



הפיקוח על הבנקים
היחידה לפניות הציבור

סקירת פניות הציבור

הטיפול בפניות ותלונות הציבור בשנת 2016

דבר המפקחת

הפיקוח על הבנקים בבנק ישראל מצוי בקשר יום יומי עם ציבור לקוחות הבנקים, באמצעות היחידה לפניות הציבור, אליה הציבור פונה בשאלות ותלונות על התנהלות הבנקים. אנו שמחים להציג בפניכם את סקירת פניות הציבור לשנת 2016 המתארת את פעילויות היחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים. מטרת הסקירה הן לפרסם את עיקרי הנושאים שהעסיקו את ציבור לקוחות הבנקים והן את עיקר הנושאים שטופלו על ידי היחידה ולכן נציג מקרים מסוימים שטופלו, כדי לתת ללקוחות ידע וכלים שיסייעו להם בהתמודדות עם סוגיות פיננסיות ובהתנהלות מול הבנק וחברת כרטיסי האשראי. בנוסף, חשוב לנו להביא לידיעת הציבור כי יש לו זכות לפנות לפיקוח על הבנקים לקבלת מידע בנקאי וכן במקרים שבהם יש מחלוקות בינו ובין הבנק. הפנייה ליחידה היא ללא עלות וללא צורך בייצוג והיא מהווה מנגנון יעיל לפתרון מחלוקות.

השנה הנסקרת, 2016 היא השנה הראשונה שבה פעלה כלל המערכת הבנקאית בישראל לפי העקרונות החדשים שהנהיג הפיקוח על הבנקים בנושא פניות הציבור, לפיהם נדרשים הבנקים וחברות כרטיסי האשראי לברר את תלונות הציבור ולהשיב עליהן בתוך 45 ימים, באמצעות נציבי תלונות הציבור. היחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים פעלה כערכאת ערעור, בקרה ופיקוח על תשובות הנציבים של הבנקים. אנו מתרשמים כי שינוי זה הביא לעילות ושיפור השירות לציבור- שניתן במהירות רבה יותר, ופניות רבות טופלו על ידי הבנקים וחברות כרטיסי האשראי לשביעות רצון הלקוחות.

בשנה זו לא נערך דירוג של התאגידים הבנקאיים בנושא פניות הציבור לאור שינוי מתכונת העבודה כאמור, והפיקוח על הבנקים יפרסם דירוג חדש של התאגידים הבנקאיים לאחר הטמעה של מתודולוגיית דירוג חדשה.

בשנת 2016 טופלו ביחידה לפניות הציבור בפיקוח 5,360 תלונות, פניות לקבלת מידע ובקשות שונות לסיוע לפני משורת הדין, וניתן מענה לכ-18,000 שיחות טלפוניות במוקד היחידה. מתוך 926 תלונות ציבור שהוכרעו על ידי היחידה לפניות הציבור כ-11%, שהן 100 תלונות, נמצאו מוצדקות והבנק או חברת כרטיסי האשראי הונחו כיצד לתקן את הליקוי. רובן של הפניות המוצדקות היו בנוגע לסירוב התאגידים הבנקאיים לפתיחת חשבון בנק ביתרת זכות ללקוחות שלהם קשיים כלכליים. תלונות רבות אחרות נפתרו הודות לנכונות הבנקים וחברות כרטיסי האשראי לסיים את הטיפול בהיענות לבקשותיהם של הלקוחות ולשביעות רצונם. בשלוש השנים האחרונות הוחזר לציבור סך של כ-10 מיליוני ₪ בעקבות מעורבות הפיקוח על הבנקים בבירור תלונות הציבור.

הנושאים העיקריים שהיו במיקוד העשייה של היחידה לפניות הציבור בשנת 2016 משקפים סוגיות בנקאיות-צרכניות מרכזיות שעלו מהמידע המתקבל מהציבור, והם בבחינת "תמונת ראי" לתהליכים המתרחשים בסביבה הבנקאית והציבורית והמשפיעים על הלקוח בעסקיו עם מערכת זו. ארבעה נושאים קיבלו תשומת לב מיוחדת בפעילות היחידה בשנת 2016 והם -

- **הגנה ומענה ללקוחות בסגירת סניפים וצמצום עמדות טלר** – לקוחות רבים נהנים מהמעבר של המערכת הבנקאית בישראל לבנקאות דיגיטלית ולשירותים בנקאיים מתקדמים, שהנו תוצאה של המהפכה הדיגיטלית בענף הבנקאות ובכלל. עם זאת, ישנם גם לקוחות שהשינוי אינו קל להם, לפחות בשלב הראשון. היחידה לפניות הציבור מלווה את התהליך ומסייעת ללקוחות שמעבר זה גרם להם לקשיים או לבעיות. בסקירה אנו מתארים את האופן בו הפיקוח על הבנקים מסייע ללקוחות בתהליך, בדגש על סיוע ללקוחות קשישים.

- **פתיחת חשבון עובר ושב ללקוחות בעלי קשיים כלכליים ומתן אמצעי תשלום בסיסיים ללקוחות** - תפיסת הפיקוח על הבנקים היא שחשבון בנק הכרחי לניהול משק בית וענייניו הפיננסיים של הלקוח וקיימת חשיבות בפתיחת החשבון גם ללקוחות אשר להם קשיים כלכליים. הוראות הפיקוח על הבנקים בנושא זה נאכפות באופן קפדני ונערכות ביקורות סמויות על ידי היחידה על מנת לוודא שהבנקים פותחים לכל לקוח חשבון עובר ושב ביתר זכות (ללא אשראי), גם אם לקוח זה חווה קשיים כלכליים.
- **פניות לקוחות לאיתור חשבוניות במערכת הבנקאות** – לאור ריבוי של פניות בבקשה לאיתור חשבוניות בנק על שם קרוב שנפטר, השיק הפיקוח את אתר האינטרנט "הר הכסף 2" והיחידה לפניות הציבור מסייעת לציבור באיתור כספים שנשכחו בתאגידים הבנקאיים. כל לקוח יכול לערוך חיפוש מהיר, ללא עלות, במטרה לבדוק אם קיימים בבעלותו פיקדונות בכלל הבנקים שנשכחו, כמו גם לבדוק אם קיימים פיקדונות שהוא היורש שלהם. ללקוחות הבנקים מומלץ לוודא כי החיפוש אחר פיקדונות אבודים נעשה באמצעות אתר "הר הכסף 2" בלבד, ולא באמצעות גורמים חיצוניים כגון חברות פרטיות, אשר גובות תשלום בעבור שירות שניתן בקלות וללא עלות.
- **מענה לצרכים של אוכלוסיות מוחלשות** - הפיקוח על הבנקים מקדם מדיניות חברתית לטיפול ולהגנה על אוכלוסיות מוחלשות או בעלות צרכים מיוחדים בפועלם במערכת הבנקאית. לנוכח זאת אנו נותנים לפניות אלה תעדוף ומענה המותאם לצרכיו המיוחדים של הלקוח. בסקירה הנוכחית תוכלו לקרוא על הטיפול שנערך השנה לטובת אוכלוסיית לקויי ראייה ולקוחות בעלי מוגבלות פיזית.

פניות הציבור לפיקוח על הבנקים היו מגוונות מאד ועסקו בכל תחומי הבנקאות, וניתן ללמוד מכך על רצון הפונים לנהל את עסקיהם הבנקאים תוך ניצול זכויותיהם הצרכניות. כמו כן, התקבלו בפיקוח על הבנקים הצעות רבות לשיפור הוראות בנקאיות ותהליכים בנקאיים, דבר אשר מצביע על מעורבות חברתית ורצון לשפר את המערכת הבנקאית לטובת כלל הציבור.

אני רואה חשיבות רבה בשירות הניתן לציבור ובמתן מענה מיטבי ללקוח לשם קיומה של מערכת בנקאות הוגנת, יציבה ויעילה. לקוחות שיש להם שאלות או תלונות מוזמנים לפנות לנציב פניות הציבור בבנק או בחברת כרטיסי האשראי שלהם, ואם לא קיבלו מענה מספק בתוך 45 ימים, הם מוזמנים לפנות ליחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים - לנו יש את הנכונות לסייע ואת הכלים והסמכות לכך.

בכבוד רב,



ד"ר חדוה בר

המפקחת על הבנקים

- מבוא - תהליך הטיפול בתלונות ופניות הציבור במערכת הבנקאית בישראל 5
- פרק א' – נושאים במיקוד העשייה של היחידה לפניות הציבור בשנת 2016 8
1. הגנה ומענה ללקוחות בעקבות סגירת סניפים וצמצום עמדות טלר 8
2. פתיחת חשבון עובר ושב ללקוחות בעלי קשיים כלכליים ומתן אמצעי תשלום בסיסיים ללקוחות... 10
3. פניות לקוחות לאיתור חשבונות 11
4. מענה לצרכים של אוכלוסיות מוחלשות 12
- פרק ב' - נתונים ומידע אודות הטיפול בתלונות, בבקשות לקבלת מידע ובבקשות לפנים משורת הדין... 13
- ❖ תלונות על תאגיד בנקאי 13
- ❖ בקשות לקבלת מידע 15
- ❖ בקשות לפנים משורת הדין 15
- פרק ג' – סקירה של הנתונים על התלונות נגד התאגידים הבנקאיים 19
- לוח 1: מספר התלונות כלפי התאגידים הבנקאיים בשנת 2016 19
- לוח 2: חמשת הבנקים הגדולים: שיעור המקרים שבהם פעל הבנק לטובת הפונה אף כי לא נמצא שתלונתו מוצדקת, 2016 בהשוואה ל-2015 20
- פרק ד' – דוגמאות לתלונות שטופלו ביחידה לפניות הציבור 21
- ❖ חשבון ללא עמלות - האמנם? 21
- ❖ הליך משפטי או הסדר אישי: האם ניתן לפרוע חוב בתשלומים? 21
- ❖ האם קיים סיכון כאשר שולחים צ'ק בדואר? 22
- ❖ אשראי צרכני: מבחן הסבירות 22
- ❖ אשראי לדיור: כיצד ישפיע חוב עבר על הלוואה לעתיד 23
- נספח - לוח 3: שיעור התלונות בהן קיבלו הפונים סעד כלשהו לפנים משורת הדין 24

