



ירושלים, יא' אייר תשע"ט
16 מאי 2019
LM305519

החלטה בדבר הטלת עיצומים כספיים בנושא אי זיכוי לקוחות בגין משיכות שלא צלחו במכשירים אוטומטיים

בהתאם לסמכותי לפי סעיף 14(א)1 לפקודת הבנקאות, 1941 (להלן: "הפקודה"), לפי סעיף 11א(ב)3 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 (להלן: "החוק"), לפי סעיף 1(2)1(ב) לכללי הבנקאות (שיעורי הפחתה מרביים של סכומי העיצום הכספי), התשע"א-2011 ולפי סעיף 1(2)1(ב) לכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (שיעורי הפחתה מרביים של סכומי העיצום הכספי), התשע"א-2011 (להלן: "כללי הפחתה"), ולאחר ששקלתי את טענות בנק הפועלים (להלן: "הבנק") כפי שנמסרו במכתבכם מיום 7 במאי 2019, הנני מטילה על הבנק עיצום כספי מופחת בסך 1,575,000 ₪.

תיאור ההפרה

1. ביום 24 במרץ 2019, נמסרה לבנק הודעה על כוונה להטיל עיצום כספי בסך כולל של 1,750,000 ₪, וניתנה לבנק הזכות להגיש את טענותיו באשר לעצם הטלת העיצום הכספי ובאשר לסכומו (להלן: "ההודעה").
2. כאמור בהודעה, הכוונה להטיל עיצום כספי על הבנק לפי סעיף 14(א)1 לפקודה היא בשל הפרה לכאורה של הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 433 בנושא "רישום שגוי בחשבון הלקוח" (להלן: "הוראה 433"), והכוונה להטיל עיצום כספי על הבנק לפי סעיף 11א(ב)3 לחוק היא בשל גביית עמלה בניגוד להוראות סעיף 9 לחוק.
3. ההודעה נמסרה לבנק בעקבות בדיקה שערך הפיקוח על הבנקים, על רקע תחקיר עיתונאי שפורסם בתקשורת בדצמבר 2018 אודות תקלה ארצית בבנקטים (מכשירים אוטומטיים) של הבנק. בבדיקה נמצא כי קיימים מקרים רבים בהם לקוחות ביקשו לעשות שימוש בבנקטים של הבנק לצורך משיכת מזומנים, כאשר בפועל, למרות משיכת הכספים לא צלחה, חשבונותיהם של הלקוחות חויבו בגין המשיכה, ואף נגבו מהם עמלות. עוד עלה בבדיקה כי בידי הבנק הצטבר מידע אודות התופעה האמורה, בין היתר, על רקע תלונות של לקוחות וקבלת חיווי אודות תקלות במכשירים.
4. מבדיקת הנושא כאמור ומן המידע שהוצג בפני הפיקוח על הבנקים עלה כי הבנק הפר לכאורה את הוראה 433 הקובעת, בין היתר, כי:
 - 4.1 "גילה בנק רישום שגוי בחשבון לקוח, יתקן את הרישום השגוי על פי הערך הנכון, וכן יתקן, בערכים מתאימים, את כל רישומי הריבית שנעשו בחשבון עקב הרישום השגוי" (סעיף 3 להוראה).

4.2. "גילה בנק רישום שגוי, יודיע ללקוח על הטעות שקרתה ועל תיקונה, כולל ביטולים של חיובים/זיכויים בריבית עקב הרישום השגוי, וכן סכום הריבית לתיקונים ושיעורה" (סעיף 5(א) להוראה).

5. עוד עלה בבדיקה כי הבנק גבה לכאורה עמלות "בעד שירות שאינו כלול בתעריפון המלא או בתעריפון המצומצם או שלא על פי החישוב שנקבע בכללים לפי סעיף 9ט, בניגוד להוראות סעיף 9י" לחוק. אמנם, התעריפון המלא מאפשר לבנק לגבות עמלה בעד שירות משיכת מזומן במכשיר אוטומטי, אלא שבמקרה הנדון, הבנק לא סיפק את השירות האמור ללקוחותיו, ועל כן, לא רשאי היה לגבות עמלה בעד שירות זה. ויובהר, ההפרה האמורה מתייחסת לאותם מקרים שבהם הבנק גילה כי נפל פגם בפעולה האוטומטית כמתואר, ואולי אף תיקן את הרישום השגוי בחשבון הלקוח, אך לא השיב ללקוח את העמלה שנגבתה ממנו, על אף שהבנק ידע כי הלקוח לא קיבל את השירות.

