

פרוטוקול מס' 902
מישיבת ועדת הכלכלה
יום שלישי, י"ג בתמוז התשע"ב (3 ביולי 2012), שעה 11:30

סדר היום:

1. הצעה לסדר היום (דיון מהיר): הטעיית הציבור על-ידי חברה ציבורית, של חבר הכנסת חיים אמסלם
2. הצעה לסדר היום (דיון מהיר): חברה ציבורית מטעה את הציבור, של חברת הכנסת פניה קירשנבאום
3. הצעה לסדר היום (דיון מהיר): חברה ציבורית מטעה את הציבור, של חבר הכנסת גאלב מגיאדלה
4. הצעה לסדר היום (דיון מהיר): חברה ציבורית מטעה את הציבור, של חבר הכנסת שי חרמש
5. הצעה לסדר היום (דיון מהיר): חברה ציבורית מטעה את הציבור, של חברת הכנסת נינו אבסדזה

נכחו:

חברי הוועדה:

כרמל שאמה-הכהן – היו"ר
יצחק וקנין – היו"ר
נינו אבסדזה
דני דנון
רוברט טיבייב
גאלב מגיאדלה

חיים אמסלם
שי חרמש
איתן כבל
פניה קירשנבאום
ליה שמטוב

מוזמנים:

–	ניר ברטל	–	אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון, משרד האוצר
–	אסף מיכאלי	–	אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון, משרד האוצר
–	אהוד כץ	–	נשיא לשכת סוכני הביטוח
–	רוני שטרן	–	סגן נשיא לשכת סוכני הביטוח
–	מוטי קינן	–	מנכ"ל לשכת סוכני הביטוח
–	אריה כהן	–	חבר לשכת סוכני הביטוח
–	קובי צרפתי	–	יו"ר ועדה אלמנטרי, לשכת סוכני הביטוח
–	רביב צולר	–	מנכ"ל חב' ביטוח ישיר
–	רענן סעד	–	משנה למנכ"ל חב' ביטוח ישיר
–	יעל כהן שוואט	–	עו"ד, יועצת משפטית, המועצה לצרכנות
–	רון רגב-כביר	–	סמנכ"ל מחקר, אמון הציבור
–	שמוליק גרוסמן	–	צרכן
–	אבנר עורקבי	–	יושב-ראש ארגון אהב"ה, פורום הנכים בישראל המיוחד
–	ליאור רותם	–	דובר ועדת הכלכלה

מנהלת הוועדה:

לאה ורון

קצרנית פרלמנטרית:

אושרה עמידה

הצעה לסדר היום (דיון מהיר): הטעיית הציבור על-ידי חברה ציבורית, של חברי הכנסת: חיים אמסלם, פניה קירשנבאום, גאלב מג'אדלה, שי חרמש, נינו אבסדזה

היו"ר כרמל שאמה-הכהן:

צהריים טובים, נא לשבת. חבר הכנסת איתן כבל, ברוך הבא. אנחנו פותחים את ישיבת ועדת הכלכלה. על סדר-היום דיון מהיר שאישרה נשיאות הכנסת שעניינו הטעיית הציבור על-ידי חברה ציבורית של חברי הכנסת: חיים אמסלם, פניה קירשנבאום, גאלב מג'אדלה, שי חרמש, נינו אבסדזה, וכמעט כולם כאן.

מי מטעם המציעים רוצה להציג את הנושא, בבקשה?

גאלב מג'אדלה:

כל המציעים, כל אחד ותורו.

היו"ר כרמל שאמה-הכהן:

תתחיל פאינה קירשנבאום, בבקשה. יש תמיד עדיפות לנשים.

פניה קירשנבאום:

האמת היא שהדבר הזה ממש מדהים. כמובן שתמיד זה איכשהו מגיע מהתקשורת.

קודם כל, אני אשמח אם אחרי הדיון פה בוועדה המשך הדיון יעבור לוועדה בראשותי שמטפלת בשוק ההון והביטוח. זאת כמובן אם תסכים, אני רק מציעה זאת כהצעה. המפקח על שוק ההון חסר לי פה. אני לא מזלזלת, אבל הייתי רוצה לראות פה נציגות יותר גבוהה. סליחה, אני מעריכה אותך מאוד. אנחנו עובדים הרבה, אתה יודע. בכל זאת יש רגולטור ומן הראוי היה שהוא יהיה פה.

אנחנו יודעים וגם שמענו תגובות שבהודעות האלה מופיע כיתוב שזה איי.די.איי. אני הבאתי עיתונים כדי להראות. קודם כל, לא ידעתי בכלל שצריך להיות בהתחלה איי.די.איי. כשפתחתי את הפרסום ראיתי שהפרסום חוזר באותו מקום ובאותו גודל, רק שפעם אחת זה מופיע 9,000 ופעם אחת כתוב ביטוח ישיר. רק כשאמרו לי שצריך להיות כתוב איי.די.איי הייתי צריכה לשים לא רק משקפיים אלא לקחת זכוכית מגדלת כי המשקפיים שלי כבר לא עזרו לי במקרה הזה. באמת מצאתי שכתוב, אבל באותיות קטנות. אני עכשיו בלי משקפיים ואל תצפו שאני אצליח לקרוא מה כתוב שם בדיוק.

אני חושבת שזו באמת הטעיה של הציבור. מעבר לכך, זה גם פוגע בתחרותיות מכיוון שכשיש חברה אחת שמציגה את עצמה כשתי חברות אז יש בכך פגיעה בתחרותיות. אם אתם אומרים שהציבור יודע כי זה כתוב אז אני מחזיקה בידי סקר שנעשה אחרי הפרסומים ואחרי הכתבה בערוץ 9, וזה כביכול עלה כבר למודעות הציבור והציבור היה צריך לדעת. אני רוצה להגיד לכם ש-71.5% לא יודעים שזה אותה חברה וכולם עדיין חושבים שאלו שתי חברות שונות.

אדוני היושב-ראש, אני פונה אליך וגם לנציג הרגולציה על מנת לטפל בעניין הזה, ולא רק בשתי החברות האלה כי אני חושבת שזה סממן של איזושהי בעיה שאנחנו צריכים לבחון, לבדוק ולטפל. תודה.

היו"ר כרמל שאמה-הכהן:

המציע הבא חבר הכנסת גאלב מג'אדלה.

גאלב מג'אדלה:

הרב אמסלם אצלך, כבוד לאנשים.

חיים אמסלם:

תודה, אדוני היושב-ראש. אני חושב שהדיון שאנחנו מקיימים כאן היום הוא חשוב מאין כמוהו.

על פניו, הנתונים שקיבלנו וכולם קיבלו, מדובר בהטעיה פשוטה של הציבור. אני לא רוצה לקבוע בהתחלת הדיון כבר את מסקנתו. עוד מעט נראה כולנו סרטון וכולנו ניווכח איך עושים את הפעולה הזאת. אני חושב שזה מאוד חשוב. הציבור רואה בנו כנציגיו או כאלה שמגנים על האינטרסים שלו ואמורים להיות בשער ולא לתת לדברים כאלה לקרות.

אני חושב שבסופו של יום לציבור שצופה בנו בבית יש תקווה מאוד גדולה שהיא לא רק בנושא הזה והיא לא רק בנושאים שקשורים לאזרח הקטן כשמדובר בכיסו אלא בכל נושא ונושא. תהיה ערנות מאוד גדולה והנושאים יעלו על השולחן.

היו"ר כרמל שאמה-הכהן:

תודה רבה. חבר הכנסת גאלב מג'אדלה, בבקשה.

גאלב מג'אדלה:

אדוני היושב-ראש, שאלה לי אליך, ברשותך. האם המוזמנים הנוגעים בדבר נמצאים כאן?

היו"ר כרמל שאמה-הכהן:

תשיב מנהלת הוועדה על כך, הגברת לאה ורון, בבקשה.

לאה ורון:

יש נציגות למשרד האוצר, לרשות להגנת הצרכן והסחר ההוגן, ללשכת סוכני הביטוח. איגוד חברות הביטוח לא שלחו נציג. כמו כן, לחברת הביטוח ישיר, גם המנכ"ל וגם המשנה למנכ"ל, חברת הביטוח 9 מיליון, ארגוני צרכנים ונציג של אמון הציבור. כל מי שאמרת תחת הכותרת הגיע.

גאלב מג'אדלה:

אני חושב שחבריי שקדמו לי הציגו את העניין. אני מציע שנשמע את הצדדים ואחר כך אנחנו גם נאמר את דעתנו.

היו"ר כרמל שאמה-הכהן:

אין בעיה. חבר הכנסת שי חרמש, בבקשה.

שי חרמש:

מה שנראה בהתחלה כהצעה לשיווק הוגן התגלה כתעלול שיווקי מחפיר. חבל שהדיון צריך לבוא מהצד שלנו. הייתי מצפה שההתערבות תהיה מצד הרגולטור, המפקח על שוק הון. העובדה שחברי כנסת צריכים לקפוץ על העניין ולדאוג שיהיה פה דיון היא הבעיה החמורה. אנחנו לא יודעים האם העכבר גנב או שמא החור גנב. אבל הרגשתי היא שחלק מהבעיה פה נמצאת על שולחנו של הרגולטור על שוק ההון ושהחור קרא לגנב ולא הגנב הגיע דרך החור.

התעלול הזה הוא תעלול מחפיר. אגב, אני מוכרח לומר שאני נפלתי בפח. כשנסעתי שמעתי את זה אין ספור בתקשורת. אמרתי: זה רעיון מאוד מאוד מעניין. פתאום מציעים לך לצלצל למתחרה. לא כל כך הבנתי את הרעיון. המזל הוא שאשתי היא יותר חכמה ממני והיא אמרה לי: מה אתה לא מבין את זה? שניהם אותם אנשים. אני לא הבנתי את זה בהתחלה, אבל זו מוגבלות שכלית שלי ואני מתנצל.

יצחק וקנין:

שי, דבר כזה היה לנו בעניין זיוף יין ואז זה היה אותם בעלים. אני חושב שלא זוכרת את זה. אלו אותם בעלים. הוא פתח עוד חברה ועוד חברה. הוא הביא יין דרך אירופה, נתן לו תווית של ישראל והכניס אותו חזרה לאירופה. זה מעגל שלם. זה היה כאשר שרנסקי היה שר המסחר והתעשייה. אני חוזר 16 שנה אחורה.

חיים אמסלם:

ישראלוף.

ליה שמטוב:

אני חושבת שגם עם פפסי קולה.

היו"ר כרמל שאמה-הכהן:

שמענו את ההצגה, חברים. קודם כל, זה באמת חריג שדיון מהיר נולד ביוזמה של חמישה חברי כנסת. זה אומר שחמישה חברי כנסת מסייעות שונות חשבו שחשוב להעלות את הנושא לדיון וגם בצורה של דיון מהיר. כמובן שעל-פי תקנון הכנסת בתום הדיון המהיר הוועדה צריכה לקבל החלטה ולהניח אותה על שולחן כל חברי הכנסת במליאת הכנסת. אבל כמובן שלאחר שנשמע את כל הצדדים ואת כל הטענות נוכל לקבל החלטה.

לגבי בקשת חברת הכנסת פאינה קירשנבאום להעביר המשך טיפול לוועדת משנה בראשותה במסגרת ועדת כספים – לי אין בעיה אם אין בעיה עם התקנון.

לאה ורון:

אין אפשרות להעביר נושא שהועבר ממליאת הכנסת או מהנשיאות מוועדה לוועדה. אבל כמובן שחברת הכנסת קירשנבאום יכולה לזמן דיון ככל שהיא תמצא לנכון.

היו"ר כרמל שאמה-הכהן:

אז לא במסגרת דיון מהיר. אנחנו לא נתנגד לכך, בסדר גמור.

נציג החברה המואשמת, בבקשה.

רביב צולר:

צהריים טובים לכולם. לי קוראים רביב צולר ואני מנכ"ל של ביטוח ישיר.

למעשה, אנחנו בדיון שצריך להבהיר את הרקע שלו. ביטוח ישיר הוא גורם שנכנס לשוק לפני 17 שנה. הדיון היום עוסק באיזושהי אבולוציה מאוד מאוד טבעית של השוק. בעולם המותגים זה אך טבעי שיוצרים מותגים על מנת להגיע לקהלים נוספים. מה שמשנה לציבור הרחב, בסופו של דבר, זה המחיר הכי טוב והשירות הכי טוב. למחזיקי כרטיסי האשראי לא חשוב אם קוראים לכרטיס לייף-סטייל או גולד מאסטרקרד אם זה בבעלות ישראלכרט בעם וכי, מגה בול או סופרפארם דיל או כל השמות האלה – הציבור לא מכיר אותם. מה שחשוב לציבור זה לקבל את המחיר הכי טוב.

