



בנק ישראל
הפיקוח על הבנקים
אגף בנק-לקוח

סקירת פעילות הפיקוח על הבנקים
בתחום הטיפול בפניות ותלונות ציבור
לשנת 2011

אפריל 2012

תוכן עניינים

3	1. מבוא
4	2. טיפול בפניות ותלונות ציבור – נתונים כלליים
5	3. סקירה פרטנית של נתוני התלונות ביחס לתאגידים הבנקאיים
13	4. דוגמאות לתלונות שטופלו בפיקוח על הבנקים
16	5. נושאים מערכתיים

נספח: פירוט הקריטריונים לדירוג

1. מבוא

אגף בנק-לקוח שבפיקוח על הבנקים פועל לשמירה על הוגנות היחסים שבין תאגידים בנקאיים – בנקים והחברות לכרטיסי אשראי – לבין לקוחותיהם, תוך הגנה על זכויות הצרכן הבנקאי. אחת מפעילויות הליבה של האגף היא בירור פניות ותלונות הלקוחות נגד בנקים והחברות לכרטיסי אשראי, 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. בנוסף, היחידה מספקת מידע לציבור הלקוחות במטרה לצמצם את פערי הידע והמידע בינם לבין התאגידים הבנקאיים, לצד איתור וטיפול בליקויים מערכתיים.

היחידה לפניות הציבור פועלת מכוח סעיף 16 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981, המסמיך 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/public.htm

הפיקוח על הבנקים פועל גם במישורים אחרים לשמירה על הוגנות היחסים בין בנקים ללקוחותיהם, ובכלל זה הסדרת סוגיות שונות בהוראות מטעמו לתאגידים הבנקאיים, עריכת ביקורות בנושאים שונים הקשורים ליחסי בנק-לקוח, מתן מידע והסברה לציבור בנושאים בנקאיים, ועוד.

דירוג התאגידים הבנקאיים הכלול בסקירה זו נערך בהתבסס על המידע שהתקבל בפיקוח 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.

הדוגמאות שנכללות בסקירה זו אינן בבחינת מדגם מייצג. נבחרו מספר נושאים שיכולים לדעתנו לעורר עניין כללי בקרב הציבור הרחב. אף שבדוגמאות לתלונות שנבחרו יש כדי ללמד על עמדת הפיקוח על הבנקים, אין לראות בהן תקדים מחייב, שכן הטיפול בכל מקרה נעשה בהתאם לעובדות ולנסיבות הספציפיות לו.

2. טיפול בפניות ותלונות ציבור – נתונים כלליים

בשנת 2011 טופלו בפיקוח על הבנקים 5,889 פניות ותלונות בכתב של לקוחות הבנקים והחברות לכרטיסי אשראי (לא כולל פניות למוקד הטלפוני, שמספרן נאמד בכ-17,000 לשנה), מתוכם 1,902 תלונות והיתר פניות ובקשות. ב-1,323 תלונות נקבעה עמדה – מוצדקת או לא מוצדקת; ביתר התלונות לא נקבעה עמדה, בעיקר עקב אי יכולת להכריע בין טענות סותרות בעל פה, עקב הליכים משפטיים מקבילים או משום שהבנק הסכים ממילא להיענות לבקשת הלקוח.

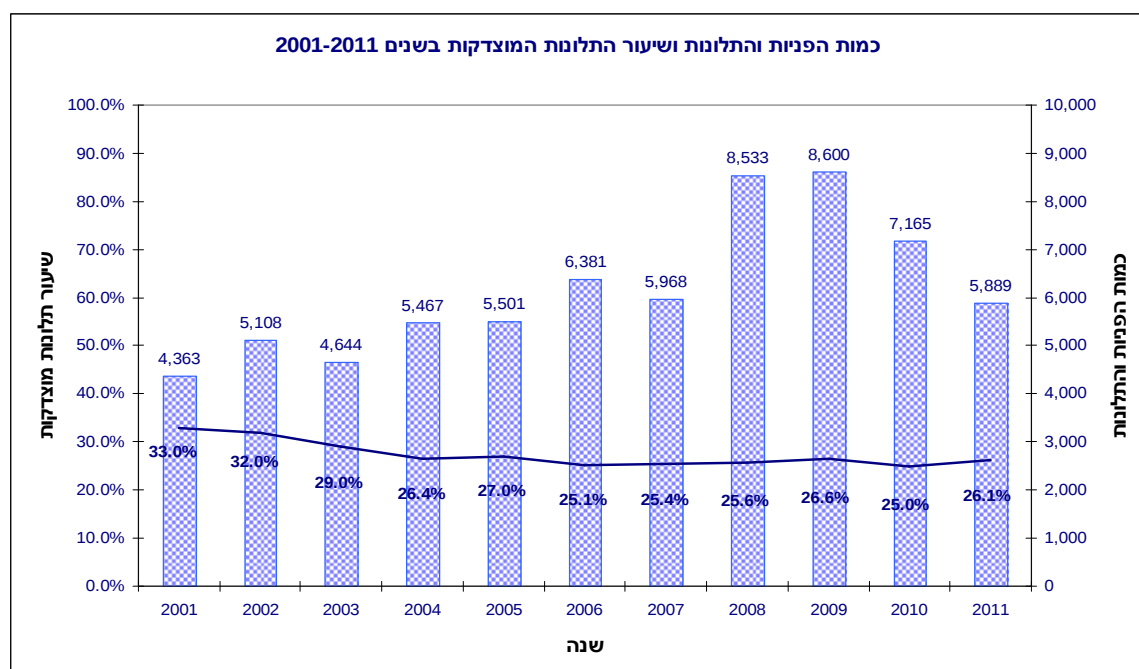
92% מהפניות והתלונות שהוגשו לפיקוח על הבנקים ושנסגרו בשנת 2011 טופלו בתוך שישה חודשים, לעומת 85% בשנת 2010. פניות ציבור שעניינן שאלות ובקשות למידע נענות סמוך לקבלתן. בתלונות, הטיפול ממושך יותר, כי הוא מתנהל גם מול הבנקים והחברות לכרטיסי אשראי. לעיתים נדרשים מספר בירורים כדי להכריע בתלונה, בהתאם להיקפה ולמורכבותה.