מבוא - תהליך הטיפול בתלונות ופניות הציבור במערכת הבנקאית בישראל

הטיפול בבקשות לקבלת מידע ובתלונות הלקוחות ביחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים

- ❖ היחידה לפניות הציבור עומדת לרשות לקוחות התאגידים הבנקאיים לצורך: מתן מידע לשאלות צרכניות ובנקאיות בירור תלונות של לקוחות על תאגידים בנקאיים
- ❖ אנחנו זמינים עבורכם לשיחה טלפונית ולבירור בכתב, במקצועיות ובאדיבות.
- ❖ אנחנו מאמינים בהפקת לקחים ולמידה מהמידע המצטבר מהפניות, ונכונים לשמוע ולסייע במציאת פתרון למחלוקת - **אנחנו כאן בשבילכם!**

הפיקוח על הבנקים מברר את פניות הציבור (תלונות ובקשות לקבלת מידע) מכוח סעיף 16 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981¹. את הטיפול בפניות מרכזת יחידה ייעודית לנושא - היחידה לפניות הציבור באגף בנק-לקוח של הפיקוח על הבנקים, המוסמכת לברר את תלונות הציבור בדבר עסקיו עם התאגידים הבנקאיים – הבנקים והחברות לכרטיסי אשראי – בכל תחומי הפעילות, לרבות ניהול חשבון עובר ושב, אמצעי תשלום, פיקדונות, עמלות, הלוואות, משכנתאות, ועוד.

דרכי הפנייה אל היחידה לפניות הציבור

טופס מקוון ומאובטח באתר האינטרנט של בנק ישראל.

מוקד טלפוני: 02-6552680 בימים א' עד ה' בין השעות 09:00-14:00 וגם ביום ב' בין השעות 15:00-17:00.

כתובת דואר: היחידה לפניות הציבור ת.ד. 780 ירושלים.

פקס: 02-6669077

מידע נוסף על פעילות היחידה ועל הדרכים לפנות אליה מופיע בכתובת הבאה:

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

במסגרת הליך הבירור ביחידה לפניות הציבור אנו פועלים בהתאם לעקרונות הבאים

➤ **בירור ללא עלות** - ההליך אינו כרוך באגרות ואין צורך בייצוג משפטי.

➤ **מקצועיות ומקצוענות** - הבירור מתבצע על ידי צוות עובדים המתמחים בתחום הבנקאות/צרכנות.

¹ תחום סמכותו של הפיקוח על הבנקים אינו כולל: תלונות על בנק הדואר (בסמכות משרד התקשורת), תלונות על חברות ביטוח, קופות גמל וקרנות פנסיה (בסמכות רשות שוק ההון במשרד האוצר), תלונות הקשורות לתחום המסים (בסמכות רשות המסים), ותלונות על ייעוץ השקעות (בסמכות הרשות לניירות הערך). הפיקוח על הבנקים אף אינו מתערב ככלל בתלונות על נושאים הנידונים במקביל – או נידונו בעבר – בערכאות אחרות, לרבות בתי משפט, לשכות ההוצאה לפועל ובתי דין.

- **שירותיות ואדיבות** - חשוב לנו לשמוע את הלקוח, לתת מענה הכולל הסבר, ולחתור למציאת פתרון לשביעות רצון הלקוח.
- **אפקטיביות** - ליחידה לפניית הציבור סמכות להכריע ולקבוע ממצאים כלפי התנהלות הבנק, לרבות קביעת פיצוי ללקוח בגין נזק ישיר, ולהורות על דרכים לתיקון הליקוי שנמצא.
- **שקיפות** - אנו פועלים באופן שקוף למתן מידע ללקוח.
- **טיפול רוחבי** - אנו מפיקים לקחים מהפניות, ובמקרים בהם אנו מוצאים ליקוי שחל על קבוצת לקוחות, פועלים לתיקון מערכת.

להלן מספר מטרות העומדות בבסיס הפעילות של היחידה, ומהוות קו מנחה בפעילותה

- גישה לשירותים בנקאיים יעילים והוגנים לכלל הציבור.
- כתובת יעילה לבירור תלונות ומחלוקות בתאגיד הבנקאי, וכתובת נגישה בפקוח על הבנקים לטיפול בבעיות שלא נפתרו.
- מתן מידע ללקוחות על מנת שיוכלו להתנהל באופן מיטבי.

תהליך הטיפול בתלונות ופניות הציבור במערכת הבנקאית בישראל

צעד ראשון לבירור תלונה – מיצוי הליך הבירור ישירות עם התאגיד הבנקאי

- ❖ אנחנו מאמינים שלכל לקוח מגיע מענה אנושי, מקצועי, "בגובה העיניים" ובזמן סביר מהתאגיד הבנקאי, ולכן הורינו לכל תאגיד בנקאי למנות נציב תלונות ציבור ויחידה למתן מענה לתלונות הציבור.
- ❖ בטרם פנייה אלינו יש לפנות לנציב תלונות הציבור בתאגיד הבנקאי.
- ❖ לקוח שאינו שבע רצון מתשובת הנציב, או שלא קיבל תשובה בתוך 45 ימים, מוזמן לפנות אלינו ואנו נבחן את הנושא.
- ❖ מהניסיון שצברנו, פניות רבות נפתרות על ידי התאגידים הבנקאיים לשביעות רצון הלקוחות.

מערך טיפול דו-שלבי לבירור תלונות הציבור - הוראת הפיקוח בנושא טיפול בתלונות ציבור² קובעת, כי בתלונה יטפל תחילה המערך לבירור תלונות לקוחות של התאגיד הבנקאי; אם מערך זה לא טיפל בתלונה כיאות, או לא נתן כל תשובה תוך 45 ימים, היחידה לפניית הציבור בפיקוח על הבנקים תבדוק את התלונה בהתאם לסמכותה. ההוראה יוצרת מציאות חדשה בה היחידה לפניית הציבור בפיקוח על הבנקים מבררת ומכריעה בתלונות שאינן נפתרות בצורה יעילה בתאגידים עצמם, וכן מטפלת בנושאים מערכתיים העולים מפניות הציבור ולהם השלכה רוחבית. ההוראה יוצרת למעשה מדרג של טיפול ראשוני בבנק, וערכאת ערעור בבנק ישראל.

עקרונות לטיפול בתלונות הציבור על ידי התאגיד הבנקאי

² הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 308A - <http://www.boi.org.il/he/BankingSupervision/SupervisorsDirectives/DocLib/308A.pdf>

ההוראה נועדה להבטיח, כי התאגידים הבנקאיים מעניקים לתלונות הציבור טיפול מקיף, זאת, בין היתר, באמצעות:

- ביסוס מעמדה הארגוני של יחידה ייעודית למענה לפניות הציבור, בראשה יעמוד נציב תלונות ציבור בנקאי (חבר הנהלה או כפוף לו).
- הטלת חובה למתן מענה מנומק בכתב ללקוח, על ידי הנציבות, בתוך 45 ימים.
- הטלת חובה להודיע ללקוח על זכותו להשיג על החלטת התאגיד הבנקאי בפני הפיקוח על הבנקים.
- פרסום מידע באתר האינטרנט של הבנק הכולל אמנת שירות, דרכי התקשרות לרבות באמצעות אתר האינטרנט, וכן מידע אודות הטיפול בפניות.

פרק א' – נושאים במיקוד העשייה של היחידה לפניות הציבור בשנת 2016

	הגנה ומענה ללקוחות בסגירת סניפים וצמצום עמדות טלר
	פתיחת חשבון עובר ושב ומתן אמצעי תשלום בסיסיים ללקוחות רוב הפניות המוצדקות לשנת 2016 היו בנושא זה.
	פניות לקוחות לאיתור חשבונות מאות פניות של לקוחות לאיתור מידע אודות חשבונות בנק וחשבונות של קרובי משפחה
	מענה לצרכים של אוכלוסיות מוחלשות מדיניות חברתית לקידום וטיפול באוכלוסיות מוחלשות.

פניות הציבור
משמשות
"צינור מידע"
לפיקוח על
הבנקים.
הוראות ניהול
בנקאי תקין
קובעות
עקרונות על
פיהם הבנק או
חברת כרטיסי
האשראי
נדרשים לפעול.
ההוראות
נכתבות בין
היתר, בהתבסס
על המידע
והבעיות שמציף
הציבור.

מתוך הפניות (התלונות ובקשות לקבלת מידע) שטופלו ביחידה לפניות הציבור ניתן ללמוד על הסוגיות שהועלו על ידי הציבור בפני הפיקוח על הבנקים, וכן על הטענות שהוגשו כלפי המערכת הבנקאית.

