



ירושלים, ח' שבט, תשס"ט
2 פברואר, 2009

סיכום פעילות הפיקוח על הבנקים להגנת הצרכן הבנקאי בשנת 2008

הפיקוח על הבנקים מסכם את פעילותו של אגף יחסי בנק לקוח בשנת 2008. יעדיו העיקריים של האגף הם:

- הבטחת מערכת בנקאית הוגנת ויעילה;
- ביסוס אימון הציבור במערכת הבנקאית;
- ביסוס מעמדו של הפיקוח על הבנקים כגוף הדואג להגנת הצרכן הבנקאי;
- מתן שירות יעיל ואיכותי לציבור הפונים;
- חינוך פיננסי;
- שיפור התחרות במערכת הבנקאית.

לצורך השגת יעדים אלה, מתמקדת פעילותו של האגף, במספר מישורים:

- טיפול בתלונות ובפניות הציבור לרבות איתור ותיקון ליקויים במערכת הבנקאית;
- חקיקה והסדרה;
- טיפול במושכי שיקים ללא כיסוי;
- טיפול בנושא עמלות התאגידים הבנקאיים;
- מידע והסברה לציבור בנושאים צרכניים.

טיפול בתלונות ובפניות הציבור

בשנת 2008 טיפל הפיקוח על הבנקים ב- 4,156 תלונות, ו- 4,378 פניות לקבלת מידע ובקשות שונות שנענו בכתב. מספרים אלו כוללים 1,140 פניות בנושא "חפציבה", שטופלו בשנת 2008, ושעליהם יימסר בהמשך דיווח נפרד. בנוסף, ניתן על ידי הפיקוח שירות של מתן מענה טלפוני לציבור הפונים, במסגרתו ניתן מענה ראשוני ללקוחות הבנקים בנושאים שונים הקשורים לעסקיהם עם התאגידים הבנקאיים (ראה איור 1 ו- לוח 1). הגידול במספר הפניות שטופלו בשנת 2008 בהשוואה לשנים קודמות מקורו, בין היתר, בטיפול בפניות בנושא "חפציבה", בפניות בנושא "הרפורמה בעמלות", ובגידול במספרן של הפניות בדואר אלקטרוני שהתקבלו במהלך שנת 2008 בנושאים שונים.

מהנתונים שלהלן, שאינם כוללים את הפניות שטופלו בשנת 2008 בנושא "חפציבה" עולה כי:
25.6% מסך התלונות שנקבעה לגביהן עמדה בשנת 2008 נמצאו מוצדקות או מוצדקות חלקית. (ראה לוח 2) הנושאים המרכזיים בהם עסקו הפניות, כפי שמשתקף מן הסיכום הם: חשבון בנק, שיקים, משכנתאות, עמלות ואשראי (ראה איור 2).

מבין חמשת הבנקים הגדולים, בשנת 2008 נמצא שיעור התלויות המוצדקות הגבוה ביותר בבנק דיסקונט - 38.2% (לעומת 33% בשנת 2007), אחריו בנק מזרחי-טפחות - 27% (לעומת 23.1% בשנת 2007) הבנק הבינלאומי - 25.4% (לעומת 27.9% בשנת 2007), ואחריו בנק הפועלים - 24.3% (לעומת 24.6% בשנת 2007). אחוז התלויות המוצדקות הנמוך ביותר נמצא בבנק לאומי - 16.3% (לעומת 15.5% בשנת 2007). (ראה איור 3)

עבור חמשת הבנקים הגדולים במערכת, השוואת אחוז הפניות המוצדקות של הבנק ביחס לקריטריונים שונים לגודלו, מעלה כי היחס הטוב ביותר הוא בבנק לאומי, והנמוך ביותר הוא בבנק דיסקונט.

בדיקת מספר הפניות כלפי הבנק, ביחס לקריטריונים שונים של גודלו, מעלה כי היחס הטוב ביותר הוא בבנק לאומי ובבנק הבינלאומי, והנמוך ביותר בבנק מזרחי-טפחות. (ראה לוח 3)

מבין חברות כרטיסי האשראי, בשנת 2008, שיעור התלויות המוצדקות הגבוה ביותר נמצא בחברת ישראלכרט - 7.7% (לעומת 16.7% בשנת 2007), אחריה לאומי קארד - 7% (לעומת 6.9% בשנת 2007). אחוז התלויות המוצדקות הנמוך ביותר נמצא בחברת כ.א.ל - 2.9% (לעומת 3.4% בשנת 2007).

בתחום המשכנתאות, 36.2% מסך התלויות שנקבעה בהן עמדה בשנת 2008 נמצאו מוצדקות או מוצדקות חלקית מבין הבנקים נותני המשכנתאות. שיעור התלויות המוצדקות הגבוה ביותר נמצא בבנק דיסקונט למשכנתאות - 56.1% (לעומת 73.4% בשנת 2007), אחריו בנק הפועלים - 44.2% (לעומת 47.7% בשנת 2007), והבנק הבינלאומי - 35.7% (לעומת 28% בשנת 2007). שיעור התלויות המוצדקות הנמוך ביותר בתחום המשכנתאות נמצא בבנק לאומי למשכנתאות - 8.5% (לעומת 20.7% בשנת 2007) (ראה לוח 4).

במהלך טיפול הפיקוח על הבנקים בתלויות הציבור, וכחלק מהסעדים שהוא מעניק לציבור המתלוננים, נדרשו הבנקים, בין היתר, להחזיר כספים למתלוננים שתלונתם נמצאה מוצדקת. הפיצוי הכולל ששילמו הבנקים ללקוחות בעקבות הטיפול בפניות הציבור הסתכם בכ- 3 מיליון ₪. סכום זה אינו כולל את הסעד שניתן לנפגעי "חפציבה" שהתלוננו בפיקוח על הבנקים כפי שיפורט להלן.

תלויות של רוכשי דירות מחברת "חפציבה"

הטיפול בפניות בנושא "חפציבה", על ידי הפיקוח על הבנקים, החל בסמוך למועד קריסת החברה, בחודש אוגוסט 2007. בשנת 2008, המשיך הטיפול בנושא זה באופן אינטנסיבי, וזאת בעקבות תלויות רבות שהמשיכו להגיע לפיקוח על הבנקים. התלויות נוגעות לערבויות חוק מכר, או לבעיות שונות אחרות מול הבנקים. נכון למועד פרסום ההודעה התקבלו בפיקוח על הבנקים 1,449 פניות, המתייחסות ל- 796 רוכשי דירות, כאשר במסגרת כל פניה של רוכש ניתנת התייחסות נפרדת לכל תשלום ששולם על חשבון הדירה.

