

פרוטוקול מס' 349

מישיבת ועדת הכלכלה

יום רביעי, כ"ב בחשוון התשנ"ט (11 בנובמבר 1998), שעה 09:00

נוכחים:

חברי הוועדה: אמנון רובינשטיין - היו"ר
אברהם יחזקאל

<u>מוזמנים:</u>	
- סגן הממונה על הביטוח, משרד האוצר	אייל בן-שלוש
- אגף שוק ההון, משרד האוצר	יואב ענתבי
- אגף שוק ההון, משרד האוצר	אופירה אליאב
- סגן סמנכ"ל בכיר לאכלוס, משרד הבינוי והשיכון	מיכאלה גרזון
- לשכה משפטית, משרד הבינוי והשיכון	עו"ד אריאל סיזל
- המפקח על הבנקים, בנק ישראל	ד"ר יצחק טל
- סגן המפקח על הבנקים, בנק ישראל	יואב להמן
- בנק ישראל	עו"ד אלי מונתג
- מתמחה, בנק ישראל	רוני טלמור
- מנכ"ל איגוד הבנקים	פרדי ויזר
- מנכ"ל בנק משכן, איגוד הבנקים	עזר ציון
- מנכ"ל בנק טפחות, איגוד הבנקים	חיים פלייליכמן
- בנק לאומי למשכנתאות, איגוד הבנקים	ראובן צאבג
- נשיא לשכת סוכני הביטוח	זאב וינר
- מנכ"ל משותף, לשכת סוכני הביטוח	ד"ר משה בן-אליעזר
- מנכ"ל משותף, לשכת סוכני הביטוח	מוטי קינן
- יועץ משפטי, לשכת סוכני הביטוח	עו"ד ג'ון גבע
- לשכת סוכני הביטוח	טלי פרל
- מנכ"ל איגוד חברות הביטוח	גבי לסט
- מנכ"ל המועצה לצרכנות	אריאלה רבדל-נדקוב
- יועצת משפטית, המועצה לצרכנות	עו"ד נעה חקלאי
- לשכת עורכי-הדין	עו"ד אורנה דויטש
- המכון הישראלי לדמוקרטיה	טל גוברין
- המכון הישראלי לדמוקרטיה	רונית גזה

מנהלת הוועדה: לאה ורון

רשמה: אירית שלהבת

סדר היום: 1. שיווק ביטוחים באמצעות הבנקים למשכנתאות.

שיווק ביטוחים באמצעות הבנקים למשכנתאות

היו"ר אמנון רובינשטיין:

אני מצטער על האיחור. בוועדת החינוך והתרבות היה דיון בהצעת חוק שאני הגשתי והייתי צריך להציג אותה.

אנחנו היום נדון בשיווק ביטוחים באמצעות הבנקים למשכנתאות. אני רוצה להגיד מראש שאנחנו לא עוסקים בשום היבט משפטי, שום דבר שנוגע למה שתלוי ועומד. אנחנו עוסקים אך ורק בצד הכלכלי, כפי שהוועדה אמונה לעשות. ניראה האם אנחנו יכולים לתרום תרומה לנושא הזה.

רציתי לפתוח עם נציג בנק ישראל, שייתאר לנו את המצב.

יצחק טל:

העמדה של בנק ישראל, שהצגנו אותה הרבה מאוד פעמים בעבר, היא שצריך לאפשר לבנקים לעסוק בביטוח במובן של מכירת פוליסות ביטוח סטנדרטיות. בכל העולם והיום מוסרות מחיצות בין עיסוקים בנקאיים לעיסוקים אחרים, בכל מיני שטחים ובין היתר בביטוחים. גם במדינות שבהן היתה הפרדה כמעט מוחלטת, כמו בארצות-הברית, היום מאפשרים לבנקים יותר ויותר לעסוק בביטוחים. אנחנו מדברים על פוליסות ביטוח סטנדרטיות ולא על מתן היתר לחיתום בביטוח (למרות שגם הדברים האלה קיימים במקומות מסויימים בעולם). העמדה שלנו היא לאסור את הדברים האלה או לשלול אותם בגלל הסיכון שהם מהווים לבנקים. אבל במה שקשור להפצת פוליסות ביטוח, אנחנו בעד פתיחת השוק, מעבר למה שקיים היום.

אני לא אגע בדיוק במצב החוקי, אבל כיום בפועל נאסר על הבנקים המסחריים להפיץ פוליסות ביטוח.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

מי אוסר עליהם אם לא אתם?

יצחק טל:

המגבלה העיקרית היא מצד חוק התיווך לעסקי ביטוח. אם החוק הזה יתוקן אז אנחנו נעשה צעד קדימה ונאפשר עיסוק בביטוחים.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

כלומר, בנק ישראל תומך בפתיחת שוק הביטוח לתחרות באמצעות בנקים ומוכן לצורך זה לתמוך גם בשינוי החוק? זו העמדה הרשמית של הפיקוח על הבנקים?

יצחק טל:

כן. זאת העמדה הרשמית שלנו.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

לא ידעתי את זה. זאת אומרת, אתם רוצים תחרות בכל סוגי הביטוח, בתנאי שמדובר על פוליסות ביטוח סטנדרטיות, מהסוג המופץ לקהל הרחב. כל הגופים המיוצגים כאן יישמעו. אני רק רציתי להבין את עמדת בנק ישראל.

יצחק טל:

כיום, כיוון שהתקיימו דיונים בנושא הזה, בין היתר גם בוועדות הכנסת, והעמדה היתה שלא לשנות את החוק בינתיים, אנחנו לא עושים גם דברים שאולי יכולנו לעשות, על-ידי מתן היתרים כאלה ואחרים לבנקים

ועדת הכלכלה
11.11.98

לעשות ביטוח באמצעות תאגידים מיוחדים, שההקמה שלהם דורשת אישור של המפקח על הבנקים. אנחנו לא נלך בדרך הזאת.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

כלומר לא תיתנו היתר. אתם תשמרו על הסטטוס קוו למרות עמדתכם העקרונית בעד. מדוע?

יצחק טל:

נכון, אלא אם כן יהיה ברור לנו שיש הסכמה יותר רחבה לשינויים בנושא הזה, שאני חושב שיצטרפו לבוא לידי ביטוי בשינוי החוק.

יזאב להמן:

עוד לא דיברנו על המשכנתאות.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

אני מתחיל בדבר היותר רחב. עמדת בנק ישראל כאן היא עמדה הרבה יותר רחבה מאשר הנושא שהעלינו. האם אתם הצגתם אותה בכנסת בצורה כזאת?

יזאב להמן:

כן, בוועדת הכספים.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

אני לא זוכר בוועדת הכספים הצגה כזאת, כלומר עמדה לפיה זה לא יהיה רק בבנקים למשכנתאות אלא בכלל פתיחת שוק הביטוח לפעולה באמצעות הבנקים.

אלי מונתג:

בתיקון מספר 11, הנודע, שהעברנו בוועדת הכספים בתחילת שנת 1996 (עד חודש מאי 1996), הממשלה הגישה תיקון להצעת החוק, שנגע בין היתר להתעסקות כל מערכת הבנקאות בנושא סוכנויות הביטוח ומכירת פוליסות ביטוח סטנדרטיות. הנושא, לפי בקשת כמה גורמים שם, ירד מעל הפרק כי רצו להתעסק רק בנושא התאגידים וועדת ברודט ספציפית. כלומר, מבחינה זאת, זה כן הוגש לכנסת.

זאב וינר:

שר האוצר דאז, חבר-הכנסת אברהם שוחט, התנגד.

אלי מונתג:

מעבר לזה, דומני שגם ועדת משנה של ועדת הכספים, בראשות חבר הכנסת שגיא, דנה בנושא הזה לפני 3-4 שנים, בדיון בשאלה איזה פוליסות ביטוח לאפשר לבנקים למכור, תוך כדי הבדלה בין פוליסות ביטוח סטנדרטיות, שכרגע המפקח על הבנקים דיבר עליהן באופן כללי למערכת הבנקאות, ובין פוליסות ביטוח בנושא הבנקים למשכנתאות וקופות הגמל, שאני מבין שזה נושא הדיון היום במיוחד.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

רציתי לוודא האם יש עמדת ממשלה ועמדה שונה של בנק ישראל. אני זוכר את הסעיף הזה אבל לא הייתי מודע ...

ועדת הכלכלה
11.11.98

אלי מונתג:

זה הורד גם לבקשת האוצר ואמרו: לא נדון בזה עכשיו.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

נציג האוצר, בבקשה.

איל בן-שלוש:

מכיוון שאנחנו נמצאים פה בניסיון להבהיר את המצב לאשורו, לגבי תהליכים שהתמשכו על פני הרבה שנים, אני רק אעיר לגבי התיקון שמדובר עליו, תיקון מס' 11, שמשרד האוצר משך את ההצעה והוא התנגד לה בסופו של דבר. אומנם הממשלה הגישה את הצעת התיקון, כמו כל הצעות תיקון שמובאות בחקיקה שקשורה לבנק ישראל, אבל לגבי התיקון הספציפי, שמתיר לבנקים שיווק ביטוח, משרד האוצר בסופו של דבר התנגד ומשך את ההצעה.

משרד האוצר נדרש לנושא הזה לאחרונה פעם נוספת, אגב מימצאים חמורים מאוד שהתגלו בנושא תיווך ובנושאים צרכניים בתחום הבנקאות, בעיקר בבנקים למשכנתאות ובקופות גמל, בשיווק של בנקים.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

אולי תוכל לפרט מה הם המימצאים החמורים.

איל בן-שלוש:

אני תיכף אפרט אותם. ברשותך רק נסגור את היריעה העובדתית.

התקיימו דיונים ארוכים בניסיון להסדיר את הדברים, גם עם נציגים של הבנקים למשכנתאות וגם בין הגופים המפקחים. עמדת הפיקוח על הביטוח היא שיש לעצור שיווק ביטוח על-ידי בנקים בישראל.

הנושא הזה הועלה לדיון במשרד האוצר ונכון להיום, כפי שהודיע שר האוצר, אגב פניה של יושב-ראש ועדת הכספים, אגב פירסומים בעיתון, מדיניות משרד האוצר באשר לשיווק ביטוח בבנקים לא השתנתה לעת עתה. משרד האוצר איננו חושב שמן הראוי לאפשר בשלב זה לשווק ביטוח בבנקים בכלל. לעניין בנקים למשכנתאות, נבחנות היום דרכים אפשריות אגב הסדרגטיות האפשריות בין הביטוחים לבין המשכנתאות.

ההתלבטויות המרכזיות הן לגבי ההגדרה המוצעת, שיכול להיות שתצריך תיקוני חקיקה מסויימים. השיקולים העיקריים שייעמדו מול עינינו יהיו שיקולים צרכניים בעיקרם.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

אני לא מבין את עמדת האוצר ומבקש שתפרט אותה. יש מצב קיים היום. האם אתם שבעי רצון ממנו ורוצים להתאים אליו תיקוני חקיקה?