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
84%	8.1%	3.7%	1.8%	2.3%

כפי שניתן לראות בתרשים 1 להלן, 26.1% מהתלונות על בנקים וחברות לכרטיסי אשראי שבהן נקבעה עמדה, נמצאו בשנת 2011 מוצדקות, לעומת 25% בשנה הקודמת. לאחר ירידה בשיעור התלונות המוצדקות במחצית הראשונה של העשור, ניכרת במחציתו השנייה מגמת התייצבות.

תרשים 1



בעקבות התערבות הפיקוח על הבנקים, שילמו התאגידים הבנקאיים ללקוחותיהם סך כולל של כ- 7.21 מיליון ש"ח (כ-1.74 מיליון ש"ח במסגרת תלונות הפרטניות, וכ-5.47 מיליון ש"ח במסגרת טיפול מערכתי, לרבות עריכת ביקורת).

התלונות והפניות משמשות גם לאיתור ליקויים מערכתיים במערכת הבנקאית ולתיקונם. בשנת 2011 טופלו כ-60 ליקויים מערכתיים שונים, אשר בגינם נדרשו התאגידים הבנקאיים לנקוט צעדים שונים, לרבות: קביעה או תיקון נוהלי עבודה, שיפור השירות, והחזרים לקבוצות לקוחות.

מניתוח הנתונים עולה, כי מקורן של מרבית התלונות (כ-40%) הוא בגורם האנושי. בלא מעט תלונות אותרו כשלים הנובעים מאי ציות להוראות החוק ולהוראות הפיקוח על הבנקים (כ-25%). ביתר התלונות, הכשלים נובעים מנוהלי עבודה לא נכונים (11%), מליקויים במערכות הטכנולוגיות (9%), או ממדיניותו של התאגיד הבנקאי, בעיקר בתחום השיווק מוצרים ושירותים (9%). תלונות מוצדקות בודדות קשורות לאופי השירות הניתן על ידי נציגי התאגיד הבנקאי: מדובר בדרך כלל בדין ודברים בעל פה, ולכן קשה, על פי רוב, להכריע בין גרסאות סותרות.

3. סקירה פרטנית של נתוני התלונות ביחס לתאגידים הבנקאיים

החל משנת 2010 מוערך הטיפול של חמש הקבוצות הבנקאיות¹ 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;²
- ב. היחס בין חלקו של בנק בתלונות המוצדקות לבין חלקו במערכת;³
- 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.

בהסתמך על הקריטריונים כאמור, מדורגים 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

¹ 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, ישראלכרט 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.

² תלונות שנקבעה בהן עמדה הן תלונות שסווגו כמוצדקות או תלונות שסווגו כלא מוצדקות.

³ סך נכסים, בניכוי אשראי עסקי, המהווה קריטריון רלבנטי להערכת גודלו של כל בנק בפעילות קמעונאית.

לפירוט הקריטריונים השונים והמשקלות ראה נספח המצורף.

3.1 טבלאות דירוג כלליות:

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

דירוג		קבוצה
2011	2010	
טוב	טוב	לאומי
טוב	טוב	הפועלים
תקין	תקין	דיסקונט
טעון שיפור	טעון שיפור	מזרחי-טפחות
טעון שיפור	טעון שיפור ניכר	הבינלאומי

לא חל שינוי בדירוג של ארבע קבוצות בנקאיות מתוך חמש. בקבוצת הבנק הבינלאומי חל שיפור בדירוג לעומת שנת 2010.

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

דירוג		בנק
2011	2010	
טוב	טוב	לאומי
טוב	תקין	דיסקונט
תקין	תקין	הפועלים
תקין	טעון שיפור	הבינלאומי
טעון שיפור ניכר	טעון שיפור	מזרחי-טפחות

בנק דיסקונט והבנק הבינלאומי שיפרו את הדירוג: מתקין לטוב – בבנק דיסקונט; ומטעון שיפור לתקין – בבנק הבינלאומי. לעומתם, בנק מזרחי-טפחות ירד בדירוג: מטעון שיפור לטעון שיפור ניכר.

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 (18.8%) נרשם בבנק לאומי לישראל בע"מ. בנק לאומי מציג את השיעור הנמוך ביותר של תלונות מוצדקות מזה מספר שנים. הירידה המשמעותית ביותר בשיעור התלונות המוצדקות נרשמה בבנק הבינלאומי (מ-31.4% בשנת 2010 ל-25.8% בשנת 2011). שיעור התלונות הגבוה ביותר נרשם בבנק מזרחי-טפחות (38.4%), עלייה משמעותית משנת 2010 בה עמד השיעור על 28.4%.

מבין הבנקים הבינוניים והקטנים, שיעור התלונות המוצדקות הנמוך ביותר (17%) נרשם בבנק יהב.

