



הפיקוח על הבנקים
היחידה לפניות הציבור

סקירת פניות הציבור

הטיפול בפניות ותלונות הציבור לשנת 2017

ירושלים, אוגוסט 2018

דבר המפקחת על הבנקים

הפיקוח על הבנקים משתמש בכלים רבים כדי להבטיח שהבנקים והחברות הכרטיסי אשראי מעניקים ללקוחותיהם שירות הוגן, מקצועי וטוב. התאגידים הבנקאיים מפעילים יחידות ייעודיות לטיפול בפניות הציבור, וכל לקוח יכול לפנות אליהן כדי לברר סוגיה ואף להגיש תלונה. הפיקוח על הבנקים מנחה את עבודת הנציבים העומדים בראש היחידות ומפקח עליהן. אם לקוח מקבל מבנק או מחברת כרטיסי אשראי מענה בלתי מספק, עומדת לרשותו האפשרות לפנות ליחידה לפניות הציבור שבפיקוח על הבנקים – יחידה שפעילותה נועדה להבטיח הגינות ושירות הולם כלפי הלקוחות בבירור פניותיהם.

בשנת 2017 טיפלה היחידה לפניות הציבור שבפיקוח בכ-7,000 תלונות ופניות, ובכ-34% מהתלונות שהיא ביררה עם התאגידים הבנקאיים הוביל טיפולה למתן סעד ללקוח – הסכם פשרה, ויתור, מילוי הבקשה באופן חלקי או מלא, נקיטת צעדים, סעד כספי ועוד. במסגרת הטיפול של הפיקוח על הבנקים בכלל הפניות החזירו התאגידים הבנקאיים ללקוחות כ-2.2 מיליוני ש"ח. מאז 2015 עלה משמעותית מספר הפניות ליחידה, דבר שמעיד על עלייה במודעות הציבור לזכויותיו. בסקירה המובאת לפניכם אנו מתארים כיצד יחידות הפניות שבתאגידים הבנקאיים מטפלות בפניות ובתלונות ואנו מציגים את הנושאים העיקריים שהלקוחות הפנו ליחידה לפניות הציבור שבפיקוח על הבנקים. כן אנו מתארים כיצד טיפל הפיקוח בכמה תלונות ספציפיות כדי לתת מענה ללקוח ולעיתים גם כדי להטמיע את עמדת הפיקוח ברמת המערכת הבנקאית. מהמקרים הספציפיים ניתן ללמוד על הסמכות הרחבה שיש לפיקוח על הבנקים ביישוב מחלוקות בין התאגידים הבנקאיים ללקוחותיהם וכיצד הוא משתמש בה לטובת הלקוחות ככל שמתאפשר.

בשנת 2017 טיפלו יחידות פניות הציבור שבכלל התאגידים הבנקאיים בכ-32,500 פניות ותלונות מצד הלקוחות, מתוכן כ-22,000 תלונות. במסגרת זו החזירו התאגידים ללקוחות כ-6.4 מיליוני ש"ח, חלקם בגין תלונות שנמצא כי הן מוצדקות וחלקם בגין תלונות שלא נמצא כי הן מוצדקות אולם התאגיד פיצה את הלקוח לפניו משורת הדין כדי לסיים את המחלוקת. כ-4% מהלקוחות שהגישו תלונה החליטו לערער על תשובת התאגיד הבנקאי ופנו לפיקוח על הבנקים. שיעור נמוך זה מעיד שככלל הציבור מקבל מענה מספק מהתאגידים הבנקאיים, ומנגנון הערעור יוצר להם תמריץ אפקטיבי לסיים את הטיפול בתלונות בדרך הוגנת. הבנקים וחברות כרטיסי האשראי משקיעים משאבים רבים במתן מענה מקצועי והולם לציבור הרחב.

כדי להבטיח שהלקוחות זוכים לשירות טוב הפיקוח על הבנקים מפקח על היחידות לפניות הציבור שבתאגידים הבנקאיים ומוודא את הטיפול שהן מעניקות ללקוחות. השנה אנו מציגים כמה מדדים מרכזיים לאיכות השירות שהתאגידים הבנקאיים מעניקים לציבור, ובראשם:

- היחס בין חלקו של כל בנק בתלונות המוצדקות לבין חלקו במערכת הבנקאית (יחס נמוך יותר משקף התנהלות תקינה יותר). **במדד זה בנק מזרחי-טפחות נמצא הבנק הטוב ביותר;**

- שיעור הערעורים שהתקבלו בפיקוח על הבנקים על החלטת התאגיד הבנקאי (יחס נמוך משקף שביעות רצון של הלקוח מהטיפול בפנייתו לתאגיד הבנקאי). **במדד זה בנק לאומי נמצא הבנק הטוב ביותר ;**
 - שיעור המקרים שבהם הבנק פעל לטובת הפונה אף כי לא נמצא שתלונתו מוצדקת (שיעור גבוה משקף נכונות של הבנק לפעול לטובת הלקוח). **במדד זה בנק לאומי נמצא הבנק הטוב ביותר ;**
- הבנקים מתחרים על דירוג גבוה במדדי השירות השונים והתחרות משרתת את מטרת הפיקוח על הבנקים – להבטיח כי השירות לציבור טוב ואף ישתפר.

אני קוראת לציבור להמשיך לגלות ערנות לזכויותיו בתחומי הבנקאות ולזכור כי יש לו זכות לפנות ליחידות הפניות שבבנקים ובחברות כרטיסי האשראי וכן זכות לערער על תשובותיהם ליחידת הפניות שבפיקוח על הבנקים. הפנייה לפיקוח על הבנקים אינה כרוכה בעלות ובייצוג חיצוני, ויש באפשרותנו לסייע לכם.

ד"ר חדוה בר



המפקחת על הבנקים

טיפול בתלונות ופניות הציבור בנושאי בנקאות

לשנת 2017

נתוני מפתח



מעל 8 מיליון

מספר חשבונות הבנק במערכת
הבנקאות בישראל



6,941

מספר התלונות והפניות
בהן טיפל הפיקוח על הבנקים



32,545

מספר התלונות והפניות שטופלו על ידי
נציבי תלונות הציבור בתאגידים בנקאיים



35%

סך העלייה בכמות הפניות שהתקבלו בפיקוח
על הבנקים בשנת 2017 לעומת 2016



4%

אחוז התלונות בהן הציבור ביקש לערער על
החלטת נציב תלונות הציבור בתאגיד הבנקאי



12%

מהתלונות שבהן הכריעה היחידה
לפניות הציבור נמצאו מוצדקות



6.4 מיליון ש"ח

הסכום שהוחזר לציבור בעקבות תלונות
ובקשות שהוגשו לתאגידים בנקאיים



2.2 מיליון ש"ח

הסכום שהוחזר לציבור בעקבות
תלונות לפיקוח על הבנקים



הגשת תלונה

פרטי ההתקשרות עם נציבי תלונות הציבור
בתאגידים בנקאיים מפורסמים באתר בנק
ישראל תחת לשונית "שירות לציבור"



34%

מהלקוחות קיבלו סעד במקרים בהם החליט
הפיקוח לפנות בעניינם לתאגיד הבנקאי



02-6552680

ליצירת קשר עם היחידה לפניות הציבור בפיקוח על
הבנקים גם באמצעות טופס מקוון ומאובטח באתר
האינטרנט של בנק ישראל ובפקס - 02-6669077



