



הפיקוח על הבנקים
היחידה לפניות הציבור

סקירת פניות הציבור

הטיפול בפניות ותלונות הציבור בשנת 2014

הקדמה

שירותי הבנקאות הם שירותים פיננסיים חיוניים לתפקודו של המשק ומערך התשלומים, למשקי הבית ולחברות העסקיות. על הבנקים וחברות כרטיסי האשראי שמספקים שירותים אלו, למלא את תפקידם המשקי תוך הקפדה על עקרונות של שקיפות והגינות כלפי לקוחותיהם, לטובת הציבור הרחב, ובמטרה להבטיח את יציבותם לאורך זמן.

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

אחד הכלים המרכזיים שבאמצעותו הפיקוח על הבנקים מקדם 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 ללקוחות¹. 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.

מסמך זה סוקר את עיקר הפעולות שהפיקוח על הבנקים נקט בתחום הטיפול בפניות הציבור בשנת 2014, וכן מביא דוגמאות מהטיפול בתחומים צרכניים ספציפיים לידיעת הציבור.

באפריל 2015 נכנסה לתוקף הוראת ניהול בנקאי תקין חדשה בתחום הטיפול בתלונותיהם של לקוחות בתאגיד בנקאי (מספר 308A) - הוראה זו נועדה להבטיח טיפול מקיף, ויעיל בבירור תלונות ציבור על ידי התאגידים הבנקאיים. בהתאם לכך, ההוראה מסדירה את מעמדם ותפקודם של הנציבים ושל הכפופים להם בתאגידים הבנקאיים, ונקבעו סטנדרטים לבירור ומתן תשובות, ובכלל זה נקבעה מגבלת זמן למתן תשובה. בנוסף נקבעה מתכונת לדיווח על פעילות נציב תלונות הציבור בתאגיד הבנקאי הן לפיקוח על הבנקים והן לציבור.

ההוראה קובעת כי בתלונת לקוח יטפל תחילה מערך הטיפול בתלונות לקוחות של התאגיד הבנקאי. אם הלקוח סבור כי מערך זה לא טיפל בתלונה כיאות, או לא השיב במגבלת הזמן, הפיקוח על הבנקים יפעל לבדיקת המקרה בהתאם לסמכויותיו. עקרון זה של מיצוי הליכי הבירור בתאגיד הבנקאי יביא להערכת הפיקוח על הבנקים, לכך שנושאים בעייתיים ומהותיים ומחלוקות משמעותיות יותר בין הבנק והלקוח יגיעו לבירור והכרעה של הפיקוח על הבנקים, בעוד שנושאים אחרים ובקשות יקבלו מענה מהיר יותר על ידי נציב תלונות הציבור בתאגיד הבנקאי. אני מאמין כי מהלך זה יוביל לשיפור המענה הניתן ללקוחות, הן מצד התאגידים הבנקאיים והן על ידי היחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים.

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

מבוא	4
חלק א' – נתונים סטטיסטיים	5
1. נתונים כלליים על הטיפול בפניות הציבור ובתלונותיו	5
1.1 נתונים על כלל הפניות והתלונות של הציבור	5
1.2 נתונים על תלונות הציבור	5
2. סקירה מפורטת של הנתונים על התלונות נגד התאגידים הבנקאיים	7
2.1 הדירוג הכולל	7
2.2 הקריטריונים לדירוג	8
2.2.1 שיעור התלונות המוצדקות מתוך סך התלונות שגובשה לגביהן עמדה	8
2.2.2 היחס בין חלקו של כל בנק בתלונות המוצדקות לבין חלקו במערכת	8
2.2.3 שיעור התלונות בהן הבנק טיפל כיאות מתוך סך התלונות שלגביהן הפיקוח על הבנקים פנה לבנק	9
2.2.4 שיעור המקרים בהם הבנק פעל לטובת הלקוח אף כי לא נמצא שתלונתו מוצדקת	9
2.3 נתונים אודות הטיפול בתלונות הציבור אצל יתר הבנקים	11
3. תחומי הפעילות הבנקאית שבהם עסקו הפניות והתלונות	12
4. הסיבות לכשלים שהתגלו בתלונות המוצדקות	13
חלק ב' – דוגמאות לתלונות שטופלו בשנת 2014	14
כללי: בדיקת התלונות וההכרעה בהן	14
1. סירוב לא סביר לפתיחת חשבון	14
2. הטלת עיצום כספי על בנק דיסקונט בגין אי קיום עמדה של היחידה לפניות הציבור	15
3. ליקויים במתן פטור מעמלות למקבלי רנטות ופנסיות לנפגעי הנאצים בבנק מרכנתיל דיסקונט ובבנק דיסקונט	15
4. שימוש לא ראוי במונח "מלגה" בפרסום הלוואה בבנק מרכנתיל דיסקונט	16
5. הארכת תקופת הלוואה לאחר פירעון מוקדם חלקי בבנק הבינלאומי	16
6. חיוב לקוח בריבית פיגורים בגין עיכוב בתשלום כתוצאה מטעות הבנק	17
7. אי עמידה בחובות גילוי לערב	17
8. הטלת אחריות על בנק בגין פעולות שנעשו לטובת צדדים שלישיים	17
9. העברת כספים של מנוחה לחשבון פרטי של מיופה כוח	18
נספח א': הסבר על הקריטריונים לקביעת הדירוג	19
נספח ב': נתונים על כלל המערכת הבנקאית	22
לוח 1: מספר התלונות ב-2014 ושיעור התלונות המוצדקות ב-2014*	22
לוח 2: שיעור התלונות שהתאגיד טיפל בהן כיאות, 2014	23
לוח 3: שיעור התלונות בהן קיבלו הפונים סעד כלשהו לפני משורת הדין (המקרים שבהם פעל הבנק לטובת הלקוח על-אף כי לא נמצא שתלונתו מוצדקת), 2014	24

מבוא

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 ניכוי מסים (בסמכות רשות המסים); ותלונות על ייעוץ השקעות (בסמכות הרשות לניירות הערך). הפיקוח על הבנקים גם אינו מתערב ככלל בתלונות על נושאים הנידונים במקביל – או נידונו בעבר – בערכאות אחרות, לרבות בתי משפט, לשכות ההוצאה לפועל ובתי דין.

בהתאם לאמור בהוראה 308A (טיפול בתלונות הציבור), לקוחות הבנקים יפנו לנציבי תלונות הציבור בתאגידים הבנקאיים, טרם הגשת התלונה ליחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים. אדם המבקש להגיש תלונה על תאגיד בנקאי ביחידה לפניות הציבור שבפיקוח על הבנקים, יצרף העתק מתשובת הבנק לטענותיו.

דירוג התאגידים הבנקאיים הכלול בסקירה נבנה רק על סמך המידע שהתקבל בפיקוח על הבנקים במסגרת 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 הייחודיות לו.

חלק א' – נתונים סטטיסטיים

1. נתונים כלליים על הטיפול בפניות הציבור ובתלונותיו

1.1 נתונים על כלל הפניות והתלונות של הציבור

בשנת 2014 התקבלו בפיקוח על הבנקים 6,028 פניות ותלונות בכתב, מהן 4,307 תלונות – דיווח בדבר סכסוך קונקרטי בין הלקוח לבנק וטענות כנגד התנהלות הבנק, ו-1,721 פניות - בקשות לקבלת מידע על זכויות צרכניות, שאלות ובירורים שונים.

