

ירושלים, כ"ז בתשרי תשפ"ה  
29 באוקטובר 2024

**פיקוח על הבנקים**  
לשכת המפקח

## **החלטה בדבר הטלת עיצום כספי בגין קשיים בקבלת מענה אנושי במוקד הטלפוני לצורך סיום התקשרות**

בהתאם לסמכותי לפי סעיף 11א(א)1(א) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 (להלן - "החוק"), ולאחר ששקלתי את טענות חברת ישראלכרט בע"מ (להלן: "החברה") בכתב, הנני מטיל על החברה עיצום כספי בגין הפרה בסך של 50,000 ש"ח.

### **תיאור ההפרה**

1. בתאריך 14 באוגוסט 2024 ניתנה לחברה הודעה על כוונה להטיל עיצום כספי בגין הפרה בסך כולל של 50,000 ש"ח, וניתנה לחברה האפשרות להגיש את טענותיה באשר לעצם הטלת בעיצום הכספי ובאשר לסכומו (להלן: "הודעת הכוונה").
2. כאמור בהודעת הכוונה, הכוונה להטיל עיצום כספי על החברה לפי סעיף 11א(א)1(א) לחוק היא בשל הפרה לכאורה של סעיף 3א5 לחוק הבנקאות הקובע, כי תאגיד בנקאי המספק שירות טלפוני הכולל מערכת אוטומטית לניתוב שיחות, יעניק ללקוחותיו מענה אנושי מקצועי בנוגע לטיפול בתקלה, בירור חשבון וסיום התקשרות, לאחר האפשרות, אם קיימת, לבחור את השפה או את האזור הגאוגרפי בהם יינתן השירות הטלפוני.
3. במסגרת בדיקת אכיפה שביצע הפיקוח על הבנקים, באמצעות האזנה למוקד הטלפוני של החברה, נמצא כי בנתב של המוקד הטלפוני לא קיימת אפשרות לקבלת מענה אנושי מקצועי בנושא סיום התקשרות בתפריט הראשי כנדרש בחוק. ממצאים אלה עולים לכדי הפרה של הוראת סעיף 3א5(3) לחוק כאמור.
4. הפיקוח על הבנקים רואה חשיבות רבה במתן אפשרות לסיום התקשרות מהירה ונוחה ללקוח. אי העמדת אפשרות מהירה וברורה לקבלת מענה אנושי באמצעות המוקד הטלפוני בנושא סיום התקשרות גוררת סרבול בתהליך, כך שהלקוחות נאלצים להמתין ולהאזין לאפשרויות רבות לניתוב השיחה, או שהם נדרשים לבחור בניתוב השיחות באפשרות לקבלת שירות אחר על מנת להגיע למענה אנושי. התנהלות זו של החברה עומדת בניגוד לרציונל שהביא לקביעת החובות המעוגנות בחוק בנושאים שבהם אין לחברות אינטרס כלכלי להעמיד שירות. דברים אלו מקבלים משנה תוקף הואיל והמוקד הטלפוני הינו ערוץ ההתקשרות העיקרי עבור לקוחות החברה, שאינם דיגיטליים.

### **טענות החברה**

החברה לא ערערה על עצם הטלת העיצום. עם זאת, החברה ביקשה להפחית את סכום העיצום בהתאם לכללי ההפחתה.

## החלטה

במקרה דנן מצאתי, כי מדובר בהפרת הוראת חוק בנושא צרכני מהותי הקובע מתן מענה במוקד הטלפוני בנסיבות שבהן הלקוח מעוניין לסיים התקשורת עם תחילת השיחה. אומנם החברה פעלה כדי לשפר את הנתב במוקד הטלפוני עם פניית הפיקוח על הבנקים, אולם, על החברה הוטלו עיצומים כספיים נוספים בשנים האחרונות ביניהם עיצום בגין אותו נושא ולפיכך הוחלט שלא להפחית את סכום העיצום.

הסך הכולל של העיצום הכספי, עומד על 50,000 ש"ח.