6	מבוא
6	סמכות הטיפול
6	תהליך הטיפול ביחידה לפניות הציבור
7	מתודולוגיית הטיפול בתלונות הציבור במערכת הבנקאית
8	הטיפול בתאגידים הבנקאיים
8	דרכי הפנייה אל היחידה לפניות הציבור
9	פרק א': נתונים אודות הטיפול בפניות הציבור
9	נתונים על טיפולו של הפיקוח על הבנקים בפניות הציבור ובתלונותיו בשנת 2017
9	לוח 1- התלונות שטופלו ביחידה לפניות הציבור של הפיקוח על הבנקים, 2017
10	מגמות העולות מתוך הנתונים אודות הטיפול בתלונות הציבור בשנים האחרונות
10	לוח 2- מספר הפניות בכתב שהתקבלו ביחידה לפניות הציבור של הפיקוח על הבנקים 2015-2017
10	איור 1- מספר הפניות שהטיפול בהן הסתיים בשנת 2017 על ידי הפיקוח על הבנקים
11	הנושאים בהן עסקו התלונות שהגיעו לפיקוח על הבנקים
12	איור 2- התפלגות נושאי התלונות שהטיפול בהן הסתיים על ידי הפיקוח על הבנקים בשנת 2017
12	הנושאים בהם עסקו התלונות ליחידות פניות הציבור של התאגידים הבנקאיים
13	פרק ב' – נתונים על התלונות שהוגשו ליחידות פניות הציבור של התאגידים הבנקאיים
13	לוח 3: היחס בין חלקו של כל בנק בתלונות המוצדקות לבין חלקו במערכת, 2017
14	לוח 4: שיעור הערעורים שהתקבלו בפיקוח על הבנקים על החלטת התאגיד הבנקאי
15	לוח 5: שיעור המקרים שבהם הבנק פעל לטובת הפונה אף כי לא נמצא שתלונתו מוצדקת
16	משך הזמן המרבי לטיפול בתלונות על ידי התאגידים הבנקאיים
17	פרק ג' – דוגמאות לתלונות שטופלו ביחידה לפניות הציבור של הפיקוח על הבנקים
17	❖ דרישה לביצוע פעולות מלקוח בעת סגירה יזומה של סניף הבנק – בנק לאומי
18	❖ מניעת משיכת קצבאות ביטוח לאומי לאור חוב בבנק – בנק הפועלים
18	❖ אי הנפקת כרטיסי אשראי חוץ בנקאיים ללקוחות בנק הדואר – חברת כא"ל
19	❖ החתמת לקוחה על ערבות שלא כשורה
19	❖ מעילה שבוצעה בחשבון לקוחה קשישה
20	❖ ניסיון להביא לביטול תלונה בבנק ישראל ושירות לקוי של הסניף
20	❖ סיוע ללקוחה קשישה בתשלום חוב
20	❖ פטור מעמלת הפרשי שער לניצולי שואה במשיכת רנטה- בנק יהב
22	נספח: נתונים על כלל המערכת הבנקאית

מבוא

הפיקוח על הבנקים מברר את פניות הציבור (תלונות ובקשות לקבלת מידע) מכוח סעיף 16 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981, באמצעות יחידה ייעודית – היחידה לפניות הציבור.

היחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים עוסקת בניהול מערך הטיפול בפניות שהציבור מפנה אל הפיקוח בקשר לעסקיו עם התאגידים הבנקאיים (הבנקים וחברות כרטיסי האשראי). נוסף על כך היחידה משמשת "צינור" שדרכו מידע מהציבור עובר לגורמים הרלוונטיים בפיקוח על הבנקים ובבנק ישראל. על יסוד מידע זה (בין היתר) הפיקוח מאתר ליקויים רוחביים בתחום הצרכני – הן בתאגיד הבנקאי והן במערכת הבנקאית כולה – מטפל בהם, מאסדר נושאים צרכניים, מקיים בדיקות ועורך פעולות הסברה.

סמכות הטיפול

היחידה לפניות הציבור מוסמכת לברר את כלל הנושאים הקשורים לעסקי הלקוחות עם הבנקים והחברות לכרטיסי אשראי בתחום הצרכני-בנקאי ולפסוק במקרה של מחלוקות בין הלקוח לבנק. היחידה לפניות הציבור מטפלת בתלונות תוך הקפדה על העקרונות הבאים:

- **בירור ללא עלות** – ההליך אינו כרוך בתשלום אגרות וואו בייצוג משפטי.
- **מקצועיות** – את הבירור עורכים עובדים אשר מתמחים בצרכנות בנקאית, בעלי השכלה משפטית, חשבונאית או כלכלית.
- **שירות ואדיבות** – חשוב לנו לשמוע את הפונים במטרה לסייע להם תוך מתן הסברים בגובה העיניים.
- **אפקטיביות** – ליחידה לפניות הציבור סמכות להכריע בתלונות, ובמידת הצורך לקבוע לפונה פיצוי בגין נזק ישיר ולהורות לתאגיד הבנקאי לתקן ליקויים.
- **טיפול רוחבי** – אם אנו מוצאים ליקוי שחל על קבוצת לקוחות, אנו פועלים לתיקון בכלל המערכת.

סמכות הבירור אינה כוללת: תלונות על בנק הדואר (בסמכות משרד התקשורת), תלונות על חברות ביטוח, קופות גמל וקרנות פנסיה (בסמכות רשות שוק ההון במשרד האוצר), תלונות בתחום המיסים (בסמכות רשות המסים), ותלונות על ייעוץ השקעות (בסמכות הרשות לניירות הערך). הפיקוח על הבנקים אף אינו מתערב בתלונות על נושאים שנידונים במקביל – או נידונו בעבר – בערכאות אחרות, לרבות בתי משפט, לשכות ההוצאה לפועל ובתי דין.

תהליך הטיפול ביחידה לפניות הציבור

היחידה לפניות הציבור מנהלת מוקד טלפוני לשירות הציבור. במוקד ניתן מידע אודות נושאים בנקאיים וזכויות צרכניות, וכן מידע בנוגע לתהליכי הגשת תלונה, סטאטוס טיפול בתיקים קיימים ועוד.

בנוסף, היחידה לפניות הציבור בדרך כלל מטפלת בתלונות באמצעות התכתבות עם התאגיד הנילון ועם המתלונן. על המתלונן לכלול במכתב התלונה את הפרטים הרלוונטיים, שכן אנו נעבירו לתאגיד הבנקאי והוא ישמש בסיס לבירור. אם אנו מוצאים שהתאגיד הבנקאי לא פעל כשורה, אנו מורים לו לתקן את הליקוי וקובעים את הסעד

המתאים לנסיבות המקרה. עם סיום הבירור אנו שולחים לפונה את תשובתנו, לרבות עיקר הממצאים הרלוונטיים. ההחלטות שהיחידה לפניית הציבור קיבלה במסגרת בירור הפנייה אינן מחייבות את הלקוח, ואין בהן כדי למנוע ממנו להשתמש בזכות אחרת, לרבות פנייה לערכאות משפטיות.

חשוב לציין כי במקרים מסוימים אין באפשרותנו להכריע בתלונה, למשל כאשר יש לשמוע גורמים נוספים; או כאשר התלונה מתבססת בעיקר על חילופי דברים בעל פה וגרסאות הצדדים סותרות. גם במקרים כאלה נשלח למתלונן מכתב שמבהיר את העניין, וגם בהם שמורה לו כמובן הזכות לפנות לבית המשפט.

פניות הציבור המתקבלות בכתב והמטופלות ביחידה לפניית הציבור נחלקות לשלושה סוגים עיקריים:

1. **תלונות** – העוסקות במחלוקת בין הלקוח ובין התאגיד הבנקאי. על פי רוב, מתלווה לתלונות דרישה לקבלת פיצוי או דרישה שהתאגיד הבנקאי ינקוט פעולות.
2. **בירורים בנושאים בנקאיים** – בקשות למתן מידע בנושאים בנקאיים מגוונים כגון מידע על מדיניותו של הפיקוח על הבנקים והוראותיו, חקיקה בנקאית, זכויות צרכניות, ופעילותם של הפיקוח על הבנקים והיחידה לפניית הציבור.
3. **בקשות לסיוע לפנים משורת הדין** – בקשות בנושאים שונים כגון מחיקה או פריסת חוב, קבלת אשראי ועוד. היעדרות לבקשות אלה נמצאת בסמכות התאגיד הבנקאי, ולפיכך הן מועברות לבחינה והמשך טיפול של התאגיד הבנקאי בהתאם לשיקול דעתו.

מתודולוגיית הטיפול בתלונות הציבור במערכת הבנקאית

הוראת הפיקוח על הבנקים 308-A שעניינה "טיפול בתלונות ציבור" קובעת כללים שמטרתם להבטיח טיפול נאות, יעיל והוגן של התאגיד בתלונות הציבור כחלק מהחובות החלות עליו בקשריו העסקיים עם לקוחותיו.

ההוראה קובעת כי בשלב הראשון יטפל התאגיד הבנקאי בתלונות ופניות לקוחותיו, באמצעות פונקציה ייעודית שבראשה עומד נציב תלונות הציבור. אם המתלונן מעוניין להשיג על המענה שקיבל מהתאגיד הבנקאי, בין משום שאינו שבע רצון מהמענה שקיבל ובין משום שלא קיבל תשובה בתוך 45 יום, היחידה לפניית הציבור בפיקוח על הבנקים תבדוק את תלונתו בהתאם לסמכויות המוקנות לה.

ההוראה יוצרת אפוא מערך טיפול דו-שלבי, שכן היחידה לפניית הציבור בפיקוח על הבנקים מטפלת ומכריעה בתלונות שאינן זוכות לפתרון יעיל בתאגידים עצמם. נוסף לכך היחידה מטפלת בנושאים המערכתיים העולים מפניות הציבור, כלומר בסוגיות שיש להן השלכה רוחבית על הלקוחות וכן במקרים חריגים או הומניטריים.

