מסיבה של חוסר היסב
27	גביית יתר בגין ביטוח נכס
28	הסדרים לתשלום חוב פיגורים
28	הצגת הרשאה לחיוב חשבון לאחר פירעון מוקדם של הלוואת משכנתה
	גביית עמלת פירעון מוקדם בניגוד לסעיף 4(ב)1 לצו הבנקאות (עמלות פירעון מוקדם), התשמ"ב-1981

### כרטיסי חיוב

29	משלוח דפי חיוב ללקוחות שכרטיס האשראי שלהם מבוטל
29	חיוב חצי שנתי בדמי חבר – כרטיס אשראי

### נושאים מגוונים

30	"הנוסע הנאמן"
	קציבת ערבות בלתי מוגבלת בסכום על פי חוק הערבות (תיקון), התשנ"ב – 1992
30	ערבות לפי חוק המכר (דירות)–ליווי פיננסי של פרויקט בניה
31	ניהול הלוואות למורים

31	ניהול חשבונות לקוחות תוך עקיפת חוק שיקים ללא כיסוי, התשמ"א-1981
31	החתמת לקוחות על הסכמתם ליתור גורף על סודיות בנקאית
32	<b>פעילות משותפת במסגרת תחום יחסי בנק-לקוח</b>
32	דוגמאות לנושאים כלליים שהביאו לשינוי בהוראות או בחקיקה
32	נהלים למתן הלוואות לדיור
32	ביטול הנחות בתקופה ראשונה בהלוואות בריבית משתנה
32	הרחבת המידע הנכלל בדפי ההסבר
32	אישור עקרוני
32	ביטוח
33	תיקונים לכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות ומסירת מסמכים)
33	עמלות
34	גילוי העלות האפקטיבית
34	הוספת מידע בדף החשבון על מסגרת האשראי והריבית
34	הרחבת המידע על פיקדונות
34	חיוב סניף או תאגיד בנקאי שאינו נותן שירותי דלפק ללקוחותיו לתת
34	מידע במענה הקולי
34	הודעה על הפחתת מסגרת אשראי
35	סך כל ההחזרים הכספיים לקבוצת לקוחות לפי נושאים, 2002 ו-2003

### **הפעילות בנושאי החוזים האחידים והעמלות**

39	<b>חוזים אחידים</b>
39	המסגרת החוקית
39	דרכי העבודה
39	הפעילות בנושא החוזים האחידים בשנים 2002 ו-2003
39	חוזה הלוואה לדיור בבנקים למשכנתאות
40	חוזה למתן שירותים בנקאיים בתקשורת
40	ערבות בנקאית שהבנק נותן לרוכשי דירות על פי חוק המכר (דירות)
40	(הבטחת השקעות של רוכשי דירות), התשל"ה-1974
40	<b>עמלות</b>
40	הסבר כללי בנושא העמלות
40	קביעת תעריפי עמלות
41	העמלות שבפיקוח
41	קבלת מידע על עמלות
42	הפעילות בנושא העמלות בשנים 2002 ו-2003
42	השוואות לעידוד התחרות בין הבנקים
43	התערבות בגביית עמלות

תחום יחסי בנק-לקוח

---





## תחום יחסי בנק-לקוח: המבנה והפעילות

תפקיד השמירה על זכויותיהם של לקוחות הבנקים הוטל על המפקח על הבנקים במסגרת חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א – 1981.

הפעילות בתחום יחסי בנק-לקוח היא נרחבת וכוללת היבטים של הסדרה, אכיפה, בירור תלונות של לקוחות, עמלות וחוזים אחידים.

### היחידה לפניות הציבור

#### המסגרת החוקית

היחידה לפניות הציבור פועלת מתוקף סעיף 16 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א – 1981, המסמיך את המפקח על הבנקים לברר את פניות הציבור בדבר עסקיו עם התאגידים הבנקאיים.

את הפניות מבררים לאור הוראות חוק הבנקאות (שירות ללקוח), הכללים שהותקנו מכוחו, הוראות הדין הכללי ונהלים שהמפקח על הבנקים קובע מעת לעת.

### מה הם שני מישורי הפעילות העיקריים של היחידה?

- בירור והסקת מסקנות בסכסוך הקונקרטי. היחידה משמשת גוף חיצוני ניטרלי בבדיקת תלונות של לקוחות הבנקים.
- גילוי בעיות כלליות במערכת הבנקאית וטיפול בהן.

### צוות היחידה

הצוות הבודק את התלונות מורכב מכלכלנים, רואי חשבון ומשפטנים.

היחידה מפעילה גם צוות מבקרים סמויים.

### באילו נושאים ניתן לפנות ליחידה?

היחידה מטפלת בפניות של לקוחות הבנקים המסחריים, חברות כרטיסי האשראי והבנקים למשכנתאות.

- בבקשות למידע ובשאלות הבהרה בנושאים שקשורים ביחסי בנק-לקוח.
- בתלונות של לקוחות נגד הבנקים על בעיות או תקלות קונקרטיות בפעילות עמם.

### באילו נושאים היחידה לא מטפלת?

- תלונות על קופות גמל, קרנות השתלמות, קרנות פנסיה; הפיקוח על גופים אלה הוא בידי הממונה על אגף שוק ההון, הביטוח והחיסכון במשרד האוצר.
- ככלל, היחידה לפניות הציבור לא מתערבת בתלונות על סכסוכים שמתבררים במקביל, או התבררו בעבר, בהליכים משפטיים לסוגיהם.

## כיצד פונים ליחידה?

ניתן לפנות אלינו באמצעות הדואר, הדואר האלקטרוני, הפקסימיליה והטלפון. תלונות על בעיות קונקרטיות ביחסים עם הבנק יש לשלוח בכתב ולצרף אסמכתאות (ככל האפשר):

כתובת: היחידה לפניות הציבור, הפיקוח על הבנקים, בנק ישראל

ת"ד 780 ירושלים, 91007

דואר אלקטרוני: [webmaster@bankisrael.gov.il](mailto:webmaster@bankisrael.gov.il)

פקס: 02-6552668

טלפון: 02-6552680

## איך מבררים את התלונה?

בכל תאגיד בנקאי פועל גוף המטפל בפניות הציבור. על פי הוראה של הפיקוח על הבנקים הוצבו בכל הסניפים שלטים המודיעים ללקוח על כתובת להגשת תלונות בבנק.

עיקר הבירור נערך באמצעות התכתבות בין הפיקוח על הבנקים לבין גופים העוסקים בבירור פניות הציבור בתאגידים הבנקאיים: עותק של הפנייה נשלח לתאגיד הבנקאי, ונדרשת התייחסותו בצירוף אסמכתאות לביסוס תשובותיו. בהמשך עשויות להידרש הבהרות נוספות.

לעיתים, במידת הצורך, אנו נפגשים עם נציגי הבנקים, עם הפונים, או עם שני הצדדים.

## צוות מבקרים סמויים

במסגרת היחידה לפניות הציבור פועל צוות העורך בסניפי הבנקים בכל רחבי הארץ ביקורות סמויות, כדי לבדוק אם הפקידים ממלאים את הוראות החוק והנהלים של הפיקוח על הבנקים בתחום יחסי בנק-לקוח.

אנשי הצוות מציגים עצמם כלקוחות פוטנציאליים, על פי תרחישים שהוכנו מראש, ובמידת הצורך עורכים תצפיות ובדיקות נוספות בסניף. בתום הבדיקה מזדהה המבקר בפני מנהל הסניף כמבקר של הפיקוח על הבנקים, מציג בפניו את הליקויים, אם מצא כאלה, ומבקש את תגובתו על ממצאיו.

הממצאים מרוכזים בדוחות, הנשלחים להנהלות הבנקים, ואלה נדרשות להגיב עליהם ולפעול לתיקון הליקויים.

נושאי הביקורות הסמויות הם קיום הוראות החוק והנהלים בפתיחת חשבון ובייעוץ להשקעות. כן נערכות ביקורות בדלפקי משכנתאות. מושם דגש בבדיקות הציות לכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות ומסירת מסמכים), התשנ"ב – 1992.

## חוזים אחידים

בשימושם של תאגידים בנקאיים מצויים מסמכים רבים העונים על הגדרת "חוזה אחיד" שבחוק החוזים האחידים, התשמ"ג – 1982.

על פי החוק, רשאים גופים מסוימים להגיש לבית הדין לחוזים אחידים בקשה לביטול תנאי מקפח בחוזה אחיד. בית הדין לחוזים אחידים יבטל או ישנה תנאי בחוזה אחיד אשר יש בו משום קיפוח לקוחות, או משום יתרון בלתי הוגן של הספק, שעלול להביא לקיפוח לקוחות.

הפיקוח על הבנקים בוחן באופן שוטף את החוזים האחידים העיקריים המשמשים את התאגידים הבנקאיים במטרה לגלות בהם תנאים מקפחים, ובמידת הצורך, לנקוט צעדים שונים לסילוק תנאים אלה מתוך החוזים. צעדים אלה כוללים הידברות עם הבנקים או הגשת בקשות לבית הדין לחוזים אחידים, כדי שזה יורה על ביטול התנאים המקפחים בחוזה המובא בפניו, או על שינויים.

הפעילות בנושא נעשית על פי תכנית עבודה, שסדרי העדיפות בה מבוססים בעיקר על שכיחות השימוש בחוזים האחידים השונים במערכת הבנקאית.

## עמלות

תעריפי העמלות נקבעים בידי התאגידים הבנקאיים על פי שיקוליהם העסקיים. עם זאת, במקרים שבהם יש חשש לפגיעה בציבור הלקוחות ו/או בתחרות, מתערב הפיקוח על הבנקים. הפיקוח מציג את עמדתו בפני הבנקים, ובמקרים חריגים מביא את הנושא בפני המפקח על המחירים במשרד התעשייה והמסחר, כדי שהוא יורה להטיל פיקוח על תעריפי אותן עמלות.

מישורי הפעילות העיקריים בתחום זה:

- בדיקת דיווחים שוטפים על עדכוני עמלות;
- בדיקת בקשות להנהגת עמלות חדשות;
- פרסום השוואות של תעריפי העמלות בעיתונות ובכלי התקשורת האחרים לשם עידוד התחרות בין הבנקים;
- הגברת גילוי המידע בתחום העמלות ונגישותו;
- בקשה להכניס עמלות לפיקוח של המפקח על המחירים במשרד התעשייה והמסחר;
- בדיקת דיווחים של חברות כרטיסי האשראי על שיעורי העמלות;
- השוואות של המצב בתחום העמלות הבנקאיות בין ישראל למדינות אחרות.



# פעילות היחידה לפניות הציבור

---



## נתונים סטטיסטיים על הטיפול בפניות שבכתב

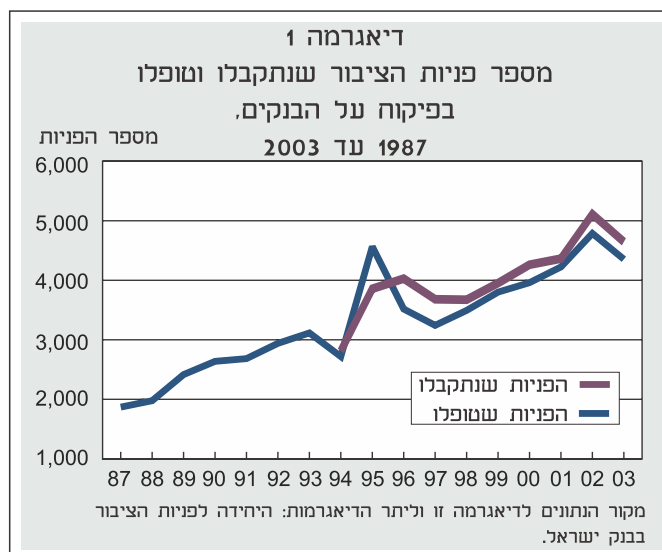
היחידה נותנת מענה לכ-10,000 פניות טלפוניות בכל שנה, אך מעבדת נתונים סטטיסטיים לגבי הפניות שבכתב בלבד.

