



בנק ישראל
הפיקוח על הבנקים
אגף בנק-לקוח

סקירת פעילות הפיקוח על הבנקים
בתחום הטיפול בפניות ותלונות ציבור
לשנת 2010

אפריל 2011

תוכן עניינים

3	1. מבוא
4	2. טיפול בפניות ותלונות ציבור – נתונים כלליים
5	3. סקירה פרטנית של נתוני התלונות ביחס לתאגידי הבנקאיים
12	4. סקירת הנושאים שבהם התמקדו התלונות
13	5. נושאים מערכתיים
17	6. טיפול בתלונות של רוכשי דירות מחברת "חפציבה"
18	נספח: פירוט הקריטריונים לדירוג

דירוג התאגידים הבנקאיים הכלול בסקירה זו נערך בהתבסס על המידע שהתקבל בפקוח על הבנקים בעקבות טיפול בפניות ותלונות לקוחות בלבד, והוא ניתן כשירות לציבור. דירוג זה אינו מהווה ציון כולל לתאגיד הבנקאי בנוגע למכלול פעילותו, ואין לראות בו משום הצעה או המלצה.

1. מבוא

אגף בנק-לקוח שבפיקוח על הבנקים פועל לשמירה על הוגנות היחסים שבין תאגידים בנקאיים – בנקים וחברות כרטיסי אשראי – לבין לקוחותיהם, תוך הגנה על זכויות הצרכן הבנקאי. אחת מפעילויות הליבה של האגף היא בירור פניות ותלונות הלקוחות נגד התאגידים הבנקאיים, והפקת לקחים מן המידע המתקבל מטיפול בתלונות.

פעילות זו מתרכזת ביחידה לפניות הציבור ועמלות, והיא כוללת, בין היתר, הכרעה בתלונות, תוך מתן סעד מתאים במקרה הצורך, ומתן מידע לציבור הלקוחות במטרה לצמצם את פערי הידע והמידע בינם לבין התאגידים הבנקאיים, לצד איתור וטיפול בליקויים מערכתיים.

היחידה לפניות בציבור פועלת מכוח סעיף 16 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א – 1981, המסמין את המפקח על הבנקים לברר את פניות הציבור בדבר עסקיהם עם התאגידים הבנקאיים. היחידה מורכבת מכלכלנים, משפטנים ורואי חשבון, והיא משמשת כגוף אובייקטיבי-חיצוני להכרעה בסכסוכים בין הבנקים ללקוחותיהם, על פי עקרונות משפטיים, ולאור ערך ההוגנות ביחסי בנק-לקוח.

למידע נוסף על פעילות היחידה והדרכים לפנות אליה : www.bankisrael.org.il

2. טיפול בפניות ותלונות ציבור – נתונים כלליים

בשנת 2010 טופלו בפיקוח על הבנקים 7,165¹ פניות ותלונות בכתב של לקוחות הבנקים וחברות כרטיסי האשראי (לא כולל פניות למוקד הטלפוני הנאמדות בכ-20,000 לשנה), מתוכן 2,757 תלונות והיתר פניות ובקשות. ב-2,028 תלונות נקבעה עמדה – מוצדק או לא מוצדק, ואילו ביתר התלונות לא נקבעה עמדה, בעיקר בשל העדר יכולת להכריע בין טענות סותרות בעל פה, עקב הליכים משפטיים מקבילים או משום שהבנק הסכים ממילא להיענות לבקשת הלקוח.

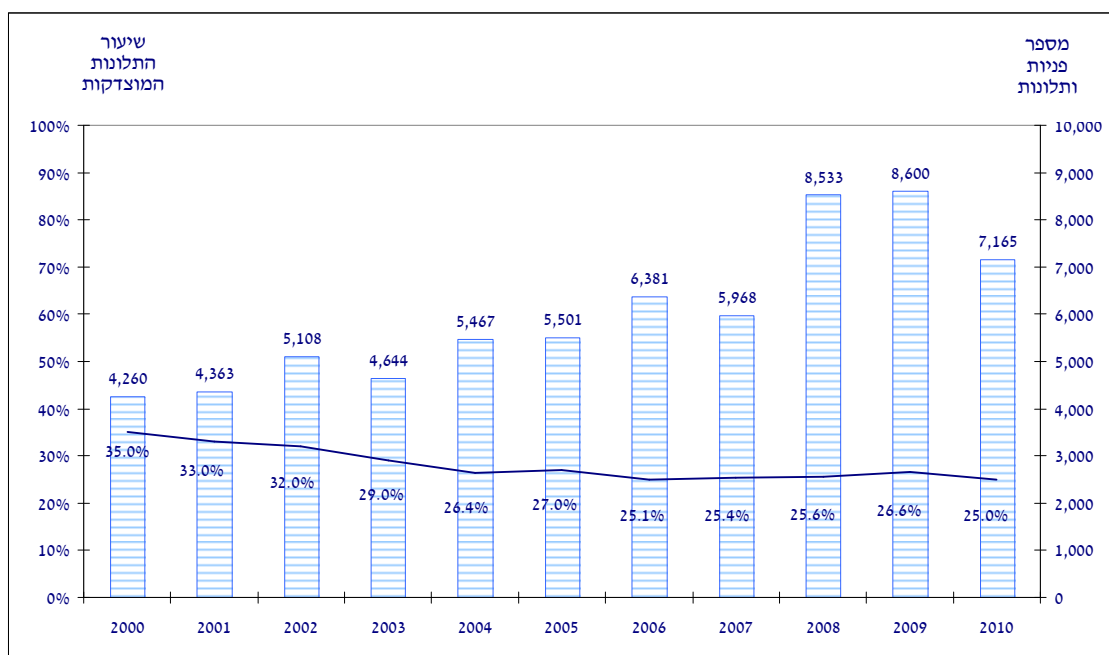
85% מהפניות והתלונות שהוגשו לפיקוח על הבנקים בשנה החולפת טופלו בתוך שישה חודשים. פניות ציבור בשאלות ובקשות למידע נענות בסמוך לקבלתן. בתלונות משך הטיפול כולל גם את משך הבירור מול הבנקים וחברות כרטיסי האשראי. בהתאם להיקף התלונה ומורכבותה, לעיתים נדרשים מספר בירורים כדי להכריע בתלונה.

