

23.02.24

לכבוד

פניות הציבור ובקרה צרכנית,

באמצעות מייל [REDACTED]

הנדון: (העדר) שקיפות ומניעת שירותים, ע"י הגופים השונים במערכת הבנקאות וחברות-האשראי.

סימוכין:

במעמד קהילת "שאל בנקאי", אשר מנוהלת על-ידי ברשת-החברתית "פייסבוק", אני נחשפת לתרחישים בעייתיים, יש לומר שכיחים, אשר מועלים בתדירות גבוהה מאוד, ועל-כן מצאתי לנכון (ולחובה) להציף אותם בפניכם, ובמקביל אבקשכם בזאת לבחון את הרגולציה הנהוגה כלפי הגופים השונים.

ברשותכם, אני בכוונה לא מציינת את שמות הגופים ו/ או את המקרים הספציפיים מכמה סיבות:

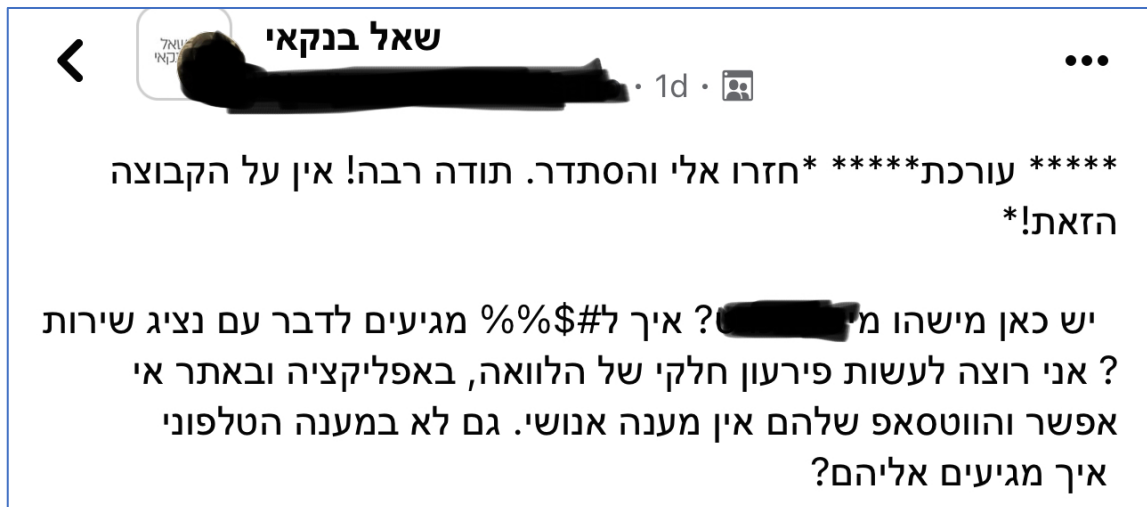
1. בעיניי, הוראת השקיפות צריכה להיות גורפת עבור כלל-הגופים, ולא אמורה להתבסס על רצונם הטוב של מי מהגופים,
2. במעמד הקהילה אנשי-השטח של אותם גופים מנסים לסייע, וזאת הם עושים באדיבות רבה ובהתנדבות, כך שברמה האישית יש רצון טוב לשפר (אלא שזה עדיין לא מקדם שינויים ברמת הארגון),
3. לא מדובר בתלונה אישית שלי, אלא בפניות המועלות בקהילה סגורה, כך שאני פונה על-תקן אזרחית שנתקלה בעוולה, ועל הדרך גם כמנהלת הקהילה,
4. אלו מקרים מוכרים לכולם, גם לרגולטור.

להלן עיקרי-הדברים:

1. פירעון הלוואה — הנגישות לקבלת-הלוואה גבוהה מאוד, הן ברמת פניה לגופים המלווים, כמו גם ברמת הדיגיטל. יתרה מכך — האשראי על סוגיו מונח כמו "פוש" על "מדף הממתקים ליד הקופה". בעיניי, ראוי שבאותה רמה של נגישות "לדחוף" את האשראי בכלל, ואת ההלוואות בפרט, המינימום שיתאפשר זה גם לפרוע אותו (בין בליווי עמלה/ קנס, ובין לאו).

אנו חיים ומורגלים בקידמה ובזמינות גבוהה כנתון טבעי בשגרה. הכל קיים עבורנו, פשוט להושיט יד ולקחת. במצב הנתון כאשר לקוחות מעוניינים לפרוע הלוואה, הם נתקלים בטרטור המירבי ביותר.

בצילום המסך הבא תוכלו להתוודע לפוסט שעלה בקהילה (21.02.24, 16:20); רמת-התסכול והייאוש של לקוחה, אשר כל חפצה היה לבצע פירעון חלקי של הלוואה, ולא נתאפשר לה כלל לבצע זאת בשום דרך, ורק לאחר שהעלתה את הפוסט בקהילה, אחת המגיבות, עובדת החברה עשתה הכל כדי לסייע לה להגיע לנציג. הפוסט נערך ביום למחרת (22.02.24, 16:24), כי במקרה זה אכן הצליחו לסייע לה.



