**הכנסת השמונה-עשרה נוסח לא מתוקן**

**מושב שני**

**פרוטוקול מס' 2**

#### מישיבת ועדת המשנה של ועדת הכלכלה

**לשירותי בנקאות למשקי בית ולעסקים קטנים ובינוניים**

**‏יום שלישי, כ"ו בטבת התש"ע (‏12 בינואר, 2010), שעה 13:30**

**סדר היום**:

1. מסגרות האשראי למשקי הבית והעמדת "אוברדראפט" ללא מסגרת

**נכחו**:

**חברי הוועדה**:

דני דנון – היו"ר

**מוזמנים**:

עודדה פרץ - חטיבת הפיקוח על הבנקים, בנק ישראל

אתי לוי - תחום עמלות, חטיבת הפיקוח על הבנקים, בנק ישראל

עמנואל ברנע - חטיבת המחקר, בנק ישראל

גלי כספרי - כלכלנית, מנהלת מח' המחקר, איגוד הבנקים

עו"ד טל נד"ב - היועץ המשפטי, איגוד הבנקים

טיבריו (טיבי) רבינוביץ - מנהל קשרי חוץ, איגוד הבנקים

שמואל מנצור - מנהל האשראי הצרכני, בנק דיסקונט

שלמה בן שוע - בנקאות אישית ומסחרית, הבנק הבינלאומי הראשון

אודי זילברברג - אגף אשראי פרטי, בנק לאומי

ברכיה רוזנברג - רגולציה, בנק לאומי

אבירם כהן - דובר בנק לאומי

אלכס סטולבוב - החטיבה הקמעונאית, בנק אוצר החייל

בועז רדי - רגולציה, בנק הפועלים

דוד כהן - סמנכ"ל שירות לקוחות, ישראכרט

עו"ד אהוד פלג - מנכ"ל המועצה הישראלית לצרכנות

שלומי דגן - כלכלן, המועצה הישראלית לצרכנות

עו"ד ניסים מזרחי - היועץ המשפטי, המועצה הישראלית לצרכנות

עו"ד עמנואל וייזר - לשכת עורכי-הדין

עמי צדיק - מנהל המחלקה לפיקוח תקציבי, מרכז המידע והמחקר של הכנסת

יעקב צ'רטוף - מרכז המידע והמחקר של הכנסת

**מנהלת הוועדה**: לאה ורון

**רשמת פרלמנטרית**: אירית שלהבת

**מסגרות האשראי למשקי הבית והעמדת "אוברדראפט" ללא מסגרת**

היו"ר דני דנון:

צהרים טובים. אני מתכבד לפתוח את ישיבת ועדת המשנה של ועדת הכלכלה לשירותי בנקאות למשקי בית ולעסקים קטנים ובינוניים. הנושא שעל סדר היום הוא מסגרות האשראי למשקי הבית והעמדת אוברדראפט ללא מסגרת.

ראשית, אני רוצה להפנות לנתונים של מרכז המידע והמחקר של הכנסת. האם לכולם יש את זה?

לאה ורון:

אנחנו מוציאים את זה החוצה רק אחרי שחברי הכנסת עיינו והתקיימה הישיבה, כדי שיהיה יתרון לחברי הכנסת בחומרים ובנתונים.

היו"ר דני דנון:

נדבר על זה. בעתיד הייתי מעדיף שאנשים יראו את הנתונים הללו לפחות כמה שעות לפני הישיבה. אשמח אם אפשר יהיה לחלק את הדוח הזה לחברים.

להלן כמה נתונים שאני מבקש לחשוף בפניכם. ראשית, ידוע שהרפורמה באשראי היתה יעילה ומסגרת האשראי החריג ירדה בצורה משמעותית והיום עומדת על 4 מיליארד שקלים. זה מבטא רמה ממוצעת של חריגות בהסכמה. אם בשנת 2005 היו 12 מיליארד שקלים של אשראי חריג, בסוף חודש נובמבר 2009 מדובר על 4 מיליארד שקלים בסך הכול. זה ירידה חדה ומשמעותית, בשיעור של 66%. אנחנו הולכים בכיוון הנכון במגמה אל היעד.

השאלה הגדולה היא מאין ציבור משקי הבית הלך לקחת את האשראי הזה. כאן אני רוצה להפנות לנתונים שנחשפתי אליהם לראשונה. קודם כול, כולנו מכירים את מסגרות האשראי בזמן קצוב, האשראי המוסדר, שהציבור הלך לשם, וטוב שכך. כדי לפשט את העניין, פקידת הבנק במקום שיש חריגה מתקשרת לאנשים ואומרת: אולי תקח הלוואה לתקופה מוגבלת של כמה חודשים ואני אפרוס לך את זה. אלה תנאי הריבית ורוב הציבור בישראל הבין את זה.

הבעיה העיקרית היא בכרטיסי האשראי, בשני מובנים. הציבור לא רואה את ההבדל בין אשראי מוסדר ובין אשראי של כרטיסי אשראי. כיום כאשר בוחנים את גובה הריבית של כרטיסי האשראי מוצאים שהוא דומה וכמעט זהה לריבית של הלוואות מן השוק האפור. יש כאן נציגות של המפקח על הבנקים? אני לא יודע עד כמה הוא נוגע בזה, אבל הנתונים לשנת 2009 מראים שבהלוואות השוק האפור נלקחת ריבית של 9.4%, לעומת הריבית בכרטיסי אשראי שעומדת על 10.8% בממוצע. זה מדהים. כלומר היום למשק בית בישראל עדיף ללכת אל השוק האפור – שלא יישמע שאני ממליץ למישהו ללכת לשוק האפור – אבל מבחינה חשבונאית עדיף לקחת הלוואה בשוק האפור מאשר להשתמש באשראי של כרטיסי האשראי. זה נתון מדאיג. אנחנו רואים שאנשים רבים פונים לכרטיסי האשראי ויש גם גידול חד בהיקף האשראי שנותנות חברות כרטיסי האשראי, שעלה מ-2.8 מיליארד שקלים ב-2005 ל-7.8 מיליארד שקלים ב-2009. כלומר, יש גידול חד של 5 מיליארד שקלים, או של 174%. אנשים פנו לחברות כרטיסי האשראי לקחת משם את החמצן שהם זקוקים לו לניהול היום-יומי של משקי הבית בישראל.

בדיון היום הייתי רוצה להתמקד בנושא כרטיסי האשראי. קודם כול, מדוע הריבית כל-כך גבוהה? האם אתם נכנסים לפיקוח על הריבית הגבוהה? ושנית, מבחינת הבנקים, אני כלקוח וכמי שמנסה לייצג את הציבור לא בטוח שהצרכן מודע להבדל בין הריבית שהוא משלם בכרטיס האשראי ובין הריבית שבאשראי המוגדר, מבחינת הפרסום והתמריצים. נשמע כאן תיכף את הנציגים.

רוב חברות האשראי נמצאות בבעלות הבנקים. אנחנו רואים שלחור האשראי הגדול הזה חברות כרטיסי האשראי נכנסו חזק מאוד למתן אשראי, אבל הן גם לוקחות ריביות גבוהות מאוד. אתן לכם דוגמה באשר לאשראי לזמן קצוב. בספטמבר 2009 הריבית באשראי המוגדר היתה 3.7%. אני לא בא לתת כאן ציונים אבל זה סביר. לעומת זה בכרטיסי אשראי הריבית היתה 10.8%. למה הפער כל-כך גדול? אם יש הסבר לכך שחברות כרטיסי האשראי צריכות להרוויח יותר או שיש להן עלויות נוספות אשמח לשמוע את ההסברים, אבל בוודאי שהן לא צריכות להרוויח פי שלוש מהבנק, שאף הוא מרוויח על האשראי לזמן קצוב.