מאז שביטוח ישיר נכנסה לשוק המחירים בשוק הביטוח נמצאים בירידה, בירידה חדה, ירידה מתמדת. זה קורה במהלך 17 שנים רצוף. זה ממשיך לקרות. יש כאלה שזה מאוד לא נוח להם ורוצים להילחם בתחרות ונלחמים בתחרות בכל דרך אפשרית, דרך בתי-משפט, דרך סתימת פיות, דרך סרטים ערוכים, דרך חוקרים פרטיים, דרך כל אמצעי אפשרי. אבל, בסופו של דבר, אי-אפשר לעמוד בפני טעמי הציבור.

שי חרמש:

אבל בזה אין בעיה. על זה תבורכו.

רביב צולר:

תן לי רק להציג את הנושא. אני מסביר מה זה מדיניות מותגית. בכל העולם כאשר נכנס ביטוח ישיר הוא לוקח נתח שוק מהחברות המסורתיות שהן לא שקופות, שהן לא מדווחות לציבור לא על העמלות המדויקות, לא על ניגודי האינטרסים בין הסוכנים לבין החברה. הם לא נותנים תחרות חופשית, הם לא נותנים לצרכן לבחור בין כל החברות. חברות הביטוח הישירות הן שקופות, אפשר לקנות אצלן דרך האינטרנט. היום 50% מאלה שפונים אלינו בכלל פונים אלינו דרך האינטרנט. את הצרכן בעיקר מעניין

השוואת מחירים. מאחר והרגולטור נהיה רגיש במדינת ישראל לעניין הזה בעקבות הרבה מאוד לחצים שהופעלו עליו הרגולטור החליט לפני הרבה מאוד שנים - - - . אגב, המותגים פועלים במקביל כבר לפחות עשר שנים. אגב, יש לנו עוד מותג. שתדעו, יש גם מותג נוסף שנקרא ynet ביטוח. בקרוב יהיו עוד מותגים, בעיקר מותגים חדשים אינטרנטיים. הרעיון הוא להגיע לקהלים חדשים ונוספים כל הזמן. החפיפה היא מאוד קטנה מכיוון שאנחנו עושים את כל המאמץ כדי להגיע לקהלים שונים כי אחרת זה בזבז תקציבי הפרסום שלנו.

לכן, עד היום אנחנו רואים חפיפה של בסביבות 10% של כאלה שמוכנים להתעניין גם במחיר של המותג הזה וגם של המותג הזה. זה לטובת הצרכן, מאותה סיבה כמו בסופרים וכמו בחברות כרטיסי האשראי וכמו בכל שירות אחר - יש תנאים שונים במותגים השונים. יש מבצעים ומאפיינים מסוימים למותג אחד, ותנאים ומאפיינים שונים למותג אחר. למרות שמבחינה צרכנית אין לזה שום משמעות וכל מה שנעשה נעשה כדי לאפשר מבנה עלויות טוב ומחיר זול לציבור, והציבור יודע את זה. אגב, נאמנות הצרכנים אצלנו, נאמנות לקוחות, היא הגבוהה ביותר by far בשוק הביטוח בכלל בלי השוואה. זאת אומרת שגם השירות אצלנו הוא הכי טוב.

כשאנחנו שמים את השם של החברה זה לא בגלל שזה מעניין את הצרכן. אם אני אעשה פה סקר מהיר חוץ מסוכני הביטוח, 80% מהיושבים פה לא יודעים מי החברה שמבטחת את הרכב וזה גם לא נדרש. זה לא מעניין את הצרכן. הם אולי יודעים את הסוכן. יתרה מזאת, אם יש חברה שיש ידע זה לגבי החברה שלנו, כי אם תעשי סקר אצל לקוחות חברות הביטוח תראי ש-80% לא יודעים מי החברה המבטחת אותם. במקרה הטוב יודעים מי סוכן הביטוח.

ולכן, הישיבה הזאת כאן זה כמו שיבואו עכשיו סלקום ופרטנר ויגידו: אנחנו לא רוצים את גולן טלקום. אי-אפשר לחזור אחורה ב - - -

פניה קירשנבאום:

לא סלקום ולא פרטנר לא משתמשים באותו דאטא-בייס, לא מתחרים על מחירים באותו דאטא-בייס. כשאני מקבלת הצעת מחיר מפרטנר ולאחר חמש דקות אני מתקשרת לסלקום הוא לא יודע ולא רואה על המסך את אותה הצעת מחיר שקיבלתי מפרטנר. זו בדיוק המציאות שקורית אצלכם. כשאתה אומר 10% חפיפה איך אתה יכול לדעת אם הדאטא-בייס לא היה אצלך, אצל כולם. אתה רוצה לבנות מותג תבנה מותג לכל אחד מהם, אין עם זה שום בעיה. אבל תפריד את הדאטא-בייס, תפריד את השירות ותתחרה על הלקוחות יחד עם כולם.

רביב צולר:

אני רוצה להסביר ואני לא רוצה עכשיו להיכנס להסברים ארוכים כי אני מניח שגם לא תהיה לכם סבלנות לשמוע אותי. אבל זה שצרכן יכול לקבל שני - - -

גאלב מג'אדלה:

יש לנו סבלנות לשמוע אותך תכליתית, לא היסטורית מאז 17 שנה ועד היום, ולא ניתוחים מקצועיים. אנחנו לא מתכוונים פה להתעסק עכשיו בצד המקצועי של הארגון שלך, אנחנו רוצים תשובה ברורה לדבר הזה. יש לנו סבלנות לשמוע אתכם עד הסוף. שמת לב שאפילו ויתרתי על הזכות שלי כדי לא לחזור על הדברים של חברים שלי. אבל אנחנו רוצים תשובות ברורות, אין כאן מריחות.

רביב צולר:

אני לא באתי כדי למרוח, אין לי מה למרוח.

גאלב מג'אדלה:

אתה מסביר לי עכשיו היסטוריה, אנחנו לא רוצים.

רביב צולר:

אני רוצה להבין כי לדעתי חלק מחברי הכנסת הובלו לדיון הזה בלי שהם באמת מכירים את הרקע, ואני רוצה לוודא כי אני בטוח שחברי הכנסת רוצים את טובת הציבור ומחירים זולים.

אריה כהן:

חברי הכנסת מבינים. תאמין לי, הם מבינים, הם חכמים מאוד. הם נבחרו העם.

רביב צולר:

מי אדוני?

אריה כהן:

חבר לשכת סוכני ביטוח.

רביב צולר:

תודה. בכל מקרה, התשובה שלי אליך היא מאוד פשוטה. אנחנו פועלים תחת רגולציה, אנחנו שקופים לגמרי. אין לנו מה להסתיר. אגב, אנחנו גם חברה שעושה לפעמים טעויות, וכשאנחנו עושים טעויות אנחנו מגלים ועושים הכול כדי לתקן. הרגולטור מכיר אותנו, בודק אותנו יותר מכל חברה אחרת, ואני אגיד גם למה. זה בגלל שאנחנו שקופים ואפשר לבדוק אותנו. ולכן, הרגולטור קבע שאנחנו צריכים לציין את שם החברה ואת זאת אנחנו עושים בדבקות ובקפדנות.

שי חרמש:

אבל לא זו הבעיה.

רביב צולר:

התשובה לשאלה שלך היא לא. לא אותו פקיד מדבר עם הלקוח מכיוון שסטטיסטית אם יש מאות פקידים ומתקשר מישהו אז הסיכוי שהוא יגיע לאותו פקיד הוא מאוד מאוד נמוך.

שי חרמש:

לאותו פקיד יש סמכות להציע את שתי ההצעות?

רביב צולר:

התשובה היא שיש לו את הסמכות והתשובה היא שזה מוכר ומסוכס על-ידי הרגולציה.

שי חרמש:

אז איזה תחרות הוא עושה?

רביב צולר:

התחרות היא מאוד פשוטה. הוא רוצה למכור, התפקיד שלו זה למכור. ולכן, אם הוא רואה שבהצעה הקודמת לא מכרו אז מן הסתם הצרכן רק נהנה מזה. הוא לא סובל מזה, הוא נהנה מזה.

שי חרמש:

אני מצלצל לשם ועונה לי פקיד. פעם אחת אני מקבל הצעה. מצלצל לאותו מספר ונופל על פקיד אחר.

רביב צולר:

כדי שתנוח דעתכם כי אני בהחלט מבין את זה וגם הרגולטור - - - אגב, פעם ראשונה הרגולטור פנה אלינו בנושא הזה לפני שבועיים, גם כנראה בעקבות לחצים רבים.

שי חרמש:

למה להגיד "לחצים"? פניות. זה לא לחצים, מבקשים לברר.

רביב צולר:

הרגולטור פנה אלינו ושאל אותנו למה אנחנו לא מקפידים בפעם השנייה שמישהו מתקשר לוודא שהוא מבין כי הרוב מבינים.

שי חרמש:

אני לא הבנתי את זה, רק אשתי הבינה. אני לא הבנתי.

רביב צולר:

אמר הרגולטור: איך אתם מבטיחים את זה, ושאל אותנו אם יש איזושהי בעיה להודיע ללקוח שהוא כבר פנה אלינו פעם אחת ואמרנו: לא, אין שום בעיה.

היו"ר כרמל שאמה-הכהן:

מר צולר, למה שאדם יתקשר פעם שנייה אם הוא מבין שהוא מתקשר לאותו גוף?

רביב צולר:

כי הוא יודע שהמבצעים הם אחרים והמחירים הם אחרים, הם לא זהים. ולכן, הוא יודע. זה כמו שהוא יתקשר לקבל כרטיס אשראי כזה או כרטיס אשראי אחר. יש לו סיכוי לקבל דיל יותר טוב – מאוד פשוט.

שי חרמש:

למה לא תכוון אותו עם כתובת אחת לדיל הכי טוב? למה צריך לצלצל פעמיים?

רביב צולר:

מכיוון שאין לנו שום בעיה עם הסוגיה שאתם מציגים ופעם ראשונה בכלל ששמענו שיש למישהו מה להגיד בנושא הזה לפני שבועיים.

יצחק וקנין:

למה שתהיה לך בעיה? אתה זה שמוכר.

רביב צולר:

אני פועל תחת רגולציה בשקיפות מלאה.

שי חרמש:

לכן, ייתכן שהרגולטור אשם, לא אתה.

רביב צולר:

אם הרגולטור יחליט שהוא רוצה שנוודא בכל שיחה אז הרי ברור שנעשה את זה כמו כל דבר שהוא מבקש מאיתנו.

נינו אבסדזה:

אם אתה רוצה לטובת הציבור למה אתה לא יכול לעשות את אותם מבצעים ולהוריד את המחירים באותה מסגרת אחת?

רביב צולר :

מכיוון שאני פונה ללקוחות אחרים. את האחד יותר מעניין שתהיה לו גרירה חניס, והשני רוצה לשלם פחות מזומן ובתשלומים. לכל אחד יש את הצרכים שלו, זה קורה בכל השוקים.

שי חרמש :

תציע לו את כל הסל.

יצחק וקנין :

כל התשובות האלה זה בושה לאינטליגנציה, בושה.

היו"ר כרמל שאמה-הכהן :

אנחנו נשמע את הרגולטור.

אסף מיכאלי :

שלום לכולם, צהריים טובים. שמי אסף מיכאלי ואני מנהל מחלקת ביטוח אלמנטרי באגף שוק ההון. קודם כל, התיישבתי כאן, במקרה או שלא, בין שני צדדים למתנס, שני שחקנים שהם שחקנים חשובים בשוק הביטוח שהם חלק משמעותי בתחרות בשוק הביטוח. יש גם מחלוקות בין הצדדים.

