|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **בנק ישראל**  דוברות והסברה כלכלית | לוגו בנק ישראל | ג' באדר א', תשפ"ד, ‏ירושלים  12 בפברואר 2024 |

إعلان للصحافة:

**في إطار جهود تطبيق القوانين الاستهلاكية، هيئة الرقابة على البنوك تفرض عقوبات مالية على مصرفين وشركة لبطاقات الائتمان**

نفذت هيئة الرقابة على البنوك مجموعة من عمليات الرقابة الاستهلاكية بهدف فحص سلامة إجراءات الجهات الخاضعة للرقابة تجاه الزبائن في قنوات خدمة الزبائن المختلفة. تمت عمليات الرقابة من خلال فحص البيانات والمعلومات وأخذ عينات من ملفات الزبائن، وكذلك من خلال زيارات ميدانية سرية أجرتها طواقم هيئة الرقابة. أجريت عمليات الرقابة كجزء من سعي هيئة الرقابة لتحسين النزاهة في النظام المصرفي، وذلك من بين أمور أخرى، من خلال تعزيز وتطبيق الرقابة الاستهلاكية.

**المراقب على البنوك السيد دانييل ححياشفيلي:**

"تعتبر هيئة الرقابة على البنوك نزاهة النظام المصرفي في تعاملاته مع زبائنه قيمة مركزية وأساسية. ونحن نولي أهمية كبرى للالتزام بأحكام القوانين الاستهلاكية، والتركيز على الخدمات المهنية عالية الجودة واتاحتها للزبائن عبر جميع قنوات الخدمة المصرفية، وسنواصل العمل باستخدام الأدوات المتوفرة لنا لتطبيق هذه المبادئ في جميع القضايا الاستهلاكية، وذلك في إطار سعينا لضمان ثقافة تنظيمية عادلة في النظام المصرفي."

خلال سلسلة من عمليات التفتيش التي تم إجراؤها، لاحظنا تعاملات سليمة في العديد من مجالات النظام المصرفي، إلى جانب ذلك، تبين في بعض الحالات وجود انتهاك لأحكام القانون، أدت إلى فرض عقوبات مالية على المخالفين:

1. **بنك هبوعليم لم يلتزم بالأمر الرقابي الذي يقضي بدخول الزبائن إلى الفرع والحصول على خدمة مهنية خلال ساعات العمل، حتى لو لم يحجزوا موعدًا مسبقًا، وتم فرض غرامة مالية على البنك بقيمة 1,000,000 شيكل بسبب هذه المخالفة.**

في عام 2023، أجرى موظفو هيئة الرقابة على البنوك عمليات تفتيش سرية على فروع البنك المختلفة. حيث توجه المفتشون إلى البنوك وطلبوا الدخول إلى الفروع والحصول على خدمة دون تحديد موعد. وقد تبين وجود حاجة لدراسة هذه القضية، من بين أمور أخرى، بعد شكاوى تلقتها هيئة الرقابة من بعض الزبائن الذين اشتكوا من عدم السماح لهم بالدخول إلى الفروع دون حجز موعد مسبق.

في إطار عمليات الرقابة الاستهلاكية التي قامت بها، وجدت هيئة الرقابة على البنوك أن بنك هبوعليم لم يلتزم بأمر الرقابة **[[1]](#footnote-1)** الذي يقضي بدخول الزبائن إلى الفرع والحصول على خدمة مهنية خلال ساعات العمل، حتى لو لم يقوموا بتحديد موعد مسبق. وكشفت الرقابة عن هذه المخالفة لدى بنك هبوعليم بعد أن لم يُسمح لمفتشين سريين لم يحددوا موعدًا مسبقًا، بالدخول إلى فروع بنك هبوعليم. وقد فرضت هيئة الرقابة على البنك عقوبة مالية بقيمة 1,000,000 شيكل بسبب هذه المخالفة.

يتلخص موقف هيئة الرقابة في أنه لا يوجد مانع من أن تستعمل المؤسسة المصرفية نظامًا لتنظيم أدوار الانتظار، وهي أنظمة فعالة لإدارة استقبال الزبائن ترى هيئة الرقابة ضرورة في تطبيقها. ومع ذلك، يجب على المؤسسات المصرفية السماح للزبائن الذين اختاروا عدم استخدام مثل هذا النظام بالدخول بحرية.