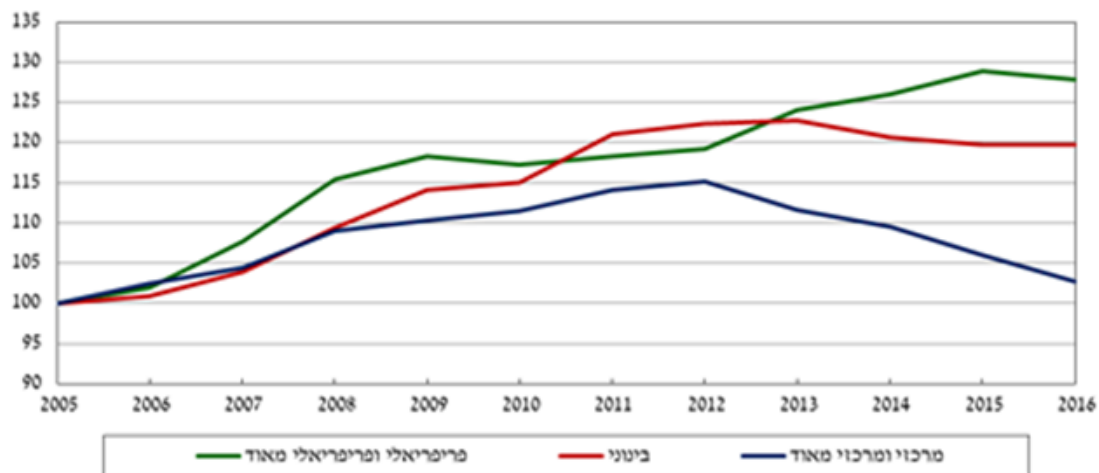
להלן נפרט מספר נושאים עיקריים שהיו במיקוד העשייה של היחידה לפניות הציבור בשנת 2016. נושאים אלה משקפים סוגיות בנקאיות-צרכניות מרכזיות שעלו מהמידע שהתקבל מהציבור; הם בבחינת "תמונת ראי" לתהליכים המתרחשים בסביבה הבנקאית והציבורית, המשפיעים על הלקוח, ועל ניהולו את עסקיו במערכת הבנקאית.

1. הגנה ומענה ללקוחות בעקבות סגירת סניפים וצמצום עמדות טלר

במעבר
לבנקאות
דיגיטלית
ובשימוש
באפליקציות
בנקאיות
בסלולרי מומלץ
להגן על
המכשיר
באמצעות קוד
כניסה ושמירה
על הקוד הסודי
בנפרד.

לקוחות רבים מבצעים מעקב ופעולות בנקאיות באמצעות אתרי האינטרנט של הבנקים והאפליקציות הסלולריות, כתחליף להגעה לסניף הבנק והסתייעות בפקיד. שינויים אלה בהרגלי הצריכה של שירותים בנקאיים בקרב הציבור הם אחד הגורמים לכך שבמהלך שנת 2016 נמשכה מגמת הירידה במספר הסניפים הבנקאיים בישראל (ירידה של כ- 2%). בדומה לשנים עברו, עיקר הירידה נרשמה בישובים מרכזיים רוויי סניפים, ולא בפריפריה.

איור 1: התפתחות מספר הסניפים לפי רמת פריפריאליות



(1) רמת הפריפריאליות של הרשויות המקומות בישראל, כפי שנמדדה על ידי הלמ"ס בשנת 2008, בהסתמך על נתונים משנת 2004. המקור: הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, דיווחים לפיקוח על הבנקים ועיבודי הפיקוח על הבנקים.

בהתאם לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981³ החל מאוגוסט 2016, סגירת סניף קבוע של בנק טעונה הסכמת המפקחת על הבנקים. בכדי לוודא כי צמצום מצבת הסניפים נעשה תוך שנבחנים גם שיקולים של טובת הצרכן ורווחתו, פרסמה המפקחת על הבנקים הוראה⁴ המסדירה את הנושא. בהוראה נקבעו עקרונות באשר לאופן שעל הבנקים לנהוג בכל הקשור לסגירת סניף בנק וזאת, בין היתר, בהתאם לבעיות שהוצפו בנושא זה מפניות הציבור לפיקוח על הבנקים. כך למשל נדרשים הבנקים:

- לבצע בדיקה מקדמית שבמסגרתה תיבחן ההשפעה הפוטנציאלית של סגירת הסניף על לקוחותיו.
- לקבוע תכנית להמשך מתן השירותים הבנקאיים ללקוחות הסניף שנסגר – הפנייה לסניף סמוך, השארת מכשירים אוטומטיים בסביבת הסניף שנסגר, פתיחת סניף נייד או סניף במתכונת חלקית.
- להודיע ללקוחות הסניף אודות השינוי המתוכנן 60 ימים טרם מועד השינוי.
- להדריך וללוות את הלקוחות במעבר לשימוש בערוצים הישירים.

ביחידה לפניות הציבור התקבלו תלונות של לקוחות בנושא סגירת הסניפים וצמצום עמדות הטלר נוכח חוסר הנוחות של חלק מהלקוחות משינויים אלה. היחידה לפניות הציבור נתנה מענה וסיוע כדוגמת הפנייה לסניף בקרבת הסניף שנסגר, העלאת מודעות בדבר האמצעים הטכנולוגיים העומדים לרשות הלקוח ומסירת מידע אודות האפשרות למעבר לבנק אחר.

במקרים חריגים בהם עלה כי קיימת בעיה מיוחדת ללקוח שסינפו נסגר, אם בשל צרכים מיוחדים, או קשיים המעבר מעולם הבנקאות המסורתי לעולם הבנקאות הדיגיטלית - הנושא טופל בשיתוף עם הבנק של הלקוח לצורך מציאת פתרון הולם ללקוח.

³ חוק הבנקאות (רישוי)(תיקון מס' 22), התשע"ו-2016.

⁴ הוראת ניהול בנקאי תקן 400 - סגירת סניפי וצמצום שירותי טלר

<http://www.boi.org.il/he/BankingSupervision/SupervisorsDirectives/DocLib/400.pdf>

פנייה לדוגמא

פנה אלינו רוי"ח של בית אבות במרכז הארץ והלן כי אחד הבנקים הודיע על סגירת הסניף הממוקם בקרבת בית האבות. סניף זה נתן שירותים בנקאיים לדיירי בית האבות ולתושבי האזור. הפנייה הופנתה לבנק שהתבקש לבחון כיצד ניתן לתת מענה מתאים לאוכלוסיית בית האבות. בעקבות הפנייה, הבנק הציב מכשיר למשיכה והפקדת מזומנים (ATM) ומכשיר לביצוע שאילתות בנקאיות יחד עם נציג של הבנק אשר יסייע ללקוחות בשימוש במכשירים האוטומטיים. בנוסף, הבנק הודיע כי כוונתו להקים במיקום הסניף שנסגר מבואה דיגיטלית סגורה, בה יוצבו מכשירי מידע וכספומטים.

2. פתיחת חשבון עובר ושב ומתן אמצעי תשלום בסיסיים ללקוחות בעלי קשיים כלכליים

הפיקוח על הבנקים רואה חשיבות רבה במתן אפשרות לכל לקוח הרוצה בכך לפתוח ולנהל חשבון בנק ביתרת זכות, וזאת לצורך ניהול פעילותו הפיננסית⁵. עיקר התלונות שהתקבלו וטופלו בנושא זה עסקו

בסירוב בנק לפתיחת חשבון ללקוחות שלהם קשיים כלכליים. בעניין זה נקבע בהוראת הפיקוח על הבנקים⁶ באופן חד משמעי כי בנק אינו רשאי לסרב לפתיחת חשבון ללקוח רק בשל היותו לקוח מוגבל מכוח חוק שיקים ללא כיסוי, לקוח בהליך פשיטת רגל, או לקוח שהוטל עיקול על חשבונותיו.

תלונות נוספות שהתקבלו עסקו בסירוב הבנק לתת ללקוחות אמצעי תשלום בסיסיים לניהול החשבון כגון: הרשאות לחיוב חשבון (הוראת קבע), כרטיס למשיכת מזומנים, כרטיס לחיוב מידי (כרטיס דביט) - אמצעי תשלום שאותם מחויב הבנק לתת ללקוח, אלא אם כן יש לו סיבה סבירה לסירוב. כמו כן, במסגרת בדיקת תלונות בנושא זה, נאכפה ההוראה המחייבת את הבנק להציע לכל לקוח בעת פתיחת החשבון להצטרף ל"תכנית המסלולים"⁷.

פניות בנושא זה מטופלות ב"מסלול טיפול מהיר" לשם סיוע ללקוחות בפתיחת החשבון, ובנוסף נערך בירור לצורך מניעת הישנות מקרים דומים. לעיתים, נציגי היחידה לפניות הציבור עורכים ביקורות סמויות בנושא. הם מתלווים לפונים לבנק בעת הגשת בקשתם לפתיחת חשבון, ומתחזים לידיד או קרוב משפחה של הפונה המבקש לפתוח חשבון, בכדי לבחון את התנהלות הבנק ביישום ההוראה. בסיום התהליך הם מזדהים בתפקידם בפני הפקיד ומנהל הסניף ובהמשך נשלח דוח לבנק עם פירוט הליקויים שנמצאו בתהליך, ככל שנמצאו. הפיקוח ממשיך לבחון סוגיות שונות הקשורות לפתיחת חשבון, ובימים אלה שוקד על עדכון ההוראה והרחבתה, על מנת לעגן במסגרתה זכויות צרכניות נוספות – תיקונים אלה צפויים להתפרסם עוד השנה. חלק ניכר מהשינויים מבוצע על סמך מידע שהתקבל מתלונות לקוחות ליחידה בנושא זה.

לפי החוק והוראות הפיקוח על הבנקים לכל לקוח זכות לפתוח חשבון בבנק ביתרת זכות, גם אם הלקוח מוגבל או פושט רגל. אם הבנק מסרב לפתוח חשבון עובר ושב ביתרת זכות, עליו למסור ללקוח את החלטתו בכתב, או לתת לו מסמך ובו פירוט המסמכים הנדרשים להמשך התהליך.

⁵ ראה לעניין זה - סעיף 2(א) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981.

⁶ הוראת ניהול בנקאי תקן 422 "פתיחת חשבון עובר ושב ביתרת זכות וניהולו".

⁷ <http://www.boi.org.il/he/BankingSupervision/SupervisorsDirectives/DocLib/422.pdf>

נכון ליום 31.12.2016 כ- 530,000 חשבונות עוי"ש משויכים לחשבונות המסלולים. מתוכם, כ- 227,000 הם חשבונות של לקוחות אורחים ותיקים ואנשים עם מוגבלויות שהועברו למסלול הבסיסי באופן יזום, בעקבות דרישה של הפיקוח.

