



בנק ישראל
הפיקוח על הבנקים

הטיפול בפניות הציבור

ובתלונותיו

בשנת 2013

יוני 2014

הקדמה

שירותי הבנקאות הם שירותים פיננסיים חיוניים למשקי הבית ולחברות העסקיות, ולתאגידים הבנקאיים שמספקים אותם – הבנקים והחברות לכרטיסי אשראי – נועד תפקיד ציבורי חשוב. על הבנקים למלא תפקיד זה תוך הקפדה על עקרונות של שקיפות והגינות כלפי לקוחותיהם, ותוך זהירות בניהול עסקיהם, במטרה להבטיח את יציבותם לאורך זמן, לטובת הציבור הרחב.

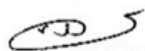
כדי לקדם עקרונות אלו הפיקוח על הבנקים פועל בכלים רבים, בהם אסדרת הפעילות הבנקאית באמצעות הוראות ניהול בנקאי תקין, כללים וחוזרים, ביקורת ואכיפה, והסברה וחינוך פיננסי.

אחד הכלים המרכזיים שבאמצעותו הפיקוח על הבנקים מבטיח את ההגינות ביחסם של הבנקים לצרכנים הוא טיפול בתלונות הציבור: היחידה לפניות הציבור בפיקוח מבררת את התלונות, מכריעה בהן, ובמקרה הצורך מחייבת את התאגידים הבנקאיים לתת סעדים ללקוחות.¹ על הטיפול בתלונות מופקדים עובדים מקצועיים, מנוסים ובעלי השכלה אקדמית רלבנטית, והוא מתבצע במגוון ערוצים – טלפון, דואר ודוא"ל. לפעילות זו תרומה חשובה לקידום ההגינות ביחסים בין הבנקים ללקוחותיהם, לחיזוק אמונו של הציבור במערכת הבנקאית, ולהגברת ביטחונו בפיקוח על הבנקים כרשות להגנה על הצרכן הבנקאי.

מתוך הרצון להבטיח כי הטיפול בפניות הציבור יהיה הוגן ומקצועי ובד בבד גם יעיל ומהיר ככל האפשר, אנו שוקדים בימים אלה על שינוי הליך הפנייה אל היחידה לפניות הציבור לצורך בירורים ותלונות, וכן על חיזוק המנגנונים שהתאגידים הבנקאיים מפעילים כדי לנהל את הטיפול בפניות ציבור ולעקוב אחריו.

הסקירה הנוכחית מציגה את עיקר הפעולות שהפיקוח על הבנקים נקט בתחום הטיפול בפניות הציבור בשנת 2013, וכן היא מביאה דוגמאות מהטיפול בתחומים צרכניים ספציפיים, לידיעת הציבור והמערכת הבנקאית.

בכבוד רב,



דוד זקן
המפקח על הבנקים

¹ סמכות זו של הפיקוח על הבנקים מעוגנת בסעיף 16 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), תשמ"א-1981.

תוכן העניינים

| | | |
|----|-------|---|
| 4 | | מבוא |
| 5 | | חלק א' – נתונים סטטיסטיים |
| 5 | | 1. נתונים כלליים על הטיפול בתלונות הציבור ובפניותיו |
| 7 | | 2. סקירה מפורטת של הנתונים על התלונות נגד התאגידים הבנקאיים |
| 7 | | 2.1 הדירוג הכולל |
| 8 | | 2.2 הקריטריונים לדירוג |
| 10 | | 3. תחומי הפעילות הבנקאית שבהם עסקו התלונות |
| 10 | | 3.1 הנתונים העיקריים |
| 11 | | 3.2 טיפול בפניות בעקבות המגבלות שהוטלו על העמדת אשראי לדיוור |
| 12 | | 4. מהות הכשלים שאותרו בטיפול בתלונות |
| 13 | | חלק ב' – דוגמאות לתלונות שהפיקוח על הבנקים טיפל בהן |
| 13 | | כללי: בדיקת התלונות וההכרעה בהן |
| 13 | | 1. חובות הבנקים כלפי לקוחות |
| 13 | | 1.1 מיקור חוץ של שירותים בנקאיים |
| 14 | | 2. חשבון עובר ושב |
| 14 | | 2.1 חשבון משותף |
| 15 | | 2.2 חשבון קטין |
| 15 | | 2.3 עיכוב מעבר לבנק אחר ו"איפוס" יתרת זכות לצורך סגירת החשבון |
| 16 | | 2.4 סגירת חשבון ביוזמת הבנק |
| 17 | | 3. אמצעי תשלום |
| 17 | | 3.1 צ'קים שהוזמנו בעמדת שירות באמצעות כרטיס אשראי |
| 18 | | 3.2 טעות של הלקוח בציון מספר החשבון בהעברה בנקאית |
| 19 | | 3.3 הרשאה לחיוב חשבון בסכום ספציפי |
| 19 | | 4. אשראי לדיוור |
| 19 | | 4.1 אישור עקרוני להעמדת הלוואה לדיוור |
| 20 | | 4.2 סירוב הבנק למלא התחייבות למתן הלוואה |
| 20 | | 4.3 התניית תנאים למתן מכתב כוונות |
| 21 | | 4.4 גרירת שיעבוד של הלוואה לדיוור |
| 22 | | נספח א': פירוט הקריטריונים לדירוג |
| 25 | | נספח ב': נתונים פרטניים על כלל המערכת הבנקאית |

הפיקוח על הבנקים מברר את פניות הציבור מכוח סעיף 16 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981. את הטיפול בפניות מרכזת היחידה לפניות הציבור באגף בנק-לקוח של הפיקוח על הבנקים, וזו מוסמכת לברר את תלונות הציבור בדבר עסקיו עם התאגידים הבנקאיים – הבנקים והחברות לכרטיסי אשראי – בכל תחומי הפעילות, לרבות ניהול חשבון עובר ושב, אמצעי תשלום, פיקדונות, מטבע חוץ, עמלות, הלוואות, משכנתאות, ופעילות בניירות ערך. מידע נוסף על פעילות היחידה ועל הדרכים לפנות אליה מופיע בכתובת הבאה:

<http://www.boi.org.il/he/ConsumerInformation/PublicEnquiries/Pages/Default.aspx>

תחום סמכותו של הפיקוח על הבנקים אינו כולל: תלונות על בנק הדואר (בסמכות משרד התקשורת); תלונות על חברות ביטוח, קופות גמל וקרנות פנסיה (בסמכות אגף שוק ההון במשרד האוצר); תלונות על ניכויי מסים (בסמכות רשות המסים); ותלונות על ייעוץ השקעות (בסמכות הרשות לניירות הערך). הפיקוח על הבנקים גם אינו מתערב ככלל בתלונות על נושאים שנידונים במקביל – או נידונו בעבר – בערכאות אחרות, לרבות בתי משפט, הלשכות של ההוצאה לפועל ובתי דין.

בנושאים הבאים חשוב לפנות תחילה לבנק עצמו: סירוב לפתיחת חשבון; קבלת מידע על חשבונות של לקוחות שנפטרו; איתור חשבונות; איתור מסמכים או קבלתם; קבלת הסבר על עמלות או על מוצרים בנקאיים; בדיקת יתרות ותחשיבים.

דירוג התאגידים הבנקאיים הכלול בסקירה נבנה רק על סמך המידע שהתקבל בפיקוח על הבנקים בעקבות טיפול בפניות ובתלונות של לקוחות, והוא אינו מבטא ציון על מכלול פעילותם של התאגידים. הדירוג ניתן כשירות לציבור, ואין לראות בו משום הצעה או המלצה.

התלונות שנכללות בסקירה אינן בבחינת מדגם מייצג, והן נבחרו משום שלדעתנו הן יכולות לעורר עניין בציבור הרחב. אף שיש בתלונות אלה כדי ללמד על עמדתו של הפיקוח על הבנקים, אין לראות בהן תקדים מחייב, שכן כל מקרה מקבל טיפול בהתאם לעובדות ולנסיבות המיוחדות לו.

חלק א' – נתונים סטטיסטיים

1. נתונים כלליים על הטיפול בפניות הציבור ובתלונות²

1.1 נתונים על כלל הפניות והתלונות של הציבור

בשנת 2013 התקבלו בפיקוח על הבנקים כ-5,300 פניות ותלונות בכתב, מהן 2,484 תלונות – דיווח בדבר סכסוך קונקרטי בין הלקוח לבנק, ו-2,816 פניות - בקשות לקבלת מידע על זכויות צרכניות, שאלות ובירורים שונים.

בנוסף התקבלו בפיקוח כ-21,450 פניות באמצעות הטלפון. מספרן של הפניות הטלפוניות גדל ב-2013 ב-31% יחסית ל-2012, בשל כך שהציבור מרבה לערוך בירורים, בין השאר, בעת נטילת משכנתה ומעבר מבנק לבנק, ולקראת הגשת תלונה לבנק עצמו או לפיקוח על הבנקים. פניות אלו נענו בסמוך לקבלתן.

בשנת 2013 סיים הפיקוח על הבנקים טיפול בכ-5,067 פניות ותלונות בכתב, מהן 1,549 תלונות בדבר סכסוך קונקרטי בין הלקוח לבנק ו-3,518 פניות לקבלת מידע על זכויות צרכניות, שאלות לגבי מדיניות ובירורים שונים. הטיפול בכ-79% מהפניות והתלונות בכתב הסתיים תוך 3 חודשים (לוח 1 להלן).

לוח 1: משך הטיפול בפניות ובתלונות בכתב, שהטיפול בהן הסתיים בשנת 2013

| עד 3 חודשים | 3 עד 6 חודשים | 6 עד 9 חודשים | 9 עד 12 חודשים | מעל 12 חודשים |
|-------------|---------------|---------------|----------------|---------------|
| 79% | 9% | 5% | 3% | 4% |

1.2 נתונים על תלונות הציבור

הפיקוח על הבנקים נותן דגש לטיפול בתלונות פרטניות של לקוחות המערכת הבנקאית. הממצאים המתקבלים מהטיפול בתלונות משמשים לאיתור ותיקון ליקויים מערכתיים ולאיתור נושאים הדורשים אסדרה, ביקורות והסברה לציבור.

כאמור, בשנת 2013 התקבלו 2,484 תלונות, והסתיים הטיפול ב-1,549 תלונות, לעומת סיום טיפול ב-1,253 תלונות בשנת 2012. בנוגע ל-1,131 תלונות, שיעור של כ-73% מסך התלונות שהטיפול בהן הסתיים, גובשה עמדה האם התלונה מוצדקת או בלתי מוצדקת (בדומה לשיעור בשנת 2012). לגבי יתר התלונות לא גובשה עמדה, בין השאר, בשל חוסר יכולת להכריע בין טענות סותרות בעל-פה, בשל הליכים משפטיים מקבילים, או בשל נכונות הבנקים להיענות לדרישותיהם של הלקוחות, לפני שהפיקוח על הבנקים גיבש עמדה.