للاطلاع على القرار وتفاصيل المخالفات التي تم تسجيلها والاعتبارات التي تم بناءً عليها اتخاذ القرار وفرض العقوبات، انظر: قرار بشأن فرض عقوبة مالية بسبب مخالفة أمر إدارة الأعمال المصرفية السليمة رقم 401.

1. **بنك لئومي لم يلتزم بالأمر الرقابي المتعلق بتحصيل الديون وتم فرض عقوبة مالية عليه بقيمة 1,000,000 شيكل بسبب مخالفتين.**

في إطار الجهود الرقابية التي تقوم بها هيئة الرقابة على البنوك في عدد من المؤسسات المصرفية في الجهاز المصرفي للتحقق من التزامها بتعليمات الرقابة [[2]](#footnote-2) فيما يتعلق بتحصيل الديون من الزبائن، تبين أن بنك لئومي لم يمتثل لمتطلبات التعليمات. وعليه، فرضت هيئة الرقابة عقوبة مالية على البنك بمبلغ 1,000,000 شيكل بسبب مخالفتين تتعلقان بواجب تقديم التقارير إلى سلطة التنفيذ، بموجب البنود 25 و 26 من التعليمات: تم فرض العقوبة المالية بسبب حالات ظهرت فيها أوجه قصور في تبليغ سلطة التنفيذ عن دفعات تمت على حساب ديون تم تقييدها في سجلات البنك، وفي إبلاغ سلطة التنفيذ في وقت غير معقول عن تسويات للديون تمت بين البنك والزبون.

للاطلاع على القرار وتفاصيل المخالفات التي تم تسجيلها، والاعتبارات التي تم بناءً عليها اتخاذ القرار وأسباب فرض العقوبة مع تخفيفها، راجع: قرار بشأن فرض عقوبة مالية على مخالفة أمر الإدارة السليمة للأعمال المصرفية رقم 450. تجدر الإشارة أيضًا إلى أنه نتيجة لعمليات التفتيش، تم في عام 2023 فرض عقوبات مالية على بنوك أخرى بسبب مخالفات مماثلة[[3]](#footnote-3)

1. **شركة يسراكارد لم تلتزم بتعليمات القانون الذي يقضي بتقديم رد بشري في مركز الاتصال خلال 6 دقائق فيما يتعلق بخدمات معالجة الأعطال والاستفسارات عن الحساب وإنهاء التعاقد، وفرضت عليها غرامة مالية بقيمة 250,000 شيكل.**

في إطار عمليات الرقابة الاستهلاكية التي تقوم بها الهيئة، تبين أنه في الفترة ما بين كانون أول 2022 وحزيران 2023، لم تلتزم شركة يسراكارد بأحكام قانون التعاملات البنكية [[4]](#footnote-4)، حيث تم خلال هذه الفترة العثور على مخالفات تتعلق بأوقات الانتظار لتلقي رد بشري مهني في الخدمات الثلاث التي ينص عليها القانون: استكشاف الأعطال وإصلاحها والاستعلام عن الحساب وإنهاء التعاقد. وعلى ضوء ذلك قررت هيئة الرقابة على البنوك فرض عقوبة مالية على شركة "يسراكارد" بقيمة 250 ألف شيكل وفقا للقانون. للاطلاع على القرار وتفاصيل المخالفات التي تم تسجيلها، والاعتبارات التي تم بناءً عليها اتخاذ القرار وأسباب فرض العقوبة: القرار الخاص بفرض عقوبة مالية على مخالفة لأحكام قانون التعاملات البنكية.

1. البند 9 من أمر الإدارة المصرفية السليمة 401 بشأن "أيام عمل مكاتب المؤسسات المصرفية". [↑](#footnote-ref-1)
2. البنود 25 و26 من أمر الإدارة المصرفية السليمة 450 "تحصيل الديون من الزبائن". [↑](#footnote-ref-2)
3. <https://www.boi.org.il/publications/pressreleases/54696/> [↑](#footnote-ref-3)
4. البند 5أ3(ج) من قانون التعاملات البنكية (خدمة الزبائن)، لعام 1981 [↑](#footnote-ref-4)