##### **הכנסת השמונה -עשרה נוסח לא מתוקן**

**מושב שני**

**פרוטוקול מס' 276**

**מישיבת ועדת הכלכלה**

**מיום שני, ט"ז בתמוז, התש"ע (28 ביוני, 2010) בשעה 10:00**

**סדר היום**:

**1. מפגש וסיור של חברי ועדת הכלכלה בבנק ישראל עם המפקח על הבנקים וההנהלה הבכירה;**

**2. דיווח המפקח על הבנקים בתום המחצית הראשונה של שנת 2010, על העמלות, בהתאם לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981.**

**נכחו**:

**חברי הוועדה**:

אופיר אקוניס – היו"ר

יצחק וקנין

מנחם מנחם אליעזר מוזס

חמד עמאר

עמיר פרץ

יוליה שמלוב ברקוביץ

**מוזמנים**:

רוני חזקיהו – המפקח על הבנקים

עודדה פרץ

סוניה בוגוסלבסקי

דוד זקן

אור סופר

הרמן ליטמן

צוריאל תמם

מרב שמש

עמי צדיק- מ.מ.מ

**ייעוץ משפטי:** אתי בנדלר

**מנהלת הוועדה**:לאה ורון

**רשמת פרלמנטרית**: "חבר" , לאה קיקיון

##### 

**1. מפגש וסיור של חברי ועדת הכלכלה בבנק ישראל עם המפקח על הבנקים וההנהלה הבכירה;**

**2. דיווח המפקח על הבנקים בתום המחצית הראשונה של שנת 2010, על העמלות, בהתאם לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981.**

היו"ר אופיר אקוניס:

שלום לכולם, אני מתכבד לפתוח את ישיבת ועדת הכלכלה להיום, בבנק ישראל. אני קודם כל מודה לך, המפקח על הבנקים, על האירוח, על הסיור שנקיים בהמשך היום, וכמובן- על הסקירה שלך, הסקירה החצי שנתית המתחייבת על פי החוק –הדיווח שלך על עמלות הבנקים בעקבות אותה חקיקה שהיתה בכנסת הקודמת.

קודם כל, ננצל את ההזדמנות, אדוני המפקח, אולי להזכיר שאתה ואני ועוד שני חברי כנסת שלא נמצאים כאן – חבר הכנסת גפני וחבר הכנסת פיניאן, הגענו להסכמה על הבנות לחכות בשלב הזה עם תיקון נוסף ששלושתנו הגשנו לחוק הבנקאות התשמ"א-1981, לחייב את הבנקים ליתרת זכות ללקוח, ובמקום זה אני מקווה לשמוע ממך בישיבה הזו האם מעבר לבנק הפועלים יש איזושהי התקדמות נוספת עם בנקים נוספים שחלקם הבטיחו לדווח לנו בזמן הקרוב האם הם מצטרפים להסדר הקיזוז, קיזוז החובה וקיזוז הזכות. זה דבר שהוא בעיניי, אני מוכרח להגיד לך, בדיוק כמו עמלות הבנקים ובדיוק כמו רפורמות אחרות שאנחנו עושים- צרכניות, בוועדת הכלכלה, היא מהפכה לא פחות ממהפכה צרכנית בתחום הזה, בתחום הקמעונאות הבנקאית. אני חושב שהגענו להסכמה הזו אחרי שורה ארוכה של ישיבות, כולל בבית הזה, כולל כאן, כולל בכנסת, כולל אצל הבנקים. הייתי אצל הבנקים, כיתתי את רגליי לבנקים בתל אביב, והגענו להסכם הזה. אני חושב שבמידה רבה הוא הסכם שהוא בהחלט מהפכני ביחסים שבין לקוחות הבנקים לבין הבנקים. הוא לא שייך, כמובן, לנושא העמלות. אם תרצה אחר כך אפשר להתייחס לנקודה אחת או שתיים שעלו בימים האחרונים, גם כן.

בישיבות הקודמות, כדי להזכיר לציבור אבל אולי בעצם באמצעות כלי התקשורת שנמצאים כאן, לציבור, שישנה ירידה הדרגתית בהוצאה של משקי הבית על עמלות, בזכות או בעקבות הרפורמה – מתי היא חוקקה בכנסת, בסופו של דבר? ב-2008. אני מקווה שההדרגתיות, שהירידה הזו נמשכת, ואת זה,כ מובן, נשמע ממך, בסקירה שלך. אדוני המפקח, בבקשה.

למען הסדר הטוב אני אציע הצעה לסדר, ואנחנו גם נקבל אותה. רצינו להתחיל הפוך. רצינו להתחיל באיזושהי סקירה של המפקח על הבנקים ולאחר מכן רצינו לעשות את דוח המפקח, אך אנחנו נהפוך את הסדר- נקיים קודם את הדיווח החצי שנתי, ולאחר מכן נצא לסיור בבנק ישראל ונשמע עוד סקירה של המפקח על פועלו של הפיקוח על הבנקים בכלל.

רוני חזקיהו:

בוקר טוב, אני שמח לארח פה את ועדת הכלכלה של הכנסת ומודה ליושב ראש על היענותו לביקור הזה, במסגרת שיתוף הפעולה וההיכרות שלנו ושלכם עם המערכות שאנחנו עומדים בראשן, על מנת לקדם את האינטרס ההדדי של השמירה על האינטרס הציבורי בצד שמירה על המערכת הבנקאית, כפי שאנחנו רואים אותו. במשך הביקור נציג בפניכם את הפיקוח על הבנקים ודברים נוספים.

היו"ר אופיר אקוניס:

חבר הכנסת וקנין הצטרף אלינו. אני מבין שהטקס הסתיים בשלום. אני חייב לומר לך, המפקח, שחבר הכנסת וקנין חוזר מקבלת פנים לנשיא אסטוניה, בבית הנשיא. שמעתי, חבר הכנסת פרץ, שאנחנו באיזה בידוד מדיני, אבל רק בשבוע האחרון היו כאן יושב ראש הפרלמנט האיטלקי, אני נפגש היום עם יושב ראש הסנאט הצ'כי, עכשיו חבר הכנסת וקנין מגיע מקבלת פנים לנשיא אסטוניה, ואם אינני טועה היה כאן גם ביקור של הקאנצלר האוסטרי בשבוע שעבר. זה פחות גרוע ממה שמנסים לומר. מבקרים פה. גם הרמטכ"ל האמריקאי פה. מבקרים, מגיעים.

רוני חזקיהו:

שתי מילים לגבי הנושא שהקדמת עליו וזו היוזמה של בנק הפועלים, בעידודם של חברי הכנסת, שלך ושל חבר הכנסת גפני וחבר הכנסת פיניאן – לגבי הנושא של תשלום ריבית על יתרות זכות דרך מנגנון של קיזוז. משמעותו שהלקוח של בנק הפועלים, ומדובר על לקוחות משקי הבית – יקבל בעצם שיעור ריבית זכות כגובה ריבית החובה על הימים שבהם הוא עמד בזכות, בחשבונות העו"ש שלו. אני חושב שהמהלך הזה הוא בהמשך לשיתוף הפעולה, הוא מהלך משמעותי בהמשך עידוד התחרות במערכת הבנקאית, והמשך ההוזלה של השירותים הבנקאיים לציבור. אנחנו לא מכירים דוגמה כזו במקומות אחרים. שאלת לגבי מה המערכת הבנקאית האחרת, מעבר לבנק הפועלים, עושה, בהקשר הזה, אז כפי שאני מבין ומכיר את המערכת – כשבנק כמו בנק הפועלים, שמהווה כשליש, או 30% מהמערכת הבנקאית – יוצא בצעד כזה, אף אחד לא יכול להישאר אדיש. המשמעות היא שהבנקים כרגע יושבים וחושבים מה הם יעשו. אני מעריך גם בהתאם להערכתי, מפאת ניסיוני, וגם משיחות שכבר קיימתי עם חלק מהבנקים, שחלק מהבנקים יצטרף ליוזמה הזו, וחלק יצא ביוזמה אחרת, עם רעיונות אחרים, וזה, בעצם, מה שאנחנו מחפשים – שכל בנק יבוא עם הרעיון שלו, על מנת שבסופו של דבר התחרות הזו על הרעיונות הטובים להיטיב עם הציבור תשתלם לצרכן.

אף בנק לא יכול להישאר אדיש למהלך הזה שקרה. אנחנו מצפים בימים הקרובים ליוזמות כאלה מצד בנקים אחרים. אני גם מעריך שחלק מהבנקים אכן גם יאמץ את השיטה הזו.

