

ערוץ 9

תאריך: 19/12/2011

תוכנית: זמן הכסף

שעה: 20:50

המנחה: אלכסנדר אברבוך

באולפן: יגאל אכטנברג, מנהל פיתוח עסקי ב"אמון הציבור"

תלונות נגד בנקים

דיון בנושא העמלות שגובים הבנקים מלקוחות קטנים.
הכתב אנדריי חרזוב מדווח שבשנת 2009 הבנקים החזירו ללקוחות 10.5 מיליון ש"ח שנגבו בטעות.

"אחת הפרשות החמורות הייתה קשורה ללאומי פון (על המסך – מטה לאומי בתל-אביב). הבנק גבה מלקוחותיו כסף עבור השימוש בשירות על אף שהם לא ביקשו להשתמש בו", ציין מר חרזוב.

סוניה בוגוסלבסקי, מנהלת מחלקת פניות הציבור בבנק ישראל (על המסך): שיעור התלונות המוצדקות הגבוה ביותר נרשם השנה נגד הבנקים מזרחי טפחות והבינלאומי. בנק לאומי זוכה למספר התלונות הנמוך ביותר בשנים האחרונות.
על המסך: גרף התלונות המוצדקות בשנת 2009.

מזרחי טפחות – 33%

הבינלאומי – 33%

הפועלים – 30%

דיסקונט – 25%

לאומי – 17%.

מנכ"ל שגיא חישוב ריבית אמנון שוורץ (על המסך): להערכתך, מדי שנה הבנקים מחזירים ללקוחות למעלה מ-100 מיליון ש"ח לאחר שמתנהל משא ומתן על גובה הפיצוי. במקרים מסוימים העניין מגיע לבית משפט.