הטיפול בתאגידים הבנקאיים

ההוראה קובעת כי התאגידים הבנקאיים יטפלו בפניות הציבור תוך הקפדה על עקרונות וכללים אשר העיקריים שבהם:

- **נציב תלונות הציבור** – בראש המערך לטיפול בתלונות הציבור בכל תאגיד בנקאי יעמוד נציב תלונות ציבור (חבר הנהלה או כפוף לו).
- **מענה בתוך 45 ימים** – הנציבות תיתן ללקוח מענה מנומק בכתב בתוך 45 ימים ובמקרים חריגים תוך 60 ימים.
- **זכות לערער** – ללקוח זכות להשיג על החלטת נציבות התאגיד הבנקאי בפני הפיקוח על הבנקים, ותשובת הנציבות תכלול הודעה בדבר זכות זו.
- **פרסום מידע** – התאגידים הבנקאיים יפרסמו באתרי האינטרנט שלהם את אמנת השירות, דרכי ההתקשרות עם נציבות תלונות הציבור ומידע על הטיפול בפניות.

דרכי הפנייה אל היחידה לפניות הציבור

- **מוקד טלפוני** שמספרו 02-6552680 בימים א' עד ה' בין 09:00 ל-14:00 וביום ב' גם בין 15:00 ל-17:00.
- **טופס מקוון** ומאובטח באתר האינטרנט של בנק ישראל.
- **מכתב בדואר ישראל לכתובת**: היחידה לפניות הציבור, ת"ד 780 ירושלים.
- **פקס** שמספרו 02-6669077.

מידע נוסף על פעילות היחידה ועל הדרכים לפנות אליה מופיע באתר האינטרנט של בנק ישראל בכתובת:

<http://www.boi.org.il/he/ConsumerInformation/PublicEnquiries/Pages/Default.aspx>

פרק א': נתונים אודות הטיפול בפניות הציבור

נתונים על טיפולו של הפיקוח על הבנקים בפניות הציבור ובתלונותיו בשנת 2017

בשנת 2017 התקבלו ביחידה לפניות הציבור (להלן: "היחידה") 6,996 פניות בכתב, והטיפול הסתיים ב- 6,941 פניות בכתב בהתאם לחלוקה הבאה:

1. **טיפול ישיר** – היחידה טיפלה ב- 4,396 פניות, מהן 1,928 תלונות, 2,301 בירורים לקבלת מידע ו- 167 בקשות לסיוע לפנים משורת הדין.
2. **הליך מיצוי הליכים** – 2,545 תלונות ובקשות לסיוע לפנים משורת הדין התקבלו בפיקוח על הבנקים והועברו למענה ישירות על ידי נציבי תלונות הציבור בתאגידים הבנקאיים בהתאם לעקרונות שנקבעו בהוראת ניהול בנקאי תקין A-308 בנושא טיפול בתלונות הציבור.

במסגרת כלל הפניות שטופלו בשנת הסקירה שילמו התאגידים הבנקאיים ללקוחותיהם כ-2.2 מיליון ₪¹ ובשלושת השנים האחרונות הוחזרו כ-8.3 מיליון ₪ ללקוחות בעקבות פעילות היחידה לפניות הציבור.

באשר לתלונות בכתב אשר התבררו באופן ישיר על ידי היחידה – בשנה הנסקרת הסתיים הטיפול ב-1,928 תלונות. ב-818 תלונות התקבלה הכרעה אם תלונת הלקוח על התאגיד הבנקאי מוצדקת או לא מוצדקת. 12.3% מהתלונות שבהן הכריעה היחידה נמצאו מוצדקות.

לוח 1- התלונות שטופלו ביחידה לפניות הציבור של הפיקוח על הבנקים, 2017

מספר התלונות שהטיפול בהן הסתיים	1,928
מזה: תלונות שלגביהן התקבלה הכרעה לגופו של עניין	818
תלונות שהטיפול בהן הסתיים ללא קביעת עמדה	736
תלונות שהטיפול בהן הסתיים מחוסר סמכות	322
תלונות שהטיפול בהן הסתיים באמצעות גישור	52

ב-34% מהמקרים² בהם היחידה לפניות הציבור החליטה לערוך בירור עם התאגיד הבנקאי, המתלונן קיבל סעד³ בעקבות פנייתו לפיקוח על הבנקים.

¹ מתוך סכום זה הוחזר ללקוח יחיד סך של כ-1.25 מיליון ₪. ראה הרחבה בעמוד 19.

² מדובר ב-1,099 תלונות ובקשות שהופנו לבירור לאחר שהתקבלו בפיקוח על הבנקים.

³ הסכם פשרה, התנצלות, ויתור, מידע, מילוי חלקי או מלא של בקשה, נקיטת צעדים, סעד כספי, סעד שאינו כספי ופיצוי.

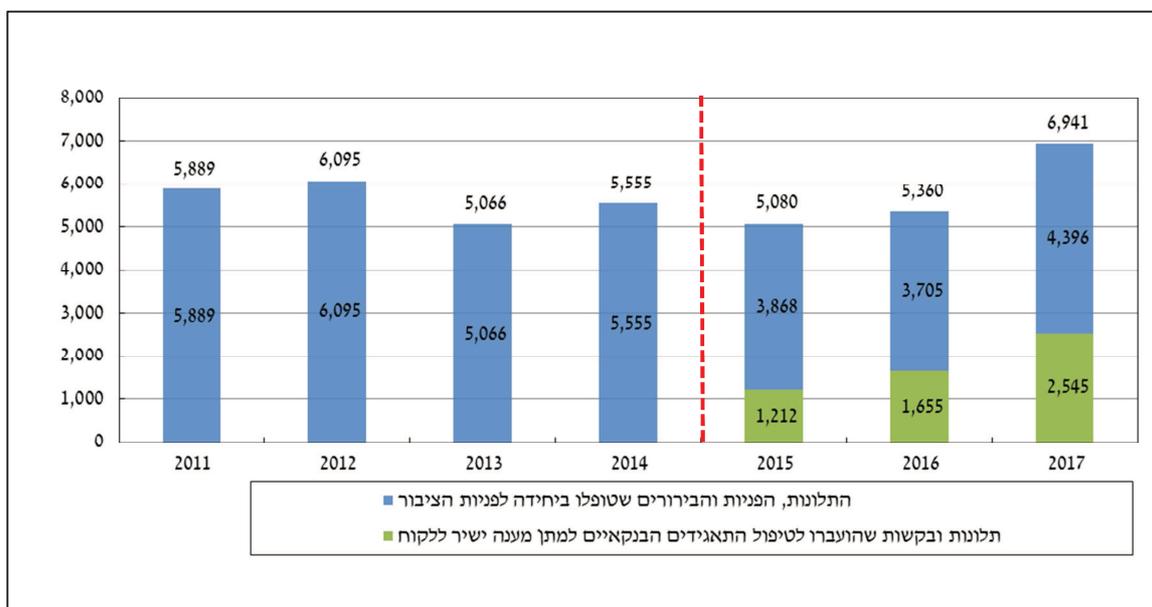
מגמות העולות מתוך הנתונים אודות הטיפול בתלונות הציבור בשנים האחרונות

לוח 2- מספר הפניות בכתב שהתקבלו ביחידה לפניות הציבור של הפיקוח על הבנקים 2015-2017

מספר הפניות	2015	2016	2017
בקשה	200	267	303
בירור	1,198	1,512	2,158
תלונה	3,062	3,385	4,535
סה"כ	4,460	5,164	6,996

מלוח 2 ניתן לראות מגמת עלייה בכמות הפניות שהתקבלו ביחידה. בהשוואה לשנת 2016 חלה עלייה של 35% בכמות הפניות שהתקבלו ביחידה⁴. ניתן ללמוד מכך על מודעות גוברת של לקוחות הבנקים לשירותי היחידה לפניות הציבור, על הבעת אמון של הציבור כי תלונותיו יתבררו באופן מקצועי, וכן על שינוי בתפיסת לקוחות ורצונם לנהל את עסקיהם הבנקאיים תוך מיצוי מלוא זכויותיהם. מעבר לכך, הפעולות שנקטה היחידה לשיפור השיתוף ונגישות המידע, לרבות באמצעים דיגיטליים, מביאות לעלייה בפניות ובתלונות שמגישים הציבור. כמו כן, התקבלו בפיקוח על הבנקים הצעות לשיפור ולמתן הנחיות לתאגידי הבנקאיים, דבר אשר מצביע על רצון לשפר את המערכת הבנקאית לטובת כלל הציבור.