לוח 2: מספר התלונות שהטיפול בהן הסתיים ושיעור התלונות המוצדקות, 2013 בהשוואה ל-2012

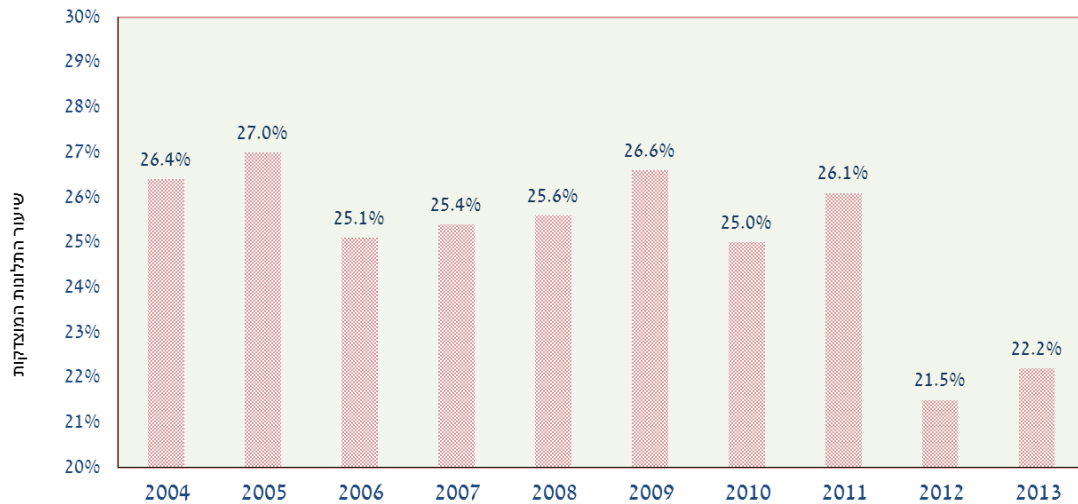
| 2013 | 2012 | |
|-------|-------|---------------------------------|
| 1,549 | 1,253 | מספר התלונות שהטיפול בהן הסתיים |
| 1,131 | 898 | מספר התלונות שגובשה לגביהן עמדה |
| 251 | 193 | מספר התלונות שנמצאו מוצדקות |

² פניות – בקשות לקבל מידע על זכויותיהם הצרכניות של הלקוחות, שאלות לגבי מדיניותו של הפיקוח על הבנקים ובירורים שונים. "תלונות" – דיווח על סכסוכים קונקרטיים בין הבנק ללקוח, על פי רוב תוך דרישה לקבל סעד.

| | | |
|-------|-------|--|
| 22.2% | 21.5% | שיעור התלונות המוצדקות מתוך אלה שגובשה לגביהן עמדה |
|-------|-------|--|

שיעור התלונות המוצדקות היווה ב-2013 22.2% מהתלונות שגובשה לגביהן עמדה – שיעור דומה לשיעור התלונות המוצדקות ב-2012 (21.5%). תרשים 1 מראה כי בשנתיים האחרונות ירד שיעור התלונות המוצדקות מממוצע של כ-26% לממוצע של כ-22%.

תרשים 1: שיעור התלונות המוצדקות בעשור האחרון



בעקבות התערבותו של הפיקוח על הבנקים בתלונות הפרטניות שילמו התאגידים הבנקאיים ללקוחותיהם סך כולל של כמיליון וחצי ש"ח (ר' לוח 3 בנספח ב'). סכומים נוספים (כ-3.8 מיליון ש"ח) הוחזרו ללקוחות לאחר טיפול מערכתי או ביקורות שערך הפיקוח בתאגידים בנקאיים, בין השאר בעקבות השימוש במידע המתקבל מתלונות הציבור.

בלוח 3 להלן מופיעה התפלגותו של שיעור התלונות שהטיפול בהן הסתיים, לפי משך הטיפול הכולל בהן.³ מרבית התלונות שהוגשו ב-2013 טופלו תוך שלושה חודשים. משך הטיפול בתלונה תלוי במורכבותה העובדתית או המשפטית. לעתים הטיפול בתלונות מתמשך, מכיוון שהוא מצריך בירור עם הבנקים או עם החברות לכרטיסי אשראי. במקרים מסוימים נדרשים אף כמה בירורים כדי להכריע בתלונה.

לוח 3: משך הטיפול בתלונות שהטיפול בהן הסתיים, 2013

| עד 3 חודשים | 3 עד 6 חודשים | 6 עד 9 חודשים | 9 עד 12 חודשים | מעל 12 חודשים |
|-------------|---------------|---------------|----------------|---------------|
| 62% | 15% | 10% | 5% | 8% |

³ משך הטיפול כולל את משך הזמן שנדרש לבדיקת התלונה ולקבלת תשובה מהתאגיד הבנקאי, במקרים שהפיקוח על הבנקים פונה לתאגיד הבנקאי.

2. סקירה מפורטת של הנתונים על התלונות נגד התאגידים הבנקאיים

איכות הטיפול שקיבלו הלקוחות בחמשת הבנקים הגדולים, כפי שזו השתקפה בתלונות שטופלו בפיקוח על הבנקים, מבוססת על ארבעת הקריטריונים הבאים, ואלה מצדם מבוססים על נתונים שהצטברו בפיקוח במהלך הטיפול.

- א. שיעור התלונות המוצדקות מתוך סך התלונות שגובשה לגביהן עמדה;
- ב. היחס בין חלקו של בנק בתלונות המוצדקות לבין חלקו במערכת;⁴
- ג. שיעור התלונות שהתאגיד הבנקאי טיפל בהן כיאות מתוך סך התלונות שלגביהן הפיקוח פנה לתאגיד;
- ד. שיעור המקרים שבהם פעל התאגיד לטובת הלקוח אף כי לא נמצא שתלונתו מוצדקת.

על סמך קריטריונים אלה מקבלים התאגידים הבנקאיים ציונים דומים לאלה המשמשים להערכת הניהול והבקרה בתאגידים הבנקאיים: טוב במיוחד, טוב, תקין, טעון שיפור, טעון שיפור ניכר ולקוי. הדרך לחישוב הקריטריונים ומשקלותיהם מוצגים בנספח א' לסקירה.

2.1 הדירוג הכולל

לוח 4 מפרט את הדירוג הכולל של חמשת הבנקים הגדולים (הדירוג מבוסס על שקלול של ארבעת הקריטריונים הנזכרים לעיל) בשנים 2011-2013. שלושה בנקים מציגים מגמת שיפור באיכות הטיפול בתלונות הציבור: בנק מזרחי-טפחות, בנק דיסקונט והבנק הבינלאומי. לעומתם, בנק לאומי ובנק הפועלים מציגים יציבות. הציון הכולל שניתן לארבעה מבין חמשת הבנקים הגדולים היה זהה – ציון בדרגת טוב, בעוד שהציון שניתן לבנק הפועלים, היה נמוך יותר – ציון בדרגת תקין.

לוח 4: הדירוג של חמשת הבנקים הגדולים, 2011 עד 2013

| הבנק ⁵ | הדירוג | | |
|-------------------|--------|------|-----------------|
| | 2013 | 2012 | 2011 |
| הבינלאומי | טוב | טוב | תקין |
| דיסקונט | טוב | תקין | טוב |
| לאומי | טוב | טוב | טוב |
| מזרחי-טפחות | טוב | תקין | טעון שיפור ניכר |
| הפועלים | תקין | תקין | תקין |

⁴ החלק במערכת מחושב לפי סך הנכסים בניכוי האשראי העסקי, משום שגודל זה מהווה אומדן רלוונטי להערכת חלקו של כל בנק בפעילות הקמעונאית.

⁵ הבנקים מסודרים בלוח לפי דירוגם בשנת 2013, ובתוך הדירוג – לפי סדר אלף-בית.

2.2 הקריטריונים לדירוג

להלן יפורטו הנתונים ביחס לחמשת הבנקים הגדולים. בנספח ב' מופיעים נתונים מפורטים על כלל המערכת הבנקאית, לרבות בנקים בינוניים וקטנים, וכן על החברות לכרטיסי אשראי.

2.2.1 שיעור התלונות המוצדקות מתוך סך התלונות שגובשה לגביהן עמדה

כפי שניתן לראות בלוח 5, השיעור הנמוך ביותר של תלונות מוצדקות נרשם בבנק דיסקונט – 15.1% – וזהו שיפור משמעותי לעומת 2012, שנה שבה עמד שיעור התלונות המוצדקות בבנק על 20%; ואילו השיעור הגבוה ביותר נרשם בבנק הפועלים – 27.3%. בבחינת השינוי בשיעור התלונות המוצדקות בולטים הבנקים לאומי והבינלאומי אצלם נרשמה עליה ביחס לשנת 2012.

לוח 5: חמשת הבנקים הגדולים: מספר התלונות ב-2013 ושיעור התלונות המוצדקות ב-2013 בהשוואה לשיעורו ב-2012

| שיעור התלונות המוצדקות ב-2012 | שיעור התלונות המוצדקות ב-2013 | מספר התלונות המוצדקות | מספר התלונות שגובשה לגביהן עמדה | מספר התלונות | הבנק |
|-------------------------------|-------------------------------|-----------------------|---------------------------------|--------------|-----------------------------------|
| 20.0% | 15.1% | 27 | 179 | 233 | בנק דיסקונט לישראל בע"מ |
| 20.1% | 18.4% | 28 | 152 | 209 | בנק מזרחי-טפחות בע"מ |
| 16.7% | 19.0% | 12 | 63 | 89 | הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ |
| 18.0% | 20.6% | 39 | 189 | 262 | בנק לאומי לישראל בע"מ |
| 26.6% | 27.3% | 74 | 271 | 358 | בנק הפועלים בע"מ |
| 21.4% | 21.1% | 180 | 854 | 1,151 | סה"כ |

2.2.2 היחס בין חלקו של כל בנק בתלונות המוצדקות לבין חלקו במערכת

קריטריון ההערכה השני הוא, כזכור, היחס בין חלקו של בנק בתלונות המוצדקות לבין חלקו במערכת הבנקאית. יחס נמוך עשוי להעיד על כך שהבנק מטפל כיאות בתלונות של לקוחות הן בסניפיו והן במחלקה הייעודית לטיפול בתלונות. מלוח 6 עולה כי בדומה לנתונים משנת 2012, לבנק הבינלאומי, לבנק לאומי ולבנק מזרחי-טפחות יש בתלונות המוצדקות חלק נמוך יחסית לחלקם במערכת; לבנק הפועלים לעומת זאת יש חלק גבוה מחלקו במערכת.