המפקח על הביטוח - גישתו היא לעודד את התחרות. ולראיה, בשנים האחרונות תעריפי הביטוח ירדו בשיעורים ניכרים וכסף רב נחסך לציבור. את הנתונים כולנו מכירים. יחד עם זה, כשאנחנו פוגשים את התחרות אנחנו רוצים שהתחרות תהיה שקופה והוגנת. בהחלט בסוגיה הזו המפקח כבר במשך מספר שנים נדרש, בפרט בהקשר של חברות הביטוח הישירות – יש יותר מאחת - לשאלת השקיפות. הוא פרסם הוראה מסודרת בצורת חוזר שכותרתו היא איסור הטעיה על-ידי מבטח. המפקח שם נתן הוראה ברורה לחברת ביטוח בכל פרסום לוודא ששם המבטח כפי שהוא מופיע ברישיון שנמצא אצל המפקח נמצא בכל פרסום. אתם בטח שומעים את זה גם בפרסומים ברדיו וגם חברת הכנסת פאינה תיארה את זה גם בפרסומים בתקשורת הכתובה. יחד עם זה, אנחנו מאוד רגישים לסוגיה באיזה מידה הלקוח ער לכך שהצעה שהוא קיבל ממותג אחד, הוא מקבל בעצם הצעה ממותג אחר כאשר מלמעלה יש את אותה חברת ביטוח. בהקשר הזה אני אגיד אמירה אחת כללית.

השימוש במותגים שונים על-ידי אותה חברה הוא שימוש נפוץ ומקובל בעולם. מבחינת המפקח כל זמן שהשימוש הזה מעודד תחרות והוא לטובת הצרכן, הוא מייצר לו מוצרים אטרקטיביים, הוא מייצר לו מחירים אטרקטיביים, השימוש הזה ראוי.

פניה קירשנבאום :

האם בדקתם כמה צרכנים פנו כדי לקבל הצעות מחיר לביטוח ישיר פעם אחת, ואחר כך פנו ל-9,000 בלי לדעת שזו אותה חברה? האם בדקתם את הנתון הזה?

גאלב מג'אדלה :

ומה הצעדים שעשיתם מאז שראיתם שיש דיון מהיר ושנחנו נקלענו לסוגיה הזאת?

אסף מיכאלי :

קודם כל, למען הגילוי הנאות הטיפול התעורר כבר לפני הבקשה לדיון מהיר. בין היתר, גם מכיוון שהתקבלה פנייה מלשכת סוכני הביטוח בנושא על מנת שהמפקח יבדוק את הסוגיה.

איתן כבל :

הגשתי שאילתה לפני. זאת אומרת, כבר נמחק הדיו ודהה.

אסף מיכאלי:

קיבלתי. המפקח היה ער לסוגיה הזו עוד לפני הדיון. קודם כל, אני מברך על עצם קיום הדיון.

היו"ר יצחק וקנין:

אתה לא עונה לנו לגופו של עניין. אתה מתחיל להסתובב וזה לא טוב.

גאלב מג'אדלה:

תתחיל בתשובה מאז השאלתה.

היו"ר יצחק וקנין:

בוא נמקד את זה. אתה תענה האם מה שהתבצע על-ידי הביטוח ישיר מקובל? אני אומר לך באחריות מלאה שכל אלה שפנו לחברה הראשונה ופנו לחברה השנייה לא ידעו שזה אותה חברה.

אסף מיכאלי:

ברשותך ומכיוון ששאלתי מספר שאלות אני אשתדל לענות על כל שאלה אחת אחרי השנייה. אני אשיב לכל שאלה שאתם מוצאים לנכון.

שוב, המפקח כבר מזה זמן מצוי בתהליך בדיקה שמה שעומד בבסיס הבדיקה זה שאלת השיחה השנייה, וחידדת את זה נכון – שאלת השיחה השנייה.

לאה ורון:

"מזה זמן" – האם אתה יכול לומר כמה זמן? חודשיים, רבעון?

אסף מיכאלי:

קרוב לשנה.

שי חרמש:

שנה שלמה לבדוק דבר כזה?

אסף מיכאלי:

אני אסביר. קודם כל צריך לומר, וחשוב לציין את זה, שלפחות למיטב ידיעתי לא התקבלו תלונות אצל המפקח.

שי חרמש:

אבל אתם צריכים לגלות את זה לבד. למה צריך להתלונן? אתה המפקח, לא? האם אני צריך להתלונן כשאתה המפקח? נו, באמת.

היו"ר יצחק וקנין:

אם לא נמקד אותו במקום הנכון אנחנו נתברבר. אני שואל אותך עוד הפעם, איך אתה רוצה לעשות אומדן או בדיקה של מספר האנשים שהתלוננו או לא התלוננו כשהם לא יודעים בכלל שזה כך? לא יודעים.

איתן כבל:

יתרה מזאת, אם פנית לביטוח ישיר ואחר כך ל-9 מיליון וב-9 מיליון אמרו לך: קיבלנו בביטוח ישיר הצעה יותר אטרקטיבית, אם אני הולך אפרופו הפרסומת לבוא ולהגיד: סליחה, בביטוח ישיר קיבלתי הצעה יותר טובה. כל הדיון פה הוא אחד. הרי אין כאן צדיקים בסדום, אם יורשה לי להגיד את זה.

אסף מיכאלי:

אני לא חושב שזה שאלה של צדיקים. יש כאן אינטרסים לגיטימיים על השולחן. תפקידי לאזן בין האינטרסים, נכון.

איתן כבל:

אני רוצה שיובהר, אנחנו לא בעד צד.

גאלב מג'אדלה:

אנחנו בעד הצרכן.

רביב צולר:

הצרכן לא מיוצג פה.

גאלב מג'אדלה:

אנחנו נציגו.

רביב צולר:

הצרכן לא התלונן פעם אחת. אמר לך את זה גם הרגולטור.

היו"ר יצחק וקנין:

כי הצרכן לא יודע מזה בכלל.

רביב צולר:

הסקר מראה שיותר יודעים מאשר לקוחות סוכנים.

גאלב מג'אדלה:

כבוד המנכ"ל, אנחנו נבחרי הציבור ונציגי הצרכנים.

רביב צולר:

אז תייצגו אותם.

גאלב מג'אדלה:

אתה לא מינית אותי. אני נבחרתי על-ידי הציבור והציבור הזה הוא הצרכן, אלא אם אתה חושב שהציבור הוא לא הצרכן.

רביב צולר:

ולכן, חשוב שתייצג את הצרכן.

גאלב מג'אדלה:

יפה. לכן, אנחנו עושים את תפקידינו נאמנה.

איתן כבל:

אנחנו כבר שעה מכדררים ברחבה. בסופו של דבר, אנחנו רוצים לדעת. כאשר אדם מתקשר ל-9 מיליון או ביטוח ישיר האם העובדה שהוא לא יודע מייצרת את התחרות בינו לבין 9 מיליון לבין זה או

בכלל באופן פתוח? סוכני הביטוח לא מעניינים אותי. אני בא מנקודה שהיא איפה אתה יודע לכוון את האזרח שכשהוא פונה או ל-9 מיליון או לחברה אחרת הוא מודע להבדל הזה.

אסף מיכאלי:

חבר הכנסת כבל, השאלות הן טובות, אבל אם הייתי מקבל יותר מ-30 שניות בטח גם הייתי מצליח לספק תשובה.

היו"ר יצחק וקנין:

אני נותן לך דקה.

אסף מיכאלי:

שאלת השיחה השנייה התעוררה והשאלה היתה מאוד פשוטה: האם הלקוח מודע לכך כאשר הוא מתקשר למותג כמו למשל 9 מיליון ולאחר מכן לביטוח ישיר, שמלמעלה עומדת חברה אחת שהיא חברת איי.די.איי חברה לביטוח? ולכן, אנחנו דרשנו מחברת ביטוח ישיר לתת ללקוח בכל מקרה כאשר הם מקבלים את השיחה השנייה למותג אחר גילוי שאומר כך: דע לך שפנייה למותג המקביל שלנו נעשתה על-ידך. האם אתה רוצה שנעניין אותך בהצעה נוספת, אבל זו אותה חברת ביטוח?

שי חרמש:

למה לא לעצור את זה מראש? למה לא לעצור את הסלוגן הזה? אני לא מבין את הרעיון. תן להם הוראה שאין יותר שיווק של פרסום כזה, זה הכול. אני נפלתי בפח. אולי אני אידיוט יחיד מ-7 מיליון. אני נפלתי בפח, צלצלתי לשניהם.

איתן כבל:

מה הבעיה שיהיה משהו כמו בכתבה או כמו שכתוב שהמציג אינו רופא או המציג אינו חייל? זאת אומרת, שיהיה איזשהו כיוון שאומר ש-9 מיליון זה גם 555.

היו"ר יצחק וקנין:

מה שאמרת בתשובה שלך זה פלפול אחד גדול.

שי חרמש:

שנה לוקח לך לבדוק עניין כאשר אפשר לעשות אותו ברבע שעה. אפשר להרים טלפון ולהגיד: אני מאוד מבקש מכם בשם הרגולטור להוריד את הפרסום הזה. זה כל כך פשוט.

אסף מיכאלי:

לא ברור לי באיזה פרסום מדובר.

שי חרמש:

פרסום שאומר: צלצל לטלפון הזה וזה ותבדוק אותנו. זה הכול, זה הפרסום שהיה. נותנים לי מספר של חברה אחרת.

רביב צולר:

אפשר לבטל גם את התחרות. על זה מדובר.

שי חרמש:

לא, לא. בחייד - נו, באמת. לא על זה מדובר, מדובר על ההטעיה, לא על התחרות.

רביב צולר :

חוץ מישראל יש עשרות מדינות בעולם. הביטוח הישיר פועל בכל המקומות באותה שיטה. אין שום מקום בעולם מחויבות לציין את שם חברת הביטוח כשברור שאת הצרכן זה לא מעניין בכלל. גם לא הבנתי לאיזה פח נפלת, אגב.

שי חרמש :

הפח שאומר לי : צלצל למספר הזה והזה קבל הצעה אחרת.

גאלב מג'אדלה :

אנחנו לא משחררים את אסף כל כך מהר. אדוני היושב-ראש, הוא אמר שנתנו הנחיה. האם מאז שניתנה הנחיה בדקת איך ההנחיה הזאת מתבצעת?

אסף מיכאלי :

ההנחיה ניתנה לפני זמן קצר.

היו"ר יצחק וקנין :

שמוליק גרוסמן, בבקשה.

שמוליק גרוסמן :

אני צרכן ואני רוצה לספר לחבר הכנסת. הביטוח שלי פג לפני מספר ימים וכבר לפני שבועיים התחלתי להתעניין. הייתי בביטוח ישיר שנה שלמה. לא תבעתי אותם. מעולם לא תבעתי, יש לי רישיון כבר למעלה מעשר שנים. קיבלתי הצעה במייל: הביטוח שלך עומד לפוג, אנחנו נשמח אם תחדש אותו אצלנו עם אותו שירות מצוין. מעולם לא נתקלתי בשירות כי לא תבעתי אף אחד. ההצעה היתה בכמעט אלף שקלים יותר גבוהה ממה ששילמתי בשנה החולפת. אני מתקשר ואני אומר: אני רוצה להישאר איתכם, אבל אני רוצה באותו מחיר. לא תבעתי אתכם, לא תבעתי אף אחד, למה אני צריך לשלם יותר? אמרו: יש כל מיני התייקרויות במשק. אמרתי לנציג של ביטוח ישיר: אם אני לא משלם את אותו מחיר אני עובר לחברה אחרת. אמרו לי: בסדר, אנחנו נראה כמה אפשר להוריד. הורידו כמה מאות שקלים. אמרתי להם: תנו לי לבדוק במקום אחר. אמר לי: לפני שאתה סוגר במקום אחר רק תדבר איתי שוב פעם, עם הנציג שטיפלתי בך. אמרתי לו: אין בעיה. תתקשר אלי עוד כמה שעות. אני מתקשר ל-9 מיליון ואחרי זה תכננתי להתקשר ל-AIG. התקשרתי ל-9 מיליון ואמרתי שעומד לפוג לי הביטוח. מילאתי משהו באינטרנט, אני רוצה לקבל מהם הצעה. אמרו לי משהו שהוא ב-50 שקלים יותר ממה שאמרו לי בביטוח ישיר. אמרתי להם: לא, תקשיבו. זו לא הצעה טובה, אני כבר קיבלתי הצעה יותר טובה מביטוח ישיר. אני יכול לשלוח לכם במייל. אמרו לי: תהיה עם איזושהי בעיה. אמרתי להם: לא, אני רוצה תחרות. אמרו: תחרות הוגנת לא תהיה לך פה. שאלתי אותם למה ואמרו לי כי זו אותה חברה.