בשנת 2014 סיים הפיקוח על הבנקים לטפל ב-5,555 פניות ותלונות בכתב, מהן 4,023 תלונות כנגד התנהלות הבנק ו-1,478 פניות לקבלת מידע על זכויות צרכניות, שאלות לגבי מדיניות ובירורים שונים. 15.8% מהתלונות שהוכרעו נמצאו מוצדקות. הטיפול בכ-81% מהפניות והתלונות בכתב הסתיים בתוך שלושה חודשים, ובכ-93% הסתיים הטיפול עד שישה חודשים (לוח 1 להלן). זאת לעומת שנת 2013, בה 79% מהפניות טופלו בתוך שלושה חודשים ו-88% מהן טופלו בתוך שישה חודשים. בנוסף, בשנת 2014 התקבלו בפיקוח כ-20,300 פניות באמצעות הטלפון - פניות טלפוניות אלה נענו בסמוך לקבלתן.

לוח 1: משך הטיפול בפניות ובתלונות בכתב, שהטיפול בהן הסתיים בשנת 2014

עד 3 חודשים	3 עד 6 חודשים	6 עד 9 חודשים	9 עד 12 חודשים	מעל 12 חודשים
81%	12%	5%	1%	1%

1.2 נתונים על תלונות הציבור

הממצאים המתקבלים מהטיפול בתלונות משמשים לאיתור ותיקון ליקויים מערכתיים ולאיתור נושאים הדורשים אסדרה, ביקורות והסברה לציבור.

בשנת 2014 הוכרעו 1,602 תלונות, גובשה בהן עמדה ונקבע האם התלונה מוצדקת או בלתי מוצדקת. 253 תלונות נמצאו מוצדקות וזאת בהשוואה ל-251 תלונות מוצדקות בשנת 2013. ביתר התלונות היחידה לא גיבשה עמדה, בין השאר בשל חוסר יכולת להכריע בין טענות סותרות בעל-פה, בשל הליכים משפטיים מקבילים, או בשל נכונות הבנקים להיענות לדרישותיהם של הלקוחות ולפתור את המחלוקת ללא התערבותו של הפיקוח על הבנקים.

בעקבות התערבותו של הפיקוח על הבנקים בתלונות הפרטניות, התאגידים הבנקאיים שילמו² ללקוחותיהם בשנת 2014 כ-3.6 מיליוני ש"ח בסך הכול (לעומת שנת 2013 בה שולמו כ-1.5 מיליון ש"ח בתיקים פרטניים).

² לרבות ויתור על חוב

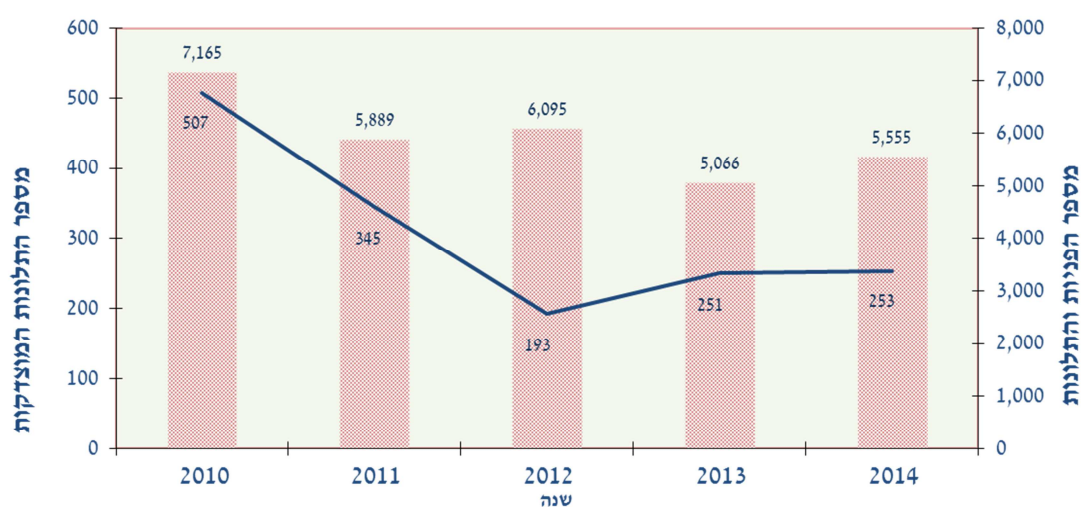
לוח 2: מספר התלונות שהטיפול בהן הסתיים ומספר התלונות המוצדקות, 2014 בהשוואה ל-2013

2014	2013	
20,346	21,450	מספר הפניות הטלפוניות
5,555	5,067	מספר הפניות והתלונות בכתב מזה:
4,023	1,549	מספר התלונות
1,602	1,131	מספר התלונות שהוכרעו
253	251	מספר התלונות המוצדקות

העלייה שחלה במספר התלונות לעומת 2013 מוסברת, בין היתר, בשינוי המתודולוגיה לסיווג התלונות והפניות. בנוסף לשינוי זה, נכונות הבנקים להיענות לדרישותיהם של הלקוחות ולפתור את המחלוקת ללא התערבותו של הפיקוח על הבנקים השפיעה גם היא על מספר התלונות שהוכרעו.

כפי שמראה איור 1, מספר התלונות והפניות שהתקבלו בכתב בשנת 2014 עלה בכ- 10% ביחס לשנת הסקירה הקודמת. מספר התלונות המוצדקות בשנת 2014 נותר דומה למספרן בשנת 2013.

איור 1: מספר התלונות והפניות בכתב ומספר התלונות המוצדקות, 2010 עד 2014



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 במערכת³;
 - ג. שיעור התלונות שהתאגיד הבנקאי טיפל בהן כראות 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 ומשקליותיהם מוצגים בנספח א' לסקירה.

2.1 הדירוג הכולל

לוח 3 מפרט את הדירוג הכולל של חמשת הבנקים הגדולים (הדירוג מבוסס על שקלול של ארבעת הקריטריונים הנזכרים לעיל) בשנים 2012-2014. לגבי יתר הבנקים הפועלים במערכת וחברות כרטיסי האשראי לא בוצע דירוג בשל מיעוט תצפיות שאינו מאפשר ניתוח סטטיסטי. הנתונים אודות כלל המערכת הבנקאית מוצגים בנספח ב'. בשל שינוי המתודולוגיה לסיווג והכרעה בתלונות בשנת 2014 - נתוני שנה זו אינם ברי השוואה לנתוני העבר.

בשנת סקירה זו בנק מזרחי-טפחות הגיע לדירוג המקסימלי אותו ניתן להשיג – טוב במיוחד. יתר הבנקים במערכת הגיעו בשנת הסקירה לדירוג טוב.

לוח 3: הדירוג של חמשת הבנקים הגדולים, 2012 עד 2014

בנק ⁴	הדירוג		
	2014	2013	2012
מזרחי-טפחות	טוב במיוחד	טוב	תקין
דיסקונט	טוב	טוב	תקין
הבינלאומי	טוב	טוב	טוב
הפועלים	טוב	תקין	תקין
לאומי	טוב	טוב	טוב

³ חלקו של כל בנק במערכת מחושב לפי סך הנכסים בניכוי האשראי המסחרי על בסיס בנק (נלקח מנתוני המאזנים החודשיים לחודש דצמבר 2014). בניגוד לדיווחים בעבר, האשראי המסחרי כולל בתוכו את האשראי שניתן ללקוחות מגזר העסקים הקטנים.

⁴ הבנקים מסודרים בלוח לפי דירוגם בשנת 2014, ובאותו הדירוג לפי סדר אלף-בית.