פתיחת חשבון בנק וניהולו הינה זכות בסיסית של הלקוח. ככלל על הבנק לפתוח לכל לקוח חשבון ביתרת זכות ולהעמיד לרשותו אמצעי תשלום בסיסיים בחשבון, כדוגמת כרטיס למשיכת מזומן, כרטיס דביט, הרשאה לחיוב חשבון והרשאה ועוד.

תכנית המסלולים בחשבון העוי"ש היא הדרך הזולה והמשתלמת לניהול חשבון עוי"ש, שעיקרה הוא תשלום סכום חודשי קבוע עבור ביצוע מספר פעולות מוגדר מראש ההצטרפות לתוכנית היא קלה ופשוטה ומתאפשרת הן אצל הפקיד בסניף והן באמצעים ישירים.

מהמועד שבו הלקוח הביא לבנק את המסמכים המבוקשים, עומדת לבנק תקופה של 5 ימים במהלכם עליו להודיע ללקוח בכתב, אם ייפתח החשבון או לא.

פניה לדוגמא

במוקד הטלפוני של היחידה לפניות הציבור התקבלה תלונה של לקוח שניסה לפתוח חשבון להפקדת קצבת הנכות לה הוא זכאי מהמוסד לביטוח לאומי. הלקוח טען כי נציגת הבנק סירבה לבקשתו.

עובדת מהיחידה לפניות הציבור התלוותה ללקוח לביקור בבנק לצורך פתיחת החשבון. במסגרת הביקור נמצאו ליקויים בהתנהלות הבנק. כך למשל נאמר ללקוח כי אין אפשרות לפתיחת החשבון בשל עיקול. בעקבות התערבות הפיקוח על הבנקים, הבנק החל בהליך פתיחת החשבון ונמצאו ליקויים בהליך זה, כגון אי מתן מידע על שירות המסלולים, על אמצעי התשלום ואחזור המידע בחשבון, וכן לא נמסר ללקוח העתק ממסמכי פתיחת החשבון. הבנק קיבל את ממצאי הבדיקה ופעל להפקת לקחים ומניעת הישנות מקרים דומים. ללקוח נפתח החשבון.

3. פניות לקוחות לאיתור חשבונות

לאורך השנים פנו לקוחות רבים לפיקוח על הבנקים בבקשה לאתר חשבון בנק על שמם או על שם קרוב משפחה שנפטר. ניסיונות איתור אלה היו כרוכים בפניה לכל אחד מהבנקים ובתשלום עמלה. בספטמבר 2016 השיק בנק ישראל בשיתוף עם משרד האוצר את אתר האינטרנט **"הר הכסף 2"** המאפשר ללקוחות הבנקים לאתר חשבונות בנק ופיקדונות ללא תנועה, ומסייע ליורשים באיתור חשבונות של נפטרים.

באמצעות חיפוש באתר **"הר הכסף 2"** מתקבלת רשימה של בנקים בהם קיימים חשבונות ופיקדונות לא פעילים. בחיפוש עבור קרוב משפחה שנפטר מתקבלת רשימת הבנקים שבהם קיימים חשבונות ופיקדונות, פעילים ולא פעילים. האיתור הוא פשוט ביותר. לאחר קבלת המידע, על הלקוח לפנות לבנק שצוין באתר **"הר הכסף 2"**, אשר יוודא את זהותו וימסור לו פרטים אודות החשבון. השירות ניתן ללא עלות או עמלה, ומייתר את הצורך לפנות לכל תאגיד בנקאי בנפרד.

במהלך שנת 2016 ניתן מענה למאות פניות של לקוחות בנושא זה. היחידה לפניות הציבור ממשיכה לעמוד לרשות הציבור בשאלות ופניות לשם סיוע באיתור חשבונות באמצעות האתר האמור.

מומלץ לכל לקוח או יורש להיכנס לאתר **"הר הכסף 2"** במטרה לברר קיומם של חשבונות או

פיקדונות לא פעילים בקישור <https://itur.mof.gov.il/#/main/landing>.

ללקוחות הבנקים מומלץ לוודא כי החיפוש אחר חשבונות בנק ופיקדונות ללא תנועה נעשה באמצעות אתר האינטרנט **"הר הכסף 2" בלבד, ולא באמצעות גורמים חיצוניים כגון חברות פרטיות, אשר גובות תשלום בעבור שירות שניתן בקלות וללא עלות.**

נתוני הכניסה לאתר "הר הכסף 2" מלמדים, כי מאז השקת האתר נכנסו אליו כ- 2.5 מיליון גולשים. בכ- 600,000 כניסות מתוכם, הגולשים קיבלו תוצאות חיוביות המעידות על כך שיש ברשותם חשבונות ופיקדונות ללא תנועה ועליהם לפנות לבנק להמשך בירור.

פנייה לדוגמא

לקוח קיבל הצעה מחברה פרטית לאיתור חשבוניות בנק ללא תנועה בעלות כספית, וביקש לדעת האם בנק ישראל מספק את השירות ללא עלות. הוסבר ללקוח על-ידי היחידה לפניות הציבור כי באתר האינטרנט "הר הכסף 2" ניתן לקבל מידע ללא עלות ובצורה פשוטה וידידותית, וללא צורך במתווכים.

4. מענה לצרכים של אוכלוסיות מוחלשות

הפיקוח על הבנקים רואה חשיבות רבה בסיוע לכלל הלקוחות של המערכת הבנקאית. בתוך כך, הפיקוח מקדם מדיניות חברתית לטיפול באוכלוסיות חלשות ואוכלוסיות בעלות צרכים מיוחדים. תשומת לב רבה מוקדשת למענה לצרכים של אוכלוסיות בעלות קשיים פיננסיים, וכן לאוכלוסיות בעלות צרכים מיוחדים - קשישים ובעלי מוגבלות, ללקוחות החסרים ידע וניסיון בצרכנות פיננסית - בני נוער, ללקוחות שאינם דוברי עברית ועוד. ללקוחות אלה ניתן מענה פרטני בהתאם לצורכי הפונה.

טיפול של היחידה לפניות הציבור בפניות מתנהל תוך מתן דגש על שלושה עקרונות – מענה מהיר ככל שניתן, מותאם אישית ללקוח ולצרכיו המיוחדים בנסיבות המקרה, ומציאת פתרון מיטבי ללקוח תוך שיתוף פעולה עם הבנק שבו מתנהל החשבון.

פניות לדוגמא

התאמת כספומטים לצורכי אוכלוסיית לקויי ראייה

פנה אלינו לקוח כבד ראייה אשר בשל החלפת מכשירים למשיכת מזומן באחד הבנקים התקשה למשוך כספים. בפנייתו טען הלקוח כי עוצמת השמע במכשיר הבנקט נמוכה יחסית עבורו, ולכן אינו מצליח למשוך כסף. בשיתוף עם הלקוח ונציגי הבנק הוחלט להזמין את הפונה לבצע משיכת מזומנים מהכספומט בסניף בליווי מנהל הסניף וטכנאי מטעם הבנק, לביצוע התאמת עוצמת השמע במכשיר. בעקבות הבדיקה בוצע טיפול רוחבי והוחלט להגביר את עוצמת מכשירי הבנקט בכל הסניפים של אותו הבנק.

סיוע לאישה מבוגרת ומוגבלת בתנועה בקבלת הלוואה לבניית מעלון בביתה

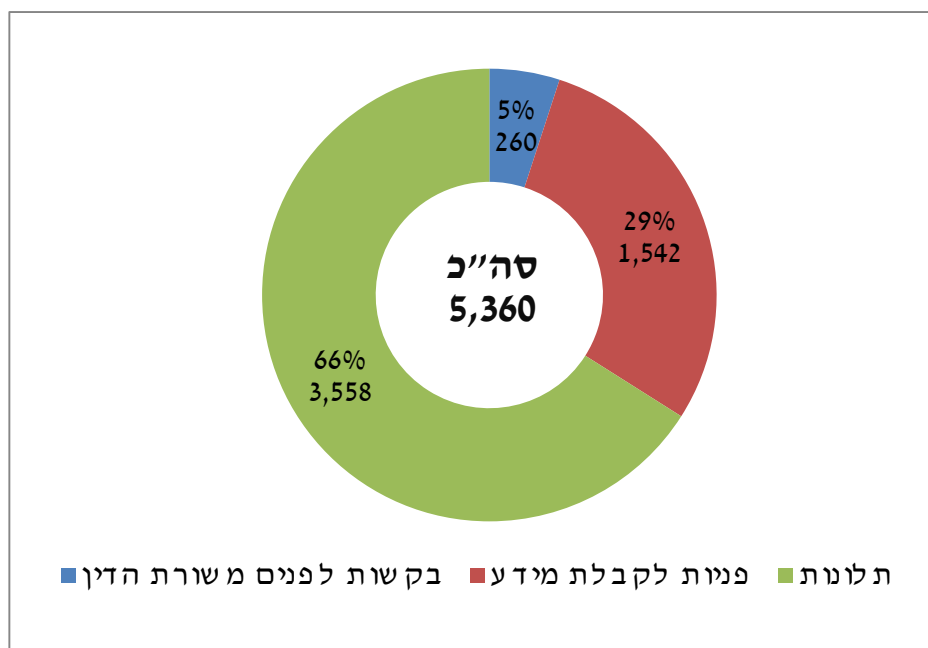
עובדת מרשות מקומית התקשרה ובקשה סיוע מהיחידה לפניות הציבור עבור אישה מבוגרת, שהייתה חולה מאד ובעלת נכות, המטופלת על ידי מחלקת הרווחה בעיר. משרד הבינוי והשיכון אישר עבורה מימון להתקנת מעלון בביתה, ולצורך כך היא התבקשה להגיע לסניף ולחתום על המסמכים - בהתאם להוראות משרד השיכון. לנוכח הנסיבות הספציפיות של המקרה, והואיל והאישה לא יכלה לצאת מביתה בשל מצבה הבריאותי, נערכה בדיקה עם הבנק והתקבל אישור מיוחד להחתמת הלקוחה בביתה, לשביעות רצונה.

