|  |  |
| --- | --- |
| **פיקוח על הבנקים**  לשכת המפקח | ירושלים, ‏‏‏כ"ה שבט תשפ"ד  ‏04 פברואר 2024 |

החלטה בדבר הטלת עיצום כספי בגין הפרת הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 401

בהתאם לסמכותי לפי סעיף 14ח(א)(1) לפקודת הבנקאות, 1941 (להלן: "פקודת הבנקאות") ולאחר ששקלתי את טענות בנק הפועלים בע"מ (להלן: "הבנק") בכתב ובעל פה, הנני מטיל על הבנק עיצום כספי בסך 1,000,000 ש"ח.

תיאור ההפרה

1. ביום 20 באוגוסט 2023, נמסרה לבנק הודעה על כוונה להטיל עיצום כספי בסך כולל של 1,000,000 ש"ח, וניתנה לבנק האפשרות להגיש את טענותיו באשר לעצם הטלת העיצום הכספי ובאשר לסכומו (להלן: "הודעת כוונה").
2. כאמור בהודעת הכוונה, הכוונה להטיל עיצום כספי היא בשל הפרה של סעיף 9 להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 401 שעניינה "ימי פתיחה של משרדי התאגידים הבנקאיים" (להלן: ההוראה). סעיף 9 להוראה קובע כי "תאגיד בנקאי לא ימנע מלקוחות להיכנס לסניף ולקבל בו שירות מקצועי בשעות הפעילות וזאת גם אם לא תיאמו תור מראש".
3. במסגרת בקרה שערך הפיקוח על הבנקים בדבר יישום סעיף 9 להוראה, נערכו בדיקות סמויות על ידי עובדי הפיקוח בסניפי הבנק, במהלך חודשים מאי-יוני 2023. הבקרה העלתה כי נמצאו מקרים בהם המבקרים הסמויים אשר לא קבעו תור מראש - לא הוכנסו לסניפי הבנק, זאת בניגוד לסעיף 9 להוראה.
4. בעקבות ממצאים אלו נמסרה לבנק הודעת הכוונה להטיל עליו עיצום כספי.

**טענות הבנק**

בתגובת הבנק שהובאה במכתביו, טען הבנק טענות שונות וביקש, כי ייבחן האם יש בטענות אלה כדי לבטל את הטלת העיצומים הכספיים או להפחית מהם בהתאם לכללי ההפחתה. בנוסף, ביום 28 בדצמבר 2023, התקיימה ישיבת שימוע עם הבנק בה הוא הציג את טענותיו גם בעל פה.

**החלטה**

1. הפיקוח על הבנקים רואה חשיבות במתן שירות מקצועי הולם, זמין, אפקטיבי ואיכותי ללקוחות בכל ערוצי השירות הבנקאיים. סעיף 9 להוראה התווסף כהוראה מפורשת בשל חשיבות הנושא, ועל רקע פניות ציבור רבות שהגיעו לפיקוח על הבנקים בדבר אופן מתן השירות בסניפי חלק מהתאגידים הבנקאיים. כאמור בדברי ההסבר לתיקון ההוראה[[1]](#footnote-1) נדרשו התאגידים הבנקאיים לתת ללקוחותיהם שירות בסניפים במסגרת שעות הפעילות, ולא למנוע כניסה לקבלת שירות בסניפים, וזאת במטרה למנוע חסמים בקבלת שירות בסניף וגרימת נזק, הטעיה, קושי או עלויות עודפות כתוצאה מאי מתן השירות בסניף.
2. הפיקוח סבור כי מנגנון זימון תורים הינו יעיל ואפקטיבי, וכפי שהובהר בדברי ההסבר להוראה, אין מניעה שתאגיד בנקאי יפעיל מערכת לזימון תורים, אשר תאפשר ללקוח שהגיע לסניף לקבוע תור בסניף, על מנת להשתלב בסדר מתן השירות ללקוחות. אולם לצד זאת, יש לאפשר כניסה חופשית ללקוח אשר בחר שלא לעשות שימוש במערכת לזימון תורים.

מהבקרה עלה כי ההפרות שנמצאו אינן נקודתיות ומדובר בהפרה מהותית וחוזרת.

1. לאור המתואר לעיל, הוחלט על הטלת עיצום כספי בסך 1,000,000 ש"ח לפי 14ח(א)(1) לפקודת הבנקאות.

1. חוזר המפקח מס' ח-2744-06. [↑](#footnote-ref-1)