

## החלטה על הטלת עיצום כספי

מכוח סמכותי לפי סעיף 14(א)1 לפקודת הבנקאות, 1941 (להלן: "הפקודה") ולפי כללי הבנקאות (שיעורי הפחתה מרביים של סכומי העיצום הכספי), התשע"א-2011 (להלן: "הפחתה") ולאחר ששקלתי את טענות חברת כרטיסי אשראי לישראל בע"מ (להלן: "החברה") כפי שנמסרו במכתבכם מיום 27 בינואר 2022 ובשימוע שנערך בעל פה ביום 3 באפריל 2022, הנני מטיל על החברה עיצום כספי בסך 650,000 ש"ח.

### תיאור ההפרה

1. ביום 28 בדצמבר 2021 נמסרה לחברה הודעה על כוונה להטיל עיצום כספי בסך כולל של 1,000,000 ש"ח, וניתנה לה הזכות להגיש את טענותיה באשר לעצם הטלת העיצום הכספי ובאשר לסכומו (להלן: "ההודעה").
2. כאמור בהודעה, הכוונה להטיל עיצום כספי לפי סעיף 14(א)1 לפקודה, היא בשל הפרה לכאורה של סעיף 11(א) להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 470 בנושא "כרטיסי חיוב" לפיו "מנפיק לא יחייב חשבון לקוח בגין עסקאות שבוצעו לאחר סיום חוזה כרטיס חיוב, כאמור בסעיף 4 לחוק כרטיסי החיוב" (להלן: "ההוראה").
3. בירור של תלונות ציבור שהתקבלו בפיקוח על הבנקים בנושא קליטת עסקאות בכרטיס חיוב מבוטל, הוביל לביצוע בדיקה רוחבית מול החברה, ממנה עלה כי קיימים מקרים בהם לאחר שהלקוח ביטל את הכרטיס, נקלטו עסקאות חדשות בכרטיס המבוטל.
4. הפיקוח דרש מחברת כאל לתקן את הליקוי שנמצא ולמנוע הישנות מקרים מסוג זה.

### טענות החברה

5. בתגובת החברה שהובאה בפני הפיקוח בפירוט במכתבה מיום 27 בינואר 2022, טענה החברה טענות שונות וביקשה כי יבחן האם יש בטענות אלה כדי לבטל את הטלת העיצום הכספי או להפחית ממנו בהתאם לכללי ההפחתה. בנוסף, ביום 3 באפריל 2022, התקיימה ישיבת שימוע בהשתתפות נציגי החברה בה הציגה את טענותיה גם בעל פה.

### החלטה

6. עמדת הפיקוח על הבנקים היא כי בנסיבות בהן בוטל הכרטיס, אל לחברה להניח מיוזמתה מהם רצונותיו של הלקוח בקשר לחיוב כרטיסו המבוטל לאחר שחלפו שלושת החודשים הנקובים בסעיף 11(ב) להוראת ניהול בנקאי תקין 470. ככל שהחברה מעוניינת לתת שירות ללקוח לאחר שהסתיים החוזה בין הצדדים ראוי כי החברה תחדש את החוזה בצורה פורמלית לאחר שביררה את זהותו של מחזיק הכרטיס וקיבלה את הסכמתו.
7. במסגרת חובות החברה כלפי לקוחותיה, היה על החברה שלא לאפשר חיובים בכרטיסים שבוטלו, ובוודאי שלא לחייב את הלקוח ללא הרשאתו לאחר ביטול הכרטיס. מהשתלשלות

- העניינים שהובאה בפנינו במסגרת הבירורים שקיימנו מול החברה, התרשמנו כי החברה לא ניהלה באופן מספק את סיכוני הלקוח ולא נקטה אמצעים שיגנו על לקוחותיה מפני מצב שבו חויב כרטיסם לאחר ביטולו מבלי שנתנו את הסכמתם ושלא על דעתם.
8. לפיכך, מצאתי כי החברה פעלה בניגוד לקבוע בסעיף 11(א) להוראה כאשר אפשרה חיוב חשבון לקוח בגין עסקאות שבוצעו בכרטיס מבוטל.
9. לאור המתואר לעיל, הוחלט על הטלת עיצום כספי לפי סעיף 14ח(א)(1) לפקודה.
10. הואיל ובחמש השנים שקדמו למועד ביצוע ההפרה, החברה לא הפרה הוראה מהוראות החוקים המפורטים בכללי ההפחתה, הוחלט להפחית את סכום העיצום ב-35%, בהתאם לסעיף 11(1) לכללי ההפחתה.
11. הסך הכולל של העיצום הכספי לאחר ההפחתה יעמוד על 650,000 ש"ח.