להלן התפלגות שיעור הפניות והתלונות שהטיפול בהן הסתיים בהתאם למשך הטיפול ביחידה לפניות הציבור:

עד 3 חודשים	3 עד 6 חודשים	6 עד 9 חודשים	9 עד 12 חודשים	מעל 12 חודשים
74%	11%	7%	5%	3%

25% מהתלונות על בנקים וחברות כרטיסי אשראי בהן נקבעה עמדה נמצאו מוצדקות בשנת 2010, לעומת 26.6% בשנה הקודמת. כפי שניתן לראות בתרשים 1 להלן, לאחר ירידה בשיעור התלונות המוצדקות במחצית הראשונה של העשור, במחציתו השנייה ניכרת מגמת התייצבות.

תרשים 1 – מספר התלונות והפניות שהטיפול בהן הסתיים ושיעור התלונות המוצדקות משנת 2000



¹ נתון זה כולל תלונות בנושא קריסת חברת "חפציבה". יובהר כי כל יתר הממצאים הסטטיסטיים בהודעה זו אינם כוללים תלונות שטופלו בנושא זה, אשר לגביהן יפורט בנפרד.

התאגידים הבנקאיים שילמו ללקוחותיהם בעקבות התערבות הפיקוח על הבנקים (הן בתלונות הפרטניות והן בטיפול מערכת) בשנת 2010 סך כולל של כ-6.2 מיליון ש"ח.

סכום ההחזר והפיצוי הכולל ללקוחות בעקבות טיפול בפניות ותלונות פרטניות מסתכם בשנת 2010 בכ-2.4 מיליון ש"ח. מתוך סכום זה, כ-750 אלף ש"ח הוא סכום ששולם על ידי תאגידים בנקאיים למרות שהתלונה או הפניה לא סווגה כמוצדקת. נתון זה מצביע על נכונות מצד תאגידים בנקאיים לבחון כל מקרה לגופו, ובמקרים מתאימים לפעול לטובת הלקוח גם כאשר תלונתו לא נמצאה מוצדקת.

התלונות והפניות משמשות גם לאיתור ותיקון ליקויים מערכתיים במערכת הבנקאית. בשנת 2010 טופלו כ-30 ליקויים מערכתיים שונים, אשר בגינם נדרשו התאגידים הבנקאיים לנקוט צעדים שונים, לרבות: קביעה או תיקון נהלי עבודה, שיפור תהליכים ושיפור השירות, ביצוע החזרים לקבוצות לקוחות. סך ההחזרים לקבוצות לקוחות בעקבות הפקת לקחים מתלונות עמד בשנת 2010 על 3.8 מיליון ש"ח.

3. סקירה פרטנית של נתוני התלונות ביחס לתאגידים הבנקאיים

בשנת 2010 הוערך הטיפול של חמש הקבוצות הבנקאיות² וחמשת הבנקים הגדולים בלקוחותיהם, כפי שהשתקף מפניות ותלונות הציבור שטופלו בפיקוח על הבנקים, על פי ארבעה קריטריונים המבוססים על נתונים שנצברו בפיקוח במהלך הטיפול כאמור:

- א. שיעור התלונות המוצדקות מתוך סך התלונות שנקבעה בהן עמדה;³
- ב. היחס בין חלקו של בנק בתלונות המוצדקות לבין חלקו במערכת;⁴
- ג. שיעור הפניות והתלונות שטופלו באופן תקין על ידי תאגיד בנקאי מתוך סך הפניות והתלונות שהייתה בהן פנייה לבנק;
- ד. שיעור הפניות והתלונות שבהן הבנק פעל לטובת הלקוח, למרות שלא סווגו כמוצדקות.

בשנים קודמות הוערכו התאגידים הבנקאיים אך ורק על פי שיעור התלונות המוצדקות (קריטריון א' לעיל). בעקבות בחינה מחודשת, הוחלט בפיקוח על הבנקים להרחיב את נתוני הבסיס להערכה ולכלול בהם מידע רלבנטי נוסף המתקבל מטיפול בתלונות ציבור.

² הקבוצות הבנקאיות הינן כמפורט להלן: **קבוצת לאומי** – בנק לאומי לישראל בע"מ, בנק לאומי למשכנתאות בע"מ, בנק ערבי ישראלי וחברת לאומיקארד בע"מ; **קבוצת הפועלים** – בנק הפועלים בע"מ, ישראל כרטיס בע"מ; **קבוצת מזרחי-טפחות** – בנק מזרחי טפחות בע"מ, בנק יהב בע"מ; **קבוצת דיסקונט** – בנק דיסקונט לישראל בע"מ, בנק דיסקונט למשכנתאות בע"מ, בנק מרכנתיל דיסקונט בע"מ, כרטיסי אשראי לישראל בע"מ, דינרס קלוב בע"מ; **קבוצת הבינלאומי** – בנק הבינלאומי הראשון בע"מ, בנק אוצר החייל בע"מ, בנק פועלי אגודת ישראל בע"מ, בנק מסד בע"מ.

³ תלונות שנקבעה בהן עמדה הן תלונות שסווגו כמוצדקות או תלונות שסווגו כלא מוצדקות.

⁴ סך נכסים, בניכוי אשראי עסקי, המהווה קריטריון רלבנטי להערכת גודלו של כל בנק בפעילות קמעונאית.

בהסתמך על הקריטריונים כאמור, דורגו התאגידים הבנקאיים על פי הערכים המפורטים להלן, בדומה לערכים המקובלים להערכת ניהול ובקרה בתאגידים הבנקאיים:

1. טוב במיוחד
2. טוב
3. תקין
4. טעון שיפור
5. טעון שיפור ניכר
6. לקוי

לפירוט הקריטריונים השונים והמשקלות ראה נספח המצורף.

3.1 טבלאות דירוג כלליות:

3.1.1 להלן טבלת הדירוג הכולל של **חמש הקבוצות הבנקאיות** (הטבלה מבוססת על שקלול ארבעת הקריטריונים כאמור לעיל):

קבוצה	דירוג
לאומי	טוב
הפועלים	טוב
דיסקונט	תקין
מזרחי-טפחות	טעון שיפור
הבינלאומי	טעון שיפור ניכר

3.1.2 להלן טבלת הדירוג הכולל של **חמשת הבנקים הגדולים** (המבוססת על שקלול ארבעת הקריטריונים, כאמור לעיל):

בנק	דירוג
לאומי	טוב
הפועלים	תקין
דיסקונט	תקין
מזרחי-טפחות	טעון שיפור
הבינלאומי	טעון שיפור

3.2 פירוט לגבי כל אחד מהקריטריונים שחושבו לעיל ביחס לתאגיד בנקאי:

3.2.1 שיעור התלונות המוצדקות מתוך סך התלונות שנקבעה בהן עמדה

כפי שניתן לראות בטבלה 1 להלן, מבין חמשת הבנקים הגדולים שיעור התלונות המוצדקות הנמוך ביותר (15.7%) נרשם בבנק לאומי לישראל בע"מ. בנק לאומי מציג את השיעור הנמוך ביותר של תלונות מוצדקות מזה מספר שנים. ירידה בשיעור התלונות המוצדקות נרשמה בכל חמשת הבנקים הגדולים. בפיקוח על הבנקים מייחסים ירידה זו, בין היתר, לפעילות הפיקוח לאיתור ותיקון ליקויים מערכתיים ולפעילותו להסדרה מקיפה בנושאים בתחום יחסי בנק-לקוח, וכן למאמץ

שמשקיעים הבנקים לשיפור השירות ללקוחות בכלל, ושיפור הטיפול בתלונות ללקוחות, בפרט.