2.2 הקריטריונים לדירוג

להלן יפורטו הנתונים ביחס לחמשת הבנקים הגדולים.

2.2.1 שיעור התלונות המוצדקות מתוך סך התלונות שגובשה לגביהן עמדה

בשנת 2014, וכפי שניתן לראות בלוח 4, הבנק הבינלאומי הציג את שיעור התלונות המוצדקות הנמוך ביותר מבין חמשת הבנקים הגדולים. בבנק לאומי לעומת זאת, נרשם שיעור התלונות המוצדקות הגבוה מבין חמשת הבנקים הגדולים.

הירידה במספר התלונות המוצדקות מוסברת, בין היתר, בנכונות הבנקים להיענות לדרישותיהם של לקוחות ולתת מענה לטענות הלקוח או לפתור את המחלוקת ללא התערבותו של הפיקוח על הבנקים. הפיקוח על הבנקים מעודד פתרון מחלוקות ומתן מענה לבעיות של לקוחות באופן ישיר על ידי הבנקים ובמקרים אלה מתייטר הצורך בהכרעה בתלונה.

לוח 4: חמשת הבנקים הגדולים: מספר התלונות ושיעור התלונות המוצדקות ב-2014

מספר התלונות המוצדקות בשנת 2013	מספר התלונות המוצדקות בשנת 2014	שיעור התלונות המוצדקות בשנת 2014	מספר התלונות שהוכרעו	מספר התלונות כנגד הבנק	הבנק
12	11	12.4%	89	239	הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ
74	58	14.4%	403	949	בנק הפועלים בע"מ
28	24	14.5%	165	436	בנק מזרחי-טפחות בע"מ
27	26	15.1%	172	431	בנק דיסקונט לישראל בע"מ
39	58	18.3%	317	768	בנק לאומי לישראל בע"מ
180	177	15.4%	1,146	2,823	סה"כ

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

קריטריון ההערכה השני הוא היחס בין חלקו של כל בנק בתלונות המוצדקות לבין חלקו במערכת הבנקאית. יחס נמוך עשוי להעיד על כך שהבנק מטפל כראות בתלונות של לקוחות, הן בסניפיו והן במחלקה הייעודית לטיפול בתלונות. הנתונים המוצגים בלוח 5 מראים כי בבנק לאומי, יחס זה עלה בהשוואה לשנת 2013. באופן דומה גם בבנק דיסקונט, עלה יחס זה אך באופן מתון. בבנקים מזרחי-טפחות, הפועלים והבינלאומי חלה ירידה ביחס זה, מה שמעיד, כאמור, על טיפול כראות של הבנק בתלונות.

לוח 5: היחס בין חלקו של כל בנק בתלונות המוצדקות לבין חלקו במערכת, 2014 בהשוואה ל-2013

היחס בין החלק בתלונות המוצדקות לבין החלק במערכת, 2013	היחס בין החלק בתלונות המוצדקות לבין החלק במערכת, 2014	החלק במערכת*	החלק בתלונות המוצדקות	הבנק
0.68	0.58	16.4%	9.5%	בנק מזרחי-טפחות בע"מ
0.74	0.71	6.1%	4.3%	בנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ
0.56	0.88	26.0%	22.9%	בנק לאומי לישראל בע"מ
1.13	0.9	25.4%	22.9%	בנק הפועלים בע"מ
0.98	1.03	10.0%	10.3%	בנק דיסקונט לישראל בע"מ

* סך הנכסים בניכוי האשראי המסחרי על בסיס בנק (נלקח מנתוני המאזנים החודשיים לחודש דצמבר 2014) מהווה אומדן לחלקו של כל בנק בפעילות הבנקאית הרלוונטית לעבודת היחידה.

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

הבנקים פנה לבנק

על פי תפיסת 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, הוחלט לתת משקל גם לאופן הטיפול בתלונה במדד ההערכה של הבנקים. בשנה הנסקרת, בדומה לשנים הקודמות, הציגו חמשת הבנקים הגדולים שיעור גבוה של תלונות שטופלו כיאות – כ-98% (ראו לוח 2 בנספח ב'). מבחינה זו חל במערכת הבנקאית שיפור משמעותי, בהשוואה לשנת 2009 עמד השיעור הממוצע של טיפול נאות בתלונות על 86%⁵.

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

במקרים מסוימים התאגיד הבנקאי מגלה נכונות לפעול לטובת הלקוח גם אם לא נמצא שתלונתו מוצדקת. מקרים אלו מתאפיינים בכך שהתאגיד מקבל את גרסת הלקוח על אף הקושי של הלקוח להוכיח את טענותיו, או בכך שהתאגיד נעתר לבקשת הלקוח, לפני משורת הדין, בשל מצוקה קשה במיוחד. לעתים מקרים אלה מראים שבתאגיד הבנקאי קיים רף הגינות גבוה יותר מהרף הקבוע בדין.

לוח 6 מראה כי בדומה לשנת 2013, כרבע מהמחלוקות שהופנו לבנקים בשנת 2014 נפתרו הודות לנכונות הבנקים לסיים את הטיפול בהיענות לבקשותיהם של הלקוחות ולשביעות רצונם. בעוד שהבנק הבינלאומי הציג ירידה חדה בנתון זה, ובנק מזרחי-טפחות הציג ירידה מתונה יותר, בבנק הפועלים חלה עלייה במקרים בהם נהג הבנק לפני משורת הדין כלפי הלקוחות המתלוננים. בבנק לאומי ובבנק דיסקונט, הנתונים דומים לשנה החולפת. הפיקוח על הבנקים מייחס חשיבות רבה לפתרון מחלוקות ישירות מול הלקוח ורואה בכך עמידה ברף גבוה של הגינות, כפי שמצופה מהבנק בעת ניהול עסקיו. ניסיון העבר בבירור תלונות הציבור העלה, כי פניות רבות שהופנו ישירות לבנק קיבלו מענה וטופלו על ידי הבנק. סיבות אלה הביאו לקביעת העיקרון, לפיו ככלל בטרם פנייה לפיקוח על הבנקים

⁵ 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>

בתלונה על בנק, על הלקוח לפנות תחילה לנציב תלונות הציבור בתאגיד הבנקאי. בהתאם, הפיקוח על הבנקים ישים כערכאה נוספת לבירור התלונה.

לוח 6: חמשת הבנקים הגדולים: שיעור המקרים שבהם פעל הבנק לטובת הפונה אף כי לא נמצא שתלונתו מוצדקת, 2014 בהשוואה ל-2013

שיעור המקרים שבהם פעל התאגיד לטובת הפונה מסך הפניות שלא נמצא כי הן מוצדקות, מוצדקות, 2013	שיעור המקרים שבהם פעל התאגיד לטובת הפונה מסך הפניות שלא נמצא כי הן מוצדקות, מוצדקות, 2014	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 והועברו לתאגיד	הבנק
22.9%	27.6%	1,337	1,087	167	606	בנק הפועלים בע"מ
39.6%	27.2%	192	170	41	151	הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ
29.1%	25%	160	93	63	252	בנק מזרחי-טפחות בע"מ
25.4%	24.4%	961	414	69	283	בנק דיסקונט לישראל בע"מ
21.4%	22.6%	533	256	113	499	בנק לאומי לישראל בע"מ
25.5%	25.3%	3,184	2,022	453	1,791	סה"כ

2.3 נתונים אודות הטיפול בתלוניות הציבור אצל יתר הבנקים

לוח 7 שלהלן מציג את נתוני הטיפול בתלוניות בכלל הבנקים. מניתוח נתוני התלוניות שטופלו עולה כי בעוד שחלקם של חמשת הבנקים הגדולים במערכת עומד על כ- 84% מהפעילות הבנקאית בישראל⁶, חלקם במספר התלוניות עומד על כ- 70% בלבד, כמו גם חלקם בתלוניות המוצדקות. חלקם של יתר הבנקים בתלוניות עומד על כ-16% ובתלוניות המוצדקות על כ- 22% זאת על אף שחלקם במערכת עומד על כ- 12%.