היו"ר אופיר אקוניס:

אני רק רוצה להגיד בעניין הזה שאני, מבחינתי, וגם על דעתם של חבריי, שיזמו את החוק – אני בעצם הובלתי אותו ויזמתי אותו. אני חושב שבעניין הזה, השאלה האם הדבר יבוא בהסדרה או בחקיקה – הדבר הזה הוא מבחינתי, באופן אישי, פחות חשוב. אני חושב שמה שעמד לנגד עיני זה טובתו של הצרכן, באמת – טובתם של לקוחות הבנקים, ואני חושב שאם אנחנו מגיעים להסדרה, אין, בעצם, סיבה לחקיקה. כמובן שעל ההסדרה הזו, כפי שסיכמנו, גם להיבחן, אחרי תקופה מסוימת, כלומר- אחרי 10 חודשים או 12 חודשים, כפי שגם אמרתי לך – נקיים את הבחינה הזו בעוד פחות משנה כבר, כי הגענו לסיכום לפני חודש. אני חושב שזה הדבר החשוב. בעצם, הייתי אומר, השינוי הצרכני הגדול שההסדרה הזו, שהיתה על דעתך וכמובן על דעתו של נגיד בנק ישראל, שגם אתו דיברתי בעניין, ואתה גם באמת לא רק בשמך אלא גם בשמו – זה הדבר החשוב שעמד לנגד עינינו – טובתו של הצרכן ומה הוא ירוויח מזה.

לכן אני לא חושב באיזו דרך זה בא- בהצעת חוק, בתקנה או בהסדרה, בהסדר. אני חושב שלפעמים, דווקא דברים שבאים בהסדרה ובהבנה – מועילים יותר ללקוחות מאשר דברים שבאים בכפיה על מערכת כלשהי. ואני באמת מודה לך על שיתוף הפעולה, זו הזדמנות, באמת, להודות לך על השיחות הנמרצות. היו שיחות ליליות, היו שיחות של בוקר, ועשינו עבודה מאד מאומצת. אני ודאי מודה גם לפיקוח על הבנקים שבוודאי נתן לך את הסיוע. באותה הזדמנות, אדוני המפקח, אם אפשר – בשם חברי הכנסת שנמצאים כאן, של ועדת הכלכלה, בשמי, כמובן, ובשם יוזמי החוק, אני ממש מפציר בשאר הבנקים לאמץ הסדרים דומים שבהם הם ילכו לקראת הלקוחות, כי אני חושב שהדבר הזה הוא כמעט מתבקש. אני באמת מוצא את ההזדמנות לברך את מי שמוביל את המהלך, שהוא בנק הפועלים.

קריאה:

* - נייר?

היו"ר אופיר אקוניס:

יש נייר בנושא העמלות. בנושא ההסדרה - - אתה הוצאת איזה נייר כלשהו?

רוני חזקיהו:

בנושא ריבית הזכות?

עמיר פרץ:

כן – כמה זה, איך זה?

רוני חזקיהו:

לא. אם תרצה, ואם חבר הכנסת אופיר אקוניס יסכים, אני אגיד כמה מילים.

היו"ר אופיר אקוניס:

בסדר, אני רוצה שהמפקח על הבנקים יסביר את זה, בקצרה.

רוני חזקיהו:

מאחר והנושא הזה חשוב ומאחר ולדעתי הוא גם חלק מהדיווח שלנו בנושא של עלות ניהול החשבון, שהעמלות הן מרכיב בניהול החשבון הזה, ודרך אגב, לדעתי ולדעת הפיקוח על הבנקים, החוק שהותקן בנושא העמלות זירז מהלכים מהסוג שראינו, אכן, בריבית הזכות.

כמה מילים לגבי מה זה אומר. זה אומר דבר כזה – שבעצם, לקוחות בנק הפועלים, לקוחות משקי הבית, כי לא מדובר על הלקוחות העסקיים הגדולים, שמנהלים חשבון עו"ש בבנק, בסוף כל חודש ייערך חשבון על מצב החשבון, באותו חשבון עו"ש של הלקוח. ייספרו הימים שהלקוח עומד בזכות, תיספר היתרה בכל אותו יום ויוכפל אחד בשני. זו יתרת הזכות של הלקוח. בצד השני, ללקוח יש יתרת חובה- אז גם על יתרת החובה, תיספר יתרת החובה ו הימים שבמהלך החודש הוא עמד, נקבל, לדוגמה – שהלקוח צריך לשלם 500 שקל ריבית חובה. בצד השני הוא עומד בזכות – מה שזה אומר, שמיתרת החובה תקוזז יתרת הזכות. זאת אומרת – שהוא ישלם ריבית חובה רק על הסכום של החובה, מקוזז בריבית הזכות. זאת אומרת, שבפועל, הוא קיבל על יתרת הזכות שלו שיעור של ריבית חובה. זאת אומרת, שזה הרבה מעבר למה שאני מכיר בכל גורם אחר.

עמיר פרץ:

אם יש לו עודף של ימי זכות?

רוני חזקיהו:

אז אין מעבר לעניין הזה, יש רק קיזוז. כמובן שנוצר מצב שיש לקוחות, וצריך להסביר גם את זה, שלא עומדים בכלל בחובה. ללקוחות האלה אין ממה לקזז, כמובן. אבל הלקוחות האלה, שעומדים רק בזכות, יש להם מגוון של אפיקים להשקיע את הזכות הזו, בפיקדונות כאלה ואחרים. הפתרון הזה בא לתת תשובה לשאלה למה, מצד אחד, אתה מחייב אותי על חובה X ועל הזכות אתה לא נותן לי כלום. אז הנה, עושים את הקיזוז בעניין הזה. לקוחות שעומדים בדרך כלל רק בזכות – ללקוחות האלה, כמובן,יש את הדרכים להשקיע את הכסף. הבעיה לא היתה שם.

עמיר פרץ:

ואם יום אחד אני אהיה בזכות, אני יכול לפתוח שירותים פיננסיים צדדיים, למכור את - - בריבית מאד גבוהה.

היו"ר אופיר אקוניס:

אני חושב שההסדר הזה שהגענו אליו קולע לרוב מוחלט – לא במאה אחוז, אבל רוב רובו של הציבור הישראלי. כאשר אנחנו מתחילים 80%, שים לב למספרים - ל – 80% ממשקי הבית שנמצאים בחלק מהחודש ביתרת זכות, כאשר נכנסת המשכורת, ולאחר מכן אתה רואה – וזה קורה לכולנו: יורד תשלום המשכנתא, שכר הדירה או תשלומים שונים, ועד הבית או ארנונה בהוראת קבע, וכדומה וכדומה – ואז, חשבון הבנק שלך עובר לחובה.

יצחק וקנין:

* - תדחה תשלומים לסוף החודש.

היו"ר אופיר אקוניס:

איפה שזה אפשרי – תדחה כמה שאתה יכול. אגב, זה לא רעיון רע. מקומות שנותנים לך לסוף החודש, למשל – תשלומי ארנונה. אתה יכול לשלם על מאי-יוני ב- 30 ליוני, למשל. אתה יכול לשלם ביום האחרון. אז היא הנותנת, כמה ההסדר הזה הוא הסדר חשוב והסדר טוב. אני ידעתי שהמספרים הם גדולים, אבל 80% ממשקי הבית - אומרים פה מהפיקוח על הבנקים- הם באותו חודש שבו - - מעת לעת, מבלי להיות כבול בתאריכים. לכן אני חושב שגענו למסה קריטית מהציבור שיכול ליהנות וייהנה מההסדר הזה.

רוני חזיקיהו:

אני רוצה לומר שאל"ף, תיתכן יצירתיות בעניין הזה, כמובן, אבל בפועל אנחנו רצינו לוודא שאין בהצעה הזו איזושהי טריק, ועל זה – בדקנו, ואכן ההצעה הזו אומרת שהכנסות הבנק מאותם לקוחות אלה יירדו. וזה אומר שמישהו בצד השני מרוויח. אז את זה וידאנו.

עוד מילה אחת בקשר לבנקים אחרים – ישנן יוזמות כבר של בנקים אחרים. יש את בנק איגוד שיצא בהצעות, וכן הלאה, ויש את בנק מזרחי עם איזשהו מודל שלו שכבר יצא ואמר – אנחנו כבר עושים את זה הרבה זמן. אז צריך לבדוק את הדברים. אבל עצם ההתעסקות עם העניין הזה, אני חושב שהנושא הזה נותן את פירותיו ועוד אנחנו מחויבים, כפי שאמרת, לבדוק ולראות שאכן הנושא הזה - - -

עמיר פרץ:

אם יש לי חובה בבנק בסכום מסוים, כשהחובה היא בדרך כלל הריבית הכי גבוהה- כדאי לי לקחת הלוואה קצרת מועד לפרק זמן של 15 יום ולקזז אחד מול השני?

רוני חזקיהו:

יש יצירתיות. הבנק ער לנושא הזה, הוא לא חושב שיהיה פה ניצול לרעה של העניין, אלא – זה בא לשרת מטרה מסוימת וזה משרת אותה.

