**הכנסת השמונה-עשרה נוסח לא מתוקן**

**מושב שני**

**פרוטוקול מס' 3**

**מישיבת ועדת משנה של ועדת הכלכלה**

**לשירותי בנקאות למשקי בית ולעסקים קטנים ובינוניים**

**יום שלישי, א' ניסן, התש"ע (16 במרץ 2010), שעה 14:30**

**סדר היום:**

**דו"ח הפיקוח על הבנקים לשנת 2009 בנושא תלונות הציבור על המערכת הבנקאית וחברות כרטיסי האשראי**

**נכחו:**

**חברי הוועדה**:

דני דנון – היו"ר

**מוזמנים**:

רוני חזקיהו – המפקח על הבנקים, בנק ישראל

טל הראל – הפיקוח על הבנקים, בנק ישראל

עודד פרץ – הפיקוח על הבנקים, בנק ישראל

סוניה בורוסלבסקי – פיקוח על הבנקים, בנק ישראל

רונן ניסים – המחלקה המשפטית, בנק ישראל

יצחק קמחי – ממונה על הגנת הצרכן, משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה

אבנר ורד – כלכלן, הרשות לעסקים קטנים ובינוניים, משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה

עו"ד אהוד פלג – מנכ"ל המועצה לצרכנות

שלומי דגן – כלכלן המועצה לצרכנות

עו"ד נסים מזרחי – יועץ משפטי, המועצה לצרכנות

איתמר ברק – אחראי טיפול בתלונות, מוקד התלונות, אמון הציבור

אליהו מגן דוד – הממונה על פניות הציבור, בנק דיסקונט

שלומית עופר – מנהלת פניות הציבור, בנק אוצר החייל

בועז רדי – רגולציה, בנק הפועלים

רוזנברג זרחיה – בנק לאומי

טיבריוס רבינוביץ – מנהל קשרי חוץ, איגוד הבנקים

דוד כהן – סמנכ"ל שירות לקוחות, ישראכרט

**מנהלת הוועדה**: לאה ורון

**רשמת פרלמנטארית:** אתי אפלבוים

**דו"ח הפיקוח על הבנקים לשנת 2009 בנושא תלונות הציבור**

**על המערכת הבנקאית וחברות כרטיסי האשראי**

היו"ר דני דנון:

צהריים טובים לכולם. אני מתכבד לפתוח את ועדת המשנה של ועדת הכלכלה לשירותי בנקאות למשקי בית ולעסקים קטנים ובינוניים.

על סדר היום: דו"ח הפיקוח על הבנקים לשנת 2009 בנושא תלונות הציבור על המערכת הבנקאית וחברות כרטיסי האשראי.

בפתח דבריי, כולנו יודעים שלהתלונן על הבנקים זה הדבר הכי פופולארי, זה אולי הדבר השני לאחר התלונות על חברות הסלולאר. אנחנו רוצים לראות היום את הנתונים בפועל, גם מהדוח של המפקח, מר רוני חזקיהו והצוות שהוא עובד איתו, וגם נשמע מגופים שונים שנמצאים בשטח. אני חושב שהנושא הזה של לקחת תחושות מהציבור ולכמת אותם, חשוב מאוד.

קראתי את הדין וחשבון והיה חסר לי יותר פירוט בקרביים של התלונות. לעתיד, אם אפשר לקבל את הדין וחשבון עם יותר ממצאים בין הבנקים השונים, בין חברות אשראי. האם התלונות הן של בעלי עסקים או של אנשים פרטיים וכדומה. זה ייתן לנו מדד יותר אפקטיבי לחשוב הלאה איך משפרים את העבודה.

אני אבקש מרוני חזקיהו לפתוח.

רוני חזקיהו:

צהריים טובים. אני מודה לחבר הכנסת דנון על ההזמנה.

אני רוצה לתקן. למיטב ידיעתי זה דיון חדש. כל שנה אנחנו מפרסמים את הדוח. דיון מהסוג הזה זה לא דיון שמתקיים כל הזמן ואני מברך על היוזמה. זאת תהיה הזדמנות בשבילנו להציג את מה שאנחנו עושים בנושא, לשמוע הערות, להבהיר דברים וגם ולנסות להציג דברים נוספים בשנה הבאה, ככל שתחשבו שנכון לעשות את הדבר הזה.

נמצאים איתנו פה עודדה פרץ, שהיא סגנית המפקח על הבנקים, מנהלת אגף יחסי בנק לקוח בפיקוח על הבנקים, סוניה בוגוסלבסקי וטל הראל, שהם מנהלות יחידה בפיקוח על הבנקים והן מטפלות, מתחת לעודדה, בכל הנושאים קשורים להתנהגות העסקית של הבנקים, ליחסים של הלקוח מול הבנק.

אנחנו נמצאים פה לרגל נושא הדוח שפורסם לגבי שנת 2009.

באגף של הפיקוח על הבנקים, יחסי בנק לקוח, עובדים כ-25 עובדים. מרביתם עורכי דין שמטפלים בנושא של התלונות. במשך השנים מספר התלונות הכללי משנה לשנה הולך וגדל. בחלקו זה בגלל אירועים מיוחדים, אבל בעיקר זה נובע מהאפשרות להגיש תלונה באמצעות האינטרנט וכן הלאה. אדם שלא מצליח להירדם, נכנס לאינטרנט, רושם שתי שורות תלונה. אצלנו פותחים תיק ומתחילים לטפל.

אני לא אומר את זה כמי שמצטער על העניין הזה. טוב שאנשים מתלוננים כי מתוך זה אנחנו לומדים להפיק לקחים גם כלפי הבנקים וגם כלפי עצמנו.

הנושא הזה של הטיפול עצמו מטופל בכמה רבדים. הנתון המרכזי שאנחנו מסתכלים עליו, מלבד מספר התלונות ביחס לשנה קודמת, יותר מעניין אותנו זה הנתון של התלונות הצודקות. אנחנו מתמקדים בעניין הזה. עוד מעט תוצג מצגת שתציג את העניין הזה. אנחנו עורכים השוואה בין הבנקים. אנחנו מציינים מי הבנק שהיו כלפיו יותר תלונות צודקות ומי פחות וכן הלאה.

החשיבות של הטיפול בתלונות, או החשיבות של עצם הגשת התלונות היא לא רק הטיפול בלקוח הספציפי, ככל שאנחנו מסוגלים לעזור לו בהיבט שזה תהליך מקוצר. אם הוא היה צריך לפנות לערכאות משפטיות התהליך היה הרבה יותר ארוך. מתוך הטיפול בתלונות אנחנו לומדים איך המערכת עובדת. אם בשל התלונה יכולים להעריך שמערכת לא עובדת טוב, באמצעות החלקים האחרים של הפיקוח על הבנקים דואגים לשנות הוראות של סדרי הוראות עבודה בבנקים.

כשלקוח מתלונן אנחנו בודקים. אם אנחנו רואים שהבעיה שהוא העלה מאפיינת לקוחות נוספים או עוד בנקים, אנחנו פונים לבנקים השונים ומבקשים מהם ללכת אחורה 7 שנים ולפצות על כל תלונה צודקת. כלומר, גם מי שלא התלונן והצלחנו לחשוב שזאת בעיה מערכתית, באמצעות זה אנחנו מחזירים מיליוני שקלים ללקוחות מידי שנה.

היו"ר דני דנון:

כמה כסף ב-2009?

רוני חזקיהו:

אני אשאיר את זה לאנשי משרדי להציג את הנושא.

עודדה פרץ:

תודה על ההזדמנות שנתתם לנו להופיע בפניכם.

היו"ר דני דנון:

אני מבטיח לכם שההזדמנות הזאת תחזור כל שנה.