### בשנת 2002

קיבלנו 4,787 פניות בכתב – עלייה של כ-13% לעומת השנה הקודמת.  
סיימנו לטפל ב-5,108 פניות – עלייה של כ-17% לעומת השנה הקודמת.

### בשנת 2003

קיבלנו 4,353 פניות בכתב – ירידה של כ-9% לעומת השנה הקודמת.  
סיימנו לטפל ב-4,644 פניות – ירידה של כ-9% לעומת השנה הקודמת.



## התפלגות הפניות לפי ממצאי הבירור

ממצאי הבירור של פניות הציבור מחולקים לשלוש קטגוריות:

- תלונות שבהן נקבעה עמדה - מוצדקות, מוצדקות חלקית או לא מוצדקות;
- תלונות שבהן לא נקבעה עמדה – משום שבירור אינו בסמכות הפיקוח על הבנקים, קיימות בהן גרסאות עובדתיות סותרות שאין אפשרות להכריע ביניהן, או שהטיפול בהן הופסק מחמת קיום מקביל של הליכים משפטיים;
- פניות בבקשות שונות, לרבות למידע, ושאלות הבהרה.

### שנת 2002

מתוך סך של 5,108 פניות שהטיפול בהן הסתיים בשנה זו היו:

**2,694** תלונות שבהן נקבעה עמדה. **852** תלונות מתוכן – **31.6%** - סווגו כמוצדקות ומוצדקות חלקית;

**1,040** תלונות שבהן לא נקבעה עמדה;

**1,374** בקשות למידע ושאלות הבהרה.

### שנת 2003

מתוך סך של 4,644 פניות שהטיפול בהן הסתיים בשנה זו היו:

**2,491** תלונות שבהן נקבעה עמדה. **727** תלונות מתוכן – **29.2%** - סווגו כמוצדקות ומוצדקות חלקית;

**910** תלונות שבהן לא נקבעה עמדה;

**1,243** בקשות למידע ושאלות הבהרה.

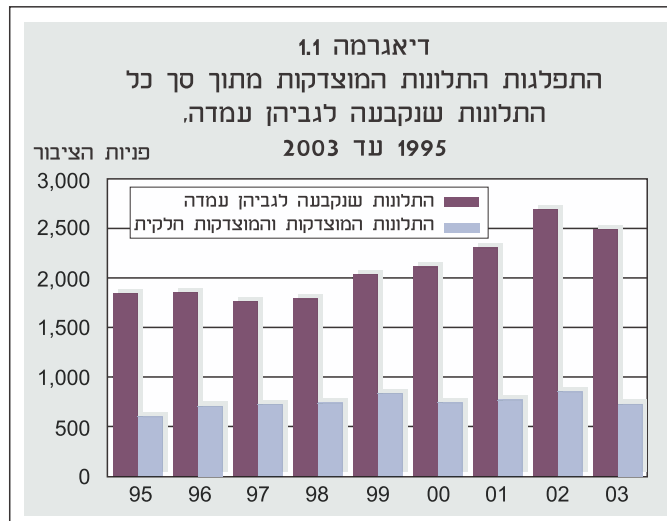


לוח 1:

ממצאי בירור הפניות (מתוך סך הפניות שהטיפול בהן הסתיים במהלך השנה), 2002 ו-2003

2003		2002		
מספר הפניות	אחוזים מסך הפניות	מספר הפניות	אחוזים מסך הפניות	
				<b>תלונות שנקבעה לגביהן עמדה</b>
727	15.7	852	16.7	א. תלונות מוצדקות ומוצדקות חלקית
1,764	38.0	1,842	36.1	ב. תלונות לא מוצדקות
2,491	53.6	2,694	52.7	<b>סך הכול</b>
				<b>תלונות שלא נקבעה לגביהן עמדה</b>
141	3.0	132	2.6	א. הפסקת הטיפול עקב הליכים משפטיים
279	6.0	276	5.4	ב. הפסקת טיפול מסיבה אחרת
239	5.1	364	7.1	ג. לא בסמכות היחידה
251	5.4	268	5.2	ד. לא ניתן לקבוע עמדה
910	19.6	1,040	20.4	<b>סך הכול</b>
				<b>בקשות והבהרות</b>
399	8.6	430	8.4	א. בקשות
844	18.2	944	18.5	ב. הבהרות
1,243	26.8	1,374	26.9	<b>סך הכול</b>
4,644	100.0	5,108	100.0	<b>סך כל הפניות שהטיפול בהן הסתיים</b>

מקור הנתונים ללוח זה וליתר הלוחות: היחידה לפניות הציבור בבנק ישראל.



# התפלגות הפניות לפי נושאים

בשנים 2002 ו-2003

חמשת הנושאים המרכזיים שבהם עסקו הפניות היו:

- בעיות הקשורות בניהול חשבון בנק;
- משכנתאות;
- שיקים;
- עמלות;
- כרטיסי חיוב.

## לוח 2:

### התפלגות הפניות לפי נושאים, 2002 ו-2003

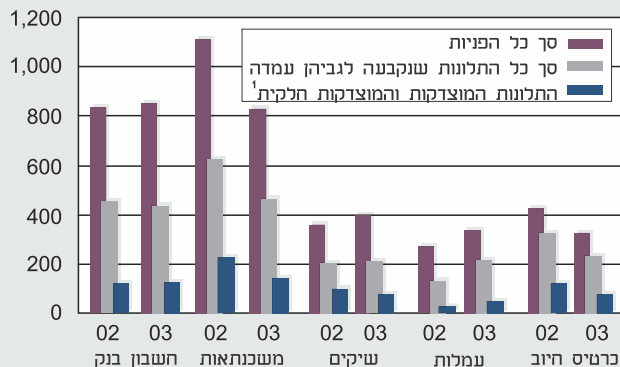
הנושא	סך כל הפניות (מכל השנים) שהטיפול בהן הסתיים השנה		סך כל התלונות <sup>1</sup> (מכל השנים) שהטיפול בהן הסתיים השנה		מספר התלונות המוצדקות <sup>2</sup>		אחוז התלונות המוצדקות <sup>2</sup> מסך כל התלונות בנושא	
	2003	2002	2003	2002	2003	2002	2003	2002
אשראי	(מספר הפניות)	(אחוזים)	258	231	5.1	5.0	18.3	12.8
ביטחונות	20	23	0.4	0.5	9	16	33.3	25.0
ביצוע צווים על פי דין	160	123	3.1	2.6	87	77	19.5	27.3
גביית חובות	191	182	3.7	3.9	74	68	25.7	16.2
הוראה לחיוב חשבון	113	124	2.2	2.7	71	89	46.5	38.2
חובות בנק ללקוח	46	83	0.9	1.8	23	50	13.0	34.0
חסכוניות לטווח ארוך	309	225	6.0	4.8	113	71	31.0	47.9
חשבון בנק	834	853	16.3	18.4	453	437	27.4	29.5
כרטיס חיוב	426	328	8.3	7.1	324	230	38.0	34.3
מטבע חוץ	198	173	3.9	3.7	138	121	13.8	19.8
מסמכים בנקאיים	67	110	1.3	2.4	31	41	38.7	41.5
משכנתאות	1,111	832	21.8	17.9	625	462	36.6	30.7
ניירות ערך	200	143	3.9	3.1	96	74	25.0	13.5
סניפים	70	80	1.4	1.7	34	46	44.1	45.7
עסקאות עתידיות	23	14	0.5	0.3	17	9	29.4	11.1
עמלות	269	340	5.3	7.3	134	214	20.1	24.3
ערבות צד שלישי	74	71	1.4	1.5	34	32	41.2	40.6
שיקים	361	399	7.1	8.6	204	211	47.5	36.0
שירותים בנקאיים אחרים	170	184	3.3	4.0	75	102	33.3	22.5
אחר <sup>3</sup>	208	126	4.1	2.7	10	8	20.0	25.0
<b>סך הכול</b>	<b>5,108</b>	<b>4,644</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>2,694</b>	<b>2,491</b>	<b>31.6</b>	<b>29.2</b>

(1) שנקבעה לגביהן עמדה (מוצדקות/מוצדקות חלקית/לא מוצדקות).

(2) כולל תלונות שנמצאו מוצדקות חלקית.

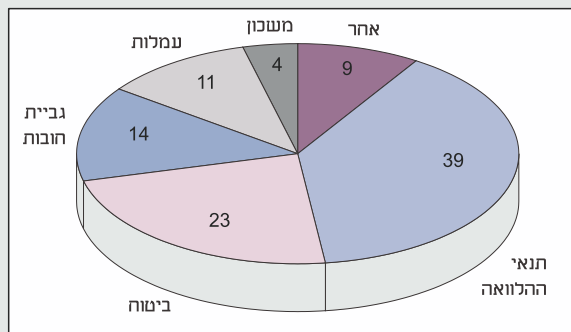
(3) פניות בנושאים רבים.

**דיאגרמה 2**  
**התפלגות הפניות בנושאים מרכזיים,**  
**2003-1 2002**



(1) התלונות המוצדקות והמוצדקות חלקית הן חלק מהתלונות שנקבעה לגביהן עמדה, ואלו הן רק חלק מסך הפניות.

**דיאגרמה 2.1**  
**התפלגות הפניות בנושא משכנתאות**  
**לפי נושאים מרכזיים, 2003**  
**(אחוזים)**



# התפלגות הפניות במערכת הבנקאית

לוח 3:

התפלגות התלונות<sup>1</sup> שהטיפול בהן הסתיים במשך השנה, לפי בנקים, 2002 ו-2003

אחוז התלונות המוצדקות <sup>3</sup> מסך התלונות <sup>1</sup> נגד הבנק		התלונות המוצדקות <sup>3</sup>		סך כל התלונות <sup>1</sup> (מכל השנים) שהטיפול בהן הסתיים השנה		סך כל הפניות <sup>2</sup> (מכל השנים) שהטיפול בהן הסתיים השנה		
2003	2002	2003	2002	2003	2002	2003	2002	
24.5	23.4	109	110	444	471	740	782	בנק הפועלים
23.8	31.1	113	151	475	486	748	773	בנק לאומי
32.5	34.7	80	74	246	213	396	379	בנק דיסקונט
32.1	29.5	54	57	168	193	268	317	הבנק הבינלאומי
42.4	30.3	84	54	198	178	315	281	בנק המזרחי
30.8	37.6	149	175	483	466	787	969	יתר הבנקים המסחריים <sup>4</sup>
29.2	30.9	589	621	2,014	2,007	3,254	3,501	סך הכול
25.2	32.5	30	41	119	126	204	208	בנק טפחות
30.1	40.4	53	124	176	307	295	434	בנק לאומי למשכנתאות
36.1	42.1	35	51	97	121	186	212	בנק משכן
30.6	12.8	19	14	62	109	96	132	יתר הבנקים למשכנתאות
30.2	34.7	137	230	454	663	781	986	סך הכול
29.4	31.9	726	851	2,468	2,670	4,035	4,487	כלל המערכת

(1) שנקבעה לגביהן עמדה (מוצדקות/מוצדקות חלקית/לא מוצדקות).