טבלה 1 – מספר התלונות ושיעור התלונות המוצדקות במערכת הבנקאית⁴

תאגיד בנקאי	תלונות שנקבעה לגביהן עמדה	תלונות מוצדקות	שיעור התלונות המוצדקות מסך תלונות שנקבעה בהן עמדה
בנק הפועלים בע"מ	270	62	23.0%
בנק מזרחי טפחות בע"מ	216	83	38.4%
בנק לאומי לישראל בע"מ	197	37	18.8%
בנק דיסקונט לישראל בע"מ	184	39	21.2%
הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ	89	23	25.8%
בנק דיסקונט למשכנתאות בע"מ	55	15	27.3%
בנק אוצר החייל בע"מ	50	18	36.0%
בנק יהב בע"מ	47	8	17.0%
בנק לאומי למשכנתאות בע"מ	34	9	
בנק אגוד לישראל בע"מ	30	6	
בנק מרכנתיל דיסקונט בע"מ	29	6	
בנק ירושלים בע"מ	18	7	
בנק פועלי אגודת ישראל בע"מ	14	3	
בנק מסד בע"מ	12	6	
בנק ערבי ישראלי בע"מ	7	4	
ישראכרט בע"מ	37	8	

⁴ 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.

9	19	כרטיסי אשראי לישראל בע"מ
2	10	לאומי קארד בע"מ
0	5	אחרים

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

בטבלה 2 מוצג היחס בין חלקו של בנק בתלונות המוצדקות לבין גודלו במערכת, בהתייחס לחמשת הבנקים הגדולים. יחס נמוך עשוי להוות סממן לטיפול נאות מצד הבנק בתלונות לקוחות בסניפיו ובמחלקה הייעודית המטפלת בתלונות לקוחות.

מניתוח התוצאות המופיעות בטבלה 2 להלן, עולה כי חלקו של בנק לאומי בתלונות המוצדקות נמוך במידה ניכרת מחלקו במערכת, ולעומת זאת, חלקו של בנק מזרחי גבוה באופן משמעותי מחלקו במערכת.

טבלה 2 – היחס בין חלקו של בנק בתלונות המוצדקות לבין חלקו במערכת, לפי קריטריון לגודל במערכת⁵

היחס בין חלק בתלונות מוצדקות לבין חלק במערכת	חלק בתלונות המוצדקות	חלק במערכת	בנק
0.75	23.8%	18.0%	בנק הפועלים בע"מ
1.84	13.1%	24.1%	בנק מזרחי טפחות בע"מ
0.43	24.8%	10.7%	בנק לאומי לישראל בע"מ
0.99	11.4%	11.3%	בנק דיסקונט לישראל בע"מ
1.22	5.5%	6.7%	הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ

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.

⁵ סך נכסים, בניכוי אשראי עסקי, מהווה קריטריון רלבנטי להערכת גודלו של כל בנק בפעילות קמעונאית.

בהתאם לקריטריון זה, מבין חמשת הבנקים הגדולים, בשנת 2011 בנק דיסקונט הציג את התוצאה הטובה ביותר – טיפול תקין בכ-98.7% מכלל הפניות והתלונות שהופנו על ידי הפיקוח על הבנקים.

מבין החברות לכרטיסי אשראי, חברת כ.א.ל. הציגה את התוצאה הטובה ביותר, שכן היא טיפלה כראוי בכל התלונות והפניות שהופנו אליה.

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"
בנק הפועלים בע"מ	509	394	99	16	96.9%
בנק לאומי לישראל בע"מ	392	287	98	7	98.2%
בנק מזרחי טפחות בע"מ	360	286	52	22	93.9%
בנק דיסקונט לישראל בע"מ	301	229	68	4	98.7%
הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ	148	104	35	9	93.9%
בנק אוצר החייל בע"מ	91	71	10	10	89.0%
בנק דיסקונט למשכנתאות בע"מ	86	76	5	5	94.2%
בנק יהב בע"מ	79	62	12	5	93.7%
בנק לאומי למשכנתאות בע"מ	71	62	5	4	94.4%
בנק מרכנתיל דיסקונט בע"מ	61	46	14	1	98.4%
בנק אגוד לישראל בע"מ	46	37	9	0	100.0%
בנק ירושלים בע"מ	27	23	2	2	
בנק מסד בע"מ	24	16	2	6	
בנק פועלי אגודת ישראל בע"מ	20	16	3	1	
בנק ערבי ישראלי בע"מ	14	11	2	1	
ישראכרט בע"מ	71	69	1	1	98.6%
כרטיסי אשראי לישראל בע"מ	45	44	1	0	100.0%
לאומי קארד בע"מ	20	13	1	6	

אחרים	14	12	1	1
-------	----	----	---	---

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

שיעור פניות ותלונות אלו מסך הפניות שלא סווגו כמוצדקות	הפניות והתלונות שלא סווגו מוצדקות והבנק פעל לטובת הפונה	הפניות והתלונות בהן הייתה פנייה לבנק ושלא סווגו כמוצדקות	תאגיד בנקאי
25.5%	114	447	בנק הפועלים בע"מ
28.1%	100	356	בנק לאומי לישראל בע"מ
24.9%	69	277	בנק מזרחי טפחות בע"מ
29.7%	78	263	בנק דיסקונט לישראל בע"מ
27.2%	34	125	הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ
19.2%	14	73	בנק אוצר החייל בע"מ
19.7%	14	71	בנק יהב בע"מ
4.2%	3	71	בנק דיסקונט למשכנתאות בע"מ
21.0%	13	62	בנק לאומי למשכנתאות בע"מ
27.3%	15	55	בנק מרכנתיל דיסקונט בע"מ
32.5%	13	40	בנק אגוד לישראל בע"מ
	5	20	בנק ירושלים בע"מ
	9	18	בנק מסד בע"מ
	2	17	בנק פועלי אגודת ישראל בע"מ
	5	10	בנק ערבי ישראלי בע"מ
12.7%	8	63	ישראכרט בע"מ
	6	36	כרטיסי אשראי לישראל בע"מ

2	18	לאומי קארד בע"מ
4	14	אחרים

בשנת 2011 נרשמה עלייה בנכונות התאגידים הבנקאיים לפתור את המחלוקות בינם לבין לקוחותיהם באמצעות היענות לבקשותיהם (ממוצע של כ-18% ב-2010 לממוצע של כ-25% ב-2011). מגמה זו פועלת לטובת הלקוחות, ומביאה לפתרון מהיר של מחלוקות.

