|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **בנק ישראל**  דוברות והסברה כלכלית | \\portals\DavWWWRoot\sites\boi\about\Mitug\DocList\Logo Bank of Israel 2 color\Logo Bank of Israel 2 color.jpg | ‏ירושלים,‏‏ ‏י"ז בטבת, תשפ"ג  ‏‏‏‏‏10 בינואר 2023 |

הודעה לעיתונות:

**הפיקוח על הבנקים מציב סטנדרטים חדשים למתן שירות בנקאי**

**הפיקוח על הבנקים מפרסם היום טיוטת הנחיות חדשה המטמיעה את תפיסת הפיקוח ששירות הניתן ללקוחות המערכת הבנקאית, בכל ערוץ תקשורת, צריך להיות מקצועי, זמין ואפקטיבי.**

**המפקח על הבנקים, יאיר אבידן**: "שירות אפקטיבי ותקשורת יעילה ואחראית בין הבנקים לבין הלקוחות תומכים בהגברת אמון הציבור במערכת הבנקאית. מרכיבים אלו הינם בעלי חשיבות רבה ביצירת חוויית לקוח חיובית, בעת ביצוע פעילות פיננסית ובהפקת תועלת מהשירותים והמוצרים המוצעים ללקוחות. כחלק מחזון הפיקוח על הבנקים, להיות פיקוח מוביל, מקצועי ויוזם לטובת הציבור והמשק, אנו ממשיכים לקדם בנחישות צעדים משמעותיים בתחום הצרכנות הבנקאית, אשר כוללים בין היתר, באופן מפורש וממוקד, הנחיות בתחום השירות ללקוחות.

אני גאה ונרגש לעדכן את הציבור על טיוטת ההוראה שפרסמנו היום להתייעצות.

טיוטה זו היא ביטוי מובהק לתפיסת "הלקוח במרכז" בה דוגל הפיקוח, והיא קובעת עקרונות על שיהוו אמות מידה מקצועיות למתן שירות הולם ללקוחות. אני מצפה מהבנקים להמשיך ולפעול לקידום סביבה עסקית ותרבות ארגונית המקדמות התנהלות הוגנת והגונה כלפי הלקוחות, להטמיע גישה פרואקטיבית ולהשקיע את המשאבים הראויים לצורך שיפור השירות והתמיכה בלקוחות, תוך שהם "שמים עצמם בנעלי הלקוח" ומביאים לידי ביטוי את צרכי הלקוחות בממשקים השונים מולם."

**עיקרי טיוטת ההוראה:**

טיוטת ההוראה החדשה מעגנת עקרונות למתן שירות ותמיכה ללקוחות המערכת הבנקאית בערוצי השירות השונים, שעל התאגידים הבנקאיים לראות לנגד עיניהם במהלך התנהלותם השוטפת ולשאוף לעמוד בהם באופן מתמיד. עקרונות אלו משקפים את אמות המידה להתנהלות נאותה והוגנת כלפי הלקוחות.

לשם כך, ההוראה קובעת חובות בתחום הממשל התאגידי, שמטרתן לקדם תרבות ארגונית ששמה דגש על איכות וזמינות השירות והתמיכה הניתנים ללקוחות.

העקרונות שנקבעו עוסקים בתחומים הבאים:

* מתן שירות מיטבי ללקוחות במגוון ערוצי שירות;
* קידום תקשורת מועילה בין התאגיד הבנקאי והלקוח במסגרת מתן השירות והתמיכה;
* מניעת חסמים לקבלת שירות ומניעת נזק והטעיה;
* הבטחת זמינות ואיכות גבוהה של מערך השירות והתמיכה לאורך כל תקופת ההתקשרות עם הלקוח;
* התאמת מערך השירות והתמיכה לצרכי הלקוחות;
* מתן שירות נאות במגוון ערוצים.

התאגידים הבנקאיים נדרשים לפעול לקידום העקרונות באופן שיטתי, מתמיד ומתמשך, תוך הפעלת שיקול דעת וקביעת תיעדוף בהתאם לחשיבותם בעבור הלקוחות, בדגש על לקוחות משקי הבית והעסקים הקטנים. זאת, במטרה להבטיח כי מערך השירות והתמיכה ללקוחות ייתן מענה מיטבי לצרכי כלל הלקוחות, וכי השירות והתמיכה הניתנים להם הינם בעלי ערך. בנוסף נקבעו בטיוטת ההוראה דרישות לפרסום מידע לציבור אודות ערוצי השירות השונים.

כרקע להוראה [נפנה אל סקר שביעות רצון](https://www.boi.org.il/%D7%AA%D7%A7%D7%A9%D7%95%D7%A8%D7%AA-%D7%95%D7%A4%D7%A8%D7%A1%D7%95%D7%9E%D7%99%D7%9D/1607/48687/) שביצע לאחרונה הפיקוח על הבנקים, בו עלה כי נושא זמינות ואיכות השירות הוא אחד הנושאים המשמעותיים ביחסים שבין הבנקים ולקוחותיהם. ממצאי סקר שביעות הרצון משקי הבית, שנערך בשנת 2022, מראים כי חלה ירידה בשביעות הרצון מהשירות הניתן במוקדים הטלפוניים ובסניפים, לעומת ממצאי הסקר שנערך בשנת 2021.

אנו מאמינים שיישום ההוראה יביא לשיפור באיכות השירות המוצע על ידי התאגידים הבנקאים וכתוצאה יביא לשיפור בשביעות רצון הלקוחות מהשירות הניתן להם בממשקים השונים מול המערכת הבנקאית.