לוח 7: מספר התלוניות, מספר התלוניות המוצדקות והיחס בין חלקו של התאגיד בתלוניות המוצדקות לבין חלקו במערכת⁷, 2014⁸

תאגיד בנקאי	מספר התלוניות מכלל הפניות	חלקו של התאגיד בתלוניות	מספר התלוניות המוצדקות	חלקו של התאגיד במספר התלוניות המוצדקות	חלקו של התאגיד בתלוניות המוצדקות לבין חלקו במערכת	היחס בין חלקו של התאגיד בתלוניות המוצדקות לבין חלקו במערכת
בנק דיסקונט לישראל בע"מ	431	10.7%	26	10.3%	10.0%	1.03
בנק הפועלים בע"מ	949	23.6%	58	22.9%	25.4%	0.90
בנק לאומי לישראל בע"מ	768	19.1%	58	22.9%	26.0%	0.88
הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ	239	5.9%	11	4.3%	6.1%	0.71
בנק מזרחי טפחות בע"מ	436	10.8%	24	9.5%	16.4%	0.58
בנק מסד בע"מ	37	0.9%	7	2.8%	0.5%	5.22
בנק ירושלים בע"מ	84	2.1%	8	3.2%	1.4%	2.33
בנק "יהב" לעובדי המדינה בע"מ	179	4.4%	13	5.1%	2.2%	2.29
בנק אוצר החייל בע"מ	100	2.5%	8	3.2%	1.4%	2.23
בנק מרכנתיל דיסקונט בע"מ	79	2.0%	7	2.8%	1.7%	1.63
בנק אגוד לישראל בע"מ	97	2.4%	7	2.8%	3.1%	0.89
בנק פועלי אגודת ישראל בע"מ	35	0.9%	3	1.2%	0.2%	
בנק ערבי ישראלי בע"מ	27	0.7%	1	0.4%	0.6%	
יובנק בע"מ	5	0.1%	1	0.4%	0.9%	

⁶ סך הנכסים בניכוי האשראי המסחרי על בסיס בנק (נלקח מנתוני המאזנים החודשיים לחודש דצמבר 2014) מהווה אומדן לחלקו של כל בנק בפעילות הבנקאית הרלוונטית לעבודת היחידה.

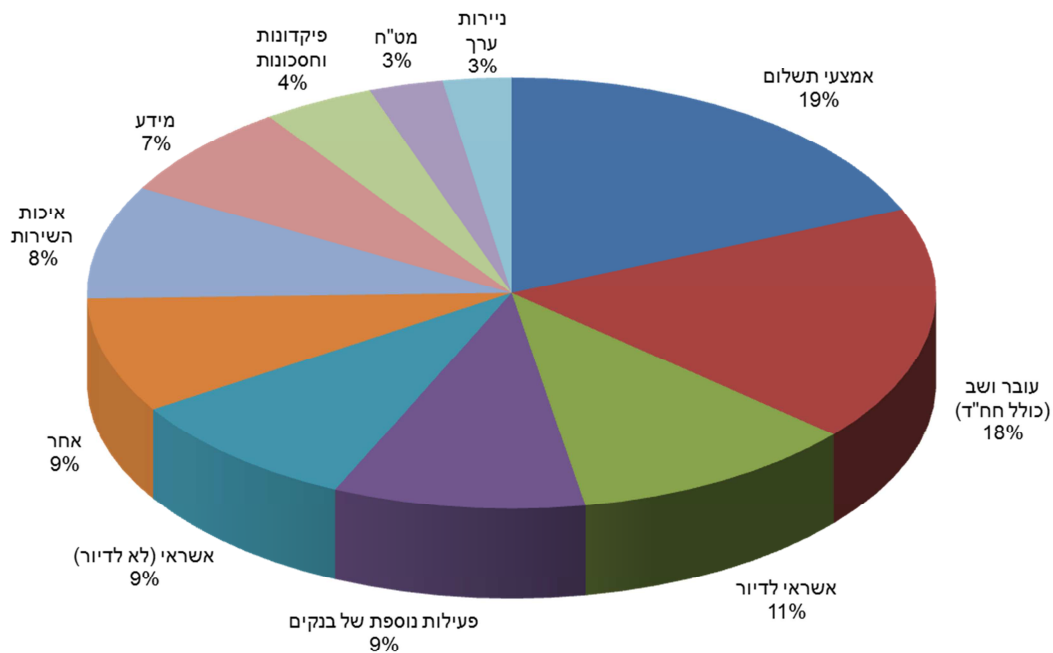
⁷ לגבי הבנקים: פאג"י, ערבי ישראלי ויובנק – לא חושב היחס בין חלקם בתלוניות המוצדקות לבין חלקם במערכת בשל מיעוט תצפיות שלא מאפשר הסקת מסקנות סטטיסטיות.

⁸ בחישוב חלקו של התאגיד במערכת, חלקו של התאגיד בתלוניות ובחלקו של התאגיד בתלוניות המוצדקות נכללים גם נתוני חברות כרטיסי האשראי.

3. תחומי הפעילות הבנקאית שבהם עסקו הפניות והתלונות

התרשים הבא (איור 2) מציג פילוח של תחומי הפעילות בהם עסקו הפניות והתלונות שהופנו לפיקוח על הבנקים. כפי שניתן לראות, הנושאים עליהם מרבית לקוחות התאגידים הבנקאיים להתלונן הם בעיקרם: אמצעי תשלום (19%), עניינים הקשורים בחשבונות עו"ש (18%) ונושאים הקשורים לאשראי לדיור (11%).

איור 2: התפלגות הפניות והתלונות לפי תחומים של פעילות בנקאית⁹, 2014



בתחום אמצעי התשלום מרבית התלונות הוגשו בנושאים שקשורים לפעילות הלקוח עם שיקים (36% מהפניות והתלונות בפלח זה), ושיעור דומה מהן הוגשו בנושאים הקשורים לכרטיסי חיוב (34% מהפניות והתלונות).

מתוך הפניות והתלונות שהוגשו בקשר לחשבונות עובר ושב למעלה מ-40% עסקו בסירובי בנקים לפתוח חשבונות ללקוחות, 14% בסגירת חשבון, ו-10% בעמלות הכרוכות בניהול חשבונות עובר ושב. בהקשר זה נציין, כי בתחומים אלה פורסמו תיקונים שונים לרבות הוראת ניהול בנקאי תקין 422 "פתיחת חשבון עו"ש ביתרת זכות וניהולו", וכן תיקונים לכללי הבנקאות (שירות ללקוח)(עמלות), התשס"ח-2008.