איל בן-שלוש:

אנחנו לא שבעי רצון מהמצב הקיים. אנחנו חושבים שהפעילות היום היא, אל"ף, פעילות שאיננה מוסדרת מבחינה חוקית ובי"ת, וזה יותר חשוב, אנחנו חושבים שיש בהסדרים המתקיימים היום בתחום הבנקים למשכנתאות פגיעה קשה בציבור הצרכנים, הן הצרכנים שגורשים למשכנתאות, ויותר חמור לדעתנו, יש פגיעה בצרכני ביטוח שמשיקים לאותו מוצר, למשל צרכנים שגורשים לביטוחי כיסוי דירה ושדווקא אין להם משכנתאות. בגלל הפעילות של הבנקים למשכנתאות הם מושפעים ונפגעים בטיב המוצר שהם רוכשים.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

בכל זאת, אני מבקש שתפרט. קודם כל, מה המימצאים החמורים? כמו כן, אם המצב הוא כל-כך גרוע

אז מה אתם מתכוונים לעשות? אתם הרי מעוניינים לעודד תחרות. אז מה הדבר החמור?

איל בן-שלוש:

משרד המפקח על הביטוח עשה ב-3 השנים האחרונות מספר רב של צעדים להגברת התחרות בתחום הביטוח. נכנסו לענף מספר רב של מבטחים חדשים, בתחום ביטוחי הפרט.

בנושא הבנקים למשכנתאות: צריך להבין שישנם מספר נתוני פתיחה שקשורים לאופי המוצר ולצורה שבה הוא נרכש, לסוג ההתקשרות העיקרי, כשהוא התקשרות נלווית, למידת תשומת הלב הצרכנית הנדרשת לאותו מוצר - כל אלה יכולים להביא לכשלים מסויימים.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

זו אמירה מופשטת. תן לי דוגמא.

איל בן-שלוש:

למשל, התימחור של מוצרים - אנחנו מגלים שבממוצע העמלה שגובים הבנקים אגב שיווק המוצר מגיעה עד כדי 50% בביטוחי חיים, וסדר גודל דומה בביטוחי דירות. די אם מזכיר שעקב יכולת הגופים הכלכליים האלה, הבנקים למשכנתאות, שליטתם בשוק, היכולת שלהם לשווק שיעורים גדולים, מעל 80% מהכיסויים של המשכנתאות או מעל 50% מסך כל המשק, זה מאפשר להם בעצם, על-ידי הביקוש שלהם, לשלוט על רמת התעריפים בכלל ולעשות השפעת רוחב לצרכנים אחרים שדרשים לאותו כיסוי דירה, שהוא הכיסוי הבסיסי היום לצרכן.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

אני רוצה לסכם את דבריך. האוצר חושב שבגלל הריכוז של הפוליסות האלה בידי גוף שמספק שירותים אחרים, לכן אותו גוף גובה פרמיות הרבה יותר גבוהות.

איל בן-שלוש:

יש שני היבטים: (1) גובה הפרמיה, כלומר מחיר המוצר; (2) כל מיני הבדלים או תוספות, שלהערכתנו קשורות לעניין. למשל בביטוחי חיים בהם נקבע סכום הביטוח לא כפונקציה של ערך הסיכון אלא כפונקציה קבועה על גובה ההלוואה בעת הרכישה. בביטוחי חיים שמשווקים הבנקים למשכנתאות אתה נדרש לשלם עבור הסכום ההתחלתי גם ביום האחרון שבו אתה פורע את המשכנתה, כלומר גם אם הסיכון יורד כי אתה מחזיר את המשכנתה כל הזמן.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

למה שהצרכן ייקח את הפוליסה הזאת?

איל בן-שלוש:

הוא לוקח אותה אגב העיסקה העיקרית. הצרכן נדרש לעיסקה העיקרית. הוא עומד בלחץ מול גוף כלכלי גדול שהוא בא אליו בבקשה לקבל משכנתה, הלוואה. צריך להבין את הסיטואציה שלו. הוא נמצא בקטע מאוד קריטי בעיסקה שהיא אולי העיסקה הגדולה ביותר בחייו, שבה הוא נדרש למימון גדול. יש חוסר איזון בין הצרכן לבין אותו גוף עיסקי שמציע לו את הפוליסה, שהיא לא המוצר העיקרי שהוא רוכש. בדרך כלל לא נעשות בדיקות.

אני חייב לציין שאומנם המפקח על הבנקים הוציא מספר הוראות לבנקים למשכנתאות להגביר את הגילוי אבל הבדיקות שעשינו אינן מצביעות על התוצאות הרצויות מבחינת הצרכנים.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

מה האוצר מתכוון לעשות בקשר למצב החמור הזה שאתה מתאר?

ועדת הכלכלה
11.11.98

איל בן-שלוש:

זה לא רק עמדת משרד האוצר. לדעתי גם הביע אותה במספר פורומים הממונה על ההגבלים העסקיים, אגב הנושא הרחב של ביטוח בבנקים. כפי שציינתי, אותה אמירה של שר האוצר היתה בעצם התוויית מדיניות אפשרית בנושא בבנקים למשכנתאות. אנו נדרשים להציע הסדר משופר להסדרים הקיימים היום בתחום הבנקים למשכנתאות בנושא ביטוח. יתכן שההסדרים המוצעים יחייבו גם שינוי חקיקה בחוקי הביטוח.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

באיזה כיוון ההסדר המוצע?

איל בן-שלוש:

שני עקרונות עומדים סביב ההסדר המוצע:

1) שיישמרו בצורה יותר קפדנית האינטרסים של הצרכנים על-ידי פיקוח הדוק יותר של הרשויות. בניגוד למגמה שלנו בכלל בעולם הביטוח, לצערנו אנחנו נצטרך כנראה להציע מודל שבו תיאלץ להיות מעורבות יותר אינטנסיבית של הרשויות.

2) שבהתקיים אותם תנאים אנחנו נאפשר, במגבלות מסויימות, גם לבנקים שמשווקים משכנתאות (היום "בנק למשכנתאות" זה כבר מושג שירד מהעולם) לשווק את הביטוחים, אך ורק אגב המשכנתה.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

על איזה מגבלות אתה מדבר? הגבלות לגבי גובה פרמיה? אני לא מבין.

איל בן-שלוש:

צורת ההתערבות תהיה גם בנושא תעריפים, גם בנושא סוג הכיסויים, גם בנושא אופן השיווק, גם בנושא צורת הגילוי.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

כלומר אתם תקבעו בעצם את הפוליסה, לפי מה שאתה אומר.

איל בן-שלוש:

אנחנו נתערב בכל הרמות האפשריות, לדעתנו, לאור הכשלים שנוצרו פה.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

האם אתם מדברים לפעמים עם בנק ישראל בעניין זה?

איל בן-שלוש:

אנחנו יושבים איתם באופן שוטף.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

אני מבין שאין פה נציג של ההגבלים העסקיים, לא הזמנו אותם. אני מבקש את לשכת סוכני הביטוח.

זאב וינר:

ראשית, אני רוצה להזכיר בכל זאת את החוק, שהוא חוק חשוב ביותר, שאומר שמותר לעסוק בתיווך

בביטוח רק למי שמחזיק רישיון סוכן ביטוח, ואף אחד אחר לא. אמר את זה החוק ויותר מכך, ישבה ועדת שטרן, בראשותו של פרופ' ידידיה שטרן, שבה היו חברים אישי ציבור ונציגי אוצר. הם אמרו במפורש שייתווך בעסקי ביטוח רק מי שיש לו רישיון סוכן ביטוח, או מבטח ישיר, ולא שום גוף אחר.

היום הבנקים עוסקים בתיווך ביטוח. הם לא חברות ביטוח.

עזר ציון:

זה לא מהיום.

זאב וינר:

זה לא מהיום. עם כל הכבוד, אם עוברים על החוק במשך 20 שנה זה לא מכשיר את העבירה ולא אומר שניתן להמשיך לעבור על החוק עוד 20 שנה.

פרדי וינר:

חשבתי שלא דנים בעניין החוקי.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

אפשר לציין את זה.

זאב וינר:

זה לגבי הנושא החוקי.

דובר פה הרבה על תחרות. אני מפנה את כולם לדו"ח של הממונה על שוק ההון על טוהר חיסכון(?), שפורסם בשנת 1997, שבו נאמר ש-90% מנוטלי המשכנתאות עשו את ביטוח החיים בבנק. איפה התחרות? זה מעיד על ריכוזיות.

בואו נבדוק את המצב שבו אדם באמת בא לקחת משכנתה ומחתימים אותו על 100 טפסים - הוא לא יודע בכלל על מה הוא חותם - ובין השאר, גם על ביטוח. אתן דוגמא של זוג שבא לקחת משכנתה ב-200,000 שקל. מחתימים כל אחד מהם על ביטוח חיים, לכל אחד על סך 200,000 שקל, גובים פרמיה כפולה. סכום הביטוח הוא 200,000 שקל לכל אחד, זה ביחד 400,000 שקל. אם קורה אסון חס ושלום ואחד מבני הזוג נפטר, אז הבנק מקבל את המשכנתה ובה נגמר הביטוח. מה היה קורה אילו הביטוח היה אצל סוכן ביטוח או חברת ביטוח, בשוק הפרטי? 200,000 היו משולמים לבנק ו-200,000 הנותרים למשפחה.

גם לא נכון שזה ביטוח יותר זול כי היום אתה יכול להשיג ביטוחים זולים יותר מהבנקים אצל סוכני הביטוח. ברור למה זה כך, כי לצערי הרב אנחנו לא מגיעים לעמלות כאלה של 50%.

באותו דו"ח של הממונה על שוק ההון והביטוח כתבה הממונה שפרמיות ביטוח חיים לבנקים זה 278 מיליון ש"ח בשנה. העמלה מתוך זה היא 122 מיליון ש"ח.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

האם אין היום צווים בעניין זה? הרי צווים כאלה לא מתוכננים על-ידי האוצר.

איל בן-שלוש:

על איזה סוג של צווים אדוני מדבר?

ועדת הכלכלה
11.11.98

היו"ר אמנון רובינשטיין:

צווים של המפקח על הביטוח, להגבלת פרמיה, למשל. אני מבין שאין צווים. אני לא דורש שיהיו אבל אני רק שואל האם זה קיים.

איל בן-שלוש:

אנחנו גולשים לוויכוח המשפטי.

חיים פלייליכמן:

המפקח על הביטוח קבע בשעתו כללים.

עזר ציון:

הבנקים למשכנתאות פועלים בעניין זה.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

אז כן יש צווים.

חיים פלייליכמן:

יש תקנות מפורשות.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

האם הם כוללים הגבלת פרמיה?

עזר ציון:

אי אפשר לקבוע את גובה הפרמיה משום שהשוק הזה תחרותי.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

כלומר התשובה היא שאין צווים.

זאב וינר:

מדברים פה גם על הצד המקצועי. ביטוח חיים זה דבר מקצועי. צריכים לשאול את המבוטח אם הוא סבל או לא סבל וכולי. זה לא דבר שנעשה דרך אגב, זה לא דבר סטנדרטי.

ראובן צאבג:

איך עושים בחברות הביטוח הישיר?

זאב וינר:

סליחה, עם כל הכבוד, פקיד הבנק היום נמצא פה ומחר שם. למי המבוטח בכלל פונה כאשר קורה לו משהו? למשל יש ביטוח מבנה, שזה דבר מקצועי. מי מלווה את המבוטח במהלך כל התקופה הזאת?