לוח 6: חמשת הבנקים הגדולים: היחס בין חלקו של כל בנק בתלונות המוצדקות לבין חלקו במערכת, 2013 בהשוואה ל-2012

| היחס בין החלק בתלונות המוצדקות לבין החלק במערכת, 2012 | היחס בין החלק בתלונות המוצדקות לבין החלק במערכת, 2013 | החלק בתלונות המוצדקות | החלק בתלונות המוצדקות | הבנק |
|---|---|-----------------------|-----------------------|----------------------------------|
| 0.46 | 0.56 | 27.7% | 15.5% | בנק לאומי לישראל בע"מ |
| 1.17 | 0.68 | 16.2% | 11.1% | בנק מזרחי-טפחות בע"מ |
| 0.75 | 0.74 | 6.4% | 4.8% | בנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ |
| 1.44 | 0.98 | 10.9% | 10.7% | בנק דיסקונט לישראל בע"מ |
| 1.15 | 1.13 | 25.9% | 29.4% | בנק הפועלים בע"מ |

סך הנכסים בניכוי האשראי העסקי (לפי הדיווח שהתקבל בפיקוח על הבנקים בסוף 2013) מהווה אומדן לחלקו של כל בנק בפעילות הקמעונאית.

2.2.3 שיעור התלונות שהבנק טיפל בהן כיאות מתוך סך התלונות שלגביהן הפיקוח על

הבנקים פנה לבנק

על פי תפיסתו של הפיקוח על הבנקים, האופן שבו תאגיד בנקאי מטפל מולו בתלונה משקף את היחס שהתאגיד מעניק לתלונות של לקוחות וכן מעיד על החשיבות שהוא מייחס לטיפול נאות בהן. לכן הפיקוח מסווג את אופן הטיפול ומשקלל נתון זה במדד ההערכה של הבנקים.

בדומה לשנים האחרונות, גם בשנה הנסקרת הציגו חמשת הבנקים הגדולים שיעור גבוה של תלונות שטופלו כיאות – כ-98% (ראו לוח 2 בנספח ב'). מבחינה זו חל במערכת הבנקאית שיפור משמעותי, היות שבשנת 2009 עמד השיעור הממוצע של טיפול נאות על 86%.⁶

2.2.4 שיעור המקרים שבהם פעל הבנק לטובת הלקוח אף כי לא נמצא שתלונתו מוצדקת

במקרים מסוימים יש לתאגידים הבנקאיים נכונות לפעול לטובת הלקוח גם אם לא נמצא שתלונתו מוצדקת. מקרים אלו מתאפיינים בכך שהתאגיד נותן אמון בלקוח למרות הקושי שיש לו להוכיח את טענותיו, או בכך שהתאגיד הולך לקראת הלקוח בשל מצוקה קשה במיוחד. לעתים מקרים אלה מראים שבתאגיד הבנקאי קיים רף הגינות גבוה יותר מהרף הקבוע בדין.

בממוצע, כרבע מהמחלוקות שהופנו לבנקים בשנת 2013 נפתרו הודות לנכונות הבנקים לסיים את הטיפול בהיענות לבקשותיהם של הלקוחות ולשביעות רצונם. זוהי ירידה של קרוב ל-20% יחסית ל-2012. למעט הבנקים דיסקונט והבינלאומי, שהציגו עלייה בנתון זה, נצפתה ירידה בנכונות הבנקים לפתור מחלוקות ישירות מול לקוחותיהם בשלושה מתוך חמשת הבנקים הגדולים. הפיקוח על הבנקים מייחס חשיבות רבה לפתרון מחלוקות ישירות מול הלקוח ורואה בפתרון כזה עמידה ברף גבוה של הגינות.

לוח 7: חמשת הבנקים הגדולים: שיעור המקרים שבהם פעל הבנק לטובת הפונה אף כי לא נמצא שתלונתו

מוצדקת, 2013 בהשוואה ל-2012

| שיעור המקרים שבהם פעל התאגיד לטובת הפונה מסך הפניות שלא נמצא כי הן מוצדקות, מוצדקות, 2012 | שיעור המקרים שבהם פעל התאגיד לטובת הפונה מסך הפניות שלא נמצא כי הן מוצדקות, מוצדקות, 2013 | סך ההחזר שניתן בגין כלל הפניות (באלפי ש"ח) | סך ההחזר שניתן לפנים משורת הדין (באלפי ש"ח) | מספר המקרים שבהם פעל התאגיד לטובת הפונה אף כי לא נמצא שתלונתו מוצדקת (תלונות למ"ד – לפנים משורת הדין) | מספר התלונות שלא נמצא כי הן מוצדקות והייתה לגביהן פנייה לתאגיד | הבנק |
|---|---|--|---|---|--|-----------------------------------|
| 38.0% | 39.6% | 95 | 93 | 42 | 106 | הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ |
| 31.4% | 29.1% | 436 | 378 | 77 | 265 | בנק מזרחי-טפחות בע"מ |
| 22.4% | 25.4% | 87 | 65 | 71 | 280 | בנק דיסקונט לישראל בע"מ |
| 31.8% | 22.9% | 405 | 313 | 91 | 397 | בנק הפועלים בע"מ |

⁶ פרטים מופיעים בסקירה של פעילות הפיקוח על הבנקים בתחום הטיפול בפניות ובתלונות של לקוחות לשנת 2010 (לוח 3 בעמ' 9): <http://www.boi.org.il/he/NewsAndPublications/PressReleases/Pages/110405p.aspx>

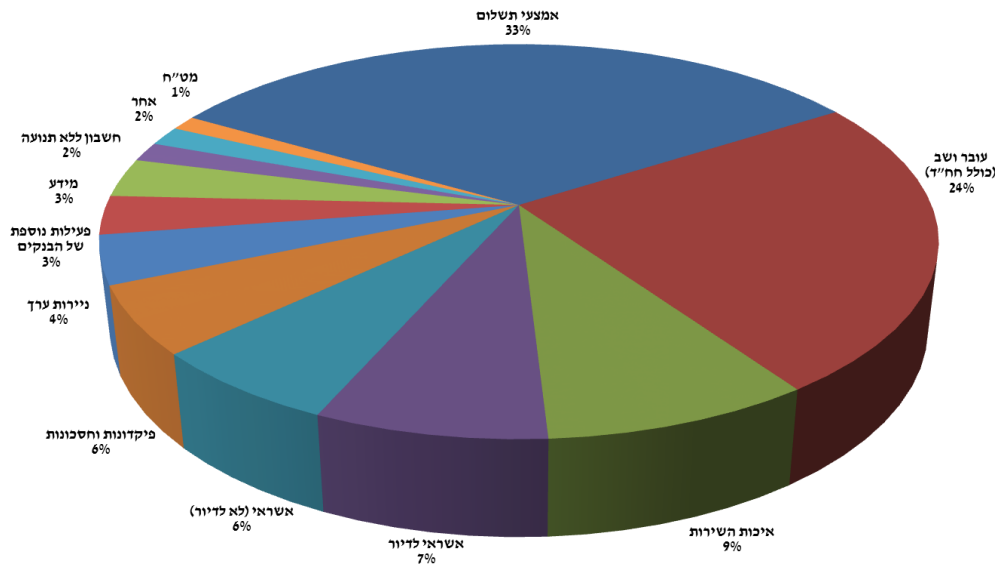
| | | | | | | |
|-------|-------|-------|-----|-----|-------|-----------------------|
| 28.9% | 21.4% | 256 | 56 | 71 | 332 | בנק לאומי לישראל בע"מ |
| 29.7% | 25.5% | 1,279 | 905 | 352 | 1,380 | סה"כ |

3. תחומי הפעילות הבנקאית שבהם עסקו התלונות

3.1 הנתונים העיקריים

התלונות שטופלו ב-2013 עסקו ברובן באמצעי התשלום ובחשבונות עובר ושב – ראו תרשים 2.

תרשים 2: התפלגות התלונות לפי תחומים של פעילות בנקאית, 2013



* בשנה זו ערך הפיקוח על הבנקים שינויים מסוימים בסיווג תחומי הפעילות. הסיווג מבוסס כעת על מוצרים ושירותים מרכזיים של המערכת הבנקאית: אשראי לדיוור ואשראי שאינו לדיוור; פיקדונות וחשכונות; פיקדונות של ניירות ערך; חשבון עובר ושב לסוגיו – חשבוניות משותפים, חשבוניות קטינים, ועוד; אמצעי תשלום – צ'קים, כרטיסי חיוב, הרשאות לחיוב חשבון, ועוד; שירותי מידע. תחת הכותרת "פעילות נוספת של הבנקים" נמצאים תחומי פעילות נוספים, ביניהם חלוקת עיזבונות, ביצוע צווים הניתנים על פי דין, גביית חובות ודיווח לחברות של נתוני אשראי.

בתחום אמצעי התשלום התמקדו הפניות והתלונות בצ'קים (47% מכלל הפניות והתלונות בתחום זה) ובכרטיסי חיוב (31%). ריבוי התלונות על צ'קים, לעומת כרטיסי חיוב, בולט במיוחד על רקע העובדה שהיקף הפעילות בכרטיסי חיוב גבוה באופן משמעותי מהיקף הפעילות בצ'קים.⁷ לעומת שני אלה, שיעור התלונות בנושא המזומן וההרשאות לחיוב חשבון נמוך יותר (8%-7% מכלל הפניות והתלונות בתחום, בהתאמה).

34% מהפניות והתלונות על חשבוניות עובר ושב עסקו בעמלות, 17% בסגירת חשבון, ו-10% בפתיחת חשבון.

פלח הפעילות הנוספת של הבנקים כולל בתוכו טיפול בגביית חובות, טיפול בירושה, דיווח לחברות של נתוני אשראי, מניעה של הלבנת הון ומימון טרור, וביצוע צווים שונים, ביניהם

⁷ בנק ישראל, מערכות התשלומים והסליקה בישראל, הספר האדום לשנת 2012: <http://www.boi.org.il/he/PaymentSystem/Pages/Default.aspx>

עיקולים וצווי אפוטרופסות. 51% מהתלונות בתחום זה עסקו בגביית חובות, 24% בעיקולים, ו-15% בטיפול בירושה.⁸

משקלן של התלונות על הלוואות לדיור פוחת בשנים האחרונות: בשנת 2013 הן היוו 7% מכלל התלונות, לעומת 10% ב-2012 ו-17% ב-2011. אנו מייחסים את הירידה לפעילות מערכתית שניהל הפיקוח על הבנקים בתחום הלוואות לדיור.

3.2 הטיפול בפניות שהוגשו בעקבות המגבלות על העמדת אשראי לדיור

בשנים האחרונות נקט הפיקוח על הבנקים שורה של צעדים מקרו-יציבותיים, ובכלל זה, הוא הטיל מגבלות מסוימות על האשראי לדיור שמעמידים התאגידים הבנקאיים.

ב-1 בנובמבר 2012 פרסם המפקח על הבנקים מכתב ובו הגבלה על שיעור המימון הניתן באמצעות משכנתה ביחס למחיר דירה.⁹ בעקבות הפרסום העניקה היחידה לפניות הציבור מענה לשאלות הציבור (במקרה זה, בעיקר בטלפון) בנוגע להגבלות ולמשמעותן.¹⁰

כן טיפלה היחידה בתלונות פרטניות בנושא. הטיפול נועד בדרך כלל למנוע מצבים שבהם אין אפשרות להשלים עסקאות של רכישת דירה שכבר יצאו אל הפועל, וכן מצבים שבהם הבנק אינו עומד בהתחייבויות שהעניק ללווים לפני תחילת ההוראה.