מבין הבנקים הבינוניים והקטנים, שיעור התלונות המוצדקות הנמוך ביותר (17.5%) נרשם בבנק יהב.

מספר התלונות על פעילותן של חברות כרטיסי האשראי הוא נמוך יחסית, הודות להסדר המשפטי המקיף בחוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו – 1986, ומילוי הוראות החוק מצד חברות כרטיסי אשראי, ככלל.

טבלה 1 – מספר התלונות ושיעור התלונות המוצדקות במערכת הבנקאית⁵

תאגיד בנקאי	תלונות שנקבעה לגביהן עמדה	תלונות מוצדקות	שיעור התלונות המוצדקות מסך תלונות שנקבעה בהן עמדה
הפועלים	470	121	25.7%
מזרחי טפחות	348	99	28.4%
לאומי	268	42	15.7%
דיסקונט	264	58	22.0%
הבינלאומי	159	50	31.4%
אוצר החייל	78	28	35.9%
יהב	63	11	17.5%
לאומי למשכנתאות	44	10	22.7%
דיסקונט למשכנתאות	64	19	29.7%
מרכנתיל דיסקונט	42	17	40.5%
אגוד	43	12	27.9%
כאל	40	8	
ישראכרט	29	7	
לאומי קארד	27	5	
מסד	26	8	
פאני	25	3	
ירושלים	25	6	
ערבי ישראלי	6	3	
דיינרס קלוב	7	0	
שיעור התלונות המוצדקות 2010	2028	507	25%
שיעור התלונות המוצדקות 2009			26.6%

⁵ בדיווח לא נכלל שיעור התלונות המוצדקות ביחס לתאגידי הבנקאיים שבהם מספר התלונות שנקבעה בהן עמדה הוא נמוך יחסית (מתחת ל-40). הדברים נכונים לגבי כלל הנתונים המופיעים בסקירה.

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

חלקו של בנק לאומי בתלונות המוצדקות נמוך במידה ניכרת מחלקו במערכת. הפיקוח על הבנקים רואה ביחס מסוג זה סממן לטיפול נאות מצד התאגיד הבנקאי בתלונות לקוחות בסניפיו ובמחלקה הייעודית המטפלת בתלונות לקוחות.

טבלה 2 – היחס בין חלקו של בנק בתלונות המוצדקות לבין חלקו במערכת, לפי קריטריון לגודל במערכת⁶

בנק	חלק בתלונות המוצדקות	חלק במערכת	היחס בין חלק בתלונות מוצדקות לבין חלק במערכת
הפועלים	23.9%	23.9%	1.0
מזרחי טפחות	19.5%	13.2%	1.5
לאומי	8.3%	25%	0.3
דיסקונט	11.4%	10.7%	1.1
הבינלאומי	9.9%	6.1%	1.6

3.2.3 שיעור הפניות והתלונות שטופלו באופן תקין על ידי תאגיד בנקאי מתוך סך הפניות

והתלונות שהייתה בהן פנייה לבנק

בעת טיפול בתלונות לקוחות הפיקוח על הבנקים מסווג גם את האופן שבו טופלה התלונה על ידי תאגיד בנקאי. בהתאם לתפיסת הפיקוח על הבנקים, אופן הטיפול בפניות ותלונות המופנות לתאגיד בנקאי על ידי הפיקוח על הבנקים משקף את היחס שנותן התאגיד הבנקאי לפניות ותלונות לקוחות בכלל, ולאלה שהתקבלו באמצעות הפיקוח על הבנקים, בפרט. נתון זה מעיד גם על החשיבות שמעניק התאגיד הבנקאי לטיפול נאות בתלונות לקוחות. מסיבה זו נתון זה משוקלל בהערכה שניתנת על ידי הפיקוח על הבנקים לתאגיד בנקאי. בהתאם לקריטריון זה, מבין חמשת הבנקים הגדולים, לבנק לאומי הייתה התוצאה הטובה ביותר בשנת 2010 – טיפול תקין בכ- 98% מכלל הפניות והתלונות שהופנו על ידי הפיקוח על הבנקים.

מבין חברות כרטיסי האשראי, לחברת כ.א.ל. הייתה התוצאה הטובה ביותר, שכן גם היא טיפלה כראוי ב-98% מכלל התלונות והפניות.

⁶ סך נכסים, בניכוי אשראי עסקי, מהווה קריטריון רלבנטי להערכת גודלו של כל בנק בפעילות קמעונאית.

טבלה 3 – שיעור הפניות והתלונות שטופלו באופן תקין על ידי תאגיד בנקאי

תאגיד בנקאי	פניות ותלונות בהן נעשתה פנייה לבנק	פניות ותלונות בהן הטיפול היה תקין	פניות ותלונות בהן הטיפול היה טוב במיוחד	פניות ותלונות בהן הטיפול היה לקוי	אחוז פניות ותלונות שסווגו "תקין" ו"טוב במיוחד"
הפועלים	682	554	81	47	93.1%
מזרחי טפחות	529	428	44	57	89.2%
לאומי לישראל	418	370	39	9	97.8%
דיסקונט לישראל	387	330	32	25	93.5%
הבינלאומי	223	177	13	33	85.2%
אוצר החייל	118	92	13	13	89.0%
יהב	94	85	5	4	95.7%
לאומי למשכנתאות	94	76	14	4	95.7%
דיסקונט למשכנתאות	90	72	6	12	86.7%
אגוד	76	64	7	5	93.4%
מרכנתיל דיסקונט	73	62	8	3	95.9%
ישראלכרט	57	50	2	5	91.2%
כאל	56	55	0	1	98.2%
לאומי קארד	52	40	2	10	80.8%
מסד	40	31	3	6	85.0%
פאגי	34	24	1	9	
ירושלים	32	27	1	4	
דיינרס קלוב	11	10	0	1	
ערבי ישראלי	11	8	1	2	
סה"כ שיעור הפניות והתלונות שבהן היה בירור תקין במערכת הבנקאית 2010	3077	2555	272	250	91.9%
שיעור הפניות והתלונות שבהן היה בירור תקין במערכת הבנקאית 2009	86%				