זה הנושא שאני רוצה להתמקד בו היום. אנחנו מדברים כאן בסכומי כסף גדולים מאוד, וזה נוגע לרבים בישראל שאכן צמצמו את האוברדראפט אבל לוקחים היום את האשראי במקום אחר, בכרטיסי האשראי.

אני מבקש לשמוע את נציגת המפקח על הבנקים, אם תוכלי להתייחס לנושא הזה, ואחר-כך אתן רשות דיבור לשאר החברים.

עודדה פרץ:

ההסבר לכך שהריבית בכרטיסי האשראי גבוהה יותר, כי במקרים רבים החברות לא מכירות את הלקוח כפי שהבנק מכיר אותו. הריבית הגבוהה יותר מגלמת סיכון גדול יותר שיש לחברות כרטיסי האשראי במתן האשראי. כך קיים בכל העולם, שהריביות בכרטיסי האשראי גבוהות מאוד.

לשאלתך אם יש פיקוח על הריבית הזאת – אין פיקוח, כי כל חברות כרטיסי האשראי הן לא חברות חוץ-בנקאיות ולכן חוק הסדרת הלוואות חוץ-בנקאיות לא חל עליהן. לפיכך אין פיקוח על הריבית הזאת, כפי שאין פיקוח על הריבית בבנקים.

לאחרונה פרסמנו השוואה של הריביות בכרטיסי אשראי מתגלגל בין שלוש חברות כרטיסי האשראי והראינו שהריבית של אחת החברות גבוהה משמעותית מהחברות האחרות. זה יצר הרבה מהומה. זה מפורסם עדיין בימים אלה באתר האינטרנט שלנו. יתכן שצריך להגדיל את המודעות לכך ולפרסם עוד השוואות מן הסוג הזה, זה יכול להיות הכיוון.

היו"ר דני דנון:

כלומר, מבחינתכם התשובה היא בפרסום ובהגברת המודעות ולא בשום דבר אחר?

עודדה פרץ:

כן, בהחלט.

אתי לוי:

פיקוח על ריביות לא מקובל בשום מקום בעולם.

היו"ר דני דנון:

אבל היה כאן מהלך של סגירת האוברדראפט, מהלך בתמיכה רחבה, שהצליח, אבל הוא הופנה לאפיק מסוים ואז ההלוואות נכנסו למסגרת של כרטיסי האשראי.

עודדה פרץ:

יש היום אנומליה מבחינת גובה הריבית בהלוואות החוץ-בנקאיות. זה נובע מכך שריבית הייחוס שמפרסם בנק ישראל נמוכה מאוד. לפי החוק יש נוסחה של מכפלה ב-2.25, לכן זה יוצא נמוך מאוד. יש היום הצעה לתיקון החוק, שעברה כבר את ועדת השרים לענייני חקיקה.

היו"ר דני דנון:

אבל השוק האפור, לדוגמה, לא קשור לזה.

עודדה פרץ:

אני מדברת על השוק האפור. ההלוואות החוץ-בנקאיות זה השוק האפור. האנומליה הזאת נקודתית מאוד, בשל שתי סיבות. ראשית, מכיוון שריבית הייחוס נמוכה מאוד וזה ממש נקודתי היום.

היו"ר דני דנון:

מה להערכתך יהיה בשוק האפור והפתוח? היום הריבית שם עומדת על כ-10%. בהנחה שלא היתה מגבלה לאן היינו מגיעים להערכתך?

עודדה פרץ:

ראשית, יש בעיית אכיפה של החוק הזה. אני לא יודעת אם באמת כך גובים. זה סוגייה נפרדת. שנית, אני מעריכה שהיו מגיעים ל-50%. כאשר חוקקו את החוק טענו שהריבית שנקבעה שם גבוהה מדי, כי אז סדר הגודל במכפלה של ריבית הייחוס כפול 2.25 הביא אותנו למשהו כמו 50% ריבית בשוק האפור.

אחת הסיבות שנוצרה האנומליה הזאת, מעבר לריבית הנמוכה, היא גם כי שיעור הריבית שמפרסם בנק ישראל, נוסחת הייחוס על-פי החוק היא לפי האשראי שניתן על כל האשראי הלא צמוד, וזה כולל גם הלוואות. כאשר חוקקו את החוק שיעור ההלוואות ביחס למסגרות אשראי היה 50%. שיעור הריבית בהלוואות נמוך יחסית, ולאורך השנים מאז שנחקק החוק ועד היום ירד לסדר גודל של 15% והיום המסגרת עומדת על 13% לעומת ההלוואות הלא צמודות. כתוצאה מכך שיעור הריבית ירד ולכן בתיקון לחוק, שעבר כאמור את ועדת השרים לענייני חקיקה ועובדים עליו כבר שנתיים, משנים את הדברים כך שריבית הייחוס תהיה האשראי במסגרות ואז גם על-פי המצב היום, כשהריבית נמוכה, האנומליה הזאת נפתרת. כלומר, לפי התיקון לחוק, לפי הריבית בשוק האפור היום זה יוצא 18.7 לעומת 9.6 במצב הקיים. כלומר, התיקון לחוק יפתור את האנומליה הזאת.

פרט לכך, יש את הפרסום, בהחלט.

היו"ר דני דנון:

תודה. עו"ד אהוד פלג מן המועצה לצרכנות.

אהוד פלג:

הייתי מבקש שכלכלן המועצה לצרכנות, מר שלומי דגן, ידבר לפניי ואני אחריו, ברשותך.

שלומי דגן:

נציגת הפיקוח על הבנקים נגעה באחת הנקודות הכואבות של הבנקאות בישראל, שבארץ בניגוד לרוב המדינות בעולם אין אשראי חוץ-בנקאי, אין ארגונים ומוסדות שנותנים אשראי ושלא קשורים לבנקים. כך זה בארץ מאז ומתמיד. לו היתה תחרות במקטע הזה של האשראי אנו סבורים שהריביות היו יורדות באופן מהותי.

בנוסף עלינו להתייחס גם לצרכני האשראי החריגים למיניהם, צרכני האשראי שנזקקים לאשראי באופן דחוף ופורצים את המסגרות. ביום רביעי היתה כתבה בעיתון על הריבית שהבנקים גובים במקרה של חריגה ממסגרת אשראי. הריבית במקרה הזה הדהימה אפילו אותנו. היה מצוין שהיא מגיעה ל-25%. לו היה אשראי חוץ-בנקאי זמין לצרכנים, במקום שהצרכנים בשל חוסר ברירה יקחו את הריבית הענקית מהבנקים היו יכולים לפנות לתחומים אחרים והיה נמנע מהם התשלום הענק והלא סביר הזה מן הבנקים. היום אין להם ברירה, הבנקים הם הספק היחיד של אשראי במדינה. לאורך השנים הכנסת ומשרדי הממשלה השונים ניסו לקדם חקיקה בנושא, לערוך שינויים מבניים. הכי רלוונטית לעניין הגברת האשראי החוץ-בנקאי היתה ההפרדה של הזיקה בין חברות כרטיסי האשראי ובין הבנקים, כי חברות כרטיסי האשראי כפי שבנויות היום יש להן כל היכולות וכל המידע והן בנויות לספק אשראי חוץ-בנקאי, ובנוסף לכך זאת המגמה בעולם. באנגליה ובארצות-הברית ספקי האשראי החוץ-בנקאי הראשונים הם חברות כרטיסי האשראי.