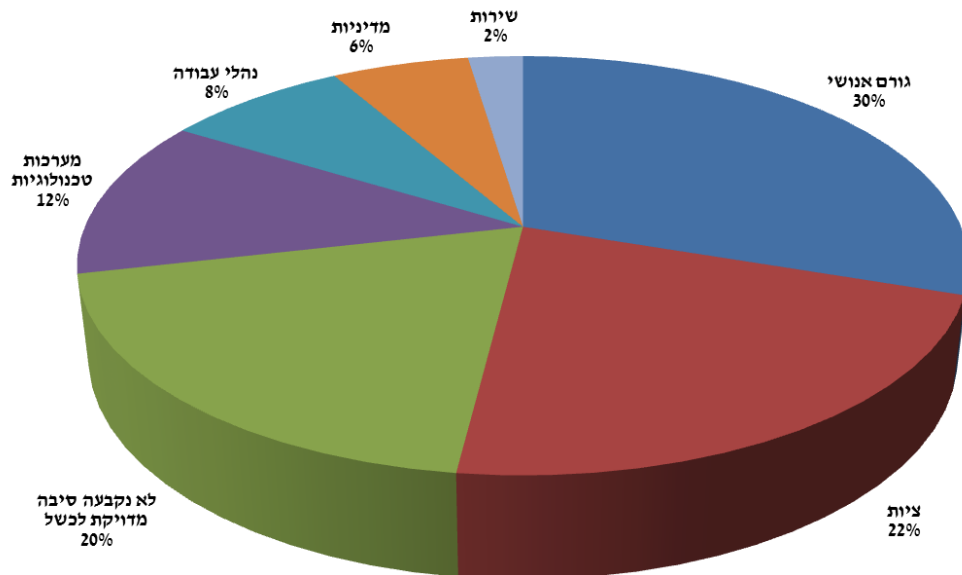
לרובן הגדול של הפניות והתלונות ענו נציגי היחידה בטלפון תוך פרקי זמן קצרים, והטיפול בהן הסתיים בדרך כלל לשביעות רצונם של הלווים.

⁸ ככלל, הטיפול בגביית חובות וצווי עיקול מצוי בתחום סמכותם של בתי המשפט ושל לשכות ההוצאה לפועל.
⁹ 75% - במקרה של דירה יחידה שרוכש אזרח ישראל או תושב בה, 70% - במקרה שהלווה אזרח ישראל או תושב בה והוא מתחייב למכור את דירתו היחידה ורוכש דירה חלופית במקומה, 50% - ביתר המקרים. הנוסחים המחייבים של מכתבי המפקח, ושל קובץ שאלות ותשובות בנושא הלוואות לדיור, מתפרסמים באתר האינטרנט של בנק ישראל, www.boj.gov.il, במדור "הפיקוח על הבנקים", בפרקים "מכתבים וחוזרים" ו-"שאלות ותשובות".
¹⁰ היקפן של פניות אלה אינו בא לידי ביטוי בתרשים 2, היות שהתרשים מתייחס רק לפניות ותלונות בכתב.

4. מהות הכשלים שאותרו בטיפול בתלונות הציבור

כאשר עורכים לתלונות המוצדקות פילוח לפי סוגי הכשלים שהתגלו בהן, מוצאים כי הסיבה העיקרית לכשלים בתאגידיים הבנקאיים הייתה נעוצה גם ב-2013 בגורם האנושי.

תרשים 3: התפלגות התלונות המוצדקות לפי מהות הכשל, 2013



חלק ב' – דוגמאות לתלונות שטופלו בשנת 2013

כללי: בדיקת התלונות וההכרעה בהן

מערכת היחסים בין הבנקים ללקוחותיהם מתאפיינת בפערי מידע וכוח שוק, ואלה מחייבים הגנה מוגברת על הצרכן הבנקאי. את ההגנה מסדירות חקיקה בנקאית (חוקים מיוחדים, תקנות וכללים מכוחם, והוראות ניהול בנקאי תקין של המפקח על הבנקים) וחקיקה אזרחית כללית. שכבת הגנה נוספת נוצרת כתוצאה ממכתבים ועמדות של הפיקוח על הבנקים, לרבות העמדות המתגבשות בטיפול בתלונות של לקוחות. עקרונות רחבים שנקבעו בפסיקה, כמו חובת אמון וחובת זהירות שחב תאגיד בנקאי כלפי לקוחותיו, וכן החובות המוטלות על תאגיד בנקאי מעצם תפיסתו כגוף מעין-ציבורי, חולשים על כל תחומי הפעילות הבנקאית, ומטרתם להבטיח את הגינות היחסים בין הבנקים ללקוחותיהם. ההתקשרויות החוזיות של בנק עם לקוחותיו כפופות להגנות השונות הנזכרות לעיל, וכן לפסיקה של בתי הדין לחוזים אחידים, בית המשפט העליון וערכאות אחרות, אשר קבעו אילו תנאים הבנקים אינם רשאים לכלול בחוזים משום שהם מקפחים.

התנהלות אחראית והוגנת של תאגיד בנקאי היא גם אחד מעקרונות העל שקבע ה-OECD (הארגון לשיתוף פעולה ופיתוח כלכלי של המדינות המפותחות) לצורך הגנה על צרכנים של שירותים פיננסיים.¹¹

התלונות שמתקבלות בפיקוח על הבנקים נבדקות ומקבלות טיפול לאור החובות שהוטלו על התאגידים הבנקאיים ונזכרו לעיל, וזאת מתוך גישה צרכנית הרואה לנגד עיניה את פערי הידע והכוח השוק שמאפיינים את היחסים בין בנק ללקוח. במקרה הצורך הפרשנות שניתנת לדברי החקיקה ולעקרונות הכלליים מתבססת על הצורך להבטיח הגינות כלפי לקוחותיה של המערכת הבנקאית. עם זאת, יש לזכור שכל מקרה מתברר לגופו, על פי נסיבותיו.

להלן מופיעות דוגמאות לתלונות ספציפיות שהפיקוח על הבנקים טיפל בהן ואנו מבקשים להביא לידיעת הציבור והמערכת הבנקאית.

1. חובות הבנק כלפי הלקוח

1.1 מיקור חוץ של שירותים בנקאיים

מה קורה כאשר בנק מבקש להיעזר בשירותים של גוף חיצוני – מיקור חוץ – לצורך מתן שירותים ללקוחותיו? מי נושא בחובות המוגברות שיש לבנק כלפי הלקוח ואשר תוארו לעיל?

אחד הבנקים התקשר עם חברה חיצונית למתן שירותים בתחום המסחר האינטרנטי בניירות ערך זרים. בעקבות ההתקשרות חסם הבנק בפני לקוחותיו את האפשרות לצפות בתיקי ניירות ערך באתר האינטרנט שלו, וזאת עד שיחתמו במישרין על הסכם עם החברה החיצונית.

הבנק רשאי לקבל שירותים באמצעות מיקור חוץ בתנאים שקבע המפקח.¹² אולם גם במצב זה הגורם שנושא באחריות כלפי הלקוחות הוא התאגיד הבנקאי, גוף שיש לו כאמור מאפיינים

¹¹ G20 High-Level Principles on Financial Consumer Protection (ניתן לעיין במסמך העקרונות, וכן במסמכים רלוונטיים נוספים, באתר של OECD).

¹² העניין מוסדר בסעיף 17 להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 357 ("ניהול טכנולוגיית המידע").

ציבוריים והוא חב ללקוח חובות אמון וזהירות מוגברות. בנק איננו רשאי להתנות בהסכמים או בדרך אחרת, במישרין או בעקיפין, על חובותיו אלה.

עצם העובדה שבנק מחתים לקוח על הסכם עם גוף חוץ-בנקאי, כתנאי למתן שירות (באופן כללי או בתחום מסוים), איננה מתיישבת עם חובותיו ועם מעמדו של תאגיד בנקאי. נוסף על כך, ההסכם עם החברה החיצונית כלל תנאים (לרבות כאלה שנועדו לפטור את החברה מאחריות בתחומים שונים) שאין לכלול בהסכמים בין בנק ללקוח בשל היותם מקפחים.

בהתחשב בכך מצאנו שהתלונה מוצדקת והורינו לבנק להימנע מהחתמת לקוחות על הסכמים עם גורמים אחרים, גם במקרה שהבנק מקבל שירותים ממקור חיצוני.

2. חשבון עובר ושב

2.1 חשבון משותף

חשבונות משותפים מציבים בפני הבנקים אתגרים לא מעטים, ואלה מתחדדים נוכח האפשרות של סכסוך בין השותפים, וודאי אם סכסוך פרץ בפועל. לעתים קרובות סכסוכים פורצים בעקבות פטירתו של אחד השותפים, או על רקע החמרה במצבו הרפואי.

מציאות זו מחייבת בנקים לצפות סיכונים ולהפעיל בקרות כדי למנוע נזקים אפשריים בחשבונות משותפים. לא אחת נדרשים הבנקים לאזן בין האינטרסים המתנגשים, ולעתים המשימה איננה קלה כלל וכלל. מטבע הדברים, בתחום מורכב זה, כמו גם בתחומים נוספים שנוגעים ליחסים בין בנק ללקוח, לא ניתן לגבש פתרונות "מכניים" שיתאימו לכל מקרה ומקרה, ומוטל על הבנק, בהיותו גוף בעל מאפיינים ציבוריים שחב חובות אמון וזהירות מוגברות, לפעול בשים לב למאפייני הלקוחות, הפעילות בחשבון והנסיבות. המאמצים שבנק זה או אחר משקיע בגיבושם ויישומם של אמצעי זהירות, במטרה להקטין במידת האפשר את מצוקת הלקוחות, משמשים מבחן משמעותי לרמת הגינותו כלפי לקוחותיו.

חובות האמון והזהירות של הבנק מקבלות משנה תוקף כאשר מדובר בלקוח שמתקשה – או אינו יכול – לדאוג לענייניו מפאת גילו, מצבו הרפואי, מוגבלות כלשהי, או סיבה אחרת. במקרים אלה מוטלת על הבנקים החובה לפעול באופן סביר כדי למנוע מצב שבו מנצלים את מצוקת הלקוח כדי להתעשר על חשבון, או מצב שבו הלקוח אינו יכול למשוך מחשבונו כספים לקיומו השוטף או לצרכיו החיוניים.

כאשר מדובר בחשבון שנפתח במקור על שם הורה, או כאשר הכספים בחשבון נובעים מהכנסות הורה, אזי אם מצרפים אליו לעת זקנה ילדים כשותפים, דבר זה כשלעצמו אינו מעיד על העברת הבעלות בחשבון, אלא על צירוף שותפים לשם נוחותו של הלקוח המבוגר. בנסיבות מסוג זה אפוא מעמדם של הילדים שצורפו עשוי להיות דומה מאוד למעמדו של מיופה כוח. רצוי שהבנק והלקוחות ישקלו בכובד ראש מלכתחילה את האפשרות לצרף את הילדים כמיופי כוח, ולא כשותפים; על הבנק לספק ללקוחות הסברים מלאים ולאפשר להם לקבל החלטה מושכלת. אך גם אם צורפו לחשבון שותפים לשם נוחות, על הבנק מוסיפה לחול חובת זהירות מיוחדת כלפי בעל החשבון המקורי.