6. בהסתמך על ממצאי הבדיקה הורה הפיקוח לבנק לאתר את כלל הלקוחות אשר לא קיבלו כספים בעת משיכת המזומנים, וזאת במשך שבע השנים האחרונות. כפי שנמסר לנו על ידי הבנק, הבנק פועל בימים אלה להשבת מלוא הסכומים והעמלות שנגבו מלקוחותיו ומלקוחות בנקים אחרים שנפגעו, כאשר על פי המידע שנמסר, חלק ניכר מהלקוחות כבר זוכו, ונמשכת הפעילות לזיכוי הלקוחות הנוספים.

7. כפי שהובהר בהודעה, הפיקוח על הבנקים רואה חשיבות רבה באיתור ותיקון ליקויים המסבים נזקים ללקוחות הבנקים, ובכלל זה, עומד על קיום הפקת לקחים מתלוות הציבור ותחקור של תקלות. הדברים נועדו בראש ובראשונה לשרת את היבט השמירה על זכויות לקוחות המערכת הבנקאית, ולטעמנו, הם משרתים גם את היבט השמירה על מערכת יציבה והוגנת שזוכה לאמון הציבור.

טענות הבנק

בתגובת הבנק שהובאה במכתבו מיום 7 במאי 2019, טען הבנק טענות שונות וביקש כי יבחן האם יש בטענות אלה כדי לבטל את הטלת העיצומים הכספיים או מי מהם, או להפחית מהם בהתאם לכללי ההפחתה. על אף שניתנה לבנק האפשרות להציג טענותיו גם בעל פה, הבנק בחר שלא לממש אפשרות זו. הפיקוח על הבנקים בחן את כלל טענות הבנק שהובאו בתגובתו הכתובה. להלן תובא תמצית הטענות שהציג הבנק:

8. הבנק מייחס חשיבות ראשונה במעלה לנושא תקינות המכשירים האוטומטיים ולטיפול בלקוחות שלא קיבלו כספים אותם ביקשו למשוך באמצעותם. מושקעים משאבים רבים על מנת לאפשר שירות יעיל ורציף במכשירים אלה. בנוסף נעשה טיפול רציני ומעמיק על מנת לברר אירועי כשל במשיכה, כולל השבת כספים במקרים בהם חויבו לקוחות בגין משיכות שלא צלחו.

9. כמות מכשירי הבנקט שהבנק מפעיל ברחבי הארץ היא הכמות הגדולה ביותר במערכת הבנקאית בארץ.