רביב צולר :

הרגע הוכחת את הטענה.

שמוליק גרוסמן :

לא, ממש לא.

רביב צולר :

אדוני, אני לא יודע מי אתה, אבל אתה מטעה. אין אצלנו אפשרות במערכת.

שמוליק גרוסמן :

אני מעריך שאם אני לא הייתי אומר: תסלחו לי, אני רוצה לבדוק עם עוד חברות ואני רוצה תחרות אז אף אחד לא היה אומר. אבל בגלל שכבר העליתי ואמרתי להם שזה מביטוח ישיר אז היא אומרת לי:

תחרות הוגנת לא תהיה. אני אומר לה: מה זאת אומרת? היא אומרת: הנציג יושב לידי. ואז הבנתי עד כמה זה דוחה.

היו"ר יצחק וקנין:

אדוני המפקח על הביטוח, האם דבר כזה נראה לך תקין?

רביב צולר:

מותר להשיב? כי זה פשוט לא אמת.

היו"ר יצחק וקנין:

זו המציאות.

רביב צולר:

לא, זו לא האמת. אצלנו חסום במערכת, אין אפשרות טכנית לקבל הצעה ממותג אחר ללקוח מחדש. אין דבר כזה.

שמוליק גרוסמן:

היא אמרה לי: הנציג שדיבר איתך, יכול להיות שהוא יושב כיסא לידי – במילים האלה.

רביב צולר:

אדוני, אתה מספר משהו שהוא לא ייתכן במציאות. המערכת חסומה. אגב, הרגולטור ביקש מאיתנו לחסום. אגב, זה באמת פוגע בתחרות כי הלוואי ולא היה חסום.

שמוליק גרוסמן:

היא אמרה: ההצעה שתקבל לא תהיה הוגנת, השיחות שלכם מוקלטות.

רביב צולר:

אדוני, אתה משקר. סליחה, אני לא יודע מי אתה. אתה משקר.

היו"ר יצחק וקנין:

תסלח לי, לא קיבלת את רשות הדיבור.

קריאה:

אדוני, ברמה שלך זה לא יפה להגיד לאדם שהוא משקר.

רביב צולר:

אבל הוא משקר והוא מטעה. אגב, הוא לא היחיד פה.

קריאה:

יש תעודת זהות, אומרים שהשיחות מוקלטות. אני אעביר לך את תעודת הזהות.

היו"ר יצחק וקנין:

חבר'ה, אתם רוצים שאני אסגור את הדיון? אני אסגור את הדיון.

קריאה:

בינתיים דיברו רק חברי כנסת. אמרת שהוא לא היחיד ששיקר. האם אתה מתכוון שגם חברי הכנסת שיקרו גם?

קריאה:

לא, לא דיברתי על חברי הכנסת.

היו"ר יצחק וקנין:

אני מודיע לך, אתה תדבר כשאתה תקבל רשות דיבור. אני אאפשר לך להגיב לכל מי שיגיד נגדכם דבר.

רביב צולר:

אני מתנצל בפני אדוני.

היו"ר יצחק וקנין:

עד לרגע זה קיבלתם הכי הרבה זמן של דיבור אז תאפשרו גם לאחרים.

נציג לשכת סוכני הביטוח, בבקשה.

אהוד כץ:

שמי אודי כץ, נשיא לשכת סוכני ביטוח. לשכת סוכני הביטוח היא בעד תחרות. כל בוקר מתעוררים 7,000 סוכני ביטוח שמתחרים האחד בשני על-ידי זה שהם מורידים מחירים. אנחנו מכבדים את הדבר שנקרא ביטוח ישיר, אין לנו בעיה עם זה. יש חברת AIG, איחוד ישיר. יש לנו בעיה עם חברת ביטוח ישיר. אנחנו רוצים שלפני שתהיה חברת ביטוח ישיר שתהיה חברת ביטוח ישיר. החברה מטעה. גם שמעתם את המנכ"ל מדושן העונג שלהם כאן. כל דרך הפעולה שלהם מבוססת על שקר. אם תראו את התשדירים שלהם נגד סוכני הביטוח – מעולם לא ראיתם תשדירים כאלה. אם תסתכלו באתרי האינטרנט על התביעות אתם תראו דברים שאוזניכם תצלינה.

היו"ר יצחק וקנין:

לגופו של עניין, אל תערב מה שלא צריך.

אהוד כץ:

אני לא מבין מה מסובך פה בנושא הזה.

דני דנון:

אתם יכולים לתבוע אותם על לשון הרע.

קריאות:

הם ניסו כבר.

אהוד כץ:

הם מקום אחרון בכל סקר שירות שיש. אין לי שום בעיה שיתחרו. יש להם מותג של 9,000 מותג של 555 – יפרידו, יפעילו את שני המותגים בבניינים שונים, בהנהלה שונה, בלי חיבור במחשבים. אני לא מבין מה הבעיה.

אני לא מבין את הפיקוח. אני מכיר את הפיקוח – נמרים, מגינים על הציבור בכל שיטה שיש. אני לא מבין למה הם לא מטפלים בתרבות השקר של חברת ביטוח ישיר.

היו"ר יצחק וקנין:

אני נותן את אפשרות הדיבור ליעל.

יעל כהן שוואט:

תודה. יעל כהן שוואט מהמועצה הישראלית לצרכנות. זה נכון שיש חוזר של המפקח על הביטוח שאומר לצד שם המותג צריך שם המבטח. הבעיה היא שביישום החברה נופלת ובגדול בגלל שביישום גילוי שם חברת הביטוח לא מספיק בולט ולא מספיק נכנס למודעות הציבור.

שי חרמש:

ובכוונת מכוון מטושטש. מה זה לא בולט? תגידי דברים יותר ברורים, בכוונת מכוון מטושטש.

יעל כהן שוואט:

כנראה. לכן, אף אחד בציבור, ושמענו את הסטטיסטיקה הזאת, לא יודע שיש לנו חברה אחת שמשחקת עם המחיר, משחקת עם המותגים, משחקת עם המוצרים, כדי ליצור רושם של תחרות. זה מאוד מאוד בעייתי משום שיש לנו כאן לא חברת ביטוח שמתחרה עם חברות אחרות באמצעות סוכני ביטוח. יש לנו פה חברת ביטוח ישיר. אין לנו פה את הייעוץ של הסוכן שעוזר לנו לשקול את ההצעה הטובה ביותר. ולכן, ההשפעה הבלתי הוגנת הזו של מותגים שונים הוא דבר שצריך לעקור מהשורש וצריך לאסור את זה בכלל ולא לאפשר מותגים שונים.

הרי אם היה באמת הבדל והפרדה אמיתית בין המותגים אז אפשר ליצור חברות-בת. תיצרו חברות-בת שכל אחת תתחרה על המותג שלה וזאת תחרות אולי אמיתית. אבל אותה חברה שמנהלת מותגים שונים ומקדמת אותם בתשדירים שונים ובאותיות קטנות, אומרים לנו שזו חברה אחת? זו הטעיה לשמה.

היו"ר יצחק וקנין:

תודה. חבר הכנסת טיביב.

רוברט טיביב:

תודה רבה. אני רוצה לשאול את מנכ"ל ביטוח ישיר כמה שאלות. אני מבוטח אצל סוכן ביטוח אחד במשך הרבה שנים מהרגע שהגעתי משדה התעופה. אני כבר עשרים שנה אצל אותו אחד. אני פוחד מ-9,000 וזאת מסיבה פשוטה והיא משום שאני לא יכול להסביר את עצמי מול טלפון לפקיד שיושב באיזשהו מקום. אני מעדיף סוכן שמדבר איתי באותה שפה. יכול להיות שהוא גם משקר לי באותה שפה. אבל זה לא משנה, זה סיפור אחר.

אני רק רוצה לשאול מתי קמתם, ובכמה אחוזים ירדו מחירי הביטוחים בשוק. האם יש נתונים כאלה?

היו"ר יצחק וקנין:

זו לא שאלה שצריך להפנות אליו אלא למפקח על הביטוח.

רביב צולר:

שאלה מצוינת. הנתון הכי מדויק שיש לנו זה שבביטוחי רכב בעשור האחרון יש ירידה של 33% במחירי השוק.

רוברט טיבייב:

מרגע שנכנסתם לשוק.

רביב צולר:

אנחנו נכנסו לפני והורדנו את המחיר עוד. אבל מכיוון שהסטטיסטיקה היא מעשר השנים האחרונות ולא 17 שנה אז אני נותן את עשר השנים האחרונות. בביטוחי חיים למשכנתא כאשר נכנסו לשוק לפני 14 שנה, מאז שנכנסנו ועד היום ירדו המחירים ב-40%. בביטוחי חיים, כשנכנסנו רק בחודש האחרון, אנחנו צופים שהמחירים ירדו בעוד 20% עד 30%.

קריאה:

לפי האחוזים שהוא אמר עוד מעט יתנו את הביטוח בלי כסף.

רוברט טיבייב:

אני לא מבין גדול בחברות ביטוח. לפי הרוח הדברים שאני רואה פה בינתיים רואים שאתם משקרים את הצרכן. מצד אחד כביכול מחירי השוק ירדו – ככה אני מבין את זה.

רביב צולר:

כן. יש פה מצב שהוא כמו ההקבלה לשוק התקשורת. אם בעולם ביטוחים ישירים באנגליה הם כבר 70% מהשוק, בארצות-הברית 45% מהשוק, כאן כשהענף הוא יחסית עוד צעיר אנחנו ב-15% מהשוק – שתי חברות של ביטוח ישיר.

הסוכנים שהם 85% מהשוק פוחדים מהתחרות שלנו בגלל שבכל העולם במקומות שביטוח ישיר נכנס - - - זה כמו גולן טלקום, רק ההבדל הוא שהוא צועק ואנחנו כבר עשינו.

רוברט טיבייב:

אני רוצה לשאול את הרגולטור האם הם עברו על החוק.

יצחק וקנין:

הוא עדיין בבדיקה.

רוברט טיבייב:

האם יש עבירה על החוק?

אסף מיכאלי:

כאשר המפקח חושב שחברה מסוימת עוברת על החוק יש לו את הכלים ואת הסמכויות להתמודד.

רוברט טיבייב:

האם מישהו הגיש תביעה נגדם?

רביב צולר:

לא, אפילו תלונה לא התקבלה אי-פעם. חוץ מסוכני הביטוח אפילו תלונה לא התקבלה אי-פעם, לא אצלנו ולא בפיקוח.

גאלב מג'אדלה:

לא שמענו את התשובה. מה עמדת המפקח במקרה הזה?

רוברט טיביב:

אני רוצה לספר בדיחה על משהו שקרה ברוסיה. היתה איזושהי כנסייה שמולה ישבו שני עניים. אחד עם צלב והשני עם מגן דוד. מטבע הדברים ברור הוא שכל האנשים תרמו לזה שישב עם הצלב. אדם רחמן אחד בא ליהודי ואמר לו: אתה לא מבין שאף אחד לא ייתן לך פה שום דבר? הוא אמר: מוישה, הם צריכים ללמד אותנו איך לעשות פה ביזנס?

כצרכן מה אכפת לי איך עושים את הביזנס ולמה עושים את הביזנס, זה עניין של רגולטור ומערכת אכיפה. כמחוקקים אם לא מוצאת חן בעינינו השיטה אנחנו יכולים להגיש הצעת חוק לשבור את השיטה. אבל בגדול אני לא מבין את עצם הדיון פה בוועדת הכלכלה. אם בסופו של דבר השוק ירד אז זה בגדול תרומה של החברה, שתי חברות, בעל-בית אחד – אני לא יודע.

קריאות:

זה לא נכון, זה לא מדויק.

היו"ר כרמל שאמה-הכהן:

חבר הכנסת דני דנון, בבקשה.

דני דנון:

תודה רבה, אדוני היושב-ראש. אני רוצה לומר דבר אחד שכולנו יכולים להסכים עליו והוא שיש פה הרבה כסף. אני רואה את הפרסומות של כל הצדדים, של שוקה ונגד ובעד. יש פה כסף גדול שאנחנו משלמים. הצרכן משלם הרבה מאוד כסף והמאבק הפרסומי מעיד שיש פה נתח שוק שרבים עליו.

