



ירושלים, כ"ז באדר ב, תשע"ט
3 באפריל 2019

החלטה בדבר הטלת עיצום כספי בגין אי תיקון ליקוי בהתאם להוראות הפיקוח על הבנקים בנושא שליחת צ'קים בדואר ישראל

תיאור ההפרה

בתאריך 31 בדצמבר 2018 נשלחה לבנק הפועלים לישראל בע"מ (להלן: "הבנק") הודעה על כוונה להטיל עיצום כספי בשל אי תיקון ליקוי בהתאם להוראות שניתנו לפי סעיף 16(ב) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 (להלן – "החוק"), וזאת מכוח סעיף 11א(א)(2) לחוק.

ההחלטה להטיל עיצום כספי היא בשל אי תיקון ליקוי בהתאם להוראת הפיקוח על הבנקים אשר נשלחה בתאריך 12 באוגוסט 2018 בעקבות בירור תלונות הציבור בנושא "ליקויים בשירות משלוח פנקסי שיקים ללקוחות באמצעות דואר ישראל".

במטרה להגן על הלקוחות מפני הטלת האחריות עליהם במקרים שבהם פנקסי צ'קים שנשלחו אליהם בדואר יגיעו לידי צד שלישי ולהסיר את הסעיפים המקפחים לכאורה מההסכם שמציע הבנק ללקוחותיו, הורה הפיקוח לבנק, בין היתר, "לתקן לאלתר את נהלי הבנק וכל המסמכים הרלוונטיים, המוצגים ללקוחות עם קבלת השירות, ולהבהיר בהם, כי הבנק יישא במלוא הנוקדים שיגרמו, לרבות ייצוגם בהליכים משפטיים ואחרים שיפתחו, במקרים בהם הגיעו הצ'קים לצד שלישי".

בדיקה שנערכה בתאריך 28 בנובמבר 2018 באמצעות ניסיון להזמנת פנקסי צ'קים באתר האינטרנט של הבנק, העלתה כי הבנק לא תיקן את המסמכים כנדרש, והאחריות לכל תוצאה ונוק בגין השימוש בשירות, כפי שבאה לידי ביטוי במסמכי הבנק, הוטלה על הלקוח.

תיקון הליקוי בהתאם לעמדת הפיקוח על הבנקים בוצע בתאריך 27 בינואר 2019, היינו 27 ימים לאחר מועד הודעת הפיקוח לבנק על הכוונה להטיל עיצום כספי.

הפיקוח על הבנקים מייחס חשיבות רבה לקיום הוגנות ביחסים שבין הבנקים ללקוחותיהם, הוגנות המתבטאת, בין היתר, בהסכמים שבין הבנק והלקוח ובתנאי השירות המוצעים ללקוחות. בהתאם לכך, וכקבוע בדיני החוזים האחידים, הסכמים אלה לא יכללו תנאים העלולים לקפח את הלקוחות. הטלת מלוא האחריות על הלקוח ונשיאתו בסיכונים הכרוכים בשירות משלוח פנקסי צ'קים בדואר, גם בנסיבות שאינן בשליטתו, תוך מתן פטור גורף מאחריות לבנק בהסכמי ההתקשרות של הבנק עם הלקוח, הינה פסולה.

טענות הבנק

בתגובת הבנק מתאריך 31 בינואר 2019 שהוגשה בכתב, ובשימוע בעל פה שנערך לבנק בתאריך 12 במרץ 2019, העלה הבנק טענות, לפיהן אין להטיל עליו עיצום כספי, וככל שיוחלט להטיל עיצום כספי יש לשקול הפחתת סכום העיצום מכוח סמכות הפיקוח בהתאם לכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (שיעורי הפחתה מרביים של סכומי העיצום הכספי), התשע"א-2011. להלן תמצית טענות הבנק:

