



ירושלים, כ"ה טבת, תשס"ו
25 ינואר, 2006

סיכום פעולות הפיקוח על הבנקים בתחום יחסי בנק – לקוח בשנת 2005 בנושא טיפול בפניות הציבור והפקת לקחים מהן

בשנת 2005 הסתיים הטיפול ב- 5,501 פניות, לעומת 5,467 פניות בשנת 2004, ו- 4,644 בשנת 2003. מגמת העלייה הנמשכת בפניות לקוחות הבנקים לפיקוח על הבנקים נובעת בעיקר מעלייה במודעות הציבור לזכויותיו הצרכניות, ולפעילותו של הפיקוח על הבנקים בתחום זה.

הנושאים המרכזיים שהטרידו את הציבור בבנקאות, כפי שמשקף מאחוז הפניות בנושאים אלה מכלל הפניות הם: משכנתאות - 20.8%, ניהול חשבון בנק - 15.5%, שיקים - 10% ו- 9.5% עמלות.

מהפיקוח על הבנקים נמסר כי מתוך 5,501 פניות שהטיפול בהן הסתיים השנה, 3,863 היו תלונות ו- 1,638 היו פניות לקבלת מידע ובקשות שונות.

26.8% מהתלונות שנקבעה לגביהן עמדה בשנת 2005 נמצאו מוצדקות¹ בדומה לשנת 2004 (26.4%). זוהי רמה נמוכה במעט מהשנים שקדמו: 29% בשנת 2003, ו- 32% בשנת 2002.

מבין חמשת הבנקים הגדולים, בשנת 2005 היה אחוז התלונות המוצדקות הנמוך ביותר בבנק לאומי - 16.1%, אחריו הבנק הבינלאומי - 25.4%, בנק המזרחי - 27.9%, בנק דיסקונט - 29%. אחוז התלונות המוצדקות הגבוה ביותר נמצא בבנק הפועלים - 30.3%. הן בבנק הפועלים והן בבנק דיסקונט חלה עלייה באחוז התלונות המוצדקות לעומת השנה הקודמת: בנק הפועלים - 30.3% לעומת 28.7% בשנת 2004; בנק דיסקונט - 29% לעומת 27.7% בשנת 2004.

בבנק לאומי, בבנק המזרחי, ובבנק הבינלאומי חלה ירידה באחוז התלונות המוצדקות לעומת השנה הקודמת: מזרחי - 27.9% לעומת 30.4% בשנת 2004; הבנק הבינלאומי - 25.4% לעומת 29.8% בשנת 2004; בנק לאומי - 16.1% לעומת 19.5% בשנת 2004.

באשר לפניות בנושא משכנתאות, בהשוואה לשנים קודמות בשלושת הבנקים הגדולים חלה ירידה בכמות הפניות המוצדקות. שיעור הפניות המוצדקות הנמוך ביותר היה בבנק לאומי למשכנתאות - 24.5%, לאחריו בנק הפועלים - 25.3% ובנק המזרחי-טפחות - 26.7%.

¹ "אחוז התלונות המוצדקות" בהודעה זו כולל גם אחוז התלונות מוצדקות חלקית.

מבין חברות כרטיסי האשראי אחוז התלונות המוצדקות הנמוך ביותר היה לחברת לאומי קארד - 6.9%, אחריה כ.א.ל 14.3% וישראכרט עם 17.6%.

בחברת כ.א.ל חלה ירידה בכמות התלונות המוצדקות לעומת השנה הקודמת: 14.3% לעומת 18.2% בשנת 2004. לאומי קארד סיימה את השנה עם 6.9% תלונות מוצדקות - לעומת 16.1% בשנת 2004. בחברת ישראכרט חלה עלייה באחוז התלונות המוצדקות לעומת השנה הקודמת: 17.6% לעומת 12.3% בשנת 2004.

בפיקוח על הבנקים מדגישים כי לטיפול בתלונות הציבור יש גם השלכות כספיות לטובת הפונים: בשנת 2005 הפיצוי הכולל ששילמו הבנקים ללקוחות בעקבות הטיפול בתלונות הספציפיות הסתכם ב-2,023,475 מליון ₪.