היו"ר אופיר אקוניס:

אני חייב להגיד לך, חבר הכנסת פרץ – הרווחנו הרבה דברים בהסדר הזה, אבל עוד דבר שהרווחנו – אנחנו יכולים כולנו לראות את ריבוי הקמפיינים של הבנקים. מה עשינו בעצם? הגברנו את התחרות. העובדה שבנק אחד יוצא בקמפיין ואחר כך יוצא בנק שני, ואחר כך בנק שלישי – בקמפיינים האלה, והמפקח גם הזכיר חלק משמות של הבנקים שיוצאים- זו הגברת התחרות ללקוח. וזה מה שאני, כיושב ראש ועדת כלכלה, רציתי להשיג. אני בטוח שגם אתם, כחברי הוועדה רוצים את זה, ואני חושב שהשגנו את זה, זה הישג חשוב מאד. וכפי שאמרתי למפקח על הבנקים –אנחנו בעוד כשנה נראה כיצד ההסדר הזה, כי יכולנו ברצוננו הטוב, והמפקח על הבנקים יודע – שבוועדת השרים לחקיקה היה רוב להצעה הזו. היה רוב. הדבר יכול היה לעבור גם במליאת הכנסת, גם שם היינו זוכים לרוב. אבל החלטנו לראות את טובת הלקוח ואני חושב שהלקוחות של הבנקים, שכבר הזכיר המפקח, בהחלט מרוויחים מההסדר הזה, ואני באמת קורא ומפציר בבנקים האחרים, במהירות האפשרית –לא לפגר אחרי מי שכבר נכנס להסדר הזה, ולהציע הצעה דומה, או הצעות זהות במהותן להצעה הזו.

מנחם אליעזר מוזס:

אני רוצה באמת לברך על ההישג הגדול הזה. זה בהחלט הישג. אבל הייתי רוצה להתריע לגבי האנשים המבוגרים, או אלה שבאופן עקרוני לא מכניסים אינטרנט או מחשב הביתה. ואלה נפגעים מכל המערכת הבנקאית שהיום הרי קשורה ישירות באינטרנט, כאשר כל פעולה דרך האינטרנט לא עולה אגורה, ולעומת זאת, אם אני לא עובד דרך האינטרנט, אז כדי להעביר פקס לקבל את היתרה – משלמים 6 שקלים, ועמלת התרעה על חריגה, הנה אני מקריא לכם – 68 שקל. באינטרנט אתה רואה כל הזמן מה המצב שלך, וכאן – שולחים. בשביל הבול הזה ששולחים, ואתם עובדים דרך חברת מסר – 68 שקל.

היו"ר אופיר אקוניס:

אז כפי שאמרתי, חבר הכנסת מוזס- השאלות שלך כבר שייכות לאותו דיווח חצי שנתי על העמלות בעד שירותים בנקאיים נפוצים, ולכן, אולי נעצור רגע את השאלות שלך, ואתה תהיה ראשון הדוברים אחרי הסקירה של המפקח, שהיא סקירה על פי החוק, סקירה חצי שנתית על כל נושא העמלות. הקדשנו חלק ניכר מאותה ישיבה לאותו הסדר חשוב שהגענו אליו. אז עכשיו נשמע את המפקח ואתה תהיה הראשון עם השאלות.

רוני חזקיהו:

גם בסקירה שמענו את ההערה של חבר הכנסת מוזס, וניתן התייחסות תוך כדי, ואם יהיו שאלות נוספות נשמח לענות. אנחנו מציגים כרגע את הדיווח החצי שנתי על העמלות - -

עמיר פרץ:

תציג את הצוות, אנחנו מעוניינים לדעת מה כל אחד עושה.

רוני חזקיהו:

נמצא פה הפורום הבכיר של הפיקוח שזה, בעצם, הנהלת הפיקוח. אני אתחיל לפי סדר הישיבה- עודדה פרץ היא מנהלת אגף יחסי בנק-לקוח, היא סגנית המפקח. יש לנו ארבעה סגנים בפיקוח על הבנקים. סוניה היא בעצם עובדת באגף יחסי בנק – לקוח והיא מנהלת היחידה שמטפלת, בין השאר, בנושא של העמלות ופניות הציבור שמגיעות – ועל כך ניתן סקירה בהמשך, לחברי הכנסת שיישארו פה להמשך הביקור. דודו זקן הוא סגן מפקח ומנהל האגף להערכה מוסדית ורישוי. הוא בעצם עומד בראש האגף שעומד מול הבנקים, יש לו רפרנטים מול הבנקים. אור סופר הוא סגן מפקח על הבנקים והוא מנהל האגף של מדיניות והסדרה, הוא האחראי להוצאת הנוהל הבנקאי – העתקים והסדרה של דברים מול הבנקים, כולל דברים אחרים שהיו בכותרות. לא נמצא פה חנוך לנדאו, שהוא מנהל אגף הביקורת. הוא יושב בתל אביב, בדרך כלל. הוא היה אמור להגיע אך הוא לא מרגיש טוב, ואני מתנצל על כך. זה, בעצם, הביקורת on sight שעושים בתוך הבנקים, מאנשים שיושבים בבנקים - -

היו"ר אופיר אקוניס:

זה הבניין ברחוב יבנה?

רוני חזקיהו:

בדיוק. בשביל זה הם יושבים בתל אביב, כי רוב הזמן הם לא בתוך המשרד, הם בתוך הבנקים.

הרמן ליטמן הוא היועץ למפקח. צורי תמם הוא ראש מטה הפיקוח, ובהמשך נפרט את מגוון תפקידיו במסגרת העניין הזה. מירב שמש היא מנהלת היחידה הכלכלית באגף למדיניות והסדרה, ובעצם זה סוג של מחקר. בין שאר הדברים האחרים שהיחידה הזו עושה, ונטלי היא מנהלת הלשכה של המפקח על הבנקים. אלה האנשים מטעמנו.

יש לנו את הדיווח החצי שנתי שאנחנו מביאים בפני הכנסת על העמלות בעד השירותים הבנקאיים הנפוצים למשקי הבית. כפי שאנחנו נראה במצגת שלנו בהמשך, ואני אבקש מסוניה להציג אותה מייד – אנחנו מדברים על כמה דברים. 1. המשך המגמה של ירידה במחירים בפועל שלקוחות משקי הבית משלמים מאז תחילת חקיקת החוק ואנחנו משווים את זה בעצם לרבעון השלישי של 2008, שמאותו רגע התחלנו לקבל נתונים שעל פיהם אנחנו מודדים את ההתנהגות של המחירים בעד השירותים האלה, למשקי הבית. אז ישנה המשך מגמה של ירידה.

אנחנו רואים דבר נוסף – אנחנו רואים את השונות, בעצם, בין הבנקים. אין פה מחיר אחד לכל הבנקים. ישנו תעריפון ויש מחירים שמשלמים והמחירים האלה שונים מבנק לבנק. אנחנו מפרסמים נתוני השוואה, ומראים מי הבנק הזול ומי הבנק היקר. אנחנו גם מפרסמים את זה באתר שלנו והנושא הזה מקבל הד רב בקרב הבנקים עצמם, ומכתיב להם המשך פעילות למען הצרכן כחלק מהתחרות. בעצם, זה נותן לנו את התפתחות התחרות. התפתחות התחרות היא חלק מהיוזמות, כפי שראינו אותן כרגע, בדיון הקודם, באפיקים שונים של הפעילויות של הבנקים וזה, בסופו של דבר, מביא לשיפור שמתבטא גם, בין השאר, בשיעור המעבר, למרות שזו לא המטרה וזה לא הנושא שעליו אנחנו בעצם חוקקנו את החוק הזה, אלא זה ה- by product של החוק, ושל התחרות, זה שיפור באחוז המעבר בין בנק לבנק.

היו"ר אופיר אקוניס:

מה אחוז המעבר היום?

רוני חזקיהו:

כרגע, לפי המדידה שלנו, וזה לא מדע העניין הזה- ישנה עליה. אנחנו מדברים על סדר גודל של 8%, כשסדר הגודל הקודם שהיה לנו ממדידה, ושוב – לא מדע מדויק, בעניין הזה, היה סדר גודל של 4%. זאת אומרת שאנחנו מדברים על כמעט הכפלה של שיעור המעבר. גם אם טעינו באחוז אחד או שניים – זה שיעור גבוה לאין שיעור ממה שהיה, וזה שיעור גבוה לאין שיעור ממה שמקובל בעולם.

היו"ר אופיר אקוניס:

מתי זה היה 4%?

רוני חזקיהו:

אנחנו מדברים על לפני כמה שנים.

היו"ר אופיר אקוניס:

זאת אומרת, בשנתיים האחרונות המעבר הוכפל.

רוני חזקיהו:

כן. ואני אומר – גם בהשוואה לעולם, שיעור המעבר הוא שיעור גבוה מאד, ושוב אני אומר – המטרה היתה בעצם להוזיל את העלות ולא לגרום למעבר, אבל באותו זמן התפתחה תחרות או השתכללה התחרות שהיתה בעייתית, לפני כן והתוצאה שלה בין השאר זה המעבר.

סוניה בוגוסלבסקי:

אז אנחנו בעצם מראים כאן שבשנה וחצי האחרונות, מאז שהתחלנו ליישם את החוק, חלה ירידה מצטברת – בעמודה השמאלית אתם יכולים לראות את השיעורים שלה- למעשה, הטבלה הזו מציגה את המחירים הנפוצים ביותר עבור משקי הבית, שזה שתי עמלות בחשבון עובר ושב, ועמלה בכרטיסי אשראי. העמלה המצטברת עד למועד הדיווח בפעולת פקיד היא 22%, בערוץ ישיר היא 8%, ובכרטיסי האשראי היא 11% במהלך התקופה הזו. הבאנו גם את העמודה האמצעית כדי להראות שבדיווח הקודם, נכון לינואר 2010 גם היתה עליה, ולהראות בעצם את השינוי שחל מאז.