3.2.4 שיעור הפניות והתלונות בהן הבנק פעל לטובת הלקוח, למרות שלא סווגו כמוצדקות

במקרים המתאימים קיימת נכונות מצד התאגידים הבנקאיים לבחון כל מקרה לגופו, ולפעול לטובת הלקוח גם בלי שתלונתו נמצאה מוצדקת. מקרים אלו מתאפיינים באמון שניתן בלקוח למרות קושי להוכיח את טענותיו, במקרים קשים במיוחד מבחינה הומניטארית, ולעיתים אף מבטאים רף גבוה יותר של הוגנות מצד תאגיד בנקאי כלפי לקוחו מהרף הקבוע בדיון.

טבלה 4 – שיעור התלונות והפניות שלא סווגו מוצדקות ובהן הבנק פעל לטובת הפונה

תאגיד בנקאי	הפניות והתלונות בהן הייתה פנייה לבנק ושלא סווגו כמוצדקות	הפניות והתלונות שלא סווגו מוצדקות והבנק פעל לטובת הפונה	שיעור פניות ותלונות אלו מסך הפניות שלא סווגו כמוצדקות
הפועלים	562	104	18.5%
מזרחי טפחות	430	87	20.2%
לאומי לישראל	376	52	13.8%
דיסקונט לישראל	329	70	21.3%
הבינלאומי	173	19	11.0%
אוצר החייל	90	11	12.2%
יהב	83	14	16.9%
לאומי למשכנתאות	84	12	14.3%
דיסקונט למשכנתאות	71	11	15.5%
מרכנתיל דיסקונט	56	19	33.9%
אגוד	64	14	21.9%
כאל	48	19	39.6%
ישראלכרט	50	13	26.0%
לאומי קארד	47	9	19.1%
מסד	32	6	
פאגי	31	0	
ירושלים	26	3	
ערבי ישראלי	8	1	
דיינרס קלוב	11	1	
סך הכל	2571	465	18.1%

סקירה פרטנית ביחס לפעילות בתחום ההלוואות לדיור

3.3

לאור העובדה כי חלק נכבד מהתלונות שהוגשו לפיקוח על הבנקים מתייחס לנושא ההלוואות לדיור, בחרנו לייחד פרק נפרד לפעילות בתחום זה. לצורך כך, התמקדנו בפעילותם של בנקים למשכנתאות ובפעילות הלוואות לדיור בבנקים המסחריים. הנתונים שלהלן חושבו אפוא על בסיס נתוני הפניות והתלונות הנוגעות לפעילות בתחום ההלוואות לדיור בלבד.

בשלושת הקריטריונים המפורטים להלן בנק לאומי למשכנתאות הציג את התוצאות הטובות ביותר – ראה טבלאות 5 ו-6 להלן.

- שיעור התלונות המוצדקות מתוך סך התלונות שנקבעה בהן עמדה;
- היחס בין חלקו של בנק בתלונות המוצדקות לחלקו במערכת;
- שיעור התלונות והפניות שטופלו באופן תקין על ידי הבנק.

עוד עולה מהנתונים, כי בנק מזרחי-טפחות בלט בנכונותו לפעול לטובת לקוחותיו גם כאשר פניותיהם ותלונותיהם לא נמצאו מוצדקות (קריטריון ד') – ראה טבלה 7 להלן.

טבלה 5 – מספר תלונות מוצדקות, שיעור תלונות מוצדקות מסך התלונות שנקבעה בהן עמדה, וכן חלקו של בנק בתלונות מוצדקות וחלקו במערכת בתחום ההלוואות לדיור⁷

בנק	מספר תלונות שנקבעה בהן עמדה	מספר התלונות מוצדקות	שיעור תלונות מוצדקות מסך תלונות שבהן נקבעה עמדה	חלק הבנק במוצדקות (בתחום ההלוואות לדיור)	חלק הבנק במערכת (בתחום ההלוואות לדיור)
מזרחי-טפחות	126	45	35.7%	41.7%	32.3%
לאומי למשכנתאות	42	10	23.8%	9.3%	23%
הפועלים	51	18	35.3%	16.7%	21.9%
דיסקונט למשכנתאות	61	17	27.9%	15.7%	8.6%
הבינלאומי	37	14			6.5%

טבלה 6 – שיעור הפניות והתלונות בנושא הלוואות לדיור שטופלו באופן תקין על ידי תאגיד בנקאי

תאגיד בנקאי	פניות ותלונות שבהן נעשתה פנייה לבנק	פניות ותלונות שטופלו באופן תקין	פניות ותלונות שטופלו באופן לקוי	שיעור הפניות שסווגו "תקין" ו"טוב במיוחד"
מזרחי טפחות	199	156	43	78.4%
לאומי למשכנתאות	83	80	3	96.4%
הפועלים	88	74	14	84.1%
דיסקונט למשכנתאות	81	71	10	87.7%
הבינלאומי	47	33	14	70.2%

טבלה 7 – שיעור הפניות והתלונות בנושא הלוואות לדיור שלא סווגו מוצדקות והבנק פעל בהן לטובת הפונה

בנק	הפניות והתלונות בהן הייתה פנייה לבנק ושלא סווגו כמוצדקות	הפניות והתלונות שלא סווגו מוצדקות והבנק פעל לטובת הפונה	שיעור פניות ותלונות אלו מסך הפניות שלא סווגו כמוצדקות
מזרחי טפחות	154	39	25.3%
לאומי למשכנתאות	73	10	13.7%
הפועלים	70	16	22.9%
דיסקונט למשכנתאות	64	9	14.1%
הבינלאומי	33	2	

⁷ מחושב לפי יתרת ההלוואות לדיור, נכון לתאריך 31.12.2010.

