|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Банк Израиля**Отдел пресс-службы и разъяснительной работы | לוגו בנק ישראל | 16 день месяца Ияра 5783 года7 мая 2023 года |

Сообщение для прессы:

**Меры, предпринимаемые Банком Израиля для улучшения взаимодействия репатриантов из России и Украины**

**с банковской системой, и для повышения
доступности ее услуг для населения**

С начала российско-украинской войны Банк Израиля предпринял ряд действий с целью пойти навстречу репатриантам из этих стран и гарантировать, что банковская система поможет им наилучшим образом, по мере возможности, во взаимодействии с банком, и в том числе - в процессе открытия банковских счетов.

Среди прочего, можно отметить следующие меры, оперативно сформированные департаментом инспекции банков и банковской системой, включая разъяснительные меры и меры по облегчению доступа:

* **Продление срока, в течение которого открыть банковский счет можно посредством удостоверения нового репатрианта («теудат оле»)**
* **Формирование банковской системой списка документов, необходимых для перевода средств из российских банков**
* **Рассылка инспектором банков меморандумов по данному вопросу коммерческим банкам**
* **Создание в банках специальных центров обслуживания на русском языке**
* **Создание информационной страницы на русском языке на сайте Банка Израиля, посвященной способам обращения в отдел по обращениям населения**
* **Проведение круглого стола с участием банков, министерств и представителей общественности**
* **Проведение специального вебинара для различных заинтересованных лиц, состоявшегося 30.04.23 с участием более 500 человек**

**Инспектор банков Яир Авидан**: «Департамент инспекции банков принимает меры, чтобы израильская банковская система помогла новым репатриантам из России и Украины наилучшим возможным способом, с учетом сохранения необходимого баланса между управлением имеющимися в таких случаях рисками и важностью обслуживания клиентов. Нам известно о проблемах, с которыми сталкиваются репатрианты, и мы работаем с целью облегчить, по мере возможности, интеракции с банковской системой, и я верю, что опубликованные нами сегодня шаги помогут репатриантам перевести свой центр жизни в Израиль и облегчат им ведение банковской деятельности».

**Директор отдела по связям с прессой и с общественностью Норит Пелтер-Эйтан:** «Нам важно донести информацию до каждой аудитории максимально доступно и эффективно, и потому мы позаботились, чтобы вебинар сопровождался синхронным переводом на русский язык, чтобы репатрианты могли участвовать в нем».

Банк Израиля провел вебинар для заинтересованных лиц, помогающих в интеграции репатриантов, и для самих репатриантов. Вебинар был проведен по запросу депутата Кнессета Одеда Форера, председателя комиссии Кнессета по алие, интеграции и связям с диаспорой, и на нем был представлен комплекс мер, продвигавшихся департаментом инспекции банков по данной теме на протяжении минувшего года:

1. **Продление срока, в течение которого можно будет открыть банковский счет с помощью удостоверения репатрианта («Теудат оле»)** - в качестве реакции на проблемы, с которыми столкнулись репатрианты из-за задержки в получении удостоверения личности, которое является обязательным документом для регистрации и идентификации личности клиента при открытии банковского счета, департамент инспекции банков обсудил данную проблему с генеральным директором Управления регистрации населения и миграции и с генеральным директором Министерства алии и интеграции. По итогам обсуждения было принято решение, с целью облегчить репатриантам интеракцию с банковской системой и не задерживать процедуру открытия счета тем из них, кто еще не получил свое удостоверение личности, продлить время, в течение которого можно будет открыть банковский счет с помощью удостоверения репатрианта («теудат оле») с 30 дней до 90 дней. Продление срока, в течение которых можно будет использовать удостоверение репатрианта вместо удостоверения личности, с одного месяца до трех месяцев, будет действительно до конца 2023 года.
2. **Формирование банковской системой списка документов, необходимых для перевода средств из российских банков -** в рамках связи с репатриантами нами было получено большое количество просьб о формировании списка документов, который поможет желающим перевести деньги из российских банков, чтобы облегчить им прохождение этой процедуры в израильском банке. В соответствии с этим совместно с Объединением банков был сформирован приложенный ниже список, действительный для всей банковской системы в Израиле, в который входят базовые и первичные документы, которые рекомендуется получить для процедуры перевода денег. Обратите внимание на параграф с разъяснениями в документе Объединения банков.
3. **Рассылка инспектором банков меморандумов коммерческим банкам -** в рамках принятия мер по данному поводу банковской системе было разослано несколько меморандумов инспектора банков. Первый меморандум от 16.8.22 касательно «открытия счета новыми репатриантами и получения денег из России посредством банковской системы в Израиле», и второй меморандум от 2.2.23 касательно «предоставления услуг клиентам банковской системы в Израиле на фоне войны между Россией и Украиной». В этих меморандумах от банков потребовалось обеспечить доступность банковских услуг репатриантам на русском языке и четко аргументировать причины в случае отказа открыть счет, с учетом необходимости обеспечения баланса между управлением рисками, существующими в таких ситуациях, и значимостью предоставления услуг клиентам.
4. **Создание в банках специальных центров обслуживания на русском языке** - Объединение банков и банковская система создали специальные центры обслуживания для обращения по телефону и по электронной почте, с целью облегчить репатриантам возможность обращения к банкам по вопросам открытия счета. Ниже приложена информация об этих центрах.
5. **Проведение круглого стола с участием банков, министерств и представителей общественности** - в рамках укрепления связи с репатриантами из России и Украины, департамент инспекции банков находится на постоянной связи с общественными организациями и с другими структурами, чтобы помочь им в решении различных проблем. В частности, в марте 2023 года департамент провел круглый стол с участием банков, Министерства алии и интеграции, Еврейского агентства («Сохнут») и общественных организаций, представляющих репатриантов из России и Украины. В ходе круглого стола обсуждались различные вопросы касательно интеракции репатриантов из России и Украины с банковской системой.
6. **Обеспечение доступности способов обращения на русском языке в отдел обращений общественности департамента инспекции банков** - с целью облегчить репатриантам преодоление языкового барьера, [департамент инспекции банков создал информационную страницу на русском языке на сайте Банка Израиля](https://www.boi.org.il/information/public-enquiries-unit/52635/), и встроил в систему управления связей с клиентами ответ клиентам о возможности получения обслуживания на русском языке путем отправки sms-сообщения на русском языке, которое будет отправляться клиенту. Сообщение будет содержать информацию о том, что русскоязычный представитель свяжется с клиентом, чтобы ответить на его запрос.

Состоявшийся 30.4.23 вебинар являлся инициативой госпожи Нурит Пелте-Эйтан, директора отдела по связям с прессой, разъяснительной работе и связям с общественности и с органами власти в Банке Израиля, и был частью стратегии отдела по укреплению связи с общественностью, по получению отзывов клиентов банковской системы, и по совместной работе с различными структурами с целью поиска решений. На вебинаре выступили инспектор банков господин Яир Авидан и генеральный директор Министерства алии и интеграции адвокат Авихай Кахана.

В рамках вебинара директор нормативно-правового отдела в департаменте инспекции банков Ошрит Лин представила меры, продвигаемые департаментом для помощи репатриантам; Алекс Риф, генеральный директор НКО «Лобби Миллион», представляющего интересы репатриантов из постсоветского пространства, озвучила поступающие от репатриантов жалобы и представила проблемы, с которыми они сталкиваются; банковская система представила шаги, предпринятые с целью ответить на обращения репатриантов, в том числе детальный список документов, необходимых для получения средств из российских банков, не подпадающих под режим санкций, информацию о специальных банковских центрах обслуживания на русском языке и т.д.

В конце вебинара слушателям была предоставлена возможность задавать вопросы. Обсуждение вопросов и предоставление ответов на них проводились под руководством директора администрации департамента инспекции банков Таля Харэля Мататиягу, и с участием представительниц департамента - заместительницы инспектора банков и директора отдела политики и регуляции Равиталь Кейсар-Сатвия и директора нормативно-правового отдела Ошрит Лин, представителя Объединения банков директора объединения по внешним связям Тиби Рабиновича, и представительницы Министерства алии и интеграции, директора отдела предпринимательства Ирис Хоминер.

Ниже приложена запись вебинара [на иврите](https://youtu.be/KifRMN2GZD4)[и](https://youtu.be/_jIeUD641eY) на русском языке