רוני חזקיהו:

יש לכם את הדיווח הקודם, שזה ינואר 2010, ויש את הדיווח הנוכחי שזה יוני, 2010.

סוניה בוגוסלבסקי:

עכשיו אנחנו נפרט לגבי העמלות שהצגנו. אנחנו מדברים כאן על עמלת פעולה על ידי פקיד, וזה נכון לחמשת הבנקים הגדולים. למעשה, התעריף המשוכלל של מה שמופיע בתעריפונים של הבנקים זה 6 שקלים, אבל אתם יכולים לראות את הירידה הדרגתית שהיתה, שמדברת על ירידה ריאלית של 22%, כשהנחה ממוצעת לעומת העמלה התעריפית היא בעצם 47%.

עמיר פרץ:

* את זה מצטבר?

סוניה בוגוסלבסקי:

זה מצטבר מרגע שהתחלנו ליישם את החוק, שזה לפני שנה וחצי.

עמיר פרץ:

6.10 שקלים?

סוניה בוגוסלבסקי:

6 שקלים זה מה שמופיע בתעריפונים של הבנקים?

עמיר פרץ:

מתי הוא נקבע?

סוניה בוגוסלבסקי:

הוא נקבע בתחילת החוק, לפני שנה וחצי.

זאת עמלת פעולה בערוץ ישיר. כאן יש ירידה יותר מתונה, אבל אנחנו גם מדברים על ירידה ריאלית של 8% והנחה ממוצעת לש 23% לעומת העמלה התעריפית. זו הוצאה ממוצעת של משקי בית על שירותים בנקאיים נפוצים בעובר ושב.

היו"ר אופיר אקוניס:

15 שקלים? זו ההוצאה הממוצעת?

סוניה בוגוסלבסקי:

כן. זה כולל עמלה מינימלית, פעולה בערוץ ישיר, פעולה על ידי פקיד והקצאת אשראי.

עמי צדיק:

זה כולל העברת כסף מחשבון לחשבון?

סוניה בוגוסלבסקי:

בוודאי שזה כולל. זה כולל את כל הפעולות השוטפות בחשבון עובר ושב, הכל: העברות בנקאיות, כל האפשרות למשוך שאילתות, תשלומים, הוראות קבע, הרשאות לחיוב חשבון - -

קריאה:

זה ממוצע, צריך להגיד.

עמי צדיק:

זה ירידה במחירי כל העמלות או רק בחלקן?

סוניה בוגוסלבסקי:

זה הכל ביחד. זה בעצם הצריכה בפועל של הלקוחות. זה בעצם כל הפעולות בעובר ושב, השוטפות והנפוצות ביותר, שמשקי הבית עושים בחשבונות עובר ושב. כמו שאתם רואים כאן יש כאן גם ירידה ריאלית של 8.5% ואם אנחנו מסתכלים על 2007 שמשם התחלנו, כלומר- זה המצב לפני שהחוק נכנס לתוקף, אז מדובר בירידה ריאלית של 19%.

היו"ר אופיר אקוניס:

הסקירה הזו לא כוללת, כמובן, את כל העמלות האחרות שלוקחים. למשל – בנק ישראל מנפיק מק"מ. זה כלי חיסכון לא רע לישראלים.

סוניה בוגוסלבסקי:

אנחנו מדברים על עובר ושב.

היו"ר אופיר אקוניס:

בדיוק. אבל – הרפורמה בכללותה לא חלה על הדבר? כשחוקקו אותה היא לא חלה על עמלת קניה של מק"מ, למשל, או דמי משמרות של ניירות ערך?

סוניה בוגוסלבסקי:

הרי הרפורמה בעצם הסדירה את השמות של שירותים בנקאיים שבעדם אפשר לגבות עמלות וצמצמה בצורה משמעותית ב- 2/3 את כמות העמלות. אז גם הפרק של ניירות ערך עבר שינוי משמעותי –ביטלנו שם הרבה עמלות שחשבנו שהם כפל, וזה הוסדר, וכיום יש 4 עמלות עיקריות שנקבעות שם שזה בעצם דמי ניהול.

היו"ר אופיר אקוניס:

אלה דברים אנכרוניסטיים. למה צריך לשלם להם על זה שהם שומרים את המק"מ שלי?

סוניה בוגוסלבסקי:

זו בעצם עמלת דמי ניהול ניירות ערך. בזמנו, כשהתקנו את הכללים האלה בדקנו עמלה עמלה וראינו האם זה גם מקובל במקומות אחרים, ובהחלט – בהרבה מאד מקומות, במערכות בנקאיות גובים גם עמלת דמי ניהול עבור ניהול ניירות ערך, כך שבעצם, עברנו אז, כשהתקנו את הרשימה הזו, בדקנו עמלה עמלה ובחנו אם יש אותה גם בחוץ לארץ. זו לא איזו המצאה ישראלית. בניגוד, למשל, לעמלת רישום פעולה, שהיתה, בשעתו, שזה היה פרופר ישראלי – זה קיים ולא סברנו שזו עמלה לא לגיטימית.

כאן עברנו לנושא של כרטיסי אשראי. אנחנו מצביעים פה על תעריף משוקלל שעומד על 14 שקלים וגם, בעצם- במהלך שנה היתה פה ירידה של 11% והנחה ממוצעת של 46% לעומת העמלה התעריפית. העוגה הזו מציגה את התשלום הממוצע שמשלמים לקוחות הבנקים בפועל כשפרוסות העוגה בעצם מראות את החלק של כל בנק במערכת, וכמו שאתם יכולים לראות, בערך 80% מהלקוחות, שזה לקוחות בנק הפועלים, לאומי ודיסקונט – משלמים 15 שקלים. המחיר היקר ביותר הוא מחיר של הבנק הבינלאומי, שמתקרב ל -22 שקל. כנ"ל לגבי הוצאה חודשית ממוצעת לכרטיסי אשראי. לקוחות שמחזיקים בכרטיס ישראכרט משלמים בממוצע כ – 4 שקלים, שזה בעצם 40% מכלל מחזיקי כרטיסי האשראי. לקוחות לאומיקרד – באזור 8 שקלים ולקוחות ויזה כאל – שם המחירים בממוצע יותר יקרים.

היו"ר אופיר אקוניס:

אתם לא מזהים כשל שוק בתחום הזה?

סוניה בוגוסלבסקי:

יש תחרות עזה בכרטיסי אשראי.

רוני חזקיהו:

* - החלק של ההנפקה הוא קטן מאד.

סוניה בוגוסלבסקי:

המפקח התייחס לשונות הגדולה שנוצרה במחירי השירותים הבנקאיים. בשעתו באו אל המערכת הבנקאית בטענות עוד לפני הרפורמה, שבעצם יש אחידות במחירים וגם אם הלקוח רוצה לעבור בין הבנקים – הבנק הנוסף יציע לו את אותם תנאים. כאן אנחנו מראים שונות של 48% בשירותי עובר ושב בין הבנק היקר והזול ביותר. זה לא כולל את בנק יהב, שמייד אתייחס אליו ואגיד שהוא הזול ביותר במערכת. אם ראינו 15 שקלים בבנק לאומי, הפועלים ודיסקונט – אז בבנק יהב העלות הממוצעת היא 3 שקלים. חשוב לדעת שהיום בנק יהב גם מנהל חשבונות ללקוחות, בלי הגבלה. זה לא חייב להיות עובד מדינה, כל אחד יכול לפתוח ולנהל שם חשבון, ואנחנו מפרסמים את זה לציבור, כמובן.

מנחם אליעזר מוזס:

ודיסקונט לעובדי מדינה?

סוניה בוגוסלבסקי:

ראית את המחיר הממוצע שלו.

רוני חזקיהו:

יש לו הנחות מיוחדות מעבר -- הוא זכה במכרז.

עמי צדיק:

איך אתם קובעים את המחיר הממוצע – אתם לוקחים את המחיר של כל עמלה ומשקללים את זה לפי הפעילות, באותה עמלה?

סוניה בוגוסלבסקי:

תלוי במה. אם זה כרטיסי אשראי – אז כן. הנחות שם ניתנות לפי היקפי פעילות. אנחנו לוקחים היקפי פעילות, יש לנו נתונים על היקפי פעילות - -

קריאה:

ואי אפשר לקבל את הנתונים האלה?

סוניה בוגוסלבסקי:

אני לא חושבת שאפשר לקבל את הנתונים האלה, אלה נתונים סודיים.

שונות של 150% בין היקר והזול בכרטיסי אשראי – פה אתם יכולים לראות את הבנקים. בנק הפועלים הוא עדיין הזול ביותר והבנק הבינלאומי הוא היקר, כשברקע תזכרו את מה שאמרתי על בנק יהב. בכרטיסי אשראי - -

יצחק וקנין:

יש הבדל כזה עצום?

סוניה בוגוסלבסקי:

יש הבדל עצום.

היו"ר אופיר אקוניס:

48% בין הזול ביותר ליקר?