עודדה פרץ:

זאת באמת הזדמנות מתאימה כדי להציג בפניכם את כל הפעילות של האגף שלנו. בנוסף לטיפול בפניות, אנחנו עושים עוד הרבה דברים שיכול להיות - - -

היו"ר דני דנון:

ראיתי שציינתם שפחות מתלוננים על משכנתאות ועל עמלות. לא הבנתי על מה כן מתלוננים. באיזה נושא היקף התלונות הגדול ביותר?

עודדה פרץ:

הרבה על חשבונות עו"ש, כל הבעיות שיש בחשבונות עו"ש, חשבונות משותפים, ירושות, שיקים, כרטיסי אשראי.

המפגשים בינינו בכנסת הם בעיקר בהקשר של הליכי חקיקה ולכן אתם אולי פחות מכירים את הפעילות האחרת שלנו ונשמח להציג בפניכם.

**(מציגה מצגת)**

אלה יעדי אגף בנק-לקוח. לפיקוח על הבנקים יש שני תפקידים מרכזיים. התפקיד הראשון הוא הגנה על יציבות הבנקים והתפקיד השני הוא הגנה על הלקוחות, הבטחת ההוגנות של המערכת כלפי הלקוחות. למעשה התפקידים האלה שלובים זה בזה, כשנקודת המוצא היא שאם המערכת לא תהיה הוגנת כלפי הלקוחות שלה, זה יפגע באמון הציבור כלפי המערכת וזה עלול לפגוע ביציבות הבנקים. לכן חשוב שהמערכת תהיה הוגנת כלפי הלקוחות שלה. למעשה, אמון הציבור הוא הבסיס לקיומה של המערכת. מערכת שלא תיהנה מאמון הציבור עלולה לא לשרוד.

באמצעות כל הפעולות שאנחנו עושים אנחנו מבססים את המעמד שלנו כגוף שדואג להגנת הצרכן הבנקאי. אחת מפעילויות הליבה של האגף היא טיפול בתלונות הציבור, כשאנחנו פועלים באופן מתמיד כדי לייעל ולהפוך את השירות הזה לאיכותי ביותר. איכות השירות מתמצה בשני דברים. קודם כל, העניין המקצועי, שהתשובות שלנו לציבור שפונה אלינו תהיינה הכי מקצועיות שיש. העובדים ביחידה לפניות הציבור הם עורכי דין, כלכלנים ורואי חשבון והם מטפלים בפניות בהתאם לנושא. הם מחולקים לפי הנושאים השונים. כל עובד מתמקצע בנושא מסוים וההשכלות השונות, וזה שכל אחד מתמקצע בנושא מסוים, זה מאוד משפר את המקצועיות של האנשים. יש אפשרות של אינטראקציה בין האנשים והיכולת להתייעץ. כשהנושא יותר כלכלי אז נעזרים בכלכלן, וכשהנושא יותר משפטי פונים לעורך הדין.

העניין השני הוא השירותיות. אנחנו מאוד מקפידים שהשירות יהיה מאוד אדיב, שיהיה נעים לפנות אלינו. פן נוסף של העניין הזה הוא מהירות הטיפול. אנחנו מקפידים מאוד שהטיפול שלנו יהיה מהיר והוא עומד בממוצע על סדר גודל של 3 חודשים לפניה.

היו"ר דני דנון:

טיפול והחזרת הכסף ללקוח?

עודדה פרץ:

כן, במקרה שהוא צודק. תכף ארחיב על זה.

נושא נוסף שאנחנו שמים לנגד עינינו זה הנושא של הסברה לציבור. הרעיון הוא להקטין את פערי המידע שבין הבנק ללקוח שהם מקור לבעיה. ככל שהציבור ידע יותר על הזכויות שלו, הפערים האלה יקטנו וזה משהו שמבטיח את הוגנות המערכת.

הנושא של שיפור התחרות הוא גם נושא שעומד לנגד עינינו. בשנים האחרונות עשינו כמה וכמה פעולות בעניין הזה. קודם כל היה הנושא של הרפורמה בעמלות, שמוכרת לכם היטב, שהגבירה את השקיפות של העמלות. נושא האחר זה הגברת האפשרות של מעבר מבנק לבנק. היה תיקון מאוד משמעותי בהוראה הזאת לפני מספר שנים. בימים האלה אנחנו מוציאים תיקון נוסף שמאפשר ביתר קלות לעבור מבנק לבנק בהקשר של כרטיסי אשראי, כי הרשאות לחיוב חשבון בכרטיסי אשראי יש קושי לעבור ואנחנו מתקנים את ההוראה בהקשר הזה כדי שהבנקים יבצעו את המעבר של הלקוחות בעניין של כרטיסי אשראי.

היו"ר דני דנון:

אין פירוט בין תלונות על כרטיסי אשראי לתלונות רגילות.

עודדה פרץ:

יש, תכף אראה.

נושא נוסף שבו שיפרנו בו מאוד את התחרות זה עניין של הלוואות לדיור, שבו היה לפני שנים אחדות תיקון גדול שמגדיל את היכולת למחזר הלוואות. היום כשלקוח רוצה למחזר הלוואה, הוא יכול לעבור מבנק לבנק ממש בקלות.

אני רוצה לומר כמה מילים על הוגנות, כי אמרנו שהמטרה הראשונה שלנו היא להגביר את ההוגנות של הבנקים כלפי הלקוחות שלהם. יש חובות רבות שמוטלות על בנקים בחוקים שונים, כמו בחוק החוזים, בחוק החוזים האחידים, חוק פקודת הנזיקין וכדומה. יש חוק ספציפי שקובע את החובות של בנקים כלפי הלקוחות שלהם, שזה חוק הבנקאות שירות ללקוח, שגם הוא מטיל חובות מאוד ברורות על בנקים, איך הם צריכים לנהוג כלפי הלקוחות שלהם. ישנו איסור של התניית שירות בשירות, איסור הטעייה, איסור לנצל לקוח שנמצא בעמדת נחיתות. ישנה חובה של גילוי נאות ועוד.

אני רוצה לדבר על חובה שהיא מעבר לכך שהיא יציר הפסיקה, וזאת חובת האמון. זאת חובה שנקבעה בפסיקה, שבנקים חייבים לנהוג כלפי הלקוחות שלהם במקצועיות, ביושר ובהגינות. החובה הזאת באה על רקע השילוב של שני גורמים. האחד זה ההפרשים בכוח המיקוח בין הלקוח לבנקים והשני זה החשש שהבנקים ינצלו לרעה את הכוח הזה. כיום חובת האמון היא למעשה דבר שהוא ברור וידוע ואין עליו מחלוקת. זה בעצם משהו שהתפתח מאמצע שנות התשעים.

בכל ההתנהלות שלנו מול הבנקים, אנחנו מתייחסים לכל החובות שקבועות בחוקים כדבר מובן מאליו. אין ספק שהבנקים צריכים לפעול לפיהם, אבל גם אנחנו דורשים מהם את החובה להיות הוגנים כלפי הלקוחות שלהם ואני אראה זאת בהמשך.

אלה מישורי הפעילות של האגף ואני אפרט עכשיו על כל אחד ואחד מהם. המבנה שלנו הוא כזה שיש באגף הזה שתי יחידות, יחידת הסדרה שמטפלת בכל הנושאים של הרגולציה ביחסי בנק לקוח, ויחידה לפניות הציבור ולעמלות. בנוסף לכך יש לנו את מדור שיקים ללא כיסוי, שהוא אחראי על כל הנושא של יישום חוק שיקים ללא כיסוי. סך-הכול, כמו שרוני אומר, מדובר ב-25 עובדים שעובדים באגף הזה.

הפנייה ליחידה לפניות הציבור היא למעשה תחליף לפנייה לבית המשפט. לקוח שחושב שנגרם לו עוול ויש לו איזו טענה כלפי הבנק שלו, הוא יכול להחליט אם הוא פונה ליחידה לתלונות הציבור או לבית המשפט או להגיש תביעה.