3.4 מבט לעתיד

הפיקוח על הבנקים מצפה לאמות מידה גבוהות ביחס הניתן על ידי תאגידים בנקאיים ללקוחותיהם. ציפייה זו תבוא לידי ביטוי בשנים הבאות, בין השאר, בקריטריונים של סיווג תלונות על-פי מהותן ובקריטריונים לסיווג אופן טיפול הבנקים בתלונות. בעתיד, הפיקוח על הבנקים עשוי לתת משקל שונה לליקויים שונים בפעילות התאגידים הבנקאיים וכן לליקויים שונים באופן טיפול הבנקים בפניות ותלונות ספציפיות. כן, יוסיף הפיקוח על הבנקים לייחס משקל חיובי לנכונות הבנקים לפעול כלפי לקוחותיהם בהתאם לרף הוגנות גבוה יותר מאשר זה הנקבע בדין.

4. סקירת הנושאים שבהם התמקדו התלונות

מניתוח התלונות עולה כי הציבור מרבה להתלונן בנושאים הנוגעים להלוואות לדיר, פיקדונות, חשבונות עובר ושב.

4.1 פירוט הנושאים השכיחים בתלונות:

4.1.1 הלוואות לדיר

מרב התלונות בנושא משכנתאות אשר נתקבלו ביחידה לפניות הציבור נגעו להליכי מחזור או פירעון מוקדם של הלוואה לדיר. בעת ביצוע פירעון מוקדם של הלוואה לדיר נתקלו הלווים בעיכובים בהמצאת מסמכים הנוגעים לסילוק ההלוואה, כגון: אישור סילוק הלוואה, הסכמה לפרי פסו, מכתב כוונות או אישור על ביטול המשכון. כמו כן, נתקבלו תלונות רבות לגבי מידע לא מדויק שניתן על ידי הבנק בנוגע ליתרת ההלוואה לסילוק.

מבירור התלונות עלה כי חלו עיכובים בהוצאת המסמכים השונים הדרושים לצורך סילוק הלוואה, לעיתים בניגוד לאמור בהוראות ניהול בנקאי תקין מטעם המפקח על הבנקים והוראות החוק. הבנקים שבהם נתגלו עיכובים בהמצאת המסמכים, נדרשו לפעול בהתאם להוראות לאלתר, והפיקוח על הבנקים עוקב אחר ביצוע האמור לעיל. בנוסף, הופקו לקחים לצורך ביצוע הסדרה עתידית בנושאים אלה, שכן נראה כי למרות הסדרה נרחבת הקיימת כיום, תהליכים אלה עדיין מעוררים קושי בחלק מהמקרים.

מבירור התלונות בנושא קבלת מידע על יתרת הלוואה לסילוק עולה, כי חלק גדול מהלקוחות אינו מודע לכך שהיתרה לסילוק הינה נתון אשר משתנה מדי יום, וסכום עמלת הפירעון המוקדם מושפע, בין היתר, מפרסום הריבית הממוצעת על המשכנתאות. מבירור התלונות ניתן להסיק, כי לקוחות התייחסו ליתרה לסילוק המופיעה במכתב הכוונות כיתרה שבתוקף לתקופה מסוימת, ולא הבחינו בהערה המודיעה על כך שביום ביצוע הפירעון יש לבדוק את היתרה העדכנית.

4.1.2 אשראי והלוואות שלא לדיר

מבירור התלונות עלה כי קיימת אי בהירות באשר לאופן החישוב של עמלת פירעון מוקדם של הלוואה מסוג זה. על פי הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 454, בגין

הלוואות מסוג זה נקבעה נוסחה המתייחסת להלוואות שסכומן עד 750,000 ₪. לגבי סכומים גבוהים יותר קיים שיקול דעת של הבנק בביצוע החישוב. היחידה בדקה את סבירות החישובים והעקרונות שנקבעו על ידי הבנק לחישוב והתאמתם להוראה.

4.1.3 פיקדונות

אחד הנושאים העיקריים שעלה מתלונות בנושא פיקדונות נגע לנכונות הבנק להיענות לבקשה לשבירת פיקדון, ולריבית בפיקדון מתחדש. מבירור התלונות עולה כי הציבור אינו מודע לכך שהבנקים אינם מחויבים בפירעון של פיקדון טרם המועד שנקבע בהסכם ההפקדה. בפיקדונות מתחדשים, הריבית מובטחת בדרך כלל לתקופה הראשונה של ההפקדה ולכן עם חידוש אוטומטי של ההפקדה, הפיקדון מקבל את הריבית העדכנית. מספר התקופות החידוש בהם מובטחת ריבית מצוין בהסכם ההפקדה שהעתקו נמסר ללקוח.

4.1.4 חשבון עובר ושב

חלק גדול מהתלונות בנושא חשבון עובר ושב מתייחס לפתיחה של חשבונות. מבירור התלונות עלה כי חלק מהבנקים מסרבים לפתוח חשבונות ביתרת זכות ללקוחות מסוימים וביניהם בעלי חשבון מוגבל על פי חוק שיקים ללא כיסוי או על פי החלטת לשכת ההוצאה לפועל. בכפוף להעדר מניעה אחרת, הורינו לבנקים שסירבו לפתוח חשבונות להיענות לבקשת הפונים באופן מיידי. היחידה לפניית הציבור מפעילה מסלול דחוף לטיפול בתלונות לקוחות על סירוב לפתוח חשבון, במטרה לסייע ללקוחות ולמנוע הישנות של מקרים דומים במערכת הבנקאית.

5. נושאים מערכתיים

כאמור, התלונות והפניות משמשות גם לאיתור ותיקון ליקויים מערכתיים במערכת הבנקאית. בנוסף, משמש המידע המופק מפניות ותלונות לאיתור נושאים הטעונים הסדרה באמצעות הוראות ניהול בנקאי תקין מטעם המפקח על הבנקים או לאיתור נושאים לביצוע הסברה לציבור הרחב.

בשנת 2010 טופלו כ-30 ליקויים מערכתיים שונים, אשר בגינם נדרשו התאגידים הבנקאיים לנקוט צעדים שונים, כמו: קביעה או תיקון נהלי עבודה, שיפור תהליכים או שירות ועוד, והפיקוח עוקב אחר ביצועם של צעדים אלה.

