|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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 |

הודעה לעיתונות:

**בנק ישראל מפרסם להערות הציבור טיוטה לעדכון כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות), התשס"ח-2008, שמטרתה להיטיב עם לקוחות המערכת הבנקאית**

בהמשך לצעדים שקידם בנק ישראל בנושא, הפיקוח על הבנקים פרסם היום להערות הציבור טיוטת עדכון לכללי העמלות, בה בוצעו מספר עדכונים לטובת לקוחות המערכת הבנקאית.

**המפקח על הבנקים, מר דניאל חחיאשוילי**: "הפיקוח על הבנקים ממשיך לנקוט בצעדים שמטרתם לשפר את מצב לקוחות המערכת הבנקאית, ולהגביר את ההוגנות והתחרותיות במערכת הבנקאית. לצורך כך, הפיקוח מנטר[[1]](#footnote-1) ומנתח כל העת את שביעות רצון הלקוחות, את ההתפתחויות בשירותים הבנקאיים ואת עלותם. אגב כך, אותרו מספר שירותים שבהם עודכן מנגנון המחיר באופן שאינו משקף את ההתפתחויות העסקיות ו/או הטכנולוגיות בסביבת הפעילות. אנו רואים חשיבות גבוהה להוגנות במנגנון התמחור של שירותים בנקאיים ולהתאמתו להתפתחויות כאמור בסביבת הפעילות."

פירוט חלק מהעדכונים המרכזיים שבוצעו:

1. **עמלת ערבות בנקאית המובטחת בפיקדון כספי** - עודכן מנגנון הגבייה ממנגנון אחוזי לסכום שיקלי, שייקבע ע"י התאגיד הבנקאי. כמו כן, נקבע שירות נוסף שנקרא "ערבות בנקאית המובטחת בפיקדון כספי ספציפי לצורך הסכם שכירות לדירת מגורים". עלות שירות זה תהיה נמוכה יותר מביצוע ערבות כללית ואף מערבות מובטחת בפיקדון שאינה לצורך שכירות, כיוון שתפעולה פשוט יותר ומתוך רצון להקל על אוכלוסיית שוכרי הדירות.
2. **עמלת איתור מסמכים לבקשת לקוח –** תתאפשר גביית עמלה בגין איתור מסמך בכללותו, ולא תיגבה תוספת בגין כל עמוד כפי שהיה נהוג. זאת לאור כך שמרבית המסמכים המשוחזרים נשלחים ללקוחות באמצעים טכנולוגיים ועל כן אין משמעות למספר העמודים ולא נדרש לגבות תשלום נוסף בגין תוספת עמודים.
3. **הטבות בערוצי בנקאות בתקשורת –** נספח ה' הורחב ומעתה יכלול הנספח את כל ערוצי הבנקאות בתקשורת ובכלל זה המוקד הטלפוני. זאת במטרה לאפשר לתאגידים הבנקאיים, המעוניינים בכך, לתת הטבות במחירי השירותים, ללקוחות המבצעים פעילות בערוצים השונים, לרבות במוקד טלפוני מאויש.

1. [דיווח תקופתי אודות מחירי השירותים הבנקאיים הנפוצים למשקי הבית](https://www.boi.org.il/roles/supervisionregulation/perreport/); [ממצאי הסקר השנתי בנושא שביעות הרצון של לקוחות משקי הבית ובעלי עסקים](https://boi.org.il/publications/pressreleases/19-03-24/); [סקירת פניות הציבור.](https://www.boi.org.il/publications/regularpublications/public-enquiries/50294/) [↑](#footnote-ref-1)