איור 1- מספר הפניות שהטיפול בהן הסתיים בשנת 2017 על ידי הפיקוח על הבנקים⁵



⁴ בספירת התלונות החל משנת 2015 נכללות גם תלונות שטופלו באמצעות העברתן למימון הליכים בתאגידי הבנקאיים ונספרו שנית אם אותו פונה החליט לערער על תשובת הנציב.

⁵ באפריל 2015 נכנסה לתוקף הוראת ניהול בנקאי תקין A-308 אשר קבעה כי שהתאגיד הבנקאי הוא זה שיטפל בשלב ראשון בתלונות ופניות לקוחותיו. בהתאם החל משנת 2015 חל שינוי באופן הטיפול בתלונות הציבור (ראה הרחבה במבוא לסקירה זו).

הנושאים בהן עסקו התלונות שהגיעו לפיקוח על הבנקים

התפלגות הנושאים בהן עסקו התלונות בשנה הנסקרת אינה שונה באופן מהותי מהתפלגות הנושאים בהן עסקו התלונות בשנת 2016. ניתן לראות כי ההתפלגות נפרסת על פני כלל הנושאים הבנקאיים שבהן קיימים יחסים בין הבנק ובין הלקוח.

מניתוח התלונות שטופלו על ידי היחידה לפניית הציבור בשנת 2017 אנו למדים על מגוון נושאים עליהם התלונן הציבור. עוד עולה מהניתוח כי התלונה מושפעת מהנסיבות של המקרה, ולכן כל תלונה היא שונה וייחודית. בניסיון להשיב על השאלה "על מה לקוחות מתלוננים" נשיב, כי עיקר התלונות עסקו בנושאים הבאים:

אמצעי תשלום (22%) - בנושא זה התקבלו פניות בעיקר בנושא צ'קים וכרטיסי חיוב. תלונות שכיחות בנושא צ'קים עסקו בהחזרות צ'קים מסיבת "אין כיסוי מספיק", בצ'קים בנקאיים, ובהפקדת צ'ק "למוטב בלבד" שלא לחשבון המוטב. בנוסף נתקבלו תלונות בנושא החזרת צ'ק לאחר שהזיכוי נהפך לסופי, זיוף צ'קים, אובדן צ'קים וסירוב להנפיק פנקס צ'קים. עיקר התלונות שחזרו על עצמן בנושא כרטיסי חיוב עסקו בסירוב להנפקת כרטיס דביט ושימוש לרעה בכרטיס אשראי. בנוסף התקבלו תלונות בנושא סירוב להנפקת כרטיס למשיכת מזומן וכרטיס אשראי ותלונות על ביטול עסקאות שבוצעו בכרטיסי אשראי.

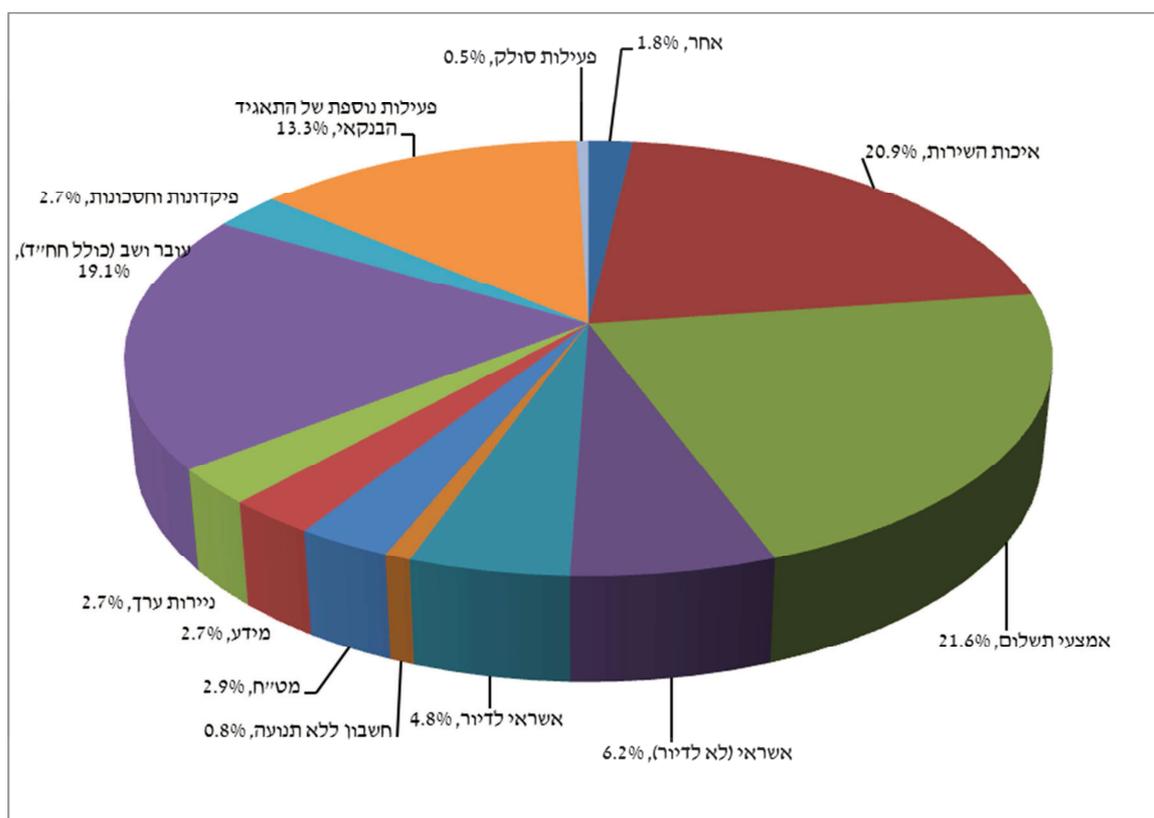
איכות השירות הבנקאי (21%) - התקבלו תלונות בנושא איכות השירות הבנקאי הניתן ללקוח בסניפים, במוקדים הטלפוניים ועל ידי נציגי התאגיד הבנקאי. תלונות נוספות מוגשות אודות השירות הניתן במכשירים האוטומטיים. תלונות אלה מועברות לטיפול נציבי תלונות הציבור בתאגידים הבנקאיים לצורך בדיקה והפקת לקחים, שכן מדובר באינטרס התאגיד הבנקאי במתן שירות טוב ללקוחו.

חשבונות עובר ושב (19%) – בכלל זה התקבלו טענות הנוגעות לסירוב הבנק לפתיחת חשבון ללקוחות בהליכי פשיטת רגל.

פעילות נוספת של התאגיד הבנקאי (13%) - בנושא זה אותרו שני נושאים עיקריים עליהם הלן הציבור והם: ירושות וצוואות - נהלי הבנק ואופן חלוקת ירושה כאשר קיימים מספר יורשים והמשך פעילות בחשבון לאחר פטירת אחד השותפים; גביית חובות - תלונות על אופן גביית החוב ובקשות להסדרי חוב.

תלונות שעסקו בנושא אשראי בנקאי (11%) - אשראי לדירור (משכנתא) ואשראי צרכני (מסגרת אשראי בחשבון, הלוואה לזמן קצוב, מסגרת פעילות בכרטיס האשראי וכו'). ככלל הפיקוח על הבנקים אינו מתערב בהחלטה האם להעמיד ללקוח אשראי או לא, באיזו ריבית יינתן האשראי ואילו ביטחונות הבנק דורש כנגד העמדתו. נושא זה נתון לשיקול דעת התאגיד הבנקאי. עם זאת, היחידה לפניית הציבור נדרשת לשאלות הגילוי הנאות הקודם להעמדת האשראי, מסירת המידע ללקוח ועמידה בהוראות הפיקוח על הבנקים בנושא זה.

איור 2- התפלגות נושאי התלונות שהטיפול בהן הסתיים על ידי הפיקוח על הבנקים בשנת 2017



הנושאים בהם עסקו התלונות ליחידות פניות הציבור של התאגידים הבנקאים

נוסף על בדיקת הנושאים בהן עסקו התלונות לפיקוח על הבנקים, בדקנו את הנושאים בהם עסקו התלונות לנציבי תלונות הציבור בתאגידים הבנקאיים.

מדיווחי התאגידים הבנקאיים לפיקוח על הבנקים עולה כי 50% מהתלונות עליהן הלינו הלקוחות עסקו באמצעי תשלום (30.7%) ואיכות השירות (18.3%). שיעור התלונות שסווגו כמוצדקות על ידי התאגידים הבנקאיים מבין התלונות שעסקו באמצעי התשלום עמד על כ- 13.7% ושיעור התלונות שסווגו כמוצדקות לגבי איכות השירות עמד על כ- 17%.

