

## גניבת כספים באמצעות כרטיסי אשראי

### החברה לתרבות פנאי וספורט

#### האגף למרכזים קהילתיים

#### 1. כללי

- 1.1 בחודש יולי 2019, דיווח מנכ"ל החברה לתרבות, פנאי וספורט (להלן: "החברה") למבקרת העירייה וליועץ המשפטי של החברה על גניבת כספים מהורים של ילדים במתנ"ס ה"בוניס" וכן מעובדת החברה.
- 1.2 הגניבות בוצעו באמצעות שימוש שלא כדין בכרטיס האשראי של ההורים ובכרטיס כרטיסי האשראי של עובדת החברה שנגנבו מארנקה. הבדיקה שביצעה החברה העלתה כי מדובר בעובדת חדשה (להלן: "מ.ד.") שנקלטה לעבודה בחברה כרכוז צהרונים במחלקה לגיל הרך, ימים ספורים קודם לכן.
- 1.3 סך הגניבות שאותרו עד למועד הבדיקה הסתכמו בלמעלה מ- 20 אלף ₪, כאשר מרביתם היו רכישות שבוצעו באמצעות שני כרטיסי אשראי שנגנבו מארנקה של עובדת החברה.
- 1.4 מבקרת העירייה נפגשה באופן מייד עם מנהלת האגף למרכזים קהילתיים ומנהלת מתנ"ס הבונים על מנת לבדוק את המקרה, ולבחון את הפעולות שנקטו למניעתו בעתיד, ככל שניתן.

#### 2. פרטי האירועים

- 2.1 להלן פרטי האירועים כפי שנמסרו על ידי מנהלת האגף למרכזים קהילתיים ומנהלת מתנ"ס ה"בוניס":
- 2.2 בתאריך 26.6.2019 דיווחה אחת האמהות, שבנה משתתף בפעילות החוגים במתנ"ס, להנהלת מתנ"ס הבונים, שמישהי שהציגה עצמה כעובדת המתנ"ס, התקשרה אליה וביקשה את שלוש הספרות שעל גב כרטיס האשראי שלה. האם השיבה כי היא בדרך למתנ"ס ושם תמסור את המידע שהיא מבקשת. "עובדת המתנ"ס" אמרה לה שהיא עובדת בסליקה של חברת כרטיסי האשראי, ולכן לא נמצאת במתנ"ס, אולם האם לא מסרה לה את הפרטים המבוקשים.
- 2.3 לאחר הדיווח של האם להנהלת המתנ"ס התעורר חשדם שמדובר ברמייה, משום שהם לא נוהגים להתקשר ולבקש פרטי כרטיס אשראי בטלפון ואף לא נוקקים למידע אודות שלוש הספרות המצויות בגב כרטיס האשראי. מנהלת המתנ"ס דיווחה למנהלת האגף למרכזים קהילתיים בחברה אודות האירוע, והוחלט כי ישלחו הודעות S.M.S. להורים במתנ"ס הבונים שלא למסור פרטי כרטיס אשראי בטלפון וכי במידה והם נדרשים טלפונית למסור פרטים, עליהם לדווח מידיית למתנ"ס.

## גניבת כספים באמצעות כרטיסי אשראי

- 2.4 במקביל, פעלה מנהלת המתנ"ס להרגעת ההורים שקיבלו את ההודעות ולהסברה כי הכל בשליטה.
- 2.5 בעקבות הודעה זו, דיווחו שתי אימהות כי הן קיבלו שיחה טלפונית בה נדרשו למסור פרטי כרטיס האשראי שלהן, ואכן מסרו.
- 2.6 האימהות נתבקשו לבטל מיידית את כרטיסי האשראי, וכן לבדוק את החיובים בכרטיס האשראי שלהן ואכן עשו זאת.
- 2.7 אחת מהאמהות דיווחה כי בוצעה רכישה בסך 1,138 ₪, שלא באמצעותה. המנהלות בדקו את מהות החיוב ומצאו, כי הרכישה (של תנור אפייה) בוצעה על ידי מ.ד.
- 2.8 המנהלות נדהמו לגלות כי מדובר במ.ד, עובדת חדשה שנקלטה ימים ספורים קודם, בתאריך 16.6.2019, לעבודה בחברה כרכזת צהרונים במחלקה לגיל הרך.
- 2.9 מ.ד נשלחה בתאריכים 24-25.6.2019 למתנ"ס הבונים על מנת לקבל הדרכה ולסייע בקידום ההיערכות לקייטנות הקיץ.
- 2.10 במסגרת זו, הוטלה עליה משימה לאסוף הצעות מחיר מספקים לרכישת ארוחות בוקר לילדי קייטנות הקיץ ולשם כך ישבה במזכירות המתנ"ס.
- 2.11 לאחר שהתבררה הגניבה באמצעות כרטיס האשראי, הועלה חשד כי בזמן שהותה של מ.ד. במזכירות המתנ"ס היא העתיקה/צילמה נתונים של הורי הילדים וכך הגיעו לידיה הפרטים (כולל מספרי הטלפון).
- 2.12 הדיווח הועבר להנהלת החברה וסמנכלית החברה בקשה מהמנהלות לזמן את מ.ד. ולסיים באופן מידי את העסקתה בחברה. מ.ד. זומנה אולם משראתה את הפורום שהתכנס בחדר, ביקשה לצאת ונעלמה. הנסיונות ליצור איתה קשר טלפוני לא צלחו, ואז נמסרה הודעה שהמספר אינו מחובר.
- 2.13 הנהלת החברה מסרה כי מ.ד. הגישה מועמדות לתפקיד של פקידה במחלקה לגיל הרך, אולם לאחר שהתרשמו מקורות החיים שלה, עובדת היותה בעלת תואר שני בחינוך, הציעו לה תפקיד של רכזת צהרונים המצריך כישורים הגבוהים מכישוריה של פקידה במחלקה. מ.ד. נענתה לבקשה. בנוסף, שוחחה מנהלת האגף למרכזים קהילתיים בטלפון עם שני ממליצים שפרטיהם נמסרו על ידי מ.ד., אשר המליצו עליה. בדיעבד אין לדעת עם מי דברה מנהלת האגף משום שהיו אלו טלפונים ניידים. המסקנה שלה היא שיש לשוחח טלפונית רק למספרים ניידים תוך כדי ידיעה ברורה עם מי מדברים.
- 2.14 מנכ"ל החברה הורה למנהלת המתנ"ס להגיש תלונה במשטרה והיא אכן עשתה זאת. יש לציין שבמשטרה אמרו כי הקורבן לגניבה צריך להגיש תלונה ואכן גם האם וגם הרכזת היישובית הגישו תלונות במשטרה.
- 2.15 האם השנייה שדיווחה כי מסרה למ.ד. את פרטי כרטיס האשראי שלה בטלפון, טרם דיווחה האם בוצעה גניבה מכרטיס זה.

