

החלטה על הטלת עיצום כספי

מכוח סמכותי לפי סעיף 14ח(א)(1) לפקודת הבנקאות, 1941 (להלן: 'הפקודה') ולפי כללי הבנקאות (שיעורי הפחתה מרביים של סכומי העיצום הכספי), התשע"א-2011 (להלן: 'כללי הפחתה') ולאחר ששקלתי את טענות חברת מקס איט פיננסיים בע"מ (להלן: 'החברה') כפי שנמסרו במכתבכם מיום 8 באפריל 2021 ובשימוע שנערך בעל פה ביום 5 ביולי 2021, הנני מטיל על החברה עיצום כספי בסך 900,000 ש"ח.

תיאור ההפרה

1. ביום 16 בפברואר 2021, נמסרה לחברה הודעה על כוונה להטיל עיצום כספי בסך כולל של 1,000,000 ש"ח, וניתנה לה הזכות להגיש את טענותיה באשר לעצם הטלת העיצום הכספי ובאשר לסכומו (להלן: 'ההודעה').
2. כאמור בהודעה, הכוונה להטיל עיצום כספי לפי סעיף 14ח(א)(1) לפקודה היא בשל הפרה לכאורה של סעיף 11(א) להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 470 בנושא "כרטיסי חיוב" לפיו "מנפיק לא יחייב חשבון לקוח בגין עסקאות שבוצעו לאחר סיום חוזה כרטיס חיוב, כאמור בסעיף 4 לחוק כרטיסי החיוב".
3. ההודעה נמסרה לחברה בעקבות ממצאים שעלו אגב בירור של תלונת ציבור שהתקבלה בפיקוח על הבנקים ועסקה בחיוב בעסקאות בכרטיס חיוב, מהם עלה, כי החברה חייבה את חשבון הפונה בסך של 7.9 ש"ח, בגין דרישת תשלום לפי הרשאה לחיוב הכרטיס שהתקבלה מבית עסק, וזאת חרף העובדה שהכרטיס האמור בוטל שש שנים קודם לכן.
4. מבדיקה שערך הפיקוח על הבנקים מול החברה עלה כי כאשר לקוח מבטל את כרטיס האשראי, עסקאות שמתקבלות בכרטיס זה, לאחר מועד הביטול, נחסמות כנדרש. יחד עם זאת, בבדיקה שבוצעה כתוצאה מבירור של תלונת הציבור, אותרו מקרים בהם חויב הכרטיס חרף ביטולו. מהבדיקה עלה כי כאשר נחסם כרטיס אשראי בשל הונאה, אך התברר בדיעבד שלא בוצעה בכרטיס הונאה, התאפשרה קליטה של עסקאות מסוג הוראות קבע בכרטיס חרף ביטולו כאמור.
5. הפיקוח דרש מהחברה לתקן את הליקוי שנמצא ולמנוע הישנות מקרים מסוג זה. בנוסף, הפיקוח ממשיך בבדיקת הנושא ובוחן נקיטת פעולות נוספות מול החברה, לרבות החזר ללקוחות הרלוונטיים, ככל שנפגעו.

טענות החברה

בתגובת החברה שהובאה במכתבה מיום 8 באפריל 2021, טענה החברה טענות שונות וביקשה, כי ייבחן האם יש בטענות אלה כדי לבטל את הטלת העיצום הכספי או להפחית ממנו בהתאם לכללי

ההפחתה. בנוסף, ביום 5 ביולי 2021, התקיימה ישיבת שימוע עם החברה בה היא הציגה את טענותיה גם בעל פה.

החלטה

6. עמדת הפיקוח על הבנקים היא, כי בנסיבות הנדונות, החברה לא הייתה רשאית לחייב את חשבון הפונה עבור עסקאות שבוצעו בכרטיס שבוטל. משעה שבוטל הכרטיס, הסתיים החוזה בין החברה ובין הלקוח, אלא אם נקבע אחרת, ולפיכך אין תשתית הסכמית לחיוב הלקוח בגין עסקאות בכרטיס המבוטל, קל וחומר משעברו שש שנים מיום ביטול הכרטיס.
7. במסגרת חובות החברה כלפי לקוחותיה, היה על החברה שלא לאפשר חיובים בכרטיסים שבוטלו, ובוודאי שלא לחייב את הלקוח ללא הרשאתו לאחר ביטול הכרטיס. לא היה עליה להניח מיוזמתה מהם רצונותיו של הלקוח בקשר לחיוב כרטיסו המבוטל לאחר שחלפו שלושת החודשים הנקובים בסעיף 11(ב) להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 470. מהשתלשלות העניינים שהובאה בפנינו עלה, כי החברה לא ניהלה את סיכוני הלקוח ולא נקטה אמצעים שיגנו מפני חיוב ללא הרשאה בכרטיס שביטל.
8. לפיכך מצאתי כי החברה פעלה בניגוד לקבוע בסעיף 11(א) להוראה 470 כאשר אפשרה קליטת עסקאות בכרטיס מבוטל.
9. לאור המתואר לעיל, הוחלט על הטלת עיצום כספי לפי סעיף 14(א)(1) לפקודה.
10. הואיל והחברה הפסיקה את ההפרה אחרי פניית המפקח אליה באותו העניין, הוחלט להפחית את סכום העיצום ב-10%, בהתאם לסעיף 1(2)(ב) לכללי ההפחתה.
11. הסך הכולל של העיצום הכספי לאחר ההפחתה יעמוד על 900,000 ש"ח.