|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **בנק ישראל**דוברות והסברה כלכלית | C:\Users\u34r\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.Word\logo_70.png | ‏ירושלים, ‏ט"ז טבת, תשפ"ה‏16 ינואר, 2025 |

إعلان للصحافة:

**نحو ربع مليون زبون حتى الآن قاموا بنقل نشاطهم المالي من بنك إلى آخر**

**من خلال إصلاح "الانتقال بنقرة زر".**

**المراقب على البنوك السيد دانييل ححياشفيلي**: "**إصلاح الانتقال من بنك إلى آخر بنقرة واحدة** هو جزء من مجموعة تدابير أساسية قمنا بتطويرها لتشجيع المنافسة في النظام المالي وتعزيز القدرة التفاوضية للزبون خلال التعامل مع البنك. يسمح هذا الإصلاح للزبون بالانتقال بين البنوك بسهولة وراحة، ويساعد على تحسين وضعه، ويزيد في الوقت نفسه من الضغط التنافسي الذي يجعل البنوك تعمل للحفاظ على زبائنها وتحسين الخدمات التي تقدمها. نحن نتابع عملية تطبيق الإصلاحات ونعمل على تعزيز خطوات إضافية تدفع باتجاه الاستمرار في تشجيع المنافسة والابتكار في النظام المالي.

في إطار الإجراءات التي يقوم بها بنك إسرائيل لتشجيع المنافسة في النظام المالي، قاد بنك إسرائيل بالتعاون مع وزارة المالية [إصلاح الانتقال من بنك إلى آخر بنقرة واحدة](https://www.boi.org.il/publications/pressreleases/%D7%9E%D7%A2%D7%91%D7%A8-%D7%9E%D7%94%D7%99%D7%A8-%D7%9E%D7%91%D7%A0%D7%A7-%D7%9C%D7%91%D7%A0%D7%A7-%D7%9C%D7%9C%D7%90-%D7%A2%D7%9C%D7%95%D7%AA-%D7%94%D7%9B%D7%95%D7%9C%D7%9C-%D7%A9%D7%99%D7%A8%D7%95%D7%AA-%D7%A2%D7%A7%D7%95%D7%91-%D7%90%D7%97%D7%A8%D7%99-%D7%99%D7%AA%D7%90%D7%A4%D7%A9%D7%A8-%D7%94%D7%97%D7%9C-%D7%9E%D7%AA%D7%90%D7%A8%D7%99%D7%9A-22921/) (فيما يلي - **الإصلاح**)، والذي دخل حيز التنفيذ في أيلول 2021.

يهدف الإصلاح إلى زيادة المنافسة بين البنوك؛ والسماح للاعبين جدد بتقديم الخدمات المالية؛ وتسهيل القدرة على الانتقال بين البنوك؛ والسماح للزبائن بتحسين شروط تعاقدهم مع البنك سواءً في البنك الحالي أو في البنك الجديد من خلال تعزيز القدرة التفاوضية للزبائن.

في إطار متابعة تطبيق الإصلاح، تقوم الرقابة على البنوك في بنك إسرائيل بالتحقق من رضا مستخدمي النظام الالكتروني للانتقال من بنك إلى آخر (فيما يلي - **النظام الالكتروني**)، ومراقبة النقاش على وسائل التواصل الاجتماعي حول هذا الموضوع ومراقبة بيانات استخدام النظام، في مختلف الجوانب، بما في ذلك الطلبات المقدمة لنقل النشاط المالي من بنك إلى آخر (فيما يلي - **الانتقال**)، وإجراءات الانتقال التي تم تنفيذها بالفعل، وطلبات الانتقال التي تم إلغاؤها بعد اتخاذ تدابير الحفاظ على الزبائن في هذا السياق وغيرها.