אהוד פלג:

אני מבקש להדגיש שלוש נקודות. היעדר התחרות בין הבנקים במקטע הזה גורם לכך שהריביות שמושתות על הצרכנים הביתיים גבוהות והקהל בעצם שבוי. המצב הזה גם מזין את עצמו ומנוצל על-ידי הבנקים. הבנקים מעלים את הריביות שהם מטילים על משיכות-היתר ועל ההלוואות של הצרכנים אבל מורידים את הריביות שהצרכנים מקבלים על פקדונות וחסכונות. הם הגדילו לעשות כאשר לפני כמה חודשים נגיד בנק ישראל רצה לעזור לצרכנים והוריד את הריבית בכוונה שהפחתת הריבית הזאת לבנקים תגולגל אל הצרכנים בצורה של הפחתת ריבית על משיכת-יתר, אך הבנקים שמרו בידם את הריבית בערכים הקודמים שלה והשתמשו בצעד הזה של הנגיד כדי להגדיל את רווחיהם. ועכשיו כשנגיד בנק ישראל מעלה את הריבית הם קופצים על המציאה ומעלים את הריבית על האוברדראפט לצרכנים. בפרסום בעיתון השבוע, ראינו את הפער הגדול בין הריביות הגבוהות שהם משיתים על הצרכנים וגורפים מהן רווחים ובין הריביות הזעומות שהם מציעים לצרכנים.

אני רוצה לקשור את הדברים, ברשותך כבוד היושב-ראש, לחקיקה על ביטול עמלות העו"ש של הבנקים. אחד הגורמים שתורמים להנצחת המצב הזה הוא קיומו שלמסך העשן בדמותן של עמלות העו"ש, שעל אופיין הפסול בהיותן תשלום כפול למדנו כבר בישיבות קודמות ולא ארחיב על כך כעת. אבל האופי של מסך העשן שהן יוצרות מונע מן הצרכנים אפשרות להשוות באופן שעשוי להניח את הבסיס להתפתחות של תחרות במקטע הזה של הריביות על האשראי. סילוק עמלות העו"ש יסלק את מסך העשן ויחשוף את פער הריביות ליכולת של השוואה צרכנית, ליכולת של קבלת החלטה צרכנית נבונה ולשיפור יכולת המיקוח של הצרכן הביתי מול הבנק על-ידי ניצול אִיוּם של תחרות, על-ידי ניצול אִיוּם של מעבר בנק, ואז נראה את המקטע הזה סוף-סוף מתחיל "לשחק" בשוק תחרותי יותר.

היו"ר דני דנון:

אני מוביל קו עקבי בנושא עמלות הבנקים ומוביל את החקיקה בכנסת. אבל כאן אני רוצה להתמקד דווקא בנושא האשראי, שאנשים "נזרקים" לכיוון חברות האשראי ומשלמים ריבית גבוהה הרבה יותר. מה החלופות שאתם מציעים כדי שהצרכן לא יהיה חייב ללכת לחברות האשראי ולקבל ריבית כל-כך גבוהה, למרות שיכול היה אילו היתה הסברה נכונה ללכת לבנק ולקבל הלוואה נוחה? הוא יכול לעשות את זה, אבל תודעתית-הסברתית זה לא נקלט ואנו רואים שהכסף הגדול הולך לכרטיסי האשראי ואנשים משלמים היום מיליארדי שקלים לחברות האשראי – אם נבדוק לאן האשראי הולך היום ואת הבדלי הריבית – כאשר היו יכולים לקחת אותן הלוואות בבנקים בריבית נמוכה יותר. השאלה אם יש לכם הצעה איך לבנות את זה.

שלומי דגן:

בצורה קונקרטית, מלבד העובדה שהתפתחות של תחרות בשוק האשראי הכרחית, אחת הסיבות לכך שהאשראי החוץ-בנקאי גדל ב-3 השנים האחרונות היא מסגרת האשראי. מסגרת האשראי מבחינת הצרכן כשמה כן היא, מסגרת שחריגה ממנה מביאה אותו לקנסות בריביות עצומות של 20%-25%. כל הפחתה של הריבית והורדת הריבית לממדים סבירים – נציגת הפיקוח על הבנקים אמרה שאשראי חוץ-בנקאי מוגבל ל-2.25 כפול הריבית הממוצעת על ההלוואות. אם החריגה ממסגרת האשראי היתה מוגבלת בריבית, יכול מאוד להיות שאנשים היו מעדיפים להישאר בבנק ולקחת שם הלוואה בריבית סבירה יותר מאשר לפנות לחברות כרטיסי האשראי.

היו"ר דני דנון:

לא הבנתי את סוף דבריך.

שלומי דגן:

אמרתי שהסיבה לכך שאנשים פונים לחברות כרטיסי האשראי, כי האשראי שניתן על-ידי הבנק מוגבל על-ידי מסגרות האשראי. כל מי שחורג מעבר למסגרת משלם ריביות של 20%-25%.

היו"ר דני דנון:

אתה טוען שאדם ניצל את המסגרת שלו בבנק ואין לו ברירה, לכן הוא הולך לבקש אשראי מחברות כרטיסי האשראי. השאלה אם אפשר לדעת מה שיעור האשראי הלא מנוצל בבנקים לפני שעוברים לכרטיסי אשראי. האם יש לנו את הנתון הזה?

עמי צדיק:

יש מידע במצטבר על אנשים שניצלו את מלוא המסגרת. זה מופיע בטבלה שהגשנו, נתונים שקיבלנו מגברת עודדה פרץ.

עודדה פרץ:

כמה אנשים לא ניצלו את המסגרת שלהם בבנק ולמרות זה לקחו בכרטיסי אשראי? אני לא נתתי נתון כזה.

שלומי דגן:

בריביות גבוהות יותר, ואפילו כפולות. כמה כסף אנשים קנו ביוקר בחוץ כאשר היו יכולים לקבל אותו בבנק במחיר טוב הרבה יותר?

עמי צדיק:

בערך מחצית ממקורות האשראי מנוצלים כרגע. מסגרות האשראי כרגע הם סביב 70 מיליארד שקלים. מתוך זה כ-35 מיליארד שקלים מנוצלים בפועל. בנוסף יש עוד כ-4 מיליארד שקלים של אשראי חריג.

היו"ר דני דנון:

אפשר לדעת לכמה אנשים יש עדיין אפשרות לקבל את האשראי בבנק והם הולכים לחברות כרטיסי האשראי?

עמי צדיק:

אותם 4 מיליארד שקלים – בכמה חשבונות בנק מדובר? בעבר פרסמתם את הנתון על מספר חשבונות הבנק שבהם יש חריגה.

עודדה פרץ:

היום אין את הנתון הזה. הוא פורסם בתקופה שההוראה נכנסה לתוקף, ביולי 2007, אז היה מעקב. במהלך שנת 2006 לקראת כניסה של ההוראה לתוקף היו כמה הודעות. אלה היו דיווחים מיוחדים.

עמי צדיק:

אתם לא עוקבים אחרי הנתון הזה?

עודדה פרץ:

לא. עכשיו עוקבים אחרי סך האשראי.

עמי צדיק:

איך 4 מיליארד השקלים האלה מתחלקים בין אשראי חריג ממסגרת שהועמד על-ידי הבנק בהסכמה אתו ובין אשראי שלא מוסכם עם הבנק ועליו יש עמלות חריגות וריביות גבוהות הרבה יותר?

עודדה פרץ:

הנתון הזה הוא רק האשראי החריג שלא מוסכם. ברגע שזה מוסכם, זה מסגרת. יש שתי אפשרויות. אפשרות אחת, כאשר לקוח עושה פעולה שגורמת לחריגה מן המסגרת שאושרה לו הבנק יכול להעמיד לו באופן חד-צדדי ואז, אולי אתה קורא לזה לא מוסכם, אבל זה מסגרת והוא מייד מודיע לו ולא גובה על כך ריבית חריגה. הוא גובה על כך ריבית כמו הריבית שהיתה במדרגה העליונה שסוכמה עם הלקוח, אסור לו לגבות ריבית גבוהה יותר. אפשרות אחרת היא העמדת מסגרת זמנית בתיאום עם הלקוח. אם הלקוח יודע שיש איזו פעולה חריגה שתחייב את חשבונו בסכום שמעבר למסגרת, הוא יכול להתקשר לבנק ולבקש שבאופן זמני יגדילו לו את המסגרת, ואז זה מתואם עם הלקוח.