כשליש מהפניות והתלונות שעניינן הלוואות לדיור, הוגשו בקשר לסירוב הבנק להעמיד הלוואה (27% מהפניות והתלונות בפלח זה). בהקשר זה, נציין כי אישור או דחייה של הלוואה ומתן אשראי מסוג זה או אחר, נתונים לשיקול דעתו העסקי של הבנק. הפיקוח על הבנקים והדין הקיים במדינת ישראל אינם מחייבים את הבנקים לתת אשראי ללקוחותיהם. יחד עם זאת, תלונות הקשורות לתהליך אישור ו/או העמדת ההלוואה נבחנות בפיקוח על הבנקים ומפעם לפעם

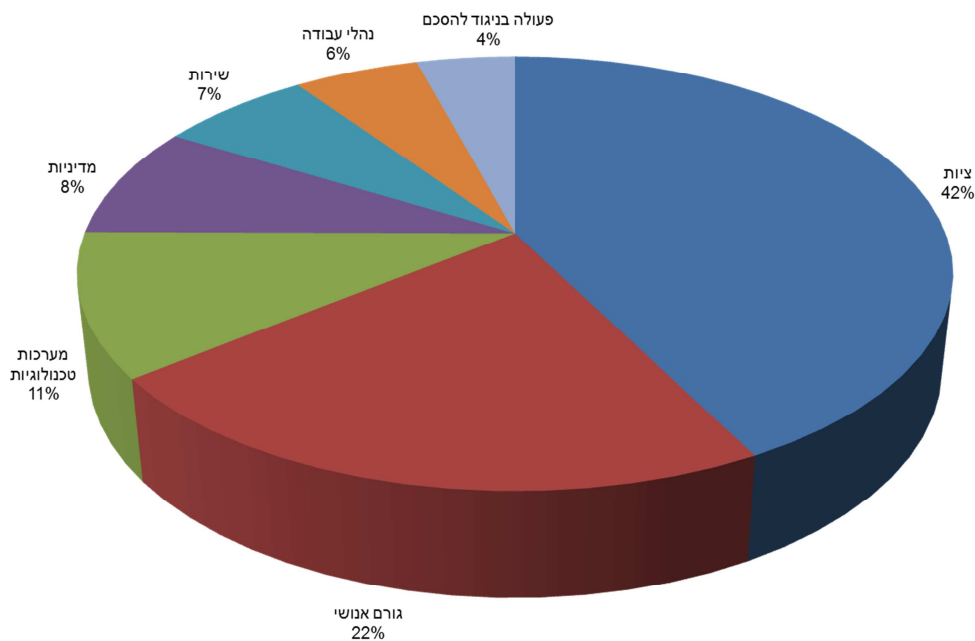
⁹ פעילות נוספת של הבנקים: גביית חובות, חלוקת עזבון, ביצוע צווים על פי דין, דיווח לחברות נתוני האשראי ועוד.

אף נערכים שינויים רגולטוריים בנושאים אלה. נושא נוסף בתחום האשראי לדיור שעולה מהפניות והתלונות הוא קשיים שמערימים לעתים הבנקים בעת בקשת לקוח לפרוע הלוואה בפירעון מוקדם.

4. הסיבות לכשלים שהתגלו בתלונות המוצדקות

כאשר עורכים לתלונות המוצדקות פילוח לפי סוגי הכשלים שהתגלו בהן, מוצאים כי בלמעלה מ-40% מהמקרים הסיבה לכשלים בתאגידים הבנקאיים הייתה נעוצה באי מילוי סעיפים מסוימים בהוראות המפקח על הבנקים או בהוראות חוק כגון: חוק הבנקאות¹⁰, חוק שיקים ללא כיסוי¹¹, חוק כרטיסי חיוב¹², חוק הערבות¹³ ועוד. ראוי לציין כי בחלק מהמקרים טעויות אנוש הן אלה שהובילו לאותן הפרות ציות. בנוסף, בכ-22% מהמקרים התלונה סווגה כמוצדקת בשל כשל שנגרם בשל טעות אנוש שלא הובילה להפרת ציות.

איור 3: פילוח התלונות המוצדקות לפי הסיבות שהובילו לכשלים, 2014



¹⁰ חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981

¹¹ חוק שיקים ללא כיסוי, התשמ"א-1981

¹² חוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו-1986

¹³ חוק הערבות, התשכ"ז-1967

חלק ב' – דוגמאות לתלונות שטופלו בשנת 2014

כללי: בדיקת התלונות וההכרעה בהן

מערכת היחסים בין הבנקים ללקוחותיהם מתאפיינת במאזן כוחות שאינו שקול ובפערי מידע המחייבים הגנה מוגברת על הצרכן הבנקאי. הגנה זו מוסדרת באמצעות חקיקה בנקאית (חוקים מיוחדים, תקנות וכללים מכוחם, והוראות ניהול בנקאי תקין של המפקח על הבנקים) וחקיקה אזרחית כללית. המערכת הנורמטיבית להכרעה כוללת גם מכתבים ועמדות של הפיקוח על הבנקים, לרבות העמדות המתגבשות במסגרת הטיפול 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 גם הן 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 תנאים 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 פיננסיים¹⁴. עיקרון זה אומץ על ידנו בהוראה 308A בנושא טיפול בתלונות הציבור.

התלונות שמתקבלות בפיקוח על הבנקים נבדקות ומטופלות בהתאם לחובות שהוטלו על התאגידים הבנקאיים ונזכרו לעיל. עם זאת, יש לזכור שכל מקרה מתברר על פי נסיבותיו.

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

1. סירוב לא סביר לפתיחת חשבון

חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981, מחייב את הבנקים לפתוח חשבון לאדם המבקש לעשות כן, כל עוד אין סיבה סבירה שלא לעשות כן. כך לדוגמה בנק יכול לסרב לפתוח חשבון לאדם שהותיר אצלו חוב בלתי משולם. האם בנק יכול לסרב לפתוח חשבון בשל כך שאותו אדם הותיר חוב בלתי משולם בבנק אחר?

פונה הגיש בקשה לפתיחת חשבון. הבנק מסר לידי אסמכתא על הגשת הבקשה וציין כי הוא זקוק למספר ימים על מנת לבחון את בקשתו. לאחר בחינת המסמכים הודיע הבנק לפונה כי הוא מסרב לפתוח עבורו חשבון בנק בשל כך שהוא התנהל בעברו שלא כשורה בבנק אחר (הותיר חוב בלתי משולם).

בתיק זה נקבע כי העובדה שקיים חוב של הפונה מהעבר בבנק אחר אינה מהווה סיבה סבירה לסירוב לפתיחת חשבון. בשל כך הפנייה סווגה כמוצדקת, ונקבע כי על הבנק לפתוח חשבון ללקוח.

¹⁴ G20 High-Level Principles on Financial Consumer Protection (ניתן לעיין במסמך העקרונות, וכן במסמכים רלוונטיים נוספים, באתר של OECD).

עם זאת, הובהר כי בהתאם לחוק, הבנק אינו מחויב לתת ללקוח שירות שיש בו משום מתן אשראי (מסגרת אשראי, הלוואות, כרטיס אשראי ועוד).

לאור פניות רבות שנתקבלו בפיקוח לפיהם הבנקים מסרבים לפתוח חשבונות ומערימים קשיים על לקוחות מוגבלים או לקוחות שהיו מוגבלים בעבר, הוציא הפיקוח על הבנקים בחודש מאי 2014 הוראת ניהול בנקאי תקין חדשה (מס' 422) המסדירה את נושא פתיחת חשבון עובר ושב ביתרת זכות וניהולו. ההוראה מרחיבה את לשון החוק ומפרשת אותו, הלכה למעשה, בכל הקשור לפתיחת חשבון ללקוחות פרטיים. ההוראה מפרטת, בין היתר, את המקרים בהם אין למנוע מלקוחות פתיחת חשבון, למשל: פשיטת רגל בעבר ובהווה, הגבלה ועוד.

