|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **בנק ישראל**  דוברות והסברה כלכלית | לוגו בנק ישראל | ג' באדר א', תשפ"ד, ‏ירושלים  12 בפברואר 2024 |

הודעה לעיתונות:

**במסגרת הגברת האכיפה הצרכנית הטיל הפיקוח על הבנקים עיצומים כספיים על שני בנקים ועל חברת כרטיסי אשראי**

הפיקוח על הבנקים ביצע מגוון בקרות צרכניות במטרה לבחון את תקינות ההתנהלות של הגופים המפוקחים מול הלקוחות בערוצי השירות השונים ללקוח. תהליכי הבקרה נערכו על ידי בדיקות נתונים ומידע, ביצוע מדגם של תיקי לקוחות וכן על ידי ביקורים של לקוחות סמויים בשטח על ידי צוותי הפיקוח על הבנקים. הבקרות נערכו כחלק מתפיסת הפיקוח לשיפור ההוגנות, בין היתר, על ידי הגברת הבקרה והאכיפה הצרכנית.

**המפקח על הבנקים, מר דניאל חחיאשוילי:**

"הפיקוח על הבנקים רואה בהוגנות המערכת הבנקאית בהתנהלותה עם לקוחותיה ערך מרכזי בתפיסת תפקידו. אנו רואים חשיבות עליונה בציות להוראות הדין הצרכני בדגש על שירות מקצועי, זמין ואיכותי ללקוחות בכל ערוצי השירות הבנקאיים. נמשיך לפעול במגוון הכלים שברשותנו לאכיפת ההוראות בשלל הנושאים הצרכניים, זאת כחלק מפעילותנו להבטחת תרבות ארגונית הוגנת במערכת הבנקאית".

מתוך שורה של בקרות שנערכו, נמצאה התנהלות תקינה במגוון תחומים במערכת הבנקאית ולצד זאת, במקרים שבהם נמצאה הפרת הוראות הדין הובילו ממצאי הבקרות להטלת העיצומים הכספיים ע"י הפיקוח להלן:

1. **בנק הפועלים לא עמד בהוראת הפיקוח המחייבת הכנסת לקוחות לסניף וקבלת שירות מקצועי בשעות הפעילות, וזאת גם אם לא תיאמו תור מראש, והוטל עליו עיצום כספי בסך 1,000,000 ש"ח בגין ההפרה.**

בשנת 2023 ביצעו עובדי הפיקוח על הבנקים בדיקות סמויות בסניפי הבנקים השונים. אנשי הפיקוח יצאו לשטח וביקשו להיכנס לסניפים ולקבל שירות ללא קביעת תור. הצורך לבחינת הנושא עלה, בין היתר, בעקבות תלונות של לקוחות שהתקבלו בפיקוח על הבנקים, שהלינו על אי הכנסתם לסניפים ללא קביעת תור מראש.

במסגרת תהליכי בקרה צרכנית שביצע, הפיקוח על הבנקים מצא שבנק הפועלים לא עמד בהוראת הפיקוח**[[1]](#footnote-1)** המחייבת הכנסת לקוחות לסניף וקבלת שירות מקצועי בשעות הפעילות, וזאת גם אם לא תיאמו תור מראש. הבקרה העלתה הפרה מהותית בבנק הפועלים לאור המקרים בהם המבקרים הסמויים, אשר לא קבעו תור מראש, לא הוכנסו לסניפי בנק הפועלים. לאור ממצאים אלו הטיל עליו המפקח על הבנקים עיצום כספי בסך 1,000,000 ש"ח בגין ההפרה.

עמדת הפיקוח היא שאין כל מניעה שתאגיד בנקאי יפעיל מערכת לזימון תורים, שהינה מערכת יעילה ואפקטיבית לניהול מופע לקוחות, ואף ראוי כי התאגידים יקדמו מערכות אלה. עם זאת, על התאגידים הבנקאיים לאפשר כניסה חופשית ללקוחות אשר בחרו שלא לעשות שימוש במערכת שכזו.

לעיון בהחלטה ופירוט ההפרות שאותרו, שיקולי ההחלטה והטעמים להטלת העיצום ראו: החלטה בדבר הטלת עיצום כספי בגין הפרת הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 401.

1. **בנק לאומי לא עמד בהוראת הפיקוח בנושא גביית חובות והוטל עליו עיצום כספי בסך של 1,000,000 ש"ח בגין שתי הפרות.**

במסגרת בקרה יזומה שביצע הפיקוח על הבנקים במספר תאגידים בנקאיים במערכת הבנקאית לבדיקת יישום החובות האמורות בהוראת הפיקוח[[2]](#footnote-2) בעניין גביית חובות מלקוחות עלה כי בנק לאומי לא עמד בדרישות ההוראה. בהתאם, הפיקוח הטיל על הבנק עיצום כספי בסך 1,000,000 ש"ח בגין שתי הפרות בחובות הדיווח להוצאה לפועל, בהתאם לסעיפים 25 ו-26 להוראה: העיצום הכספי הוטל בגין מקרים בהם עלו ליקויים בדיווח להוצאה לפועל על תקבולים ששולמו על חשבון החוב ונרשמו בספרי הבנק, ובגין דיווח להוצאה לפועל בזמן שאינו סביר על הסדרי חוב שנערכו בין הבנק ללקוח.

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 עיצומים כספיים על בנקים נוספים בגין הפרות דומות[[3]](#footnote-3)

1. **חברת ישראכרט לא עמדה בהוראת החוק המחייבת מתן מענה אנושי במוקד הטלפוני בתוך 6 דקות בכל הנוגע לשירותי טיפול בתקלה, בירור חשבון וסיום התקשרות והוטל עליה עיצום כספי בסך של 250,000 ש"ח.**

במסגרת תהליכי בקרה צרכנית שביצע הפיקוח, נמצא כי בין חודש דצמבר 2022 ועד לחודש יוני 2023 חברת ישראכרט לא עמדה בהוראות חוק הבנקאות[[4]](#footnote-4), כאשר נמצאו בתקופה זו חריגות מזמני ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי בשלושת השירותים המנויים בחוק: טיפול בתקלה, בירור חשבון וסיום התקשרות. לאור זאת, החליט הפיקוח על הבנקים להטיל על חברת ישראכרט עיצום כספי בסך 250,000 ש"ח בהתאם לחוק. לעיון בהחלטה ופירוט ההפרות שאותרו, שיקולי ההחלטה והטעמים להטלת העיצום: החלטה בדבר הטלת עיצום כספי בגין הפרת סעיפים בחוק הבנקאות.

1. סעיף 9 להוראת ניהול בנקאי תקין 401 שעניינה "ימי פתיחה של משרדי התאגידים הבנקאיים". [↑](#footnote-ref-1)
2. סעיפים 25 ו-26 להוראת ניהול בנקאי תקין 450 "גביית חובות מלקוחות". [↑](#footnote-ref-2)
3. <https://www.boi.org.il/publications/pressreleases/54696/> [↑](#footnote-ref-3)
4. סעיף 5א3(ג) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 [↑](#footnote-ref-4)