|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **בנק ישראל**דוברות והסברה כלכלית | A logo with a symbol  Description automatically generated | ‏ ירושלים, כ"ז בתשרי, תשפ"ד‏‏‏‏‏‏29 באוקטובר, 2024 |

הודעה לעיתונות:

**במסגרת הגברת האכיפה הצרכנית וביצוע בקרות הטיל הפיקוח על הבנקים עיצומים כספיים בשל הפרת הוראות הפיקוח בנושאי גביית חובות ושירות במוקד הטלפוני**

במסגרת בקרות שוטפות שביצע הפיקוח במערכת הבנקאית/בחברות כרטיסי האשראי נמצא שחברת ישראכרט (להלן: "החברה") לא פעלה בהתאם לחובותיה ולפיכך הוטל עיצום כספי בסך של 900,000 ש"ח בגין אי-עמידה בהוראות הפיקוח בנושא גביית חובות; ועיצום כספי נוסף בסך של 50,000 ש"ח בשל קשיים בקבלת מענה אנושי במוקד הטלפוני בעת בקשה לסיום התקשרות.

להלן פירוט הליקויים בגינם הוטלו העיצומים הכספיים:

* **גביית חובות** – במסגרת בקרה בנושא זה עלו ליקויים בדיווח באי כוח החברה להוצאה לפועל על תקבולים ששולמו על חשבון החוב, וכן עלו מקרים בהם הסדרי חוב עם לקוחות דווחו להוצאה לפועל בזמן שאינו סביר על יד באי כוח החברה. בהתאם לחוק, סכום העיצום הכספי המקסימאלי שניתן להטיל בגין הפרות מסוג זה הינו 2,000,000 ש"ח. לאור פעולות שביצעה החברה לשיפור הליכי הגבייה בטרם מועד התערבות הפיקוח וכן לאחריה, החליט הפיקוח על הבנקים להטיל על חברת 'ישראכרט' עיצום כספי מופחת בסך 900,000 ש"ח.

לעיון בהחלטה ופירוט ההפרות שאותרו, שיקולי ההחלטה והטעמים להטלת העיצום תוך הפחתתו ראו: **החלטה בדבר הטלת עיצום כספי בגין הפרת הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 450.** עוד יצוין כי כפועל יוצא מהבקרה הרוחבית הוטלו בשנת 2023 ובשנת 2024 עיצומים כספיים על תאגידים בנקאיים נוספים בגין הפרות דומות[[1]](#footnote-1).

* **מענה אנושי במוקד הטלפוני** – כחלק ממהלכי בקרה שוטפים, ביצע הפיקוח בדיקה בכלל המוקדים של הבנקים וחברות כרטיסי האשראי, במטרה לוודא את פשטות ההגעה למענה אנושי במוקד הטלפוני, ואת העמידה בהוראות החוק המסדירות נושא זה.

ממצאי הבדיקה העלו שהחברה לא עמדה בהוראת חוק הבנקאות[[2]](#footnote-2), שכן היא לא העמידה ללקוחותיה אפשרות לקבלת מענה אנושי במוקד הטלפוני בכל הנוגע לסיום התקשרות, בסמוך לתחילת השיחה.

הפיקוח על הבנקים החליט להטיל על חברת 'ישראכרט' עיצום כספי בסך 50,000 ₪, - סכום העיצום הכספי המקסימאלי שניתן להטיל בגין הפרה מסוג זה בהתאם לחוק.

לעיון בהחלטה ופירוט ההפרות שאותרו, שיקולי ההחלטה והטעמים להטלת העיצום ראו: **החלטה בדבר הטלת עיצום כספי בגין קשיים בקבלת מענה אנושי במוקד הטלפוני לצורך סיום התקשרות.**

1. <https://www.boi.org.il/publications/pressreleases/54696/> https://www.boi.org.il/publications/pressreleases/12-02-2024/ [↑](#footnote-ref-1)
2. סעיף 5א3 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981. [↑](#footnote-ref-2)