פרק ב' - נתונים ומידע אודות הטיפול בתלונות, בבקשות לקבלת מידע ובבקשות לפנים משורת הדין

פעילות היחידה

בשנת 2016 התקבלו ביחידה לפניות הציבור 5,164 תלונות, פניות לקבלת מידע ובקשות לפנים משורת הדין, וטופלו 5,360 (מספר הפניות והתלונות שטופלו כולל גם פניות ותלונות שהתקבלו בשנת 2015). בנוסף התקבלו כ-18,000 שיחות טלפון. במסגרת התלונות, הפניות והבקשות שטופלו בשלוש השנים האחרונות ביחידה לפניות הציבור שילמו התאגידים הבנקאיים ללקוחותיהם כעשרה מיליוני ₪⁸.

איור 2: חלוקת כלל הפניות בשנת 2016 ל: תלונות, בקשות לקבלת מידע ובקשות לפנים משורת הדין



❖ תלונות על תאגיד בנקאי

בשנת 2016 טיפלה היחידה לפניות הציבור ב-3,558 תלונות בכתב, המהוות 66% מכלל הפניות שטופלו בשנה זו. תלונות אלה עוסקות במחלוקות בין הלקוח ובין התאגיד הבנקאי. על פי רוב, מתלווה לתלונות דרישה לקבלת פיצוי או דרישה שהתאגיד הבנקאי ינקוט פעולות - למשל יפתח חשבון או יתקן טעות.

בהתאם לאמור בהוראת הפיקוח בנושא טיפול בתלונות הציבור, לקוחות הבנקים נדרשים לפנות לנציבי תלונות הציבור בתאגידים הבנקאיים, טרם הגשת התלונה ליחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים. בהתאם לכך, 1,539 תלונות הועברו עם קבלתן לנציבי תלונות הציבור בתאגידים הבנקאיים לשם מענה במישרין ללקוח. בהתאם להוראה נדרשים הבנקים וחברות כרטיסי האשראי לדווח

⁸ לרבות ויתור על חוב או בטוחה.

⁹ נתון זה כולל גם תלונות שהתקבלו על גופים שאינם תאגידים בנקאיים.

לפיקוח על הבנקים אודות הטיפול בתלונות הציבור, וזאת לשם בקרה על מתן המענה והטיפול בלקוחות.

הנושאים שבהן עסקו התלונות בשנת 2016

מרבית התלונות שהתקבלו בשנת 2016 עסקו בנושאים הבאים:

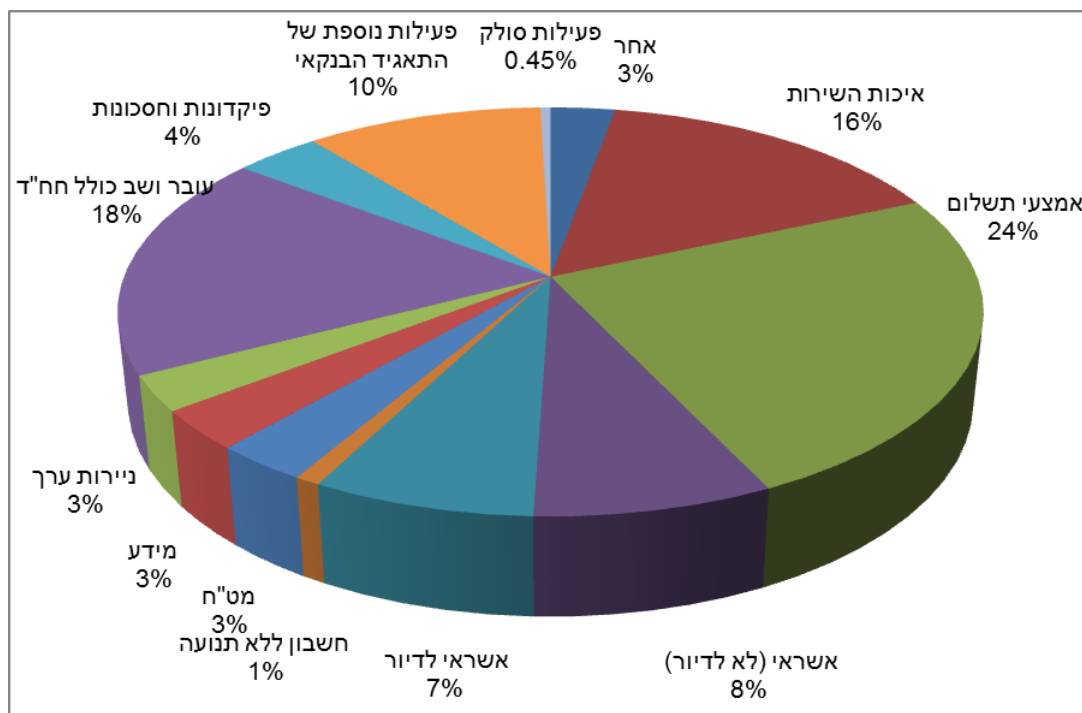
אמצעי תשלום (24%): צ'קים – תלונות על החזרות צ'קים מסיבת "אין כיסוי מספיק" והוראות ביטול, היסבים על גבי הצ'קים ותקינותם, זיוף וגניבה של צ'קים וכן עמלות שנגבו. כרטיסי אשראי – גניבה ושימוש לרעה של כרטיסים, ביטול עסקה בכרטיס, עמלות ואובדן הכרטיס. תלונות נוספות הוגשו בקשר למשיכת מזומנים והפקדות במכשירים אוטומטיים – אי קבלת התמורה, תקלות במכשירים.

חשבוניות עובר ושב (18%): סירוב הבנק לפתיחת חשבון בעיקר עבור לקוחות להם קשים כלכליים, זכויות חתימה בחשבון ביחד ולחוד ופעולות ללא הרשאה, סגירת חשבון ביוזמת הבנק, וכן התמשכות תהליך סגירת חשבון.

איכות השירות הבנקאי (16%): סגירת סניפים וצמצום עמדות טלר, איכות וזמני מענה במוקדים הטלפונים ויחס שניתן ללקוחות על ידי נציגי הבנק.

אשראי בנקאי - צרכני ולדיוור (15%): אי העמדה של מסגרת אשראי, צמצום וביטול מסגרת אשראי. בנושא הלוואות – סירוב הבנק להעמיד הלוואה או להגדיל את היקף האשראי ופירעון הלוואות.

איור 3: הנושאים בהן עסקו התלונות בשנת 2016



❖ בקשות לקבלת מידע

בשנת 2016 טיפלה היחידה לפניות הציבור ב-1,542 בקשות בכתב לקבלת מידע. פניות אלה היו מגוונות מאוד ועסקו בכל תחומי הבנקאות – ניתן ללמוד מכך על רצון הפונים לנהל את עסקיהם הבנקאיים תוך ניצול זכויותיהם הצרכניות. כמו כן, התקבלו בפיקוח על הבנקים הצעות לשיפור הוראות בנקאיות, דבר אשר מצביע על מעורבות חברתית ורצון לשפר את המערכת הבנקאית לטובת כלל הציבור. פניות רבות עסקו בזכויות הקשורות בפתיחת חשבון ובגישה לאמצעי תשלום ואחזור מידע, וכן בבקשות למידע אודות זכויות הלקוח לקבלת אשראי בנקאי. כמו כן, נתבקש מידע אודות הוראות הפיקוח לתאגידים הבנקאיים בנושא הלוואות לדיור והמגבלות במתן האשראי.

היחידה לפניות הציבור פועלת למתן המידע ללקוח בנושאים בנקאיים מגוונים, לרבות בנושאים הבאים - מידע על מדיניותו של הפיקוח על הבנקים והוראותיו, חקיקה בנקאית, זכויות צרכניות, ופעילותם של הפיקוח על הבנקים והיחידה לפניות הציבור.

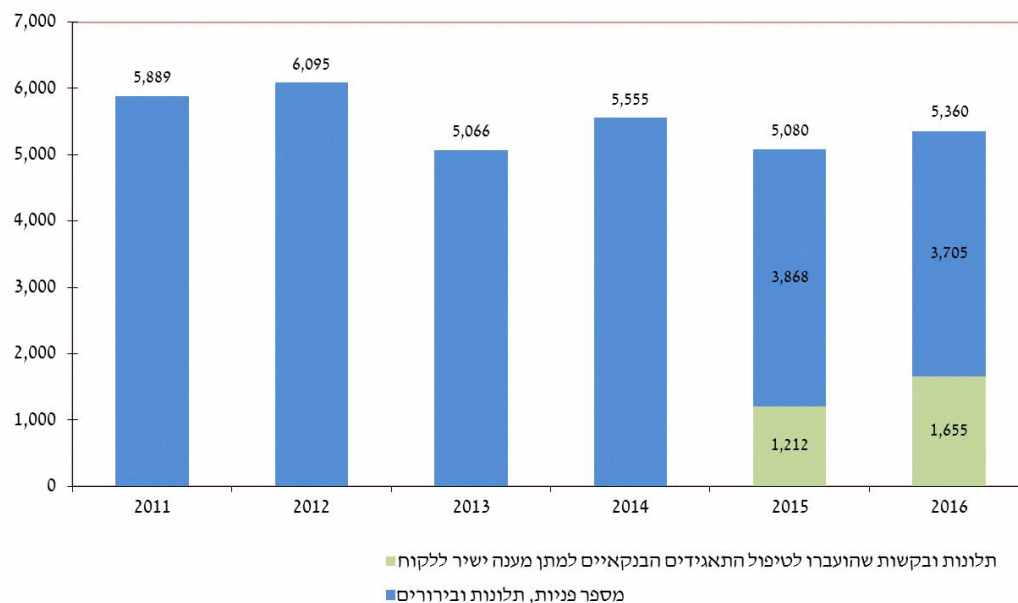
❖ בקשות לפנים משורת הדין

בשנת 2016 טיפלה היחידה לפניות הציבור ב-260 בקשות בכתב מהתאגידים הבנקאיים. חלק ניכר מהבקשות עסקו בנושאים הבאים: קבלת הלוואה מהבנק, מחיקת חוב, קבלת פנקסי צ'קים או כרטיסי אשראי, ועוד. ככלל, בקשות אלה נוגעות להערכת הסיכון של הבנק את הלקוח הספציפי, ולכן אינן מצויות בתחום סמכותו של הפיקוח על הבנקים, והן נשלחות לתאגידים הבנקאיים כדי שאלה יבחנו אותן ויתנו לפונה מענה במישרין. כך לדוגמא, כשבנק מעריך שהסיכון של הלקוח גבוה ולכן אינו מעניק לו הלוואה נוספת - הפיקוח אינו מתערב. במקרים מסוימים התאגידים הבנקאיים מוכנים להיענות לבקשות לפנים משורת הדין, והפיקוח על הבנקים מייחס לכך חשיבות רבה.

