



## הכנסת מרכז המחקר והמידע

ט' אדר תשע"ז  
7 במרס 2017

### מידע בדבר הטיפול בטעויות לקוח בעת העברה בנקאית במרשתת (אינטרנט)

מסמך זה נכתב בעבור הוועדה לפניית הציבור של הכנסת בראשות חבר הכנסת ישראל אייכלר, לקראת דיון בנושא "טעויות בהעברה בנקאית במרשתת".

מן המידע שהובא בפני הוועדה עולה כי ישנם מקרים בהם הלקוח מבצע טעויות במילוי פרטי חשבון הנמען (מס' החשבון, מס' הסניף או מס' הבנק) בעת ביצוע העברה בנקאית, וכתוצאה מכך הכסף לא מועבר לחשבון המיועד אלא לחשבון אחר, שגוי. בהקשר זה נטען, כי בעת הזנת פרטי ההעברה, ציון שם בעל החשבון לא משמש לאימות פרטי ההעברה ולכן גם במקרים של אי-הלימה לא תהיה בידי מבצע הפעולה אינדיקציה לכך שנעשתה טעות, אלא אם הנמען דיווח לו על כך. בנוסף, התעוררה שאלה סביב אופן ההחזרה של כספים שהועברו בטעות לחשבון שגוי.

לצורך הכנת המסמך פנה מרכז המחקר והמידע של הכנסת אל הפיקוח על הבנקים בבנק ישראל, אל איגוד הבנקים ואל שבעה בנקים. להלן יוצגו עיקרי התגובות שהתקבלו במסגרת הזמן הקצרה שעמדה לרשותנו. נציין כי בידי הגורמים שהשיבו לפנייתנו בנושא, אין נתונים מדויקים על מספר הטעויות שמבצעים לקוחות בעת העברה בנקאית. להערכת הבנקים, מדי שנה מתבצעות מספר טעויות בודדות בהן אנשים מעבירים כסף לחשבון אחר מזה שהתכוונו להעבירו.<sup>1</sup>

#### 1. טעויות לקוח בעת העברה בנקאית ונוהל הטיפול בהן

##### ▪ בדיקת נתוני ההעברה הבנקאית ומניעתן מראש של טעויות –

כמה בנקים ציינו כי נבדקת ההתאמה בין מספרי החשבון, הבנק והסניף, ובמקרה של אי-התאמה – ההעברה לא מבוצעת.<sup>2</sup> בנק מזרחי טפחות ציין עוד כי במידה ובוצעה העברה לחשבון שאינו קיים בבנק אחר, הבנק המקבל יבצע החזר אוטומטית. מתשובות הגורמים השונים עולה כי **לא נבדקת ההתאמה בין שם המוטב לבין פרטי חשבוננו של נמען ההעברה.**

בנוסף לכך, הבנק הבינלאומי ציין כי ישנה אפשרות לבצע "העברות קודמות שבוצע מחשבון הלקוח" או "העברה למוטב מוגדר" ובכך לצמצם את הסיכוי לטעות.<sup>3</sup> בבנק הפועלים בשירות

<sup>1</sup> מיכה ארגמן, סגן מנהל החטיבה לתכנון ותפעול בבנק מזרחי טפחות. מכתב תשובה לבקשת מרכז מחקר מידע של הכנסת ב-5 במרס 2017; אלה גולן, ראש החטיבה הבנקאית ואבנר לארי, מנהל מטה החטיבה הבנקאית בבנק הבינלאומי. מכתב תשובה לבקשת מרכז מחקר מידע של הכנסת ב-5 במרס 2017.

<sup>2</sup> מיכה ארגמן, סגן מנהל החטיבה לתכנון ותפעול בבנק מזרחי טפחות. מכתב תשובה לבקשת מרכז מחקר מידע של הכנסת ב-5 במרס 2017; אלה גולן, ראש החטיבה הבנקאית ואבנר לארי, מנהל מטה החטיבה הבנקאית בבנק הבינלאומי. מכתב תשובה לבקשת מרכז מחקר מידע של הכנסת ב-5 במרס 2017; עירן פאר, מנהל יחידת הרגולציה, בנק הפועלים. מכתב תשובה לבקשת מרכז מחקר מידע של הכנסת ב-5 במרס 2017.

<sup>3</sup> אלה גולן, ראש החטיבה הבנקאית ואבנר לארי, מנהל מטה החטיבה הבנקאית בבנק הבינלאומי. מכתב תשובה לבקשת מרכז מחקר מידע של הכנסת ב-5 במרס 2017.