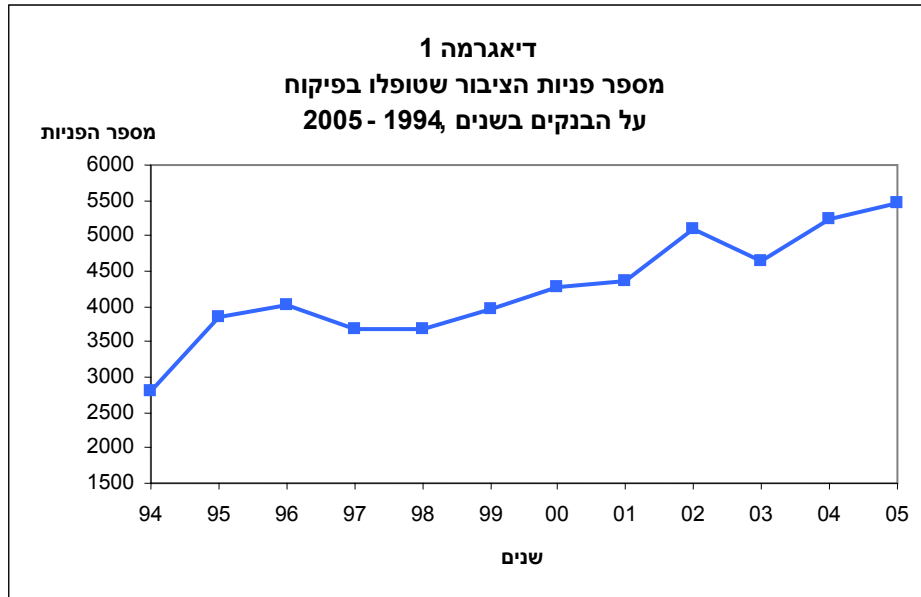
מעבר לטיפול בתלונות הספציפית טופלו בשנה החולפת 11 נושאים שונים שעלו מהמידע שהגיע לפיקוח על הבנקים מתלונות לקוחות וממקורות מידע אחרים, הנוגעים הן לבנקים המסחריים והן לבנקים למשכנתאות. בעקבות טיפול הפיקוח על הבנקים בנושאים אלה נדרשו הבנקים להחזיר לקבוצות הלקוחות הרלבנטיות סך כולל של כ-24,000,000 ₪. סכום ההחזרים הכולל לקבוצות לקוחות בעקבות הפקת לקחים, בין היתר, מטיפול בפניות הציבור וקבלת מידע אחר מסתכם בארבע השנים האחרונות בכ-127,000,000 ₪. פירוט ההחזרים בשנת 2005 ר' בטבלה שלהלן.

בפיקוח על הבנקים שבים ומזכירים, כי הטיפול בפניות לקוחות הבנקים הוא חלק מפעילותו הרחבה של הפיקוח על הבנקים להגנה על זכויותיהם של הלקוחות, לצד דרכי פעילות נוספות כגון פנייה לבית הדין לחוזים אחידים לביטול או לשינוי תנאים מקפחים בחוזים האחידים במערכת הבנקאית, מעקב אחר עמלות הבנקים, מתן הוראות לבנקים באשר לדרך הפעילות הנאותה מול הלקוחות, ועוד.

בין יתר צעדיו בשנה האחרונה במישורים אלה נכללים: ההסדר בנושא עמלות, הידוע בכינויו כ"עסקת חבילה", שהביא להוזלה משמעותית של עלות ניהול חשבון עו"ש, בפרט ללקוחות בעלי פעילות בינונית או מועטה בחשבון; הוראת ניהול בנקאי תקין בנושא "העברת פעילות וסגירת חשבון של לקוח" הכוללת שורה של הסדרים שנועדו להקל על מעבר הלקוחות בין הבנקים, בד בבד עם הוזלה משמעותית של העלויות הכרוכות במעבר; הוראות ניהול בנקאי תקין בנושאים כמו "מסגרות אשראי" ו"כרטיסי חיוב".

היחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים עומדת לרשות לקוחות הבנקים בכל עניין הנוגע לצרכנות בנקאית (בטלפונים הבאים: 02-6552680, פקס' 02-6552668, ת.ד. 780 ירושלים, 91007).

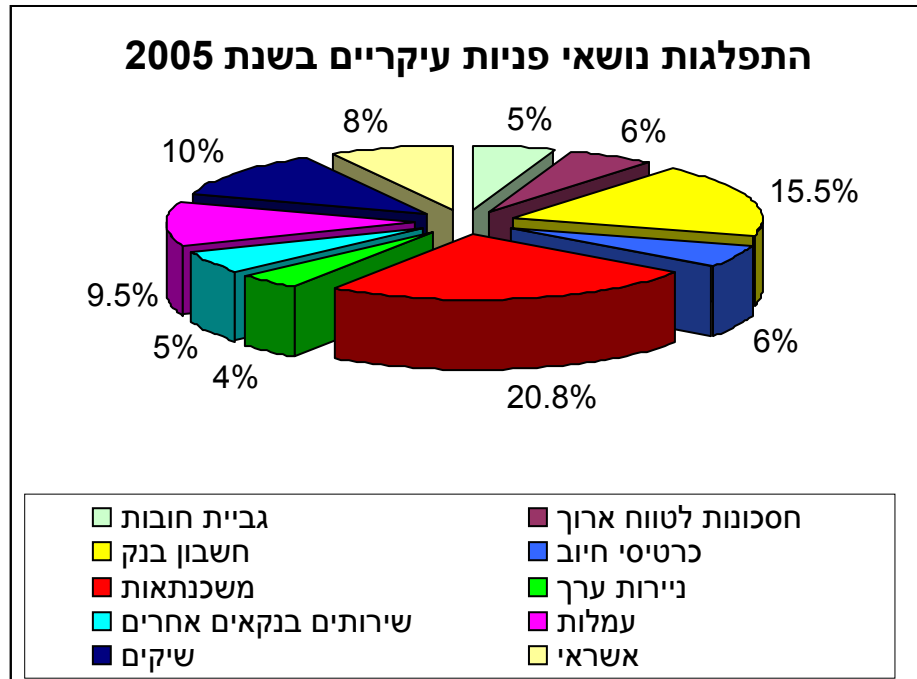
נספח 1 – פניות שטופלו בפיקוח על הבנקים בשנים 1994-2005