מספר הבקשות לקבלת מידע, התלונות והבקשות לפנים משורת הדין שהתקבלו בשנים 2011-2016

התרשים הבא (איור 4) מציג את מספר הבקשות לקבלת מידע, התלונות, והבקשות לפנים משורת הדין שטופלו בכתב משנת 2011 ועד 2016 - ומתאר את השינוי באופן הטיפול בתלונות הציבור במערכת הבנקאית, שחל כתוצאה מהעברת חלק ניכר מהתלונות לטיפול ישיר על ידי התאגיד הבנקאי. שינויים אלה נועדו לשפר את הטיפול בפניות הלקוחות, ולקצר את משכו.

איור 4: מספר הבקשות לקבלת מידע, התלונות והבקשות לפנים משורת הדין 2011 עד 2016



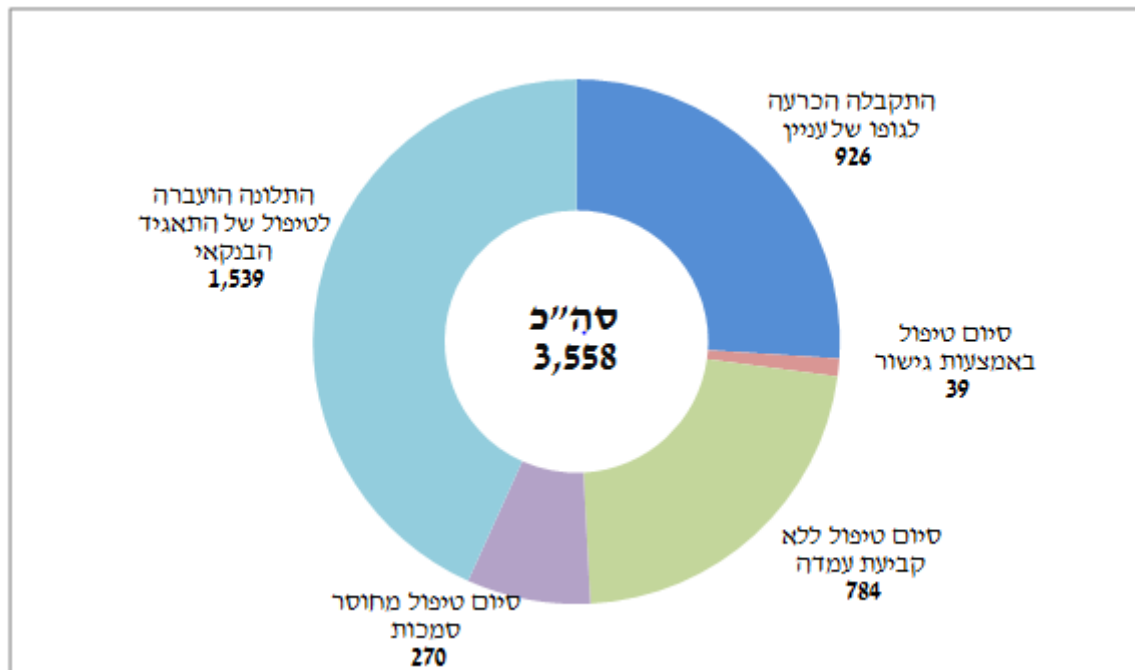
מניתוח הנתונים על פני שנים אלה (2011-2016) עולה שכמות הפניות שהתקבלו מהציבור עומדת על 5,000-6,000 פניות בשנה. בשנת 2016 הועברו 1,655 תלונות ובקשות לטיפול התאגידים הבנקאיים, וזאת לעומת שנת 2015 בה הועברו כ-1,200 תלונות לטיפול התאגידים הבנקאיים, וזאת בשל העובדה שהוראת הפיקוח נכנסה לתוקפה באפריל 2015.

התפלגות התלונות לפי אופן סיום הטיפול

בשנת 2016 הסתיים הטיפול ב-3,558 תלונות. באיור שלהלן מוצג אופן סיום הטיפול בתלונות. מהנתונים עולה כי ב-926 תלונות התקבלה הכרעה אם תלונת הלקוח על התאגיד הבנקאי מוצדקת או לא מוצדקת¹⁰ (ראו הרחבה בפרק ג'). ב-784 תלונות הסתיים הבירור ללא קביעת עמדה. ב-270 תלונות הסתיים הטיפול בשל חוסר סמכות של היחידה לפניות הציבור, למשל תלונות על בנק הדואר או חברות ביטוח. בנוסף 1,539 תלונות נשלחו לתאגיד הבנקאי למתן מענה ללקוח מנציב תלונות הציבור של הבנק טרם פנייה לפיקוח על הבנקים. ב-39 מקרים הסתיים הטיפול בפנייה באמצעות גישור בין הבנק ובין הלקוח.

¹⁰ מדובר בתלונות שטופלו ישירות על ידי הפיקוח או לחילופין לאחר בירור שנעשה על ידי הבנק.

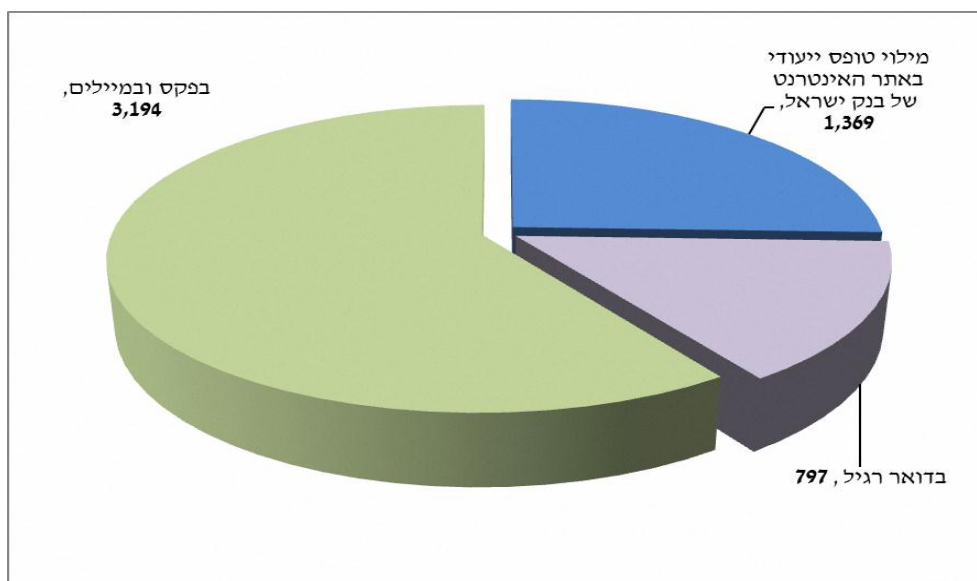
איור 5: התפלגות התלוונות לפי אופן סיום הטיפול



התפלגות הפניות והתלוונות לפי אמצעי ההתקשרות

ביחידה לפניות הציבור מתקבלות פניות ותלוונות שנשלחות במגוון דרכים, כגון: טופס ייעודי באתר האינטרנט של בנק ישראל, דואר ישראל, פקס ודואר אלקטרוני. ככלל, לא ניתן להגיש תלוונה בעל-פה באמצעות הטלפון, אולם במקרים חריגים כאשר הלקוח מתקשה בהגשת התלוונה, מתקבלות תלוונות גם בדרך זו. הפיקוח על הבנקים מעודד את הציבור לפנות במגוון דרכי התקשרות במטרה להקל על הגשת הפנייה. באיור שלהלן מוצגת התפלגות הפניות והתלוונות לפי דרך קבלתן.