הטלפוני קיים נוהל "חזרה על פעולה" בו נדרש אשור הלקוח לפרטי העברה, טרם ביצוע העברה בפועל. בעת ביצוע פעולה באינטרנט, לאחר הקלדת פרטי החשבון עולה מסך אשור פרטים.<sup>4</sup>

#### ■ נוהל הטיפול במקרה בו בוצעה העברה לחשבון שגוי –

ככלל, נראה כי נוהל הטיפול במקרה בו בוצעה העברה לחשבון שגוי, דומה בין הבנקים השונים, אך כל בנק ציין בתשובתו היבטים שונים של הטיפול בנושא. הבנק הבינלאומי ציין כי במידה ולקוח ביצע טעות, ניתן לבטל את הפעולה באותו יום עסקים ולא נגרם נזק ללקוח.<sup>5</sup> שלושה בנקים (הפועלים, הבינלאומי ומזרחי-טפחות) ציינו כי במקרה שבוצעה העברה לחשבון שגוי, הבנק המעביר פונה לבנק המזוכה בבקשה לקבל את פרטי הלקוח שזוכה בטעות כדי לבקשו שיסכים להחזיר את הכספים. הבנק אינו יכול לחייב את חשבון הבנק המזוכה ללא הסכמתו בכתב, אך ינסה לסייע בהשבת הכספים.<sup>6</sup> בנק ירושלים ציין כי הלקוח יופנה לבנק אליו בוצעה ההעברה להמשך טיפול מול חשבון הלקוח שזוכה בטעות.<sup>7</sup>

**במידה והלקוח שזוכה בטעות אינו מסכים להחזיר את הכסף, הבנק רשאי להעביר את פרטי הבנק המזוכה ללקוח, על מנת שיוכל לפנות לבית המשפט ולהגיש תביעה נגד אותו אדם ונגד הבנק המזוכה, על מנת שיוכל להתגבר על הסודיות הבנקאית ולהעביר את פרטי הלקוח במסגרת ההליך המשפטי.<sup>8</sup>**

#### 2. סוגיית אחריות הבנקים לאימות נתונים

אחת השאלות המתעוררות סביב אפשרות העברתם של כספים לחשבון שגוי היא מידת אחריותם של הבנקים לאימות נתוני העברה. חלק מהבנקים הדגישו בתשובתם כי "נזקים עקב העברה שגויה באינטרנט הינם באחריות הלקוח המעביר, שנדרש לוודא שהנתונים אותם הוא מזין הם נתונים נכונים"<sup>9</sup> וכי "אין לבנק הנעבר אפשרות לדעת את שם המוטב שכתב מבצע ההעברה בבנק המעביר, על כן על הציבור לזכור כי במקרה של העברה בנקאית יש להקפיד הקפדה יתרה על נכונות הפרטים של החשבון הנעבר (מס' חשבון, מס' הסניף ומס' הבנק)".<sup>10</sup>

בנק ישראל ציין בתשובתו כי השופטת כוכבה לוי קבעה בפסק דין בנושא כי "פעולה זו של העברת כספים באמצעות האינטרנט אינה מקימה חובת זהירות מוגברת של הבנק כלפי הלקוח... הטלת חובה על הבנק

<sup>4</sup> עירן פאר, מנהל יחידת הרגולציה, בנק הפועלים. מכתב תשובה לבקשת מרכז מחקר מידע של הכנסת ב- 5 במרס 2017.

<sup>5</sup> אלה גולן, ראש החטיבה הבנקאית ואבנר לארי, מנהל מטה החטיבה הבנקאית בבנק הבינלאומי. מכתב תשובה לבקשת מרכז מחקר מידע של הכנסת ב- 5 במרס 2017.

<sup>6</sup> עירן פאר, מנהל יחידת הרגולציה, בנק הפועלים. מכתב תשובה לבקשת מרכז מחקר מידע של הכנסת ב- 5 במרס 2017; מיכה ארגמן, סגן מנהל החטיבה לתכנון ותפעול בבנק מזרחי טפחות. מכתב תשובה לבקשת מרכז מחקר מידע של הכנסת ב- 5 במרס 2017; אלה גולן, ראש החטיבה הבנקאית ואבנר לארי, מנהל מטה החטיבה הבנקאית בבנק הבינלאומי. מכתב תשובה לבקשת מרכז מחקר מידע של הכנסת ב- 5 במרס 2017;

<sup>7</sup> הגר פרץ דיין, מנהלת מטה מנכ"ל, שיווק ואסטרטגיה, בנק ירושלים בע"מ. מכתב תשובה לבקשת מרכז מחקר מידע של הכנסת ב- 5 במרס 2017.

