

ג' בתמוז, תשפ"א
13 ביוני, 2021

החלטת הפיקוח על הבנקים בעניין הפרת הוראות צו הבנקאות בגביית עמלת התראה על חוב על ידי בנק לאומי לישראל בע"מ

הפיקוח על הבנקים החליט להטיל עיצום כספי בסך של 975,000 ₪ על בנק לאומי לישראל בע"מ (להלן: "הבנק"), בגין הפרה של הוראות צו הבנקאות (שירות ללקוח) (פיקוח על שירות הודעות או התראות), התשע"ה-2015 (להלן: "צו הפיקוח") אשר קבע הנגיד לפי סעיף 9יב לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 (להלן: "חוק הבנקאות"). לבנק עומדת זכות ערעור לבית משפט השלום תוך 30 ימים מיום קבלת ההחלטה.

העיצום הוטל מכוח סמכות המפקח על הבנקים לפי סעיף 11א(ג)(5) לחוק הבנקאות, ולפי סעיף 21(א) לכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (שיעורי הפחתה מרביים של סכומי העיצום הכספי), התשע"א-2011 (להלן: "כללי הפחתה") ולאחר שנשקלו טענות הבנק שהובאו בפני הפיקוח הן במכתבו מיום 7 במרץ, 2021, והן בשימוע שנערך בעל פה ביום 22 באפריל, 2021.

במקביל, הבנק פועל לזכות את כלל הלקוחות מהם גבה עמלה תוך הפרת הוראות צו הפיקוח, בכספים שנגבו מהם ביתר, בתוספת ריבית והצמדה, וזאת החל ממועד כניסת צו הפיקוח לתוקף בחודש יולי, 2015 ועד למועד בו הפסיק הבנק את ההפרה בחודש ינואר, 2016.

תיאור ההפרה

- ביום 26 במאי 2015 פורסם צו הפיקוח, בו נקבע כי החל מיום 1 ביולי 2015 יוכרזו שירות הודעות או התראות, כהגדרתו בצו הפיקוח, כשירות בר פיקוח. עוד נקבע בצו, כי סכום העמלה המרבי שניתן לגבות בעד השירות האמור יהיה 5 ₪ להודעה או להתראה. כאמור בהודעה שפורסמה לתקשורת בעת פרסום צו הפיקוח, הגבלת מחיר השירות הנדון נועדה לוודא כי עמלת משלוח הודעות תשקף רק את ההוצאות הישירות בגין הפקת ההודעה ושליחתה.¹
- בבירור של תלונת ציבור שהתקבלה בפיקוח על הבנקים ביום 16 בינואר 2019 ועסקה בהסדרת חוב של לקוחה לבנק עלה, כי במסגרת ההליכים מול הלקוחה האמורה, מסר הבנק ללקוחה בשלושה מועדים שונים מכתבים סטנדרטיים של "התראה" על חוב וגבה בגין כל אחד מהם סך של 147 ₪. המכתבים היו חתומים על ידי עורך דין פנימי של הבנק.
- בבירור שערך הפיקוח מול הבנק לגבי מאפייני המכתב הנדון עלה, כי "מכתב ההתראה על חוב שנשלח ללקוחה הינו מכתב אוטומטי מיכוני, ועורך הדין הפנימי שהיה חתום עליו לא ביצע בדיקות קונקרטיות לפני משלוח המכתב".

¹ ראו לעניין זה את ההודעה לעיתונות מיום 09/03/2015 שליוותה את פרסום הצו: <https://www.boi.org.il/he/NewsAndPublications/PressReleases/Pages/09-03-2015-BankingSupervisionComm.aspx>

4. עמדת הפיקוח על הבנקים היא, כי בנסיבות הנדונות, בהן מדובר במכתב שנשלח באופן אוטומטי על בסיס קריטריונים כלליים, ומבלי שבוצע הליך בדיקה פרטני ביחס ללקוח, אין די בחתימתו של עורך דין פנימי של הבנק כדי להצדיק את סיווג השירות כשירות "מכתב התראה של עורך דין". העמלה שניתן לגבות בגין שירות "מכתב התראה של עורך דין" צריכה לשקף את עבודת עורך הדין, לרבות בדיקת החוב הספציפי טרם הגבייה, ולא רק את חתימתו. לתפיסתנו, התנהלות הבנק מעקרת מתוכן את הרציונל העומד בבסיס קביעת שני שירותים שונים בכללי העמלות, ואת התכלית העומדת ביסוד צו הפיקוח, אשר נועדו ליצור הלימה בין ההוצאות התפעוליות של הבנק בגין הפקת ומשלוח ההודעה ובין גובה העמלה הנגבית מהלקוח עבור שירות זה.

החלטה

1. הפיקוח על הבנקים מצא כי הבנק פעל בניגוד לצו הפיקוח כאשר גבה 147 ₪ עבור "מכתב התראה של עורך דין" אשר במהותו הינו מכתב "התראה" שבעדו ניתן היה לגבות עד 5 ₪.
2. סכום העיצום הכספי לפי סעיף 11א(ג)(5) לחוק הבנקאות הינו 1,500,000 ₪. אולם, הואיל והבנק הפסיק את ההפרה לפני פניית הפיקוח על הבנקים אליו באותו העניין, הוחלט לפחית את סכום העיצום ב-35%, בהתאם לסעיף 1(2)א לכללי ההפחתה.
3. הסך הכולל של העיצום הכספי לאחר ההפחתה יעמוד על 975,000 ₪.