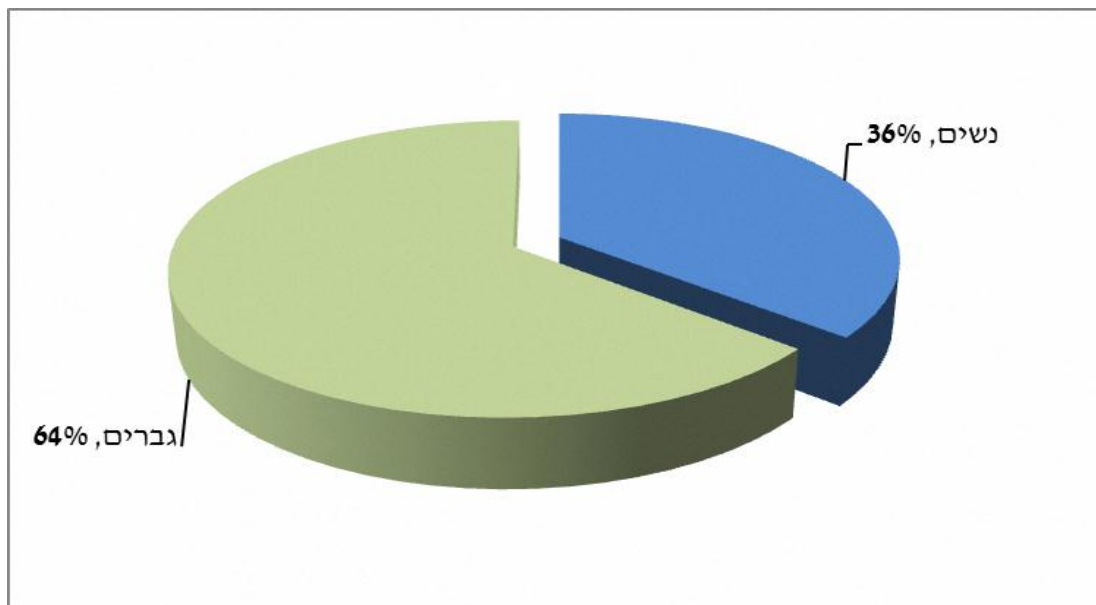
איור 6: התפלגות התלוונות לפי דרך הגשתן



התפלגות פניות ותלונות ליחידה לפניות הציבור בשנים 2014-2016

באיור שלהן מוצגת התפלגות הפניות והתלונות לפי מגדר הפונה שהגיש את הפנייה או התלונה. מניתוח הנתונים עולה כי כ- 64% מהפניות והתלונות הוגשו על ידי גברים וכ-36% מהן הוגשו על ידי נשים. הנתונים מצביעים על כך שמאז שנת 2014 לא חל שינוי בהתפלגות כמות הפניות בין נשים לבין גברים. הפיקוח על הבנקים מעודד את כלל האוכלוסייה לעקוב אחרי חשבונות הבנק ולנהל את העניינים הפיננסיים באופן פעיל ושוטף.

איור 7: התפלגות התלונות לפי מגדר בשנים 2014-2016



המוקד הטלפוני של היחידה לפניות הציבור

היחידה לפניות הציבור מנהלת מוקד טלפוני לשירות הציבור. להלן נתונים אודות פעילות היחידה משנת 2013 ועד לשנת 2016. פניות טלפוניות אלה נוספות על הפניות בכתב שתוארו לעיל.

טבלה 1: נתוני פעילות המוקד הטלפוני של היחידה לפניות הציבור 2013-2016

2016	2015	2014	2013	
כ- 18,000	17,963	20,346	21,450	מספר הפניות הטלפוניות שטופלו

פרק ג' – סקירה של הנתונים על התלונות נגד התאגידים הבנקאיים

שיעור התלונות המוצדקות מתוך סך התלונות שגובשה לגביהן עמדה

בשנת 2016 הוכרעו 926 תלונות על ידי היחידה לפניית הציבור ו-100 מתוכן נמצאו מוצדקות (11%).

במקרים מסוימים אחרים הופסק תהליך ההכרעה נוכח הסדרת הסוגיה, וכן בשל העובדה שמחלוקות רבות נפתרות כיום במישרין בין הלקוח והבנק באמצעות נציב תלונות הציבור בתאגיד הבנקאי.

לוח 1: מספר התלונות כלפי התאגידים הבנקאיים בשנת 2016

התאגיד הבנקאי	מספר התלונות מתוך כלל הפניות	מספר התלונות שגובשה לגביהן עמדה	מספר התלונות המוצדקות
בנק דיסקונט לישראל בע"מ	318	86	3
הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ	235	58	3
בנק הפועלים בע"מ	904	241	23
בנק לאומי לישראל בע"מ	712	182	28
בנק מזרחי טפחות בע"מ	383	104	16
בנק אגוד לישראל בע"מ	78	24	3
בנק אוצר החייל בע"מ	98	30	3
בנק יהב לעובדי המדינה בע"מ	179	48	7
בנק ירושלים בע"מ	97	24	5
בנק מסד בע"מ	16	5	1
בנק מרכנתיל דיסקונט בע"מ	112	27	4
ישראכרט בע"מ	119	24	0
כרטיסי אשראי לישראל בע"מ	85	25	1
לאומי קארד בע"מ	102	31	2
דיינרס קלוב ישראל בע"מ	10	3	1
אחר	110	14	0
סה"כ	3,558	926	100

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

במקרים מסוימים התאגיד הבנקאי מגלה נכונות לפעול לטובת הלקוח גם אם לא נמצא שתלונתו מוצדקת. מקרים אלו מתאפיינים בכך שהתאגיד מקבל את גרסת הלקוח על אף הקושי של הלקוח להוכיח את טענותיו, או בכך שהתאגיד נעתר לבקשת הלקוח, לפני משורת הדין, בשל מצוקה קשה במיוחד. לעתים מקרים אלה מעידים על כך שבתאגיד הבנקאי ישנה נכונות לפתור מחלוקות לשביעות רצון הלקוח.

לוח 2 מראה, כי בדומה לשנת 2015, כרבע מהמחלוקות שהופנו לחמשת הבנקים הגדולים בשנת 2016 נפתרו הודות לנכונות הבנקים לסיים את הטיפול בהיענות לבקשותיהם של הלקוחות ולשביעות רצונם. הפיקוח על הבנקים מייחס חשיבות רבה לפתרון מחלוקות ישירות מול הלקוח ורואה בכך עמידה ברף גבוה של הגינות, כפי שמצופה מהבנק בעת ניהול עסקיו. בשנת 2016 סכום ההחזר שניתן לפונים במסגרת זו על ידי חמשת הבנקים הגדולים עמד על 662,012 ₪.

לוח 2: חמשת הבנקים הגדולים: שיעור המקרים שבהם פעל הבנק לטובת הפונה אף כי לא נמצא שתלונתו מוצדקת, 2016 בהשוואה ל-2015

הבנק	מספר התלונות (והבקשות) שלא נמצא כי הן מוצדקות והועברו לתאגיד	מהן מספר המקרים שבהם פעל התאגיד לטובת הפונה	סך ההחזר שניתן לפני משורת הדין	סך ההחזר שניתן בגין כלל הפניות	שיעור המקרים שבהם פעל התאגיד לטובת הפונה מסך הפניות שלא נמצא כי הן מוצדקות, 2015	שיעור המקרים שבהם פעל התאגיד לטובת הפונה מסך הפניות שלא נמצא כי הן מוצדקות, 2016
בנק דיסקונט לישראל בע"מ	114	30	18,031	20,296	27.6%	26.3%
הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ	72	15	45,100	78,164	26.7%	20.8%
בנק הפועלים בע"מ	252	48	33,521	50,347	26.5%	19%
בנק לאומי לישראל בע"מ	209	53	211,784	218,956	27.5%	25.4%
בנק מזרחי טפחות בע"מ	114	31	96,739	294,249	23.1%	27.2%
סה"כ	761	177	405,175	662,012	26.5%	23.3%

פרק ד' – דוגמאות לתלונות שטופלו ביחידה לפניות הציבור

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 פיננסיים¹¹.

אחד הכלים באמצעותו הפיקוח על הבנקים מקדם את ההגיונות ביחסם של הבנקים כלפי לקוחותיהם, הוא טיפול בפניות הציבור. לקוחות רבים פונים אל הפיקוח על הבנקים מידי שנה לקבלת מידע צרכני ובנקאי. בנוסף, לקוחות פונים אל היחידה בבקשה להתערבות והכרעה בתלונתם כנגד הבנק, ואחרים מבקשים להביא לידיעת הפיקוח על הבנקים נושאים עקרוניים אשר עשויים להביא לשיפור המערכת הבנקאית.

דוגמאות לתלונות שטופלו ביחידה לפניות הציבור

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

מצופה מהבנק, כי גם כאשר הוא יוצא במבצע לגיוס לקוחות חדשים לבנק, עליו לנהוג בהוגנות, ולשקף את תנאי המבצע במדויק ללקוחות.

❖ חשבון ללא עמלות – האמנם ?

ביחידה לפניות הציבור התקבלו מספר פניות של לקוחות אחד הבנקים אשר טענו כי הבנק ביטל הטבות בעמלות עובר ושב, שהובטחו להם במסגרת פרסומת של הבנק. בפרסומת הציע הבנק פתיחה וניהול חשבון עובר ושב ללא עמלות לתקופה שאינה קצובה בזמן. לאחר מספר שנים הבנק הפסיק את ההטבה, ושלח ללקוחות הודעה בכתב על פיה הבנק צפוי להתחיל לגבות חלק מהעמלות בחשבונם.

הפסקת מתן ההטבות, לטענת הבנק, עוגנה במסגרת הליך פתיחת החשבון באמצעות החתמת הלקוח על טופס ובו סעיף המקנה לבנק זכות לביטול ההטבות בכל עת בכפוף למתן הודעה.

לאחר בירור המקרה הורינו לבנק לזכות את כלל הלקוחות הרלבנטיים בעמלות העובר ושב שנגבו בחשבונותיהם בתקופה מסוימת שנקבעה. סך ההחזר ללקוחות שבוצע על ידי בנק היה 360,550 ₪.

לא מצאנו כי הגילוי שניתן בטופס בעת פתיחת החשבון, מתקן את הרושם שנוצר אצל לקוחות שהתבססו על האמור בפרסומת ובעקבותיה הצטרפו לבנק.

לצד האפשרות להגיע להסדר חוב עם לקוחות, עומדות בעיניהן חובות הלקוח לפרוע את התחייבויותיו וזכותו של הבנק לנקוט בהליכים משפטיים לגביית חוב.

❖ הליך משפטי או הסדר אישי: האם ניתן לפרוע חוב בתשלומים ?