היו"ר דני דנון:

מה היחס בין מספר התביעות לבין מספר התלונות?

עודדה פרץ:

אין לי מספר של תביעות בנושא בנקאות.

היו"ר דני דנון:

מישהו מרכז את זה ויכול לדעת?

עודדה פרץ:

אני לא מכירה סטטיסטיקה כזאת, לא ידוע לי.

היו"ר דני דנון:

כאשר יש תביעה משפטית נגד חברה צריך לשקף את זה במאזן.

רוני חזקיהו:

לא תמיד, רק אם זה מהותי.

היו"ר דני דנון:

בבנקים אין משהו דומה לזה?

רוני חזקיהו:

רק אם זה מהותי. מה ההסתברות שהתביעה הזאת תאיים על הבנק וגם מבחינת הסכום שלה. יש המון תביעות שבכלל לא מפרסמים אותן.

עודדה פרץ:

היחידה שלנו נותנת מענה בשלושה מצבים. אם ללקוח יש תלונה נגד הבנק שלו אז הוא יכול לפנות אלינו. אני יכולה לומר לך שבתביעות קטנות, הפניה ליחידה לתלונות הציבור היא למעשה תחליף לתביעות קטנות וכמעט שאין תביעות קטנות נגד בנקים. מי שיש לו תביעה בסכום קטן יחסית, בדרך כלל הוא יודע לפנות אלינו.

הנושא השני הוא פניות לקבלת מידע וכל מיני הבהרות של נושאים בנקאיים ואנחנו גם נותנים שירות טלפוני שניתן כל יום בכל שעות העבודה.

היחידה הזאת מיועדת בעיקר ללקוח הפשוט, למשקי הבית. מאוד פשוט לפנות אלינו. כותבים מכתב, זה לא עולה כסף, אפשר לכתוב בכל שפה. אתה לא צריך עורך-דין. זה לא כפוף לכללים פרוצדוראליים. לקוחות שלא כל-כך מתמצאים וגם אם הם לא כתבו אנחנו יכולים להבין שנגרם להם עוול שהם בכלל לא היו מודעים אליו. כמו שאמרתי, ההליך יותר מהיר מבית משפט. הרמה המקצועית של העובדים היא מאוד גבוהה ולכן הסעד שהוא יקבל אינו שונה מהסעד שיקבל בבית המשפט. אפילו יותר מזה, כי אנשים מתמקצעים בנושא הספציפי.

אני רוצה להגיד משהו על האכיפה. בעבר לא היה ברור מה המשמעות של עמדה שקובעת היחידה לפניות הציבור. היו שטענו שאם היחידה לפניות הציבור קובעת שהלקוח צודק היא תודיע את זה לבנק. היו בנקים שטענו שאם הודענו זה בסדר. אנחנו תמיד טענו שיש לנו סמכות לאכוף את העמדה הזאת. היום זה ברור. היום המצב החוקי הוא שאם לקוח צודק ואנחנו קובעים עמדה, והבנק לא מבצע את העמדה, יש עיצום כספי של 250,000 שקל. כמובן שאף-פעם זה לא קרה ואני לא מאמינה שזה יקרה כי תמיד הבנקים מבצעים את העמדות שלנו.

יש עוד נקודה חשובה, כי אין מה להפסיד. אם אנחנו דחינו את הפונה זה לא מחייב אותו. הוא יכול לזרוק את המכתב שלנו לפח ולהגיש תביעה כנגד הבנק. העמדה שלנו מחייבת רק את הבנקים.

מצד שני, זה לא מתאים לסכסוכים מאוד גדולים. טייקונים לא יקבלו אצלנו סעד. אנחנו לא יכולים להעיד אנשים כמו בבית משפט. אנחנו לא מוסמכים לגבי צדדים שלישיים. זה לא מתאים לכל המקרים אבל בהרבה מאוד מקרים הסעד שמקבלים אצלנו הוא מאוד טוב.

כמו שהמפקח סיפר, אנחנו משתמשים במידע שמתקבל מהתלונות גם לצורך איתור בעיות. המשמעות היא שזה בעצם כמו תביעה ייצוגית. אם אנחנו מבינים שהתלונה של הלקוח לא נוגעת רק אליו בלבד אלא לכלל הלקוחות שיכול להיות שנפגעו מאותו ליקוי, אנחנו מחייבים את הבנק לסרוק ולאתר את כל מי שנפגע מאותו ליקוי 7 שנים אחורה ולהחזיר לכולם את הכספים שנגבו מהם שלא כדין. באמצעות התהליך הזה ישנם לקוחות שמקבלים פיצוי מבלי שהיו מודעים לכך שמגיעים להם כספים. לתהליך הזה יש כוח הרתעתי מאוד גדול מכיוון שהוא כרוך בעלות כספית מאוד גדולה לבנק. זה עניין של פגיעה במוניטין. כמובן שבנקים לא אוהבים את התהליך הזה.

אני יכולה לתת דוגמה למשהו שעשינו לאחרונה בעניין כרטיס אשראי של "ויזה כאל", כרטיס אשראי "אקטיב", שזה כרטיס אשראי מתגלגל, שבו למעשה באו לידי ביטוי כל הדברים שאני כותבת בו: גם תיקון שיטות עבודה, גם שינוי נהלים פנימיים וגם החזר. במקרה הזה, בכרטיס אשראי הזה היתה אפשרות רק לתת הוראה מידי חודש, כמה הלקוח רוצה להיות מחויב, ואם הוא לא היה נותן הוראה, הוא היה מחויב ב-200 שקלים. מעבר לכך, חברת כאל לא גילתה ללקוחות במועד את הריבית וגם הריבית היתה מאוד גבוהה. בעצם הלקוחות קיבלו פעם ראשונה מידע על הריבית רק אחרי שכבר ביצעו רכישות בכרטיס. במקרה הזה חשבנו שזה לא הוגן כלפי הלקוחות ש"ויזה כאל" לא מאפשרת ללקוח לתת הוראת קבע, מה הסכום שהוא רוצה להיות מחויב מידי חודש ולמעשה יש פה איזה ניצול של הפאסיביות של הלקוח, שהוא עלול לשכוח להתקשר לחברה מידי חודש וכתוצאה מכך מתגלגל לו האשראי לחודש הבא בריבית מאוד גבוהה.

בעצם חייבנו את החברה רק על בסיס של הוגנות, למרות שלא היתה שום בעיה חוקית בתהליך הזה. חייבנו אותה לשנות את התהליך ושלקוחות יוכלו לתת הוראת קבע ולהגיד מראש באיזה סכום הם רוצים להיות מחויבים בלי להתקשר כל חודש.

כמו כן היה פה עניין של החזר כספי בגלל שהם לא גילו במועד את הריבית ואנשים לא הבינו את מהות הכרטיס.

היו"ר דני דנון:

כמה כסף הם החזירו?

עודדה פרץ:

600,000 שקל. הסכום של ההחזר לא משנה, מה שמשנה זה התהליך. הם חויבו להחזיר הפרשי ריבית, לשנות את צורת העבודה ולגלות את הריבית במועד מסירת הכרטיס לכל המאוחר.

היו"ר דני דנון:

ראיתי שיש בנקים שבלטו באחוז הגבוה של תלונות מוצדקות.

עודדה פרץ:

אני כבר מגיעה לזה.

זה רק להראות לכם את ההחזרים לקבוצות לקוחות שנעשו משנת 2002. מדובר על 150 מיליון שקלים. אני רוצה לומר שיש פה תהליך שמראה על שיפור בהוגנות של הבנקים כלפי הלקוחות שלהם. הסכומים הגדולים שאתם רואים היו בתחילת התהליך, בשנים הראשונות. כיום אנחנו לא נראה החזרים בסכומים של 50 מיליון שקלים. היום ההחזרים הם בסכומים הרבה יותר נמוכים. כשהתחלנו את התהליך ולעשות את ההחזרים המערכתיים, אז היו כל מיני דברים מאוד מאוד חמורים שלא קיימים היום. אנחנו יכולים לראות שיפור גדול בהוגנות של הבנקים כלפי הלקוחות שלהם.