היו"ר אמנון רובינשטיין:

אני כאן באיזה ערפל מסויים. האם יש איזה פירסום מקצועי של בנק ישראל או של המפקח על הביטוח על המצב בשוק מבחינת הפערים בפרמיות? האם נבדק אם יש פערים בכלל? יש כאן טענה מאוד

ועדת הכלכלה
11.11.98

חמורה, שמנצלים מצב של חולשת הצרכן כדי לקחת ממנו פרמיה לא סבירה. אני לא רוצה כעת לשמוע את העמדות. אני רוצה לדעת האם יצא פירסום רשמי בעניין זה, האם יש משהו בכתב על זה?

אריאלה רבדל-נדקוב:

יש מחקר של גברת רות לובנטל, שעסקה בנושא כשהיא היתה ממונה על המחלקה הכלכלית באוצר, אבל אין פירסום רשמי.

זאב וינר:

אדוני היושב-ראש, אני רוצה להעביר לך צילום של הדו"ח של הממונה על שוק ההון, שעליו דיברתי, שבו כתוב במפורש על גובה העמלות.

חיים פלייליכמן:

כתוב שם מה המחיר לצרכן.

זאב וינר:

לצרכן זה יותר יקר מכל מקום אחר.

לגבי גובה הפרמיה אין פירסום רשמי. האזרח לא מודע אפילו כמה הוא משלם על ביטוח. הוא לא יודע שיש לו ביטוח.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

לא שאלתי על האזרח. שאלתי על בנק ישראל או על האוצר, על המפקח על הביטוח. זה הנושא שעל סדר היום. אני קודם כל מדבר על מצב עובדתי. רציתי לדעת האם אתם בדיקה מדעית.

חיים פלייליכמן:

אמרנו שהמחירים הם תחרותיים. יש בדיקות שנעשו בארץ.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

אני רוצה לראות פירסום רשמי שכזה, של מחלקת המחקר של בנק ישראל או של המפקח על הביטוח או האוצר או מישהו, האם יש פירסום של נתון רשמי. התשובה היא: אין.

זאב וינר:

אני רוצה להזכיר שבביטוח לא קונים רק מחיר אלא קונים גם מקצועיות. בהרבה מקרים אנחנו מקבלים תלונות, שלצערנו הרב אנשים נכנסים לביטוח כשהם בכלל לא יודעים את תנאי הביטוח ולא יודעים את מצבם. הבנקים לא שואלים אותם על מצבם, פשוט מחתימים אותם. הקושי מתגלה כאשר קורה המקרה. להבדיל מחברת ביטוח ש—

פרדי וידר:

אני מבקש לציין כמה עובדות. אני מתרכז עכשיו לא בסוגיה העקרונית הכללית של שיווק ביטוח על-ידי מערכת הבנקאות אלא בנושא שהוגדר: שיווק ביטוח בקשר למתן משכנתאות. הבנקים עושים את זה כבר מזמן כפעולה נלווית לעצם מתן האשראי. הוזכרה כאן גם המילה "סנרגטיות", שכולנו מבינים על מה מדובר.

גם המצב בעולם - ואני מדגיש, ללא יוצא מן הכלל - כולל ארצות הברית שמשום מה, לא בצדק, עוד נחשבת, על-ידי אנשים שכניראה קוראים ספרים מלפני 15 שנה, למעוז הפרדות הפיננסיות. בארצות-הברית מותר לבנקים שנותנים אשראי לשווק ביטוח כפעולה נלווית למתן אשראי: ביטוח הנכס, ביטוח חיים של נוטל ההלוואה, ביטוח אובדן כושר עבודה של נוטל ההלוואה. זה המצב העבדתי ואפשר

ועדת הכלכלה
11.11.98

לבדוק את זה.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

באירופה אני יודע שזה כך.

פרדי וידר:

באירופה בכלל יש גילוי עריות טוטאלי בין בנקאות לביטוח, זה נקרא bank assurance, זה עולם אחר, שאגב, לקראתו הולכת גם ארצות-הברית.

אבל אני מדבר עכשיו על הקונטקסט הספציפי של הדיון שהוגדר על-ידי כבודו. לבנקים בארצות-הברית מותר לשווק ביטוח שהוא נלווה למתן האשראי. זה המצב העובדתי.

מי שרוצה ליצור מצב אחר בישראל, טוען בעצם שישראל יוצאת דופן. ובכן, אני כבר ותיק בתחום הכלכלי ואני זוכר את כל מי שטען שישראל יוצאת דופן, שכל הכללים שחלים בעולם לא חלים עלינו, שאצלנו חוק הגרביטציה לא עובד. אבל גם אצלנו כשקופצים מהקומה השישית מרסקים את העצמות. למה? כי גם פה פועלת הגרביטציה. אני לא מדבר על לפני 15 שנים. היום המשק הישראלי הוא משק קטן, משק מפותח ופתוח, משק שמערכת הבנקאות שלו מאוד דומה מבחינת הריכוזיות למה שיש במשקים כמו הולנד, דנמרק, ארצות סקנדינביה, אוסטריה ופורטוגל. בכל המשקים הקטנים המצב לחלוטין דומה. לכן מי שטוען שאצלנו לא צריך לעשות את זה בעצם טוען שאנחנו יוצאי הדופן בעולם. יש עולם ויש ישראל. אז קודם כל, זאת גישה מאוד מאוד משונה, כי זה לא יכול להיות.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

הנקודה הזאת הובהרה מעל לכל ספק.

פרדי וידר:

אני כלכלן במקצועי כבר הרבה שנים ואני חושב שאני מבין בטח כמו הכלכלן הממוצע. לגופם של דברים, מוזר מאוד לטעון שהגדלת מספר צינורות השיווק לצרכן, הגדלת התפריט העומד לרשותו של הצרכן, פוגעת בצרכן. זה ממש כמו להעמיד על הראש את הדבר הבסיסי ביותר שנקרא תורת רווחת הצרכן.

אין לי ספק שצריך גילוי נאות, שהצרכן יבין. כאשר צרכן נכנס לבנק מסבירים לו שצריך לעשות ביטוח נכס וביטוח חיים בגבולות האשראי - והדברים האלה גם מוסדרים על-ידי המפקח, על מה מותר לדרוש ביטוח. דברים כאלה אפשר לשנות מידי פעם לפי צרכים, כפי שהם נתפסים באותו רגע. אם הצרכן יודע שזה מה שמותר לו לעשות, שייך לבדוק, אולי הוא רוצה לקנות ביטוח אצל מישהו אחר. מדברים על ליווי על-ידי סוכן ביטוח. אולי יש אנשים שמעדיפים לשבת בבית בערב ושייבוא הסוכן וייסביר להם, זה נוח להם.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

האם בבנק למשכנתאות הם יקבלו את זה?

פרדי וידר:

אבל יכול להיות שיש כאלה שמעדיפים דווקא למנוע את ההתרחצות בין גופים שונים. אני למשל מעדיף לקנות ביצים, חלב, בשר ולחם באותה חנות, לא לרוץ ל-4 חנויות שונות. שם המשחק הוא מבחר, תפריט רחב, הסברה לצרכן, גילוי נאות ובחירה חופשית. ברגע שהדברים האלה מתקיימים בהכרח, ואני מבקש להדגיש את המילה "בהכרח" עם שלושה קווים מתחתיה, רווחתו של הצרכן עולה. פגיעה בבחירתו החופשית של הצרכן בהכרח פוגעת ברווחתו.

אני לא נמצא כאן בשם המועצה לצרכנות. כל מי שעושה עסקים, גם הבנקים וגם סוכני הביטוח, רחמנא לצלן, הם מנהלים עסקים שרוצים להרוויח. אני רק מקווה שעשיית הרווחים ומקסימיזציית הרווחים תיעשה מבלי לפגוע ברווחת הצרכן. הגבלת צינורות השיווק, בשם הטיעון של הבנת הצרכן - שרק אתמול בחר ראש עיר ומועצה, ואני לא יודע מתי יבחר ראש ממשלה, שאת כל הוא יודע לעשות, הוא יודע לאיזה בית-ספר

ועדת הכלכלה
11.11.98

לשלוח את הילדים שלו, הוא יודע איפה להחליט לגור, את כל זה הוא יודע, אבל הוא נהיה זב חוטם כשהוא בא לבנק והוא מקבל משכנתה? אומרים לו לבדוק ביטוח: לא, לא, את המשפט הזה הוא לא מבין - הדבר הזה עומד בסתירה ברורה לדברים הבסיסיים ביותר של תורת הצרכנות.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

מר וידר, אתה צריך להתייחס בכל זאת לדברים שאמר נציג האוצר, הוא אמר דברים חמורים מאוד. הוא אמר קודם כל שיש מימצאים חמורים לגבי ניצול לרעה. הוא אמר שהפרמיות גבוהות.

פרדי וידר:

אני לא יודע על מימצאים חמורים, כי לא ראיתי אותם. אני יודע שיש מימצאים חמורים על עבריינות בכבישים. מעולם לא שמעתי שמישהו חושב לפתור את הבעיה על-ידי איסור נסיעה בכבישים. אני מציע שאם בבנק מסויים נעברה עבירה, שהדבר יטופל במלוא החומרה.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

אני לחצתי על נציג האוצר לפרט ואז הוא אמר למה הכוונה. גם מימצאים אלה לא פורסמו.

פרדי וידר:

אני רוצה להוסיף עוד משהו בעניין הפרמיות. אני יודע שכאשר אני הולך וקונה חלב בסופרמרקט או במכולת, ואני מתאר לעצמי שכולם כך, אותי מעניין כקליפת השום איך מתחלק המחיר בין מה שהמכולת'ניק מקבל לבין מה שתנובה מקבלת ומה שהמוביל מקבל. אותי מעניין כמה עולה לי החלב שאני קונה. פה דובר על מה שהבנקים מקבלים או לא מקבלים. אותי כצרכן זה מעניין כקליפת השום. אני רוצה לדעת כמה זה עולה לי. איך אחר-כך זה מתחלק בין הסוחר, למוביל, לספק וכולי, זה שאלה שונה לגמרי. כשאני שומע את המילה צוים אני מקווה שאנחנו בכל זאת ב-1999 ולא ב-1959.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

מר בן-שלוש, אולי תגיב רק עובדתית לטענה הזאת. אנחנו באמת במין אווירה קצת אימפרסיוניסטית. אתה אומר דברים מאוד מאוד חמורים והבנקים אומרים שזה בכלל לא נכון.

פרדי וידר:

אני אומר שאם יש משהו, צריך לטפל בו.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

מר אייל בן-שלוש, לאיזה מימצאים חמורים התכוונת?

איל בן-שלוש:

הועלו פה מספר נושאים שהייתי רוצה להתייחס אליהם אגב הערות שנשמעו.

בנושא הוראות שקיימות: יש הרי תקנות ביטוח חיים קבוצתי, שמגבילות את העמלה של הסוכן ל-5%. זה הערה בתשובה לשאלתך, האם יש הוראות או צוים.