במסגרת הטיפול בפניות, אשר בירורן הגיע לסיומו, ניתנו סעדים לנפגעי "חפציבה", בסכום כולל של כ- 244 מליון ₪, בהתאם לפירוט שלהלן:

- לגבי תשלומים בסך של כ- 55 מיליון ₪, אשר הופקדו בחשבונות הפרויקטים, הוצאו ערבויות בעקבות התערבות הפיקוח על הבנקים.
- לגבי תשלומים בסך של כ- 84 מיליון ₪, אשר הובטחו בערבויות מותנות, ההתניה בהן בוטלה, בהתאם לעמדת הפיקוח על הבנקים.
- תשלומים בסך של כ- 61 מיליון ₪, אשר הגיעו לחשבונות שונים של חברת "חפציבה", הועברו לחשבונות הפרויקטים בעקבות התערבות הפיקוח על הבנקים.
- לגבי תשלומים שהועברו לחשבונות הפרויקט, לאחר התערבות הפיקוח על הבנקים, הוצאו ערבויות בסך של כ- 37 מיליון ₪.
- תשלומים בסך של כ- 7 מיליון ₪, אשר הגיעו לחשבונות שונים של חברת "חפציבה", בנסיבות בהן אין בנק מלווה, הושבו לרוכשי הדירות בעקבות התערבות הפיקוח על הבנקים.

חקיקה והסדרה

הפיקוח על הבנקים נטל חלק בתיקוני חקיקה שונים הנוגעים ללקוחות התאגידים הבנקאיים, בין היתר חוק כרטיסי חיוב (תיקון מס' 4) התשס"ח-2008, חוק המכר (דירות) (הבטחת השקעות של רוכשי דירות) (תיקון מס' 4), התשס"ח-2008, חוק המכר (דירות) (הבטחת השקעות של רוכשי דירות) (תיקון מס' 5), התשס"ח-2008 וחוק שיקים ללא כיסוי, (תיקון מס' 7) התשס"ח-2008, וכן פעל להסדרת נושאים צרכניים שונים, באמצעות הוראות המפקח על הבנקים.

חקיקה

עמלות

במסגרת ההערכות לקראת כניסתה לתוקף של הרפורמה בעמלות, במחצית שנת 2008, ננקטו הפעולות הבאות, לצורך יצירת התשתית החקיקתית:

- פורסמו כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות), התשס"ח – 2008, אשר קבעו את התעריפונים: המלא והמצומצמים, וכן קבעו את כללי היידוע של הלקוחות לגבי מחירי השירותים הבנקאיים. כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות) (תיקון מס' 2), התשס"ח – 2008, להסדרת נושאים אחדים שהתלבנו בעקבות שאלות ההבהרה של התאגידים הבנקאיים.
- תוקנו כללי הבנקאות שירות ללקוח - כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות ומסירת מסמכים) (תיקון) התשס"ח-2008, במטרה להתאימם לרפורמה.
- בתאריך 1.5.08 פורסמה בילקוט הפרסומים, רשימת השירותים בני-פיקוח בהתאם לתיקון סעיף 7 בחוק הבנקאות - חוק הבנקאות (שירות ללקוח) (תיקון מס' 12), התשס"ז-2007. בתאריך 21.5.08 פורסם צו הבנקאות (שירות ללקוח) (ביטול הפיקוח על שירותים בנקאיים מסוימים ושינוי במקרים אחרים), התשס"ח – 2008, אשר עדכן את

רשימת השירותים שמחירים נמצא בפיקוח מחירים וקבע מחירים מרביים למספר שירותים, זאת כדי להכשיר את הקרקע ליישום הרפורמה.

כרטיסי חיוב

בשנת 2008 נערך תיקון לחוק כרטיסי חיוב התשנ"ו-1986 - חוק כרטיסי חיוב (תיקון מס' 4) התשס"ח-2008, במסגרתו חלו שינויים בסעיפים קיימים, ונוספו סעיפים חדשים. בין אלו ניתן לציין סעיפים העוסקים בהפסקת תשלום בשל חדלות פירעון של הספק, הפסקת תשלום באמצעות הרשאה לחיוב חשבון בכרטיס חיוב ועוד. לצורך קבלת מידע מפורט אודות הנושאים המוסדרים בהוראות החוק, יש לעיין בנוסח החוק.

ליווי פיננסי

בשנת 2008 נערכו תיקונים לחוק המכר (הבטחת השקעות של רוכשי דירות) תשל"ה-1974 - חוק המכר (דירות)(הבטחת השקעות של רוכשי דירות)(תיקון מס' 4), התשס"ח-2008 וחוק המכר (דירות)(הבטחת השקעות של רוכשי דירות)(תיקון מס' 5), התשס"ח-2008, במסגרתם חלו שינויים בסעיפים קיימים, ונוספו סעיפים חדשים. בין אלו ניתן לציין סעיפים העוסקים בליווי פיננסי לפרויקט בניה, בחובות החלות על תאגיד שנתן הלוואה לרכישת דירה, במינוי ממונה וסמכויות פיקוח הנתונות לו, בהטלת עצום כספי על הפרת הוראות החוק ועוד. לצורך קבלת מידע מפורט אודות הנושאים המוסדרים בהוראות החוק, יש לעיין בנוסח החוק.

שיקים ללא כיסוי

בשנת 2008 נערך תיקון לחוק שיקים ללא כיסוי התשמ"א-1981 - חוק שיקים ללא כיסוי (תיקון מס' 7), התשס"ח-2008, במסגרתו נוספו שני נימוקי ערעור בסעיף 10 לחוק. בהתאם לתיקון יכול בעל חשבון, במצב חירום, לעתור לבית המשפט כדי שיבטל שיק ממניין השיקים שסורבו, זאת אם נבצר מלקוח לטפל בענייניו מחמת פגיעה, בו או ברכושו, בפעולת איבה, ובשל כך סורב השיק, וכן אם הלקוח הוא תושב של שטח שהוכרזה לגביו שעת חירום, וחלה הרעה משמעותית בהכנסותיו עקב שעת החירום, ובשל כך סורב השיק.

