|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **בנק ישראל**  דוברות והסברה כלכלית | C:\Users\U240\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.Word\Logo Bank of Israel 2 color.jpg | ‏ירושלים, ב' בניסן, תשפ"ד  ‏‏1 אפריל 20240 |

إعلان للصحافة:

**بنك إسرائيل ينشر لملاحظات الجمهور مسودة تحديثات على القواعد المصرفية (خدمة الزبائن) (الرسوم)، 2008، تصب في مصلحة زبائن الجهاز المصرفي**

في أعقاب الخطوات التي اتخذها بنك إسرائيل في هذا الشأن، نشرت هيئة الرقابة على البنوك لملاحظات الجمهور اليوم مسودة تحديثات على قواعد العمولات، تضمنت العديد من التعديلات لصالح زبائن الجهاز المصرفي.

**المراقب على البنوك السيد دانييل ححياشفيلي:** "تواصل هيئة الرقابة على البنوك اتخاذ خطوات تهدف إلى تحسين وضع زبائن النظام المصرفي، وزيادة النزاهة والتنافسية في النظام المصرفي. لهذا الغرض، يتابع المراقب [[1]](#footnote-1) ويحلل باستمرار رضا الزبائن، والتطورات في الخدمات المصرفية وتكلفتها. وفي هذا السياق، تم تحديد عدد من الخدمات التي تم فيها تحديث آلية التسعير بشكل لا يعكس التطورات التجارية و/أو التكنولوجية في بيئة النشاط. نحن نرى أهمية كبيرة للنزاهة في آلية تسعير الخدمات المصرفية وتماشيها مع التطورات في بيئة النشاط".

تفاصيل بعض التحديثات الرئيسية التي تم إجراؤها:

1. **رسوم كفالة بنكية مضمونة بإيداع مالي** - تم تحديث آلية التحصيل من آلية النسبة إلى مبلغ بالشيكل تحدده المؤسسة المصرفية. كما توفير خدمة إضافية تسمى "كفالة بنكية مضمونة بوديعة مالية محددة لعقد إيجار شقة سكنية". تكلفة هذه الخدمة ستكون أقل من تقديم كفالة عامة وحتى من كفالة مضمونة بوديعة ليست لغرض الإيجار، وذلك لأن تشغيلها أسهل ومن منطلق رغبة في التسهيل على فئة مستأجري الشقق.
2. **عمولة استخراج مستندات بناءً على طلب الزبون** - سيكون بالإمكان تحصيل عمولة عن استخراج المستند ككل، ولن يتم فرض أي رسوم إضافية على كل صفحة كما جرت العادة. وذلك نظراً لأن معظم المستندات المسترجعة يتم إرسالها إلى الزبائن عبر الوسائل التكنولوجية وبالتالي فإن عدد الصفحات ليس له تأثير ولا يستلزم فرض رسوم إضافية مقابل الصفحات الإضافية.
3. **مزايا في قنوات الخدمة المصرفية عبر وسائل الاتصال** - تم توسيع الملحق (هـ) ليشمل جميع قنوات الخدمة المصرفية عبر وسائل الاتصال، بما في ذلك مراكز الاتصال الهاتفية. وذلك بهدف تمكين المؤسسات المصرفية الراغبة بذلك من تقديم مزايا على أسعار الخدمات للزبائن الذين يقومون بعمليات عبر القنوات المختلفة، بما في ذلك مركز الاتصال الهاتفي.

1. التقارير الدورية عن أسعار الخدمات المصرفية الشائعة للأسر؛ نتائج المسح السنوي حول رضا الزبائن من الأسر وأصحاب المصالح التجارية؛ مراجعة لتوجهات الجمهور. [↑](#footnote-ref-1)