אני מסכים עם מר וידר שתחרות חופשית היא אולי תנאי חשוב יותר מאשר כל פיקוח של רשות שמתיימרת להוביל מחיר תחרותי.

פרדי וידר:

אני חושב שלא אמרתי את זה ככה.

ועדת הכלכלה
11.11.98

איל בן-שלוש:

אני מתנצל אם לא הבנתי אותך נכון. אני חושב שמן הראוי שתהיה התערבות בשווקים מסויימים. למשל במשק הדלק מצאו לנכון הרשויות להתערב כאשר ההתקשרויות בין הספקים הובילו למצב שהמחיר לצרכן היה גבוה. מי שהולך לתחנת הדלק מעניין אותו כמה הוא משלם עבור הדלק. כנראה שבגלל הסדרים שקיימים באותו שוק בוחרות הרשויות להתערב ולנסות לשכלל ולשפר את התחרות באותו שוק.

אחת הבעיות הקשות שאנחנו מנסים לתת לה פיתרון היום, זה מצד אחד השיקולים שמר וידר תיאר בצורה טובה, שיתכן וקיימים צרכנים שבאמת רוצים לרכוש את המוצר הזה אגב העיסקה העיקרית שהם מבצעים. מצד שני, הנפח והעוצמה של הבנקים בעיסקת התיווך, מבחינת הביקוש, הוא גדול ועצום. הבנקים למשכנתאות על-ידי הביקוש שלהם יוצרים בשוק הביטוח בעצם שולטים על כל המחירים, גם בתוך הבנקים למשכנתאות וגם על כל המרווחים: על המחיר הסופי לצרכן, על המחיר עבור התיווך שהם נותנים, וגם על אותם צרכנים שרוכשים בחברות ביטוח ישיר או אצל סוכנים לא אגב משכנתה. זה כשל שאנחנו צריכים להתמודד איתו.

בביטוח דירות, למשל, שיעור הנזקים הוא אומדן טוב לראות עד כמה הפרמיה בשוק קרובה לשוק תחרותי. שיעור הנזקים בדירות בישראל, בהערכה אפילו מופרזת, מתקרב ל-25%. בעולם הרחב, על-פי גישה שמרנית, שיעור הנזקים הוא כ-70% (יש מדינות שבהן זה מגיע אפילו ל-80%). זה אותו פער שנבע להערכתנו מהפעילות של מה שאנחנו קוראים לו captive market, מהפעילות של הבנקים למשכנתאות. אלה מימצאים חמורים.

יש טכניקה אחת שאומרת: אם יש מימצאים כאלה אז תיכנס, אז אתה כמפקח תיקבע, תגיד שצריך להוריד את המחיר ל-10 שקלים או לשקל, כי אתה חושב שזה הכי טוב, כי אתה פקיד מוכשר.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

את זה בדרך כלל אנחנו לא רוצים.

איל בן-שלוש:

אנחנו חושבים שהפיתרון צריך להיות בספקטרום שהולך מהפרדה מלאה, עד הפרדה בין מי שמתעסק במשכנתה למי שמתעסק בביטוח, לבין ניסיון ליצור איזשהי קומבינציה בתנאים מאוד מאוד מגבילים. אנחנו הולכים בשיתוף עם המפקח על הבנקים לנסות להוביל רעיונות שיוכלו לשפר את הקומבינציה שרמזתי עליה.

והערה אחרונה לנושא חוץ-לארץ. אני חולק במעט על העובדות שציין מר וידר. רק אציין שלאחרונה הצעת חוק פדרלית, שביקשה להתיר לבנקים בארצות-הברית לשווק ביטוח, ירדה מסדר היום.

פרדי וידר:

אני הגבלתי את עצמי לשיווק ביטוח שנלווה לפעולת אשראי. הייתי מאוד זהיר בדברי.

איל בן-שלוש:

גם שם יש מגבלות. צריך לשים לב להבדל, כשמדברים על מערכת הבנקאות בארצות-הברית ועל מספר המוסדות בארצות-הברית והגודל שלהם, שלמשל הבנק הכי גדול בארצות-הברית בנפח הפעילות הוא בסדרי גודל שונים מאשר אצלנו.

גבי לסט:

אין ריכוזיות.

איל בן-שלוש:

גם שם במדינות עם בנקים קטנים מתירים את הפעילות הנלווית. אגב, למשל הפיזור הגיאוגרפי לא מתאים לסדרי הגודל של מדינת ישראל. לכן אי אפשר להשוות אותנו לאמריקה בעניין זה.

ועדת הכלכלה
11.11.98

פרדי וידר:

אמרתי שאנחנו כמו פורטוגל ואוסטריה.

אריאלה רבדל-נדקוב:

אני מבקשת רשות דיבור. כולם דיברו בשם הצרכנים פרט לצרכנים עצמם. אנחנו מאוד נהנים מזה.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

שמענו את האוצר, שהיה נגד, ואת מר וידר, שדיבר נגד. האיזון נשמר. נתחיל במנכ"ל בנק משכן.

אריאלה רבדל-נדקוב:

זה לא עניין של איזון בכלל.

ג'ון גבע:

הואיל ולא כולם מכירים את כולם, מאוד יעזור אם כל מי שידבר יציג את עצמו. תודה רבה.

עזר ציון:

אני מנכ"ל בנק משכן ויושב-ראש הסקציה לבנקים למשכנתאות.

אני רוצה לתקוף את זה מהכיוון של הדברים שנאמרו קודם. הקטע של תחרות ב-captive market, כפי שצוין כאן: אין ספק שהבנקים למשכנתאות כגוף גדול מצליחים להופיע בחוץ-לארץ ו/או בארץ ולהשיג את המחירים הזולים ביותר, בגלל הגודל. היתרון לגודל בעצם גם מתגלגל בסופו של דבר לטובת הצרכן.

איפה הבעיה? הבעיה היא שבעצם כל השנים האלה, בגלל הגודל הזה, אנחנו הצלחנו לשווק את הפרמיות במחיר זול יותר ממה שסוכני הביטוח הצליחו לשווק. לכן הם למעשה היו כמעט מחוץ לשוק.

זאב וינר:

עובדתית זה לא נכון.

עזר ציון:

יש בעיה נוספת בנושא של גילוי נאות. כאן נאמר שהבנקים "דוחפים" את המוצר בקלות, יחד עם המשכנתה. אני חייב לומר שבשנים האחרונות, בעקבות פניות רבות מאוד של המפקח על הבנקים, שישב עלינו בצורה ממש לוחצת, אנחנו הודענו במודעות, אספנו את העובדים, והעברנו הנחיות מפורשות, ויש כאן דוגמאות מסודרות: כאשר מגיע הלקוח לבנק ומבקש משכנתה אז פקיד הבנק צריך לומר לו: יש לך שתי אופציות - או לעשות את הביטוח באמצעותנו או להביא הסבה של פוליסת ביטוח שיש לך אצל סוכן ביטוח או חברת ביטוח וכדומה. כך שזה לא "נדחף" בכוח ולא כלום.

זאב וינר:

יש בידי מכתב של מנכ"ל ביטוח ישיר, שמופנה לד"ר יצחק טל, ובו נאמר ההיפך.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

מה הסטטיסטיקה שלכם בבנק משכן? כמה אנשים מביאים פוליסות מבחוץ?

עזר ציון:

בשנתיים האחרונות מספר הלקוחות שמביאים פוליסות מוסבות אלינו הולך וגדל. בשנתיים האחרונות

החלוקה היא בסדר גודל של 90% - בנק למשכנתאות, 10% - מבחון.

בל נשכח, הביטוח לא נעשה בבנק משכן או בבנק טפחות. הביטוח נעשה בחברת ביטוח, כמו כלל ומגדל. זה הולך ומתחדד. בשנתיים האחרונות, בעקבות שינוי בחקיקה מטעם האוצר, יש חדירה רצינית מאוד של חברות הביטוח הישיר. חברות הביטוח הישיר מצליחות לחסוך חלק מהעמלות של סוכני הביטוח, להציע פרמיות יותר זולות וכך להתחרות בשוק.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

אנחנו לא מדברים על ביטוח ישיר כאן. זה לא הנושא שעל סדר היום.

עזר ציון:

דבר אחרון, שהועלה כאן על-ידי נציג האוצר וגם על-ידי מר וידר, זה הנושא של חוקי/לא חוקי, באיזה צורה זה מתבצע. לפני כשנה המפקח על הבנקים הקים ועדה משותפת לאוצר, לבנק ישראל ולבנקים למשכנתאות, שהוטל עליה למצוא את כל החורים התחיקתיים, על מנת לפתור את כל הבעיות שהועלו כאן. נדמה לי שהוועדה הזאת כמעט הגיעה לתוצאות ואפשר היה לסכם את הנושא אבל פתאום הכל התפוצץ והגיע לבג"ץ. אנחנו בעד הסדרת הנושא.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

לא קיבלנו שום הצעה ספציפית, לא מהאוצר ולא מבנק ישראל, שיש לו עמדה הפוכה.

מנכ"ל המועצה לצרכנות.

אריאלה רבדל-נדקוב:

אני רוצה להתחיל ולומר שאני לא משפטנית ולא כלכלנית ואני באמת מייצגת בעניין זה את הצרכנים.

אני רוצה לפתוח בנושא התחרות. לדעתנו זה הצגת מצג שווא לומר שכאשר בנקים משווקים ביטוח נוצרת תחרות בשוק הביטוח לטובת הצרכנים. אני אסביר מדוע.

הרוב הגדול של רוכשי המשכנתאות בישראל, המספר המאסיבי, בא מקרב הציבור היותר חלש מבחינת יכולת ההבנה שלו. מדברים על זוגות צעירים, על מעוטי יכולת ועל עולים חדשים. אלה הן קבוצות שבתנאים קשים צריכות לקחת משכנתה כדי לרכוש דירה. לא בתנאים קלים של רווחה כלכלית גבוהה, או ידע רב בתחום. אני מכירה הרבה מאוד כלכלנים שכאשר הם מגיעים לביטוח הם אומרים: עד כאן, לזה אנחנו לא מוכנים להיכנס כי זה נושא מאוד מורכב. לא יקום אדם רציני שייגיד שביטוח הוא לא נושא מורכב. משכנתה זה גם נושא מורכב.

דבר שני, ישראל שונה בנושא הזה מהרבה מאוד מדינות משום שבישראל כמעט ולא קיימת שיטת מגורים בצורה של שכר דירה. רוב רובו של הציבור הישראלי שואף להיות בעל דירה. הכנסת הזאת עד לימים האחרונים נאבקה בצורה מאוד רצינית כדי להבטיח לציבור מסויים שהיה מנותק מהעניין הזה אפשרות לרכוש את הדירות שלו, כי זו הגישה והתרבות הישראלית בתחום הדירה, שאיפה לרכוש דירה.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

זו גישה בריאה, חברתית וכלכלית, לא רק נכונה, שרוב האנשים הם הבעלים של הדירות. זה מצב שמדינות שאופות להגיע אליו.

אריאלה רבדל-נדקוב:

אני לא רוצה לתת לזה ציונים כי אני לא מבינה בתחום, אבל העובדה היא כזאת.

