



ירושלים, כ"ז שבט, תשס"ח  
3 פברואר, 2008

### סיכום פעילות הפיקוח על הבנקים בתחום יחסי בנק-לקוח בשנת 2007

הפיקוח על הבנקים מסכם את פעילותו לשמירה על הוגנות ביחסים בין בנקים לבין לקוחותיהם – אחד מיעדיו המרכזיים של הפיקוח על הבנקים – לשנת 2007. פעילותו של הפיקוח על הבנקים להשגת יעד זה מתמקדת במספר מישורים עיקריים:

- . טיפול בתלונות ובפניות הציבור
- . איתור ותיקון ליקויים מערכתיים במערכת הבנקאית
- . טיפול במושכי שיקים ללא כיסוי
- . טיפול בנושא עמלות התאגידים הבנקאיים
- . טיפול בחוזים האחידים הנוהגים במערכת הבנקאית
- . מידע והסברה בנושאים צרכניים

#### טיפול בתלונות ובפניות הציבור

במהלך שנת 2007 טיפל הפיקוח על הבנקים ב- 3,122 תלונות, וב- 2,846 פניות לקבלת מידע ובקשות שונות. בנוסף, נענו כ-10,000 פניות טלפוניות, במסגרתן ניתן מענה ראשוני ללקוחות הבנקים בקשר לנושאים שונים הקשורים לעסקיהם עימם (ראה לוח 1).

25.4% מסך התלונות שנקבעה לגביהן עמדה בשנת 2007 נמצאו מוצדקות או מוצדקות חלקית. הנושאים המרכזיים בהם עסקו הפניות, כפי שמשקף מן הסיכום הם: ניהול חשבון בנק, עמלות, משכנתאות, אשראי ושיקים (ראה איור 1).

מבין חמשת הבנקים הגדולים, בשנת 2007 נמצא שיעור התלונות המוצדקות הגבוה ביותר בבנק דיסקונט לישראל - 33% (לעומת 31% בשנת 2006) אחריו הבנק הבינלאומי - 27.9% (לעומת 23.1% בשנת 2006), בנק הפועלים - 24.6% (לעומת 27.4% בשנת 2006) ובנק מזרחי טפחות - 23.1% (לעומת 31.1% בשנת 2006). אחוז הפניות הנמוך ביותר נמצא בבנק לאומי - 15.5% (לעומת 16.5% בשנת 2006) (ראה איור 2).

עבור חמשת הבנקים הגדולים במערכת, השוואת אחוז הפניות המוצדקות של הבנק ביחס לקריטריונים שונים לגודלו, מעלה, כי היחס הטוב ביותר הוא בבנק לאומי לישראל והנמוך ביותר בבנק דיסקונט לישראל. בדיקת מספר הפניות כלפי הבנק ביחס לקריטריונים שונים של גודלו מעלה, כי היחס הטוב ביותר, אף הוא בבנק לאומי לישראל, והנמוך ביותר בבנק מזרחי טפחות (ראה לוח 3).

מבין חברות כרטיסי האשראי, בשנת 2007 נמצא שיעור התלונות המוצדקות הגבוה ביותר בחברת ישראלכארט - 16.7% (לעומת 12.3% בשנת 2006), אחריה לאומי קארד-6.9% (0% בשנת 2006). אחוז הפניות הנמוך ביותר נמצא בחברת כ.א.ל- 3.4% (לעומת 19.4% בשנת 2006).

בתחום המשכנתאות, מבין הבנקים נותני המשכנתאות, בשנת 2007, 39.7% מסך התלונות שנקבעה לגביהן עמדה בשנת 2007 נמצאו מוצדקות או מוצדקות חלקית. שיעור התלונות המוצדקות הגבוה ביותר נמצא בבנק דיסקונט למשכנתאות- 73.4%, אחריו בנק הפועלים- 47.7%, בנק מזרחי טפחות- 29% והבנק הבינלאומי- 28%. אחוז הפניות הנמוך ביותר בתחום המשכנתאות נמצא בבנק לאומי למשכנתאות- 20.7%.