2. ביטול כרטיס — כאשר לקוח מעוניין לבטל כרטיס מסיבת "לפי בקשת-לקוח", השירות לא מתאפשר כלל במעמד הדיגיטל, אפילו לא עצם הבקשה, אלא אך ורק במעמד בנקאי או במעמד נציג-שירות. לא אחת קורה שהניסיון להשיג נציג/ בנקאי "נופל בין הכסאות", או נכשל לגמרי.

בצילום המסך שעלה באוגוסט, אין ספק שעלה הרעיון (כמו תמיד) "תודיעי שאת לא מוצאת את הכרטיס, לזה עונים מייד. סרבי למשלוח חלופי"...

רצה לומר — עם הביטוח חברות-האשראי לא מתעסקות, ומאפשרות לבטל באופן מייד, מה שמאלץ את הלקוחות לשקר..



BANKABILITY

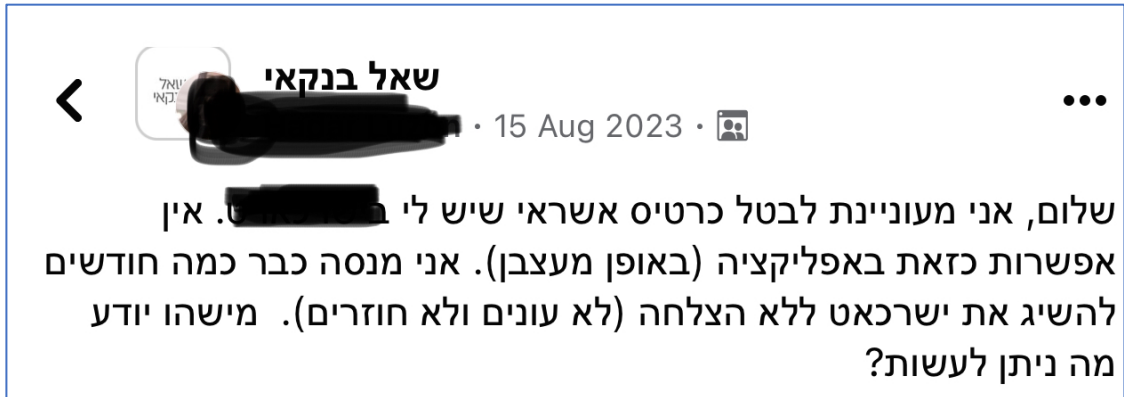
שאל
בנקאי

יעוץ | הרצאות | קהילה

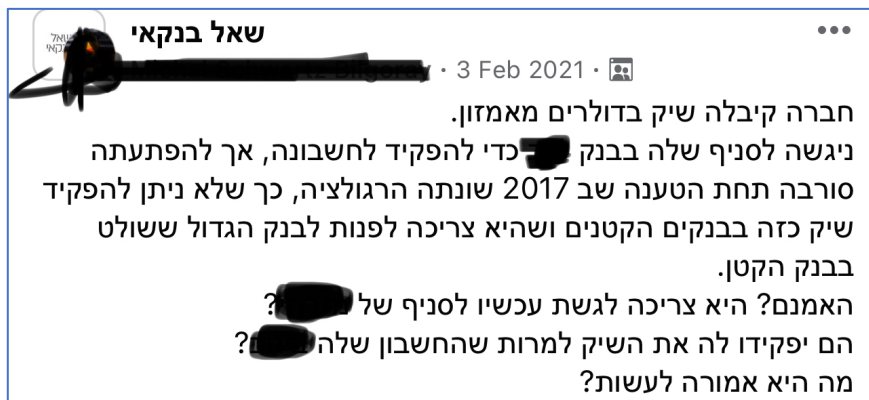
התנהלות מול בנקים

יתרה מכך — במקרה של ביטול מסיבת "אובדן/ גניבת-כרטיס", מכריחים את הלקוח להזמין חליפי, ובמעמד ביטול בקוד זה, מחוייב הלקוח בעמלה של כ- 30 שקלים.. ההכרחתם וגם חייבתם? לא הוגן ולא הגון.

אני מבינה שזה לא רווחי לגופים השונים, אך אם בהגדלת התחרות עסקינן, או בחופש הבחירה של קהל, אשר גם ככה נחשב שבוי, מן הראוי שהאפשרות לבטל כרטיס תהיה נגישה יותר. במצב הקיים או שמתקשים להגיע לנציג/ בנקאי באמצעות הטלפון, או שגם הבקשות הללו איכשהו "מתמסמות".