3.3 סקירה פרטנית ביחס לפעילות בתחום ההלוואות לדיוור

בשל משקלן הרב של תלונות בנושא הלוואות לדיוור בשנת 2011 (כ-17% מכלל התלונות), ובשל חשיבותן למשקי הבית, בהיותן, על פי רוב, העסקה הכלכלית המשמעותית ביותר עבורם, אנו מייחדים פרק נפרד לנתונים בתחום זה. לצורך כך, התמקדנו בפעילותם של בנקים למשכנתאות ובפעילות הלוואות לדיוור בבנקים המסחריים. הנתונים שלהלן חושבו אפוא על בסיס נתוני הפניות והתלונות הנוגעות לפעילות בתחום ההלוואות לדיוור בלבד.

שיעור התלונות המוצדקות הנמוך ביותר נרשם בבנק לאומי למשכנתאות (25.8%), ושיעור התלונות המוצדקות הגבוה ביותר נרשם בבנק הפועלים ובבנק מזרחי-טפחות (38.1% ו-38% בהתאמה). חלקו של בנק דיסקונט למשכנתאות בתלונות מוצדקות גבוה באופן משמעותי מחלקו במערכת – ראה טבלה 5 להלן.

עוד עולה מהנתונים המוצגים בטבלה 6 להלן, כי בנק הפועלים טיפל באופן ראוי בכל התלונות שהוגשו נגדו בנושא הלוואות לדיוור. בנק הפועלים בלט גם בנכונותו לפעול לפנים משורת הדין כלפי הלקוחות שהתלוננו, כפי שעולה מטבלה 7 להלן.

טבלה 5 – מספר תלוניות מוצדקות, שיעור תלוניות מוצדקות מסך התלוניות שנקבעה בהן עמדה, וכן חלקו של בנק בתלוניות מוצדקות וחלקו במערכת בתחום ההלוואות לדיור⁶

בנק	מספר תלוניות שנקבעה בהן עמדה	מספר התלוניות מוצדקות	שיעור תלוניות מוצדקות מסך תלוניות שבהן נקבעה עמדה	חלק הבנק במוצדקות (בתחום ההלוואות לדיור)	חלק הבנק במערכת (בתחום ההלוואות לדיור)
בנק מזרחי טפחות בע"מ	79	30	38.0%	42.9%	32.8%
בנק דיסקונט למשכנתאות בע"מ	51	14	27.5%	20%	8.1%
בנק לאומי למשכנתאות בע"מ	31	8	25.8%	11.4%	23.3%
בנק הפועלים בע"מ	21	8	38.1%	11.4%	22%
הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ	14	5	35.7%	7.1%	6.3%

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

בנק	פניות ותלוניות שבהן נעשתה פנייה לבנק	פניות ותלוניות שטופלו באופן תקין	פניות ותלוניות שטופלו באופן לקוי
בנק מזרחי טפחות בע"מ	125	115	10
בנק דיסקונט למשכנתאות בע"מ	78	74	4
בנק לאומי למשכנתאות בע"מ	60	57	3
בנק הפועלים בע"מ	46	46	0
הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ	21	16	5

⁶ מחושב לפי יתרת ההלוואות לדיור, נכון לתאריך 31.12.2011.

טבלה 7 – שיעור הפניות והתלונות בנושא הלוואות לדירור שלא סווגו מוצדקות

והבנק פעל בהן לטובת הפונה

שיעור פניות ותלונות אלו מסך הפניות שלא סווגו כמוצדקות	הפניות והתלונות שלא סווגו מוצדקות והבנק פעל לטובת הפונה	הפניות והתלונות בהן הייתה פנייה לבנק ושלא סווגו כמוצדקות	בנק
16.8%	16	95	בנק מזרחי טפחות בע"מ
4.7%	3	64	בנק דיסקונט למשכנתאות בע"מ
21.2%	11	52	בנק לאומי למשכנתאות בע"מ
28.9%	11	38	בנק הפועלים בע"מ
12.5%	2	16	הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ

3.4 סיכום נתונים⁷

בשנת 2011 חל שיפור בדירוג של שני בנקים: דיסקונט והבינלאומי, ולעומתם, בנק מזרחי-טפחות ירד בדירוג בשנת 2011, בעיקר בשל עלייה משמעותית בשיעור התלונות המוצדקות (מ-28.4% ל-38.4%).

4. דוגמאות לתלונות שטופלו בשנת 2011

להלן פירוט של דוגמאות לתלונות ספציפיות שטופלו בפיקוח על הבנקים, שאנו מבקשים להביא לידיעת הציבור, כדי שבין היתר, יוכל להפיק מהן תועלת.

4.1 פתיחת חשבון עובר ושב

תלונות רבות בנושא חשבון עובר ושב מתייחסות לסירובם של בנקים לפתוח חשבון. מבירור התלונות עלה כי בנקים אחדים מסרבים לפתוח חשבונות ביתרת זכות ללקוחות מסוימים וביניהם כאלה שחשבונם הוגבל על פי חוק שיקים ללא כיסוי או על פי החלטת לשכת ההוצאה לפועל.