לאה ורון:

ומה גובה הריבית אז?

עודדה פרץ:

בהתאם למה שהוסכם עם הלקוח. זה דבר שמוסכם ביניהם. הוא מבקש מסגרת זמנית, הבנק אומר לו: בסדר, בריבית X. ואז הוא מסכים או לא מסכים.

לאה ורון:

כלומר, אז הריבית יכולה להיות שונה מהריבית של מסגרת האשראי.

עודדה פרץ:

ייתכן שזאת מדרגה נוספת, אם היתה לו מסגרת מסוימת. הרי בדרך כלל בבנקים זה הולך במדרגות, ככל שהסכום גבוה יותר יש מדרגת ריבית גבוהה יותר. מותר להיות בחריגה רק אם הלקוח כפה על הבנק את החריגה. בעיקרון חשבונות בבנקים לא אמורים להיות בחריגה. בעצם נציג המועצה לצרכנות אומר שהוא מתנגד להוראה הזאת. על העניין הזה דנו רבות בוועדת הכלכלה, שהכנסת התנגדה נחרצות בכלל לקיומה של ההוראה הזאת. אני סבורה שאנו כבר אחרי הדיון הזה.

שלומי דגן:

אני לא מתנגד להוראה. אני מתנגד למה שפורסם ביום רביעי.

עודדה פרץ:

השיעור שפורסם לא נכון.

שלומי דגן:

אנחנו רוצים לשמוע את עמדתכם על העניין הזה. פורסם שהריביות מעבר למסגרת הן 25%.

עודדה פרץ:

פורסם, אבל זה לא נכון.

טל נד"ב:

אולי אפשר להציג עובדות ולא רק נתונים מעיתונים וסקרים? תציגו עובדות פעם אחת. אתם המועצה לצרכנות.

שלומי דגן:

העובדות נמצאות אצל הפיקוח על הבנקים.

היו"ר דני דנון:

הבנקים השיבו שמדובר במקרה של הוצאה לפועל ולא במקרים של חריגה ממסגרת. אבל כאן היתה אמירה ברורה שלא גובים 25% ריבית.

עודדה פרץ:

בהתאם לכללי גילוי נאות, כשנגיד בנק ישראל מעלה את הריבית הבנקים עוקבים אחרי זה ובדרך כלל אף הם מעלים את הריביות ואז הם חייבים לפרסם הודעה בעיתון על כל העלאה כזאת. כל בנק קובע את הריבית שלו. זה נע בין 14.35% ובין 17% בבנק שגובה את הריבית הכי גבוהה. זו הריבית החריגה.

עמי צדיק:

והלא מוסכם?

עודדה פרץ:

זה האשראי הלא מוסכם.

עמי צדיק:

כתוב לי שהריבית על האשראי החריג הלא מוסכם נעה בטווח של 16%-25%. זה הבדל מהותי. מה הריבית הממוצעת על האשראי החריג, 17%?

עודדה פרץ:

ממש לא.

אתי לוי:

התעריפי הוא 14%-17%, אז בפועל צריך להיות נמוך יותר מזה.

בועז רדי:

אני מייצג כאן רק את בנק הפועלים, אבל כמה דברים טכניים. אני מתחבר מאוד לדבריו של היושב-ראש בתחילת הישיבה. זה לא סביר, ואני לא אומר את זה לראשונה, שדוחות של מרכז המידע והמחקר של הכנסת, שהם הבסיס להתייחסות כאן, לא מועברים לגופים. אין עניין של יתרון כזה או אחר לחברי הכנסת. לא יתכן שאצטרך להתייחס כאן לנתונים שמסרבים להעביר אליי אפילו דקה לפני הדיון. אני לא יכול להתייחס. אומרים לי: אלה המספרים. אפילו עכשיו אין לי את הדוח.

לאה ורון:

אנחנו יכולים להחזיר את הכדור לנציגי הבנקים. הם מוזמנים, כמו נציגים רבים אחרים, להעביר נתונים ומסמכים לוועדה, ובלבד שיועברו 3 ימים לפני הדיון.

בועז רדי:

כל נתון שאנחנו מתבקשים להעביר אנחנו מעבירים, בין אם למרכז המידע והמחקר של הכנסת ובוודאי לבנק ישראל. אבל אם בסוף יוצא דוח מסודר שהוא הבסיס לדיון, הוא יכול לעבור אלינו. אין בו חשאיות. אם הוא חשאי, אז תמחקי את הדברים שאמרתי, אבל הוא לא חשאי.

היו"ר דני דנון:

בדיונים שאני מנהל בוועדת המשנה, אם לא יהיו דברים ברומו של עולם תקבלו את החומר לפני הדיון ותוכלו לקרוא אותו ולהתייחס אליו.

אהוד פלג:

אולי כדאי שאת המנהג הזה יסגל גם בנק ישראל, שמסרב עד היום לחשוף את התחשיבים שלא נהנים מסודיות.

היו"ר דני דנון:

אני עדיין לא אחראי על בנק ישראל.

בועז רדי:

אציג לך כמה נתונים. באשר לשוק האפור – גברת עודדה פרץ אמרה את זה בעדינות רבה ואני אגיד בעדינות פחותה: אני מציע שמישהו ינסה פעם לקבל אשראי בשוק האפור בריבית של 9.4% לשנה כי זה החוק. אינני יודע אם מישהו אוכף את החוק הזה בכלל.

שמואל מנצור:

זאת אולי הריבית לחודשיים.

בועז רדי:

נכון להתייחס לחוק, אבל לא יחלקו עליי שאף אחד לא אוכף את החוק הזה והוא רחוק מאוד מן המציאות.

דבר נוסף, באשר להתייחסות לאשראי חוץ-בנקאי. אחד הבסיסים של ועדת בכר – ואני לא חשוד כמי שתמך בה בזמנו – היה לפתח שוק אשראי חוץ-בנקאי. מי שקרא ראיון עם אחד מבעלי חברות הביטוח שניסו לעשות את זה בתחום הקמעונאי, רק ביום שישי האחרון שאלו אותם למה הם לא פתחו שוק אשראי חוץ-בנקאי. הם אמרו שזה מסובך, שזה קשה, שזה מסוכן, שצריך בשביל זה הרבה מאוד עבודה ושזה דבר שלא הלך. ניסו, חברת "הראל" למשל ניסתה לעשות את זה, חברת "הפניקס" חשבה על זה, אבל זה לא נעשה.

באשר לרעיון שחוזר כבר שנים רבות לפצל את חברות האשראי מן הבנקים, קודם כול אני מציע לכולם לבדוק, בארצות-הברית האשראי שניתן על-ידי חברות האשראי שאינן שייכות לבנקים יקר פי כמה וכמה מכל אשראי אחר. התוצאה של זה, כפי שאמרתי לפני שנתיים ולפני שנה והחוק הזה יגיע בוודאי גם לכאן בזמן כלשהו – עמדת בנק ישראל למיטב ידיעתי, לפחות של הנגיד היתה זהה לעמדתנו בעבר – הריביות שגובות חברות האשראי שאינן חברות בנקאיות גבוהות הרבה יותר, כי הם צריכים לפצות את עצמם על תוספת הסיכון ועל דברים אחרים. כאשר נגיע לחוק, נדון בו. מי שסבור שזה הפתרון, טועה. אפשר לראות מה קורה בעולם.