לי מפריע דבר אחד. כאשר בוזגלו או רחמילוביץ באים לאינטרנט ועושים את הסקר לביטוח, האם הם מבינים שזוהי אותה חברה או לא? לדעתי, פה הכשל נמצא. יכול להיות, אדוני היושב-ראש, שאתה צריך להוביל מהלך חקיקתי ואני אשמח להצטרף לכך.

עזוב אותנו ועזוב אתכם. הם מרוויחים, אתם מרוויחים. כולם רבים, נמשיך לריב פה עוד הרבה פה בוועדה. אבל כאשר האזרח הפשוט נכנס לאינטרנט והוא מתקשר לשני טלפונים והוא חושב שהוא השווה מחירים והוא חושב שהוא קיבל מספר הצעות, האם אותו אזרח באמת יודע שהוא לא קיבל הצעות שונות? לפי דעתי, יש פה כשל שוק שאנחנו חייבים או המפקח - -

יצחק וקנין:

זו הטעיה ברורה, מה יש פה לדבר בכלל?

רביב צולר:

אבל אם הוא מקבל הצעות שונות ואחת יותר טובה, האם זה לא טוב?

דני דנון:

לא.

רביב צולר:

הכול פתוח, כולם יכולים להתחרות.

דני דנון:

כשאני רוצה לעשות ביטוח או כשאני רוצה לרכוש משהו או כשאני מתקשר לשני גופים שונים להזמין כרטיס טיסה, אני רוצה לדעת שקיבלתי שתי הצעות מגופים שונים, ולקבל החלטה מושכלת שעשיתי באמת סקר שוק אמיתי. היום זה לא קיים.

רביב צולר:

אתה יכול מעשר סוכנים לקבל הצעות מחברות ביטוח אחרות, אין לזה משמעות.

דני דנון:

לכן, אני חושב שהמפקח יצטרך לומר פה את דברו ולהתערב. ואם המפקח לא יעשה זאת, אדוני היושב-ראש, אנו כחברי כנסת צריכים לשקול הליך חקיקתי.

רענן סעד:

שמי רענן סעד ואני המשנה למנכ"ל. אתה יודע שלמעשה אתה צריך לבדוק את זה בכל תחום. אתה ידעת, למשל, שקידום ולחמן זה אותה חברה? אתה יודע שסנסור ושקם אלקטריק זה אותה חברה?

שי חרמש:

אבל לא שולחים אחד לצלצל לשני, יש הבדל עצום.

רענן סעד:

אתה יודע שבאנגליה שהיא מולדת הביטוח חברות ביטוח ישירות יש להן 12 מותגים. שם גם אם באינטרנט, כמו שהצעת, אתה נכנס לאודות זה לא כתוב. אצלנו אנחנו גאים בזה, אנחנו מדגישים את זה וזאת למרות שאת, פאינה, אמרת שאת לא רואה את זה ברור. אני ממש לא חושב שזה בכתב לא קריא.

שי חרמש:

אני לא שומע את זה ברדיו, אני לא קורא עיתונים.

רביב צולר:

גם ברדיו זה מופיע בצורה בולטת, תבדוק.

רענן סעד:

ואפילו ברדיו מופיע. מעבר לזה, שי, אם אתה מתקשר לחברה כתוב - - -

היו"ר כרמל שאמה-הכהן:

אדוני, אני מבקש ממך להפסיק לדבר בשלב זה.

חבר הכנסת איתן כבל, בבקשה.

איתן כבל:

יש כאן כנראה אי-הבנה של כל הדיון. אנחנו באנו לדבר כאילו זה לא גברת, זה אדון כמשפטו של השיר של שלום חנוך. האם כתוצאה מכך השוק השתפר או לא? אני לא מתלונן על זה בכלל. אני לא עוסק בשאלה הזאת. יכול להיות שאתה צודק, יכול להיות שאתה לא צודק. אנחנו כאן מדברים על דבר אחד שבעקבותיו פניתי. אני שומע את חבר הכנסת דני דנון ואת חברי הכנסת האחרים, אנחנו הרי לא נגד זה שאתם תמכרו את הכול במחיר של שקל בשנה. זה דיון אחר אחר כך כשבאים לפרוט את הדברים. כשצריכים את הביטוח, כולכם דומים. כשצריך את הביטוח אין הבדל בין סוכני הביטוח לבין הישיר. אחר כך צריך לראות את השורות הקטנות שלא קראנו. אבל זה דיון אחר, לא בשביל זה באנו.

הדיון הוא סביב עניין אחד פשוט שקוראים לו שקיפות. אני לא רוצה אפילו להגיד הטעית הציבור כמו שפאינה אומרת, שקיפות. כשנזכר לנו אנחנו מביאים את כל הדוגמאות מהעולם. יש דברים שאנחנו יכולים להיות אור לגויים, וברוך השם כנסת ישראל יודעת לחוקק בשנים האחרונות חוקים כשהעולם למד מאיתנו ולא אנחנו למדים ממנו. בנושאי צרכנות יש כאן התפתחות מאוד גדולה ויש כאן אנשים, ביניהם היושב-ראש, שמובילים כאן מהפכה צרכנית מן המדרגה העליונה. זה שבאנגליה או בבריטניה הגדולה

שאנגליה היא חלק ממנה יש שיטה כזאת זה לא אומר דבר וחצי דבר. אני רוצה שתתמקדו, ואני אומר אפילו לא אליך אלא לרגולטור.

כשאדם מתקשר לביטוח ישיר ואומרים לו: אני כבר קיבלתי ב-9 מיליון יותר זול ממה שאתם מציעים, האם הוא יודע שבעצם זה אותו אדם עם שני קולות שונים או שהוא יודע שזו תחרות לגיטימית?

רביב צולר:

כבוד היושב ראש, אני יכול לענות בבקשה?

היו"ר כרמל שאמה-הכהן:

כן בבקשה.

רביב צולר:

אני נורא שמח על הדברים שלך כי זה במהות כל הדין. אני פה בשם ביטוח ישיר להגיד את הדבר המאוד פשוט והוא שאנחנו פועלים אחד לאחד לפי דרישות הרגולציה. כשאנחנו עושים טעויות אנחנו מתקנים. כל דבר שאי-פעם יידרש מאיתנו על-ידי הרגולטור מובן מאלינו שנעשה מיידית. כל דבר שעולה ספק, הם דנים איתנו. אנחנו מנסים לשכנע, לפעמים מצליחים ולפעמים לא מצליחים. אין פה שאלה. ביום שלא נקיים משהו ברגולציה תקראו לנו לפה. אנחנו לא מבינים למה אנחנו פה. אנחנו יוצרים את כל התחרות בשוק. זה כמו שיגיעו לכאן, ואני לא סתם אמרתי את זה, סלקום ופרטנר ששולטים ברוב השוק ויעשו דיון ביחד עם חברי הכנסת איך להתנהל מול הוט טלקום. זה לא הגיוני. התחרות שלנו היא זאת שיוזמת את המהלכים מהסוג הזה. אין מאחורי זה שום דרישה צרכנית, אין שום צורך צרכני. אף אחד לא התלונן. הרגולטור לא אמר שיש איזושהי טענה כלפי החברה שלנו. אנחנו נעשה כל מה שיידרש לנו, כמה שיהיה קל לנו, קשה לנו, נסכים, לא נסכים. בינתיים - אמרת אור לגויים? - אנחנו החברה היחידה בעולם שהיא חברת ביטוח ישירה שמציגה בכל פרסום, כולל ברדיו ובטלוויזיה. זה עולה לנו הון כסף. מציגים את שם החברה. אני מודיע לך ששם החברה לא מעניין את הצרכן. את הצרכן מעניין המחיר, ולכן הוא הולך לגולן טלקום היום. מעניין אותו המחיר. למרות זאת, הרגולטור דרש אנחנו עשינו. אנחנו דורשים מהנציגים שיגידו שזה אותה חברה. לפעמים במהירות שלהם וברצון שלהם למכור הם טועים. אפילו כשזה קרה, וגילינו שאנחנו לא מושלמים במאה אחוז, באותו רגע דאגנו שבנתב השיחות, כשאתה מתקשר עוד לפני שאתה מגיע לנציג, מבהירים לך מי שם החברה. מה עוד אנחנו יכולים לעשות?

לפני שבועיים אמרו לנו: שיחה שנייה תוודאו ליתר ביטחון שאולי הוא לא יודע. אמרנו: גם אין בעיה. אבל אף פעם לא דרשו מאיתנו עד היום. כל מה שנידרש נעשה. אני מודיע לכם שגם היום חלק גדול ממה שאנחנו עושים מעכב את התפתחות הביטוח הישיר בארץ שזה רצון של המתחרים שלנו. בכל מדינה אחרת אחרי 16 - 17 שנה הביטוח הישיר כבר היה 50% ולא 15%. תחשבו לבד מה זה אומר.

אריה כהן:

זה מראה שאתם לא טובים. מה הבעיה פה?

רביב צולר:

אנחנו הכי טובים, אנחנו היחידים בשוק שזכינו בסקר השירות במי"ל. הלקוחות באים אלינו.

קריאה:

זכיתם במקום האחרון אצל המפקח על הביטוח.

רביב צולר:

לא, אתה מדבר על משהו אחר.

קריאה:

בסקר האחרון שפורסם על-ידי המפקח על הביטוח יש לכם את אחוז הקולות הכי - - -

שי חרמש:

אבל זה לא הבעיה.

רביב צולר:

כי הוא לא מפרסם את התלונות על סוכני הביטוח.

אהוד כץ:

יושב המנכ"ל מדושן העונג של ביטוח ישיר עם המשכורות המפוצצות שלו וקשה לו להבין את פשוטי העם.

אשי חרמש:

אבל זה לא הנושא.

פניה קירשנבאום:

זה לא הנושא.

רביב צולר:

אודי, אני קיבוצניק. אל תספר לי על העם, בסדר?

פניה קירשנבאום:

אתה לא ענית לי האם אתם יודעים כמה אנשים פונים לביטוח ישיר ואחר כך ל-9,000 לקבל הצעת מחיר ולא יודעים שזו אותה חברה. אתה אמרת שיש לך תשובה.

אסף מיכאלי:

בוא נחזור רגע לדברים שנאמרו כאן גם על-ידי חבר הכנסת כבל וגם חבר הכנסת דנון שהם דברים חשובים ונכונים

פניה קירשנבאום:

האם יש לך תשובה לגבי האחוזים?

היו"ר כרמל שאמה-הכהן:

המצב שהם כרגע נמצאים בו הוא מצב תקין?

אסף מיכאלי:

אז אני אומר ומנכ"ל ביטוח ישיר אמר בהגינות שאנחנו פנינו אליהם בדרישה לתת גילוי מלא ללקוח באותה שיחה שנייה שכל הדיון כאן נסוב סביבה, אותה שיחה של לקוח שכבר פנה למותג X פונה עכשיו למותג Y כשהכול בבעלות אותה חברה. ביקשנו מחברת הביטוח בקשה מאוד פשוטה: בתחילת אותה שיחה, מרגע שאתם מזינים את פרטיו של הלקוח, תעודת זהות למשל, ורואים שאותו לקוח כבר פנה אליכם וכבר מופיע אצלכם במאגרים, ידעו את הלקוח ותפתרו את הבעיה. תנו ללקוח גילוי פשוט.

יצחק וקנין:

למה צריך את התהליך הזה? למה?

פניה קירשנבאום :

אסף, אתה סותר את עצמך כי אנחנו מדברים על כך שצריך להפריד את הדאטא-בייס בין שני המותגים. ואם אתה עכשיו אומר שברגע שזה עולה אצלו במחשב והוא רואה שהייתה פנייה ל-9,000 או לביטוח ישיר, אתה סותר. זה עוד יותר מוכיח שלשני המותגים האלה יש דאטא-בייס אחד.

אסף מיכאלי :

אני לא יודע על סמך מה את אומרת שאני סותר את עצמי כי אני לא דיברתי בשום שלב על מאגרי נתונים. מישהו אחר הזכיר, אני לא הזכרתי כאן. תקנו אותי אם אני טועה, בכלל לא השתמשתי במונח הזה של מאגרי נתונים. שוב, הבקשה שלנו לביטוח ישיר היתה מאוד פשוטה: תנו ללקוח באותה שיחה שנייה גילוי נאות שהפרטים שלו כבר נמצאים במערכת.

גאלב מג'אדלה :

האם בדקתם האם הבקשה שלכם בוצעה? האם עקבתם אחרי ההנחיה שלכם והאם היא בוצעה?