ככלל, הבנקים מחויבים לפתוח חשבון עובר ושב ביתרת זכות לכל לקוח, למעט במקרים בהם יש להם נימוק סביר לסירוב. עם זאת, ההחלטה האם להקצות ללקוח מסגרת אשראי, להנפיק פנקס שיקים או כרטיס אשראי, נתונה לשיקול דעתו של הבנק.

בשנת 2011 טופלו ביחידה לפניות הציבור כ-350 תלונות בנושא זה. לשם השוואה, בשנת 2010 טופלו כ-187 תלונות בנושא. בשל החשיבות שהפיקוח על הבנקים רואה בנגישות לשירותים

⁷ 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.

בנקאיים, הוא מטפל בתלונות על סירוב מצד בנקים לפתוח חשבון במסלול טיפול מהיר. המתלונן מקבל כבר ביום בו הוגשה התלונה, או בסמוך לכך, התייחסות לשאלה האם סירובו של הבנק היה סביר, ובמידה שנקבע כי הסירוב אינו סביר – המתלונן מופנה על ידי הפיקוח על הבנקים לגורם ספציפי בבנק כדי לפתוח חשבון.

בעקבות העלייה במספר התלונות, מתקיים בנושא טיפול מערכתי, במטרה להטמיע התנהלות תקינה מצד המערכת הבנקאית, ולהקטין את מספר התלונות בנושא. במסגרת הטיפול המערכתי, הבהיר הפיקוח על הבנקים למערכת הבנקאית את עמדתו ביחס לשורה של סיבות לסירוב, והוא מעוניין להביאה גם לידיעת הציבור בסקירה זו.

דוגמאות לסירוב שייחשב כסירוב סביר:

- סירוב מחמת מחיקת חוב בעבר לאותו לקוח או ניהול הליכים משפטיים לשם גביית חוב. במקרים מסוג זה הבנק רשאי לסרב לפתוח חשבון, אולם אינו חייב לעשות כן. הדבר נתון לשיקול דעתו.
- סירוב מן הטעם כי הלקוח הינו פושט רגל ואין בידיו אישור בכתב לפתיחת חשבון מאת הגורם שממונה על הליך פשיטת הרגל (כגון: בית משפט שדן בתיק פשיטת הרגל, או כונס הנכסים הרשמי). במקרים מסוג זה הבנקים רשאים לסרב לפתוח חשבון.
- סירוב מן הטעם כי ללקוח אין זיקה גיאוגרפית לסניף משום שהוא מתגורר במרחק רב מאותו סניף, ובקרבת מקום מגוריו קיים סניף אחר של הבנק.
- כאשר הלקוח מסרב לספק מידע באשר לאופי העסקים שהוא מנהל, מקור הכספים שיופקדו בחשבון והשימוש שיעשה בהם. במקרה זה הבנק חייב לסרב לבקשת הלקוח לפתיחת החשבון משום שחלה עליו חובה חוקית לברר את הפרטים האמורים.

דוגמאות לסירוב שאינו סירוב סביר

- סירוב לפתוח חשבון בשל כך שהוטל עיקול על החשבון. במקרה זה הבנק צריך להסב את תשומת ליבו של הלקוח לאפשרות שהעיקול "יתפוס" כספים שיופקדו לחשבון, אולם הוא אינו רשאי לסרב לפתוח את החשבון ביתרת זכות.
- סירוב בשל הגבלה או הגבלה חמורה שהוטלה בחשבון או בחשבונות אחרים של הלקוח. הגבלת חשבון אינה מונעת פתיחת חשבון ביתרת זכות, שלא ניתן למשוך עליו שיקים.
- טענה בדבר היותו של הפונה פושט רגל, כאשר יש בידיו אישור של הגורם הממונה על הליך פשיטת הרגל (כגון: בית משפט או כונס הנכסים הרשמי) לפתיחת חשבון בזכות ולניהולו.
- סירוב בשל פשיטת רגל בעבר.

4.2 עמלת פתיחת תיק הלוואה לדיור

במספר תלונות שהתבררו בשנת 2011 עלה כי לקוחות שהחלו תהליך לקבלת הלוואה לדיור באחד הבנקים טענו כי הבנק גבה עמלת "פתיחת תיק הלוואה לדיור" למרות שהתהליך לא הסתיים בהעמדה בפועל של הלוואה.

בסעיף 3(א)(2) לתוספת הראשונה לכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות), התשס"ח-2008 נקבע כי "בהלוואה לדיור העמלה תיגבה לאחר ביצוע עיקר ההליכים לקבלת ההלוואה". לטענת הבנק, באותם מקרים הוא גבה את העמלה בד בבד עם חתימה על חוזה ההלוואה, זאת מן הטעם כי חתימה על חוזה ההלוואה מבטאת גמירות דעת מצד הלקוח להתקשר בחוזה ההלוואה עם הבנק.

הפיקוח על הבנקים הבהיר כי אין די בהבעת גמירות דעת מצד הלקוח וכי ההוראה דלעיל מתירה לבנק לגבות את העמלה לאחר שבוצעו "עיקר ההליכים". משכך, גביית העמלה תתבצע לכל המוקדם, לאחר שיומצאו לבנק מסמכים המעידים על סוג הזכות בנכס ומצב רישום הזכויות בו, מסמכים המעידים על התקשרות לרכישת הנכס על ידי הקונה (מבקש ההלוואה), וכן אחד מהמסמכים הבאים: רישום הערת אזהרה לטובת הבנק או אישור על רישום משכון לטובת הבנק, שמאות, פוליסת ביטוח חיים או נכס, שבה הבנק צוין כמוטב.