בנוסף, המפקח על הבנקים הוסמך, לאחר שהממשלה הכריזה על מצב מיוחד בעורף, להשעות הטלת הגבלות על חשבון ובעליו של חשבון, שהבנק החזיר להם שיקים ללא כיסוי, לגבי אזור מסוים או לגבי המדינה כולה. בעת המלחמה בדרום, עשה המפקח על הבנקים שימוש בסמכותו, והורה לבנקים להימנע מהגבלת חשבונות של לקוחות בסניפי הבנקים בשדרות ובאשקלון.

הוראות המפקח על הבנקים

במהלך השנה הוצאו על ידי הפיקוח על הבנקים, כחלק מתהליך הפקת לקחים מפרשת "חפציבה", הוראות ניהול בנקאי תקין הנוגעות לליווי פיננסי ולנוסח כתב ערבות לפי חוק המכר (דירות) (הבטחת השקעות של רוכשי דירות), תשל"ה – 1974.

הוראה 326 בנושא ליווי פיננסי

ההוראה בנושא ליווי פיננסי אשר נכנסה לתוקף ב-1.6.08 נועדה להבטיח את כספי רוכשי הדירות בפרויקטים הממומנים בשיטת הליווי הפיננסי. ההוראה ייסדה את "שיטת השוברים", שהינה שיטה יעילה ובטוחה לתשלום התמורה על ידי רוכשי דירות מקבלן ישירות לחשבון הפרויקט בבנק המלווה, ולהבטחת תשלומים אלו בביטחונות מתאימים.

בנקים הממומנים פרויקט בניה בשיטת הליווי הפיננסי, נדרשים להפיק עבור כל דירה בפרויקט פנקס שוברים, באמצעותם ישולמו תשלומי התמורה על ידי הרוכשים אך ורק לחשבון הפרויקט בבנק המלווה. כספי הרוכשים ישולמו כאמור מובטחים, והבנק מחויב להוציא לרוכש ערבות להבטחת כספו, או לוודא כי קיבל בטוחה אחרת בהתאם לחוק.

הוראה 456 בנושא נוסח כתב ערבות לפי חוק המכר (דירות)(הבטחת השקעות של רוכשי דירות), תשל"ה – 1974.

הוראה זו קובעת נוסח אחיד לכתב ערבות לפי חוק המכר (דירות) (הבטחת השקעות של רוכשי דירות), תשל"ה – 1974, אשר מחייב את כל התאגידים הבנקאיים. ערבות לפי חוק המכר (דירות) (הבטחת השקעות של רוכשי דירות), תשל"ה – 1974, הינה הבטחה הנפוצה ביותר מבין הבטחות האפשריות על פי החוק להבטחת השקעותיהם של רוכשי דירות. בהוראה נקבע נוסח אחיד לכתב הערבות, אשר בבסיסו שימש, בין היתר, פסק הדין של בית הדין לחוזים אחרים מ-25.11.07, שנתן תוקף של פסק דין להסכמה שהושגה בין הפיקוח על הבנקים לבנק מזרחי – טפחות בע"מ, לעניין ביטול תנאים מקפחים בערבות לפי חוק המכר, ואשר בעקבותיו בוטלו תנאים מקפחים בכתב הערבות של הבנק. הוראה זו נכנסה לתוקף ב-1.6.08.

טיפול במושכי שיקים ללא כיסוי

בשנת 2008 טיפל הפיקוח על הבנקים ב-1,808 פניות בכתב, ונתן מענה טלפוני לפניות שהגיעו אליו, בנושאים הקשורים להגבלת חשבוניות והגבלת לקוחות.

כמו כן, טיפל הפיקוח על הבנקים בערעורים שהוגשו על ידי הלקוחות המוגבלים לבתי המשפט בהתאם לחוק שיקים ללא כיסוי, התשמ"א-1981. סה"כ נפתחו 911 תיקי ערעור חדשים במהלך השנה. לגבי 867 תיקי ערעור, שחלקם נפתחו בבתי המשפט בשנים קודמות, הסתיימו הדיונים בבתי המשפט במהלך שנת 2008. כ-30% מהערעורים התקבלו בבתי המשפט וההגבלות שהוטלו על הלקוחות במקרים אלה הוסרו.

השנה חלה עלייה במספר הלקוחות המוגבלים והחשבוניות המוגבלים במערכת לעומת שנת 2007. מספר הלקוחות המוגבלים הרגילים עמד בסוף השנה על 37,942 לקוחות, עליה של כ-9.2% לעומת 34,733 לקוחות בסוף שנת 2007. מספר הלקוחות המוגבלים בנסיבות מחמירות בסוף השנה עמד על 29,234 לקוחות, לעומת 25,515 לקוחות בסוף שנת 2007, עליה של כ-14.6%. מספר הלקוחות המוגבלים עולה בהתמדה בשנים האחרונות, למעט בשנת 2006 בה בעקבות המלחמה בצפון בוטלה בחודש דצמבר 2006 הגבלתם של כ-11,000 לקוחות. (ראה איור 4)

עמלות

עיקר פעילותו של הפיקוח על הבנקים בשנת הסקירה הוקדשה ליישום הרפורמה בעמלות הנובעת מהוראות חוק הבנקאות (שירות ללקוח)(תיקון מס' 12), התשס"ז – 2007. זאת, במקביל לפעילות השוטפת של הפיקוח על הבנקים בנושא העמלות: בדיקת בקשות הבנקים בדבר עדכון תעריפי עמלות או קביעת עמלות חדשות, טיפול בפניות הציבור ועוד.