אסף מיכאלי :

אנחנו תמיד עוקבים אחרי ההנחיה שלנו.

גאלב מג'אדלה :

מה התוצאה?

אסף מיכאלי :

מכיוון שההנחיה ניתנה לא לפני זמן רב - - -

גאלב מג'אדלה :

מתי?

יעל כהן שוואט :

ב-2006. החוזר ב-2006.

היו"ר כרמל שאמה-הכהן :

תני לו להגיד מתי.

אסף מיכאלי :

2006 זה חוזר אחר. דיברתי על זה בתחילת דבריי, אמרנו שזה לא מעניין. בואו נתמקד בהנחיה הנוכחית שנוגעת לאותה שיחה שנייה, ואני חושב שכל חברי הכנסת חושבים שכאן הבעיה. היא ניתנה לפני מספר שבועות לא רב.

גאלב מג'אדלה :

האם אנחנו יכולים לקבל את זה?

היו"ר כרמל שאמה-הכהן :

ברור שאתה יכול לקבל.

אסף מיכאלי :

בכתב?

גאלב מג'אדלה:

כן, כן, את ההנחיה. אתה הרי הוצאת הנחיה בכתב, לא הרמת טלפון.

היו"ר כרמל שאמה-הכהן:

חבר הכנסת מג'אדלה, תן לו לענות. אתה לא נותן לו לענות. תן לי.

גאלב מג'אדלה:

עוד לא שאלתי. מה אני אתן לך? שאלתי - - -

היו"ר כרמל שאמה-הכהן:

חבר הכנסת מג'אדלה, אתה לא ברשות דיבור, אתה לא ברשות דיבור.

גאלב מג'אדלה:

חבר כנסת יכול גם לדבר באמצע.

שי חרמש:

פעם אחרונה שעשיתי בוועדת פנים סילקת אותי מהשיבה. הוא עשה לי את זה, הוא עשה לי את זה. גירש אותי מהשיבה.

היו"ר כרמל שאמה-הכהן:

לא, אני לא אסלק אותו. לא מסוגל לסלק. יש לו עדיין זכויות.

גאלב מג'אדלה:

כשאני שואל דברים לעניין אף אחד לא יכול לסלק אותי. כשאתה מדבר שטויות אפשר לסלק אותך. אני שואל שאלה מתי ניתנה הנחיה והאם אני יכול לקבל אותה בכתב? אני רוצה תשובה.

שי חרמש:

עכשיו זה לוועדת אתיקה. איציק וקנין, עכשיו זה לוועדת האתיקה. אני מציע להוציא אותם, לגמור את העניינים בינינו.

אסף מיכאלי:

שוב, אני אומר לעניין האכיפה. הוא שאל שאלה גם לעניין האכיפה.

היו"ר כרמל שאמה-הכהן:

לא, לא. האם ההנחיה היא בכתב או בעל-פה?

אסף מיכאלי:

ההנחיה בכתב.

היו"ר כרמל שאמה-הכהן:

בכתב. העתק אפשר לקבל לוועדה?

אסף מיכאלי:

לכאורה אני לא רואה שום מניעה.

היו"ר כרמל שאמה-הכהן:

למה צריכה להיות איזושהי מניעה?

אסף מיכאלי:

אם גורם משפטי אצלנו יחשוב אחרת אנחנו נעדכן אתכם. אבל על פניו אני לא רואה - - -

גאלב מג'אדלה:

מה זה "גורם משפטי"? הוא מעל למחוקק? סליחה, על מי אתה מדבר? גורם משפטי אצלך הוא אפס ליד המחוקק.

היו"ר כרמל שאמה-הכהן:

לא, לא, לא, לא, לא, לא. מג'אדלה, אני מבקש ממך.

גאלב מג'אדלה:

המחוקק מבקש, יושב-ראש ועדה מבקש ממך מסמך, ואתה אומר לו משפטן?

היו"ר כרמל שאמה-הכהן:

חבר הכנסת מג'אדלה, מה זה "אפס"? אני לא אומר על אף אחד אפס. תשמע, אני לא מוכן.

גאלב מג'אדלה:

לא, סליחה. הוא מבטל אותך.

היו"ר כרמל שאמה-הכהן:

אני לא מוכן. אתה תחזור מהדברים שלך. אני מציע - - -

גאלב מג'אדלה:

לא, אני לא חוזר בי. אם הוא אומר לי"ר הוועדה אם משפטן יגיד לו. סליחה, עם כל הכבוד.

שי חרמש:

אז תוציא אותו וגמרנו.

אסף מיכאלי:

חברים, זה מאוד פשוט. כל מה שמותר לנו למסור אנחנו נמסור.

היו"ר כרמל שאמה-הכהן:

חבל שאתה אומר את הדברים האלה, אני אומר לך. אתה לא מבין מה אמרת. להגיד על אנשים - - -

גאלב מג'אדלה:

לא, אני מבין מצוין מה אני אמרתי. אם הוא עונה ליושב-ראש הוועדה - - -

שי חרמש:

מה, הוא לא הבין? הוא אמר שאני מדבר שטויות, מה זה לא הבין?

היו"ר כרמל שאמה-הכהן:

אבל להגיד אפס?

גאלב מג'אדלה:

אם הוא אומר ליושב-ראש הוועדה אם המשפטן יאשר - - -

שי חרמש:

קודם אמרתם שחבר הכנסת מדבר שטויות, זה גם בסדר? אני לא מבין. אני מאופק ואני תרבותי, אבל גם זה לא צריך להגיד, בנוכחות אנשים זרים לפחות. בואו נגיד את זה בינינו.

היו"ר כרמל שאמה-הכהן:

גאלב מג'אדלה:

סליחה?

שי חרמש:

שמור על כבוד כולם, גאלב – תאמין לי.

גאלב מג'אדלה:

--- שומר על הכבוד שלך.

שי חרמש:

הופעת אתמול בטלוויזיה ושמרתי על כבודך. לא צעקתי על הטלוויזיה מילה.

אסף מיכאלי:

עניין נוסף לגבי האכיפה, ברשותך,

היו"ר כרמל שאמה-הכהן:

אנחנו מבקשים ממך, תעביר את ההנחיה בכתב - שיהיה ברור שביקשנו.

אסף מיכאלי:

מאה אחוז. רשמנו לפנינו.

וכמובן לעניין האכיפה – אני לא חושב שיש פה מישהו סביב השולחן שיש לו איזשהן תהיות לגבי אפקטיביות האכיפה שלנו. אנחנו נאכוף את הנושא הזה, אנחנו נאכוף אותו באדיקות. במידה ואנחנו נמצא שהפעולה הזאת לא מספקת אנחנו נכין צעדים נוספים.

היו"ר כרמל שאמה-הכהן:

מה טווח הזמנים כדי לראות אם היא מספקת או לא?

אסף מיכאלי:

אנחנו נבדוק את זה כבר במהלך הרבעון הקרוב, את האכיפה של ההוראה המסוימת הזאת.

היו"ר כרמל שאמה-הכהן:

למה זה לא יכול להיות בשבועיים-שלושה הקרובים? איזה היערכות צריכה להיות פה? כלומר, הם צריכים להיות בסדר ממחר, מאתמול. למה צריך רבעון?

אסף מיכאלי:

ודאי. בואו נפריד בין ממתי הם צריכים להיות בסדר שזה מיד מרגע שהם קיבלו את ההודעה לבין מתי אני מבצע בדיקות.

היו"ר כרמל שאמה-הכהן:

למה השהות של הזמן הזה?

אסף מיכאלי:

אמרתי כבר במהלך הרבעון הקרוב, אני לא חושב שזה פרק זמן רחוק. זה במהלך הרבעון הקרוב. זה יכול להיות בשבוע הקרוב, זה יכול להיות תוך שלושה שבועות. גם הצד המבוקר – אני לא חושב שזה כדאי שהוא ידע מתי אנחנו מתכוונים לבצע את הביקורות שלנו.

שי חרמש:

הבדיקה נעשית כבר שנה, אסף?

היו"ר כרמל שאמה-הכהן:

אתה יכול לבדוק במהלך הרבעון כמה פעמים שאתה רוצה.

אסף מיכאלי:

הביקורות שאנחנו עושים מתבצעות במהלך כל השנה.

שי חרמש:

לא, אבל הסוגיה הזאת.

היו"ר כרמל שאמה-הכהן:

אם אתה תבדוק שבוע הבא והם בסדר אתה תמשיך לבדוק אותם לאחר רבעון. אם אתה כבר בודק שבוע הבא והם כבר לא בסדר אז אתה כבר יודע לפעול. למה לבזבז זמן? זה הכוונה שלי. אתה לא מוגבל לבדוק פעם אחת ברבעון.

אסף מיכאלי:

אני אומר לך שוב, לא נדרשתי לשאלת השבוע או שבועיים. אבל אנחנו נבדוק את זה בהחלט בזמן הקרוב, וגם לא רק פעם אחת. אנחנו נבדוק את זה על פני תקופה.

שי חרמש:

כרמל, אני מרגיש קצת לא נוח כי הפנייה שלי לדיון המהיר היתה על דבר אחד בלבד, על הטעית דעת בפרסום שמבלבלת אותי. כנראה שהיא בלבד שניים - עוד אחד שהיה פה. שניים התבלבלו בכל המדינה. אני התבלבלתי. ביקשתי לדעת האם יש פה הוראה של הרגולטור שלא יהיה יותר פרסום שאומר שאחד שולח לפני באותו כיס – זה הכול. אם אין בעיה עם זה תגיד לי. בוא תגיד לי דבר ברור, אסף: אדוני

היקר, אתה לא מבין במה מדובר, אין בעיה עם זה. ואז אני אדע שאין בעיה עם זה. זה כל מה שאני רוצה לדעת.

נינו אבסדזה:

אני בין היוזמים, גם אני כמעט התבלבלתי. אדוני היושב-ראש, אני נורא מודאגת שחלילה לא יצא מכאן רמז שכל החוכמולוגים יושבים פה וכפי שאמר המנכ"ל שאנחנו מעכבים את הורדת מחירי הביטוח בארץ.
רביב צולר:

אבל זה המצב.

נינו אבסדזה:

אני לא רוצה שזה יהיה המסר. אגב, כשאנחנו מדברים על מחירי הביטוח על הרכב הם עדיין יותר גבוהים מאשר בעולם, ואדוני היושב-ראש, אתה שומע על כל מוצר.

רביב צולר:

אנחנו נמשיך להוריד אותם.

נינו אבסדזה:

כן, אבל מה הבעיה הנוספת? אצלנו משתמשים במכוניות הרבה יותר מאותן מדינות מפותחות. הם צריכים את המכוניות הרבה פחות מאיתנו כאן בארץ כי אצלנו התחבורה הציבורית לא מסודרת. זאת אומרת, אצלנו המחיר הוא עוד יותר רלוונטי לעומת אנגליה שהוזכרה פה הרבה פעמים.

אני לא רוצה שייצא מאיתנו מסר שהחבר'ה האלה יושבים רק כדי לעצור מחירים או לעצור את ירידת המחירים. אני רוצה שתהיה כאן תחרות. חברים, השאלה היא האם אנחנו יוצרים תחרות דרך מדיניות המוטג שלכם או שאתם יוצרים אשליית תחרות? השאלה שלי היא אותה שאלה של שי, ואני מאוד מתחברת אליה: למה הצרכן לא אמור לדעת לאן הוא הגיע ושיש פה שתי חברות? אגב, יש פתרון. יושבת כאן העוזרת שלי שהיא ובעלה הם שני צרכנים צעירים במדינת ישראל, אותם צעירים שיצאו לרוטשילד. מציעים פתרון. תתחילו מהתחלה בדבר מאוד פשוט, הגעתם לאיי.די.איי ביטוח בע"מ שמחזיקה בשתי חברות. אני 15 שנה בארץ והעברית שלי היא לא מצוינת, אבל אמרתי לכם עכשיו פתרון.

שי חרמש:

את זה גם את תביני.

נינו אבסדזה:

כן, את זה אני אפילו אבין כי אני רוצה הורדת מחירים.

רביב צולר:

אני חושב שנגעת בדיוק בעניין. העולם המודרני הולך לכמה שיותר דיגיטאלי וכמה שפחות הוצאות תפעול כדי שלא יועמסו על הצרכן. העולם הרחיק לכת. היום יש מרכזים בהודו שמשרתים לפעמים שבע-שמונה חברות, אפילו לא של אותן בעלים. אותו נציג מטפל בכמה דברים בו זמנית.