דבר נוסף, כמה נתונים לגבי מסגרות האשראי. אני לא יכול להתייחס לכתבה בעיתון כתורה למשה מסיני. אציג לכם את הנתונים שלנו, ודרך אגב גם למועצה לצרכנות. הנתונים האלה גלויים. כל שצריך הוא לפתוח את אתרי האינטרנט של הבנקים ולראות. אף אחד לא חורג מזה. בנק הפועלים, שהוא בכל זאת בנק לא קטן במערכת, גובה – וחשוב להדגיש את זה: אם אדם נורמטיבי נמצא במסגרת, נתתי לו מסגרת של 20,000 שקל ומאיזו סיבה הגיע שיק והחלטתי, תוך כדי כללי התיאום כפי שהוגדרו בנוהל 325, לתת לו עוד 1,000 שקל כדי שהשיק שלו לא יחזור, אסור לי לגבות ממנו ריבית גבוהה יותר מאשר הריבית שגביתי ממנו במסגרת. אסור לי. כלומר כל האמירות על ריבית גבוהה יותר לא נכונות. זה פשוט אסור.

מתי מותר לגבות יותר? רק מלקוחות בעייתיים, לקוח שיש לו הלוואה שלא משולמת כבר 90 ימים, כלומר הוא לקוח בסיכון גבוה מאוד, שהגיע כבר לקצה מסגרת האשראי וגם לא פרע את הלוואותיו. אז אני מגדיר אותו כלקוח בסיכון. כל הדברים הללו מפוקחים כמובן. כאשר הוא הוגדר כלקוח בסיכון בנק הפועלים גובה ממנו תוספת של 2% ריבית, זה הכול. כלומר, הריבית המקסימלית שאני גובה מלקוח בסיכון – ותבינו, הסיכון כאן מהותי ואמיתי כי עם הלקוחות האלה יש כשל בשיעורים גבוהים הרבה יותר מאשר במקרים רגילים – אז הריבית המקסימלית שבנק הפועלים גובה היא כ-14%, אולי קצת יותר. זאת כל הריבית. היא בוודאי נמוכה מן הריבית בפועל של כל שוק אפור.

אני שמח שבכל דיון כאן עולה נושא העמלות. אפשר לדבר, והתנהלו כאן דיונים על העמלות, ויתנהלו גם דיונים אחרים. אני סבור שזה לא ממין העניין.

לסיכום, קשה לי קצת להתייחס לאשראי בחברות האשראי כי לא ראיתי את הדוח, לא באתי מוכן לעניין הזה למרות שאני מייצג גם את "ישראכרט" כאן, אבל צריך לזכור, חברות האשראי נותנות שני סוגי אשראי, בגדול. יש אשראי שחברת האשראי נותנת תחת האיצטלה של בנק הפועלים במקרה של "ישראכרט", אבל יש גם אשראי חוץ-בנקאי. יש כרטיסים כמו More או Direct, לכל חברה יש את הכרטיסים שלה, שם הסיכון, כפי שאמרה גברת עודדה פרץ, גבוה יותר. ככל שהסיכון גבוה יותר לוקחים ריבית גבוהה יותר, זה כלל שכולם מכירים. וגם שם אני מציע לא להתייחס לנתונים שמופיעים בעיתונים. אולי צריך להתייחס לחוק האשראי החוץ-בנקאי ואל הריביות שאמורות להיגבות שם, אבל בדרך של אכיפה. כאשר יאכפו את זה או יהפכו אותן לריביות האמיתיות אז אפשר יהיה לעשות השוואה אמיתית.

היו"ר דני דנון:

אני מסכים לדבריך לגבי ההפרדה. אנחנו רואים בארצות-הברית את רמת הריביות של כרטיסי האשראי הפרטיים, שאנשים פושטים רגל בגלל זה. יש לי אליך שאלה. כאשר לקוח שיכול לקחת ריבית במסגרת אשראי מוסדר מעדיף לקחת אשראי בכרטיסי האשראי, יש לכם בבנק הפועלים איזה מנגנון לומר ללקוח: "ידידי היקר, אתה מנהל חשבון, אנחנו מסייעים לך, אכפת לנו ממך, אנחנו למען הלקוח, לא כדאי לך באמצעות כרטיסי האשראי להגדיל את האשראי שלך או לקחת עוד. יש לנו בבנק ריבית זולה בהרבה"? השאלה אם יש לכם מנגנון כזה. מבחינה עסקית לא כדאי לכם היום להגיד לו, כי תרוויחו יותר כסף אם הוא ישתמש בכרטיס האשראי.

בועז רדי:

אני לא אדע על כך. נבחין בין שני מקרים. במקרה אחד הלקוח הלך לסופרמרקט ואמר: אני רוצה לשלם לא בתשלום אחד אלא ב-18 תשלומים. הרי אפשר לעשות את זה. בוודאי שלא אדע על כך וגם אין לי אפשרות להיות אתו בקשר. במקרה אחר, הלקוח הולך לחברת האשראי שלי – דרך אגב הוא יכול ללכת גם ל"ויזה כ.א.ל", בכלל לא בהכרח יבוא ל"ישראכרט", במקרים רבים הוא יילך לחברה אחרת, ולהגיד: "שמעתי שיש לכם כרטיס חוץ-בנקאי". בדרך כלל אלה אנשים שמתקרבים לקצה ה-limit שלהם בבנק. "יש לכם כרטיס חוץ-בנקאי, שמעתי שהוא נותן הטבות מצוינות, נקודות, כוכבים, ריביות". גם בנק ישראל יכול לראות שיש שם תחרות לא קטנה, אפשר לראות את זה גם בפרסומות. אני לא אדע על כך. אין לי יכולת לדעת על כך. כאשר לקוח הולך לחברה ואומר: "אני רוצה ממך כרטיס More" או "אני רוצה ממך כרטיס Direct" - - -

היו"ר דני דנון:

אני מדבר על הכרטיס שלכם.

בועז רדי:

זה לא אצלי. זה ב"ישראכרט". אתם חייבים להבין, אין קשר כזה שכאשר לקוח הולך ל"ישראכרט" ומבקש כרטיס More מייד הפקיד בבנק יידע. אילו היה יודע, קודם כול אני לא בטוח שהיו מרשים לי להתחרות ב"ישראכרט", אבל גם אם היו מרשים לי הרי לפקיד בסניף בוודאי יהיה עדיף לשכנע אותו לקחת אשראי, כי הפקיד נמדד קודם כול על מה שהוא עושה בתוך הסניף. עניינית מה שאתה אומר נכון, אבל טכנית זה בלתי אפשרי. אני לא אדע שהוא הולך לחברה ומבקש כרטיס חוץ-בנקאי. זאת בדיוק ההגדרה: כרטיס חוץ-בנקאי הוא חוץ-בנקאי. הוא לא כרטיס שלי. אם הוא ירצה עוד "ישראכרט", יש לו "ישראכרט גולד" והוא רוצה עכשיו "אמריקן אקספרס", שאת זה אני מנפיק, אדע על כך וגם אתן לו.

היו"ר דני דנון:

אני לא שואל אותך על הכרטיס החוץ-בנקאי. אני שואל אותך על כרטיסי הבית.

בועז רדי:

אבל בכרטיסי הבית זה לא משנה כי יש מסגרת אחת. אם לאדם יש "מאסטרכרט גולד" ו"ישראכרט כחול" ועכשיו הוא רוצה גם "אמריקן אקספרס", הכול נמצא באותה מסגרת.

היו"ר דני דנון:

אבל הריבית היתה שונה אילו לקח הלוואה בסניף.

