

סגור חלון



חברת ליווי פיננסי: 83% מהעסקים סובלים מחיובי יתר בבנקים; הטעות הממוצעת פר לקוח: 28,041 שקל

עוד ממצאי בדיקה שערכה אובליסק בחשבונות בנק של 100 חברות: כל הטעויות - לרעת הלקוחות * וגם: הבנקאים מאשימים את המחשב
שירות גלובס 6/12/2005

חברת הליווי הפיננסי אובליסק מפרסמת היום (ג') תוצאות מעניינות למדי של בדיקה שערכה בנוגע לטעויות בנקים בחשבונות של לקוחות.

חשוב לציין, אמנם, כי אובליסק היא חברה שעשויה להרוויח עסקית מהעלאת רמת המודעות של הציבור לטעויות בנקים, אולם אם תוצאות הבדיקה שלה מדויקות, הרי שדברים אמורים בממצאים שאי אפשר להתעלם מהם.

הטעות הגדולה ביותר - 370,000 שקל

לפי בדיקת אובליסק, 83% מהעסקים בישראל סובלים מטעויות גבייה ומחיובים מוטעים של הבנקים. עוד עולה בבדיקה כי שני הבנקים הגדולים, לאומי ופועלים, מובילים את הרשימה. ובאורח לא מפתיע מדי, מתברר כי כל הטעויות שהתגלו הן לרעת הלקוח.

הבדיקה הקיפה חשבונות בנק של 100 חברות, בעלות מחזור עסקים של כ-10 מיליון שקל ומעלה, המהווים מדגם של לקוחות אובליסק. בדיקת החשבונות נעשתה לתקופה של שנתיים אחורה.

התברר, כי ב-8% מהחשבונות בוצעו חיובי יתר של יותר מ-100,000 שקל, ואילו ב-8% נוספים מהחשבונות נעשו חיובי יתר שבין 50,000 שקל ל-100,000 שקל. ב-30% מהחשבונות נעשו חיובי יתר של 10,000-50,000 שקל; וב-37% מהחשבונות התגלו חיובי יתר של פחות מ-10,000 שקל בשנתיים.

לפי ממצאי הבדיקה, הטעות הממוצעת עמדה על 28,041 שקל, כאשר הטעות הגבוהה ביותר עמדה על 370,000 ש"ח.

לפי הבדיקה, הבנק המוביל בטעויות הוא בנק לאומי: 38 טעויות בחיוב. אחריו בנק הפועלים, עם 35 טעויות; בינלאומי - 16 טעויות; המזרחי - 12; דיסקונט - 9; מרכנתיל - 5; איגוד - 4; אוצר החייל - 4.

המחשב נפל. כן, בטח

לפי אובליסק, חיובי היתר נגרמים בעיקרם מ"נפילת" מסגרות האשראי וחיוב בריבית חריגה על כל סכום האשראי הניתן ללקוח, ומאי חידוש אוטומטי של ההטבות שניתנו ללקוח לאחר תום התקופה שנקבעה מראש. גם טעויות אנוש של פקידי הבנק וטעויות בהקלדת ההטבות שסוכם עם הלקוח גורמות לגביה שלא כדין.

הסיבה השכיחה פחות בפועל, אך הנפוצה יותר בהסברי הבנקאים, היא טעות מחשב. המאפיין העיקרי של טעויות מסוג זה הוא שאלו הן טעויות גורפות לכלל לקוחות הבנק. למשל, ביטול גורף של הטבה מסויימת.

באובליסק טוענים כי הנתון שלפיו הבנקים המובילים את הטעויות הם לאומי והפועלים, אינו מצביע על כך ששאר הבנקים אינם טועים. "הבנקים הגדולים מחזיקים במרבית הפעילות הבנקאית של העסקים בישראל, ובאופן יחסי, ככל שיש יותר לקוחות יש יותר טעויות", מסבירים שם.

כמו כן, ככל שהלקוח יותר גדול, ומבנה ההנחות שלו מורכב יותר יש יותר סיכוי לטעויות. למעשה, לקוחות קטנים כמעט אינם חשופים לחיובי יתר מהטעם הפשוט שהם מחוייבים בתעריפון הבנק, המייצג את המחירים היקרים ביותר בעמלות והריביות השונות הנהוגות באותו הבנק.

אז איך מתגוננים?

באובליסק ממליצים לבנות מערכת בקרה הדוקה על חיובי הבנקים, שתיצור אפקט כפול: ככל שהלקוחות בודקים טוב יותר את החיובים, גם הבנקאים מקפידים להיזהר מטעויות. בחברה אף מפרטים כמה להתמודד עם תופעת הטעויות בגבייה:

1. לקבל מהבנק מסמך תעריפים המחייב את הבנק, כולל פירוט מדוייק של תום תוקף ההטבות.
2. לדרוש בכתב את פירוט התעריפים וההבטחות שניתנו בעל פה.
3. ליצור רשימת תעריפים מקיפה ומרוכזת של כל העמלות שסוכמו עם כל אחד מהבנקים איתם עובדים.
4. לבחון כל חיוב של הבנק, כפי שבודקים חשבונית של כל ספק.
5. תיעוד מפורט של התעריפים ותוקפם.