فيما يلي بيانات محدثة متعلقة باستخدام النظام الإلكتروني منذ إطلاقه:

* **إجمالي عدد الطلبات المقدمة في النظام الإلكتروني وإجمالي عدد الطلبات التي تم تنفيذها فعلياً** - منذ إطلاق النظام الإلكتروني حتى 30.9.2024، تم تقديم 318,600 طلب لنقل النشاط المالي من بنك إلى آخر، حيث قام 223,200 زبون فعلياً بنقل نشاطهم المالي من بنك إلى آخر من خلال النظام الإلكتروني. تجدر الإشارة إلى أنه إلى جانب الزيادة في معدل الانتقال الذي يتم عبر النظام الإلكتروني منذ إطلاق النظام كما هو موضح في الرسم البياني أدناه، هناك انتقالات أخرى تتم خارج النظام تضاف إلى الانتقال عبر الإنترنت[[1]](#footnote-1).



* **إلغاء الانتقال بمبادرة من الزبون** - من أصل ما يقرب من 92000 ألف طلب انتقال مقدم وغير مكتمل (حتى تاريخ 30.9.2024) - تم إلغاء ما يقرب من 32 ألفًا بمبادرة من الزبون نفسه. نتجت هذه الإلغاءات بشكل أساسي عن إجراءات حفظ الزبائن التي اتخذتها البنوك ومقترحاتها لتحسين ظروف إدارة الحساب مما دفع الزبائن إلى إلغاء طلب الانتقال بمبادرة منهم.
* **الأسباب الرئيسية لإلغاء الانتقال بمبادرة من البنوك** – تم إلغاء حوالي 60 ألف من طلبات الانتقال التي قُدمت ولم تُكتمل بمبادرة من البنوك. تم رفض حوالي 59% منها لأسباب تقنية مختلفة (مثل عدم تحديد هوية صاحب الحساب أو عدم وجود رقم حساب أو كون الحساب غير نشط وما شابه)، وتم رفض 27% أخرى بسبب عدم قيام الزبون بتسوية التزاماته في البنك الذي يرغب في الانتقال منه، وحوالي 15% أخرى من الحالات لوجود عائق أو تعقيد قانوني يمنع تنفيذ الانتقال عبر النظام الإلكتروني.[[2]](#footnote-2)
* **خدمة "اتبعني" (توجيهات باستخدام النظام الإلكتروني)** – في إطار خدمة "اتبعني" والتي تمكن من توجيه عمليات التزكية والخصم (فيما يلي - المعاملات) تلقائياً لمدة ثلاث سنوات بعد نقل النشاط من البنك القديم إلى البنك الجديد، تم إجراء ما يقرب من 10,000,000 معاملة.

من هذه العمليات، تم تحويل حوالي 3,800,000 تزكية (رواتب، تحويلات أموال، وما شابه)، وحوالي 5,700,000 خصم (رسوم بطاقات الائتمان المصرفية، أوامر الخصم من الحساب، وما شابه) وحوالي 300,000 توجيه شيك تلقائي. يُشار إلى أن التوجيه التلقائي للمعاملات، والذي يتم في الغالب بنجاح وبدون مشاكل، يعتبر حلاً للعائق الكبير الذي كان يعطل الانتقال بين البنوك قبل إطلاق النظام الالكتروني، حيث توجب على الزبائن التوجه إلى المستفيدين المختلفين لتزويدهم بتفاصيل البنك الجديد.

في هذه الأيام، تُجري شعبة البحوث في بنك إسرائيل بحثاً متعمقاً حول آثار الإصلاح. تُشير النتائج الأولية للدراسة إلى أن الإصلاح أدى إلى زيادة معدلات تحويل النشاط المالي بين البنوك. ومن المتوقع أن يتم نشر النتائج الكاملة للدراسة في الأشهر المقبلة.