בשנים האחרונות עוברת המערכת הבנקאית שינוי משמעותי תוך מעבר פעילות הלקוחות לבנקאות דיגיטלית. הפיקוח על הבנקים מעודד התקדמות טכנולוגית זו תוך מתן פתרונות לכלל הלקוחות, שמירה על רמת השירות וזכויות הלקוח. מתוך דיווח התאגידים הבנקאיים עולה כי שיעור התלונות המוצדקות בנושא של פעולות באמצעים ישירים- כגון פעולות באינטרנט ובאפליקציות סלולריות, דומה לממוצע שיעור התלונות המוצדקות הכללי. מכך אנו למדים כי השימוש בשירותים בנקאיים באמצעות הטכנולוגיות החדשות אומץ על ידי הלקוחות באופן אפקטיבי ולא נמצאו ליקויים בהיקפים גדולים יותר ביחס לפעילות בנקאית מסורתית. נושא זה נמצא במיקוד העשייה של הפיקוח על הבנקים תוך שימת דגש מיוחדת לצורכי הלקוחות.

פרק ב' – נתונים על התלונות שהוגשו ליחידות פניות הציבור של התאגידים הבנקאיים

התאגידים הבנקאיים נדרשים לדווח לפיקוח על הבנקים אודות הפניות והתלונות אשר טופלו על ידי נציבויות תלונות הציבור שלהם. להלן נציג נתונים מצרפיים מהדיווחים לשנת 2017 לפיקוח על הבנקים⁶ ומנתונים אשר הצטברו בפיקוח על הבנקים במסגרת הטיפול בתלונות הציבור. במסגרת הניתוח נצביע על נתונים ומגמות בכלל המערכת הבנקאית, וכן נציג תמונה השוואתית במספר מדדים על פעילותם של חמשת הבנקים הגדולים. מידע נוסף על כלל התאגידים הבנקאיים מפורסם בנספח הסקירה.

תלונות מוצדקות (על-פי הכרעת הפיקוח על הבנקים) - בתלונות הניתנות להכרעה קובעת היחידה לפניות הציבור האם התלונה לפיקוח על הבנקים מוצדקת או לא. בשנת 2017 כ-12.3% מהתלונות שהוכרעו בכלל המערכת הבנקאית נמצאו מוצדקות⁷. תלונות רבות אחרות הגיעו לפתרון או הסתיימו ללא הכרעה ומתוך נכונות למציאת פתרון לשביעות רצון הלקוח.

מדיווחי התאגידים הבנקאיים עולה כי נציבי תלונות הציבור סיווגו 12.6% תלונות כמוצדקות. שיעור התלונות המוצדקות שסווגו על-ידי התאגידים הבנקאיים דומה לשיעור התלונות המוצדקות שסווגו על-ידי היחידה לפניות הציבור שבפיקוח על הבנקים.

אנו בוחנים את היחס בין חלקו של כל בנק בתלונות המוצדקות לבין חלקו במערכת⁸. יחס נמוך יותר משקף התנהלות תקינה וטיפול טוב יותר. הלימה בין החלק בתלונות המוצדקות לבין חלקו של הבנק במערכת (יחס העומד על 1) משקפת התנהלות תקינה של התאגיד הבנקאי וטיפול נאות בתלונות של לקוחותיו. יחס נמוך מ-1 עשוי להעיד על התנהלות ועמידה טובה יותר בטיפול בתלונות לקוחות וציות להוראות.

לוח 3: היחס בין חלקו של כל בנק בתלונות המוצדקות לבין חלקו במערכת, 2017

(יחס נמוך יותר משקף התנהלות תקינה יותר)

התאגיד הבנקאי	מספר תלונות שהוכרעו על ידי הפיקוח על הבנקים	מספר תלונות מוצדקות	החלק בתלונות מוצדקות	החלק במערכת	היחס בין החלק בתלונות המוצדקות לבין החלק במערכת
בנק מזרחי טפחות בע"מ	71	8	7.9%	16.9%	0.47
הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ	57	7	6.9%	7.2%	0.96
בנק לאומי לישראל בע"מ	159	26	25.7%	26.6%	0.97
בנק הפועלים בע"מ	221	28	27.7%	25.9%	1.07
בנק דיסקונט לישראל בע"מ	103	18	17.8%	8.8%	2.02

⁶ הנתונים מבוססים על דיווחי הבנקים וחברות כרטיסי האשראי לשנת 2017 בהתאם לנדרש בהוראת הדיווח 826.

⁷ אחוז התלונות המוצדקות מחושב מתוך התלונות שהוכרעו כמוצדקות או כלא מוצדקות.

⁸ חלקו של כל בנק במערכת מחושב לפי סך הנכסים בניכוי האשראי המסחרי על בסיס בנק, והוא נלקח מנתוני המאזנים החודשיים לחודש דצמבר 2017.

מלוח 3 עולה כי היחס בין חלקו בתלונות המוצדקות לבין חלקו במערכת של בנק מזרחי טפחות היה הנמוך ביותר מבין חמשת הבנקים הגדולים, ולאחריו הבנקים הבינלאומי ולאומי.

מספר הפניות והתלונות שהגיעו לבנקים ולחברות כרטיסי האשראי - נציגי תלונות הציבור בכלל המערכת הבנקאית השיבו ל- 32,545 פניות ותלונות של לקוחותיהם בכתב, מהן 21,789 תלונות. בהתאם לדרישות הפיקוח, על כל תשובה של נציב תלונות הציבור לכלול מידע אודות זכות הלקוח להשיג על תשובת הנציב באמצעות פנייה לפיקוח על הבנקים.

ערעורים לפיקוח על תשובות התאגידים הבנקאיים - בפיקוח על הבנקים התקבלו 857 תלונות בהן הלקוחות ערערו על תשובת נציבות תלונות הציבור של התאגידים הבנקאיים. שיעור הלקוחות שערערו על תשובת הנציב עומד כ- 4% מהתלונות⁹. מנתונים אלה ניתן ללמוד כי הליך מיצוי ההליכים בתאגיד הבנקאי טרם הגשת תלונה לפיקוח על הבנקים הוטמע בצורה טובה וככלל הלקוחות מקבלים מענה טוב באופן ישיר מהמערכת הבנקאית, לרוב מבלי שנדרשת מעורבות הפיקוח על הבנקים.

בחנו את היחס בין מספר הערעורים שהתקבלו בפיקוח על הבנקים על התאגיד הבנקאי לבין מספר התלונות והפניות שטופלו במישרין על ידו¹⁰. יחס זה משקף את שביעות הרצון של הלקוח מתשובת התאגיד הבנקאי ומאופן הטיפול בתלונה על ידו.

לוח 4: שיעור הערעורים שהתקבלו בפיקוח על הבנקים על החלטת התאגיד הבנקאי

(יחס נמוך משקף שביעות רצון של הלקוח מהטיפול בפנייתו לתאגיד הבנקאי)

התאגיד הבנקאי	מספר הערעורים על תשובת התאגיד הבנקאי שהתקבלו בפיקוח על הבנקים	סך הפניות והתלונות שטופלו על-ידי התאגיד הבנקאי בהתאם לדיווחיו	היחס בין מספר הערעורים על תשובת התאגיד הבנקאי לבין מספר הפניות והתלונות שטופלו על-ידי
בנק לאומי לישראל בע"מ	179	6,925	2.6%
בנק הפועלים בע"מ	205	7,035	2.9%
בנק מזרחי טפחות בע"מ	79	2,377	3.3%
בנק דיסקונט לישראל בע"מ	104	2,429	4.3%
הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ	57	1,151	5.0%

מהנתונים המוצגים בלוח 4 עולה כי כלפי בנק לאומי התקבל בפיקוח על הבנקים מספר הערעורים הקטן ביותר ביחס לכמות התשובות שטופלו על ידי נציב תלונות הציבור בבנק, ולאחריו במדד זה בנק הפועלים.

⁹ נתונים אודות הערעורים שהתקבלו בפיקוח על הבנקים על החלטת התאגיד הבנקאי מפורסמים לראשונה בסקירה זו.
¹⁰ נתון המדווח לפיקוח על ידי התאגיד הבנקאי.

החזרים כספיים ללקוחות הבנקים וחברות כרטיסי האשראי במסגרת המענה של נציבי

תלונות הציבור ללקוחותיהם השיבו התאגידים הבנקאיים כ-6.4 מיליוני ₪.