כשהעובדה היא כזו, אחוז מבקשי המשכנתאות בקרב הציבור הוא בעצם כמעט פני הציבור הישראלי. אנחנו יודעים את התפלגות הציבור הישראלי מבחינת השכלה, הכנסה, גיל, מידע ויכולת להגיע לאינפורמציה

שתיטיב עימו.

כשעומד זוג צעיר מול הפקיד, כמו שהציג זאת מנכ"ל בנק משכן, כשאומרים לזוג הצעיר: יש לך אופציה לבטח כאן או בחוץ - הוא רוצה את הכסף מהבנק הזה. הוא לא יודע מה זה אומר. יש מידה מסוימת של חסות, חרדה שאם הוא לא ימצא חן בעיני הבנק אולי לא יתנו לו משכנתה ואז הוא יפסיד את הדירה, יפסיד את הזכאות. החרדה הזאת קיימת באופן קבוע.

זה במצב הטוב כשמציגים בפני הלקוח את האופציות. אני רוצה לומר לאדוני היושב-ראש, שלצערנו הרב, למרות כל הנחיות בנק ישראל - והמפקח הקודם על הבנקים בבנק ישראל הודה בזה בדיון שהתקיים בנושא בוועדת הכספים של הכנסת - לרוב הציבור לא אומרים. גם כשהם מאמינים שהעניין צודק לחלוטין, היכולת שלהם לאכופ את הנוהל הזה היא לדעתי קלושה. אם אין באמת הבנה והסכמה עמוקה של הבנקים ונכונות שלהם ללכת לקראת העניין, זה לא יכול להתממש.

זה לא מספיק שאומרים: יש לך אופציה. אני לא יודעת מה משמעות האופציה הזאת. מה זה אומר לי אם אני אקח את זה בבנק ומה זה אומר לי אם אני אקח את זה בחוץ? אני הצרכן הרגיל, אני משכילה ואינטליגנטית והכל, ואני עדיין לא יודעת, כי אני לא מבינה בדברים האלה. אני צריכה להתחיל לחקור. אבל אני צריכה לקבל את ההחלטה על המשכנתה עכשיו, לא בעוד איזה זמן אחרי שאני אעשה חקירות עמוקות. ואז בעצם אני אומרת לעצמי: טוב, מה יש לי לחשוב פה?

הי"ר אמנון רובינשטיין:

האם קיבלתם הרבה תלונות בעניין זה?

אריאלה רבדל-נדקוב:

כן. הרבה מאוד תלונות. פנינו לבנק ישראל הרבה פעמים בנושא הזה וגם למפקח על הביטוח. ביקשנו יותר מזה, ביקשנו להצטרף לגורמים השונים שמנסים לטפל בבעיה כדי להסביר את עמדתנו ולראות שבאמת ענייני הצרכנים יוגנו, ולא נענינו, לצערנו.

כשאתה רוכש ביטוח אתה מוסר הרבה מאוד מידע על עצמך, מידע שלא צריך להיות - כשאתה לוקח משכנתה - בידיים של בנק. המידע שנמסר כשאתה רוכש ביטוח חיים - על הרכוש, על מחלות, על מחלות של קרובי משפחה, על עניינים שבנפש - הוא על כל מיני דברים שהם באמת הפרטיים ביותר שלך, שכל פעם כשאתה אומר אותם אתה מקווה שזה הפעם האחרונה שאתה מודה בהם בקול רם. אתה אומר: זה נמצא בכספת מאוד בטוחה. ואז הכספת הזאת נפרצת, היא עוברת למקום ששולט בעצם על דבר שלרוב הציבור הוא בעצם הכי משמעותי, הכסף שלו. אני חושבת שאסור שהמידע הזה יהיה בבנקים. מי לידי יתקע, ומה הן הערביות שבאמת נגן על החיסיון הזה של הציבור?

הי"ר אמנון רובינשטיין:

רבתי, זה זכות הדיבור שלה, זה עמדתה, היא משקפת את עמדת המועצה לצרכנות, לא את עמדת הבנקים.

אריאלה רבדל-נדקוב:

זה דבר נוסף שאנחנו חולקים עליו ומתווכחים לגביו. אנחנו חושבים שמסוכן להשאיר את המידע הזה בבנקים.

במועצה לצרכנות, לצערנו הרב - דווקא לא מהתחום הזה, מתחומים רבים אחרים, גם ביניהם שקשורים לבנקים - אנו נתקלים בבעיה באכיפה של מגבלות בצווים. ראינו את זה השבוע בתחום חוק התיירות, שהממשלה לא רוצה לאכוף. ממשלת ישראל יותר ויותר לא מצליחה לאכוף כי היא מבינה שהיא לא יכולה להרים את הצבאות ואת הגדודים שצריכים לעמוד בתחום האכיפה. הם קשים לה מדי, הם יקרים לה מדי, היא לא מסוגלת לתקצב את זה. היא יוצאת מהרבה מאוד תחומים באופן יזום ובתחומים שבהם היא לא יוצאת באופן יזום, באופן מעשי היא לא מפקחת, כי האכיפה היא מאוד קשה. האכיפה גם בתחומים פליליים, כמו גניבות רכב, היא מאוד קשה. יושב כאן מר גבי לסט שעד לא מזמן טיפל בדברים האלה והוא יודע טוב מאוד על כך.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

משרדי הממשלה לא אוכפים חוקים, זה הנורמה.

אריאלה רבדל-נדקוב:

אם ההגנות הצרכניות יהיו בתחום של צווים וכולי, אז לא תהיינה הגנות לצרכן.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

מה ההצעה שלך?

אריאלה רבדל-נדקוב:

ההצעה שלנו: הפרדה מוחלטת בין שני השירותים האלה. שאלה יעסקו בבנקאות, ואלה יעסקו בביטוח. ויטרח הצרכן ויילך לקחת ביטוח בחברות הביטוח, לעשות לעצמו את ביטוח החיים שלו, מלא, מסודר, כשהוא יודע בדיוק מה הוא מקבל ביד. זאת ההצעה שלנו וזאת עמדתנו.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

תודה רבה. מישהו מהבנקאים רוצה להוסיף עוד משהו?

חיים פלייליכמן:

אני רוצה למחות על הטענה שאנחנו לא מודיעים ללקוחות. אני מחזיק בידי תדריך ללווה, עם דגשים ברורים בנושא הביטוח. אני מחזיק בידי מצב חשבון שנתי שנשלח ללקוח אחת לשנה, שבו שוב מוזכר בפירוש שהוא יכול לעבור לביטוח חיצוני.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

תקרא את הקטע הרלוונטי.

אברהם יחזקאל:

מה גודל האותיות, דרך אגב?

חיים פלייליכמן:

"הלקוח רשאי לעשות את הביטוח במישרין עם חברת ביטוח שלא באמצעות הבנק. רשאי לפי בחירתו להשיג ביטוח ישירות בחברת ביטוח, בהתאם לדרישות שניתן לקבל מפקיד הבנק או במסגרת הסדר לביטוח חיים". מצב החשבון השנתי: "זן רשאים לשעבד את ... פוליסת הביטוח במקום ביטוח באמצעות הבנק ...", וכן הלאה. כולל הודעה שהוצאנו לעובדים שלנו, עם דגשים וכן הלאה.

אני מסכים איתכם שצריך לפקח שהעובדים אכן יגידו את זה. אנחנו עושים את זה. המפקח על הבנקים מפקח על הדבר הזה. אם יש תלונה צריך לפנות לאותו בנק ספציפי שלא קיים את זה. אני לא מתוכח על הדבר הזה.

אבל איפה הפנייה בשם התחרות? רבותי, הבנקים למשכנתאות הרימו את דגל התחרות במדינה הזאת. יש תחרות בריבית. אנחנו הורדנו את הריבית כל השנים האלה. אתם שוכחים דבר אחד, שאנחנו עובדים היום על מרווחים נמוכים יותר.

המועצה הישראלית לצרכנות צריכה לדעת לגבי הצרכן הבודד שלוקח היום משכנתה של זכאים, אותו אחד שאת דואגת לו, שהמדינה צמצמה לנו את המרווח ובמשך כמה שנים לא הגדילה את הזכאות. אנחנו נתנו הלוואות משלימות מכספנו במרווחים נמוכים ביותר. בין היתר בהסתמך על הרווחים שיש לנו מביטוח, שזה לא פסול.

ועדת הכלכלה
11.11.98

אריאלה רבדל-נדקוב:

זאת אומרת, הצרכן לא נהנה מההורדות, זה מה שאתה אומר. הורידו אבל בסוף הצרכן מקבל אותו מחיר. זה מה שאמרת.

חיים פלייליכמן:

המחיר של הפוליסה הוא הנמוך ביותר ולצרכן יש זכות לבדוק ולהשוות.

אריאלה רבדל-נדקוב:

המחיר נמוך יותר רק בשנה הראשונה. תבדוק מה קורה בשנה החמישית.

חיים פלייליכמן:

בכל השנים. יש לי פה עבודה של פרופ' יהודה כהנא.

אריאלה רבדל-נדקוב:

יש לי עבודה של ...

היו"ר אמנון רובינשטיין:

עבודות יש מכל צד. אני בכוונה שאלתי בתחילה אם יש פירסום רשמי, מפני שעבודות של מומחים אפשר להביא מכל צד.

חיים פלייליכמן:

אני רוצה לדבר בשם התחרות בלבד. אני חושב שתחרות במדינת ישראל היא דבר חשוב ושהלקוח יבדוק בכל בנק. יש פה מספיק בנקים והבנקים מתחרים בפני הצרכן. חברות הביטוח מתחרות עם הבנקים.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

הטענה היא שזאת לא תחרות חופשית. הטענה היא שזה לא הייעוד של הבנקים. כשאתה נכנס לבנק אתה captive client.

חיים פלייליכמן:

התחרות היא פשוטה מאוד. לקוח יכול לבחור, גם לגבי ריבית וגם לגבי פוליסת ביטוח. כל בנק גובה מחיר אחר. הוא יכול לעבור בין בנקים והוא יכול לעבור בין סוכני ביטוח ולבחור לעצמו את המחיר.

לגבי מה שדובר כאן בשם הצרכנים, אני טוען שאילו הביטוח מחר ייצא, כדרישתם, מהבנקים, או אם הבנקים לא יהיו מעורים בזה, באופן טבעי הריבית על המשכנתה תעלה, כל בנק כמובן במחיר שלו. הצרכן הסופי יפגע מזה באופן בולט וברור. הדאגה שמובעת פה בשם הצרכנים היא דאגה לא נכונה. בסיכומי של דבר התוצאה הסופית תהיה שהלקוח ישלם יותר עבור המוצר הזה שנקרא משכנתה וביטוח.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

מר פלייליכמן, אתה אומר דבר שלא ידעתי אותו. אתה אומר שבעצם יש כאן סיבסוד צולב או מימון צולב.

חיים פלייליכמן:

אני אומר שהבנק, כמו כל גוף עיסקי, מוכר את הביטוח כמוצר נלווה. בהיות הביטוח כמוצר נלווה יש לו תחשיבים כלכליים כאלה ואחרים ואז המחיר לצרכן בסוף יותר נמוך. אפשר לבדוק אותו, זה מתומחר. זה מוצר נלווה. אני מסכים שצריכה להיות כאן הודעה ללקוח.