לקוח מבוגר החזיק חשבון ותיק ששימש במשך שנים ארוכות בעיקר לקבלת רנטה לנפגעי הנאצים ונחסכו בו סכומים מהותיים; הלקוח ביקש לצרף את שתי בנותיו כשותפות לחשבון, כדי שלעת

זקנתו הן יסייעו לו בניהולו. מאוחר יותר חלה האב ובין הבנות פרץ סכסוך: הן האשימו זו את זו בפעילות בחשבון שאינה לטובת האב.

בעקבות הסכסוך ביקשה אחת הבנות לשנות את זכויות החתימה בחשבון ל-"כולם ביחד", כדי שאחותה לא תוכל לפעול בחשבון בלעדיה. בהיודע הדבר ניסתה האחות למשוך מהחשבון סכום גבוה, והתלוננה בפנינו על כך שהבנק לא אפשר זאת, בשל השינוי בזכויות החתימה. השינוי בזכויות החתימה הביא בפועל לחסימת החשבון.

הבנק פעל כשורה כאשר מנע מהאחות למשוך סכומים גבוהים החורגים מניהול שוטף של החשבון. אולם הבנק טעה בכך שאפשר לחסום את החשבון לחלוטין לתקופה מסוימת (אם כי קצרה יחסית) בעקבות שינוי זכויות החתימה ל-"כולם ביחד". בהתחשב בשיקולים סוציאליים ובמאפיינים המיוחדים של "שותף לשם נוחות", אין בשינוי כזה של זכויות החתימה כדי למנוע שחרור כספים לצרכיו השוטפים של האב ולצרכים מוכחים שלו (כגון בית אבות או הוצאות רפואיות).

2.2 חשבון קטין

חובות האמון והזהירות שבנק חב כלפי לקוחותיו מקבלות משנה תוקף כאשר מדובר בלקוח קטין. מובן מאליו שבנק איננו רשאי לאפשר משיכת יתר בחשבון קטין ללא הסכמת הוריו.¹³ חשובה לא פחות חובת הבנק להכיר את הלקוח, לגבש הערכות סבירות לגבי הפעילות שצפויה להתנהל בחשבון, לנטר את הפעילות שמתנהלת בפועל בחשבון, ולנקוט אמצעי זהירות הולמים כדי למנוע פעולות חריגות שעשויות לעמוד בניגוד לחובות האמון והזהירות של הבנק או לפגוע בלקוח.¹⁴

חשבון נפתח על שם קטין, ואמו התלוננה כי הבנק אפשר לאביו להשתמש בחשבון לצרכיו האישיים. האב היה מיופה כוח בחשבון ונהג להפקיד בו צ'קים ולמשוך ממנו כספים בתדירות גבוהה. פעילות האב הכניסה את החשבון ליתרה שלילית משמעותית.

בעקבות בדיקתנו קבענו שהתנהלות הבנק הייתה בלתי תקינה – הבנק אפשר לאב לבצע בחשבון של בנו פעילות שאין זה סביר לצפות לה בחשבון קטין, וכן אפשר ליתרת חובה להיווצר בחשבון ללא הסכמת האם. משני נימוקים אלה סווגה הפנייה כמוצדקת, והבנק נדרש להשיב לקטין את מלוא הסכומים שנמשכו כתוצאה מפעילות האב. ההחזר הסתכם בכ-18,000 ש"ח.

2.3 עיכוב מעבר לבנק אחר ו"איפוס" יתרת זכות לצורך סגירת החשבון

הקשיים הכרוכים במעבר מבנק אחד לאחר מהווים את אחד החסמים להגברת התחרות במערכת הבנקאית, ולכן הפיקוח על הבנקים מייחס חשיבות רבה להקלת המעבר. במסגרת פעילותו השוטפת להגברת התחרות הקדיש לכך הפיקוח לא מעט עבודת אסדרה ואכיפה: הוא פישט את התהליך ובמידת האפשר הטיל את הטרחה הכרוכה בו על המערכת הבנקאית, וכן הוזיל את מחיר המעבר.

אשר לסיוע התקשרות שאינו כרוך במעבר לבנק אחר, גם במקרה זה ניתן לצפות כי הבנק יקל על הלקוח ככל האפשר ויעניק לו סיוע מרבי.

¹³ איסור זה מעוגן גם בסעיף 6 להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 416 ("חשבונות קטינים").

¹⁴ מבחינה טכנית, החובה להכיר את הלקוח, לבצע ניטור של הפעילות בחשבון, ולעקוב אחר פעילות חריגה, מעוגנת בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 411, "מניעת הלבנת הון ומימון טרור וזיהוי לקוחות". אולם ברור שהגנה על הלקוחות היא אחת התכליות העיקריות שפעולות אלה נועדו לשרת.

לקוחה של אחד הבנקים התלוונה על סחבת בסגירת החשבון ובמעבר לבנק אחר. היא טענה כי הבנק מעכב את העברתם של תיק ניירות הערך ושל תכנית חיסכון ובתוך כך אף ממשך לגבות עמלות בעד ניהול החשבון. לטענת הבנק, העיכוב נוצר בשל רצונו לנסות להניא את הלקוחה מהחלטתה לעזוב את הבנק, במסגרת תהליך שימור לקוחות.

בבדיקתנו התברר כי הבנק אכן עיכב את העברתם של פיקדון ניירות הערך ושל תכנית החיסכון – להעברתו של תיק ניירות ערך דרושים כמה ימי עסקים, ולהעברת פיקדון¹⁵ דרוש יום עסקים אחד – ובכך עיכב את סגירת החשבון. קבענו שעל הבנק לפצות את הלקוחה בגין הנזק שנגרם לה כתוצאה מהעיכוב.

בבדיקת דפי החשבון התגלה לנו כי לאחר שתיק ניירות הערך ותכנית החיסכון הועברו לבנק אחר, נותרה יתרת זכות בחשבון העובר ושב. לצורך סגירת החשבון אופסה היתרה, אולם הסכום לא הועבר ללקוחה. מאליו מובן כי הבנק נדרש להעביר את הסכום לחשבונה החדש של הלקוחה, בבנק האחר, בתוספת הפרשי הצמדה וריבית.

2.4 סגירת חשבון ביוזמת הבנק

ככלל, בנק רשאי לסגור ביוזמתו חשבון אם מתנהלת בו פעילות מנוגדת לחוק או להסכם עם הבנק. האם בנק רשאי לסגור ביוזמתו חשבון משום שבמשך תקופה ארוכה אין בו פעילות וללקוח רק נזק בשל תשלום עמלות?

בנק סגר ביוזמתו חשבון של לקוח לאחר שלא הייתה בו פעילות במשך למעלה משנה, ולאחר שהלקוח לא הפקיד בו סכומים לכיסוי יתרת חובה, בסך 100 ש"ח, שנוצרה בעקבות חיוב חודשי בעמלות בעד ניהול החשבון. הבנק גם ביטל את כרטיס האשראי שהונפק בחשבון זה ולא שימש לביצוע עסקאות במשך זמן רב. כעבור כמה חודשים הפקידה רשות המסים החזר מס בחשבון. מאחר שהחשבון נסגר החזיר הבנק את הזיכוי, והדבר עיכב את קבלתו. לדברי הלקוח, הוא לא ידע על סגירת החשבון כי לא קיבל מהבנק הודעה על כך.

מבירור התלוונה עלה כי הבנק הנידון נוהג לסגור חשבונות שלא מתנהלת בהם פעילות במשך זמן רב ונראה כי הלקוח זנח אותם. הבנק דווקא סוגר את החשבונות במטרה לסייע ללקוחות ולחסוך מהם את תשלום העמלה החודשית המינימלית בעד ניהול חשבון. אולם הוא אינו שולח ללקוחות הודעה על כוונתו לסגור את החשבון או על סגירתו בפועל.

כאשר בנק סוגר חשבון או מבטל כרטיס אשראי ללא מתן הודעה ללקוח, הדבר עלול לגרום ללקוח טרחה וחוסר נוחות מיותרים, ולעתים אף נזקים נרחבים יותר. על הבנק מוטלת חובה להודיע ללקוח על כוונה לסגור חשבון, וחובה זו מעוגנת בסעיף 9 להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 432; החובה להודיע על ביטול כרטיס אשראי מעוגנת בסעיף 4(ג) לחוק כרטיסי חיוב, תשמ"ו-1986, ובסעיף 10 להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 470. בהתחשב באחריות המוגברת שמוטלת על תאגידים בנקאיים ובמאפיינים הציבוריים של פעילותם, ישנה חשיבות רבה לכך שהבנק יודיע

¹⁵ הכוונה לפיקדון שהסתיים, או לפיקדון שמשתחרר בתחנת יציאה, או לפיקדון שנשבר בהוראת הלקוח.

ללקוח – באופן אפקטיבי – על כוונתו לסגור חשבון או לבטל כרטיס. לפיכך על התאגיד הבנקאי לנסות ליצור קשר עם הלקוח כדי לוודא שקיבל את ההודעה.

הבנק טען כי על לקוח סביר לעקוב אחר מצב חשבונו, בין השאר באמצעות הכלים המגוונים לאחזור מידע שהבנקים מעמידים לרשות הלקוחות במכשירי המידע, במכשירים סלולריים ובאינטרנט. אם חשבון נמצא ביתרת חובה שחורגת ממסגרת האשראי המאושרת, על הלקוח להפקיד כספים בחשבון ללא דיחוי כדי לאפס את יתרת החובה; ואם לקוח מעוניין להמשיך לנהל חשבון שאין בו פעילות שוטפת, עליו להותיר בחשבון יתרה מספקת לכיסוי העמלות הצפויות וליצור קשר עם הבנק מפעם לפעם.

מצאנו כי התלונה מוצדקת אך קבענו שהבנק אינו צריך לפצות את הלקוח משום שהנוק שנגרם ללקוח התקזז בידי יתרת החובה שהבנק כיסה בעצמו לצורך סגירת החשבון. הבנק נדרש לתקן את נוהלי עבודתו ולשלוח הודעות לקראת ביטול שירותים.

3. אמצעי תשלום

3.1 צ'קים שהוזמנו בעמדת שירות באמצעות כרטיס אשראי

המערכת הבנקאית שוקדת, ברוח הזמן, על יצירת מוצרים ושירותים חדשים המתבססים על טכנולוגיה מתקדמת. על פי רוב מדובר בשירותים נוחים מאוד ללקוחות, היות שהם מפחיתים את הטרחה הכרוכה לעתים בקבלתם של שירותים אלו. עם זאת חשוב לוודא כי השימוש באמצעים טכנולוגיים אינו חושף את הלקוחות לסיכונים בלתי סבירים.