הפיקוח על הבנקים מייחס חשיבות רבה לפתרון מחלוקות ישירות מול הלקוח ורואה בכך עמידה ברף גבוה של הגינות, כפי שמצופה מהתאגיד הבנקאי בניהול עסקיו. מהנתונים שבלוח 5 עולה כי כ- 27% מהפניות, שלא סווגו כמוצדקות והופנו לחמשת הבנקים הגדולים במערכת הבנקאית בשנת 2017, נפתרו הודות לנכונות הבנקים לסיים את הטיפול בהיענות לבקשותיהם של הלקוחות ולשביעות רצונם. בשנת 2017 עמד סכום ההחזר¹¹ שניתן לפונים במסגרת זו על סך של כ- 850,000 ₪.

לוח 5: שיעור המקרים שבהם הבנק פעל לטובת הפונה אף כי לא נמצא שתלונתו מוצדקת

(שיעור גבוה משקף נכונות של הבנק לפעול לטובת הלקוח)

התאגיד הבנקאי	מספר התלונות (והבקשות) שלא נמצא כי הן מוצדקות והפיקוח פנה לתאגיד הבנקאי	מהן מספר המקרים שבהם פעל התאגיד לטובת הפונה	סך ההחזר שניתן לפנים משורת הדין	שיעור המקרים שבהם פעל התאגיד הבנקאי לטובת הפונה מסך הפניות שלא נמצא כי הן מוצדקות
בנק לאומי לישראל בע"מ	202	71	525,599	35%
בנק דיסקונט לישראל בע"מ	134	40	79,715	30%
בנק מזרחי טפחות בע"מ	97	26	126,139	27%
הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ	66	14	15,616	21%
בנק הפועלים בע"מ	252	51	107,660	20%

מהנתונים המוצגים בלוח 5 אנו למדים כי בנק לאומי נמצא במקום הטוב ביותר מבין חמשת הבנקים הגדולים במדד זה ולאחריו בנק דיסקונט.

¹¹ הסכם פשרה, ויתור על חוב, תשלום סעד כספי ופיצוי.

משך הזמן המרבי לטיפול בתלונות על ידי התאגידים הבנקאיים

סעיף 9(ד) להוראת ניהול בנקאי תקין A-308 שעניינה טיפול בתלונות הציבור קובע את משך הזמן המרבי למתן תשובה סופית של התאגיד הבנקאי לכל תלונה כך שלא יעלה על **45 ימים ממועד קבלת התלונה**. בנוסף נקבע בהוראה, כי בנסיבות חריגות לנציב קיימת סמכות להארכת מועד זה ב-15 ימים נוספים.

בנק הפועלים ובנק ירושלים חרגו מהזמנים המוגדרים בהוראה באופן ניכר, ולפיכך נדרשו על ידי הפיקוח על הבנקים לנקוט בצעדים על מנת לעמוד במועדים האמורים. בנק הפועלים נקט בסדרת צעדים דחופים שכללה הגדלת תקינה וכוח אדם וכן שיפור תהליכים, ובנק ירושלים פעל לצמצום משך הזמן למתן מענה ללקוח, באופן שיעמוד בהוראה.

מענה נציבות הבנק לפיקוח על הבנקים בבירור התלונות- היחידה לפניות הציבור בוחנת

ומדרגת את איכות המענה והטיפול שנתן התאגיד הבנקאי בכל פנייה המתבררת מולנו. מדובר בהערכה איכותית סובייקטיבית של הפיקוח על הבנקים בנוגע לטיפול בתלונה. להלן פירוט בנספח לוח 10. האופן שבו התאגיד הבנקאי מטפל בתלונות מהווה אומדן לטיב הבירור של התאגיד הבנקאי והחשיבות שהתאגיד הבנקאי מייחס לתחום הטיפול בתלונות לקוחותיו.

בשנה הנסקרת האופן שבו טיפלו חמשת הבנקים בתלונות הציבור היה נאות וקיבל הערכה גבוהה.

פרק ג' – דוגמאות לתלונות שטופלו ביחידה לפניות הציבור של הפיקוח על הבנקים

מערכת היחסים בין הבנקים ללקוחותיהם מבוססת על יחסי אמון הנובעים מתפקידו המשמעותי של הבנק בשמירת כספי הלקוח. מערכת יחסים זו מאופיינת לעיתים בפערי כוחות ומידע, המצריכים, במקרים מסוימים, הגנה מוגברת על הלקוח. הגנה זו מוסדרת באמצעות חקיקה בנקאית, הוראות ניהול בנקאי תקין, הדין הכללי, פסיקת בתי-המשפט, עמדות המתגבשות במסגרת הטיפול בתלונות של לקוחות ועוד. התנהלות אחראית והוגנת של תאגיד בנקאי היא גם אחד מעקרונות העל שקבע ה-OECD לצורך הגנה על צרכנים של שירותים פיננסיים¹².

אחד הכלים באמצעותו הפיקוח על הבנקים מקדם את ההגיונות ביחסם של הבנקים כלפי לקוחותיהם, הוא טיפול בפניות הציבור. היחידה לפניות הציבור מוסמכת להכריע בתלונות לקוחות כנגד התאגיד הבנקאי. הכרעת היחידה מסתמכת על הוראות החקיקה והיא מביאה לידי ביטוי עקרונות צרכניים כגון גילוי מידע, הוגנות, חובות אמון וזהירות כלפי לקוח ועוד.

דוגמאות לתלונות שטופלו ביחידה לפניות הציבור¹³

התלונות שנכללות בסקירה אינן בבחינת מדגם מייצג, והן נבחרו, משום שלדעתנו, הן יכולות לעורר עניין בציבור הרחב¹⁴. אף שיש בתלונות אלה כדי ללמד על עמדתו של הפיקוח על הבנקים, אין לראות בהן תקדים מחייב, שכן כל מקרה מטופל בהתאם לעובדות ולנסיבות הייחודיות לו.

❖ דרישה לביצוע פעולות מלקוח בעת סגירה יזומה של סניף הבנק – בנק לאומי

במסגרת בירור תלונה של לקוח אשר התקבלה ביחידה לפניות הציבור עלה כי הבנק העביר את חשבונו לסניף אחר כתוצאה מסגירת הסניף, אולם הלקוח נדרש לבצע פעולות להשלמת תהליך המעבר, ובכלל זה לעדכן צדדים שלישיים לרבות רשויות המס על מנת שיוכל להמשיך לקבל זיכויים לחשבונו.

עוד נמצא כי בהודעה שנשלחה ללקוח בנושא הייתה סתירה פנימית שכן צוין בה שהמעבר יתבצע בצורה אוטומטית ואילו בהמשך צוין כי הלקוח נדרש לבצע פעולות לשם השלמת המעבר. בנוסף נמצא כי הבנק פעל שלא בהתאם לסעיף 20(ד) להוראה 400 בנושא סגירת סניפים, בדרישתו לפנייה יזומה של הלקוחות לבנק להזמנת כרטיס כספומט חדש, וכן בהטרחת הלקוח בהגעתו לאיסוף הכרטיס החדש מהסניף.

לאור התנהלות זו הודענו לבנק כי הפיקוח על הבנקים הקפיד את טיפולו בבקשות לסגירת סניפים של הבנק עד להסדרת הנושא. הורינו לבנק לפעול להסדרת הליך העברת חשבונות בסניפים שנסגרים כך שיתבצע באופן אוטומטי ומלא ללא הטרחת הלקוחות בכל עניין. עוד התבקש הבנק לתקן את ההודעה ללקוחותיו בהתאם. בעקבות התערבותנו הבנק תיקן את הליקוי ואת ההודעה ללקוחות, באופן שכיום הליך המעבר של לקוחות מסניף לסניף הינו אוטומטי.

¹² G20 High-Level Principles on Financial Consumer Protection

¹³ במקרים בהם הורחב הטיפול שעלה מהפנייה לקבוצת לקוחות של התאגיד הבנקאי מפורסם שם התאגיד הבנקאי, להבדיל מטיפול במקרה ספציפי של לקוח.

¹⁴ התלונות המוצגות טופלו ביחידה בשנת 2017 ו-2018 עד לפרסום הסקירה.

בעקבות מקרה זה מתבצעת בדיקת אכיפה בכלל הבנקים על מנת לוודא כי העברת סניפים מתבצעת באופן אוטומטי, ללא הטרחת לקוחות וכי הודעת הבנק משקפת את עמדת הפיקוח בנושא.

❖ מניעת משיכת קצבאות ביטוח לאומי לאור חוב בבנק – בנק הפועלים

בשנת 2017 התקבלו ביחידה תלונות של לקוחות הזכאים לקצבאות ביטוח לאומי, שהלינו על כך שהבנק לא אפשר להם למשוך את קצבתם בשל קיום חוב לבנק.

