|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **בנק ישראל**  דוברות והסברה כלכלית | לוגו בנק ישראל | ‏‏‏‏ט"ז באייר, תשפ"ג  ‏‏‏‏‏‏‏‏‏7 במאי, 2023 |

הודעה לעיתונות:

**צעדי בנק ישראל לשיפור ממשקי העולים מרוסיה ואוקראינה**

**עם המערכת הבנקאית והנגשתם לציבור**

מאז פרוץ מלחמת רוסיה - אוקראינה, בנק ישראל נקט במגוון פעולות במטרה להקל על העולים ממדינות אלו ולהבטיח שהמערכת הבנקאית תסייע להם באופן מיטבי, ככל שניתן, בממשקים מול הבנק ובכלל זה בפתיחת חשבונות בנק.

בין היתר ניתן למנות את הצעדים הבאים, שגובשו הן ברמה האופרטיבית ע"י הפיקוח על הבנקים, והן על ידי המערכת הבנקאית, לרבות צעדי הסברה והנגשה לציבור:

* **הארכת משך הזמן בו ניתן יהיה לפתוח חשבון בנק באמצעות תעודת עולה**
* **גיבוש רשימת מסמכים על ידי המערכת הבנקאית לקבלת כספים מבנקים ברוסיה**
* **משלוח מכתבי עמדה של המפקח על הבנקים למערכת הבנקאית**
* **הקמת מוקדים ייעודיים בבנקים למתן מענה בשפה הרוסית**
* **הקמת דף מידע ברוסית באתר בנק ישראל, אודות דרכי הפנייה ליחידה לפניות הציבור**
* **קיום שולחן עגול בהשתתפות הבנקים, משרדי ממשלה ונציגי ציבור**
* **קיום וובינר ייעודי לבעלי העניין השונים שהתקיים בתאריך 30.4.23 ובו נכחו מעל 500 משתתפים**

**המפקח על הבנקים, יאיר אבידן**: " הפיקוח על הבנקים פועל כדי להבטיח שהמערכת הבנקאית בישראל תסייע באופן מיטבי ככל שניתן לעולים החדשים מרוסיה ואוקראינה, בכפוף לאיזון הנדרש בין ניהול הסיכונים הקיימים במקרים אלו לבין חשיבות מתן השירות ללקוחות. אנו ערים לקשיים שעולים מהשטח ופועלים להקל ככל הניתן על העולים ואני מאמין שצעדים אלו שפרסמנו היום, יסייעו לעולים להעביר את מרכז החיים שלהם לישראל ויקלו עליהם בניהול הפעילות הבנקאית".

**מנהלת מחלקת תקשורת וקשרי קהילה, נורית פלתר איתן:** "חשוב לנו להגיע לכל אחד מהקהלים הרלבנטיים באופן מונגש ואפקטיבי ולכן הקפדנו כי הוובינר יערך עם תרגום סימולטני ברוסית כדי שציבור העולים יוכל להשתתף".

בנק ישראל קיים סמינר רשת (Webinar) לבעלי עניין המסייעים לקליטת עלייה ולציבור העולים הרחב, בהמשך לבקשת ח"כ עודד פורר, יו"ר ועדת העלייה, הקליטה והתפוצות, ובו הוצגו מכלול הצעדים שקודמו על ידי הפיקוח על הבנקים בנושא, במרוצת השנה החולפת:

1. **הארכת משך הזמן בו ניתן יהיה לפתוח חשבון בנק באמצעות תעודת עולה**- כמענה לקשיים שעלו מהשטח, בנושא העיכוב בקבלת תעודת זהות לצורך פתיחת חשבון בנק, המהווה מסמך חובה לצורך רישום וזיהוי פרטי הלקוח בעת פתיחת החשבון, הפיקוח על הבנקים קיים שיח עם מנכ"ל רשות האוכלוסין וההגירה ומנכ"ל משרד העלייה והקליטה בנושא זה שבסיומו הוחלט כי מתוך רצון להקל ככל הניתן על העולים, וכדי לא לעכב את תהליך פתיחת החשבון לאלו שטרם קיבלו את תעודת הזהות שלהם, פועל הפיקוח על הבנקים להארכת משך הזמן בו ניתן יהיה לפתוח חשבון בנק באמצעות תעודת עולה, מ-30 יום ל-90 יום. הארכת התקופה מחודש לשלושה חודשים, במהלכה ניתן יהיה להשתמש בתעודת עולה חלף תעודת זהות, תהיה בתוקף עד סוף שנת 2023.
2. **גיבוש רשימת מסמכים על ידי המערכת הבנקאית לקבלת כספים מבנקים ברוסיה –** במסגרת הקשר עם העולים, התקבלו בקשות רבות לגיבוש רשימת מסמכים שתסייע לאלו המבקשים לקבל כספים מבנקים ברוסיה, כדי להקל עליהם בתהליך המתקיים בעניין זה מול הבנק. בהתאם לכך גובשה הרשימה המצ"ב על ידי איגוד הבנקים, הרלוונטית לכל המערכת הבנקאית בישראל, אשר כוללת מסמכים בסיסיים וראשוניים שמומלץ להצטייד בהם במסגרת הליכי העברת כספים. תשומת ליבכם לפסקת ההבהרות במסמך של איגוד הבנקים.
3. **שליחת מכתבי עמדה של המפקח על הבנקים למערכת הבנקאית-** כחלק מהטיפול בנושא זה, נשלחו למערכת הבנקאית מכתבי עמדה מהמפקח על הבנקים. המכתב הראשון בתאריך 16.8.22, שעניינו ["פתיחת חשבון לעולים חדשים וקבלת כספים מרוסיה באמצעות המערכת הבנקאית בישראל",](https://www.boi.org.il/roles/supervisionregulation/letters/18920/) והשני בתאריך 2.2.23, שעניינו ["מתן שירות ללקוחות המערכת הבנקאית בישראל ברקע המלחמה בין רוסיה לאוקראינה"](https://www.boi.org.il/roles/supervisionregulation/letters/54545/). במכתבים אלו נדרשו הבנקים להנגיש שירותים בנקאיים לאוכלוסיית העולים בשפה הרוסית ולנמק באופן מפורט ובהיר את הסיבות במקרה של סירוב לפתיחת חשבון, בכפוף לאיזון בין ניהול הסיכונים הקיימים במקרים אלו לבין חשיבות מתן השירות ללקוחות.
4. **הקמת מוקדים ייעודיים בבנקים למתן מענה בשפה הרוסית-** איגוד הבנקים והמערכת הבנקאית הקימו מוקדים ייעודיים, לפנייה בטלפון או באמצעות דוא"ל, במטרה להקל על הפניות של העולים לבנקים בנושא פתיחת חשבון. מצ"ב המידע אודות המוקדים.
5. **קיום שולחן עגול בהשתתפות הבנקים, משרדי ממשלה ונציגי ציבור-** כחלק מחיזוק הקשר עם העולים מרוסיה ואוקראינה, הפיקוח על הבנקים נמצא בקשר רציף עם ארגונים אזרחיים וגורמים רלוונטיים נוספים כדי לסייע להם בהתמודדות עם האתגרים השונים. במסגרת זאת, בחודש מרץ 2023 הוביל הפיקוח שולחן עגול בהשתתפות הבנקים, משרד העלייה והקליטה, הסוכנות היהודית וארגונים אזרחיים המייצגים את העולים מרוסיה ואוקראינה במהלכו הועלו סוגיות שונות בנושא הממשק של העולים מרוסיה ואוקראינה עם המערכת הבנקאית.
6. **הנגשת דרכי הפנייה ברוסית ליחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים**- במטרה לסייע לעולים במחסום השפה, [הקים הפיקוח על הבנקים דף מידע בשפה הרוסית באתר בנק ישראל](https://www.boi.org.il/information/public-enquiries-unit/52635/) והטמיע במערכת ניהול קשרי הלקוחות מענה ללקוחות אודות קבלת שירות בשפה הרוסית, על ידי שליחת sms בשפה הרוסית שיישלח ללקוח ובו עדכון על כך שנציג דובר רוסית יחזור אליו למתן מענה.

הוובינר שהתקיים בתאריך 30.4.23 הוא יוזמה של הגב' נורית פלתר איתן, מנהלת מחלקת תקשורת הסברה קשרי קהילה וממשל בבנק ישראל, כחלק מהאסטרטגיה של המחלקה לחזק את הקשר עם הציבור, להיות קשובים לשטח, ולפעול ביחד עם הגורמים השונים למציאת פתרונות משותפים. בוובינר נשאו דברי ברכה, המפקח על הבנקים, מר יאיר אבידן ומנכ"ל משרד העלייה והקליטה, עו"ד אביחי כהנא.

במסגרת הוובינר הציגה אושרית לין, מנהלת מדור ציות בפיקוח על הבנקים, את המהלכים שקידם הפיקוח לטובת ציבור העולים; אלקס ריף, מנכ"לית עמותת "לובי המיליון" המייצגת את העולים ממדינות יוצאי ברית המועצות לשעבר, הציגה את הקולות מהשטח ואת האתגרים איתם מתמודדים העולים; המערכת הבנקאית הציגה צעדים שננקטו במטרה לתת מענה לפניות העולים, תוך פירוט רשימת מסמכים הנדרשים לקבלת כספים מבנקים ברוסיה שאינם נמצאים תחת משטר הסנקציות, מידע על מוקדים ייעודיים של הבנקים בשפה הרוסית ועוד.

בסיום הוובינר התקיים שיח פתוח שכלל שאלות ותשובות שהעלו ציבור העולים. השיח נערך בהנחיית טל הראל מתתיהו, ראש מטה המפקח על הבנקים, ובהשתתפות נציגי הפיקוח, רויטל קיסר-סטויה, סגנית המפקח על הבנקים ומנהלת אגף מדיניות ואסדרה, ואושרית לין, מנהלת מדור ציות בפיקוח על הבנקים; נציג איגוד הבנקים - טיבי רבינוביץ, מנהל קשרי חוץ באיגוד הבנקים; ונציגת משרד העלייה והקליטה, איריס הומינר, מנהלת אגף יזמות עסקית במשרד העלייה והקליטה.

מצ"ב קישור להקלטת הוובינר [בעברית](https://youtu.be/KifRMN2GZD4) [וברוסית](https://youtu.be/_jIeUD641eY)