<sup>8</sup> עינב הכט-עמיר, מנהלת היחידה לפניות הציבור, אגף בנק-לקוח, הפיקוח על הבנקים, בנק ישראל. מכתב תשובה לבקשת מרכז מחקר מידע של הכנסת ב- 5 במרס 2017; עירן פאר, מנהל יחידת הרגולציה, בנק הפועלים. מכתב תשובה לבקשת מרכז מחקר מידע של הכנסת ב- 5 במרס 2017.

<sup>9</sup> מיכה ארגמן, סגן מנהל החטיבה לתכנון ותפעול בבנק מזרחי טפחות. מכתב תשובה לבקשת מרכז מחקר מידע של הכנסת ב- 5 במרס 2017.

<sup>10</sup> פרסום בנק ישראל על פעילות הפיקוח על הבנקים בתחום הטיפול בפניות ותלונות הציבור משנת 2013, בתוך עירן פאר, מנהל יחידת הרגולציה, בנק הפועלים. מכתב תשובה לבקשת מרכז מחקר מידע של הכנסת ב- 5 במרס 2017.



לבצע בדיקה ביחס לכל פעולת העברה לצד ג' תהווה הכבדה יתרה, שיכול ותגרור עלויות נכבדות ובלתי סבירות ותאיין בכך את היתרונות הכרוכים ביכולותיו של לקוח לבצע פעולות מסוג זה באמצעות האינטרנט".<sup>11</sup>

לבקשת הוועדה לפניית הציבור, פנינו לפיקוח על הבנקים בבנק ישראל בשאלה בדבר האפשרות לאימות נתונים באמצעות הצלבת פרטי החשבון עם שם בעל החשבון. בתשובתו ציין בנק ישראל כי בחן חלופה זו וכי עלויות מערכת לאימות נתונים בין שם בעל החשבון למספר החשבון גבוהות מאוד. מסקנתם מבחינה זו היתה כי עלות בדיקת השמות והחשש מכך שייגרמו סרבול והאטה של העברות כספים ובמקרים מסוימים ההעברות לא תתבצענה, עולים על התועלת ממניעת מקרים בודדים של טעויות בשנה, כאשר יש בידי הלקוח האפשרות להשבת הכספים בסיוע הבנק או בפנייה לבית משפט.<sup>12</sup>

### 3. סוגיות נוספות ונקודות לדיון העולות מהנוהל הקיים

- יידוע הלקוחות – בעת מילוי פרטי החשבון המזוכה בהעברה בנקאית, מתבקש הלקוח למלא גם את שם בעל החשבון. מצב זה עלול להביא את הלקוח לחשוב כי המערכת הממוחשבת מאמתת את הנתונים בין מספר החשבון לשם בעל החשבון. כיון שאימות זה אינו מתבצע על-ידי הבנקים, יתכן ויש מקום לבחון את יידוע הלקוחות על כך על-מנת להבהיר כי מספר החשבון בלבד הוא הקובע לעניין ההעברה. בנוסף, היות ומהאמור לעיל הבנק לא אחראי על טעויות הלקוח, גם אם מסייע לו, ייתכן וכדאי לחדד את אופן היידוע בדבר אחריות הלקוח להעברת כספים במרשתת.
- כאמור, בנק ישראל ציין שעלויות הקמת מערכת אימות נתונים גבוהות, אך יש לתת את הדעת לכך שעבור הלקוח הפרטי, עלויות הוצאות משפט על מנת לקבל את כספו חזרה במקרה של טעות, גבוהות אף הן. לפיכך, ייתכן ויש מקום לדיון נוסף בהיבטים שונים של סוגיית אחריות הבנקים כלפי לקוחותיהם, כגון האפשרות לקיום אחריות משותפת לבנק וללקוח במקרה של טעות המתבצעת באמצעות שירות שמספק הבנק, וכן לבחון את נוהל הטיפול הנהוג כיום בישראל אל מול אופן הטיפול במדינות נוספות ובענפים רלוונטיים.

### כתיבה: ד"ר יסכה מוניקנדם-גבעון

אישור: יובל וורגן, ראש צוות

גרסה לפני עריכה לשונית

<sup>11</sup> תאמ(ת"א) 11-04-19339 זמן אמיתי בית הספר לברמנים בע"מ נ' בנק הפועלים בע"מ.

<sup>12</sup> עינב הכט-עמיר, מנהלת היחידה לפניית הציבור, אגף בנק-לקוח, הפיקוח על הבנקים, בנק ישראל. מכתב תשובה לבקשת מרכז מחקר מידע של הכנסת ב- 5 במרס 2017.

