



דיון בוועדת הכספים, הכנסת 07.02.2022

בנושא: "הבנקים מחייבים בעמלת דמי כרטיס גם את הלקוחות שקיבלו פטור מעמלה זו".

עינב הכט-עמיר,

מנהלת היחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים

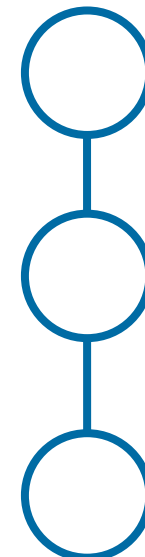


תוכן הדיון

התייחסות לאירועים שהוצגו בפניית הכנסת לפיקוח

השבה רוחבית ועיצומים כספיים לשנים 2020-2021 בתחום העמלות וביטולי כרטיס (20 מיליון ₪)

אכיפה צרכנית



אירועים שהוצגו בפניית הכנסת לפיקוח

הטבות שהבנק מפרסם בתעריפון והסכמות פרטניות מחייבות את הבנק

1. אי מתן פטור מדמי כרטיס שהובטח לסטודנט בבנק לאומי

בירור ראשוני העלה כי מדובר באי חידוש הטבה, בחלוף 4 שנים בהם היא ניתנה.

2. אי מתן הטבות שהובטחו ללקוחה במעבר לסניף דיגיטלי של בנק דיסקונט

בירור ראשוני העלה כי מדובר בלקוחה שעברה ממסלול הטבות מסוים למסלול הטבות אחר.

3. גביית עמלת דמי כרטיס בכרטיס שבוטל על ידי בנק דיסקונט

בירור ראשוני העלה כי הבנק גבה עמלות בגין התקופה בה נעשה שימוש בכרטיס.

טענות אלו
ייבדקו לעומק
על ידי
הפיקוח על
הבנקים

במקרים שהובאו לידיעתנו מתלונות ציבור, תקשורת או תלונות אנונימיות אנחנו פועלים בשלושה מישורים:

1. בירור תלונת הלקוח

הכרעה בתלונה ומתן סעד בתלונות מוצדקות. הודעה על תוצאות הבדיקה נשלחת ללקוח.

2. החזרים רוחביים

אם האירוע חל על קבוצת לקוחות אנו מורים על השבת כספים קבוצתית.

3. אכיפה

אנו נוקטים צעדי אכיפה בגין הפרות צרכניות מהותיות כגון הטלת עיצומים כספיים.



השבה רוחבית לקבוצת לקוחות + הטלת עיצומים כספיים

בנושא גביית עמלות וביטול כרטיס חיוב

התאגיד הבנקאי	הפרות שנמצאו וטופלו בשנים 2020-2021	הסכום שהושב ללקוחות/ סכום העיצום	קבוצת הלקוחות
הפועלים	הטבות שהובטחו ללקוחות מועדונים ולא ניתנו בפועל	כ-10 מיליון ₪	88,000 לקוחות מועדונים (סטודנטים, חיילים וצעירים)
לאומי	הטבות שהובטחו ללקוחות במועדון סטודנט (כרטיס דביט) ולא ניתנו בפועל	כמיליון ₪	11,000 לקוחות מועדון סטודנט
הבינלאומי	ביטול הטבה ללא הודעה ללקוחות	כמיליון ₪	כ-600 לקוחות
הפועלים	גביית עמלת דמי כרטיס דביט בניגוד לחובת מתן פטור בכללי העמלות	כ-200,000 ₪	כ-13,000 לקוחות
לאומי	גביית עמלת התראה של עו"ד בניגוד לצו פיקוח על מחיר	כמיליון ₪ + קנס בסך של 975,000 ₪	כ-1,200 לקוחות
הפועלים	גביית עמלת דואר רשום מעבר להוצאה הממשית של הבנק	כ-7 מיליון ₪	כ-380,000 לקוחות
מקס	קליטת עסקאות חדשות בכרטיס לאחר ביטולו	קנס בסך של 900,000 ₪	
סה"כ	בשנים 2020-2021 הושבו מעל ל-20 מיליון ₪ לכ-500,000 לקוחות		

* בעקבות המקרים הנ"ל הרחבנו את הבדיקות לשירותים נוספים ובנקים נוספים.

פיקוח	כלים פיקוחיים לתיקון ליקויים ואכיפה צרכנית					מקורות מידע לאיתור ליקויים • בירור תלונות ציבור • ביקורות עומק ובדיקות אכיפה יזומות • כנסת ומשרדי ממשלה • מעקב אחר פרוטוקולים וניתוח דיווחים • תקשורת ורשתות חברתיות
	אסדרה ורגולציה 	הטלת עיצומים כספיים 	החזרים כספיים לקבוצת לקוחות 	הכרעה בתלונות ציבור 	דרישה לתיקון ליקויים 	

על הבנקים וחברות כרטיסי האשראי לפעול בשוטף לאיתור כשלים צרכניים ולתיקונם

באמצעות: בקורות פנימיות, נהלים, ביקורת פנים, נציבויות תלונות ציבור, פונקציות לציות ועוד

תאגיד בנקאי	מקורות שונים לכשל צרכני:			
	נהלי עבודה חסרים 	כשל ציות 	כשל במערכות המידע 	טעויות אנוש 



תודה על ההקשבה

להגשת תלונה ליחידה לפניות הציבור

טופס מקוון - באתר האינטרנט של בנק ישראל



דואר אלקטרוני - pz@boi.org.il



פקס - 02-6669077



מוקד טלפוני - 02-6552680



כתובתנו - היחידה לפניות הציבור, ת"ד 780 ירושלים