3. העדר שירותים בסיסיים בבנק — אתמקד בהפקדת שיק מט"ח ובמסחר בשוק-ההון. בראיה שלי כבר במעמד פתיחת-החשבון יש לבצע ליבון צרכים ותיאום-ציפיות עם הלקוח. מצרפת צילום מסך לדוגמה, אשר משקף את מה שנאמר ללקוח; עד היום אנשים לא מודעים לכך שבנקים מסוימים לא מספקים שירותים מסוימים, אלא אם הם קוראים את התקנון (מודה באשמה), או אם הם יודעים לשאול את השאלות הנכונות. בראיה שלי, בעשורים האחרונים פעילות המט"ח הפכה למרכזית בהתנהלות השוטפת, ומן הראוי לשקף ולשתף במידע אודות השירותים הקיימים או הנעדרים בבסיסם. דבריי רלוונטיים גם לאפשרות לסחור בבורסת-ת"א, אשר נעדרת מאחד הבנקים. התחושה היא שהבנקים משווקים רק את השירותים שהם מציעים ברמת החינם/ הטבה, וזהו.





BANKABILITY

שאל
בנקאי

יעוץ | הרצאות | קהילה

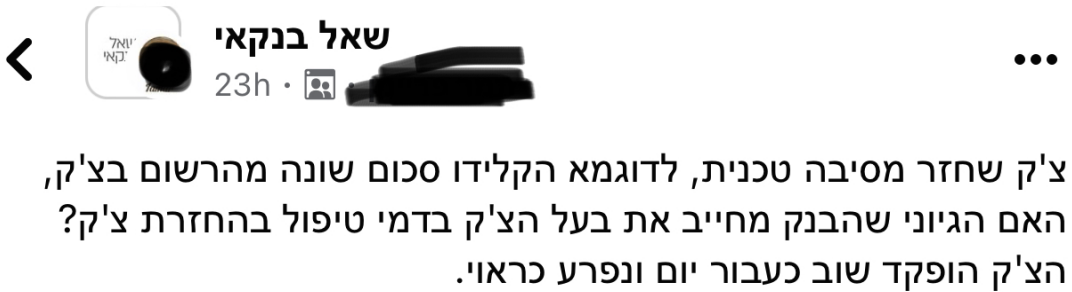
התנהלות מול בנקים

4. עמלת-החזרת שיק מסיבה טכנית — במצב הנתון הבנקים מציינים בסעיף 10 בנושא העו"ש בתעריפון את עמלת ההחזרה מסיבה טכנית. בשום מקום לא מצוין (גם לא בהערות) אודות התרחישים בהם משלם גם המושך; הרי יש סיבות שמושך אמור לשלם בגין עמלת-ההחזרה (כאשר הוא רושם שיק באופן לא תקין), ויש סיבות שהוא ממש לא אמור לשלם, מאחר שהללו לא תלויות בו... למשל במקרה של החזרת שיק מסיבת "חסר שם המוטב", אכן יש הצדקה לכך שהמושך ישלם עמלת-החזרה, אך במקרה של החזרת שיק מסיבת "סכום שונה מחיוב" לא אמורה להיות עמלת-החזרה למושך. תרתי בכל מקום אפשרי, החל מתעריפוני-הבנק השונים, המשך באתר בנק ישראל והחוזרים השונים, וכלה בחוקים המגוונים בתחום השיקים והסליקה, אך לא מצאתי מקור מהימן לדבריי, והריני נסמכת על זכרוני מימי-עבודתי במערכת הבנקאית.

זהו מידע אשר אמור להשתקף ללקוחות, אך נעדר.

בצילום-המסך המצורף הועלה פוסט בקהילה שלנו (22.02.24, 10:42), המתאר מצב בו מושך השיק חויב בגין החזרת שיק מסיבה טכנית, אך שלא באשמתו ("סכום שונה מחיוב"). לפי התגובות לפוסט נאמר לו בבנק שהגיוני החיוב. עוד נכתב בתגובות שבמקרה שמדובר בחשבון המוגדר "עסק גדול" אז יש חיוב, ואני טוענת שממש לא אמור להיות חיוב עמלה כאשר רושם השיק לא חטא ברישומו. ואולי הבנקאי המפקיד טעה? ואולי הבנק שאמור לבדוק את ההפקדות בערוצים הישירים לא בדק?

אני מאמינה שיש חובה על הבנקים לשקף את המידע הזה באופן נגיש.



שאל בנקאי

23h

צ'ק שחזר מסיבה טכנית, לדוגמא הקלידו סכום שונה מהרשום בצ'ק, האם הגיוני שהבנק מחייב את בעל הצ'ק בדמי טיפול בהחזרת צ'ק? הצ'ק הופקד שוב כעבור יום ונפרע כראוי.

תודה רבה על קריאת-הדברים,

רעות נגר קסלברנר,

מנהלת קהילת שאל בנקאי.