בועז רדי:

אם הוא לוקח כרטיס אשראי ולא משלם בקרדיט, הוא לא משלם ריבית. אם היום אתה משלם 500 שקל בכרטיס האשראי שלך בסופרמרקט ב-3 בחודש, בלי תשלומים, זה ייפרע ב-2 בחודש שאחריו, או ב-10 בחודש, על-פי ההסדר שלך עם חברת האשראי.

היו"ר דני דנון:

אבל מבחינה צרכנית עדיף לו לא לקחת את הקרדיט. עדיף לו ללכת לבנק ולהגדיל את המסגרת שלו.

בועז רדי:

בקרדיט יש שלוש אופציות: 1) תשלום במזומן; 2) תשלומים שבית העסק סופג – לפעמים בית העסק אומר: שלושה תשלומים על חשבוני; כל אלה הם נטולי ריבית. 3) פריסה על פני 18-24 תשלומים עם ריבית. במקרה הזה ברגע שהלקוח מעביר את הכרטיס הוא מקבל החלטה לבד. הבנק לא יכול לשלוט על זה. אדם מקבל את ההחלטה כי הוא רוצה לפרוס את התשלומים, וכאן אכן הריבית גבוהה יותר, אבל לבנק אין על כך שום שליטה. זה החלטה של האדם ברגע שהוא מעביר את הכרטיס בסופרמרקט או באינטרנט או בכל מקום אחר ולי אין יכולת לשלוט על כך.

אם הוא מחליט להוציא עוד כרטיס אשראי בבנק הפועלים – אני מניח שבעקבות הוראות בזל זה יהיה גם בשאר הבנקים למרות שאני לא יודע, לא ניכנס כאן להוראות בזל, אבל כדאי לי מאוד לאחד מסגרות אשראי. אם לאדם יש מסגרת אשראי אחידה אז לא משנה אם יש לו 3 כרטיסים או 10 כרטיסים, זה אותו דבר. הוא ייכנס למסגרת, ואם חרג זאת חריגה. כאשר מכרטיס ה"מאסטרכרט" שלו יורדים 3,000 שקלים ב-2 בחודש, אם זה בתוך מסגרת האשראי אז זה בתוך המסגרת, ואם אדם לא נמצא במינוס הוא לא משלם ריבית בכלל.

טל נד"ב:

אין לי הרבה להוסיף מן הבחינה המערכתית על מה שאמר מר בועז רדי, אבל חשוב להבין עוד נקודה אחת. אין לבנקים שום עניין להפוך לקוח ללקוח בעייתי או חריג. בסך הכול ההתעסקות עם לקוח שנכנס לחריגות בעייתיות עולה לבנק בכסף, בעורכי-דין, בהרבה הליכים משפטיים, במכתבי התרעה וכן הלאה כך שהבנק באופן עקרוני עושה כל שביכולתו כדי שלקוח יישאר בתוך המסגרת שנקבעה לו. כפי שהזכירו כאן, נוהל 325 מאפשר להעמיד מסגרת חד-צדדית על-פי בקשת הלקוח. רק במקרים קיצוניים מאוד מגיעים לחריגה שמעבר למסגרות. כך שהבנק בעיקרון משתדל לשמור על הלקוח תמיד בתוך המסגרות שנקבעו לו או בתוך מסגרות שהוא מבקש להגדיל. אין לבנקים שום כדאיות להכניס לקוח למצב שהוא צריך לשלם ריביות חריגות מעבר למסגרות שאושרו לו. לכן רוב הלקוחות אכן בתוך המסגרות. לבנק ישראל יש בוודאי את הנתונים המערכתיים על המקרים החריגים, כמה לקוחות מתוך משקי הבית נכנסו לתוך ריביות חריגות שבחריגות שמעבר לכל המסגרות שאושרו להם. המספרים שצוינו כאן מתייחסים לכלל המשק, אבל בוודאי אפשר לפלח מתוך זה את משקי הבית ולראות שברמה מערכתית מדובר בסכומים זניחים מכיוון שהבנקים עושים כל מאמץ שאנשים לא יגיעו לזה, כי אין להם עניין שאנשים יגיעו לשם.

אהוד פלג:

לא ברור לי מדוע אתה אומר שלגבי חלק מסוים מן הלקוחות אין לבנק אינטרס שיהיו באותו מתחם שבו יצטרכו לשלם ריבית חריגה מעבר לריבית שנקבעה במסגרת האשראי הרגילה. הרי הבנק מרוויח מן הדברים הללו. אתה צודק שכאשר הולכים לקיצוניות והלקוח מתחיל להוות סיכון לבנק, אז אולי זה לא משתלם לבנק, אבל כל עוד אין סיכון אמיתי ולעומת זה יש אפשרות לחלוב ממנו ריבית גבוהה יותר מהריבית של מסגרת האשראי, לבנק יש אינטרס שיתאפשר לו לעשות את זה.

טל נד"ב:

זה בפירוש לא נכון. אני שמח שאתה חוזר לפועל "לחלוב". זה כנראה פועל פופולרי מאוד במועצה לצרכנות.

אהוד פלג:

לא. הוא פופולרי בבנקים.

טל נד"ב:

הוא פופולרי רק במועצה לצרכנות ולא בשום מקום אחר. ללקוח יש מסגרת שנקבעה בהתאמה אתו, ובדרך כלל הוא עומד בה ומקבל את הריבית לפי סוג הלקוח ופלח הסיכון שבו הוא נמצא. לכל לקוח יש את המסגרת שלו. אם הוא חורג מעבר למסגרת הזאת, עליו לפנות לבנק ולבקש שיגדילו לו מסגרת נוספת באופן חד-פעמי, ולבנק יש אינטרס לעשות את זה, ואז הריבית מתואמת אתו. אם הבנק מעמיד לו באופן חד-צדדי אז הוא חייב לקחת ריבית לא גבוהה יותר מאשר הריבית שנגבתה ממנו קודם. רק במקרים החריגים שהלקוח מוגדר כלקוח בעייתי, או לקוח בסיכון, ואחרי שמודיעים לו ועוברים 90 ימים, יש פרוצדורות שלמות, רק אז הלקוח מחויב בעוד תוספת ריבית, שגם היא לא עוברת את ה-14% או 15% או 16%, ובאותם מקרים חריגים לבנק יש התעסקות עם עורכי-דין ועם מכתבי התרעה ועם בתי-משפט ועם הוצאה לפועל. לבנק אין שום אינטרס להגיע לשם. בניגוד למה שאתם מנסים להציג, הבנק רוצה את טובת הלקוחות. אין לו עניין לסבך אותם, אין לו עניין להרוויח מהם כדי שהם יסבלו. הבנק רוצה לקוחות מרוצים שיקבלו תנאים הוגנים וסבירים. אני יודע שאתם מחייכים, אבל מה לעשות, זה המצב.

יתכן שאילו המועצה לצרכנות היתה משקיעה חלק גדול ממה שהיא משקיעה במסע החליבה, בהסבר לציבור איך לוקחים אשראי ומאין לוקחים אשראי אז מצבו היה טוב בהרבה מאשר כאשר הוא רואה פרות מסתובבות על גבי מכוניות, שאולי זה תורם לענף החלב אבל לא מעבר לכך.

עודדה פרץ:

אני רוצה לחדד את מה שנאמר כאן. כאשר מדברים על לקוח בעייתי, זה לא סתם. בהוראה הזאת נקבעו מנגנונים שמטרתם לגרום לכך שלבנק לא יהיה עניין שהלקוחות יהיו בחריגה. כן חשבנו על זה. יש שני מנגנונים. קודם כול, אפשר להיות בחריגה רק במקרים שהלקוח כפה על הבנק את החריגה הזאת. כלומר בעיקרון אין יותר דבר כזה כמו חריגות.