ועדת הכלכלה
11.11.98

היו"ר אמנון רובינשטיין:

לא אמרתי את דעתי אבל אמרתי שהעובדה היא שבעצם אתם אומרים שיש לכם תימחור. זאת אומרת, ההכנסות מהעניין של הביטוח, בגלל נתונים שונים, בגלל זה שאתם סיטונאים גדולים וכולי, מאפשרות לכם להוריד את הריבית.

אריאלה רבדל-נדקוב:

לנו זה לא משנה כי המחיר לצרכן נשאר אותו דבר.

חיים פלייכמן:

אני טוען שאם מחר הביטוח ייצא, המחיר לצרכן עבור המשכנתה יהיה גבוה יותר וגם המחיר עבור הביטוח.

לגבי אחיזות הטיפול: אני חושב שהצרכן מרוויח בבנקים. דווקא אותו זוג צעיר שלכאורה אין לו את היכולת לבדוק, כשהוא נקלע לבעיה של ביטוח חיים, ולא פעם אחת היו מיקרים כאלה, אני מודיע לכם שהבנקים, בגלל היכולת הכלכלית שלהם, לא פעם אחת ולא פעמיים מחקו הלוואות, בביטוח חיים ובמיקרים אחרים. נכון שלא בכל מקרה כשלקוח בא ומתלונן הוא מקבל את זה. אבל היכולת של בנק להתמודד היא יותר גדולה והיא בסיכומו של דבר לטובת הצרכן הסופי.

זו בעצם המטרה: תחרות, הוגנות, פיקוח נאות, והשורה התחתונה - שהצרכן יבדוק. תודה.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

חבר הכנסת יחזקאל, אני מבין שאתה טיפלת בזה במסגרת ועדת משנה

אברהם יחזקאל:

גם בוועדת משנה של ועדת הכספים וגם בוועדת הכלכלה.

מה שהיה, אני מקווה שלא יהיה עוד אבל כנראה שהוא ישאר. נוצר פה מצב לא נורמלי. יש מקומות באירופה שבהם מוכרים ברשתות שיווק גם ביטוחים. במאזנים שלהם יופיע שבערך 30% מהמאזן זה ביטוח ולא מכירת מוצרי מזון בסופרמרקט. נוצר כאן עיוות כלכלי במאזנים. הבנקים למשכנתאות אומרים: יש לנו סיטואציה מסויימת, אנחנו צריכים להרוויח ממשכנתאות אבל אנחנו יכולים להרוויח גם מדברים אחרים. זה כמו הא-נורמליות שהיתה במאות מיליוני השקלים של חברת ישראל כרד במאזן בנק הפועלים, שלא היה גלוי, אגב. כלומר, המאזן גלוי, אבל היו צריכים להסתכל שם. כך נוצר מצב שהבנקים למשכנתאות, שנמצאים במלחמה קשה מאוד על קיומם, לוקחים את הקטע הביטוחי והופכים אותו לחלק לא מבוטל מהמאזן שלהם. אבל זה לא נורמלי.

אנחנו צריכים לקבל החלטה עקרונית שאומרת: כל אחד יעסוק בתחום שלו.

מה הבעיה כשמאחדים את שני הגורמים האלה? אלה גורמים שמתערבבים. למשל, אני טוען שבנקים למשכנתאות זה עולם שיכול להיעלם. החלום שלי הוא שבנקים למשכנתאות ייהפכו לבנקים רגילים. יש בעיה עם סוכני הביטוח וחברות הביטוח, שגם ביניהם יש מאבקים, וגם סוכני הביטוח זה עולם שעלול להיעלם (ועובדה שהיום כבר יש ביטוח בשיווק ישיר).

אנחנו צריכים היום להגיע לאיזה החלטה עקרונית, אנחנו כאנשי ציבור. חקיקה ותקנות - אני מודיע לכם שזה לא יעבור בוועדת הכספים. ההחלטה שלנו צריכה להיות עדיין שיעסוק כל אחד בתחום שבו הוא מבין. כי אחרת, בתרבות הכלכלית שקיימת בחברה הישראלית, אנחנו נימצא כאן במצב של אנדרלמוסיה. בכלל, הייתי מציע גם לפתוח את שוק המשכנתאות, שאחרים יעסקו בזה.

עזר ציון:

חברות הביטוח מוכרות משכנתאות. זה בסדר?

ועדת הכלכלה
11.11.98

פרדי ויזר:

זה טוב.

אברהם יחזקאל:

זה לא בסדר. יש היום בעיה קשה עם בנקים למשכנתאות. אני גיבשתי כבר את דעתי. אני חושב שצריך למנוע אפשרות של מכירה של ביטוחים בבנקים למשכנתאות.

הערה:

וגם להיפך.

אברהם יחזקאל:

לגבי המצב ההפוך אנחנו נדבר בדיון הבא. זה נמשך שנים. חבר הכנסת רובינשטיין שאל אותי האם אני כבר עסקתי בנושא. אז אני וקודמי והוא וזה שיבוא אחריו יעסקו בנושא. השאלה היא האם צריך לשים סוף.

חיים פלייכמן:

בישיבות הוועדות שהיו פה בשנת 1992 גרסו אחרת ממך.

אברהם יחזקאל:

בעיקרון אני אומר, יש כאן בעיה של האזרח הקטן. צריך להפריד את הדברים האלה לחלוטין. בכל מקרה צריך להסדיר אותם. אני חושב שהייתרון היחסי היום הוא בקיומם של סוכני ביטוח וחברות ביטוח שיעסקו בכלל הביטוחים, ובנקים למשכנתאות שיהיו בנקים. זו דעתי.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

האם לשכת עורכי-הדין מיוצגת כאן? מה עמדתכם?

אורנה דויטש:

אנחנו נירצה לדבר כאשר יהיה מדובר בדיון המשפטי של הנושא הזה.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

אנחנו לא עוסקים בדיון המשפטי. יש בג"צים ואנחנו לא עוסקים בזה. מה שיחליט הבג"ץ, מקובל עלינו.

יאב להמן:

רציתי להתייחס לכמה היבטים. הנושא של התניית משכנתה, או החולשה היחסית, אם משתמע אפילו או אם נראה שזה התניה - זה בשום אופן לא. אסור. זה ממש עבירה פלילית.

יותר מזה, נניח שמישהו חשב, או היה נראה לו, או הוא פחד שהוא לא יקבל את הזכאות או לא יקבל את המשכנתה, יומיים אחרי זה הוא רשאי להחליף את הביטוח. זאת אומרת, אם הוא ימצא deal יותר טוב אצל סוכן ביטוח, יומיים אחרי זה הוא יכול לעבור לאותו ביטוח.

אברהם יחזקאל:

אתה מומחה אבל מרבית אלה שלוקחים משכנתאות הם בורים בתחום הזה. אי אפשר לקרוא כל-כך הרבה אותיות. האם אתה היית קורא דבר כזה?

ועדת הכלכלה
11.11.98

חיים פלייליכמן:

המפקח על הבנקים מבקש מאיתנו לפרט כמה שיותר.

עזר ציון:

האם ראית מה אתה מקבל מחברת הביטוח כשאתה עושה ביטוח חיים?

חיים פלייליכמן:

זה ספציפית רק לגבי ביטוח.

עזר ציון:

סוכני הביטוח גם את זה לא נותנים.

יואב להמן:

בתהליך הזה של קבלת ההלוואה ברור שיש המון ניירת וקשה לקרוא את הכל. אנחנו מודעים לזה. לכן הדגשנו את הדברים. אני מסכים שלא כולם קוראים. עדיין אנחנו בהחלט מעוניינים שתהיה תחרות ערה בתחום הזה. לי קשה באופן אישי למצוא הסבר לעובדה שהבנקים למשכנתאות מתחרים תחרות קשה בתחום המשכנתאות ואילו בתחום הזה, גם לפי התמחיר הצולב הזה, כאילו יש איזושהי בוגצה שיכולה לפצות על אותו דבר.

אני חושב שזה לא נכון גם מבחינתנו. מבחינתנו התמחיר צריך להיות מכוון לאותו סיכון, כי זה מסוכן להישען על משהו שלמחרת הלקוח יכול להחליף אותו.

אם יש מוצר לסוכני ביטוח, לביטוח ישיר, למישהו, שהוא יכול לפתות באמצעותו לקוח שכבר התקשר עם בנק, שייציע אותו. יש להם את המדיה - שייציעו, שייפרסמו, שייפתו את הלקוח. יגידו לו: מלסטמים אותך באיזושהו מקום אחר, בוא אלינו, יש לנו הצעה יותר טובה. אם יש מצב כזה, אדרבא. מבחינתנו, וזה יכול להיות גם אחרי מעשה, הוא לא צריך לפחד, לא יקחו לו את המשכנתה, לא יכולים להחזיר לו את המשכנתה. אני חושב שבתחום הזה צריכה להיות התחרות והיא צריכה להיות ערה.

בנושא הזה של מירווחים עודפים, שאני לא יודע להסביר אותם, אני חושב שהם צריכים לרדת, והם יירדו. התחרות בתחום הביטוח משתפרת. אכן המפקח על הביטוח אמר ...

אברהם יחזקאל:

להם יש בעיה עם המירווחים במשכנתאות.

יואב להמן:

זה בעיה שלהם. שייפתרו את הבעיה הזו. בכל מקרה, אם לא הזבן כך קודם, יש צוות שעובד בנושא הביטוח. גם לבג"ץ ענינו שאנחנו פועלים על יצירת נוסחה שגם תשאיר את הביטוח בתחום הנלווה למשכנתאות אצל הבנקים וגם תגן על הצרכן, זה אותן הוראות הסדרה שדיבר עליהן המפקח על הבנקים.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

האם זה כל-כך מסובך להגיש המלצות בעניין זה? אני רוצה לומר לאנשי האוצר ולאנשי בנק ישראל, הרי אנחנו לא בשנות ה-60 כאן. אנחנו קיבלנו 2 עקרונות גדולים לגבי המערכת הבנקאית: (1) קיבלנו עיקרון שאנחנו רוצים להגדיל את התחרות בכל דבר, שיהיו יותר ספקים; (2) מצד שני, אנחנו רוצים את "החומות הסיניות" האלה, או אני לא יודע איך לקרוא לזה, שמפרידות ומגינות על הצרכן מפני היותו captive client.

יש לנו חוק, שגם עליו אנחנו עובדים הרבה זמן; יש המלצות של ועדת בייסקי, שחלקן התקבלו וחלקן לא התקבלו, אבל העקרונות שמאחוריהן התקבלו. האם כל-כך קשה להפעיל אותם ולתפעל אותם באמצעות

ועדת הכלכלה
11.11.98

בנק ישראל והאוצר ביחד? נדמה לי שזה די קל.

אני מוכרח לומר לכם, אני מוצא את עצמי במצב די מוזר כאן. אני לא ידעתי על העניין הזה של הסיבסוד הצולב, או התימחור המיוחד. אני חושב שכלכלית זה לא בריא. אני לא מדבר כעת על הצד החברתי ועל הבחינה של המועצה לצרכנות.