במהלך הטיפול הפיקוח על הבנקים בתלונות הציבור, וכחלק מהסעדים שמעניק הפיקוח על הבנקים לציבור המתלוננים, נדרשו הבנקים, בין היתר, להחזיר כספים למתלוננים שתלונתם נמצאה מוצדקת. הפיצוי הכולל ששילמו הבנקים ללקוחות בעקבות הטיפול בפניות הציבור הסתכם בכ- 3 מליון ₪<sup>1</sup>.

בשני נושאים התקבלה במהלך השנה כמות חריגה של תלונות, והטיפול בהן חייב היערכות יוצאת דופן:

#### **תלונות של רוכשי דירות מחברת חפציבה:**

לפיקוח על הבנקים הוגשו תלונות רבות בעקבות קריסתה של חברת חפציבה. התלונות נוגעות לערבויות חוק מכר, או לבעיות שונות אחרות מול הבנקים. בפיקוח על הבנקים התקבלו נכון למועד פרסום ההודעה - 438 פניות הקשורות לנושא זה, כאשר במסגרת כל פניה של רוכש ניתנת התייחסות נפרדת לכל תשלום ששילם על חשבון הדירה. נושא זה זכה לטיפול אינטנסיבי מצד הפיקוח על הבנקים.

במסגרת הטיפול בפניות אלה, בוצעו בהתאם לעמדת המפקח על הבנקים תשלומים לנפגעי חפציבה, בסכום כולל של כ-40 מליון ₪, בהתאם לפירוט שלהלן:

- . לגבי תשלומים בסך של כ- 22.3 מליון ₪, אשר הופקדו בחשבונות הפרויקטים, הוצאו ערבויות בעקבות התערבות הפיקוח על הבנקים.
- . לגבי תשלומים בסך של כ- 9.6 מליון ₪, אשר הובטחו בערבויות מותנות, ההתניה בהן בוטלה, בהתאם לעמדת הפיקוח על הבנקים.
- . תשלומים בסך של כ- 6.6 מליון ₪, אשר הגיעו לחשבונות שונים של חברת חפציבה, הועברו לחשבונות הפרויקטים בעקבות התערבות הפיקוח על הבנקים.
- . תשלומים בסך של כ- 1.5 מליון ₪, אשר הגיעו לחשבונות שונים של חברת חפציבה, בנסיבות בהן אין בנק מלווה, הושבו לרוכשי הדירות בעקבות התערבות הפיקוח על הבנקים.

<sup>1</sup> סכום זה אינו כולל את הסעד שניתן לנפגעי חפציבה שהתלוננו בפיקוח על הבנקים.

### **תלונות כנגד בנק דיסקונט למשכנתאות בע"מ:**

הפיקוח על הבנקים טיפל בעשרות פניות שהתקבלו בנושא המבצע "משכנתא מסובסדת" אותו הציע בנק דיסקונט למשכנתאות. הבנק הציע ריבית בשיעור אטרקטיבי בהשוואה לשיעורי הריביות אשר הוצעו באותו מועד על ידי בנקים נותני משכנתאות אחרים. המבצע יצר גידול ניכר בבקשות לקבלת משכנתא, שהבנק לא היה ערוך להתמודד עימו. בפיקוח על הבנקים התקבלו 137 פניות הקשורות למבצע זה, והאחוז הגבוה החרגי של התלונות המוצדקות נגד הבנק נובע מן הטיפול בתלונות אלה.

### **איתור ותיקון ליקויים מערכתיים**

המידע שהגיע לפיקוח על הבנקים במסגרת הטיפול בפניות הציבור וממקורות אחרים, היווה בסיס לטיפול בנושאים רבים במהלך שנת 2007. בין היתר, טופלו נושאים הקשורים לגביית פרמיית ביטוח נכס, עמלת פירעון מוקדם של הלוואות, חיוב בעמלות ועוד. הטיפול נעשה באמצעים שונים, שהעיקריים בהם: החזר כספים לקבוצת לקוחות והסדרה באמצעות הוראות המפקח על הבנקים.