(2) לא כולל פניות שבהן לא צויין שם הבנק.

(3) כולל תלונות שנמצאו מוצדקות חלקית.

(4) לרבות חברות כרטיסי אשראי ומוסדות כספיים.

לוח 3.1:

התפלגות חמשת הבנקים המסחריים הגדולים<sup>1</sup> - לפי חלקם בתלונות ולפי קריטריונים שונים לגודל, 2002 (אחוזים)

הבנק	התלונות <sup>2</sup>	התלונות המוצדקות <sup>3</sup>	סך הנכסים <sup>4</sup>	מספר הסניפים	פיקדונות הציבור <sup>4</sup>
הפועלים	30.6	24.7	35.6	33.7	35.3
לאומי	31.5	33.9	32.6	26.8	32.7
דיסקונט	13.8	16.6	14.1	17.6	14.4
הבינלאומי	12.5	12.8	9.5	10.0	9.6
מזרחי	11.6	12.1	8.1	11.9	8.1
סך הכול	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(1) לא כולל חברות בנות.

(2) שנקבעה לגביהן עמדה (מוצדקות/מוצדקות חלקית/לא מוצדקות).

(3) כולל תלונות שנמצאו מוצדקות חלקית.

(4) במחירי דצמבר 2002.

### לוח 3.2:

## התפלגות חמשת הבנקים הגדולים למשכנתאות<sup>1</sup> - לפי חלקם בתלונות ולפי קריטריונים שונים לגודל, 2002 (אחוזים)

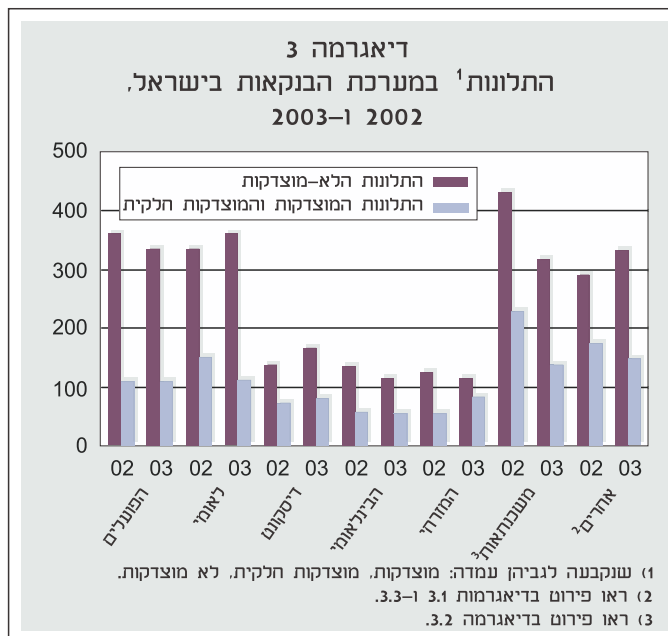
הבנק	התלונות <sup>2</sup>	התלונות המוצדקות <sup>3</sup>	סך הנכסים <sup>4</sup>	פיקדונות הציבור <sup>4</sup>
טפחות	21.5	18.1	29.9	48.4
לאומי למשכנתאות	52.5	54.9	29.0	17.6
משכן	20.7	22.6	24.9	25.1
דיסקונט למשכנתאות	3.2	2.7	8.9	6.2
הבינלאומי הראשון למשכנתאות	2.1	1.8	7.3	2.8
סך הכול	100.0	100.0	100.0	100.0

(1) נתונים מאוחדים.

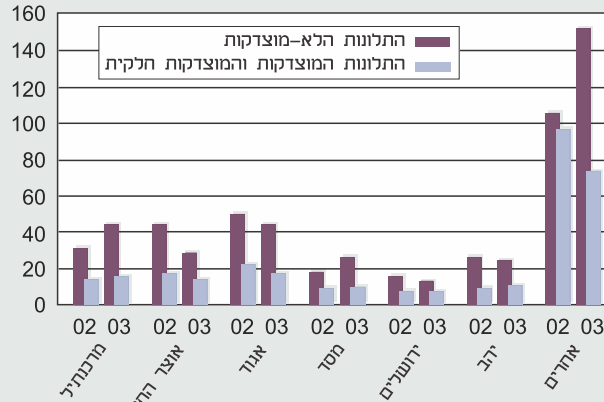
(2) שנקבעה לגביהן עמדה (מוצדקות/מוצדקות חלקית/לא מוצדקות).

(3) כולל תלונות שנמצאו מוצדקות חלקית.

(4) במחירי דצמבר 2002.

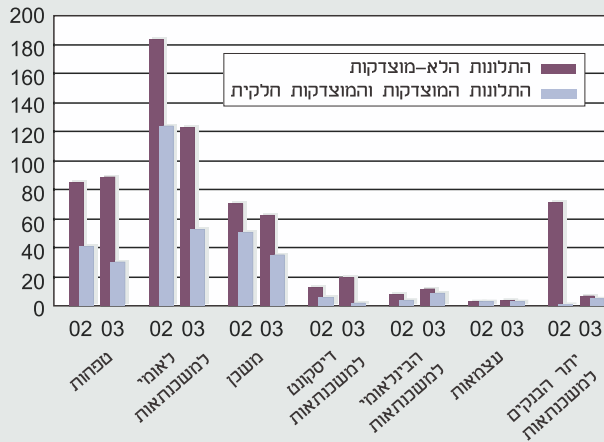


**דיאגרמה 3.1**  
**התלוות<sup>1</sup> במערכת הבנקים הקטנים בישראל,**  
**2003-1 2002**



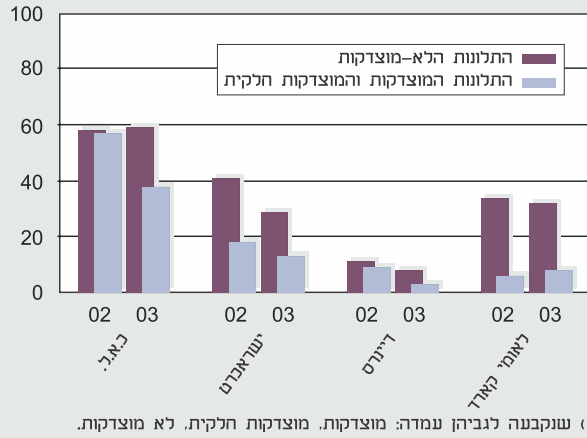
(1) שנקבעה לגביהן עמדה: מוצדקות, מוצדקות חלקית, לא מוצדקות.

**דיאגרמה 3.2**  
**התלוות<sup>1</sup> במערכת הבנקים למשכנתאות בישראל,**  
**2003-1 2002**

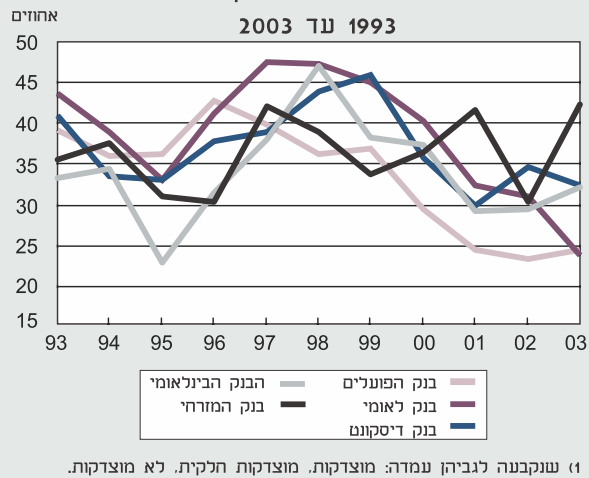


(1) שנקבעה לגביהן עמדה: מוצדקות, מוצדקות חלקית, לא מוצדקות.

**דיאגרמה 3.3**  
**התלוותות<sup>1</sup> במערכת חברות כרטיסי האשראי בישראל,**  
**2002 ו-2003**



**דיאגרמה 4**  
**אחוז התלוותות<sup>1</sup> המוצדקות מתוך סך כל התלוותות**  
**נגד כל אחד מחמשת הבנקים הגדולים,**  
**1993 עד 2003**



## התפלגות הפניות לפי תוצאות בדיקתן מבחינת הפונה

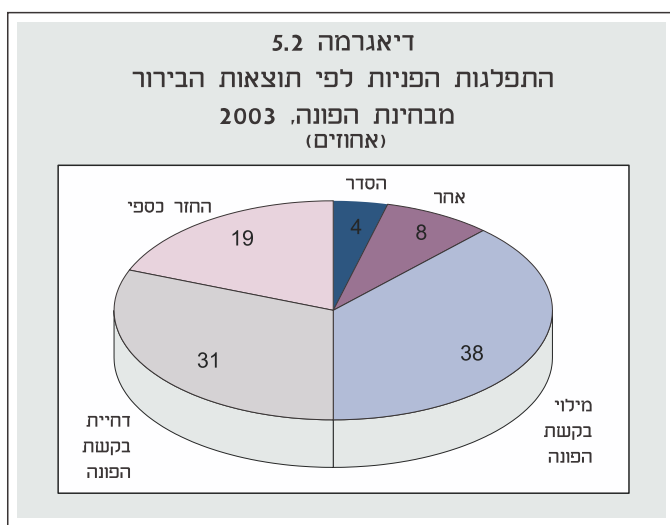
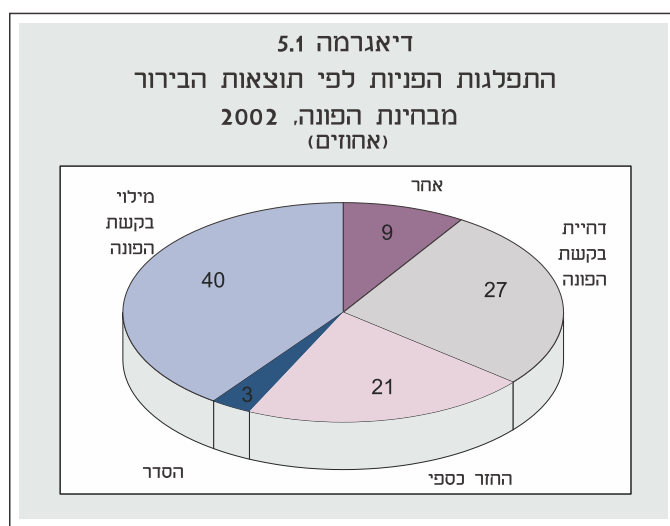
משנקבע כי הפנייה מוצדקת או מוצדקת חלקית, תהיה לכך בדרך כלל גם השלכה מעשית, והבנק יתקן את הטעון תיקון – יחזיר ללקוח כספים שהוא זכאי להם וכד'.

### שנת 2002

לטיפול ב-1,623 פניות הייתה תוצאה מעשית לטובת הפונה. ב-839 פניות מתוכן הושגה תוצאה לטובת הפונה, אף שהן לא סווגו כמוצדקות.

### שנת 2003

לטיפול ב-1,533 פניות הייתה תוצאה מעשית לטובת הפונה. ב-852 פניות מתוכן הושגה תוצאה לטובת הפונה, אף שהן לא סווגו כמוצדקות.





## נושאים כלליים ועקרוניים שהיחידה טיפלה בהם

בפרק זה יוצגו נושאים מפנייות ספציפיות, שנמצא כי יש להם השלכה כללית, על קבוצת לקוחות של אותו התאגיד, ולפיכך הטיפול בהם התייחס לא רק לפונה אלא לקבוצה כולה.