המחצית הראשונה של שנת 2008 הוקדשה להערכות הפיקוח על הבנקים והמערכת הבנקאית לקראת כניסתה לתוקף של הרפורמה בעמלות:

עיקרי פעילותו של הפיקוח על הבנקים במסגרת ההערכות:

- במסגרת ההערכות ננקטו על ידי הפיקוח על הבנקים, פעולות ליצירת התשתית החקיקתית בנושא זה. (למידע נוסף בנושא ראה: חקיקה והסדרה).
 - בנוסף, תמך הפיקוח על הבנקים בהערכות המערכת הבנקאית באמצעות מתן הבהרות לשאלות הרבות שהעלו התאגידים הבנקאיים במהלך ההערכות, הן לעניין הפרשנות הנכונה של תעריפון העמלות, והן לעניין אופן היידוע של הלקוחות בדבר השינוי שיחול בתעריפי השירותים. הבהרות שהיו רלבנטיות לכלל התאגידים הבנקאיים רוכזו בשלושה חוזרים שהופצו על ידי הפיקוח על הבנקים לתאגידים הבנקאיים.
 - התאגידים הבנקאיים קבעו את תעריפיהם לשירותים הבנקאיים שנכללו בתעריפון העמלות המלא ובתעריפונים המצומצמים, ודיווחו עליהם לפיקוח על הבנקים.
 - בעקבות פעולות שונות בהן נקט הפיקוח על הבנקים במסגרת תהליך קליטת התעריפונים, התקבלו הודעות מהבנקים השונים על הוזלת שירותים בנקאיים נוספים, ובכלל זה: כרטיס למשיכת מזומן, מכתב התראה של עו"ד, דמי גביה, גרירת מענק, ערבות/פיקדון ביניים, ועוד. בנוסף, הפיקוח על הבנקים הודיע לבנקים על ארבעה שירותים בנקאיים שכבר בשלב זה נשקל פיקוח על מחירם: פתיחת תיק הלוואה לדוור, הפקה או הדפסה של מסמכים המצויים במאגר הממוחשב, איתור מסמכים ואיתור חשבונות. הבנקים הפחיתו את מחירי השירותים האמורים בעקבות ההודעה.
- הפיקוח על הבנקים השלים את היערכותו ואת היערכות המערכת הבנקאית לכניסת הרפורמה לתוקף ב- 1.7.08.

עיקרי פעילות הפיקוח על הבנקים לאחר כניסת הרפורמה לתוקף:

- הפיקוח עקב מקרוב אחר יישומה, וביצע בה התאמות נדרשות, אם וככל שראה צורך בכך, בין היתר, בעקבות קבלת פניות מציבור הלקוחות. התאמות אלה באו לידי ביטוי בכללי הבנקאות (שירות ללקוח)(עמלות)(תיקון 2), התשס"ח-2008. ההתאמות העיקריות הן:
- הוזלו פעולות בתיבות שירות – פעולות אלה הן פעולות בערוץ ישיר.

- הוזלו שירותים בנקאיים על ידי פקיד בנק לאוכלוסיות חלשות: אזרחים ותיקים, לקוחות בעלי מוגבלות, ולקוחות שאינם מחזיקים בכרטיס אשראי או כרטיס למשיכת מזומן. לקוחות אלה יוכלו לבצע 4 פעולות פקיד במחיר של פעולה בערוץ ישיר.
 - הוזלו דמי הניהול עבור נציגות בית משותף. ניתן יהיה לגבות מנציגות בית משותף עמלות של יחיד, ולא עמלות של עסק קטן.
- התאמות אלה נכנסו לתוקף ב-1.9.08.

בסמוך לכניסת הרפורמה לתוקף, נערך קמפיין הסברה בנושא הרפורמה בעמלות. למידע נוסף בנושא ראה: מידע והסברה).

פרסום מידע לציבור בנושא עמלות

בנוסף, אסף הפיקוח על הבנקים נתונים אודות מחירים השירותים הבנקאיים. לאחר ניתוח הנתונים, פרסם הפיקוח על הבנקים את ממצאיו באשר להשפעת הרפורמה בעמלות על מגזר משקי הבית בחמשת הבנקים הגדולים.

להלן עיקרי הממצאים:

- בעקבות הרפורמה בעמלות, פחתה ההוצאה הממוצעת עבור סל השירותים הנפוצים לכ-70% ממשקי הבית; עבור למעלה מ-15% ממשקי בית נוספים כמעט שלא חל בה שינוי.
- לאחר הרפורמה, כ-80% ממשקי הבית משלמים בממוצע כ-15.3₪ לחודש עבור שירותי עו"ש (כולל מסגרת אשראי). (ראה איור 5)
- הרפורמה הגבירה את השקיפות ואת יכולת ההשוואה של הלקוחות, ובעקבות זאת חלה עליה בהנחות הניתנות בעמלות למשקי הבית. (ראה איור 6 ו-איור 7) כבר ברביע הראשון שיעור ההנחה הממוצע עלה ל-24% לעומת כ-18% לפני הרפורמה.
- הרפורמה הוזילה את השירותים הבנקאיים הניתנים על ידי פקיד לאוכלוסיות החלשות ובכך הגבירה את נגישותן של אוכלוסיות אלו לשירותים בנקאיים; בעקבות הרפורמה, 80% ויותר ממשקי הבית מקרב האוכלוסיות החלשות, משלמים בין 11 ל-13₪ לחודש עבור שירותי עו"ש (כולל עד 4 פעולות פקיד), לעומת כ-25-18₪ טרם הרפורמה.
- הירידה בהוצאה הממוצעת של משקי הבית על עמלות, כתוצאה מהרפורמה, משתקפת בירידה בהכנסות מעמלות של שני הבנקים הגדולים.
- לאחר הרפורמה בעמלות, בנק הפועלים ובנק לאומי הם הבנקים הזולים ביותר, ולעומתם - הבנק הבינלאומי הוא הבנק היקר ביותר למשקי בית.

הנתונים פורסמו בהודעה לעיתונות שפרסם בנק ישראל ביום 30.12.2008

יצוין כי ההתאמות הנזכרות לעיל, שבמסגרתן הוזלו הפעולות המתבצעות בתיבות השירות והשירותים ע"י פקיד עבור האוכלוסיות החלשות, לא נכללו בנתוני הרביע השלישי של 2008, והפחתת ההוצאה למשקי בית הנובעת מהן תבוא לידי ביטוי בנתוני הרביע האחרון של השנה.

הפיקוח על הבנקים מוסיף לעקוב מקרוב על יישום הרפורמה בעמלות, ולהפעיל את מגוון סמכויותיו לפי החוק, ככל שהדבר נדרש.

