



ירושלים, י' בסיון תשפ"ד
16 ביוני, 2024
LU.76.2440

לכבוד
התאגידים הבנקאיים

הנדון: היתר כללי למתן שירותים בנקאיים מסוימים

סימוכין: חקיקה בנקאית 142 עמודים 2-3, נספח 3 לחוזר מס' 2029 וחוזר מס' 2067

כללי

1. בשנים האחרונות חלו התפתחויות טכנולוגיות משמעותיות במערכת הבנקאית שהובילו לגידול בשיעור הפעולות הבנקאיות שמבוצעות בערוצי בנקאות בתקשורת (אפליקציה, אתר אינטרנט, טלפוניה ועמדות לשירות עצמי) על חשבון ביקורים בסניפים. הירידה בביקורים בסניפים לוותה בתהליך של מיזוג וסגירת סניפים קבועים – תהליך שמקיף מדינות מפותחות רבות. יחד עם זאת, הוראת סעיף 28א לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-11981 ותהליך האישור לסגירת סניפים קבועים שמפורט בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 400, האטו את קצב סגירת הסניפים בישראל בהשוואה למצוי במדינות ה-OECD.
2. כדי לשפר את נגישות השירותים הבנקאיים הפיזיים לכלל הלקוחות, ובפרט לתושבי הפריפריה וללקוחות המתקשים להגיע לסניף כמו קשישים ובעלי מוגבלויות, הפיקוח על הבנקים מחליף את ההיתר למתן שירותים בנקאיים מסוימים משנת 2002 בהיתר עדכני. ההיתר החדש מרחיב את השירותים הבנקאיים הפיזיים שבנק רשאי לספק ללקוחות מחוץ לכותלי הסניף, תוך התאמה למאפייני הלקוחות ולצרכיהם: הוא מאפשר לספק לכלל הלקוחות שירותים בנקאיים בסיסיים מחוץ לכותלי הסניף, וללקוחות שיש להם קושי אובייקטיבי להגיע לסניף – את כלל השירותים הבנקאיים. זאת בנוסף לאפשרות שקיימת היום – לספק שירותים בנקאיים מחוץ לכותלי הסניף ללקוחות בעלי הבנה פיננסית. כך למשל, בנק יוכל לספק ללקוח שירותים בנקאיים בביתו או במקום העבודה שלו, ואולם היתר זה לא מאפשר לבנק לספק ללקוח שירותים בנקאיים בסניף של בנק אחר.
3. ההיתר החדש מגדיל את הגמישות של הבנקים במתן שירותים בנקאיים פיזיים מחוץ לכותלי הסניף, ואולם הוא אינו מחליף את סניפי הבנקים ומצופה מהבנקים להמשיך לספק שירותים בנקאיים בסניפים. השימוש בהיתר כפוף לעמידה בתנאים מסוימים לרבות קביעת מדיניות, נהלים ותהליכי עבודה; התאמת השירות לצרכי הלקוח, למאפייני הסיכון שלו ולאוריינות הפיננסית שלו; מתן השירות במקום ראוי ותיעוד השירות.
4. על הבנק להעריך את הסיכונים הגלומים במתן שירות בנקאי כאמור ואת היכולת לגדרם בהתאם לנדרש בהוראות ניהול בנקאי תקין. מתן שירות בנקאי מכוח ההיתר החדש הינו חלק ממערך השירות ותמיכה ללקוחות הבנק ועל כן תחול עליו הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 501 בנושא "ניהול מערך שירות ותמיכה ללקוחות".

¹ חוקק בשנת 2016.

5. בנק המבקש לפעול בהתאם למתכונת ההיתר יפנה ליחידת רישוי ובנקים חדשים בפיקוח על הבנקים בבקשה לקבל היתר כאמור. הבקשה תכלול הצהרה שהבנק עומד בכל התנאים הקבועים בו, ועליה יחתמו חבר ההנהלה שאחראי על תחום זה ומנהל הסיכונים.
6. מובהר כי ההיתר עומד בפני עצמו במקביל להיתרים כלליים אחרים לפתיחת סניפים ולמתן שירותים בנקאיים, ואין בהיתר בכדי למנוע החתמת ערבים בכל סניף שאינו סניף זמני או ארעי. עוד מובהר כי ההיתר מאפשר לבנק להציע שירותים בנקאיים בכפוף לתנאים המנויים בו, אולם לא חלה על הבנק החובה להציע שירותים כאמור. ככל שהבנק בוחר לפנות לקבלת היתר זה, מתן השירותים ללקוחותיו על פי היתר זה יהיה בהתאם לשיקול דעתו של הבנק ובשים לב למשאבים שלו ולעמידה בהוראות הדין, לרבות עקרון השוויון.
7. מתכונת היתר זו מחליפה את מתכונת ההיתר משנת 2002.