אהוד פלג:

איך רואים את זה לפי השקף?

עודדה פרץ:

אתה לא רואה כי זה כי השנים לא מפורטות, אבל אני אומרת לך שאם היינו מציגים את לפי שנים היית רואה – אתה יכול לראות את זה בסקירות השנתיות שלנו. כל שנה אנחנו מפרסמים הודעה לעיתונות ואתה יכול לראות שבשנים קודמות הסכומים היו עצומים והסכום הזה הולך ויורד עם השנים. היום אנחנו לא רואים סכומים כאלה.

אהוד פלג:

חבל שאנחנו לא רואים את זה. יש לנו נתונים לגבי 7 שנים ואין לנו נתונים על השנה האחרונה.

עודדה פרץ:

זה כולל את השנה האחרונה.

אהוד פלג:

רק לגבי השנה האחרונה אין לנו תמונה לכן גם אי-אפשר להתרשם.

עודדה פרץ:

בשנה האחרונה היה החזר כללי של 1.5 מיליון שקל.

היו"ר דני דנון:

אהוד אומר שאם היה פילוח שנתי היינו רואים גרף והיינו רואים את הירידה.

עודדה פרץ:

אתה יכול לראות את הנתונים האלה בסקירות השנתיות שלנו. כל שנה יש פרסום של אותה שנה ואז אתה יכול לראות את זה.

פה אנחנו רואים את מספר התלונות המוצדקות שיש לנו במערכת. קודם כל, אנחנו רואים פה שמשנת 2000 כמות הפניות אלינו הוכפלה. מצד שני, רואים שיש ירידה לאורך השנים באחוז התלונות המוצדקות. בשנות התשעים היה מדובר על 40%.

היו"ר דני דנון:

היום מדובר על 26%.

עודדה פרץ:

אנחנו רואים שמשנת 2004 זה בערך יציב 26%-25%. בשנות התשעים זה עמד על 38% ועל 41%. לאורך כל השנים אנחנו רואים ירידה. גם היא מלמדת על שיפור.

אהוד פלג:

מ-2004 הקו ישר. אני לא יודע איך אפשר לדבר על ירידה?

עודדה פרץ:

אמרתי שמ-2004 זה קו ישר.

אהוד פלג:

אז מ-2004 עד 2009 אין ירידה.

עודדה פרץ:

נכון.

הירידה הזאת נובעת להערכתנו, בין היתר, גם מהפעילות שתיארתי קודם של הטיפול בתיקים וגם פעילות הסדרתית שתכף אתאר אותה. מידי שנה אנחנו מפרסמים את הנתונים האלה. לדוח הזה יש משמעות מאוד גדולה. אנחנו מאפשרים לבנק לערער על כל תלונה שמסווגת כמוצדקת.

היו"ר דני דנון:

הם מערערים? באיזה כמויות? באיזה נפחים?

עודדה פרץ:

בהחלט כן, כל בנק בהתאם לדוח שהוא מקבל. אם הוא חושב שיש משהו לא מוצדק, אנחנו בוחנים את זה בצורה מאוד יסודית. הייתי אומרת שאנחנו קשוחים בעניין הזה. יש תחרות מאוד גדולה על העניין הזה בגלל המוניטין. הבנקים יודעים שזה מתפרסם אפילו פעמיים בשנה. פעם בזה מתפרסם בסוף ינואר ופעם שנייה זה מתפרסם בסקירת המפקח, שמתפרסמת במאי. הבנקים מודעים לזה והם משתמשי בזה בפרסומים שלהם.

היו"ר דני דנון:

ראיתי בנתונים לגבי בנק מרכנתיל דיסקונט שיש 46.3% תלונות מוצדקות. בעיניי זה חריג. השאלה האם אתם עושים משהו? האם אתם קוראים למרכנתיל דיסקונט ואומרים לו שיש בעיה.

עודדה פרץ:

בוודאי. לא סתם אנחנו מפרסמים את הנתונים האלה. אנחנו בוחנים אותם ובודקים מה הסיבה לאחוז הזה.

היו"ר דני דנון:

ראיתי שבבנק לאומי היה קרוב ל-50%.

עודדה פרץ:

זה במשכנתאות. אנחנו עכשיו בתהליך של בחינת הדבר הזה ולבחון מה המקור. אגב, זה לא בהכרח הרבה תלונות. בסקירת המפקח נפרסם את המספרים. ב"בינלאומי" זה אולי משהו כמו 10 תלונות. זה לא אומר שיש שם בעיה נוראית, אבל הם מוצדקות.

אהוד פלג:

אולי אפשר להסביר לנו, בבקשה, מה קרה בין 2007 ל-2008. אם אני לא טועה, היתה הרפורמה אני רואה שהיא הקפיצה את התלונות ב-2,500.

סוניה בורוסלבסקי:

היתה אפשרות לפנות אלינו במייל. זה מה שהקפיץ את מספר התלונות.

אהוד פלג:

זה ההסבר שלכם?

סוניה בורוסלבסקי:

כן.

עודדה פרץ:

היו פניות בהקשר של הרפורמה. אנשים שאלו שאלות כי היה שינוי גדול. זה גם פניות, לא רק תלונות.

אהוד פלג:

ממתי אפשרתם את הפניה במייל?

סוניה בורוסלבסקי:

מ-2007.

אהוד פלג:

אבל ב-2007 היו 5,900 פניות. ב-2008 זה קפץ.

עודדה פרץ:

באוגוסט 2007 קרסה "חפציבה" והיו לנו 1,500 תלונות רק על "חפציבה". זה גרם לקפיצה.

אהוד פלג:

אז הפער הוא עוד יותר גדול כי מתוך ה-5,900 יש 1,500 תלונות על חפציבה.

סוניה בורוסלבסקי:

הסטטיסטיקה היא על תלונות נסגרות, כי אז אתה יכול לקבוע את הממצא. התיקים שנפתחים באוגוסט 2007 נסגרים במהלך שנת 2008.

אהוד פלג:

אז זה 3 חודשים טיפול.

סוניה בורוסלבסקי:

חלק. לא כולם מתלוננים בבת אחת.

היו"ר דני דנון:

עודדה, אני רוצה לחזור לקטע של מה עושים. התפקיד שלכם הוא לא רק לדווח אלא לפקח. אם ראיתם שבבנק יש תופעה חריגה, מה אתם עושים לאותו בנק?

עודדה פרץ:

אנחנו מטפלים בזה ברמה של כל פניה. זה לא רק אם הבנק הוא חריג אלא כל פניה ופניה, גם אם יש פניה אחת מוצדקת כלפי הבנק, נבחנת ברמה מערכתית. כל עובד שמטפל בתלונה הוא בודק האם התלונה הזאת נוגעת רק לאותו לקוח או שהיא עשויה לגעת לכלל הלקוחות.

איך הוא יודע אם היא נוגעת לכלל הלקוחות? זה יכול להיות שרואים שיש בעיה עם סעיף בחוזה ואז ברור שכל לקוח שחתם על אותו חוזה נתקל באותה בעיה. זאת צורה אחת.

צורה אחרת זה אם אתה רואה שיש ריבוי של תלונות באותו נושא ואז אתה מבין שיש בעיה בנושא הזה. זה מה שהיה, למשל, בפרשת לאומי פון, שהחזירו 50 מיליון שקל. זה היה המקרה שבו הבנק צירף לשירות טלפוני לקוחות שלא ביקשו אותו בכלל. אתה רואה שלקוח אחד מתלונן ואחריו עוד לקוח, ואחרי זה לקוח שהוא בכלל חירש צירפו אותו לשירות הטלפוני. אתה מתחיל להבין שיש בעיה מתוך זה שיש הצטברות. אנחנו בוחנים את זה ברמה פרטנית, בלי קשר לזה שיש הרבה תלונות נגד אותו בנק.