מידע והסברה

במהלך שנת 2008, התמקדה פעילות ההסברה הצרכנית בנושא הרפורמה בעמלות. במסגרת זו, בוצעו הפעולות הבאות:

א. פרסום מידע לציבור בנושא הרפורמה בעמלות:

✓ לקראת כניסת הרפורמה לתוקף העמיד הפיקוח על הבנקים לרשות הציבור מידע רב על הרפורמה: מדריך ללקוחות, תשובות על שאלות נפוצות, עצות שימושיות לחסכון בעמלות ועוד. כן הועמדו לרשות הציבור באתר האינטרנט כלים שימושיים שיסייעו בידי הציבור בהשוואת המחירים בין התאגידים הבנקאיים: טבלאות השוואה בנושאים מרכזיים, מחשבוני המאפשרים השוואה בהתאם לפרופיל הצריכה הייחודי לכל לקוח, ריכוז קישורים לתעריפוני התאגידים הבנקאיים ועוד. מידע זה זמין ללקוחות באתר האינטרנט של בנק ישראל:

<http://www.bankisrael.gov.il/deptdata/pikuah/amalot/amalot.htm>

✓ לטובת הציבור שאינו נגיש לאינטרנט, פרסם הפיקוח על הבנקים הודעה בתקשורת, ויוסיף לפרסם בעתיד הודעות תקופתיות בדבר השוואת העלויות בין הבנקים השונים. בנוסף, הוא מעמיד לרשות הציבור את האפשרות לפנות בשאלות ובירורים ליחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים, אשר תמסור מידע והסברים ללקוחות, ואף תשלח באמצעות הדואר חומר כתוב לאלה שיהיו מעוניינים בכך.

ב. קמפיין הסברה לציבור:

הפיקוח על הבנקים ערך קמפיין הסברה לציבור הרחב באמצעי התקשורת (טלוויזיה, רדיו, אינטרנט ועיתונות) שנועד להביא לידיעתו את הרפורמה בעמלות ולהגביר את מודעותו למחירי השירותים הבנקאיים. בנוסף, תכלית הקמפיין הייתה לעורר את מודעותו של הציבור למידע הרב המצוי באתר האינטרנט של בנק ישראל בנוגע לרפורמה בעמלות ובנוגע לצרכנות בנקאית.

ג. דיווח לציבור על תוצאות הרפורמה בעמלות בעקבות נתוני הרבעון הראשון:

הפיקוח על הבנקים אסף נתונים אודות מחירים השירותים הבנקאיים. לאחר ניתוח הנתונים, פרסם הפיקוח על הבנקים את ממצאיו באשר להשפעת הרפורמה בעמלות על מגזר משקי הבית בחמשת הבנקים הגדולים. הנתונים פורסמו בהודעה לעיתונות שפרסם בנק ישראל ביום 30.12.2008.

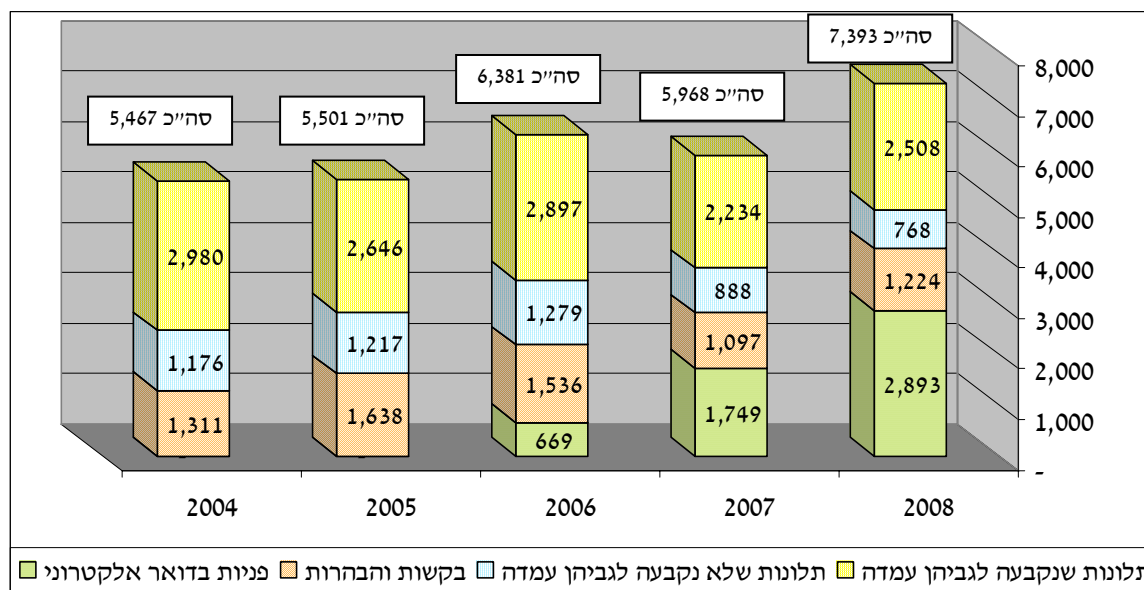
מידע כללי

הפיקוח על הבנקים מנהל מדור צרכנות בנקאית באתר האינטרנט של בנק ישראל, ממנו ניתן לקבל מידע בנושא יחסי בנק – לקוח. מידע זה עשוי להיות לעזר רב לציבור הרחב בעסקיו עם התאגידים הבנקאיים. כתובת המדור היא: <http://bankaut.bankisrael.gov.il>.

היחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים עומדת לרשות לקוחות הבנקים בכל עניין בנושא יחסי בנק – לקוח. ניתן לפנות ליחידה לפניות הציבור באמצעות טלפון מספר 1212-200680, באמצעות פקס מספר 02-6669077, בדואר ישראל לכתובתנו ת.ד. 780 ירושלים, או בדואר אלקטרוני pniyotz@boi.gov.il.

מדור מושכי שיקים ללא כיסוי עומד לרשות לקוחות הבנקים לבירורים שונים הקשורים להגבלת חשבונות ולקוחות באמצעות טלפון מספר 1212-200427.

איור 1 – מספר הפניות שטופלו ביחידה לפניות הציבור בשנים 2004-2008 :



* פניות שנקבעה לגביהן עמדה : פניות מוצדקות, מוצדקות חלקית ופניות לא מוצדקות
 * מספרים אלו אינם כוללים 1,140 פניות נוספות בנושא "חפציבה", שטופלו בשנת 2008.