בדוגמאות שמובאות כאן אין כדי לייצג את כל הפניות שטופלו ביחידה, ולא את הטיפול בכל הנושאים הכלליים.

הנושאים שנבחרו תוארו בקווים כלליים, אך יודגש כי היחידה לפניות הציבור בוחנת כל מקרה על פי מכלול נסיבותיו, ובהתאם לכך נקבעים ממצאיה ומסקנותיה.

## דוגמאות לנושאים כלליים שבעקבות הטיפול בהם הוחזרו כספים לקבוצות של לקוחות

### משכנתאות

#### הצגה חוזרת של חיובים על פי הרשאה

מבירור תלונות עלה כי אחד הבנקים למשכנתאות נהג לחזור ולהציג חיובים חודשיים על פי הרשאה לפירעון הלוואת משכנתה, גם בנסיבות שבהן היה ברור כי החיוב לא יכול ויוחזר. כל החזרת חיוב כזאת לוותה בחיוב הלווה בעמלה של עשרות שקלים.

דרשנו מן הבנק לסרוק את כל ההלוואות אשר בהן נגבתה בשלוש השנים האחרונות עמלה בגין הצגה חוזרת של חיוב על פי הרשאה שהוחזר בפעם הראשונה מאחת הסיבות הבאות: חשבון סגור; בעל החשבון נפטר; נתקבלה הוראת ביטול להרשאה; בעל החשבון הוצא מההסדר; ניתן צו פשיטת רגל נגד בעל החשבון.

הבנק נדרש להשיב לאותם לווים את סכומי העמלות שנגבו מהם (לרבות עמלות שורה שגבה הבנק המסחרי), בצירוף הפרשי הצמדה וריבית, או לשחזר את החשבון, בהתאם לנסיבות. כן נדרש הבנק לסרוק את כל ההלוואות שהועמדו לפירעון מידי בשלוש השנים האחרונות ולאחר מכן הוצג בהן חיוב על פי הרשאה ונגבתה עמלה בגין החזרתו. גם כאן נדרש הבנק להשיב את המצב בחשבונות הלווים לקדמותו. במקרה זה הבנק חויב להשיב ללקוח את העמלה שנגבתה ממנו אף אם מדובר בהחזרה ראשונה של החיוב – תהא סיבת החזרת החיוב אשר תהיה. בשני המקרים האמורים נדרש הבנק לסרוק הן את ההלוואות המתנהלות אצלו כיום והן את ההלוואות שכבר סולקו.

הבנק השיב ללווים סך כולל של כ-17,000,000 ש"ח.

#### הריבית הנהוגה בהלוואת משכנתה

מבירור פניות של לווים שנטלו הלוואה לדיור בריבית משתנה התברר כי בהסכמי ההלוואות שבהן המנגנון השינוי הריבית היה על פי "הריבית הנהוגה בבנק", פירשו בנקים למשכנתאות את המונח "הריבית הנהוגה" כשווה לריבית התעריפית, כלומר זו המתפרסמת בטבלאות הריבית של הבנק - אף שבפועל נהגו הבנקים לתת הלוואות חדשות בריבית נמוכה יותר. עמדתנו הייתה, כי כאשר נקבע בחוזה ההלוואה ששינוי הריבית ייעשה על פי "הריבית הנהוגה בבנק", אין הכוונה לריבית התעריפית אלא לריבית שבה הבנק נוהג להעמיד הלוואות לדיור במועד השינוי בפועל. לפיכך, ובהתייחס למועדי

שינוי הריבית בשנת 1998 ואילך, נדרשו הבנקים האמורים לתקן למפרע את שיעורי הריבית באותן הלוואות שבהן נמצא כי הריבית הנהוגה בבנק במועד השינוי הייתה נמוכה יותר, ולזכות את הלווים בהפרשים.

סכום הזיכוי הכולל ללווים הגיע לכ-14,400,000 ש"ח.

## עמלת הפקדת כספים בעת פירעון מוקדם במזמן של הלוואת משכנתה

מבירור תלונות עלה, כי בעת ביצוע פירעון מוקדם של הלוואת משכנתה, נהג בנק למשכנתאות לגבות עמלה בסך של כ-15 ש"ח, בגין הפקדת הכספים בדלפק "שלא באמצעות הרשאה לחיוב חשבון", וזאת נוסף על גביית העמלה התפעולית, המעוגנת בצו הבנקאות (עמלות פירעון מוקדם). מכאן, שהבנק גבה שלא כדין תשלום כפול בגין אותה פעולה בנקאית.

על פי דרישתנו חדל הבנק מגביית העמלה הנוספת, שאינה מעוגנת בצו, והשיב לכל הלווים שחויבו בה בשבע השנים האחרונות סך כולל של כ-1,900,000 ש"ח.

## גביית עמלת פירעון מוקדם בניגוד לסעיף 4(ג) לצו הבנקאות (עמלות פירעון מוקדם), התשמ"ב-1981

סעיף 4(ג) לצו הבנקאות (עמלות פירעון מוקדם), התשמ"ב-1981 קבע, שאם הפירעון המוקדם נעשה בתוך השנתיים שלפני מועד הפירעון הסופי של הלוואה, הריבית הממוצעת לצורך חישוב עמלת הפירעון המוקדם תופחת בנקודת אחוז אחת. ככלל, משמעות הדבר היא הגדלת סכום העמלה, שכן היא מחושבת, בין היתר, על בסיס הפער שבין ריבית הלוואה לבין הריבית הממוצעת.

במהלך בדיקת תלונה התברר, כי בנקים למשכנתאות פירשו את מועדי שינוי הריבית הקבועים בהסכמי הלוואות בריבית משתנה כמועד הפירעון הסופי של הלוואה, כאמור בצו, ולפיכך גבו עמלות גבוהות יותר מלווים שביצעו פירעון מוקדם של הלוואות במהלך תקופות של שנתיים שקדמו למועדי שינוי הריבית הקבועים בהסכמים שלהם.

הובהר לבנקים האמורים שאין לפרשנות זו כל בסיס משפטי, והם נדרשו להשיב את הסכום שנגבה ביתר, לכל הלווים שביצעו בשבע השנים האחרונות פירעון מוקדם של הלוואות בריבית משתנה, והעמלה שלהם לא חושבה בהתאם לעמדתנו.

עד כה ביצעו הבנקים החוזרים בגין השנים 1997 עד 2002, שהסתכמו בכ-880,000 ש"ח.

## הלוואה בחלקים בריבית משתנה

אחת ההוראות ב"נהלים למתן הלוואות לדזור" שהוציא המפקח על הבנקים קובעת, כי בהלוואות המבוצעות בחלקים יש לנהוג כפי שנוהגים בהלוואות בריבית משתנה; משמע שהריבית בכל חלק של הלוואה צריכה להיקבע על פי בסיס אובייקטיבי חיצוני. מבדיקת תלונות התברר, שאחד הבנקים למשכנתאות לא קיים הוראה זו וקבע את הריבית בהלוואות בריבית משתנה שבוצעו בחלקים, שלא על פי בסיס אובייקטיבי חיצוני.

בעקבות התערבותנו נדרש הבנק לתקן את הריביות שנקבעו בניגוד להוראה ולהחזיר את הסכומים

כאשר לווה מבקש לפרוע פירעון מוקדם הלוואה שניתנה לרכישת דירת מגורים, הבנק רשאי לגבות ממנו עמלה שאינה עולה על האמור בצו הבנקאות (עמלות פירעון מוקדם), התשמ"ב - 2002.

ככלל, על פי הוראות צו הבנקאות (עמלות פירעון מוקדם), התשמ"ב - 2002, המתייחסות להלוואות בריבית משתנה, אם נעשה הפירעון המוקדם במועד שינוי הריבית הקבוע בהסכם הלוואה, לא יגבה התאגיד הבנקאי אלא עמלה תפעולית, שלא תעלה על סך 60 ש"ח.

סעיף 13 לפקודת הבנקאות קובע כי מי שקיבל מתאגיד בנקאי הלוואה לרכישת דירת מגורים, או במישכון דירת מגורים, רשאי לפרוע הלוואה זו לפני המועד שנקבע לפירעונה, בכפיפות לתנאים מסוימים ותמורת עמלה, על פי הקבוע בצו הבנקאות (עמלות פירעון מוקדם).

<sup>1</sup> צו הבנקאות (עמלות פירעון מוקדם), התשמ"ב - 1981, הוחלף בצו הבנקאות (עמלות פירעון מוקדם), התשמ"ב - 2002.

ההוראות העיקריות של המפקח על הבנקים בענייני הלוואות לדיור כלולות בהוראות ניהול בנקאי תקין: "נהלים למתן הלוואות לדיור".

חתימת היסב היא חתימת הנפרע/האוחז בשיק המוטבעת בגבו טרם הפקדתו לחשבון. היעדרה של חתימת ההיסב יגרום, ככלל, להחזרת השיק על ידי הבנק הנמשך. כשהשיק מופקד לחשבון על ידי צד שלישי, שאינו הבעלים של החשבון, ניתן להתגבר על העדר ההיסב באמצעות הטבעת החותמת "דיכינו את חשבון המוטב".

שנגבו ביתר בגין ריבית לכל הלווים שביצעו הלוואות בחלקים בריבית משתנה, מאז כניסתו לתוקף של הסעיף הרלוונטי לנהלים.

סכום הזיכוי הכולל ללווים עמד על סך של כ-309,000 ש"ח.

## גביית עמלה על החזרת שיק מסיבה של חוסר היסב

אחד הבנקים למשכנתאות מאפשר ללווים לשלם את התשלומים לפירעון הלוואת משכנתה באמצעות הפקדת שיקים לחשבון שהבנק מנהל בבנק מסחרי. בעת התשלום בדרך זו על הפקיד בבנק המסחרי שבאמצעותו מבוצעת ההפקדה להטביע בגב השיק חותמת בנוסח "זיכינו את חשבון המוטב אצלנו", במקום חתימת היסב של הבנק למשכנתאות. אירעו מקרים שבשל מחדל מצד אותו פקיד, לא הוטבעה חותמת כאמור על גבי שיק שהופקד לטובת הבנק למשכנתאות, השיק הוחזר מסיבה של חוסר היסב, והלווה חויב בעמלה בסך של כ-70 ש"ח בחשבון ההלוואה. לאחר תיקון הליקוי, הוצג השיק שנית, ובגלל אי ביצוע התשלום במועד המקורי נגרמו ללווה נזקים נוספים.

עמדתנו, שהועברה לבנק למשכנתאות במהלך בירור הפניות בנושא, הייתה כי חיוב הלקוחות בעמלה זו הוא בלתי תקין, וכי יש לחדול ממנו לאלתר. כמו כן נדרש הבנק להחזיר לכל הלקוחות את העמלות שבהן הם חויבו בגין החזרות שיקים כאלה במשך שבע השנים האחרונות, וכן לפצותם על כל הנזקים שנגרמו להם כתוצאה מכך. מאחר שלא היה ניתן לאתר את כל אותם לווים שבחשבונם הוחזר שיק מסיבת חוסר היסב במהלך השנים 1996–2001, נדרש הבנק לפרסם בשלושה עיתונים יומיים נפוצים מודעה המזמינה אותם לפנות לנציגות הקרובה של הבנק ולפרט שם את סך הנזקים שנגרמו להם כתוצאה מאותה החזרה.

הבנק פעל כאמור, ועד כה החזיר ללווים אלה סך כולל של כ-250,000 ש"ח.