חיים פלייכמן:

זה מצב שנוצר עם השנים.

יאב להמן:

אני מאמין שהוא יעלם בכל מקרה.

אברהם יחזקאל:

כל עוד הבנקים לא יוכלו לגייס כסף כראוי למשכנתאות, תהיה בעיה. תאמין לי שהם ימצאו אז מקורות אחרים, אולי ימכרו מברשות שיניים. פה הם צודקים, שלא יהיה ספק.

חיים פלייכמן:

או שייעלו את המחיר לצרכן.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

אני פונה לאנשי האוצר ובנק ישראל, לממונה על הבנקים ולממונה על הביטוח. לדעתי קל מאוד לעצב את ההמלצות האלה. אולי אחר-כך יש בעיות של פיקוח וביצוע אבל ההמלצות עצמן מתבקשות מהמציאות שאותה אתם תיארתם.

יאב להמן:

אנחנו הבטחנו להתקדם תוך 3 חודשים.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

וכמה זמן עבר כבר מאז ההבטחה?

אברהם יחזקאל:

הם הבטיחו את זה לבג"ץ לפני שבועיים.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

הניסיון שלי לגבי מועדים כאלה, אני לוקח את המועד שננקב ומכפיל אותו בדרך כלל פי 2, מוסיף לו עוד 3 חודשים ומקווה שאז זה יתקיים. יש משרד ממשלתי אחר שאמר לנו שתוך שבועיים תגיע הצעת חוק מסויימת. נתנו לו שבועיים ואז הוא שב ואמר שיש תיקון קטן וההצעה לא תוגש תוך שבועיים אלא תוך שנתיים. אנחנו מכירים את זה.

זאב וינר:

אני רוצה להגיב בקצרה. נאמר פה על-ידי אחד ממנכ"לי הבנקים שיש הוראות. כשאדם בא לקחת משכנתה הוא בחיים לא יכול להגיע לקריאת מה שכתוב שם כי הוא בא לקחת משכנתה והוא לא בא לקנות ביטוח. כשהוא יהיה אצל סוכן ביטוח הוא יבוא לקנות ביטוח ויבין מה מוכרים לו. הוא לא יכול לדעת מה כתוב בכל ההוראות כי מחתימים אותו על הרבה ניירות. הוא אפילו לא רואה את ההוראות.

נוסף לכך, נאמר פה שיש הוראות של המפקח, שלא כופים. אני רוצה להגיד שאם אזרח מביא לבנק שיעבוד של ביטוח שיש לו, מחייבים אותו בדמי טיפול, הבנק גובה דמי טיפול. על מה?

חיים פלייליכמן:

לא בכל הבנקים. רק בחלק מהבנקים.

יאב להמן:

זה טופל על-ידינו.

זאב וינר:

כך זה היה בבנק טפחות עד לפני חודש. האם איזה אזרח ידע בכלל שיש שם התנייה על ביטוח חיים, שאם אדם נפטר מוות רגיל בשנה הראשונה הביטוח לא תופס לגביו? הביטוח מכסה רק מוות בתאונה. אם האזרח לקח הלוואה בבנק טפחות וקרה לו מקרה מוות בשנה הראשונה, הביטוח אינו תופס לגביו. זה חלק מהפוליסה. האם מישהו ידע את זה? ועל זה אומרים ש"מיידעים את הלקוח".

חיים פלייליכמן:

האם היה מקרה כזה שהוא לא קיבל את הביטוח?

היו"ר אמנון רובינשטיין:

הנימוק של מר וינר היא שהאיכות שלכם ירודה.

חיים פלייליכמן:

ומה עם התנאים האחרים שאנו נותנים?

היו"ר אמנון רובינשטיין:

אנחנו לא נבדוק את זה כאן.

זאב וינר:

המבוטח אפילו לא יודע איזה סיכון הוא לוקח על עצמו, שכל זמן שהמשכנתה לא מכוסה אז היוורשים שלו צריכים לשלם את המשכנתה או לפנות את הדירה שלו. איפה נשמע דבר כזה? באף חברת ביטוח לא קיים דבר כזה, אצל אף סוכן ביטוח. איזה סוכן ביטוח ימכור דבר כזה?

היו"ר אמנון רובינשטיין:

אנחנו לא ניכנס לעניין של השוואת תנאים.

זאב וינר:

ב-24.8.98 שלח מנכ"ל ביטוח ישיר, מר שי פוגל לד"ר יצחק טל, המפקח על הבנקים תלונה על הקשיים שהבנקים עושים בקבלת ביטוחים מגורמים אחרים. זה לפני חודשיים, לא לפני שנה או שנתיים, זה עכשיו.

עזר ציון:

זה טופל כבר.

ועדת הכלכלה
11.11.98

זאב וינר:

עם כל הכבוד למגנל"לים שיושבים למעלה, אי אפשר לרדת לעם ולהגיד לו איך לעשות, כי הוא לא יעשה את זה. אם לא תהיה הפרדה מוחלטת, אי אפשר יהיה לפקח על זה. כשאדם ניגש לסוכן ביטוח הוא יודע שהוא קונה ביטוח. כשהוא בא לבנק, הוא קונה ממנו גם משכנתה.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

מה אמר מגנל"ל הביטוח הישיר? שפשוט לא מקבלים הפניות כאלה?

אריאלה רבדל-נדקוב:

עושים קשיים כאלה שאנשים מרימים ידיים בסוף.

משה בן-אליעזר:

ד"ר יצחק טל ענה לו: "במכתבך ציינת מיכשולים שונים ששמו הבנקים בפניך ובפני לקוחותיך, בעמלות ובתנאים מחמירים לפוליסות, שמטרתם לכאורה להגביל את התחרות ולהקשות על הלקוחות לבחור ביטוח שלא באמצעות הבנק. אנו לא נסכים עם דרך פעולה זו". זו התשובה של ד"ר טל, "אנו לא נסכים", אבל בפועל זה בדיקת מה שקורה. ולא מדובר על סוכני ביטוח אלא על חברה לביטוח ישיר שעובדת ללא סוכנים.

אריאלה רבדל-נדקוב:

אני רוצה לחדד שני נושאים, בעניין של המידע ובעניין של האכיפה.

בעניין המידע: ביטוח הוא דבר שיש בו אלמנט אישי, יש בו התאמות אישיות. אם אתה לקוח מתוכם שהולך לבנק, קורא את הביטוח ואומר שאתה לא רוצה סעיף מסויים ומבקש לשנות אותו, התשובה שאתה מקבל היא שזה חוזה אחיד שאינו ניתן לשינוי. לעומת זה, אם אתה הולך לסוכן ביטוח ואומר לו שזה לא מתאים לך ומבקש לשנות - וזה לא דברים שבעלמא, יש לנו עבודות שאנחנו יכולים להוכיח אותן בעניין הזה - מתאימים את פוליסת הביטוח לך, לצרכים שלך. זה דבר שבבנקים לא נותנים לך.

דבר שני, כשבן אדם הולך לבנק לקחת משכנתה, אני לא יודעת מי כאן לקח לאחרונה משכנתה, האם שמתם לב כמה טפסים הוא מקבל? אם הוא יישב שבוע ימים בבית, לא יישן, לא יאכל, לא יעבוד, אולי הוא יגמור לקרוא את הכל.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

זה חל לגבי כל מערכת העיסוקית. אני בטוח שגם אני לא אבין מה שכתוב שם.

אריאלה רבדל-נדקוב:

בעניין הראשי, זה בסדר. אבל בעניין שהוא עניין אחר ונילווה - הוא לא צריך להיות של הבנקים.

אברהם יחזקאל:

לפעמים עודף מידע הוא אי-מידע.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

אגב, זה דווקא כתוב בצורה ברורה: "חובה לבטח כל נכס שישועבד ל... להחזרת ההלוואה. ניתן לכלול את הנכס בביטוח שהבנק מסדר, או אם הלווה ירצה בכך הוא רשאי לעשות את הביטוח במישרין עם חברת ביטוח שלא באמצעות הבנק". זה אחד המיקרים הנדירים שאפשר להבין מה שכתוב.

אריאלה רבדל-נדקוב:

אבל הוא צריך להגיע לקרוא את הסעיף הזה.

ג'ון גבע:

הוא צריך להוסיף את התנאים שהבנק קובע לו. זה גם נאמר. את התנאים האלה שהבנק קובע אף אחד לא אומר.

אריאלה רבדל-נדקוב:

הוא גם צריך לבדוק, כי יש תנאים שונים. הבנק לא מוכן לומר לו מה התנאים. לא מפרטים לו את זה.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

נגד אנשים שלא קוראים, אין מה לעשות. אני אומר רק שזה דווקא מנוסח באופן ברור.

אריאלה רבדל-נדקוב:

זה לא מנוסח ברור משום שלא ברור לך מתוך זה מה התנאים של הפוליסה שלך. חובת ההפנייה היא בעצם של הפקיד, שצריך לבוא ולומר לך קודם כל שאתה יכול לקחת ביטוח במקום אחר, כיוון שזה לא בעיסוק של הבנק. לפני שנה וחצי אני בדקתי את כל הבנקים בירושלים. בבנק אחד בלבד אמרו לי שיש לי אפשרות לקחת ביטוח באופן פרטי. אני אומר את השם של הבנק כי הוא היה צדיק: בנק הפועלים. בכל שאר הבנקים, עברתי את כל הבנקים למשכנתאות, זה לא נאמר לי.

אני רוצה לחזור לנושא האכיפה. אדוני היושב-ראש, להערכתי לא ניתן לאכוף את העניין הזה. בנק ישראל, גם אם ירצה מאוד, והמפקח על הביטוח, גם אם ירצה מאוד, לא יוכלו לאכוף את העניין הזה. יש סוגיות אחרות שקשורות בבנקים, שקשורות ישירות בעיסוק שלהם, ויש עוד אנשים בוועדה הזאת שיודעים כמה קשה להגיע למצב של גילוי נאות לצרכן לגבי חובות מאוד בסיסיות של הבנקים. בנק ישראל לא מסוגל לאכוף את סמכותו בעניין זה. לכן, לדחוף את העניין לכיוון האכיפה זה בעצם לבוא ולהגיד לצרכן: אתה בכוחך תלך, אתה לא מוגן. זה המשמעות של העניין, לפחות מבחינתנו.

יצחק טל:

רק הערה אחת קטנה למה שנאמר עכשיו. בנק ישראל רוצה לכפות את הדברים האלה ובנק ישראל יכפה אותם. אנחנו יכולים לעשות את זה, אין בעיה מיוחדת בעניין הזה, ואנחנו נעשה את זה.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

אתם עושים בדיקות פתע?

יצחק טל:

כן. אפילו סמויות.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

ויש לכם תוצאות מבדיקות הפתע?

יצחק טל:

לאורך זמן - כן.

ועדת הכלכלה
11.11.98

היו"ר אמנון רובינשטיין:

לא לאורך זמן. אנחנו יושבים כאן, אני ממש בערפל.

אברהם יחזקאל:

זה הפך לאחד הנושאים היותר חשאים במדינה הזאת.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

האם יש דו"ח על ביקורות הפתע האלה?