## גניבת כספים באמצעות כרטיסי אשראי

- 2.16 בעקבות הגילויים המרעישים ערכה סמנכלית החברה בדיקה באינטרנט ומצאה כי לעובדת מ.ד. יש שני פסקי דין הנוגעים לעבירות שביצעה. כלומר, זו לא פעם ראשונה שהיא מבצעת עבירות מסוג זה, ואף במשטרה מסרו שהיא מוכרת להם.
- 2.17 **בנוסף למתואר לעיל**, קודם לכן, בתאריך 19.6.2019 התקיימה במתנ"ס ה"בוניים" השתלמות למדריכות קייטנות קיץ. הרכזת היישובית של תוכנית "ניצנים" (צהרונים בבתי הספר ובגני הילדים) ביקשה מהעובדת מ.ד. לרכוש כיבוד עבור ההשתלמות ולשם כך נתנה לה את הרכב שלה וכן את הארנק.
- 2.18 שבוע לאחר מכן, לאחר שהתגלתה הגניבה של העובדת מ.ד. בדקה הרכזת את ארנקה ומצאה כי נגנב ממנו כרטיס האשראי. כמובן שחשדה נפל על עובדת זו. בדיקה שערכה בחשבון הבנק שלה העלתה כי בוצעו רכישות שלא על ידה באמצעות כרטיס זה.
- 2.19 ימים ספורים לאחר מכן, התברר לרכזת זו שגם כרטיס נוסף שהיה בארנקה נגנב וגם באמצעותו בוצעו רכישות שלא על ידה.
- 2.20 סה"כ הגניבות שבוצעו באמצעות שני כרטיסי האשראי של הרכזת היישובית הסתכמו בלמעלה מ- 20,000 ₪.
- 2.21 הרכזת פנתה למשטרה והגישה תלונה על הגניבה.

## 3. פעולות החברה לאור האירועים

- 3.1 לאור האירועים המתוארים לעיל, פעלה החברה במספר דרכים על מנת למנוע ככל שניתן מקרים אלו בעתיד.
- 3.2 להלן תיאור הפעולות:
- 3.2.1 עודכנו ההנחיות בנושא השימוש בכרטיסי האשראי של לקוחות (ראה נספח א), ובעיקרם ההדגשים הבאים:
- 3.2.1.1 פרטי כרטיס אשראי הנמסרים במזכירות המתנ"ס יוקלדו ישירות לתוכנת המחשב ולא יכתבו או/ו ישמרו על גבי טופס בשום אופן (מלבד ארבע ספרות אחרונות לשם בירורים מול לקוחות המתנ"ס). תוכנת המחשב מצפינה את הפרטים מייד בתום התהליך של הרישום והחיוב.
- 3.2.1.2 בטפסי הרישום המצויים במזכירות המתנ"סים והכוללים פרטי אשראי יבוצעו מחיקות שלא יאפשרו העתקתם (גם לא מהצד השני של הטופס) או גזירת החלק בטופס הרישום בה נרשמו הפרטים.
- 3.2.2 עודכנו שגרות העבודה למנהלי היחידות בנושא אבטחת המידע. הדגשים הם על שמירת המידע כפי שקובע חוק הגנת הפרטיות. הדגשים כללו את הכשרתו של מקום ייעודי לארכיון אשר הגישה אליו תהיה מוגבלת למורשים בלבד, גריסת טיוטות אשר מכילות פרטים אישיים של לקוחות ועוד.

## גניבת כספים באמצעות כרטיסי אשראי

3.2.3 לא ניתן לדרוש מעובד להמציא אישור שאין לו הרשעות פליליות. אי לכך, נתנה הנחייה לבדוק את העובדים החדשים גם באמצעות חיפוש באינטרנט.

### **3.3 סיכום והמלצות**

3.4 על פניו נראה כי החברה לתרבות פנאי וספורט פעלה בנחישות ובמהירות על מנת לערוך בדיקה לבירור האירוע ומציאת העובדת המעורבת בו, ובמקביל פעלה למזער נזקים.

3.5 יש להמשיך ולעקוב אחר חיובים נוספים באם יתרחשו.

3.6 הביקורת מציינת בהערכה את שיתוף הפעולה המלא מצד עובדי החברה.