4.3 משיכת שיק לפקודת מוטב "ו/או" מוטב נוסף

מקרה שטופל על ידי הפיקוח על הבנקים העלה את הסוגיה של שיקים לפקודת מוטב "ו/או" מוטב נוסף. באותו מקרה, המתלוננים מכרו את דירת המגורים שלהם לקונים, אשר במסגרת העסקה משכו שיק בסכום משמעותי לפקודת בנק למשכנתאות לסילוק הלוואה המובטחת במשכנתה. השיק נגב ובוצע בו שינוי, כך במקום "לפקודת בנק למשכנתאות" נרשם בו: "לפקודת בנק למשכנתאות ו/או לפקודת אדם פרטי". השיק הופקד לחשבון של המוטב ששמו הוסף אגב מרמה, כאמור, ונפרע על ידי הבנק הנמשך שבו ניהלו המתלוננים את חשבונם. המתלוננים הגישו תלונה נגד הבנק הנמשך, בטענה כי הוא לא היה רשאי לפרוע את השיק.

שינוי שם המוטב על ידי הוספת הביטוי "ו/או" ושם נוסף אחריו מהווה שיטת מרמה והונאה נפוצה בשיקים. חובת הזהירות המוטלת על בנקים כלפי לקוחותיהם מחייבת אותם לנקוט אמצעי זהירות כדי למנוע הונאות בחשבונות לקוחותיהם. היקף חובת הזהירות עשוי להשתנות בהתאם לנסיבות שונות, כמו סבירות הכיתוב המופיע לאחר השינוי, גובה סכום השיק ונסיבות נוספות. בנסיבות המקרה שנבדק בפיקוח על הבנקים: גובה הסכום בשיקים, חוסר הסבירות של משיכת שיקים כאמור לפקודת בנק למשכנתאות ולפקודת אדם פרטי, ונסיבות אחרות, הובילו את הפיקוח על הבנקים להכריע כי הבנק לא קיים את חובת הזהירות המוטלת עליו, ולחייב את הבנק לפצות את המתלוננים בסכום השיק. הבנק זיכה את החשבון במלוא סכום השיק, בתוספת ריבית והצמדה, בסך כולל של כ-400,000 ₪.

4.4 ערבויות צד שלישי לטובת תאגיד בנקאי

בשנת 2011 הסתיים הטיפול ב-48 תיקים שעסקו בערבויות צד שלישי (התחייבות שנטל אדם לפרוע חוב של לווה – החייב העיקרי – במידה שזה לא עומד בהתחייבויותיו). בחלק מהמקרים בירור התלונה העלה כי הבנקים לא עמדו בחובות המוטלות עליהם בחוק כלפי הערבים, ובאותם מקרים הוענק סעד לערבים, לרבות בדרך של שחרור מהערבות. לדוגמה, באחד מהתיקים שהתבררו בשנת 2011 ערב הופטר מערבותו בסך של כ-30,000 ש"ח, בהתאם לסעיף 23(א)(5) לחוק הערבות, תשכ"ז-1967, משום שבמסמכי גילוי רלבנטיים לא צוין שמדובר בערבות שמחליפה חוב קיים, בעוד שמבדיקת דפי החשבון של החייב העיקרי התברר שההלוואה כיסתה את יתרת החובה החריגה והבלתי מאושרת בחשבון עובר ושב.

במהלך בירור של תלונה אחרת, עלה שבמסמכים עליהם חתמה הערבה לא צוין שהחייבת העיקרית הינה לקוחה מוגבלת בנסיבות מחמירות.⁸ הורנו לבנק לפטור את הערבה מערבותה בסך של כ-200,000 ש"ח, ולהחזיר לה את הכספים ששילמה עד אז במסגרת הסדר בינה לבין הבנק בסך של 45,000 ש"ח.⁹

4.5 כפל חיוב בגין ביטוח משכנתה

במספר מקרים שהתבררו בשנת 2011 עלו תלונות מצד לקוחות על חיוב כפול בביטוח נכס המשוועבד לטובת הבנק. סעיף 11(ב)(2) להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 451, קובע כי על בנק למסור ללווה אשר המציא פוליסת ביטוח מחברה חיצונית אישור בכתב על קבלתה. בנוסף, על בנק למסור ללווה ולמבטח החדש הודעה בכתב על אישור הפוליסה או על דחייתה.

במקרים בהם התברר כי הבנק קיבל לידי פוליסת הביטוח, אולם המשיך לחייב את הלווה בביטוח נכס נוסף על הביטוח החיצוני, חויב הבנק להשיב ללווה את הסכומים שנגבו, בתוספת ריבית והצמדה. סכומי ההחזר הגיעו בחלק מהמקרים לכדי כ-5,000 ש"ח. אישור על מסירת הפוליסה לבנק, כאמור לעיל, מסייע בידי הלקוחות להוכיח כי הבנקים קיבלו את הפוליסה. לפיכך, חשוב להמציא את הפוליסה ישירות לבנק ולוודא כי התקבל אישור על קבלתה.

5. נושאים מערכתיים

התלונות והפניות משמשות גם לאיתור ולתיקון ליקויים מערכתיים במערכת הבנקאית. המידע המופק מהן משמש גם למטרות הבאות: איתור נושאים הטעונים הסדרה באמצעות הוראות ניהול בנקאי תקין מטעם המפקח על הבנקים; איתור נושאים לעריכת ביקורות בתאגידים הבנקאיים; מיקוד סוגיות בהן דרושה הסברה לציבור הרחב.