5.1 פירוט תיקון ליקויים מערכתיים שהובילו להחזר כספים לקבוצות לקוחות:

בין יתר הצעדים, אשר תאגידים בנקאיים נדרשים לנקוט, עשוי להיות החזר כספי לקבוצת לקוחות שנפגעו מאותו ליקוי. סך ההחזרים לקבוצות לקוחות בעקבות הפקת לקחים מתלונות עמד בשנת 2010 על כ-3.8 מיליון ש"ח, בהתאם לפירוט הבא:

נושא מערכתי	תאגיד בנקאי	סכום ההחזר (אלפי ש"ח)
עמלת ימי ערך	דיסקונט	651
עמלת סליקה	מזרחי-טפחות	580
עמלת ביטול הרשאה	מזרחי-טפחות	746
עמלת דמי כרטיס	כ.א.ל.	15
עמלת המרה	כ.א.ל.	45
כרטיס מתגלגל ⁸	כ.א.ל.	59
אי מתן הנחה בפירעון מוקדם של הלוואה משלימה ⁹	מזרחי-טפחות	1,773
סה"כ		3,869

גביית עמלת ימי ערך כשיעור מסכום העסקה

5.1.1

בירור פניית ציבור העלה כי בעת פעולה של הפקדת שיק או פדיון שיק במטבע חוץ, בנק דיסקונט גבה עמלה בסך 0.7% בגין "ימי ערך", וזאת בנוסף לעמלה בגין הפעולה במטבע חוץ. בהתאם לתעריפון העמלות, "ימי ערך" אינה עמלה הנקבעת כאחוז מסכום העסקה, אלא מספר ימים שיידרשו לבנק עד לביצוע ההעברה או ההפקדה ללקוח, ולפיכך קיימת בתעריפון הפנייה לנספח ימי ערך. בהתאם לעמדת הפיקוח על הבנקים, הבנק חדל לגבות את העמלה, והחזיר סך של 651 אלפי ₪ ללקוחות מהם גבה את העמלה שלא כדין.

קביעת עמלה חדשה בגין סליקת קרנות נאמנות

5.1.2

בנק מזרחי-טפחות ביקש להחיל על לקוחותיו עמלה חדשה, והיא החזר הוצאותיו בגין סליקת קרנות נאמנות, בשיעור של 0.003%. הפיקוח על הבנקים התנגד להוספת העמלה מן הטעם כי עלויות אלה כלולות בעמלה אחרת הנגבית בגין פעולה זו. על פי דין, קביעת עמלה חדשה טעונה אישור של הפיקוח על הבנקים. בהתאם לעמדת הפיקוח על הבנקים, הבנק הפסיק לגבות את העמלה והחזיר ללקוחותיו סכום של כ-580 אלפי ש"ח.

גביית עמלת ביטול הרשאה

5.1.3

עם כניסתה של הרפורמה בעמלות לתוקף, בוטלה העמלה בגין ביטול של הרשאה לחיוב חשבון, ונקבע שרק במקרה של ביטול הרשאה לחיוב חשבון לפני שהוצגו 6 חיובים לפחות, בנק יהיה רשאי לגבות עמלת מינימום בגובה של 6 פעולות בערוץ ישיר. בירור פניית ציבור העלה כי בנק מזרחי-טפחות גבה עמלות ביטול למרות האמור לעיל. התערבות הפיקוח על הבנקים הביאה לכך שהבנק הפסיק את גביית העמלה, והחזיר ללקוחותיו סך של כ-746 אלפי ₪.

גביית עמלת דמי כרטיס למרות פטור

5.1.4

בשל תקלה, לא דווח פטור מעמלת דמי כרטיס לאחד ממועדוני הלקוחות בגין חודש 07/08. בעקבות פניית לקוח בנושא, התערבותנו הביאה להחזר סכום של כ-15,000 ₪ ללקוחות על ידי כ.א.ל.

⁸ נכלל בסקירה קודמת. חלק מההחזר בוצע ב-2009 וחלק ב-2010.

⁹ נכלל בסקירה קודמת. ההחזר בוצע ב-2010.

5.1.5

אי מתן גילוי על גביית עמלת המרה

בירור פנייה שהתקבלה בפקוח על הבנקים העלה כי בחודש מסוים, בשל תקלה שחלה בדף הפירוט, לא ניתן גילוי מלא לעמלת ההמרה שנגבית בגין עסקאות בש"ח המבוצעות בחו"ל (הכוונה לתשלומי עסקאות באמצעות בית העסק "PAYPAL" באינטרנט). סכום ההחזר הכולל שהוחזר ללקוחות ע"י כ.א.ל. מסתכם בכ- 45,000 ₪.

5.1.6

כרטיס אשראי מתגלגל

מבירור פניות שהגיעו ליחידה לפניות הציבור בבנק ישראל עלה כי לקוחות אשר עשו שימוש בכרטיס אשראי מתגלגל גילו את שיעור הריבית, הגבוה במיוחד, שבו מחויב הכרטיס בגין יתרת החוב המתגלגלת לחודש הבא, רק במועד החיוב. הבירור העלה כי הלקוחות לא הבינו את סוג השירות הניתן בכרטיס מסוג זה, את אופן השימוש בכרטיס, ולא בחנו את התאמתו לצרכיהם. כ.א.ל. נדרשה להפחית רטרואקטיבית את שיעור הריבית לכל הלקוחות, אשר ביטלו את הכרטיס או הפסיקו ליטול באמצעותו אשראי חדש, במהלך 6 חודשים ממועד ביצוע העסקה הראשונה בכרטיס. חברת האשראי זיכתה לקוחותיה בסך של 59,141 ₪.

5.1.7

אי מתן הנחה בעת ביצוע פירעון מוקדם של "הלוואה משלימה"

מבירור תלונה עלה כי לקוח חויב בעמלת פירעון מוקדם בגין פרעון "הלוואה משלימה" ללא מתן הנחה כקבוע בצו הבנקאות (עמלות פירעון מוקדם), התשס"ב – 2002. בבדיקה נמצא כי עקב טעות במערכות מזרחי-טפחות לא הוגדרו הלוואות במועדים מסוימים כ"הלוואות משלימות". הבנק תיקן הליקוי וזיכה הלקוחות שביצעו פירעון בפועל במהלך השנים 2009-2010 בסכום של כ-1.7 מיליון ש"ח.

5.2 דוגמאות לתיקון ליקויים מערכתיים אחרים:

בעקבות בירור פניות מתגלים לעתים ליקויים שונים המתייחסים להתנהלות התאגידים הבנקאיים, והם נדרשים לתקן את הליקויים, ובכלל זה לתקן תהליכי עבודה ולשפר את השירות ללקוח. היחידה לפניות הציבור עוקבת אחר תיקון הליקויים.

5.2.1

"אישור עקרוני" של הלוואה לדיר

במסגרת בירור פניות שהגיעו ליחידה לפניות הציבור, באחד הבנקים נתגלו מספר ליקויים בנושא מסירת "אישור עקרוני" של הלוואה לדיר. הבנק נדרש לתקן את הליקויים ולפעול בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין בנושא "הלוואות לדיר".