## גביית יתר בגין ביטוח נכס

מאז שנת 1993 נדרשו כל הלקוחות של אחד הבנקים למשכנתאות לחתום בעת קבלת הלוואת משכנתה על הסכם מסגרת אשראי נוסף על הסכם ההלוואה.

בירור העלה כי דרישת הבנק מהלווה לחתום על הסכם מסגרת כתנאי להעמדת ההלוואה יצרה מצבים שבהם הסכום אשר הועמד בפועל, והיה נקוב בהסכם ההלוואה, היה נמוך מהסכום הנקוב בהסכם המסגרת שאושרה ללווה.

כפועל יוצא, במצבים שבהם ביקשו הלווים לבטח את הנכס הממושכן על פי יתרת ההלוואה הבלתי מסולקת (ביטוח חסר), חישב הבנק את סכום הביטוח בזיקה לסכום המסגרת (וכן גבה פרמיות ביטוח בהתאם), ולא בזיקה לסכום ההלוואה שהועמדה בפועל, וזאת בניגוד להוראת סעיף 11(ה)1 (1) לנהלים למתן הלוואות לדיור. לפיכך דרשנו מהבנק לסרוק את כל ההלוואות, במהלך שבע השנים האחרונות (הלוואות קיימות, הלוואות שסולקו והלוואות שמסגרת האשראי שלהן בוטלה), שבהן סכום המסגרת היה גדול מסכום ההלוואה שהועמדה בפועל. במקרים שבהם נוטלי אותן הלוואות ביקשו לבטח את הנכס בגובה יתרת ההלוואה המשוערכת הבלתי מסולקת, נדרש הבנק לזכותם בסכומי היתר שנגבו בגין פרמיות הביטוח כאמור, בצירוף הפרשי הצמדה וריבית כחוק.

הזיכוי ללווים בגין גביית יתר עבור פרמיות ביטוח נכס הסתכם עד כה בכ-230,000 ש"ח.

## הסדרים לתשלום חוב פיגורים

אחד הבנקים למשכנתאות נהג לשלוח מכתבי התראה ללווים ולערבים בגין פיגורים בהלוואות גם לאחר שכבר הושגו הסדרים עמם לגבי פירעון חובותיהם, והם עמדו בהסדרים אלו. דרשנו מהבנק להפסיק את משלוח מכתבי ההתראה האלה במקרים שבהם הושגו הסדרים כאמור ונמצא כי הלווים עומדים בתנאיהם, וכן להשיב ללווים את העמלה שחויבו בה באופן לא תקין. סכום הזיכוי הכולל ללווים שמחשבונותיהם נגבו עמלות אלו עמד על כ-204,000 ש"ח.

## הצגת הרשאה לחיוב חשבון לאחר פירעון מוקדם של הלוואת משכנתה

בבירור תלונות על אחד הבנקים למשכנתאות נתגלה כי במקרים רבים, אף שלווה פרע את מלוא הלוואתו פירעון מוקדם, הוא חויב בחודש העוקב בתשלום חודשי נוסף באמצעות ההרשאה לחיוב חשבון שבאמצעותה נפרעה ההלוואה באופן שוטף עד לפירעון המוקדם.

הדבר גרם נזקים רבים בחשבון העו"ש של הלווים בבנק המסחרי, כגון: חיובים בגין יתרת חובה, חיובים בגין עמלות רישום פעולה וכן החזרים של שיקים והוראות קבע שהוצגו בחשבון המסחרי של הלווה כאשר יתרתו לא הספיקה לכיבודם בגלל הצגת החיוב הנוסף על ידי הבנק למשכנתאות, כאמור.

דרשנו מהבנק לחדול לאלתר מהצגת חיובים נוספים לאחר שבוצע סילוק מוקדם מלא של הלוואה ומהצגת חיובים בסכום גבוה מסכום היתרה הבלתי מסולקת, במקרה של פירעון מוקדם חלקי. כן נדרש הבנק להשיב ללווים את כל הסכומים שגבה מהם שלא כדין, ולפצותם על כל נזק מוכח שנגרם להם כתוצאה מאותה גבייה.

הבנק השיב ללווים סך כולל של כ-185,000 ש"ח.

## גביית עמלת פירעון מוקדם בניגוד להוראת סעיף 4(ב)(1) לצו הבנקאות (עמלות פירעון מוקדם), התשמ"ב-1981

במסגרת בירור תלונות נמצא, כי אחד הבנקים למשכנתאות נהג בעת מיחזור הלוואות לגבות עמלה בשיעור של 1% בגין אי מתן הודעה מראש - בניגוד להוראת סעיף 4(ב)(1) לצו הבנקאות (עמלות פירעון מוקדם), התשמ"ב-1981. הבנק נדרש להחזיר את העמלה שגבה ביתר.

סכום הזיכוי הכולל ללווים הגיע לכ-27,000 ש"ח.

## כרטיסי חיוב

### משלוח דפי חיוב ללקוחות שכרטיסי האשראי שלהם מבוטל

מבירור תלונות עלה, כי אחת מחברות כרטיסי האשראי אינה נוהגת לשלוח דף פירוט חודשי ללקוחותיה המבטלים את כרטיס האשראי שלהם, וממשיכים להיות מחויבים בכרטיס בגין עסקאות כלשהן. זאת בניגוד לעמדתנו כי החברה מחויבת לשלוח לבעל הכרטיס דפי חשבון, ללא חיוב בעמלה, כל עוד הוא ממשיך להיות מחויב בכרטיס בגין עסקאות כלשהן שעשה לפני ביטולו. אם הלקוח ביקש דף פירוט, הוא חויב בעמלה בסך 9 ש"ח עבור משלוח הדף. עמלה זו לא הייתה מעוגנת בתעריפון העמלות של אותה חברה, ועל כן גבייה זו הייתה בלתי תקינה.

הורינו לחברה להפסיק מייד את גביית העמלה, ובמקביל לאתר את כל הלקוחות שחויבו בה ולזכותם בסכומי החיוב.

החברה איתרה 2,130 לקוחות והשיבה להם סך כולל של כ-55,000 ש"ח.

### חיוב חצי שנתי בדמי חבר - כרטיס אשראי

מבירור תלונה של לקוח התברר, כי אחת מחברות כרטיסי האשראי חייבה את לקוחותיה במקרים מסוימים חיוב חצי-שנתי בדמי חבר, אף שעל פי המוסכם עמם הם היו פטורים מתשלום דמי חבר, אם ביצעו בכרטיס מספר מסוים של פעולות במשך שנה. בסוף השנה זיכתה חברת כרטיסי האשראי את הלקוחות שעמדו בתנאי הפטור בהתאם לשער החליפין של הדולר. הואיל והבדיקה של עמידת הלקוח בתנאי הפטור יכלה להיעשות רק בסוף השנה (שכן הממוצע, לפי המוסכם, הוא שנתי), והחיוב החצי-שנתי עמד בניגוד למוסכם עם הלקוחות, נדרשה החברה לזכות את כל הלקוחות בהפרשי הצמדה וריבית כחוק בגין הסכומים שנגבו מהם מראש ולשלוח להם מכתב המודיע על ההשבה.

במכתב נדרשה החברה לציין, כי במקרה שהלקוח יוכיח כי נגרם לו נזק נוסף בגין גבייה זו, הוא יהיה זכאי לפיצוי בגינו. מספר הלקוחות שזוכו היה 3,308, וסכום הזיכוי הכולל היה כ-16,000 ש"ח.

החברה מחויבת לשלוח לבעל הכרטיס דפי חשבון ללא חיוב בעמלה כל עוד הוא ממשיך להיות מחויב בכרטיס בגין עסקאות כלשהן שעשה לפני ביטול הכרטיס.

## נושאים מגוונים

### "הנוסע הנאמן"

במסגרת בירור תלונה של לקוח שטען כי הוא צורף שלא בידיעתו וללא הסכמתו למועדון "הנוסע הנאמן" של חברת "אל-על", הסביר הבנק כי, בטעות הוא העביר קובץ לקוחות שהיו חברים במועדון אחר של חברת "אל-על" בשם "קונים טסים" למועדון "הנוסע הנאמן". כתוצאה ממעבר זה חויבו הלקוחות האלה בדמי חבר למועדון בסך 10 דולרים, אף שהמעבר היה אמור להתבצע ללא כל תשלום. לפיכך הורה הפיקוח על הבנקים לבנק להחזיר לכל הלקוחות שנפגעו ממהלך זה את הכספים שנגבו מהם שלא כדין בתוספת ריבית.

בעקבות המהלך האמור זוכו 3,519 לקוחות בסך כולל של כ-176,000 ש"ח.

מפאת חומרתו של מקרה זה בעיני הפיקוח על הבנקים, הועבר הנושא גם לטיפול פרקליטות המדינה<sup>2</sup>.

### קציבת ערבות בלתי מוגבלת בסכום על פי חוק הערבות (תיקון), התשנ"ב - 1992

על פי החוק, היה על הבנקים לקצוב כל ערבות בלתי מוגבלת בהתאם לסכום האשראי שניתן לחייב העיקרי עד ליום 24/06/92. הבנק לא היה רשאי להסתמך על הערבות, אלא לפירעון האשראי שלם הבטחתו היא ניתנה. בבירור תלונות נגד שני בנקים התברר כי ערבויות בלתי מוגבלות בסכום שניתנו לפני תחולת החוק לטובת בנקים להבטחת חובות לקוחותיהם לא נקצבו כנדרש על פי החוק. כפועל יוצא מכך נתבעו הערבים לתשלום חובות שלא ערבו להם וננקטו נגדם הליכי הוצאה לפועל.

בהליכים אלה נגבו מהערבים כספים רבים, באמצעות עיקולים, מכירת רכוש והסדרים שונים לפירעון החוב. עמדתנו הייתה שערבים אלה נתבעו שלא כדין, וכי על הבנק להחזיר להם את כל הכספים שנגבו מהם, לפצותם על הנזקים שנגרמו להם ולהפסיק מייד את כל ההליכים נגדם. אחד הבנקים החזיר לערב סך של 170,000 ש"ח. בעקבות החשש ששני הבנקים לא פעלו לפי החוק גם במקרים אחרים, הם נדרשו לערוך בדיקות שונות כדי לוודא שאין מקרים נוספים מסוג זה.

### ערבות לפי חוק המכר (דירות) - ליווי פיננסי של פרויקט בנייה

ביחידה לפניות הציבור טופלו תלונות נגד אחד הבנקים למשכנתאות על הימנעותו שלא כדין מלפרוע ערבויות שנתן לרוכשי דירות לפי חוק המכר (דירות) (הבטחת השקעות של רוכשי דירות), התשל"ה - 1974.

במהלך בירור התלונות התברר כי בחלק מהמקרים הבנק הוציא לרוכשים את הערבויות אף שהכספים לא הופקדו לחשבון הליווי של הפרויקט.

במקרים אלה הודענו לבנק את עמדתנו כי אינו יכול להתכחש לתוקפן של הערבויות שהוציא לרוכשים על סמך טענה בדיעבד בדבר אי הפקדת הכספים לחשבון הליווי. הבנק נדרש לפרוע את כל הערבויות לרוכשים ולשלם להם את סכומי התמורה עבור הדירות שרכשו.

במקרים אחרים העלה הבירור שהבנק לא דאג ליידע את הרוכשים בדבר חובת ההפקדה לחשבון

<sup>2</sup> לאחרונה פורסם כי תיק החקירה נגד הבנק בעניין זה נסגר.