סוניה בוגוסלבסקי:

כן. זה ההבדל. זה ההבדל בפועל בין מה שמשלמים. גם בתעריף זה הבדל. כאמור – פה ההבדל עוד יותר גדול.

עמיר פרץ:

השקלול שם כולל הכל?

סוניה בוגוסלבסקי:

לא, זה רק הבנק. הבנק הבינלאומי. כאן יש שונות עוד יותר גדולה, אבל היא בעצם – בין 4 שקלים ל – 11 שקלים.

אנחנו סבורים שגברה ההתנהגות התחרותית של התאגידים הבנקאיים בתחום המחירים. קודם כל אנחנו רואים מבצעי שיווק ופרסום שמתייחסים למחירים, מה שבעבר אף פעם לא היה. היו מבצעי פרסום ושיווק תמיד בתאגידים בנקאיים אבל אף פעם המרכיב של מחיר לא היה נושא חשוב במבצעים האלה. מאז הרפורמה התחלנו לראשונה לראות התייחסות למחירים במבצעי שיווק כמו של בנק איגוד, בנק מזרחי – מדברים על השוואת מחירים, על מעבר בין הבנקים ומעודדים את ההשוואה הזו ואת המעבר. כמובן שיש הנחות והטבות לקבוצות אוכלוסייה שניתנות על ידי הבנקים כמו לחיילים, סטודנטים, גמלאים ועוד.

לסכם – נמשכת ירידה במחירים בפועל של העמלות הנפוצות למשקי בית, ולמרות שהיתה עליית מחירים ברוב התחומים האחרים במשק, ובדקנו את זה בלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בתחבורה ובתקשורת ובמזון וביגוד- ובאמת, ברוב מרכיבי הצריכה של משקי בית, לא זו בלבד שלא היתה כאן עליית מחירים אלא היתה למעשה ירידת מחירים במה שהלקוחות משלמים בפועל.

רוני חזקיהו:

עליית המדד עצמו מאז תחילת היישום היתה 4.5%.

סוניה בוגוסלבסקי:

נמשכת שונות במחירי השירותים הבנקאיים, גברה ההתנהגות התחרותית של תאגידים בנקאיים. לקוחות מקרב האוכלוסיות החלשות – זו תשובה לחבר הכנסת מוזס - ניהנים כיום, בפרט אותם לקוחות שציינת - - טיפלנו במסגרת הרפורמה ספציפית באוכלוסיות האלה שאתה התכוונת אליהם, והסברנו שלקוחות, למשל – גמלאים, שהם לא נגישים לכל הנושא הזה של ערוצים ישירים, יכולים לגשת לפקיד ולעשות את הפעילות הזו תמורת המחיר הזול של עמלת ערוץ ישיר. אתה צריך גם לדעת שהם זכאים ל – 4 פעולות כאלה בחודש. אתה צריך לדעת שהלקוחות לא עושים מעבר ל -4 פעולות פקיד בממוצע בחודש. אז למעשה זה נותן להם - -

מנחם אליעזר מוזס:

נעשה מחקר מה התפלגות האוכלוסייה?

סוניה בוגוסלבסקי:

כן.

מנחם אליעזר מוזס:

זה באמת מעניין – כמה בגיל הזקנה, בגיל העמידה - -

סוניה בוגוסלבסקי:

בגיל הזקנה אני לא יכולה לומר לך אבל עשינו בזמנו שיתוף פעולה עם המשרד לענייני גמלאים והם טענו - - בעבר זה היה 2 פעולות והגדלנו את זה ל – 4 פעולות, כי זה מה שמשקף, גם לדעתם, את הפעילות של אוכלוסיית הגמלאים.

מנחם אליעזר מוזס:

אבל האוכלוסייה המבוגרת כאן במדינה היום – מעל 30%, אז איך זה - -

סוניה בוגוסלבסקי:

זה חל על כל הגמלאים. זה לפי גיל. כל לקוח שהוא אזרח ותיק זכאי להטבה הזו.

מנחם אליעזר מוזס:

מי שהגיע לגיל 65 - -אני שואל על מי שהגיע לגיל 64 ולא יודע איך משחקים עם האינטרנט - -

סוניה בוגוסלבסקי:

אז גם להם יש הסדר. אם אתה לא מחזיק כרטיס אשראי ולא מחזיק כרטיס למשיכת מזומן - -

מנחם אליעזר מוזס:

אני לא יודע אפילו איך זה נראה.

סוניה בוגוסלבסקי:

אז הוא זכאי בדיוק לאותה הטבה. 4 פעולות בחודש. גם אם הוא בגיל 20.

מנחם אליעזר מוזס:

אני בדקתי בבנק על הציבור המבוגר, שאינו פעיל באינטרנט – בירור היסטורי טלפוני, מעל שנה, אם אני רוצה לדעת מה היה המצב לפני שנה וחצי – התשלום הוא 86 ₪. אתם שומעים? מחייבים אוו ב- 86 ₪ בגלל שהוא הרים טלפון לשאול מה היה הערך לפני שנה וחצי, מה היה התיק, מה היה המדד, או כל שאלה. בירור טלפוני היסטורי – אני אומר: שלא דרך האינטרנט – אלא אדם מרים טלפון ורוצה לדעת מה היה המצב לפני 8 חודשים – האם אתם מודעים לכך? 56 ₪.

היו"ר אופיר אקוניס:

גם האינטרנט מוגבל, לדעתי, עד תקופה מסוימת.

מנחם אליעזר מוזס:

באינטרנט אני יכול לראות מה היה מצב הניירות ערך לפני שנה, מה היה מטבע החוץ, מה היו השערים היציגים - הכל אני יכול לראות. ואם אתה מתקשר לבנק.

היו"ר אופיר אקוניס:

שערים יציגים אתה יכול לראות באתר של בנק ישראל, לפי דעתי.

מנחם אליעזר מוזס:

אני מדבר על מי שלא יודע להיכנס לאינטרנט.

אותו הדבר לגבי בירור היסטורי טלפוני – 56 ₪. ומקודם הזכרתי לכם – עמלת התרעה על חריגה, שזה מיועד דווקא לאוכלוסייה הזאת, ולקחתי את זה מיהודי מבוגר שקיבל את זה נכון ל – 27.6 מאיזה בנק, עמלת התרעה על חריגה – 68 ₪. שאלתי אותו מה הוא קיבל –הוא קיבל מכתב שהוא חרג. אז מה הועילו חכמים בתקנתם, אדוני היושב ראש, אם אנחנו נאזן בין חובה לזכות כאשר מהצד האחורי, מהכיס האחורי, מוציאים לו את הכסף? הייתי מבקש התייחסות.

סוניה בוגוסלבסקי:

אנחנו מודעים לעמלות האלה. קודם כל – העמלה הזאת של שיחזור מידע היסטורי זה לא להרים טלפון לפקיד. זה לקבל דוח היסטורי על כל מיני תנועות, זו עמלה מאד נדירה. משקי הבית כמעט לא משתמשים בה, וממשקי הבית יש מעט מאד הכנסות בעמלה הזו, כי זה לא מאפיין את פעילות משקי הבית. אתה צריך לדעת שלקוח זכאי ל – 6 שאילתות חינם בחודש. הוא יכול לקבל מצב חשבון שלו 6 פעמים בחינם. זה גם נשלח אליו הביתה במסגרת הדיווחים שהבנקים חייבים לשלוח על פי כללי גילוי נאות.

מנחם אליעזר מוזס:

* - מחייבים אותו. הוא מקבל פקס – מהפקס הראשון הוא מקבל כבר חיוב.

סוניה בוגוסלבסקי:

על שאילתה שוטפת לא מחייבים אותו. אם הוא רוצה לברר מה היה לפני 10 שנים – יכול להיות שכן, אבל זה זניח מבחינת דפוסי הצריכה של הלקוחות. זו עמלה שמעת לעת, באופן נדיר - -

מנחם אליעזר מוזס:

זה לא זניח ליהודי המבוגר הזה.

עמיר פרץ:

חבר הכנסת צודק. דווקא מתוך דברי – אם זה כל כך זניח, שהבנקים יוותרו על זה, אז אם זה זניח, באמת מדובר על אוכלוסייה שהיא במצוקה של המצוקה וההכנסה מזה לבנקים היא בטלה בשישים.

סוניה בוגוסלבסקי:

זה זניח מבחינת הצריכה של הלקוחות, מבחינת דפוס הצריכה של הלקוחות – אני לא יודעת מתי מישהו מכם ביקש בפעם האחרונה נתונים היסטוריים 10 שנים אחורה.

מנחם אליעזר מוזס:

אני לא ביקשתי אבל אני יודע על מי שכן ביקש.

סוניה בוגוסלבסקי:

מעת לעת לקוח נדרש לזה, זה לא בגובה חריג לעומת מה - -

מנחם אליעזר מוזס:

אבל זה בדיוק לקוח – אני יכול לתאר לך, לקוח מבוגר, פנסיונר, אדם - -

עמיר פרץ:

* - לפטור אותו. כמובן שאם מדובר במשרד עורכי דין שמבקש פרטים היסטוריים לצורך תביעה, אז לחייב אותו - -

היו"ר אופיר אקוניס:

העלית פה נקודה חשובה, חבר הכנסת מוזס. אולי אפשר לשבת אתך, המפקח, ולקיים בדיקה.