לוח 1 – ממצאי בירור הפניות בשנת 2008 :

<u>מספר הפניות</u>		<u>אחוז מסך הפניות</u>
<u>תלונות שלגביהן נקבע עמדה</u>		
לא מוצדק	1,866	25.2%
מוצדק	526	7.1%
מוצדק חלקית	116	1.6%
סך הכל	2,508	33.9%
<u>תלונות שלא נקבע לגביהן עמדה</u>		
הפסקת טיפול מסיבה אחרת	238	3.2%
הפסקת טיפול עקב הליכים משפטיים	145	2.0%
לא בסמכות היחידה	178	2.4%
לא ניתן לקבוע עמדה	202	2.7%
לא ראוי לטיפול היחידה	5	0.1%
סך הכל	768	10.4%
<u>בקשות הבהרות ופניות בדואר אלקטרוני</u>		
בקשות	286	3.9%
הבהרות	938	12.7%
פניות בדואר אלקטרוני	2,893	39.1%
סך הכל	4,117	55.7%
סך כל הפניות שהטיפול בהן הסתיים	7,393	100%

* מספרים אלו אינם כוללים 1,140 פניות נוספות בנושא "חפציבה", שטופלו בשנת 2008.

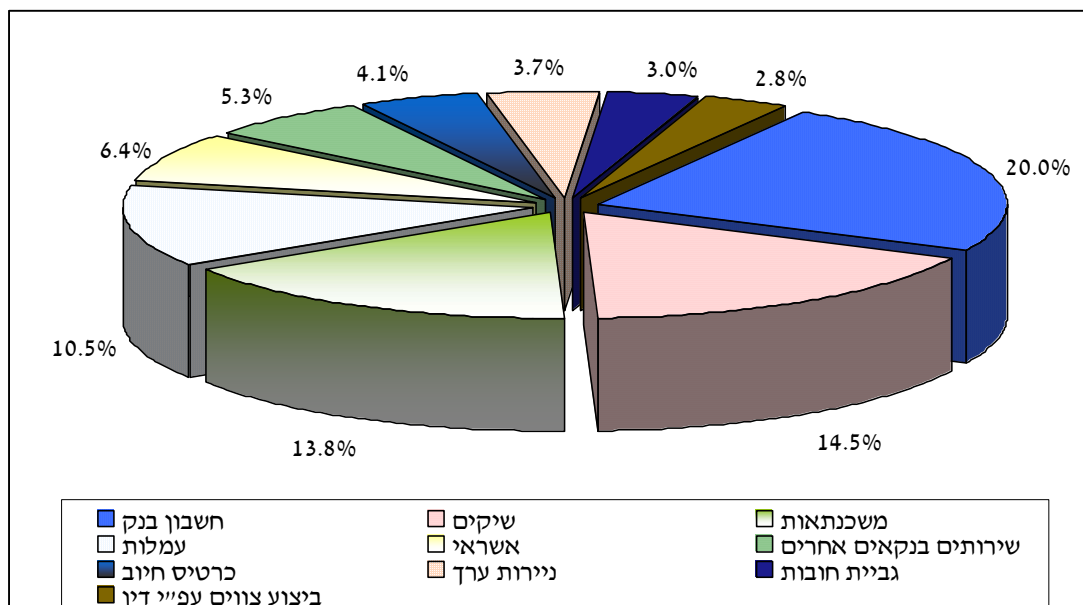
לוח 2 – התפלגות התלוונות המוצדקות בכל הבנקים בשנת 2008 :

מספר תלוונות שלגביהן נקבעה עמדה ¹	מספר תלוונות מוצדקות ²	אחוז תלוונות המוצדקות מאלו שנקבעה לגביהן עמדה	
543	132	24.3%	בנק הפועלים בע"מ
398	65	16.3%	בנק לאומי לישראל בע"מ
364	139	38.2%	בנק דיסקונט לישראל בע"מ
330	89	27.0%	בנק מזרחי טפחות בע"מ
142	36	25.4%	הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ
134	74	55.2%	בנק דיסקונט למשכנתאות בע"מ
113	13	11.5%	בנק לאומי למשכנתאות בע"מ
82	15	18.3%	בנק אוצר החייל בע"מ
63	7	11.1%	בנק אגוד לישראל בע"מ
58	18	31.0%	בנק יהב לעובדי מדינה בע"מ
52	15	28.8%	בנק מרכנתיל דיסקונט בע"מ
52	4	7.7%	ישראכרט בע"מ
43	3	7.0%	לאומי קארד בע"מ
35	1	2.9%	כרטיסי אשראי לישראל בע"מ
28	11	39.3%	בנק מסד בע"מ
26	8	30.8%	בנק ירושלים בע"מ
45	12	30.8%	תאגידים בנקאים אחרים
2,508	642	25.6%	סך הכל

1- תלוונות שמצאו "מוצדקות", "מוצדקות חלקית" או "לא מוצדקות".

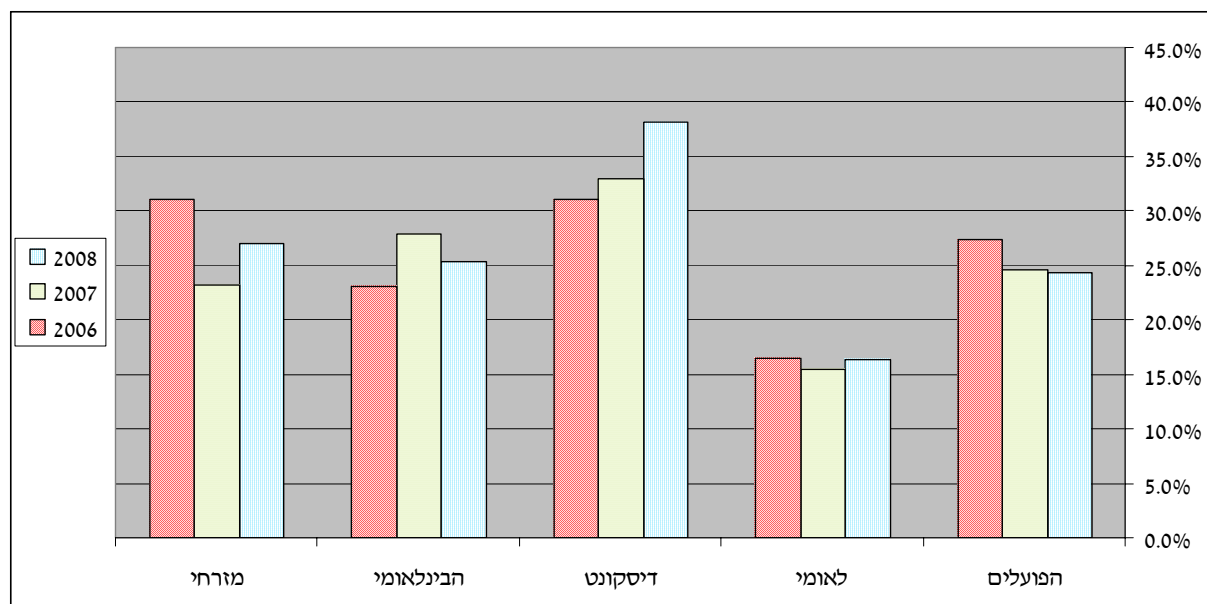
2- כולל "מוצדקות חלקית".