בשנת 2011 טופלו כ-60 ליקויים מערכתיים, אשר בגינם נדרשו התאגידים הבנקאיים לנקוט צעדים שונים, כגון קביעה או תיקון נוהלי עבודה, שיפור תהליכים או שירות, שיפור במערכות טכנולוגיות, והחזר כספי ללקוחות. הפיקוח עוקב אחר ביצועם של צעדים אלה.

להלן דוגמאות לנושאים מערכתיים שטופלו.

5.1 פירעון מוקדם של הלוואה לדיור¹⁰

רוב התלונות בנושא משכנתאות שנתקבלו ביחידה לפניות הציבור נגעו להליכי פירעון מוקדם של הלוואה לדיור בשני בנקים. בעת ביצוע פירעון מוקדם של הלוואה לדיור נתקלו הלווים בעיכובים בהמצאת מסמכים הנוגעים לסילוק ההלוואה, כגון אישור סילוק ההלוואה, הסכמה

⁸ בהתאם לחוק שיקים ללא כיסוי, תשמ"א – 1981. כלומר, מדובר בחייבת עיקרית שמשכה מספר רב של שיקים ללא כיסוי. על-פי סעיף 5 להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 453 "ערבויות צד שלישי לטובת תאגיד בנקאי" על הבנק להפנות תשומת ליבו של הערב לכך שהחייב העיקרי הינו לקוח מוגבל; זאת, כמובן, אם ידוע לבנק על ההגבלה והיא עודנה בתוקף. חובת גילוי זו נובעת גם מהוראות הדין הכללי.

⁹ במקרים חריגים, כאשר הפיקוח על הבנקים שוכנע כי הבנק פעל בניגוד לחוק, הוא עשוי להתערב למרות שהתקיימו הליכים משפטיים בין הבנק לבין המתלונן.

¹⁰ שמות הבנקים מתפרסמים אך ורק בתיאור ליקויים מערכתיים שהיו בהם החזרים כספיים ללקוחות.

לשיעבוד נכס בדרגה שווה (פרי-פסו), מכתב כוונות או אישור על ביטול המשכון. כן, נתקבלו תלונות רבות בנושא מידע לא מדויק שניתן על ידי הבנקים לגבי יתרת ההלוואה לסילוק.

הבנקים נדרשו לפצות את הלקוחות שניזוקו כתוצאה מההחליכים הלא תקינים, וכן לפעול למניעת מקרים דומים בדרכים שונות – תיקון נוהלי עבודה, שיפור בקורות ושיפור מערכות טכנולוגיות.

הפקת לקחים מתלונות של לקוחות בנושא זה גם שימשה כבסיס לגיבוש הצעות לתיקונים בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 451 "נהלים למתן הלוואות לדירור", המסדירה את הנושא.

5.2 גביית עמלת הנפקת כרטיס אשראי חלופי חוץ-בנקאי

חברת ישראלכרט גבתה עמלת הנפקת כרטיס חלופי מלקוחות שביקשו לשנות את מספר החשבון לחיוב בכרטיס חוץ-בנקאי. הפיקוח על הבנקים הביע את עמדתו כי אין לגבות עמלה כזאת, שכן הלקוח לא ביקש להנפיק לו כרטיס חלופי, אלא לתת הוראה לחיוב חשבון אחר בגין העסקאות שהוא מבצע בכרטיסו. התברר כי הנפקת כרטיס חלופי נובעת ממגבלה במערכות הטכנולוגיות של החברה. החברה נדרשה לתקן את המגבלה שהביאה לחיוב השגוי, וכן לזכות את הלקוחות שחויבו בטעות, כאמור. החברה תיקנה את הליקוי וזיכתה את הלקוחות. 139 לקוחות שביטלו את הכרטיס טרם אותרו. ללקוחות שנגבתה מהם העמלה, והם טרם זוכו בגינה, מוצע לפנות למשרדי החברה לקבלת הזיכוי.

5.3 גביית ריבית פיגורים בגין תשלום ראשון בהלוואה לדירור לא צמודה

מבירור תלונה על בנק מזרחי-טפחות עלה כי בשל מגבלה במערכות הבנק, לא בוצע חיוב בגין תשלום ראשון בהלוואה בתחילת החודש העוקב למועד ביצוע ההלוואה. בגין "האיחור" בתשלום, כביכול, גבה הבנק ריבית פיגורים. הבנק נדרש לפעול לתיקון הליקוי במערכתיו, וכן לאתר את קבוצת הלקוחות שנפגעה מהליקוי ולזכותה.

5.4 גביית עמלת מכתב כוונות בניגוד להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 451

מכתב כוונות הוא מכתב המודיע על כוונת הבנק לבטל את השעבוד הרשום על הנכס לטובתו אם הלווה יפקיד סכום לסילוק יתרת הלוואת המשכנתה. הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 451 קובעת שמכתב כזה יופק ללקוח ללא חיוב פעמיים בשנה קלנדרית. בנק מזרחי-טפחות חייב את לקוחותיו במקרים מסוימים בניגוד להוראה. הפיקוח על הבנקים דרש ממנו לזכות את כל הלקוחות שנפגעו מהליקוי.

5.5 גביית מס ביתר בתוכנית חיסכון מסוג "תשורת המשך דירור"

מבירור תלונה בעבר עלה כי בגלל תקלה במערכת טכנולוגית, חייב בנק מזרחי-טפחות לקוחות תוך גביית מס ביתר. הבנק תיקן את הליקוי, ובשנת 2011 החזיר לכל הלקוחות את הסכום שנגבה מהם ביתר.