### **החזר כספים לקבוצות לקוחות:**

כתוצאה מטיפול בנושאים אלו, נדרשו הבנקים, בין היתר, להחזיר כספים לציבור הלקוחות בסכום כולל של כ- 13 מיליון ₪, הנובע ברובו מהחזר שביצע בנק מזרחי טפחות בגין גביית פרמיית ביטוח נכס ביתר, בהלוואות משכנתא (ראה לוח 2). מספר הלקוחות שקיבלו סעד כתוצאה מטיפול בנושאים אלו עומד על 7,314. המקרים בהם נדרשו בנקים להשיב כספים לקבוצות של לקוחות (לכל הלקוחות שנפגעו ולא רק לאלו שהתלוננו על כך), אשר נפגעו כתוצאה מהתנהלות לא תקינה מצדם הם:

- . בנק מזרחי טפחות נדרש להשיב סכום של כ- 12.1 מיליוני ₪, בגין גביית פרמיית ביטוח נכס ביתר, כאשר לווה יש מספר הלוואות המתנהלות במקביל, ולהבטחתן משועבד אותו הנכס.
- . בנק דיסקונט למשכנתאות נדרש להשיב סכום של 421,270 ₪ בגין גביית יתר של עמלת פירעון מוקדם בהלוואות שלא לדוור.
- . בנק אוצר החייל נדרש להשיב סכום של 223,128 ₪, כתוצאה מהתייחסותו להלוואות לדוור כאל הלוואות צמודות רגילות. כתוצאה מכך לא קוימו הוראות המפורטות בנהלים למתן הלוואות לדוור ובצו הבנקאות (עמלות פירעון מוקדם).
- . בנק הפועלים נדרש להשיב סכום של 272,243 ₪ בגין גביית יתר של עמלת הפרשי היוון בעת פירעון מוקדם של הלוואות משלימות לדוור. כמו כן, נדרש בנק הפועלים להשיב סכום של 70,000 ₪ בגין גביית יתר של עמלת פתיחת תיק עקב אי עדכון התעריפון לאחר מיזוגו של בנק משכן עם בנק הפועלים.

### **הסדרה בהוראות המפקח על הבנקים:**

במהלך השנה תוקנו הנהלים למתן הלוואות לדיור. התיקונים התמקדו בעיקר בעניינים הקשורים לביטוח, ולמחזור הלוואות (במטרה להקל על לווים המבקשים למחזר את הלוואתם).

### **טיפול במושכי שיקים ללא כיסוי**

בשנת 2007 הסתיים הטיפול ב-642 פניות בכתב בנושאים הקשורים לחוק שיקים ללא כיסוי, ובכ-10,000 פניות טלפוניות לבירורים שונים הקשורים להגבלת חשבונות ולקוחות. בנוסף, עוקב הפיקוח על הבנקים אחר ערעורים המוגשים על ידי לקוחות המוגבלים על פי חוק שיקים ללא כיסוי לבתי המשפט. בשנת 2007 הסתיימו הדיונים בבתי המשפט ב-838 ערעורים, וב-35% מהם, התקבל הערעור, וההגבלה הוסרה.

### **עמלות התאגידים הבנקאיים**

בשנת 2007 חוקק התיקון לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א – 1981, אשר העניק לבנק ישראל ולפיקוח על הבנקים סמכות לפקח על עמלות הבנקים. הסמכות העיקרית שהוענקה בחוק לבנק ישראל היא לקבוע רשימה אחידה וברורה של שירותים בנקאיים שבעדם רשאים התאגידים הבנקאיים לגבות עמלות. בתוך כך הוסמך הפיקוח על הבנקים לצמצם באופן ניכר את מספר העמלות, במטרה לעודד את התחרות במערכת הבנקאית באמצעות הגברת השקיפות של מחירי השירותים הבנקאיים ויכולת ההשוואה של הלקוחות.