אין לנו בעיה לשכפל את המערכת שלנו. אבל מכיוון שאנחנו אלה שיוצרים את התחרות ומורידים את המחיר אז ברגע שההוצאות שלנו יגדלו ונעשה ללא צורך, כי הצרכן לא מרוויח מזה, עוד סניף עם עוד מחשבים וטלפונים ועם עוד בניין, כל מה שיקרה הוא שקצב הורדת המחירים יהיה יותר נמוך.

אני בעד גילוי נאות ואני לא מתחמק מזה בשום צורה. אם הרגולטור יחשוב, אפילו לנראות כי אני לא חושב ששם חברה, למשל, זה חשוב. אבל אם הוא חושב שהנראות חשובה אז אנחנו נשים שם חברה. גיד לנו ליידיע את הטלפון השני ניידע את הטלפון השני. זה לא יפגע כהוא זה במכירות שלנו.

אריה כהן:

למה לשכפל? למה לא מהתחלה תגיד 3,000 שקל?

רביב צולר:

אני אגיד יותר מזה. ספציפית 9 מיליון היתה פעם חברה נפרדת, היא נרכשה בכסף מלא כחברה נפרדת. האם מישהו יודע שהראל ודקלה זה לא אותה חברה או שמנורה ושומרה זה לא אותה חברה או שמגדל ואיחוד ישיר זה לא אותה חברה? קשקוש.

יצחק וקנין:

מר צולר, האינטרס שלך הוא למכור ביטוח. למה שלא תגיד לי מהתחלה כשאני פניתי אליך ולחברת הביטוח שלך? הרי זה האינטרס שלך. למה אני צריך אחרי כן לעבור לחברה אחרת כשזה אותה חברה שלך? אני לקוח מבולבל.

שי חרמש:

למה לצלצל פעמיים?

רביב צולר:

אני אשיב.

היו"ר כרמל שאמה-הכהן:

שי חרמש, כמה פעמים אתה מתכוון להפריע בדיון הזה?

שי חרמש:

כשתוציא את גאלב אני מוכן לעמוד על סדר-היום אחריו.

היו"ר כרמל שאמה-הכהן:

אל תגיד לי את מי להוציא. אל תפריע, די. אי-אפשר, זה דיון שיזמת ורוצים להתקדם בו.

שי חרמש:

למה לצלצל פעמיים? זה הכול.

קריאה:

אתה לא אובייקטיבי כלפי קדימה.

היו"ר כרמל שאמה-הכהן:

אני לא אובייקטיבי כלפי קדימה? הרגע אמרתי ברדיו שאסור שתפרשו. למרות שאני צריך להעביר לכם את הוועדה אני אמרתי שהאינטרס של עם ישראל זה שתישאר בקואליציה.

אני חושב שמה שאומר פה המנכ"ל כבר פעמיים שנייה ושלישית זה שהם יעשו כל מה שאגף הביטוח יגיד. הם לא מתנגדים לכלום.

שי חרמש:

אבל למה לצלצל פעמיים? זו השאלה.

רביב צולר:

אם כבוד היושב-ראש ירשה לי אני אענה לך. הבעיה היא לא שמתקשרים אלינו פעמיים. הבעיה היא ש-50% מאוכלוסיית המדינה מעולם לא טרחה להתקשר אלינו ולקבל הצעת מחיר. ביום שיתקשרו הם יעברו אלינו כי כשהם עוברים הם נשארים.

שי חרמש:

אבל למה לצלצל פעמיים? תן מספר אחד, נצלצל אליך.

רביב צולר:

אז אני מסביר לך. כי 50% שמכירים אותנו אנחנו פונים אליהם בשפה אחת, ו-50% שמכירים רק את הסוכנים אנחנו פונים אליהם בשפה אחרת. זה לא אותן אוכלוסיות.

שי חרמש:

אני לא מבין למה לצלצל פעמיים, זה הכול.

רביב צולר:

כדי להרוויח כסף.

שי חרמש:

למי? לבזק?

רביב צולר:

לא, הצרכן.

יצחק וקנין:

מההתחלה תן לי להרוויח כסף.

שי חרמש:

תן לו מההתחלה.

היו"ר כרמל שאמה-הכהן:

מרדכי קינן מנכ"ל לשכת סוכני הביטוח, בבקשה.

מוטי קינן:

האסטרטגיה של החברה של ביטוח ישיר, בבסיס שלה זה אסטרטגיה של הטעיה, ואתם מחזקים את מה שנאמר פה כל הזמן. החברה הזאת כל הזמן מנסה גם בפרסומות שלה, גם בשיטת המכירה שלה, פשוט להטעות.

שלא תטעו פה – אין הורדת מחירים, זה דבר שנאמר כאן. אין שום הורדת מחירים. אין הבדלים כמעט במחירים בין חברה רגילה לבין ביטוח ישיר. המספרים שנמסרו פה הם לא מדויקים וגם פה הם מטעים במספרים. יש רכבים שסוכן ביטוח מוכר אותם יותר זול וחברת ביטוח רגילה נותנת אותם יותר זול מביטוח ישיר. ולכן, לכל הנתונים פה אין שום בסיס בעניין הזה.

יש פה עוד חברות ביטוח נוספות ישירות – AIG וכו' – והן פועלות ביושר ובהגינות. המפקח על הביטוח פה צריך לעשות עבודה. צריך קודם כל להורות לביטוח ישיר להוציא מכתב לכל הלקוחות שלה על ההטעיה שהיא עשתה להם כי חלק מהאנשים פה שילמו יותר כסף ממה שהם היו צריכים לשלם. זו חובת

המפקח לעשות את הפעילות הזאת. הוא לא צריך את הלחץ של חברי הכנסת לעשות את זה. אין לזה שום פתרון בכתיבת האותיות הקטנות. צריך לעשות הפרדה ברורה. אני מציע שהוא יתייעץ עם רמ"ט הרשות למאגרי מידע ולבדוק בכלל את החוקיות של העניין של שימוש באותו מאגר מידע על שני מותגים, יושב אותו מוקדן עם אותו מחשב ועם אותה תעודת זהות של האדם. המפקח על הביטוח צריך להתחיל לעשות פה עבודה לטובת האזרח ושיבדקו עם הרשות למאגרי מידע. לדעתי, אסור להם לעשות את מה שהם עושים פה עם אותו מאגר מידע.

רביב צולר:

אדוני גם עכשיו מטעה.

מוטי קינן:

ולכן, אני פונה פה לאסף כנציג הפיקוח להתחיל לעשות את העבודה בצורה יותר זריזה. הם צריכים לקחת שלושים איש באגף הפיקוח שישבו על החברה הזו ויבדקו מה היא עושה לאנשים.

דבר נוסף, אני מבקש מיושב-ראש הוועדה להורות להם פה להוציא קודם כל מכתב לכל הלקוחות שלהם על ההטעיה שהם עשו: חברים יקרים, אתם פניתם ל-9 מיליון. דעו לכם שיכולתם גם לפנות ל-5. זה אותו מוקד וזו אותה הטעיה. הם הרוויחו הרבה כסף על ההטעיה הזאת.

היו"ר כרמל שאמה-הכהן:

כן, בבקשה.

קובי צרפתי:

קובי צרפתי מלשכת סוכני הביטוח. יש פה הטעיה גם של הוועדה לגבי המחירים. הורדת המחירים לא באה מביטוח ישיר. היא נובעת מזה שהיתה ירידה בגניבות הרכב, ולכן חברות הביטוח הורידו את המחירים. לכל חברה יש אקטואר שבודק. תעריף הרכב מחולק בין צד ג', נזק עצמי לרכב וגניבות רכב. ברגע שגניבות הרכב ירדו המחיר ירד. הם נותנים כתר לעצמם שהם אלה שגרמו לירידת המחירים, זה לא נכון. המחיר של החובה ירד בגלל הרגולטור, יש תחרות בין החברות לגבי החובה והמשכנתאות בגלל התמותה יש את השינוי - - , תוחלת החיים. ולכן, להציג את זה שהם אלה שגרמו לתחרות והם אלה שגרמו לירידת המחירים זה לא נכון.

אריה כהן:

הם מתכוונים לארבעה-שלושה סוגים של רכב בלבד.

שי חרמש:

כרמל, להגיד עוד הפעם שזה לא הנושא? למה לצלצל פעמיים? זה הדבר היחיד שמעניין. אני לא מבין בביטוח.

רענן סעד:

נשאלה כאן שאלה ולצד הבהרה יצאה מכאן, אבל היא עונה גם לשאלה שלך. האם הדרך לפתח שוק היא לפעמים במספר מותגים? התשובה היא כן עם ארבעה סימני קריאה. לא נולדתי בשוק הביטוח, אני הרבה מאוד שנים בשוק השיווק. זו הדרך לפתח שווקים. למה? וזו הסיבה שחמישה נציגים של לשכת סוכני הביטוח נמצאים פה. הרי הכאב שלהם הוא לא באמת על הצרכן הסופי. בגלל שכואבים להם הפרסומים שלנו שבחלקם מסבירים למה לא צריך סוכן ביטוח ובחלקם מסבירים את הקדמה של ביטוח ישיר. למה יש פה חמישה נציגים? הם חמישה נציגים של הציבור? הרי פשוט כואב להם שאנחנו נוגסים בנתח השוק שלהם. על זה הדיון וזו האמת.

יצחק וקנין:

לא, לא. הדיון לא על זה.

פניה קירשנבאום:

ממש לא על זה.

יצחק וקנין:

אתה בסוף תקבל חקיקה ואז לא תדבר כמו שאתה מדבר.

פניה קירשנבאום:

שני דברים צריכים לקרות בעקבות הדיון הזה. אסף, פעם אחת אני מבקשת ממך לבדוק שאין שיתוף פעולה של מאגר מידע, או לבדוק לפחות עם הרשות למאגר מידע אם זה בסדר. פעם שנייה – לתקן בכל הפרסומים ושיהיה כתוב שאיי.גיי.איי זו חברה אחת ולה יש שתי חברות. יש לה את 9,000 ויש ביטוח ישיר. אתה יכול לפנות או לפה או לשם, אבל אתה יודע שזו חברה אחת. זאת המסקנה, וכל השאר כמו סוכנים ודברים אחרים לא מעניין אותנו. תודה.

היו"ר כרמל שאמה-הכהן:

כן, בבקשה.

רוני שטרן:

שמי רוני שטרן ואני סגן נשיא לשכת סוכני ביטוח. כבוד היושב-ראש, דיברנו קודם על תרבות. כשיושב פה נציג ציבור, בכלל לא מלשכת סוכני ביטוח, ומספר סיפור על ביטוח ישיר והמנכ"ל בבריונות עונה לו שקרן אז אני חושב שזה אולי מראה קצת מהתרבות של ביטוח ישיר.

אני רוצה לענות לזה שיושב לידו שאנחנו פה אכן חמישה נציגים של לשכת סוכני ביטוח שבאים לפה מתוך תחושה של שליחות ולא מתוך תחושה אחרת.

ביטוח ישיר במדינת ישראל ברכב יושב כבר הרבה מאוד שנים על כ-10% מהשוק. אנחנו חיים עם זה בשלום, אנחנו חיים בתחרות הוגנת. יש לנו יחסים טובים מאוד עם חברת AIG שהיא חברה לביטוח ישיר לכל דבר ועניין.

אני חושב שלהסיט את הדיון מכאן שאנחנו - - , אנחנו פה גם בהחלט מכיוון שאנחנו חושבים שהפרסומות של ביטוח ישיר פוגעות בנו ובבני משפחתנו - בהחלט כן. אנחנו לא מתכחשים לזה ובהחלט אומרים את זה מעל כל במה אפשרית. אני חושב שלהציג את זה שאנחנו פה חמישה סוכנים ובגלל הגודל באנו לפה כדי לחפות על איזשהו משהו אחר, זה שוב פעם חלק מההטעיה של ביטוח ישיר.

היו"ר כרמל שאמה-הכהן:

תודה רבה.

רביב צולר:

אנחנו פה בלי לוביסטים ובלי עורכי-דין. אנחנו באנו עם האמת שלנו וזהו. יבין מי שיבין.

מוטי קינן:

אנחנו נקדין עכשיו סרט שפשוט ממחיש את העניין.

רביב צולר:

אם תביא אותנו עוד פעם נביא גם פירוטכניקה. יהיה נחמד.