כמו כן, ההוראה קובעת הליך תקין לפתיחת חשבון, ובכלל זה את תקופת הזמן למתן תשובה ללקוח (פתיחת חשבון או סירוב), וכן מגדירה את סוגי השירותים שהבנק חייב לתת במסגרת פתיחת החשבון וניהולו.

תיק זה הוא דוגמא להסדרת נושא באמצעות הוראת ניהול בנקאי תקין בעקבות פניות של לקוחות לפיקוח על הבנקים.

2. הטלת עיצום כספי על בנק דיסקונט בגין אי קיום עמדה של היחידה לפניות הציבור

בשנת 2011 נתקבלה פנייה של קטין והוריו, לפיה בנק דיסקונט אפשר משיכת יתר בחשבון הקטין בסך 7,200 ₪, הגם שמסגרת האשראי שאושרה על ידי ההורים עמדה על 500 ₪. על פי הקבוע בהוראת ניהול בנקאי 416 בנושא חשבונות קטינים, לא יאפשר תאגיד בנקאי משיכת יתר בחשבון קטין, אלא אם כן קיבל את הסכמת נציגו לכך מראש ובכתב. מאחר שבמקרה דן הבנק לא הוכיח כי משיכת היתר מעבר לסכום המסגרת בחשבון הקטין הייתה בהסכמת נציגו, בשנת 2012 נשלחה לבנק עמדה, לפיה הבנק לא היה רשאי לדרוש מהקטין או מהוריו את תשלום משיכת היתר מעבר לסכום מסגרת האשראי בסך 500 ₪. כשנתיים מאוחר יותר נתקבלה ביחידה לפניות הציבור תלונה נוספת של הפונה בדבר פתיחת תיק ההוצאה לפועל נגדו בסכום של כ- 9,300 ₪ שמקורו באותו חוב משנת 2012, זאת לאחר ששילם לבנק סכום של 500 ₪ והחשבון אופס. לטענת הבנק הסניף פעל לפי העמדה ואיפס את החשבון לאחר גביית סכום של 500 ₪. עם זאת, כאשר הגיע הקטין לגיל 18 סבר הבנק שקמה לו הזכות לתבוע את הלקוח בעילה של "עשיית עושר ולא במשפט". בנוסף לדרישה לסגור את תיק ההוצאה לפועל, פעל הפיקוח על פי חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981, המאפשר להטיל על בנק עיצום כספי עד 250,000 ₪ במקרה של אי קיום עמדה שנקבעה בבירור פניית ציבור על ידי הבנק. הואיל והבנק לא קיים את עמדת המפקח על הבנקים כי אין לגבות מן הקטין סכום נוסף מעבר ל-500 ₪ הוטל על הבנק עיצום כספי בסך 200,000 ₪.

3. ליקויים במתן פטור מעמלות למקבלי רנטות ופנסיות לנפגעי הנאצים בבנק מרכנתיל דיסקונט ובבנק דיסקונט

במסגרת בירור תלונה של לקוח עלה כי החשבון שאליו מופקדת רנטה ופנסיה לנפגעי הנאצים, לא זוכה בהטבות הניתנות לניצולי שואה, שהחליט הבנק לתת לחשבונות אלה. ההטבות שקבעו הבנקים פורסמו בתעריפוני העמלות. בעקבות בירור התלונה עלה חשש כי לקוחות נוספים לא קיבלו פטור מעמלות כמתחייב על פי תעריפון העמלות של הבנקים. לאור זאת נדרשו הבנקים

לאחר חשבוניות שלא זוכו בהטבות המגיעות להם. בירור התיק העלה כי בשל הסבת מערכות שני הבנקים במהלך שנת 2011 בוטל בטעות הפטור מעמלה בגין העברת רנטות/פנסיות מחו"ל לחשבוניות ניצולי שואה. בנוסף, לקוחות שהמירו את כספי הרנטה חויבו בעמלת חליפין. בעקבות התערבות הפיקוח על הבנקים השיבו הבנקים ללקוחותיהם סך של מעל ל-720,000 ₪.

4. שימוש לא ראוי במונח "מלגה" בפרסום הלוואה בבנק מרכנתיל דיסקונט

במסגרת אסטרטגיות של הבנקים להתמקד בפלח לקוחות מסוים, הבנקים מציעים מעת לעת תכניות שונות לגיוס לקוחות. על פי רוב מדובר בתכניות מותאמות לצרכיהם של אותו סוג לקוחות ויש בהם כדי להטיב עמם. עם זאת חשוב לוודא כי בפרסום התוכניות ניתן גילוי מלא לתנאי התכנית וכי נעשה שימוש במונחים אשר משקפים את מהות התוכנית.

בנק מרכנתיל דיסקונט השיק תכנית ייעודית לגיוס סטודנטים, במסגרתה הוצעה לסטודנטים הלוואה בסך 15,000 ₪ וגולמו בה הטבות כספיות, וביניהן מענק בסך 100 ₪. בפרסום ההלוואה השתמש הבנק במונח "תכנית מלגה". אחד הפונים התלונן בפנינו על השימוש במונח "מלגה" בפרסומי הבנק, אשר לטענתו אינו ראוי משום שאין מדובר במלגת לימודים.

למרות שסברנו שבפרסומי הבנק לא היה כדי להטעות את הלקוחות ומהפרסום ניתן להבין כי מדובר בהלוואה לסטודנטים, הפנייה נמצאה מוצדקת הואיל ומהות התוכנית אינה מתן מענק, כי אם מתן הלוואה בתנאים נוחים. הבנק נתבקש להסיר את המילה "מלגה" מפרסומיו בערוצים השונים.

תיק זה הוא דוגמא לבחינת פרסומות הבנקים במסגרת בדיקת תלונות פרטניות ולתיקון המשפיע על כלל לקוחות הבנק.

5. הארכת תקופת הלוואה לאחר פירעון מוקדם חלקי בבנק הבינלאומי

כאשר לווה מבצע פירעון מוקדם חלקי של הלוואה, הוא רשאי לבחור בין שתי חלופות: להשאיר את התשלום החודשי כפי שסוכם בהסכם ההלוואה ובכך למעשה לקצר את תקופת ההלוואה, או להשאיר את תאריך הסיום המקורי כמו שסוכם בהסכם ההלוואה ולהקטין בהתאמה את התשלום החודשי.

לקוח של הבנק הבינלאומי פנה אלינו התלונן על כך שבעת שביצע פירעון חלקי של הלוואה לדיור, הבנק האריך את תקופת יתרת ההלוואה מעבר לתקופת ההלוואה המקורית.

הואיל ובעת הפירעון החלקי של ההלוואה הבנק לא פעל על פי אחת מבין החלופות האפשריות שצוינו לעיל נמצאה התלונה של הלקוח מוצדקת, והבנק זיכה אותו בסך של 12,500 ₪. הבנק נדרש לבדוק האם קיימים לקוחות נוספים לגביהם קיים חשש כי האריך את תקופת יתרת ההלוואה בעת ביצוע פירעון חלקי, ובעקבות בדיקה זו זיכה הבנק לקוחות נוספים. בנוסף, בעקבות התערבותנו הבנק ביצע שינויים מיכוניים על מנת למנוע מצב שבו תקופת ההלוואה תוארך בעת פירעון מוקדם של הלוואה.