באחד הבנקים ניתן להנפיק פנקס צ'קים בעמדות השירות, באמצעות כרטיס אשראי: הלקוחות יכולים להזמין את הפנקס ולקבלו בתהליך אוטומטי. לקוח הלך על כך שללקוחות אין אפשרות לבטל את השירות או לחסום אותו. כלומר אם לקוח מבקש להנפיק לו כרטיס אשראי, הוא אינו יכול לבקש שהבנק ימנע את האפשרות להנפיק פנקס צ'קים בעמדת שירות אוטומטית.

בבדיקת התלונה עלה כי לכאורה עלול להיווצר סיכון שהכרטיס יגיע לידי צד שלישי כלשהו בעקבות אבדן או גניבה, ואותו צד שלישי יוכל גם לקבל פנקס צ'קים ולהשתמש בו. אחריות הבנק במקרים שבהם נעשה שימוש לרעה בכרטיס חיוב מוסדרת בחוק כרטיסי חיוב, התשמ"א-1981. עם זאת, ההגנה שבחוק אינה משתרעת על שימוש לרעה בפנקס צ'קים שהוזמן והונפק באמצעות הכרטיס ומכשיר אוטומטי. שימוש לרעה בצ'קים עשוי לחשוף את הלקוח לסיכונים חמורים. למשל, צ'ק מתוך פנקס שהנפיק גורם שגנב או מצא את הכרטיס יכול להגיע לצדדים נוספים (לרבות כאלה שמכרו מוצרים או שירותים בתום לב), וצדדים אלה יכולים לנסות לגבות מהלקוח את סכומי הצ'קים, לרבות בהליכי הוצאה לפועל.

נוכח הסיכונים ששירות זה טומן בחובו במקרה של אבדן כרטיס או גניבתו, ובשים לב לחובותיו של הבנק כלפי הלקוחות, קבענו כי כאשר נגרם ללקוח נזק כתוצאה ממשיכת צ'ק מזויף שהונפק באמצעות כרטיס אשראי שנגנב או אבד, הסדר האחריות של הבנק יהיה דומה להסדר האחריות בגין שימוש בכרטיס חיוב בידי מי שאינו מורשה לכך, הקבוע בחוק כרטיסי החיוב.

3.2 טעות של הלקוח בציון מספר החשבון בהעברה בנקאית

העברה בנקאית היא אמצעי תשלום נפוץ. מעטים יודעים כי העברה בנקאית מתבצעת באמצעים טכנולוגיים בלבד, באמצעות מסלקה בין-בנקאית, על פי הפרטים המספריים שמסר הלקוח המבקש לבצע את ההעברה. בעת ביצוע ההעברה נבדקים שדות נומריים (מספריים) בלבד – מספר חשבון, מספר סניף ומספר בנק – כפי שאלה נרשמו בהוראת ההעברה, ולא נבדק שמו של מקבל ההעברה.¹⁶ נוסף על כך, במקרה של העברה בין בנקים שונים אין לבנק המעביר אפשרות לאמת את נכונותם של פרטי הסניף והחשבון בבנק הנעבר, ואין לבנק הנעבר אפשרות לדעת את שם המוטב שכתב מבצע ההעברה בבנק המעביר. על הציבור לזכור אפוא כי במקרה של העברה בנקאית יש להקפיד הקפדה יתרה על נכונות הפרטים של החשבון הנעבר (מספר החשבון, מספר הסניף ומספר הבנק).¹⁷

לקוח ביצע העברה בנקאית, אולם שגה בהקלדת ספרה אחת של מספר חשבון הבנק. בעקבות זאת זוכה חשבון של לקוח שלא אמור היה לקבל את הכספים. הבנק פנה אליו, אולם זה סירב בתוקף לחיוב חשבונו בסכום השגוי, בטענה שהפקדתו מהווה "מתן בסתר".

כאמור, כיום אין אפשרות למנוע העברות שגויות במקרים כאלה.

לאחר שהכספים הועברו לאדם כלשהו על פי פרטי החשבון המספריים שמסר הלקוח, אין לבנק זכות חוקית לחייב את החשבון על דעת עצמו, ללא הסכמת בעליו, אף אם הלקוח טוען שבעליו אינו זכאי לקבל את הכספים.¹⁸

עם זאת, הבנק איננו יכול להתעלם ממצוקתו של הלקוח שביצע את ההעברה השגויה, ואין הוא רשאי להתעלם מן הטענה כי ייתכן שהחשבון זוכה בטעות ובעליו התעשר שלא כדין.

לפי גישתנו, את האיזון הראוי משיגים כך: על הבנק לבקש מבעל החשבון שזוכה בטעות להשיב את הכספים. אם אותו אדם מסרב להשיבם ונוסף על כך אינו מספק הסברים משכנעים ומתקבלים על הדעת בדבר זכאותו להם, אין מניעה, במקרים המתאימים, לעכב את הכספים (למנוע את האפשרות למשוך אותם) עד אשר תתברר הזכות בהם. נוסף על כך, בהיעדר הסברים מתקבלים על הדעת מצד הבעלים של החשבון שזוכה, על הבנק למסור למתלונן פרטים שיאפשרו לו להגיש נגד אותו אדם תביעה בבית המשפט.

הבעלים של החשבון שזוכה לא סיפק כל הסבר מניח את הדעת לכך שהכספים הגיעו לחשבונו ולא הצביע על קשר כלשהו בינו לבין מבצע ההעברה. הואיל וקיים יסוד סביר להניח שהלקוח פעל בחוסר תום לב, חובות הבנק כלפיו עשויות לסגת מפני החובה כלפי מבצע ההעברה, צד שיש לו זכות לתבוע את השבת הסכום; והואיל והליך משפטי ממילא יביא לחשיפת זהותו של בעל

¹⁶ אין זה מעשי לבדוק באמצעים טכנולוגיים את ההתאמה בין שמו של בעל החשבון לבין השם שנכתב על גבי הוראת ההעברה, משום שניתן לכתוב שמות באופנים שונים. בדיקה כזו תוביל לכך שהבנקים לא יבצעו שיעור ניכר מההוראות.

¹⁷ בבנקים שונים יש עדיין מספרי חשבונות זהים בסניפים שונים של אותו בנק, חרף הניסיונות לצמצם את היקף התופעה, ולכן ישנה חשיבות רבה גם לרישום נכון של מספר הסניף.

¹⁸ אפשרות זו קיימת כאשר הזיכוי נעשה עקב טעות של הבנק, ואין מחלוקת סבירה לגבי עצם הטעות. אולם לא ניתן לפעול באופן דומה כאשר הטעות לא נעשתה בידי הבנק אלא בידי הלקוח שביקש לבצע את ההעברה.

החשבון, הורינו לבנק למסור למבצע ההעברה את פרטיו של בעל החשבון ולעכב את היתרה שנוצרה כתוצאה מההעברה, כדי שלא ניתן יהיה למשוך אותה עד להחלטת בית המשפט בתביעה שתוגש.

3.3 הרשאה לחיוב חשבון בסכום ספציפי

הרשאה לחיוב חשבון היא אמצעי נפוץ לתשלום, במיוחד של חשבונות שוטפים כגון מים, חשמל, טלפון, ועוד. על פי רוב אין יודעים מראש באיזה סכום יחויב החשבון בגין שירות כלשהו, היות שמטבע הדברים הסכום תלוי בהיקף הצריכה של השירות. אולם הרשאה לחיוב חשבון עשויה להיות אמצעי לתשלום חודשי קבוע וידוע מראש.

לקוח ביקש להקים הרשאה לחיוב חשבון עבור מוטב מסוים, בסכום חודשי קבוע וידוע מראש. הבנק הודיע לו כי גם אם יציין סכום מסוים, אין בכוונת הבנק לבדוק אם החיובים עבור אותו מוטב זהים לסכום החיוב החודשי שצוין בכתב ההרשאה. הבנק הנילון טען שמבחינה משפטית אין לו חובה לבדוק אם החיובים בפועל מתאימים לכתב ההרשאה. כן טען הבנק שאין לו אפשרות מעשית לבדוק זאת.

הפיקוח על הבנקים דחה את טענות הבנק ומצא כי התלונה מוצדקת. האפשרות לתת הרשאה לחיוב חשבון בסכום נקוב מעוגנת בהוראת ניהול בנקאי תקין 439, "חיובים על פי הרשאה". זכותו של הבנק לחייב את חשבונו של הלקוח תחומה להיקף ההרשאה שניתנה לו. אם כתב ההרשאה קובע לתשלומים סכום מסוים, הבנק איננו רשאי לחייב את החשבון בסכום אחר. אם כתב ההרשאה מוגבל למספר תשלומים, הבנק איננו רשאי להמשיך לחייב את החשבון לאחר התשלום האחרון. חובה על הבנק להחזיר ללקוח סכום שחורג מההרשאה, לפי יום הערך המתאים, ובמקרה של יתרות זכות – בתוספת הפרשי ריבית והצמדה.

4. אשראי לדיור

4.1 אישור עקרוני להעמדת הלוואה לדיור

כאשר בנק נותן אישור עקרוני למשכנתה, הדבר מהווה התחייבות מצדו להעמיד ללקוח הלוואה לדיור, בכפוף לכך שהלקוח יעמוד בתנאים שפורטו באישור. התחייבות זו נועדה להבטיח למשך זמן תחום – 12 ימים לכל הפחות – את התנאים שבהם הבנק מתחייב להעמיד את הלוואה, לרבות סכום הלוואה, תקופת הלוואה, שיעור הריבית וסכום ההחזר החודשי. אמצעי זה נועד בעיקרו להעניק ללקוח תקופה מסוימת של ודאות מוחלטת ביחס לתנאי המשכנתה, כדי לאפשר לו לבדוק אותם ולהשוותם לתנאים שמציעים בנקים אחרים, לקבל החלטה מושכלת, ולהיערך להתקשרות בהסכם.¹⁹

לקוח קיבל אישור עקרוני מבנק מסוים, ופנה לבנקים אחרים כדי להשוות את התנאים ולבחור את העסקה המשתלמת ביותר. לנוכח ההצעות המתחרות הוא פנה שוב לבנק הראשון כדי לאפשר לו לשפר את הצעתו. הבנק הציג את הצעתו המשופרת והסופית על גבי מסך מחשב בלבד, ואפשר

¹⁹ החובה לתת אישור עקרוני, ותוכנו של האישור, מעוגנים בסעיף 4g להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 451, "נהלים למתן הלוואות לדיור".

ללקוח לקבל תצלום או הדפסה של המסך. הלקוח הלין על כך שהבנק אינו מוכן לציין את נתוני הריבית בטופס אישור עקרוני אלא רק באמצעות תצלום של מסך המחשב.

תחרות בין הבנקים היא אחד הכלים לצמצם את פערי הידע והכוח בין בנקים ללקוחות. האישור העקרוני של הבנק למתן משכנתה מהווה כלי חשוב לקידום התחרות בין הבנקים בתחום ההלוואות לדיור ולשיפור תנאי האשראי שניתן ללקוחות בפועל.