סעיף 303(א) לחוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה-1995, קובע כלהלן:

"(א) זכות לגמלת כסף אינה ניתנת להעברה, לערבות או לעיקול בכל דרך שהיא אלא לשם תשלום מזונות המגיעים לזכאי לגמלה לפי פסק דין של בית משפט או של בית דין מוסמך;

(ב) הוראת סעיף קטן (א) תחול גם על גמלת כסף ששולמה באמצעות בנק או החברה, כהגדרתה בחוק הדואר, התשמ"ו-1986, בנותנה שירותים לפי סעיף 88 לאותו חוק (בסעיף זה – חברת הדואר), במשך שלושים ימים מיום ששולמה; ואולם רשאי הבנק או חברת הדואר, לפי הענין, לנכות מהגמלה כל סכום שנתנו לזכאי לגמלה על חשבון הגמלה."

באמצעות סעיף זה ביקש המחוקק, בין היתר, לאפשר למבוטח לעשות שימוש בגמלה לצרכי מחייה בסיסיים. נבהיר, כי החוק אינו עושה אבחנה לעניין סכום הגמלה המופקד בחשבון לקוח על ידי המוסד לביטוח לאומי, והוא חל גם על הפקדות חד פעמיות והפקדות בסכומים הגבוהים מהקצבה החודשית, הנובעים מתשלומים רטרואקטיביים של המוסד לביטוח לאומי.

במסגרת בירור התלונות נאספו ממצאים על פיהם נציגי הבנק סירבו לבקשות של לקוחות למשוך את קצבת הביטוח הלאומי שהופקדה בחשבונם בבנק בשל קיום חוב בחשבון, או חריגה ממסגרת האשראי. סירוב זה ארע בטרם חלפו 30 ימים מהפקדת הקצבה. כמו כן, במקרים אלה לא הוצגה בפנינו תשתית מספקת לפיה האשראי ללקוח ניתן על חשבון הגמלה וכי הלקוח היה מודע לכך מראש.

הבנק הונחה על-ידי הפיקוח לתקן את נהליו והליכי העבודה בתחום זה ולהקפיד על קיום החוק ואף במקרים בהם ניתן אשראי ללקוח, לפעול ברגישות יתרה בגביית החוב כאשר קיימת קצבת ביטוח לאומי כמקור הכנסה יחיד בחשבון.

❖ אי הנפקת כרטיסי אשראי חוץ בנקאיים ללקוחות בנק הדואר – חברת כא"ל

התקבלה פנייה ביחידה בנושא אי הנפקת כרטיסי אשראי חוץ בנקאיים ללקוחות המנהלים חשבון בבנק הדואר. מבירור שנערך עם החברה עלה כי בשנים 2016-2017 התקבלו בחברה כ-1,600 בקשות להנפקת כרטיס אשראי ובפועל לא הונפק ולו כרטיס אחד ללקוחות אלה. במסגרת הבירור נמסר, כי מדיניות החברה הינה לא להנפיק כרטיס אשראי חוץ בנקאי ללקוחות אשר אינם מחזיקים חשבון בנק דביטורי, ובכלל זה גם ללקוחות המנהלים חשבון בבנק הדואר.

בבדיקה השוואתית נמצא, כי מדיניות גורפת זו הייתה ייחודית לכא"ל.

אומנם אין חובה למתן אשראי ללקוח ובכלל זה לא קיימת חובה להנפיק כרטיס אשראי אולם לאחר שעיינו במסמכים ובתשובות החברה הגענו לכלל מסקנה כי התנהלות חברת כרטיסי האשראי בנושא זה הינה בלתי

תקינה. אף אם מדובר בניהול סיכון אשראי, הרי שלגישתנו, קביעת קריטריון פסילה רחב וגורף, ללא הותרת פתח לבדיקה פרטנית של לקוחות בנק הדואר, אשר לא מן הנמנע שיש בניהם לקוחות שיעמדו בקריטריונים לקבלת אשראי, הינה בעייתית. נוסף על כך, אנו סבורים כי הדרה גורפת של קבוצת לקוחות בנק הדואר אינה ראויה כהתנהלות של גוף הנותן שירותים בנקאיים לכלל הציבור.

בעקבות עמדתנו, החברה שינתה את מדיניות החיתום ללקוחות המנהלים חשבונות בבנק הדואר, כך שבכפוף לעמידה בתנאי החיתום שנקבעו על ידה, לקוחות בנק הדואר יוכלו לקבל מאת החברה כרטיס חוץ בנקאי.

❖ החתמת לקוחה על ערבות שלא כשורה

לטענת פונה במכתבה ליחידה לפניית הציבור היא הגיעה לבנק לחתום על ערבות לחוב עסקי של בן זוגה בשל החשש והאימונים מצדו, ולטענתה היא אמרה לבנקאית שהיא לא מעוניינת לחתום על הערבות ובעלה מכריח אותה. הבירור עם הבנק העלה שאין מחלוקת עובדתית בנושא זה.

הערבות עליה נדרשה הלקוחה לחתום הייתה בגין הלוואת ארגון מחדש של חוב שהיה מורכב מהלוואות, מסגרת אשראי וחיובים מכרטיס אשראי ועמדה על סך כולל של 440,000 ₪.

עוד עלה מהבירור כי טרם חתימת הערבות נשוא הפניה, הייתה האישה ערבה לבעלה להלוואה שיתרתה באותו מועד הייתה כ-66,000 ₪. הבנק הגיש כתב תביעה כנגד הלקוחה לגביית מלוא סכום הערבות.

התערבותנו במקרה זה היא כחריג לכלל לפיו איננו מתערבים בהליכים משפטיים והיא נבעה מהעובדה שהבנק הגיש את התביעה במקביל לטיפול בתלונה ומחומרת הטענות והממצאים. בעקבות התערבותנו הבנק פטר את הפונה מערבותה הנוספת עליה הוחתמה תחת לחצים והותיר את ערבותה על 66,000 ₪ בלבד. עמדה זו קיבלה תוקף גם בפסיקת בית המשפט, ואנו וידאנו כי לא תיפגע זכותה של הלקוחה לתבוע את הבנק ככל שיש לה טענות על נזקים שנגרמו לה, ודרשנו כי לא תוחתם על כתב ויתור על טענות משפטיות.

בנוסף, בהתאם לדרישת הפיקוח, יתבצע תהליך הפקת לקחים רוחבי בכל הקשור לטיפול בתלונה זו ביחידות השונות בבנק, על מנת למנוע הישנות המקרה.

❖ מעילה שבוצעה בחשבון לקוחה קשישה

מאגף הביקורת בפיקוח על הבנקים הועברה בקשה לבחינת מקרה הונאה עליו דיווח הבנק. מבירור המקרה עלה כי שני עובדי בנק, הוציאו ביוזמתם ובמרמה סך של כ-1.8 מיליון ₪ מחשבון של לקוחה קשישה ערירית, ניצולת שואה. המעילה התגלתה על ידי עובדת סוציאלית בבית האבות, לאחר שעובדי הבנק פקדו את חדרה של הלקוחה במטרה לשכנע אותה לשנות את צוואתה לטובתם. העובדים פוטרו מעבודתם בבנק והנושא הועבר לטיפול של המשטרה.

בבדיקתנו עלה כי הלקוחה לא זוכתה במלוא הסכום שהוצא מחשבונה, והוחזרו לה כ-900,000 ₪ בלבד. היא נאלצה לתבוע את הבנק בגין ההונאה. הבנק סבר כי גם אם ייקבע שהבנק אחראי למלוא הנזק שנגרם ללקוחה, חובתו להשיב את הכספים היא לאחר החובה של הפקידים אשר ביצעו את המעילה. לאחר שנדרשנו למקרה הודענו לבנק את עמדתנו לפיה בנסיבות מקרה חמור זה עליו לפעול לאלתר להשבת הכספים שנמשכו מחשבון הלקוחה שלא כדין, בצירוף הפרשי הצמדה וריבית ולהגיע להסכם עם הלקוחה מחוץ לכותלי בית המשפט לשביעות רצונה. בעקבות התערבותנו שילם הבנק ללקוחה סכום כולל של כ-1.25 מיליון ₪.

בעקבות המקרה, הבנק חידד את נהליו, עדכן הנחיות והפיץ בקרות בנושא.

❖ ניסיון להביא לביטול תלונה בבנק ישראל ושירות לקוי של הסניף

לקוחה הגישה לבנק ישראל תלונה הנוגעת לבקשתה לפתוח חשבון. לדברי הפונה, פקידת הבנק יצרה עמה קשר, לאחר קבלת התלונה, ודיברה עמה בלשון בוטה ואף ביקשה ממנה למשוך את התלונה שהגישה לבנק ישראל. לאחר שהאזנו לשיחות הטלפוניות הובהר לבנק כי הפיקוח רואה בחומרה את השיחות שהתקיימו עם הפונה, הן מבחינת תוכן והן מבחינת הטון הבוטה שבו נאמרו הדברים ללקוחה.

