

פעילות הפיקוח על הבנקים להגנה על צרכן השירותים הבנקאיים

סוניה בוגוסלבסקי - הפיקוח על הבנקים

יחסי בנק-לקוח", תוך שיתוף פעולה חשוב ופורה בינו לבין תחומים אחרים בפיקוח.

תלונות הציבור

נדבך חשוב בהגנה על לקוחות הבנקים הוא הטיפול בתלונות הציבור, שעליו מופקדת היחידה לפניות הציבור, הפועלת ב"תחום יחסי בנק-לקוח". אחת ממטרותיו של הטיפול בפניות הציבור היא לשמש אפיק להתדיינות בין הבנקים ללקוחותיהם ולהכרעה בסכסוכים המתגלעים ביניהם. הזכות לפנות לפיקוח על הבנקים ללא תשלום, העדר צורך בייצוג מקצועי,

האפשרות להתלונן גם כשמדובר בסכום נמוך יחסית והטיפול המהיר יותר מזה של המערכת השיפוטית - כל אלה מאפשרים לציבור הלקוחות להביא את טענותיהם כלפי הבנקים להכרעה יעילה, ולזכות בסעד מתאים: החזר כספים, פיצוי, מילוי דרישתם וכד'. היחידה לפניות הציבור מכריעה

בכל שנה באלפי תלונות של לקוחות הבנקים, ומספר התלונות המתקבלות בה עולה בהתמדה - עקב מודעות הולכת וגוברת של הלקוחות לזכויותיהם הצרכניות, ולתפקידו של הפיקוח על הבנקים כגורם צרכני. מטרה נוספת של הטיפול בתלונות הציבור היא קבלת מידע אמין ועדכני על ליקויים במערכת הבנקאית.

איתור ליקויים מערכתיים וטיפול בהם

ליקויים מערכתיים רבים אותרו ותוקנו בזכות הטיפול בתלונות לקוחות, וכן באמצעות מידע הזורם לפיקוח על הבנקים מביקורות שהוא עורך וממקורות אחרים. ההחזרים הכספיים ללקוחות הבנקים,

לצד שמירה על יציבותה של המערכת הבנקאית, ממלא הפיקוח על הבנקים תפקיד חשוב של הגנה על צרכן השירותים הבנקאיים - תפקיד המעוגן בחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א - 1981. שני צדדים אלה של הפיקוח שלובים זה בזה: יחס לא הוגן ללקוחות עלול לחשוף את הבנקים לסיכון, ובמקרה של פגיעה מתמשכת ורחבה, עלול להיווצר אף סיכון יציבותי. גילוי נאות ללקוחות, המאפשר להם בקרה של הנעשה בחשבונותיהם, מסייע לאיתור ומזעור של סיכונים תפעוליים, בהם סיכונים למעילות. שני

צדדים אלה בתפקידו של הפיקוח על הבנקים מונעים על ידי אותו אינטרס - הגנה על הלקוחות ויצירת אמון במערכת הבנקאית - רכיבים חיוניים של יציבות פיננסית כוללת. פעילותו המשולבת של הפיקוח בשני ההיבטים - הצרכני והיציבותי - מאפשרת את האיזון הנדרש בין הפעולות הננקטות כלפי הבנקים בשני מישורים אלה.

פעילות הפיקוח על הבנקים להגנה על צרכן השירותים הבנקאיים מתנהלת בכמה מישורים: טיפול באלפי תלונות הציבור; איתור ליקויים בתפקוד הבנקים, באמצעות מידע הזורם מתלונות הציבור וממקורות אחרים, וקביעת דרכים לתיקונם; מתן הוראות לבנקים באשר לדרך הפעילות הנאותה מול הלקוחות; פנייה לבית הדין לחוזים אחידים לביטול תנאים מקפחים בחוזים האחידים הנהוגים במערכת הבנקאית; מעקב והתערבות, במידת הצורך, בנושא העמלות; הבעת עמדה בתביעות ייצוגיות; מתן מידע לציבור בנושאי צרכנות בנקאית ועוד. עיקר הפעילות בנושאים אלה מרוכז בפיקוח על הבנקים ב"תחום

חוקית לקבוע מחירים). כן הופחתו רבים ממחירי השירותים הבנקאיים באמצעים עקיפים, כגון הבעת עמדות עקרוניות, פרסום השוואות של מחירים ופעולות להגברת התחרות.