**استطلاعات مستوى رضا الزبائن**

من أجل فحص مستوى رضى الجمهور عن استخدام النظام الالكتروني، تقوم هيئة الرقابة على البنوك بإجراء استطلاعات لمستوى الرضا، والتي تقيس من بين أمور أخرى، وعي الجمهور بوجود النظام والأسباب الرئيسية للانتقال من بنك إلى آخر. تم إجراء هذه الاستطلاعات منذ إطلاق النظام الالكتروني ويتم استخدامها من قبل الهيئة لمراقبة أداء النظام وتحسين طريقة تنفيذ الانتقال.

فيما يلي النتائج الرئيسية للاستطلاع:

* لا يزال متوسط ​​ التوصية بالانتقال بين البنوك أعلى بين أولئك الذين انتقلوا بين البنوك من خلال النظام الإلكتروني، مقارنة بمن قاموا بالانتقال بين البنوك دون النظام الإلكتروني.
* يوافق حوالي نصف المشاركين في الاستطلاع على أن توفر إمكانية الانتقال إلى البنك عبر الإنترنت، يساعد في تحسين الظروف في البنك الحالي.
* لوحظ ارتفاع في عدد المشاركين الذين حاول البنك الاحتفاظ بهم وإقناعهم بعدم الانتقال إلى بنك آخر.
* يتفق معظم المشاركين في الاستطلاع على أن الانتقال عبر النظام الالكتروني يكون أسرع.
* حوالي ثلثي المشاركين في الاستطلاع الذين انتقلوا إلى بنك آخر عبر الإنترنت فعلوا ذلك لأنهم غير راضين عن شروط إدارة الحساب وبسبب انخفاض رضاهم عن الخدمة.
* الميزة الرئيسية المقدمة للمشاركين في الاستطلاع الذين انتقلوا إلى بنك آخر عبر الإنترنت كانت خفض عمولة إدارة الحساب. وشملت المزايا الأخرى تحسين سعر الفائدة على الودائع والمدخرات ومزايا في عمولات الأوراق المالية.
* يرى نصف المشاركين في الاستطلاع تقريباً أن نقل النشاط عبر الإنترنت موثوق وآمن.
* لوحظ انخفاض في مستوى رضا الزبائن عن إجراءات نقل الحساب من قبل البنك الذي انتقلوا إليه الكترونياً.
* لوحظ انخفاض في وعي المشاركين في الاستطلاع بوجود النظام الإلكتروني الذي يسمح بالانتقال من بنك إلى آخر عبر الإنترنت.

**رفع وعي الجمهور**

بهدف رفع وعي الجمهور حول إمكانية الانتقال من بنك إلى آخر عبر الإنترنت بطريقة سهلة ومريحة، تقوم هيئة الرقابة على البنوك من حين لآخر بإطلاق حملات إعلامية توضح للجمهور مزايا الانتقال بهذه الطريقة.

تُظهر برامج التوعية من بين أمور أخرى، الطريقة التي تُساعد بها إمكانية الانتقال عبر الإنترنت بطريقة سهلة ومريحة على تعزيز القدرة التفاوضية للزبائن في تعاملاتهم مع البنك.

تعتزم الرقابة على البنوك مواصلة العمل على رفع مستوى وعي الجمهور بوجود النظام الالكتروني وفوائده.

مزيد من المعلومات حول عملية الانتقال من بنك إلى آخر وإجابات على أسئلة شائعة متوفرة على العنوان:

<https://switchbank.org.il/>

رابط لمقطع فيديو مدمج في برامج التوعية المختلفة:

<https://youtu.be/lZy34Mi9cTw?si=4lMTiEQDmI5fFxBO>



1. إغلاق الحساب ينتج عن أسباب متعددة، أغلبها يتم إغلاقه بغرض نقل النشاط المالي من بنك إلى آخر. يشار إلى أن البيانات الخاصة بإغلاق الحسابات لا تشمل إغلاق الحسابات بسبب وفاة صاحب الحساب أو حالات الإفلاس أو التصفية أو إجراءات حجز الحارس القضائي. [↑](#footnote-ref-1)
2. الحسابات المحجوزة، والحسابات التي يديرها وصي قانوني، وما شابه [↑](#footnote-ref-2)