האחוזים האלה הם לא בהכרח הרבה תלונות.

היו"ר דני דנון:

בואי נתקדם כי הזמן שלנו אוזל.

עודדה פרץ:

חשוב לי להראות ש"בנק לאומי" הוא יציב לאורך שנים. רואים פה התפלגות של 5 שנים של אחוז התלונות המוצדקות בבנקים ורואים ש"בנק לאומי" הוא יציב לאורך השנים ברמה מאוד נמוכה יחסית. אנחנו רואים את "הבינלאומי" ובנק "מזרחי" שלהם יש את אחוז התלונות הגבוה ביותר וגם יש מגמת עליה ב-3 השנים האחרונות. אלה בנקים שבהם אנחנו צריכים למקד את תשומת הלב שלנו.

היו"ר דני דנון:

מה זה אומר למקד תשומת לב?

סוניה בורוסלבסקי:

עצם הטיפול, למי הם כפופים, למי הם מדווחים, מהם מנגנוני הפיקוח, איזה הפקת לקחים הבנק עושה.

עודדה פרץ:

סוניה היא המנהלת היחידה לתלונות הציבור.

היו"ר דני דנון:

יש לכם 25 עובדים. גיליתם בנק בעייתי. יש מנגנון של לקוחות מוגבלים, יש דבר דומה בטיפול בבנקים?

עודדה פרץ:

אני לא יכולה לחשוף יותר מידי פרטים אבל בדרך-כלל באותו בנק יהיו הרבה תיקים מערכתיים. למה ירד אחוז התלונות המוצדקות? מפני שאם בעבר על אותו דבר היו אנשים מתלוננים שוב ושוב על אותה תלונה, אז אחוז התלונות המוצדקות היה 40% כי היו מפצים את אותו לקוח. היום אנחנו מייד "מתלבשים" על הבעיה וממגרים אותה. לכן אחוז התלונות המוצדקות ירד.

פה אנחנו רואים את ההתפלגות לעומת הגודל, כי זה חשוב גם לבחון כמה פניות יש על אותו בנק לעומת הגודל שלו. גם פה אנחנו רואים ש"בנק לאומי" בולט לטובה כי שיעור הפניות והתלונות כלפיו הוא נמוך יחסית לגודל שלו. לעומת בנק מזרחי שאנחנו רואים ששיעור התלונות גבוה יחסית לגודל שלו וכנ"ל לגבי בנק "דיסקונט".

פה אנחנו עושים בנפרד את שיעור התלונות המוצדקות בתחום המשכנתאות. כפי שכבר אמרתי, אתם רואים ש"בבינלאומי" השיעור גבוה במיוחד וכך גם בבנק "המזרחי". שוב, אלה אותם בנקים.

אני רוצה לומר מילה על "חפציבה" כי זה משהו שהעסיק אותנו בצורה מאוד אינטנסיבית בשנים האחרונות, מאז שהיא קרסה באוגוסט 2007. למעשה מייד איתרנו שיש פה בעיות. התחלנו לקבל תלונות וראינו שהתלונות חוזרות על עצמן ומייד נכנסנו לתמונה. אני חושבת שפה עשינו פרויקט מאוד מרשים שבאמת סייע לגרום לזה שנפגעי "חפציבה" יקבלו את הדירות שלהם. אנחנו סייענו לרוכשי "חפציבה" בסכום של 300 מיליון שקל, שזה סכום אדיר. כמו שאתה רואה טיפלנו בכמעט 1,700 תיקים.

היו"ר דני דנון:

אני חושב שהמקרה של "חפציבה" זה המקרה הגדול ביותר שנגעתם בו.

עודדה פרץ:

נכון. העניין הקודם היה פרשה של אשראי לניירות ערך שהיתה בשנת 1995. גם אז היתה כמות תיקים של 1,500 תיקים. זה היה מבצע שהרבה לקוחות קיבלו אשראי לניירות ערך בתקופה של אוקטובר 1993 כשהבורסה גאתה ואז היתה ציפייה שהגאות של הבורסה תגרום לזה שהם יקבלו הלוואות ושהם יוכלו להחזיר את ההלוואות וגם יישארו ברווח כתוצאה מהרווחים שהם יפיקו מההשקעות שלהם. אז ניתנו אשראים בסכומים אדירים לאנשים שזה ממש לא התאים להם. זה היה כל מיני עקרות בית, סטודנטים וזקנים, אנשים שבחיים לא השקיעו בבורסה. פתאום הם השקיעו בניירות ערך מאוד מסוכנים בלי ביטחונות. הרבה אנשים קיבלו הלוואת "בולט". זאת אומרת, הם קיבלו 100,000 שקל באוקטובר 1993 להחזר באוקטובר 1994. ואז אנשים לא הצליחו להחזיר כי במקום 100,000 היה להם רק 80,000 שקל.

לאה ורון:

סכום הסיוע שאתם רושמים פה זה הסכום הסופי?

עודדה פרץ:

כמעט. זה נכון לדצמבר 2009.

לאה ורון:

נכון, אבל אני שואלת אם ב-2010 או 2011 יידרשו - - -

עודדה פרץ:

אנחנו כמעט לגמרי בסוף הפרשה הזאת. יש לנו עוד תיקים בודדים שעוד לא סגרנו. כשנסיים את הטיפול בעניין הזה, אנחנו נוציא הודעה מסודרת על הסכום הסופי.

היו"ר דני דנון:

אני מעריך שזה יהיה סביב הסכום הזה.

עודדה פרץ:

זה יהיה קצת יותר, אבל זה פחות או יותר סדר הגודל שזה באמת חריג.

היו"ר דני דנון:

הנושא של "חפציבה" היה חשוב לנו מאוד כי בכנסת רואים חשיבות לסייע לאזרחים שדרשו מחברה ליווי בנקאי, לקחו משכנתא, מבחינתם הכול בסדר וכשהחברה נפלה הם נאלצו לרוץ. נקווה שלא נגיע לעוד מקרים כאלה.

עודדה פרץ:

אני אראה מה עשינו בעקבות "חפציבה" כדי שהמקרה הזה לא יישנה. מעבר לסיוע, זה גם חשוב.

היו"ר דני דנון:

אני רוצה לעבור לנושאים נוספים. תגידי בקצרה מה עשיתם בנושא מניעת הישנות מקרה "חפציבה".

עודדה פרץ:

כדי למנוע את הישנות מקרה "חפציבה" יצאה הוראת נוהל בנקאי תקין שהכניסה לשוק את שיטת ה שוברים. זאת אומרת, כל לקוח שרוכש היום דירה הוא כבר משלם ישירות לבנק באמצעות שובר. כבר אין מצב שהוא לא ידע אם יש בנק מלווה או מי הבנק המלווה. לפי השיטה הזאת זה סגור. לא יכול להיות מצב שהכסף לא יכנס לחשבון הפרויקט, כפי שקרה במקרה "חפציבה". זה דבר אחד.

דבר שני: המפקח הוציא נוסח אחיד של כתב ערבות לפי חוק המכר. אחת הבעיות שהיתה בנוסח הערבות שהיה אז, היתה שם תניה שאמרה שהערבות תהיה בתוקף רק אם הכסף נכנס לחשבון הפרויקט. מתי אתה מגלה שהכסף לא בחשבון הפרויקט? כאשר הקבלן נופל ואתה צריך לממש את הערבות. הרבה אנשים החזיקו אז ערביות מותנות כאלה. אחד הכללים שקבענו בעניין הזה, שהתנאי הזה הוא בטל. הוא תנאי מקפח, הוא לא הוגן כלפי הלקוחות ולכן הוא בטל. כתוצאה מזה, רק בנושא הזה, בעצם היה סכום של 100 מיליון שקל של אנשים שהכסף שלהם לא הופקד בחשבון הפרויקט ואנחנו אמרנו שלמרות זאת הערבות שהם מחזיקים תקפה.