הליווי, ובמקרים אלה, גם כאשר הערבויות לא הוצאו בפועל, הורינו על חלוקת האחריות בין הבנק לרוכשים.

הבנק הונחה לפעול לפי אמות המידה שנקבעו בעמדתנו ביחס לכל הרוכשים שנתקלו בבעיה דומה, גם אם הם לא פנו אלינו.

## ניהול הלוואות למורים

המדובר בהלוואות שניתנו למורים, הנפרעות באמצעות ניכויים ממשכורת שמשלם משרד החינוך. ההלוואות צמודות לריבית הפריים, וסכום התשלום החודשי משתנה בהתאם לשינויים בריבית הפריים. למרות שינויים בריבית הפריים, הוסיף הבנק לשלוח למשרד החינוך דרישות לחיובים בסכומים קבועים, ולפיכך נוצרו פיגורים במקרה של עליית הריבית ועודפים במקרה של ירידתה. כשנוצרו פיגורים, גבה הבנק ריבית פיגורים.

הורינו לבנק לסרוק את כל ההלוואות ולהחזיר את הסכומים העודפים שנגבו, וכן את הסכומים שנגבו מלקוחות בגין ריבית הפיגורים, הכול בתוספת ריבית והפרשי הצמדה.

## ניהול חשבונות לקוחות תוך עקיפת חוק שיקים ללא כיסוי, התשמ"א - 1981

מתוך מספר תלונות נגד אחד הבנקים המסחריים עלה חשד כי הבנק איפשר ללקוחות שהוגבלו מכוח חוק שיקים ללא כיסוי להמשיך ולנהל פעילות ענפה בשיקים, לעיתים אף פעילות עסקית, במסגרת חשבונות שנפתחו למראית עין על ידי אנשים אחרים. החשבונות נוהלו הלכה למעשה על ידי הלקוחות המוגבלים, שהחוק אסר עליהם, למשך תקופות שונות, למשך שיקים על חשבונם המוגבל או לפתוח חשבון שיקים, גם אם לא הם עצמם חתמו על השיקים. הכול כשהבנק יודע ואף מסייע, לכאורה, לעקיפת הוראות החוק האמור.

לנוכח החשד שהתעורר והחומרה של תופעה זו, הועברו התיקים לטיפול פרקליטות המדינה.

## החתמת לקוחות על הסכמתם ליתור גורף על סודיות בנקאית

מבירור תלונות שהתקבלו ביחידה לפניית הציבור עלה, כי אחד הבנקים המסחריים החל להחתים לקוחות על תוספת לתנאי ניהול חשבון, שמשמעותה מתן הסכמה גורפת של הלקוח להעברת מידע בנקאי אישי וסודי לגופים שונים. בעקבות זאת נדרש הבנק על ידי היחידה לפניית הציבור לחדול לאלתר מהחתמת הלקוחות על הסכמה כאמור, וכן להודיע ללקוחות שכבר חתמו כי להסכמה זו לא יהיה כל תוקף על אף חתימתם. הבנק פעל על פי עמדתנו, ושלח ללקוחותיו הודעות בהתאם.

# פעילות משותפת במסגרת תחום יחסי בנק-לקוח

## דוגמאות לנושאים כלליים שהביאו לשינוי בהוראות או בחקיקה

### נהלים למתן הלוואות לדיור

השנים 2002 ו-2003 התאפיינו בריבוי פניות בנושאי משכנתאות ובעיסוק נרחב בנושאים אלו מצד הפיקוח על הבנקים.

ההנחיות העיקריות המסדירות סוגיות שונות הנוגעות לבנקים למשכנתאות נכללות בקובץ הוראות ניהול בנקאי תקין שמוציא המפקח על הבנקים, בשם "נהלים למתן הלוואות לדיור".

הפניות הרבות בנושאי משכנתאות במהלך ארבע השנים האחרונות הובילו לטיפול אינטנסיבי של הפיקוח על הבנקים, ובפרט של היחידה לפניות הציבור, בנושא זה, והיו לכך השלכות כלליות רבות. אלה מצאו ביטוי בתיקונים נוספים בנהלים למתן הלוואות לדיור. להלן נציג את העיקריים שבהם.

### ביטול הנחות בתקופה הראשונה בהלוואות בריבית משתנה

בשנים האחרונות נתנו הבנקים למשכנתאות הלוואות בריבית משתנה עם הנחה משמעותית בריבית בתקופה הראשונה וריבית גבוהה במשך יתרת תקופת ההלוואה. הדבר יצר מצב שבו נפגמה יכולתו של הלקוח להשוות בין מחירי ההלוואות בריבית משתנה בבנקים השונים ובין סוגי ההלוואות השונים. ניסיונות של הפיקוח על הבנקים לתקן את הדבר באמצעות הגברת הגילוי הנאות לא פתרו את הבעיה. לפיכך נקבע שהבנקים לא יוכלו להמשיך ולתת הלוואות מסוג זה (עם הנחה בריבית רק לחלק מתקופת ההלוואה), כלומר שהמירווח ביחס לריבית הבסיס המשתנה יהיה אחיד לאורך כל חיי ההלוואה. בנקים המעוניינים לתת הנחה ללקוחותיהם יעשו זאת לאורך כל חיי ההלוואה.

### הרחבת המידע הנכלל בדפי ההסבר

במסגרת התיקונים הורחב המידע שהבנק נדרש להעמיד בדפי ההסבר למבקשי הלוואות, לרבות המידע על העלויות הישירות והעקיפות של ההלוואה ועל הלוואות אחרות לדיור שהוא מציע. זאת כדי לאפשר ללקוח להיטיב ולהשוות בין ההלוואות המוצעות על ידי התאגידים הבנקאיים השונים.

### אישור עקרוני

בהוראה המתוקנת נקבעו הפרטים שהאישור העקרוני למתן ההלוואה צריך לכלול. כן נקבע כי אישור זה יינתן על בסיס מידע שימסור הלקוח אודות הנכס, בלי שהוא ידרש להמציא מסמכים ובלי שיושתו עליו הוצאות כלשהן בשלב זה. נוסף על כך הוגדל מספר הימים לשמירת שיעור הריבית מיום מתן האישור העקרוני להעמדת ההלוואה ועד להמצאת המסמכים על ידי הלקוח, מעשרה לשנים עשר; מספר ימים זה אינו כולל את הזמן הדרוש לבדיקת המסמכים על ידי הבנק.



## ביטוח

במסגרת התיקונים להוראה הייתה התייחסות גם לתחום הביטוח הנלווה למשכנתה: בין היתר, נקבע כי התאגיד הבנקאי נדרש למסור ללווה אישור על המצאת פוליסת ביטוח חיצונית, במועד המצאתה לסניף התאגיד הבנקאי, וכי על האישור צריך להופיע תאריך המסירה. במקרה שהפוליסה אשר הומצאה אינה עונה על דרישות התאגיד הבנקאי, ולפיכך הוא ביטח את הלווה מטעמו, נדרש התאגיד להודיע על כך ללווה ולמבטח החיצוני בתוך ארבעה עשר ימים. תיקון זה נועד למנוע חיוב כפול בתשלום פרמיות ביטוח (על ידי התאגיד הבנקאי ועל ידי חברת הביטוח החיצונית) כתוצאה מתקלות בקליטת הפוליסה החיצונית על ידי הבנק, או עקב דחייתה בלי שהלקוח יידע זאת בעוד מועד. כמו כן נדרש תאגיד בנקאי להודיע ללקוחות במקרים שבהם פג תוקפו של ביטוח החיים שנעשה על ידיו - כדי למנוע מצב שבו לקוחות לא יידעו כי אין להם ביטוח חיים.

תחולת התיקונים להוראה היא מ-1 באפריל 2004, למעט סעיפים מסוימים, שנקבע להם תאריך תחולה אחר.

## תיקונים לכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות ומסירת מסמכים), התשנ"ב - 1992

ב-1 באפריל 2003 נכנס לתוקף תיקון לכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות ומסירת מסמכים), התשנ"ב-1992, הכולל הרחבה ושיפור של הגילוי הנאות ומסירת המסמכים שהבנקים מחויבים לספק ללקוחותיהם.

את התיקון יזם הפיקוח על הבנקים, לאור הניסיון שהצטבר בטיפול בתלונות של לקוחות הבנקים, ולהלן סעיפיו העיקריים.

### עמלות<sup>3</sup>

- התאגיד הבנקאי מחויב לגלות ללקוח מראש את עלות השירות, עד כמה שזו ידועה לו בעת מתן השירות, בכתב או בעל פה, בהתאם לערוץ שבו ניתן השירות.
- על תאגיד בנקאי לתת ללקוח מידע על הטבות או הנחות הניתנות לכל לקוחות הבנק בהתאם לקריטריונים שקבע (סטודנטים, גמלאים וכד').
- התאגיד הבנקאי מחויב לפרסם את תעריפון העמלות המלא והתעריפון המתומצת במקום בולט לעין.
- התאגיד הבנקאי מחויב למסור ללקוח לפי בקשתו, ללא חיוב בעמלה, את התעריפון המלא, אך לא יותר מאחת לשישה חודשים.
- התאגיד הבנקאי מחויב לאפשר ללקוח לקבל את לוח העמלות לשירותים העיקריים באמצעות מסוף מחשב.
- תאגיד בנקאי שיש לו אתר אינטרנט יפרסם באתר את לוח העמלות לשירותים העיקריים, וכן את תעריפון העמלות המלא.

<sup>3</sup> מרבית התיקונים בנושא העמלות נכנסו לתוקף ב-01/01/04.

- תאגיד בנקאי המשנה את מועדי החיוב או הזיכוי של ריבית או עמלה, קובע עמלות חדשות, או משנה את תעריפי העמלות, חייב לפרסם זאת שבועיים מראש. נוסף על פרסום על גבי לוח בסניף, עליו לפרסם את השינוי גם בשני עיתונים יומיים.
- תאגיד הבנקאי מחויב להודיע ללקוח על כל חיוב בעמלה, תוך ציון מהותה, שיעורה, סכומה ודרך חישובה.

### גילוי העלות האפקטיבית

הורחבה חובת הדיווח של הבנק ללקוח בדבר העלות האפקטיבית של הלוואה. עד לתיקון היה הבנק חייב לתת מידע זה על הלוואות עד לסכומים של 60,000 ש"ח. לאחר התיקון חייב הבנק להציג עלות זו ללקוח גם להלוואות עד לסכום של 500,000 ש"ח בהלוואה שאינה לדיוור ועד לסכום של 1,000,000 ש"ח בהלוואה לדיוור. לקוח שלוה מעל סכומים אלה יוכל לדרוש מהבנק מידע על העלות האפקטיבית, והבנק יהיה חייב לספק לו מידע זה.

### הוספת מידע בדף החשבון על מסגרת האשראי והריבית

על תאגיד בנקאי למסור בדף החשבון מידע על מסגרת האשראי של הלקוח ועל הריבית שבה ניתן האשראי, נכון ליום משלוח דף החשבון.

### הרחבת המידע על פיקדונות

בהודעה על גמר תקופת פיקדון או בדף החשבון הנשלח ללקוח אחת לשנה, על הבנק למסור ללקוח מידע שיאפשר לו לבדוק את חישוב הריבית וההצמדה בפיקדון: סכום הפיקדון, הריבית והתקופה שבגינה חושבה הריבית, הפרשי ההצמדה וההטבה שניתנה לו במהלך השנה שאליה מתייחס הדיווח (אם ניתנה הטבה כזאת).