1. הבנק מקבל את עמדת הפיקוח על הבנקים לפיה אין מקום להטיל על הלקוח אחריות בעניין שאינו מצוי בשליטתו.
2. מבדיקה שערך הבנק עלה כי אי תיקון הליקוי בהתאם לדרישת הפיקוח נגרם בשל טעות, שכן מכתב הפיקוח לא הופץ בזמן אמת ליחידות רלוונטיות נוספות בארגון ובכללן לשומרי הסף.
3. שירות משלוח פנקסי הצ'קים ללקוח מיטיב עם הלקוח. הוא נועד לחסוך מהלקוחות את הטרחה הכרוכה בהגעה לסניף הבנק, ובפועל נערך בו שימוש רב היקף על ידי לקוחות הבנק.
4. במבחן המציאות, הבנק פעל ברוח עמדת בנק ישראל מעת שהופעל השירות, ביצע בקרות ביחס אליו וטיפל במקרים בהם פנקסי הצ'קים לא הגיעו ליעדם. לרבות, נשיאה בהוצאות משפטיות של לקוחותיו מקום שהדבר נדרש. למרות שבלשון טופס תנאי השירות נפלה שגגה, הרי שבפועל לא הוטלה על הלקוחות אחריות בשל אובדן הפנקסים ולא נגרם ללקוחות כל נזק.
5. הבנק פעל ומוסיף לפעול לתיקון מיטבי של הטעון תיקון באמצעות מהלכים רוחביים וארוכי טווח אגב השקעת זמן ומשאבים משמעותיים.

החלטה

6. התרשמתי כי הבנק תיקן את הליקוי בהסכמי הבנק כך שהאחריות לנוק, במקרים של אובדן או גניבת פנקסי הצ'קים בעת משלוח בדואר, לא תחול על הלקוח, וכן שהלקוח לא יישא במקרים אלה בעמלות. הבנק פרסם ללקוחותיו הודעה באתר האינטרנט שלו, לפיה הבנק יחיל את התנאים העדכניים על כלל לקוחותיו, לרבות מי שהזמינו את השירות תוך הסכמה לתנאים הקודמים. הבנק פועל לשיפור השירות וליישום אמצעי הגנה נוספים ללקוחות שעושים שימוש בשירות זה.
7. בנוסף, התרשמתי כי הבנק שיפר את הערוצים להעברת מידע העולה מתלונות הציבור בין הגורמים השונים בבנק, והקים צוות לניטור ולמידה ממידע מהותי העולה מתלונות אלה.
8. יחד עם זאת, הואיל ועמדת הפיקוח על הבנקים לא קוימה כנדרש, החלטתי על הטלת עיצום כספי. סכום העיצום הכספי שיוטל על הבנק בשל ההפרה שנמצאה כמתואר לעיל, הינו 250,000 ₪ לפי סעיף 11א(א)(2) לחוק, ו- 135,000 ₪ נוספים בגין הימשכות ההפרה למשך 27 ימים מיום הודעתנו על כוונה להטיל עיצום כספי, בהתאם לקבוע בסעיפים 11א(ו) לחוק וסעיף 14(א) לפקודת הבנקאות, 1941, ובסך הכל 385,000 ₪.
9. אשר לבקשת הבנק להפחתת סכום העיצום הכספי בהתאם לכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (שיעורי הפחתה מרביים של סכומי העיצום הכספי), התשע"א-2011: הואיל ועמדת הפיקוח על הבנקים דרשה הסרתו של תנאי מקפח מתנאי הסכם להצטרפות לשירות, טענת הבנק

לפיה לא נגרם בפועל נזק ללקוחותיו וכי הבנק הפיק לקחים מהאירוע לשם אי הישנות הדברים, אין בה כדי להביא להפחתת סכום העיצום הכספי - שהרי, שיקולים אלה אינם רלוונטיים לעצם הליקוי שנמצא ואי יישום עמדת הפיקוח על הבנקים.

בכבוד רב,

חגית בר

ד"ר חדוה בר

המפקחת על הבנקים