תיק זה הוא דוגמא להפקת לקחים והחזר כספים לקבוצת לקוחות כתוצאה מבירור תלונה של לקוח בודד.

6. חיוב לקוח ריבית פיגורים בגין עיכוב בתשלום כתוצאה מטעות הבנק

כאשר לקוח מתעכב בתשלום החזרי הלוואה, הבנק רשאי לגבות ריבית פיגורים. מה קורה כאשר העיכוב חל בשל טעות הבנק?

ללקוחה הועמדה הלוואה למימון לימודים בסך 15,000 ₪, ללא ריבית וללא הצמדה. עקב טעות של הבנק, הוקמה ההוראה לחיוב החשבון באיחור, ולכן חל עיכוב של מספר ימים בחיוב הלקוחה בגין פירעון ההלוואה. למרות שמקור הטעות היה של הבנק, במסגרת החיוב, הבנק גבה מהפונה, נוסף להחזר ההלוואה, גם ריבית פיגורים בגין העיכוב בתשלום.

בעקבות בדיקתנו נקבע כי התנהלות הבנק הייתה בלתי תקינה ותלונת הלקוחה נמצאה מוצדקת. הבנק השיב ללקוחה את סכום ריבית הפיגורים שגבה ביתר בחשבון.

תיק זה הוא דוגמא לכך שהלקוח נשא בחיובים כספיים כתוצאה מטעות של הבנק וגביית הכספים התאפשרה למעשה באמצעות הוראת הקבע לתשלום ההלוואה ללא צורך בהסכמה של הלקוח.

7. אי עמידה בחובות גילוי לערב

ערבות איננה חיוב רגיל. היא כרוכה בסיכונים מוגברים עבור הערב להלוואה, והצורך בגילוי אפקטיבי של פרטים מהותיים לערב הוא בעל חשיבות עליונה, כדי שיוכל להעריך את ההשלכות הכספיות העשויות לנבוע כתוצאה מחתימתו כערב על כתב הערבות.

ערב פנה אלינו בבקשה לבחון האם הבנק פעל כשורה במימוש ערבות, לאור אופן הגילוי שניתן לו טרם החתימה על הערבות.

בדיקת פנייתו העלתה, כי הבנק לא ציין בטופס "גילוי מידע" פרט מהותי, לפיו מדובר בערבות לחוב שמחליף חוב קיים. חוק הערבות התשכ"ז - 1967 מחייב לגלות לערב יחיד בטופס "גילוי מידע" שמדובר בערבות לחוב קיים או לחוב שמחליף חוב קיים. אי ציון פרט זה יש בו כדי לפטור את הערב מערבותו. לאור זאת הורינו לבנק לפטור את הפונה מערבותו ולהחזיר לו את הסכום ששילם, בתוספת הפרשי ריבית והצמדה. ביקשנו מהבנק שבאותה דרך ינהג גם לגבי יתר הערבים ששילמו כספים בתיק זה ואשר גם לגביהם הבנק לא עמד בחובות היידוע. בעקבות התערבותנו השיב הבנק לערבים סך של כ-64,000 ₪.

תיק זה הוא דוגמא להטלת אחריות על הבנק כאשר נמצא שלא עמד בחובות הגילוי כלפי ערבים, המוטלות עליו על פי הדין והפסיקה.

8. הטלת אחריות על בנק בגין פעולות שנעשו לטובת צדדים שלישיים

בהתאם לחוק שיקים ללא כיסוי, התשמ"א - 1981 נאסר על אדם שהוגבל בנסיבות מחמירות למשוך שיקים על חשבון כלשהו. החוק נועד להגן על לקוחות וצדדים שלישיים מפני אדם שמושך שיקים ללא כיסוי, ולשם מניעה של נזקים עתידיים. גם אם בעל החשבון מסכים להעמיד את

חשבונו לרשותו של לקוח שהוגבל בנסיבות מחמירות, הרי שמתפקידו של תאגיד בנקאי למנוע פעילות שמנוגדת לחוק, בהנחה שהוא יודע עליה או שהיה עליו לדעת עליה.

פונה התלוננה על פעילות עסקית של בן זוגה בחשבונה, שכללה, בין היתר, הזמנת פנקסי שיקים וחתימה עליהם בניגוד לזכויות החתימה בחשבון. במקרה זה הבעל היה מוגבל בנסיבות מחמירות כאמור בחוק שיקים ללא כיסוי. השיקים חזרו מהסיבה "חוסר כיסוי מספיק" ונפתחו נגד הפונה מספר רב של תיקי הוצאה לפועל על ידי צדדים שלישיים.

בדיקתנו העלתה כי הבנק נהג שלא כשורה בכל הנוגע לפעילותו של לקוח מוגבל בנסיבות מחמירות עם שיקים בחשבון של אחר ובכך שהבנק לא מנע פעילות זו. הורנו לבנק לשלם לצדדים השלישיים את היתרות הקיימות בתיקי ההוצאה לפועל בשווי של מאות אלפי שקלים.

תיק זה הוא דוגמא להטלת אחריות על הבנק בעילה של הפרת חובה חקוקה (חוק שיקים ללא כיסוי התשמ"א-1981)

9. העברת כספים של מנוחה לחשבון פרטי של מיופה כוח

לבנק חובה כלפי לקוחו לנקוט באמצעי זהירות ראויים ולמנוע מצבים בהם פלוני ירמה את לקוחו ויגזול את רכושו. על מי מוטלת האחריות כאשר מיופה כוח מרוקן את החשבון? אחת מהזירות בחשבון מנוחה התלוננה, כי משיכות של מיופה כוח רוקנו כליל את חשבונה של אמה המנוחה, על ידי העברת הכספים לחשבון מיופה הכוח עצמו.

בבדיקתנו מצאנו כי מיופה הכוח אכן רוקן את החשבון באמצעות העברות בנקאיות שונות, שהועברו מחשבון המנוחה ז"ל לחשבונו שלו, טרם הפטירה. בנסיבות המקרה נמצא כי העברת הכספים על ידי מיופה הכוח מחשבון המנוחה לחשבון פרטי שלו נוגדת את דיני השליחות ונקבע כי ככלל על הבנק להעביר את הכספים לחשבון ספק או צד שלישי כלשהו (בית אבות, מוסד גריאטרי וכיו"ב).

בין היתר, נמצא כי במהלך פעולותיו, ביצע מיופה הכוח גם משיכת כספים בגובה 20,000 ש"ח שהייתה חריגה בכל קנה מידה ביחס לפעילות הרגילה בחשבון המנוחה. קבענו שהיה בפעולה זו, בשל סכומה הגבוה ובשל החריגה מאופי הפעילות הרגיל (ריקון רובו ככולו של החשבון) בנוסף לפעולות ונסיבות נוספות, כדי לעורר את חשד הבנק. במסגרת בירורנו, קבענו שעל הבנק יהיה להשיב את הכספים לידי יורשי המנוחה בצרוף ריבית והצמדה.

תיק זה הוא דוגמא להפרת חובות הבנק, הן בהיבט של חוק השליחות תשכ"ה-1965, והן בהיבט של הפרת חובת הזהירות המוטלת על הבנק כלפי הבעלים בחשבון.

נספח א': הסבר על הקריטריונים לקביעת הדירוג

היחידה לפניו הציבור באגף בנק-לקוח של הפיקוח על הבנקים מדרגת את חמשת הבנקים הגדולים. 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 לפניו 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 התלונו המוצדקות לבין חלקו במערכת

משקלו של הקריטריון בהערכה הכללית: 30%.

