|  |  |
| --- | --- |
| **פיקוח על הבנקים**לשכת המפקח | ירושלים‏ כ"ח שבט תשפ"ד07 בפברואר 2024 |

החלטה בדבר הטלת עיצום כספי בגין הפרת סעיפים בחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981

בהתאם לסמכותי לפי סעיף 11א(א)(1א) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 (להלן: החוק), ולאחר ששקלתי את טענות חברת ישראכרט בע"מ (להלן: "החברה") כפי שנמסרו במכתבכם מיום 15 ביולי 2023 וכן במכתבכם מיום 6 בספטמבר 2023 ובשיחה שנערכה בעל פה ביום 13 ביולי 2023, הנני מטיל על החברה עיצום כספי בסך 250,000 ש"ח.

**תיאור ההפרות**

1. ביום 20 באוגוסט 2023 נמסרה לחברה הודעה על כוונה להטיל עיצום כספי בסך כולל של 250,000 ש"ח, וניתנה לה הזכות להגיש את טענותיה באשר לעצם הטלת העיצום הכספי ובאשר לסכומו (להלן: "הודעת הכוונה").
2. כאמור בהודעה, הכוונה להטיל עיצום כספי לפי סעיף 11א(א)(1א) לחוק היא בשל הפרה של סעיפים 5א3(ג) ו-(ד)(1) לחוק לפיהם משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי אצל תאגיד בנקאי המספק שירות טלפוני הכולל מערכת אוטומטית לניתוב שיחות, בכל הנוגע לשירותי טיפול בתקלה, בירור חשבון וסיום התקשרות, לא יעלה על 6 דקות מתחילת השיחה.
3. מנתוני הדיווח עולה כי במהלך תקופה דצמבר 2022 ועד יוני 2023, נמצאו הפרות מהותיות בעניין משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי בשלושת השירותים האמורים המנויים בחוק.
4. בעקבות ממצאים אלו נמסרה לחברה הודעת הכוונה להטיל עליו עיצום כספי.

**טענות החברה**

בתגובת החברה להודעת הכוונה, טענה החברה כי אין בכוונתה לערער על ההחלטה על הטלת עיצום כספי, עם זאת ביקשה החברה לבחון הפחתה מסכום העיצום הכספי בהתאם לכללי ההפחתה, לאור פעולות שנקטה לצמצום זמני המענה.

**החלטה**

1. בהתאם לסעיף 11א(א)(1א) לחוק, היה למפקח יסוד סביר להניח כי תאגיד בנקאי לא נתן מענה אנושי מקצועי ללקוח בהתאם לסעיף 5א3 לחוק רשאי הוא להטיל עיצום כספי. במקרה הנדון, הופרו סעיפים 5א3(ג) ו-(ד)(1) לחוק.
2. הגם שהחברה נקטה בצעדים לשיפור משך זמני המענה, נראה כי נכון למועד ספטמבר 2023, החברה עדיין לא עמדה בהוראות החוק באופן מלא.
3. ההפרות שנמצאו אינן נקודתיות ומדובר בהפרה מהותית, הן בהיבט מספר חודשי ההפרה והן בהיקף החריגה מזמן המגבלה.
4. לאור המתואר לעיל, הוחלט על הטלת עיצום כספי בסך 250,000 ש"ח, לפי סעיף 11א(א)(1א) לחוק, בשל הפרה של סעיף 5א3 לחוק.