כמו שהזכרתי קודם, נעשו תיקונים בנהלים למתן הלוואות לדיור בעניין של מחזור הלוואות כדי להקל את המעבר מבנק לבנק בהלוואות לדיור והוראת מעבר מבנק לבנק בהקשר של כרטיסי חיוב.

יש הרבה מאוד תיקוני חקיקה. כמו שאתם יודעים אנחנו מעורבים בכל הליכי החקיקה בתחום הבנקאות.

היו"ר דני דנון:

היה תיקון חקיקה לביטול עסקה בכרטיס אשראי. זה מיושם?

עודדה פרץ:

הוא מיושם. חוק כרטיסי חיוב הוא אחד החוקים שמוזכרים פה. היה תיקון גדול גם בעקבות "חפציבה" לחוק המכר דירות. היה תיקון לחוק שיקים ללא כיסוי בהקשר של שעת חירום.

היו"ר דני דנון:

עודדה, תודה.

אני רוצה להתקדם רק יש לי בקשה מכם.

עודדה פרץ:

אני רוצה לומר כמה מילים לסיכום ואני אעבור לשקף האחרון. אנחנו מאמינים שמכלול הפעילות שלנו מציב אותנו כגורם צרכני ממעלה ראשונה. אני לא חושבת שיש בארץ איזה גורם צרכני שעושה פעולות בסדר גודל שאנחנו עושים.

היו"ר דני דנון:

יש ארגונים צרכניים.

עודדה פרץ:

בסדר. לא הספקתי לתאר את כל מה שאנחנו עושים כי התרכזתי בפניות. מידי שנה אנחנו נותנים סעד לאלפי פונים במיליוני שקלים. השבנו 150 מיליון שקל ללקוחות שבכלל לא פנו אלינו, דבר שגם חוסך תביעות ייצוגיות כנגד הבנקים. סיוע ב-300 מיליון שקל לנפגעי "חפציבה", עשרות תיקוני חקיקה והסדרה. הגשנו ארבעה חוזים לבית דין לחוזים אחידים וכתוצאה מכך בוטלו עשרות סעיפים מקפחים בחוזים האחידים, דבר שיושם על כל הבנקים. כמו כן, הוזלה של 40% בעמלות בעסקת החבילה וברפורמה. תודה רבה.

היו"ר דני דנון:

תודה רבה. אני רוצה להודות לך על הסקירה.

יש לי בקשה שאני רוצה שתשקלו אותה עד שנסכם. נאמר בעבר שאור השמש הוא חומר החיטוי הוא הכי טוב ומה שאתם עושים מבחינת הפרסום הוא דבר מצוין.

אני מחזיק פה מסמך של "אמון הציבור" על פניות שהם קיבלו. אני לא יודע כמה מהן מוצדקות או לא. מאוד אהבתי לראות שיש פירוט של כמה תלונות התקבלו בנושא ריביות, כמה תלונות התקבלו בנושא כרטיסי אשראי, בכל בנק ובנק. האם אתם מוכנים לתת בדוחות הבאים שלכם את הפירוט של התלונות המוצדקות. התלונות הלא מוצדקות לא מעניינות אבל לגבי התלונות המוצדקות נוכל לפנות, למשל, לבנק דיסקונט ולומר להם באיזה נושאים התלונות נגדם מוצדקות. רצוי שתהיה טבלה מפורטת. בנוסף, מבחינת הפיקוח על הבנקים, הבנקים ידעו איפה הנקודות שלהם, ידעו שהציבור יודע. מבחינתנו זה יהיה חשוב מאוד.

עודדה פרץ:

אין בעיה.

היו"ר דני דנון:

אני שמח מאוד.

עודדה פרץ:

דבר אחד נוסף. לאחרונה הוצאנו ספר "חקיקה והוראות יחסי בנק לקוח".

היו"ר דני דנון:

אני שמח שאתם מקבלים את ההערה לגבי הפירוט הזה בדוחות הבאים, זה יעזור לכולם.

עורך-דין אהוד פלג, מנכ"ל המועצה לצרכנות, בבקשה.

אהוד פלג:

קודם כל, שמחתי לראות שבמצגת מצאתי יותר ממה שמצאתי בדוח כי בדרך-כלל זה הפוך. אני מחזיק את הדוח הזה בידיי, צר לי לקבוע שהדוח הזה הוא כבר מקרה שני שבו אנחנו רואים שלא מתפרסמים נתונים רלוונטיים לציבור ולחברי הכנסת ומשאירים אותנו בעצם עם דוח, שמגלה טפח ומכסה טפחיים. אני באמת לא יודע מה לעשות עם הדוח הזה. אדרבה, מהדברים ששמענו כאן, כנראה שיש על מה להתגאות ואני לא יודע למה לא מראים לנו כדי שנהיה גאים בעבודה של הפיקוח על הבנקים.

אנחנו פה רואים, לצערי, יותר מה אין ממה שיש. אני אביא כמה דוגמאות. קודם כל, אין הפרדה בין המגזר הפרטי והמגזר העסקי. כאשר אנחנו צריכים לבוא ולנסות להעריך את מצב יחסי בנק לקוח, כשמדובר במשקי הבית, אין לנו שום אפשרות לעשות את זה מהדוח של הפיקוח על הבנקים - - -

עודדה פרץ:

זה הכול לקוחות פרטיים. הפניות אלינו שם של משקי בית.

אהוד פלג:

איפה זה צוין? אין בכלל תלונות של עסקים?

עודדה פרץ:

כמעט ואין.

אהוד פלג:

חבל שלא ציינתם את זה. אם היינו מנתחים את זה - - -

עודדה פרץ:

אנחנו לא יודעים מה אתה מחפש.

היו"ר דני דנון:

אהוד, זאת שאלה טובה. גם אני רשמתי לעצמי את השאלה של ההפרדה וקיבלנו תשובה שאנחנו מדברים על משקי בית.

אהוד פלג:

אלה דברים בסיסיים כשעורכים דוח אבל בו נמשיך הלאה לפילוח, פילוח התלונות לפי סוגי תלונה. האם אנחנו יודעים היום במה הצרכנים נפגעים? האם אנחנו, הציבור, יודעים מה אתם יודעים על איפה הצרכנים נפגעים. אין שום פילוח לגבי סוגי תלונות, על מה הצרכנים מתלוננים. מה אופי התלונה?

ציינתם 10.5 מיליון שקל שהוחזרו בעקבות הפקת לקחים. הפקת לקחים על מה? הוסדרו בעקבות מה? באיזה פילוח הוחזרו הכספים האלה? – לא יודעים.

פילוח לפי התחומים הבנקאיים השונים. כלומר, בכל תחום שאתם ציינתם פה, מה התפלגות העוולות והפגיעות בצרכנים? – סותם הדוח והוא לא מפרש.

שמענו פה שהפיקוח על הבנקים עושה פעולות של הסדרה, עושה פעולות של הסברה. ניסיתי לחפש איפה הוא עושה את זה. אין שום אינפורמציה. שוב, השאלה מה הדוח הזה אמור לייצג. אם הדוח הזה אמור לספר מה הפיקוח על הבנקים עושה, אז זה חמור מאוד.

עודדה פרץ:

לא, הוא אמור לצייר מה עושה היחידה לתלונות הציבור, תראה את הכותרת.

אהוד פלג:

"הפיקוח על הבנקים, בירור תלונות הציבור למערכת הבנקאית". אם זה מה שנעשה - - -

עודדה פרץ:

אני באתי ונתתי פה הרחיבה אבל הדוח לא בא לתאר.