איור 2 – התפלגות נושאי הפניות העיקריים בשנת 2008 :



*הנתונים אינם כוללים 2,893 פניות שהתקבלו בדואר אלקטרוני

איור 3 – אחוז התלויות המוצדקות¹ בחמשת הבנקים הגדולים בשנת 2008 :



1- כולל תלויות שנמצאו מוצדקות חלקית

לוח 3 – התפלגות חמשת הבנקים המסחריים הגדולים¹ - לפי מספר תלויות וקריטריונים שונים לגודל (אחוזים), בשנת 2008 :

הבנק	התלויות ²	התלויות המוצדקות ³	סך הנכסים ⁴	מספר הסניפים	פיקדונות הציבור ⁴
הפועלים	30.6	30.2	33.8	31.5	33.7
לאומי	22.4	14.1	31.6	26.8	31.9
דיסקונט	20.5	28.6	14.3	16.1	14.2
הבינלאומי	8.0	7.8	8.6	11.0	11.7
מזרחי טפחות	18.6	19.3	11.7	14.5	8.5
סך הכל	100	100	100	100	100

1. לא כולל חברות בנות.
 2. שנקבעה לגביהן עמדה (מוצדק/מוצדק חלקית/לא מוצדק).
 3. כולל תלויות שנמצאו מוצדקות חלקית.
 4. נתוני 12/07.

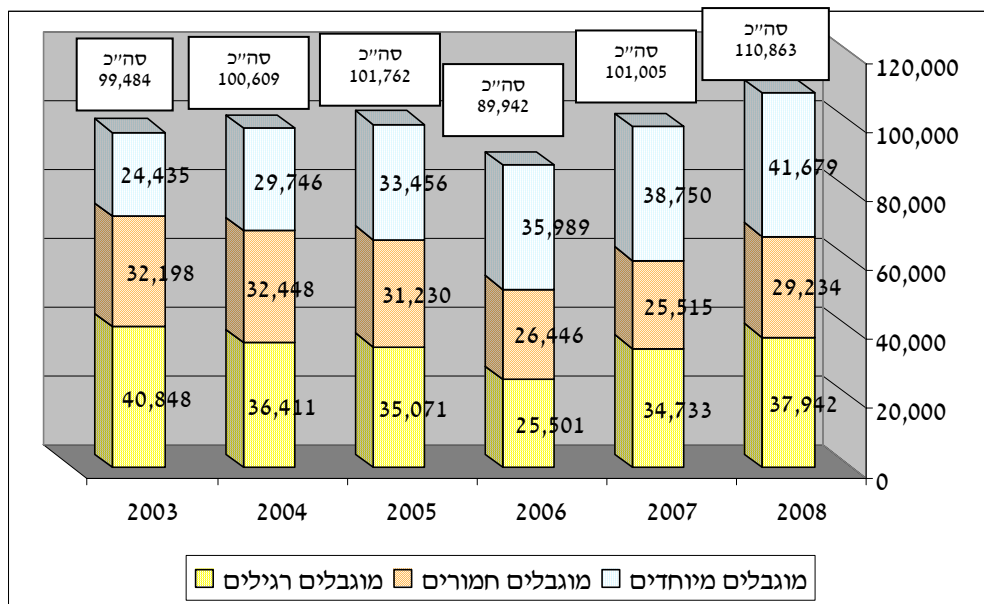
לוח 4 – התפלגות תלויות המוצדקות בנושא משכנתאות בשנת 2008 :

בנק	מספר תלויות שלגביהן נקבעה עמדה ¹	מספר תלויות מוצדקות ²	אחוז תלויות מוצדקות מאלו שנקבעה לגביהן עמדה
דיסקונט למשכנתאות	132	74	56.1%
מזרחי-טפחות	117	40	34.2%
בנק לאומי למשכנתאות	106	9	8.5%
פועלים	77	34	44.2%
הבינלאומי	28	10	35.7%
ירושלים	17	5	29.4%
תאגידים בנקאים אחרים	17	7	41.2%
סה"כ	494	179	36.2%