עמיר פרץ:

חבר הכנסת מוזס – אני תומך - -

קריאה:

אין פה תחרות, הלקוח יכול לפנות רק לבנק שלו.

מנחם אליעזר מוזס:

נכון. חייבים למצוא את הדרך, כי זו דווקא אוכלוסייה חלשה.

קריאות:

* -

מנחם אליעזר מוזס:

רציתי לומר במסגרת הדיבורים קודם – עמלות הניהול של הבנקים, דמי הניהול על חסכונות קופות גמל, מול גופים חוץ בנקאיים, כמו חברות ביטוח - - אין הבדל?

רוני חזקיהו:

זה לא אצלנו.

היו"ר אופיר אקוניס:

זו שמחה אחרת, או לדעתי – עצב אחר. אם אינני טועה עלתה אתמול הצעת חוק, ומשרד האוצר שינע את ועדת השרים לחקיקה להתנגד בכל מה שקשור להסדרה של דמי הפיקדון ודמי הניהול. קשה לי להבין את עמדת האוצר בעניין הזה ואולי אנחנו צריכים לחשוב איך בכל זאת אנחנו גוברים – לא מבחינת כיפוף ידיים אופוזיציוני – קואליציוני, אני גם חלק מהקואליציה, אבל בעניין הזה הדבר הזה צריך הסדרה. אם ראינו, חמש שנים אחרי ועדת בכר, שיצאה לדרכה ב- 2005 נדמה לי, שיש בה כשלים מסוימים, צריך לבדוק כיצד לתקן אותם. לא להמשיך ולדבוק בכשלים הללו. הכשלים הללו, מבחינה צרכנית – אני חושב שאין ישראלי שלא נתקל בבעיה הזו. אז העברנו את הקופות מניהול הבנקים לניהול חברות הביטוח. מה יצא לציבור מזה? מה יצא ללקוח? צריך הסדרה. אני מוכרח להגיד לך – זה לא שייך כאן לפיקוח על הבנקים, המפקח על שוק ההון והביטוח ממשרד האוצר, הוא בעצם זה שכנראה שכנע את ועדת השרים לחקיקה, אתמול, להתנגד להצעה הזו.

מנחם אליעזר מוזס:

זה יגיע עכשיו להנהלת הקואליציה.

היו"ר אופיר אקוניס:

יש הנהלת קואליציה ב- 12? ואתה משתתף?

מנחם אליעזר מוזס:

ודאי.

היו"ר אופיר אקוניס:

אני מציע שתעלה את הדבר הזה ותאמר להם גם שיש תמיכה אדירה, גם בוועדת הכלכלה וגם בכנסת, אם אינני טועה, בהסדרה של הדבר הזה, מבלי להבין - -נקיים על זה דיון כי הדבר הזה הוא בלתי מתקבל על הדעת. תביא את זה, באמת, להנהלת הקואליציה.

אתי בנדלר:

אחת ההמלצות של ועדת החקירה הפרלמנטרית שהיתה בוועדת הכלכלה היתה לאחד את הפיקוח על שוק ההון ועל הבנקים, וכמובן שאף אחד מהגופים לא כל כך תמך בזה כי כל אחד רצה שזה יהיה אצלו.

עמיר פרץ:

אדוני היושב ראש, יש לי הצעת חוק מונחת שהמפקח על שוק ההון וסמכויותיו – יועברו למפקח על הבנקים, כאשר כמובן יש כאלה שגורסים שצריך להקים רשות פיקוח מנותקת, אבל אני אומר: בסדר, לאט לאט. כרגע אנחנו יודעים שיש לנו בעיה מאד קשה עם הפיקוח על שוק ההון, בלי שום קשר לשאלות שחבר הכנסת מוזס העלה, תפיסת העולם שלי אומרת שהמפקח על שוק ההון נמצא בניגוד אינטרסים. לא די בכך אם הוא יעשה או לא. אל"ף, הוא בניגוד אינטרסים כי ההון שלו משרת בעיקר את הפעילות במשק. האינטרס הראשון של משרד האוצר – הפעילות המשקית.

מנחם אליעזר מוזס:

ההכנסות של האוצר?

עמיר פרץ:

לא של האוצר, מה פתאום. הוא – להוזיל את האשראי למשקיעים, אלף ואחד פרמטרים שאני יכול להציג בפניך למה בעצם מבחינת האוצר, גם כל המהלך שהוא עשה זה ליצור אשראי למשק, לכן אני חושב שמשרד האוצר נמצא בניגוד אינטרסים קשה, מעבר לעניין כמה הוא עושה את עבודתו, כמה הוא מפקח על דמי הניהול. גם אם יפחיתו את דמי הניהול, עדיין אני חושב שצריך להעביר ממנו - -

היו"ר אופיר אקוניס:

את הצעת החוק שלך אני לא מכיר, אני אשמח לקרוא אותך - -

עמיר פרץ:

* - -

היו"ר אופיר אקוניס:

לא, על הסדרת הרגולציה, אני מדבר. שזה, אגב – הסדרת הרוגלציה צריכה להיות יוזמה ממשלתית. בסדר, אתה הבאת אותה כהצעת חוק פרטית. אני אומר לך, חבר הכנסת מוזס, שתציע בהנהלת הקואליציה לאפשר חופש הצבעה ביום רביעי על ההצעה של חבר הכנסת כהן. אני חושב שזו הצעה חשובה, צרכנית.

מנחם אליעזר מוזס:

מי הגיש, חבר הכנסת אמנון כהן?

היו"ר אופיר אקוניס:

כן. זה נפל אתמול בוועדת השרים לחקיקה, אני חושב שבניגוד מוחלט לאינטרס הציבורי ובניגוד מוחלט לאינטרס הצרכני. האוצר פה נתן עמדה שהיא בעיניי שגויה, אבל אני מציע שאתה תעלה את העניין שלפחות יתנו חופש הצבעה ביום רביעי על הצעת החוק, אם חבר הכנסת כהן יבחר להעלות אותה לאחר שהופלה אתמול על ידי ועדת השרים לחקיקה.

אתי בנדלר:

לפי מה שקראתי בעיתון, עמדת האוצר היתה שהפתרון המוצע בהצעת החוק הוא פתרון פשטני מדי, צריך משהו חכם יותר.

היו"ר אופיר אקוניס:

אז אפשר לתמוך, ותוך כדי לבקש תיאום ולהכניס שינויים כי תמיד הכנסת מחכניסה שינויים בהצעות חוק – הן ממשלתיות והן פרטיות.

מנחם אליעזר מוזס:

שזה יעבור קודם טרומית, לפחות. בקריאה טרומית.

היו"ר אופיר אקוניס:

טוב, אז תעלה את זה אתה, אתה מייצג אותנו בהנהלת הקואליציה.

סוניה בוגוסלבסקי:

שתי מילות סיכום אחרונות – הסדרנו, במסגרת החוק, למעשה – את הדברים שהם הרבה יותר נפוצים אצל הגמלאים, כמו, למשל, פטרנו אותם מתשלום בגין קבלת רנטות ופנסיות לנפגעי נאצים, והסדרנו את הנושא של עובר ושב, שהוא באמת מיצג יותר את הפעילות שלהם. ורק לסיכום, כמו שראינו – גדל הפער בין המחירים התעריפיים למחירים בפועל, ואנחנו, כמובן, ממשיכים בפעילות של אכיפה, של הוראות החוק כלפי הבנקים. תודה רבה.

עמיר פרץ:

אני חושב שבאמת צריך לברך על המגמה הקיימת. בלי שום ספק, אחד הכלים המרכזיים שצריך להשתמש בו זה מה שהעיר פה המפקח על הבנקים - - אני חושב שמדובר פה בסך הכל על מגמה חיובית ביותר. אין ספק שהכלי המרכזי הוא השקיפות והעובדה שאתם מפיצים את התוצאות. אבל ההפצה הזו צריכה להיות הרבה יותר אגרסיבית, וחלק גדול מהנתונים כאן, - - הנתונים הסופיים, לא משקפים בבירור איזה בנק עשה איזושהי פעולה. כלומר, אין לי ספק שאם הכלי הזה של האתר של בנק ישראל יהפוך כלי שבסוף ישפיע על האוכלוסייה לאיזה בנק לעבור או איזה דרישות לדרוש מפקיד הבנק, אין בכלל שאלה שזה הופך כלי שיווקי מרכזי מכל הבחינות. ולכן, צריך להגביר אותו. יכול להיות שצריך לתת אותו מפעם לפעם כחלק מהפרסום בטלוויזיה, לצד אותו - - תשמע, זה מאד מרשים, עם כל הכבוד לשחקנים למיניהם שמופיעים בקמפיינים של הבנקים, זה מאד מרשים שמופיעה כותרת רשמית, פעם בחודש, בסוף כל חודש, מה שאתם מפרסמים באתר שלכם – שיתפרסם בטלוויזיה. אתה יודע מה זה כשיתפרסם: בנק ישראל מודיע, להלן תוצאות המעקב החודשיות. ואז תראה שהבנקים ייכנסו לפאניקה מזה. היום הם בונים על זה שלא כולם עוקבים, ולא כולם ייכנסו לאתר של בנק ישראל. זה לא איזה סרט מתח שמישהו מחליט להיכנס לאתר. אבל אם אני רואה מונדיאל וישימו לי את הכותרת הזו של "בנק ישראל מודיע..., למחרת אני כבר אשאל את פקיד הבנק מה קורה, ואני יכול להחליט החלטות חשובות ביותר.