אהוד פלג:

אבל אמרתם יפה ובנקודה הזאת אני מסכים איתכם בהחלט. אפילו תיארתם את התהליך. רשמתי לעצמי כי התפעלתי מזה שמהתלונה אתם הולכים ומנתחים ובודקים האם זה קצה הקרחון ואפילו הולכים עם הבנקים 7 שנים אחורה ובמקרים המתאימים מחייבים אותם להחזיר כסף לצרכנים. זה מצוין. אבל פעולות ההסדרה האלה לא מפורטות בדוח הזה. זה טיפול בתלונות, זה מונע תלונות. יותר חשוב, זה מונע פגיעות אבל זה לא מפורט. אז או שאתם עושים או שלא.

עודדה פרץ:

הדוח לא מתיימר לתאר את זה.

אהוד פלג:

שנים קודמות עשיתם דוח שקראתם לו "סיכום פעילות על פיקוח על הבנקים", שהוא כלל בתוכו גם הסדרה וגם הסברה. דוח התלונות השנה מחליף את הדוח של שנה קודמת?

עודדה פרץ:

לא, זה חלק ממנו.

אהוד פלג:

יש עוד דו"ח?

עודדה פרץ:

יהיה.

אהוד פלג:

והוא לא הוצג פה?

איתמר ברק:

עדיין אין דוח, בגלל הוא לא הוצג.

עודדה פרץ:

לא אמרתי שיש עוד דוח, אמרתי שיהיה.

אהוד פלג:

יהיה דוח על שנת 2009? טוב.

אפשר לעמוד על פגיעות בצרכנים, בעיקר פגיעות סדרתיות, משני מקורות מידע עיקריים. אחד זה מהתלונות עצמן ושניים זה מתחקירים יזומים שמבצעים כדי לגלות איפה טמון שורש הבעיה. למשל, האם הצרכנים מסוגלים לבצע רכישות מושכלות? אם לא, מה מונע מהם? האם הצרכנים מסוגלים לעבור מבנק לבנק? אני רואה שבדוח של 2009 כתבתם שאחת המטרות היא שיפור התחרות במערכת הבנקאית. זה נהדר. איפה פה הפעולות שמהן אנחנו למדים מה עשיתם בנושא שיפור התחרות במערכת הבנקאית? מה מצב התחרות במערכת הבנקאית? האם הצרכנים יכולים לתחר בין הבנקים? האם יכולים להתמקח עם הבנק? האם יש להם יכולות מעשית לעבור מבנק לבנק על ידי השוואת נתונים? אנחנו לא מגלים על-כך שום דבר בדוח. מה כמות התלונות שהבנקים עצמם מקבלים? הרי מה שאתם מקבלים זה רק חלק מהתמונה. חלק אחר זה מה שאנחנו מקבלים וחלק אחר זה מה הבנקים עצמם מקבלים.

האם דרשתם מהבנקים, שעליהם אתם מפקחים, לקבל את דוח התלונות? האם דרשתם מהם לקבל את דוח התביעות שהוגשו נגדם? הרי זאת פעולה בסיסית של רגולאטור. נדמה לי שבשפת הבנקים זה נקרא "ניהול סיכונים". גופים מבוקרים אמורים לדווח לגורם שמבקר או מפקח עליהם על סיכון ברגע שהוגשה תביעה. האם אתם עושים מעקב אחרי תביעות שהוגשו נגד הבנקים? אולי הם מעידים על פגיעות שנפגעו הצרכנים? אין כלום ואין זכר בדוח.

גם השיעור הנמוך של התלונות המוצדקות אומר דרשני. אני לא מכיר שיעור נמוך כזה של תלונות. הסיבה לכך יכולה להיות אחת משתיים. או שהתחביב של הצרכנים זה להגיש תלונות ורובן לא מוצדקות, או שהצרכנים אכן נפגעים, נפגעים באמת, חשים מתוסכלים. רק מיעוט זעום מהנפגעים מגיש תלונה אבל כמות הנפגעים היא רבה הרבה יותר. אבל פה, אלה שכבר מגישים את התלונות, רק 25% נמצאות מוצדקות. מה זה אומר? הפרשנות היותר סבירה – שוב, אין לנו פה יכולת להגיד דברים יותר מדויקים. אתם הייתם צריכים לבוא ולנתח ולפלח את זה. הפרשנות היותר סבירה היא שהצרכנים אכן נפגעים אבל הכול כדין, הם נפגעים כדין. לכל דבר יש כיסוי כי הבעיה היא כנראה בהסדרה, הבעיה היא כנראה ברגולאציה. השאלה האמיתית היא: איפה מתמקד הפיקוח על הבנקים בדאגה ליציבות הבנקים ואיפה הוא עושה את זה על חשבון הפגיעה בצרכנים? החשש שלנו הוא שהנושא של הגנת הצרכנים מאוד סובל, בלשון המעטה, מהתפקיד הדואלי הזה של הפיקוח על הבנקים.

לאור הדברים האלה, כבוד היושב ראש, אני רוצה לבקש שני דברים מהוועדה. אתה כבר ביקשת ואני מבקש לחזק את זה בצורה הרבה יותר נרחבת. אני רוצה לבקש שהפיקוח על הבנקים יגיש לוועדה הזאת דוח חדש, מפולח, מפורט, כמו שצריך, כדי שניתן יהיה ללמוד איזה פעולות פיקוח ואלו פעולות הגנה על הצרכנים מבצע הרגולאטור.

שנית, בגלל חוסר הנחת של הציבור, בלשון המעטה, מהבנקים מצד אחד, לעומת מיעוט התלונות בכלל - - -

קריאה:

על בסיס מה אתה אומר חוסר נחת?

אהוד פלג:

- - ומיעוט התלונות המוצדקות, מצד שני, הייתי אומר שהמצב דורש חיזוק של מעמד הצרכן מול הבנקים. כלומר, לא רק שהרגולאטור ידאג ויגן, הוא יעשה כמיטב יכולתו, שלא כל-כך התרשמנו מהיקפה לאור הדוח הזה ויכול להיות שהיא יותר גדולה, אבל אנחנו מבקשים שיהיה בידי הצרכן כוח הרבה יותר ממה שיש לו היום, לעמוד מול הבנק, להבין את העלות וההתנהלות של השירותים הבנקאיים. להיות מסוגל להשוות בין הבנקים, להיות מסוגל להתמקח עם הבנקים ולקבל החלטות צרכניות מושכלות. את זה, כבוד היושב ראש, אנחנו נשיג אם יבוטלו עמלות העו"ש כדי שהפער של הריביות, המרווח הפיננסי, ייחשף לעיניי הצרכנים. הם יוכלו להשוות, הם יוכלו להתמקח והם יוכלו לעבור.

אלי מגן:

אני הממונה על פניות הציבור מבנק "דיסקונט". לפני שהגעתי לדיון פה, שלחתי את דוח מבקר המדינה בנושא פניות הציבור. שיעור התלונות המוצדקות שם זה 30%. אתה מותח ביקורת על אחוז התלונות המוצדקות וקובע שזה נמוך מידי, זאת אמירה שרירותית שלא נאחזת בכלום כי אני מאמין שאם הם הגיעו לאחוז שהם הגיעו, זה על סמך בדיקה מאוד מעמיקה מול הבנקים. לא כל הבנקים נמצאים בגרף הזה באותו נתון. אולי כדאי בכל זאת להאמין לנתון הזה ולא למתוח עליו ביקורת.

איתמר ברק:

אני "מאמון הציבור".

היו"ר דני דנון:

אתם מפרסמים דוח שנתי?

איתמר ברק:

לא. אנחנו מפרסמים מעת לעת דוח ענפי.

גם אני רוצה לעמוד על מספר התלונות הנמוך. אמנם פתחת ואמרת שהבנקים זה אחד הענפים שיש עליו הכי הרבה תלונות. זה לא הכי מדויק. אולי יש הכי הרבה קיטורים. ישנן 8,000 פניות כמחציתן הן תלונות וזה לא מספר גבוה בכלל יחסית לאינטואיציה שלנו לגבי הענף.