5.2.2

סילוק הלוואה לדיר

במסגרת בירור פניות שהגיעו ליחידה לפניות הציבור באחד הבנקים, נמצאו ליקויים בתהליך סילוק הלוואה. הבנק נדרש לתקן הליקויים ולפעול לשיפור השירות.

5.2.3

כרטיס אשראי מתגלגל

בנושא שמתואר בסעיף 4.1.6, נדרשה חברת כרטיסי האשראי לפעול למתן גילוי נאות על אופי הכרטיס ושיעור הריבית שבו יחויב הלקוח כבר במועד צירופו לשירות ולכל המאוחר בשלב משלוח הכרטיס ללקוח.

6. טיפול בתלונות של רוכשי דירות מחברת "חפציבה"

הטיפול בפניות של רוכשי דירות מחברת חפציבה החל בפיקוח על הבנקים בסמוך ולאחר קריסתה של החברה בחודש אוגוסט 2007. עם היוודע דבר הקריסה החל הפיקוח על הבנקים לאסוף מידע מהתאגידים הבנקאים ומרוכשי הדירות, במטרה לגבש ולבחון את היקף ההתערבות הנדרשת על ידו בעניין זה. לאחר בחינת המידע שנאסף הוחלט בפיקוח על הבנקים לפעול תחילה למתן סעד לרוכשי הדירות שנפגעו, על מנת למזער את נזקיהם, וזאת בכפוף לסמכויות המוקנות לפיקוח על הבנקים.

בשנת 2010 השלים הפיקוח על הבנקים את הטיפול בכל הפניות והתלונות שהוגשו לטיפולו מטעם רוכשי דירות, במהלך השנים שחלפו ממועד הקריסה, כאשר ממצאי בירור הפניות שערך הוגשו למנהל המיוחד שמונה לטיפול בקריסת החברה מטעם כונס הנכסים הרשמי, עו"ד יצחק מולכו. במהלך הטיפול בנושא קריסת חברת "חפציבה" התקבלו בפיקוח על הבנקים 1,655 פניות המתייחסות ל - 890 רוכשי דירות. במסגרת הטיפול בפניות נתנה התייחסות נפרדת לכל תשולם שבוצע על ידי הרוכשים על חשבון הדירה.

במסגרת הטיפול ברוכשי הדירות ניתנו סעדים לנפגעי רוכשי הדירות מחברת "חפציבה" בסכום כולל של כ - 287 מיליון ₪, על פי החלוקה הבאה :

- לגבי תשלומים בסך של כ - 60 מיליון ₪, אשר הופקדו בחשבונות הפרויקטים של החברה, הוצאו ערבויות בעקבות התערבות הפיקוח על הבנקים.
- לגבי תשלומים בסך של כ - 98 מיליון ₪, אשר הובטחו בערבויות על פי חוק המכר מותנות, ההתניה בהן בוטלה, בהתאם לעמדת הפיקוח על הבנקים.
- תשלומים בסך של כ - 77 מיליון ₪, אשר הגיעו לחשבונות שונים של חברת "חפציבה", הועברו לחשבונות הפרויקטים בעקבות התערבותו של הפיקוח על הבנקים.
- לגבי תשלומים שהועברו לחשבונות הפרויקט, לאחר התערבותו של הפיקוח על הבנקים, הוצאו ערבויות בסך של כ - 44 מיליון ₪.
- תשלומים בסך של כ - 8 מיליון ₪, אשר הגיעו לחשבונות שונים של חברת "חפציבה", בנסיבות בה אין בנק מלווה, הושבו לרוכשי הדירות בעקבות התערבותו של הפיקוח על הבנקים.

מתוך הכרה בחשיבותו הציבורית והצרכנית של הנושא, הפעיל הפיקוח על הבנקים את משאביו וסמכויותיו לכל אורך התקופה שממועד קריסת החברה ועד להשלמת הטיפול ברוכשי הדירות. בנוסף להיקפו המשמעותי של הסעד שניתן, בסיוע הפיקוח על הבנקים, לרוכשי הדירות עצמם, פעל הפיקוח על הבנקים גם להטמעת לקחי קריסת החברה במערכת הבנקאית. זאת, באמצעות מתן הנחיות לבנקים, פרסום הוראת ניהול בנקאי תקין 326 שעניינה "ליווי פיננסי" והוראה 456 אשר קבעה נוסח אחיד לכתב ערבות לפי חוק המכר (דירות), וכן באמצעות השתתפות בהליכי תיקוני חקיקה שונים לחוק המכר. פעילות ההסדרה שנעשתה בתחום זו נועדה בעיקרה לצמצם את האפשרות של הישנות מקרה דומה בעתיד.

נספח – הסבר על קריטריונים לקביעת הדירוג

החל משנת 2010 היחידה לפניית הציבור ועמלות באגף בנק-לקוח של הפיקוח על הבנקים מדרגת את חמשת הבנקים הגדולים במערכת הבנקאית בישראל, בתחום איכות טיפול בלקוחות.

מטרתו העיקרית של הדירוג הינה להעריך את איכות הטיפול בלקוחות ובתלונותיהם, כפי שהוא משתקף מן הפניות והתלונות שטופלו בפיקוח על הבנקים, בהיבטים של שירות, ציות להוראות צרכניות, הוראות המפקח על הבנקים והטמעת ערך ההוגנות, העומד בבסיס יחסי בנק-לקוח תקינים בבנקים שונים.

דירוג הבנקים בתחום הטיפול בלקוחות נקבע באמצעות שקלול של ארבעה קריטריונים :

- א. שיעור התלונות המוצדקות מתוך סך התלונות על אותו בנק שנקבעה בהן עמדה;
- ב. חלקו של הבנק בסך התלונות המוצדקות, יחסית לחלקו במערכת;
- ג. שיעור התלונות והפניות שטופלו על-ידי הבנק באופן תקין מתוך סך התלונות והפניות שהייתה בהן פניה לבנק מצד היחידה;
- ד. שיעור התלונות והפניות שבהן הבנק פעל לטובת הלקוח, למרות שלא סווגו על-ידי היחידה כמוצדקות.

עד שנת 2010 הפיקוח על הבנקים העריך את הבנקים אך ורק בהסתמך על שיעור התלונות המוצדקות (קריטריון א'). בעקבות בחינה מחודשת הוחלט לבצע את ההערכה גם בהסתמך על נתונים רלבנטיים נוספים.