נספח 2 – ממצאי בירור פניות בשנת 2005

<u>אחוז מסך הפניות</u>	<u>מספר פניות</u>	
		תלונות שנקבעה לגביהן עמדה
35.2%	1,937	לא מוצדק
10.1%	557	מוצדק
2.8%	152	מוצדק חלקית
<u>48.1%</u>	<u>2,646</u>	<u>סך הכל</u>
		תלונות שלא נקבעה לגביהן עמדה
7.9%	434	הפסקת טיפול מסיבה אחרת
4.0%	219	הפסקת טיפול עקב הליכים משפטיים
4.8%	266	לא בסמכות היחידה
5.2%	287	לא ניתן לקבוע עמדה
0.2%	11	לא ראוי לטיפול היחידה
<u>22.1%</u>	<u>1,217</u>	<u>סך הכל</u>
		בקשות והבהרות
9.9%	546	בקשות
19.9%	1,092	הבהרות
<u>29.8%</u>	<u>1,638</u>	<u>סך הכל</u>
<u>100.0%</u>	<u>5,501</u>	<u>סך כל הפניות שהטיפול בהן הסתיים</u>

נספח 3 – התפלגות נושאי פניות עיקריים בשנת 2005



נספח 4 – טבלת החזרים כללים בשנת 2005

הנושא	סך ההחזר בש"ח	הבנק
עגול ריבית הליבור לשמינית האחוז הקרובה ללא גילוי ללקוחות	13,336,000	הבינלאומי
גביית עמלת לאומיפון	4,618,768	ערבי ישראלי
חיוב בדמי הגבלת אחריות בכרטיס בנקט צעיר לאחר פקיעת תוקפם	2,146,000	הפועלים
גביית עמלת דמי חבר ודמי הגבלת אחריות לאחר חסימת כרטיס	2,048,365	לאומי קארד
הצמדת מענק בעת חישוב יתרה בלתי מסולקת של הלוואת משכנתא לצורך פירעון מוקדם	876,638	איגוד
עמלת מעקב אחר התחייבות	719,200	מזרחי-טפחות
1- גביית עמלת מדד ממוצע בעת ביצוע פירעון מוקדם (על הלוואות בסבסוד האוצר), 2- אי השבת יתרות זכות עד 25 ש"ח ללקוחות, 3- פרשות שגויה לסעיף 11 לצו הבנקאות (עמלות פירעון מוקדם), 4- גביית עמלה (תיקון הלוואה בעקבות המחאת זכויות עקב גירושין) לפני עדכון תעריפון העמלות 5- גביית עמלת הסכמה לשעבוד נוסף (מעבר לסכום שבפיקוח מחירים)	315,263	לאומי למשכנתאות
סה"כ	24,060,234	

נספח 5 – התפלגות חמשת הבנקים המסחריים הגדולים לפי מספר התלונות וקריטריונים שונים לגודל (אחוזים), 2005

התפלגות חמשת הבנקים המסחריים הגדולים ¹ - לפי מספר התלונות וקריטריונים שונים לגודל (אחוזים), 2005					
פיקדונות הציבור ⁴	מספר הסניפים	סך הנכסים ⁴	התלונות המוצדקות ³	התלונות ²	הבנק
34.67	34.28	35.28	45.28	38.62	הפועלים
32.91	26.72	32.54	14.81	23.72	לאומי
14.22	16.73	14.16	15.88	14.17	דיסקונט
9.26	10.66	9.08	7.73	8.31	הבינלאומי
8.93	11.61	8.94	16.31	15.18	מזרחי
100	100	100	100	100	סך הכל

1. לא כולל חברות בנות.
2. שנקבעה לגביהן עמדה (מוצדק/מוצדק חלקית/לא מוצדק).
3. כולל תלונות שנמצאו מוצדקות חלקית.
4. במחירי 12/04.