היו"ר דני דנון:

אולי אנשים לא מאמינים במערכת ואומרים שאין מה להתלונן.

טיבריוס רבינוביץ:

מי ועל בסיס מה אומר שיש הרבה תלונות נגד הבנקים?

איתמר ברק:

כבוד היו"ר פתח ואמר.

היו"ר דני דנון:

מאיזה בנק אתה?

טיבריוס רבינוביץ:

אני מאיגוד הבנקים.

היו"ר דני דנון:

אני יכול להציג לך סקרים שבמקום הראשון נמצאות חברות הסלולאר ולאחר מכן הבנקים.

טיבריוס רבינוביץ:

סקר זה לא דבר אובייקטיבי.

אלי מגן:

איפה נמצאות חברות הביטוח בגרפים האלה?

היו"ר דני דנון:

הן נמצאות, אבל אין מה לעשות, סלולאר ובנקים זה בחזית.

איתמר ברק:

בואו לא נשכח שלכל אחד מאיתנו יש לפחות חשבון בנק אחד. לכל אחד מאיתנו יש לפחות כרטיס אשראי אחד. כלומר, 8,000 פניות זה לא מספר גבוה מה שלא יהיה. אנחנו חושבים שבנוסף לסוגיות של אמון יש חסמים נוספים. ישנם חסמים של ידע, חסמים של יכולת התנסחות, חסמים משפטיים, יש פחד, יש יחסי אמון של לקוח ופקיד שמשרת אותו עשרות שנים ויש פה פחד היפגעות מאוד גדול. לכן אנחנו חושבים שהחסמים הם מאוד גבוהים.

אני מדגיש את הנקודה הזאת כדי להגיד שמספר התלונות הנמוך דורש טיפול מעבר לתלונה הפרטנית. כל תלונה פרטנית כנראה מייצגת הרבה יותר. הרבה יותר לקוחות שנפגעו באותה צורה ולא הגיעו להתלונן.

לכן, כמו שנאמר, הדוחות של השנים הקודמות כללו פרק שמעביר את הדיון מהטיפול הפרטני לטיפול ההסדרתי וההסברתי, פרק שנעדר כנראה כי אתם לא היחידה המתאימה, אבל לטעמנו - - -

עודדה פרץ:

אני חוזרת. הדוח הזה הוא רק על פניות ותלונות והוא לא כולל מידע נוסף.

איתמר ברק:

לטעמנו הטיפול הפרטני בתלונות כבודו במקומו מונח. אנחנו מאוד שמחים שיש רגולאטור עם שיניים. אנחנו היינו שמחים שהשיניים האלה ינגסו קצת יותר. אנחנו טוענים שהטיפול צריך להיות מעבר לטיפול הפרטני. הוא חייב להיות טיפול מערכתי, וזה נעדר מהדוח הנוכחי.

עודדה פרץ:

הטיפול נעשה.

איתמר ברק:

אבל אנחנו לא יודעים עליו.

היו"ר דני דנון:

מר טיבי רבינוביץ, איגוד הבנקים.

טיבריוס רבינוביץ:

קודם כל, בנקים טועים. לפעמים קורה שבבנק זה או אחר פקיד זה או אחר עושה טעות כזאת או אחרת כלפי לקוח. אין זה אינטרס שלנו לפגוע בלקוחות. אנחנו רוצים שהלקוחות יהיו מרוצים כמה שיותר. לכן אני חושב שלאור הפיתוח של האפיקים שבאמצעותם ניתן לפנות לפיקוח על הבנקים ולהתלונן ולאור התקשורת המאוד משפיעה ולאור הבולטות של ארגוני הצרכנים, אני חושב ש-26.6% אחוז של תלונות מוצדקות זה לא הרבה. זה לא מאוד נמוך אבל זה גם לא הרבה.

יחסית לעובדה שהבנקים משרתים מיליוני לקוחות, נותנים שירות לכמעט כל אזרח במדינה, המספר שצוין על ידי בנק ישראל הוא מספר יחסית נמוך. זה דווקא לכבודם של הבנקים.

היו"ר דני דנון:

אני חולק עליך. התלונה היא אחרי שפנית לבנק.

עודדה פרץ:

לא בהכרח.

היו"ר דני דנון:

הלקוח הנורמטיבי פונה קודם לבנק ואומר שהוא טעה. הבנק אמור לתקן במקום. אם הלקוח לא מקבל מענה, הוא פונה אליכם או מגיש תביעה. ה-26% האלה זה כבר אחרי שתיקנתם טעויות.

טיבריוס רבינוביץ:

אני יוצא מנקודת הנחה שמה שאתה אומר נכון. קודם כל, הבנקים טועים ומותר להם לטעות. אם הלקוח פונה לבנק והבנק מתקן את הטעות שלו, הרי שזה בסדר. אם לאחר מכן, 26% פונים והמספר הזה יורד, למרות שניתן לפנות יותר, למרות שהתקשורת בולטת, למרות ארגוני הצרכנים שפעילותם בולטת יותר בשנים האחרונות, נראה לי שהמצב לא מאוד גרוע. לדעתי המצב הוא לגמרי סביר.

סוניה בורוסלבסקי:

לאחרונה שמענו הרצאה בבנק ישראל של מומחה שעשה מחקר השוואתי מה קורה בטיפול בפניות במערכת פיננסית בחו"ל. בערך שליש תלונות מוצדקות זה הנתון הרווח בכל העולם בהשוואה בינלאומית. אנחנו אפילו נמצאים קצת מתחת.

היו"ר דני דנון:

תודה. ברשותכם, אני רוצה להקריא את הודעת הסיכום.

הריכוזיות הגבוהה של המערכת הבנקאית, כמו גם הכוח המשמעותי של הבנקים מול המגזר הפרטי ומשקי הבית, מחייבים את הפיקוח על הבנקים להיות עם היד על הדופק ולסייע לצרכנים להתמודד מול הבנקים במקרים שבהם הבנקים מקפחים אותם.

הממצאים שהוצגו בוועדה בנושא בירור תלונות הציבור לא מאפשרים לוועדה בחינה מספיק מעמיקה של התלונות המוצדקות.

הוועדה שמעה ומודה למפקח כי בכוונתו להעביר השלמה לדוח. בהשלמה יהיה את הפירוט של הפילוח של התלונות.

הוועדה רשמה לפניה שבדוחות הבאים יהיה פילוח של הבנקים לפי סוג התלונות בתחומי בנקאות שונים.

הוועדה חושבת שיש מקום לדרוש מהבנקים דין וחשבון על מספר התביעות שהוגשו בכל שנה ולצרפן כנספח לדין וחשבון.

הוועדה מודה למפקח על הבנקים ולצוות על הסקירה שניתנה.

לסיכום נושא התביעות. אני חושב שאתם חייבים לקבל מהבנקים את הנתון הזה. לגבי הפרסום, אני חושב שאתם צריכים לשים את זה כנספח. כך אנחנו נדע כמה תביעות הוגשו בכל שנה. יכול מאוד להיות שרוב התביעות האלה ייסגרו או לא יתממשו אבל יהיה לנו את הנתון הזה. זה גם יענה על הנושא המסחרי כי לפי דעתי בעלי עסקים שלא מתלוננים הם תובעים. אם נראה שיש אחוז תביעות גדול מאוד נגד בנק מסוים, זה יהיה המענה של הקטע של העסקים הקטנים מבחינת השירות שהבנקים נותנים.

אהוד פלג:

אולי כדאי גם פעולות להגברת התחרות.

לאה ורון:

זה לא ברמה של התלונות.

היו"ר דני דנון:

תודה רבה, אני מודה לכולם. הישיבה נעולה.

**(הישיבה ננעלה בשעה 15:40)**