(הקרנת סרטון על חברות הביטוח.)

רביב צולר :

ברור שזה ערוך כי אין סיכוי לתפוס את אותו מוקדן פעמיים.

זה עובד של המסעדה בלובי.

אגב, הממונה בדק ודחה על הסף. חוק הגנת הצרכן לא חל על חברות ביטוח.

שי חרמש :

אז אולי כדאי להחיל את זה.

רביב צולר :

בבקשה, זה מאוד יעזור לנו מול הסוכנים, מול מאוד יעזור לנו. בבקשה. יהיה גילוי נאות של עמלות, של אינטרסים – כמו שצריך.

שי חרמש :

הוא שאמרתי – בלבלו אותי.

היו"ר כרמל שאמה-הכהן :

כן, בבקשה.

אבנר עורקבי :

שלום לכם, שמי אבנר עורקבי. אני יושב-ראש ארגון אהב"ה ואני באתי בשם פורום הנכים בישראל המיוחד.

כל הכבוד על הכתבה היפה הזאת. אבל כבוד היושב-ראש, אנחנו הנכים לא יכולים לחייג 9 מיליון ולא לחייג 555. אנחנו מוצבים בחברות הביטוח בתוך גטו כשרק הן מבטחות אותנו. אנחנו לא יכולים לפנות אל כל חברות הביטוח. זו המציאות לאמיתה, ואנחנו בדקנו את זה בכמה חברות ביטוח. יש לנו רק חברות ביטוח מיוחדות שמבטחות את הרכבים שלנו. אני שואל קודם כל את השאלה למה.

שנית, מכורח המציאות אנחנו נכים ברגליים שלנו. חברות הביטוח מבטחות אותנו. אם אני, הנכה, עשיתי שלוש תאונות דרכים אף חברת ביטוח לא תבטח אותי, את הנכה, ואז אני מוגבל, אני יושב בבית. הרכב הוא תחליף לרגלי הנכות. שוב אני מופלה.

בהזדמנות הנפלאה שנפלה לנו אני מאוד מבקש מחברות הביטוח הנפלאות והמקסימות שמשקיעות הרבה כסף בפרסומות לבוא קצת לטובת קבוצת הנכים שמאוד מאוד זקוקה לישועה שלהן. תנו לנו את ההזדמנות לנהוג, אל תגבילו אותנו בתאונות. תרימו לנו את הפרמיה, אין בעיה. אבל תגבילו אותנו. זה מה שאני מבקש ומתחנן. תעשו לנו, גם אנחנו זכאים כמו כל אזרח לביטוח.

לאה ורון :

יש פה נציגים של לשכת סוכני הביטוח ואולי מישו מהם מוכן להשיב לציבור הנכים.

מרדכי קינן :

הוא אומר שביטוח ישיר לא מבטחים נכים, זה מה שהוא אומר. הוא אומר שהם לוקחים רק את הלקוחות הטובים.

אבנר עורקבי :

סליחה, זה לא פרסומות ואתה מפרש בצורה לא נכונה, בצורה בוטה, ואתה משתמש בדברים לא יפים. אני אומר – כל חברות הביטוח, כולן ככללן, אינן מבטחות אותנו. אנחנו נמצאים בתוך גטאות מסוימים בחברות שמבטחות אותנו. אנא ממך, צייד אותי. אנחנו מצויים בתוך גטאות.

אריה כהן:

תבוא אצלי, אני מבטח אותך. תבוא אצלו, אצלו.

קובי צרפתי:

אני מבטח הרבה מאוד נכים ואני מזמין אותך לבוא אלינו ולבטח את כל הנכים, נקודה, דרך לשכת סוכני הביטוח. ברוך הבא, אנחנו נקבל אותך בברכה.

אריה כהן:

אני גם מבטח נכי צה"ל.

קובי צרפתי:

תאונות לא תוכל לעשות בביטוח הישיר, אבל אצלנו תוכל לעשות ביטוח גם אחרי תאונות דרכים.

אבנר עורקבי:

אני שמח לשמוע את זה כי זו הפעם הראשונה. אני, למשל, באופן אישי נתקלתי בבעיה רצינית.

קובי צרפתי:

תפנה ללשכה ואנחנו נטפל בך. ביטוח ישיר לא יבטח אותך אחרי שתי תאונות.

אבנר עורקבי:

אנחנו עושים שלוש תאונות, האם תבטחו אותנו אחרי זה? יש כאלה נכים שהם מסכנים. זה קורה. אני שואל את השאלה הזאת.

קריאה:

אתם לא מבטחים לנו את הרכבים עם האבזור המיוחד.

קובי צרפתי:

אני מבטח כמות רבה מאוד של נכים. הסוכן שלי הוא דודי סופר ואולי אתם מכירים אותו. פתחתי עכשיו סניף בחיפה ואנחנו מבטחים את האבזור שלכם שהוא גדול ויקר. אנחנו מוכנים שתפנו אלינו. הביטוח הישיר לא מבטח נכים אחרי תאונות.

לאה ורון:

זה לא נגד החברות שמוכנות ומעוניינות לבטח. הם מדברים כנגד אותן חברות שכאשר הם פונים אליהן הן מודיעות להם שהן אינן מעוניינות לבטח אותן.

קובי צרפתי:

הפנייה צריכה להיות נגד איגוד חברות הביטוח. אנחנו סוכני הביטוח ולכן אנחנו לא צד.

היו"ר כרמל שאמה-הכהן:

מיצינו את הנקודה.

אנחנו נסכם את הדיון המהיר שלשמו התכנסנו. ראשית, כמובן ועדת הכלכלה מברכת ותומכת בכל הפחתה במחירי הביטוח לצרכנים. הוועדה מציעה כי יש לאפשר לצרכן לבצע השוואת מחירים בין עוסקים שונים למציאת המחיר הנמוך והשירות המיטבי.

ככל שעוסק אחד מפרסם עצמו בשמות שונים והצרכן אינו מודע לכך הרי שעולה חשש כי נמנעת מהצרכן האפשרות לבצע השוואת מחירים.

כמו כן, הוועדה מבקשת מהמפקח על הביטוח להעביר אליה תוך עשרה ימים את ההוראה שפרסם בנושא איסור הטעיה על-ידי מבטח.

כמו כן, תבקש הוועדה לבדוק את חוקיות השימוש במאגרי מידע משותפים למותגים השונים.

לי אין ספק מכל מה שראינו ושמענו פה שהנורמות הראויות והבסיסיות של גילוי נאות ושקיפות לא מתקיימות, בין אם בכוונה או שלא בכוונה, בפרסומים של חברת איי.די.איי חברה לביטוח בע"מ. המצב הזה די מרוקן מתוכן את כל המשמעות של תחרות אמיתית ושל זכות הצרכן לברר את המחיר הטוב ביותר עבורו ואת השירות המיטבי שמוצע לו. אם דיברנו בנקודה הראשונה שאנחנו בעד הורדת מחירים, הדברים האלה סותרים כמובן תחרות שמביאה להורדת מחירים. אבל ככל שהביע פעם אחר פעם מנכ"ל ביטוח ישיר – כל הכדור נמצא אצל אגף שוק ההון והביטוח. מחכים להוראה שלכם ולפסיקה שלכם בהמשך לבדיקה שלכם בעניין.

אין ספק שמה שרואים פה בפרסומים – אני לא הייתי אומר שיש פה אולי איזה הטעיה פוגענית. אבל אין פה באמת את הגילוי הנאות. הצרכן הממוצע שאינו בקי ברזי עולם הביטוח ואפילו חבר כנסת ממוצע לא מבין שהוא מברר אצל אותו גוף. בירור אצל אותו גוף זה הרי לעשות צחוק מהעניין. המטרה שלכם, מעבר לדאגה לבסיסית ליציבות השוק היא גם לדאוג להוגנות בשוק הזה.

אנחנו כמובן לא נכנסים להתנגשות האינטרסים ולתחרות בין ביטוח ישיר לבין ביטוח של חברות הביטוח באמצעות סוכנים. זה לא מן העניין כאן, ואנחנו לא באים להגיד מי טוב יותר לצרכן או מי הוגן לצרכן. אנחנו באנו לגעת בנקודה ספציפית והנקודה היא ברורה. המצב הנוכחי כפי שהוא מוצג פה, כפי שהפרסומות בעיתונים הוצגו לנו, הוא אינו מצב ראוי מבחינה צרכנית.

ועדת הכלכלה מסיימת בדיוק בימים אלה את החקיקה של תיקון 33 לחוק הגנת הצרכן, ויש שם עשרות עוולות או מצבים צרכניים בהם אנחנו נותנים סמכות לסנקציות כספיות של עשרות אלפי שקלים בגין כל עוולה. זה נכון שחוק הגנת הצרכן לא חל על חברות הביטוח.

קריאה:

תחילו אותה.

היו"ר כרמל שאמה-הכהן:

תמיד תיקון חקיקה בא בחשבון, אבל הדבר הזה לא מצריך תיקון חקיקה. אני חושב שאפשר לעשות את זה בהוראה פשוטה. מאחר ונאמרה אמירה ברורה שהם יקבלו כל נורמה שאתם תקבעו, פשוט תקבעו את הנורמה. תבדקו, תעדכנו אותנו. תקבעו את הנורמה, תגמרו את הסאגה הזאת. בזאת גמרנו את נושא הדיון המהיר.

נציג ארגון אהב"ה העלה פה את נושא הנכים.

אסף מיכאלי:

אני אתייחס בקצרה. דיון בנושא התקיים לפני מספר חודשים בנוכחות האדון ונציגים נוספים במסגרת הוועדה לפניית הציבור.

המפקח רואה בחומרה כל פעולה שהיא בניגוד לחוק והיא מפלה בין אנשים בניגוד לחוק. צר לי שאני צריך להעיד. אבל נציגי המפקח מצאו את הבעיה של היעדר זמינות הביטוח כדבר חשוב. הם ביצעו בעצמם פניות לגורמים בשוק הביטוח על מנת למצוא ביטוחים לכל אותם נכים שהתקשו להשיג ביטוח. צריך לזכור שהבעיה הזו לפעמים של היעדר זמינות ביטוח יכולה להיות נכונה גם לציבור כזה אבל גם לציבור אחר. המפקח נרתם. אם אני טועה תעמיד אותי על טעותי כי אנחנו היינו מאוד מאוד רגישים לדבר הזה ואני אומר את זה בכנות מלאה. למיטב ידיעתי, אותו מקרה שהובא אלינו אנחנו הצלחנו למצוא מענה ביטוחי. האם אני טועה?

אבנר עורקבי :

אמת, אמת.

אסף מיכאלי :

כדאי לציין.

לאה ורון :

מר עורקבי, תישאר אחרי הדיון ותדבר איתם.

היו"ר כרמל שאמה-הכהן :

מר מיכאלי, אחרי הדיון תשובו.

אסף מיכאלי :

אין שום בעיה.

היו"ר כרמל שאמה-הכהן :

אני רוצה להעיר הערה יותר רחבה לגבי הנושא שעסקנו בו היום. אני חושב שיש ענפים נוספים שהבעיה הזאת קיימת בהם. לדעתי, גם בענף התיירות, ובטח בכל מה שקשר לאתרי אינטרנט שקל מאוד לייצר פרונט שונה לאותה הצעה. ועדת הכלכלה אולי צריכה לקיים דיון רחב יותר על זה שאותו מוצר נמכר על ידי אותו אדם בשני כובעים שונים. בענף התיירות זה מאוד נפוץ, לדעתי. לדעתי, זו גם פרקטיקה שנהוגה בעולם וצריך לבדוק איך התמודדו בעולם עם הנושא הזה, אם יש איסורים אם יש נורמות שאוסרות את זה או מפקחות על זה. צריך לבקש מהממ"מ שיבדוק לנו את זה. דיברו פה על אור לגויים, בוא נראה את האור של הגויים גם בנושא הזה עלינו ואיך הוא משקף. אני יודע שיש גם חברות בין-לאומיות, וכשאתה מזמין חדר במלון אתה יכול לעבור מאתר לאתר ואתה בעצם מקבל מאותו אדם הצעה. צריך לראות אולי באמת יש לזה יתרונות מסחריים להפחתת מחירים. אנחנו נבחן את זה.

בכל מקרה כרגע תטפלו בנושא הזה, אנחנו מחכים לתשובתכם.

תודה רבה.

הישיבה ננעלה בשעה 13:10.