5.6 הצגת העלות של "עמלת כתב" ללקוח טרם ביצוע פעולה

על העברת כספים לחו"ל הלקוח מחויב בעמלה הנקראת "עמלת כתב" – מדובר בהוצאה בפועל שהבנק נאלץ לשלם לבנק קורספונדנט שבאמצעותו מתבצעת ההעברה לבנק בחו"ל. במסגרת בירור תלויות עלה כי שלושה בנקים אינם מציינים את העמלה על גבי הבקשה להעברת הכספים או בתעריפון הבנק. הבנקים נדרשו לתקן את הליקוי.

5.7 משלוח באיחור של מכתב תיקונים לפוליסה

במסגרת בירור תלויות עלה, כי במספר מקרים שלח אחד הבנקים באיחור מכתב שמטרתו להודיע ללקוח שהפוליסה המשועבדת לבנק אינה תקינה. זוהי הפרה של הוראה המחייבת את הבנק לשלוח את ההודעה בתוך 14 ימים. הבנק נדרש לשנות את תהליכי העבודה ולעמוד בהוראות הפיקוח על הבנקים.

5.8 הפקדה על ידי פקיד ללא מתן הוראה מצד הלקוח

מבירור תלויות על אחד הבנקים עלה, כי פקידים בסניפיו השונים הפקידו בפקדונות יתרות זכות בחשבון עובר ושב, ללקוחות הנוהגים להפקיד בהם באופן קבוע; זאת מתוך רצון להיטיב עם, אך ללא ידיעתם. התנהלות זו מנוגדת להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 407, האוסרת על תאגיד בנקאי להחליט על השקעת כספים עבור הלקוח, ללא קבלת הסכמתו המפורשת. הבנק נדרש להפיק את הלקחים, ולמנוע מקרים דומים.

5.9 גביית עמלות בעת סגירת חשבון והעברת פעילות

מביקורת שהפיקוח על הבנקים ערך בבנק הפועלים, בין היתר, בעקבות קבלת תלויות ציבור בנושא, עלה כי חלק מלקוחות הבנק חויבו, בעת סגירת חשבונותיהם, בעמלות אשר לא עוגנו בתעריפון הבנק. הפיקוח הורה לבנק לאתר את החשבונות שחויבו בעמלות אלה, ולהשיב ללקוחותיו את הכספים שנגבו ביתר. סך ההחזר הסתכם בכ-5 מיליון ש"ח. בעקבות ליקוי זה הטיל המפקח על הבנקים על הבנק גם עיצום כספי בסך של 600,000 ש"ח.

להלן ריכוז הסכומים שהוחזרו לקבוצות לקוחות של התאגידים הבנקאיים בעקבות טיפול בליקוי מערכתי:

נושא מערכתי	תאגיד בנקאי	סכום ההחזר (אלפי ש"ח)
גביית עמלה בגין סגירת חשבון ¹¹	בנק הפועלים בע"מ	5,000
גביית עמלת הנפקת כרטיס אשראי חוץ בנקאי	ישרכארט	339
נושאים אחדים בבנק מזרחי- טפחות ¹²	מזרחי-טפחות	127
סה"כ		5,466

¹¹ ההחזר האמור מבוצע בעקבות ביקורת שנערכה על ידי הפיקוח על הבנקים.

¹² הנושאים הכלולים בסעיף זה: ריבית פיגורים, מכתב כוונות, גביית מס ביתר ועוד.

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 טיפולם 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 הסקירה, ואשר נמצאו מוצדקות, מחולק במספר תלונות על אותו בנק, אשר הטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה, ואשר נקבעה בהן עמדה (מוצדקות או לא מוצדקות).

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

$$P1 = M / E$$

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

משקלו של קריטריון זה בהערכה הכללית הינו 30%.

אופן חישוב הקריטריון: היחס שבין מספר תלונו על הבנק הנדון, אשר הטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה, ואשר נמצאו מוצדקות, לבין סך כל התלונו על כל הבנקים אשר הטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה, ואשר נמצאו מוצדקות, מחולק בסך נכסי הבנק (בניכוי אשראי עסקי¹³) מתוך סך כל הנכסים של המערכת (בניכוי אשראי עסקי).

M = מספר תלונו על אותו בנק, שהטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה, ואשר נמצאו מוצדקות.
 ΣM = סך כל התלונו על כל הבנקים, שהטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה, ואשר נמצאו מוצדקות.

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

ΣA = סך כל הנכסים של המערכת, בניכוי אשראי עסקי, 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 אותו בנק בענפים הרלוונטיים של המערכת הבנקאית (בנקאות קמעונאית ומסחרית).

ג. שיעור התלונו והפניות שטופלו על-ידי הבנק באופן תקין מתוך סך התלונו והפניות שהיתה בהם פניה לבנק מצד היחידה לפניות הציבור שבפיקוח על הבנקים

משקלו של קריטריון זה בהערכה הכללית הינו 20%.

אופן חישוב הקריטריון: מספר התלונו והפניות, אשר הטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה, ואשר אופן טיפול הבנק הנדון בהן נמצא תקין¹⁴, מחולק במספר כל התלונו והפניות, אשר הטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה, ואשר בהן נעשתה על-ידי היחידה פניה לבנק.

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

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

$$P3 = T / B$$

¹³ 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 בתלונו ציבור. הנתונים נלקחו מהדוחות שפורסמו בסוף הרבעון השלישי לשנת 2010.

¹⁴ להבדיל מתלונו ופניות, בהן הבנק הנדון טיפל באופן לקוי.

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 הסקירה, לצורך הערכתו לא נעשה שימוש בציונים "טעון שיפור" או "לקוי".

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

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

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

M = מספר תלונות על אותו בנק, אשר הטיפול בהן הסתיים בשנת הסקירה, 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.