יאב להמן:

יש דו"חות ביקורת.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

האם אפשר לקבל דו"ח כזה? מה כתוב בו?

יצחק טל:

יש ליקויים. יש שם דברים שמיוחדים לבנק.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

רבותי, כמו שאמרתי לאיש האוצר, אתם אומרים דברים שהם די חמורים לגבי ציבור של כמעט כל הצרכנים במדינה ואנחנו לא מקבלים שום נתון. הבנקים אומרים שהם בסדר, כמובן שהם יגידו את זה. אתם אומרים: לא בסדר, ואומרים שנעשות בדיקות. האם יש איזשהי תוצאה, התרשמות כללית מהבדיקות האלה? האם גברת רבדל-נדקוב צודקת במה שהיא אומרת?

אריאלה רבדל-נדקוב:

אנחנו עשינו סקרים בנושא הזה.

יצחק טל:

יש מקום לשיפור הנושא הזה.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

אנחנו לא יוצאים מתחום ההפשטות האלה. יש מקום לשיפור כל נושא במדינה.

פרדי וידר:

תעשו השוואה בין האינטנסיביות של הביקורות של בנק ישראל על הבנקים לבין האינטנסיביות של הביקורות של המפקח על הביטוח על סוכני הביטוח. על זה לא שמעתי, עם כל הכבוד.

עזר ציון:

ציינתי שבשנתיים האחרונות יש מודעות הרבה יותר חזקה בנושא של גילוי נאות, חד משמעית. אולי כאן זה לא נאמר במפורש אבל בנק ישראל "יושב עלינו" בצורה ממש רצחנית בעניין הזה.

למכתב שהראה מר וינר, לגבי בנקים, האם מאפשרים הסבות או לא מאפשרים הסבות: זה בא בעקבות כל הנושא של הביטוח הישיר. היה ערפל קרב בנושא הזה, כי הכניסה שלהם לשוק היתה כניסה

אגרסיבית. חלק מהבנקים לא ידעו איך להתארגן למציאות החדשה ואז המפקח על הבנקים הוציא לנו מכתב. בפגישה איתנו, כשאני ישבתי איתו, הוא אמר ברחל בתך הקטנה, הנושא הזה חייב להיפסק, שבנקים לא יעשו מנוורות ולא מניירות בעניין הזה של הסבות.

בפגישה שקיימתי לפני כחודש וחצי העברתי את זה בישיבת הסקציה לכל המנכ"לים של הבנקים. אמרתי להם שאם באה דרישה של הסבה מחברה אחרת, או מסוכן ביטוח, אנחנו נענים אוטומטית, מבלי לחקור ומבלי לשאול שאלות, מבלי לעשות שום בעיות בעניין הזה.

אברהם יחזקאל:

הקטע של בג"ץ הוא בעייתי ולכן אני אישית מציע לך, אדוני היושב-ראש, להביע עמדה שאומרת שהמצב הנוכחי איננו מצב בריא, לא מבחינה כלכלית, לא מבחינה ציבורית ולא מבחינה צרכנית. יש לנו בעיה, בסך הכל התערבבו הדברים עד כדי כך שיש היום גורמים שגשענים כלכלית על הביטוח - ולדעתי לאורך זמן זה לא בריא גם להם.

אני חושב שהביטוח צריך להינתן על-ידי חברות וסוכני ביטוח, והבנקים צריכים לתת את המשכנתאות, גם אם זה יגרום להעלאת מחיר לטווח ארוך או משהו כזה. בעיקרון זו הגישה.

הטרגדיה של כל העניין היא שלקח הרבה מאוד זמן עד שהחליטו שרוצים להביא תקנות. אני אומר לך שגם בוועדת הכספים כשיבואו התקנות תהיה התנגדות, כי עדיין לא הצליחו לשכנע אותנו שראוי שהבנקים יימכרו את הביטוחים. מה גם שיש בעיה אמיתית במכירת שירותים ללקוח היום. לפעמים נותנים עודף מידע שפשוט אין בו שום מידע. בעודף מידע אתה נמצא בבעיה קשה מאוד. זה קיים בכל התחומים. תודה.

הו"ר אמנון רבינשטיין:

זה הדיון העקרוני שיהיה בוועדת הכספים, מה גם שאני חושב שאין לי מספיק נתונים על השפעת התחרותיות על המחרים ועל הפרמיות וכיוצא בזה. אבל אני חושב שאפשר לסכם כמה דברים.

אני מוכרח לומר שזה דיון יוצא דופן קצת. אני אומר את זה לנציגי בנק ישראל ולאוצר. קודם כל בשל חילוקי הידיעות - אנחנו כבר רגילים לזה - בין בנק ישראל לבין האוצר. דבר שני, כאן יש תיאור של מצב שנוגע כמעט לכל אזרח במדינה, שאתם מתארים אותו כמצב חמור, חמור מבחינת המימצאים, חמור מבחינת המשמעות הכלכלית.

אני מבקש קודם כל, שהמפקח על הבנקים יניח על שולחן הוועדה הזאת את סיכום בדיקות הפתע שלכם. אני לא רוצה פרטים אפילו, אני רוצה לדעת תמונה כללית.

אברהם יחזקאל:

שזה יהיה אפילו בכתב סתרים.

הו"ר אמנון רבינשטיין:

תודיעו לנו מה קורה. בצדק אומר איגוד הצרכנים שזה נוגע כמעט לכל אדם במדינה. אני רוצה לדעת, אולי המצב באמת לא כצעקתה, ואולי הוא כן כצעקתה.

אבל בד בבד אני חושב שאתם צריכים להוציא שני דברים מייד.

אתם צריכים להשתמש קודם כל בכוח שיש לכם כדי להודיע לציבור, שיידע כל לוקח משכנתה במדינה, בלי להגיע לקריאת האותיות הקטנות האלה, שיש לו אופציה כזאת. את האינפורמציה הזאת צריך להביא המפקח על הבנקים לידיעת הציבור. יש לכם דרכים לעשות את זה. אנחנו נוציא גם הודעה מהוועדה. קודם כל שיידע הציבור על זה שיש לו זכות בחירה.

דבר שני, אני חושב שכאן נכנס העניין שאני לא הייתי מודע לו, שיותר ויותר הבנקים נשענים על המוצר הנלווה הזה. אני חושב שזה דבר שדורש טיפול. צריך לדעת מה המחיר של כל דבר.

ועדת הכלכלה
11.11.98

אברהם יחזקאל:

הם אומרים שהם יעלו בחצי אחוז את הריבית במידה והם לא יישענו על העניין הזה.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

זה מתאים למגמות במשק. אנחנו בכל מקום - במשק התקשורת, במשק החשמל, בכל ה-Public utilities - הלכנו לתימחור אמיתי. אני גם חושב שיש כאן סכנה - כי אלה שווקים שהם לא תמיד הכי יציבים בעולם - שההתבססות היא לא כלכלית.

אני לא אומר מה דעתי על העניין הזה של הפרדה או אי הפרדה. אני חושב שכעת הפרדה תהיה קשה מאוד. אבל אני אומר שחייב להיות תימחור אמיתי, מה העלות של המשכנתה ומה העלות של הביטוח. זה חיוני לדעתי. זה תואם לחלוטין את כל המגמות שלנו בשנים האחרונות. אני עצמי טיפלתי בזה בתפקידי המיניסטריאליים.

ולבסוף, אני קורא לכם לגמור את עבודת הוועדה הזאת. זה לא קשור לבג"ץ בכלל. זה קשור לוועדת הכלכלה, וגם יהיה קשור לוועדת הכספים.

יש כאן מצב שהאוצר במיוחד, אבל לא רק האוצר, גם המפקח על הבנקים, מתארים אותו כטעון שיפור. לדעתי זה לא סתם טעון שיפור. יש כאן בעיה אמיתית. היא דומה מאוד לבעיות שעסקנו בהן במקומות אחרים בעניין הבנקים, בעניין הייעוץ. זה לא דבר חדש.

יאב להמן:

דרך אגב, הייעוץ נשאר.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

הייעוץ נשאר, אבל עשינו סידורים מיוחדים בשביל זה.

אריאלה רבדל-נדקוב:

התופעה מתחילה לחזור על עצמה, גם בעניין הייעוץ.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

אולי זה המפתח. אתם מכירים את זה יותר טוב ממני. ראיתי שנוצר מצב עובדתי מסויים, מיוחד במינו. הייעוץ נשאר, ואגב, אני תמכתי בזה, אבל לא כמו שהוא היה פעם. כשאומרים לי ש-90% מלקוחות הבנקים בוחרים "במקרה" בביטוח של הבנקים, אז הגבות שלי מתרוממות.

אלי מונתג:

אלא אם כן המחיר יותר נמוך.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

זה מה ששאלתי, אבל לא קיבלתי תשובה על זה.

זאב וינר:

הוא לא יותר נמוך, חד-משמעית. הוא יותר יקר.

אריאלה רבדל-נדקוב:

הוא לא יותר נמוך. זה הטעיה ותעתוע מאוד גדול.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

הוועדה הזאת לא יכולה לעשות בדיקה עובדתית כזאת משום שהיא מסובכת. אנחנו גם לא נקבל מחקרים שכל צד הזמין. אני פשוט מבקש מבנק ישראל ומהאוצר, מהמפקח על הבנקים ומהמפקח על הביטוח, להניח בפנינו את ההערכה שלכם מה קורה בשוק הזה, מבחינה כלכלית קודם כל. זה באמת מצב לא נעים, וזה בלתי אפשרי, שבא המפקח על הבנקים ומגן על הבנקים ובא המפקח על הביטוח ומגן על הביטוח. אנחנו רוצים עמדה משותפת של המערכת הזאת. כשנקבל את שני המסמכים האלה אנחנו נחזור לדון בכך. כמה זמן ייקח לקבל את התמצית הזאת של בדיקת הפתע?

יצחק טל:

אני לא יודע. אני צריך להתייעץ עם עוזרי.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

אבל מה הבעיה לעשות את זה? יש לכם מימצאים עובדתיים.

אריאלה רבדל-נדקוב:

צריך נתונים להשוואה בין בנקים שונים.

גבי לסט:

לא מדובר על בדיקות פתע חדשות. נאמר שהבדיקות כבר נעשו.

חיים פלייליכמן:

שייבדקו גם את סוכני הביטוח.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

תסכמו את זה. אצל סוכני הביטוח יכולים אולי לבדוק דבר אחר, אבל לא את זה. אני רוצה להפנות את תשומת לב מנהלי הבנקים לכך שפה יש דבר ספציפי, שאנחנו מכירים אותו. אומרים שיש כאן שימוש לרעה בכוח של הבנק, שהוא נותן המשכנתה. הטענות כלפי סוכני הביטוח הן אולי אחרות, זה לא אותו דבר.

זאב וינר:

הן עובדות תחת חוק הביטוח.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

אני מבקש ממך, מר טל, שתתמצת את זה בכל צורה שאתה רוצה, בתנאי שנקבל מושג כללי. אנחנו לא רוצים כאן להפר סודיות של הבנק. אנחנו רוצים לקבל תמונה, כנציגי ציבור, של מה שקורה בתחום הזה.

תודה רבה.

הישיבה ננעלה בשעה 10:35