לקוח קיבל מכתב התראה מחברת האשראי על כוונתה לנקוט בהליכים משפטיים בגין חוב שצבר. הלקוח פנה טלפונית לעורך הדין החיצוני, אשר ייצג את החברה, וביקש לשלם את החוב במלואו (כולל ריביות), באמצעות פריסה לתשלומים. חרף נכונותו ומאמציו הרבים של הלקוח, עורך הדין

החיצוני סירב להצעתו לפריסת התשלום, וכן לא הסכים לקבל את ההצעה בכתב ולהעבירה אל חברת האשראי לבחינה.

מצאנו את הפנייה כמוצדקת לאור חוסר ההיענות של חברת האשראי להסדיר את המחלוקת, בנסיבות שבהן הלקוח מביע את נכונותו לשלם את מלוא סכום החוב. היה ראוי כי בנסיבות הנדונות יעביר עורך הדין את ההצעה לידיעת הגורם הרלוונטי בחברת האשראי. הפיקוח על הבנקים רואה חשיבות מיוחדת בכך שתינתן אפשרות ללקוחות הנמצאים בקשיים כלכליים ושאינן בידם אמצעי תשלום שונים להגיע להסדר חוב תוך פריסת תשלומים, ובכך להימנע מהליכים משפטיים והוצאות נוספות הכרוכות בכך. נדגיש כי אין בכך כדי להקל מהחומרה שבאי פירעון חובות, וקיימת חשיבות שלקוחות יתנהלו פיננסית באופן נאות באמצעות הקפדה על עמידה במסגרת התקציב ובכל ההתחייבויות הפיננסיות שלהם.

בעקבות התערבותנו הגיע הלקוח להסדר תשלומים לפירעון החוב עם חברת האשראי, והחברה ביצעה פעולות רוחביות לשם מניעת הישנות מקרים דומים.

בנוסף, הנושא טופל באופן רוחבי לכלל מערכת הבנקאות, ובפברואר 2017 פורסמה הוראת ניהול בנקאי תקין שעניינה "הליכי גביית חובות"¹², אשר תיכנס לתוקף בפברואר 2018. בהוראה נקבעו הנחיות משמעותיות ותהליכים מובנים שמטרתם לשפר את ההוגנות והגילוי ללקוח בעת הליכי גביית חוב על ידי התאגידים הבנקאיים.

❖ האם קיים סיכון כאשר שולחים צ'ק בדואר?

מורשה חתימה בחברה א' כתב ושלח בדואר צ'ק בסך של למעלה מ-130,000 ₪ לפקודת חברה ב'. הצ'ק נגנב, פרטי המוטב שונו, והוא נפרע בחשבון פרטי שאינו קשור לעסקה. כאשר התגלה שהצ'ק הופקד שלא לחשבון חברה ב', הגישה חברה א' תלונה למשטרת ישראל וניסתה לבטל את הצ'ק. מכיוון שהבקשה לביטול הצ'ק הוגשה לאחר המועדים הקבועים בהוראות בעניין מועד זיכוי וחיוב בצ'קים, לא הייתה באפשרות הבנק לבטל את הצ'ק ולהשיב את הכספים לחברה א'.

מעיון בצ'ק המקורי התברר כי שם המוטב נמחק ונרשם מחדש באופן שהיה צריך לעורר חשד אצל הבנקאי שבדק את הצ'ק הנדון, בפרט לאור הסכום הגבוה של הצ'ק.

במקרה הנדון, הבנק לא מנע את תשלום הצ'ק חרף השינויים האסורים והמחיקות שנעשו על גביו. לפיכך, הורנו לבנק לזכות את חשבון חברה א' במלוא סכום הצ'ק. כדי למנוע אירועים מסוג זה, אנו קוראים ללקוחות לא לשלוח צ'קים בדואר.

❖ אשראי צרכני: מבחן הסבירות

הבנק העמיד לרשות לקוח הלוואה על סך של 100,000 ₪. הבנק דרש כי מחצית מסכום ההלוואה יופקד לפיקדון אשר ישועבד לבנק כבטוחה להלוואה. לאחר תקופה פנה הלקוח לבנק בבקשה

¹² הוראת ניהול בנקאי תקין 450 "הליכי גביית חובות" -

<http://www.boi.org.il/he/BankingSupervision/SupervisorsDirectives/DocLib/450.pdf>

משלוח צ'קים בדואר עלול להוביל לאובדן או גניבה ולחשופ את המוטבים למעשה מרמה.

העמדת אשראי נתונה לשיקול דעתו העסקי של הבנק, והיחידה לפניות הציבור אינה מתערבת בשיקולי האשראי של הבנק או חברת האשראי.

לעשות שימוש בכספי הפיקדון. הבנק סירב לבקשת הלקוח ואישר העמדת הלוואה נוספת כחלופה למשיכת הכספים.

לטענת הבנק, שיעבוד כספי הפיקדון נועד לכלל האשראים של הלקוח ולא רק לטובת ההלוואה הנדונה. אולם, מעיון בדפי החשבון נמצא כי מדובר בפיקדון שהועמד מתוך כספי ההלוואה טרם העמדת אשראים נוספים בחשבון.

במקרה זה כספי הבטוחה ממומנים מכספי הבנק, ולכן לא מדובר בבטוחה אמיתית. הטעם בהעמדת הבטוחה מלכתחילה מוטל בספק, וזאת להבדיל מפיקדונות הקיימים בבנק עוד בטרם מתן האשראי ללקוח. בנוסף, קיים פער בין ריבית ההלוואה (גבוהה יחסית) לריבית הפיקדון (נמוכה) אשר מעלה ספק בדבר ההיגיון הכלכלי בעסקה זו, ולפיכך גם החתמת הלקוח על כתב הסכמה מעוררת שאלות.

בסיס הביור, הבנק נדרש לשחרר את הפיקדון ששועבד לטובת הקטנת ההלוואה, ולזכות את הלקוח בהפרשי ריבית שהגיעו לסך של כ-3,100 ₪.

❖ **אשראי לדירור: כיצד ישפיע חוב עבר על הלוואה לעתיד?**

ביחידה לפניות הציבור התקבלו מספר פניות של לקוחות אשר הלינו כי פנו לבנק בבקשה לקבלת הלוואה לדירור, ובקשתם בשלב ראשון אושרה. חרף זאת, בשלבים מתקדמים של העמדת האשראי, הבנק התנה את העמדת ההלוואה, בהסדרת חוב ישן של הלקוח לבנק שנמחל מבעוד מועד.

כך לדוגמא, לקוח שפנה אל היחידה לפניות הציבור, טען כי בשלבים מאוחרים של אישור המשכנתא, הבנק התנה את מתן האשראי בתשלום חוב ישן בצירוף ריבית. החוב נמחק בשנת 2005. הלקוח התבקש לשלם כ-1,400 ₪ כתנאי להעמדת ההלוואה החדשה.

מבירור המקרה עלה, כי הבנק הגיע להסדר חוב עם הפונה בשנת 2004-2005, כך שחלק מהחוב שולם וחלק ממנו נמחק. הסדר החוב בוצע בעל פה, מבלי לציין כי מתן אשראי נוסף בבנק יותנה בעתיד בתשלום החוב שנמחק בצירוף ריבית.

בנסיבות אלו, הבנק העלה דרישה לתשלום החוב בשלב מאוחר של תהליך אישור ההלוואה, למרות שהמידע היה קיים ברשותו בשלב הראשוני. אין זה תקין שהבנק יחזור בו מהעמדת ההלוואה בשלב מתקדם של העמדת האשראי, אלא, עליו לבחון כבר בתחילת התהליך את כל הנתונים הרלבנטיים מבחינתו, ובכלל זה גם את ההשלכות, ככל שישנן, בגין חוב עבר של לקוח.

בנסיבות העניין, לא מצאנו לנכון להורות על העמדת האשראי, אולם הורנו לבנק להשיב ללקוח את סך ההוצאות שנשא בהן עקב המצאת המסמכים שדרש הבנק.

נספח - לוח 3: שיעור התלונות בהן קיבלו הפונים סעד כלשהו לפני משורת הדין
(המקרים שבהם פעל הבנק לטובת הלקוח על-אף כי לא נמצא שתלונתו מוצדקת), 2016

שיעור הבקשות שנענו בחיוב לפני משורת הדין מתוך סך התלונות שהייתה לגביהן פנייה לבנק ולא נמצא כי הן מוצדקות	סך ההחזר לפונים בכלל הפניות (בש"ח)	סך ההחזר לפונים בפניות למ"ד (בש"ח)	מספר המקרים שבהם פעל התאגיד לטובת הפונה אף כי לא נמצא שתלונתו מוצדקת (פניות למ"ד)	מספר הפניות שלא נמצא כי הן מוצדקות והייתה לגביהן פנייה לתאגיד	התאגיד הבנקאי
26.3%	20,296	18,031	30	114	בנק דיסקונט לישראל בע"מ
					הבנק הבינלאומי הראשון לישראל
20.8%	78,164	45,100	15	72	בע"מ
19%	50,347	33,521	48	252	בנק הפועלים בע"מ
25.4%	218,956	211,784	53	209	בנק לאומי לישראל בע"מ
27.2%	294,249	96,739	31	114	בנק מזרחי טפחות בע"מ
	1,828	1,828	3	29	בנק אגוד לישראל בע"מ
	87,331	72,797	10	33	בנק אוצר החייל בע"מ
	15,371	11,247	16	50	בנק יהב לעובדי המדינה בע"מ
	360,609	59	4	24	בנק ירושלים בע"מ
	600	600	1	4	בנק מסד בע"מ
	2,526	1,678	6	32	בנק מרכנתיל דיסקונט בע"מ
	1,107	1,107	4	35	ישראכרט בע"מ
	1,328	1,328	7	26	כרטיסי אשראי לישראל בע"מ
	32,726	8,919	6	36	לאומי קארד בע"מ
	153	63	1	4	דיינרס קלוב ישראל בע"מ