את ההצעה בדבר אשראי לדיור אמור הבנק לתת ללקוח אך ורק באמצעות האישור העקרוני, אשר כולל את כל הפרטים הדרושים לפי הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 451. הצעה בעל פה או באמצעות מסמך מאולתר, כדוגמת תדפיס או תצלום מסך, אכן עלולה להגביל את יכולתו של הלקוח לזכות בתנאי ריבית משופרים בבנקים אחרים, שכן רק האישור העקרוני – על גבי הטופס הרגיל המוכר לכלל המערכת הבנקאית – מהווה הוכחה חד-משמעית לתנאים שהבנק הציע ללקוח.

מצאנו כי התלונה מוצדקת, והבנק נדרש להפיק אישור עקרוני עם כל שינוי בשיעור הריבית על ההלוואה המאושרת, גם ללקוחות שממשיכים לבצע סקר שוק.

4.2 סירוב הבנק למלא התחייבות למתן הלוואה

כפי שצינו, אישור עקרוני הוא התחייבות של בנק להעמיד הלוואת משכנתה בתנאים המפורטים בו, בכפוף לכך שהלקוח יעמוד בתנאים. האם הבנק רשאי לחזור בו מהתחייבותו, בהנחה שהלקוח מילא את כל התנאים?

המתלוננת (רוכשת בעסקת מקרקעין) פנתה לאחד הבנקים בבקשה לקבל משכנתה לצורך רכישת דירה, וקיבלה אישור עקרוני. היא המציאה לבנק את כל המסמכים שהיוו תנאי להסכמתו לתת את ההלוואה ועמדה בכל התנאים. הבנק עיכב את ההליכים של ביצוע ההלוואה בטענה שלמוכרת הדירה יש חוב לבנק ובגיני ההוצאה לפועל עיקלה את חשבונה.

עמידה בהתחייבויות כלפי הלקוח היא אבן יסוד במתן שירות בנקאי. חובות המוכרת לבנק נוצרו ללא כל קשר לעסקה הנידונה, ולא מצאנו כי הם מהווים עילה להפר את התחייבות הבנק. הבנק ידע על חובותיה של המוכרת גם במועד שבו נתן לקונה אישור עקרוני, אולם הוא לא כלל באישור העקרוני כל תניה בעניין החובות של המוכרת או בדבר הסרת עיקולים מחשבונה. גם בהנחה שהבנק טעה בשיקול הדעת, מדובר בטעות שהצד שכנגד לא היה אמור לדעת עליה, וממילא מהותה מתייחסת לכדאיות העסקה.²⁰

הבנק נדרש להעמיד ללקוחה הלוואה בהתאם לאמור באישור העקרוני והוא עשה כן.

4.3 התניית תנאים למתן מכתב כוונות

במכתב כוונות הבנק מתחייב כלפי הלווה שכאשר יפקיד את יתרת ההלוואה, שסכומה נקוב במסמך, ייפרעו מלוא חובותיו לבנק, והבנק מצדו יסיר את כל השיעבודים המבטיחים את החזרת ההלוואה. מכתב כוונות נמסר ללווה לבקשתו, כאשר הוא שוקל למחזר את ההלוואה – כלומר לבצע פירעון מוקדם, לרבות באמצעות נטילת הלוואה בבנק אחר. המכתב נועד לתת ללווה ודאות

²⁰ טעויות מסוג זה אינן מאפשרות לבנק לבטל התחייבות בפעולה חד-צדדית (ר' סעיף 14 לחוק החוזים (חלק כללי), תשל"ג-1973).

מרבית לגבי הסכום שעליו לפרוע כדי להסיר משכנתה ושיעבודים אחרים, אם קיימים, לטובת הבנק.²¹

למכתב הכוונות ישנה חשיבות רבה במניעת תקלות וסיבוכים במהלך ביצוע עסקת מכר של מקרקעין. עיכובים בהנפקתו עלולים לפגוע במהלכה התקין של עסקת מקרקעין – על פי רוב העסקה החשובה ביותר שאדם מבצע בחייו. מכתב כוונות עשוי גם לסייע ללקוח למחזר הלוואה באמצעות בנק אחר – תהליך שמעודד את התחרות בין בנקים בתחום האשראי. לכן על הבנקים להנפיק מכתבי כוונות במהירות האפשרית וללא הערמת קשיים.²²

לקוח הליך כי הבנק מתנה את הנפקת מכתב כוונות בהמצאת אישור זכויות או נסח טאבו.

מאחר שלמכתב הכוונות יש חשיבות רבה בהגנה על הלקוחות ועל צדדים שלישיים ובעידוד התחרות בין הבנקים בתחום האשראי, עמדת הפיקוח על הבנקים הינה שבנק איננו רשאי להתנות את הנפקתו בתנאים, לרבות הצגת נסח טאבו או אישור זכויות. לא שוכנענו שמסמכים אלה אכן דרושים לבנק לצורך הנפקת מכתב הכוונות.

מצאנו כי תלונת הלקוח מוצדקת. הבנק שינה את נוהלי עבודתו, הדריך את עובדיו ותיקן את טופס הבקשה לקבל מכתב כוונות שבו הופיעה הדרישה לקבל את המסמכים.

4.4 גרירת שעבוד של הלוואה לדיור

כאשר לקוח מוכר דירה משועבדת לבנק לפני שמצא דירה חלופית, הבנק מאפשר לו להחליף זמנית – ועד פרק זמן מרבי שהוא קובע – את שעבוד הנכס בשעבוד של פיקדון ("פיקדון גרירה"). הבנק מתחייב לקזז את יתרת הפיקדון מיתרת הלוואה במקרה שהלקוח אינו ממציא לבנק נכס חלופי לשיעבוד תוך פרק הזמן המרבי.

לקוחה הלינה על כך שבנק לא קיזז את פיקדון הגרירה בתום התקופה המוסכמת (במקרה הנידון – 4 שנים). לדבריה, הדבר הסב לה נזק משמעותי, שכן ערכו של פיקדון הגרירה הוצמד לדולר ארה"ב והוא נשחק באופן משמעותי, וממילא התשואה שהייתה אמורה להתקבל ממנו נמוכה משמעותית מחיובי הריבית בגין המשכנתה. הלקוחה דרשה שהבנק יפצה אותה על נזק זה.

התברר שהבנק לא קיזז את פיקדון הגרירה אף על פי שהתקופה המוסכמת חלפה, ולא ניסה ליצור קשר עם הלקוחות (למעט ההודעה השנתית בדבר קיום הפיקדון, שהבנק שלח לכתובת שהופיעה ברשימותיו אף כי כתובת זו אינה תמיד עדכנית).

הפיקוח על הבנקים דרש מהבנק לקזז את פיקדון הגרירה החל במועד שבו הסתיימו 4 השנים, והלקוחות זוכו בהפרשי ריבית והצמדה בגין התקופה שחלפה מאז ועד למועד שבו הפיקדון קוזז בפועל.

²¹ היתרה שנקובה במכתב הכוונות יכולה, מסיבות שונות, להיות שונה במידה מסוימת מהיתרה הסופית שהלקוח יצטרך לפרוע בפועל. ברובם המכריע של המקרים מדובר בהפרשים נמוכים בהשוואה לסכום הלוואה. אולם מאחר שהם יכולים להתקיים, קיימת אפשרות לברר את הסכום הסופי סמוך לביצוע התשלום בפועל.

²² בנוגע להלוואות לדיור נקבע בהוראת ניהול בנקאי תקין 451, כי על הבנק להנפיק את מכתב הכוונות תוך שלושה ימי עסקים, ולא ניתן לגבות עמלה בגין שתי הבקשות הראשונות בשנה שהלקוח מגיש לגבי אותה הלוואה.

נספח א': הסבר על הקריטריונים לקביעת הדירוג

היחידה לפניית הציבור באגף בנק-לקוח של הפיקוח על הבנקים מדרגת את חמשת הבנקים הגדולים ואת חמש הקבוצות הבנקאיות במערכת הבנקאות הישראלית. הדירוג נועד בעיקרו להעריך את איכות הטיפול בלקוחות, כפי שזו משתקפת בתלונות שטופלו בפיקוח על הבנקים, מבחינת השירות, הציות להוראות צרכניות והטמעת ההגיונות – הערך הניצב ביסודם של יחסים תקינים בין בנקים ללקוחותיהם.

דירוגו של כל בנק בתחום הטיפול בלקוחות נבנה באמצעות שקלול של ארבעה קריטריונים:

- א. שיעור התלונות המוצדקות מתוך סך התלונות שגובשה לגביהן עמדה;
- ב. היחס בין חלקו של הבנק בתלונות המוצדקות לבין חלקו במערכת;
- ג. שיעור התלונות שהבנק טיפל בהן כיאות מתוך סך התלונות שלגביהן היחידה לפניית הציבור בפיקוח על הבנקים פנתה לבנק;
- ד. שיעור המקרים שבהם פעל הבנק לטובת הלקוח אף כי לא נמצא שתלונתו מוצדקת.

להלן הסבר תמציתי לגבי כל אחד מהקריטריונים ולגבי אופן ההערכה:

א. שיעור התלונות המוצדקות מתוך סך התלונות שגובשה לגביהן עמדה

משקלו של הקריטריון בהערכה הכללית: 30%.

אופן חישובו של הקריטריון: לגבי כל בנק, נוטלים את מספר התלונות שהטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה ונמצא כי הן מוצדקות, ומחלקים במספר התלונות שהטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה וגובשה לגביהן עמדה (מוצדקות או בלתי מוצדקות).

$M =$ מספר התלונות שהטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה ונמצא כי הן מוצדקות.

$E =$ מספר התלונות שהטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה וגובשה לגביהן עמדה (מוצדקות או בלתי מוצדקות).

$$P1 = M / E$$

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

משקלו של הקריטריון בהערכה הכללית: 30%.

אופן חישובו של הקריטריון: לגבי כל בנק, נוטלים את מספר התלונות שהטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה ונמצא כי הן מוצדקות, ומחלקים בסך התלונות (על כל הבנקים) שהטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה ונמצא כי הן מוצדקות. לאחר מכן מחלקים מנה זו בסך נכסי הבנק (בניכוי האשראי העסקי²³) מתוך סך הנכסים של המערכת (בניכוי האשראי העסקי).

M = מספר התלונות שהטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה ונמצא כי הן מוצדקות
 ΣM = סך התלונות (על כל הבנקים) שהטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה ונמצא כי הן מוצדקות.

A = סך נכסי הבנק, בניכוי האשראי העסקי, נכון לחודש דצמבר בשנת הסקירה.
 ΣA = סך הנכסים של המערכת, בניכוי האשראי העסקי, נכון לחודש דצמבר בשנת הסקירה.

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

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

ג. שיעור התלונות שהבנק טיפל בהן כראות מתוך סך התלונות שלגביהן היחידה לפניית הציבור פנתה לבנק

משקלו של הקריטריון בהערכה הכללית: 20%.

אופן חישובו של הקריטריון: נוטלים את מספר התלונות שהטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה והבנק טיפל בהן כראות,²⁴ ומחלקים במספרן הכולל של התלונות שהטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה והיחידה לפניית הציבור פנתה לגביהן לבנק.