### חיוב סניף או תאגיד בנקאי שאינו נותן שירותי דלפק ללקוחותיו לתת מידע במענה הקולי

תאגיד בנקאי או סניף שאינו נותן שירותי דלפק ללקוחותיו (כדוגמת "הישיר הראשון") יעמיד לרשותם, במקום לוח בסניף, מענה קולי ובו כל המידע שהתאגיד מחויב לפרסם על גבי הלוח בסניף.

### הודעה על הפחתת מסגרת אשראי

בוטל הסעיף המחייב את הבנק להודיע על הפחתת מסגרת האשראי או על ביטולה 10 ימים מראש. עם זאת עמדת הפיקוח על הבנקים היא כי על הבנק מוטלת מכוח הוראות הדין הכללי החובה להודיע על הפחתת מסגרת האשראי או ביטולה זמן סביר מראש (העשוי לעלות במקרים רבים על 10 ימים), כדי שהלקוח יוכל להתארגן לכך.

לוח 4:

סך כל ההחזרים הכספיים לקבוצת לקוחות לפי נושאים, 2002 ו2003

סך ההחזר בש"ח	הנושא
17,000,000	הצגה חוזרת של חיובים על פי הרשאה
14,400,000	ריבית נהוגה בהלוואת משכנתה
10,500,000	עמלה בגין ביטול שיעבודים <sup>1</sup>
7,560,000	חיוב בעמלת שאילתה במסוף הפקיד עבור בירור טלפוני ועבור מקרים בהם הלקוח לא ביקש להפיק תדפיס <sup>1</sup>
1,900,000	עמלת הפקדת כספים בעת פירעון מוקדם במזומן של הלוואת משכנתה
880,000	גביית עמלת פירעון מוקדם בניגוד לסעיף 4(ג) לצו הבנקאות
309,000	הלוואה בחלקים בריבית משתנה
250,000	גביית עמלה על החזרת שיק מסיבה של חוסר היסב
229,000	גביית יתר בגין ביטוח נכס
204,000	הסדרים לתשלום חוב פיגורים
185,000	הצגת הרשאה לחיוב חשבון לאחר פירעון מוקדם של הלוואת משכנתה
176,000	"הנוסע הנאמן"
55,000	משלוח דפי חיוב ללקוחות שכרטיס האשראי שלהם מבוטל
27,000	גביית עמלת פירעון מוקדם בניגוד לסעיף 4(ב)1 לצו הבנקאות
16,000	חיוב חצי שנתי בדמי חבר בגין כרטיס אשראי
<b>53,691,000</b>	<b>סך כל המערכת</b>

(1) פירוט בנושאים אלה יובא בהמשך בפרק הון בעמלות.



הפעילות בנושא החזים האחידים והעמלות

---



## חוזים אחידים

### המסגרת החוקית

המסגרת החוקית העיקרית לפעילות בנושא החוזים האחידים היא חוק החוזים האחידים, התשמ"ג – 1982. על פי סעיף 1 לחוק, מטרתו היא להגן על לקוחות מפני תנאים מקפחים בחוזים אחידים.

בשימושם של תאגידי בנקאיים מצויים מאות מסמכים וטפסים שתוכנם עונה על הגדרת "חוזה אחיד" בחוק החוזים האחידים.

על פי סעיף 3 לחוק, בית הדין לחוזים אחידים יבטל או ישנה, בהתאם להוראות החוק, תנאי בחוזה אחיד שיש בו, בשים לב למכלול תנאיו, משום קיפוח לקוחות או משום יתרון בלתי הוגן של הספק, שעלול להביא לקיפוח לקוחות.

סעיף 16 לחוק קובע מי רשאי להגיש לבית הדין לחוזים אחידים בקשה לביטול תנאי מקפח בחוזה אחיד. על פי סעיף 16 הני"ל, וכן על פי תקנה 4 לתקנות החוזים האחידים, התשמ"ג – 1983, בנק ישראל רשאי לבקש מבית הדין לחוזים אחידים לבטל תנאים מקפחים בחוזה אחיד.

### דרכי העבודה

במסגרת הפעילות השוטפת נערכת בדיקה של החוזים האחידים שמצויים בשימוש התאגידיים הבנקאיים לצורך איתור תנאים מקפחים ונקיטת צעדים שונים להוצאת תנאים אלה מתוך החוזים.

בין יתר הצעדים, כוללת הפעילות בנושא הגשת בקשות לבית הדין לחוזים אחידים, כדי שזה יורה על ביטול תנאים מקפחים מתוך החוזה המובא בפניו.

לפני פנייה לבית הדין מתנהלת התכתבות עם הבנק במטרה לבדוק אם תהיה נכונות מצדו לתקן את תנאי החוזה.

אם לא מושגת הסכמה עם הבנק לגבי תיקון כל התנאים המקפחים או שינויים, מגישה המחלקה המשפטית של בנק ישראל לבית הדין לחוזים אחידים בקשה לביטולם או לשינויים.

### הפעילות בנושא החוזים האחידים בשנים 2002 ו-2003

#### חוזה הלוואה לדיור בבנקים למשכנתאות

מתן הלוואה לדיור הוא שירות הניתן על ידי הבנקים, שהוא בעל חשיבות גדולה ללקוחות רבים, הזקוקים להלוואה שתאפשר להם לממן רכישת מקרקעין לצורכי מגורים. מפני המספר הגדול של לווים העלולים להיפגע מהקיפוח הטמון בחוזה הלוואה לדיור, ובשל הפער הגדול ביחסי הכוחות בין הבנק לבין הלקוח, ראה המפקח על הבנקים חשיבות בבחינת סעיפי חוזה הלוואה לדיור הנוהגים בבנקים למשכנתאות. מאחר שלא הושגה הסכמה לגבי עניינים מהותיים עם הבנק "הבינלאומי הראשון למשכנתאות", שעמו נוהלה ההתכתבות בעניין, הוגשה בינואר 2002 לבית הדין לחוזים אחידים בקשה לשינוי או ביטול של תנאים מקפחים בחוזה האחיד של הבנק. במהלך התקופה הנסקרת התנהלו ההליכים המשפטיים בפני בית הדין לחוזים אחידים.

סעיף 2 לחוק - הגדרות:  
"חוזה אחיד - נוסח של חוזה שתנאיו, כולם או מקצתם, נקבעו מראש על ידי צד אחד, כדי שישמשו תנאים לחוזים רבים בינו לבין אנשים בלתי מסוימים במספרם או בזוהתם".

הפעילות בנושא החוזים האחידים מתנהלת לצד פעילות היחידה לפניות הציבור: מפניות המתקבלות ביחידה ניתן ללמוד על קיומם של תנאים מקפחים בחוזים המצויים בשימוש במערכת הבנקאית.

בדרך כלל נבדק חוזה ספציפי של בנק מסוים. עם זאת יש לבדיקה השלכות חשובות על חוזים רבים אחרים במערכת הבנקאות, מפני הימצאותם של סעיפים מקפחים דומים בחוזים נוספים הנוהגים בתאגידיים הבנקאיים.

לאחר הכרעת בית הדין לחוזים אחידים בדבר ביטולם או תיקונם של תנאים מקפחים, נדרשים יתר הבנקים להתאים את החוזים הנוהגים אצלם להלכה שיקבע בית הדין.

## חוזה למתן שירותים בנקאיים בתקשורת

שירות בנקאי באינטרנט הפך בשנים האחרונות למקובל ברחבי העולם המודרני, לרבות בישראל. יותר ויותר לקוחות עושים שימוש בשירות זה, הן כדי לחסוך בזמן והן משום שהתאגידים הבנקאיים דוחפים אותם לעשות שימוש בשירותי האינטרנט, וכן בשירותים טכנולוגיים אחרים, למשל באמצעות הטלפון הסלולרי. הואיל והשירות האמור הפך לשירות בסיסי הניתן לציבור הרחב, ולנוכח הפער הגדול ביחסי הכוחות שבין בנק לבין לקוחו, בחן הפיקוח על הבנקים את החוזה האחיד של "בנק הפועלים", שעניינו מתן שירותים בנקאיים באמצעות האינטרנט והטלפון הסלולרי. בנובמבר 2002 הוגשה לבית הדין לחוזים אחידים בקשה לביטול או שינוי של תנאים מקפחים בחוזה האחיד של הבנק. במהלך התקופה הנסקרת התנהלו והסתיימו ההליכים המשפטיים בפני בית הדין לחוזים אחידים, וזה טרם קבע עמדתו לגבי הבקשה.

## ערבות בנקאית שהבנק נותן לרוכשי דירות על פי חוק המכר (דירות) (הבטחת השקעות של רוכשי דירות), התשל"ה - 1974

לגבי חלק ניכר של האוכלוסייה, רכישת דירה היא ההוצאה הגדולה והמשמעותית במהלך החיים. רוכש דירה מקבל כבטוחה להשקעתו, במרבית המקרים, ערבות בנקאית. הערבות הבנקאית היא הבטוחה השכיחה ביותר שרוכשי דירות מקבלים מקבלנים, אולם הבנק המוציא את הערבות הבנקאית כולל בה תנאים רבים המקשים על רוכש הדירה לממש אותה בעת הצורך.

מפני שכיחות השימוש בערבות זו, המפקח על הבנקים ראה לנכון לבחון את תנאיה, ובדצמבר 2002 הגיש לבית הדין לחוזים אחידים בקשה לביטול או שינוי של תנאים מקפחים בחוזה האחיד של "טפחות בנק משכנתאות לישראל בע"מ" בעניין זה.

## עמלות

### הסבר כללי בנושא העמלות

#### קביעת תעריפי העמלות

תאגידים בנקאיים קובעים את תעריפיהן של רוב העמלות (שאינן בפיקוח) על פי שיקוליהם העסקיים. ככלל, עמדת הפיקוח על הבנקים היא כי שיעורי העמלות שאינן בפיקוח מחירים צריכים להיקבע על פי המדיניות העסקית של הבנקים.

המדיניות לגבי רוב העמלות היא להימנע במידת האפשר מהתערבות בשיקוליהם העסקיים של הבנקים. מדיניות זו נכונה וסבירה כשמתקיימת תחרות בין הבנקים; אולם במקומות שבהם אין די תחרות או שיש צורך בהתערבות על פי קריטריונים אחרים, הפיקוח על הבנקים מתערב כדי להגן על ציבור הלקוחות.



## העמלות שבפיקוח

15 עמלות נתונות כיום לפיקוח מחירים של המפקח על המחירים במשרד התעשייה והמסחר. כל העלאה של עמלה שבפיקוח טעונה אישור של המפקח על המחירים במשרד התעשייה והמסחר, כפופה לכללים מנחים ומוצמדת חלקית למדד המחירים לצרכן, לתוספת היוקר ולעליית השכר הממוצע במשק.

## קבלת מידע על עמלות תעריפוני עמלות

על פי כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות ומסירת מסמכים), התשנ"ב – 1992 (להלן - כללי הגילוי הנאות), בכל סניף של תאגיד בנקאי יימצאו תעריפון עמלות מלא ולוח עמלות לשירותים העיקריים.

תעריפון עמלות מלא: מפרט את כל העמלות שגובה התאגיד הבנקאי. חובה לפרסם אותו במקום בולט לעין בסניף ובאתר האינטרנט של התאגיד החל מיום 1/7/2003. החל מ-1/7/2003, נוספה דרישה, שלפיה התאגיד הבנקאי ימסור ללקוח את התעריפון המלא לפי בקשתו, אך לא יותר מאחת לשישה חודשים.