להלן הסבר תמציתי לגבי כל האחד מהקריטריונים ולגבי אופן ביצוע ההערכה :

א. שיעור התלונות המוצדקות מתוך סך התלונות על אותו בנק שנקבעה בהן עמדה

משקלו של קריטריון זה בהערכה הכללית הינו 30%.

אופן חישוב הקריטריון: מספר תלונות על הבנק הנדון, אשר הטיפול בהן הסתיים בשנת 2010, ואשר נמצאו מוצדקות, מחולק במספר תלונות על אותו בנק, אשר הטיפול בהן הסתיים בשנת 2010, ואשר נקבעה בהן עמדה (מוצדקות או לא מוצדקות).

M = מספר תלונות על הבנק הנדון, אשר הטיפול בהן הסתיים בשנת 2010, ואשר נמצאו מוצדקות
 E = מספר תלונות על אותו בנק, אשר הטיפול בהן הסתיים בשנת 2010, ואשר נקבעה בהן עמדה (מוצדקות או לא מוצדקות).

$$P1 = M / E$$

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

משקלו של קריטריון זה בהערכה הכללית הינו 30%.

אופן חישוב הקריטריון: היחס שבין מספר תלונויות על הבנק הנדון, אשר הטיפול בהן הסתיים בשנת 2010, ואשר נמצאו מוצדקות, לבין סך כל התלונויות על כל הבנקים אשר הטיפול בהן הסתיים בשנת 2010, ואשר נמצאו מוצדקות, מחולק בסך נכסי הבנק (בניכוי אשראי עסקי¹⁰) מתוך סך כל הנכסים של המערכת (בניכוי אשראי עסקי).

M = מספר תלונויות על אותו בנק, אשר הטיפול בהן הסתיים בשנת 2010, ואשר נמצאו מוצדקות
 ΣM = סך כל התלונויות על כל הבנקים, אשר הטיפול בהן הסתיים בשנת 2010, ואשר נמצאו מוצדקות.

A = סך נכסי הבנק, בניכוי אשראי עסקי, נכון לחודש דצמבר 2010.

ΣA = סך כל הנכסים של המערכת, בניכוי אשראי עסקי, נכון לחודש דצמבר 2010.

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

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

ג. שיעור התלונויות והפניות שטופלו על-ידי הבנק באופן תקין מתוך סך התלונויות והפניות שהיתה

בהם פניה לבנק מצד היחידה לפניות הציבור שבפיקוח על הבנקים

משקלו של קריטריון זה בהערכה הכללית הינו 20%.

אופן חישוב הקריטריון: מספר התלונויות והפניות, אשר הטיפול בהן הסתיים בשנת 2010, ואשר אופן טיפול הבנק הנדון בהן נמצא תקין¹¹, מחולק במספר כל התלונויות והפניות, אשר הטיפול בהן הסתיים בשנת 2010, ואשר בהן נעשתה על-ידי היחידה לבנק.

T = מספר התלונויות והפניות, אשר הטיפול בהן הסתיים בשנת 2010, ואשר אופן טיפול הבנק הנדון בהן נמצא תקין.

B = מספר כל התלונויות והפניות, אשר הטיפול בהן הסתיים בשנת 2010, ואשר בהן נעשתה על-ידי היחידה לבנק.

$$P3 = T / B$$

¹⁰ אשראי עסקי הינו אשראי לתאגידים עסקיים, והוא מנוכה, לצורך חישוב זה, מסך נכסי הבנק (והמערכת הבנקאית), משום שמגזר זה פחות רלוונטי לצורך הערכת טיפול הבנק במרב המכריע של לקוחותיו, ולצורך הערכת הטיפול בתלונויות ציבור. הנתונים נלקחו מהדוחות שפורסמו בסוף הרבעון השלישי לשנת 2010.

¹¹ להבדיל מתלונויות ופניות, בהן הבנק הנדון טיפל באופן לקוי.

הערה : בשנת 2010, לצורך בדיקת קריטריון זה, לא נעשתה הבחנה בין הסיבות אשר בעטיין טיפול הבנק בתלונה או פניה נמצא לקוי. החל משנת 2011 תיעשה הבחנה לעניין זה בהתאם לסוג הליקוי שנמצא בטיפול הבנק בתלונה או בפניה (עיכוב לא מהותי במתן תשובה, אי-צירוף מסמכים רלוונטיים, ליקוי בתוכן תשובה, או ליקוי חמור במיוחד).

ד. שיעור התלונות והפניות שבהן הבנק פעל לטובת הלקוח, למרות שלא סווגו על-ידי היחידה כמוצדקות

משקלו של קריטריון זה בהערכה הכללית הינו 20%.

לאור אופיו של הקריטריון (ככזה שמבטא פעילות של רצון טוב), בשנת 2010, לצורך הערכתו לא נעשה שימוש בציונים "טעון שיפור" או "לקוי".

אופן חישוב הקריטריון : מספר התלונות והפניות, אשר הטיפול בהן הסתיים בשנת 2010, ואשר בהן הבנק פעל לטובת הלקוח, למרות שלא סווגו על-ידי היחידה כמוצדקות, מחולק במספר כל התלונות והפניות, אשר הטיפול בהן הסתיים בשנת 2010, ואשר בהן נעשתה על-ידי היחידה פניה לבנק, בניכוי תלונות שנמצאו מוצדקות.

L = מספר התלונות והפניות, אשר הטיפול בהן הסתיים בשנת 2010, ואשר בהן הבנק פעל לטובת הלקוח, למרות שלא סווגו על-ידי היחידה כמוצדקות.

B = מספר כל התלונות והפניות, אשר הטיפול בהן הסתיים בשנת 2010, ואשר בהן נעשתה על-ידי היחידה פניה לבנק.

M = מספר תלונות על אותו בנק, אשר הטיפול בהן הסתיים בשנת 2010, ואשר נמצאו מוצדקות.

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

כל קריטריון – $P1, P2, P3$ ו- $P4$ קיבל ציון מספרי על פי סולם הערכה שנקבע על ידי הפיקוח על הבנקים.

סיכום ההערכה הכללית נעשה לפי הנוסחה :

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

לכל ציון מספרי נקבעה הערכה מילולית בערכים הבאים : טוב במיוחד, טוב, תקין, טעון שיפור, טעון שיפור ניכר ולקוי. ההערכה הכללית של הבנק בהיבט של יחסיהם עם הלקוחות, כפי שהשתקף מבירור תלונות הציבור, מתפרסמת בצורה מילולית בלבד.