לאחרונה בחן הפיקוח על הבנקים את מדיניותו וגיבש הצעה לעיגון סמכויותיו בנושא העמלות בחוק. בין היתר, גובשו עילות להתערבות במחירי השירותים הבנקאיים, מתוך תפיסה כי פיקוח על מחירים אינו רצוי, ולכן יש לצמצם אותו למקרים של מניעת פגיעה בעקרונות מהותיים, כתחרות או זמינות של שירותים חיוניים. הצעות לתיקוני חקיקה בנושא זה נדונות כעת.

ליקויים מערכתיים רבים אותרו ותוקנו בזכות הטיפול בתלונות לקוחות, וכן באמצעות מידע הזורם לפיקוח על הבנקים מביקורות שהוא עורך וממקורות אחרים.

הבעת עמדה בתביעות ייצוגיות

הפיקוח על הבנקים עוקב אחר תובענות ייצוגיות המוגשות נגד התאגידים הבנקאיים על ידי לקוחות. הענקת מעמד למפקח על הבנקים בתובענות ייצוגיות המוגשות נגד הבנקים, במסגרת חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א - 1981, מבטאת הכרה בחשיבות האיזון שבין הצד היציבותי לצד הצרכני. מהצד היציבותי, פעולה לטובת קבוצת לקוחות בעקבות הגשת תובענה ייצוגית עלולה לפגוע באינטרס של כלל הלקוחות; מהצד הצרכני, יש חשיבות רבה להכרעות שיפוטיות בשאלות עקרוניות הנוגעות לצרכנות בנקאית.

במהלך השנה האחרונה הוצגה עמדת המפקח על הבנקים, המיוצג בהליכים אלה על ידי המחלקה המשפטית של בנק ישראל, בשלושה נושאים עקרוניים שעלו מתביעות ייצוגיות נגד התאגידים הבנקאיים - החוקיות של גביית "עמלת דמי הגבלת אחריות" על ידי חברות כרטיסי האשראי; החוקיות של גביית עמלת רישום פעולה במקרה של החזרת חיובים על פי הרשאה שבוטלה; החוקיות של עיגול ריבית "הליבור" לשמינית האחוז הקרובה בהלוואות במט"ח או צמודות למט"ח.

בעקבות הוראות הפיקוח על הבנקים לתיקון ליקויים כאלה, הצטברו בשלוש השנים האחרונות ליותר מ-80% מיליוני ש"ח. במסגרת הפקת הלקחים מטיפול בתלונות, וכן ממידע אחר, הוצאו ותוקנו הוראות חוק, הוראות ניהול בנקאי תקין והנחיות אחרות כלפי הבנקים. בנושא זה מתקיים, כאמור, שיתוף פעולה בין תחום יחסי בנק-לקוח לבין תחומים אחרים בפיקוח על הבנקים, ביניהם תחומי הביקורת, ההערכה המוסדית וההסדרה.

חוזים אחידים

היחסים החוזיים בין הבנקים ללקוחותיהם נסמכים על מערכת ענפה של חוזים אחידים המצויים בשימוש התאגידים הבנקאיים.

תחום יחסי בנק-לקוח פועל להגנה על הצרכן הבנקאי גם דרך הפנייה לבית הדין לחוזים אחידים לשם ביטול תנאים מקפחים בחוזים אלו.

עד כה הוגשו לבית הדין לחוזים אחידים בקשות לביטול תנאים מקפחים בארבעה חוזים נפוצים: חוזה לניהול חשבון עו"ש, חוזה משכנתה, כתב ערבות לפי חוק המכר (דירות) (הבטחת השקעות של רוכשי דירות), התשל"ה - 1974, וחוזה למתן שירותים בתקשורת. לפעילות זו השלכות מרחיקות לכת על המערכת הבנקאית, שכן המערכת כולה תידרש לפעול בהתאם להלכות שייקבעו בעקבות פסקי דין שיינתנו.

