

[עמוד הבית](https://www.globes.co.il/) [דעות](https://www.globes.co.il/news/home.aspx?fid=845) [פרופ' רות פלאטו-שנער](https://www.globes.co.il/news/home.aspx?fid=10553)

**מישראכרט עד לאומי: הפיקוח על הבנקים עושה שיימינג**

<https://www.globes.co.il/news/article.aspx?did=1001376601>

מחקרים מוכיחים שהשיימינג הרגולטורי הוא כלי אכיפה יעיל המסוגל לצמצם הפרות הן מצד הגוף ה"מבוייש" והן מצד גופים מתחרים הפועלים באותו תחום או אזור גאוגרפי

 פרופ' רות פלאטו-שנער 01.07.2021



יאיר אבידן, המפקח על הבנקים / צילום: דוברות לשכת עורכי הדין

בצירוף מקרים (או שלא) פירסם לאחרונה הפיקוח על הבנקים כמה הודעות על עיצומים כספיים שהוטלו על גופים הכפופים לפיקוחו.

הפרסום הראשון עסק בחברת ישראכרט, אשר הפרה את הוראות החוק בעניין השירות הטלפוני שהיא מעמידה לרשות לקוחותיה. החברה לא איפשרה ללקוחות לקבל מענה אנושי בסמוך לתחילת השיחה, כפי שדורש החוק. לאור זאת הטיל עליה הפיקוח על הבנקים עיצום כספי בסך 37,500 שקל.

[לאחרונה פירסם הפיקוח על הבנקים את החלטתו להטיל עיצומים על בנק לאומי](https://www.globes.co.il/news/article.aspx?did=1001374334) בשל גביית עמלות שלא כדין: הבנק חייב לקוחות בגין מכתב התראה סטנדרטי בחתימת עורך דין בסכום של 147 במקום 5 שקלים בלבד, כפי שקבוע בצו העמלות. עקב כך הוטל עליו עיצום כספי בסך 975,000 שקל.

**השיימינג הוא כלי אכיפה יעיל**

פרסומים כאלה מהווים "שיימינג רגולטורי" - טקטיקה מקובלת על ידי רגולטורים שונים ברחבי העולם כולל רגולטורים פיננסיים.

ב"שיימינג רגולטורי" הכוונה היא לפרסום שלילי שנעשה על ידי רגולטור על אודות הגופים המפוקחים הכפופים לו, במטרה להוקיע או לגנות את ההתנהגות הפסולה שלהם. המטרה של שיימינג רגולטורי איננה לבזות או להשפיל את הגופים המפוקחים, אלא להניע אותם לתקן את התנהלותם ולהרתיע אותם מפני הפרות עתידיות. חשיבותו של השיימינג רגולטורי הולכת וגדלה ככל שהסנקציה שהוטלה בגין ההפרה חלשה יותר (למשל עיצום כספי בסכום נמוך יחסית).

מחקרים מוכיחים שהשיימינג הרגולטורי הוא כלי אכיפה יעיל המסוגל לצמצם הפרות הן מצד הגוף ה"מבוייש" והן מצד גופים מתחרים הפועלים באותו תחום או אזור גאוגרפי.

הפיקוח על הבנקים עושה שיימינג רגולטורי בדרכים שונות. כך למשל, הוא נוהג לפרסם החלטות אכיפה בתחום איסור הלבנת הון. החלטות אלה מתפרסמות בעמוד ייעודי באתר האינטרנט של הפיקוח וכוללות מידע מתומצת אודות ההפרה והענישה.

בתחום הצרכני, לעומת זאת, הפרסומים מעטים יחסית ויש לחפש אותם במסגרת ההודעות לעיתונות שהפיקוח מפרסם מעת לעת. רגולטורים פיננסיים במדינות אחרות מקדישים לפרסומים אלה עמוד אינטרנט ייעודי. במדינות כדוגמת אנגליה או ארה"ב שם כמות הבנקים - וההפרות שהם מבצעים - רבה, אתרי האינטרנט של הרגולטורים אף כוללים מנועי חיפוש שמאפשרים לציבור למצוא בקלות את המידע הנדרש.

דרך נוספת של שיימינג בה נוקט הפיקוח נוגעת לתלונות הציבור כנגד הבנקים וחברות כרטיסי האשראי. פעם בשנה הפיקוח מפרסם את סקירת היחידה לפניות הציבור, הכוללת השוואה ודירוג של אופן הטיפול בתלונות על ידי הבנקים השונים. בנק הזוכה לדירוג נמוך למעשה מבוייש על-ידי הרגולטור.

בשנים האחרונות החל הפיקוח על הבנקים לנקוט בטקטיקה נוספת של שיימינג רגולטורי - פרסום סקר שהפיקוח עורך בנוגע לשביעות הרצון של הציבור מהבנקים השונים בהתאם לפרמטרים הכלולים בסקר. הסקר עושה שיימינג לבנקים המדורגים בתחתית.

יש לברך על המגמה הזו של הפיקוח, ולקוות שהשימוש במכשיר השיימינג אף יתרחב למצבים נוספים תוך העלאת רמת המודעות הציבורית לפרסומים.

***הכותבת היא ראשת המרכז לדיני בנקאות ורגולציה פיננסית, המכללה האקדמית נתניה***