בהתאם לחוק הוסדרו כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות), התשס"ח – 2008, בהם נקבע תעריפון עמלות המלא האחיד, וכן תעריפונים מצומצמים בשלושה נושאים צרכניים מרכזיים: חשבון עובר ושב, משכנתאות וכרטיסי אשראי. כן נקבעו כללים לגבי יידוע הלקוחות לגבי העמלות והתעריפונים כאמור. כך למשל, נקבע כי התעריפונים המצומצמים יהיו זמינים לכל דורש בסניף, במכשירים אוטומטיים ובאתר האינטרנט. תעריפון העמלות יחול על כל לקוח יחיד ועל עסקים קטנים עם היקף פעילות של עד 1 מיליון ₪ בשנה.

התעריפון נערך לאחר בחינה פרטנית ומדוקדקת של כל השירותים הבנקאיים הנפוצים ללקוחות פרטיים ועסקים קטנים, השוואה לגבי המצב השורר בחו"ל, ולאחר שמיעת הערות התאגידים הבנקאיים. ביצירת התעריפון יושם ניסיון רב שנים של הפיקוח על הבנקים בטיפול בעמלות הבנקאיות, ובטיפול באלפי פניות ציבור בנושא זה, וכן בפניות של ארגוני צרכנים.

בפועל הושג צמצום לכדי שליש במספר העמלות הנפוצות, ומספר העמלות הנגבות עבור שירותים בנקאיים מסתכם בתעריפון המלא בכ-70 עמלות לעומת כ-200 עמלות בעבר. צמצום מספר העמלות נעשה באמצעות ביטול של חלק מהעמלות, ובאמצעות איחוד עמלות הנגבות עבור שירותים הדומים במהותם ובעלותם.

מועד תחילתם של הכללים ביום 5.7.2008. התאגידים הבנקאיים נערכים ליישום הכללים והתעריפונים עד מועד זה.

### **החוזים האחידים הנוהגים במערכת הבנקאית**

בשנת 2007 בית הדין לחוזים אחידים פסק דין בבקשה שהגיש המפקח על הבנקים לביטול תנאים מקפחים בערבות שמוציא בנק מזרחי טפחות לרוכשי דירות. בית הדין נתן תוקף של פסק דין להסכמות שהושגו בין הבנק לבין הפיקוח על הבנקים שבמסגרתם הוסרו תנאים מקפחים רבים בערבויות של בנק מזרחי טפחות, אשר מביטחות את זכויות רוכשי הדירות.

### **מידע והסברה**

הפיקוח על הבנקים מנהל מדור צרכנות בנקאית באתר האינטרנט של בנק ישראל, ממנו ניתן לקבל מידע בנושא יחסי בנק-לקוח והוא עשוי להיות לעזר רב לציבור הרחב בעסקיו עם התאגידים הבנקאיים. כתובת המדור היא: <http://bankaut.bankisrael.gov.il>.

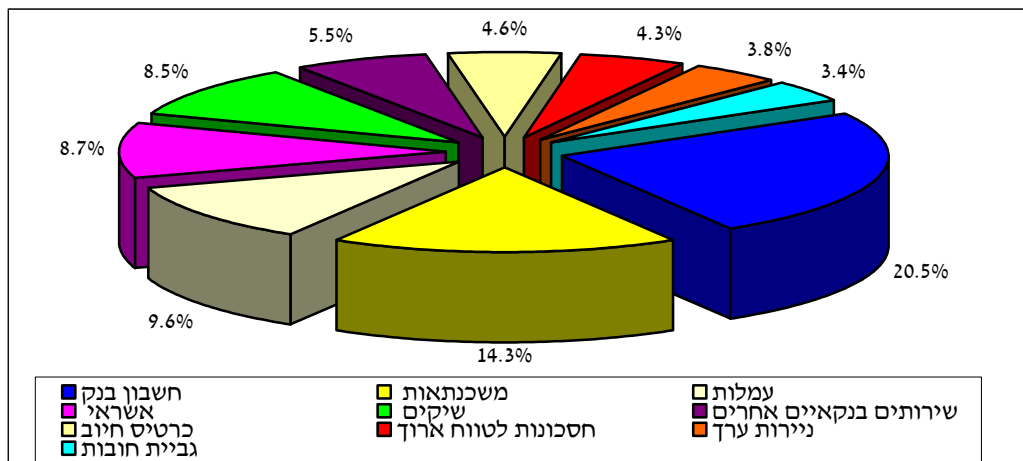
*היחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים עומדת לרשות לקוחות הבנקים בכל עניין בנושא יחסי בנק – לקוח. ניתן לפנות ליחידה לפניות הציבור באמצעות טלפון מספר 02-6552680, באמצעות פקס מספר 02-6669077, בדואר ישראל לכתובתנו ת.ד. 780 ירושלים, או בדואר אלקטרוני [pniyotz@boi.gov.il](mailto:pniyotz@boi.gov.il). מדור מושכי שיקים ללא כיסוי עומד לרשות לקוחות הבנקים לבירורים שונים הקשורים להגבלת חשבונות ולקוחות באמצעות טלפון מספר 02-6552427.*