T = מספר התלונות שהטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה והבנק טיפל בהן כראות.
 B = מספרן הכולל של התלונות שהטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה והיחידה לפניית הציבור פנתה לגביהן לבנק.

$$P3 = T / B$$

²³ סך הנכסים בניכוי האשראי העסקי (לפי הדיווח שהתקבל בביקוח על הבנקים בסוף שנת הסקירה) מהווה אומדן לחלקו של כל בנק בפעילות הקמעונאית.

²⁴ להבדיל מתלונות שהבנק הנידון טיפל בהן באופן לקוי.

ד. שיעור המקרים שבהם פעל הבנק לטובת הלקוח אף כי לא נמצא שתלונתו מוצדקת

משקלו של קריטריון זה בהערכה הכללית: 20%.

מאחר שקריטריון זה מבטא רצון טוב, בהערכתו לא נעשה שימוש בציונים "טעון שיפור" או "לקוי".

אופן חישובו של הקריטריון: לגבי כל בנק, נוטלים את מספר המקרים שהטיפול בהם הסתיים בשנת הסקירה והבנק פעל בהם לטובת הלקוח אף כי היחידה לפניית הציבור לא מצאה שהתלונה מוצדקת, ומחלקים אותו במספרן הכולל של התלונות שהטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה והיחידה פנתה לגביהן לבנק, בניכוי התלונות המוצדקות.

L = מספר המקרים שהטיפול בהם הסתיים בשנת הסקירה והבנק פעל בהם לטובת הלקוח אף כי היחידה לפניית הציבור לא מצאה שהתלונה מוצדקת.

B = מספרן הכולל של התלונות שהטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה והיחידה לפניית הציבור פנתה לגביהן לבנק.

M = מספר תלונות שהטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה ונמצא כי הן מוצדקות.

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

כל קריטריון – $P1, P2, P3$ ו- $P4$ – קיבל ציון מספרי בסולם הערכה (של 0–6) שגיבש הפיקוח על הבנקים.

ההערכה הכללית נעשתה לפי הנוסחה:

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

לכל ציון מספרי בהערכה הכללית הותאמה הערכה מילולית: טוב במיוחד, טוב, תקין, טעון שיפור, טעון שיפור ניכר ולקוי. ההערכה הכללית של יחסו של הבנק ללקוחות, כפי שהיחס השתקף בבירור תלונות הציבור, מתפרסמת תוך ציון ההערכה המילולית.

נספח ב': נתונים על כלל המערכת הבנקאית²⁵

לוח 1: מספר התלונות ב-2013 ושיעור התלונות המוצדקות ב-2013 בהשוואה לשיעורו ב-2012*

| שיעור התלונות המוצדקות מתוך אלה שגובשה לגביהן עמדה, 2012 | שיעור התלונות המוצדקות מתוך אלה שגובשה לגביהן עמדה, 2013 | מספר התלונות המוצדקות | מספר התלונות שגובשה לגביהן עמדה | מספר התלונות מתוך כלל הפניות | התאגיד הבנקאי |
|--|--|-----------------------|---------------------------------|------------------------------|-----------------------------------|
| 26.6% | 27.3% | 74 | 271 | 358 | בנק הפועלים בע"מ |
| 18.0% | 20.6% | 39 | 189 | 262 | בנק לאומי לישראל בע"מ |
| 20.0% | 15.1% | 27 | 179 | 233 | בנק דיסקונט לישראל בע"מ |
| 20.1% | 18.4% | 28 | 152 | 209 | בנק מזרחי-טפחות בע"מ |
| 16.7% | 19.0% | 12 | 63 | 89 | הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ |
| | | 13 | 39 | 52 | בנק אוצר החייל בע"מ |
| | | 6 | 37 | 54 | בנק יהב בע"מ |
| | | 10 | 28 | 40 | בנק אגוד לישראל בע"מ |
| | | 9 | 23 | 36 | בנק מרכנתיל דיסקונט בע"מ |
| | | 10 | 30 | 34 | בנק ירושלים בע"מ |
| | | 2 | 18 | 21 | בנק פועלי אגודת ישראל בע"מ |
| | | 2 | 12 | 16 | בנק מסד בע"מ |
| | | 3 | 3 | 7 | בנק ערבי ישראלי בע"מ |
| | | 1 | 3 | 4 | יובנק בע"מ |
| | | 1 | 29 | 40 | כרטיסי אשראי לישראל בע"מ |
| | | 9 | 31 | 37 | ישראלכרט בע"מ |
| | | 4 | 18 | 22 | לאומי קארד בע"מ |
| | | 1 | 1 | 1 | דיינרס קלוב ישראל בע"מ |
| | | 0 | 5 | 34 | אחר |
| 21.5% | 22.2% | 251 | 1,131 | 1,549 | סה"כ |

* הדיווח אינו מפרט את שיעור התלונות המוצדקות ביחס לתאגיד בנקאי אם יש עליו פחות מ-40 תלונות שגובשה לגביהן עמדה. הוא הדין לגבי יתר הלוחות בנספח ב'.

²⁵ כל הנתונים בנספח זה מתייחסים לתלונות שהטיפול בהן הסתיים בשנת 2013.

לוח 2: שיעור התלונות שהתאגיד טיפל בהן כיאות, 2013 בהשוואה ל-2012

| שיעור הפניות שקיבלו טיפול נאות, וטוב במיוחד, 2012 | שיעור הפניות שקיבלו טיפול נאות, וטוב במיוחד, 2013 | מספר הפניות שקיבלו טיפול לקוי | מספר הפניות שקיבלו טיפול טוב במיוחד | מספר הפניות שטופלו כיאות | מספר הפניות שלגביהן הפיקוח פנה לתאגיד | התאגיד הבנקאי |
|---|---|-------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|
| 97.9% | 97.9% | 10 | 30 | 429 | 469 | בנק הפועלים בע"מ |
| 99.7% | 98.7% | 5 | 15 | 351 | 371 | בנק לאומי לישראל בע"מ |
| 97.4% | 99.3% | 2 | 25 | 280 | 307 | בנק דיסקונט לישראל בע"מ |
| 98.1% | 99.3% | 2 | 36 | 255 | 293 | בנק מזרחי-טפחות בע"מ |
| 96.0% | 99.2% | 1 | 11 | 106 | 118 | הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ |
| 90.0% | 97.6% | 2 | 0 | 80 | 82 | בנק יהב בע"מ |
| 100.0% | 100.0% | 0 | 3 | 61 | 64 | בנק אוצר החייל בע"מ |
| 100.0% | 100.0% | 0 | 5 | 48 | 53 | בנק מרכנתיל דיסקונט בע"מ |
| 100.0% | 100.0% | 0 | 2 | 50 | 52 | בנק אגוד לישראל בע"מ |
| | 70.8% | 14 | 1 | 33 | 48 | בנק ירושלים בע"מ |
| | | 0 | 5 | 22 | 27 | בנק פועלי אגודת ישראל בע"מ |
| | | 0 | 0 | 19 | 19 | בנק מסד בע"מ |
| | | 1 | 0 | 7 | 8 | בנק ערבי ישראלי בע"מ |
| | | 1 | 1 | 3 | 5 | יובנק בע"מ |
| 94.1% | 100.0% | 0 | 2 | 48 | 50 | ישראכרט בע"מ |
| 100.0% | 100.0% | 0 | 2 | 47 | 49 | כרטיסי אשראי לישראל בע"מ |
| | | 0 | 1 | 32 | 33 | לאומי קארד בע"מ |
| | | 0 | 0 | 1 | 1 | דיינרס קלוב ישראל בע"מ |
| | | 0 | 0 | 10 | 11 | אחר |
| 98.1% | 98.1% | 39 | 139 | 1882 | 2060 | סה"כ |

לוח 3: שיעור הבקשות שנענו בחיוב לפנים משורת הדין (המקרים שבהם פעל הבנק לטובת הלקוח אף כי לא נמצא שתלונתו מוצדקת), 2013 בהשוואה ל-2012

| שיעור הבקשות שנענו בחיוב לפנים משורת הדין מתוך סך התלונות שהייתה לגביהן פנייה לבנק ולא נמצא כי הן מוצדקות, 2012 | שיעור הבקשות שנענו בחיוב לפנים משורת הדין מתוך סך התלונות שהייתה לגביהן פנייה לבנק ולא נמצא כי הן מוצדקות, 2013 | סך ההחזר | | מספר המקרים שבהם פעל התאגיד לטובת הפונה אף כי לא נמצא שתלונתו מוצדקת (למ"ד) | מספר התלונות שלא נמצא כי הן מוצדקות והייתה לגביהן פנייה לתאגיד | התאגיד הבנקאי |
|---|---|------------------------------------|------------------------------------|---|--|-----------------------------------|
| | | סך ההחזר לפונים בכלל הפניות (בש"ח) | סך ההחזר לפונים בפניות למ"ד (בש"ח) | | | |
| 31.8% | 22.9% | 405,295 | 313,077 | 91 | 397 | בנק הפועלים בע"מ |
| 28.9% | 21.4% | 256,246 | 55,807 | 71 | 332 | בנק לאומי לישראל בע"מ |
| 22.4% | 25.4% | 86,628 | 65,402 | 71 | 280 | בנק דיסקונט לישראל בע"מ |
| 31.4% | 29.1% | 436,005 | 378,165 | 77 | 265 | בנק מזרחי-טפחות בע"מ |
| 38.0% | 39.6% | 95,177 | 93,063 | 42 | 106 | הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ |
| 33.8% | 17.1% | 12,018 | 1,691 | 13 | 76 | בנק יהב בע"מ |
| 15.9% | 25.5% | 60,032 | 54,646 | 13 | 51 | בנק אוצר החייל בע"מ |
| 43.1% | 27.3% | 26,898 | 458 | 12 | 44 | בנק מרכנתיל דיסקונט בע"מ |
| 27.8% | 25.6% | 8,376 | 3,896 | 11 | 43 | בנק אגוד לישראל בע"מ |
| 21.4% | 21.1% | 764 | 224 | 8 | 38 | בנק ירושלים בע"מ |
| 13.3% | 40.0% | 13,149 | 11,420 | 10 | 25 | בנק פועלי אגודת ישראל בע"מ |
| 35.7% | 11.8% | - | - | 2 | 17 | בנק מסד בע"מ |
| 31.3% | 40.0% | 661 | 306 | 2 | 5 | בנק ערבי ישראלי בע"מ |
| 0.0% | 0.0% | 34,751 | - | 0 | 4 | יובנק בע"מ |
| 38.1% | 35.4% | 4,159 | 2,637 | 17 | 48 | כרטיסי אשראי לישראל בע"מ |
| 34.1% | 14.3% | 18,810 | 564 | 6 | 42 | ישראכרט בע"מ |
| 16.7% | 37.9% | 8,261 | 6,810 | 11 | 29 | לאומי קארד בע"מ |
| 50.0% | אין | 19,936 | - | 0 | 0 | דיינרס קלוב ישראל בע"מ |
| 29.4% | 25.2% | 1,487,165 | 988,166 | 457 | 1813 | סה"כ |