קריאה:

כמה עולה דקת פרסום במונדיאל. כל תקציב הפרסום השנתי שלי.

עמיר פרץ:

אני לא יודע, זו מטרה ראויה, בעיניי, כי אם, בסופו של דבר כל מה שעשית לא הגיע כדי לשנות את ההתנהגות הצרכנית, כי פעילות צרכנית, כמו שאנחנו עושים פה בוועדה, היא חשובה. אבל אם אנחנו לא נשנה את קצב ההתנהגות הצרכנית של האזרח, שהתגובה שלו תהיה מהירה, שהמעבר מ – 84% ל – 8% תנודה בתוך הבנקים תהיה הרבה יותר גדולה, שאנחנו נראה שבאמת הצרכן מגיב למה שאנחנו פועלים ועושים – אז נשיג את מטרתנו. ולכן אני חושב שבאמת – צריך להגביר את זה, להפוך את זה לכלי שיווקי מרכזי, שכולם יידעו זאת. אתה נותן נתונים אובייקטיביים, אתה לא מתערב. אתה פעם בחודש מביא את התוצאות, נקודה. יש למישהו ערעור על התוצאות? שיוכיח. אתה תשנה, אם צריך. אני חושב שזו השקעה ראויה. לא צריך לעשות מזה קמפיין גדול. תאמין לי, יידעו שפעם בחודש, ב- 1 לחודש, בנק ישראל מופיע עם הודעותיו. יחכו להודעות שלך וישדרו את זה גם בחדשות, גם בעיתונים, בכל מקום. יחזרו על זה. אתה תיתן קמפיין קטן של מודעה קטנה, הודעה קטנה, ידיעה כזו, אתה תראה שהעיתונים והתקשורת נותנים לך שירות חינם בהרבה יותר מה שאתה שילמת. אני חושב שזו הוצאה ראויה.

כמובן שאני חושב שההודעה על כך שיש קיזוז בין ימי החובה לימי הזכות היא הודעה בהחלט משמעותית, נראה איך היא פועלת כשנקבל את התוצאות, כי העובדה שבעצם שווי ערך של יום זכות דומה לשווי ערך של יום חובה, זה בהחלט דבר מאד משמעותי כי זה אומר שזה מקסימום שהבנק חושב שהוא יכול להפיק מהחובה שהוא נותן והוא נותן את התמורה המקסימלית על זכות – זו בהחלט משוואה שהיא משוואה יפה, אין שום סימני שאלה עליה.

אני שוב פונה, מחזק את דבריו של חבר הכנסת מוזס. לפי דעתי, אם תפנו לבנקים ותציגו בפניהם כמה עמלות מיותרות לכל מיני אוכלוסיות, שבאמת – השימוש בהם הולך ובטל, אתה יודע מה? אני לא בטוח שהבנקים יראו בזה אסון אם הם יתנו נתונים היסטוריים. היום, עם כל המערכות האוטומטיות – כל הכבוד לקשיש שיש לו סבלנות לשמוע את כל ההרצאות על הבנק עד שהוא מקבל את הפקיד הזה שמדבר אתו, אז זו בכלל נקודת זכות. אבל לדעתי, אם את אומרת שמדובר פה בפעולות שכמעט לא קיימות, צריך לפנות לבנקים. כמובן – להזכיר מפני ניצול עסקי של כל מיני גורמים עסקיים. אני מכיר את זה בשירותי חינם אחרים שניתנים בתחומים אחרים, שבהם אתה רוצה לתת שירות חינם לאזרח ואז פתאום מתלבשים על זה כל מיני משרדים כלכליים שצריכים את זה לתביעות משפטיות, להצגה כזו ולהצגה אחרת. פתאום אתה הופך המשרת שלהם. לא. צריך לשים לזה מגבלה. לדעתי, פניה לבנקים תיענה בחיוב, אין לי שום ספק.

מנחם אליעזר מוזס:

י שלזה פתרון – כפי שהיא אומרת, לפי הגיל הם יודעים – הם יודעים את הגיל.

עמיר פרץ:

זה לא משנה. אם פעולה כזו נעשית פעם - - מה זה משנה? מי שמצלצל ויש לו עניין לראות מה היה היסטורית לפני שנתיים – זה קורה אחת להרבה פעמים. מה זה משנה מי זה, בכלל?

חמד עמאר:

אני מבקש סליחה שהגעתי באיחור. אני הגעתי באיחור כי קיימנו דיון על 443 ועל הכניסה - -נתקעתי שם יותר מ- 40 דקות.

היו"ר אופיר אקוניס:

אבל אני רוצה להגיד משהו לזכות גורמי הביטחון שהיו שם, אני חושב שזו פעם ראשונה מאז שהכביש הזה נפתח בסוף מאי, שהיום היתה הצטברות שם, צוואר בקבוק. דווקא מאז שהוא נפתח הנסיעה שם חלקה.

קריאות:

* - -

מנחם אליעזר מוזס:

זה עלה 40 מיליון ₪.

חמד עמאר:

צריכים להיות 6 מסלולים שם.

היו"ר אופיר אקוניס:

היום היו רק שניים פתוחים.

חמד עמאר:

שלושה היו היום, בבוקר.

לנושא שלנו – המטרה של הרפורמות היא להגביר את התחרות ואנו רואים שיש פרסום. רציתי לשאול האם המטרה הושגה ויש מעבר לכוחות בין בנק לבנק? אתם מרגישים את המעבר? כי אני, כלקוח, קשה לי לעבור. אני לא יודע מה עם האזרחים, הלקוחות. יש מגמה, ואתם רואים את זה, כי פעם שעברה כששאלתי את השאלה לא היו לכם נתונים מדויקים על המעבר בין בנקים לבנקים. זו השאלה הראשונה.

אני רוצה להגיד לכם שאתמול במקרה פתחתי את הדואר, קיבלתי דואר מבנק אוצר החייל. עמלה ישירה על שירות בנק היתה 3.20 או 4 שקל אני לא זוכר, ועמלות לא ישירות – עוד 55 שקל. אתמול הסתכלתי על זה. קרוב ל -60 שקל קיבלתי אז הממוצע שאנחנו מדברים עליו, ה- 15 שקל, הגעתי פעם אחת לפקיד - -

אתי בנדלר:

15 שקל זה חודשי.

סוניה בוגוסלבסקי:

זה לחצי שנה.

חמד עמאר:

לא, זה חודשי. היה רק חודש אחד. 60 שקל.

היו"ר אופיר אקוניס:

חבל שלא הבאת את זה לכאן.

חמד עמאר:

חבל שלא הבאתי את זה כי זה היה חודשי.

מנחם אליעזר מוזס:

היה לך בירור טלפוני, אולי?

חמד עמאר:

לא יודע. חבל שלא הבאתי את זה. רק אתמול פתחתי את זה.

אני חושב שהממוצע כאן, כאשר אנחנו מדברים על ממוצע של 15 שקלים - -

היו"ר אופיר אקוניס:

הם מנסים להבין מה זה ה- 55 שקלם שחייבו אותך.

חמד עמאר:

זו עמלה באופן שוטף על הפעולות החודשיות שעשיתי בחשבון. אני לא יודע מה עשיתי.

רוני חזקיהו:

השאלה אם זה חודשי או חצי שנתי.

חמד עמאר:

לא, לא. חודשי. שמתי לב כי ידעתי שאני מגיע לכאן אז קראתי את זה. אז זה היה 55 שקל חודשי ועוד 4 ומשהו – פעולה ישירה מול הבנק. אנחנו רואים את הממוצע ומדברים על הממוצע כאן. השאה – הלקוח הממוצע, בעל ההכנסה הממוצעת שעובד, הוא ואישתו- האם הממוצע הזה משקף אותם? בעלי ההכנסה הממוצעת.

השאלה השניה – האם בדקתם מאז הרפורמה עד היום האם הבנקים הפסיקו להרוויח מהעמלות וכמה ירד מהרווח של הבנקים, העמלות? אנחנו מדברים על ממוצע אבל שלא ייצא לי בסופו של דבר שבנק הפועלים היה מרוויח לפני הרפורמה 2 מיליון שקל ועכשיו מרוויח 2.5 מיליון שקל ואנחנו מדברים על רפורמה, על ממוצע, ואז – מגדילים ממקום אחר. האם יש לכם נתון כמה היתה ההכנסה של הבנקים מהעמלות, של בנק הפועלים, וכמה ההכנסה של בנק הפועלים עכשיו, אחרי הרפורמה בעמלות. יש לכם נתון כזה? זה מאד יעזור לנו לראות אם הרפורמה באמת עוזרת או שזה רק משהו שאנחנו מקבלים נתונים ותוצאות.