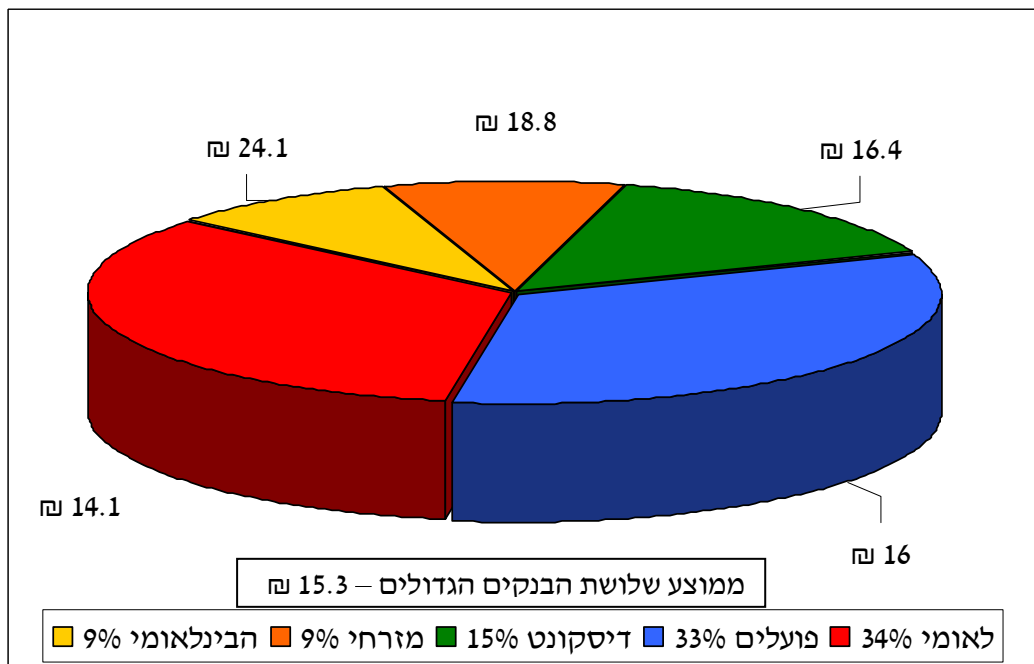
1- תלויות שמצאו "מוצדקות", "מוצדקות חלקית" או "לא מוצדקות"

2- כולל "מוצדקות חלקית"

איור מספר 4 – מספר הלקוחות המוגבלים בשנים 2003-2008 :

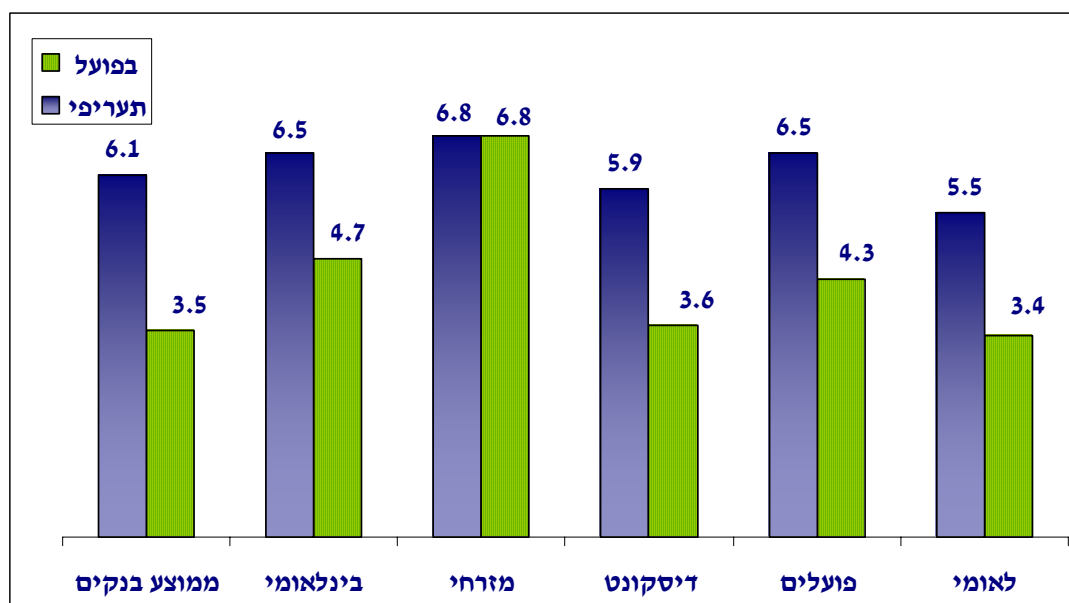


איור מספר 5 – התפלגות ההוצאה החודשית בפועל, ע"י משקי בית, עבור שירותי עו"ש (כולל מסגרת אשתי)



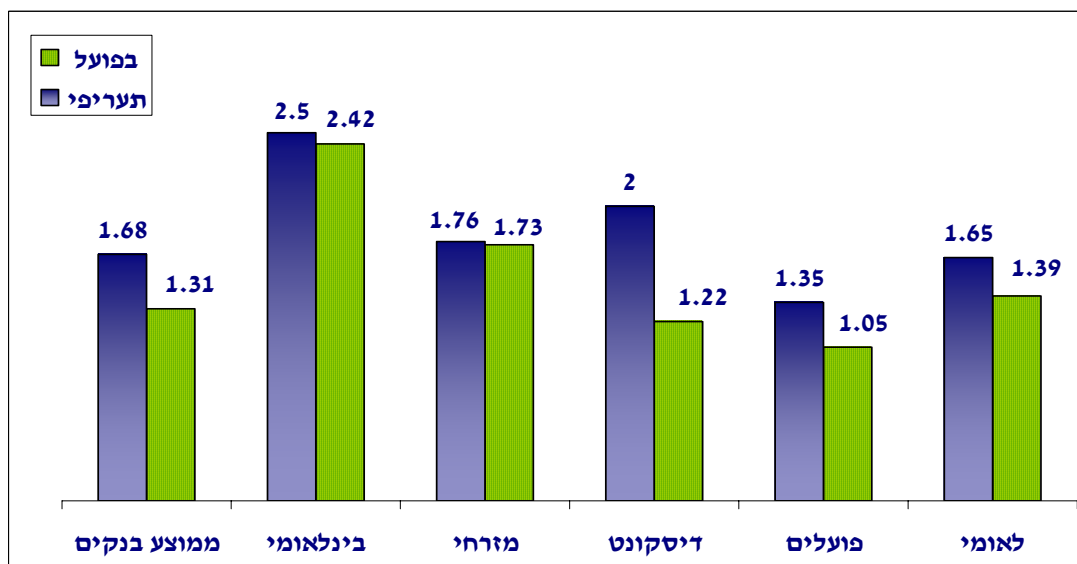
* אין להסיק מנתונים אלה על עלותו של סל שירותים אחד בכל בנק ובנק.

איור 6 - עמלת פעולה ע"י פקיד בפועל לעומת עפ"י התעריף (ההפרש משקף את ההנחה שניתנה ללקוחות)



* נתוני בנק דיסקונט כוללים חשבונות "עובדי מדינה".

איור 7 - עמלת פעולה בערוץ ישיר בפועל לעומת עפ"י התעריף (ההפרש משקף את ההנחה שניתנה ללקוחות)



* נתוני בנק דיסקונט כוללים חשבונות "עובדי מדינה".