לוח עמלות לשירותים העיקריים: כולל תעריפי עמלות לשירותים עיקריים בלבד (כ-70 עמלות). התאגיד הבנקאי מחויב לפרסם אותו במקום בולט לעין בסניף, ומיום 1/7/2003 - גם באתר האינטרנט שלו. נוסף על כך, על פי כללי הגילוי הנאות יכול כל לקוח לשלוח ממסופי המחשב בבנק מידע על לוח העמלות של שירותים עיקריים, וזאת ללא תשלום עמלה.

## הודעות על עמלות חדשות ועל שינויים בתעריפי עמלות

התאגידים הבנקאיים מחויבים להודיע על קביעת עמלות חדשות ועל שינויים בתעריפים של עמלות על גבי לוח בסניף ובשני עיתונים יומיים נפוצים.

אם מדובר בשינוי תעריף של עמלה לשירות בנקאי מתמשך (כגון דמי ניהול, דמי ניהול ני"ע, דמי שכירת כספת, למעט דמי ניהול חשבון עו"ש), יודיע התאגיד הבנקאי ללקוח על השינוי לפחות שבועיים לפני מועד השינוי.

## מידע על עמלות שהבנק גבה מהלקוח ברביע האחרון

על פי סעיף 5א לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א – 1981, תאגיד בנקאי מחויב למסור ללקוחותיו, אחת לרביע, באמצעות המחשב או הדואר, מידע בכתב על סכומי העמלות או שיעורי העמלות שגבה מהם עבור "שירות עיקרי".

על פי תיקון לכללי הגילוי הנאות מיום 1/4/2003, תאגיד בנקאי ישלח, לבקשת הלקוח, מסמך שבו יפורטו העמלות וסכומי העמלות שנגבו ממנו בגין כל השירותים שקיבל מהתאגיד במשך השנה שהסתיימה ברביע הקודם לבקשתו.

כדי להקל על ציבור לקוחות הבנקים להבין את לוח העמלות ולאפשר להם להשוות בין בנקים שונים, נקבעה, בנוהל בנקאי תקין 414, מסגרת אחידה לתעריפון העמלות המלא.

דוגמאות לשירותים שהעמלות עליהם כלולות בלוח העמלות לשירותים העיקריים:

- ניהול חשבון
- פנקס שיקים אישי
- משיכת מזומנים
- העברות והפקדות חד-פעמיות
- החזרות שיקים או חיובים על פי הרשאה
- ביטול שיקים/חיובים על פי הרשאה
- מידע ממוחשב
- עמלת חליפין
- קנייה ומכירה של ניירות ערך

על פי דרישת הפיקוח על הבנקים, מידע על תעריפי העמלות צריך להיות בהיר ובגיש.

בפיקוח על הבנקים נבחנות כל העת הדרכים להגברת הגילוי לציבור בנושא העמלות.

## מצבים שבהם הפיקוח על הבנקים מתערב בתעריפי העמלות

הפיקוח על הבנקים מתערב בתעריפי העמלות:

- במצבים שבהם הלקוח "לכוד" בבנק;
- לגבי עמלות הקשורות לעידוד התחרות בין הבנקים - למשל עמלות הכרוכות במעבר מבנק לבנק, שהפיקוח מעוניין להקל;
- לגבי עמלות הקשורות למתן מידע, במטרה להבטיח גילוי נאות ללקוח;
- לגבי עמלות הקשורות למערך התשלומים במשק.

## דרכי הפעילות העיקריות בנושא העמלות

הפעילות נעשית בעיקר באמצעות:

- בדיקת דיווחים שוטפים על עדכוני עמלות;
- בדיקת בקשות להנהגת עמלות חדשות;
- פרסום השוואות של תעריפי העמלות בעיתונות ובכלי התקשורת, לשם עידוד התחרות בין הבנקים;
- הגברת הנגישות של מידע בתחום העמלות;
- דרישה להכניס עמלות לפיקוח של המפקח על המחירים במשרד המסחר והתעשייה;
- בדיקת הדיווחים של חברות כרטיסי האשראי על שיעורי העמלות;
- טיפול בנושאים כלליים הקשורים בעמלות;
- מעורבות בתיקון נהלים, כללים והוראות;
- עריכת השוואות של המצב בתחום העמלות הבנקאיות בין ישראל למדינות אחרות.

## הפעילות בנושא העמלות בשנים 2002 ו-2003

### השוואות לעידוד התחרות בין הבנקים

כדי לעודד תחרות בין הבנקים, מפרסם הפיקוח על הבנקים בעיתונות השוואות תקופתיות בין הבנקים הגדולים בנושא העמלות והעלות של החזקת חשבון עו"ש.

השוואה של חמשת הבנקים הגדולים בפרק זמן מסוים מראה איזה בנק הוא הזול ביותר ואיזה בנק הוא היקר ביותר באותה תקופה. השוואה זו מתבססת על מדד העמלות הריאלי, המייצג את העלות הממוצעת של 15 השירותים הבנקאיים הנפוצים עבור לקוחות פרטיים ולקוחות עסקיים קטנים. כן נבדקת ההתפתחות הריאלית של מדד העמלות בכל בנק וממוצע לכל הבנקים.

השוואת הרכיבים של עלות ניהול חשבון עו"ש עבור לקוחות מקבלי משכורת כוללת את רכיבי העמלות הבסיסיות על ניהול חשבון עו"ש וכן את רכיב הריבית.

כן פרסם הפיקוח השוואה של עלות החזקת כרטיס אשראי.

דוגמאות לעמלות שהייתה בהן התערבות של הפיקוח על הבנקים לשם עידוד התחרות בין הבנקים: עמלות בגין העברת ניירות ערך לפיקדון אחר של אותו לקוח; העברת מטבע חוץ לבנק אחר בארץ; ביטול הרשאה לחיוב חשבון או הוראת קבע; הסכמה ליצירת שיעבוד בדרגה שווה (פרי-פסו).

דוגמאות להתערבות בעמלות הקשורות למערך התשלומים: דמי גבייה על תשלומים חודשיים לפירעון הלוואה לשם רכישת דירת מגורים; הרשאות לחיוב חשבון; מחיר פנקס שיקים.

על פי נהלים בנושא העמלות שקבע המפקח על הבנקים, תאגיד בנקאי לא ישנה עמלה ולא יגבה עמלה חדשה, אלא אם כן הודיע על כך לפני כן למפקח על הבנקים.

נושא העמלות מוסדר בעיקרו בהוראה מס' 415 מטעם המפקח על הבנקים, הוראה המכונה "נהלים בנושא עמלות".

## התערבות בגביית עמלות

### עמלה בגין ביטול שעבודים

לפיקוח על הבנקים נודע ששני בנקים מסחריים גובים עמלה על ביטול שעבודים בניגוד לאמור בסעיף 9א(ג) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א – 1981. על רקע המידע האמור ובעקבות התובענה הייצוגית שהוגשה בעניין זה נגדם, נדרשו שני הבנקים להחזיר את העמלה ללקוחותיהם ועשו זאת.

סך ההחזר של אחד הבנקים עמד על כ-9,000,000 ש"ח ושל האחר - על כ-1,500,000 ש"ח.

### חייב בעמלת שאילתה במסוף הפקיד עבור בירור טלפוני ועבור מקרים שבהם הלקוח לא ביקש להפיק תדפיס

בעקבות בירור פניות של הציבור נודע כי במספר מקרים גבה אחד הבנקים המסחריים עמלת שאילתה מלקוחות שביירו את מצב חשבונם בלי שהם ביקשו להפיק תדפיס במסוף פקיד. זאת אף על פי שהבנק התחייב לא לגבות עמלה במקרים אלו.

ביקשנו מהבנק לאתר את הלקוחות שמהם נגבתה העמלה בגין בירור מצב חשבונם בלי שהלקוח ביקש להפיק תדפיס, ולהחזיר ללקוחות אלה את סכומי העמלות כאמור, שנגבו מחשבונם. הבנק טען כי אין באפשרותו להבחין בין לקוחות שביקשו תדפיס ללקוחות שלא ביקשו זאת. לפיכך דרשנו מהבנק להחזיר עמלה לכל הלקוחות שמהם נגבתה עמלת שאילתה במסוף פקיד.

סך ההחזר הגיע לסכום של כ-7,500,000 ש"ח.

### חייבים על פי הרשאה

המפקח על הבנקים, בשיתוף עם הממונה על ההגבלים העסקיים, הגיעו להסכמה משותפת על גובה העמלה הבין-בנקאית המרבית שיהיה ניתן לגבות על חייבים על פי הרשאה, ובדבר ההסדרים וההתקשרויות שיש לבצע בין התאגיד הבנקאי המעביר חייבים על פי הרשאה מחשבונות לקוחות מוטבים לבין התאגיד הבנקאי המרכז את כל ההעברות מהבנקים השונים ומעביר אותם למוטב.

עמלה זו עמדה בעבר על 32.5 סנט. המפקח על הבנקים והממונה על ההגבלים סברו שגובה העמלה האמורה אינו סביר. לאחר שנבדקו עלויות הבנקים שמעבירים חייבים על פי הרשאה מחשבונות הלקוחות למוטבים דרך בנק מרכז, הוחלט על גובה העמלה הבין-בנקאית המרבית שבנק מרכז ישלם לבנק המעביר כדלקמן:

- 15 ש"ח עבור כל הקמה של הרשאה חדשה.
- 0.2 ש"ח עבור כל ביצוע שוטף של חיוב על פי הרשאה.

יש להדגיש כי לא נקבעה כל הגבלה על התעריף שבנק מרכז יכול לגבות ממוטב, אולם היות שבעבר שילם בנק מרכז לבנק מעביר 32.5 סנט, כאמור, זה היה המינימום שבנק מרכז גבה ממוטב. כיום, משהופחת התשלום ל-20 אג', תיפתח לדעתנו תחרות על המוטבים הבוחרים את הבנק שירכז בעבורם את העסקאות.

על פי סעיף 9א (ג) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א - 1981, הוצאות מחיקת רישום משכנתה או מישכון, כאשר הלקוח פרע את כל החיובים שלהבטחתם נוצרו, יחולו על התאגיד הבנקאי.

הבנק רשאי לחייב לקוח בעמלת שאילתה במסוף פקיד רק אם הלקוח ביקש לקבל תדפיס, ובכפיפות לתעריפון העמלות שלו.

## עמלות בגין אחזור מידע על ידי לקוחות

ב-1/9/2003 נכנסה לתוקף הוראת ניהול בנקאי תקין 441 בנושא אחזור מידע על ידי לקוחות. על פי הוראה זו חויבו הבנקים להעמיד לרשות לקוחותיהם עמדות שירות לאחזור מידע על ידי שאילתות. נקבע מספר השאילתות המינימלי שכל תאגיד בנקאי יהיה חייב לאפשר ללקוחותיו חינום, מספר אשר, לדעתנו, יוכל לאפשר ללקוח מעקב ראוי אחר חשבונותיו:

1. בבנקים מסחריים - לפחות חמש שאילתות בחודש בנושא עו"ש (תנועות ויתרות).
2. בבנקים מסחריים ובבנקים למשכנתאות - לפחות שאילתה אחת בחודש ובה ריכוז של כל יתרות הזכות של הלקוח (פיקדונות, תכניות חיסכון, פיקדונות ניירות ערך למשמרת, קופות גמל וכו') ושל כל יתרות החובה שלו.

המידע האמור יינתן נוסף על השאילתות הניתנות חינום על פי כללי הגילוי הנאות (המידע הבסיסי).