אופן חישובו של הקריטריון: לגבי כל בנק, נוטלים את מספר התלונו שהטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה ונמצא כי הן מוצדקות, ומחלקים בסך התלונו (על כל הבנקים) שהטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה ונמצא כי הן מוצדקות. לאחר מכן מחלקים מנה זו בסך נכסי הבנק (בניכוי האשראי המסחרי¹⁵) מתוך סך הנכסים של המערכת (בניכוי האשראי המסחרי).

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

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

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

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

ג. שיעור התלונו שהבנק טיפל בהן כאות מתוך סך התלונו שלגביהן היחידה לפניות הציבור פנתה לבנק

משקלו של הקריטריון בהערכה הכללית: 20%.

אופן חישובו של הקריטריון: נוטלים את מספר התלונו שהטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה והבנק טיפל בהן כאות¹⁶, ומחלקים במספרן הכולל של התלונו שהטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה והיחידה לפניות הציבור פנתה לגביהן לבנק.

T = מספר התלונו שהטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה והבנק טיפל בהן כאות.
 B = מספרן הכולל של התלונו שהטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה והיחידה לפניות הציבור פנתה לגביהן לבנק.

$$P3 = T / B$$

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

משקלו של קריטריון זה בהערכה הכללית: 20%.

¹⁵ סך הנכסים בניכוי האשראי המסחרי (לפי הדיווח שהתקבל בפקוח על הבנקים על נתוני המאזן החודשי בסוף שנת הסקירה) מהווה אומדן לחלקו של כל בנק בפעילות הקמעונאית.
¹⁶ להבדיל מתלונו שהבנק הנידון טיפל בהן באופן לקוי.

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 הבנקאית¹⁷

לוח 1: מספר התלונות ב-2014 ושיעור התלונות המוצדקות ב-2014*

שיעור התלונות המוצדקות מתוך אלה שגובשה לגביהן עמדה, 2014	מספר התלונות המוצדקות	מספר התלונות שגובשה לגביהן עמדה	מספר התלונות מתוך כלל הפניות	התאגיד הבנקאי
14.4%	58	403	949	בנק הפועלים בע"מ
18.3%	58	317	768	בנק לאומי לישראל בע"מ
15.1%	26	172	431	בנק דיסקונט לישראל בע"מ
14.5%	24	165	436	בנק מזרחי-טפחות בע"מ
12.4%	11	89	239	הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ
18.3%	13	71	179	בנק "יהב" לעובדי המדינה בע"מ
17.4%	8	46	100	בנק אוצר החייל בע"מ
15.2%	7	46	97	בנק אגוד לישראל בע"מ
20.0%	7	35	79	בנק מרכנתיל דיסקונט בע"מ
19.5%	8	41	84	בנק ירושלים בע"מ
	7	20	37	בנק מסד בע"מ
	3	13	35	בנק פועלי אגודת ישראל בע"מ
	1	7	27	בנק ערבי ישראלי בע"מ
	1	3	5	יובנק בע"מ
20.5%	8	39	115	ישראכרט בע"מ
14.3%	7	49	108	כרטיסי אשראי לישראל בע"מ
	6	23	52	לאומי קארד בע"מ
	0	1	2	דיינרס קלוב ישראל בע"מ

* הדיווח מפרט את שיעור התלונות המוצדקות ביחס לתאגיד בנקאי אשר למעלה מ-30 תלונות אשר הוגשו נגדו, הוכרעו וגובשה לגביהן עמדה. הוא הדין לגבי יתר הלוחות בנספח זה.

¹⁷ כל הנתונים בנספח זה מתייחסים לתלונות שהטיפול בהן הסתיים בשנת 2014 ושהוגשו כנגד אחד מהתאגידים הבנקאיים המפורטים ברשימה.

לוח 2: שיעור התלונות שהתאגיד טיפל בהן כיאות, 2014

התאגיד הבנקאי	מספר הפניות שלגביהן הפיקוח פנה לתאגיד	מספר הפניות שקיבלו טיפול טוב כיאות	מספר הפניות שקיבלו טיפול טוב במיוחד	מספר הפניות שקיבלו טיפול לקוי	שיעור הפניות שקיבלו טיפול נאות וטוב במיוחד, 2014
בנק הפועלים בע"מ	664	596	59	9	98.6%
בנק לאומי לישראל בע"מ	557	532	15	10	98.2%
בנק דיסקונט לישראל בע"מ	309	294	11	4	98.7%
בנק מזרחי טפחות בע"מ	276	259	17	0	100.0%
הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ	161	151	10	0	100.0%
בנק "יהב" לעובדי המדינה בע"מ	129	120	3	6	95.3%
בנק אוצר החייל בע"מ	74	70	3	1	98.6%
בנק אגוד לישראל בע"מ	69	65	4	0	100.0%
בנק ירושלים בע"מ	65	59	2	4	93.8%
בנק מרכנתיל דיסקונט בע"מ	60	53	7	0	100.0%
בנק מסד בע"מ	31	28	3	0	
בנק פועלי אגודת ישראל בע"מ	26	25	1	0	
בנק ערבי ישראלי בע"מ	22	22	0	0	
יובנק בע"מ	3	3	0	0	
כרטיסי אשראי לישראל בע"מ	61	58	1	2	96.7%
ישראכרט בע"מ	60	58	0	2	96.7%
לאומי קארד בע"מ	37	36	1	0	100.0%
דיינרס קלוב ישראל בע"מ	1	1	0	0	

לוח 3: שיעור התלונות בהן קיבלו הפונים סעד כלשהו לפני משורת הדין (המקרים שבהם פעל הבנק לטובת הלקוח על-אף כי לא נמצא שתלונתו מוצדקת), 2014

שיעור הבקשות שנענו בחיוב לפנים משורת הדין מתוך סך התלונות שהייתה לגביהן פנייה לבנק ולא נמצא כי הן מוצדקות, 2014	סך ההחזר לפונים בכלל הפניות (בש"ח)	סך ההחזר לפונים בפניות למ"ד (בש"ח)	מספר המקרים שבהם פעל התאגיד לטובת הפונה אף כי לא נמצא שתלונתו מוצדקת (פניות למ"ד)	מספר התלונות שלא נמצא כי הן מוצדקות והייתה לגביהן פנייה לתאגיד	התאגיד הבנקאי
27.6%	1,337,245	1,087,373	167	606	בנק הפועלים בע"מ
22.6%	533,178	255,789	113	499	בנק לאומי לישראל בע"מ
24.4%	961,296	414,661	69	283	בנק דיסקונט לישראל בע"מ
25.0%	160,137	93,945	63	252	בנק מזרחי טפחות בע"מ
27.2%	192,191	170,143	41	151	הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ
	88,886	1,177	18	116	בנק "יהב" לעובדי המדינה בע"מ
	22,766	18,155	16	66	בנק אוצר החייל בע"מ
	93,080	73,083	13	53	בנק מרכנתיל דיסקונט בע"מ
	6,398	2,651	11	63	בנק אגוד לישראל בע"מ
	108,600	100,825	9	23	בנק פועלי אגודת ישראל בע"מ
	5,694	5,000	5	57	בנק ירושלים בע"מ
	5,512	1,700	2	24	בנק מסד בע"מ
	-	-	1	21	בנק ערבי ישראלי בע"מ
	3,886	3,169	15	54	כרטיסי אשראי לישראל בע"מ
	26,741	3,194	11	53	ישראכרט בע"מ
	58,342	52,604	10	31	לאומי קארד בע"מ