עמי צדיק:

כמו מה לדוגמה? חיוב של כרטיס אשראי?

עודדה פרץ:

זה הדוגמה הקלאסית. אם אני עושה עסקאות בכרטיס אשראי בנקאי מעבר למסגרת שלי, מגיע חיוב ב-2 בחודש והבנק חייב לכבד אותו. לא משנה מה המסגרת שלי ולא משנה בכמה חרגתי הוא חייב לכבד את זה, ואז כפיתי על הבנק חריגה, אני נמצאת במינוס גבוה מאשר סיכמתי עם הבנק. במקרה כזה אסור לבנק לגבות ריבית חריגה, אלא אם כן הוא מחליט לסווג אותי כלקוח בעייתי. כלומר הוא חייב לעשות את הסיווג הזה כדי לגבות ממני ריבית חריגה, ולבנקים אין עניין להציג בדוחות הכספיים שלהם מספר גדול של לקוחות בעייתיים. יש להם בהחלט עניין שמספרם יהיה קטן. זה הדבר הראשון שגורם לכך שהבנק יחשוב פעמיים כאשר מגיע חיוב מהסוג הזה שהלקוח כופה על הבנק. הוא ינסה לחשוב אם הוא יכול להגדיל לו את המסגרת או לא. כלומר, קודם כול הנטייה שלו שהלקוח לא יהיה בחריגה.

הדבר השני זה דוח רווח והפסד. בהוראה כתוב: "שלא תיזקפנה לדוח רווח והפסד הכנסות ריבית כלשהן בגין חריגות שתיווצרנה בחשבונות שסווגו כבעייתיים", כלומר אותן חריגות אסור לזקוף אותן לרווח והפסד, "עד לגבייתן בפועל. ראיה לגביית ההכנסה תהיה אך ורק בחזרת היתרה לגבולות מסגרת האשראי הכוללת". זאת אומרת, הבנק גם לא יכול לזקוף כהכנסה את הריביות החריגות האלה. כלומר, מענישים אותו כאן פעמיים ובאמת אין לו עניין. אנחנו רואים שזה עבד יפה מאוד, כלומר היתרות החריגות הללו ממש זניחות.

באשר לשאלה אם זה משקי בית או עסקים, אין את הנתון הזה באופן ישיר, אבל ניסינו להוציא אותו בכל מיני דרכים. משקי הבית הם להערכתנו סדר גודל של 1% מתוך ה-4 מיליארד. אני לא יכולה להתחייב על הנתון הזה.

עמי צדיק:

בעבר זה היה שונה לגמרי.

עודדה פרץ:

נכון, בהחלט. כאשר התחילו לדבר על ההוראה הזאת היו 40% חריגות. הבעיה עם החריגות, מעבר לריבית הגבוהה שלקוחות שילמו היו בעיות נוספות שההוראה הזאת באה לפתור. למשל יש בעיה עם שיקים. אנשים משכו שיקים והיו רגילים להיות בחריגה. בלי בעיה היו מושכים שיק בחריגה בלי לדעת אם הבנק יכבד את השיק או לא, כי אי אפשר היה לדעת. היה מצב של אי-ודאות. ההוראה הזאת יצרה ודאות ומאפשרת גם לאכוף את חוק שיקים ללא כיסוי באופן טוב בהרבה. בתלונות נתקלנו בזה המון, שלמעשה לקוח היה מושך שיק ואז היה אומר: אבל ציפיתי שהבנק יכבד אותו כי בדרך כלל אני בסדר גודל כזה של חריגה וכיבדו לי בעבר שיקים. מה הבעיה? מכיוון שהבנק רוצה יחסים טובים עם הלקוח כן היה מכבד את השיק, ואז היו נפגעים האוחזים בשיקים, שקיבלו שיקים והבנקים לא היו מחזירים אותם בשל חוסר כיסוי. הבנק היה אומר: לולא הלקוח היה נותן הוראת ביטול לא הייתי מחזיר את השיק הזה, הייתי מכבד אותו. כך אי אפשר היה לאכוף את חוק שיקים ללא כיסוי, כי הבנקים לפעמים היו מחזירים מהוראת ביטול ולא היו מחזירים מחוסר כיסוי והשיקים הללו לא היו נספרים לצורך הגבלת החשבונות ואז האכיפה של החוק הזה נפגעה מאוד. כתוצאה מן ההוראה הזאת היום הבנק לא יכול להגיד את זה. אם השיק חורג מן המסגרת, הבנק חייב להחזיר אותו והבעיה הזאת נפתרה. וגם לקוח כאשר מושך שיק יודע אם השיק יכובד או יוחזר, שזה דבר חשוב מאוד.

אפשר בהחלט בהסברה לציבור להציג מה הריבית במסגרות אשראי ומה הריבית בכרטיסי אשראי, להציג לאנשים את האלטרנטיבות כדי שיהיו מודעים יותר.

עמי צדיק:

אתם עושים את זה?

עודדה פרץ:

התחלנו עם כרטיסי אשראי מתגלגל, פרסום מלפני שבועיים-שלושה, השוואה של הריביות בכרטיסי אשראי מתגלגל. אפשר לעשות פרסום בכיוון הזה.

היו"ר דני דנון:

בתקציב 2010 יש התייחסות לנושא?

עודדה פרץ:

כן. יש לנו תקציב של מיליון שקל לפרסומים מן הסוג הזה. פרט לכך יש אינטרנט.

היו"ר דני דנון:

אני לא חסיד של פרסום באינטרנט. הוא מגיע לקהל ספציפי מאוד, קהל שבדרך כלל יש לו מודעות גבוהה. צריך לחשוב על כלים נגישים יותר.

עודדה פרץ:

בדרך כלל כאשר אנחנו יוצאים בפרסום כזה, הוא יוצא בהודעה לעיתונות ואז מגיע לכל הציבור, ואחר-כך מופיע גם באינטרנט. אני מנסה להגיד שלא חייב להיות תקציב לדבר הזה, אבל יש לנו גם תקציב לפרסומים מן הסוג הזה.

אהוד פלג:

מהניסיון שלנו, הפרסומים הללו במוספים הכלכליים של אמצעי התקשורת השונים לא מגיעים לציבור הרחב. הציבור הרחב ברובו לא קורא את המוספים הכלכליים. לכן אם רוצים להגיע אליו צריך לעשות את זה בצינורות שכן נחשפים בפניו, וזה לא המוספים הכלכליים בהכרח.

אתי לוי:

מה אתה מציע?

אהוד פלג:

נשמח לדבר אתכם.

היו"ר דני דנון:

הכוונה לקמפיינים שיראו לאנשים את השוואת הנתונים ויוכיחו להם שהם יכולים לקבל אשראי זול יותר בבנקים.

עודדה פרץ:

קמפיין צריך להיות על נושא מסוים. צריך לחשוב על זה, מה הנושא שמתאים לקמפיין. יש לנו גם תקציב לקמפיין.

היו"ר דני דנון:

יש הערות נוספות? אין.

אני מבקש לסכם.

קודם כול, אני מציע לאנשים לקרוא בעיון את הדוח של מרכז המידע והמחקר של הכנסת כי הוא מעניין מאוד.

לא השתכנעתי שהפער הזה מוצדק. היום עדיין יש אי-אלו מיליארדי שקלים שהלקוחות יכולים לקחת בבנק ולא בכרטיסי אשראי ולחסוך כסף.

עודדה פרץ:

ייתכן שזה עניין של מודעות.

היו"ר דני דנון:

התפקיד כאן הוא בעיקר של בנק ישראל וגם של המועצה לצרכנות ושל הבנקים – למרות שבבנקים זה בניגוד מובנה לאינטרס הכלכלי שלהם, אבל הם טוענים, ואני מאמין להם, שהם רוצים שהלקוחות שלהם יהיו באפיק מוסדר – להפנות את הלקוחות לא לקחת את הכסף בכרטיסי האשראי אלא מתוך הבנקים.