בהתאם לחוק ולהוראות הפיקוח לכל לקוח זכות להגיש תלונה לבירור, הן לתאגיד הבנקאי והן לפיקוח על הבנקים. הבנק אינו רשאי לפנות ללקוח ולבקש ממנו לחזור בו מהגשת התלונה ואין זה ראוי כי הבנק ישנה את יחסו ללקוח רק בשל כך שהגיש תלונה לבירור.

התלונה נמצאה מוצדקת ובעקבות האירוע הורינו לבנק לקיים תהליך הפקת לקחים. הבנק פעל להטעמת עמדתנו, ונהלי הסניפים לטיפול בתלונות לקוחות עודכנו בכדי למנוע הישנות מקרים כאלה.

להלן נציג שתי דוגמאות לעשייה חיובית של המערכת הבנקאית, בהן הבנק פעל לטובת הלקוח לפני משורת הדין:

❖ סיוע ללקוחה קשישה בתשלום חוב

התקבלה ביחידתנו פנייה של אישה מבוגרת החיה מקצבת זקנה והייתה שותפה בחשבון עם בנה, נכה צה"ל, שנפטר. בחשבון הצטבר חוב ע"ס 51,000 ₪ מהלוואה שהועמדה בו, ואשר פירעונה נפסק עם פטירת הבן.

לאור נסיבות במקרה ובפרט נוכח גיל הפונה, מקור וגובה ההכנסות בחשבון, פנינו אל הבנק לקבלת התייחסותו וכדי לבחון האם ניתן לסייע לפונה.

בעקבות פנייתנו, החליט הבנק, לפני משורת הדין לסייע ללקוחה, וכצעד ראשון, לפעול לגריעת השותפה מהחשבון. כצעד משלים, לאחר הגריעה, הועבר החשבון למחלקת הגבייה מתוך מטרה לגבות את החוב מעיזבון המנוח בלבד, ללא העברה לעו"ד ותוך פריסת החוב.

בהמשך הבנק הודיענו כי הסדר החוב נחתם וכי החוב סולק תוך פריסה ומחילה על חלק ממנו לשביעות רצונה של הפונה.

❖ פטור מעמלת הפרשי שער לניצולי שואה במשיכת רנטה- בנק יהב

התקבלה ביחידתנו פנייה של ניצול שואה אשר מקבל כספי פיצויים מחו"ל (רנטה). הפונה הלין כי הבנק גבה ממנו עמלה בעת שמשך את כספי הרנטה במט"ח. לטענתו בעת משיכת כספי הרנטה בשקלים לא נגבית עמלה.

במסגרת הבירור עלה, כי הבנק מעניק פטור לכלל לקוחות מקבלי רנטה מעמלת חליפין ומעמלת העברה נכנסת. בעקבות פניית הלקוח, נציב פניות הציבור בבנק פעל לביצוע שינוי רוחבי, ובמסגרת זו אישר הבנק פטור נוסף ללקוחות מקבלי רנטה, גם מעמלת הפרשי שער במשיכת מזומנים במט"ח. יצוין כי פטור כזה קיים גם בבנקים נוספים.

נספח: נתונים על כלל המערכת הבנקאית¹⁵

לוח 7: התלונות והתלונות המוצדקות, 2017

מספר התלונות מוצדקות	מספר התלונות שגובשה לגביהן עמדה	מספר התלונות שטופלו על-ידי היחידה לפניות הציבור (ולא הועברו במסגרת הליך מיצוי הליכים)	תאגיד הבנקאי
18	103	239	בנק דיסקונט לישראל בע"מ
7	57	138	הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ
28	221	487	בנק הפועלים בע"מ
26	159	381	בנק לאומי לישראל בע"מ
8	71	201	בנק מזרחי טפחות בע"מ
2	24	50	בנק אגוד בע"מ
3	25	68	בנק אוצר החייל בע"מ
4	44	111	בנק יהב לעובדי המדינה בע"מ
0	27	61	בנק ירושלים בע"מ
0	7	10	בנק מסד בע"מ
3	25	53	בנק מרכנתיל דיסקונט בע"מ
0	1	3	דיינרס קלוב ישראל בע"מ
1	18	42	ישראלכרט בע"מ
1	19	33	כרטיסי אשראי לישראל בע"מ
0	17	51	לאומי קארד בע"מ
101	818	1,928	סה"כ

¹⁵ סדר התאגידים הבנקאיים מופיע לפי סדר האי"ב של חמשת הבנקים הגדולים, ולאחר מכן לפי סדר האי"ב של יתר התאגידים הבנקאיים.

**לוח 8: הערעורים שהתקבלו בפיקוח על הבנקים על הטיפול של התאגיד הבנקאי,
2017**

סך הפניות והתלונות שטופלו על-ידי התאגיד הבנקאי	מספר הערעורים שהתקבלו ביחידה לפניות הציבור על תשובת התאגיד הבנקאי	התאגיד הבנקאי
2,429	104	בנק דיסקונט לישראל בע"מ
1,151	57	הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ
7,035	205	בנק הפועלים בע"מ
6,925	179	בנק לאומי לישראל בע"מ
2,377	79	בנק מזרחי טפחות בע"מ
828	19	בנק אגוד בע"מ
966	48	בנק אוצר החייל בע"מ
1,511	35	בנק יהב לעובדי המדינה בע"מ
546	30	בנק ירושלים בע"מ
265	8	בנק מסד בע"מ
843	32	בנק מרכנתיל דיסקונט בע"מ
160	0	דיינרס קלוב ישראל בע"מ
4,974	20	ישראלכרט בע"מ
777	19	כרטיסי אשראי לישראל בע"מ
1,758	22	לאומי קארד בע"מ
32,545	857	סה"כ

לוח 9: המקרים בהם קיבלו הפונים סעד כלשהו לפני משורת הדין, 2017

התאגיד הבנקאי	מספר התלונות (והבקשות) שלא נמצא כי הן מוצדקות והייתה פנייה של הפיקוח לתאגיד הבנקאי	מספר המקרים שבהם פעל התאגיד הבנקאי לטובת הפונה אף כי לא נמצא שתלונתו מוצדקת	סך ההחזר שניתן לפני משורת הדין בש"ח
בנק דיסקונט לישראל בע"מ	134	40	79,715
הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ	66	14	15,616
בנק הפועלים בע"מ	252	51	107,660
בנק לאומי לישראל בע"מ	202	71	525,599
בנק מזרחי טפחות בע"מ	97	26	126,139
בנק אגוד בע"מ	29	12	9,927
בנק אוצר החייל בע"מ	30	6	2,364
בנק יהב לעובדי המדינה בע"מ	54	21	10,107
בנק ירושלים בע"מ	30	6	6,440
בנק מסד בע"מ	4	1	0
בנק מרכנתיל דיסקונט בע"מ	24	4	0
דיינרס קלוב ישראל בע"מ	2	1	45
ישראכרט בע"מ	24	8	5,663
כרטיסי אשראי לישראל בע"מ	19	6	4,252
לאומי קארד בע"מ	31	4	3,090
סה"כ	998	271	896,617

לוח 10: אופן המענה של התאגיד הבנקאי לפיקוח על הבנקים בבירור התלונות, 2017

שיעור הפניות שקיבלו טיפול נאות וטוב במיוחד	מספר הפניות שקיבלו טיפול לקוי	מספר הפניות שקיבלו טיפול טוב במיוחד	מספר הפניות שטופלו כראוי	מספר התלונות והבקשות שלגביהן פנה הפיקוח אל התאגיד הבנקאי	התאגיד הבנקאי
100%	0	13	139	152	בנק דיסקונט לישראל בע"מ
100%	0	4	69	73	הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ
99.3%	2	13	265	280	בנק הפועלים בע"מ
99.1%	2	17	209	228	בנק לאומי לישראל בע"מ
100%	0	17	88	105	בנק מזרחי טפחות בע"מ
100%	0	3	28	31	בנק אגוד בע"מ
97%	1	1	31	33	בנק אוצר החייל בע"מ
94.8%	3	6	49	58	בנק יהב לעובדי המדינה בע"מ
100%	0	2	28	30	בנק ירושלים בע"מ
100%	0	0	4	4	בנק מסד בע"מ
100%	0	1	26	27	בנק מרכנתיל דיסקונט בע"מ
100%	0	0	2	2	דיינרס קלוב ישראל בע"מ
100%	0	1	24	25	ישראכרט בע"מ
100%	0	4	16	20	כרטיסי אשראי לישראל בע"מ
100%	0	1	30	31	לאומי קארד בע"מ
99.3%	8	83	1,008	1,099	סה"כ