עמלות

הטיפול של הפיקוח על הבנקים בנושא העמלות הבנקאיות התמקד עד לאחרונה במעקב אחר הדיווחים השוטפים של התאגידים הבנקאיים על עדכון תעריפי העמלות והנהגת עמלות חדשות. פעילותו העיקרית של הפיקוח בנושא זה נועדה לשכלל את הגילוי הנאות הניתן ללקוחות לגבי עמלות אלה. לגבי 15 שירותים בנקאיים התערב הפיקוח בקביעת המחיר עצמו, וזאת באמצעות פנייה למפקחת על המחירים במשרד המסחר והתעשייה (משום שלפיקוח אין סמכות

מידע

הגברת המודעות של לקוחות הבנקים לזכויותיהם הצרכניות וצמצום פערי הידע והמידע הם מטרות חשובות נוספות בפעילותו של "תחום יחסי בנק-לקוח". מידע רב מובא לידיעת הפונים בכתב, בטלפון ובאינטרנט במענה לפניויותיהם. מידע לציבור הרחב ניתן באמצעות סקירות תקופתיות ופרסומים שונים

הפעילות הכוללת של הפיקוח על הבנקים מצטברת לכדי הגנה משמעותית על ציבור לקוחות הבנקים, ומציבה את הפיקוח כגורם דומיננטי בהגנה על הצרכן הבנקאי.

באמצעי התקשורת. מאמץ רב מושקע לאחרונה

בהגברת ההסברה - בין השאר, באמצעות בניית אתר אינטרנט לצרכנות בנקאית, המצוי כיום בשלבי פיתוח.

הפעילות בכל המישורים שהוצגו לעיל מצטברת לכדי הגנה משמעותית על ציבור לקוחות הבנקים, ומציבה את הפיקוח על

הבנקים כגורם דומיננטי בהגנה על צרכן השירותים הבנקאיים.



מבט מקרוב על

שירלי בבלפור – מחלקת מטבע חוץ

מהו השער היציג?

שבוצעו בפועל. לכן השער היציג למטבע מסוים אינו זהה בהכרח לשערים שונים שהבנקים המסחריים מצטטים ללקוחותיהם.

השערים היציגים שמפרסם בנק ישראל הם שערי חליפין של מטבעות החוץ העיקריים ושל סל

המטבעות¹ במונחי שקלים, דהיינו שערים שבהם ניתן למכור או לקנות מט"ח תמורת שקלים. השער היציג של כל מטבע מייצג את שער החליפין השורר במשק לאותו מטבע. הוא מבוסס על ממוצע שערי אותו מטבע כנגד השקל שבהם הבנקים מוכנים לקנות או למכור אותו, ואינו משקף בהכרח שערים של עסקאות

למה משמש השער היציג?

לשערים היציגים אין מעמד רשמי מחייב על פי דין. עיקר השימוש בהם הוא לצורכי שיערוך בחוזים המתייחסים אליהם – למשל שיערוך של פיקדונות או אג"ח צמודים למט"ח ושל חוזי שכר דירה הנקובים במט"ח.

השער היציג של כל מטבע מייצג את שער החליפין השורר במשק לאותו מטבע. הוא מבוסס על ממוצע שערי אותו מטבע כנגד השקל שבהם הבנקים מוכנים לקנות או למכור אותו, ואינו משקף בהכרח שערים של עסקאות שבוצעו בפועל.

למכור אותו, ואינו משקף בהכרח שערים של עסקאות

כיצד מחושבים השערים היציגים?

בנק ישראל מחשב את השער היציג של הדולר על ידי דגימת שערי קנייה ומכירה של הדולר כנגד השקל במסחר הבין-בנקאי במשך שעה אחת קבועה במהלך היום. במהלך שעה זו השערים נדגמים אחת ל-5 דקות, וכל דגימה היא ממוצע שערי האמצע (הממוצע

¹ סל המטבעות הוא מטבע מלאכותי המכיל את חמשת המטבעות של שותפות הסחר הגדולות של ישראל – ארה"ב, גרמניה, אנגליה, צרפת ויפן – במשקלות שונים. שערו של סל המטבעות מורשה לנוע בתחומה של רצועה אלכסונית. כאשר שערו של סל המטבעות מגיע לגבול העליון/התחתון של הרצועה מחויב בנק ישראל לרכוש/למכור מטבע חוץ, כדי להחזיק את שער הסל בתחום שנקבע לו.