הוועדה קוראת לבנק ישראל להביא באמצעות פרסום לידיעת הציבור כי לקוח יכול לקבל מן הבנק אשראי נוסף בהסכמה בריבית שלא תעלה על זאת הניתנת במסגרת האשראי.

אנחנו מבקשים להעביר לוועדה נתונים על מספר הלקוחות שנמצאים באשראי חריג. שמחתי לשמוע שמדובר במספרים נמוכים, אבל נבקש לקבל נתונים מדויקים.

עודדה פרץ:

אני לא בטוחה שיש לנו. נבדוק.

היו"ר דני דנון:

גם תשובה שאין לכם נתונים ארצה לקבל.

עמי צדיק:

איך היו לכם נתונים בעבר?

עודדה פרץ:

אלה היו דיווחים ספציפיים שנתקבלו בפקס באותה תקופה.

עמי צדיק:

אי אפשר מידי כמה שנים לערוך בדיקה ולראות מה קורה?

עודדה פרץ:

הכול אפשר, אבל אני אומרת לך למה אין. זה היה דבר נקודתי כדי לעקוב. הרי אפשר לתת לפי ההוראה מסגרת אשראי חד-צדדית רק למי שהסדיר מסגרת אשראי, ואז היה חשש גדול שלקוחות, מכיוון שלא באו לחתום על מסגרת, ייפגעו, ימשכו שיק והוא יחזור פשוט כי לא באו לחתום והבנק לא יכול להעמיד אשראי חד-צדדית לפי ההוראה. לכן היה מעקב משמעותי מאוד לקראת הכניסה של ההוראה לתוקף וזה פורסם גם בכמה הודעות לעיתונות, אבל המעקבים האלה הפסיקו.

שמואל מנצור:

אני נציג בנק דיסקונט. הציבור חי, רואה אינטרנט, רואה את כל המערכת הבנקאית ויודע את שיעורי הריבית של מסגרת בהסכמה. הם כל היום יושבים בבנקים וחושבים רק איך להוזיל את העלויות. הציבור שלנו חכם ומבין איך להתמודד. אני לא מבין מאין מגיעים המספרים של 25%.

מאז נכנס החוק לתוקפו, שהוא חוק מבורך, הוראה 325, כל דבר נעשה בהסכמה, בתיאום עם הלקוח. כפי שאמר חברי, אנחנו רוצים למזער את כמות החובות בפיגור. אנחנו לא רוצים להגיע לשם. אילו רצינו להגיע לזה היינו נראים לא טוב, כפי שאמרה הגברת כאן. אנחנו לא נראים טוב כאשר האשראי שלנו מוצג כחוב בעייתי. לכן שיעורי הריבית הם בתוך המסגרת, ואם נתתי ללקוח מסגרת עליו לעמוד בה. זה רק עניין של חינוך הציבור הישראלי. לקוח שחורג, יש אתו בעיה. כל מסגרת שהוא רצה הוא קיבל, הגדלנו והגדלנו והגדלנו. הוא פשוט צריך לכלכל את צעדיו באחריות רבה יותר. אולי שיראו את התוכנית של אלון גל בטלוויזיה.

היו"ר דני דנון:

אני לא פותח שוב את הדיון. אני קורא את הצעת ההחלטה.

הוועדה קוראת לבנק ישראל להמשיך ולאכוף את הוראה 325 בעניין מסגרות האשראי, להמשיך את הפיקוח על האשראי שמעמידות חברות כרטיסי האשראי ולבחון דרכים להפחתת הריבית על האשראי שמעמידות חברות האשראי למשקי הבית.

מר עמי צדיק, אני דווקא כן אעמיק בסוגייה. אני מבקש לקבל נתונים על הפער, כמה מן הכסף שנלקח על-ידי משקי הבית בחברות האשראי היה יכול להילקח באשראי מוסדר. אני מבקש ממרכז המידע והמחקר של הכנסת לבדוק ולראות את הנתונים. ייתכן שאנו טועים, אבל יש לי תחושה שיש כאן כסף רב מאוד כשציבור משקי הבית הולך לחברות האשראי ויכול לקבל אותו במחירים טובים הרבה יותר. אבקש לקבל את הנתון הזה ממך לקראת הישיבות הבאות.

אהוד פלג:

מה לגבי יכולת ההשוואה על פערי הריבית בין הבנקים? בהמשך לדברים של חברי מבנק דיסקונט, הציבור אולי חכם אבל בשביל זה צריך לאפשר לו לראות. כששמים בפניו מסך הוא לא יכול להשוות ואז גם לא יכול להפעיל את תבונתו כדי לקבל החלטות צרכניות מושכלות. לכן צריך לפשט את האפשרות להשוות בין פערי ריבית. הייתי מבקש מאוד שהוועדה תתייחס גם לכך.

עודדה פרץ:

אתם מכיר את כללי גילוי נאות?

שלמה בן שוע:

מפורסמים לוחות.

עודדה פרץ:

יש שם לוחות אחידים וכל הבנקים צריכים לפרסם באותו אופן. כל אימת שמשתנה הריבית, כל הבנקים מפרסמים בעיתון הודעות על הריביות שלהם, על כל סוגי הריבית.

אהוד פלג:

לציבור אין שום מוטיבציה לעשות את זה כאשר הוא יודע שהחישוב הזה לוקה בשל העובדה שמה שמפריע לו צריך להיכנס לחישוב הכולל. עד שהציבור לא יוכל להשוות בין בנק א' לבנק ב' כל המספרים הללו לא יעזרו לו. הוא לא יכול להשוות מכיוון שבאמצע תקועות עמלות העו"ש.

היו"ר דני דנון:

אני מבטיח שנמשיך לדון כאן בעניין עמלות העו"ש.

לגבי אתרי האינטרנט, אני אומר את זה גם לבנקים וגם לבנק ישראל, אינני יודע אם ערכתם מחקר אי פעם על מידת החשיפה של הציבור לאתרי האינטרנט ולכל הטבלאות. לפי דעתי אם תהיה בדיקה אמפירית תראו שרק שיעור מזערי מן הציבור הישראלי נכנס באמת ובודק ורואה את ההשוואות הללו. גם באתר שלכם שהוא אתר טוב, אבל אינני יודע מה מספר הכניסות לאתר.

לאה ורון:

מספר הכניסות לאתר של לקוחות שונים. לא כמו הטיסות, שקבוצה מסוימת באוכלוסייה היא שטסה 5 פעמים בשנה.

היו"ר דני דנון:

נכון. תראו שהמספרים לא גדולים. מר אהוד פלג, בנק ישראל כן פתוח לחשוב על קמפיינים ורעיונות להגברת המודעוּת ולפרסום כדי שתהיה לציבור יכולת להשוות, וזה לא דרך פרסום טבלה באינטרנט. את זה הבנקים עושים כי הם חייבים לעשות.

טיבריו (טיבי) רבינוביץ:

אולי המועצה לצרכנות יכולה לפרסם את זה מתוך תקציב הקמפיין שלהם על העמלות.

אהוד פלג:

אולי גם נממן את הבנקים עם התקציב ה"ענק" שלנו ...

אלכס סטולבוב:

אם אתה יודע להיכנס לאתר האינטרנט אתה יכול להפיץ את זה דרכך.

אהוד פלג:

פותחים כאן תיבת הצעות מה לעשות עם התקציב שלנו?

היו"ר דני דנון:

לגבי קמפיין "הפרה החולבת" – נשאיר את זה לישיבה הבאה. תודה רבה. הישיבה נעולה.

**הישיבה ננעלה בשעה 14:30**