רוני חזקיהו:

רק כמה מילים לגבי ההתייחסות ששמענו עד עכשיו. לגבי דבריו של חבר הכנסת מוזס- אנחנו מציעים שקודם כל נבדוק את הדברים שאתה אומר, כי ישנם פתרונות ולדעתנו לחלק מהדברים יש פתרון. אם לא – נבדוק מה עוד אנחנו יכולים לעשות בנושא הזה, ברוח הדברים שנאמרו פה. אבל חשוב מאד – אפשר ליצור קשר עם האנשים שלנו ונבדוק עם סוניה, נבדוק איך אנחנו יכולים לטפל בעניין הזה.

אנחנו, את החומר שלנו, מפיצים, חבר הכנסת פרץ, לכולם, כולל לתקשורת, והתקשורת נותנת לדברים חשיפה די יפה, כולל בטלוויזיה וברדיו. מעבר לזה, אנחנו, במסגרת היעדים שלנו, מתכוונים להגביר את ההסברה הפיננסית שלנו ואת הדיווחים אז נראה איך נוכל לטפל במסגרת התקציבים, בעניין הזה.

לגבי הנושא של חישוב העמלות ומעבר לקוחות וסך הכל – פלוס הדוגמה האישית שנתת, אז ככה: קודם כל, הגעת באיחור, אבל אמרתי שמעבר הלקוחות גדל כמעט פי שניים ממה שהיה לפני הסיפור הזה. זאת אומרת, אנחנו יודעים לומר שזה עלה מסדר גודל של 4 לסדר גודל של 8. זה לא מדויק כי המדידה של זה היא לא פשוטה. אדם פותח חשבון, אתה לא יודע אם זה בגלל שהוא עבר בנק, אם הוא סגר, אם זה עוד חשבון – יש הרבה מרכיבים בעניין הזה. אבל בשיטת המדידה שאנחנו בודקים, זה הנתון שיש לנו.

חמד עמאר:

זה באלפים?

היו"ר אופיר אקוניס:

לא, זה באחוזים. המעבר עלה מ-4% בערך ל – 8%.

רוני חזקיהו:

אחוז מהלקוחות שעובר.

היו"ר אופיר אקוניס:

אז הוא שואל מה המשמעות של זה במספרים.

סוניה בוגוסלבסקי:

יש 6 מיליון לקוחות. תעשה חשבון.

רוני חזקיהו:

אז בסך הכל – 60 אלף זה אחוז. אז זה עלה בסדר גודל של 200 אלף לקוחות שעברו. זה גס מאד, אבל מה שחשוב להבין שזה הכפיל את עצמו, בסדר הגודל.

היו"ר אופיר אקוניס:

אני מוכרח להגיד לך שאני לא מכיר אחד שעבר. לכם יש נתונים אולי, אבל – אתה מדבר על מעבר? על סגירת כל החשבונות בתוך בנק אחד ומעבר מושלם, מוחלט לבנק אחר?

סוניה בוגוסלבסקי:

כמו שרוני חזקיהו אמר – אנחנו לא יכולים לדעת מי סגר את החשבון ופתח חדש. אנחנו מדברים על פתיחת חשבונות.

היו"ר אופיר אקוניס:

פתיחת עוד חשבון זה לא מעבר מבנק לבנק.

חמד עמאר:

אתם יכולים לעשות בדיקה באמת – של אנשים שעברו מבנק לבנק?

רוני חזקיהו:

לא, אין לנו אפשרות. איך אתה יכול?

קריאות:

* - -

סוניה בוגוסלבסקי:

יש 3 מיליון לקוחות ו – 6 מיליון אזרחי מדינת ישראל.

רוני חזקיהו:

אנחנו בודקים את החשבונות החדשים שנפתחו, אנחנו מנטרלים את אלה שפתחו כי הם הגיעו לגיל פתיחת חשבון, עושים כל מיני חשבונות מהסוג הזה, ובודקים. אין לנו דיווח, ולא קיים דיווח כזה, ואי אפשר לקבל דיווח כזה שלקוח מכריז ומדווח שהוא עבר בנק. להזכיר לכם – את הקמפייניים שהיו ואת הדיווחים של הבנקים על המעבר וההצלחה של הקמפיינים. למשל – הסיפור של בנק מזרחי, לא שאני עושה פרסומת פה – "להעביר את דביר", הביא לטענתם למעבר של עשרות אלפי לקוחות אליהם. בנק איגוד שיצא עם הפרסום שלו – מודיע. אז כן עברו לקוחות. כמה? אנחנו רואים יותר, אבל אי אפשר למדוד את זה במדויק.

אני רוצה לומר עוד משפט אחד בקשר לזה: מטרת החוק הזה היה לעודד את הצרכנות הנבונה, בעצם, ולא את מעבר הלקוחות, כי בסופו של דבר, הרבה מהאנשים, גם אם הם יודעים שהם ישלמו פחות 5 שקלים בחודש או 10 שקלים בחודש, הם לא עוברים בשביל זה בנק. אז זו לא היתה המטרה המרכזית. אני אמרתי- כתוצאה, אנחנו בודקים גם את העניין הזה, אבל זו לא המטרה. המטרה המרכזית היא להראות את הירידה בעלות של החשבון.

אנחנו נשמח לראות את החיוב של ה – 55 שקלים, לראות ולטפל בזה, אבל באופן כללי אנחנו מעריכים שלקוח ממוצע עושה סדר גודל של 11 פעולות בחשבון שלו. הוא עושה, בדרך כלל, פעולה עד שתיים – פעולה מול פקיד, ואת שאר הפעולות הוא עושה בפעולה ישירה. זה הלקוח הממוצע, את זה המחקרים מראים. עכשיו, לגבי החיסכון, ששאלת – לגבי החיסכון, יש בתוצאות ירידה של בין 300 ל – 400 מיליון שקלים, ותקנו אותי אם אני טועה, של ההכנסות של הבנקים מעמלות במגזר הזה של משקי הבית שבו אנחנו מטפלים. בדקנו כמה הם גבו לפני וכמה הם גובים היום, וזה המחיר. המחיר הזה הלך לצרכן, ועוד לא נאמרה המילה האחרונה.

היו"ר אופיר אקוניס:

אני מודה לך, אני מודה לסוניה ולחברי המחלקה לפיקוח על הבנקים וכמובן למפקח על הבנקים על הסקירה החצי שנתית. אני מבין שזו כבר סקירה שלישית שאני מנהל אתו, ואני מבין שיש מגמה מתמשכת של ירידה בתשלומים של העמלות שמשלם הציבור על העמלות בחשבון העו"ש. אני חושב שזה טוב,אבל אני עדיין אל מסופק. אני חושב שזה עדיין לא מספיק, צריך להגביר את התחרות בשוק הבנקאי. אני חושב שאחד הדברים שדיברנו עליהם כאן, בתחילת הישיבה, זה באמת אותה הצעה של קיזוזי ריבית וקיזוזי זכות. זו הגברת התחרות. אני חושב שכדאי, אדוני, להכניס לישיבה הבאה, לסקירה הבאה, גם – המפקח על הבנקים, בנקים נוספים, הייתי אומר – בינוניים, כדי להרחיב את הראיה שלנו, ואני חושב שככל שהראיה שלנו תהיה יותר רחבה בתחום של מה נותנים הבנקים הגדולים בתוך התחרות הזו, אלא גם מה נותנים הבינוניים, זה בעצם בבירור – אני לא יודע מה תהיינה התוצאות, כמובן, אני מקווה שהן תהיינה חיוביות מבחינת הלקוח, אבל בוודאי יהיה עוד תנאי להגברת התחרות.

אני חושב גם, אדוני, שכדאי לבחון, ויכול להיות שזה יבוא לידי ביטוי רק בדוח החצי שנתי הבא הבא, כלומר- בעוד שנה – את החזרת הסלים, הסלים שניתנו, ובעצם בוטלו ברפורמה הזו. אני אינני יודע למה. אני חושב שאפשר לתת אפשרות ללקוחות שמרבים בפעולות בנקאיות, שבעצם תינתן להם האפשרות, כי בעצם היא נלקחה מהם, אני לא מבין למה. יכול להיות שחלק יעדיפו את המסלול של פר פעולה, ובסופו של דבר יגיעו לסכומים נמוכים כמו הממוצע של 15 שקלים, הממוצע שהיה הכי נמוך, אם אינני טועה, לבין אנשים שיעדיפו לקחת סל ולעשות בסל הזה את מה שהם רוצים, כי ראיתי שהסל מיועד רק לקבוצות מאד ספציפיות. אולי פשוט להרחיב את הדבר הזה. אני מקווה שגם בדיווח החצי שנתי הבא נמשיך לראות שני דברים:קודם כל את הירידה בעמלות שמשלמים וגם עליה מאותם 8% של מעבר בין בנקים כי המעבר, בעצם, הוא אחת ההוכחות החזקות ביותר לתחרות במשק הבנקאי בישראל.

אני רוצה להודות לכם, תודה רבה. ישיבה זו נעולה.

**הישיבה ננעלה בשעה 11:25**