לוח 1 – ממצאי בירור פניות בשנת 2007 :

תלונות שנקבעה לגביהן עמדה	מספר פניות	אחוז מסך הפניות
לא מוצדק	1,666	39.5%
מוצדק	467	11.1%
מוצדק חלקית	101	2.4%
<b>סך הכל</b>	<b>2,234</b>	<b>53.0%</b>
<b>תלונות שלא נקבעה לגביהן עמדה</b>		
הפסקת טיפול מסיבה אחרת	313	7.4%
הפסקת טיפול עקב הליכים משפטיים	132	3.1%
לא בסמכות היחידה	240	5.7%
לא ניתן לקבוע עמדה	202	4.8%
לא ראוי לטיפול היחידה	1	0.0%
<b>סך הכל</b>	<b>888</b>	<b>21.0%</b>
<b>בקשות והבהרות<sup>1</sup></b>	<b>1,097</b>	<b>26.0%</b>
<b>סך כל הפניות שהטיפול בהן הסתיים</b>	<b>4,219</b>	<b>100.0%</b>

\* הנתונים אינם כוללים 1,749 פניות שהתקבלו באמצעות דואר אלקטרוני ונענו.

איור 1 - התפלגות נושאי פניות עיקריים בשנת 2007



לוח 2 – פירוט ההחזרים הכלליים בשנת 2007 לפי נושאים :

מספר הלקוחות שקיבלו סעד	סכום החזר בש"ח	בנק	נושא
5,984	12,010,417	מזרחי- טפחות	גביית פרמיות ביטוח ביתר
153	421,270	דיסקונט למשכנתאות	גבייה ביתר של עמלות פירעון מוקדם בהלוואות שלא לדיור
160	272,243	פועלים	גביית יתר של עמלת הפרשי היוון בהלוואות משלימות.
688	223,128	אוצר החייל	התייחסות הבנק להלוואות לדיור כהלוואות רגילות
279	70,000	פועלים	גביית יתר של עמלת פתיחת תיק עקב אי עדכון התעריפון לאחר המיזוג
50	5,482	ערבי ישראלי	חיוב ערב יחיד בשיעור ריבית (בשל איחור בפירעון) העולה על המותר בחוק
<b>7,314</b>	<b>13,002,540</b>		סה"כ

לוח 3 – התפלגות חמשת הבנקים המסחריים הגדולים – לפי מספר התלונות  
וקריטריונים שונים לגודל (אחוזים), 2007

הבנק	התלונות <sup>2</sup>	התלונות המוצדקות <sup>3</sup>	סך הנכסים <sup>4</sup>	מספר הסניפים	פיקדונות הציבור <sup>4</sup>
הפועלים	30.4	31.0	34.1	33.2	33.8
לאומי	22.0	13.1	31.6	26.3	32.1
דיסקונט	18.4	25.2	14.0	16.5	13.6
הבינלאומי	9.4	10.8	8.6	10.3	8.7
מזרחי טפחות	19.8	18.9	11.7	13.7	11.8
סך הכל	100	100	100	100	100
<p>1. לא כולל חברות בנות.            2. שנקבעה לגביהן עמדה (מוצדק/מוצדק חלקית/לא מוצדק).            3. כולל תלונות שנמצאו מוצדקות חלקית.            4. נתוני 12/06.</p>					

## איור 2 - אחוז התלונות המוצדקות בחמשת הבנקים הגדולים בשלוש השנים האחרונות