10. בבנק קיימים תהליכי עבודה המבטיחים את רצף הפעילות במכשירים ואת הטיפול בתלונות לקוחות בגין כשלים בפעולות משיכת מזומנים במכשירים. תהליכים אלו הורחבו ושופרו במהלך הבדיקה שנעשתה בבנק.
11. בתקופה הרלוונטית, רובן הגדול של פעולות המשיכה ממכשירי הבנקטים הסתיימו בהצלחה. מבין פעולות המשיכה שלא צלחו, הרוב המכריע תוקן אוטומטית, ללא התערבות גורם אנושי. לגבי מיעוט התקלות שנותרו, היה קושי תפעולי לאתרן ללא פניה של הלקוחות.
12. בעקבות הפרסום בתקשורת, פעל הבנק מיידית לבירור הנושא ולמציאת פתרונות מתוך מטרה למזער עד למינימום אפשרי את התקלות במשיכת מזומנים במכשירים ואת הפגיעה האפשרית בלקוחות. הבנק פעל לבדיקה ולנקיטת אמצעים, וזאת עוד לפני הפניה של הפיקוח על הבנקים אליו. במסגרת זו ננקטו בין היתר האמצעים הבאים: הורחבו שעות פעילות המוקד הטלפוני לפניית לקוחות בנושא תקלות בנקטים; פורסם על גבי המכשירים האוטומטיים מספר טלפון ייעודי לפניות לקוחות בנושא; מתבצעים שיפורים שוטפים במכשירים האוטומטיים ועוד.
13. לגבי הרוב המכריע של המשיכות שלא צלחו, הרישום תוקן אוטומטית ומיידית, כך שלא נוצר רישום שגוי. במשיכות אחרות שלא צלחו ולא תוקנו אוטומטית, הבנק תיקן את הרישום השגוי בדבר משיכת המזומנים כשגילה בעצמו את הטעות, אם קיימת, או כאשר הדבר התגלה בעקבות תלונות לקוחות. התיקון נעשה לפי יום הערך המקורי, בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 433.
14. במקרים בהם ביצע הבנק באופן ידני זיכוי והתברר כי נפלה טעות ולא בוצע זיכוי בגין העמלה, פועל הבנק לתיקון זיכוי חשבונות הלקוחות גם בגין העמלה בה חויבו, אם חויבו, בתוספת הפרשי הצמדה וריבית וכן ריבית חובה. על אף שלא בכל מקרי הכשל נגבתה מהלקוח עמלה, החליט הבנק לזכות באופן גורף את כל הלקוחות שביצעו פעולת משיכה שכשלה ולא תוקנה בסכום העמלה והתוספות האמורות. בנוסף, החליט הבנק לשלם כפל עמלה ותוספות ללקוחות הבנקים האחרים.
15. עמלת פעולה בערוץ ישיר הנגבית אגב פעולת משיכת מזומן במכשיר אוטומטי, היא עמלה המופיעה בתעריפונים. משכך, הבנק סבור שאין מקום לקביעה כי הבנק גבה עמלה בעד שירות שאינו כלול בתעריפון המלא או בתעריפון מצומצם או שלא על פי החישוב וההוראות המחייבות.
16. ככל שיוחלט להטיל עיצום, במסגרת ההחלטה האם להפחית את העיצום, יש להביא בחשבון את הרצינות בה נהג הבנק בטיפול בתקלה עוד טרם פניית הפיקוח, המאמצים והמשאבים הרבים שהושקעו בבנק לפתרונה ולזיכוי הלקוחות, ההצלחה הגדולה בהפחתת התקלות והתלונות, תיקון הרישומים והזיכוי המלא שנעשו ללקוחות, והעובדה כי תקלות קורות ותקלה מהסוג הנדון קרתה כנראה בכל המערכת הבנקאית והבנק טיפל בה ביעילות ובאפקטיביות.

החלטה

17. בבדיקה שנערכה על ידי הפיקוח על הבנקים נמצאו מקרים בהם הבנק לא תיקן את הרישום השגוי ולא הודיע ללקוח על הטעות שקרתה ועל תיקונה, ועל כן, נמצא כי הבנק הפר את סעיפים 3 ו-5(א) להוראה 433.

18. בנוסף, נמצא כי הבנק הפר את סעיף 9 לחוק, מן הטעם שנמצאו מקרים בהם למרות שהבנק ידע שלא סיפק שירות משיכת מזומן במכשיר אוטומטי, ולעתים אף זיכה את הלקוח בגין פעולת משיכת מזומן שכשלה, הוא גבה עמלה מהלקוחות.
19. לאור המתואר לעיל, הוחלט על הטלת עיצום כספי לפי סעיף 14(א)(1) לפקודה ולפי סעיף 11א(ב)(3) לחוק.
20. לאור הפעולות הרבות שנקט הבנק לתיקון הליקויים ולמניעת הישנותם לאחר פניית הפיקוח על הבנקים, הוחלט להפחית את סכומי העיצומים ב-10%, בהתאם לסעיף 1(2)(ב) לכללי הבנקאות (שיעורי הפחתה מרביים של סכומי העיצום הכספי), התשע"א-2011 ובהתאם לסעיף 1(2)(ב) לכללי הבנקאות (שירות ללקוח)(שיעורי הפחתה מרביים של סכומי העיצום הכספי), התשע"א-2011.
21. הסך הכולל של העיצומים הכספים לאחר ההפחתה יעמוד על 1,575,000 ₪.

בכבוד רב,



ד"ר חדוה בר

המפקחת על הבנקים