עיקרי ההיתר

8. סעיפים 1-3 מפרטים את השירותים הבנקאיים שבנק יכול לספק ללקוחותיו מחוץ לכותלי הסניף באמצעות עובד הבנק שהוסמך לכך. סעיף 1 מתייחס לכלל הלקוחות של הבנק, סעיף 2 מתייחס ללקוחות שיש להם קושי אובייקטיבי להגיע לסעיף בהתאם לקריטריונים שיקבע הבנק, וסעיף 3 מתייחס ללקוחות בעלי הבנה פיננסית בהתאם לקריטריונים שיקבע הבנק.
9. סעיף 4 מפרט שירותים בנקאיים שבנק רשאי לספק ללקוחותיו מחוץ לכותלי הסניף שלא באמצעות עובד הבנק ובהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 359A בנושא מיקור חוץ.
10. סעיף 5 מפרט את התנאים להיתר ומתייחס לכל סוגי הלקוחות והשירותים, כמפורט בסעיפים 1-4 להיתר.

בכבוד רב,


סימה שפיצר

מנהלת יחידת רישוי ובנקים חדשים



היתר כללי למתן שירותים בנקאיים מסוימים

(לפי חוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981)

בתוקף סמכותי לפי סעיף 28 לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981, ולאחר התייעצות עם ועדת הרשיונות, אני מתיר לבנק _____ (להלן – הבנק):

1. לספק בכל מקום שירותים בנקאיים מסוג פתיחת חשבון, ביצוע פעולות שוטפות ונפוצות בחשבון, צירוף או גריעה של שותף בחשבון, הנפקת כרטיס חיוב ומסירתו, העמדת אשראי למעט אשראי לדיוור, קבלת ביטחונות, הפקדת כספים לפיקדון, מסירת מידע אודות החשבון או האשראי או הפיקדון המתנהלים בבנק עבור הלקוח והחמת ערבים, לרבות החתימות, המסמכים והשירותים הנלווים לשירותים אלה, על ידי עובד הבנק שהוסמך לכך.
2. לנהל עסקים ולספק בכל מקום שירותים בנקאיים ללקוחות שיש להם קושי אובייקטיבי להגיע לסניף, לפי קריטריונים שהבנק יקבע, למעט שירותים של סחר חוץ, עסקאות עתידיות ויהלומים, כמוגדר בכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות), תשס"ח-2008, על ידי עובד הבנק שהוסמך לכך.
3. לנהל עסקים ולספק בכל מקום שירותים בנקאיים ללקוחות בעלי הבנה פיננסית, לפי קריטריונים שהבנק יקבע, למעט שירותים של סחר חוץ, עסקאות עתידיות ויהלומים, כמוגדר בכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות), תשס"ח-2008, על ידי עובד הבנק שהוסמך לכך.
4. מבלי לגרוע מסעיפים 1-3 לעיל ולהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 359A בנושא מיקור חוץ, הבנק יהיה רשאי לבצע את הפעולות הבאות שלא באמצעות עובד הבנק:
 - 4.1. להחתים לקוחות על הסכם למתן אשראי לרכישת רכב ועל צרופותיו, לרבות מסמכי שעבוד, בנקודות מכירה.
 - 4.2. לקבל כספים ושיקים מידי לקוחות הבנק ולהעביר כספים ושיקים ללקוחות הבנק, באמצעות חברת בלדרות שתהיה שלוחה של הבנק. סכומם המרבי של הכספים והשיקים יקבע במדיניות הבנק.
 - 4.3. להחתים ערב על ערבות בפני עורך דין או רואה חשבון שהוסמכו לכך בידי הבנק המוטב. התאגיד הבנקאי המוטב יוודא שהערב יקבל גילוי בהתאם לדין.
5. השירותים הבנקאיים והפעולות כאמור בסעיפים 1-4 בהיתר זה (להלן – השירותים הבנקאיים), יתאפשרו בכפוף לקיום התנאים הבאים:
 - 5.1. קביעת מדיניות שתפרט, בין היתר, את הבאים: סוגי השירותים הבנקאיים שיינתנו, אופן מתן השירותים הבנקאיים, עלותם והתנאים והנסיבות בהם יינתנו; כמו כן קביעת נהלים ותהליכי עבודה ליישום המדיניות האמורה.
 - 5.2. השירות הבנקאי יסופק ללקוח בהתאם לצרכיו, למאפייני הסיכון שלו, לאוריינות הפיננסית שלו ובתיאום עמו, והכל בכפוף לתהליכי ניהול סיכונים המותאמים למגוון סוגי המוצרים והלקוחות.
 - 5.3. הבנק יוודא שהשירות הבנקאי יינתן במקום ובסביבה הראויים לכך, המאפשרים לספק את השירות הבנקאי באופן הולם.
 - 5.4. ללקוח ימסרו פרטי התקשרות עם בנק לשם יוכל הלקוח לפנות לצורך ביצוע פעולות או ביוררים.

5.5. הבנק יתעד באופן מלא את השירות הבנקאי שניתן ללקוח.

6. תוקף ההיתר עד ליום _____.

בכבוד רב,



דניאל חחיאשוילי
המפקח על הבנקים

ירושלים, י' בסיון התשפ"ד
16 ביוני 2024