|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **בנק ישראל**  דוברות והסברה כלכלית | A logo with a symbol  Description automatically generated | ‏ ירושלים, כ"ז בתשרי, תשפ"ד  ‏‏‏‏‏‏29 באוקטובר, 2024 |

إعلان للصحافة:

**في إطار تعزيز تطبيق وتنفيذ إجراءات الرقابة الاستهلاكية، هيئة الرقابة على البنوك تفرض عقوبات مالية على المخالفين لتعليمات الهيئة المتعلقة بتحصيل الديون وتقديم الخدمات في مراكز الاتصال الهاتفية**

في إطار الرقابة الدورية التي تقوم بها هيئة الرقابة على النظام المصرفي/شركات بطاقات الائتمان، تبين أن شركة يسراكارد (فيما يلي: "الشركة") لم تتصرف وفقًا لالتزاماتها، وبالتالي تم فرض غرامة مالية عليها بقيمة 900,000 شيكل لعدم التزامها بتعليمات هيئة الرقابة بشأن تحصيل الديون؛ وغرامة مالية إضافية بقيمة 50,000 شيكل بسبب صعوبة تلقي رد بشري في مركز الاتصال عند طلب إنهاء التعاقد مع الشركة.

فيما يلي تفصيل المخالفات التي فُرضت بسببها العقوبات المالية:

* **تحصيل الديون** – خلال إجراءات رقابية في هذا السياق، ظهرت مخالفات في بلاغات محاميي الشركة لدائرة التنفيذ بشأن الدفعات التي تمت على حساب الدين، وظهرت حالات قام فيها محامو الشركة بإبلاغ دائرة التنفيذ عن جدولة الديون مع الزبائن في وقت غير معقول. وفقاً للقانون فإن الحد الأقصى لقيمة الغرامة المالية التي يمكن فرضها على مخالفات من هذا النوع هي 2,000,000 شيكل. على ضوء الإجراءات التي اتخذتها الشركة لتحسين إجراءات التحصيل قبل وبعد تدخل هيئة الرقابة، قررت هيئة الرقابة على البنوك فرض غرامة مالية مخففة على شركة يسراكارد بقيمة 900,000 شيكل.

للاطلاع على القرار وتفاصيل المخالفات التي تم رصدها والاعتبارات من وراء القرار وأسباب فرض العقوبة مع تخفيفها، راجع: **قرار بشأن فرض عقوبة مالية على مخالفة أمر الإدارة المصرفية السليمة رقم 450.** تجدر الإشارة أيضاً إلى أنه بعد إجراءات رقابية شاملة، تم فرض عقوبات مالية في عامي 2023 و2024 على شركات مصرفية أخرى بسبب مخالفات مماثلة[[1]](#footnote-1).

* **الرد البشري في مركز الاتصال** - في إطار الإجراءات الرقابية الدورية، قامت هيئة الرقابة بفحص جميع مراكز الاتصال في البنوك وشركات بطاقات الائتمان، بهدف التحقق من سهولة الوصول إلى رد بشري في مركز الاتصال، والالتزام بأحكام القانون المنظم لهذه المسألة.

كشفت نتائج الفحص عن عدم التزام الشركة بأحكام قانون التعاملات البنكية[[2]](#footnote-2)، حيث لم توفر لزبائنها خيار تلقي رد بشري في مركز الاتصال فيما يتعلق بإنهاء التعاقد في بداية المكالمة.

وقررت هيئة الرقابة على البنوك فرض غرامة مالية على شركة "يسراكارد" بقيمة 50 ألف شيكل، وهو الحد الأقصى لقيمة الغرامة المالية التي يمكن فرضها على مخالفة من هذا النوع وفقا للقانون.

للاطلاع على القرار وتفاصيل المخالفات التي تم رصدها والاعتبارات من وراء القرار وأسباب فرض العقوبة راجع: **قرار بشأن فرض غرامة مالية لصعوبة تلقي رد بشري في مركز الاتصال بغرض إنهاء التعاقد**.

1. <https://www.boi.org.il/publications/pressreleases/54696/> https://www.boi.org.il/publications/pressreleases/12-02-2024/ [↑](#footnote-ref-1)
2. البند 5أ3 من قانون التعاملات البنكية (خدمة الزبائن) لعام 1981. [↑](#footnote-ref-2)